

Jenni Vanhala

Linjasaneeraushankkeen viestinnän kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (ylempi AMK)

Rakennustekniikka

Opinnäytetyö

13.10.2017



Tekijä Otsikko	Jenni Vanhala Linjasaneeraushankkeen viestinnän kehittäminen
Sivumäärä Aika	77 sivua + 4 liitettä 13.10.2017
Tutkinto	Ylempi AMK- tutkinto
Koulutusohjelma	Rakennustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Korjausrakentaminen
Ohjaajat	Yksikönjohtaja Tommi Pilli Yliopettaja Hannu Hakkarainen
<p>Opinnäytetyö tehtiin Wise Group Finland Oy:n korjausrakentamisen toimialalle. Wise Group on talonrakennusalan asiantuntija, joka tarjoaa kattavat konsultointi-, suunnittelu- ja rakennuttamispalvelut uudis- ja korjauskohteisiin. Korjausrakentamisen toimiala palvelee niin pienissä korjausprojekteissa kuin mittavissa koko kiinteistön peruskorjaushankkeissa. Wise Group vastaa hankkeissa teknisestä laadusta, taloudellisesta onnistumisesta sekä asiakas-tyytyväisyydestä.</p> <p>Linjasaneerauksien määrä kasvaa voimakkaasti. Tällä hetkellä linjasaneerauksia tehdään 1960- ja 1970-luvulla rakennetuissa asuinkerrostaloissa. Vuosina 1960-1980 rakennettiin Suomen nykyisestä kerrostalokannasta noin 47%. Korjaustarve tulee kasvamaan merkittävästi, kun suuret rakennusmassat tulevat korjausikään.</p> <p>Viestinnän ja vuorovaikutuksen puute on suuri ongelma korjaushankkeiden toteutuksessa. Tämän insinööriyön tavoitteena on kehittää tiedottamista hankesuunnittelusta työn vastaanottamiseen. Viestinnän tarkoitus on oikean tiedon toimittaminen oikea-aikaisesti kaikille hankkeen osapuolille. Viestintäkanavien monipuolinen käyttö tehostaa viestintää ja auttaa tavoittamaan kaikki hankkeen osapuolet niin teettäjät kuin tekijätkin. Työn tarkoitus oli parantaa tiedonkulkua ja laatua eri sidosryhmien välillä.</p> <p>Insinööriyössä tutustuttiin yrityksen jo olemassa oleviin prosessikaavioihin ja tiedotemalleihin. Yrityksen henkilöstön haastattelujen avulla hankittiin tietoa yrityksen viestinnän tasosta ja tärkeimmistä kehitystarpeista. Asukkaiden tyytyväisyyttä linjasaneeraushankkeiden onnistumiseen tutkittiin toteuttamalla verkkopohjainen kysely.</p> <p>Lopputuloksena syntyi linjasaneerauksen palvelumalli, joka johtaa parempaan asukastyytyväisyyteen perusparannushankkeissa. Tutkimuksen perusteella kehitettiin tiedotemalleja ja ohjeistuksia. Laadittiin kaaviot, mitä tiedotteita ja missä projektin vaiheessa tulisi jakaa niin käyttäjille kuin projektin muille osapuolille. Palvelumallissa huomioidaan asukkaat paremmin ja painotetaan vuorovaikutuksen merkitystä teknisen hankkeen läpiviennissä. Projektiorganisaation (urakoitsija, projektinjohtaja, suunnittelijat ja valvoja) viestintävastuut kirjattiin auki viestintäsuunnitelmaan.</p>	
Avainsanat	Linjasaneeraus, viestintä, tiedottaminen, perusparannushanke

Author Title Number of Pages Date	Jenni Vanhala Development of Communication of Pipe Line Renovation Project 77 pages + 4 appendices 13 October 2017
Degree	Master of Engineering
Degree Programme	Master`s Degree Programme in Civil Engineering
Specialisation option	Building renovation
Instructors	Tommi Pilli, Area Manager Hannu Hakkarainen, Principal Lecturer

The thesis was made for the renovation business unit of Wise Group Finland Oy. Wise Group is an expert in building construction, providing comprehensive consulting, design and construction services for new and refurbished objects. The renovation industry is serving in both small renovation projects and extensive renovation projects for the entire property. Wise Group is responsible for technical quality, financial success and customer satisfaction.

The number of pipe line renovations is growing fast. At the moment, pipe line renovations are carried out in residential blocks built in the 1960s and 1970s. Around 47% of the current Finnish apartment building stock was built between 1960 and 1980. The need for repairs will grow significantly when large building masses reach renovation time.

Lack of communication and interaction is a major problem in the implementation of renovation projects. The purpose of this thesis is to develop sharing of information starting from project planning to taking possession of the completed work. The purpose of communications is to provide timely information to all parties of the project. The versatile use of communication channels enhances communication and helps to reach all parties involved in the project. The purpose of the thesis was to improve the flow of information and quality between different stakeholders.

The company's already existing process diagrams and information templates were reviewed for this study. Company staff was interviewed to obtain understanding on the level of communication and key development needs in it. Customers' satisfaction in pipe line renovation projects was documented by implementing a web-based survey.

As a result, a service model for pipeline renovation was created which will lead to better customer satisfaction in basic improvement projects. Based on the research, information models and guidelines were developed. Schemes were drawn up to show which information should be shared in each project phase. The service model takes better account of the inhabitants and emphasizes the importance of interaction through the implementation of a technical project. The project management organization (contractor, project manager, planners and supervisor) was informed of the communication responsibilities defined in a communication plan.

Keywords	Pipeline renovation, communication, information, basic improvement project
----------	--

ALKUSANAT

Onnistunut linjasaneeraushanke vaatii laadukasta viestintää koko hankkeen organisaatiolta. Hankkeen viestintä alkaa jo hankesuunnitteluvaiheessa ja viestinnän tarve jatkuu aina työn valmistumiseen saakka. Tämä insinööriyö sai alkunsa juuri tuon paremman asukastyytyväisyyden tavoittelamisen tarpeesta koko hankkeen aikana. Toivon, että tämä insinööriyö antaa tietoa ja apuja linjasaneeraushankkeiden parissa työskenteleville.

Erityiskiitokset Wise Group Finland Oy:n Kymenlaakson korjausrakentamisen yksikön johtaja Tommi Pillille mielenkiintoisesta opinnäytetyön aiheesta, neuvoista ja työni ohjauksesta.

Kiitokset myös Wise Group Finland Oy:n Espoon korjausrakentamisen yksikön Kari Uusikukalle ja Tomi Valkeapäälle. Oli ilo työskennellä teidän kanssanne ja kehittää linjasaneeraushankkeen viestintää. Kiitos rakentavasta palautteesta ja asiantuntevista näkökulmista tutkimuksen suorittamiseen.

Haluan kiittää myös Metropolian ammattikorkeakoulun opettaja Hannu Hakkarasta, joka toimi insinööriyön ohjaajana. Kiitos nopeasta palautteenannosta ja hyvistä neuvoista insinööriyön suorittamiseen.

Jenni Vanhala

Kotkassa 13.10.2017

Sisällys

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	2
1.1.1	Viestinnän nykytilan kuvaus Wise Groupilla	2
1.1.2	Wise Group Finland Oy toimintamalli	3
1.2	Tutkimusmenetelmät ja työnrajaus	3
1.2.1	Teemahaastattelut	4
1.2.2	Lomakehaastattelu	4
2	LÄHTÖKOHDAT	5
2.1	Haasteet	6
2.2	Mahdollisuuksien remontti	7
2.3	Asunto-osakeyhtiön vastuunjako ja oikeudet	7
2.3.1	Taloyhtiö, osakkaat ja hallitus	7
2.3.2	Yhtiön vastuulla olevat korjaukset	8
2.3.3	Uusi asunto-osakeyhtiölaki 2010	8
2.3.4	Velvoittavat lait ja määräykset	9
2.4	Linjasaneeraushankkeeseen osallistuva henkilöstö	9
2.4.1	Taloyhtiön hallitus	10
2.4.2	Osakkaat	11
2.4.3	Isännöitsijä	11
2.4.4	Urakoitsijat	11
2.4.5	Projektinjohtajan rooli	12
2.4.6	Projektinjohtajan tehtävät linjasaneerauksen eri vaiheissa	12
2.4.7	Konsultin tehtävät linjasaneerauksen eri vaiheissa	12
3	LINJASANEERAUSHANKKEEN PÄÄVAIHEET	13
3.1	Linjasaneeraushankkeen päävaiheet ja hankevalmistelu	13
3.1.1	Kuntoarvio ja kuntotutkimus	14
3.1.2	Alustava projektisuunnitelma	14
3.1.3	Hankesuunnittelijan valinta	15
3.1.4	Hankesuunnittelun tarkoitus ja tavoite	15
3.2	Hankesuunnittelu	16
3.2.1	Asukas- ja osakaskyselyt	18
3.3	Suunnitteluprosessi, Wise Group toimintamalli	19
3.3.1	Suunnittelijoiden valinta	19
3.3.2	Suunnitteluorganisaatio	19

3.3.3	Suunnittelijan palvelut osakkaille	19
3.3.4	Suunnittelun valmistelu	23
3.3.5	Suunnitteluprosessi	23
3.4	Hankkeen lisä- ja muutostyöt	26
3.4.1	Muutoksien vaikutus työmaavaiheessa	27
3.4.2	Osakkaiden lisä- ja muutostyöt	27
3.5	Urakan valmistelu	29
3.5.1	Valvojan valinta	30
3.5.2	Urakoitsijoiden valinta	30
3.6	Urakkavaihe	30
3.6.1	Työmaatoiminta	31
3.6.2	Urakan ulkopuolisen työvoiman käyttö	31
3.7	Työn vastaanotto ja takuuajan tehtävät	32
3.7.1	Viralliset katselmukset	32
3.7.2	Vastaanottotarkastus	32
3.7.3	Taloudellinen loppuselvitys	33
3.7.4	Takuuaika	33
4	VIESTINTÄ	34
4.1	Viestinnän tarkoitus	34
4.2	Viestinnän laadun kehittäminen	34
4.3	Viestinnän osapuolet ja viestintävastaavan tehtävät	34
4.4	Sisäinen viestintä	35
4.5	Ulkoinen viestintä	36
4.6	Asukasviestintä	36
4.7	Hankesuunnittelu ja suunnitteluvaiheen viestintä	36
4.8	Hankkeen alkuvaiheen viestintä suunnitteluorganisaatiolta asukkaalle	37
4.9	Projektinjohtajan viestintätehtävät ennen linjan aloitusta	38
4.10	Rakennusaikainen viestintä	39
4.10.1	Urakoitsijan vastuulla asukkaalle tiedotettavat asiat remontin aikana	39
4.10.2	Ongelmat asukastiedottamisessa	40
4.10.3	Urakoitsijapalaveri	40
4.10.4	Työmaakokous	41
4.10.5	Käytettävät viestinkanavat asukasviestinnässä	41
4.11	Ohjeita tiedotteiden laatimiseen/ vaatimustaso	41
4.12	Viestinnän vaikutukset	42
4.12.1	Konsultin näkökulma	42
4.12.2	Urakoitsijan hyöty ja työntekijöiden valmentaminen viestintään	43
4.12.3	Asukkaiden näkökulma	43

5	DIGITALISAATION HYÖDYNTÄMINEN HANKKEEN ERI VAIHEISSA	43
5.1	Digitalisaation ongelmat/ haasteet	43
5.2	Mobiili dataliikenteen kasvu lähivuosina	44
5.2.1	Projektipankit	44
5.2.2	Google Forms	44
5.2.3	Sosiaalinen media ja taloyhtiön toimintamallit	45
5.2.4	Viestintäsovellukset	45
5.2.5	Taloyhtiön kotisivut	46
5.2.6	Infomaatti	46
5.2.7	Gongrid	46
6	TUTKIMUKSEN SUORITUS JA HENKILÖHAASTATTELUT	47
6.1	Haastattelut ja verkkopohjaiset kyselyt	47
6.1.1	Haastattelukysymykset ja tulokset	47
6.1.2	Henkilöhaastatteluiden tulokset	48
6.1.3	Osakkaiden verkkopohjaisen haastattelun tulokset	52
6.2	Tutkimustulokset	71
6.3	Tulokset ja johtopäätökset	72
6.4	Ongelmien ratkaisuja haastatteluiden perusteella	72
7	LÄHTEET	75
8	LIITTEET	77
	Liite 1 Asukas- ja osakaskysely (Liite vain työn tilaajan käyttöön)	77
	Liite 2 Ohjeet lisä- ja muutostöiden tilaamiseen (Liite vain työn tilaajan käyttöön)	77
	Liite 3 Viestintäsuunnitelma (Liite vain työn tilaajan käyttöön)	77
	Liite 4 Huonekortti (Liite vain työn tilaajan käyttöön)	77

Lyhenteet

Aktiivinen viestintä = asioista kerrotaan säännöllisesti ja toisinaan ennakoivasti

Digitalisaatio = digitaalisten teknologioiden yleistymisen arkielämän toiminnoissa

Dropbox = tiedostojen synkronointisovellus. Tiedostojen jakaminen on helppoa muiden kanssa palvelun avulla.

Elinkaari = rakennuksen tai sen osan kaikki vaiheet valmistuksen aloittamisesta (raaka—aineen hankinnasta) loppukäsittelyyn (purku, jätteiden loppuun käsittely).

FISE = kattava ja aktiivinen henkilöpätevyyspalvelu, joka tarjoaa rakennus-, LVI- ja kiinteistöalan pätevyudet ja niiden rekisterin riippumattomasti.

Google Hangouts = on Googlen kehittämä pikaviestinpalvelu, jolla voi lähettää pikaviestejä ja videopuheluita.

Hankesuunnittelu = on toteutussuunnittelua edeltävä selvitystyö. Sen perusteella taloyhtiö päättää, millaista hanketta lähdetään suunnittelemaan ja toteuttamaan.

Kiinteistöstrategia = kiinteistön omistajien ilmaisema yhteinen näkemys siitä, miten etukäteen tai tavoitteellisesti vaikutetaan omistamista, asumista ja kiinteistön ylläpitoa koskevien tapahtumien ja asioiden kulkuun.

Kiinteistön käytön strategia = voi olla parantavaa, ylläpitävä tai loppuun käyttävä talosta riippuen.

Osakas = osakkeen omistaja

Passiivinen viestintä = vain pakollinen viestintä hoidetaan.

Perusparannus = jossa korotetaan kiinteistön arvoa teknisesti ja toiminnallisesti esim. tämän päivän tasolle.

PTS = pitkän tähtäimen suunnitelma, joka antaa taloyhtiön päättäjille kokonaiskuvan kiinteistön kunnosta, tulevista korjaustarpeista, niiden suositeltavista ajankohdista ja kustannuksista.

Proaktiivinen viestintä = viestinnällä on selkeät tavoitteet ja tehty suunnitelma, jonka toteutumista valvotaan.

RALA = rakentamisen laadun ja pätevyyden mittari, jonka avulla yritys osoittaa osaamistaan, vastuullisuuttaan ja luotettavuuttaan asiakkailleen ja sidosryhmilleen.

Rakennuttaja = tilaaja = taloyhtiö = toimeksiantaja = asunto-osakeyhtiö = korjaushankkeeseen ryhtyvä = rakennushankkeeseen ryhtyvä.

Skype = palvelun käyttäjät voivat ilmaiseksi Skypen avulla keskustella keskenään ja soittaa toisilleen video- tai äänipuheluita Internetissä.

Tarveselvitys = hankepääöstä varten tehdään tarveselvitys. Tarveselvityksessä käydään läpi toiminnalliset ja tekniset korjaustarpeet.

Tilaaja = rakennuttaja (kts. rakennuttaja)

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö tehdään Wise Group Finland Oy:n (käytetään myöhemmin nimeä Wise Group) korjausrakentamisen toimialalle. Wise Group on talonrakennusalan asiantuntija, joka tarjoaa kattavat konsultointi-, suunnittelu- ja rakennuttamispalvelut uudis- ja korjauskohteisiin. Korjausrakentamisen toimiala palvelee niin pienissä korjausprojekteissa kuin mittavissa koko kiinteistön peruskorjaushankkeissa. Wise Group vastaa hankkeissa teknisestä laadusta, taloudellisesta onnistumisesta sekä asiakastyytyvyydestä.

Tiedottamista korjausrakentamisessa ei ole juurikaan käsitelty kirjallisuudessa. Tiedottaminen eri sidosryhmien välillä on hyvin tärkeä osa rakennusprosessia. Asukastyytyvyyden kannalta tiedotus on keskeisessä osassa hankkeen onnistumisen kannalta. Linjasaneeraushankkeissa tulisi myös ottaa huomioon palvelunäkökulma entistä paremmin.

Tiedotustapoja ja tarpeita on monia hankkeen eri vaiheissa. Viestinnän ongelma on miten saada oikea tietoa oikeille henkilöille oikeaan aikaan. Yleisimmät tiedostuskanavat asukasviestinnässä ovat huoneistoihin jaettavat tiedotteet ja porrashuoneisiin kiinnitettävät tiedotteet. Sähköpostin ja tekstiviestien käyttö viestinnässä on yleistynyt viimeisen kymmenen vuoden aikana merkittävästi. Uusina viestintäkanavina taloyhtiöissä on otettu käyttöön verkkopohjaisia viestintäpalveluita.

Putkiremontista käytetään usein nimeä linjasaneeraus. Työ tehdään kerrostaloissa pystylinjoittain. Linjasaneeraus on asukkaan näkökulmasta haastavin taloyhtiön korjaushanke. Tiedotuksesta hankkeen alussa vastaa projektinjohtaja/ konsultti/rakennuttaja riippuen tilaajan tekemästä sopimuksesta. Työnaikaisesta tiedottamisesta vastaa hankkeen pääurakoitsija.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Viestinnän ja vuorovaikutuksen puute on suuri ongelma korjaushankkeiden toteutuksessa. Tämän insinööriyön tavoitteena on kehittää tiedottamista hankesuunnittelusta työn vastaanottamiseen. Kun tieto kulkee, ei epäselvyyksien ratkomiseen kulu turhaa aikaa. Työn tarkoitus on parantaa tiedonkulkua ja laatua eri sidosryhmien välillä. Tässä insinööriyössä tutkitaan myös digitalisaation hyötyjä ja mahdollisuuksia asukastiedottamisessa kuitenkin huomioiden myös ikääntyvän väestön tarpeet. Lopputuloksena syntyy linjasaneerauksen palvelumalli, joka johtaa parempaan asukastyytyvyyteen perusrannushankkeissa. Tutkimuksen perusteella laaditaan tiedotemallit sekä ohjeistus mitä tiedotteita ja missä projektin vaiheessa tulisi jakaa niin käyttäjille kuin projektin muille osapuolille. Palvelumallissa otetaan huomioon asukkaat paremmin, osapuolten tehtävänjaot jaotellaan selkeämmin ja huomioidaan vuorovaikutuksen merkitys hankkeiden läpiviennissä.

1.1.1 Viestinnän nykytilan kuvaus Wise Groupilla

Yrityksen ehdoton kilpailuetu hankkeissa on kokonaispalveluratkaisut. Yrityksellä on tarjota hankkeeseen projektin hankesuunnittelu, suunnittelu, valvonta ja projektinjohtopalvelut. Tämä tuo toimintavarmuutta ja laatujärjestelmän mukaiset toimintatavat. Palveluiden ostaminen samalta yritykseltä on myös kustannustehokasta. Viestinnän kannalta kokonaispalveluratkaisu riskittömämpää ja joustavampaa, muutoksiin reagoiminen on nopeaa. Kokonaisratkaisumallissa asiakassuhteet syvenevät ja laajenevat.

Yritys on kehittänyt viestintää merkittävästi vuosien saatossa. Ongelma on, että varsinaista ohjeistusta yhtenäiselle viestintämallille ei kuitenkaan ole. Toisaalta taas koko yrityksen toimipisteiden täysin yhtenäistä mallia ei voida luoda. Maakuntien ja pääkaupunkiseudun toimintamalleissa ja tarpeissa on eroavaisuuksia. Yrityksellä on kehitetty viestintäsuunnitelma linjasaneeraushankkeelle mutta se vaatii vielä kehitystä, johon myös tässä työssä paneudutaan. Viestinnän laadunvarmistukseen hankkeen lopussa on tehty asiakastyytyvyysskyselyitä mutta kyselyt on toimitettu vain hallitukselle ja isännöitsijälle. Kehitystarpeita asiakkaiden näkökulmasta selvitettiin linjasaneeraushankkeen asukastyytyvyysskyselyllä. Hankkeessa toimi Wise Groupin projektinjohtaja ja valvojat.

Kyselyn avulla pyrittiin selvittämään missä asioissa Wise Groupin toimintamallia linjasaneeraushankkeen viestinnässä tulisi vielä kehittää ja mihin asioihin urakoitsijan viestinnässä tulisi kiinnittää enemmän huomiota.

1.1.2 Wise Group Finland Oy toimintamalli

Wise Groupilta löytyy asiantuntijat linjasaneeraushankkeen hankesuunnittelusta suunnitteluun, projektinjohtoon ja valvontaan saakka. Kun toimeksiantoja (hankesuunnittelu, suunnittelu, projektinjohto, valvonta) ei pilkota ei myöskään jää kuiluja, joista vastuu jää usein tilaajalle. Palveluita pilkkoessa häviää ja jää huomaamatta myös paljon jo maksettua tietoa. Asiantuntijoiden/ suunnittelijoiden sitouttaminen hankkeelle asetettuun tavoitteeseen kokonaisvaltaisesti ei vain yhteen osaan kokonaisuudesta on merkittävä etu asunto-osakeyhtiölle. Työmaavaiheen muutokset ja riskit on pyrittävä ennakoimaan jo tarveselvitysvaiheesta lähtien. Suuri osa ”yllätyksistä” on ennakoitavissa valmisteluvaiheessa. Kiinteistönomistajan on myös oltava valmis panostamaan esiselvityksiin ja lähtötietojen oikeellisuuteen. Kattavilla esiselvityksillä varmistetaan hyvät lähtökohdat hankkeen tavoitteiden toteutumiselle. Todelliseen tilanteeseen perustuvat suunnitelmat poistavat myös urakoitsijoiden riskejä.

1.2 Tutkimusmenetelmät ja työnrajaus

Työ toteutetaan projektinjohtajan, rakennuttajan ja käyttäjien näkökulmasta. Esitutkimuksessa tarkasteltiin jo toteutuneiden hankkeiden tiedotusmalleja ja laadittiin niiden pohjalta tiedottamissuunnitelma. Selvitettiin markkinoilla olevien järjestelmien ja hyötyohjelmien käyttöä asukas- ja käyttäjäviestinnässä. Opinnäytetyössä kuvataan tavanomaisen linjasaneeraushankkeen pääkohdat ja tarvittava viestintä hankesuunnittelusta aina taakuajan tehtäviin. Viestintätehtävissä pääpaino on rakennuttajakonsultin/ projektinjohtajan viestinnässä.

Asukastyytyväisyyskysely toteutettiin verkkopohjaisena kyselynä, jonka avulla selvitettiin hankkeen osapuolien havaintoja ja korjaus- sekä parannusehdotuksia viestintään ura-

kan eri vaiheissa. Projektinjohtajan ja hankesuunnittelijan haastattelut toteutettiin henkilöhaastatteluina. Haastattelujen jälkeen mietitään tärkeimmät kehitystarpeet linjasaneeraushankkeen viestintään sekä tiedottamismateriaaleihin.

Esitutkimuksen ja haastattelujen jälkeen laaditaan yhtenäinen viestintäsuunnitelma, joka sisältää valmiit tiedotemallit yrityksen käyttöön.

1.2.1 Teemahaastattelut

Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin puolistruktuurinen teemahaastattelu, koska tutkitavassa aiheessa on tärkeää ymmärtää asiantuntijoiden käsityksiä ja kokemuksia aiheesta.

Opinnäytetyössä haastateltiin kahta Wise Groupin asiantuntijaa. Molemmilla asiantuntijoilla oli hyvä näkemys linjasaneerauksen viestinnän nykytasosta aina hankesuunnitteluvaiheesta kohteen valmistumiseen saakka. Perushaastattelukysymykset olivat pääosin samat molemmilla henkilöillä. Peruskysymysten lisäksi tutkija oli laatinut kysymyksiä, jotka liittyivät juuri haastateltavan henkilön työnkuvaan. Olennaisinta tässä haastattelumuodossa on, että haastattelu etenee valittujen teemojen mukaan. Ihmisten vuorovaikutus ja tulkinnat ovat keskeisessä roolissa. (1, s. 47-53.)

1.2.2 Lomakehaastattelu

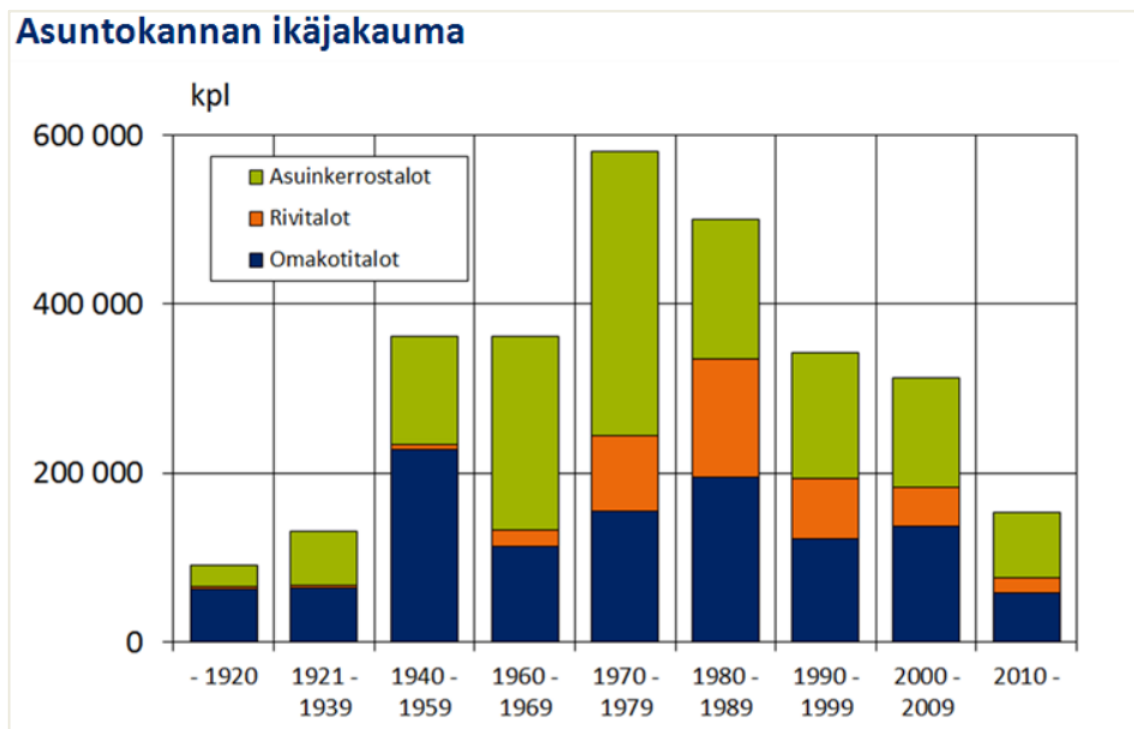
Toinen osa tutkimusaineistosta kerättiin internet-kyselynä, Google Forms -sovelluksen avulla. Google Forms on ilmainen ja helppokäyttöinen sovellus erilaisten kyselyiden laatimiseen. Haastattelu oli helppo toteuttaa ja vastaukseen kului osakkailta vähän aikaa. Ohjelman avulla oli mahdollista luoda erilaisia kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja haluamallaan tavalla. Lomakkeen muotoilussa haastavinta oli muotoilla kysymykset riittävän selkeiksi ja saada kyselyn vastausprosentti riittävän suureksi. Vastausten määrä oli odotettua alhaisempi, mutta riitti kuitenkin analyysin tekemiseen.

Tutkimuskysymysten avulla haluttiin selvittää osakkaiden kokemuksia linjasaneeraushankkeen viestinnästä koko hankkeen aikana. Tutkimusaineiston keruu suoritettiin linja-

saneeraushankkeen valmistuttua. Osakkaille lähetettiin heidän ilmoittamaansa sähköpostiosoitteeseen linkki, jonka kautta pääsi vastaamaan kysymyksiin. Kyselylomakkeen riskinä voi olla monitulkintaisuus. Tämän vuoksi kysymykset jaettiin selkeästi eri kappaleisiin, ja selvennettiin mitä osa-aluetta linjasaneeraushankkeessa kyseiset kysymykset koskivat. (1, s.44-45.)

2 LÄHTÖKOHDAT

Linjasaneerauksien määrä kasvaa voimakkaasti. Tällä hetkellä linjasaneerauksia tehdään 1960- ja 1970-luvulla rakennetuissa asuinkerrostaloissa. Vuosina 1960-1980 rakennettiin Suomen nykyisestä kerrostalokannasta noin 47%. Korjaustarve tulee kasvamaan merkittävästi, kun suuret rakennusmassat tulevat korjausikään. (Kuva 1.) Linjasaneeraus on ajankohtaista, kun talon valmistumisesta on kulunut noin 30-40 vuotta. Iän lisäksi muita syitä linjasaneerauksen aloitukselle ovat putkivauriot ja vahinkojen määrän kasvu. Viestintä on avainasemassa linjasaneeraushankkeen onnistumisessa. Viestintäsuunnitelma on hyvä laatia jo hankepäätyksen jälkeen. Viestinnälle nimetään vastuuhenkilö hankesuunnittelun alusta lähtien. Näin hanketieto jaetaan oikea-aikaisesti tarvittavassa laajuudessaan oikeille henkilöille. Linjasaneeraushankkeessa epätietoisuus voi aiheuttaa valtavan ongelmien vyöhykän. Tehokas ja laadukas viestintä ennaltaehkäisee ongelma- ja riitatilanteita sekä myös sitouttaa osakkaat hankkeeseen. (2, s. 17, 3.)



Kuva 1. Suomen rakennuskannan ikäjakauma. Lähde: (4.)

2.1 Haasteet

Ihmisten erilaistuneet tarpeet viestinnässä ja asumisessa tulevat aiheuttamaan haasteita niin urakoitsijalle kuin taloyhtiöllekin. Väestö ikääntyy; vuoteen 2020 mennessä Suomen väestöstä on 22,6 prosenttia yli 65-vuotiaita. Asumisen tason vaatimukset ja ajanmukaisuus nousevat. Asukkaiden erilaiset elämäntilanteet aiheuttavat yksilöllisesti huomioitava ratkaisuja. Hankesuunnitteluun kannattaakin panostaa, jotta osakkaat saavat parhaan mahdollisen hyödyn saneerauksesta. Digitalisaation ja erityisesti mobiililaitteiden käyttäminen viestinnässä tulee lisääntymään merkittävästi lähitulevaisuudessa. Tutkimusyhtiö Gartner ennustaa, että vuoteen 2018 mennessä yli 50% kaikista käyttäjistä käyttää ensisijaisesti älypuhelin tai tabletti verkkotoimintaan. (4,5.)

2.2 Mahdollisuuksien remontti

Taloyhtiöiden tietoisuus on lisääntynyt linjasaneerausten kulusta merkittävästi viime vuosien aikana. Taloyhtiön valveutuneisuutta tulisi kuitenkin lisätä ja panostaa laadukkaaseen hankesuunnitteluun. Taloyhtiön korjaussuunnitelmasta tulisi tehdä hallittu kokonaisuus. Putkiremontin suunnitteluun tulisi käyttää aikaa ja vaivaa. Wise Group Finland Oy:stä löytyy asiantuntijat hankkeen eri vaiheisiin: tutkijat, suunnittelijat, projektinjohtajat ja valvojat kuntotutkimuksista hankesuunnitteluun ja suunnittelun kautta aina valvontaan asti. Asiantuntijoiden kiinnittäminen hankkeeseen mukaan jo alussa sekä kiireetön eteneminen ovat avainasiassa perusparannushankkeen onnistumisessa. Asiantuntijoiden mukanaolo myös helpottaa asunto-osakeyhtiön päätöksiä tekemistä teknisissä ratkaisuissa hankkeen edetessä. Asiantunteva projektiorganisaatio auttaa maallikoita viemään niin rahallisesti kuin teknisestikin vaativan hankkeen läpi onnistuneesti. (6.)

2.3 Asunto-osakeyhtiön vastuunjako ja oikeudet

Taloyhtiön perusparannusparannushankkeiden suunnitteluun ja urakointiin panostetaan ajallisesti sekä rahallisesti. Yhtiön tulisi myös panostaa viestinnällisiin toimiin. Huonolla viestinnällä voi hyväkin korjaushanke epäonnistua. Rakennusliikkeen työnjohtaja tai asiakaspalveluinsinööri ei välttämättä ole luonnostaan viestinnän ammattilainen. Rakennuttajan tulisi sitouttaa hankkeelle ammattitaitoinen projektinjohtaja, jotta urakoitsijan viestinnän laatua voidaan selvittää oikeilla kysymyksillä jo urakkaneuvotteluvaiheessa.

2.3.1 Taloyhtiö, osakkaat ja hallitus

Asunto-osakeyhtiön tehtävänä on omistaa ja hallinnoida asuinrakennuksia. Osakas hallitsee aina tiettyä osakeryhmää, liikehuoneistoa tai muuta tilaa. Asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys määrittelevät yhtiön ja osakkaan väliset velvollisuudet. Linjasaneeraushankkeessa taloyhtiö toimii rakennuttajana.

Osakkaat käyttävät päätösvaltaansa yhtiökokouksissa. Osakkaat päättävät hankinnan suuruudesta ja laajuudesta sekä hyväksyvät hankkeiden kustannukset. Linjasaneerauksen laadukkaalla hankesuunnittelulla vaikutetaan toteutustapaan ja kustannuksiin. Osakkaiden tahtotila ja tarpeet ovat johtava tekijä. Osakkaat määrittelevät yhtiön kehittämisen

suunnan ja hallitus johtaa yhtiötä haluttuun suuntaan. Taloyhtiön kehittäminen vaatii hallituksen, osakkaiden ja isännöitsijöiden hyvää yhteistyötä. Hallitus huolehtii yhtiön hallinnollisesta toiminnasta. Hallituksen tehtävänä on yhtiökokouksen päätöksien toimeenpaneminen. Linjasaneeraushankkeessa hallituksen tulee olla tietoinen rakentamiseen liittyvien lakien ja määräysten pääsisällöstä, erityisesti rakennuttajan vastuista ja tehtävistä. Tämän vuoksi on suositeltavaa palkata hankkeelle rakennuttajakonsultti. (2, s. 36-37.)

2.3.2 Yhtiön vastuulla olevat korjaukset

Taloyhtiöllä on velvollisuus pitää kunnossa rakennuksen perusjärjestelmät.

Taloyhtiö vastaa lisäksi sellaisesta osakkaan teettämästä työstä, joka voidaan rinnastaa yhtiön toteuttamaan tai vastuulleen ottamaan toimenpiteen edellyttäen, että yhtiö on käytännössä voinut valvoa em. menettelyä. Yhtiön on 4-luvun 2 §:n 2. momentin nojalla korjattava myös sellaiset osakehuoneistojen sisäosat, jotka vahingoittuvat rakenteen tai yhtiön kunnossapitovastuulle kuuluvan rakennuksen muun osan vian tai sen korjaamisen vuoksi. (2, s. 49.)

2.3.3 Uusi asunto-osakeyhtiölaki 2010

Vuonna 2010 voimaan tulleessa uudessa asunto-osayhtiölaissa on korostettu osakkeenomistajien yhdenvertaisuusperiaatetta sekä ottamista huomioon päätöksenteossa.

Yhteisen päätöksenteon ja osakkaan itsemääräämisoikeuden sekä yhtiön ja osakkaan vastuun rajoja on selvennetty erityisesti kunnossapitovastuun, osakkaan muutostöiden sekä kunnossapitoa ja muutostyötä koskevan yhtiön päätöksenteon osalta. (2, s. 50.)

Uuden asunto-osakeyhtiölain keskeisiä kohtia liittyen linjasaneeraushankkeeseen:

- Varsinaisessa yhtiökokouksessa on esitettävä hallituksen selvitys tarpeesta sellaiseen yhtiön rakennusten ja kiinteistöjen kunnossapitoon, joka vaikuttaa olennaisesti osakehuoneiston käyttämiseen, yhtiövastikkeeseen tai muihin osakehuoneistosta aiheutuviin kustannuksiin yhtiökokousta seuraavan 5 vuoden aikana.

- Kunnossapitovastuunjako yhtiön ja osakaan välillä pysyy pääosin ennallaan, mutta yhtiön vastuu sisäpuolisista laitteista laajenee. Yhtiö on velvollinen pitämään kunnossa erilaiset yhtiön asentamat perusjärjestelmät kuten lvis-järjestelmät.
- Osakkaan on ilmoitettava taloyhtiölle huoneistoremonteistaan etukäteen kirjallisesti.
- Yhtiön tulee ilmoittaa tehtävistä uudistuksista ja muutostöistä, jotka voivat vaikuttaa huoneiston käyttämiseen. Ilmoitus tulee tehtävä kirjallisena ja kohtuullisessa ajassa. (2, s.50-52.)

Valvonta

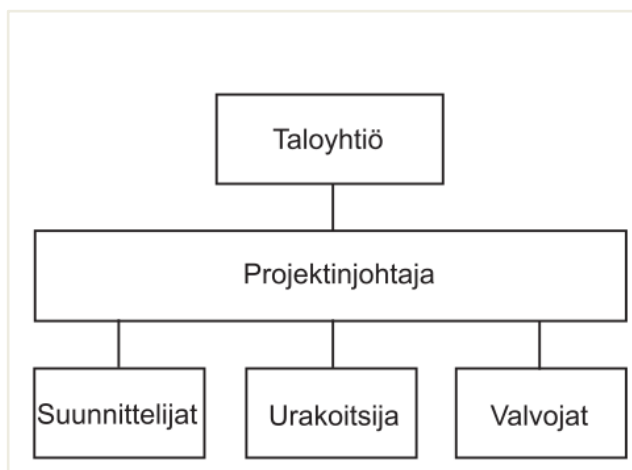
Yhtiöllä on oikeus valvoa, että osakkeenomistajan kunnossapitotyö suoritetaan rakennusta ja kiinteistöä vahingoittamatta, hyvän rakennustavan mukaisesti sekä noudattaen yhtiön tai toisen osakkeenomistajan asettamia ehtoja. Kunnossapitotyötä valvoessaan yhtiön on huolehdittava siitä, että valvonta on yhtiön ja muiden osakkeenomistajien kannalta riittävällä tavalla järjestetty. Kunnossapitotyön suorittava osakkeenomistaja vastaa tarpeellisista ja kohtuullisista yhtiön valvontakuluista. (2, s.52.)

2.3.4 Velvoittavat lait ja määräykset

Maankäyttö- ja rakennuslaki edellyttää, että rakennushankkeeseen ryhtyvällä on huolehtimisvelvollisuus. Rakennus on suunniteltava ja rakennettava sääntöjen, määräysten ja lupien mukaisesti. Suunnittelijoilla ja toteuttavalla taholla tulee olla hankkeen vaatimustasoon nähden riittävät edellytykset hankkeen toteuttamiseen sekä sopiva henkilöstö. Asuntoyhtiön on siis käytettävä päteviä suunnittelijoita, valvojia ja työnjohtajia. (7,8)

2.4 Linjasaneeraushankkeeseen osallistuva henkilöstö

Alla olevassa kuvassa 2 on esitetty linjasaneeraushankkeeseen osallistuva organisaatio. Onnistunut linjasaneeraushanke vaatii sekä teknistä osaamista, että myös hyvää asiakaspalvelua (kuva 3.)



Kuva 2. Linjasaneeraushankkeen organisaatio. Lähde: (9.)



Kuva 3. Onnistunut putkiremontti vaatii sekä teknillistä osaamista, että hyvää asiakaspalvelua. Lähde: (9.)

2.4.1 Taloyhtiön hallitus

Kokenutkin taloyhtiön hallitus joutuu vaikeiden pohdintojen ääreen suunnitellessaan linjasaneeraushanketta. Huolellinen ja ammattimainen suunnittelu helpottaa päätösten tekoa. Osakkaiden luottamus on saavutettava hyvällä viestinnällä hankkeen kulusta. Suunnittelijoiden, hallituksen ja valvojan välisellä toimivalla yhteistyöllä saavutetaan onnistunut lopputulos. Asiantuntijoiden pätevyys on linjasaneerauksen onnistumisen kannalta tärkeämpi tekijä kuin hinta. Suunnittelu- ja urakkatarjouksia käsitellessä yhtiön tulisi tiedostaa, että halvin tarjous ei ole aina lopputuloksen kannalta edullisin. Yksi pätevyysmittari on FISE ja rakentamisen laatu (RALA) -pätevydentoteamisjärjestelmät.

2.4.2 Osakkaat

Osakkaalla on remontissa kaksi roolia. Hän edustaa itseään ja omia tarpeitaan mutta myös taloyhtiön yhteisiä tarpeita. Kun osakkaille annetaan riittävästi tietoa hankkeen alusta aina valmistumiseen saakka, lisätään myös heidän sitoutuneisuutta hankkeeseen. Osakkaiden tiedotus linjasaneeraushankkeesta alkaa jo paljon ennen varsinaista saneerausalkua. Viestintä aloitetaan isännöitsijän toimesta viimeistään hankesuunnittelu- ja tarjouksia pyydettyä. Viestintä jatkuu aina hankkeen valmistumiseen ja takkutarjouksiin saakka. Mitä enemmän asukkaita tiedotetaan aina hankkeen alkuvaiheista lähtien, sitä helpompaa hankkeen läpivieminen on kaikille osapuolille.

2.4.3 Isännöitsijä

Isännöitsijän rooli linjasaneerauksessa riippuu pitkälti henkilön teknisestä asiantuntemuksesta. Mikäli isännöitsijällä ei ole kokemusta tai tietoisuutta linjasaneeraushankkeen läpiviennistä kannattaa kiitettävän lopputuloksen saamiseksi palkata hankkeen vetäjäksi puolueeton asiantuntija. Harvinaisempaa on että, hankkeen vetäjän toimii isännöitsijä. Hankkeen vetäjän rooli vaatii isännöitsijältä vahvaa teknistä osaamista. On myös punnittava, onko isännöitsijällä resursseja johtaa ajallisesti vaativa hanke haluttuun lopputulokseen muiden töiden ohella. (10.)

2.4.4 Urakoitsijat

Linjasaneeraushanke mielletään usein vain tekniseksi prosessiksi. Hanke kuitenkin eroaa paljon monista rakennusurakoista siinä, että työtä tehdään ihmisten kanssa ja kommunikoinnilla sekä viestinnällä on erittäin suuri merkitys. Hankkeet toteutetaan usein joko kokonaisurakkana tai jaettuna urakkana. Rakennusurakoitsija nimeää hankkeelle vastaavan työnjohtajan. Hän on ensisijaisesti vastuussa rakennuttajalle ja viranomaisille asioiden hoitamisesta. Hän vastaa myös koko työmaan viestinnästä rakennusaikana. (9.)

2.4.5 Projektinjohtajan rooli

Projektinjohtajan on oltava luotettava taloyhtiön ja osakkeenomistajien etuja aidosti ajava edustaja, rakennuttamisen ammattilainen. Hän vastaa hankkeen laadullisesta, ajallisesta, ja kustannustehokkaasta toteutuksesta. Projektinjohtajana voi toimia hankkeen koosta riippuen rakennuttajakonsultti tai pääsuunnittelija. Linjasaneeraushankkeen onnistunut läpivienti edellyttää pätevää projektinjohtajaa. Projektinjohtaja voi hoitaa myös työmaan valvontatehtäviä. Linjasaneeraushankkeen kokonaiskesto hankesuunnitteluvaiheesta takuuajan tehtäviin kestää noin 2-3 vuotta, joten projektinjohtajalla on merkittävä rooli hankkeen johtamisessa. (2, s. 39-41, 24.)

2.4.6 Projektinjohtajan tehtävät linjasaneerauksen eri vaiheissa

Projektinjohtaja edustaa yhtiötä hankeneuvotteluissa, työmaa- ja asukaskokouksissa sekä tiedottaa hallituksen jäsenille projektin etenemisestä. Projektinjohtajan rooli on näyttää tietä ja suuntaa projektille etenkin alkuvaiheessa. Projektin edetessä paikka on hankkeen keskellä, jolloin projektinjohtaja näkee, kuinka osapuolien (urakoitsijat, suunnittelijat) toiminnot etenevät ja millaisia ongelmia heillä on. Projektinjohtajan on myös seurattava, että projekti etenee sille asetettujen tavoitteiden mukaan. Hän myös valvoo, että urakoitsija täyttää hänelle sovitut viestintätehtävät. (2, s. 39-41, 24.)

2.4.7 Konsultin tehtävät linjasaneerauksen eri vaiheissa

Suunnitteluvaiheessa konsultin tärkein tehtävä on kartoittaa osakkaiden toiveet koskien hankkeen laajuutta. Korjausten tarpeellisuuden perustelu ovat viestinnässä etusijalla. Yhtiökokouksen lisäksi tarvitaan 1-3 tiedotustilaisuutta koskien saneerauksen käynnistämistä. Toteutussuunnitteluvaiheessa on tärkeää selvittää osakkaiden omat korjaustoiveet, jotta ne voidaan toteuttaa sujuvasti yhtiön hankkeen ohella. Kyselyjen laatiminen ja tulosten koonti ovat tärkeitä viestinnän tehtäviä, joihin osallistuvat konsultin lisäksi suunnittelijat. Kilpailuttamisen aikana osakkaiden tiedotus on vähäistä mutta urakoitsijoiden valinnasta tulee tiedottaa osakkaita. Tiedotustilauudessa esitellään hankkeen toteutettava organisaatio; rakennusurakoitsija, lvi-urakoitsija ja sähköurakoitsija. Tässä tiedotustilaisuudessa esitellään myös korjaustyön sisältö ja aikataulu. Konsultin tehtävää voi hoitaa myös projektinjohtaja.

3 LINJASANEERAUSHANKKEEN PÄÄVAIHEET

3.1 Linjasaneeraushankkeen päävaiheet ja hankevalmistelu

Putkiremontista käytetään usein nimeä linjasaneeraus. Työ tehdään kerrostaloissa pysylinjoittain. Linjasaneeraus aiheuttaa asukkaalle usein paljon stressiä ja ongelmia. Tiedottamisella on suuri merkitys saneerauksen onnistumisen kannalta. Tiedotuksesta hankkeen alussa vastaa projektinjohtaja/ konsultti/ rakennuttaja riippuen tilaajan tekemästä sopimuksesta. Työnaikaisesta tiedottamisesta vastaa urakoitsija. Linjasaneeraushankkeeseen osallistuu monia asiantuntijoita sekä maallikoita. Osallistujien on tärkeää ymmärtää osallistujien roolit, tehtävät ja vastuut. Keskeisissä roolissa ovat osakkeiden omistajat, yhtiön hallitus, isännöitsijä, suunnittelu- ja toteutusorganisaatio. Teknisten taitojen lisäksi on toteutusorganisaation hallittava ihmisten käsittelytaitoa sekä viestintäosaamista. Osakkaiden tietoisuus omista toivomuksistaan ja vaatimuksistaan remontin suhteen on lisääntynyt merkittävästi viime vuosien aikana. Remontin aikana halutaan tietoa etenkin aikatauluista ja tietoa oman asunnon etenemisestä. Linjasaneeraushankkeen päävaiheet on kuvattu alla olevassa kuvassa, kuva 4.



Kuva 4. Linjasaneeraushankkeen päävaiheet

Linjasaneeraushanke lähtee tarpeesta

Kiinteistöstrategia on kiinteistön omistajien yhteinen näkemys ja suunnitelma, joilla määritellään kiinteistön nykytilan kunto sekä ylläpitoon liittyvien toimenpiteiden aikataulu.

Strategia on hyvä määrittää lyhyelle ja pitkälle aikavälille. Kiinteistöstrategia hyväksytään yhtiökokouksessa ja toimii tämän jälkeen isännöitsijän ja hallituksen työkaluna. Kun osakkaille on selvää, mihin suuntaan kiinteistön korjaustarpeita pyritään viemään päästään aloittamaan linjasaneeraushankkeen valmistelu. (11.)

Linjasaneeraustarve voi ilmetä taloyhtiössä monin eri tavoin:

- Märkätilojen kosteusvauriot
- Putkivuodot
- Ilmanvaihdon parantaminen
- Lämmitysjärjestelmän parantaminen
- Sähkötekniset tarpeet
- Tilamuutokset/ tarpeet yhteisissä tiloissa.

3.1.1 Kuntoarvio ja kuntotutkimus

Kuntoarvion avulla selvitetään kiinteistön rakenteiden ja järjestelmien kunto tulevien korjaustarpeiden selvittämiseksi. Kuntoarvion perusteella tehdään osakkaille ehdotus pitkän tähtäimen suunnitelmasta (PTS). Kuntotutkimusta voidaan pitää kuntoarvion jatkotutkimuksena. Linjasaneeraushankkeessa kuntotutkimuksessa tutkitaan vesi- ja viemäriputkiston kuntoa. Tutkimuksen avulla varmistetaan korjauksen tarpeellisuudesta ja kohteeseen parhaiten soveltuvasta korjaustavasta. Myös kylpyhuoneiden kuntoa on syytä tutkia tässä vaiheessa. Kuntoarviot/ kuntotutkimukset huoneistoittain tehdään asukaskyselyn jälkeen. Näiden perusteella laaditaan yhteenveto kiinteistön ja putkiston kunnosta. (2, 57-59.)

3.1.2 Alustava projektisuunnitelma

Hankevalmistelu voidaan aloittaa, kun taloyhtiön yhtiökokous valtuuttaa taloyhtiön hallitukseen valmistelemaan linjasaneeraushanketta. Projektisuunnitelman laatii joko isännöitsijä tai hankkeelle valittu projektinjohtaja. Ilman laadukasta projektisuunnitelmaa hanke-esitys voidaan hylätä vedoten liian niukkaan tai epämääräiseen tietoon. Alustavassa projektisuunnitelmassa osakkaille kerrotaan hankkeesta ainakin seuraavat asiat:

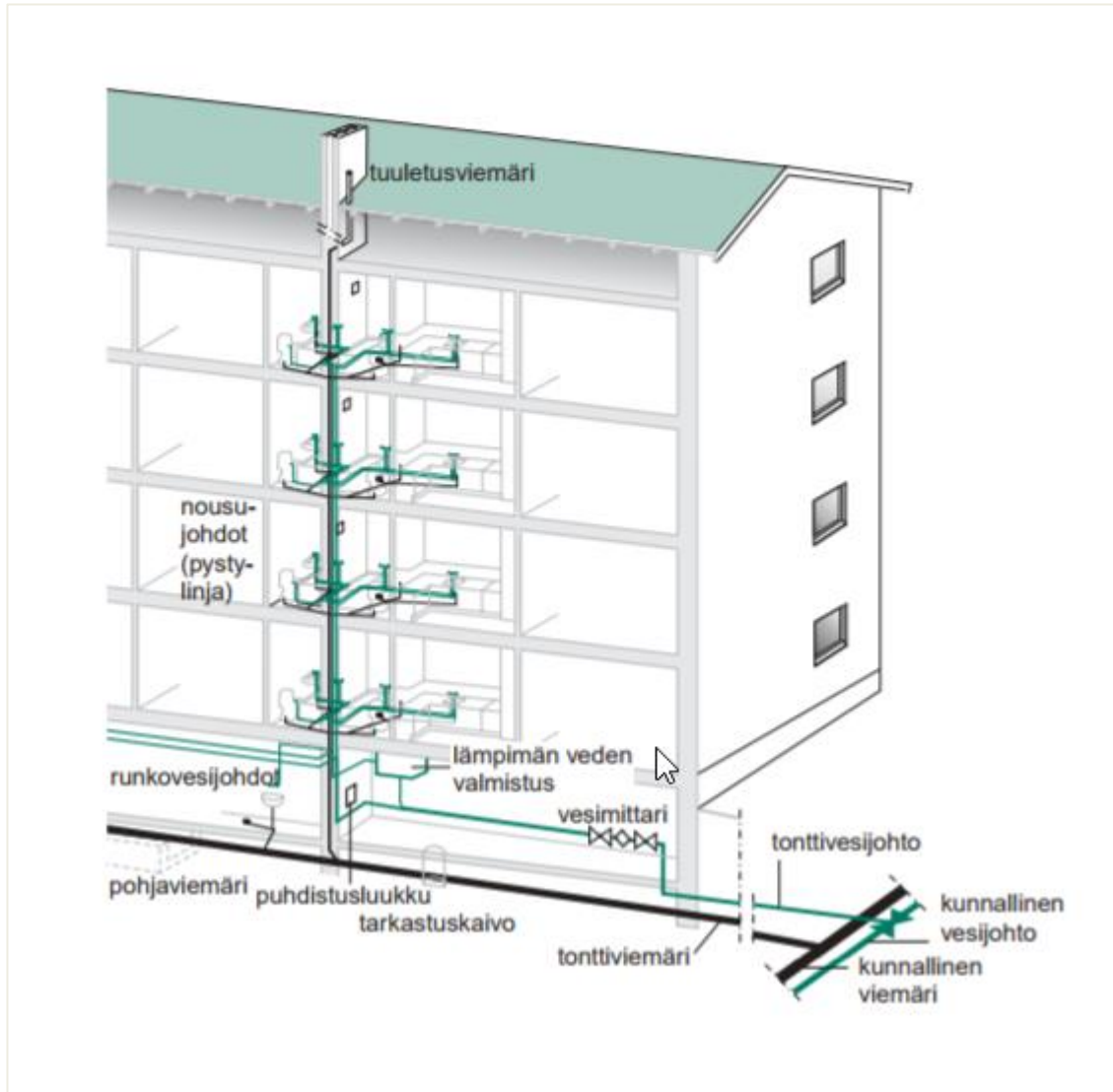
- Projektin tarpeellisuuden perustelu perustuen tehtyihin selvityksiin
- Hankkeen tavoite
- Alustava aikataulu
- Miten yksilölliset toiveet esimerkiksi pintamateriaalien suhteen otetaan huomioon
- Millaisia toteutusvaihtoehtoja markkinoilla on tarjota
- Toteutusmuotovaihtoehdot.

3.1.3 Hankesuunnittelijan valinta

Projektinjohtaja ja hanketukiryhmä sopivat yhdessä, miten hankesuunnittelijat valitaan. Vaihtoehtoina ovat kilpailuttaminen tai neuvottelumenettely. Hankesuunnittelijan valinnassa tulee ottaa huomioon henkilön tekninen osaaminen, taloudelliset tekijät, kapasiteetti sekä toimintatavat. Hanketukiryhmä esittää hallitukselle kilpailutuksen tulokset. Hallitus esittää tämän jälkeen valinnan yhtiökokoukselle hyväksyttäväksi. Hankesuunnittelija voi aloittaa työt, kun sopimus on allekirjoitettu. Hankesuunnitteluryhmään osallistuvat rakennetekninen asiantuntija, LVI- sekä sähkösuunnittelija. (2, s. 42.)

3.1.4 Hankesuunnittelun tarkoitus ja tavoite

Hankesuunnittelun tarkoituksena kartoittaa LVIS-peruskorjauksen (putkiremontin) toteutuksen tekniset toteutusvaihtoehdot huomioiden kuitenkin myös taloudelliset seikat. Vaikka kyseessä on pääasiassa LVI-tekniikkaan keskittyvä korjaus, on kiinteistö tärkeää huomioida kokonaisuutena hankesuunnitteluvaiheessa (Kuva 5.). Hankesuunnittelun avulla osakkaat valitsevat heille parhaimman tavan toteuttaa hanke. Erityisesti linjasaaneerahankkeissa täytyy huomioida erilaiset toteutustavat, koska niillä on merkittävä vaikutus niin hankkeen kustannuksiin kuin rakennusteknisesti oikeisiin valintoihin. Hankesuunnittelijalta vaaditaan niin ammattitaitoa, kokemusta, kokonaisuuden hallintaa kuin sosiaalisia taitoja. Lähtötietojen tulee olla riittäviä päätöksenteolle. Esiselvitykset ja suunnitteluratkaisut tulee tehdä huolella. Lopputuotteena ovat sekä hankesuunnitelma, että hanke-ehdotus. Hankesuunnitteluvaiheessa sidotaan remontin kustannukset. Kun hankesuunnittelu on tehty ammattitaidolla, vältetään hankkeen myöhemmissä vaiheissa lisäkustannuksilta ja ikäviltä yllätyksiltä. (2, 67-69.)

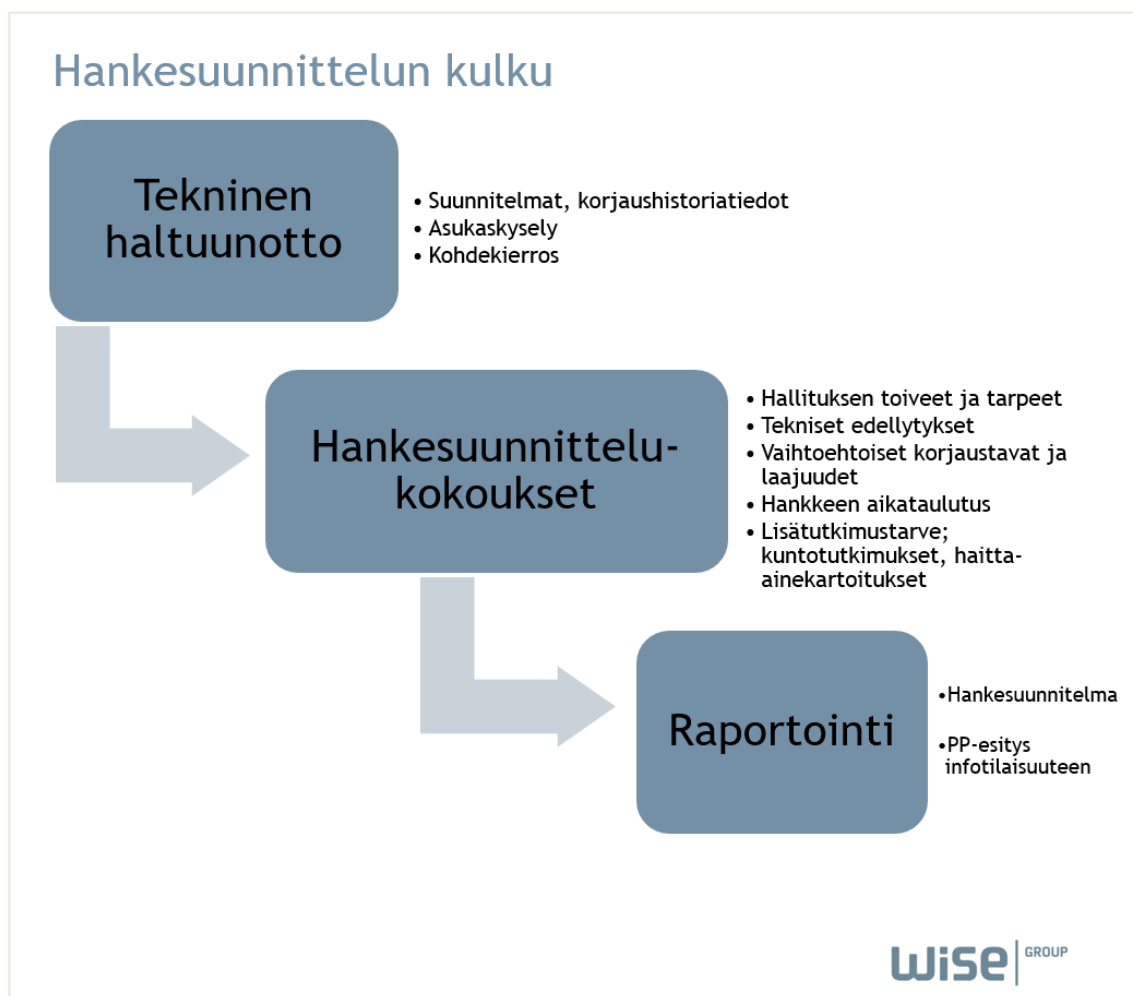


Kuva 5. Hankesuunnittelussa on tärkeää huomioida kiinteistö kokonaisuudessaan. Lähde: (12. s. 1.)

3.2 Hankesuunnittelu

Hankesuunnittelija kartoittaa hankkeen vaihtoehtoja ja tekee niistä hinta-arviot. Toteutusvaihtoehtoja voidaan tehdä kahdesta neljään, joiden perusteella taloyhtiön hallitus tekee esityksen yhtiökokoukselle. Yhtiökokous tekee hankesuunnitelman pohjalta päätöksen tehtävistä toimenpiteistä tai vaihtoehtoisesti hylkää kaikki hankesuunnittelun vaihtoehdot ja tekee lisäselvityksiä. Hankesuunnittelun osuus koko hankkeen kustannuksista on vain muutaman prosentin luokkaa. Hankesuunnittelu on linjasaneeraushankkeen merkittävimpiä vaiheita. Linjasaneeraushankkeen läpivieminen hankesuunnittelusta valmistumiseen vie noin 2-3 vuotta, josta hankesuunnitelman tekeminen vie noin kolme

kuukautta riippuen hankesuunnitelman laajuudesta. Hankesuunnitelma voi käsittää viemäri- ja käyttövesiverkoston uusimisen lisäksi muun muassa sähkötekniisiä ja ilmanvaihtotekniisiä töitä sekä yleisien tilojen peruseräparannustöitä. Hankesuunnittelun päätyttyä hankkeen pääsisältö on selkeästi määritelty ja toteutusvaihtoehdoille laadittu kustannusarviot. Hankesuunnittelu toimii toteutussuunnittelun lähtökohtana ja vasta siinä vaiheessa tehdään teknisien ratkaisujen täsmennykset, sekä tarkennetaan kustannusarviot, toimenpiteet sekä huoneistokohtaiset ratkaisut. Kuvassa 6 on kuvattu hankesuunnitteluprosessin kulku. (2, s.67-69, 13, 14.)



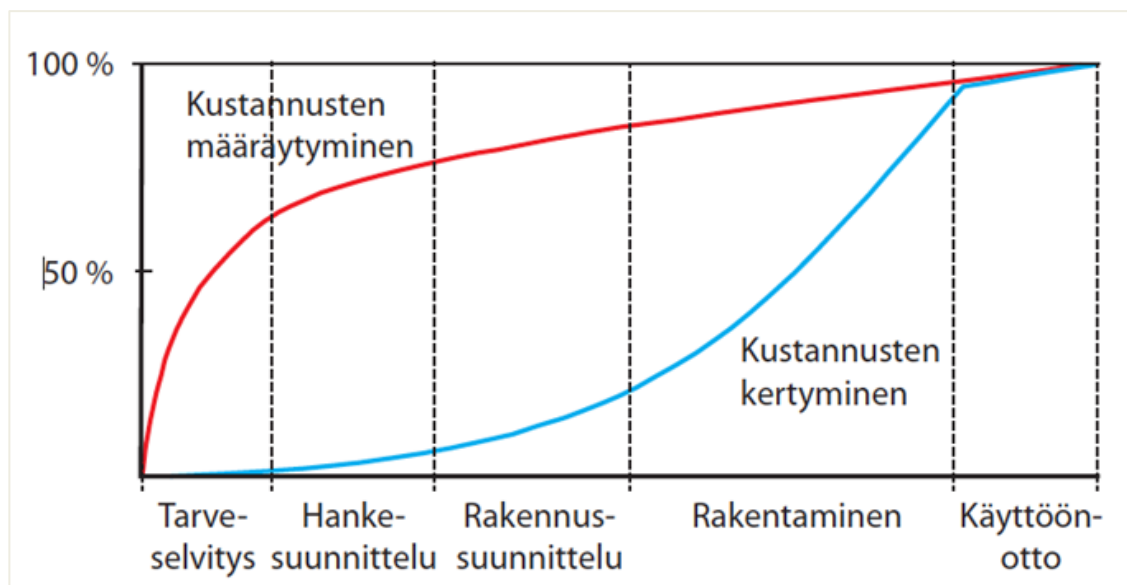
Kuva 6. Hankesuunnitteluprosessin kulku.

Hankesuunnitelmaa käyttää tilaajan lisäksi useat muut tahot:

- Tilaaja (hallitus, isännöitsijä, osakkaat)
- Asiantuntijat
 - Projektinjohtaja/rakennuttaja

- Toteutussuunnittelijat
- Valvontaorganisaatio.

Kuvassa 7 on esitetty, miten korjausrakentamishankkeiden kustannukset muodostuvat. Pääosa kustannuksista syntyy rakentamisvaiheessa, mutta ne määräytyvät lähes kokonaan tarveselvitys- ja hankesuunnitteluvaiheissa.



Kuva 7. Hankkeen kustannusten määräytyminen. Lähde: (13. s. 1.)

3.2.1 Asukas- ja osakaskyselyt

Osakkaat tulee ottaa huomioon hankkeen alkuvaiheista lähtien. Linjasaneeraushankkeen lähtökohtana voidaan pitää kahta asiaa: kiinteistön teknisten ratkaisujen ja osakkaiden tarpeiden yhteensovittamista parhaalla mahdollisella tavalla. Osakkaiden omaan asuntoon kohdistuvista toiveista ja tarpeista selvitetään asukaskyselyllä. Hankesuunnittelija tai vaihtoehtoisesti isännöitsijä käynnistää asukaskyselyn laatimisen. Osakas/ asukaskyselyssä on kysymyksiä muun muassa ilmanvaihdesta, oman asunnon tehdyistä remonteista ja remonttisuunnitelmista, yleisten tilojen toimivuudesta sekä LVIS-järjestelmien mahdollisista vioista. Osakkaille ja asukkaille järjestetään omat kyselyt, tai sama kysely lähetetään molemmille. Wise Groupin kohteissa kysely toimitetaan joko paperisena, sähköpostitse tai Googlen verkkopohjaisena kyselylomakkeena. Näin pyritään saamaan mahdollisimman korkea vastausprosentti.

Liitteessä 1 on esitetty esimerkki hankesuunnitteluvaiheen asukas- ja osakaskyselystä.

3.3 Suunnitteluprosessi, Wise Group toimintamalli

Taloyhtiössä pidetään useita tiedotustilaisuuksia ennen varsinaista päätöksentekoa linjasaneeraushankkeen käynnistämisestä. Tiedotustilaisuudet järjestetään isännöitsijän ja konsultin toimesta. Tilaisuuksissa selvennetään asukkaille putkiremontin toteutustapaa, kustannuksia, suunnitteluvaihtoehtoja ja vaikutusta asukkaiden arkeen. Yhtiökokouksen myönteisen päätöksen jälkeen käynnistetään suunnitteluvaihe. Valitaan hankkeelle suunnittelu- ja toteutusvaiheen projektipäällikkö.

3.3.1 Suunnittelijoiden valinta

Rakentamisen laadun ja onnistuneen hankkeen yhtenä tärkeimpänä kulmakivenä on suunnittelun laatu. Laatuun ja vastuuhenkilöihin viitataan myös laissa. Maankäyttö- ja rakennuslain mukaan (MRL 120) suunnitelmat tulee laatia siten, että ne täyttävät rakentamista koskevien säännösten ja määräysten sekä hyvän rakennustavan vaatimukset. Linjasaneerauksen suunnittelu on erikoissuunnittelua, johon tarvitaan vankkaa kokemusta omaava suunnittelija. (8, 15.)

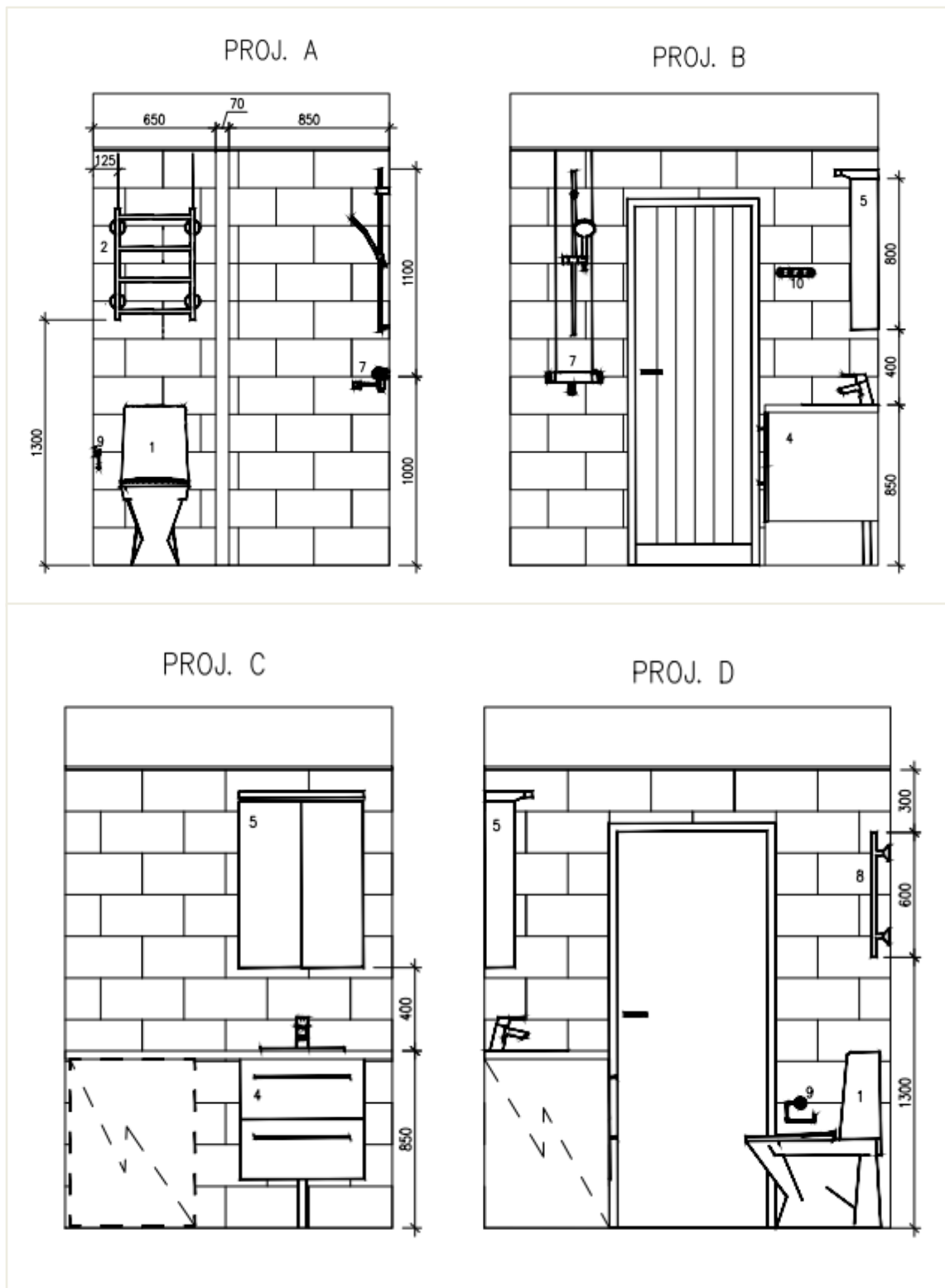
3.3.2 Suunnitteluorganisaatio

Linjasaneeraushankkeen pääsuunnittelijana toimii joko LVI-suunnittelija tai arkkitehti. Pääsuunnittelija vastaa suunnittelusta kokonaisuudessaan. LVI-järjestelmien suunnitelmat laatii LVI-suunnittelija. Pääsuunnittelija johtaa ja koordinoi suunnittelutyön edistymistä. Muita tarvittavia suunnittelijoita ovat rakennus- ja rakennesuunnittelija sekä sähkösuunnittelija. Suunnittelijat osallistuvat työmaakokouksiin ja urakoiden vastaanottotilaisuuksiin.

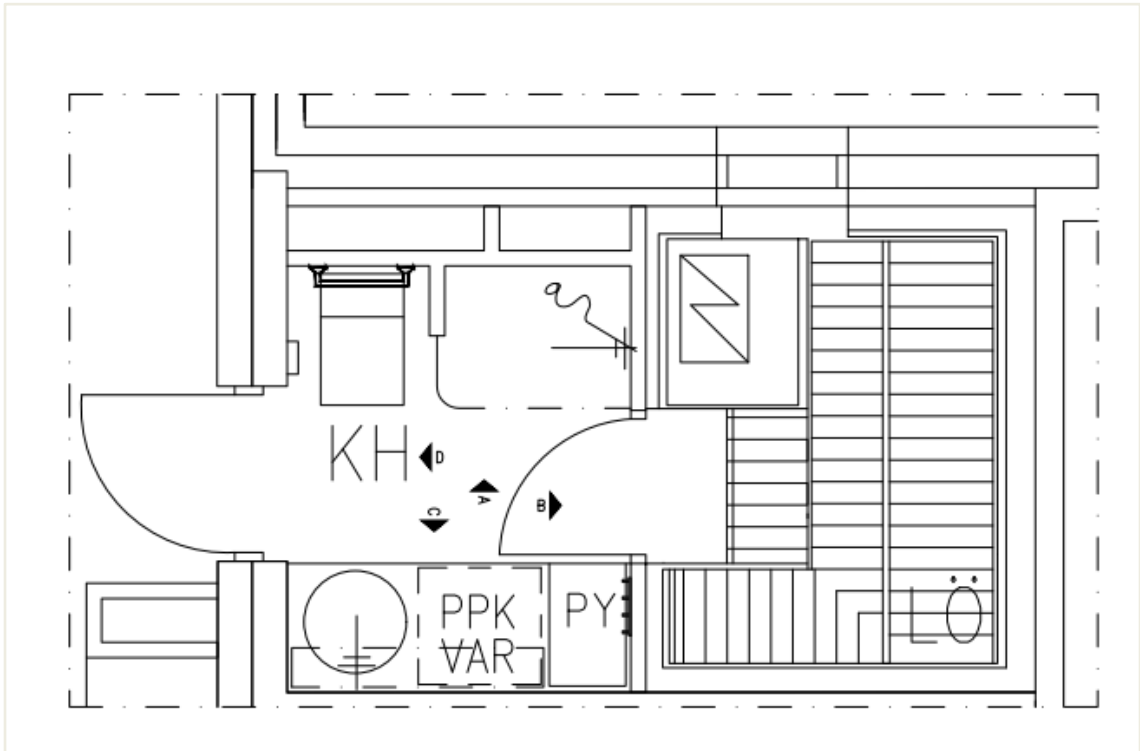
3.3.3 Suunnittelijan palvelut osakkaille

Wise Group on pilotoinut yhteistyötä Laattapisteen kanssa linjasaneeraushankkeissa visualisoinnin parantamiseksi jo hankkeen alkuvaiheessa. Laattapisteen sisustussuunnit-

telijat/ myyjät laativat arkkitehdin suunnitelmien pohjalta asiakkaille heidän kylpyhuoneestaan 3D-mallinnukset (kuva 10). Suunnittelijan 3D-piirustukset havainnollistavat osakkaille, miltä heidän uusittu kylpyhuone näyttää saneerauksen jälkeen. 3D-mallinuksista osakkaiden on helpompi nähdä tilaratkaisut ja materiaalien vaikutus lopputulokseen kuin esimerkiksi alla olevista arkkitehtikuvista ja seinäprojektiosta (kuvat 8 ja 9). Asukas-/ osakasinfotilaisuuden jälkeen suunnitelmat, seinäprojektiot, kaluste- ja varusteluettelot ovat nähtävissä ja ladattavissa osakkaalle joko Dropbox palvelun tai taloyhtiön oman kotisivun kautta. Suunnittelija laatii yhdessä Laattapisteen kanssa kohde-esityksen, jossa on kuvattu jokainen kylpyhuonetyyppi, urakkaan kuuluvat laattavaihtoehdot, kalusteet ja varusteet.



Kuva 8. Kylpyhuoneen seinäprojektiot. Lähde (16.).



Kuva 9. Kylpyhuoneen pohjakuva. Lähde (16.).



Kuva 10. Kylpyhuoneen 3D-mallinnettu kuva. Lähde: (17.).

3.3.4 Suunnittelun valmistelu

Kun Wise Group on valittu toteuttamaan LVIS- hankkeen suunnittelu aloitetaan suunnittelun valmistelulla. Suunnittelun valmistelussa pidetään mahdolliset suunnittelijoiden kilpailutukset, käydään tarvittavat neuvottelut, valitaan hankkeelle suunnittelijat ja tehdään suunnittelusopimukset. Suunnittelun valmisteluvaiheessa selvitetään yhteistyössä tilaajan kanssa lähtötiedot, suunnittelutehtävän laajuus ja vaativuus sekä sovitaan suunnittelutiedon hallinnasta. Vaiheen tuloksena syntyy suunnittelupäätös (suunnittelun käynnistäminen).



Kuva 11. Suunnitteluprosessi.

3.3.5 Suunnitteluprosessi

Ehdotussuunnitteluvaiheessa laaditaan vaihtoehtoisia suunnitteluratkaisuja asetettujen tavoitteiden täyttämiseksi. Erityissuunnittelijat varmistavat, että valittava ehdotus täyttää hankkeelle asetut tavoitteet. Vaiheen tuloksena syntyy ehdotuksen valintapäätös ja suunnitteluratkaisu jatkosuunnittelun pohjaksi.

Yleissuunnittelussa ehdotussuunnitelma kehitetään toteutuskelpoiseksi yleissuunnitelmaksi. Yleissuunnitelma käsittää sekä rakennuksen kiinteän perusosan, että muuntuvien tila-alueiden suunnittelun. Yleissuunnitelma voi sisältää erilaisia vaihtoehtoja tilaratkai-

suksi. Erityissuunnittelijat tarkastavat, että yleissuunnitelma on toteutuskelpoinen ja tavoitteiden mukainen. Tämän vaiheen tuloksena syntyy hyväksytty yleissuunnitelma ja pääpiirustuksia.

Rakennuslupatehtävävaiheessa selvitetään edellyttääkö hanke rakennuslupa ja varmistetaan suunnittelijoiden pätevyys hankkeeseen ja pääpiirustusten hyväksyttävyyden. Tarvittaessa laaditaan lupahakemus ja tarvittavat asiakirjat.

Toteutussuunnittelu jakautuu kahteen vaiheeseen, joiden tuloksina ovat hankintoja ja toteutusta palvelevat suunnitelmat. Hankintoja palvelevan suunnittelukokonaisuuden perusteella on mahdollista määrittää kohteen rakennusosien laajuus, määrät, työtavat ja laatutaso toteutuskustannusten edellyttämällä tarkkuudella.

Rakentamisen valmisteluvaiheessa organisoidaan rakentaminen, tehdään urakkakilpailutukset, käydään sopimusneuvottelut ja tehdään urakka- ja hankintasopimukset. Tämän vaiheen tuloksena syntyy rakentamispäätös ja urakoitsijavalinnat.

Rakentamisvaiheessa varmistetaan sopimuksenmukainen toteutus, tavoitteet täyttävä lopputulos sekä tarvittavat käyttö- ja ylläpitovalmiudet. Rakennuksen valmistuminen todetaan vastaanottotarkastuksessa. Linjasaneeraushankkeessa linjan valmistuminen todetaan käyttöönottokatselmuksessa. Hankkeen valmistuttua pidetään vastaanottotarkastus.

Käyttöönottokatselmuksessa varmistetaan järjestelmien toiminta ja annetaan käytön opastus. Käyttöönottokatselmuksen jälkeen remontoidut tilat voidaan ottaa käyttöön. (2, s. 71-76.)

Linjasaneeraushankkeen päävaiheet ja tehtäväkokonaisuus

Tarveselvitys 1 - 2 kk

- hankkeen perustelu
- muutostarpeen määrittely
- vaihtoehtojen kartoitus
- energiatehokkuustavoitteet
- yhtiön hankepäätos

Hankesuunnittelu 4 - 6 kk

- tavoitteet (mm. laajuus, toimivuus, laatu, kustannukset, ajoitus ja ylläpito)
- projekti- ja hankeohjelma
- selvitysten teettäminen
- suunnittelupäätos

Toteutussuunnittelu 4-10kk

- yhtiökokouksen päätös toteutussuunnittelun aloituksesta
- projektinjohtajan ja suunnittelijoiden valinta
- suunnittelun aloitus + osakasmuotossuunnittelu

Muut toteutuksen valmistelut

- toteutussuunnittelun loppuunsaattaminen
- valvontaorganisaation valinta
- organisoidaan rakentaminen, kilpailutetaan rakentamistehtävät, käydään sopimusneuvottelut ja tehdään urakka- ja hankintasopimukset
- yhtiön päätös toteutuksesta

Toteutus 3kk- 2v

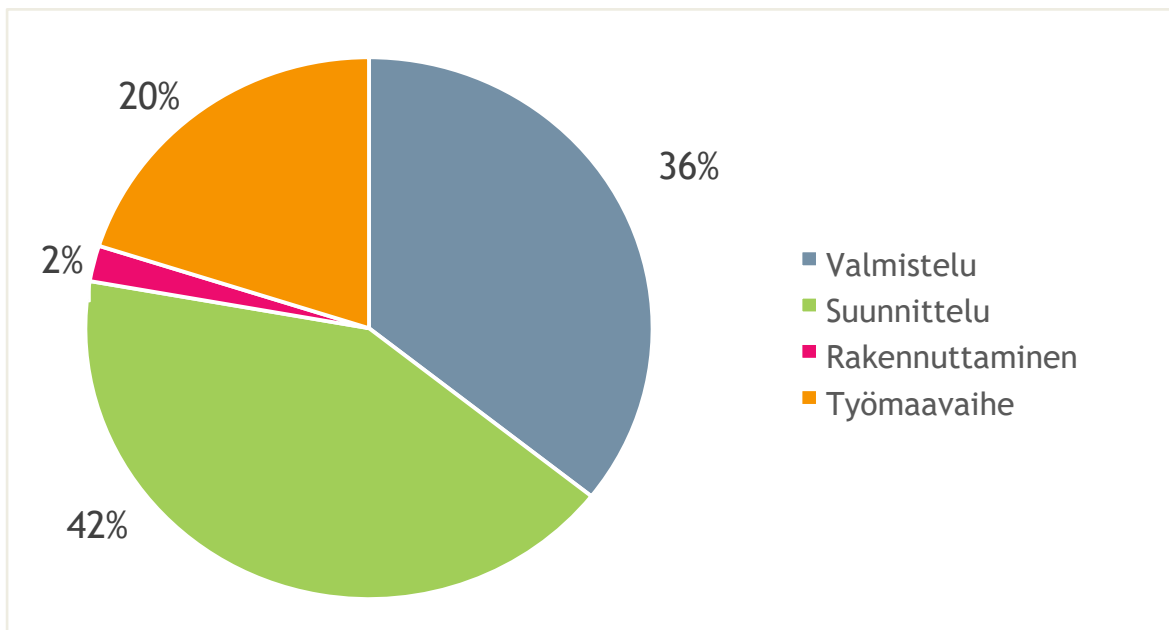
- urakan aloitus
- huoneistokohtainen aikataulu (8-12vk)
- osakasmuutosten toteutus

Kuva 12. Tarveselvityksestä toteutukseen kuuluvat tehtävät ja aikataulu.

3.4 Hankkeen lisä- ja muutostyöt

Asiantuntevilla suunnitteluratkaisulla, esiselvityksillä ja lähtötietojen selvityksellä voidaan yli 80 prosenttia lisä- ja muutostyökustannuksista selvittää ennen työmaavaihetta. Lisä- ja muutostöiden yleisimpiä aiheuttajia:

- Rakenteet eivät ole tiedossa
- Ilmanvaihtoa ei ole huomioitu hankesuunnitteluvaiheessa
- Maaperä
- Liittyvien rakenneosien vaikutuksia ei ole huomioitu
 - Talotekniset järjestelmät lävistävät lähes jokaisen rakenneosan
- Tarve- ja hankesuunnittelussa on keskitytty vain märkätilojen korjauksiin ja putkiin
- Mittavia toimenpiteitä voidaan joutua tekemään esimerkiksi vesikattorakenteille.



Kuva 13. Vaikutusmahdollisuus lisä- ja muutostöihin hankkeen eri vaiheissa. Lähde (18.)

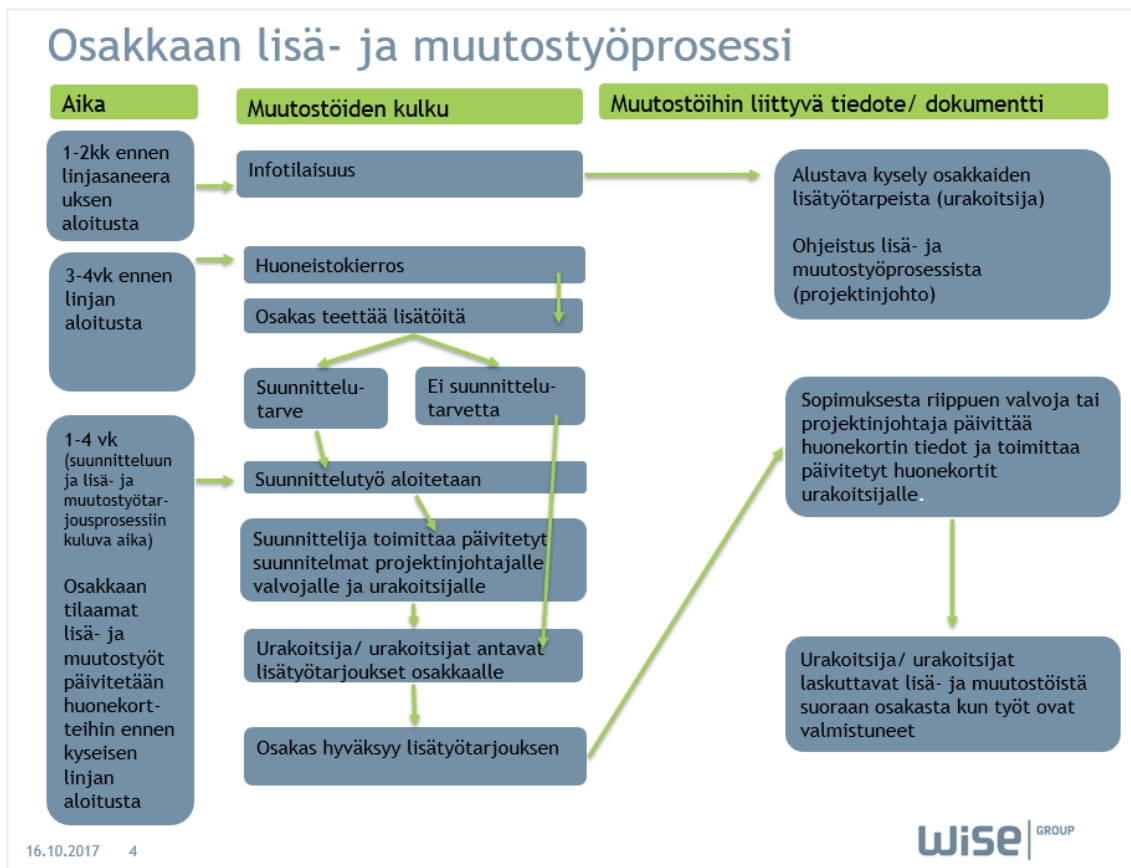
3.4.1 Muutoksien vaikutus työmaavaiheessa

Muutokset työmaavaiheessa ovat kriittisiä kireiden aikataulujen vuoksi. Suunnittelijoiden, projektinjohtajan ja valvojen ajankäytön mahdollisuus ja resurssit muutoksiin tulee huomioida lisä- ja muutostöissä. Tilaajan taas tulisi tehdä mahdolliset lisä- ja muutostyöpäätökset nopeasti, etteivät lisätyöt tai mahdollinen päätöksenteon hitaus vaikuta työmaan aikatauluun. Tällöin ei vaihtoehtoinen tarkastelu ole mahdollista, koska päätökset tulee tehdä nopeasti. Suunnitelmien muutokset vaikuttavat kaikkien osapuolten aikatauluihin ja materiaalilauksiin. Työmaan kokonaisaikataulut voi pettää ja kokonaisuus on vaikeasti hallittavissa. Kustannukset kiireestä ja haitat tuleville työvaiheille eivät ole kenenkään osapuolen etu.

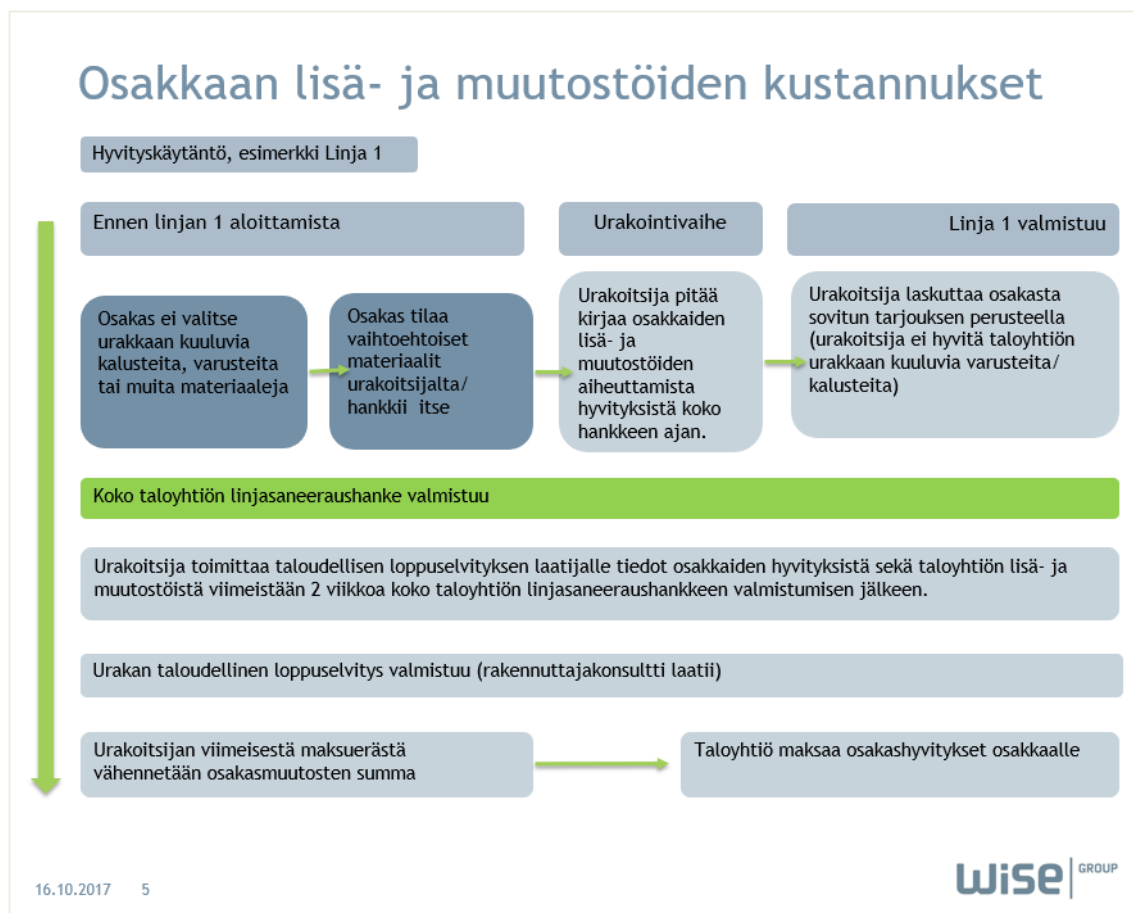
3.4.2 Osakkaiden lisä- ja muutostyöt

Asukaslähtöiseen linjasaneeraushankkeeseen kuuluu olennaisena osana asukkaiden mahdollisuus teettää omassa huoneistossaan lisä- ja muutostöitä. Osakkaiden tulisi saada tietoa jo hankesuunnitteluvaiheessa millaisia lisä- ja muutostöitä heillä on huoneistossaan mahdollista teettää. Osakkaiden omien toiveiden huomioiminen on yksi tärkeimmistä asioista, kun mitataan asukkaiden tyytyväisyyttä hankkeen onnistumisessa. Yleisistä toteuttamisperiaatteista on laadittu selkeät ohjeet osakkaille (liite 2), jotta hankkeen läpivienti on mahdollisimman sujuvaa. Huoneistokohtaiset lisä- ja muutostyöperiaatteet tulisi määrittellä jo urakkapyyntöasiakirjoihin. Lisä- muutostöiden hallintaan osallistuu koko rakennusorganisaatio. Näin tiedot muutoksista välittyvät aina suunnittelijaorganisaatiosta urakoitsijoille. Huoneistokohtaisten lisä- ja muutostöiden onnistunut hallinta vaikuttaa merkittävästi koko hankkeen lopputulokseen. Kuvassa 14 on kuvattu osakkaiden lisä- ja muutostöiden prosessi työmaavaiheessa. Kuvan 15 taulukossa on esitelty osakkaiden hyvityskäytäntöprosessi lisä- ja muutostöiden kustannusten osalta. Taulukossa on huomioitu urakoitsijan, rakennuttajakonsultin ja taloyhtiön roolit. Hyvityskäytäntöprosessi tulisi selvittää asukkaille jo ennen oman huoneiston remontointia. Urakoitsija laskuttaa osakkaiden lisä- ja muutostyöt niiden valmistuttua ja hyvitykset maksetaan taloyhtiön toimesta koko linjasaneeraushankkeen valmistuttua.

Liitteessä 2 on esitetty osakkaille jaettavat ohjeet lisä- ja muutostöiden tilausprosessista.



Kuva 14. Osakkaan lisä- ja muutostyöprosessin kulku.



Kuva 15. Osakkaan lisä- ja muutostöiden kustannukset, hyvityskäytäntö.

3.5 Urakan valmistelu

Taloyhtiössä pidetään useita tiedotustilaisuuksia ennen varsinaista päätöksentekoa linjasaneeraushankkeen käynnistämisestä. Tiedotustilaisuudet järjestetään isännöitsijän ja konsultin/ projektinjohtajan toimesta. Tilaisuuksissa selvennetään asukkaille putkiremontin toteutustapaa, kustannuksia, suunnitteluvaihtoehtoja ja vaikutusta asukkaiden arkeen. Kun hankkeessa on erikseen hankittu suunnittelu ja toteutus, kuuluvat urakan valmisteluvaiheeseen myös valvojan valinta, urakkatarjousten käsittely sekä rakentamispäätöksen ja urakkasopimuksen teko. (2, s. 77-81.)

3.5.1 Valvojan valinta

Valvojan tärkein tehtävä on valvoa tilaajan edunvalvojana ennalta sovittuja töitä. Valvoja tulisi valita riittävän ajoissa, mielellään jo hankesuunnitteluvaiheessa mutta kuitenkin viimeistään urakan käynnistyttyä. Hyvä valvoja kommunikoi projektipäällikön, tilaajan, suunnittelijoiden, ja urakoitsijoiden kanssa edistäen laadukasta ja hyvää rakennustapaa linjasaneeraushankkeessa. (19.)

3.5.2 Urakoitsijoiden valinta

Projektinjohtaja kartoittaa tarjouspyyntövaiheessa kohteeseen sopivat urakoitsijat. Projektinjohtaja laatii esityksen soveltuvista urakoitsijoista. Taloyhtiön hallitus valitsee kohteeseen soveltuvat urakoitsijat ja projektinjohtaja hoitaa kilpailutuksen. Urakoitsijoille asetetaan määräaika, jolloin tarjousten on oltava tilaajalla. Urakkatarjoustensa avaustilaisuudessa vertaillaan saatuja tarjouksia. Urakkaneuvotteluihin kutsutaan urakoitsijat joiden tarjoukset vastaavat kustannusarviota. Linjasaneeraushankkeen urakoitsijoiden kilpailutuksessa on tärkeä huomioida seuraavat asiat:

- onko urakoitsijalla kokemusta vastaavista hankkeista
- onko yrityksellä osoittaa hankkeelle kokopäiväinen vastaava työnjohtaja
- kuinka urakoitsija hoitaa hankkeen viestinnän
- miten urakoitsija hoitaa huoneistokohtaiset muutokset
- miten urakoitsija varmistaa, että hankkeeseen osallistuvat avainhenkilöt eivät vaihdu tarpeettoman usein.

(2, 78-79.)

3.6 Urakkavaihe

Toteutusvaihe käynnistyy, kun taloyhtiö valitsee urakoitsijan toteuttamaan hankkeen. Urakoitsija toimii tehtyjen suunnitelmien mukaan. Linjasaneerauksen päävaiheita ovat suojaus, purkutyöt, asennustyöt, LVIS-työt, vedeneristystyöt, pinnoitukset, kalus-

teidenasennukset ja loppusiivous. Ennen työmaavaiheen alkua projektinjohtaja laatii tiedotteen osakkaille, jossa kerrotaan saneerauksen päävaiheet ja mitä asioita osakkaiden ja asukkaiden tulee huomioida ennen hanketta ja hankkeen aikana.

3.6.1 Työmaatoiminta

Mitä palveluja urakoitsija on valmis tarjoamaan asiakkailleen? Hoidetaanko työ rimaa hipoen vai laadukkaasti? Millaista on hyvä asiakaspalvelu linjasaneeraustyömaalla? Linjasaneeraustyömaalla vastaavalla työnjohtajalla on usein ensimmäinen kontakti asiakkaaseen aloituskatselmuksessa ja viimeinen käyttöönottokatselmuksessa. Vuorovaikutus asukkaan/ osakkaan välillä on tärkeää. Kuitenkin jokainen työmaalla työskentelevä henkilö voi joutua asiakaspalvelutehtäviin. Asiakkaalle tulee olla aikaa, häntä tulee kuunnella ja ymmärtää. Työmaalla jokaisella tulisi olla samanlainen käsitys hyvästä asiakaspalvelusta. Näin pystytään palvelemaan asiakasta paremmin ja välttämään turhilta ristiriidoilta niin asiakkaiden kuin työmaan henkilöstön välillä. Työmailla toteutetut mallihuoneet on koettu erittäin hyvänä tiedonlähteenä asukkaille. Asukkailla on mahdollisuus tutustua urakkaan kuuluviin laattavaihtoehtoihin, kalusteisiin ja valaisimiin hyvissä ajoin ennen urakan alkamista.

3.6.2 Urakan ulkopuolisen työvoiman käyttö

Päätoteuttajan velvollisuudet rakennustyömaalla muuttuivat merkittävästi vuonna 2014. Päätoteuttajan on pidettävä ajantasaista luetteloa kaikista rakennustyömaalla työskentelevistä henkilöistä. Luettelointivelvollisuuden tarkoituksena on tehdä alihankintaketjuista aiempaa läpinäkyvämpiä ja vähäentää pimeän työvoiman käyttöä rakennusalalla. Rakennustyömaan päätoteuttajan täytyy ilmoittaa joka kuukausi tiedot kaikista yhteisellä työmaalla työskentelevistä henkilöistä, jos yhteisen rakennustyömaan koko rakennushankkeen arvo on yli 15 000 euroa. Jokaisella työmaalla työskentelevällä tulee olla kuvallinen veronumerolla ja yrityksen y-tunnuksella varustettu henkilökortti. Poliisin ja työsuojelutarkastajien yhteistarkastuksilla poliisi voi määrätä työmaajohdolle välittömästi sakkoja siellä havaituista tunnistekortti- ja luettelopuutteista. Osakkaille tiedotetaan ja selvennetään käytäntöä, jotta ongelmia ei synny. Osakkaan tulisi aina toimittaa urakkasopimus ja todistus verovelkojen maksamisesta valvojalle ennen töiden aloitusta.

Osakas vastaa pääurakoitsijalle ilmoitusvelvollisuuksien kustannuksista. Muista toimintaperiaatteista kuten työajoista, työturvallisuus asioista ja työn kestosta sovitaan erikseen työnjohton ja työmaan valvojan kanssa ennen työaloitusta. (20.)

3.7 Työn vastaanotto ja takuuajan tehtävät

Linjasaneerauksen valmistumiseen liittyy dokumentoitavia virallisia sopimuksenmukaisia tehtäviä.

3.7.1 Viralliset katselmukset

Linjasaneerauskohteissa asunnot valmistuvat linjakohtaisesti. Huoneistoissa pidetään aina linjan valmistuttua käyttöönottokatselmus, jonka jälkeen asukas voi ottaa remontoitua tilaa käyttöön. Käyttöönottokatselmuksessa valvojat ja urakoitsijat tarkistavat rakennustyön laadun. Valvoja laatii käyttöönottokatselmuksesta muistion, johon kirjataan mahdolliset virheet ja puutteet. Katselmuksesta tiedotetaan noin viikkoa ennen katselmuksen suorittamista. Urakoitsija jakaa huoneistoihin hyväksyntälomakkeen, johon kirjataan kaikki korjattavat asiat. Osakkailla on noin kaksi viikkoa aikaa palauttaa lomake. Hyväksyntälomakkeen voi täyttää ainoastaan osakas. Pääurakoitsija käy hyväksyntälomakkeet läpi ja tarkastaa, ovatko huomautukset aiheellisia. Kaikki hyväksyntälomakkeet arkistoidaan ja toimitetaan myös projektinjohtajalle. Urakoitsija tiedottaa osakkaita/ asukkaita korjaustöiden ajankohdasta. Loppukatselmus voidaan järjestää, kun koko linjasaneeraushanke on valmistunut. Katselmuksessa tilaajan edustaja, urakoitsija ja valvoja tarkastavat rakennustyön laadun. Hyväksytyn loppukatselmuksen jälkeen vastaava työnjohtaja vapautuu rakennusaikaisesta vastuusta.

3.7.2 Vastaanottotarkastus

Vastaanottotarkastus on työmaan yksi tärkeimpiä kokouksia, keskenräistä työtä ei tule vastaanottaa. Vastaanottotarkastuksessa todetaan, että työsuoritus on valmis ja täyttää sopimuksen mukaiset vaatimukset. Vastaanottotilaisuuden järjestämisestä ja tiedottamisesta vastaa projektinjohtaja. Tilaisuuteen osallistuvat urakoitsijat, valvoja, hallituksen jäsen/ jäsenet, isännöitsijä ja projektinjohtaja.

3.7.3 Taloudellinen loppuselvitys

Vastaanottotarkastuksen jälkeen pidetään taloudellinen loppuselvitys. Urakoitsijat laativat selvityksen omista lisätöistä tilaajalle kahden viikon kuluessa remontin valmistumisesta. Projektinjohtaja, valvoja ja suunnittelijat tarkastavat urakoitsijoiden selvityksen lisä- ja muutostöistä. Viimeistään kuukauden kuluttua urakoitsijoiden esityksestä pidetään taloudellinen loppuselvitystilaisuus. Kun taloudellinen loppuselvitys on pidetty, ei urakkaan liittyviin asioihin voida enää palata. Taloudellisen loppuselvityksen jälkeen voidaan osakkaille maksaa mahdolliset osakashyvitykset, mikäli he ovat jättäneet urakkaan sisältyviä työsuorituksia, varusteita tai kalusteita tilaamaan. Taloudellisen loppuselvityksen valmistuttua esitetään osakkaille kattava selvitys yhtiön varojen käytöstä. Selvitetään hankkeen kokonaiskustannukset ja mahdolliset lisä- ja muutostöiden kustannukset. Taloudellisen loppuselvityksen organisoimisesta ja kokouksen koollekutsumisesta vastaa projektinjohtaja. Lisä- ja muutostöiden kustannuksista pidetään tarkkaa kirjausta koko hankkeen aikana. (15, s. 15-16.)

3.7.4 Takuu aika

Rakennushankkeen takuu aika on kaksi vuotta. Vakavien virheiden osalta urakoitsijan vastuu on 10 vuotta. Materiaalitakuut siirretään urakoitsijalta yhtiöille. Vesieristeille annetaan jo 10 vuoden takuu aikoja, kun asentajalta löytyy sertifikaatti. Osa kalustevalmistajista myöntää myös pidempiä esim. 5 vuoden takuu aikoja. Korjaushankkeen takuu aika alkaa, kun hanke on vastaanotettu. Rakennusurakan yleisten sopimusehtojen mukaan urakoitsija on vastuussa niistä virheistä ja puutteista, jotka tulevat ilmi takuu aikana ja ovat sellaisia, että ne voidaan katsoa urakoitsijan korjattaviksi. Takuuajan jälkeen suoritetaan takuutarkastus, jossa todetaan ne puutteet ja virheet, jotka ovat tulleet ilmi takuu aikana. Takuukorjausten valvontaan olisi hyvä palkata jo kohteessa toiminut valvoja, koska hänellä on jo hyvät tiedot hankkeesta ja korjaustöiden valvominen ei jää isännöitsijän/ taloyhtiön vastuulle. (15, s. 9.)

4 VIESTINTÄ

4.1 Viestinnän tarkoitus

Viestinnän tarkoitus on oikean tiedon toimittaminen oikea-aikaisesti kaikille hankkeen osapuolille. Viestintäkanavien monipuolinen käyttö tehostaa viestintää ja auttaa tavoittamaan kaikki hankkeen osapuolet niin teettäjät kuin tekijätkin. Tiedottamisen keinot, kanavat ja vastuuhenkilöt kirjataan viestintäsuunnitelmaan. Asukkaille on tiedotettava hankkeen tiedotusvastuista: kenen vastuulla minkäkin hankevaiheen viestintä on. (2, s. 95-96.)

4.2 Viestinnän laadun kehittäminen

Laadun kehittäminen viestinnässä vaatii ihmisten kehittämisestä, pitäisi pystyä vaikuttamaan siihen, miten ihmiset käyttäytyvät ja vuorovaikuttavat. Käyttäytymistämme ohjaavat arvot. Jos selkeä tavoite ja arvot tukevat tavoitetta on käyttäytyminen oikeaa. Kommunikointi ja päätöksenteko tapahtuvat nyt ja tulevaisuudessa ihmisten välillä. Hyvät digitaaliset välineet helpottavat päivittäistä työskentelyä mutta vuorovaikutusta asukkaiden ja organisaation välillä ei voi ulkoistaa. (21.)

4.3 Viestinnän osapuolet ja viestintävastaavan tehtävät

Linjasaneeraushankkeen viestintä jakautuu sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Viestinnän osapuolia ovat osakkaat, asukkaat, hallitus, isännöitsijä, projektinjohtaja, valvoja, suunnittelijat ja urakoitsijat. Yhtiökokous voi perustaa hanketukiryhmän linjasaneerausta varten. Ryhmän osapuolet koostuvat taloyhtiön osakkaista ja ryhmää täydennetään tarvittaessa asiantuntijoilla. Hanketukiryhmä valitsee keskuudestaan viestintävastaavan. Hän lähettää viestinsä hallitukselle, osakkaille ja asukkaille ja hänen tehtävänä on:

- Tarkentaa viestintäsuunnitelma
- Selvittää osakkaiden ja hallituksen toiveita
- Informoida suunnittelun etenemisestä

- Välittää tarvittaessa osakkaiden ja hallituksen omat, eri tavoin selvityt tarpeet ja toiveet sekä mahdolliset lisä- ja muutostyöt sekä kalusteet pääsuunnittelijan viestintävastaavan kautta pääsuunnittelijalle
- Toimia sihteerinä hanketukiryhmän kokouksissa
- Kertoa aikatauluista hallitukselle, asukkaille ja osakkaille
- Kertoa kustannuskertymät hallitukselle.

(2, s. 95-100.)

4.4 Sisäinen viestintä

Puhuttaessa sisäisestä viestinnästä tarkoitetaan hankkeen ammattilaisten välistä viestintää, johon osallistuvat suunnittelijat, projektijohtaja, valvoja ja urakoitsijat. Sisäisen viestinnän kehittäminen on äärimmäisen hyödyllistä mutta myös haasteellista. Viestintää helpottavat erilaiset viestintävälineet (sähköposti, puhelin, videoneuvottelumahdollisuudet, ja pikaviestimet). Laadukkaalla, avoimella ja aktiivisella viestinnällä voidaan vaikuttaa merkittävästi sisäiseen yhteistyöhön. Jokaisen voi omalta osaltaan vaikuttaa sisäisen viestinnän kehittämiseen. (22.)

Yhteistyö ei ole tie tulokseen, vaan sen täytyy olla itse päämäärä. Yhteistyö ei ole prosessi, jolla johdetaan, vaan työkalu, jolla ihmiset sitoutetaan työhön. Yhteistyö on niin kallisarvoista, että kaikkien on siihen pyrittävä. (23).

Sisäiselle viestinnälle voidaan asettaa seuraavia tavoitteita:

- Tietoa jaetaan
- Tieto on ajan tasalla
- Tiedon saatavuus paranee
- Tieto on kohdistettu oikeille henkilöille
- Viestintä on vuorovaikutteista
- Asiantuntijuuteen panostetaan
- Toiminta on avointa
- Hyvät toimintatavat leviävät muiden käyttöön
- Yhteistyö lisääntyy
- Toisten työn arvostus kasvaa
- Palautetta hyödynnetään työssämme.

Käytännössä sisäisen viestinnän kehittäminen vaatii, että jokainen työntekijä viestii ja kokee julkaisukynnyksen matalana. Jokainen organisaation jäsen on vastuussa hankkeen tietojen jakamisesta asianomaisille. Laadukkaasti yhteistyötä tekevän organisaation saavuttaminen ei tapahdu hetkessä vaan saavutetaan kun jokainen organisaation jäsen muuttaa jokapäiväisiä toimintatapojaan. (22.)

4.5 Ulkoinen viestintä

Ulkoisesta viestinnästä puhuttaessa puolestaan tarkoitetaan viestintää taloyhtiön hallitukseen, asukkaiden, osakkaiden, isännöitsijän ja urakoitsijan välillä tapahtuvaa viestintää. Urakoitsijalla on keskeinen rooli viestinnässä koko hankkeen organisaation osapuolien välillä.

4.6 Asukasviestintä

Linjasaneerauksen aikana taloyhtiön asukkaat joko jäävät asumaan asuntoonsa remonitin ajaksi tai muuttuvat pois. Siksi tiedottamiselle on asetettava jo hankesuunnitteluvaiheessa selkeät pelisäännöt. Viestintäsuunnitelman laatiminen urakoitsijavalintojen jälkeen auttaa kaikki osapuolia ymmärtämään mitä/ milloin/ ja kelle heidän tulee viestiä hankkeen aikana.

4.7 Hankesuunnittelu ja suunnitteluvaiheen viestintä

Pääsuunnittelijan viestintävastaava tiedottaa hankesuunnitteluryhmää seuraavista asioista:

- Suunnittelun eteneminen sovittuun aikatauluun nähden
- Suunnitteluun käytetty aika
- Tulevat tapahtumat, miten suunnittelu etenee
- Vaikutukset aikatauluun ja kustannuksiin.

Muita viestintätehtäviä:

- Välittää osakkaiden ja hallituksen toiveet ja tarpeet pääsuunnittelijan kautta suunnittelijoille
- Suunnitteluryhmän kokouksien dokumentointi
- Aikataulun laadinta tärkeistä tapahtumista (kommenttiversiot, asukkaiden toiveiden ajankohta, jne.).

Projektinjohtajan/ konsultin osakkaille/ asukkaille tiedotettavia asioita:

- Miksi linjasaneeraus tehdään
- Mitä hyötyä remontista on asukkaalle/ osakkaalle
- Vastuut
- Miten osakas voi vaikuttaa oman huoneiston remonttiin
- Tiedonkulku asukkaan/ organisaation välillä
- Aikataulu
- Kustannusarvio.

4.8 Hankkeen alkuvaiheen viestintä suunnitteluorganisaatiolta asukkaalle

Viestintäsuunnitelmaan kirjataan auki seuraavat asiat:

- Hankkeen eri osapuolet ja heidän yhteystiedot
 - Taloyhtiön hallitus
 - Taloyhtiön isännöitsijä
 - Rakennuttaja konsultti
 - Suunnittelijat (ARK, RAK, LVIS)
 - Urakoitsija (työnjohtaja, aliurakoitsijat)
 - Valvojat (RAK, LVIS)
- Infotilaisuudet
- Töiden aloitus
- Piha-alueella tehtävät toimenpiteet
- Yhteisissä tiloissa tehtävät toimenpiteet
- Huoneistossa tehtävät toimenpiteet
- Vaikutus- ja valintamahdollisuudet
- Lisä- ja muutostyö menettelyt

- 3D-malli (esim. mallikylpyhuone)
- Miten ja milloin hanke vaikuttaa asukkaisiin
 - Pöly, melu, käyttökatkot
- Hankkeen aikaiset korvaavat tilat
- Minä päivinä ja mihin kellonaikaan töitä tehdään
- Kulku työmaalla ja porrashuoneissa
- Asukkaan velvollisuudet
 - Omaisuuden siirtäminen työmaa-alueelta
 - Omaisuuden suojaaminen
- Kenelle luovutetaan kiinteistön avaimet ja miten niiden käyttöä valvotaan.

Liitteessä 3 on esitetty linjasaneeraushankkeen viestintäsuunnitelma

4.9 Projektinjohtajan viestintätehtävät ennen linjan aloitusta

Projektinjohtaja tai pääurakoitsija tiedottaa kaikkia taloyhtiön osakkaita yleisellä tiedote-paketilla ennen hankkeen aloitusta. Mikäli aloitustiedotteen laatimisesta vastaa hankkeen pääurakoitsija tulee projektinjohtajan varmistua tiedotteen laadusta. Ensimmäisessä tiedotteessa kerrotaan linjakohtainen aikataulu, remontin kulku, mallihuoneen sijainti, väliaikaiset wc-tilat ja mitä asioita asukkaan tulee ottaa huomioon ennen oman asunnon remontin alkua. Tiedotteen lopussa on projektin organisaation yhteystiedot ja ohje, keneen voi ottaa yhteyttä saneeraukseen liittyvissä asioissa.

Huoneiston aloituskatselmus pidetään noin 3-4 viikkoa ennen linjan aloitusta. Katselmukseen osallistuu projektinjohtaja, valvoja, isännöitsijä ja urakoitsijat. Projektinjohtaja lähettää osakkaalle kutsun aloituskatselmukseen, kutsuun liitetään seinäprojektiot, pohjapiirustus ja tiedote remontin aloituksesta.

Aloituskatselmuksessa käydään läpi remontin kulku osakkaan ja asukkaan kanssa ja keskustellaan mahdollisista lisä- ja muutostöistä. Lisäksi käydään läpi kaikki remontista poikkeavat asiat, kuten mahdolliset lisä- ja muutostyöt. Valvojan tehtävä on tarkistaa asunnon kunto ennen remontin alkamista. Kaikki normaalista kunnosta poikkeavat asiat kuvataan ja kirjataan. Valvoja tai projektinjohtaja päivittää huonekortit huoneistokierroksen jälkeen ja toimittaa kortit ensin suunnittelijoille ja urakoitsijoille.

Urakoitsijat laskevat mahdolliset lisätyötarjoukset ja suunnittelijat tekevät tarvittavat päivitykset pohjapiirustuksiin. Tämän jälkeen projektinjohtaja tai valvoja päivittää mahdolliset muutokset huonekortteihin ja toimittaa valmiit huonekortit pääurakoitsijalle. Suunnittelijat toimittavat päivitettyt pohjakuvat pääurakoitsijalle ennen linjan aloitusta.

Hankkeesta riippuen voi huonekortin ja alkutiedotteen laatimisesta vastata myös pääurakoitsija. Viestinvastuiden määrittäminen hankkeen alkuvaiheessa onkin erityisen tärkeää, jotta jokainen viestintään osallistuva henkilö tietää omat viestintävastuunsa.

Liitteessä 4 on esitelty malliesimerkki huonekortista.

4.10 Rakennusaikainen viestintä

Pääurakoitsija vastaa rakennushankkeen työmaa-aikaisesta viestinnästä ja käytettävistä viestintäkanavista. Pääurakoitsija nimeää viestinnän vastuuhenkilön. Koko työmaan viestintä kulkee pääurakoitsijan kautta. Näin tiedotteet ovat yhdenmukaisia ja kokonaisuus on hallittu. Sivu-urakoitsijat ovat vastuussa informoimaan pääurakoitsijaa esimerkiksi tulevista vesikatkoista, jotta viestinnän vastuuhenkilö osaa laatia oikeanlaisen tiedotteen oikeaan aikaan asukkaille. Urakoitsija veloitetaan laatimaan viestintäsuunnitelma kahden viikon kuluessa urakasopimuksen allekirjoittamisesta. Suunnitelmaa täydennetään urakan edetessä. Viestintäsuunnitelmassa on esitettävä seuraavat asiat:

- viestinnän vastuuhenkilö
- viestinnän edellyttämien yhteystietojen kerääminen
- viestinnän taajuus
- käytettävät viestintäkanavat
- yhteystietojen kerääminen.

4.10.1 Urakoitsijan vastuulla asukkaalle tiedotettavat asiat remontin aikana

Lähtökohtana voidaan pitää, että kaikki normaalista asumisesta poikkeavat asiat vaativat tiedottamista:

- Eri rakennusvaiheiden vaikutuksista ja kestosta

- Poikkeustilanteet (vesikatkot yms.)
- Tieto remontin päättymisestä
- Palautekysely
- Takuuajan korjaukset.

Organisaatiolle (tilaaja, valvoja, projektinjohtaja, ja sivu-urakoitsijat) tiedotettavia asioita:

- Meneillään olevat työvaiheet
- Tulossa olevat työvaiheet
- Mahdolliset käyttökatkot
- Mahdolliset muut ongelmat
- Taloyhtiön tilaamat lisä- ja muutostyöt.

4.10.2 Ongelmat asukastiedottamisessa

Tiedottamisella on erittäin suuri merkitys perusparannushankkeen onnistumisessa. Tiedottamisessa ongelmana on, miten tavoittaa kaikki tarvittavat ihmiset mahdollisimman helposti. Viestintäkanavia on useita. Usein joudutaan käyttämään useampia viestintäkanavia, sillä kaikkia ei yleensä tavoiteta vain yhdellä kanavalla. Tärkeintä on, että viesti saavuttaa kaikki, jotka kuuluvatkin. Tiedotteiden tulee olla yksiselitteisiä ja ymmärrettäviä, jotta ei tule väärinkäsityksiä. (25, 345-362.)

4.10.3 Urakoitsijapalaveri

Urakoitsijapalaverit pidetään kerran viikossa tai tarpeen mukaan työmaalla. Pääurakoitsija vastaa palaverin koollekutsumisesta. Palaveriin osallistuvat urakoitsijat, aliurakoitsijat, suunnittelijat ja valvoja. Urakoitsijapalaverissa käydään läpi edellisen ja seuraavan viikon tehdyt ja tehtävät työt. Urakoitsijapalaverissa tieto tehdyistä töistä ja akuuteista ongelmista saavuttaa kaikki organisaation jäsenet ja ongelmakohdat saadaan nopeasti selvitettyä. Palaverista laaditaan kirjallinen muistio.

4.10.4 Työmaakokous

Työmaakokoukset pidetään noin kuukauden välein. Kokoukseen osallistuvat isännöitsijä, projektinjohtaja, valvoja, urakoitsijat, taloyhtiön hallitus ja suunnittelijat. Työmaakokouksessa käsitellään aikatauluasioita, sovitaan mahdollisista suunnitelman muutoksista, käydään läpi valvojan, isännöitsijän, käyttäjien, suunnittelijoiden ja urakoitsijoiden asioita. Hankkeen taloudelliset asiat käsitellään työmaakokouksessa. Lisä- ja muutostyötarjoukset toimitetaan valvojille ennen kokousta tutustuttavaksi ja kokouksessa ne joko hyväksytään tai hylätään. Kokouksen koollekutsusta vastaa työmaan valvoja/ projektinjohtaja.

4.10.5 Käytettävät viestinkanavat asukasviestinnässä

Onnistuneen viestinnän edellyttäminen vaatii eri viestintäkanavien käyttöä. Asukkaiden ikä- ja mahdollisuudet vastaanottaa tiedotteita/ sähköisiä viestejä tulee ottaa huomioon viestintäsuunnitelmaa tehdessä. Perinteisiä tiedotuskanavia infotilaisuuksien ja asukasiltojen lisäksi ovat:

- kuvaviesti
- sähköposti
- paperitiedotteet
- asukas-TV
- ilmoitustaulut.

4.11 Ohjeita tiedotteiden laatimiseen/ vaatimustaso

Tiedotteet tulee laatia niin selkokielellä, että asukkaat ymmärtävät viestin. Lukijalle ei ole samantekevää, millainen hänelle tarkoitettu teksti on. Hän lukee tekstin hyötyäkseen siitä jotenkin, esimerkiksi saadakseen tietoa. Tiedotteita laadittaessa kannattaakin muistaa seuraavat tutut kysymykset: kuka, mitä, missä, milloin, miten, miksi? On hyvä miettiä, mihin kysymyksiin tiedottamisessa tarvitaan vastausta. Varsinkin, kun tiedotetaan muutoksista, ei pidä unohtaa miksi-kysymystä. Lukija todennäköisesti kuitenkin kysyy sitä. Mitä lukija tietää tekstin aiheesta? On syytä miettiä, mitä lukija tietää alasta, johon aihe kuuluu. Lukijan tiedot vaikuttavat siihen, mitä tietoa tekstiin otetaan mukaan ja miten tieto

esitetään. Tiedotteen tavoitteena on usein, että tiedotteen saajat tekevät jonkin asian. Teksti pitää siis laatia niin, että kirjoittajan tavoite toteutuu. Tiedotteeseen ei pidä ottaa liikaa asiaa, vaan paras keskittyä olennaiseen. Jos kuitenkin asiaa tulee liikaa, on hyvä harkita seuraavia keinoja: Onko kohderyhmä niin laaja, että olisi parempi laatia sen eri osille omat tiedotteet? vai onko asia niin laaja, että siitä täytyy tehdä esite ja kertoa tiedotteessa vain asian olemassaolosta? Tiedotteen pääotsikko kertoo tekstin pääasian. Väliotsikoiden käyttöä ei pidä unohtaa pitkässä tekstissä. Tiedotteeseen tulee laittaa tieto siitä, keneltä saa asiasta lisätietoa. Tiedotteen tekijän kannattaa muistaa, että ikäväkin asia otetaan paremmin vastaan, jos sitä perustellaan. Tiedotteen selkeä ulkoasu on etu. Värien käyttö, otsikoiden ja väliotsikoiden käyttö sekä numerointi ja lihavoitien harkittu käyttö auttavat lukijaa samaan tekstistä selvää. Helposti silmäiltävä tiedote jää paremmin mieleen kuin reunasta reunaan täyteen kirjoitettu. Kaikki jaetut tiedot välitetään projektinjohtajalle, valvojalle sekä tilaajan edustajalle sähköpostitse. (25, 345-362.)

4.12 Viestinnän vaikutukset

Työmaan sisäisestä viestinnästä vastaa työmaalle nimetty vastuhenkilö. Tiedottaminen, osakastapaamiset ja aloituskatselmukset vievät aikaa. Kun tiedottajalla on valmiit tiedotepohjat, aikataulut ja selkeät ohjeet tiedottamiseen säästyy paljon aikaa ja vaivaa. Kustannusvaikutuksia voidaan hyvällä suunnittelulla vähentää jonkin verran.

4.12.1 Konsultin näkökulma

Urakoitsijan viestinnän laadun mittaaminen ennen urakoitsijavalintaa on haastavaa. Urakkasopimusasiakirjoissa viestinnän laatua määrittellä ei voida määrittellä kovinkaan tarkasti. Digitaalisten palvelujen ja urakoitsijan viestinnän laadun määrittää urakoitsijan työnjohdon pätevyys ja ammattitaito. Hankintaneuvottelujen yhteydessä urakitsijoilta voi edellyttää esittämään työmaaviestinnän malliasiakirjoja ja viestintäprosesseja ja -vastuita aiemmilta työmailta.

4.12.2 Urakoitsijan hyöty ja työntekijöiden valmentaminen viestintään

Onnistuneen tiedottamisen hyödyt ovat merkittäviä. Kun puhelinkeskustelut ja kyselyt asukkaiden ja osakkaiden taholta vähenevät, syntyy selvää kustannussäästöä. Hyvä tiedottaminen lisää asukkaiden luottamusta ja julkisuuskuvaa yrityksestä. Tiedottamisen palveluja voidaan pitää ehdottamana kilpailuvalttina urakoita tarjottaessa. Hyvin hoidettu viestintä ja tyytyväiset asukkaat ovat ratkaisevassa asemassa urakoitsijaa valitessa. Urakoitsijan työntekijöitä on valmennettava tiedottamiseen, koska he keskustelevat paljon asukkaiden kanssa. Asukkaat kyselevät paljon työntekijöiltä asioita, jotka liittyvät saneeraus- aikatauluihin, korjaustöihin ja muuhun toteuttamiseen. Tämän vuoksi työntekijöiden tulisi olla tietoisia ainakin urakan pääkohdista ja linjasaneeraus- aikatauluista. Tämä voidaan hoitaa työntekijöille järjestettävällä perehdyttämistilaisuudella. Työntekijöiden tulee pyytää asukkaita kääntymään työnjohdon puoleen asioissa, joista he eivät ole täysin varmoja. Näin vältetään turhilta väärinkäsityksiltä ja virheellisen tiedon leviämiseltä.

4.12.3 Asukkaiden näkökulma

Putkiremontti on erittäin stressaavaa asukkaalle. Keskeisiä ongelmakohtia ovat epätietoisuus ja -siisteys, töiden hitaus ja tunne, että työt kestävät liian kauan. Myös hankkeen sisällöstä ja vaihtoehtojen valintamahdollisuuksista oman huoneiston osalta on usein epätietoisuutta ja epävarmuutta. Urakoitsijan on hyvä muistaa, että remontoidaan asukkaan elämän keskipistettä, kotia. Asukkaiden omien valintojen kunnioittaminen ja ottaminen huomioon koko hankkeen aikana kasvattaa asukkaiden tyytyväisyyttä ja vähentää epätietoisuutta.

5 DIGITALISAATION HYÖDYNTÄMINEN HANKKEEN ERI VAIHEISSA

5.1 Digitalisaation ongelmat/ haasteet

Työmaan dokumentointi on vielä hajallaan ja vaikeasti löydettävissä. Markkinoilla olevien ohjelmien sopivuus ei aina kohtaa käytännön tarpeita. Ohjelmat palvelevat vain tiettyä projektin osa-alueita. Käytännössä työskentely pohjautuu vielä pitkälti sähköpostin ja

tekstiviestin lähetykseen. Taloyhtiöitä tai urakoitsijoita ei voida velvoittaa hankkimaan esimerkiksi Infomaatin näyttötauluja kohteisiin urakan ajaksi, vaikka tästä olisikin hyötyä hankkeen viestinnässä. Projektinjohtaja tai kohteen valvoja ei voi myöskään velvoittaa urakoitsijaa hankkimaan tiettyä ohjelmaformaattia. (26.)

5.2 Mobiili dataliikenteen kasvu lähivuosina

Mobiililaitteiden kehitys ja entistä nopeammat verkkoyhteydet kasvattavat langatonta verkkoliikennettä vuosi vuodelta. Ciscon jokavuotinen Cisco Visual Networking Index Global Mobile Data Traffic Forecast 2014- 2019 -tutkimus ennustaa langattoman verkkoliikenteen kasvavan merkittävästi vuoteen 2019 mennessä. Kasvu tulee olemaan kymmenkertaista. Tämä on lähes 300-kertainen määrä vuoden 2000 liikenteeseen verrattuna. Väistämättä tämä vaikuttaa myös perusranshanhankkeiden viestintämahdollisuuksiin. Toisaalta myös vanhempi ikäpolvi on otettava viestinnässä huomioon. Heille on tarjottava viestintä esimerkiksi paperitiedotteiden avulla. Linjasaneerauksien asukasviestintää ei täysin voida muuttaa paperittomaan muotoon mutta vuosi vuodelta viestintä painottuu enemmän digitaaliseen muotoon. (27.)

5.2.1 Projektipankit

Projektipankeista on tullut tärkeä osa tiedonkulkua. Ensimmäiset projektipankit ovat tulleet markkinoille 2000-luvun alkupuolella. Projektipankkien palveluntarjoajina toivat nykyään kopiolaitokset. Projektipankki on palvelinkirjasto, johon voidaan varastoida digitaalinen aineisto, sähköiset asiakirjat ja suunnittelutiedot. Projektipankkien hyöty korostuu hankkeissa, joissa on tarvetta helppoon ja nopeaan tapaan siirtää informaatiota asiantuntijalta toiselle. Tunnetuimpia projektipankkeja ovat SokoPro, Buildercom, Haahtela, Kronodoc, Liideri ja Vertex Systems. Projektipankkien käyttöön ei tarvita erillistä ohjelmistoa, koska ne toimivat internetin välityksellä. (28.)

5.2.2 Google Forms

Google Forms on ilmaisohjelma, joka tarjoaa rajattomia vaihtoehtoja kaiken tasoille kyselyiden laatijoille. Google Forms on helppokäyttöinen ja nopea työkalu luoda kysely.

Kyselyn raporttiosio antaa perusraportin yhdellä napin painalluksella. Vastaustulokset saapuvat reaaliajassa ja tuloksia voi analysoida esimerkiksi Google Sheet -ohjelmalla tai muissa ohjelmissa. Wise Groupilla verkkopohjaista kyselyä käytetään jo hankesuunnitteluvaiheessa. Asukkailla ja osakkailla on mahdollisuus vastata osakas/ asukaskyselyyn sähköisesti. Kyselylinkki toimitetaan heidän antamaansa sähköpostiosoitteeseen ja vastaukset tulevat kyselyn laatijalle reaaliaikaisesti.

5.2.3 Sosiaalinen media ja taloyhtiön toimintamallit

Taloyhtiöiden toimintamalleissa ja digitalisoitumisessa on suuria maakunnallisia eroja. Pääkaupunkiseudulla ja suurissa kasvukeskuksissa käytetään digiohjelmia kattavammin kuin maakunnissa. Toimiva taloyhtiön sisäinen viestintä tukee yhteisöllisyyttä taloyhtiöissä. Monet taloyhtiöt ovatkin perustaneet yhtiön oman kotisivun tai suljetun Facebook-ryhmän. Kaikkia asukkaita ei tuskin voida saada aina ryhmien piiriin, mutta vähäinenkin keskustelu voi lisätä yhteishenkeä ja luoda ideoita taloyhtiön kehittämiseen. Parhaimmillaan Facebook-ryhmä nopeuttaa yhtiön asioiden hoitoa ja vähentää kaikkia kuormittavaa sähköpostiliikennettä. Pikaviestipalvelu WhatsApp sopii hyvin esimerkiksi linjasaneerausankkeiden vesikatkotiedotteiden lähettämiseen. Facebook ja WhatsApp -ryhmät toimivat hyvin nopeiden viestin lähettämiseen ja keskusteluryhmänä mutta virallisten asiakirjojen lähettämiseen se ei sovi tietoturvasyistä. Digitalisoituvassa maailmassa on paperisillekin tiedotteille paikkansa. Erilaiset sosiaalisen median palvelut ja kotisivut voivat kuitenkin helpottaa merkittävästi taloyhtiön viestintää sekä tuovat säästöä kopiokustannuksiin. Hankkeen ja taloyhtiön toimintamalleista riippuen on sosiaalisen median käytöstä sovittava hankekohtaisesti. (29, 30.)

5.2.4 Viestintäsovellukset

Erilaiset viestintäsovellukset, kuten WhatsApp, Facebook Messenger ja Google Hangouts ovat jo pitkään korvanneet tekstiviestien lähettämisen arkipäivän viestinnässä. Sovelluksessa on paljon etuja tekstiviesteihin verrattuna. Sovelluksen kautta viestin lähettäminen on ilmaista mutta tarvitsee toimiakseen älypuhelimien. Viestit ja puhelut suojataan niin, että vain viestiketjuissa olevat henkilöt voivat nähdä toistensa viestit. Asunto-

yhtiömaailmassa asukkaiden ikärakenne ei välttämättä vielä mahdollista viestintäsovelusten käyttöä. Lisätiedon antajina, palaute- ja keskustelukanavina niiden käytön lisääminen on tulevaisuudessa aiheellista.

5.2.5 Taloyhtiön kotisivut

Valmiita taloyhtiöportaaleja on ollut markkinoilla jo vuosia. Toimintaperiaatteet ja käytöstävällisyys vaihtelevat suuresti. Viralliseksi viestintäkanavaksi kotisivut tulevat vasta kun palvelua tarjoaa isännöintitoimisto. Näin voidaan olla varmoja, että palvelua ylläpidetään säännöllisesti. Palvelusta vastaa myös tässä tapauksessa isännöitsijä. Kotisivujen etuna on, että kaikki tietoa löytyy yhdestä paikasta. Kokousten pöytäkirjat ja muut tarvittavat dokumentit ovat helposti saatavilla. Kun isännöitsijä lataa sivuille uuden tiedotteen saavat asukkaat siitä tiedon omaan sähköpostiinsa.

5.2.6 Infomaatti

Infomaatti Oy perustettiin vuonna 2013. Infomaatti Oy tarjoaa työkaluja niin työmaan kuin taloyhtiön käyttöön. Tablet Infomaatti kulkee työmaalla dokumenttipankkina sekä kuvallisten raporttien tekovälineenä. Tablet Infomaatilla erilaisten raporttien teko hoituu sujuvasti. Kohteiden dokumentit ovat myös helposti saatavilla. Tablet Infomaatti soveltuu esimerkiksi työnjohtajalle, valvojalle tai asentajalle helpottamaan rutiininomaista työtä sekä nopeuttamaan raporttien kirjoittamista. Työmaan Infomaatti on kosketusnäyttöä hyödynnettävä järjestelmä. Käyttäjänä ovat työnjohto, työntekijät ja asukkaat. Työkalun avulla työnjohto pystyy viemään tarvittavan informaation asukkaalle ja työnjohdolle. Sähköisesti toimiva järjestelmä vähentää paperin käyttöä työmaan viestinnässä. Järjestelmä soveltuu erityisen hyvin linjasaneerauskohteisiin. Taloyhtiön Infomaatista hyötyvät niin asukkaat kuin isännöitsijätkin. Isännöitsijälle sen tuoma hyöty näkyy ajankäytössä. Asukkaalle se on sähköinen ilmoitustaulu. (26.)

5.2.7 Gongrid

Gongrid on pääasiallisesti työmaan käyttöön soveltuva mobiilisovellus, jolla helpotetaan rakennustyömaan arkea ja parannetaan tuottavuutta. Dokumentointiin ennen kuluva aika vähentyy ohjelman avulla merkittävästi. Paperien tulostamiseen, täyttämiseen,

skannaamiseen kuluva aika voidaan käyttää tehokkaammin työmaan johtamiseen, kun sovellus nopeuttaa kyseisiä toimintoja. (31.)

6 TUTKIMUKSEN SUORITUS JA HENKILÖHAASTATTELUT

6.1 Haastattelut ja verkkopohjaiset kyselyt

Henkilöhaastatteluilla selvitettiin Wise Groupin projektinjohtajien ja hankesuunnitteluun osallistuvien henkilöiden toimintatapoja sekä kokemuksia viestinnästä ja sen onnistumisesta.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin linjasaneerauskohteessa pääkaupunkiseudulla. Kyselyllä pyrittiin erityisesti selvittämään projektinjohtajan ja valvontaorganisaation viestinnän onnistumista. Kysymykset pyrittiin rajaamaan selkeästi eri osioihin, jotta osakkaiden oli helppo ymmärtää organisaation roolien jakautuminen hankkeessa. Tuloksien avulla on tarkoitus parantaa toimintatapoja ja lisätä asiakastyytyväisyyttä Wise Group Finland Oy:n linjasaneerauskohteissa.

Yhtiössä on 61 huoneistoa. Linjasaneeraus käsitti kaikkien asuntojen vesijohtojen, viemäreiden ja sähköjen uusimisen keittiöiden ja kylpyhuoneiden osalta. Kohde oli teknisesti erittäin haastava ja kohteessa ei ollut juuri toistuvuutta linjojen osalta. Kohteen projektinjohto- ja valvontaorganisaatio koostui Wise Groupin Espoon korjausrakentamisen yksikön henkilöstöstä. Kyselyt toimitettiin osakkaille kohteen valmistuttua heinäkuussa 2017. Osakkaille annettiin kuukausi aikaa vastata kyselyyn. (32.)

6.1.1 Haastattelukysymykset ja tulokset

Projektinjohtajan ja hankesuunnittelijan haastattelukysymykset toimitettiin haastateltaville henkilöille etukäteen.

Wise Group Finland Oy:n Tomi Valkeapäättä haastateltiin kohteiden hankesuunnittelu-
vaiheen viestinnästä. Alla lueteltu Valkeapäälle osoitetut haastattelukysymykset:

1. Miten viestit linjasaneerausorganisaation eri osapuolten välillä?
2. Mikä on haastavinta?
3. Mikä on teidän mielestä toimivin viestintä muoto?
4. Viestinnän haastavimmat vaiheet hankesuunnittelussa?
5. Mitä digitaalisia viestintäkanavia käytät itse hankkeen viestinnässä?
6. Millaisia ongelmia olet kohdannut viestinnässä?
7. Mitä parannusehdotuksia teillä olisi linjasaneerauksen viestintään?
8. Viestin kulku linjasaneeraushankkeen eri osapuolten välillä:
mitä hyvää, mitä huonoa, toimintamallit?
 - Projektinjohtaja
 - Suunnittelijat.

Wise Group Finland Oy:n projektinjohtaja Kari Uusikukkaa haastateltiin kohteiden viestinnästä projektinjohtajan ja valvonnan näkökulmasta. Alla lueteltu Uusikukalle osoitetut haastattelukysymykset:

1. Miten viestit linjasaneerausorganisaation eri osapuolten välillä?
2. Mikä on haastavinta?
3. Mikä on teidän mielestä toimivin viestintämuoto?
4. Viestinnän haastavimmat vaiheet (hankesuunnittelu/ suunnittelu/ urakointi)?
5. Mitä digitaalisia viestintäkanavia käytät itse hankkeen viestinnässä?
6. Millaisia ongelmia olet kohdannut viestinnässä?
7. Mitä parannusehdotuksia teillä olisi linjasaneerauksen viestintään?
8. Miten varmistut urakoitsijan viestintään laadusta asukkaita kohtaan?
9. Viestin kulku linjasaneeraushankkeen eri osapuolten välillä:
mitä hyvää, mitä huonoa, toimintamallit?
 - Suunnittelijat
 - Valvoja
 - Urakoitsija.

6.1.2 Henkilöhaastatteluiden tulokset

Tomi Valkeapää toimii Wise Groupin Espoon korjausrakentamisen yksikön osastopäällikkönä. Hankesuunnittelu kuuluu yhtenä osana Valkeapään toimikuvaan.

Viestintä hankesuunnitteluvaiheessa organisaation (isännöitsijä, asukkaat/ osakkaat, hankesuunnitteluryhmä) välillä tapahtuu pääsääntöisesti sähköpostin ja puheluiden välityksellä. Käytännön asiat hankesuunnittelun alussa hoidetaan pääosin usein puhelimitse. Viestintä hallituksen kanssa käydään sähköpostitse. Ensimmäisessä hankesuunnittelukokouksessa hallituksen ja isännöitsijän käydään läpi hankekohtaiset viestintämuodot ja käytettävät viestintäkanavat. Hankesuunnittelun aikana pidetään useita suunnittelukokouksia tilaajan kanssa (hallitus ja isännöitsijä), nämä ovat yksi lisäviestintätapa.

Osakkaille ja asukkaille toimitetaan paperitiedote hankesuunnittelun käynnistymisestä, tiedotteen mukana on kysely, jossa pyritään selvittämään osakkaiden/ asukkaiden näkemystä kiinteistön kunnosta ja kartoittamaan mahdollisia ongelmia/ puutteita. Tiedotteen ja kyselyn saa myös halutessaan sähköpostitse tai googlelinkkinä. Hankesuunnitteluvaiheen osakas/ asukaskyselyiden koonti on haastavaa, koska vastauksia toimitetaan paperiversiona, sähköpostitse ja verkkopohjaisen palvelun välityksellä.

Asukas/ osakaskyselyiden vastausprosentti vaihtelee kohteittain. Keskiarvo on n. 60%. Viestinnän monimuotoisuus kasvattaa vastauksien määrää, vaikka tuloksien koonti onkin työlästä. Hankesuunnittelun aikana osakkaille / asukkaille toimitetaan noin 3-4 tiedotetta.

Hankesuunnitelman esittelytilaisuudessa haastavinta on tuoda esille oikeat asiat hankekohtaisesti. Osakkaiden suurin kiinnostuksen kohde hankesuunnitteluvaiheessa on perusparannuksen hinta-arvio ja aikataulu. Päätöksentekoa tulisi ammattilaisen mielestä kuitenkin ohjata tekniset ratkaisut. Hankesuunnitteluryhmän työskentely on Valkeapään mukaan toimivinta, kun myös muut suunnittelijat ovat Wise Groupin suunnittelijoita. Yhteydenpito on saumatonta mikä luo kilpailuetua hankesuunnittelussa. Hankesuunnittelun laadukas toteuttaminen voi säästää hankkeen kustannuksia jopa n. 10-15% mikä vastaa koko hankkeen konsulttikulujen määrää. Projektinjohtajan valitseminen hankkeeseen mukaan vaihtelee yhtiöittäin. Valkeapään mielestä projektinjohtajan palkkaaminen hankesuunnitteluvaiheessa tuottaa etua taloyhtiölle. Tiedonkulku hankesuunnitteluvaiheen ja toteutusvaiheen välillä ei katkea. Tiedonkulkuun vaikuttaa myös merkittävästi tehdäänkö suunnittelu Wise Groupilla vai muualla. Hankesuunnitteluryhmällä on merkittävä määrä tietoa kohteesta ja suunnittelijoiden vaihtuminen ei mahdollista tiedon hyödyntämistä suunnitteluvaiheessa. (33.)

Kari Uusikukka toimii Wise Groupin linjasaneeraushankkeiden projektinjohtajana ja valvojana. Pääasiallinen viestintäkanava hankkeissa on sähköposti ja puhelu. Haasteita luovat päivittäin reagoitavat asiat ja viestin ymmärrettävyys. Asiat tulee selvittää mahdollisimman nopeasti, jotta hankkeen aikatauluun ei tule viivästyksiä. Sähköpostin käyttäminen etenkin ongelmatilanteissa on järkevää, viesteistä jää jälki ja sähköpostitse sovituihin asioihin on helppo palata.

Viestinnän haastavimmat vaiheet liittyvät asukkaiden/ osakkaiden ja urakoitsijan väliin viestintään. Urakoitsijoiden viestintä on kehittynyt viime vuosien aikana ja urakoitsijat ovat valveutuneimpia kuin ennen. Valitettavasti aina asukkaiden toimintamalleihin ei voi vaikuttaa, vaikka urakoitsija onnistuisikin viestinnässä. Projektinjohtajan rooli ristiriitatilanteissa on selvittää ongelmatilanteet, jotta hanke voi edetä suunnitellussa aikataulussa.

Digitaalisen viestintäkanavien käyttö edellyttää, että urakoitsijalla on käytössä jokin digitaalinen viestintäväline, esimerkiksi talo.info. Verkkopohjaisen palvelun etuja on, että urakoitsija voi määrittää jokaiselle käyttäjälle tietyt käyttöoikeudet. Suunnittelijat, projektinjohtaja, urakoitsija, osakkaat, asukkaat, isännöitsijät näkevät heille suunnatut ja tarkoitetut viestit. Kaikki tieto on yhden palvelun alla ja tietoa ei tarvitse etsiä monesta eri viestintäkanavasta (sähköposti, tekstiviesti, paperitiedote).

Ongelmia viestinnässä aiheuttaa viestin sisältö, viestinnän taajuus, laatu ja laajuus. Oikea-aikainen tiedottaminen ja ymmärrys mistä asioista tulisi tiedottaa aiheuttavat haasteita hankkeiden aikana. Linjasaneeraushankkeiden tiedottaminen on Uusikukan mielestä parantunut merkittävästi ja hankkeissa tiedotetaan riittävästi. Asukkailla on mahdollisuus valita heille sopivin tiedotusmuoto (paperitiedote, sähköposti, verkkopohjainen palvelu, esimerkiksi taloyhtiön kotisivu).

Hankkeiden osapuolten saaminen mukaan hankkeen viestintään aktiivisemmin parantaisi myös lopputulosta. Kehitysideana Uusikukka mainitsi etäkokoukset. Skype tai muiden vastaavien apuvälineiden avulla osallistuminen kokouksiin on nykyään arkipäivää. Joten miksi ei esimerkiksi ulkomailta asuvien osakkaiden voisi olla mahdollista seurata taloyhtiön infotilaisuutta Skypen välityksellä. Tiettyjen palaverien siirtoverkkomaailmaan säästäisi etenkin pääkaupunkiseudulla olevien työaikaa.

Urakoitsijan laadun varmistaminen hankkeen viestinnässä varmistetaan esimerkiksi tarkistamalla asukkaille lähtevä viikkotiedote. Urakoitsijat lähettävät myös kaikki tiedotteet sähköpostitse Uusikukalle. Projektinjohtajalla on näin ajankohtainen tieto lähetetyistä asukas/ osakastiedotteista.

Viestinkulku linjasaneeraushankkeen eri osapuolien välillä on sujuvinta, kun myös suunnittelu on tehty Wise Groupin toimesta ja valvoja on myös samasta organisaatiosta. Hankkeen alussa käydään läpi toimintatavat ja niistä pidetään kiinni. Valvojen toimintatavoissa on myös eroja. Wise Groupin valvoja tekee kaikista valvontakäynneistä kuvallisen muistion, jonka avulla kohteen etenemisen seuraaminen on vaivatonta.

Vakiintuneiden kumppaneiden (urakoitsijat, vastaava työnjohtaja, isännöitsijä) kanssa toimintatavat ovat tuttuja ja yhteistyö on muodostunut usein toimivaksi. Uusien tahojen kanssa toimintatavat muotoutuvat hankkeen alussa. Ylätason viestinnässä (suunnittelijat, urakoitsijat) ongelmat ovat aikatauluissa pysymisessä. (33.)

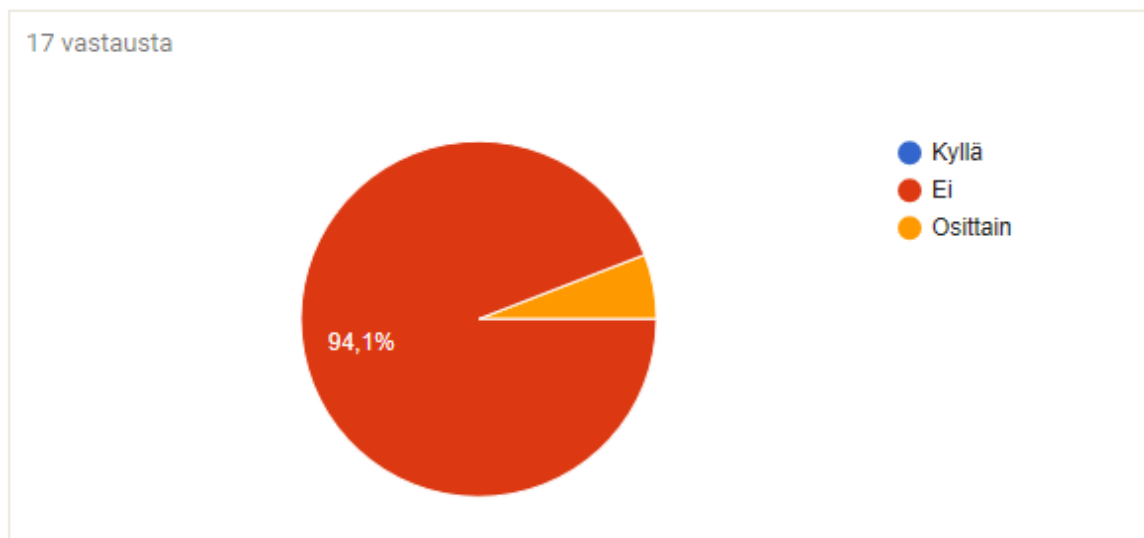
6.1.3 Osakkaiden verkkopohjaisen haastattelun tulokset

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 17 osakasta.

Perustiedot

Perustiedot kohdassa selvitettiin, kuinka suuri osakkaista asui linjasaneeraushankkeen aikana asunnoissaan.

Asuittako huoneistossa linjasaneerauksen aikana?



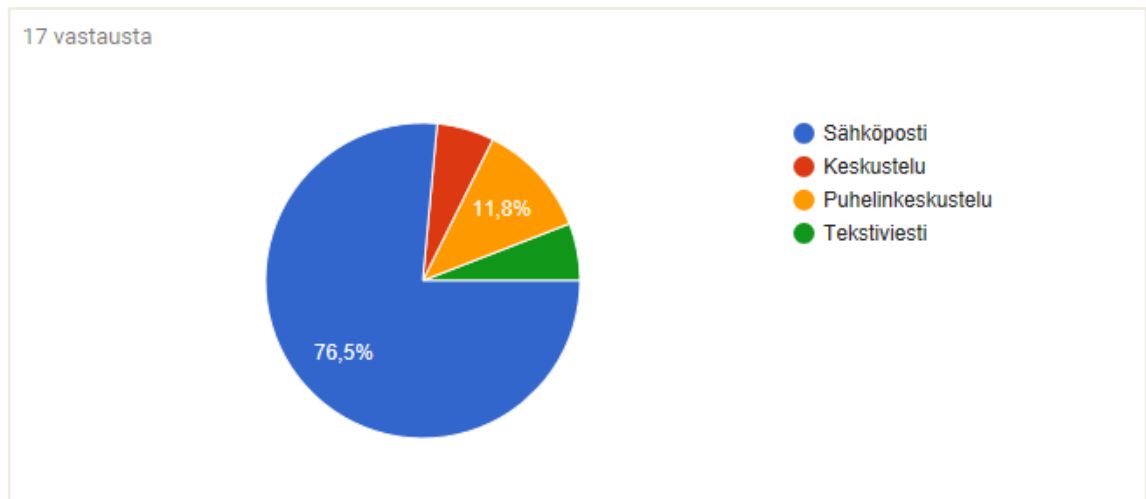
Kuva 16. Asuminen huoneistossa linjasaneerauksen aikana

Vastaajista 94,1 ei asunut huoneistossa linjasaneeraushankkeen aikana. 5,9% vastaajista asui osittain. Yksikään vastaajista ei asunut koko linjasaneeraushankkeen aikaa asunnossaan. Vastausten jakauma oli odotettavissa, nykyään pääosa ihmisistä muuttaa sijaisasuntoon hankkeen ajaksi. Linjasaneeraushankkeen aikana vesi on poikki koko n. 8-12 viikkoa ja wc-tilat ovat järjestetty taloyhtiön yhteisiin tiloihin. Asuminen huoneistossa on tämän vuoksi erittäin haastavaa.

Seuraavassa osiossa arvioidaan Wise Group Finland Oy:n projektinjohdon viestinnän laatua

Wise Groupin projektinjohtajan roolia ja asukkaiden näkemyksiä hänen työnsä onnistumisesta selvitettiin seuraavassa osiossa.

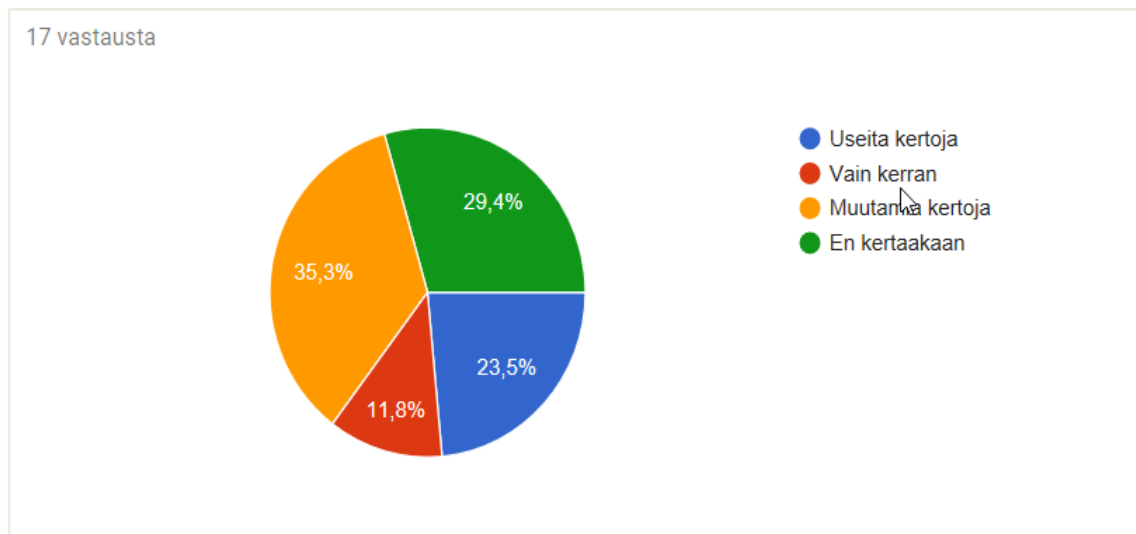
Miten viestit pääasiallisesti hankkeen projektinjohtajan kanssa?



Kuva 17. Viestintätapa projektinjohtajan kanssa hankkeen aikana.

Suosituimmat viestintäkanavat projektinjohtajan kanssa ovat sähköposti ja puhelinkeskustelu. Pääosa työmaan viestinnästä käydään työnjohdon ja asukkaan välillä. Projektinjohtajan viestinnän osuus koko hankkeen osalta on Uusikukan mukaan noin 10 %. Pääosa viestinnästä painottuu ennen linjasaneerausta pidettäviin infotilaisuuksiin. Auttomasti toimiva yhteistyö valvojen, urakoitsijoiden, suunnittelijoiden ja projektinjohdon välillä vähentää merkittävästi asukkailta tuleea viestintää. Usein perusparannushankkeen aikana tehtävä viestintä projektinjohdon kanssa liittyvät asunnossa esiintyneisiin ongelmatilanteisiin jonka selvittämiseen tarvitaan projektinjohtajan apua.

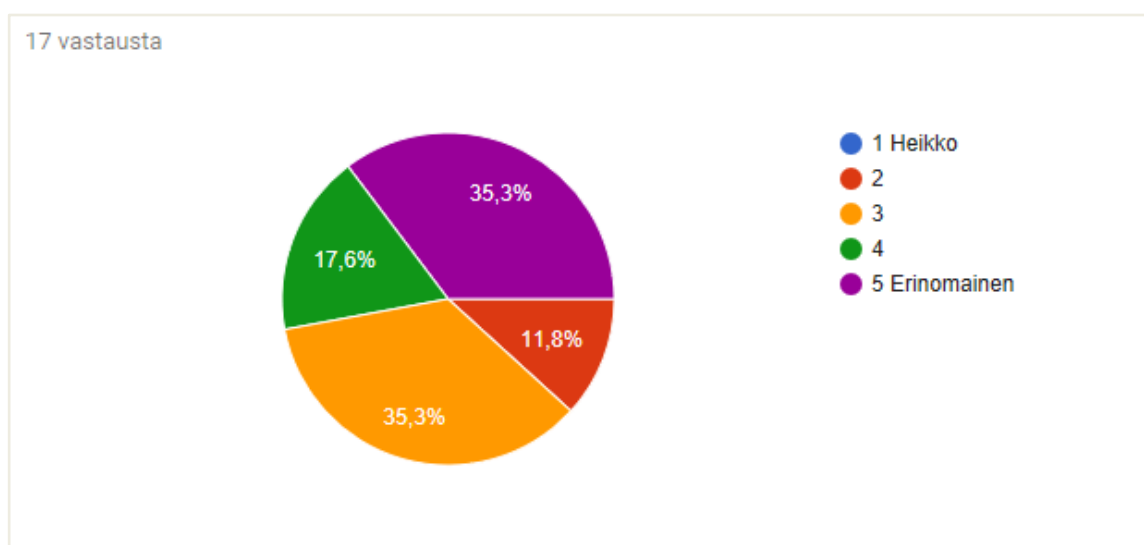
Kuinka usein olet asioinut Wise Groupin projektinjohtajan kanssa?



Kuva 18. Viestinnän määrä projektinjohtajan kanssa hankkeen aikana.

Osakas ja projektinjohtaja ei välttämättä kohtaa hankkeen aikana kovinkaan usein, kuten vastauksista voi tulkita. Joskus jopa hankkeen projektinjohtaja voi jäädä asukkaalle etäiseksi, koska mikäli osakas ei osallistu infotilaisuuksiin tai huoneiston aloituskatselmukseseen ei kohtaamisia välttämättä tule koko hankkeen aikana.

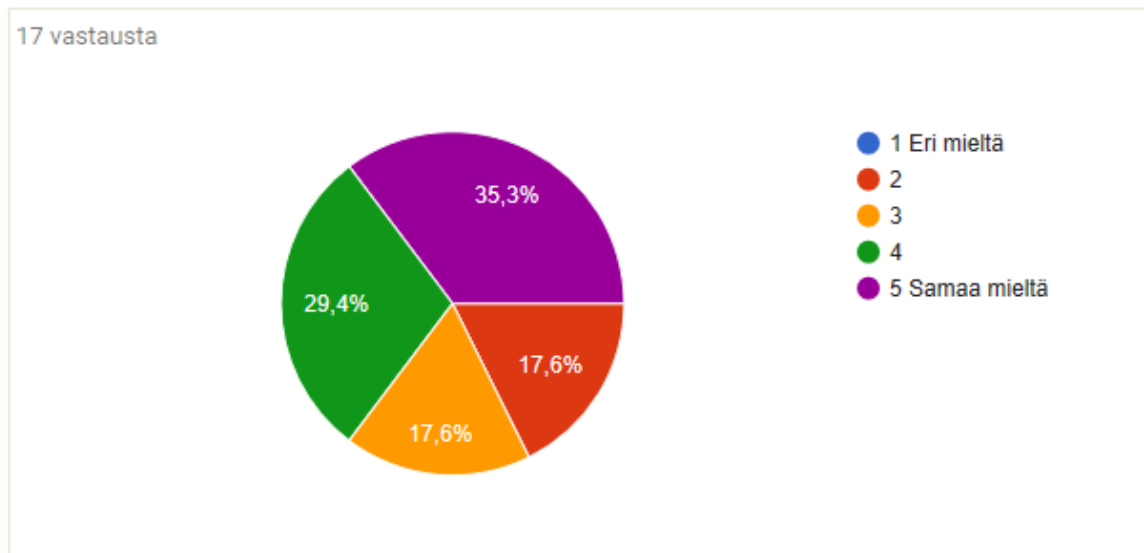
Yhteistyö projektinjohtajan ja asukkaiden välillä



Kuva 19. Yhteistyön laatu osakkaan ja projektinjohtajan välillä.

Pääosin yhteistyö projektinjohtajan kanssa koettiin erinomaiseksi ja hyväksi koko hankkeen aikana. 11,8% vastaajista koki yhteistyön välttäväksi.

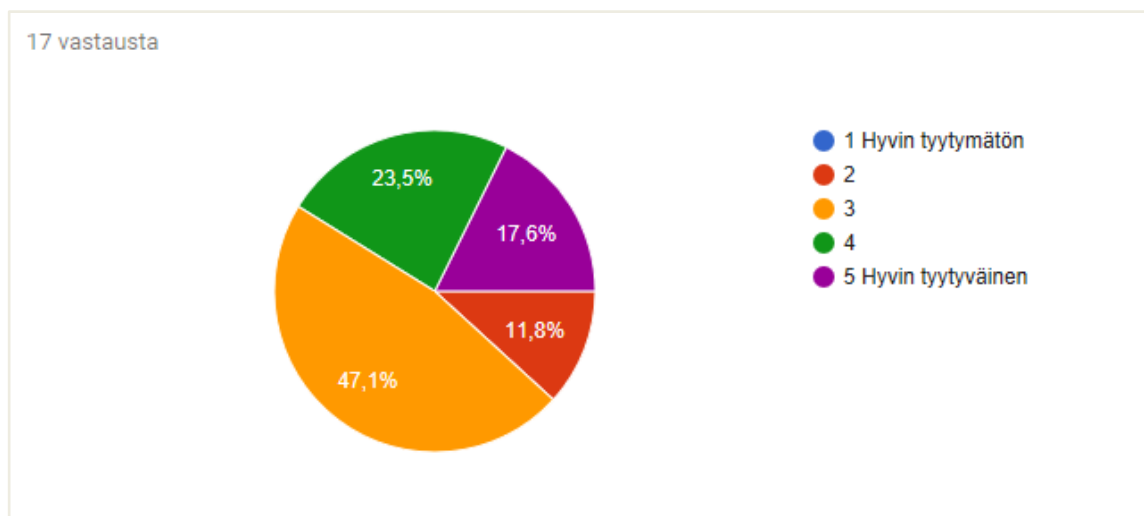
Projektinjohtaja on ollut helposti tavoitettavasti hankkeen aikana



Kuva 20. Projektinjohtajan tavoitettavuus hankkeen aikana.

Projektinjohtajan tavoitettavuus hankkeen aikana on ollut pääosin hyvällä tasolla.

Tiedonkulku projektinjohtajan ja suunnittelijoiden välillä



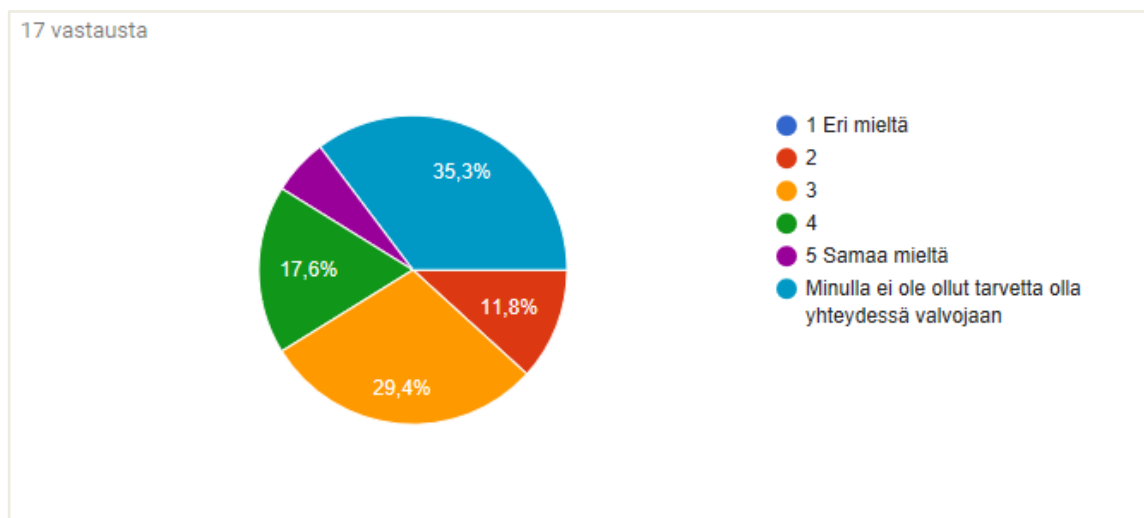
Kuva 21. Tiedonkulun laatu projektinjohtajan ja suunnittelijoiden välillä hankkeen aikana.

Tiedonkulku projektinjohtajan ja suunnittelijoiden välillä koettiin pääosin hyväksi.

Seuraavassa osiossa arvioidaan Wise Group Finland Oy:n valvonnan laatua

Kohteessa toimi Wise Groupin rakennustöiden, lvi- ja sähkötöiden valvojat.

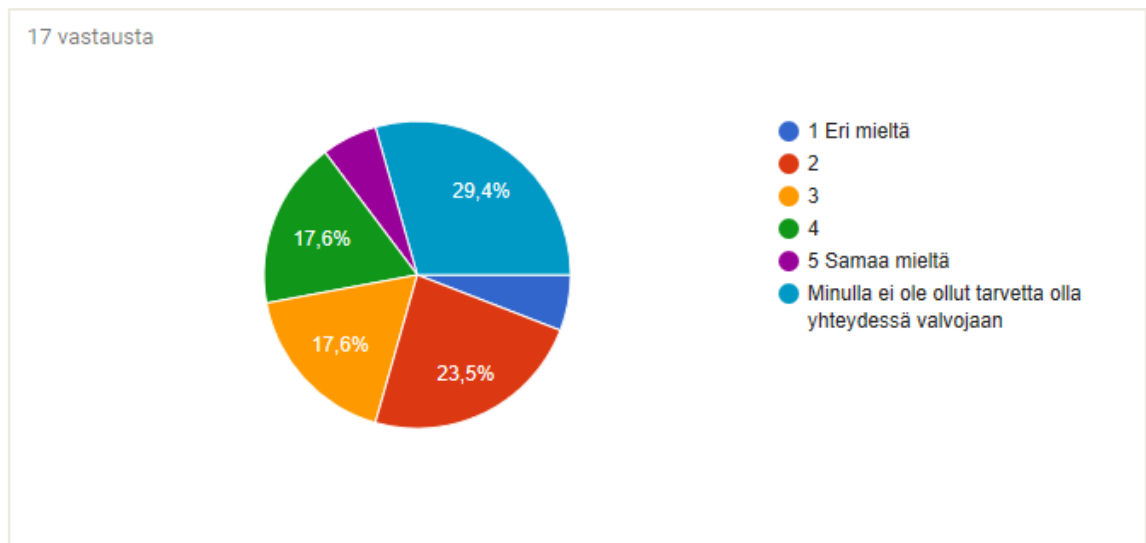
Rakennustöiden valvoja on ollut helposti tavoitettavissa hankkeen aikana



Kuva 22. Rakennustöiden valvojan tavoitettavuus hankkeen aikana.

Kolmasosalla vastaajista ei ollut ollut tarvetta olla yhteydessä rakennustöiden valvojaan. Pääosa vastaajista oli kuitenkin tyytyväisiä valvojan tavoitettavuuteen. Rakennustöiden vaativuudesta johtuen, rakennustöiden valvojalla kävi työmaalla useita kertoja viikossa ja myös hänen roolinsa tuli enemmän esille kuin LVIS-töiden valvojan. Rakennustöiden valvojan ajankäyttö onnistuttiin resursoimaan myös riittäväksi huomioiden kohteen vaativuuden.

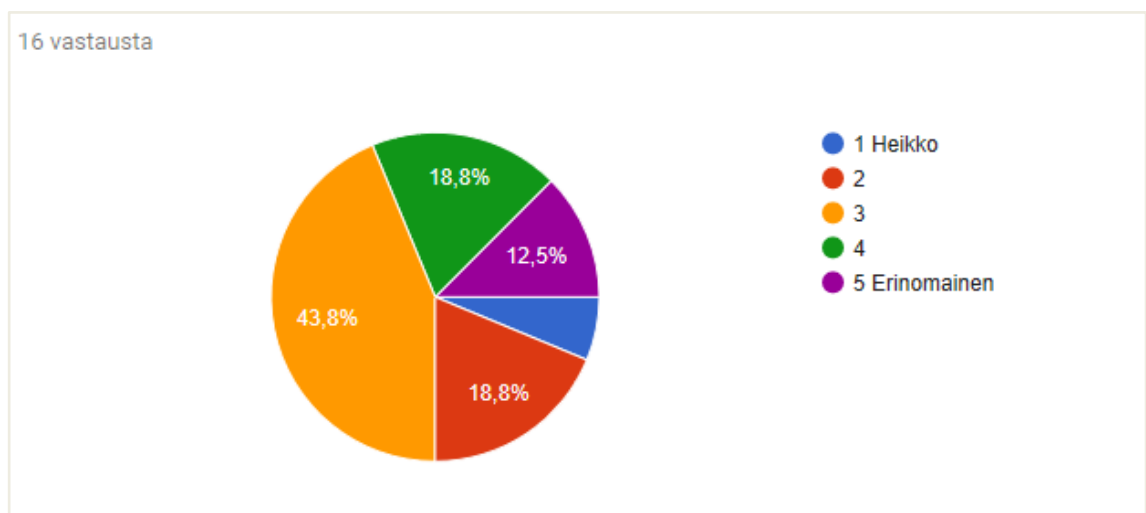
LVI - ja sähkötöiden valvoja on ollut tavoitettavissa hankkeen aikana



Kuva 23. LVIS-valvojan tavoitettavuus hankkeen aikana.

Lvi- ja sähkötöiden valvojan tavoitettavuus vastaajien mielestä ei ollut samalla tasolla kuin rakennustöiden valvojan. Toisin kuin yleisesti tässä kohteessa LVIS -töiden valvojalla oli kaksoisrooli eli yksi päteväitynyt henkilö hoiti kaksi roolia.

Valvontatyön laatu



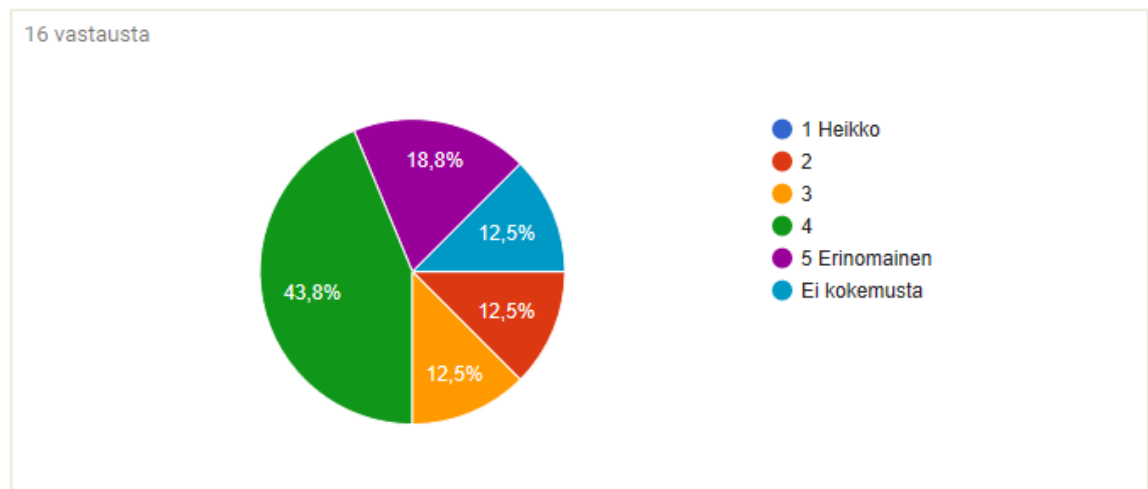
Kuva 24. Valvontatyön laatu hankkeen aikana.

43,8% vastaajista oli Wise Groupin valvojen laatuun suhteellisen tyytyväisiä. 18,8% vastaajista antoi välttävän arvosanan valvonnalle. Syitä tyytymättömyyteen selvitettiin valvontaorganisaation kanssa. LVIS-valvojan vasteaika selvittää ongelmatilanteita oli hie- man pidempi kuin rakennustekniikan puolella. Valvojen tuntien resurssointiin kiinnite- tään jatkossa tarkemmin huomiota. Erityisesti jos yksi valvoja hoitaa sekä LVI- että säh- kötöiden valvonnan. Kohteen ilmanvaihdosta johtuvat haasteet myös osittain varmasti vaikuttivat myös valvojen saamaan palautteeseen.

Seuraavassa osiossa arvioidaan urakoitsijan työsuoritusta ja viestinnän laatua hankkeen aikana

Urakoitsijan työsuoritusta ja viestinnän laatua selvitettiin seuraavassa osiossa.

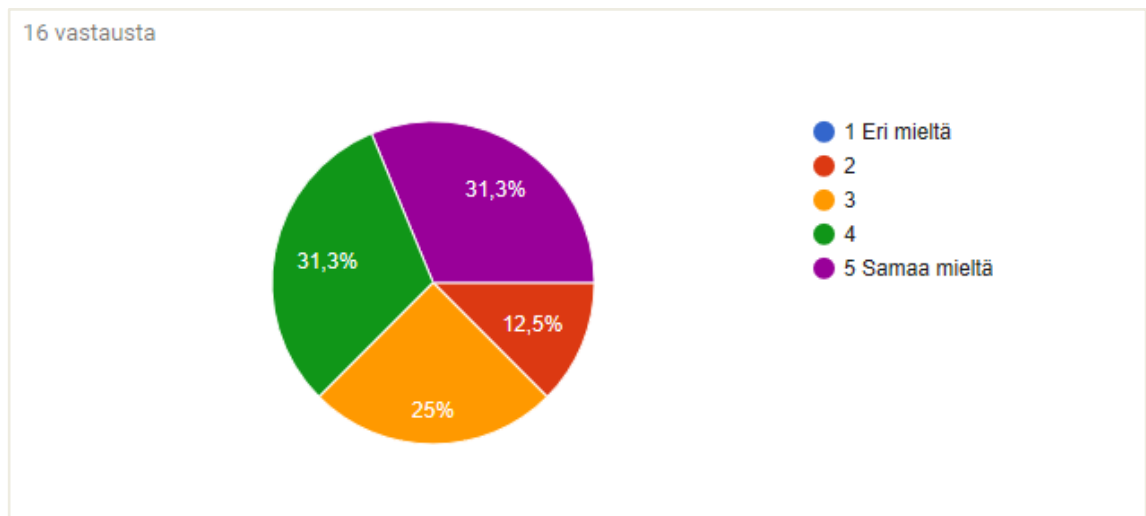
Yhteistyö vastaavan työnjohtajan kanssa



Kuva 25. Osakkaan ja pääurakoitsijan vastaavan työnjohtajan yhteistyön laatu.

Pääosa vastaajista koki yhteistyön vastaavan mestarin kanssa erittäin hyväksi jopa erin- omaiseksi.

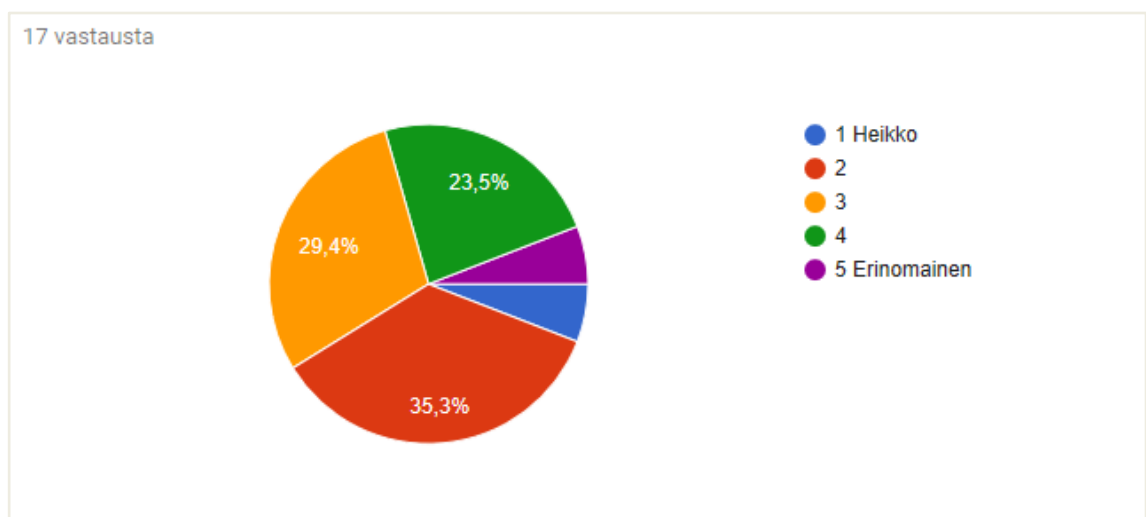
Vastaava työnjohtaja on ollut helposti tavoitettavissa hankkeen aikana



Kuva 26. Vastaavan työnjohtajan tavoitettavuus hankkeen aikana.

Vastaavan työnjohtajan tavoitettavuus oli erittäin hyvällä tasolla. Tämä helpottaa myös projektinjohtajan työtä. Mikäli asukkaat eivät tavoita vastaavaa työnjohtajaa, on projektinjohtajan vastattava asukkaiden kysymyksiin ongelmatilanteissa tai remonttiin liittyvissä asioissa.

Lisä- ja muutostöiden hallinta



Kuva 26. Lisä- ja muutostöiden hallinta hankkeen aikana.

Lisä- ja muutostöiden hallinta on yksi linjasaneeraushankkeen haastavimmista asioista urakoitsijan ja asukkaan välillä. 35,3% vastaajista ei tälläkään työmaalla ollut kovin tyytyväisiä lisä- ja muutostöiden hallintaan. Syitä lisä- ja muutostöiden epäonnistumisen tunteeseen on monia. Urakoitsijan kiire, lisä- ja muutostöiden hoitamiseen ei ole tarpeeksi resursseja ja tiedonkulussa on ongelmia. Pääurakoitsijan asiakaspalveluinsinööri hoiti pääosin lisä- ja muutostöiden organisoinnin. Työmaavaiheessa sekä asiakaspalveluinsinööri, että työnjohtaja vaihtui mikä voi merkittävä syy tyytymättömyyteen. Pitkissä ja erityisen haastavissa linjasaneeraushankkeissa oli tärkeää, että työmaan avainhenkilöt eivät vaihtuisi.

Lisä- ja muutostöiden tarpeiden selvittely jo ennen urakan alkua kyselyllä auttaa urakoitsijaa varautumaan lisätöiden määrään ja hankkimaan resursseja niiden suorittamiseen sekä lisä- ja muutostyötarjousten laskentaan. Projektinjohtaja tulee käydä ennen saneerauksen alkua läpi lisä- ja muutostyöprosessi urakoitsijan ja osakkaiden kanssa.

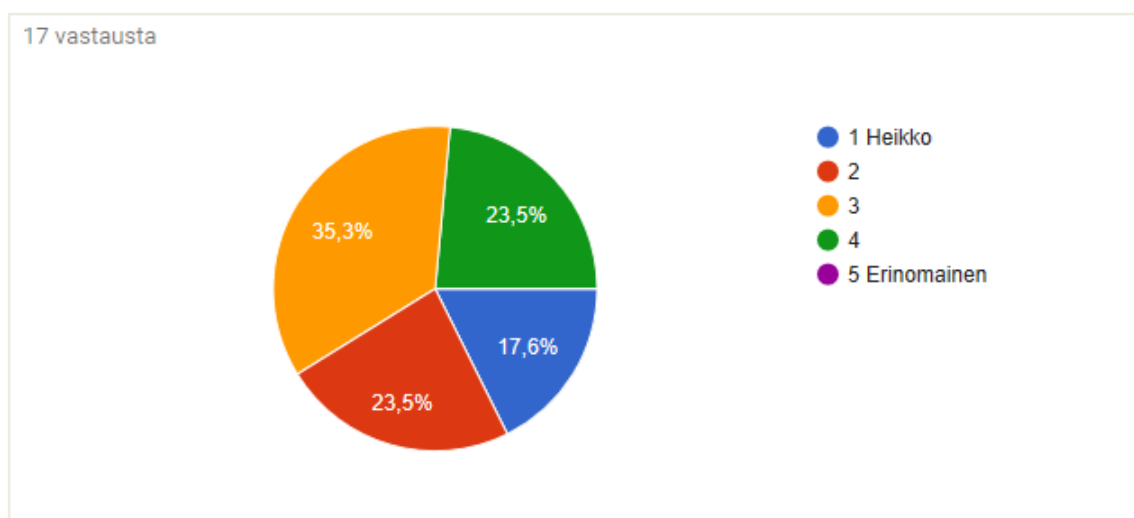
Miten lisä- ja muutostöiden toteutus ja aikataulut miehestänne onnistui?

- Kokonaisuutena hyvin. Tarjoukset tulivat ripeästi.
- Melko hyvin.
- Suht koht suunnitelmien mukaan.
- Tilattujen lisätöiden tekemättä jättäminen ja niitä piti vaatia jälkikäteen. Työn laatu oli huono.
- Sopimuksen mukaisesti.
- Onnistui hyvin sekä toteutus, että aikataulut.
- Surkeasti.
- Omalaatuisia toteutusratkaisuja. Kokonaisuutena ihan hyvin, mutta näyttää hiukan itsetehdyttä.
- Huonosti. Niistä sai muistuttaa ja pyytää useaan otteeseen. Osa on vieläkin kesken. Taistelulta tuntunut. Lopputarkastuksen jälkeenkin asiat ovat vielä rempallaan, mutta kohde oli hyväksytty valmistuneeksi.
- Puutteita viestinkulussa työmiehille.

Vastauksista voidaan todeta, että suuri osa kyselyyn vastaajista eivät olleet kovinkaan tyytyväisiä lisä- ja muutostöiden hallintaan ja toteutukseen. Työn laatuun usein vaikuttaa

urakoitsijan käytettävissä olevat resurssit. Urakoitsijan varautuminen lisä- ja muutostöiden määrään jo ennen hankkeen aloitusta on keskeisessä asemassa työn onnistumisen kannalta. Lisä- ja muutostöiden työnjohtoon ja koordinoimiseen tulisi panostaa enemmän.

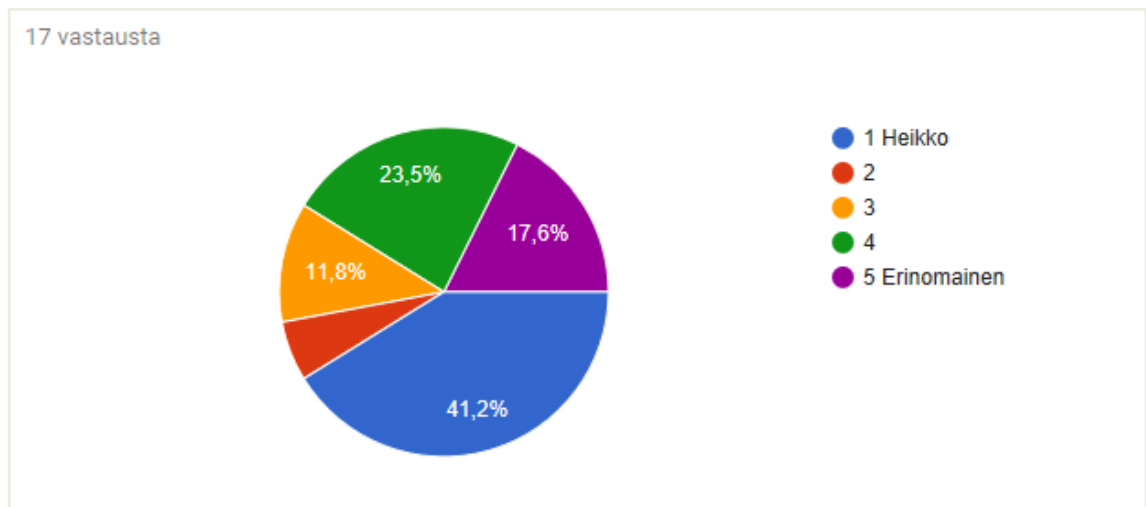
Työmaan turvallisuus/ siisteys



Kuva 27. Osakkaiden kokemus työmaan turvallisuuden ja siisteyden tasosta.

Osakkaiden kokemus työmaan siisteydestä ja turvallisuudesta oli kohtuullisella tasolla. Ihmisten käsitys siististä ja turvallisesta rakennustyömaasta voi poiketa siitä tasosta mitä sen tulisi olla linjasaneeraushankkeen aikana. Töiden laajuus ja tehtävät toimenpiteet eivät voi olla näkymättä porrashuoneissa ja huoneistossa. Asukkaita voi tiedottaa jo ennen saneerauksen alkua kuvin ja sanoin miten linjasaneeraus vaikuttaa tilojen käytettävyyteen ja siisteyteen. Asiakastytyväisyyskyselyn kohteessa haasteita aiheuttivat pieni tontti ja rajalliset varastointilat. Pihan kaivuutöiden aikana tontilla oli kulkusiltoja ja kulureitit olivat ajoittain haastavia talon asukkaille. Pääosin työmaa oli kuitenkin projektinjohdajan näkökulmasta katsottuna hyvällä tasolla.

Huoneistokohtaisten aikataulujen pitävyys.



Kuva 28. Osakkaiden kokemus hankkeen aikataulujen pitävyydestä.

41,2% vastaajista oli erittäin epätyytyväisiä aikataulujen pitävyyteen. Urakoitsijan yksi tärkeimmistä tehtävistä on saattaa työmaa sovitusssa aikataulussa valmiiksi. Aina muutoksiin ei pystytä kuitenkaan hyvälläkään ja ammattitaistoisella urakoinnilla ja suunnitellulla varautumaan. Asiakastytyväisyyskyselyn kohteessa jouduttiin aikatauluja siirtämään kahdella viikolla vaativien ja yllättävien ilmanvaihdoista johtuvien teknisten töiden vuoksi. Urakoitsijalla eikä suunnittelijoilla ei ollut mahdollista ennakoida kyseisiä töitä ennen linjasaneeraushankkeen alkua. Yllättävät muutostyöt hankkeen aikana ovat erittäin kriittisiä ja aiheuttavat ymmärrettävästi paljon vaivaa niin hankkeen toteuttavalle organisaatiolle, suunnittelijoille kuin asukkaillekin. Aikataulun pitämättömyydellä on merkittävä vaikutus asukkaiden tyytyväisyyteen, koska se vaikuttaa merkittävästi heidän arkeensa. Usein sijaisasunnot on hankittu juuri ennalta sovitulle ajanjaksolle ja muutokset eivät ole mahdollisia. Osakkaiden näkökulma on helppo ymmärtää, vaikka kyseisiä muutostöitä ei voitu ennakoida. Aikataulumuutoksista tiedotettiin osakkaille ja asukkaille erillisellä infotilaisuudella ja tiedotteella.

Seuraavassa osiossa arvioidaan viestinnän laatua hankkeen aikana ja tiedustellaan kehitysideoita linjasaneeraushankkeiden viestintään

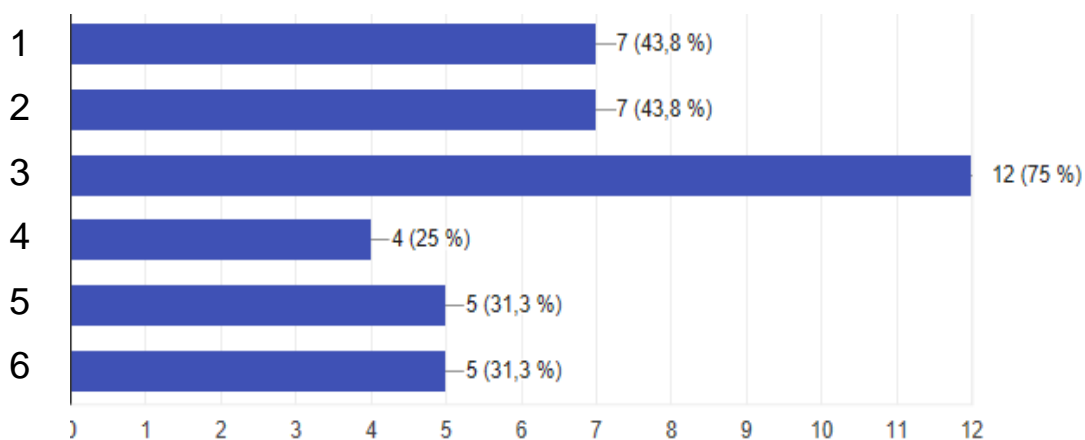
Seuraavassa osiossa tiedustellaan kehitysideoita ja arvioidaan koko hankkeen viestinnän laatua.

Mitkä ovat mielestänne tärkeimmät kehitystarpeet linjasaneeraushankkeen läpiviennessä?

- Hankkeen etenemisen seuraaminen olisi voinut olla selkeämpää.
- Aikataulussa pysyminen
- Työnjohdon ja työntekijöiden kommunikaatio-ongelmat. Työnlaatu, tehkää kerralla kunnolla. Tulee kalliimmaksi käydä useita kertoja korjaamassa.
- Kustannusten tiedottaminen.
- Rehellisyys
- Nopeuttaa läpimenoa
- Suunnittelun ja toteutuksen täsmävyys. Suunnittelussa ei otettu huomioon, että lopputulos olisi käytännöllinen tai että toteutuksessa joudutaan esimerkiksi pienentämään tilojen dimensioita.
- Aikatauluissa pysyminen, sisäinen viestintä työntekijöiden ja johdon välillä (johdolle tulee kuitata, kun esim. lisätyöt on pyydetysti suoritettu), saman tiedon saaminen eri ihmisiltä- ihmisestä riippuen saattoi tulla eri tietoa, ja henkilöstö vaihtui.
- Viestintä kaipaa erittäin suurta kehitystä- sisäinen viestintä erityisesti, sekä viestintä esim. sähköurakoitsijalle. Viestintä myös asukkaille.
- Aikataulut ja tehokkuus työmaalla, tuntui, että välillä ei tapahdu mitään ja sitten viimeinen viikko ennen luovutusta hutkitaan kamalalla kiireellä.

Työmaan sisäisen viestinnän merkitys ja puutteet korostuivat monessa vastauksessa. Sisäisen viestinnän kehittäminen lähtee vastaavan työnjohtajan ja työnjohtajan roolista ja kyvystä kommunikoida sivu-urakoitsijoiden ja heidän omien työntekijöiden kanssa. Työntekijöitä tulee ohjata ja työmaalle tulee tehdä selkeät pelisäännöt, jotta tiedonkulku on sujuvaa. Urakoitsijapalavereilla on merkittävä vaikutus työnjohto-organisaation väliin tiedonkulkuun.

Mitkä ovat mielestänne kaksi tärkeintä kriteeriä arvioidessanne hankkeen onnistumista.



Kuva 29. Kaksi tärkeintä kriteeriä mitattaessa osakkaiden tyytyväisyyttä hankkeen onnistumiseen.

- 1) Aikataulujen pitävyys
- 2) Urakkahinnan pitävyys
- 3) Rakennustöiden laatu
- 4) Suunnittelutyön laatu
- 5) Ammattitaitoinen projektinjohto ja valvontahenkilöstö
- 6) Viestinnän onnistuminen

Vastauksista yksi nousi ylitse muiden. Vastaajista 75 % mielestä tärkein kriteeri hankkeen onnistumisen kannalta on rakennustöiden laatu. Laadukkaasti toteutettu linjasaneeraus vaatii ammattitaitoa niin urakoitsijalta kuin valvontaorganisaatiolta. Aikataulujen ja kustannusten pitävyys saivat molemmat 7 vastausta. Voidaankin todeta, että laadukkaasti toteutettu linjasaneeraushanke, joka valmistuu aikataulussa ja lisätöiden osuus on kohtuullisella tasolla, on onnistunut linjasaneeraus myös asukkaiden näkökulmasta katsottuna.

Tiedotettiin teitä riittävästi ennen linjasaneerauksen alkua hankkeen kulusta, aikatauluista, omaan huoneistoon liittyvistä töistä ja asioista, jotka teidän tulee ottaa huomioon urakointivaiheen aikana?

- Kyllä
- Pääosin kyllä, joskin viestintä olisi voinut olla selkeämpää ja olisi voinut tulla aikaisemmin
- Yleisistä asioista tiedotettiin hyvin mutta asuntoa koskevista asioista ei kysytty asukkaalta. Erityisesti ilmanvaihtoon liittyvät ratkaisut.
- Mielestäni riittävästi
- Tiedotettiin riittävästi ja tarvittaessa saatiin lisätietoa kysyttäessä.
- Sopivasti
- Kyllä
- Kyllä, mutta huoneistokatselmuksessa vastaavan henkilön tietotaso projektista oli aivan liian heikko!
- Varsinkin asukasmuutoksista ja vaihtoehtoista olisi voitu kertoa etukäteen paremmin. Toki tähän vaikutti, että alkuperäiset arkkitehdin suunnitelmat eivät olleet toimivat, joka paljastui varsin myöhään.
- Kyllä, tiedottajakin tosin saattoi hankkeen aikana vaihtua, kun aina ei tullut viikokomeillejä.
- Viestitettiin kohtalaisen hyvin, mutta nämä aikataulut eivät pitäneet paikkaansa enää remontin edetessä.

Asukkaiden kokemukset viestinnän onnistumisesta urakoinnin aikana vaihtelivat merkittävästi. Kohteen aikana järjestettiin osakkaille useita info-tilaisuuksia, joissa kerrottiin osakkaiden vaikutusmahdollisuuksista oman asunnon lisä- ja muutostöihin sekä materiaalivalintoihin. Osakkaiden tulisi olla myös itse aktiivisia ja osallistua infotilaisuuksiin ja tutustua jaettiin viestintämateriaaleihin.

Yksi osakkaan ja vastaavan työnjohtajan merkittävimmistä kohtaamista on huoneistossa pidettävä aloituskatselmus. Siihen tulee valmistautua huolellisesti, selvittää kaikki kohteessa käytettävät materiaalit ja toteutusratkaisut. Osakkaalle tulee jäädä kokemuksesta myönteinen kuva ja tunne, että häntä on kuunneltu ja hänelle on kerrottu kaikki asiat,

jotka hänen tulee ottaa huomioon valmistautuessa linjasaneerauksen omassa kodissaan. Kun tästä kohtaamisesta jää osakkaalle positiivinen kuva on yhteistyö varsinaisen linjasaneeraustyön aikana merkittävästi helpompaa.

Hankkeen aikana vaihtuneiden avainhenkilöiden (asiakaspalveluinsinööri ja työnjohtaja) vaihtuminen vaikutti todennäköisesti annettuihin vastauksiin. Uusilla työntekijöillä ei ollut kaikkea tarvittavaa tietoa osallistuessaan ensimmäisiin aloituskatselmuksiin.

Tuntuuko, että olette olleet ajan tasalla hankkeen kulusta urakointivaiheen aikana?

- Kyllä
- Melko hyvin ajan tasalla
- Etenemisen suhteen on oltu ajan tasalla, kustannusten kertymisen suhteen ei infoa ole ollut riittävästi
- En
- Melko hyvin, mutta toteutusvaihtoehtojen hinnoitus päätöksentekohetkellä oli usein heikolla tasolla.
- Kyllä
- Pääosin kyllä. Viikkomeileistä pitää pitää kiinni ja huolehtia, että ne ovat kansankielellä.
- Melko hyvin.
- Korjaustoimet tuhosivat aikataulun.

Osakkaille hankkeen aikana kertyneistä kustannuksista ei ole tarpeen kertoa tai pitää erillisiä infotilaisuuksia. Todelliset kustannukset kaikkine lisätöineen selviävät, kun taloudellinen loppuselvytys on pidetty.

Lisä- ja muutostöiden kustannuksien seuraamisesta vastaa hankkeen projektinjohtaja. Päätökset lisä- ja muutostöiden tehdä työmaakokouksissa. Kiireellisistä lisätöistä voi päätöksen tehdä myös valvoja, mikäli se on hankkeen etenemisen kannalta välttämätöntä.

Viikkomeilien lähettämisestä ei tule luistaa hankkeen edetessä, vaikka niiden lähettäminen ei tunnu toteuttavan organisaation puolelta tärkeältä ja tulee tunne samojen asioiden

toistosta. Osakkaalla tulee olla tieto, miten työt kohteessa etenevät ja erityisesti heitä kiinnostaa ovatko työt aikataulussa.

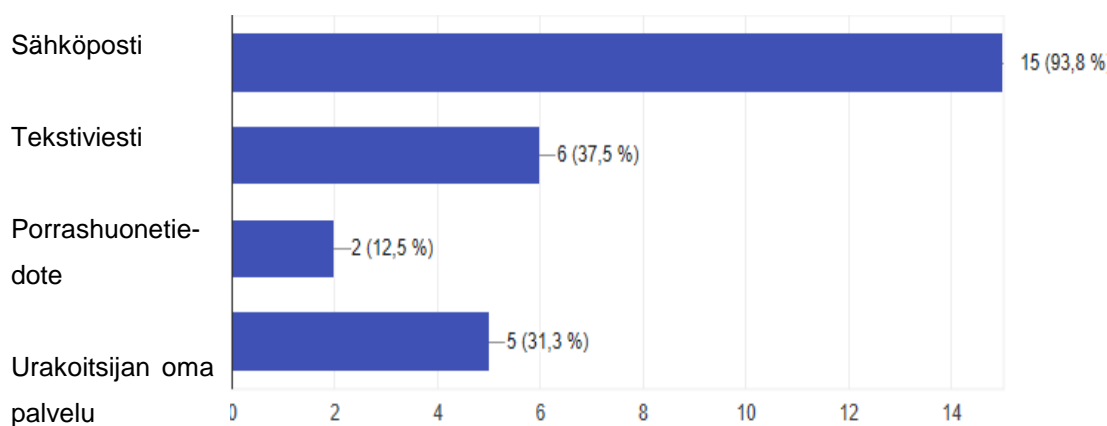
Mitä parannusehdotuksia teillä olisi linjasaneeraushankkeen viestintään?

- Tiedonkulku henkilöiden vaihtuessa
- Suomi-Viro sanakirja
- Osakkaat voisivat itse olla kiinnostuneempia!
- Asukaskatselmuksesta vastaavan henkilön on pystyttävä vastaamaan suurimpaan osaan kysymyksistä selvästi eikä ainakaan vääriin!
- Muutostöistä voisi olla tarkemmat ohjeet. Nyt kuormitin asiakaspalveluinsinööriä turhan paljon yksinkertaisilla kysymyksillä ja huoneistokorttia jouduttiin korjailemaan liikaa.
- Sisäinen viestintä ehdottomasti kuntoon. Se vaikuttaa ulospäin syntyvään kuvaan ja koko hankkeen onnistumiseen. Odotustenhallinta tärkeää.
- Mm. Porrashuonetiedotteet voisivat olla porraskäytävissä remontin ajaksi asennettavissa näytöissä. Sisäinen viestintä saisi olla myös tehokkaampaa ettei 4 kertaa tarvitse korjata samaa asiaa, kuten meidän asunnossa. Vihdoin asia kuitenkin korjaantui, kuten oltiin jo aluksi sovittu.
- Lupaukset pitää
- Suunnitelmat ja urakan mukaiset toimet esiin. Tekijät ohjeistettava henkilökohtaisesti, jos eivät kykene lukemaan kirjallisia työohjeita (kielitaito? lukutaito? piittämättömyys?)

Ensimmäiset kirjalliset ohjeistukset lisä- ja muutostöistä saadaan Wise Groupin toimesta. Ohjeistus on esitetty myös tämän työn liitteenä, liite 2. Tämän jälkeen lisä- ja muutostöitä käsitellään vielä Wise Groupin toimesta aloituskatselmuksessa. Urakoitsijan tehtävä on laskea muutos- ja lisätöiden kustannukset ja toteuttaa työt. Osakkaiden osallistuminen infotilaisuuksiin hankkeen edetessä sekä osallistuminen huoneiston aloituskatselmukseen olisi erittäin tärkeää. Nämä kohtaamiset ja urakoitsijan valmistautuminen katselmukseen voivat taata osakkaalle tunteen, että häntä on kuunneltu ja hänellä on tarvittavat tiedot hankkeen etenemisestä -ja lisä- ja muutostyöprosessista. Uusikukan

mukaan kohteen lisä- ja muutostöiden prosessin kulku on suunniteltu hyvin. Epätyytyväisyyttä aiheuttivat asukkaiden tyytymättömyys rakennustöiden laatuun ja siihen, että töitä jouduttiin toisinaan korjaamaan useasti.

Mitkä ovat mielestänne kaksi parhaita/ toimivinta tiedotuskanavaa linjasaneeraushankkeen viestinnässä:



Kuva 30. Kaksi parhaita/ toimivinta viestintäkanavaa.

Sähköposti koettiin kaikessa viestinnässä parhaimmaksi tiedotuskanavaksi. Tekstiviesti sekä urakoitsijan käyttämän oma viestintäpalvelu koettiin lähes yhtä hyväksi. Porrashuonetiedotteet saivat yllättävän vähän vastauksia, vain 12,5 %. Porrashuonetiedotteet eivät palvele asukkaita silloin kun he asuvat remontin aikana muualla.

Digitalisoituminen ja erilaiset mobiilisovellukset tuovat koko ajan lisää mahdollisuuksia viestintään. Näkisittekö, että linjasaneeraushankkeessa olisi tarpeellista lisätä digitaalisten viestintäkanavien käyttöä tai parantaisivatko ne teidän mielestä viestinnän laatua?

- Kyllä

- Viestinnän laatu tulee viestien sisällöstä ja ajoituksesta. Digitaalinen kanava voi vaikuttaa jälkimmäiseen, mutta sisältö on paljon tärkeämpää ja siihen digitaalinen kanava ei voi kovin paljon vaikuttaa
- Kaikilla ei ole taitoa digitaalisen viestinnän hyödyntämiseen, huomioitava myös paperiversion käyttö.
- Ei
- Ei ole tarpeellista.
- Ei välttämätöntä.
- Ehkä.
- Tehostaisivat varmasti. Esimerkiksi video-ohjeet remontin kulusta, ja esim. asunnon ”paketoinnista” remontin ajaksi olisivat enemmän tätä päivää.
- Riippuu vastaanottajasta, tulee olla monipuolista (ei kaikilla digi- tai mobiilimahdollisuuksia.
- En kannata juurikaan mobiilia, kokoukset ja sähköposti riittänee.

Digitaalisuus ja mobiilisovellusten käyttäminen linjasaneeraushankkeissa aikana ei saanut juurikaan kannatusta. Tärkeintä on ihmisten välinen laadukas ja kunnioittava kommunikaatio. Viestien sisältö tulee olla laadukasta ja ymmärrettävää. Vanhempien ihmisten taidot ja mahdollisuudet tulee myös ottaa huomioon, mikäli käytetään digitaalisia viestintäkanavia. Vastauksissa toivottiin myös video-ohjeita suojauksesta. Kuvilla remontin kulusta ja suojauksesta voi havainnollistaa asukkaille paremmin tehtäviä toimenpiteitä kuin sanallisesti kertoen.

Terveisenne Wise Group Finland Oy:n projektinjohdolle ja valvojille

- Projektinjohto ja valvojat jäivät etäisiksi, jäi kysymys milloin heihin voi ottaa yhteyttä?
- Mukavaa kesää
- Hyvää työtä
- Iso peukku
- Kiitos, urakka ohi!
- Rautaista väkeä..
- Wise Groupin edustajien toiminta on ollut erittäin ammattitaitoista ja vakuuttavaa!
- Kiitos

- Pitäisikö huolehtia siitä, että asukkaan toiveet huomioidaan mieluummin ajoissa.

Pääosa palautteista oli hyviä ja Wise Groupin toimintaan oltiin tyytyväisiä. Lisä- ja muutostöiden toteutukseen tulisi vieläkin kiinnittää enemmän huomiota jo hankkeen alkuvaiheista lähtien. Projektinjohto ja valvojat jäävät usein osakkaille etäisiksi, mikäli työt hankkeen aikana sujuvat heidän huoneistossaan ilman ongelmia. Tällöin ei ole tarvetta olla yhteydessä projektinjohtoon tai valvojaan.

Terveisenne rakennusurakoitsijan työntekijöille:

- ”Muistakaa, että asunnot ovat jonkun koti. Se miten siellä käyttäydytään vaikuttaa suuresti asiakastyytyväisyyteen. Esim. omat eväät kannattaa syödä työntekijöiden taukotilassa.
- Kiitos hoiditte mukavasti, kuuntelit asiakasta.
- Minusta olisi tärkeää, että työnjohto ja työntekijät ymmärtäisivät toisiaan. Myös se, että työt tulisi tehdä kerralla kunnolla. On kalliimpaa tulla korjaamaan ratkaisuja jälkikäteen kuin, että tehtäisiin asiat kerralla kunnolla.
- Mukava asioida kanssanne!
- Tsemppiä
- Kiitos urakka on ohi!
- Olisin tietyissä tilanteissa toivonut suurempaa tarkkuutta tilanteissa, joissa kohdataan ongelmia. Työt tehtiin loppuun, vaikka tiedettiin ongelmista/ oli sovittu keskeytyksestä. Korjausten osalta näkyi selkeä aikapaine, sillä jälki ei ollut samaa tasoa asennusten kanssa.
- Tiedän, että on aikataulupaineita ja stressaava työ, mutta koittakaa panostaa sisäiseen viestintäänne, jotta ulospäin välittyvä yhtenäinen, luotettava kuva. Tässä pitäisi voida kääntyä yrityksenne viestintäyksikön puoleen.
- Tehokkaampi muistiinpanojärjestelmä helpottaisi suuresti työtänne. Ja helpottaisi keskinäistä viestinkulkua.
- Kunnioittakaa toisianne (kollegoitanne). Aivan liian paljon keskinäistä ”kähinää” ja toisen niskaan syiden kaatamista. Työ on varmasti rankkaa, myös yhteishengen enemmän panostamalla sekin helpottuu.
- Kiitos yleensä toimitte hyvin!

Rakennusurakoitsijan sisäisen viestinnän puute näkyy tässäkin vastauksessa. Vastavalla työnjohtajalla on merkittävä vaikutus työmaan sisäiseen viestintään ja myös hän voi parhaiten vaikuttaa, miten työntekijät käyttäytyvät kohteessa. Työntekijöiden ja koko projektiorganisaation tulisi muistaa, että työskennellään asukkaan kodissa ja siellä tulee käyttäytyä kunnioittavasti.

6.2 Tutkimustulokset

Työn tavoitteena oli selvittää viestinnän laatua linjasaneerauskohteissa sekä selvittää tärkeimpiä kehitystarpeita projektin organisaation ja asukkaiden väliseen viestintään. Tutkimusten perusteella viestinnän nykytila linjasaneeraushankkeissa on kehittynyt viime vuosien aikana.

Työn aihe oli itselle erittäin mielenkiintoinen. Olen itse ollut mukana linjasaneeraushankkeissa vuodesta 2007, ensin urakoitsijapuolella ja nyt rakennuttajakonsultin roolissa. Digitaaliset viestintämuodot tuovat lisäarvoa tiedottamiselle mutta eivät ratkaise viestinnän perimmäisiä ongelmia. Viestintä on kehittynyt vuosien saatossa mutta hankkeiden parissa työskentelevien asenteella, sosiaalisilla taidoilla ja kokemuksella on erittäin suuri merkitys hankkeiden onnistumiseen.

Wise Groupin henkilöstöllä on kokemusta sekä hankkeista missä suunnittelu on pilkottu osiin, että kohteista missä kaikki palvelut ostetaan yhdeltä toimijalta. Kokonaispalvelun hyödyt ja edut ovat merkittävällä tasolla, kun jo maksettua tietoa ei katoa matkan varrella.

Urakoitsijan viestinnän valvomiseen tulisi kuitenkin kiinnittää enemmän huomiota, jotta asukastyytyväisyys linjasaneeraushankkeissa paranee. Asukkaiden vastauksien perusteella voidaan tulkita, että heillä on täysi ymmärrys aikataulupaineista ja työn haastavuudesta. Urakoitsijan sisäisen viestinnän laadun parannuksella asukastyytyväisyys nousisi merkittävästi. Lisä -ja muutostyöt aiheuttivat myös paljon negatiivista palautetta. Kohteen lisä -ja muutostyöprosessi oli hyvin suunniteltu mutta avainhenkilöiden vaihtuvuus ja töiden koordinointi, aikataulut ja rakennustöiden laatu aiheuttivat epätyytyväisyyttä ja ongelmia. Asukastyytyväisyyskyselyn perusteella digitaalisilla viestintäkanavilla voidaan tuoda lisäarvoa tiedottamiselle, mutta käytännön viestintää ei voida korvata ohjelmilla tai sovelluksilla, ainoastaan viestintää voidaan helpottaa.

6.3 Tulokset ja johtopäätökset

Asukastyytyväisyyskyselyn perusteella Wise Groupin henkilöstön voidaan sanoa onnistuneen erittäin hyvin hankkeessa. Asukkailta saatu negatiivinen palaute liittyi pääosin urakoitsijan aikatauluihin, lisä- ja muutostöiden huonoon hallintaan sekä urakoitsijan pitämättömiin lupauksiin. Aikataulutuksen epäonnistuminen linjasaneeraushankkeessa aiheuttaa asukkaille ongelmien vyyhdin. Tilapäisasunnot on vuokrattu usein juuri urakoitsijan ilmoittaman aikataulun mukaan. Mikäli remontti viivästyy viikon tai jopa kaksi on hyvin ymmärrettävää, että se aiheuttaa asukkaille ongelmia ja kustannuksia. Kun urakoitsija on laatinut aikataulun, tulee valvojan/ projektinjohtajan perehtyä laadittuihin aikatauluihin. Mikäli aikataulu vaikuttaa liian kireältä on siihen puututtava ennen urakan aloittamista. Tässä kohtaa aikatauluihin pystyy vielä vaikuttamaan, mikäli ne on laadittu liian kireiksi. Lisä- ja muutostöiden onnistumiseen voidaan vaikuttaa merkittävästi laatimalla selkeät pelisäännöt niin urakoitsijalle kuin osakkaille. Lisä- ja muutostöiden kulkuun vaikutetaan jo hankkeen alkuvaiheessa laadukkaalla viestinnällä. Viimeistään huoneistokatselmuksella, joka järjestetään noin kolme viikkoa ennen remontin aloitusta. Kierroksella käydään huoneiston lisä- ja muutostyöt läpi ja kirjataan valinnat ja mahdolliset muutokset- ja lisätyöt huonekortteihin. Sidosryhmien yhteistyöllä ja laadukkaalla viestinnällä voidaan saavuttaa onnistunut linjasaneeraushanke. Viestintäsuunnitelman teko hankkeen sidosryhmän kanssa ennen urakkavaihetta selkeyttää viestintävastuita ja takaa, että jokainen osapuoli tietää omat viestintätehtävät hankkeen aikana. Onnistuneella viestinnällä voimme lisätä asukkaiden tyytyväisyyttä hankkeen aikana ja saada asukkaat kokemaan onnistunut linjasaneeraushanke

6.4 Ongelmien ratkaisuja haastatteluiden perusteella

Viestinnän tärkeyden mittari on vastaanottajan näkökulmassa ei viestin lähettäjän näkökulmassa. Tämä tulisi muistaa myös linjasaneeraushankkeiden viestinnässä. Urakoitsijalle tai konsultille vähäpätöinen asia voi olla erittäinkin merkittävä osakkaan kannalta. Tiedotteiden tulisi saavuttaa asukkaat ja osakkaat ennen kuin he osaavat odottaa tiedotetta.

Millaisia vaikutusmahdollisuuksia Wise Groupin projektipäälliköllä, rakennuskonsultilla tai valvojalla on urakoitsijan viestintään? Ensimmäinen kohtaaminen mahdollisen urakoitsijan kanssa on urakkaneuvotteluissa. Tilaisuudessa ovat paikalla myös isännöitsijä

ja hallituksen edustaja/ edustajia. Tässä tilaisuudessa tulisi jo selvittää onko urakoitsijalla millaiset valmiudet asukasviestinnän suorittamiseen. Projektipäälliköllä tulee olla riittävästi tietoa ja kokemusta linjasaneeraushankkeiden viestinnästä, jotta hänellä on riittävät mahdollisuudet selvittää urakoitsijan viestinnän tasoa. Projektipäällikön tulee selvittää, onko heillä käytössä viestintäsuunnitelmaa, kuka viestinnän hoitaa, onko hänellä aiempaa kokemusta linjasaneeraushankkeen viestinnästä. Lähtökohtana voidaan pitää, että urakoitsijalla tulee olla aina viestintäsuunnitelma. Mitä enemmän urakoitsija tekee laadukasta, oma-aloitteista viestintää sitä vähemmän asukkailta ja osakkailta tulee yhteydenottoja isännöitsijälle tai projektinjohdolle. Hallituksen tulisi myös miettiä mikä on merkittävin tekijä pääurakoitsijaa valitessa. Hinta vai urakoitsijan laatu ja valmiudet suorittaa linjasaneeraushanke esimerkillisesti. (34, s. 81.)

Huoneistokatselmus koettiin asukastyytyväisyyskyselyissä enemmän negatiiviseksi kuin positiiviseksi kokemukseksi. Huoneistokatselmus on usein urakoitsijan ja osakkaan ensimmäinen kohtaaminen hankkeen aikana. Huoneistokatselmuksen aikana osakkaalle tulee olla aikaa, ja häntä tulee kuunnella. Urakka on huomattavasti helpompi hoitaa, kun kaikki mahdolliset kysymykset ja etenkin lisätyöt käydään huolellisesti läpi tilaisuuden aikana. Projektinjohtajan, valvojan, suunnittelijoiden ja urakoitsijoiden tulee olla täysin tietoisia käytettävistä materiaaleista ja tehdyistä suunnitelmista. Osakkaalle ei voi jäädä katselmuksesta positiivista kuvaa, jos projektin ydinryhmä ei osaa vastata heille osoitetuihin kysymyksiin teknisistä ratkaisusta ja valituista materiaaleista. Katselmusta johtaa aina projektinjohtaja ja urakoitsijat kertovat vuorollaan heidän remonttiin liittyvät asiat esimerkiksi suojausten tai rakennustyövaiheiden osalta.

Mitä projektinjohtaja voi tehdä hankkeen aikana, mikäli asukkaat sekä osakkaat ovat erittäin tyytymättömiä viestinnän laatuun? Toteutuuko viikoittaisten tiedotteiden lähettäminen, muistaako urakoitsija tiedottaa vesikatkoista, välittääkö urakoitsija kaikki tiedotteet myös projektinjohtajalle nähtäväksi? Mikäli nämä asiat toteutuvat tulee seuraavaksi selvittää mikä erityisesti osakkaiden ja asukkaiden mielestä vaatii lisää viestintää. Urakoitsijalle on myös annettava riittävästi aikaa valmistautua linjasaneeraushankkeeseen. Urakkasopimusvaiheessa urakoitsijalla voi olla toiveena siirtää ennalta sovittua aloitusajankohtaa muutamalla kuukaudella eteenpäin. On myös taloyhtiön etu, että urakoitsijalla jää riittävästi aikaa tutustua suunnitelmiin, tehdä hankintoja ja laatia tarvittavat tiedotteet asukkaille.

Tämä insinööriyö on opettanut minulle paljon erityisesti linjasaneeraushankkeen rakennuttajakonsultin tehtävistä. Linjasaneeraushankkeen työmaavaihe on minulle tuttu ja nyt on ollut todella mielenkiintoista oppia paljon uutta projektinjohtajan ja konsultin työtehtävistä hankkeen aikana. Työtä tehdessä olen myös saanut hyödyntää paljon omia kokemuksia linjasaneeraushankkeiden läpiviennistä. Prosessin sujuvuuden kehitys ja viestintäasioiden kehittäminen on ollut minulle erittäin mielekästä ja odotan innolla, että pääsen hyödyntämään tässä insinööriyössä opittuja asioita omissa linjasaneeraushankkeissani. Erityisesti minulla on ollut tavoitteena kehittää rakennuttajakonsultin viestinnän laatua hankesuunnittelusta aina takuuajan tehtäviin. Vaikka kyse on hyvin teknisestä prosessista, ei ole samantekevää, miten työskentelemme tai käytäydymme ihmisten kodeissa. Työntekijöiden ja koko projektiorganisaation on hallittava teknisten asioiden lisäksi kommunikaatio asukkaiden kanssa ja hyvät käytöstavat, jotta voimme parantaa asukastyytyvyyttä koko hankkeen aikana.

7 LÄHTEET

1. Hirsjärvi, S. & Hurme H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.
2. Suomen Rakennusinsinöörien Liitto RIL ry. 2009. RIL 252-1-2009 Asuikerrostalojen linjasaneeraus. Saarijärvi: Suomen Rakennusinsinöörien Liitto RIL ry.
3. Rakennusteollisuus. 2017. Verkkodokumentti. Asuntokannan ikäjakauma vuonna 2014. <www.rakennusteollisuus.fi/Tietoa-alasta/Talous-tilastot-ja-suhdanteet/Kuviopankki/Asuntomarkkinat/Asuntokanta/>. Luettu 23.3.2017
4. Tilastokeskus. 2016. Verkkosivut. Väestö. <www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html>. 14.1.2016. Luettu 30.5.2017.
5. Markkinointi ja Maininta. 2014. Verkkolehti. Yli puolet verkon käytöstä tapahtuu mobiililaitteilla vuonna 2018. <www.marmai.fi/uutiset/yli-puolet-verkon-kaytosta-tapahtuu-mobiililaitteilla-vuonna-2018-6292788>. 8.12.2014. Luettu 25.2.2017
6. Taloyhtiö.net. 2017. Verkkodokumentti. Putkiremontti nostaa asumistasoa. <<http://www.taloyhtio.net/korjausjaremontointi/putkiremontti/asumistaso/>>. Luettu 30.3.2017
7. RT 18-11004. 2010. Asunto-osakeyhtiön korjaushankkeen kulku. Rakennustieto Oy.
8. Maankäyttö- ja rakennuslaki. 1999. Ympäristöministeriö.
9. Rakennustieto. Verkkodokumentti. Asukaslähtöisyys olennainen osa putkiremonttia. <www.rakennustieto.fi/Downloads/RK/RK090602.pdf>. Luettu 27.9.2017.
10. Isännöintiliitto. 2017. Verkkodokumentti. Isännöintiliitto: Putkiremontti kannattaa tehdä nyt. <www.isannointiliitto.fi/ajankohtaista/isannointiliitto-putkiremontti-kannattaa-tehda-nyt/>. 12.4.2017. Luettu 28.8.2017
11. Ympäristöministeriö. 2017. Verkkodokumentti. Putkiremontti vaihe vaiheelta. <www.ymparisto.fi/putkiremontti/>. Luettu 30.3.2017

12. RT 18-10813. 2003. Asuntoyhtiön vesijohtojen ja viemäreiden uusiminen. Rakennustieto Oy.
13. RT 18-11220. 2016. Asunto-osakeyhtiön korjaushankkeen hankesuunnittelu. Rakennustieto Oy.
14. Valkeapää, Tomi. 2017. Hankesuunnittelun merkitys talotekniikan perskorjauksessa. Omataloyhtiö Talvi/2017, s. 6-7
15. RT 16-10660. 1998. Rakennusurakan yleiset sopimusehdot. Rakennustieto Oy.
16. Wise Group Finland Oy. 2017. Wise Group Finland Oy:n kohteeseen tekemä suunnitelma.
17. Laattapiste. 2017. Laattapisteen kuvamateriaali. Laattapiste Oy.
18. Omataloyhtiö. 2016. Putkiremonttikiertue.
19. Omataloyhtiö. 2013. Verkkolehti. Valvoja tuo laatua saneeraukseen. <www.omataloyhtio.fi/artikkelit/9297/hyva_valvoja_tuo.htm>. 23.9.2013. Luettu 30.3.2017.
20. Verohallinto. 2017. Verkkodokumentti. Rakentamiseen liittyvä tiedonantovelvollisuus. <www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48413/rakentamiseen-liittyva-tiedonantovelvollisuus/>. 25.4.2017. Luettu 25.4.2017.
21. Liina Nelimarkka. 2015. Blogi. Viestinnän mittaaminen: mistä lähteä liikkeelle? <blogi.viestintapalvelut.fi/viestinnan-mittaaminen-mista-lahtea-liikkeelle> . 23.4.2015. Luettu 1.4.2017.
22. Marjut Tervola. 2008. Verkkolehti. Vältä sisäisen viestinnän sudenkuopat. <www.talouselama.fi/tyoelama/valta-sisaisen-viestinnan-sudenkuopat-3397543>. 3.12.2008. Luettu 30.3.2017.
23. Brake, D & Safko, L. 2009. The social Media Bible. Tactics, Tools & strategies for business Success. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons. Inc.
24. Ogneva, M. 2011. Blogi. The Cultural Imperative For A Social Business. The Yammer Blog. <logs.office.com/en-us/2011/04/18/cultural-imperatives-for-social-business/?eu=true>. 18.4.2011. Luettu 19.4.2017
25. Kankaanpää, Salli, Piehl, Aino, Iisa, Katariina. P. 2011. Tekstintekijän käsikirja. Helsinki: Suomen yritysikirjat Oy.

26. Infomaatti. 2017. Verkkosivut. Työmaan infomaatti. <www.infomaatti.fi/tyomaa-infomaatti>. Luettu 1.3.2017
27. Cisco. 2015. Verkkodokumentti. Mobiililiikenteen voimakas kasvu tekee mobiilioaamisesta kovaa valuuttaa- Suomella vahva perusta. Globaali tutkimus. <www.cisco.com/c/fi_fi/about/press-service/news-2015/notice-2015-02-09.html?dtid=osscdc000331>. 25.2.2015. Luettu 1.6.2017
28. Martin, Mikko. 2012. Projektipankkien vertailu ja valinta rakennushankkeeseen. Insinööriyö. Saimaan Ammattikorkeakoulu. Rakennustekniikan koulutusohjelma. Lappeenranta.
29. Minna Rautio. 2015. Verkkolehti. Varmista, että keskustelu pysyy asiallisena taloyhtiön Facebook-ryhmässä. Kotitalo. <www.kotitalolehti.fi/2015/08/loydahyva-kanava-keskustelulle>. 27.8.2015. Luettu 1.4.2017.
30. Kotitalon toimitus. 2015. Verkkolehti. Valitse oikea kanavataloyhtiön digitaaliseen viestintään. Kotitalo. <www.kotitalolehti.fi/2015/10/valitse-oikea-kanava-viestintaan>. 8.10.2015. Luettu 1.4.2017.
31. Gongrid. 2017. Verkkosivut. <www.congrid.fi/#ratkaisu>. Luettu 1.10.2017
32. Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
33. Asiantuntijahaastattelut, Wise Group Finland Oy, Espoo 9.5.2017. Materiaali tekijän hallussa.
34. Katleena Korteso. 2014. Katastrofin ainekset – opas taloyhtiön remonttivistintään. Kiinteistöalan Kustannus Oy.

8 LIITTEET

Liite 1 Asukas- ja osakaskysely (Liite vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 2 Ohjeet lisä- ja muutostöiden tilaamiseen (Liite vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 3 Viestintäsuunnitelma (Liite vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 4 Huonekortti (Liite vain työn tilaajan käyttöön)