



NORGES TEKNISK-
NATURVITENSKAPELIGE UNIVERSITET
Institutt for byggekunst, prosjektering og forvaltning

Oppgavens tittel:	Dato: 17.06.15		
Kundetilfredshet med statlig eiendomsforvaltning	Antall sider (inkl. bilag): 80		
	Masteroppgave	x	Prosjektoppgave
Navn: Henning Endresen Olsvold			
Faglærer/veileder: Marit Støre Valen			
Eventuelle eksterne faglige kontakter/veiledere: Nils Haugland (Statsbygg),			

--

Stikkord:

1. Eiendomsforvaltning
2. Kundetilfredshet
3. Kostnadsdekkende husleie
4. Tilstandsgrad

(sign.)

Forord

Oppgaven er skrevet som avsluttende del av masterstudiet innenfor Eiendomsutvikling- og forvaltning, ved NTNU.

Temaet for oppgaven grunnet i undersøkerens sommer intership i Statsbygg, der jeg ble fattet interessen og behovet for å analysere FDVU-kostnader opp mot kundetilfredshet.

Jeg vil rette en stor takk til Statsbygg som stilt sitt datamateriale til disposisjon for meg.

En stor takk til Nils Haugland som har vært min interne veileder fra Statsbygg, som har vært en sparringspartner i oppstarten av undersøkelsen.

I tillegg vil jeg takke veileder Marit Støre Valen.

Sammendrag

Formålet med masteroppgaven har vært å undersøke hvordan kundetilfredsheten til Statsbygg blir påvirket av faktorer fra eiendomsforvaltningen. I denne oppgaven har jeg drøftet følgende problemstilling:

Hvilke faktorer har sterkest innflytelse på kundetilfredsheten til Statsbygg, og hvor bør det iverksettes tiltak?

For å svare på denne problemstillingen har jeg satt opp fire forskningsspørsmål

- 1. Hvilke faktorer har størst betydning for hovedspørsmålet Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?*
- 2. Eksisterer det et optimalt forhold mellom kostnadsdekkende husleie per kvm og kundetilfredshet blant Statsbygg sine kunder?*
- 3. Hvilke forhold ved eiendomsforvaltningen påvirker tilfredsheten i de ulike delspørsmålene i undersøkelsen?*
- 4. I hvilken grad korrelerer tilstandsgraden og de uavhengige variablene ved eiendomsforvaltningen?*

For å svare på problemstillingen og oppfølgende forskningsspørsmål har jeg valgt å bruke både kvalitativ og kvantitativ metode. Avhandlingen tar utgangspunkt i en sekvensiell forklarende strategi. Hvor det først har blitt samlet inn kvantitative data og med tilhørende analysert. For deretter å utføre kvalitativ datainnsamling og analyse som bygger på funnene i den kvantitative delen.

Undersøkelsen tar utgangspunkt i tre utførte kundeundersøkelser fra 2010, 2012 og 2014. Ut i fra disse undersøkelsene har jeg satt sammen tre databaser bestående av variabler fra kundeundersøkelsen, kostnadsvariabler, husleie, alder og tilstandsgrad. Dette for å analysere utviklingen, men også for å kvalitetssikre resultatene ved at tilsvarende funn går i de ulike årene.

Alle kundetilfredshetsvariablene har deretter blitt analysert med multippel regresjonsanalyser. Dette for å teste sammenhengen mellom flere uavhengige variabler i henhold til én enkelt avhengig variabel, som i dette tilfelle vil være kundetilfredshet.

Analysene viste at det fantes flere signifikante sammenhenger mellom tilfredshet og de uavhengige variablene. Som det fremgikk i analysene, så vi at *husleie kr/kvm* var den variabelen som har en positiv sammenheng med flest av kundetilfredshetsspørsmålene, i tillegg til negativ korrelasjon med tilstandsgrad.

Videre fremkom det i analysene at BAD drift har moderat negativ sammenheng med *tilfredsheten med eiendomsforvaltningen* og svak negativ sammenheng med *sannsynlighet med å forlenge leiekontrakten*.

Vi kan gjennom to regresjonsanalyser konkludere at BAD drift er den faktoren som har sterkest innflytelse som på hovedspørsmålet *Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?* BAD drift forklarer 10 prosent av variasjonen i kundetilfredsheten med eiendomsforvaltningen. I tillegg er det sammenheng mellom BAD drift og spørsmålet *Vi kommer til å forlenge leiekontrakten med Statsbygg ved kontraktens utløp*. BAD drift er et forhold hvor det absolutt bør iverksettes tiltak som kan ha stor innvirkning på tilfredsheten.

Husleie var også en viktig parameter, med sammenheng med nesten alle de de andre KTI variablene. Vi kan dermed konkludere med at husleie også er en faktor med stor innflytelse på kundetilfredsheten.

Innhold

1	Innledning.....	3
1.2	Bakgrunn for problemstillingen.....	4
1.3	Formål.....	4
1.4	Problemstilling.....	4
1.5	Forskningsspørsmål	5
1.6	Omfang og avgrensninger	5
1.7	Masteroppgavens struktur	6
2	Teori.....	8
2.1	Eiendomsforvaltning	8
2.2	Organisering av eiendomsforvaltningen	10
2.3	Kundetilfredshet.....	11
3	Metode	13
3.1	Kvantitativ metode.....	13
3.1.1	Beskrivelse av utført kvantitativ metode	14
3.1.2	Utførelsen av regresjonsanalyser	15
3.2	Kvalitativ metode	16
3.2.1	Beskrivelse av utført kvalitativ metode.....	16
4	Kvantitativ undersøkelse	17
4.1	Beskrivelse av kundeundersøkelsen.....	17
4.1.1	Resultater fra deskriptiv analyse og utvikling Kundetilfredsheten.	20
4.1.2	Resultater fra regresjonsanalyse av kundeundersøkelsen.....	23
4.2	Beskrivelse av undersøkelse.....	26
4.2.1	Resultater fra regresjonsanalyse av KTI eiendomsforvaltning	28
4.2.2	Resultater fra regresjonsanalyse av KTI Bygg standard	33
4.2.3	Resultater fra regresjonsanalyse av KTI Driftskvalitet.....	40
4.2.4	Resultater fra regresjonsanalyse av KTI vedlikeholdsplaner	42
4.2.5	Resultater fra regresjonsanalyse av KTI inneklima.....	43
4.2.6	Resultater fra regresjonsanalyse av KTI Brukbarhet	46
4.2.7	Resultater fra regresjonsanalyse av sannsynlighet for å forlenge leiekontrakten.....	48
4.2.8	Resultater fra regresjonsanalyse av tilstandsgrad	50
4.3	Oppsummering av resultater fra den kvantitative undersøkelsen	55
4.3.1	Oppsummering av funn.....	55

5 Resultater fra oppfølgende kvalitativ undersøkelse	57
5.1 Beskrivelse av undersøkelsen.....	57
5.1.1 Resultater fra intervju med eiendomsforvaltere	58
5.1.2 Resultater kundetilfredshet for de forvaltede eiendommene.....	59
6 Drøfting.....	61
6.1 Drøfting av faktorer som har størst betydning for alt i alt tilfredshet med eiendomsforvaltningen	61
6.2 Drøfting av kostnadsdekkende husleie og kundetilfredshet.....	62
6.3 Drøfting av hvilke forhold ved eiendomsforvaltningen påvirker tilfredsheten i de ulike delspørsmålene i undersøkelsen?	63
6.4 Drøfting av sammenhenger mellom tilstandsgrad og uavhengige variabler	63
7 Konklusjon	65
Litteraturliste.....	66
Vedlegg.....	68
1 Oversikt over eiendommer til forvalterne og utviklingen i kundetilfredshet	68
2 Intervjuguide	71

Tabelliste

Tabell 1 - KTI lokalenes egnethet	20
Tabell 2 - Utvikling KTI egnethet	20
Tabell 3 - KTI drift og vedlikehold	21
Tabell 4 - Utvikling KTI drift og vedlikehold.....	21
Tabell 5 - KTI eiendomsforvaltning.....	22
Tabell 6 - Utvikling KTI eiendomsforvaltning.....	22
Tabell 7 - modellsammendrag av regresjonsanalyse kundeundersøkelsen 2012.....	23
Tabell 8 - koeffisient tabell av kundeundersøkelsen 2012.....	24
Tabell 9 - modellsammendrag av regresjonsanalyse kundeundersøkelsen 2014.....	24
Tabell 10 - koeffisient tabell av kundeundersøkelsen 2014.....	25
Tabell 11 - Deskriptiv tabell regresjon KTI eiendomsforvaltning 2012	28
Tabell 12 - Modellsammendrag regresjon KTI eiendomsforvaltning 2012	28
Tabell 13 – Korrelasjonstabell regresjon KTI eiendomsforvaltning 2012.....	29
Tabell 14 - koefisienttabell regresjon KTI eiendomsforvaltning 2012	30
Tabell 15 - Modellsammendrag regresjon KTI eiendomsforvaltning 2014	31
Tabell 16 – Koeffisienttabell regresjon KTI eiendomsforvaltning 2014	32
Tabell 17 - deskriptivmodell regresjon KTI Bygg standard 2014	33
Tabell 18 - Modellsammendrag regresjon KTI Bygg standard 2014	33
Tabell 19 -koeffisienttabell regresjon KTI Bygg standard 2014.....	34
Tabell 20 - modellsammendrag tilstandsgrad og KTI bygg standard 2014	35
Tabell 21 - Koeffisienttabell tilstandsgrad og KTI bygg standard	35
Tabell 22 - deskriptivmodell regresjon KTI Bygg standard 2012	35
Tabell 23 - Modellsammendrag regresjon KTI Bygg standard 2012	36
Tabell 24 - koeffisienttabell regresjon KTI Bygg standard 2012.....	36
Tabell 25 - deskriptivmodell regresjon KTI Bygg standard 2012 med tilstandsgrad	37
Tabell 26 - modellsammendrag regresjon KTI Bygg standard 2012 med tilstandsgrad.....	37
Tabell 27 - Modellsammendrag regresjonsanalyse KTI driftskvalitet 2012	40
Tabell 28 - koeffisienttabell regresjonsanalyse KTI driftskvalitet 2012.....	41
Tabell 29 - Modellsammendrag regresjonsanalyse KTI driftskvalitet 2014	41
Tabell 30 - Modellsammendrag regresjonsanalyse KTI vedlikeholdsplaner	42
Tabell 31 - koeffisienttabell regresjonsanalyse KTI vedlikeholdsplaner	42
Tabell 32 - deskriptivmodell regresjonsanalyse KTI inneklima	43
Tabell 33 - Modellsammendrag regresjonsanalyse KTI inneklima	43
Tabell 34 - koeffisienttabell regresjonsanalyse KTI inneklima	44
Tabell 35 – modellsammendrag regresjonsanalyse KTI inneklima og tilstandsgrad.....	44
Tabell 36 - Koeffisienttabell regresjonsanalyse KTI inneklima og tilstandsgrad	45
Tabell 37 - deskriptivmodell regresjonsanalyse KTI brukbarhet	46
Tabell 38 - Modellsammendrag regresjonsanalyse KTI brukbarhet.....	46
Tabell 39 - koeffisienttabell regresjonsanalyse KTI brukbarhet	47
Tabell 40 - deskriptivmodell regresjonsanalyse forlengte leiekontrakten	48
Tabell 41 - modellsammendrag regresjonsanalyse forlengte leiekontrakten.....	48
Tabell 42 - Koeffisienttabell regresjonsanalyse forlengte leiekontrakten.....	49
Tabell 43 - Deskriptivmodell regresjonsanalyse tilstandsgrad 2012.....	50

Tabell 44 - Modellsammendrag regresjonsanalyse tilstandsgrad 2012.....	50
Tabell 45 - koeffisienttabell regresjonsanalyse tilstandsgrad 2012	51
Tabell 46 - modellsammendrag regresjonsanalyse tilstandsgrad 2014	52
Tabell 47 - koeffisienttabell regresjonsanalyse tilstandsgrad 2014	52
Tabell 48 - Eiendomsoversikt	57

Figurliste

Figur 1 - Rollene som eier, forvalter og bruker (NOU 2004: 22)	10
Figur 2 - KTI Eiendomsforvaltning 1	17
Figur 3 - KTI Eiendomsforvaltning 2	18
Figur 4 - KTI Eiendomsforvaltning 3.....	18
Figur 5 - KTI eiendomsforvaltning 4	19
Figur 6 - KTI Eiendomsforvaltning 5	19
Figur 7 - Spredningsplott KTI eiendomsforvaltning og BAD drift	30
Figur 8 - Koeffisienttabell regresjon KTI Bygg standard 2012 med tilstandsgrad	38
Figur 9 - Spredningsplott KTI bygg standard og husleie	38
Figur 10 - Spredningsplott KTI bygg standard og tilstandsgrad.....	39
Figur 11 - Spredningsplott tilstandsgrad og Husleie	53
Figur 12 - Spredningsplott tilstandsgrad og alder	54

1 Innledning

Statsbygg er en statlig forvaltningsbedrift, underlagt KMD (Kommunal og moderniseringsdepartementet) som tar hånd om forvaltning, drift og verdibevarende vedlikehold (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2013). På vegne av staten, eier og forvalter Statsbygg 2,8 millioner kvadratmeter fordelt på 610 eiendomskomplekser, med totalt 2.350 bygninger. Hovedmålet med eiendomsforvaltningen til Statsbygg er å ivareta statens eiendommer gjennom kostnadseffektiv drift og verdibevarende vedlikehold. Dette oppnås gjennom den kostnadsdekkende husleiemodellen til Statsbygg, der de faktiske kostnadene forbundet med eie og drifte et bygg reflekteres i husleien.

Siden midten av 1980-tallet har Statsbygg fulgt en strategi for verdibevarende og forebyggende vedlikehold. Strategien tar sikte på å ivareta nasjonale verdier som Statsbyggs bygninger representerer. Godt vedlikehold er også avgjørende for at Statsbygg skal ha tilfredse kunder som kan utøve sin virksomhet i gode og velholdte lokaler.

Videre er et av Statsbyggs strategiske mål mot 2020 er å gi kunden gode og fleksible lokaler. For at dette skal være mulig må Statsbygg forstå kundens lokalbehov, slik at de kan tilby lokaler som gjør kunden i stand til å utføre sine oppgaver på best mulig måte. Kundetilfredshetsundersøkelser er derfor meget viktig for å kartlegge hvorvidt kundens behov blir møtt og om de er tilfredse med tjenestene Statsbygg leverer.

Statsbygg har utført tre slike undersøkelser i løpet av de fem siste årene, som har gitt dem god innsikt i kundetilfredsheten. Derimot er det ikke blitt utført noen analyser i særlig grad på hva som påvirker kundetilfredsheten med eiendomsforvaltningen. Derfor finner jeg det interessant å undersøke om det er sammenhenger mellom tilfredshet og regnskapsførtekostnader på ulike FDVU-kontoer for den enkelte eiendom. I tillegg er tilstandsgrad og bygningsalder viktige faktorer i eiendomsforvaltningen av den statlige eiendomsporteføljen. Derfor er også bygningsalder og tilstandsgrad interessante parametere å analysere opp mot kundetilfredshet.

1.2 Bakgrunn for problemstillingen

Denne problemstillingen har et utgangspunkt i undertegnede sommer internship i Statsbygg. Der jobbet jeg med drift- og vedlikeholds statistikk for hele eiendomsporteføljen, samt analyse av utviklingen av disse kostnadene. Jeg oppdaget at disse nøkkeltallene kunne brukes som et datasett for å utføre andre analyser. I løpet av arbeidsperioden kom jeg også over kundeundersøkelsen, og tenkte at det ville være spennende å undersøke av hvordan faktiske drift- og vedlikeholdskostnader påvirker tilfredsheten.

Derfor tok jeg kontakt med Statsbygg og spurte om det var interesse for masteroppgave samarbeid med bakgrunn i kundeundersøkelsen og regnskap. Dette synes de var spennende, da det i liten grad har blitt utført noen slike analyser.

1.3 Formål

Formålet med avhandlingen er å kartlegge kundetilfredsheten til Statsbygg og hvordan den påvirkes av parametere fra eiendomsforvaltningen. For deretter å komme med en anbefaling av hvilke tiltak som bør prioriteres.

1.4 Problemstilling

For å forklare hvilke faktorer som påvirker kundetilfredsheten har jeg formulert følgende problemstilling:

Hvilke faktorer har sterkest innflytelse på kundetilfredsheten til Statsbygg, og hvor bør det iverksettes tiltak?

Kundetilfredshet er en grunnleggende forutsetning for kunne drive med eiendomsforvaltning for andre virksomheter. Derfor har jeg definert kundetilfredshet som en avhengig parameter som blir påvirket av de andre forhold (uavhengige parametere). Dette er forhold som gjennomsnitt tilstandsgrad på eiendomskomplekset, FDVU-kostnader og gjennomsnitt alder på eiendomskomplekset. For å svare på problemstillingen har jeg definert fire forskningsspørsmål som hjelpe

1.5 Forskningsspørsmål

5. *Hvilke faktorer har størst betydning for hovedspørsmålet Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?*
6. *Eksisterer det et optimalt forhold mellom kostnadsdekkende husleie per kvm og kundetilfredshet blant Statsbygg sine kunder?*
7. *Hvilke forhold ved eiendomsforvaltningen påvirker tilfredsheten i de ulike delspørsmålene i undersøkelsen?*
8. *I hvilken grad korrelerer tilstandsgraden og de uavhengige variablene ved eiendomsforvaltningen?*

1.6 Omfang og avgrensninger

Problemstillingen og tilhørende forskningsspørsmål er utarbeidet etter overveielser omkring hvordan selve avhandlingen skal gripes an. I denne forbindelse er det nødvendig å gjøre oppgaven så spesifikk som mulig, hvilket innebærer å definere og klargjøre oppgavens hovedfokus. Som det fremkommer av ovenstående problemstilling og forskningsspørsmål avgrenses oppgaven til å fokusere på sammenhenger mellom tilfredshet og faktorer fra eiendomsforvaltningen.

I den kvantitative undersøkelsen har jeg ikke gjort noen avgrensninger for hvilke eiendommer som skal med i undersøkelsen. Derimot er utvalget tilfeldig sammensatt gjennom oppbygningen av databasen. Det vil si at det kun er de eiendommene hvor det foreligger data på variablene som måles, som er med i utvalget.

I den oppfølgende kvalitative undersøkelsen ønsket jeg å se på eiendommer av bygningstype og lokasjon for at funnene skulle være sammenlignbare. I denne delen ønsket jeg å utføre intervjuer med respondentene fra kundeundersøkelsen for å gå dypere i funnene fra den kvantitative undersøkelsen. Dette ble dessverre ikke mulig da det ikke var ønskelig fra Statsbygg sin side og involvere kunden. Dermed ble muligheten til å få innsikt i kundens vektlegging og begrunnelser for tilfredsheten begrenset. Derfor valgte jeg å gjennomføre intervjuer med to forvaltere av undervisning og forskningsbygg i region øst i Statsbygg.

1.7 Masteroppgavens struktur

Masteroppgaven er strukturert etter overordnede kapiteler med ulike underkapittelet. Nedenfor er en kort presentasjon av kapitelen og beskrivelse av innholdet.

Kapittel 1: Innledning

Dette kapittelet presenterer utgangspunktet til undersøkelsen vi har gjennomført. Kapittelet starter med en introduksjon til oppgaven og valgt tema. Deretter følger problemstilling, bakgrunn og formålet for med problemstillingen. Videre blir forskningsspørsmålene presentert samt avgrensninger ved oppgaven.

Kapittel 2: Teori og litteratur

Dette kapittel inneholder valgt litteratur som danner det teoretiske rammeverket for masteroppgaven. Valgt teori er et resultat av litteraturstudiet som er relevant for problemstillingen og forskningsspørsmålene.

Kapittel 3: Metode

Metodekapittelet starter med en beskrivelse av anvendt forskningsdesign. Deretter presenteres valgte metoder og hvordan dataene er samlet inn, samt analysert. Til slutt blir kvaliteten på anvendt forskningsdesign og metoder diskutert.

Kapittel 4: Presentasjon og analyse av funn fra kvantitativ undersøkelse

I dette kapittelet presenteres funnene fra den kvantitative undersøkelsen.

Kapittel 5: Presentasjon og analyse av funn fra kvalitativ undersøkelse

I dette kapittelet utføres det en analyse fra dybdeintervjuene og presentasjon av funnene. Denne delen bygger på analysene fra det kvalitative kapitelet.

Kapittel 6: Drøfting

Her blir funnene fra kvantitativ og kvalitativ undersøkelse satt sammen og drøftet opp mot problemstilling, forskningsspørsmål og teoretiskrammeverk.

Kapittel 7: Konklusjon

Til slutt følger en konklusjon som skal svare på problemstillingen og eventuell videre forskning.

2 Teori

I dette kapittelet presenteres den teorien og litteraturen som skal danne det teoretiske rammeverket som oppgaven bygger på. Hensikten er å presentere teori og begreper basert på parameterne fra forskningsspørsmålene. Dette vil ligge til grunn for drøftingen av funnene og for å svare på problemstillingen. Først presenteres teori om eiendomsforvaltning og Statsbyggs eiendomsforvaltningsorganisasjon. Deretter vil teori om de enkelte parameterne med betydning for eiendomsforvaltning presenteres. Dette vil være parametere som kundetilfredshet, brukskvalitet, drift og vedlikehold, tilstandsgrad og arealutnyttelse.

2.1 Eiendomsforvaltning

Eiendomsforvaltning omfatter alle fasene i livssyklusen til bygninger. Dette innebærer fra erverv av bygget gjennom kjøp, eller prosjektering og bygging. I driftsfasen innebærer det aktiviteter som går under forvaltning, drift, vedlikehold og utvikling (FDVU). Siste fase av livssyklusen er avhending ved salg eller rives og deponering av avfall (Mørk, Bjørberg, Sæbøe og Weisæth, 2008). I kommende avsnitt vil jeg gjennomgå hvilke aktiviteter som ligger i FDVU begrepet.

Forvaltning er en overordnet funksjon som omfatter ledelse, planlegging og organisering av arbeidsoppgaver (Mørk et al., 2008). Det gjelder budsjett og regnskap, planarbeid, personalledelse, ansvar for helse, miljø og sikkerhet og andre forhold som er regulert gjennom lover og forskrifter. I tillegg omfatter det kostnader som ikke er avhengige av byggets bruk, det vil si utgifter til forsikringer, skatter og faste avgifter.

Drift omfatter alle oppgaver og rutiner som er nødvendige for at bygningen med tekniske installasjoner skal fungere som planlagt, både funksjonelt, teknisk og økonomisk (Mørk et al., 2008). Dette omfatter generell drift og ettersyn av bygningsdeler og installasjoner, styring av energibruk og inneklime, renhold, avfallshåndtering, vakt og sikring. Altså alle aktiviteter som må utføres for at bygget skal levere riktig ytelse og for å tilfredsstille byggets brukere.

Vedlikehold er oppgaver som er nødvendige for å opprettholde et fastsatt kvalitetsnivå for bygningen og de tekniske installasjonene og dermed sikre at bygningen som helhet fungerer etter hensikten. Standarden NS 3454: 2013 Livssyklus kostnader for byggverk har følgende definisjon på vedlikehold: «Kombinasjon av alle tekniske, administrative og styringsrelaterte tiltak gjennom livssyklusen til en bygningsdel, som har til hensikt å bevare den i eller

tilbakeføre den til en tilstand der kan oppfylle nødvendige funksjonskrav» (Standard Norge, 2013). Utskifting av bygningsdeler med kortere levetid enn resten av bygningen defineres som vedlikehold (Mørk et al., 2008).

Utvikling omfatter arbeider som fører til oppgradering eller utvikling av en bygning, det vil si at den øker sin verdi gjennom tilpasning til nye krav fra brukere og myndigheter. Dette bidrar til å forlenge bygningens tekniske, funksjonelle og økonomiske levetid.

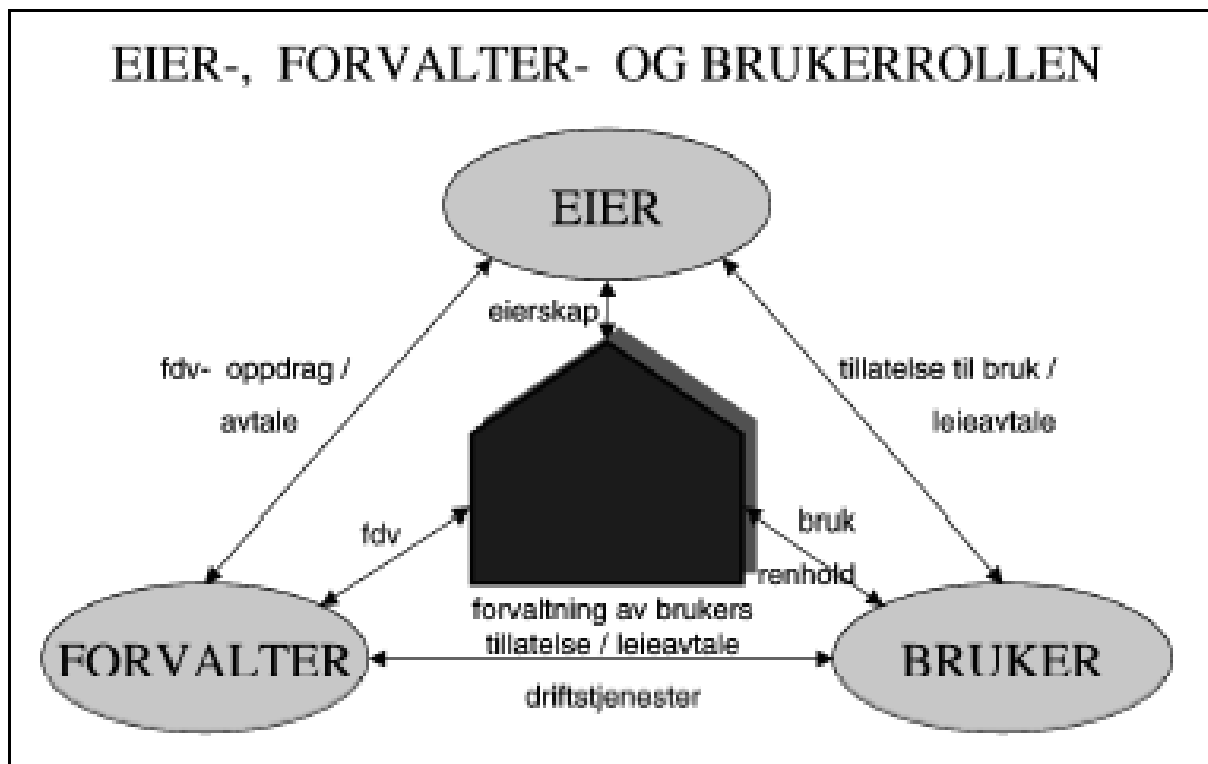
Eiendomsforvaltningsutvalget har definert god eiendomsforvaltning på følgende måte: «*God eiendomsforvaltning er å gi brukerne gode og effektive bygg til lavest mulig kostnad. Dette innebærer å skape best mulige rammevilkår for brukernes virksomhet over tid*» (NOU 2004: 22). Videre definerte utvalget eiendomsforvaltningsutvalget til sammen ti kriterier for god eiendomsforvaltning. De generelle delkriteriene er av eiendomsfaglig karakter, men de tre andre går på organiseringen og styringen av eiendomsforvaltningen. Disse kriteriene ble dannet på grunnlag av interessene til samfunnet, eier, forvalter og bruker knytter til eiendommen (Statens bygningstekniske etat, 2001).

1. Det foreligger overordnede politisk bestemte mål for eiendomsforvaltningen
2. Det foreligger et rasjonelt system for planlegging og styring av eiendomsforvaltningen
3. Generelle delkriterier:
 - 3.1. Tilfredsstillende prioriterte brukerbehov
 - 3.2. Effektiv arealutnyttelse
 - 3.3 Godt, verdibevarende vedlikehold
 - 3.4. Kostnadseffektiv eiendomsforvaltning
 - 3.5. Målrettet utvikling av eiendommens kvaliteter
 - 3.6. Hensiktsmessig organisering av eiendomsforvaltningen
 - 3.7. Riktige økonomiske rammebetingelser tilpasset eiendomsforvaltningens langsiktige karakter
4. Lovpålagte krav overfor eier og bruker blir ivaretatt

2.2 Organisering av eiendomsforvaltningen

Organiseringen av eiendomsforvaltningen bør ta utgangspunkt i rollene som eier, forvalter og bruker av eiendommen. Disse rollene har ulike funksjoner og ansvar i forhold til eiendommen, hverandre og omgivelsene (NOU 2004: 22).

En god organisering tilrettelegger for god faglig kompetanse på alle nivåer i eiendomsforvaltningen, godt samarbeid og en god gjensidig rolleforståelse med klare ansvarsforhold i trekantforholdet mellom rollene som ivaretar funksjonene eierskap, forvaltning og bruk av bygningen (Eikeland, 2011).



Figur 1 - Rollene som eier, forvalter og bruker (NOU 2004: 22)

For Statsbygg som eiendomsforvalter er disse rollene litt spesielle. Statsbygg forvalter og eier bygningene på vegne av staten, mens de ulike statlige virksomhetene er brukerne av byggene. Husleieordningen sørger for at rollene blir tydeligere, gjennom at virksomhetene må betale kostnadsdekkende husleie for å synliggjøre de faktiske kostnadene for de statlige virksomhetene. Dette sikrer verdibevarende vedlikehold av eiendommen og skal fungere som er incentiv for de statlige virksomhetene til å være arealeffektive.

2.3 Kundetilfredshet

Kundetilfredshet er det mest omfattende forskningsområdet innenfor markedsføringslitteratur, og helt siden 1950-60 tallet har akademikere erkjent at kundetilfredshet har en kritisk innflytelse på virksomhetenes strategier (Alessandro, 2011). Årsaken til at tilfredshet har generert stor oppmerksomhet kan forklares ved en generell oppfatning at tilfredse kunder har en direkte positiv effekt på inntjeningen, hvilket er primærkilden til virksomhetenes suksess. Kundetilfredshet derfor også helt essensielt for virksomheter innenfor eiendomsforvaltning, da dette i all hovedsak er deres eksistensgrunnlag.

De vitenskapelige definisjonene deler oppfatningen om at tilfredshet innebærer både kognitive og affektive elementer, og Swan (1982, s. 126) har formulert følgende definisjon: *“Satisfaction is a . . . specific affective/cognitive postpurchase orientation that has as its focus the evaluation of the product in terms of its performance in use”*. Denne definisjonen har mottatt bred støtte i tilfredshetslitteraturen, og karakteriserer tilfredshet som en postkjøpsevaluering av en spesifikk kjøpstransaksjon. Oliver (1997) deler også synspunktet om transaksjonsspesifikk postkjøpsevaluering, og kommer med følgende konseptuelle definisjon av kundetilfredshet; *“Satisfaction is the consumer’s fulfillment response. It is a judgment that a product or service feature, or the product or service itself, provided (or is providing) a pleasurable level of consumption-related fulfillment, including levels of under- or over-fulfillment.”* (s.13). Dette er kanskje den mest anerkjente definisjonen innenfor kundetilfredshetslitteratur, og den har oppnådd bred aksept både blant akademikere og praktikere. Olivers definisjon (1997) indikerer at en tilfredsstillende oppnåelse enten gir glede eller redusere smerte, som når et problem blir løst. Videre er oppnåelse ikke nødvendigvis begrenset til å oppfylle behov. Overoppfyllelse kan være tilfredsstillende hvis det gir ekstra uventet glede, og under-oppfyllelse kan være tilfredsstillende hvis det gir større glede enn man forventer i en gitt situasjon.

Olivers definisjon tar utgangspunkt i Disconfirmation paradigmet (Oliver, 1997), hvor tilfredsheten blir definert ut fra kundenes respons – om virksomhetenes tilbud oppfyller deres forventninger. Således er tilfredsheten et resultat av kundens mentale sammenligning av den oppfattede prestasjonen til det kjøpte produktet eller servicen. Dersom den oppfattede prestasjon møter eller overstiger forventningene oppstår en bekreftelse, eller en positiv avkreftelse, hvilket resulterer i at konsumenten vil være tilfreds. I motsatt tilfelle, dersom den oppfattede prestasjon faller under forventningene, oppstår en negativ avkreftelse, og kunden vil være utilfreds. På denne måten er kundetilfredshet en subjektiv respons av en komparativ

prosess, og en funksjon av tre distinktive elementer. Det første er sammenligningsstandarden som refererer til referanserammen for evalueringen. Videre er det kundens oppfattede prestasjoner, som refererer til kundens oppfattelse av produktets/tjenestens utfall. Siste elementet er avkreftelse eller avviket som resulterer fra sammenligningsprosessen mellom den oppfattede prestasjon og referansestandarden, hvilket i siste ende resulterer i tilfredshet eller utilfredshet med produktet eller tjenesten.

I midlertidig er det viktig å presisere at det er noen forskjeller i oppfatningen av kundetilfredshet mellom business-to-business (B2B) og business-to-costumer (B2C). Coviello og Brodie (2001) undersøkte 279 bedrifter og oppdaget at markedsføringspraksis for de to bransjene var relativt like. Derimot skiller de seg ved at forbrukernæringer er mer transaksjonsbasert, mens i B2B er det større fokus på relasjoner og langsiktig tenking i sin markedsføring tilnærming. Dette er et viktig poeng for eiendomsforvaltning, da dette i stor grad dreier seg om langsiktige relasjoner. Kundetilfredshet i B2B sammenhenger har ofte blitt betegnet som relasjonstilfredshet, hvor fokuset er på kundens tilfredshet med forholdet til leverandøren (Abdul-Muhmin, 2005).

3 Metode

For å svare på problemstillingen og oppfølgende forskningsspørsmål har jeg valgt å bruke både kvalitativ og kvantitativ metode for å gi en bedre forståelse av problemstillingen. I følge Jacobsen (2005) kalles det å bruke både kvantitative og kvalitative tilnærminger for metodetriangulering. Fordelen med denne tilnærmingen er at man minimerer svakhetene til hver enkelt metode, i tillegg til å styrke validiteten til funnene gitt at begge gir samme konklusjon på samme fenomen. På samme måte fungerer det også som en varselbjelle når metodene viser svært forskjellige konklusjoner.

Avhandlingen tar utgangspunkt i en sekvensiell forklarende strategi basert på modellen til Creswell (2009). Det vil si at man først samler inn kvantitative data og analyserer de i første fase, for deretter å utføre kvalitativ datainnsamling og analyse som bygger på funnene i den kvantitative delen. Sekvensiell forklarende strategi blir som regel brukt for å forklare og tolke kvantitative funn ved å samle inn og analysere oppfølgende kvantitative data (Creswell, 2019). Dette designet er fordelaktig når man har bred tilgang på kvantitative data for å undersøke forskningsspørsmålene, siden dette designet har hovedvekt på den kvantitative delen.

3.1 Kvantitativ metode

Kvantitativ forskning er metoder for å teste objektive teorier ved å undersøke sammenhengen mellom variabler (Creswell, 2009). Disse variablene må kunne måles i tall, slik at dataene kan tolkes med statistiskanalyse. I en slik undersøkelse analyserer man et stort antall enheter hvor formålet gjerne er å teste holdbarheten til en hypotese. Dette kalles ofte for deduktiv tilnærming. Fordelen med en slik metode er at man kan komme frem til generaliserbare data, basert på statistisk. I tillegg er etterprøvbareheten ved slik en slik metode høy, ved at samme undersøkelse kan gjenskapes (Creswell, 2009). Videre er det lavere risiko for skjevhet i funnene i form av bias fra forskeren.

Primærdata er informasjon som forskeren selv har samlet inn direkte fra kilden (Jacobsen, 2005). Sekundærdata derimot, er informasjon som ikke forskeren selv har samlet inn, altså kommer ikke opplysningene direkte fra kilden. I stedet baser forskeren seg på informasjon som er samlet inn av andre. Problemet med sekundær data er at informasjonen ofte er samlet inn til et annet formål enn det forskeren skal bruke det til. I tillegg er ofte sekundærdata fra en vis tid tilbake, med andre ord bør man stille seg kritisk til om informasjonen fortsatt er gyldig og korrekt.

3.1.1 Beskrivelse av utført kvantitativ metode

For å svare på forskningsspørsmålene, har jeg satt sammen tre databaser, en for hver kundeundersøkelse. Data om kundetilfredshet er hentet fra kundeundersøkelsen fra 2010, 2012 og 2014, som Kundetilfredshetsindeksen (KTI) til Statsbygg er basert på. Disse dataene om kundetilfredshet ble gitt til meg i form av 3 spss filer.

Kostnadsvariablene er satt sammen fra regnskapstall for det enkelte eiendomskompleks. Dette arbeidet bestod av å lage pivottabeller i Excel slik at man kunne lage en oversikt for alle eiendomskompleksene, der man kunne se alle drifts og vedlikeholdskostnader fordelt på alle underkontoene. Deretter ble disse kontoene fordelt på eiendomskompleksets bruttoareal slik at kostnadene blir sammenlignbare.

Likeledes ble variabelen husleie per kvm satt sammen, altså total husleie fordelt på areal. Tilstandsgrad og energimerking har nylig blitt kartlagt «Energimerkeordningen og tilstandsanalyse av byggverk» (EMTA) i databasen dRofus.

Informasjon om byggeår og areal er hentet fra Propmann som er Statsbygg sin eiendomsdatabase. Denne databasen skal være oppdatert, da denne databasen brukes internt i Statsbygg. Dette er en god kilde til sekundærdata siden den brukes av virksomheten til blant annet samme formål.

Deretter startet arbeidet med å koble sammen alle dataene, basert på kompleksnummeret til eiendomskomplekset. Dette identifikasjonsnummeret er spesifikt for hver eiendom noe som sikrer at man setter sammen data til riktig respondent. Dette var en tidkrevende prosess som bestod av manuelt arbeid. De tre databasene bestod til slutt av 40 variabler med opptil 470 observasjoner i enkelte av variabler.

Da databasene var ferdig satt sammen, ble datasettene undersøkt med deskriptive analyser, for å finne middelerverdier og spredningen på datasettet. Dette for å bli kjent med datasettet og forstå hva som ligger i dem. I tillegg ble den deskriptive delen brukt til å vise utviklingen i kundetilfredsheten for hvert spørsmål. Dette ga god oversikt over hvilke kundetilfredshetsfaktorer hvor det hadde vært markant endring.

3.1.2 Utførelsen av regresjonsanalyser

Deretter analyserte jeg hver av kundetilfredshetsvariablene med multippel regresjonsanalyser. Dette for å belyse relasjoner mellom en avhengig variabel og en eller flere uavhengige variabler (Christophersen, 2012). I tillegg til å påvise at det er relasjon mellom variablene viser regresjonsanalyser graden av relasjon. Derfor er disse analysene viktig for å belyse forskningsspørsmålene med et statistisk grunnlag.

Jeg har valgt å benytte multippel regresjon for å teste sammenhengen mellom flere uavhengige variabler i henhold til én enkelt avhengig variabel, som i mitt tilfelle vil være tilfredshet. Det finnes flere analysemetoder innenfor multippel regresjon, hvor de mest alminnelige er Enter-metoden, Stepwise-metoden, Forward inclusion og Backward elimination (Malhotra & Birks, 2007 s. 599). På grunn av variablenes lave forklaringsgrad var det ikke hensiktsmessig å benytte backward elimination.

Jeg valgte å bruke stepwise-metoden der de uavhengige variablene inkluderes fra starten, og i henhold til det hierarkiske prinsipp vil variablene elimineres dersom de har p-verdier over 0,05. Dette ble gjentatt inntil alle variablene hadde et tilfredsstillende signifikansnivå. Således tester vi med et 5 % signifikansnivå og herav med et 95% konfidensintervall. Det betyr at en verdi som ligger utenfor dette konfidensintervallet, kan avvike signifikant fra forventningen i den oppstilte hypotesen. I tillegg testet jeg hver enkelt variabel alene mot den avhengige variabelen, for å forsikre meg om at ingen korrelasjoner med den avhengige variabelen ble oversett.

Korrelasjonskoeffisientene er et uttrykk for den underliggende avhengighet eller samvariasjonen mellom to stokastiske variabler X (uavhengig) og Y (avhengig). Koeffisienten ligger alltid mellom -1 og 1, alt ettersom det eksisterer en positiv eller negativ sammenheng. Jo nærmere verdien er -1 eller 1, desto bedre er den lineære sammenheng med den avhengige variabelen (Malhotra & Birks, 2007 s. 594).

Videre er determinasjonskoeffisienten R^2 et uttrykk for hvor stor del av variasjonen i den avhengige variabelen, kan forklares ved hjelp av de uavhengige variablene samlet i regresjonsmodellen. Denne verdien er mellom 0 til 1, der en forklaringsgrad nærmere 1 utgjør den beste sammenhengen.

3.2 Kvalitativ metode

Kvalitativ forskning er metoder for å utforske og forstå individets eller gruppers oppfattelse av et sosialt eller menneskelig problem (Creswell, 2009). Forskningsprosessen innebærer intervju og/eller observasjoner av forskningsobjekter, for deretter å utføre en induktiv dataanalyse av spesifikke og generelle temaer. For å oppnå et rikt beskrivende datamateriale, har man et relativt lite utvalg deltagere i kvalitativ forskning. Det er til slutt forskerens tolkning av funnene som gir dataene mening.

Som beskrevet tidligere bygger denne delen på funne i kvantitative undersøkelsen. I følge Creswell (2009) er det viktig å identifisere og riktige intervjuobjekter som kan hjelpe forskeren med å forstå problemstillingen og forskningsspørsmålene.

3.2.1 Beskrivelse av utført kvalitativ metode

Intervjuene med eiendomsforvalterne ble utført som et semi-strukturert intervju med en enkel intervjuguide for å kontrollere at alle temaene jeg ønsket å ta opp ble dekket under intervjuet. Spørsmålene som ble stilt var åpne slik at respondenten kunne gi utfyllende svar. I følge Jacobsen (2000) er det viktig at det kvalitative intervjuet ikke er helt ustrukturert, og anbefaler at det utarbeides en intervjuguide med en oversikt over alle temaene som man vil innom i løpet av intervjuet. Dette var også viktig for å sikre at de to intervjuene dekket de samme spørsmålene.

Ytterligere beskrivelse av gjennomføringen av den kvalitative undersøkelsen fremkommer i kapittel 5.1.

4 Kvantitativ undersøkelse

I dette kapitlet vil jeg gjennomgå analysene som har blitt utført og vise resultatene som fremgikk ut av dem.

4.1 Beskrivelse av kundeundersøkelsen

Statsbygg gjennomførte en omfattende kundeundersøkelse i 2014 med 170 ulike spørsmål knyttet til ulike deler av virksomhetens forretningsområder. Undersøkelsen ble også utført i 2010 og 2012 da med noen omformede og færre spørsmål. Derfor er ikke alle spørsmålparameterne direkte sammenlignbare, siden det har vært en utvikling av undersøkelsen. For Statsbygg sine leietakere ble det stilt 21 spørsmål knyttet til tilfredsheten med virksomhetens eiendomsforvaltning og bygningsmessige forhold. Ikke alle spørsmålene er relevante for å svare på problemstillingen og er derfor ikke tatt med i denne undersøkelsen.

De åtte første spørsmålene går på tilfredshet med kontrakts- og budsjetts faktorer. Kun spørsmål Nr. 7 (se figur 2) er tatt med i undersøkelsen fra denne gruppen, for å se på hvilke faktorer som er av betydning for kunden ved eventuell fornyelse leiekontrakten.

Nr	Spørsmål	Skala
7	Vi kommer til å forlenge leiekontrakten med Statsbygg ved kontraktens utløp	1: Helt uenig - 10: Helt enig + vet ikke

Figur 2 - KTI Eiendomsforvaltning 1

De fire neste spørsmålene retter seg mot kundens oppfatning av lokalenes beskaffenhet. Disse er meget relevante for undersøkelsen og retter seg direkte mot flere av forskningsspørsmålene i avhandlingen. Spørsmål nr.9 retter seg mot kundens tilfredshet med lokalenes brukskvalitet. Denne parameteren er ikke nok til å mene noe om lokalets brukskvalitet, men om kundens opplevelser, følelser og holdninger knyttet til lokalene som benyttes. Derimot brukes tilfredshet med brukskvaliteten som en parameter opp mot andre faktorer ved som tilstandsgrad, alder og total tilfredshet av eiendomsforvaltningen.

Nr	Spørsmål	Skala
9	I hvilken grad tilfredsstill lokalene din virksomhets behov?	1: I meget liten grad - 10: I meget høy grad + vet ikke
10	Hvor fornøyd er du med inneklima i de byggene dere leier?	1: Svært misfornøyd - 10: Svært fornøyd + vet ikke
12	Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?	1: Svært misfornøyd - 10: Svært fornøyd + vet ikke
13	Utomhusarealene tilknyttet våre lokaler og arbeidet som utføres i forbindelse med dette er av tilfredstillende kvalitet	1: Helt uenig - 10: Helt enig + vet ikke

Figur 3 - KTI Eiendomsforvaltning 2

Spørsmål nr.12 dreier seg om respondentens opplevelser, følelser og holdninger knyttet til standarden på byggene. Hva respondenten legger i «standard på byggen» er en subjektiv vurdering av ulike forhold. Her kan det være vurderinger av materialvalg, interiør og design, bygningsmessige løsninger og bygningsmessig tilstand som blant annet legges til grunn for vurderingen. Dette spørsmålet brukes som en uavhengig parameter for å se om det er korrelasjon mellom tilfredshet med standard på bygg opp mot andre parametere. Særlig tilstandsgraden på bygget er en interessant parameter å finne korrelasjon mellom.

Nr	Spørsmål	Skala
17	Statsbygg bidrar positivt til å løse endringer i din virksomhets arealbehov	1: Helt uenig - 10: Helt enig + vet ikke
18	Hvor fornøyd er du med samarbeidet om energieffektiviserende tiltak?	1: Svært misfornøyd - 10: Svært fornøyd + vet ikke
19	Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?	1: Svært misfornøyd - 10: Svært fornøyd + vet ikke
20	Hvor fornøyd er du med gjennomføringen og oppfølgingen av det planlagte vedlikeholdet?	1: Svært misfornøyd - 10: Svært fornøyd + vet ikke

Figur 4 - KTI Eiendomsforvaltning 3

Spørsmål nr. 17 svarer på i hvilken grad respondenten er enig i følgende utsagn: «Statsbygg bidrar til å løse endringer i din virksomhets arealbehov».

Videre Spørsmål nr. 18 «Hvor fornøyd er du med samarbeidet om energieffektiviserende tiltak?» Brukes for å se om det er sammenheng mellom økt tilfredshet med energieffektiviserende tiltak og utviklingskostnader til energiøkonomisering (enøk-tiltak) og energimerket til eiendommen.

På Spørsmål nr. 19 «Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften» settes opp driftskostnader for eiendommen det tilsvarende året for å se om det er korrelasjon mellom driftskostnader og tilfredshet med driftskvalitet.

Spørsmål nr. 20 «tilfredshet med planlagt vedlikehold» blir satt opp vedlikeholds kostnadskontoer for tilsvarende eiendom, for å se om tilfredsheten endres ved økte eller reduserte vedlikeholdskostnader.

Nr	Spørsmål	Skala
21	Jeg opplever det som oversiktlig og enkelt å rette henvendelser til Statsbygg knyttet til den daglige driften av eiendommen	1: Helt uenig - 10: Helt enig + vet ikke
22	Jeg får tilfredsstillende respons på henvendelser og informasjon om gjennomføring av eventuelle tiltak knyttet til denne	1: Helt uenig - 10: Helt enig + vet ikke
23	Statsbygg holder oppsatte tidsplaner	1: Helt uenig - 10: Helt enig + vet ikke

Figur 5 - KTI eiendomsforvaltning 4

Spørsmålene over retter seg mot respondentens oppfatning og tilfredshet av kundekontakten med Statsbygg.

Nr	Spørsmål	Skala
7	Vi kommer til å forlenge leiekontrakten med Statsbygg ved kontraktens utløp	1: Helt uenig - 10: Helt enig + vet ikke
21	Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?	1: Svært misfornøyd - 10: Svært fornøyd + vet ikke

Figur 6 - KTI Eiendomsforvaltning 5

Disse spørsmålene er viktige for de det gir en score på hvor tilfreds kunden er totalt med eiendomsforvaltningen som Statsbygg leverer og hvor sannsynlig respondenten mener fornyelse av leiekontrakten med Statsbygg er. På spørsmål nr. 21 «total tilfredshet med eiendomsforvaltningen» blir satt opp mot andre parametere for å se om det er korrelasjoner. Dette kan dermed bli en viktig faktor for å forstå hvilke forhold som er viktig for kunden og i hvilken grad dette påvirker tilfredsheten.

4.1.1 Resultater fra deskriptiv analyse og utvikling Kundetilfredsheten.

Under ser vi utviklingen av kundetilfredsheten for alle spørsmålene som er med i denne undersøkelsen. Vi ser at det er en tendens at tilfredsheten har gått noe ned fra 2012 til 2014.

2010

	N					
	Valid	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation
Hvor fornøyd er du med lokalenes funksjonalitet?	375	89	62,9630	66,6667	77,78	24,60041
Hvor fornøyd er du med inneklima i de byggene dere leier?	372	92	54,1816	55,5556	66,67	25,82576
Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?	331	133	62,6049	66,6667	77,78	24,13306

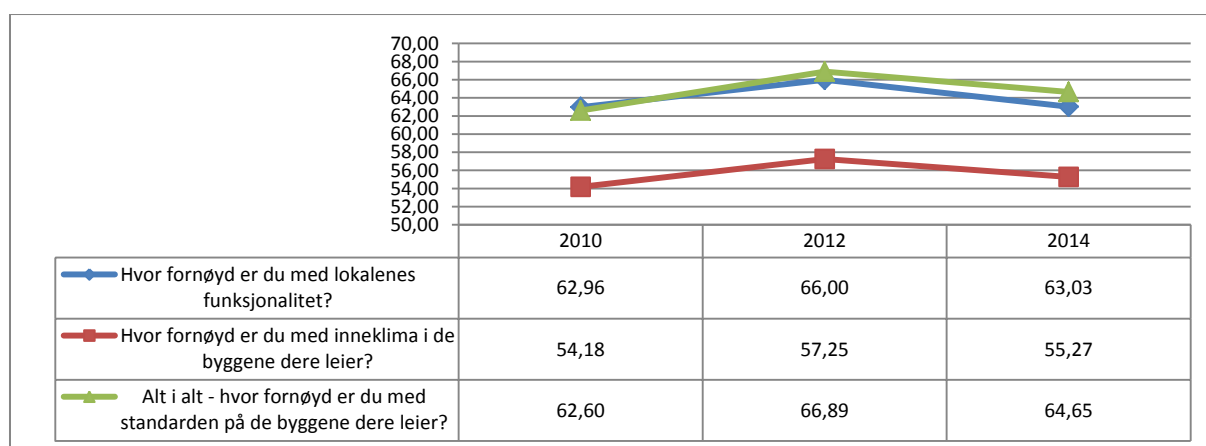
2012

	N					
	Valid	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation
I hvilken grad tilfredsstill lokalene din virksomhets behov?	416	93	65,9989	66,6667	77,78	24,11915
Hvor fornøyd er du med inneklima i de byggene dere leier?	407	102	57,2482	66,6667	66,67	25,45311
Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?	355	154	66,8858	66,6667	77,78	22,77148

2014

	N					
	Valid	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation
I hvilken grad tilfredsstill lokalene din virksomhets behov?	394	77	63,0288	66,6667	88,89	24,29390
Hvor fornøyd er du med inneklima i de byggene dere leier?	385	86	55,2670	55,5556	66,67	24,25418
Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?	341	130	64,6465	66,6667	77,78	23,39028

Tabell 1 - KTI lokalenes egnethet



Tabell 2 - Utvikling KTI egnethet

2010

	N					
	Valid	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation
Statsbygg bidrar positivt til å løse dine behov knyttet til areal?	333	131	68,6353	77,7778	77,78	22,90246
Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?	317	147	77,1819	77,7778	77,78	18,05178
Hvor fornøyd er du med gjennomføringen av de utarbeidede vedlikeholdsplanene?	282	182	70,4098	77,7778	77,78	22,58498

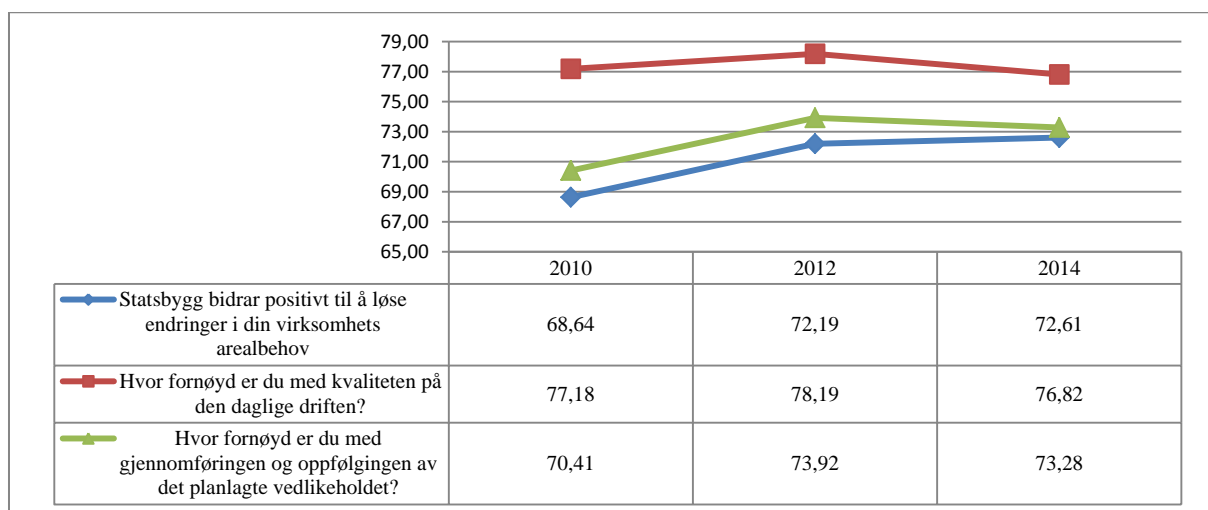
2012

	N					
	Valid	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation
Statsbygg bidrar positivt til å løse endringer i dine arealbehov	374	135	72,1925	77,7778	77,78	23,15225
Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?	349	160	78,1917	77,7778	77,78	17,53299
Hvor fornøyd er du med gjennomføringen og oppfølgingen av det planlagte vedlikeholdet?	340	169	73,9216	77,7778	77,78	19,67587

2014

	N					
	Valid	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation
Statsbygg bidrar positivt til å løse endringer i din virksomhets arealbehov	331	140	72,6083	77,7778	77,78	23,21318
Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?	335	136	76,8159	77,7778	77,78	18,16293
Hvor fornøyd er du med gjennomføringen og oppfølgingen av det planlagte vedlikeholdet?	331	140	73,2796	77,7778	77,78	20,11706

Tabell 3 - KTI drift og vedlikehold



Tabell 4 - Utvikling KTI drift og vedlikehold

2010

	N					
	Valid	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation
Opplever du vårt driftspersonell som imøtekommende og serviceinnstilt?	323	141	82,9721	88,8889	100,00	16,91679
Statsbygg holder oppsatte tidsplaner	344	120	64,1473	66,6667	77,78	24,35737

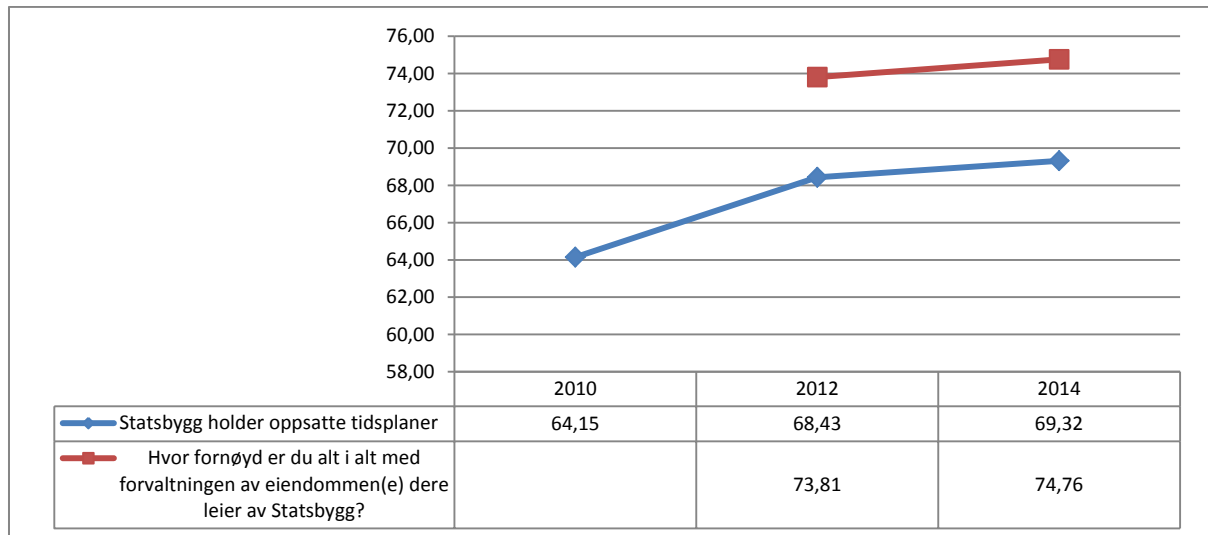
2012

	N					
	Valid	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation
Statsbygg holder oppsatte tidsplaner	390	119	68,4330	77,7778	77,78	22,96767
Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?	417	92	73,8076	77,7778	77,78	19,02602

2014

	N					
	Valid	Missing	Mean	Median	Mode	Std. Deviation
Vi kommer til å forlenge leiekontrakten med Statsbygg ved kontraktens utløp	211	260	84,3075	88,8889	100,00	22,02462
Statsbygg holder oppsatte tidsplaner	369	102	69,3165	77,7778	77,78	21,14710
Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?	394	77	74,7603	77,7778	77,78	18,41880

Tabell 5 - KTI eiendomsforvaltning



Tabell 6 - Utvikling KTI eiendomsforvaltning

Som vi ser i Tabell 6 over, så har tilfredsheten med eiendomsforvaltningen gått opp et poeng fra 2012 til 2014.

4.1.2 Resultater fra regresjonsanalyse av kundeundersøkelsen

Vi skal nå se på hvilke faktorer (delspørsmål fra kundeundersøkelsen) som er av størst betydning for respondentene. Det gjøres gjennom om en multippel regresjonsanalyse for å se hvilke faktorer som forklarer variasjonen i spørsmål nr. 24 «*Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?*».

I tabell 7 ser vi at de uavhengige variablene forklarer 71,6 prosent av endringene i den avhengige variabelen. Modellen er også godt under 5 % signifikansnivået, hvilket betyr at den er statistisk signifikant. Videre hvis vi ser på de enkelte variablene, så er det moderat korrelasjon mellom alle variablene og den avhengige variabelen og sterk korrelasjon med spørsmål nr.19 «*Statsbygg holder oppsatte tidsplaner*». Derimot er det kun tre av variablene som er statistisk signifikante. Dermed kan vi si ut fra modellen at Spørsmål nr. 11 «*Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?*», Spørsmål nr. 19 «*Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?*» og Spørsmål nr. 23 «*Statsbygg holder oppsatte tidsplaner*» er av størst betydning for variansen i den avhengige variabelen i 2012.

Tabell 7 - modellsammendrag av regresjonsanalyse kundeundersøkelsen 2012

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			
						R Change	F Change	df1	df2
1	,846 ^a	,716	,705	8,83674	,716	65,303	9	233	,000

a. Predictors: (Constant), Statsbygg holder oppsatte tidsplaner, I hvilken grad tilfredsstill lokalene din virksomhets behov?, Utomhusarealene tilknyttet våre lokaler og arbeidet som utføres i forbindelse med dette er av tilfredsstillende kvalitet, Hvor fornøyd er du med samarbeidet om energieffektiverende tiltak?, Statsbygg bidrar positivt til å løse endringer i dine arealbehov, Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?, Hvor fornøyd er du med inneklima i de byggene dere leier?, Hvor fornøyd er du med gjennomføringen og oppfølgingen av det planlagte vedlikeholdet?, Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?

b. Dependent Variable: Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?

Tabell 8 - koeffisient tabell av kundeundersøkelsen 2012

		Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	9,543	3,162		3,019	,003			
	I hvilken grad tilfredsstiller lokalene din virksomhets behov?	,039	,045	,054	,850	,396	,469	,056	,030
	Hvor fornøyd er du med inneklima i de byggene dere leier?	-,047	,037	-,070	-1,277	,203	,485	-,083	-,045
	Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?	,143	,056	,190	2,550	,011	,578	,165	,089
	Utomhusarealene tilknyttet våre lokaler og arbeidet som utføres i forbindelse med dette er av tilfredstillende kvalitet	,032	,040	,037	,791	,430	,530	,052	,028
	Statsbygg bidrar positivt til å løse endringer i dine arealbehov	,070	,038	,087	1,864	,064	,553	,121	,065
	Hvor fornøyd er du med samarbeidet om energieffektiverende tiltak?	,034	,037	,043	,938	,349	,510	,061	,033
	Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?	,269	,059	,269	4,560	,000	,680	,286	,159
	Hvor fornøyd er du med gjennomføringen og oppfølgingen av det planlagte vedlikeholdet?	,015	,055	,016	,266	,790	,632	,017	,009
	Statsbygg holder oppsatte tidsplaner	,343	,038	,444	8,966	,000	,749	,506	,313

a. Dependent Variable: Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?

For å kontrollere funnene 2012, lages tilsvarende modell for 2014 kundeundersøkelsen for å se om det er tilsvarende funn i variablene fra 2012. Vi ser at 2014 modellen har høyere R² verdi og dermed forklarer større del av variansen i tilfredsheten med eiendomsforvaltningen. Derimot ser vi at det er flere signifikante uavhengige variabler i 2014 modellen. Variablene «Statsbygg holder oppsatte tidsplaner» og «Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?» er signifikante også i denne modellen, med sterk korrelasjonskoeffisient.

Tabell 9 - modellsammendrag av regresjonsanalyse kundeundersøkelsen 2014

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change R Square	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,880 ^a	,775	,760	7,69272	,775	52,224	10	152	,000

a. Predictors: (Constant), Statsbygg holder oppsatte tidsplaner, I hvilken grad tilfredsstiller lokalene din virksomhets behov?, Vi kommer til å forlenge leiekontrakten med Statsbygg ved kontraktens utløp, Utomhusarealene tilknyttet våre lokaler og arbeidet som utføres i forbindelse med dette er av tilfredstillende kvalitet, Hvor fornøyd er du med samarbeidet om energieffektiverende tiltak?, Hvor fornøyd er du med inneklima i de byggene dere leier?, Statsbygg bidrar positivt til å løse endringer i din virksomhets arealbehov, Hvor fornøyd er du med gjennomføringen og oppfølgingen av det planlagte vedlikeholdet?, Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?, Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?

b. Dependent Variable: Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?

Dermed kan en si at dette er viktige faktorer for tilfredsheten med eiendomsforvaltningen. I tillegg finner vi variablene «*Hvor fornøyd er du med gjennomføringen og oppfølgingen av det planlagte vedlikeholdet?*» og «*Statsbygg bidrar positivt til å løse endringer i din virksomhets arealbehov*» som signifikante med betydelige korrelasjonskoeffisienter. Derimot er variabelen «*Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?*» ikke signifikant i 2014 modellen.

Tabell 10 - koeffisient tabell av kundeundersøkelsen 2014

		Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t		Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	8,988	3,507		2,563	,011			
	Vi kommer til å forlenge leiekontrakten med Statsbygg ved kontraktens utløp	,114	,042	,133	2,716	,007	,590	,215	,105
	I hvilken grad tilfredsstill lokalene din virksomhets behov?	,019	,044	,027	,424	,672	,465	,034	,016
	Hvor fornøyd er du med inneklima i de byggene dere leier?	,023	,038	,034	,606	,545	,525	,049	,023
	Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?	-,039	,051	-,056	-,765	,446	,502	-,062	-,029
	Utomhusarealene tilknyttet våre lokaler og arbeidet som utføres i forbindelse med dette er av tilfredstillende kvalitet	,104	,037	,148	2,851	,005	,603	,225	,110
	Statsbygg bidrar positivt til å løse endringer i din virksomhets arealbehov	,146	,038	,212	3,795	,000	,664	,294	,146
	Hvor fornøyd er du med samarbeidet om energieffektiviserende tiltak?	,037	,040	,050	,908	,365	,609	,073	,035
	Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?	,201	,070	,213	2,877	,005	,773	,227	,111
	Hvor fornøyd er du med gjennomføringen og oppfølgingen av det planlagte vedlikeholdet?	,167	,060	,201	2,764	,006	,751	,219	,106
	Statsbygg holder oppsatte tidsplaner	,156	,047	,175	3,327	,001	,672	,261	,128

a. Dependent Variable: Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?

4.2 Beskrivelse av undersøkelse

Vi har nå sett på hvilke spørsmål (Uavhengige variabler) fra kundeundersøkelsen som har størst samvariasjon som den avhengige variabelen «*Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg*». Derfor er det nå naturlig å undersøke hvilke parametere fra eiendomsforvaltningen som har betydning for kundetilfredsheten. I kommende gjennomgang av resultatene vil primært signifikante resultater/modeller fra regresjonsanalysen analyseres og begrunnes. Ikke signifikante modeller vil dermed kun belyses for å eksemplifisere. Det er derfor viktig å påpeke at alle uavhengige variabler har blitt kryssjekket og testet opp mot hverandre for å undersøke alle muligheter og eventuelle sammenhenger.

I denne delen av undersøkelsen vil det fremkomme flere variabler som jeg vil forklare oppbygningen av:

Variabelen *Planlagt vedlikehold* er vedlikeholdskostnader som er ført på en konto for vedlikehold som er eiers ansvar. Summen er areal fordelt ut i fra kvm til eiendomskomplekset. *Planlagt vedlikehold* er den største vedlikeholdsposten av *vedlikehold totalt* som også er en variabel i denne undersøkelsen.

Vedlikehold totalt består av vedlikehold, utskiftninger og utvikling, både det som er leietaker og det som er eiers ansvar. Beløpet er i arealfordelt og vises som kr/kvm.

Drift vises også i kr/kvm og består av kontoer for drift og lønn som er ført på eiendomskomplekset fratrukket *brukeravhengige driftskostnader* (BAD) for lønn og drift. BAD kostnader er fratrukket siden det er kostnader som er utenfor husleieavtalen som leietaker dekker selv.

BAD lønn er lønnskostnader til driftspersonell som ikke dekkes av husleien. Dette kan være for eksempel snømåking, klipping av gress og andre tilleggs serviceavtaler som leietakeren skulle ha behov for. Beløpet vises i kr/kvm.

Typiske *BAD Driftskostnader* er forsyningskostnader som renovasjon, vann- og avløp og energi. I tillegg til andre driftsoppgaver som eier besørger men som leietaker bekoster.

Som nevnt tidligere kan et eiendomskompleks bestå av flere eiendommer med forskjellig tilstandsgrad og byggeår. Variabelen *tilstandsgrad* er derfor et arealvektet gjennomsnitt av

tilstandsgraden til eiendommene i eiendomskomplekset, og variabelen *Alder* er gjennomsnitt bygningsalder for eiendomskomplekset.

4.2.1 Resultater fra regresjonsanalyse av KTI eiendomsforvaltning

Ved å foreta multippel lineær regresjonsanalyse med *KTI eiendomsforvaltning* som avhengig variabel og *husleie kr/kvm*, *vedlikehold eiers ansvar*, *totalt vedlikehold*, *drift*, *BAD lønn*, *BAD drift*, *tilstandsgrad* og *alder* som uavhengige variabler får vi utfallet i tabell 11 under.

Tabell 11 - Deskriptiv tabell regresjon KTI eiendomsforvaltning 2012

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
KTI Eiendomsforvaltning	72,99	19,63	172
Husleie	1378,12	674,12	172
Planlagt vedlikehold	206,58	403,43	172
Vedlikehold totalt	308,61	513,13	172
Drift	44,14	51,67	172
BAD Lønn	23,34	21,53	172
BAD Drift	85,84	68,61	172
Tilstandsgrad	,97	,37	172
Alder	48,15	38,30	172

Vi ser i sammendraget under fremkommer det at kun variablene *BAD drift* og *tilstandsgrad*, er signifikante. Ved tilføyning av *husleie* i modell 3 er ikke modellen lenger signifikant på 0,05- nivået, selv om R^2 øker noe. Vi kan dermed med 95 prosent sikkerhet fastslå at det er sammenheng mellom KTI eiendomsforvaltning og BAD drift og tilstandsgrad.

Tabell 12 - Modellsammendrag regresjon KTI eiendomsforvaltning 2012

Model Summary 2012									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Estimate	Change Statistics				
					Std. Error	R Square Change	F Change	df1	df2
1	,317 ^a	,100	,095	18,58131	,100	18,741	1	168	,000
2	,371 ^b	,137	,127	18,24963	,037	7,162	1	167	,008
3	,395 ^c	,156	,141	18,10486	,019	3,682	1	166	,057
4	,443 ^d	,196	,151	18,00049	,040	1,322	6	160	,250

a. Predictors: (Constant), BAD drift

b. Predictors: (Constant), BAD drift, Tilstandsgrad

c. Predictors: (Constant), BAD drift, Tilstandsgrad, Husleie

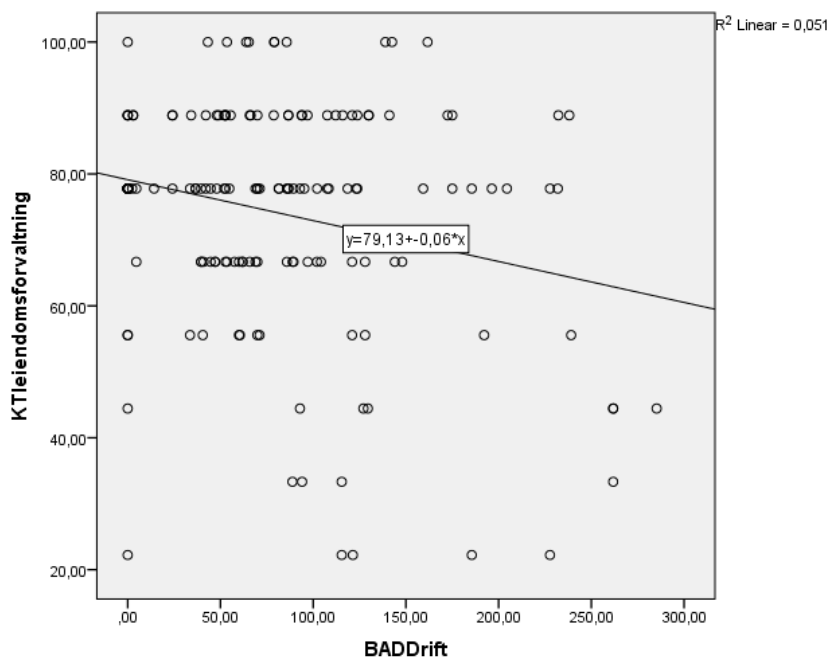
d. Predictors: (Constant), BAD drift, Tilstandsgrad, Husleie, Drift og lønn - BAD, Vedlikehold totalt, Alder, BAD Lønn, Planlagt vedlikehold, Drift og lønn

Videre ser vi korrelasjonstesten under at det er en moderat negativ korrelasjon mellom KTI eiendomsforvaltning, og BAD drift og tilstandsgrad. Resultatene viser at de uavhengige variablene samvarierer med den avhengige variabelen som vist i tabellen under.

Tabell 13 – Korrelasjonstabell regresjon KTI eiendomsforvaltning 2012

Correlations					
		KTIEiendomsforvaltning	BADdrift	Tilstandsgrad	Husleie
Pearson Correlation	KTIEiendomsforvaltning	1,000	-,319	-,181	,100
	BAD drift	-,319	1,000	-,071	,105
	Tilstandsgrad	-,181	-,071	1,000	-,164
	Husleie	,100	,105	-,164	1,000
Sig. (1-tailed)	KTI Eiendomsforvaltning	.	,000	,007	,090
	BAD drift	,000	.	,170	,079
	Tilstandsgrad	,007	,170	.	,013
	Husleie	,090	,079	,013	.
N	KTI Eiendomsforvaltning	182	182	182	182
	BAD drift	182	182	182	182
	Tilstandsgrad	182	182	182	182
	Husleie	182	182	182	182

Dette illustreres godt i spredningsplottet under, der vi ser sammenhengen mellom tilfredshet med eiendomsforvaltningen til Statsbygg og BAD driftskostnader per kvadratmeter. Vi ser at det er en svak tendens til at eiendomskomplekser med høyere BAD drift har lavere tilfredshet med eiendomsforvaltningen.



Figur 7 - Spredningsplott KTI eiendomsforvaltning og BAD drift

I koeffisienttabellen tabell under, ser vi av den ustandardiserte regresjonskoeffisienten (B) i modell 2 at gjennomsnittlig endring i Y (avhengig variabel), altså *KTI Eiendomsforvaltning* reduseres med 0,091 når BAD Drift øker med 1 kr og at KTI Eiendomsforvaltning reduseres med 9,96 når tilstandsgrad øker med en.

Tabell 14 - koeffisienttabell regresjon KTI eiendomsforvaltning 2012

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	80,402	2,283		35,218	,000
	BAD drift	-,090	,021	-,317	-4,329	,000
2	(Constant)	90,168	4,283		21,053	,000
	BAD drift	-,091	,020	-,320	-4,449	,000
	Tilstandsgrad	-9,968	3,725	-,192	-2,676	,008
3	(Constant)	83,735	5,413		15,471	,000
	BAD drift	-,092	,020	-,326	-4,566	,000
	Tilstandsgrad	-8,855	3,740	-,171	-2,368	,019
4	Husleie	,004	,002	,139	1,919	,057
	(Constant)	83,723	5,692		14,710	,000
	BAD drift	-,100	,022	-,353	-4,593	,000
	Tilstandsgrad	-7,996	4,023	-,154	-1,987	,049
	Husleie	,004	,002	,145	1,974	,050
	Planlagt vedlikehold	9,501E-005	,006	,002	,016	,987
	Vedlikehold totalt	-,003	,004	-,069	-,603	,547
	Drift og lønn	-,119	,078	-,282	-1,528	,129
	Drift og lønn - BAD	,060	,070	,160	,861	,390
	BAD Lønn	,149	,103	,165	1,453	,148
Alder	,056	,038	,111	1,493	,137	

a. Dependent Variable: KTI Eiendomsforvaltning

Jeg utførte tilsvarende multiplert lineær regresjonsanalyse for 2014 for å undersøke om de samme funnene fremkommer. Som vi ser i tabell 15 under finner vi de samme signifikante variablene, men med noe svakere forklaringsgrad enn i regresjonsanalysen for 2012. Modell 2 av regresjonsanalysen forklarer 12,5 prosent av endringen i den avhengige variabelen.

Tabell 15 - Modellsammendrag regresjon KTI eiendomsforvaltning 2014

Model Summary 2014									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,300 ^a	,090	,084	16,36217	,090	13,891	1	140	,000
2	,353 ^b	,125	,112	16,10655	,034	5,479	1	139	,021
3	,363 ^c	,132	,106	16,15876	,007	,552	2	137	,577
4	,397 ^d	,158	,101	16,21195	,026	,821	5	132	,537

a. Predictors: (Constant), BAD Drift

b. Predictors: (Constant), BAD Drift, Tilstandsgrad

c. Predictors: (Constant), BAD Drift, Tilstandsgrad, Husleie, BAD Lønn

d. Predictors: (Constant), BAD Drift, Tilstandsgrad, Husleie, BAD Lønn, Alder, Vedlikehold Totalt, Vedlikehold eiers ansvar, Drift

En kan se ut fra koeffisienttabellen for 2014 at den ustandardiserte regresjonskoeffisienten er noe svakere for 2012, da KTI eiendomsforvaltning reduseres med 0,078 når BAD drift øker med en og reduseres med 9,116 når tilstandsgraden økes med en.

Tabell 16 – Koeffisienttabell regresjon KTI eiendomsforvaltning 2014

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	80,002	2,225		35,954	,000
	BADDrift	-,075	,020	-,300	-3,727	,000
2	(Constant)	89,924	4,771		18,846	,000
	BAD Drift	-,078	,020	-,313	-3,931	,000
	Tilstandsgrad	-9,116	3,894	-,186	-2,341	,021
3	(Constant)	90,900	6,064		14,991	,000
	BAD Drift	-,065	,024	-,257	-2,683	,008
	Tilstandsgrad	-8,949	4,020	-,183	-2,226	,028
	Husleie	,000	,002	-,004	-,054	,957
	BAD Lønn	-,077	,074	-,100	-1,044	,298
4	(Constant)	88,330	6,573		13,438	,000
	BAD Drift	-,071	,027	-,282	-2,665	,009
	Tilstandsgrad	-9,432	4,237	-,193	-2,226	,028
	Husleie	,000	,002	,014	,166	,868
	BAD Lønn	-,099	,110	-,128	-,896	,372
	Vedlikehold eiers ansvar	,003	,009	,036	,323	,747
	Vedlikehold Totalt	,001	,003	,035	,348	,728
	Drift	-,030	,075	-,092	-,403	,687
	Alder	,072	,044	,133	1,618	,108

a. Dependent Variable: KTI Eiendomsforvaltning

Ved å ta utgangspunkt i regresjonsligningen kan en forsøke å predikere resultatene fra den lineære regresjonsmodellen. Hvis vi setter 100 kr i BAD drift og 1,50 i tilstandsgrad får vi følgende:

$$89,924 - 0,078 * 100 - 9,116 * 1,50 =$$

$$89,924 - 7,8 - 13,674 = \mathbf{68,45}$$

Det vil si at i dette tilfellet ville utfallet vært en kundetilfredshet på 68,45. Derimot er R² på kun 12,5 % noe vil si at denne tolkningen ikke er veldig pålitelig.

4.2.2 Resultater fra regresjonsanalyse av KTI Bygg standard

Vi skal nå se på om det finnes korrelasjon mellom spørsmål nr. 12 «Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?» og variabler fra eiendomsforvaltningen. Databasen for 2014 inneholder 270 respondenter. Tilstandsgraden er ekskludert fra denne modellen, da det reduserer utvalget til 142, hvorpå modellen ikke blir signifikant. Som vi ser i tabellen er gjennomsnitt tilfredshet med standarden på bygget høyere for dette utvalget enn i totalen 2014. Dette skyldes at utvalget er har 71 respondenter færre, på grunn av koblingen med annen data som ikke er komplett.

Tabell 17 - deskriptivmodell regresjon KTI Bygg standard 2014

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
KTI Bygg standard	76,8325	18,26717	270
Drift	52,9863	49,28274	270
Alder	48,7889	33,05346	270
Husleie	1508,6470	677,64765	270
Vedlikehold eier ansvar	206,8437	333,80975	270
Vedlikehold totalt	487,8478	710,82857	270

Som det fremgår av tabellen nedenfor er kun den første modellen er signifikant, og når en kobler på husleie er ikke modellen lenger signifikant. Videre kan en se at modellen kun har en R² verdi 0,053 som vil si at modellen kun forklarer 5,3% av endringen i den avhengige variabelen.

Tabell 18 - Modellsammendrag regresjon KTI Bygg standard 2014

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics					
				Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,230 ^a	,053	,046	17,84494	,053	7,440	2	267	,001
2	,248 ^b	,061	,051	17,79645	,009	2,457	1	266	,118
3	,259 ^c	,067	,049	17,81259	,005	,759	2	264	,469

a. Predictors: (Constant), Alder, Drift

b. Predictors: (Constant), Alder, Drift, Husleie

c. Predictors: (Constant), Alder, Drift, Husleie, Vedlikehold totalt, Vedlikehold eiers ansvar

Ser vi i koeffisienttabellen under ser vi at det kun er svak korrelasjon mellom den avhengige variabelen, og drift og alder. Korrelasjonskoeffisienten er svakt positiv for drift med en verdi på 0,181 mens den er svakt negativ for alder med -0,119. Derimot er det et stort utvalg som er godt innenfor kravet til korrelasjonsverdi i forhold til størrelsen på utvalget. I koeffisienttabellen ser vi også at den ustandardiserte regresjonskoeffisienten (B) i modell 1 vil si at gjennomsnittlig endring i Y (avhengig variabel), altså *KTI Bygg standard* økes med 0,073 når drift øker med en kr og at *KTI Bygg standard* reduseres med 0,078 når alder øker med et år. Derimot er R-kvadrert verdi såpass lav at en prediksjon av utfallet vil ikke være særlig korrekt.

Tabell 19 -koeffisienttabell regresjon KTI Bygg standard 2014

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	76,778	2,178		35,253	,000			
	Drift	,073	,022	,198	3,297	,001	,181	,198	,196
	Alder	-,078	,033	-,142	-2,367	,019	-,119	-,143	-,141
2	(Constant)	72,310	3,583		20,179	,000			
	Drift	,075	,022	,203	3,394	,001	,181	,204	,202
	Alder	-,068	,034	-,124	-2,034	,043	-,119	-,124	-,121
	Husleie	,003	,002	,095	1,567	,118	,103	,096	,093
3	(Constant)	72,801	3,611		20,159	,000			
	Drift	,076	,022	,206	3,413	,001	,181	,206	,203
	Alder	-,062	,034	-,112	-1,813	,071	-,119	-,111	-,108
	Husleie	,003	,002	,093	1,524	,129	,103	,093	,091
	Vedlikehold eiers	-,005	,004	-,083	-1,022	,308	-,085	-,063	-,061
	Vedlikehold totalt	,000	,002	,014	,175	,861	-,034	,011	,010

a. Dependent Variable: KTI Byggstandard

I tabell under ser vi kun på KTI Bygg standard som avhengig variabel og tilstandsgrad. Vi ser at Tilstandsgrad forklarer 4,3 prosent av endringen i den avhengige variabelen.

Tabell 20 - modellsammendrag tilstandsgrad og KTI bygg standard 2014

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate					
				Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,207 ^a	,043	,036	18,36518	,043	6,270	1	140	,013

a. Predictors: (Constant), Tilstandsgrad

Koeffisienttabellen under viser at en økning i tilstandsgrad med 1 reduserer tilfredsheten med 11,266 men også her er det knyttet stor usikkerhet siden modellen har såpass lav forklaringsgrad.

Tabell 21 - Koeffisienttabell tilstandsgrad og KTI bygg standard

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	86,185	4,917		17,527	,000			
	Tilstandsgrad	-11,266	4,499	-,207	-2,504	,013	-,207	-,207	-,207

a. Dependent Variable: KTI Bygg standard

Vi utfører tilsvarende analyse for 2012, også her utføres undersøkelsen med og uten tilstandsgrad siden utvalget blir halvert når den variabelen blir lagt til. Som tabellen under viser består analysen av 316 observasjoner.

Tabell 22 - deskriptivmodell regresjon KTI Bygg standard 2012

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
KTI Bygg standard	67,8282	22,25459	316
Alder	49,98	38,279	316
Husleie	1352,614	721,1008	316
Drift	47,812	50,1548	316

Ut fra multippel lineær regresjonsanalysen nedenfor ser vi at modell 1 og 2 er signifikante, med variablene alder og husleie. Ved å legge til variabelen drift øker ikke R-kvadrert merkbart, i tillegg til at modellen ikke lenger er signifikant. R-kvadrert verdi er markant forsterket i forhold til 2014 analysen, fra 5 prosent i forklaringsgrad til 14,3 prosent.

Tabell 23 - Modellsammendrag regresjon KTI Bygg standard 2012

Model Summary										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Estimate	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
						R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,285 ^a	,081	,078	21,36595	,081	,081	27,747	1	314	,000
2	,378 ^b	,143	,138	20,66621	,062	,062	22,624	1	313	,000
3	,382 ^c	,146	,138	20,66337	,003	,003	1,086	1	312	,298

a. Predictors: (Constant), Alder

b. Predictors: (Constant), Alder, Husleie

c. Predictors: (Constant), Alder, Husleie, Drift

Ut i fra koeffisienttabellen ser vi at korrelasjonskoeffisientene er sterkere enn analysen fra 2014. Derimot er ikke variabelen drift signifikant i 2012 analysen, mens husleie er signifikant. Koeffisienttabellen viser også at når alder økes med 1 år reduseres *KTI bygg standard* med 0,131 og ved en økning i husleie på en krone øker den avhengige variabelen med 0,008.

Tabell 24 - koeffisienttabell regresjon KTI Bygg standard 2012

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	76,107	1,979		38,465	,000			
	Alder	-,166	,031	-,285	-5,268	,000	-,285	-,285	-,285
2	(Constant)	63,703	3,235		19,692	,000			
	Alder	-,131	,031	-,226	-4,194	,000	-,285	-,231	-,219
	Husleie	,008	,002	,256	4,756	,000	,308	,260	,249
3	(Constant)	62,708	3,372		18,595	,000			
	Alder	-,133	,031	-,228	-4,239	,000	-,285	-,233	-,222
	Husleie	,008	,002	,254	4,715	,000	,308	,258	,247
	Drift	,024	,023	,055	1,042	,298	,052	,059	,055

a. Dependent Variable: Tilfredshet Bygg standard

Legger vi til variabelen tilstandsgrad i 2012 analysen reduseres antall observasjoner til 180, hvilket har en effekt på gjennomsnittsverdiene i den deskriptive tabellen.

Tabell 25 - deskriptivmodell regresjon KTI Bygg standard 2012 med tilstandsgrad

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Tilfredshet Bygg standard	69,5076	20,58354	180
Alder	47,79	38,349	180
Husleie	1363,005	672,7196	180
Tilstandsgrad	,9916	,38609	180
Drift	41,514	45,6712	180

Ved å legge til variabelen tilstandsgrad i modell 3 under ser vi at R-kvadrert verdi blir ytterligere forsterket. Modell 3 forklarer 18,4 prosent av endringene i den avhengige variabelen «*Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?*». Modellen er også her ikke signifikant, når drift legges til i modell 4.

Tabell 26 - modellsammendrag regresjon KTI Bygg standard 2012 med tilstandsgrad

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics					
				Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,219 ^a	,048	,043	20,13847	,048	8,999	1	178	,003
2	,352 ^b	,124	,114	19,37108	,076	15,382	1	177	,000
3	,429 ^c	,184	,171	18,74632	,060	12,994	1	176	,000
4	,431 ^d	,185	,167	18,78960	,001	,190	1	175	,663

a. Predictors: (Constant), Alder

b. Predictors: (Constant), Alder, Husleie

c. Predictors: (Constant), Alder, Husleie, Tilstandsgrad

d. Predictors: (Constant), Alder, Husleie, Tilstandsgrad, Drift

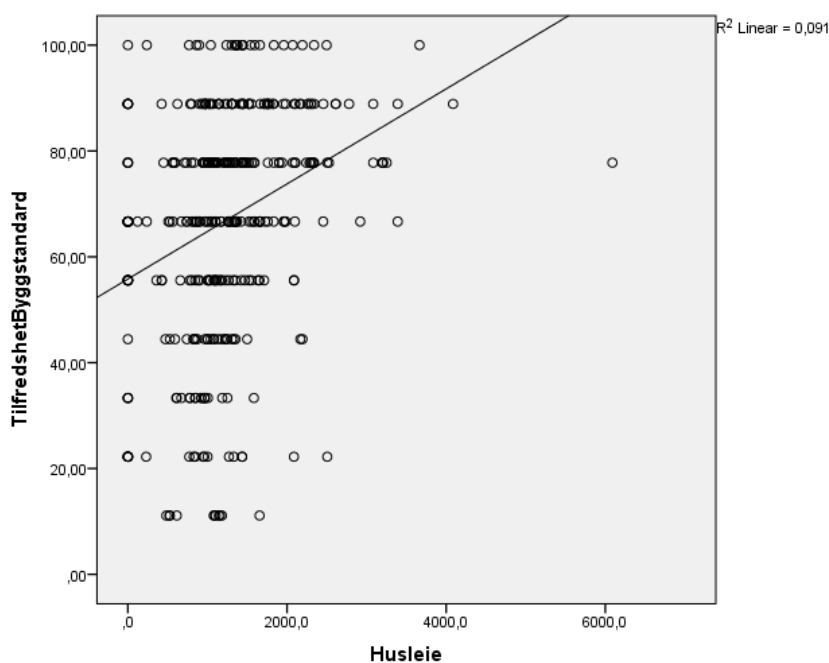
I koeffisienttabellen under fremgår en moderat korrelasjon mellom variablene husleie og tilstandsgrad i korrelasjonskoeffisientene. Den ustandardiserte regresjonskoeffisienten (B) for variabelen tilstandsgrad har økt fra 2014. Dette medfører at den avhengige variabelen reduseres med 13,491 hvis tilstandsgrad øker med en, slik vi ser i modell 3 under

Figur 8 - Koeffisienttabell regresjon KTI Bygg standard 2012 med tilstandsgrad

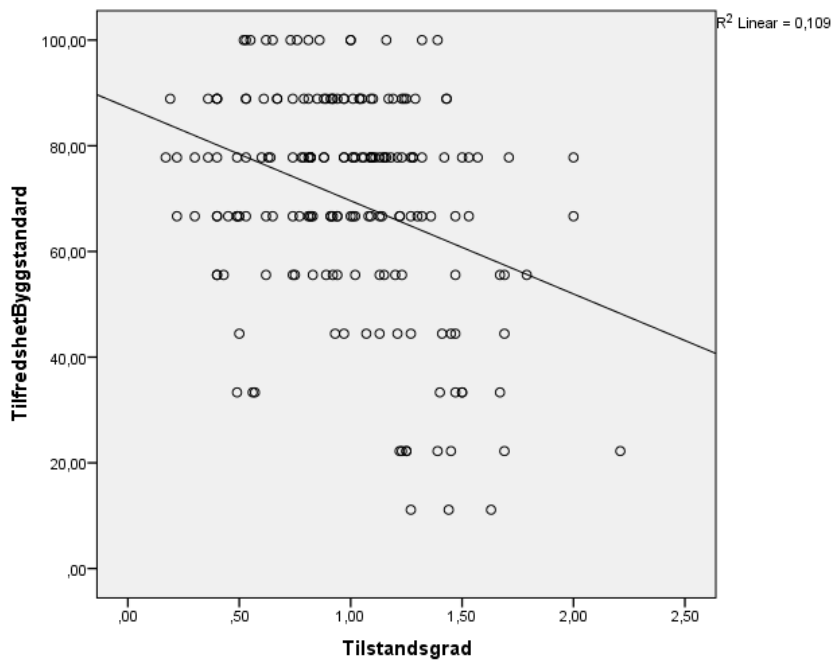
Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	75,135	2,403		31,273	,000			
	Alder	-,118	,039	-,219	-3,000	,003	-,219	-,219	-,219
2	(Constant)	62,365	3,993		15,620	,000			
	Alder	-,094	,038	-,176	-2,467	,015	-,219	-,182	-,174
	Husleie	,009	,002	,279	3,922	,000	,307	,283	,276
3	(Constant)	76,305	5,467		13,958	,000			
	Alder	-,072	,038	-,134	-1,912	,057	-,219	-,143	-,130
	Husleie	,007	,002	,240	3,440	,001	,307	,251	,234
	Tilstandsgrad	-13,491	3,743	-,253	-3,605	,000	-,322	-,262	-,245
4	(Constant)	75,791	5,605		13,523	,000			
	Alder	-,071	,038	-,133	-1,901	,059	-,219	-,142	-,130
	Husleie	,007	,002	,236	3,359	,001	,307	,246	,229
	Tilstandsgrad	-13,404	3,757	-,251	-3,568	,000	-,322	-,260	-,243
	Drift	,014	,031	,030	,436	,663	,086	,033	,030

a. Dependent Variable: Tilfredshet Bygg standard

I figur 9 under ser vi sammenhengen mellom KTI bygg standard og husleie.



Figur 9 - Spredningsplott KTI bygg standard og husleie



Figur 10 - Spredningsplott KTI bygg standard og tilstandsgrad

4.2.3 Resultater fra regresjonsanalyse av KTI Driftskvalitet

I tabell under ser vi resultatene fra regresjonsanalysen av spørsmålet «*Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?*». Ytterligere sees det i sammendraget at variablene *BAD lønn* og *Drift + BAD* ikke er signifikante, ved tilføyning av disse variablene i modell 4. Selv om de står som signifikante i koeffisienttabellen modell 4. Dermed kan vi si at variablene husleie, drift og BAD drift per kvadratmeter er signifikante på 0,05 nivået og forklarer 6 prosent av endringen i KTI driftskvalitet.

Tabell 27 - Modellsammendrag regresjonsanalyse KTI driftskvalitet 2012

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate					
				Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,121 ^a	,015	,011	16,81124	,015	4,386	1	295	,037
2	,166 ^b	,028	,021	16,72892	,013	3,910	1	294	,049
3	,245 ^c	,060	,050	16,47767	,032	10,034	1	293	,002
4	,277 ^d	,077	,061	16,38370	,017	2,685	2	291	,070

a. Predictors: (Constant), Husleie

b. Predictors: (Constant), Husleie, Drift

c. Predictors: (Constant), Husleie, Drift, BAD Drift

d. Predictors: (Constant), Husleie, Drift, BAD Drift, BAD Lønn, Drift og BAD

Det fremgår en svak negativ korrelasjon mellom BAD drift og KTI driftskvalitet, mens det er svak positiv korrelasjon mellom husleie og drift og den avhengige variabelen. Det vil si at en økning i BAD drift reduserer tilfredsheten og at økning i husleie og drift øker tilfredsheten.

Tabell 28 - koeffisienttabell regresjonsanalyse KTI driftskvalitet 2012

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	74,007	2,271		32,583	,000			
	Husleie	,003	,001	,121	2,094	,037	,121	,121	,121
2	(Constant)	72,159	2,446		29,504	,000			
	Husleie	,003	,001	,120	2,083	,038	,121	,121	,120
	Drift	,037	,019	,114	1,977	,049	,115	,115	,114
3	(Constant)	74,974	2,568		29,199	,000			
	Husleie	,003	,001	,138	2,417	,016	,121	,140	,137
	Drift	,040	,018	,125	2,197	,029	,115	,127	,124
	BAD Drift	-,043	,014	-,181	-3,168	,002	-,159	-,182	-,179
4	(Constant)	75,428	2,632		28,657	,000			
	Husleie	,003	,001	,128	2,251	,025	,121	,131	,127
	Drift	,180	,068	,557	2,648	,009	,115	,153	,149
	BAD Drift	-,047	,015	-,196	-3,198	,002	-,159	-,184	-,180
	Drift og BAD	-,150	,071	-,481	-2,127	,034	,070	-,124	-,120
	BAD Lønn	,194	,086	,231	2,255	,025	-,002	,131	,127

a. Dependent Variable: KTI Drift

I tabell under, finner vi tilsvarende funn i 2014 analysen, men med noe svakere forklaringsgrad for modellen og korrelasjonskoeffisienter.

Tabell 29 - Modellsammendrag regresjonsanalyse KTI driftskvalitet 2014

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Change Statistics					
				Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,233 ^a	,055	,044	17,25365	,055	5,323	3	277	,001
2	,249 ^b	,062	,042	17,27851	,008	,735	3	274	,532

a. Predictors: (Constant), Drift, BAD Drift, Husleie

b. Predictors: (Constant), Drift, BAD Drift, Husleie, Alder, BAD Lønn, Drift og BAD

4.2.4 Resultater fra regresjonsanalyse av KTI vedlikeholdsplaner

For vedlikehold kan vi se ut fra regresjonsanalysen for 2012 at det ikke finnes korrelasjon mellom vedlikeholdskostnader for undersøkelsesåret og tilfredshet med vedlikeholdet. Videre sees det en svak korrelasjon mellom husleie og KTI vedlikehold.

Tabell 30 - Modellsammendrag regresjonsanalyse KTI vedlikeholdsplaner

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics					
				Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,154 ^a	,024	,021	19,22981	,024	7,372	1	303	,007
2	,164 ^b	,027	,017	19,26241	,003	,488	2	301	,615

a. Predictors: (Constant), Husleie

b. Predictors: (Constant), Husleie, Totalt Vedlikehold, Planlagt Vedlikehold

Tabell 31 - koeffisienttabell regresjonsanalyse KTI vedlikeholdsplaner

Coefficients ^a										
Model		Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error		Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	67,590	2,361			28,625	,000			
	Husleie	,004	,002		,154	2,715	,007	,154	,154	,154
2	(Constant)	68,401	2,536			26,973	,000			
	Husleie	,004	,002		,151	2,631	,009	,154	,150	,150
	PlanlagtVedlikehold	,000	,004		-,002	-,029	,977	-,061	-,002	-,002
	TotaltVedlikehold	-,002	,003		-,055	-,694	,488	-,063	-,040	-,039

a. Dependent Variable: KTI Vedlikehold

Derimot ved tilsvarende regresjonsanalyse for 2014 undersøkelsen er det ingen korrelasjon mellom husleie og KTI vedlikehold. I likhet med regresjonsanalysen for 2012. finner vi også her ingen korrelasjon mellom KTI Vedlikehold og kostnader.

4.2.5 Resultater fra regresjonsanalyse av KTI inneklima

Vi skal nå se på Tilfredsheten med inneklima opp mot variablene under i den deskriptive tabellen. Vi ser at utvalget består av 307 observasjoner med en gjennomsnittlig tilfredshet på 57,32.

Tabell 32 - deskriptivmodell regresjonsanalyse KTI inneklima

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
KTI inneklima	57,3296	25,40226	307
Husleie	1371,137	719,4896	307
Alder	49,82	37,108	307
Planlagtvedlikehold	182,811	356,8960	307
Utskiftninger	39,292	109,7397	307
Mindre ombygninger	3,784	25,5029	307
Oppgraderinger	22,240	226,7390	307
Vedlikehold totalt	318,516	496,6035	307
Drift og BAD	74,350	52,9866	307
Drift	50,187	53,9529	307

Videre fremkommer det at modell 1 i regresjonsanalysen forklarer 11,5 prosent av endringen i den avhengige variabelen. Modell 2 er derimot ikke signifikant ved tilføyning av utskiftninger og planlagt vedlikehold.

Tabell 33 - Modellsammendrag regresjonsanalyse KTI inneklima

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,340 ^a	,115	,109	23,97120	,115	19,813	2	304	,000
2	,361 ^b	,130	,119	23,84527	,015	2,610	2	302	,075
3	,371 ^c	,138	,112	23,94127	,007	,517	5	297	,764

a. Predictors: (Constant), Alder, Husleie

b. Predictors: (Constant), Alder, Husleie, Utskiftninger, Planlagtvedlikehold

c. Predictors: (Constant), Alder, Husleie, Utskiftninger, Planlagtvedlikehold, mindre ombygninger, Oppgraderinger, Drift og BAD, Drift, Vedlikehold totalt

I korrelasjonstabellen under ser vi en moderat positiv korrelasjon mellom husleie og inneklima og moderat negativ korrelasjon mellom alder og inneklima. Dette betyr at hvis alder øker med en reduseres KTI inneklima med 0,15. Ved en økning i husleie med en vil KTI inneklima øke med 0,007.

Tabell 34 - koeffisienttabell regresjonsanalyse KTI inneklima

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	55,500	3,890		14,267	,000			
	Husleie	,007	,002	,200	3,604	,000	,255	,202	,194
	Alder	-,158	,038	-,231	-4,150	,000	-,278	-,232	-,224
2	(Constant)	57,000	3,954		14,416	,000			
	Husleie	,007	,002	,194	3,482	,001	,255	,196	,187
	Alder	-,148	,038	-,216	-3,873	,000	-,278	-,218	-,208
	Planlagt vedlikehold	-,004	,004	-,063	-1,130	,259	-,142	-,065	-,061
3	(Constant)	58,225	4,297		13,551	,000			
	Husleie	,007	,002	,209	3,660	,000	,255	,208	,197
	Alder	-,148	,039	-,216	-3,815	,000	-,278	-,216	-,206
	Planlagtvedlikehold	-,002	,007	-,024	-,233	,816	-,142	-,013	-,013
	Utskiftninger	-,021	,014	-,089	-1,443	,150	-,124	-,083	-,078
	Mindre ombygninger	,036	,054	,036	,663	,508	,008	,038	,036
	oppgraderinger	,002	,009	,014	,177	,860	-,010	,010	,010
	Vedlikehold totalt	-,001	,006	-,029	-,239	,812	-,120	-,014	-,013
	Drift og BAD	-,079	,056	-,164	-1,408	,160	-,057	-,081	-,076
Drift	,072	,055	,153	1,302	,194	-,021	,075	,070	

a. Dependent Variable: KTI inneklima

Gjennomsnitt tilstandsgrad er ikke tatt med i denne regresjonsanalyse, da det halverer antall observasjoner og derav påvirker utfallet for de andre variablene betraktelig. Derfor blir KTI inneklima og tilstandsgrad analysert i en egen regresjonsanalyse.

Tabell 35 – modellsammendrag regresjonsanalyse KTI inneklima og tilstandsgrad

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics					
				Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,220 ^a	,048	,043	21,69085	,048	9,429	1	186	,002

a. Predictors: (Constant), Tilstandsgrad

Tilstandsgraden er også en signifikant for KTI inneklima med en R-kvadrert verdi på 0,048. Tilstandsgrad har en negativ korrelasjon med KTI inneklima hvor en økning med 1 i tilstandsgrad tilsvarer en reduksjon på 12,64 i KTI inneklima.

Tabell 36 - Koeffisienttabell regresjonsanalyse KTI inneklima og tilstandsgrad

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	73,126	4,363		16,759	,000			
	Tilstandsgrad	-12,641	4,117	-,220	-3,071	,002	-,220	-,220	-,220

a. Dependent Variable: KTI inneklima

4.2.6 Resultater fra regresjonsanalyse av KTI Brukbarhet

I denne regresjonsanalysen fra 2012 undersøkelsen har jeg kun tatt med de variablene som er signifikante. Av andre variabler som ikke var signifikante har vi blant annet drift, vedlikehold, utvikling ombygninger, utvikling og totalt vedlikehold per kvadratmeter.

Tabell 37 - deskriptivmodell regresjonsanalyse KTI brukbarhet

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
KTIBrukbarhet	68,2126	22,13936	187
Alder	48,70	38,752	187
Tilstandsgrad	,9940	,38571	187
Husleie	1332,9556	682,78813	187

Utvalget for denne analysen består i hovedårsak av 187 observasjoner, da som nevnt tidligere at tilstandsgrad variabelen reduserer antall observasjoner.

Tabell 38 - Modellsammendrag regresjonsanalyse KTI brukbarhet

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the		Change Statistics			
				Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,263 ^a	,069	,064	21,41967	,069	13,709	1	185	,000
2	,329 ^b	,108	,099	21,01817	,039	8,135	1	184	,005
3	,359 ^c	,129	,115	20,82952	,021	4,348	1	183	,038

a. Predictors: (Constant), Alder

b. Predictors: (Constant), Alder, Tilstandsgrad

c. Predictors: (Constant), Alder, Tilstandsgrad, Husleie

Vi ser at modell 3 har nesten 13 prosent forklaringsgrad for KTI brukbarhet og er statistisk signifikant på 5 % signifikansnivået. Videre kommer det frem av modellen at alder og tilstandsgrad har negativ korrelasjon med KTI brukbarhet mens husleie har positiv korrelasjon. Det vil si at eiendommer med høyere alder og tilstandsgrad har en moderat tendens til å ha lavere score på *KTI brukbarhet*, og at eiendommer med høyere husleie har en

svak tendens til å ha høyere tilfredshet med brukbarheten. Jeg fant tilsvarende funn i 2014 analysen, foruten at tilstandsgrad ikke var signifikant.

Tabell 39 - koeffisienttabell regresjonsanalyse KTI brukbarhet

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	75,521	2,520		29,971	,000			
	Alder	-,150	,041	-,263	-3,703	,000	-,263	-,263	-,263
2	(Constant)	85,894	4,398		19,531	,000			
	Alder	-,125	,041	-,218	-3,062	,003	-,263	-,220	-,213
	Tilstandsgrad	-11,676	4,094	-,203	-2,852	,005	-,251	-,206	-,199
3	(Constant)	77,818	5,831		13,346	,000			
	Alder	-,113	,041	-,197	-2,760	,006	-,263	-,200	-,190
	Tilstandsgrad	-10,554	4,093	-,184	-2,579	,011	-,251	-,187	-,178
	Husleie	,005	,002	,147	2,085	,038	,212	,152	,144

a. Dependent Variable: KTI Brukbarhet

4.2.7 Resultater fra regresjonsanalyse av sannsynlighet for å forlenge leiekontrakten

Videre skal vi se på om variablene vi har sett på tidligere korrelerer med sannsynligheten for å forlenge leiekontrakten. Det fremkommer at gjennomsnittet for å forlenge leiekontrakten er på 84,4, hvilket er mye høyere enn de øvrige spørsmålene i kundeundersøkelsen om eiendomsforvaltningen.

Tabell 40 - deskriptivmodell regresjonsanalyse forlenge leiekontrakten

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Forlenge leiekontrakten	84,4452	21,86552	180
BAD drift	84,096	68,1605	180
Drift	50,342	51,3453	180
Husleie	1545,088	671,9523	180
Vedlikehold totalt	522,356	737,1549	180
BAD lønn	23,816	19,0390	180
Alder	50,74	37,265	180
Drift og BAD	75,291	51,8143	180

Variabelen tilstandsgrad er ikke signifikant og er derfor ikke tatt med i modellen da det reduserer antall observasjoner betraktelig, som igjen får redusere påliteligheten til de andre variablene. Variablene BAD drift og Drift er de eneste variablene som viste seg å ha korrelasjon med den avhengige variabelen. De to uavhengige variablene har en kvadrert r-verdi på 0,06.

Tabell 41 - modellsammendrag regresjonsanalyse forlenge leiekontrakten

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics					
				Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,170 ^a	,029	,024	21,60632	,029	5,321	1	178	,022
2	,245 ^b	,060	,049	21,32096	,031	5,797	1	177	,017
3	,311 ^c	,097	,060	21,19971	,037	1,406	5	172	,224

a. Predictors: (Constant), BAD drift

b. Predictors: (Constant), BAD drift, Drift

c. Predictors: (Constant), BAD drift, Drift, Husleie, vedlikehold totalt, Alder, BAD lønn, Drift og BAD

Det er en svak positiv korrelasjon mellom driftskostnader og sannsynlighet for å forlenge leiekontrakten, og svak negativ korrelasjon mellom BAD drift og den avhengige variabelen. Det vil si at det er en svak tendens til at eiendomskomplekser høyere husleie per kvadratmeter har høyere verdi på spørsmålet «vi kommer til å forlenge leiekontrakten med Statsbygg ved kontraktens utløp», og at det er en svak tendens at eiendomskomplekser med høyere BAD driftskostnader vil ha en lavere verdi på spørsmålet.

Tabell 42 - Koeffisienttabell regresjonsanalyse forlenge leiekontrakten

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	89,041	2,562		34,755	,000			
	BADdrift	-,055	,024	-,170	-2,307	,022	-,170	-,170	-,170
2	(Constant)	85,157	2,999		28,396	,000			
	BAD drift	-,053	,023	-,166	-2,275	,024	-,170	-,169	-,166
	Drift	,075	,031	,176	2,408	,017	,180	,178	,175
3	(Constant)	85,382	5,478		15,588	,000			
	BAD drift	-,037	,029	-,116	-1,303	,194	-,170	-,099	-,094
	Drift	,094	,148	,222	,636	,526	,180	,048	,046
	Husleie	,002	,002	,053	,705	,482	,016	,054	,051
	Vedlikehold totalt	,003	,002	,115	1,514	,132	,092	,115	,110
	BADlønn	-,142	,185	-,123	-,766	,445	-,223	-,058	-,055
	Alder	-,035	,045	-,060	-,779	,437	-,054	-,059	-,056
	Drift og BAD	-,025	,152	-,059	-,164	,870	,084	-,012	-,012

a. Dependent Variable: Forlengeleiekontrakten

4.2.8 Resultater fra regresjonsanalyse av tilstandsgrad

Avslutningsvis skal vi se på hvilke forhold som samvarierer med tilstandsgraden gjennom en multipel regresjonsanalyse. I denne analysen er variablene gjennomsnitts alder for komplekset, Drift kr/kvm, Vedlikehold kr/kvm og Husleie kr/kvm tatt med. Kostnadstallene er hentet fra regnskapet for tilsvarende år som undersøkelsen og fordelt på tilhørende kvadratmeter for eiendomskomplekset.

Tabell 43 - Deskriptivmodell regresjonsanalyse tilstandsgrad 2012

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Tilstandsgrad	,9610	,36289	157
Alder	44,90	37,069	157
Husleie	1418,410	685,0055	157
Vedlikehold	157,162	140,6163	157
Drift	48,718	39,9622	157

Vi starter med å se på analysen fra 2012, hvor en ser at variablene alder, husleie og vedlikehold forklarer 10,5 prosent av endringen i tilstandsgrad. Videre sees det i modell 4 at ved å tilføye variabelen drift er modellen ikke lengre signifikant på 0,05 nivået.

Tabell 44 - Modellsammendrag regresjonsanalyse tilstandsgrad 2012

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Change Statistics					
				Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,225 ^a	,051	,045	,35472	,051	8,273	1	155	,005
2	,277 ^b	,077	,065	,35095	,026	4,344	1	154	,039
3	,324 ^c	,105	,087	,34667	,028	4,830	1	153	,029
4	,330 ^d	,109	,085	,34704	,004	,675	1	152	,413

a. Predictors: (Constant), Alder

b. Predictors: (Constant), Alder, Husleie

c. Predictors: (Constant), Alder, Husleie, Vedlikehold

d. Predictors: (Constant), Alder, Husleie, Vedlikehold, Drift

Ytterligere fremgår det en negativ korrelasjon mellom husleie og tilstandsgrad, og vedlikehold og tilstandsgrad. Det vil si at økning i disse uavhengige variablene resulterer i en

reduksjon av tilstandsgraden. For variabelen *alder*, er det derimot en positiv korrelasjon, hvor en økning i alder øker tilstandsgraden.

Tabell 45 - koeffisienttabell regresjonsanalyse tilstandsgrad 2012

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	,862	,045		19,350	,000			
	Alder	,002	,001	,225	2,876	,005	,225	,225	,225
2	(Constant)	,990	,076		13,077	,000			
	Alder	,002	,001	,210	2,702	,008	,225	,213	,209
	Husleie	-8,586E-005	,000	-,162	-2,084	,039	-,181	-,166	-,161
3	(Constant)	1,058	,081		13,082	,000			
	Alder	,002	,001	,224	2,906	,004	,225	,229	,222
	Husleie	-8,941E-005	,000	-,169	-2,195	,030	-,181	-,175	-,168
	Vedlikehold	,000	,000	-,169	-2,198	,029	-,142	-,175	-,168
4	(Constant)	1,030	,088		11,767	,000			
	Alder	,002	,001	,222	2,878	,005	,225	,227	,220
	Husleie	-9,008E-005	,000	-,170	-2,209	,029	-,181	-,176	-,169
	Vedlikehold	,000	,000	-,166	-2,150	,033	-,142	-,172	-,165
	Drift	,001	,001	,063	,821	,413	,073	,066	,063

a. Dependent Variable: Tilstandsgrad

Ser vi på analysen for 2014 under, finner vi tilsvarende funn, dog noe høyere R-kvadrert verdi. Videre er de samme uavhengige variablene signifikante, mens drift variabelen ikke er signifikant i denne analysen heller.

Tabell 46 - modellsammendrag regresjonsanalyse tilstandsgrad 2014

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics					
				Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,251 ^a	,063	,056	,35005	,063	9,013	1	134	,003
2	,322 ^b	,104	,090	,34362	,041	6,062	1	133	,015
3	,369 ^c	,136	,116	,33869	,032	4,900	1	132	,029
4	,371 ^d	,137	,111	,33971	,001	,207	1	131	,650

a. Predictors: (Constant), Husleie

b. Predictors: (Constant), Husleie, Vedlikehold

c. Predictors: (Constant), Husleie, Vedlikehold, Alder

d. Predictors: (Constant), Husleie, Vedlikehold, Alder, Drift

Tabell 47 - koeffisienttabell regresjonsanalyse tilstandsgrad 2014

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	1,2877	,073		17,593	,000			
	Husleie	-,0001	,000	-,251	-3,002	,003	-,251	-,251	-,251
2	(Constant)	1,3711	,079		17,261	,000			
	Husleie	-,0001	,000	-,259	-3,159	,002	-,251	-,264	-,259
	Vedlikehold	-,0003	,000	-,202	-2,462	,015	-,191	-,209	-,202
3	(Constant)	1,2851	,087		14,704	,000			
	Husleie	-,0001	,000	-,260	-3,210	,002	-,251	-,269	-,260
	Vedlikehold	-,0003	,000	-,216	-2,661	,009	-,191	-,226	-,215
	Alder	,0021	,001	,180	2,214	,029	,163	,189	,179
4	(Constant)	1,2765	,090		14,234	,000			
	Husleie	-,0001	,000	-,261	-3,214	,002	-,251	-,270	-,261
	Vedlikehold	-,0003	,000	-,220	-2,686	,008	-,191	-,228	-,218
	Alder	,0021	,001	,178	2,186	,031	,163	,188	,177
	Drift	,0003	,001	,037	,454	,650	,014	,040	,037

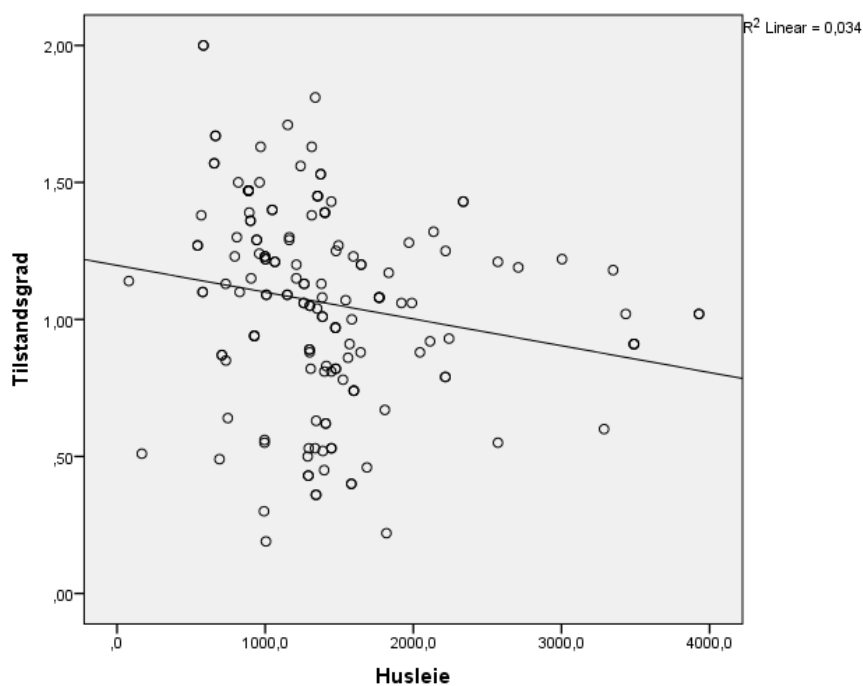
a. Dependent Variable: Tilstandsgrad

Grunnen til at de ustandardiserte regresjonskoeffisientene (B) er såpass lave skyldes forskjellen i størrelsen på verdier i variablene. Tilstandsgrad skalaen går fra 0 til 2 i dette

utvalget med et gjennom snitt på 1,08, mens husleie er på 1458 kroner. Dermed utgjør en økning med 1 kr i husleie en reduksjon på 0,0001 i tilstandsgrad. Det vil si at 1000 kroners økning i husleie tilsvarer en reduksjon i tilstandsgrad med 0,1.

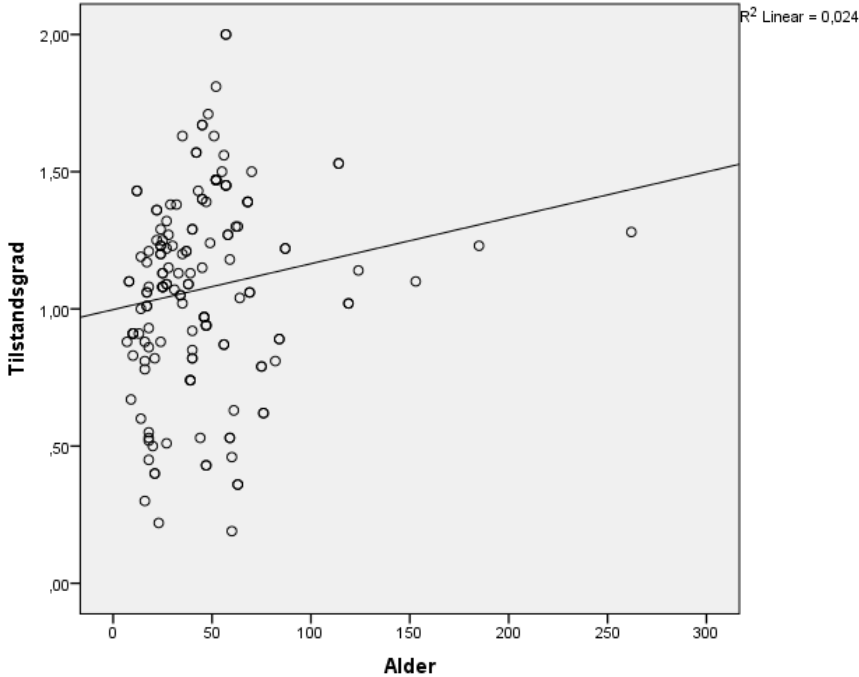
Under i figur 11 ser vi dette illustrert hvordan tilstandsgraden til eiendommene henger sammen med husleien fordelt på kvadratmeter.

Figur 11 - Spredningsplott tilstandsgrad og Husleie



For sammenhengen mellom tilstandsgrad og alder for eiendomsutvalget i analysen ser det slik ut som illustrert i figuren under.

Figur 12 - Spredningsplott tilstandsgrad og alder



4.3 Oppsummering av resultater fra den kvantitative undersøkelsen

I det kommende kapittel vil jeg drøfte funnene fra de gjennomførte undersøkelsene for å svare på forskningsspørsmålene. Det viktig å poengtere at det snakk om et stort utvalg eiendommer med stor spredning i de uavhengige variablene, samt at det er store forskjeller i parametere som blant annet lokasjon, bruk og bygningstype, som ikke er tatt med i denne analysen. Dette kan forklare noe av årsaken til at modellene i regresjonsanalysen kun forklarer opp mot 20 prosent av variasjonen i de avhengige parameterne, i tillegg til at det kun er snakk om svak til moderat korrelasjon med de uavhengige variablene. Derimot er det betydelige funn at det eksisterer korrelasjon mellom tilfredshet og de uavhengige variablene på et porteføljenivå for Statsbygg.

4.3.1 Oppsummering av funn

I dette kapitlet vil jeg oppsummere funnene fra undersøkelsen for å svare på forskningsspørsmålet «*Hvilke forhold ved eiendomsforvaltningen påvirker kundetilfredsheten og i hvilken grad?*».

Som det fremgikk i analysene, så vi at *husleie kr/kvm* var den variabelen som har en positiv sammenheng med flest av kundetilfredshetsspørsmålene, i tillegg til negativ korrelasjon med tilstandsgrad. Det var kun hovedspørsmålet *KTI eiendomsforvaltning og sannsynlighet for å forlengeleiekontrakten* hvor det ikke fantes en korrelasjon. *Husleie kr/kvm* har en moderat korrelasjon med *KTI inneklime* og *KTI bygg standard* i 2014 analysen, i tillegg til svak korrelasjon med *KTI drift*, *KTI vedlikeholdsplaner* og *KTI Brukbarhet*. Videre fant jeg også svak korrelasjon med *tilstandsgraden* på eiendommene og *husleie kr/kvm*. Kostnadsdekkende husleie er en viktig parameter for både kundetilfredshet og for at forvaltning drift og vedlikehold skal kunne gjennomføres på et tilstrekkelig nivå.

Tilstandsgrad er også en parameter som påvirker flere av KTI variablene. Tilstandsgraden har negativ sammenheng på *KTI eiendomsforvaltning*, *KTI bygg standard*, *KTI inneklime* og *KTI brukbarhet*. Tilstandsgrad er en av to variabler hvor jeg fant korrelasjon med hovedspørsmålet *KTI eiendomsforvaltning*.

Videre kan vi trekke frem *BAD drift* også har en moderat negativ sammenheng med *KTI eiendomsforvaltning* og svak negativ sammenheng med *sannsynlighet med å forlenge leiekontrakten*. Dette er to viktige KTI parametere som er nært knyttet opp mot hverandre slik det fremkom i regresjonsanalysen av kundeundersøkelsen. Brukeravhengige driftsutgifter er kostnader utenfor husleieavtalen og som dermed tilleggs fakturert. Det er derfor ikke urimelig

å anta at denne korrelasjonen stemmer, da dette er kostnader som varierer etter innsats på BAD driftskontoer.

Gjennomsnittets alder på eiendomskomplekset er en annen variabel som påvirker flere av de avhengige variablene i undersøkelsen som blant annet KTI inneklime, KTI bygg standard og KTI brukbarhet. I tillegg til å ha en positiv korrelasjon med tilstandsgrad, som vil si at eiendommer med høy alder har en svak tendens til å ha høyere tilstandsgrad. Dette er i og for seg ikke veldig overraskende siden tilstandsgraden isolert sett forverres med tiden. Det som dermed er positivt med funnet er at det kun er svak korrelasjon med tilstandsgraden selv om gjennomsnitt alder for eiendomsutvalget er på 45 år. Dermed har det vært betydelig innsats på forvaltning, drift, vedlikehold og utvikling (FDVU) for å holde tilstandsgraden på det nivået.

Avslutningsvis vil jeg trekke frem variabelen drift per kvadrat meter som korrelerer med *KTI driftskvalitet*, *KTI bygg standard* og *sannsynlighet for å forlenge leiekontrakten*. Det er ikke overraskende at KTI bygg standard og KTI driftskvalitet henger sammen med driftskostnader for eiendommene, selv om det kun er snakk om en svak korrelasjon. Det som er derimot er interessant er den positive korrelasjonen med *sannsynlighet for å forlenge leiekontrakten*. Det vil si at eiendommer med høyere driftskostnader har en svak sannsynlighet til å score høyere på å forlenge leiekontrakten.

5 Resultater fra oppfølgende kvalitativ undersøkelse

I dette kapittelet vil resultatene fra den kvalitative undersøkelsen presenteres. I denne delen vil det kundetilfredsheten til syv av Statsbyggs undervisning- og forskningseiendommer fra region øst bli omtalt. Eiendommene er anonymisert og vil bli omtalt som eiendom 1 til 7, og de to forvalterne av disse eiendommene vil bli omtalt som forvalter 1 og forvalter 2.

5.1 Beskrivelse av undersøkelsen

Den oppfølgende kvalitative undersøkelsen består av to intervjuer med to eiendomsforvaltere fra Statsbygg i region øst. Da det ikke var ønskelig fra Statsbygg sin side å involvere brukersiden med intervjuer, da respondentprosenten allerede var lav, var det ikke ønskelig å bry kunden ytterligere. Derfor ble eiendomsforvaltere det nest beste alternativet grunnet deres kjennskap og hyppige kontakt med kunden. Disse intervjuene har for hensikt å belyse hva som er viktige forhold for brukerne av akkurat den eiendommen. I forkant av intervjuene hadde jeg funnet 7 eiendommer som de forvaltet og satt opp utviklingen av spørsmålene fra undersøkelsen (tabell 48), slik at de eventuelt kunne forklare utviklingen av tilfredsheten på eiendommen med faktiske hendelser. I tillegg hadde jeg en kort intervjuguide (se vedlegg 2) med spørsmål jeg ønsket å stille.

Tabell 48 - Eiendomsoversikt

Hvor fornøyd er du med gjennomføringen og oppfølgingen av det planlagte vedlikeholdet?

Region	Komplekstyp	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 1	61,11	66,67	66,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 2	77,78	94,445	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 3	77,78	88,89	66,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 4	(tom)	88,89	66,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 5	55,56	44,44	66,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 6	88,89	55,56	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 7	77,78	100,0	100

5.1.1 Resultater fra intervju med eiendomsforvaltere

Forvalterne kunne fortelle at de var godt kjent med kundeundersøkelsen og at de fikk kundetilfredsheten ved alle spørsmålene for eiendommene de forvaltet. Ved eventuelle negative tilfredshetsavvik var det ulikt hvordan det håndteres avhengig av hvem som var kunde. Forvalter 1 trakk frem at det ble holdt dialogmøte for å kartlegge hvorfor kunden er misfornøyd og hva kan gjøres for å rette opp i kundens inntrykk. Videre kunne forvalter 1 fortelle at det var ofte samme ting som går igjen, særlig tid og informasjon. Hvis det har vært prosjekter på eiendommene, påpeker kundene ofte at prosjektene blir veldig bra til slutt, men at det tar for lang tid og at det er for lite informasjon underveis.

Den andre forvalteren understreket viktigheten av å være klar over disse forholdene uavhengig av undersøkelsen, siden forvalteren skal kjenne kunden bør man ha en sammenfallende følelse av tilfredsheten deres. I tillegg trakk forvalter 2 frem at undersøkelsen også kunne bli brukt strategisk fra kundens side, for å prøve å få igjennom et ønske.

Når det gjaldt hvilke forhold de mente var viktig for kundetilfredsheten med driften på eiendommene, trakk forvalter 1 frem at det var viktig å være å raske til å respondere når det oppstår hendelser, og at kunden får informasjon raskt ved forhold som ikke kan løses med engang. For eksempel når heisen står og det er bestilt service. Videre fremhevet forvalteren at husleiekontrakten var viktig, da det hender at kunden har ulik oppfatning av hva som er eiers og leietakers ansvar. Forvalter 2 mente spørsmålet var veldig kundespesifikt og at det handlet mye om hvilke forventninger kunden har til driften og i hvilken grad disse forventningene blir innfridd. Det handler igjen om å kjenne kunden og vite hva som er viktig for dem, slik at deres behov kan dekkes.

Videre ønsket jeg å finne ut mer om hvilke forhold forvalterne mente kunden vektlegger i spørsmålet «Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?». Her mente den første forvalteren at det var viktig at lokalene fremstod som hele og pene. Det at det er malt og ser gjennomført betyr ofte mye for brukerne av lokalene. Forvalteren hevdet også at dette kunne ha større betydning enn at bygget har en viss alder. Videre mente forvalteren at tilstandsgrad hadde betydning men da særlig ved forhold som er synlig for bruker eller som påvirker inn klimaet. I tillegg mente forvalteren at forhold som lokalenes beskaffenhet og inn klima ofte er viktige forhold for kunden. Den andre forvalteren trakk også frem inn klima og at lokalene er malte og ser bra ut kan være viktige for kunden, men at det også her er stor variasjon og det handler om å kjenne kunden.

5.1.2 Resultater kundetilfredshet for de forvaltede eiendommene

For eiendom 3 kunne forvalter fortelle at leiekontrakten hadde gått ut og at leietaker er på vei ut. Derfor mente forvalter at eiendommen ikke hadde blitt prioritert med vedlikehold som igjen kan forklare reduksjonen i tilfredshet fra 2012 til 2014 (tabell under).

Hvor fornøyd er du med gjennomføringen og oppfølgingen av det planlagte vedlikeholdet?

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 3	77,78	88,89	66,67

Videre trekker forvalter frem at noe av grunnen til at eiendom 2 scorer høyt på *hvilken grad lokalene tilfredsstiller virksomhetens behov* er at disse byggene ble bygget spesielt for virksomheten.

I hvilken grad tilfredsstiller lokalene din virksomhets behov?

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 2	66,67	77,78	100

Ved eiendom 6 mente den andre forvalteren at grunnen til den lave scoren på inneklima i 2010 og 2012 og at det økte markant i 2014 kommer fra mye problemer med inneklima etter som henger igjen fra byggetrinn 2. Dette hadde nå blitt ordnet opp, noe som gjenspeiler økt tilfredshet med inneklimaet.

Hvor fornøyd er du med inneklima i de byggene dere leier?

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 6	33,33	22,22	66,67

Når det gjaldt økningen i tilfredshet med den daglige driften for eiendom 6, mente forvalter at det kunne ha sammenheng med at driftspersonalet har blitt byttet ut. Den eiendommen hadde en eldre dyktig person, men at tiden var moden for utskifting.

Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 6	88,89	55,56	88,89

Videre hevdet forvalter 2 at årsaken til at eiendom 7 har en reduksjon på «*Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?*» og «*I hvilken grad tilfredsstiller lokalene din virksomhets behov?*» er at virksomheten flyttet ut fra bygget rett etter undersøkelsen. Derfor kan det ha med å gjøre at de har begynt å sammenligne med andre

bygg siden de var på vei ut. I tillegg har ikke vi gjort så mye heller siden kontrakten var på vei til å løpe ut.

Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 7	77,78	88,9	44,44

I hvilken grad tilfredsstiller lokalene din virksomhets behov?

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 7	66,67	88,9	55,56

6 Drøfting

6.1 Drøfting av faktorer som har størst betydning for alt i alt tilfredshet med eiendomsforvaltningen

I regresjonsanalysen av KTI eiendomsforvaltning fremkom det at BAD drift har en moderat negativ korrelasjon med tilfredsheten. Dermed er det kanskje noe i antagelsen om økte kostnader for leietaker reduserer tilfredshet, som ble helt avkreftet når det gjelder husleie kr/kvm variabelen. Forholdet mellom BAD drift og KTI eiendomsforvaltning er noe som bør tas i betraktning hvis man vil øke KTI eiendomsforvaltning på et porteføljenivå. Da denne variabelen forklarer 10 prosent av endringen i den avhengige variabelen. Her kan det være snakk om tydelig gjennomgang av hva som medfører BAD kostnader for kunden og gjennomgang av husleiekontrakten. I tillegg kan tiltak som reduserer BAD driftskostnader vurderes, som for eksempel miljøtiltak for å redusere energiforbruket i bygget, som igjen vil medføre direkte reduksjoner i energikostnadene for leietaker.

Det var en variabel til som hadde sammenheng med KTI eiendomsforvaltning, og det var tilstandsgrad. Her var det kun snakk om en svak korrelasjon, hvor en økning med 1 i tilstandsgrad reduserte tilfredsheten med 9,9. Gjennomsnitt tilstandsgrad var på rundt 1 i undersøkelsen, noe som også er nivået som skal holdes i vedlikeholds-strategien til Statsbygg. At det finnes en sammenheng mellom tilstandsgrad og tilfredshet med eiendomsforvaltningen er ikke et veldig overraskende funn, men det er likevel viktig at man kan se en sammenheng på et porteføljenivå med så stor spredning i variablene. Enn dog forklarer variabelen såpass lite av variasjonen i den avhengige variabelen, i tillegg til at tilstandsgraden er tiltenkt å holdes på tilsvarende nivå gjennom vedlikeholds-strategien, at det ikke vil være behov for i å iverksette tiltak.

I tillegg så vi i regresjonsanalysen av kundeundersøkelsen flere at flere av delspørsmålene korrelerte med hovedspørsmålet KTI eiendomsforvaltning. Særlig *Statsbygg holder oppsatte tidsplaner* pekte seg som en viktig variabel, med en korrelasjonskoeffisient på 0,75 som betyr sterk korrelasjon. Noe forvalter 1 også trakk frem under intervjuet, at tid var en faktor som ofte gikk igjen i kundeundersøkelsene. Dette er absolutt et område som det mulig og forbedre, da det kun går på å overholde satte tidsfrister. Da det finnes en tidsvariabel å måle tilfredsheten mot er det ikke mulig å predikere utfallet. Derimot gir den sterke korrelasjonen mellom KTI Tidsplaner og KTI eiendomsforvaltning en indikasjon på det er en viktig faktor.

6.2 Drøfting av kostnadsdekkende husleie og kundetilfredshet

Som det fremkom i regresjonsanalysen av tilfredshet med eiendomsforvaltningen fant jeg ingen korrelasjon mellom *husleie kr/kvm* og *KTI eiendomsforvaltning* (alt i alt tilfreds), siden p-verdien var så vidt var for høy. Dette var overraskende, da en skulle tro at husleie hadde stor innflytelse på kundetilfredsheten. Især antagelsen om at høye husleiekostnader medfører mindre tilfredse kunder. Derimot viste det seg at variabelen *husleie kr/kvm* har positiv korrelasjon med *KTI bygg standard*, *KTI driftskvalitet*, *KTI vedlikeholdsplaner* og *KTI inneklima*. Det vil si at det er en sammenheng mellom eiendomskomplekser med høy husleie i undersøkelsen og høyere tilfredshet med disse variablene, dog med varierende forklaringsgrad. I tillegg er det også en negativ sammenheng mellom *husleie kr/kvm* og *tilstandsgrad*, som indikerer at eiendommene med høy husleie har lavere tilstandsgrad.

Som det fremgikk i analysen av kundeundersøkelsen så det flere av spørsmålene hvor det var sammenhenger med hovedspørsmålet «*Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?*». Det vil si at selv om ikke det fantes noen direkte sammenheng mellom *husleie kr/kvm* og *KTI eiendomsforvaltning*, så påvirker husleie variabelen *KTI eiendomsforvaltning* indirekte gjennom en positiv korrelasjon med de andre spørsmålene som igjen korrelerer med *KTI eiendomsforvaltning*. I tillegg er det sammenheng mellom variabelen *tilstandsgrad* og *KTI eiendomsforvaltning* hvor husleie er har en negativ korrelasjon med *tilstandsgrad*.

Hvis vi ser disse funnene opp mot forskningsspørsmål nr. 2 «*Eksisterer det et optimalt forhold mellom kostnadsdekkende husleie per kvm og kundetilfredshet blant Statsbygg sine kunder?*» så kan vi si at det ikke finnes et optimalt forhold mellom husleie og kundetilfredshet. Imidlertid så har husleie kr/kvm en positiv innvirkning på kundetilfredsheten med drift, vedlikehold, inneklima og bygg standard i tillegg til sannsynlighet for å forlenge leiekontrakten. Dernest kan man si at høyere husleie enn gjennomsnittet har en positiv effekt på kundetilfredsheten.

Som det fremgikk i analysen av tilstandsgrad, så vi at husleie kr/kvm påvirker tilstandsgraden. Dermed er det også rimelig å anta at den økte tilfredsheten i de ulike parameterne gjenspeiler bedre kvalitet ved disse leveransene. Dette illustrer viktighet av riktig husleieberegning, da den kostnadsdekkende husleien er en forutsetning for god FDVU av eiendommene, noe som igjen påvirker tilfredsheten ved disse forholdene.

6.3 Drøfting av hvilke forhold ved eiendomsforvaltningen påvirker tilfredsheten i de ulike delspørsmålene i undersøkelsen?

I kapittel 4.3 oppsummerte jeg hvilke faktorer som påvirker kundetilfredsheten. Her fremgikk det at variablene husleie kr/kvm, BAD drift, tilstandsgrad, alder og drift har sammenhenger med flere av kundetilfredshetsvariablene.

I tillegg funnene i den kvantitative undersøkelsen kunne forvalterne av eiendommene trekke frem flere forhold som var betydning for kunden. Ved *KTI drift* mente forvalter 1 at responstid og informasjon underveis var viktige forhold. I tillegg mente forvalter 2 at endringen KTI drift på eiendom 6 kunne forklares med utskifting av driftspersonell. Dette illustrerer at det i noen tilfeller har enkelte faktor har stor innvirkning på hvordan kunden svarer på tilfredshet med forholdet. I tillegg er det viktig å være klar over at kundetilfredsheten kan brukes strategisk fra kundens side. Noe som igjen understreker viktigheten av forvalterens rolle i tolkningen av denne undersøkelsen.

I regresjonen for *KTI bygg standard* fant jeg korrelasjon med *drift, husleie alder og tilstandsgrad*. Forvalterne hadde et par interessante observasjoner for *tilfredsheten med bygg standarden*. De trakk frem at for inntrykket av lokalene, som at det er malt og at det ser helt og pent ut kan være vel så viktige som tilstandsgrad og alder når kunden vurderer dette forholdet. Igjen er dette veldig avhengig av kundens referanseramme og subjektive vurdering av forholdene som vektlegges.

6.4 Drøfting av sammenhenger mellom tilstandsgrad og uavhengige variabler

Ut i fra regresjonsanalysen i kapittel 4.2.8 fremgikk det at tilstandsgrad korrelerer med negativt med variablene *husleie og vedlikehold*, i tillegg til en positiv korrelasjon med *alder*. Det er ingen overraskelse at alder korrelerer med tilstandsgraden. Derimot er det heller et godt tegn på at vedlikeholdet av eiendommene fungerer godt med tanke tilstandsgraden, siden korrelasjonen med alder er såpass svak.

Derimot er det overraskende at vi finner en korrelasjon med vedlikehold både i 2014 og 2012 analysen. Selvfølgelig er vedlikeholdet en av de viktigste forutsetningene for å holde tilstandsgraden lav. Derimot ser vi kun på vedlikeholdskostnader for kun et år i analysene, og med tanke på at vedlikehold av eiendommer er preget av store tidsintervaller, er det overraskende at vi finner en korrelasjon.

Videre er det også et interessant funn at husleie har sammenheng med tilstandsgrad. Den kostnadsdekkende husleien er satt for å kunne levere effektiv drift og et godt verdibevarende vedlikehold. Dermed skulle alle husleieavtalene ha samme forutsetninger til å holde tilstandsgraden på et tiltenkt nivå, som er satt til TG 1 i vedlikeholds-strategien. Derimot ser vi en svak til moderat sammenheng at eiendommer med høyere husleie har lavere tilstandsgrad.

7 Konklusjon

Kundetilfredshet er en sammensatt subjektiv vurdering av de forholdene som kunden vektlegger. Dette studiet har hatt til hensikt å finne sammenhenger mellom eiendomsforvaltningen og kundens tilfredshet med ulike forhold.

Gjennom dette studiet har det blitt gjort noen interessante funn, og flere som man kunne forvente ut i fra sammenhengen, men som likevel er av betydning tatt i betraktning av størrelsen og variasjon i undersøkelsesobjekter.

Vi kan gjennom to regresjonsanalyser konkludere at BAD drift er den faktoren som har sterkest innflytelse som på hovedspørsmålet *Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?* BAD drift forklarer 10 prosent av variasjonen i kundetilfredsheten med eiendomsforvaltningen. I tillegg er det sammenheng mellom BAD drift og spørsmålet *Vi kommer til å forlenge leiekontrakten med Statsbygg ved kontraktens utløp.* BAD drift er et forhold hvor det absolutt bør iverksettes tiltak som kan ha stor innvirkning på tilfredsheten.

Husleie var også en viktig parameter, med sammenheng med nesten alle de andre KTI variablene. Vi kan dermed konkludere med at husleie også er en faktor med stor innflytelse på kundetilfredsheten.

Ut i fra undersøkelsen kan vi også konkludere med KTI variabelen Statsbygg holder gitte tidsplaner, er en viktig faktor for kundetilfredsheten. Dette er også et tiltak som det bør fokuseres i eiendomsforvaltningen, siden kun innebærer å være flinkere til å sette riktige og holde tidsplaner.

Avslutningsvis vil jeg trekke frem sammenhengen mellom husleie og tilstandsgrad. Hvor eiendommer med høyere husleie har en svak tendens til å ha lavere tilstandsgrad. Dette er et forhold hvor det kan bør gjøres videre analyser, for å undersøke sammenhengen mer grundig.

Litteraturliste

Alessandro, M. P. (2011). *Consumer Satisfaction : Advancements in Theory, Modeling, and Empirical Findings*. Peter Lang AG, International Academic Publishers, Bern. [Online]

<http://site.ebrary.com/lib/ntnu/reader.action?docID=10600118>

Abdul-Muhmin, A. G. (2005). "Instrumental and interpersonal determinants of relationship satisfaction and commitment in industrial markets." *Journal of Business Research* 58(5): 619-628. [Online]. Hentet fra: doi:10.1016/j.jbusres.2003.08.004

Creswell, J. W. (2009). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Los Angeles, Sage.

Christophersen, A. K (2012) *IBM SPSS / AMOS – Databehandling og statistisk analyse*. 5. utg. Oslo: Akademika forlag.

Eikeland, P, T. (2011) God kommunal eiendomsforvaltning. Fordypning for folkevalgte.

[online] hentet fra: http://www.dibk.no/globalassets/eksisterende-bygg/publikasjoner/kobe_fordypningshefte-folkevalgtopplaring.pdf

Interdepartementalt utvalg, 2005. *Mer effektiv statlig bygge- og eiendomsforvaltning*, Oslo: Moderniseringsdepartementet.

Jacobsen, D. I. (2000). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Kristiansand, Høyskoleforlaget.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2013) *Forvaltning av statens eiendommer*.

Kommunal- og regionaldepartementet (2004) *Velholdte bygninger gir mer til alle*. Oslo: Statens forvaltningstjeneste (NOU 2004: 22).

Nicole E. Coviello, Roderick J. Brodie, (2001) "Contemporary marketing practices of consumer and business-to-business firms: how different are they?", *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 16 Iss: 5, pp.382 – 400. [Online] Hentet fra:

<http://search.proquest.com/docview/221996241?accountid=12870>

Malhotra, K. N. & Birks, F. D. (2007). *Marketing Research – an applied approach*. Financial Times/ Prentice Hall; 3 edition .

Mørk, M., I. Bjørberg, S. Sæbøe, O. E. Weisæth, O. (2008) *ORD og UTRYKK innen Eiendomsforvaltning – Fasilitetsstyring*. [Online] hentet fra:
<http://www.nbef.no/fileadmin/Dokumenter/ordutrykkef.pdf>

NS-EN 15221-1 Fasilitetsstyring Del 1: *Termer og definisjoner*. 1. utgave februar 2007. Oslo, Standard Norge.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer*. Boston, Irwin/McGraw-Hill.

Swan, J. E. (1982). Consumer satisfaction research and theory: Current status and future directions. In Hunt, K. H. & Day, R. L. (eds.), *Proceedings of the seventh annual conference on consumer satisfaction-dissatisfaction and complaining behavior* (pp. 124-129). Bloomington: School of Business, Indiana University. [Online] Hentet fra:
<https://faculty.unlv.edu/gnaylor/JCSDCB/articles/1982/Swan%201982.pdf>

Sæbøe, O. E. & Blakstad, S. H., 2009. *Fasilitetsstyring, Facilities Management. Verdiskaping – Verdiøkning – Verdibevaring*. 1. utgave red. Trondheim: Tapir Akademiske Forlag.

Vedlegg

1 Oversikt over eiendommer til forvalterne og utviklingen i kundetilfredshet

Hvor fornøyd er du med gjennomføringen og oppfølgingen av det planlagte vedlikeholdet?

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 1	61,11	66,67	66,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 2	77,78	94,445	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 3	77,78	88,89	66,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 4	(tom)	88,89	66,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 5	55,56	44,44	66,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 6	88,89	55,56	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 7	77,78	100,0	100

Hvor fornøyd er du med inneklima i de byggene dere leier?

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 1	55,56	66,67	66,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 2	61,11	66,67	77,78
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 3	44,44	55,56	38,885
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 4	77,78	100	77,78
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 5	77,78	55,56	66,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 6	33,33	22,22	66,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 7	100	66,7	88,89

Statsbygg holder oppsatte tidsplaner

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 1	27,775	33,33	44,445
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 2	77,78	83,335 (tom)	
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 3	44,44	66,67	77,78
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 4	(tom)	77,78	77,78
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 5	77,78	44,44	48,15
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 6	55,56	44,44	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 7	55,56	66,7	66,67

Statsbygg bidrar positivt til å løse endringer i din virksomhets arealbehov

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 1	50	66,67	61,115
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 2	72,225	77,78	100
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 3	33,33	77,78	100
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 4	(tom)	100 (tom)	
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 5	77,78	77,78	62,96666667
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 6	77,78	44,44	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 7	(tom)	(tom)	(tom)

Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 1	66,67	66,67	66,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 2	83,335	94,445	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 3	88,89	77,78	83,335
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 4	(tom)	(tom)	(tom)
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 5	77,78	66,67	66,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 6	88,89	55,56	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 7	77,78	100,0	100

Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 1	55,56	66,67	61,115
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 2	72,225	77,78	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 3	33,33	55,56	72,225
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 4	88,89	100	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 5	88,89	66,67	77,78
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 6	55,56	44,44	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 7	77,78	88,9	44,44

I hvilken grad tilfredsstillter lokalene din virksomhets behov?

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2010	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 1	55,56	66,67	55,56
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 2	66,67	77,78	100
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 3	33,33	55,56	61,11
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 4	100	100	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 5	77,78	66,67	72,225
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 6	55,56	44,44	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 7	66,67	88,9	55,56

Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	2012	2014
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 1	55,56	72,225
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 2	88,89	100
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 3	66,67	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 4	88,89	77,78
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 5	77,78	77,78
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 6	44,44	88,89
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 7	100,0	100

Region	Komplekstype	Kompleksnavn	Tilstandsgrad
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 1	1,22
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 2	1,15
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 3	1,67
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 4	1,39
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 5	
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 6	0,93
Øst	Undervisning- Og Forskning	Eiendom 7	1,43

2 Intervjuguide

1. **Hvor godt kjent er du med kundeundersøkelsen, og i hvilket detaljnivå får du se undersøkelsen?**
2. **Gjøres det noen tiltak eller dialog med kunden i etterkant av kundeundersøkelsen,?**
3. **Hva gjøres hvis et parameter har gått markant ned?**
4. **Hvor tett samarbeid har du med respondentene fra undersøkelsen?**
5. **Hva slags funksjon / rolle er det respondenten fra kundeundersøkelsen har?**
6. **Er du kjent med kundens synspunkter/tilfredshet rundt eiendomsforvaltningen i forkant av undersøkelsen? hender det at det kommer frem KTI rundt parameterne er overraskende?**
7. **Hvilke forhold mener du er viktigst for at kunden skal være fornøyd med kvaliteten på den daglige driften?**
8. **Hender det at kunden har en annen oppfatning av hva som er drift og BAD? - Er det en sammenheng mellom BAD kostnader og tilfredshet?**
9. **Hvilke forhold er viktige for at kunden skal være fornøyd med standarden på de byggene de leier? - Hvor viktig er tilstandsgraden?**
10. **Hva mener du er årsakene til endringer i kundens oppfatning av i hvilken grad lokalene tilfredsstillende behovene til virksomheten?**
11. **Hva mener du er det viktigste forholdene eiendomsforvaltningen kan bidra med, for å gi kunden gode og fleksible lokaler**
12. **Hvilke forhold mener du er viktigst for at kunden skal være tilfreds med eiendomsforvaltningen til Statsbygg?**

3 Spørsmålsbatteri kundeundersøkelsen 2010

Opprinnelse	Område for styringsinformasjon	Introduksjon	Spørsmål	Skalering
2008	Kontraktshåndtering og budsjettgjennomgang	Tenk deg de kontrakter og avtaler som gjøres som en del av samarbeidet med Statsbygg.		
NY			Hvor fornøyd er du med samarbeidet knyttet til kontraktshåndtering på husleie?	Svært misfornøyd fom 1 til svært fornøyd tom 10+ vet ikke
2008			Hvor fornøyd er du med avtaler knyttet til indre vedlikehold?	Svært misfornøyd fom 1 til svært fornøyd tom 10+ vet ikke
2008			Hvor fornøyd er du med budsjettgjennomgangen(e)/ft. kostnader?	Svært misfornøyd fom 1 til svært fornøyd tom 10+ vet ikke
NY			I hvilken grad opplever du husleiefakturaen med vedlegg som oversiktlig og nyttig?	I meget liten grad til i meget høy grad tom 10+ vet ikke
2008	Lokalenes beskaftethet	Forsøk å skape deg et bilde av hvordan du opplever bygge/lokalene du leier		
NY			Hvor fornøyd er du med lokalenes funksjonalitet?	Svært misfornøyd fom 1 til svært fornøyd tom 10+ vet ikke
2008			Hvor fornøyd er du med inn klima i de byggene dere leier?	Svært misfornøyd fom 1 til svært fornøyd tom 10+ vet ikke
2008			Allt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?	Svært misfornøyd fom 1 til svært fornøyd tom 10+ vet ikke
2008	Arealplanlegging	Du bes nå vurdere Statsbyggs evne til å innfri dine arealbehov		
NY			Statsbygg bidrar positivt til å løse dine behov knyttet til areal?	Helt uenig fom 1 til helt enig fom 10+ vet ikke
2008	Drift og vedlikehold			
NY			Opplever du vårt driftspersonell som imøtekommande og serviceinstilt?	Helt uenig fom 1 til helt enig tom 10+ vet ikke
NY			Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?	Svært misfornøyd fom 1 til svært fornøyd tom 10+ vet ikke
2008			Hvor fornøyd er du med gjennomførningen av de utarbeidede vedlikeholdsplanene?	Svært misfornøyd fom 1 til svært fornøyd tom 10+ vet ikke
2008	Planer og beslutninger	Du bes nå vurdere de planer og beslutninger som er fattet. På bakgrunn av dine erfaringer og oppfatning av Statsbygg, i hvilken grad mener du da at følgende utsagn passer på Statsbygg?		
			Statsbygg holder oppsatte tidsplaner	Helt uenig fom 1 til helt enig tom 10+ vet ikke

5 Spørsmålsbatteri kundeundersøkelsen 2014

Opprinnelse	Kommentar	Område for styringsinformasjon og budsjettinnomngang	Innledningstøkket	Nr	Spørsmål	Skala	Alias
2010/2012		Kontraktshåndtering	Tenk på de kontrakter og avtaler som gjøres som en del av samarbeidet med Statsbygg.	L1	Hvor fornøyd er du med kommunikasjonen knyttet til husleiekontrakten?	1: Svært misfornøyd -10: Svært fornøyd + vet ikke	L1
2012		og budsjettinnomngang		L2	Har din virksomhet vært i prosess med rethandling/for engelse av leiekontrakten de siste to årene?	Jå/nei + vet ikke	L2
2012				L3	Hvis ja, hvor fornøyd er du med prosess/samarbeidet om rethandling/for engelse?	1: Svært misfornøyd -10: Svært fornøyd + vet ikke	L3
2008/2012				L4	Hvor fornøyd er du med budsjettinnomngangen? (f.m. BAO-kostnader?)	1: Svært misfornøyd -10: Svært fornøyd + vet ikke	L4
2008/2012				L5	Hvor fornøyd er du med budsjettinnomngangen? (f.m. vedlikeholdsprosjekter?)	1: Svært misfornøyd -10: Svært fornøyd + vet ikke	L5
2010/2012				L6	I hvilken grad opplever du Statsbyggs fakturerer med vedlegg som oversiktlige og ryddige?	1: Ingenten grad -10: Ingenten høy grad + vet ikke	L6
2014			Hvor enig er du i følgende utsagn	L7	Vi kommer til å forlange leiekontrakten med Statsbygg ved kontraktens utløp	1: Helt uenig -10: Helt enig + vet ikke	L7Nv
2014			Hvilke forhold er viktigst for deg når du eventuelt skal vurdere for engelse av leiekontrakten med Statsbygg?	L8		Åpen kommentar	L8Nv
2010/2012		Lokalenes beskatningsfret	Forsk å skape deg et bilde av hvordan du opplever bygger/lokalene du leier	L9	I hvilken grad tilfredsstillter lokalene din virksomhets behov?	1: Ingenten liten grad -10: Ingenten høy grad + vet ikke	L8
2008				L10	Hvor fornøyd er du med innleminga i de byggene dere leier?	1: Svært misfornøyd -10: Svært fornøyd + vet ikke	L9
2012	Respondentene får dette spm dersom forrige spm er under 5.			L11	Hvilke forhold ved innleminga er du ikke fornøyd med?	Åpen kommentar	L10
2008				L12	Alt i alt - hvor fornøyd er du med standarden på de byggene dere leier?	1: Svært misfornøyd -10: Svært fornøyd + vet ikke	L11
2012			Hvor enig er du i følgende utsagn	L13	Urbomusrealitene tilknyttet våre lokaler og arbeider som utføres i forbindelse med dette er av tilfredsstillende kvalitet	1: Helt uenig -10: Helt enig + vet ikke	L12Strå
2012	NB1 Kun til kunder i kundeuttrekket merket med "KHE- Kulturhistorisk eiendom", (L14-L16)	Kulturhistorisk eiendom	Ta stilling til følgende	L14	Hvite eller deler av bygningssmassen dere disponerer er KHE (Kulturhistorisk eiendom). Er dette noe du er stolt med?	Jå/nei + vet ikke	L12
2012	Respondentene får dette spm dersom forrige spm er under 5.			L15	Jeg opplever det som positivt å være lokalisert i disse arealene	1: Helt uenig -10: Helt enig + vet ikke	L13
2012	Respondentene får dette spm dersom forrige spm er under 5.			L16	Hva er negativt med å være lokalisert i disse arealene?	Åpen kommentar	L14
2010/2012		Arealutvikling	Du bør nå vurdere Statsbyggs evne til å innfri dine arealbehov. Vennligst angi hvor uenig/enig du er i følgende utsagn	L17	Statsbygg bidrar positivt til å løse endringer i din virksomhets arealbehov	1: Helt uenig -10: Helt enig + vet ikke	L15
2012		Energi/efektivisering	Du bør nå vurdere samarbeidet om energiforbruk/utnyttelse	L18	Hvor fornøyd er du med samarbeidet om energiforbruk/utnyttelse tilkalt?	1: Svært misfornøyd -10: Svært fornøyd + vet ikke	L16
2010		Drift og vedlikehold	Ta stilling til følgende	L19	Hvor fornøyd er du med kvaliteten på den daglige driften?	1: Svært misfornøyd -10: Svært fornøyd + vet ikke	L17
2008/2012				L20	Hvor fornøyd er du med gjennomførings og oppfølgingen av det planlagte vedlikeholdet?	1: Svært misfornøyd -10: Svært fornøyd + vet ikke	L18
2014				L21	Jeg opplever det som oversiktlig og enkelt å rette henvendelser til Statsbygg knyttet til den daglige driften av eiendommen	1: Helt uenig -10: Helt enig + vet ikke	L21Nv
2014				L22	Jeg får tilfredsstillende respons på henvendelser og informasjon om gjennomføring av eventuelle tiltak knyttet til dem	1: Helt uenig -10: Helt enig + vet ikke	L22Nv
2008		Planer og utdøp	På bakgrunn av dine erfaringer og oppfatning av Statsbygg, i hvilken grad mener du da at følgende utsagn passer på Statsbygg?	L23	Statsbygg holder oppsatte tidsplaner	1: Helt uenig -10: Helt enig + vet ikke	L19
2010/2014	NB1 Kun til kunder i kundeuttrekket merket med "Reklamasjonsfase - Byggeprosjekt", (L24-L28)	Overretkelse av nybygg/rehabiliterende bygg - reklamasjon	I forbindelse med at din virksomhet har overtatt et/ flere nybygg/rehabiliterende bygg, som er i reklamasjonsfasen av prosjekter, ta stilling til følgende	L24	Ved overretkelse fremstod bygget og de tekniske anleggene som ferdige	1: Helt uenig -10: Helt enig + vet ikke	L24Nv
2010/2012				L25	Har du reklamer på leveransen(e) i forbindelse med et bygge/rehabiliteringsprosjekt?	Jå/nei + vet ikke	L20
2012	Respondentene får dette spm dersom forrige spm (L25) er "Ja".			L26	Hvor fornøyd er du med håndteringen av dine(ene) reklamasjon(er)?	1: Svært misfornøyd -10: Svært fornøyd + vet ikke	L21
2012	Respondentene får dette spm dersom forrige spm (L26) er under 5.			L27	Hvilke forhold ved håndteringen av reklamasjonen er du ikke fornøyd med?	Åpen kommentar	L22
2012				L28	Hvor fornøyd er du med informasjonen knyttet til din reklamasjon?	1: Svært misfornøyd -10: Svært fornøyd + vet ikke	L23
2012		Helhetesinntrykk eiendomsforvaltningen	Ta stilling til følgende	L29	Hvor fornøyd er du alt i alt med forvaltningen av eiendommen(e) dere leier av Statsbygg?	1: Svært misfornøyd -10: Svært fornøyd + vet ikke	L24