

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOLI TALLINNA KOLLEDŽ

Kinnisvara haldamine

Robert Schmidt

**KLIENDI RAHULOLU KUJUNEMINE BÜROOHOONES
TAMMSAARE ÄRIKESKUSE NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Martin Kõiv

Tallinn 2015

SISUKORD

SISUKORD	2
SISSEJUHATUS.....	3
1. BÜROOHOONE KUI ÄRIOTSTARBELINE KINNISVARA	5
2. BÜROOPINDADE KLASSIFITSEERIMINE JA KVALITEEDI KRITEERIUMID	17
2.1 Hoone	19
2.2 Tehnosüsteemid.....	20
2.4 Keskkond	22
3. TAMMSAARE ÄRIKESKUSE TUTVUSTUS	25
3.1 Tammsaare Ärikeskuse kvaliteedi kriteeriumid	27
3.2 Kliendi rahulolu olemus	30
3.3 Tammsaare Ärikeskuse klientide rahulolu uuringu analüüs	31
KOKKUVÕTE	42
VIIDATUD KIRJANDUS.....	44
AUTOREFERAAT.....	46
SUMMARY	47

SISSEJUHATUS

Kinnisvarasse investeerimist peetakse majanduslikust seisukohast tulutoovaks nii arendajale kui ka investorile. Büroohonete arendamine on kinnisvara arendustegevuses üks kõige konkurentsitihedamaid ja keerukamaid protsesse, mida mõjutab tugevalt üldine majandusolukord. Büroohonete üüritulu eduka majandamise eelduseks on nõudluse ja pakkumise arvestamine ning optimaalse hinna määramine, mis tagaks tulu arendajale ja oleks vastuvõetav üürnikule – nii ongi arendajatele väljakutseks paremat kvaliteeti otsivad, kuid varasemast rohkem mitte maksta soovivad üürnikud. Osade kinnisvaraspetsialistide silmis on olnud büroopindade atraktiivsus eelkõige asukohast, teised rõhutavad, et büroohoone menüüs sõltub parkimisvõimalustest, kolmandate meelest on kõrgem konkurentsieelis neil, kus on hea sisekliima ja aknast kaunis vaade. Seda kõike arvestades ongi Eesti Kinnisvarafirmade Liit loonud büroohonete klassifikaatori, mille alusel saavad kinnisvaraturul osalejad määrata, millisesse kvaliteediklassi üks või teine büroohoone kuulub. See kõik näitab kui erinevate teguritega peab arvestama arendaja, et väljaüüritavatele pindadele üürnike leida.

Käesoleva lõputöö autorit huvitas, mida peaks arendaja Tallinna büroohonete osas jälgima, et väljaüüritavad pinnad oleks üürnikega hõivatud. Selgitada välja millised on need tegurid, mis tagavad üürnike rahulolu üüritava pinnaga ja seal pakutavate teenuste ja teenindusega, mis tagavad madala vakantsuse bürooones. Kõrge vakantsuse korral jääb arendajal üüritulu loodetust väiksemaks, mis mõjub arendaja edasistele projektidele pidurdavalt, teistele üürnikele aga võib see tähendada kõrgemaid kõrvalkulusid ehk siis üürihinna tõusu. Kas Tammsaare Ärikeskus on suutnud luua oma üüripindadel tingimused, mis rahuldavad üürnike vajadusi ja tagavad üüripindade hõivatuse?

Antud töö on jagatud kolmeks osaks. Töö esimeses osas käsitleb autor teemasid, mida peaks büroohonet planeerides või olemasolevaid büroopindasid analüüsides järgima. Esimese osa viimane peatükk annab ülevaate Tallinna büroohonete turust.

Teises osas on ära toodud büroopindade klassifikaator, kus kirjeldatakse tingimused, millede täitmisel võib eeldada hoone vastavust rahvusvahelise investeerimisobjekti tunnustele.

Kolmanda osa esimeses pooles on toodud Tammsaare Ärikeskuse vastavus Eesti Kinnisfirmade Liidu poolt loodud klassifikaatori kvaliteedinõuetele. Teises pooles kajastatakse Tammsaare Ärikeskuse üürnike ja töötajate rahulolu uuringut, mille eesmärgiks oli välja selgitada OÜ Tammsaare Ärikeskuse klientide ning hoones töötavate inimeste rahulolu teenuste ja teenindusega ning kliendisuhete tugevus. Uuring koosnes järgmistest teemaplokkidest:

- Üldine rahulolu OÜ Tammsaare Ärikeskusega ning büroohoonega
- OÜ Tammsaare Ärikeskuse maine üürnike silmis
- Rahulolu pakutavate teenuste ja teenindusega.

Töö lõpus on tehtud uuringust kokkuvõtte ja järeldused, kus on välja toodud Tammsaare Ärikeskuse tugevused ja arenguprioriteedid.

Lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada need tegurid, mis on olulised üürnikele ja nende töötajatele. Need on tegurid, mida ei reguleeri seadusandlus, klassifikaatorid ega standardid, vaid inimlikust seisukohast võetavad faktorid, mis tagavad meeldiva ja mugava töökeskkonna, kuid millede olemasolu aitab kaasa sellele, et üürnik pikendab meelsamini üürilepingut, mis omakorda hoiab madala vakantsuse büroohoones ja pideva üüritulu hoone omanikule. Kogu töö vältel on võimalik jälgida kui palju erinevaid aspekte tuleb silmas pidada seoses üüripindadega, alates hoone loomisest kuni klientide rahulolu tagamiseni.

1. BÜROOHOONE KUI ÄRIOTSTARBELINE KINNISVARA

Kinnisvarasse investeerimine on üks võimalikest valdkondadest, kuhu raha paigutada, kuid vähesed investorid on valmis kapitali paigutama ainult kinnisvarasse; enamasti on see üks portfelli aktiveeritavatest. Kindlasti on kinnisvara inflatsioonikindlam kui mõned muud investeeringud, kuid teisalt sõltub kinnisvara väärtus paljuski tema asukoha majanduskliimast. Kinnisvarasse investeerimine erineb oluliselt investeerimisest muudesse varadesse (Kuhlbach, Priske, Lauren 2001, lk 257).

Mida suuremat sissetulekut omand toodab, seda rohkem on see väärt kinnisvaraomandisse investeerijate jaoks. Loomulikult tuleb peale tulususe arvestada ka selliseid tegureid nagu risk, amortisatsioon jne (Kask 1997, lk 15). Tavaliselt kujuneb äripinna 1 m² ostuhind kõrgemaks kui elamispinnal, põhjuseks on parem ehituskvaliteet ning maa kõrgem hind. Kõrgeim ohuallikas investorite jaoks on äriobjektide turu suurem tsüklilisus võrreldes teiste investeerimissuundadega, kuid siiski ületab hea asukoha ning haldustasemega investeerimisobjekt peaaegu alati inflatsioonitaseme, eriti majanduse tõusuperioodil (Sealsamas, lk 182).

Büroohonete puhul on tegemist küllaltki nõudliku kinnisvara liigiga, millede arendamine on üks kõige keerukamaid ja konkurentsi tihedamaid segmente. Asudes üldjuhul parima asukohaga maatükil ja lisades sellele kõrgeimat loodavat lisandväärtust, lubab see büroopindadelt võrreldes teiste kinnisvaraliikidega küsida ka küllaltki kõrget hinda (Guy, Henneberry 2002, lk 76).

Antud töös on kirjeldatud büroohoone ja büroopinnad kuuluvad äripindade alla. Seda tüüpi hooned jagatakse kvaliteedi järgi järgmiselt: A+, A, B ja C, kus A+ on kõige parema kvaliteediga pinnad (Kaing 2007, lk 71).

Kinnisvara üürimise puhul on väga oluline vakantsuse mõiste. Vakantsus ehk väljaüürimata pindade osakaal kogu pinnast on indikaator, mis iseloomustab eelkõige üüriturul pakkumisel olevate pindade hulka ja selle vastavust üürniku nõudmistele. Kõrgem vakantsuse määr aeglustab arendustegevust ning madalam vakantsus kiirendab uute projektide alustamist. Tavapäraseks tasemeks, mis sunnib üürileandjaid tõstma pakkumisel oleva pinna kvaliteeti ja stabiliseerib renditasemed, on 3-5 protsenti (Kuhlbach, Priske, Lauren 2001, lk 110).

Mida kauem on hoones vaba pinda, seda madalam on arendaja üüritulu. Projekti algusaastate madalam üüritulu mõjutab projekti edasist kulgu, kuna madal rahavoog viitab võimalikele raskustele ka tulevikus. (Bruggeman, Fisher 2008, 255)

Tõnu Toomparki refereeringus „Büroohoone arendamine“, milles on refereeritud materjali „Office Development“, on antud juhiseid, mida peaks büroohonet planeerides või olemasolevaid büroopindasid analüüsides järgima. Siinkohal ongi ära toodud refereeringus tähtsamateks kriteeriumiteks peetud aspektid, mis on aktuaalsed ka Tallinna büroohonete hindamisel. Kui hoone kavandatakse ja ehitatakse antud kriteeriume arvestades, siis peaks olema tagatud jätkusuutlik ärihoone, mis toob kasu nii hoone omanikule kui ka kasutajale (Toompark 2003).

Asukoht

Asukoha valikul on põhikriteeriumiks asukoha atraktiivsus ja mitmekesine keskkond sellest tulenev prestiiž ja mugavus, mis viivad kõrgemate üürimäärade ja lihtsama väljaüürimiseni ning aitavad head üürniku ligi meelitada. Tuntud üürnik on aga juba iseenesest suurepärase reklaami kinnisvaraobjektile (Kask 1997, lk 181).

Erinevused ei eksisteeri mitte ainult linnade vahel, vaid ka sama linna piirkondade vahel (Kuhlbach, Priske, Lauren 2001, lk 257).

Büroohoone asukoha valiku kohta on järgmised soovitusel:

– Büroohood peavad asuma kiirteede või kohaliku piirkonna suuremate teede läheduses. Palju madala hinnaga kinnisvaraarendamise võimalusi on äärelinna kaubanduspiirkondades. Liiklustihedus tiptundidel on sageli kohalike võimude murepunkt. Kui tihe liiklus on soodne

tegur jaekaubandusele, siis büroohoone ei tohiks olla vahetult väga tiheda liiklusega tänava ääres.

– Algajatele arendajatele pakuvad sageli võimalust büroohonete piirkonnas olevad tühjad krundid. Eeliseks on sellisel puhul juba olemasolevad kommunikatsioonid, infrastruktuur ja planeeringud.

– Krundile peab olema võimalik rajada efektiivne hoone.

-Suur tähtsus on krundi topograafial. Maastiku kujunduselemendid võivad olla piiravad, juhatavad, suunavad, varjavad, paljastavad, täiendavad, mürasummutavad. Künklik krunt võib nõuda tasandamist ja seeläbi suurendada ehitushinda. Samas võib künklik krunt anda võimaluse odavamalt mitmekorruselise parkla rajamiseks. Maastikukujundus võib kõita erinevad hooned tervikuks.

-Kriitilise tähtsusega on juurdepääs möödumatelt teedelt. Parklasse minevate juurdepääsuteede asukoht, arv ja sealne liikluskorraldus muudavad hoonete juurdepääsu ja hoone juurest minemise lihtsaks või keeruliseks. Kiirtee ääres paikneva büroohoone suurepärase visuaalse nähtavuse võib nullida juurdepääsuteede puudumine. (Toompark 2003)

Asukoha kriteeriumid võivad vastavalt linnakeskkonna arengule ajas muutuda. (EKFL 2013)

Projekti analüüs

Kasutades investeringu hindamise meetodeid, tehakse ligikaudne analüüs, leidmaks, kas projekti on võimalik ellu rakendada. Kinnisvaratehingute puhul on enamik reguleerivatest toiminguid väga täpselt õiguslikult reguleeritud, mida tundmata võivad projekti sattuda vead, mida hiljem parandada ei saa. Tuleb uurida pinnast, sest sellest lähtuvalt määratakse konstruktsioonitüübid. Turu-uuringutest saadakse ülevaade nõutavate pindade hulgast, suurusest ja võimalikust rendimäärast. Otstarbekas on teha ka põhjalikum kasumianalüüs, arvestades ehituskulusid ja teisi kindlaksmääratud kulusid (Kask 1997, lk 80).

Finantseerimine

Selgitanud välja projekti teostatavuse, alustatakse läbirääkimisi finantseerijatega. Sageli finantseeritakse kinnisvara arendusprojekti esmalt lühiajalise ehituslaenuga, mis projekti

valmimise järel asendatakse pikaajalise hüpoteeklaenuga. Paljudel juhtudel ei soovi laenuandjad finantseerida maa omandamist, vaid annavad laenu ainult ehituskulude katmiseks. Olulisimaks on kindlasti varalt saadud tulul, mida raha paigutav investor ootab (Kask 1997, lk 80).

Büroohooned on eelistatud investeeringud pensionifondidele ja kindlustusfirmadele.

Ehitus

Arendustegevuses on ehitustegevus väga oluline. Kui objekti ei ehitata vastavalt ettenähtule, suurenevad kulutused ja lõppkokkuvõttes võivad intressid ja rendihinnad viia projekti pankrotti (Kask 1997, lk 80).

Ehitushind kujuneb vastavalt hoone suurusele, kasutusotstarbele, ehitusmaterjalide hindadele ja olukorrale majanduses, mis mõjutab tööjõu hindasid. Mida eksklusiivsem ja kvaliteetsem ehitus, seda kõrgemad hinnad. Ehitatava büroohoone suuruse määrab eelkõige üürituru nõudlus uute üüripindade järele. Kõige levinumaks hoones kujuks büroohonete ehituses on ristiküliliku kujulised hooned, kus on palju aknapinda ja seetõttu ka palju loomuliku päikesevalgust. Oluline on ka brutopinna ja väljaüüritava netopinna suhe, mis peaks kasumlikuse seiskohast olema võimalikult kõrge.

Hoone atraktiivne välimus ja kvaliteetne teostus on iga hoones juures oluline, eriti aga büroohoone puhul kuna tegemist on äriobjektiga, mida tuleb pika perioodi jooksul korduvalt välja üürida ning samas on ehitusvigade parandamine omanikule kulukas ja üürnikule tüütu ning mainekahjustav. Hea arendusprojekt võimaldab arendajal sõlmida üürnikega eelkokkuleppeid, mis kasulikud üürnikule kui ka arendajale. Ehitusnõuded ja standardeid järgides valmib hoone, mis peale kauni välimuse on turvaline ja hea sisekliimaga selle kasutajatele.

Turundus

Turunduse eesmärk on hoonesse leida üüri maksvad üürilevõtjad. Üürnike otsimine algab juba enne objekti valmimist, sest projekt peab kohe pärast ehituse lõppu hakkama raha sisse tooma. Eduka turunduse võtmelement on sihtgrupi määratlemine ning seejärel hoone sobilikkuse väljamängimine. Büroohoone väljaüürimine ja turundus peavad keskenduma küsitlustele,

turundusmaterjalidele, reklaamile, PR-ile, turustamisele ning tihedale koostööle maakleritega. (Toomark 2003)

Põhilisteks turunduse argumentideks võivad olla:

- Hea asukoht;
- Hea ligipääs;
- Hoone tuntud arhitekt või märkimistvääriv arhitektuurne lahendus;
- Konkurentsivõimeline üür;
- Efektiivne korruste jaotus;
- Väljapaistvad kaasnevad teenused;
- Liberaalne ruumide ümberkujundamise poliitika;
- Tasuta parkimine;
- Head liftid;

Eelloetletut toetab järgmiste kõrvalteenuste olemasolu: söögikoht, kohvikud, iluteenused, pangateenused, jaekaubandus, autopesula, rattaparkla. (EKFL 2013)

Välisilme

Hoone välimus võib olla turundusargument, mis loob esmamulje perspektiivsetele üürnikele ja külastajatele. Büroohoone, mis on arhitektuuriselt tunnustatud või on selgelt eristuv (nt Fahle maja, Euroopa maja, Delta Plaza). Või eristub oma piirkonnas suurusega (nt Marienthali keskus, Tammsaare Ärikeskus) ja asub prominentses asukohas, omab maamärgi staatust, mis lisab tuntust ja prestiiži. (EKFL 2013)

Tavapäraselt on välisele vaatlejale nähtav ainult välisviimistlus, mille puhul kaetakse konstruktsioon tellismüüri, klaasi, metallpaneelide (alumiinium), kivi (graniidi, marmori, paekivi...), puidu, krohvi või plastkattega. (Toomark 2003)

Viitade/reklaamide ülesanne on lisaks hoone identifitseerimisele anda ehitisest esmakülastajale positiivne mulje. Reklaamidele võivad kehtida piirangud, mis määravad reklaamide suuruse, kuju, paigutuskoha, sisu. Üks välisvalgustuse funktsioone on turvalisuse suurendamine. Oskusliku välisvalgustusega annab esile tõsta hoone arhitektuurset omapära ja maastikukujundust. Kindlasti tuleb valgustada parkla. (Toomark 2003)

Ruumilahendus

Põhiliseks ülesandeks kontoriplaneeringu valikul on see, kuidas luua hoones võimalikult efektiivne töökeskkond. Kaasaegsetes büroohoonetes on kasutusel n.ö paindlikud ruumilahendused, mis on saavutatud tänu moodulkonstruksioonidele ning arukatele ehituslikele lahendustele, mis võimaldavad kasutada erinevaid plaanilahendusi- nii kabinetsüsteeme ehk vaheseintega ruume kui ka avatud planeeringuid ning ka nende kombinatsioone.

Avatud kontori põhilisteks eelisteks on aastaid toodud kokkuvõidu pinna suuruse pealt ja meeskonnatöö soodustamist. Olukord on aga muutunud – tänu tehnoloogia arengule saavad inimesed suhelda igal pool ja n-ö igas asendis. Avatud kontoris tekkiv müra muudab töö tegemise raskemaks ja segab töötajaid, kelle töö vajab süvenemist. Seetõttu on n-ö uueks trendiks saanud bürooruumide eritsoonid. Neid võib olla erinevaid, näiteks mõtlemiseks ja keskendumiseks mõeldud või hoopis telefoniga rääkimiseks. Välja kujunenud keskmine norm töötaja kohta on 12-15 ruutmeetrit büroopinda. (Jakobson 2013)

Üürimäär- ja tingimused

Kommertskinnisvarasse investeerides ei saa mööda minna probleemidest, mis seonduvad kinnisvara üüritegevusega, kuivõrd üürimisest saadavad tulud määravad kinnisvarasse investeerimise otstarbekuse.

Tulutootvad kinnisvarad üüritakse alati mingiks perioodiks välja, selle kohta sõlmitakse Üürileping. Üürileping (lease contract) määrab üürileandja (omaniku) ja üürilevõtja (rentniku) õigused, kohustused ja vastutuse, mis mõjutavad mõlemat osapoolt üüriperioodi jooksul. Üürilepingu tingimused sisaldavad juriidilisi kaalutlusi, mis on mõeldud mõlema poole, nii üürileandja kui ka üürilevõtja huvide kaitseks ning määravad kuidas teha üürimakseid üüriperioodi jooksul. Üürilepingus sisalduvad juriidilised ja finantsilised tingimused määravad ka riski ja vastutuse jaotumise üürileandja ja üürniku vahel ning üürniku makstava üürisumma õiguste eest, mis kaasnevad ruumi kasutamisega üüriperioodi jooksul. (Kask, 1997, 190)

Enamus arendajatel on olemas oma standardlepingud, mis võetakse lepinguläbirääkimiste aluseks. Paljudel suurfirmadest üürnikel on samuti olemas omad lepingu alused, millest nemad soovivad lähtuda.

Üüriläbirääkimistel keskendutakse üürimäärale, tingimustele, eri kokkulepetele ja üürnikupoolsetele parendustele. Üürimäär varieerub sõltuvalt üüripinna suuruselt ning arendusprojekti staadiumist, kus ollakse üürilepingu allkirjastamise ajal. Ankurüürnikule pakutakse madalamat üürihinda, sageli pakutakse talle ka osalust hoones.

Ankurüürnikuga sõlmitakse leping pikemaks perioodiks, 10-15 aastaks, kus üürimäära tõstetakse 3-5 aasta järel, ülejäänud üürnikega sõlmitakse lepingud kuni 5 aastaks. Lühem leping annab arendajale võimaluse lepingutingimuste sagedamaks läbirääkimiseks ning samuti annab see üürnikule suurema paindlikkuse.

Edukate üüriläbirääkimiste võtmetegur on üürniku vajaduste määramine. Kas lepingu sõlmimiseks on üürnikule vaja pakkuda üüriperioodi algul tasuta või madalamat üüri või head asukohta?

Büroopindade puhul eristatakse nelja üüri maksmise võimalust, milles kõigis on nii üürilevõtja, kui ka –andja jaoks oma head ja vead.

Brutoüüri puhul maksab üürileandja kõik tegevuskulud. Siis on üürilevõtjal kulude tõusu risk kanda. Seda tüüpi üürihind on eelistatud väikeste rendilevõtjate puhul, kes soovivad konstantseid makseid, mis aja jooksul ei suurene.

Netoüüri puhul on kolm variatsiooni:

- Esimese puhul maksab üürilevõtja kommunaalkulud, kinnisvaramaksu ja muud kulud.
- Teise puhul maksab üürilevõtja lisaks eelmises punktis toodule remondi- ja halduskulud.
- Kolmanda variandi juures maksab üürilevõtja eelmises punktis toodu ning lisaks kapitaalsemate parenduste eest.

Üürilepingus võib sisalduda klausel, mis paneb kõik tegevuskulude tõusu üürilevõtja kanda. Sageli seotakse üürimäär tarbijahinnaindeksiga, mis kaitseb arendajat inflatsiooni eest.

Kulude jaotamine – siis jaotavad üürileandja ja –võtja kulud omavahel. üürileandja maksab kokkulepitud summa kuludest, üürilevõtja maksab seda summat ületava kulude summa. Üürileandja maksvate kulude piir pannakse paika esimese aasta tegevuskulude alusel. Nii maksab üürilevõtja kinni hinnatõusu.

Üür käibest- üürilevõtja, kas kokkulepitud baasüüri või protsendi käibest- kumb toodud kahest numbrist on suurem. See on tavapärane lähenemine ja jaekaubanduse puhul. Büroohoone puhul

on käibe alusel arvestatav üür sobilik toitlustusasutuste ja kontoriteenuste puhul, kus üürniku müügikäive on sõltuvuses konkreetsest asukohast. (Toompark 2003)

Juhtimine ja haldamine

Kinnisvara haldamine on kas juriidilisel õigusel või lepingulisest kohustusest tulenev vastutus kinnisvara jätkuva olemasolu eest, tagades hallatava kinnisvara füüsilise, juriidilise ja majandusliku säilitamise läbi kinnisvara kasutamisega seotud protsesside juhtimise ja kirjeldamise (dokumenteerimise). Kinnisvara haldamise põhieesmärgid on:

- Kinnisvara füüsiline säilitamine: hoida korras ehitiste konstruktsioonid ja tehnosüsteemid, vajadusel korraldada ehitustöid kinnistus kasutusotstarbe tagamiseks.
- Kinnisvara juriidiline säilitamine: kinnisvarahaldur „registreerib“ enda jaoks kinnistu omandiga seotud kohustused, kontrollib nende õiguslikkust, kohustuste tähtaegade ning kvaliteedi järelvalve teostamine ning vajadusel õigusaktidest tuleneva mõjutussüsteemi käivitamine.
- Kinnisvara majanduslik säilitamine: kõik tegevused, mis on seotud hallatava kinnisvara rahavoogudega, et need oleks omanikule/omanikele vastuvõetavad: kasumile orienteeritud kinnisvara korral tuleb tagada ettenähtud kasum, eelarveliste kinnistute puhul tagada kulude vastavus eelarvele - iga kinnisvara puhul määravad esmajoones omanike huvid need eesmärgid ja tegevused, millele selle kinnistu majandamine tervikuna peab vastama või kuidas püstitatud tulemuseni tuleb jõuda.

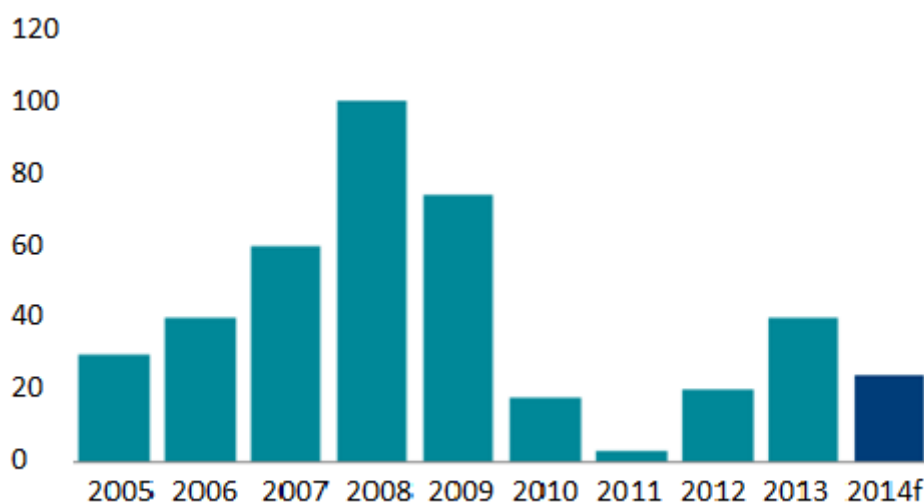
Haldamine sisaldab kõiki korralduslikke üksiktegevusi, mida igal kinnisvaraobjektile tuleb teha. Mida suurem objekt ja mida enam objektiga seotud osapooli, seda suurem on erinevate haldustööde maht ning keerukamad ka lahendamist vajavad probleemid. Kui haldamise sisuks on ka korrashoiu administratiivne korraldamine, siis haldaja (eriti kui see on omaniku kohustuseks) käest käivad läbi ka kõik lepingud ning kohustuste eest tasumise korraldamine ja selle tagamine (EKHHL 2007, lk 31-33).

Ülevaade Tallinna büroohoonete turust

Büroopindade sektor on kinnisvaraturu kõige arenenum sektor. Selle areng algas kõige varem, turuosalised on kõige kompetentsemad. Hea üürniku meelitamiseks peab omanik pakkuma head teenust ning paindlikku suhtumist. Omaniku jaoks on oluline stabiilne rahavoog, mitte kõrge renditase.

Tallinna äripindade turg on endiselt valdavalt üüriturg. Ligi 70 protsenti uutest büroodest on rajatud Tallinna. Valgekraede hulk, kes büroodest töötab, on olnud stabiilne, ent pinna juurdekasv on 30 000 ruutmeetrit aastas. Kui büroopindade turg aastatel 1994-1996 tekkis, oli nõudlus suur, pakkumist polnud. 1997. aasta nõudlus vähenes, suured pangahooned olid just valminud, ent seisis tühjalt. Alates 2003. aastast on nõudlus stabiilne, ent ootused nõudluse kasvuks on olnud väga kõrged. (Tosso 2003)

Järgnevad aastad (2005-2014) olid büroopindade kasvu osas väga kõikumavad, mis olid mõjutatud majanduse ebastabiilsest seisust.



Joonis 1 on kajastatud Tallinna uute büroopindade juurdekasv aastatel 2005-2014, kui kõikuv majandus seis mõjutas ka büroopindade ehitust. Allikas: Tomson 2014, 4

2007 aastaks oli kvaliteetsete pindade puuduse tõttu jõutud olukorda, kus tühimiku täitmiseks hakati aktiivselt büroohooneid arendama. Konkureerivate arenduste tõttu oli Tallinna

äärelinnadesse kerkimas üle 150 000 m² uusi büroopindu. BREC Kinnisvara äripindade hindamise juhi Timo Tammaru sõnul oli uute äripindade tegelik vajadus 50 000 m² (Tosso 2007)

2008. aastal valmis suures mahus büroopindu, mis tõid kaasa turuhindade languse.

Peale 2008 aastal alanud majanduslangust olid järgmised aastad kinnisvaraturul rasked - nõudlus vähenes, rendimäärad langesid, paljud ettevõtted olid säästurežiimil ning ei soovinud laieneda ega oma olmetingimusi parandada. (Koobas 2009)

2009. aastal valmis sellele eelnenud aastate finantseeringute inertsist ligikaudu 70 000 m² büroopinda, kuid majanduskriis sulges arendajate rahavood ärikinnisvara finantseerimiseks mille tõttu 2010 ja 2011 oli büroopindade kasv minimaalne. DnB Nord Panga ärioperatsioonide juhi Jaan Liitmäe sõnul oli laenu võimalik saada vaid olemasoleva rahavooga projektide ostuks, mille puhul oli eelduseks tugevate rentnike olemasolu ning piisav rahavoog. (Linnamäe 2009)

2011. aasta oli Tallinna kontoripindade koguhulk ligikaudu 540 000 m². 2010. aasta ainus arendusprojekt oli 10 000m² pindalaga Eesti Kohtuekspertiisi Instituudi hoone. Kasutusluba väljastati Peterburi Ärikvartalile Lasnamäel, mistõttu võib hoone valmimise ajana tinglikult lugeda 2010. aasta. Nõutumad kontoripinnad olid A ja A+ kvaliteediklassiga, 100-300 m² suurused uued, hea juurdepääsu ja parkimisvõimalustega ning professionaalse haldusteenusega bürood. Rendihinnad südalinna uutes büroodes on 8,3 – 10 €/m² kuu, vanemad kontoripinnad pakkumisel hinnaga 3,8 – 5,1 €/m² kuu. Äärelinnas olid uued kontoripinnad pakkumisel hinnaga 5,1 – 9 €/m² kuu, kõrgematel korrustel kuni 10,3 €/m² kuu. (Trubetskoi 2011)

Aastal 2012 tõusis kesklinna A-klassi büroopindade nõudlus, ületades pakkumist, mis veidi kergitas üürihindu. Südalinna B-klassi vakantsus oli suurem kui äärelinnas kuna parkimistingimused, hoone kvaliteet ja efektiivsem kuluarvestus pani ettevõtteid eelistama äärelinna büroosid. Hinnad A-klass 9,5-14 €/m² kuus, B-klass (kesklinn 7-9 €/m²), B-klass (äärelinn 5-7 €/m²). Ülemiste Citys rajati kolmikturn, kus büroopinda 24 000 m² mille pinnast üle poole on üürinud Maksu- ja Tolliamet. Kesklinnas valmisid ärihooned, mille ehitamist alustati aasta tagasi ja üürilepinguid hakati sõlmima juba ehituse varajases staadiumis. Laeva tänavale rajatavast Navigaatori büroohoonest on ca 100% täidetud. Kentmanni ja Sakala tänavate ristmikule kerkinud kuuekorruselisest A-klassi hoonest oli üüritud ca 50% enne hoone valmimist. 75% ulatuses oli üürilepingutega kaetud ka Tehnopargi tänav 8 asuv Mehhatroonikum. (Uus Maa 2012)

2013. aastal oli Tallinna büroopindade turul pakkumiste arv ja hinnad stabiliseerunud. Hinnatase eelneva aastaga võrreldes oli langes 1-2% . Aasta keskmine vakantsus oli jäänud samale tasemele, keskmiselt 5%.

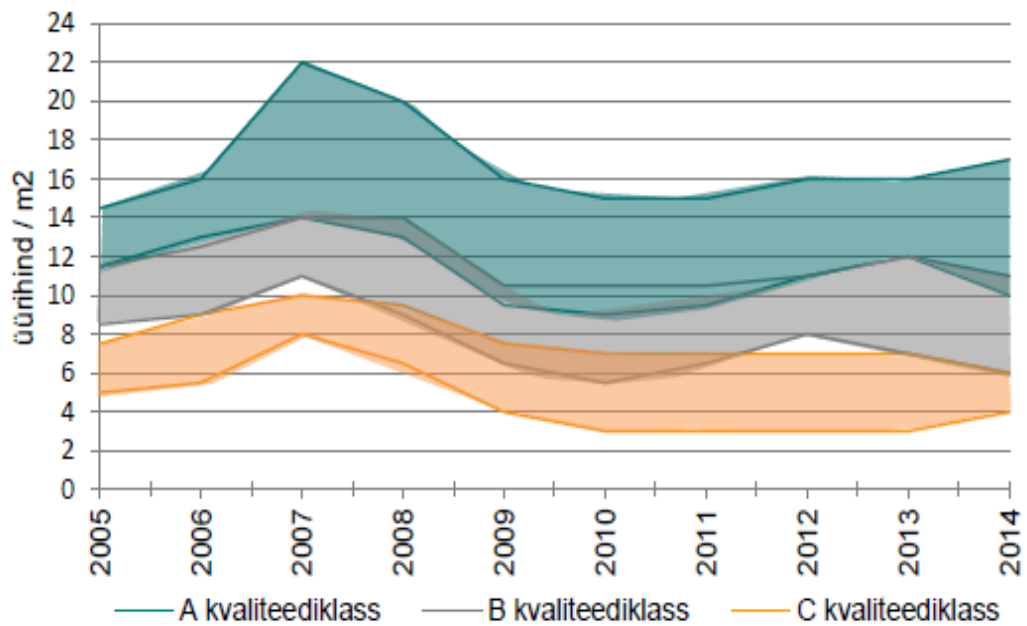
2014 aastat iseloomustab trend, kus büroopindade üürnikud kolisid madalama kvaliteediga pindadelt A- või B-klassi pindadele. Eriti nõutud olid A-ehituskvaliteediga pinnad B-kvaliteediga asukohtades. Vähenenud oli huvi avatud kontorite osas, sooviti eraldi kabinetidega büroopindasid. Klientide huviorbiidile tekkisid omapäraste arhitektuuriliste lahendustega või eriliste planeeringutega büroopinnad. (RE kinnisvara 2014)

Nõudlus Tallina büroopindade turul oli 2014 aastal püsitud suhteliselt muutumatuna, samas võis uute ehitamisjärgus büroopindade valmimine turul küllastuse tekitada. 2014 uued ärihooned: Laeva 2 (Navigaator), Pärnu mnt. 102b, Metalli 3 (Metalli maja), Kentmanni 6, Sõpruse pst 157, Mehaanika 21 (Mentori Ärimaja), Hallivanamehe 4 (Eesti Loto maja), Narva mnt 63. (RE kinnisvara 2014)

Lisanduv büroopindade hulk tekitas kinnisvara ringkonnas mõningast ärevust, kuid leiti, et paanikaks pole veel põhjust.

„Majanduslangus annab vihje, et kontoripindade nõudlusel on vähe võimalust kasvamiseks. Kasvav pakkumine ja konservatiivset joont hoidev nõudlus annab turu juhtohjad pigem üürnike kätte, kellel on vabam voli lepingutingimusi ja hindu dikteerida. Uute pindade pakkumise kasv ei ole siiski sedavõrd üüratu, et üürileandjad peaksid kõikide üürnike nõudmistega vastuvaidlemata koheselt nõus olema.“ (Tarum 2014)

A-klassi büroode vakantsus oli viimastel aastatel marginaalne ligikaudu 5-10% kesklinna tipphinnad jäävad vahemikku 13-16 €/m², üksikute juhtumite puhul 17 € või rohkemgi. A-klassi büroopindade B-klassi asukohaga pakkumine oli suurenenud, hinnad vahemikus 9-12 €/m². B-kvaliteediklassi büroopinnad oli valdavalt renoveeritud või rekonstrueeritud hoonetes, kus on kaasajastatud tehnosüsteemid ja viimistlus. Nende pindade vakants oli 20-30% ja hinnavahe vahemik 3-6€/m². (RE kinnisvara 2014)



Joonisel 2 on kujutatud renditaseme muutus, mis sai mõjutatud majanduse seisust, rendipindade juurdekasvust ja vakantsuse seisust. Allikas: (RE Kinnisvara <http://www.re.ee/wp-content/uploads/2014/12/%C3%84P-turu%C3%BClevaade-2014-2.pdf>)

Jooniselt näeme, et renditase on viimasel aastal tõusnud ainult A-klassi büroohoonetes. Paljud riigiettevõtted ja –ametid soovivad oma töötajate keskkonda parandada, mistõttu kolitakse kvaliteetsemale pinnale ja madalama klassiga hoonetes nõudlus langeb.

2. BÜROOPINDADE KLASSIFITSEERIMINE JA KVALITEEDI KRITEERIUMID

Büroopindade liigitus erinevates piirkondades on erinev, sest ühtset rahvusvahelist klassifitseerimist ei eksisteeri, samuti puudub sellealane seadusandlus. Investoritele, finantseerijatele, maakleritele ja teistele asjasse puutuvatele osapooltele on aga vaja büroopindade kvaliteedi määramiseks vajalikku meetodit, millele tuginedes büroopindu klassifitseerida. Sellest lähtuvalt on Eesti Kinnisvarafirmade Liidu poolt vastu võetud juhendmaterjal büroopindade kvaliteediklassi määramiseks.

Kinnisvarafirmade Liidu juhatuse liige Ardi Roosimaa rõhutab ühtsete põhimõtete vajalikkust Äripäevale: „Siiani oli see igäühe enda otsustada, milleks ta hoonet peab, ja kuna üldine teadlikkus kinnisvara alal on erinevalt laialt kujunenud arvamust tegelikult väike, siis tihti võis see tekitada eksiarvamusi ja seetõttu ka investeerimiskavade täitumata jäämist. (Ivask 2014)

Ka Eesti Standardikeskuse ja Eesti Kinnisvarahindajate Ühingu koostöös on väljatöötatud kinnisvarahindamise sh ka büroohoonete parema võrreldavuse klassifikatsioon, mis on kajastatud EVS 875-10:2013 Standardis. (EVS 875-10:2013)

Eesti Kinnisvarafirmade Liidu (EKFL) klassifikaator on loodud kasutamiseks üksnes büroopindade kvaliteedi määramisel, selles toodud kriteeriumid ei laiene teistsuguse kasutusega hoonetele. Klassifikaator kirjeldab tingimused, mille täitmisel võib eeldada hoone vastavust rahvusvahelistele investeerimisobjekti tunnustele, kuid dokument ei pretendeeri standardile ega turu kohustuslikule reguleerimisele. Siiski on kõiki kvaliteedi kriteeriumeid määrates jälgitud kaasaegset praktikat ja tõmmatud paralleele teiste Euroopa Liidu riikide analoogsete dokumentidega.

Antud klassifikaatori asukoha tunnuste kriteeriumid on toodud Tallinna baasil kuna turu aktiivsus on seal kõige suurem ja võrdlusbaas seetõttu objektiivsem. (EKFL 2013)

Büroopindade liigitus Kinnisvarafirmade Liidu poolt on eraldatud kvaliteedi tunnuste ja asukoha tunnuste järgi. Nende kriteeriumide vahel puudub otsene seos kuna A-klassi kvaliteedile vastava maja võib ehitada ka D-klassi asukohta ning vastupidi. Nii annab klassifikaator eraldi tähistuse ja info nii hoone kui ka selle asukoha kohta, kus A-klass tähistab kõrgemat kvaliteedi klassi. (EKFL 2013)

EKFL-i klassifikaator on jagatud kaheks osaks.

I osa: kvaliteedi tunnused.

Toodud tingimused on asukohast sõltumatud käsitletakse hoonete füüsilisi omadusi, mis määravad kvaliteedi staatuse tehniliste lahenduste, kasutusmugavuse, funktsionaalsuse ja jätkusuutlikuse järgi.

Punktid on jaotatud kohustuslikeks A-klassile (KA) kohustuslikeks A-ja B- klassile (K) ja täiendavateks (T).

A-klassi hoone puhul eeldatakse 12 kohustusliku (KA ja K)

B-klassi hoone puhul eeldatakse 9 kohustusliku (K) kriteeriumi täitmist

Madalama klassi hooned peavad vastama kaasaegsetele ehitusnormidele.

Euroopa Liit on võtnud eesmärgiks, et kõik pärast 31.12.2020 rajatavad hooned, peavad vastama ligi nullenergiahoone kriteeriumidele, see seab nõuded juba täna rajatavatele hoonetele, seetõttu soovitatakse energiakasutuse efektiivsusele pöörata suurt tähelepanu.

Bürookinnisvara kvaliteediklassi tunnused on klassifikaatoris jagatud:

- 1) hoone- ,
- 2) tehnosüsteemide-,
- 3) teenuste- ja
- 4) keskkonna-alasteks.

2.1 Hoone

Hoone struktuur (K)- Büroohoone struktuur peab vastama kaasaegsetele ehitusstandarditele ning hoone peab olema struktuurselt püsiv.

Kõrvalkalded kandekonstruksiooni nõuetest ei lubatud, välja arvatud ehitusnõuetes lubatud juhtudel.

Hoone struktuur peab võimaldama ca 1,5 m sammuga ruumieraldusi ja kontori pindasid alates 3 m sammust (moodulid 1,5 m, 3 m, 6 m ja 9 m sammuga).

Hoone efektiivsus ja pindade jaotus (KA)- kaasaegne A-klassi ärihoone peab olema paindlik, efektiivne ja vastama parimatele ehitusnormidele.

Hoone efektiivsus peab tagama maksimaalse kasutatava pinna suhte, arvestades, et bruto-neto kao osakaal võiks olla kuni 15% ja neto- üüritav (müüdav) kao osakaal mitme üle 10%. Kõrghoonete puhul võivad vastavad näitajad olla kuni 25% ja 10%. Hoone hõivatuse peab olema maksimaalne. Tüüpilise pinnakasutuse puhul peab see võimaldama töökoha loomist iga 8-10m² büroohoone pinna kohta (v.a parkimisala). Kontori liikumisteed peavad vastama ehitusnormidele, aga tuleb järgida põhimõtet, et büroosised liikumisteed on laiemad, kui avariiväljapääsude minimaalnõuded.

Laed Valgustus (K)- kohustuslik on, et hoone laed ja valgustus peavad vastama kaasaegsetele ehitusnormidele. Moodsas ärihoones kasutatakse tavaliselt ripplagesid: need annavad parema ventilatsiooni efektiivsuse (sõltub disaini lahendusest). Valgustus peab andma nõuete kohase valgustaseme ja järgima kaasaegseid energiasäästuvõimalusi. Klassifikaatori järgi on soovituslik ripplae kõrgus (avatud lae korral) madalaima konstruktiivlemendini 2,7 m.

Maamärk (T)- maamärgi (ingl landmark) staatust omab hoone, mis oma olemuselt vastab vähemalt kolmele järgmistest kriteeriumidest:

- Hoone kujundab linna keskkonda, kuna visuaalselt hästi eristuv või väga prominentses asukohas (nt Rahandusministeerium, Tasku keskus, City Plaza).
- Hoone omab eristuvat nime läbi omaniku/kasutaja/üürniku tuntud firmamärgi (nt SEB maja, Metro Plaza, Kawe Plaza).

- Hoone arhitektuurselt tunnustatud või selgelt eristuv (nt Fahle maja, Euroopa maja, Delta Plaza).
- Hoone eristub oma piirkonnas suurusega (nt Marienthali keskus, Audi torn, Tammsaare Ärikeskus).

2.2 Tehnosüsteemid

Elektrivarustus (K) kohustuslik on tagada katkematu voolutarbega seadmete töö, selleks peab A-klassi büroohoonel lisaks põhiliitumispunktile olema alternatiivne, sõltumatu toiteallikas, kas generaatori või teise magistraalkaabli näol. Põhitingimusena peab hoonel olema kaks peamagistraali. Elektrivarustus peab võimaldama hoone omanikul tagada üürnike töökeskkonna toimimise ja info säilimise ka magistraali rikke puhul. Soovitslik on, et hoone on varustatud varugeneraatoriga vähemalt ohutussüsteemidele.

Küte, jahutus, ventilatsioon (K) kohustuslik on, et A-klassi ärihoones on efektiivne, vaikne ja kohandatav kütte-, jahutus-, ventilatsioonisüsteem. Töötsoonis peab seadmete efektiivsus maksimaalse välistemperatuuri 27°C ja minimaalse -25°C juures tagama sisetemperatuuri 21°C-24°C. Üle 28°C välistemperatuuri puhul võib hälve olla 0,5°C sisetemperatuuri iga 1°C välistemperatuuri kohta. Soovitavalt peab tehnoloogiline lahendus tagama 15 aastase seadmete eluea.

Kaabeldus ja madalpinge (K) kõrgema klassi ärihoonel peab võimaldama töökoha jaoks vajaliku kõrge- ja madalpinge kaabeldust minimaalselt iga üüripinna piirini. Hoone kaabeldust peab olema universaalne ning arvestama, et töökohtade hulk korrustel võib olla maksimaalne (töökoht iga 8 m² kohta või rohkem). Madalpinge kaabeldus peab olema lahendatud CAT 5 või CAT 6.

Liftid (K) kohustuslik on ärihoonel, mis on kõrgem kui 4 korrust, on lift. Teenus peab 80% koormus korral võimaldama mitte pikemat kui 30 sekundilist ooteaega. Soovitslik on kandevõimsus, mis tagab 15% hoones paiknevate inimeste teenindamise 5 minuti jooksul. Teeninduslifti soovitatakse üle 5000 m² suurustele hoonetele.

BMS-SÜSTEEM (hoone haldamise programm) (KA) kaasaegne A-klassi ärihoone peab olema varustatud BMS-süsteemiga, mis kontrollib vähemalt kütte-, ventilatsiooni-, jahutuse-, ruumiautomaatika-, liftide- ja läbipääsusüsteemide seadeid. Süsteem peab olema seotud

kohustusliku ATS-süsteemiga ja edastama häireid. A-klassi hoonel peab olema väliperimeetrit ja pääslat katva CCTV kontroll salvestussüsteem.

2.3 Teenused

Lobby/fuajee/vastuvõtuala (KA) Lobby on kõrgema standartiga büroohoone oluline osa, mis rõhutab hoone kvaliteeti ja pakub mugavat klienditeenindust kohe hoonesse sisenedes. Lobby-ala proportsioon võib olla pöörvõrdeline hoone suurusega ja peab jääma 1-5% vahemikku hoone netopinnast. Vastuvõtuala peab pakkuma mehitatud klienditeenust 12h ööpäevas, sh 2h enne ja pärast normaalset tööaega hoones. Ööpäevaringselt peab toimima hoone sissepääsusüsteemide tehniline ja elektrooniline abi.

Parkimine ja teenindusalad (K) A-klassi ärihoonel peaks parkimiskohti olema soovituslikult 1 koht iga 35 m² üüripinna kohta. Parkimiskoha minimaalne suurus peaks olema 2,5 m x 5 m ja mitte madalam kui 2 m. Parkimiskoht ei pea paiknema hoones või samal kinnistul kui lähiümbruskonnas (s.o 3-5 jalutustee raadiuses) on eelnimetatud parkimiskohtade osakaal tagatud. Teenindusalad ja kaubalaadimine peab olema lahendatud selliselt, et see ei ristu hoone peasissekäigu ja jalakäijate liikumise teega krundil.

Kõrvalteenused (K) büroohoone peab varustatud lisateenusega, mis tagab töötajatele mugavuse ja tööaja efektiivse kasutuse. Teenused peaksid olema hoone/kinnistu piirides või lühikese (3-5 minutit) jalutuskäigu kaugusel. Nende tingimuste tagamiseks peab olema täidetud vähemalt üks järgmistest teenustest:

- söögikoht, mis vastab hoone töökohtade hulgale
- kauplus või kiosk pisiostude tegemiseks
- sularahaautomaat või pangateenused

Üle 5000 m² hoone korral on täiendavalt soovituslik:

- iluteenused (ilusalaong, juuksur, vms)
- autopesula
- üldkasutatav konverentsiruum
- rattaparkla

Lisapinnavõimalus (T) kaasaegne A-klassi ärihoone võimaldab rentnikul kasutada täiendavaid pindasid, mis võivad asetseda väljaspool hoone efektiivset müügipinda (pööning, kelder, vms).

Eesmärgiks on rentniku vajadusel võimaldada talle lao-, arhiivipinda või täiendavat generaatori/serveriruumi. Lisapinnaks võivad olla ka tööfunktsiooniga tehniliste lahenduste ruumid, mille suhtes ei kehti turvakaalutuslikud erinõuded.

2.4 Keskkond

Päevavalgus (T) kaasaegne büroohoone peab tagama töötsoonis ja teistes hoone osades nõuetekohase päevavalguse. Sellest tulenevalt peaks fasaadipoolsetel ruumidel lae vabakõrgus olema minimaalselt 2,7 m, soovitslikult 3 m. Mida suurem on korruse sügavus, seda kõrgem peab olema lagi. Tööala kuni 6 m raadiuses akendest peab olema varustatud päevavalgusega 70%. Seda arvestades peaks vähemalt 35% hoone fassaadist moodustama aknapind. Sügavate hoonete puhul tuleb päevavalguse tagamiseks kasutada aatriume.

Müra (K) müratase bürooones peab vastama ehitusstandardile. Töötsoonis ei tohi seadmetest ja hoone isolatsioonist tulenev taustamüra ületada 40 dB. Üldpindadel on maksimaalne müratase lubatud 45dB.

Keskkonna standardid (T) Tänapäevased büroohood peavad püüdlema suurema keskkonnasõbralikkuse ja madala energiatarbe poole. Järgides neid põhimõtteid võib kokku hoida märkimisväärse osa haldus- ja kommunaalkuludest. LEED-, BREEAM- või muu sarnane rahvusvaheline keskkonnasertifikaat või nende andmiseks kehtestatud nõuete täitmine on täiendav argument hoone klassi tõstmiseks.

Süsiniku jalajälg (T) Euroopa Liidu eesmärgiks on vähendada kasvahoone gaaside atmosfääri paiskamist 2020. aastaks 20% vähem kui 1991 aastaga võrreldes. Kuigi see eesmärk puudutab erinevaid gaase on enim levinud just süsihappegaas, mis moodustab kogu saastest ca 26%. Hoone süsiniku emissiooni vähendamisel käesoleva punkti täitmiseks peaks hoone saavutama vähemalt 10% madalama süsinikuemissiooni taseme kui samaväärne keskmised hoonestandardid täitnud hoone. Kuna valdkonna areng on väga kiire siis tehnoloogiate osas konkreetseid ettekirjutusi teha pole otstarbekas.

II osa: asukoha tunnused

Klassifikaatori II osa puudutab büroohoone paiknemist tulenevaid tunnuseid. Kriteeriumid kehtivad üksnes büroohtonete suhtes Tallinna linna piires. Teiste linnade osas tuleb viia läbi

täiendav, vastava piirkonna analüüs ja sellest tulenevalt määratleda analoogsed kõrgema ja madalama väärtusega alad. Asukoha tunnused ei mõjuta hoone kvaliteedi tunnuseid otseselt, küll aga loovad piirid, mille puhul edastada, et rajatav hoone teatud kvaliteediklassi saavutav. Teatud suunatud otstarbega hoonete puhul võib olla madalama klassiga asukoht isegi eelis, kuna võimaldab paremat parkimiskoeffitsienti, juurdepääsu, tööjõu lähedust, infrastruktuuri elemente vms. Seega ei anna käesolev klassifikaator universaalset töövahendit iga investeerimisotsuse tegemiseks. Asukoha kriteeriumid võivad vastavalt linnakeskkonna arengule ajas muutuda.

A-klassi asukoht:

Pärnu mnt (alates Suur-Ameerika ja Liivalaia ristmikust kuni Narva mnt ja Mere pst ristmikuni), Mere pst (alates Narva mnt ja Pärnu mnt ristmikust Ahtri tänavani), Ahtri tänav, Jõe tänav, pronksi tänav, Liivalaia tänav

B-klassi asukoht:

Põhja pst – Telliskivi tn – Tulika tn – Kotka tn- Pärnu mnt – Järvevana tee – Peterburi tee – Lubja piirkond –Kadrioru ala – Sadama ala – Põhja pst.

Lisaks peamised magistraalid:

Paldiski mnt,, Kadaka tee, Mustamäe tee ja Sõpruse pst. kuni Ehitajate ja Tammsaare teeni (need kaasa arvatud)

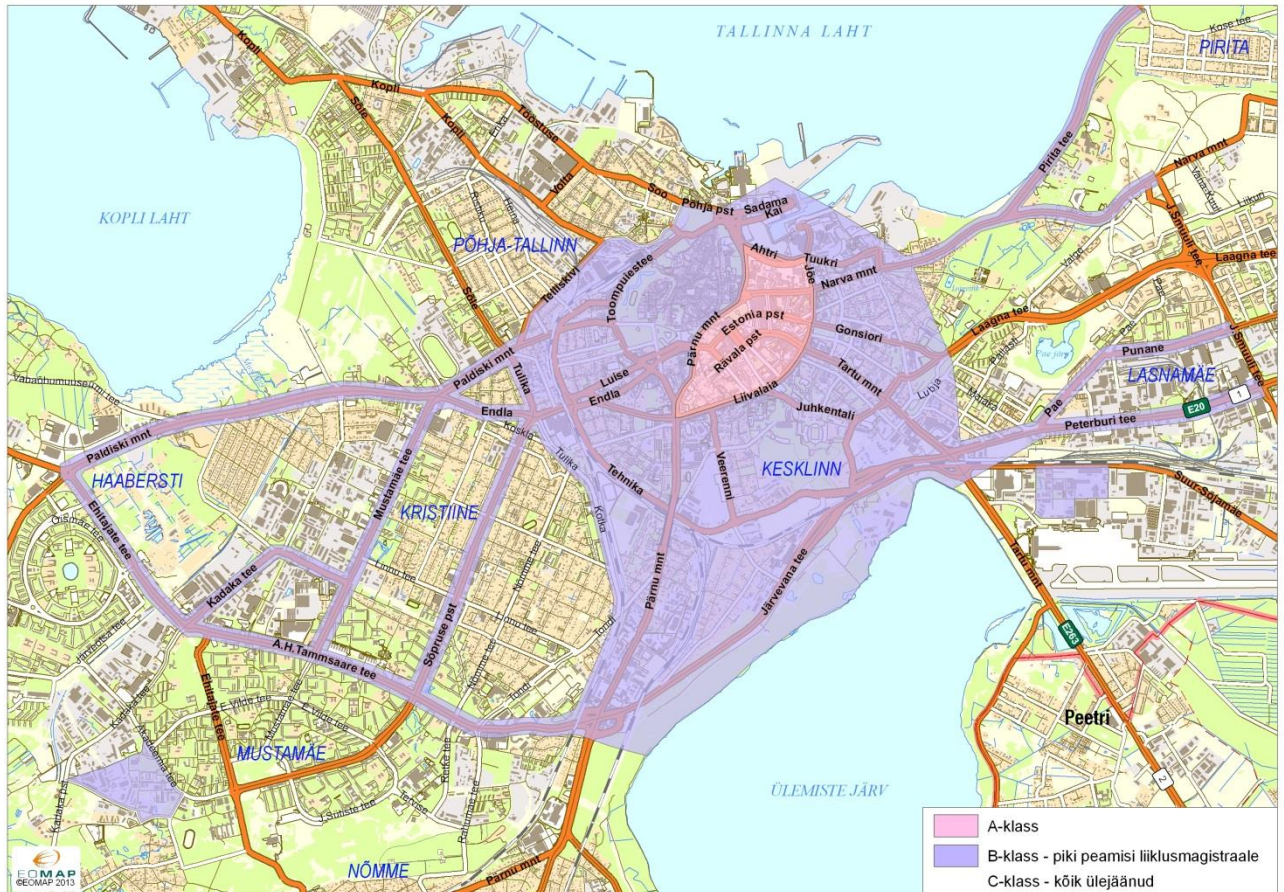
Narva mnt, Punane tn ja Peterburi tee kuni Smuuli tänavani.

Pirita tee kuni Kose teeni.

Tallinna Tehnikaülikooli ja Tehnopoly ala ning Ülemiste City lennuväljaga piirnev arendusala.

C-klassi asukoht – kõik ülejäänud.

(EKFL 2013)



Joonis 3. Joonisel on näha Tallinna büroopindade paiknemist kvaliteediklasside asukohakriteeriumite järgi. Allikas: EKFL http://www.ekfl.ee/uploads/tallinn_a4.jpg

Nagu jooniselt 3 näha on Tallinna büroopindade kvaliteediklasside määramine asukoha järgi väga kesklinna keskne. Kuigi südalinnas on probleemne parkimise- ja mürateema, kaalub kesklinna prestiižne asukoht need puudused üle.

Büroopindade tihedas konkurentsisis on väga oluline omada rahulolevaid ja lojaalseid üürnike, kes tagavad arendajale edu ja jätkusuutlikuse.

3. TAMMSAARE ÄRIKESKUSE TUTVUSTUS

2007. aasta suvel alustati Tallinnas Tammsaare tee 47 Eesti seni suurima büroohoone rajamist, mida arendas Kaamos Investeeringute OÜ ja ehitas OÜ Kaamos Ehitus. Arenduse kinnistu suurus on 23 489 m². Arendusperiood: 2007-2009 a.

Nord Projekt arhitekti Andres Kariste projekteeritud Tammsaare Ärikeskus koosneb kolmest kaarjast hoonest, mis on tajutavad omaette tervikliku arhitektuurse vormina. Nii nagu ärikeskuse, on ka hoone tornid oma nime saanud legendaarse kirjamehe Anton Hansen Tammsaare loomingust: siin on Andrese, Krõõda ja Peauru tornid. Tänu selle said rentnikud juba valminud korpuse ruumides segamatult töötada sellal, kui teisi osi alles viimistleti. Tammsaare Ärikeskuse ehituse etappidest valmis esimesena Andrese torn-2008. aasta IV kvartalis, seejärel Krõõda torn (2009. a I kvartal) ja Peauru torn (2009. a II kvartal). Välisilmet iseloomustavad kaugelt äratuntav kaarjas klaasfassaad, kus kirkale klaasile sekundeerib peegelklaas. Siledat klaasi ilmestavad alumiiniumist päikesevarjud ning hoonet liigendavad tagasiastega trepikodade selged jõulised mahud.



Joonis 4 Allikas: Tammsaare Ärikeskus

Kolm iseseisvat osa on omavahel ühendatud lifthallidega. Suuremate pindade üürnikud saavad selles majas nautida päris oma maja tunnet- sõltumatut ja privaatset kontoripinda. 9-korruselisest büroohoonest avanevad suurepärased vaated kogu linnale. Ärikeskuse kontoriruumide täiendavad iga korpuse I korrusel asuvad kaubanduspinnad (2283 m²) ja toitlustuskeskus (636 m²), mis loovad tervikliku töökeskkonna. Büroohoones on 30 000 m² suletud brutopinda, millest igas korpuses on ühe korruse büroopinnaks arvestatud 900m², mis teeb kokku ca 25 000 m² büroopinda terve hoone kohta. Liftid ja trepikojad on koondatud kontorikorpuste vahele, eesmärgiga hajutada inimeste liikumist hoones ja tagada üürnikele privaatsus. Mahukas parkimine on lahendatud 106- kohalises kliendiparklas ja nelja korruselises parkimismajas (584 autole parkimismajas ja 83 autole hoovis) kus jõuab alati puhta ja kuiva galerii kaudu mugavalt oma kontorisse. Ärikeskuse eripäraks on nii hoone üürnikele kui ka küllastajatele mõeldud lisaväärtuste rohkus. Majas asuvad ilusalong, autopesula, lillepood ja avar toitlustuskeskus. Viimane annab võimaluse majast lahkumata einestada või pidada ärilõunat. Naabruses asuvad spordiklubid koos Tondi tenniseväljakutega. Tammsaare Ärikeskust iseloomustavad mugavus, põhjalikult läbimõeldud innovaatilised lahendused ja inspireeriv keskkond (Tammsaare Ärikeskus 2015).

3.1 Tammsaare Ärikeskuse kvaliteedi kriteeriumid

Kuna puudub seadusandlus, mis sätestaks eraldi kvaliteedi nõuded büroopindadele, siis on käesolevas peatükis käsitletud Tammsaare Ärikeskuse kvaliteedi kriteeriumite aluseks võetud Eesti Kinnisvarafirmade Liidu klassifikaator.

Tammsaare Ärikeskus on projekteeritud vastavalt Eesti projekteerimismääradele, eelnormidele ja standarditele. Projekteerimisalas, kus vastavad Eesti dokumendid puuduvad või olid mittetäielikud, kasutati kehtivaid Soome dokumente. Hoone kuulub vastavalt planeeritud tööeale klassi D (tööiga vähemalt 50 aastat). Normkoormused põrandatele, vaheseintele, katusele ja riputuskoormused lagedele on vastavuses kasuskoormuste standardile EVS-EN 1991-1-1:2002, mis tagab struktuurselt püsiva hoone. Piirdetarindid on ehitatud EVS 839:2003 standardis esitatud EPN 11.1 nõuetele, millega tagatakse hoonete välisseinte ja katuslagede soojapidavuse nõuded. Piirete helipidavus vastab EVS 842:2003 standardile, millega tagatakse ruumides müra normtase.

Tammsaare Ärikeskuse kande- ja jäigastavad konstruktsioonid on monoliitsetest- ja monteeritavast raudbetoonist. Hoone välisfassaad on monteeritud Schüco klaasfassaadi- ja profiilisüsteemist, mis vastab ISO 9001:2008 kvaliteedisüsteemile, koosneb kolmekordsest klaaspaketist, kogupaksusega 16mm. Antud klaasfassaad on ilmastikukindel, summutab müra ning selle eripäraks on madal soojuskadu, mis hoiab elektriarved kontrolli all. Suured aknapinnad lisavad büroopindadele väärtust hea päevavalgustuse ja suurepärase väljavaatamise võimalusega.

Hoones on lagede pinnaviimistluseks osaliselt moodulriiplaad, tasandatud kipsplaadist ripplaad, või viimistletud raudbetoonlaed. Kõikidesse bürooruumides on akustiline moodulriiplagi, kuhu on sisse süvistatud valgustid. Siseseinad on tasandatud ja värvitud, wc-d on plaaditud. Põranda katetena on kasutatud vaipkatet, linoleumkatet, puiduimitatsiooniga PVC katet ja kinkerplaate. Köögis ja wc-des on keraamilised plaadid, büroodes rullmaterjal või PVC kate, nõupidamisruumides polüamiidvaip.

Üürnikele pakutakse nii standardseid ruumilahendusi kui ka konkreetse kliendi vajadustele vastavaid kontoriruumide siselahendust ja jaotust. Üürnikud saavad ise oma käsutuses olevatele ruumidele valida kolme PVC põrandakatte viimistluse (wenge, tamm ja vaher) vahel ja samuti valida sobiv värvitoon seintele.

A-klassi ärihoone kohaselt on käesolev büroohoone varustatud BMS-süsteemiga, mis on seotud kohustusliku tulekahjusignalisatsioonisüsteemiga (ATS), automaatse tulekustutussüsteemiga (AKS), turvavalgustusega, piksekaitsega ja suitsueemaldussüsteemiga. Ärikeskuses on rakendatud Yoga-süsteem, mis võimaldab juhtida läbipääse, valgustite olekuid, kliimat ning valvealaseid.

Kõigis 4 ja enam korruselistes ärihoonetes on lift kohustuslik. Tammsaare Ärikeskuses on inimeste teenindamiseks 6 lifti, millele lisanduvad 2 kaubalifti. Sellega on kindlalt tagatud soovitus, et kandevõimsus võimaldab 15% hoones paiknevate inimeste teenindamise 5 minuti jooksul. Tuletõrjelifti minimaalne kandevõime on vähemalt 1000 kg. Liftid ja trepikojad on koondatud kontorikorpuste vahele, eesmärgiga hajutada inimeste liikumist hoones ja tagada üürnikele privaatsus.

Tehnosüsteemide projekteerimisel ja ehitamisel on järgitud ehitusnorme, et tagada A-klassi ärihoone staatus ning hoones nõuetekohane sisekliima. Büroo siseruumides on tagatud optimaalne sisetemperatuur nii talve- kui ka suveperioodil (+21 ÷ 24°C). Suveperioodil toimub ruumidesse jõudva õhu kuivatamine jahutamise käigus kondendseerumise meetodil. Ruumide õhuvahetus toimub vastavalt standardites toodud normidele. Kõik ventilatsiooni agregaadid on varustatud õhuvõtu ja heitõhu klappidega. Sissepuhutava õhufiltrid on varustatud eelfiltritega G4, põhifiltrid klassist F9 ja väljatõmbe õhul klassist F5. Ruumide üldventilatsiooni seade on varustatud soojustagastiga. Elektrivarustus ja tehnosüsteemid on rajatud nii kõrgel tasemel, et on võimaldanud täita ärihoones üürnikuna asuva kliiniku, soovid, mis ületavad standarditega esitatud nõuded ja kus asuvad nii arstide kabinetid kui ka laboratoorium, inkubatsioon ja operatsiooniruum. Viimaste ruumide puhul küll tehnosüsteeme täiendati (näiteks: ruumidesse sissepuhutav õhk puhastatakse HEPA filtritega, klass H14). Ventilatsiooni magistraalkanalid paiknevad lagede all, tööruumides ripplae taga. Kõik õhuvõtu ja väljaviske restid tellitakse tehasest värvituna, arhitektiga kooskõlastatud toonides või tsiingituna. Enamiku põhiseadmete tööiga on arvestatud 20 aastat.

Vastuvõtuala, mis on iga kõrgema standardiga büroohoone oluline osa, pakub Tammsaare Ärikeskuses mugavat ja turvalist klienditeenust kohe sisenedes. Mehitatud klienditeenindus toimib 13h ööpäevas ja hoone sissipääsusüsteemide tehniline ja elektrooniline abi toimib ööpäeva ringselt. Töövälisel ajal tagab korra ja turvalisuse fuajees administraatori töökohal olev USS Security Eesti AS turvatöötaja.

Kõrvalteenused on koondunud I korrusele, kus asuvad kaubanduspinnad ja toitlustuskeskus. Tammsaare Ärikeskus pakub oma üürnikele võimalust lõunatada majast lahkumata avaras toitlustuskeskuses, kus on sobilik pidada ka ärilõunat. Lisaväärtust annavad juurde ärikeskuses paiknevad ilusalong, autopesula, lillepood ja jalgrattaparkla.

Üürnikel on võimalik kasutada täiendavaid pindasid koosolekute või seminaride korraldamiseks. Majas asub ka Tammsaare koolituskeskus.

Parkimine on Tammsaare Ärikeskuse tõeline trump, millega kesklinna büroohooned hoobelda ei saa. Bürookompleksi teenindamiseks on eraldiseisev 4 korruseline 584-kohaline parkimismaja ja hoone hoovis on veel 83 autokohta, mis teeb ühe parkimiskoha 30m² üüripinna kohta. Parkimismaja on avatud 24h ööpäevas ja sealt pääseb galerii kaudu mugavalt kontorisse. Küllastajatele on maja ees 106-kohaline kliendiparkla.

Tähtsal kohal kvaliteedikriteeriumi seisukohast on Tammsaare Ärikeskuse mugav asukoht, Tammsaare tee 47 (kaugus linna kesk-punktist u 3 km). 2009. aastal rajati ka Tammsaare tee vasakpööre, mis teeb veelgi lihtsamaks otsetee hoone juurde. Ühistransporti kasutavad töötajad jõuavad büroohoonesse igast linnaosast saabuvate ühissõidukitega. Läheduses asuvad Tondi Selver, G4S peamaja ja K-Rautakesko. Naabruses asuvad spordiklubid ja Tondi tenniseväljakud.



Joonis 5. Tammsaare Ärikeskuse asukoht Tallinna linna ruumis. Allikas: Tammsaare Ärikeskus

Tammsaare Ärikeskus omab ka maamärgi staatust kuna on linnapildis hästi eristuv oma suure mõõtmelisusega ja eripalgelise arhitektuuriga. Bürookompleks seondub kõrvaloleva ESS peahoone suunaga ja rõhutavad nii koos Tammsaare tee suunda. Massiivne, peegelklaasiga kaarjas fassaad on juba kaugelt äratuntav ning seetõttu kasutatakse Ärikeskust orientiirina Tallinnas asukoha määramisel. Kinnisvara käsitlevates artiklites ja turuülevaadetes loetakse Tammsaare Ärikeskust kui üht mainekamat äärelinna büroohonet.

3.2 Kliendi rahulolu olemus

Kliendi rahuolu on mõõdik, mis iseloomustab kuidas toode või teenus vastab kliendi ootustele ja on aluseks finantsotsuste langetamisele, andes suuna, kuhu peaks järgmisel perioodil eelkõige investeerima. Klientidelt saadud tagasiside on üks peamistest ja täpsematest näidikutest ennustamiseks organisatsiooni edu tulevikus. Klientide rahulolu ja lojaalsuse uuring on üks

võimalik klientidelt tagasiside saamise viis. Oluliste strateegiliste näidikutena toob kliendirahuololu uuring välja:

- Mida peab klient meie tugevuseks
- Kus me peaksime ennast parandama
- Kas klient kavatseb koostööd meiega jätkata
- Kas klient soovib meid tuttavatele või koostööpartneritele (Heiväl Consulting 2015)

Büroohoones on võrdselt tähtsad nii pakutavad teenused kui ka haldur, viimane etendab teenindaja rolli teenuste pakkumisel. Arendajad, kes hoolivad oma klientidest, arvestavad nende soove ja vajadusi on konkurentsivõimelisemad ja edukamad.

Teenindajalt ootavad kliendid:

- Tähelepanu
- Hoolitsust
- Abivalmistust
- Vajaduste ja soovide rahuldamist
- Probleemide lahendamist.

Kui kõik need kriteeriumid on täidetud, siis klient on rahulolev. Rahulolev klient on potentsiaalne klient ka tulevikuks. Kui osatakse kliente hoida, siis võivad neist saada lojaalsed kliendid, kes toovad ettevõttele kasumist ja võimaldavad nende jätkusuutlikkuse. (Vihalem 2008, lk 74)

Klientide rahulolu aitab välja selgitada rahuolu küsitlus, mida tuleb teha pidevalt, sest varakult väljaselgitatud puudused aitavad vead kiirelt kõrvaldada.

3.3 Tammsaare Ärikeskuse klientide rahulolu uuringu analüüs

Tammsaare Ärikeskus valmis 2008. aastal. Vastavalt EKFL koostatud büroohtonete klassifikaatorile vastab Tammsaare Ärikeskuse büroohtone kvaliteediklassile A ja piirkonnast lähtudes klassile B.

Uuringu põhieesmärk oli mõõta OÜ Tammsaare Ärikeskuse klientide ning hoones töötavate inimeste rahulolu büroohtonega ning töökeskkonnaga. Samuti kaardistati töötajate soove ja

vajadusi seoses hoones pakutavate lisateenuste ja –võimalustega. Uuringus vaadati järgmiseid teemaplokke:

- Üldine rahulolu OÜ Tammsaare Ärikeskusega ning büroohoonega
- OÜ Tammsaare maine üürnike silmis
- Rahulolu pakutavate teenuste ja teenindusega (sh. administraator, haldusjuht, hoone sisekliima ning erinevate lisateenustega nagu toitlustus, ilusalong, autopesula)

Uuringu raames vaadati kahte erinevat sihtrühma:

- Juhid- isikud, kes otseselt suhtlevad OÜ Tammsaare Ärikeskusega ning kelle tööülesannete hulka kuuluvad tööruumide haldamisküsimused.
- Töötajad- inimesed, kes töötavad Tammsaare Ärikeskuse büroohoones asuvates erinevates ettevõtetes.

Käesoleva analüüs sisaldab mõlema sihtrühma hinnanguid.

Uuringu läbiviimisel on kasutatud rahvusvahelist uuringulahendust TRI*M, mille metoodikat on lühidalt selgitatud analüüsis.

Uuringu läbiviimine

Uuringu viis läbi TNS Emor.

Mõlemas sihtrühmas viidi küsitlus läbi veebi teel täidetava ankeedina kasutades CAWI (*computer assisted web interviewing*) meetodit TNS Emori veebiserveri vahendusel. Küsitlused toimusid veebruaris 2014. aastal.

Juhtide uuring:

- Kontaktid edastas uuringutellija.
- Välja saadeti kokku 76 uuringus osalemise kutset, mis sisaldasid otselinki veebis täidetavale ankeedile. Nädal peale uuringukutse saatmist, saadeti mittevastanutele meeldetuletus.
- Täidetud ankeete laekus 22 ehk vastamismääraks oli 29%.

Töötajate uuring:

- Kuna töötajate kontaktid uuringukutsete väljasaatmiseks puudusid, siis nädal peale juhtidele uuringukutse saatmist, saadeti neile palve edastada kõikidele töötajatele oma ettevõttes uuringukutse andmaks neile võimaluse oma arvamuse väljaütlemiseks ning uuringus osalemiseks.

Vastamismäära tõstmiseks võeti 2 nädalat peale juhtide küsitluse väljasaatmist telefoni teel ühendust nendega, kes ise polnud küsitlusele vastanud või kelle ettevõtetest ei olnud ühtegi töötajat vastanud (eeldades, et sellisel juhul pole juht oma ettevõttes infot levitanud ega uuringukutset edasi saatnud).

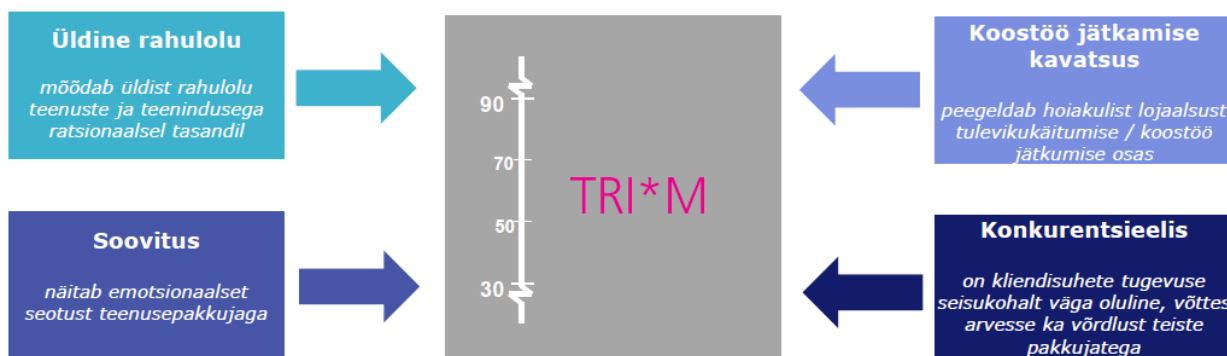
Lõplikud vastamismäärad kujunesid järgmiselt:

- Töötajate uuringus 250 vastajat 30st erinevast ettevõttest.
- Juhtide uuringus 37 juhti ehk vastamismääraks 49%.

Uuringu meetodika:

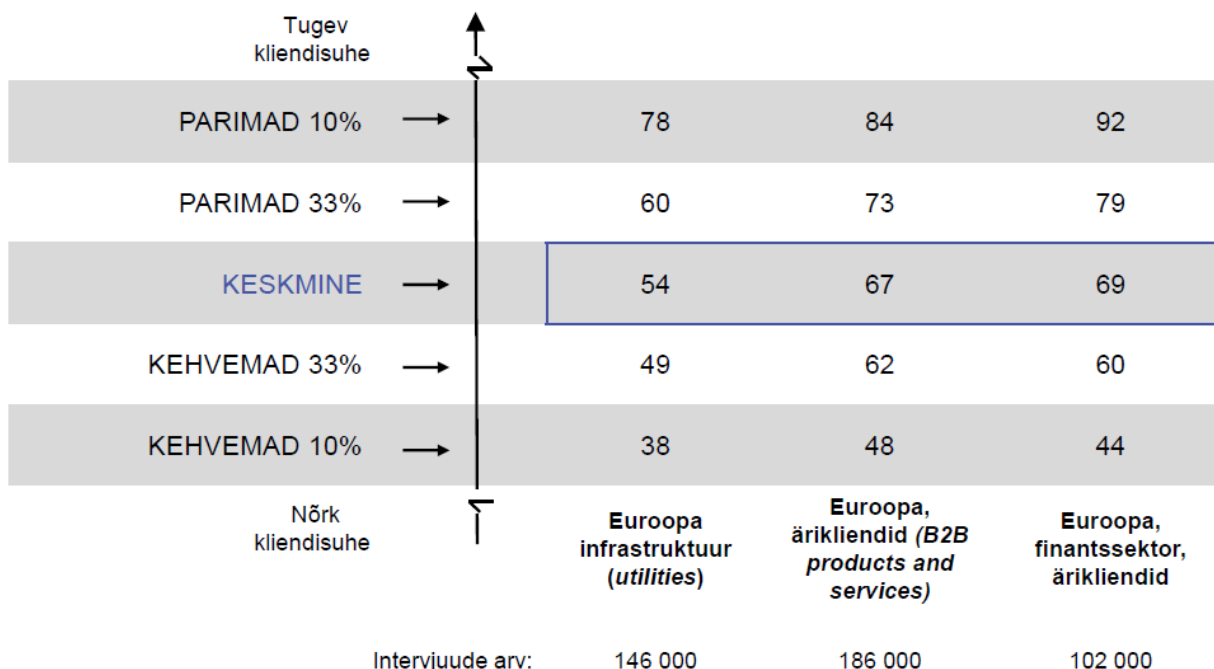
- TRI*M indeks on kliendisuhete tugevuse koondnäitaja, mis arvutatakse 4 võtmeküsimuse põhjal. Põhiküsimuste hulka kuuluvad ratsionaalsed üldise rahulolu ja koostöö jätkamise küsimused, emotsionaalset seotust mõõtev soovitusvalmiduse küsimus ja kleindisuhet laiemasse konteksti asetav võrdlus sarnaste teenusepakkujatega.
- Enmasti (80%) on indeksi väärtused vahemikus 40-80 punkti aga võimalikud on ka nii negatiivsed kui ka üle 100 punktilised väärtused.

Antud joonisel näeme kliendisuhete tugevust iseloomustava TRI*M indeksi kujenemist nelja võtmeküsimuse baasil.



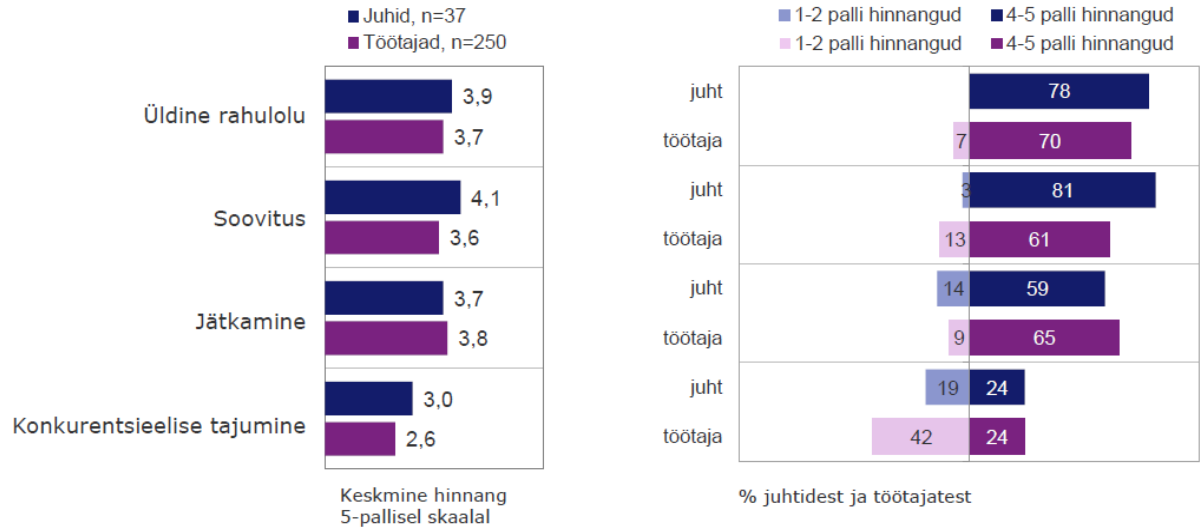
Joonis 6. TRI*M indeks, kliendisuhete tugevust iseloomustav number mille aluseks on neli küsimust. Allikas: TNS Emor

TRI*M indeks saadi nelja indeksi baasil, mis omakorda moodustusid küsitluse vastuste kokkuvõttest. Käesoleva küsitluse põhjal oli OÜ Tammsaare Ärikeskuse TRI*M indeks juhtide seas 70, mis näitab, et büroohoones asuvate ettevõtetega on enamjaolt positiivne kliendisuhe, võrdluses Euroopa tasemel asetub see keskmisele positsioonile.



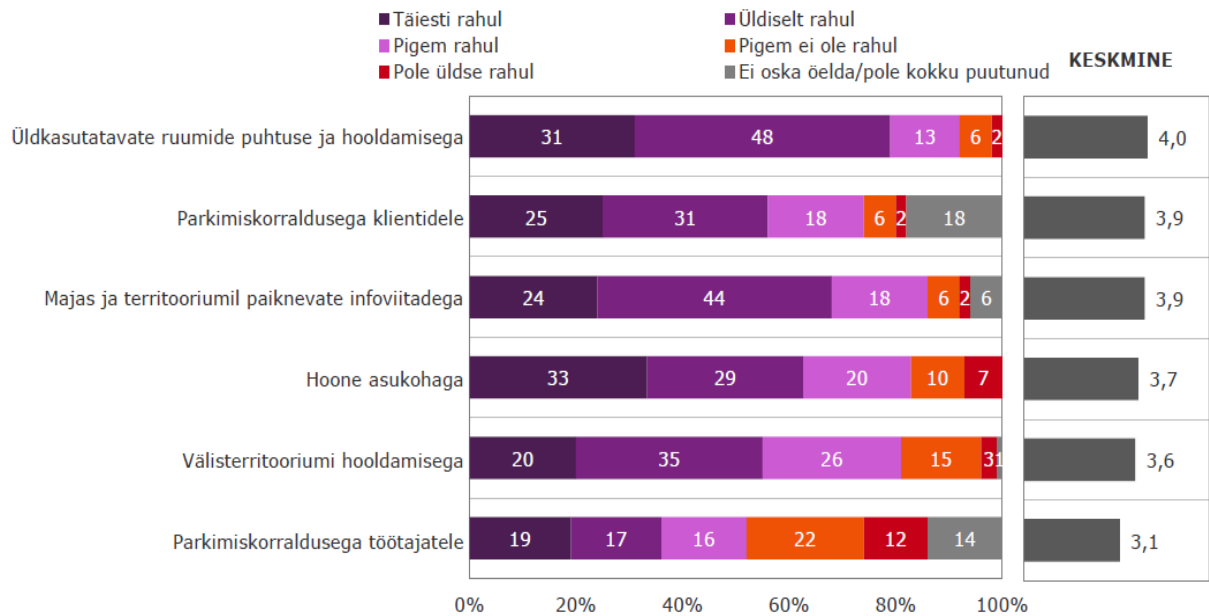
Joonis 7. TRI*M indeks: võrdlus Euroopa keskmistega. Allikas: TNS Emor

Järgneval joonisel on kujutatud vastustest lähtuvalt kliendisuhete tugevust 5-palli skaalal ja hinnangud protsentides. Üldine rahulolu juhtide hulgas 3,9 ja töötajatel 3,7. Enamik küsitletud juhtidest soovitaks OÜ Tammsaare Ärikeskust ka teistele (81%) samas töötajate tulemus oli 61%. Jätkamise soov oli töötajate hulgas kõrgem (65%) kui juhtidel (59%). Kõige madalam oli konkurentsieelise tajumine mõlemal grupil 24%. Vastustest lähtuvalt olid töötajad juhtidest kriitilisemad.



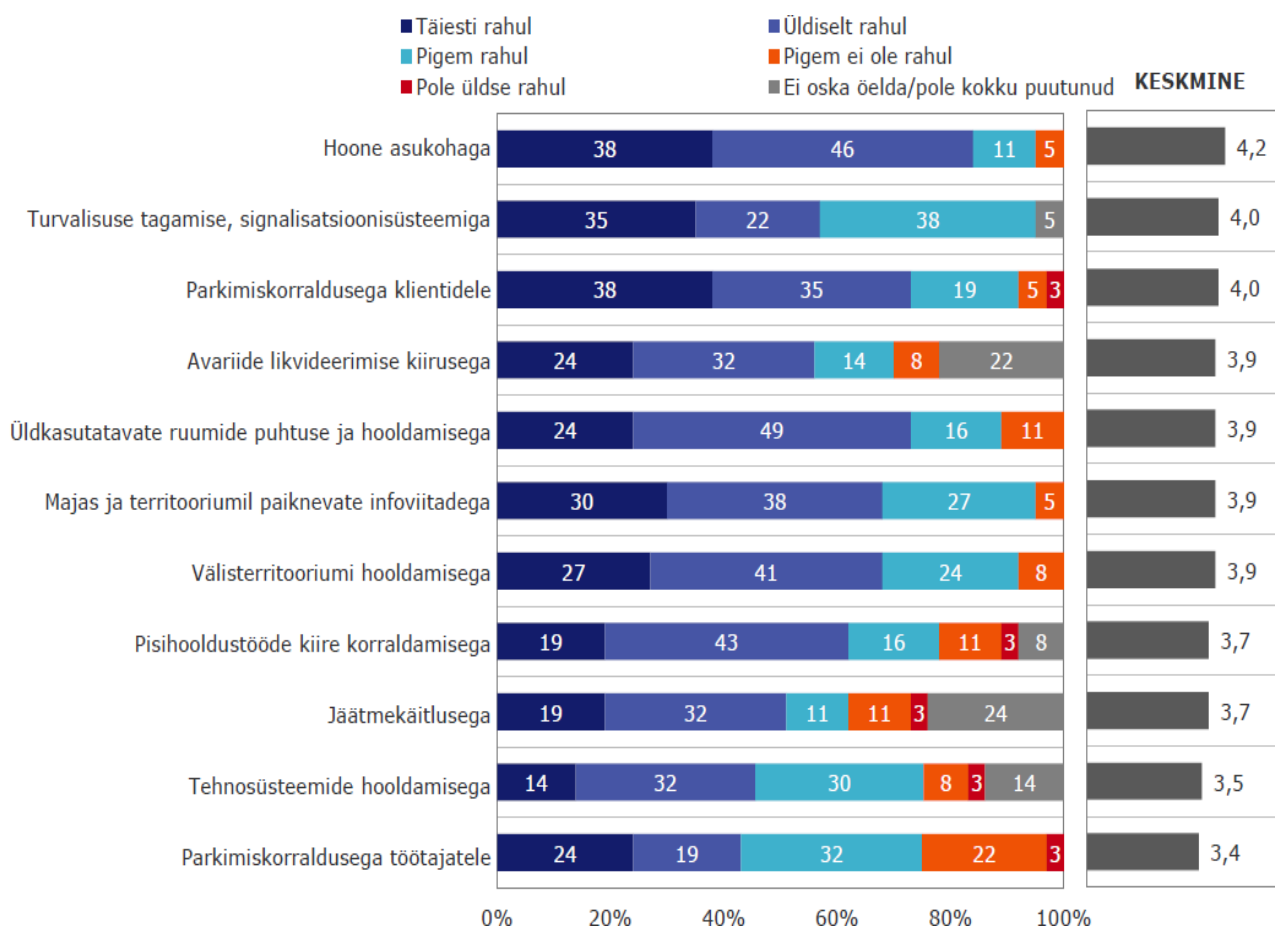
Joonis 8. Hinnangud TRI*M indeksi komponentidele. Allikas: TNS Emor

Järgnevalt uuriti rahulolu töökeskkonna kohta.



Joonis 9. Uuring töökeskkonna kohta töötajate hulgas. Allikas: TNS Emor

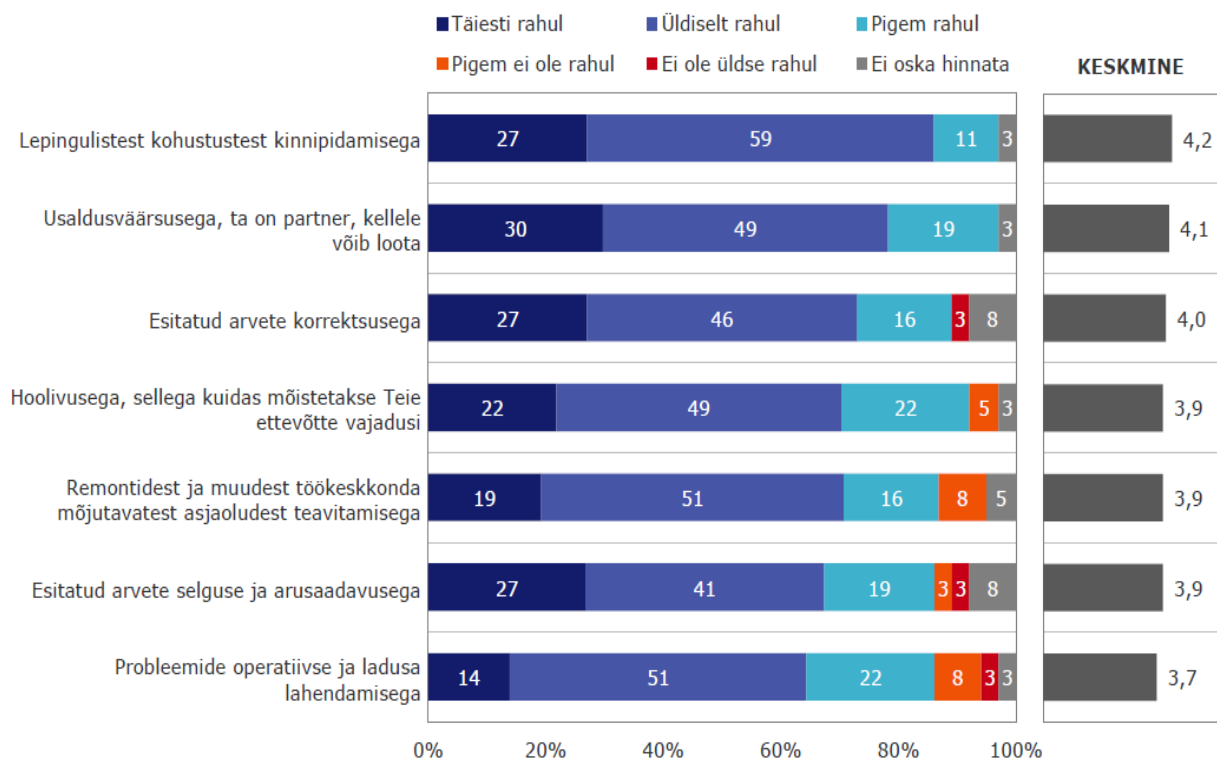
Joonisel 9 on näha, et töötajate rahulolu on üle keskmise kõikides küsitluses toodud vastustes, kõige rohkem ollakse rahul ruumide puhtuse ja hooldamisega (92%), kõige nõrgem on rahuolu parkimiskorraldusega töötajatele (52%).



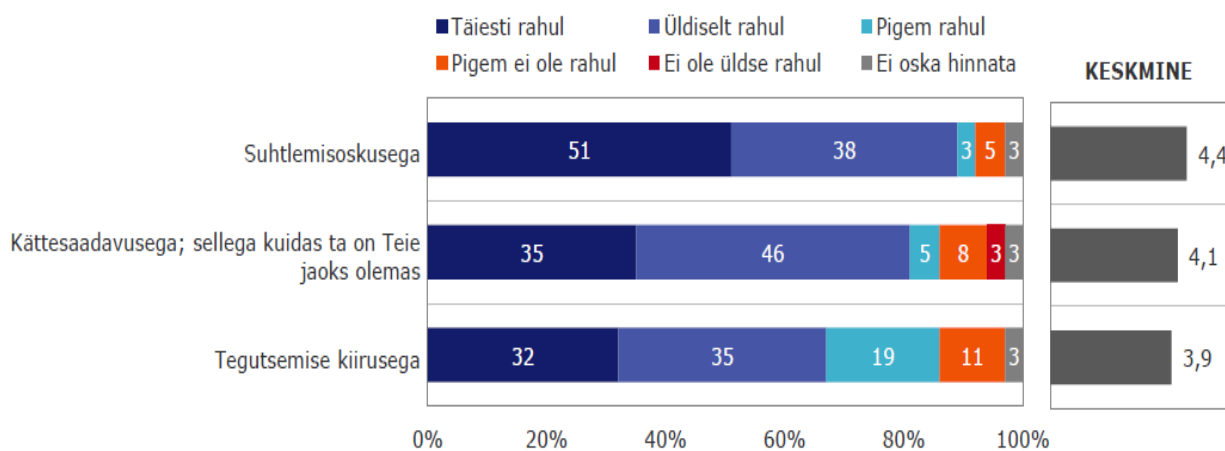
Joonis 10. Uuring töökeskkonna juhtide hulgas. Allikas: TNS Emor

Juhtide hulgas töökeskkonna küsitluse vastustest lähtuvalt vajavad esmajärejekorras tähelepanu tehnosüsteemide hooldamine ja parkimise korraldamine. Suurepäraseks võib lugeda rahulolu hoone asukohaga, signalisatsioonisüsteemide ja turvalisuse tagamisega ning parkimiskorraldusega klientidele.

Alljärgnevatel joonisel kajastub juhtide rahulolu teenindusega Tammsaare Ärikeskuses ning hinnang haldusjuhile.



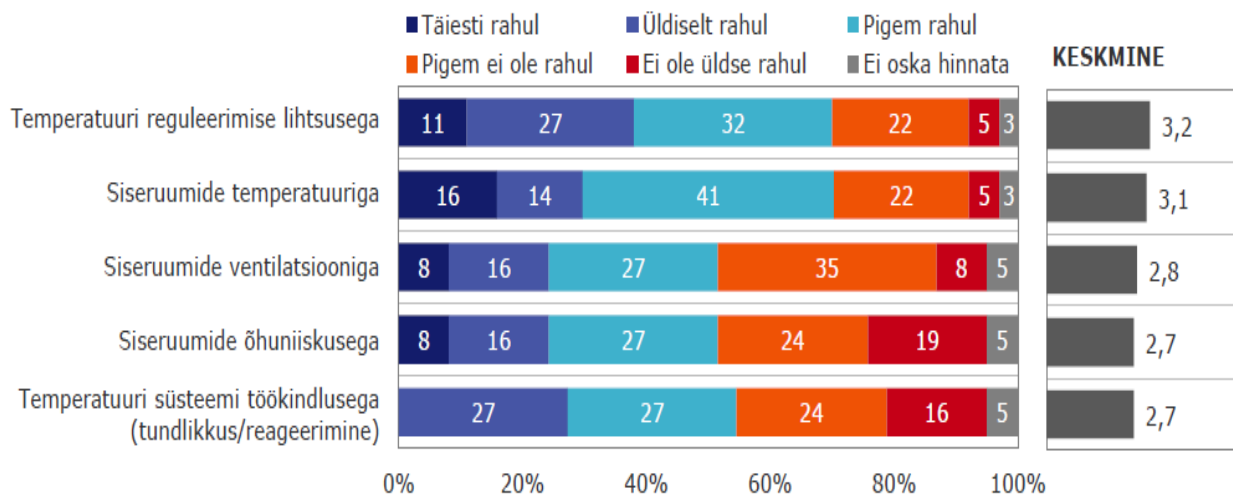
Joonis 11. Uuring juhtide rahulolu teenindusega Tammsaare Ärikeskuses Allikas: TNS Emor



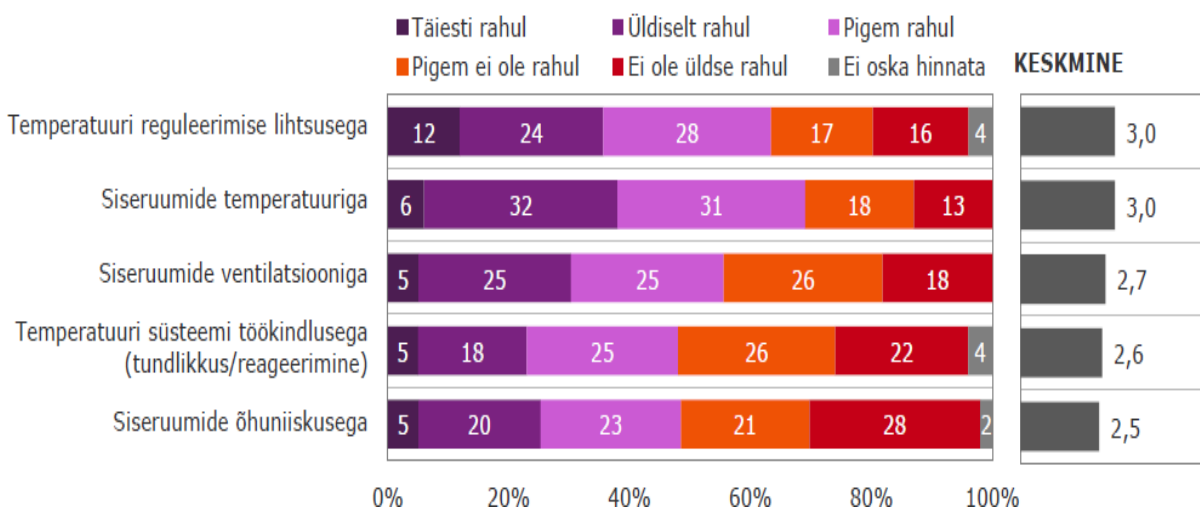
Joonis 12. Uuring juhtide rahulolu kohta haldusjuhi tööga Tammsaare Ärikeskuses Allikas: TNS Emor

Teeninduse osas on kõrge rahuolu lepingulistest kohustustest kinnipidamisega, usaldusväarsusega ja arvete korrektsusega. Rohkem tuleb pöörata tähelepanu probleemide operatiivsele lahendamisele. Haldusjuhiga on rahulolu üldiselt kõrge.

Küsitluses ruumide sisekliima kohta uuriti nii juhtide kui ka töötajate rahulolu siseruumides oleva õhuniiskuse, temperatuuri ja ventilatsiooniga ning temperatuuri reguleerimise lihtsusega.



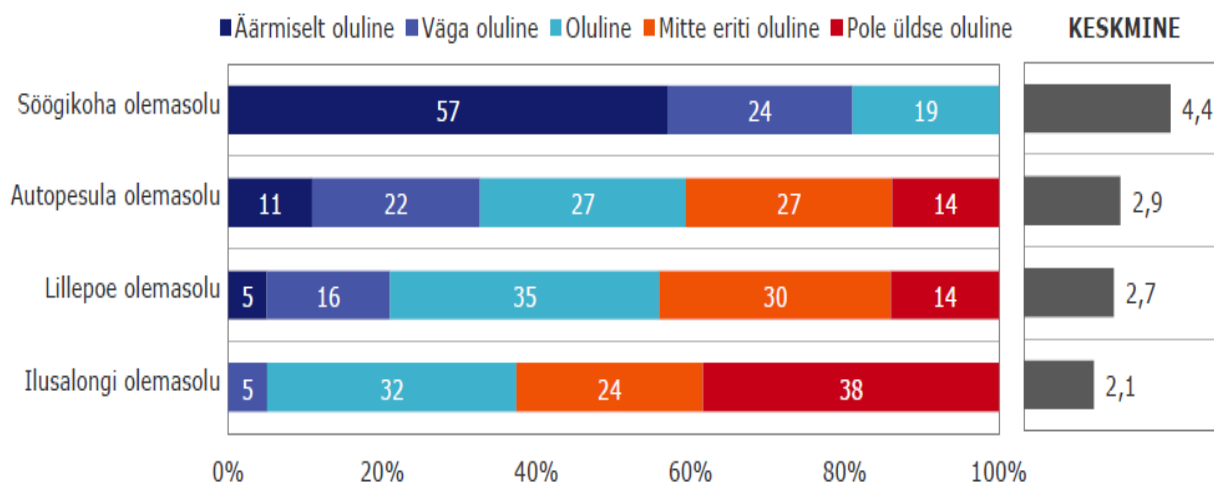
Joonis 13. Juhtide arvamus ruumide sisekliima kohta Tammsaare Ärikeskuses. Allikas: TNS Emor



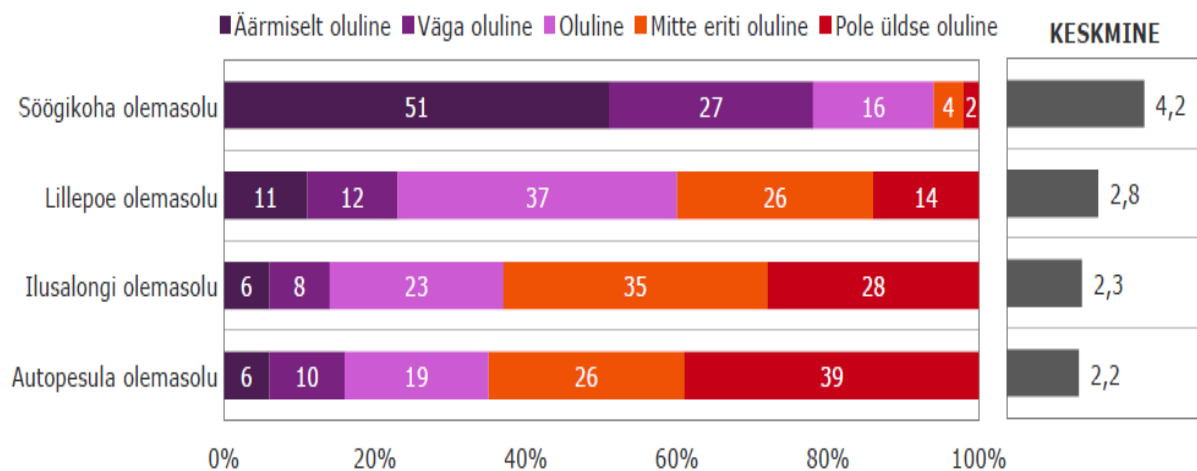
Joonis 14. Töötajate arvamus ruumide sisekliima kohta Tammsaare Ärikeskuses. Allikas: TNS Emor

Rahulolu sisekliimaga ja selle reguleerimisega on nii juhtide kui ka töötajate vastuste kohaselt kõige madalama hinnanguga terves küsimustikus, kõikides vastustes on rahulolu 50% ümber. See valdkond puudutab kõiki ruumides viibivaid inimesi nii üürnike kui ka nende kliente, seetõttu vajab antud olukord suuremat tähelepanu hoone haldaja poolt.

Lisateenuste olulisust kajastavad järgnevad joonised.



Joonis 15. Juhtide arvamus lisateenuste olulisuse kohta Tammsaare Ärikeskuses. Allikas: TNS Emor



Joonis 16. Töötajate arvamus lisateenuste olulisuse kohta Tammsaare Ärikeskuses. Allikas: TNS Emor

Lisateenuste olulisuse kohta tehtud küsitlusest selgub, et väga oluline nii töötajate kui juhtide jaoks on söögikoha olemasolu. Autopesula on olulisem juhtidele kui töötajatele.

Kokkuvõte ja järeldused:

Tammsaare Ärikeskuse tugevused

- Juhtide jaoks oli OÜ Tammsaare Ärikeskuse tugevuseks kindlasti haldusjuht. Haldusjuhi puhul toodi välja tema hea suhtlemisoskus, kiire tegutsemine ja kättesaadavus, mis kõik on tugeva kliendisuhete alustalad.
- Ka ettevõtte üldine suhtumine ja teeninduskultuur on oluline kliendisuhete mõjutaja ning rahulolu sellega on Tammsaare Ärikeskuse üürnike seas kõrge – väga olulisel kohal oli

juhtide jaoks lepingulistest kohustustest kinnipidamine ning arusaadavad ja korrektselt esitatud arved, millega juhid olid rahul.

- OÜ Tammsaare Ärikeskus peetakse usaldusväärseks partneriks, kellele võib loota.
- Väga tähtsal kohal üldise rahulolu kujunemisel oli juhtide jaoks ka avariide likvideerimine ja pisihooldustööde korraldamine, mis vastanute meelest oli hästi korraldatud ja hoitud.
- Töötajate silmis võib Tammsaare Ärikeskuse tugevusena välja tuua, üldkasutatavate ruumide ning välisterritooriumi hooldamise ja puhtuse. Rahulolu pälvis hoone asukoht, eriti autoga tööle tulijate seas.
- Eelmainitud teguritega oli rahulolu kõrge ka juhtide seas, kuid olulisem rahuolu kujunemisel oli juhtide puhul siiski otsekontaktid ja suhtlus maja haldajaga.

Tammsaare Ärikeskuse arenguprioriteedid

- Töötajate seas tekitas rahulolematust söögikoht, eelkõige toitude kvaliteet ja hinnakvaliteedi suhe ning teeninduse kiirus (küsitlus viidi läbi enne kolmanda kassa lisamist sööklasse). Juhid oli söögikoha suhtes oluliselt vähem kriitilised (kindlasti omab siin mõju ka juhtide väiksem hinnatundlikus).
- Töötajate autode parkimiskorraldus oli madala rahuloluga rohkem töötajate hulgas. Selle teema olulisust rõhutab kindlasti suur hulk vabasid kommentaare sel teemal, millest selgub, et probleemiks ei olnud mitte parkimiskohtade puudus vaid parkla sisene liikluskultuur, mida haldaja saab lahendada vastavate märkide ja viitadega.
- Tehnosüsteemidega seotud küsimused vajavad tähelepanu keskmisest madalama rahuloluga. Alati on ootused väga kõrged teeninduse kiirusele – hooldustööde kiire korraldamine, probleemide operatiivne lahendamine olid pigem keskmise rahuloluga näitajad, kuid juhtide jaoks väga olulised.
- Koosoleku- või seminari ruumidest oli huvitatus suhteliselt kõrge – üle poole vastanutest märkis, et on ruumidest huvitatud ja mõnikord on sellest puudust tundnud. Lisateenustest, mida veel sooviti Tammsaare Ärikeskusesse olid mainitud: sularahaautomaat, apteek, kiosk või väike pood, sportimisvõimalus ja täiendav söögikoht (konkurentsi tekitamiseks).
- Kõige olulisemaks võib välja tuua maja sisekliima parandamise vajadust – sisekliimaga parandamise vajalikkuse tõid välja nii töötajad kui juhid. Mõlemas sihtrühmas mõjutab sisekliima ka üldise rahulolu kujunemist, kusjuures töötajate seas oli see seos tugevam

kui juhtide sihtrühmas. Peamisteks probleemideks olid kuiv õhk ning ruumi temperatuuri reguleerimise protsess.

Tutvudes vabade kommentaaridega, selgus, et temperatuuri ja selle reguleerimisega seotud probleemid on suuresti seotud töötajate omavaheliste eriarvamustega antud küsimuses. Tammsaare Ärikeskuse poolt on täiendavalt ametisse võetud haldustöötaja, kelle ülesandeks ventilatsiooni ja temperatuuriga seonduvate probleemide operatiivne lahendamine. Kontorite ülekuumenemise kaitseks päikese eest on akendele kleebitud täiendavad varjutuskiled.

KOKKUVÕTE

Viimase üheksa aasta jooksul on büroohonete turgu valitsenud mitmed erinevad turutrendid, ning pärast majanduskriisi büroopindade ehitusbuumi ollakse jõudnud olukorda, kus turg on pigem üürilevõtjate keskne ja lähiaastadel on oht üle pakkumiseks. Karmistunud konkurents büroopindade üüriturul on pannud omanikud mõtlema, kas objekt vastab üürnike vajadustele. Peale kohustuslike ehitusnormide ja standardite järgi ehitatud büroohoone, on üürnike ootused veel piisavas mahus parkimisvõimaluste ning kvaliteetsete maja siseste teenuste ja teeninduse järele.

Töö eesmärgiks oli uurida Tammsaare Ärikeskuse näitel, millised on büroohoone arendusega seotud mõjurid kliendi rahulolule. Antud töös on käsitletud meetmeid, mida OÜ Tammsaare Ärikeskus on kasutanud, et pakkuda üürnikele neid rahuldavaid üüripindu. Paralleelselt on autor jälginud Eesti Kinnisvarafirmade Liidu juhiseid ja kinnisvaraspetsialistide soovitusi büroohonete arendamise ja haldamise osas.

Käesolevas töös on välja toodud, et Tammsaare Ärikeskuse juures on need juhiseid ja soovitused suures osas teostatud. Silmapaistva arhitektuurilise lahendusega büroohoone asub konkurentsivõimelises asukohas, mis ei ole kaugel kesklinnast ja mida läbivad ühistranspordi vahendid erinevatest linnaosadest. Piisav parkimiskohtade olemasolu on konkurentsieeliseks, mis võimaldab pakkuda üüripinda neile üürnikele, kelle kontorit külastavad kliendid. Kvaliteetne siseviimistlus, mille värvilahenduste ja materjali osas on üürnikul valikuvõimalus, loob mugava töökeskkonna.

Üürnikud peavad oluliseks on maja haldusteenust, selle usaldusväärsust, kohustustest kinnipidamist ja operatiivsust. Alahinnata ei tohiks ka lisateenuste võimalust, eriti söögikoha olemasolu. Kõik eeltoodu on pälvunud ka Tammsaare Ärikeskuse üürnike rahulolu, mida näitas üürnike seas läbi viidud rahulolu uuring. Antud küsitlusest tuli välja ka oluline valdkond sisekliima, kus tuleb eriti tähelepanu pöörata siseruumide õhu niiskuse ja temperatuuri

reguleerimise täiustamisele, samuti tuleb leida lahendus ventilatsiooni paremaks hajutamiseks kontoris.

Kui lähtuda sellest, et vakantsus Tammsaare Ärikeskuses ei ole ületanud 5% ning rahulolu uuringust lähtuvalt oli viie palli süsteemis keskmiseks hindeks 3,9 ja kliendisuhete tugevuseks üürnike seas 70%, on käesoleva töö autor veendunud, et Tammsaare Ärikeskus on suutnud luua oma üüripindadel tingimused, mis rahuldavad üürniku vajadused ja tagavad pideva üüripindade hõivatuse. Tammsaare Ärikeskuses on klientide rahulolu saavutamiseks olnud järjepidev töö, kus ka pidevalt madala vakantsuse korral, ei ole jäädud loorberitele puhkama.

VIIDATUD KIRJANDUS

1. Kuhlbach, H., Lauren, H., Prisk, P. (2001) *Kinnisvaraõpik*. Tallinn: Agitaator. 280 lk.
2. Kask, K. (1997) *Kinnisvara rahandus*. Tartu: TÜ Kirjastus. 258 lk.
3. Kaing, M. (2007) *Kinnisvara alused*. Tartu: Atlex. 96 lk.
4. Toompark, T. (2003) *Refereering: Büroohoone arendamine*. [WWW] <http://www.adaur.ee/refereering-buroohoone-arendamine/> (1.04.2015)
5. Roosimaa, A. (2014) [WWW] <http://www.ekfl.ee/uploads/buroohonete-klassifikaator-2014.pdf> (15.03.2015)
6. Guy, S., Henneberry, J. (2002) *Development and developers: New perspectives on property*. Oxford:Blackwell Science
7. Jakobson, I. (2013) *Kallim üüripind ei ole alati kallim*. [WWW] http://www.aripaev.ee/uudised/2013-07-20/kallim_uuripind_ei_ole_alati_kallim (27.04.2015)
8. Tosso, E. (2007) *Äärelinnade büroopindade valik muutub laiaks*. [WWW] <http://www.aripaev.ee/article/20070813/NEWS/308139936> (12.03.2015)
9. Tosso, E. (2003) *Büroohoone menükus sõltub parkimisvõimalustest*. [WWW] <http://www.aripaev.ee/uudised/2003/11/02/buroohoone-menükus-soltub-parkimisvoimalustest> (14.04.2015)
10. *Kinnisvarahalduri käsiraamat*. (2007) Tallinn: TTÜ Kirjastus. /Koost. R. Liias, T. Nuuter, K. Norma, M. Pääro, S. Jaanus, J. Kröönström. 338 lk.
11. Tomson, A. (2014) *Property times Baltics Office Q1 2014*. [WWW] <http://www.dtz.ee/failid/File/DTZ+Property+Times+Baltics+Office+Q1+2014.pdf> (23.03.2015)
12. Koobas, M.(2009) *Arendusprojekti analüüs Tatari tn. 30 näitel*. Tallinn: TTÜ Kirjastus
13. Linnamäe, L. (2009) *Ärikinnisvara finantseerimiseks raha ei ole ja raha ei tule*. [WWW] <http://majandus24.postimees.ee/120699/arikinnisvara-finantseerimiseks-raha-ei-ole-ja-raha-ei-tule> (16.04.2015)
14. Ivask, P. (2014) *Büroomaja hindamine muutub lihtsamaks*. [WWW] <http://www.digar.ee/ajalehed/dea?a=d&d=aripaev20140203.2.14.1&e=-----et-10--1--txt-txIN%7CxtTI%7CxtAU%7CxtTA-%22poliitikud%22-----Vilja+Kiisler---> (16.03.2015)

15. Trubetskoi, M. (2011) *Eesti kinnisvaraturu ülevaade. I kvartal 2011*. [WWW] http://www.dtz.ee/dtz/failid/File/Eesti_kinnisvaraturu_yevaade_Ikv_2011.pdf (28.03.2015)
16. *Uus Maa kinnisvarabüroo 2012. II poolaasta kinnisvaraturu ülevaade*. (2012). [WWW] http://www.uusmaa.ee/turuylevaade/newsletter.php?newsletter_id=14 (26.04.2015)
17. *Turuülevaade. Äripinnad 2014 aasta III kvartal*. (2014). [WWW] <http://www.re.ee/wp-content/uploads/2014/12/ÄP-turuülevaade-2014-2.pdf>
18. Inselberg, K. (2014) *Kinnisvarabüroo: majanduslangus kägistab uusi büroohooneid*. [WWW] <http://majandus24.postimees.ee/2798568/kinnisvaraburoo-majanduslangus-kagistab-uusi-buroohooneid> (19.04.2015)
19. EVS 875-10:2013 Vara hindamine.
20. TNS Emor. Tammsaare Ärikeskuse klientide rahulolu uuringuaruanne 2014
21. Tammsaare Ärikeskuse koduleht [WWW] <http://www.tammsaarearikeskus.ee/>
22. Brueggeman, B. W., Fisher D.J. (2008). *Real estate finance and investments*. 13th ed. New York: McGraw Hill International. 688 lk.
23. Heiväl Consulting, [WWW] <http://www.heival.ee/kliendirahulolu> (30.05.2015)
24. Vihalem, A. (2008) *Turunduse alused*. Kirjastus Külim. 308 lk

AUTOREFERAAT

Deklareerin, et käeolev lõputöö, mis on minu iseseisva töö tulemus, on esitatud Tallinna Tehnikaülikooli diplomi taotlemiseks ning selle alusel ei ole varem taotletud akadeemilist kraadi ega diplomit.

Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjanduslikest allikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Autor:
(Robert Schmidt, juuni 2015)

Üliõpilaskood: 106612

Töö vastab kehtivatele nõuetele.

Juhendaja:
(Martin Kõiv, juuni 2015)

Kaitsmisele lubatud: „...“2015

TTÜ TK kaitsmiskomisjoni esimees:

.....
(Nimi, allkiri)

SUMMARY

SHAPING THE CONTENTMENT OF A CLIENT IN AN OFFICE BUILDING IN EXAMPLE OF TAMMSAARE ÄRIKESKUS

Robert Schmidt

Language:	Estonian	Figures:	16
Pages:	46	Tables:	-
References:	21	Appendixes:	-
Keywords:	office building, office space		

The office building market has seen a variety of different trends over the past nine years. After the financial crisis and the building boom, the office building market is in a situation where no sudden developments are expected. The toughened competition for office space in the rent market has forced the owners to heavily consider the tenants needs. Besides the compulsory building requirements and standards, the tenants expectations for office buildings have increased. Extensive parking opportunities along with quality interior services and service are expected.

The purpose of this paper was to investigate Tallinns office building development factors and which of those factors determine the office buildings vacancy taking Tammsaare Ärikeskus as an example. This paper has taken into account the measures Tammsaare Ärikeskus took to offer tenants office space that satisfies them. The author has also followed the Estonian Real Estate Union guidelines and real estate specialists recommendations for developing and servicing office buildings.

This paper has brought out that Tammsaare Ärikeskus has mostly followed all these guidelines and recommendations. Offering outstanding architectural design choices the office building is placed in an excellent location very near to the city center and has great transport access. The abundances of parking space also makes the office convenient to visit. All tenants have a choice in interior design and color schemes to allow them to create the most pleasing work environment for them.

An important feature is the buildings administrative service, which is reliable, quick and efficient. Extra features like a dining hall should also not be undervalued. All these things have made Tammsaare Ärikeskus earn the satisfaction of their tenants as shown in the tenant satisfaction study that was done. The study brought out that an important factor for tenants in the inside climate of the building emphasizing the need for appropriate air humidity and temperature control. There is also a need for better ventilation.

Taking into account that the vacancy in Tammsaare Ärikeskus has never exceeded 5% and the satisfaction study showed that on a 5 point scale, the tenants judged their satisfaction at a 3,9 point level and customer relation strength at 70%, this author is convinced that Tammsaare Ärikeskus has managed to create excellent office space conditions that satisfy tenants needs and low vacancy levels.