
LINJASANEERAUKSEN ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN HALLINTA

Ammattikorkeakoulututkinto



Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala	
Koulutusohjelma Rakennustekniikan koulutusohjelma	
Työn tekijä Tiina Tanskanen	
Työn nimi Linjasaneerauksen asiakastyytyväisyyden hallinta	
Päiväys 4.4.2011	Sivumäärä 53
Ohjaaja Pt. tuntiopettaja Kimmo Anttonen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Are Oy korjausrakentaminen	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Työn tavoitteena oli kirjoittaa teoretietoa ja dokumentoida Kuopiossa tehdyn linjasaneerauskohde-teen asiakastyytyväisyyden onnistumisesta. Työ tehtiin yhteistyössä Are Oy:n Kuopion korjausrakentamisosaston kanssa.</p> <p>Linjasaneerauksissa asiakastyytyväisyyden hallinta on erittäin vaikea tehtävä. Asukkaiden tyytyväisyys linjasaneerauksen lopputulokseen on hyvin yleinen ja huolestuttava ongelma. Työn tarkoituksena oli perehtyä asiakastyytyväisyyteen vaikuttaviin asioihin ja saada tietoa, jonka avulla samojen virheiden toistuminen voitaisiin välttää tulevissa kohteissa. Lisäksi haluttiin selvittää niitä tekijöitä, joilla työmaa olosuhteissa voitaisiin vaikuttaa asiakkaiden tyytyväisyyteen ja työn laadulliseen onnistumiseen. Insinööritöön tekijä on työskennellyt linjasaneeraustyömaalla asukkaiden yhteyshenkilön tehtävissä. Työ on kirjoitettu työmaalla tehtyjen havaintojen ja asukkaiden antamien palautteiden pohjalta. Työn lopuksi tehtiin myös mielipidekysely, jossa asukkaille jaettiin kyselykaavakkeet. Mielipidekyselystä saatiin tärkeää palautetta työn onnistumisesta. Mielipidekyselykaavakkeet jaettiin kaikkiin asuntoihin.</p> <p>Työssä tarkastellaan remonttia pelkästään asiakaspalvelun onnistumisen näkökulmasta, itse rakennustyön onnistumiseen ei juurikaan paneuduta.</p> <p>Linjasaneerauskohde oli 9 porrasta ja 72 asuntoa käsittävä kolmikerroksinen kerrostalo. Talo oli rakennettu 60-luvun alussa, joten täydellinen kunnostus tehtiin viemäreiden, vesiputkien ja sähkötöiden osalta. Työn tuloksena saatiin käytännön tietoa, kuten mielipidekyselyn tulokset, joita Are Oy voi hyödyntää tulevissa projekteissaan, hallitakseen paremmin asiakastyytyväisyyttä linjasaneerauksen eri vaiheissa. Tuloksista voidaan huomata, miten tärkeä tehtävä linjasaneeraustyömaalla on asukkaiden yhteyshenkilöllä. Työn tuloksia voidaan käyttää apuna kehitettäessä parempia työmaan johtamisen malleja ja organisaation sisäisiä toimintatapoja.</p>	
Avainsanat linjasaneeraus, asiakastyytyväisyys	

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme In Construction Engineering			
Author Tiina Tanskanen			
Title of Thesis Customer Satisfaction Management in a Drain and Pipe Renovation Project			
Date	April 4, 2011	Pages	53
Supervisor Mr. Kimmo Anttonen, Lecturer			
Project/Partners Are Oy korjausrakentaminen			
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to describe the phases of customer satisfaction in a renovation project where all the drains, pipes and electrical parts of the house were renovated. The project was carried out in co-operation with Are Oy in Kuopio. In apartments where all the drains and pipes have to be renovated, the biggest challenge for the workers is to guarantee customer satisfaction.</p> <p>The construction project was a real estate with 72 apartments and 3 floors built in the beginning of sixties. This project focused on collecting information to prevent the company from making the same mistakes again. Most of the information collected was based on experience and opinions of the customers. A survey of customer satisfaction was also done at the end of this project. A questionnaire was delivered to every apartment and over 40 per cent of the inhabitants responded.</p> <p>As a result this final project gives practical information to Are Oy to be used as a guideline in future. This information will help the company to improve customer satisfaction during similar projects in future.</p>			
<p>Keywords</p> <p>pipe and drain renovation, customer satisfaction</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	8
2	LINJASANEERAUSPROJEKTIN SUUNNITTELUVAIHE	10
3	LINJASANEERAUSTYÖN TOTEUTUSVAIHE	12
	3.1 Tiedottaminen.....	12
	3.2 Käytännön esimerkki tiedottamisesta	14
	3.3 Asukastapaamiset ja asuntokatselmukset.....	14
	3.4 Lisä- ja muutostyöt	16
	3.5 Työmaan johtaminen	18
4.	KÄYTÄNNÖN TYÖSKENTELY.....	20
	4.1 Suojaaminen.....	20
	4.2 Työnaikainen siivous ja järjestys	21
	4.3 Piha-alueiden järjestys	22
	4.4 Purkutyöt	22
	4.5 Työn laatu	23
5.	YHTEISTYÖ ASUKKAIDEN KANSSA	25
6.	LINJASANEERAUSTYÖMAALLA TEHTYJÄ HAVAINTOJA.....	26
	6.1 Huoneistokatselmukset	26
	6.2 Erilaiset ihmistyypit	27
	6.3 Asiakaspalvelun resurssit	27
	6.4 Yhteispeli työmaan johtamisessa	28
	6.5 Työmaan organisaatio	29
	6.6 Palaverikäytännöt	30
	6.7 Työmaan sisäinen tiedottaminen	32
	6.8 Tiedottaminen asukkaille	33
	6.9 Viimeistelytyöt ja itselle luovutus	33
	6.10 Ongelmien ratkominen	34
	6.11 Palautteet asukkailta	35
	6.12 Yrityksen imago	37
7.	ASIAKASPALVELUN HALLINNAN MUISTILISTA.....	38
8.	LOPPUYHTEENVETO.....	42
	LÄHTEET.....	43

LIITTEET

Liite 1. Esimerkki kepeämmästä tiedotteesta	44
Liite 2. Asukkaille jaettu lomake omia valintoja ja toiveita varten.....	45
Liite 3. Asuntojen oviin laitettava ohjelappu työntekijöille	46
Liite 4. Esimerkki tiedotteesta	48
Liite 5. Ennakkotarjous kaavake asukkaan lisä- ja muutostöille....	49
Liite 6. Mielpidekysely	52

ALKUSANAT

Insinööriyön aiheeni sain työni kautta, päästyäni työskentelemään suurehkon linjasaneerauskohteen asukasyhteishenkilön tehtävissä. Huomattuani miten haastava ja merkittävä asia asiakastyytyvyyden hallinta on, päätin paneutua asiaan syvällisemmin. Työni linjasaneeraustyömaalla oli erittäin antoisa ja tähänastisista töistäni haasteellisin. Sain paljon hyvää kokemusta asiakkaiden kanssa yhteistyössä tehtävästä remontista. Sain konkreettisesti huomata, miten asiakaspalveluun panostaminen hyödyttää rakennusliikettä laadullisesti ja taloudellisesti.

Kiitän ohjaajaani Kimmo Anttosta erittäin positiivisesta ja kannustavasta asenteesta. Kimmolta saamani palaute ja kannustus olivat työni kannalta ensiarvoisen tärkeitä.

Kiitos myös Are Oy:n Kimmo Kaikkoselle, jonka suhtautuminen insinööriyöhöni oli hyvin myötämielistä ja asiallista. Aren tavoitteet hyvän asiakaspalvelun onnistumisen kannalta olivat päämäärältään kunnioitettavia ja niitä tavoitteita oli hienoa olla tuke-massa. Kiitos Arelle erittäin hyvästä kokemuksesta.

Kuopio 27.3.2011

Tiina Tanskanen

1. JOHDANTO

Tämän insinööriyön aiheena on linjasaneerauksen asiakastyytyväisyyden hallinta. Linjasaneeraustyömaa, jota työssä käsitellään sijaitsee Kuopiossa ja työn suorittava urakoitsija on Are Oy.

Are Oy:n historia sai alkunsa vuonna 1913, jolloin liikemies Alfred Onninen perusti putkiasennusliikkeen, toiminimi A. Onnisen Turkuun. Toiminta painottui Helsinkiin vuonna 1927 ja silloin perustettiin Vesijohtoliike Onninen. Yritystoiminta laajeni tukkukauppaan ja urakointiin. Sotien jälkeen valtakunnallinen toimipaikkaverkosto alkoi rakentua ja mukaan tulivat kunnallistekniikka, sähköala, teollisuuden toimitukset ja projektivienti. Yritys alkoi myös kansainvälistyä.

Tänä päivänä Are Oy on osa Onvest-konsernia. Onvest-konserniin kuuluvat Onninen Oy, Are Oy, sijoitustoimintaa ja kiinteistötoimintaa. Are tarjoaa korkeatasoisia urakointi-, kiinteistö- ja korjausrakentamisen palveluita asiakkailleen. /1/.

Linjasaneerauskohte on kuusikymmentäluvun alussa valmistunut kolmekerroksinen kerrostalo, jossa on yhdeksän rappua ja 72 asuntoa. Remontissa uusittavia ovat kaikki viemärit, jotka ovat pääosin alkuperäisiä valurautaviemäreitä, sekä kaikki vesiputket ja sähkökalusteet sekä kaapeloinnit.

Kohteen rakennusurakasta vastaa Aren korjausrakentaminen. Sähkö ja lvi-urakoista vastaavat Aren kiinteistöpalvelut. Kaikki urakoitsijat ovat siis saman yrityksen eri osastoilta, vain joitain pienempiä sivu-urakoita tekee ulkopuoliset urakoitsijat.



Kuva 1. Kuva Tiina Tanskanen

Kylpyhuoneiden lattiat piikataan pois kantavaan holviin asti ja seinät hiotaan betonipinnalle. Porraskäytävien puolelle asennetaan vesiputkia ja sähköjohtoja Pipe elementteihin. Alas laskettuja kattoja tehdään porraskäytäviin, huoneistojen eteisiin sekä kylpyhuoneisiin. Kylpyhuoneisiin laitetaan uusi mukavuuslattialämmitys, jollaista asunnoissa ei ole ennestään. Muihin huoneisiin tehdään uudet sähköistykset pistorasioille ja valaisimille. Jalkalistoissa kuljetetaan sähköjohtoja. Uutta tekniikkaa tulee myös atk järjestelmien osalta. Asuntoihin asennetaan myös valokuituvalmius tulevaisuutta varten.

Remontille on jo suuri tilaus johtuen viemäreiden todella huonosta kunnosta. Rakennuksessa on tehty jo monia pieniä korjauksia, vuotaneiden viemäreiden johdosta. Pihassa ja talon ulkopuolella tehdään vain vähäisiä kaivutöitä uuden viemärin ja kaapelointien takia.

Asiakastyytyväisyyttä pidetään Aren työmaalla erittäin tärkeänä asiana, ja sitä halutaan kehittää edelleen tulevia kohteita ajatellen. Asiakkaiden yhteyshenkilön työ on vaativaa ja samalla antoisaa asiakaspalvelua. Asiakaspalveluun ei rakennusalalla valitettavasti aina kiinnitetä riittävästi huomiota.

Näistä lähtökohdista halutaan kehittää toimintaa parempaan suuntaan. Halutaan tehdä yhteenvetoja niistä epäkohdista ja mahdollisuuksista, joilla tulevaisuudessa voidaan parantaa palvelua ja yrityksen mainetta. Linjasaneeraus on hyvin vaativa sekä työntekijöille, että toimihenkilöille, koska toiminnassa on mukana jokainen päivä monia ulkopuolisia henkilöitä, joiden mielipiteet täytyy ottaa huomioon.

Tämä kokemus varmasti kasvattaa kaikkia projektissa mukana olevia henkilöitä, ja antaa näkemystä siihen, että ihmisille rakentamisessa on ihmisten kanssa pärjääminen kaikkein tärkein asia.

2. SUUNNITTELUVAIHE

Linjasaneerauksen onnistunut suunnittelu edellyttää kaikilta suunnitteluvaiheen osapuolilta hyvää ammattitaitoa ja kokemusta asiakaspalvelusta rakennusalalla.

Jo hankesuunnitteluvaiheessa tehdään erittäin tärkeitä linjavetoja, jotka vaikuttavat koko projektin onnistumiseen. Yksi tärkeimmistä hankesuunnitteluvaiheen tehtävistä on asukkaiden edustajan nimeäminen. Edustajan roolia ei pidä väheksyä, eikä pitää itsestään selvänä isännöitsijän tehtävänä. Edustajan tehtävät ennen suunnitteluvaihetta vaativat rakennusalan kokemusta ja ennen kaikkea hyviä asiakaspalvelutaitoja. Asukkaiden tarpeiden ja ajatusten kartoittaminen jo hankesuunnitteluvaiheessa on palveluhenkisyttä vaativa tehtävä. Koko linjasaneerausprojektin kannalta olisi parasta, jos asukasyhteyshenkilö olisi tulevan pääurakoitsijan edustaja. Käytännössä edustaja on kuitenkin aina joku muu kuin urakoitsijan edustaja.

Hankesuunnitteluvaiheessa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten asukkailta saatu tieto heidän näkemyksistään ja toiveistaan remontin suhteen, saadaan sellaiseen muotoon, että suunnittelijat voivat hyödyntää tiedon varsinaisessa suunnittelussa. Tiedon keräämisessä ja yhteenvetojen tekemisessä on asukkaiden edustajan vaativa työpanos erittäin merkittävä. Hankesuunnitteluvaiheessa tehdään ratkaisuja, jotka onnistuessaan tekevät asukkaiden ja toteuttajaorganisaation yhteistyön helpoksi.

Linjasaneerauksen suunnittelun lähtökohtana ja päätavoitteena pitäisi olla parempi koti. Kustannusten minimoiminen valitettavasti sanelee monia laadullisia kriteerejä. On selvää, että kukaan ei halua kodissaan tehtävän remonttia, jonka jäljiltä koti on huonommassa kunnossa kuin ennen remonttia. Näin voi valitettavasti tapahtua silloin, kun ainut suunnittelua ohjaava tekijä on raha. Yksittäisen ihmisen ja perheiden toiveiden ymmärtäminen, yhtenä tärkeimpänä suunnittelun kulmakivenä, antaa edellytykset onnistuneelle suunnittelulle.

Linjasaneerauksen suunnittelu rakennusteknisesti ajatellen ei ole kovinkaan vaikeaa. Vaikeinta suunnittelussa on tehdä suunnitelma, joka on laadullisesti hyvä ja kustannustehokas. Tähän päästään vain kuuntelemalla asukkaiden toiveita ja mielipiteitä, koska asukkaiden näkemykset määrittävät halutun laatutason. Asukkaiden voi olla vaikeaa määrittää omia näkemyksiään haluamastaan laadusta, mutta useimpien on helppo valita annetuista vaihtoehdoista mieluisin. Tärkeintä on kuitenkin kartoittaa asukkaiden mielestä hyvät asiat, joiden ei haluta muuttuvan ja huonoimmat asiat, joita pitäisi muuttaa. Pitää selvittää mitkä asiat ovat asukkaille tärkeitä.

Suurten kohteiden suunnittelussa pyritään aina saamaan selkeitä linjoja, joita on helppo toteuttaa. Monien eri vaihtoehtojen tarjoaminen tekee suunnittelusta erittäin pitkän ja työlään prosessin. Olisi suunnittelun kannalta helpompaa, jos asukkaiden valittavana olisi mahdollisimman vähän asioita, ja nekin olisivat työn aikana tapahtuvia asukkaan ja rakennusliikkeen välillä tehtäviä valintoja. Todellinen asiakastytyväisyyden hallinta alkaa kuitenkin suunnitteluvaiheessa tehtävillä valinnoilla. Pohjaratkaisut ja tekniset mahdollisuudet täytyy olla asukkaalla selvästi tiedossa, ennen kuin mitään lopullista päätetään.

Tapahtumien järjestys on monesti asukkaan näkökulmasta väärä. Taloyhtiön hallituksessa päätetään tehdä putkiremontti. Teetetään suunnitelma, joka annetaan asukkaille nähtäväksi. Ei mahdollisesti selitetä kovinkaan tarkasti mitä syitä tehdyille muutoksille on, vaan jätetään asukkaalle ainoastaan mahdollisuus valita pintamateriaaleja tai vesikalusteiden malleja. Asukkaat yleensä tyytyvät ensin annettuun ratkaisuun. Hinta kiinnostaa aluksi eniten. Toisinaan asukkaat heräävät miettimään oman asuntonsa pohjaratkaisuja vasta sitten, kun naapurirapussa jo tehdään remonttia. Tässä vaiheessa tehtävät suunnitelmien muutokset aiheuttavat turhaa painetta työmaalle, ja virheiden mahdollisuuden kasvamista.

Asukkaiden edustajan tärkeä merkitys, joka alkaa jo ennen suunnitteluvaihetta, korostuu edelleen suunnitteluvaiheen aikana. Asiakaspalveluhenkisyys ja rakennusalan ammattitaito täytyy löytyä samasta henkilöstä ja on muistettava, että kumpikaan yksinään ei riitä.

Yleinen käytäntö on, että asiakaspalvelu on suunnitteluvaiheessa jätetty rakennuttajakonsultille ja suunnittelijoille. Suunnitteluvaihe ylipäättään pyritään usein viemään mahdollisimman nopeasti läpi. On valitettavaa, että kiireessä ei useinkaan asukkaiden toiveita pystytä ottamaan riittävästi huomioon. Jo hankesuunnitteluvaiheessa olisi hyvä tehdä valinta, jossa panostettaisiin suunnitteluun tuntityönä tehtävänä laadukkaana prosessina, eikä pelkkänä kokonaishinta pakettina. Taloyhtiöillä ei yleensä ole asiantuntemusta prosessin läpiviemiseksi, joten suurin vastuu siirtyy rakennuttajakonsultin harteille. Rakennuttajakonsulttien pitäisi entistä enemmän ohjata taloyhtiöitä valitsemaan asiakaspalveluun ammattihenkilöitä, yhtälailla kuin ohjata valitsemaan ammattitaitoisia suunnittelijoita.

3. TOTEUTUSVAIHE

Olisi ihanteellinen tilanne, jos asukkaiden edustaja työskentelisi myös toteuttaja organisaation nimissä, tehden mahdollisia lisä- ja muutostyötarjouksia, asuntokatselmuksia ja hoitaen tiedottamista. Käytännössä näin useimmiten on. Urakoitsijan työmaainsinööri on asukkaiden yhteyshenkilö. Toimivin tilanne olisi, jos linjasaneerauksesta saataisiin tehtyä eräänlainen kokonaispaketti. Kokonaispaketti voisi toimia linjasaneerauksissa asukkaiden näkökulmasta parhaiten. Kokonaispaketissa hankesuunnittelun ja suunnitteluvaiheen asukasyhteyshenkilö olisi myöhemmin myös urakoitsijan työmaainsinööri tai vastaava toimihenkilö. Edellytyksenä tietysti on se, että sama toimija hoitaisi hankesuunnittelun, suunnittelun ja varsinaisen toteuttamisen. Yksi yritys ottaisi vastuun kaikista osa-alueista. Asukkailla olisi koko hankkeen alkumetreiltä selvää, kenen kanssa toimitaan, keitä ovat yhteyshenkilöt ja mistä saa tietoa. Tällaisia kokonaispaketteja on kuitenkin vaikea toteuttaa, koska urakan kilpailuttaminen tehdään suunnitteluvaiheen jälkeen. Tästä syystä linjasaneerauksia harvoin saadaan toteutettua niin, että asukkaat olisivat koko projektiin täysin tyytyväisiä.

3.1 Tiedottaminen

Tiedottaminen on linjasaneerauksen yksi suurimmista haasteista. Kaikkia mahdollisia tiedottamisen muotoja on varmasti kokeiltu. Yhtä yksittäistä varmaa keinoa ei ole. Asukkaiden muuttaminen pois remontin ajaksi tuo lisää haastetta niiden ihmisten tavoittamiseen, joiden osoite vaihtuu mahdollisesti kesäasunnolle, tai ystävien luo. Postin kulkuun on varattava riittävästi aikaa. Tiedottaminen linjasaneeraus työmaalla ei ole helppoa, eikä siihen voi suhtautua kevyesti. Tiedottaminen on kuitenkin mahdollista hoitaa niin, että asukkaat ovat tyytyväisiä saamaansa informaatioon. Tiedottamisen on oltava yksinkertaisesti niin monipuolista ja hyvin seurattua, että kaikki asukkaat saavat varmasti tarvitsemansa tiedotteet. Tiedottamiseen käytetty aika suurehkossa linjasaneerauskohteessa, on merkittävän suuri. Asukkaiden yhteyshenkilön päivittäinen työ pitää sisällään jonkinlaista tiedottamista. Tiedottamista voidaan tehdä yksittäisille ihmisille, tai koko taloyhtiölle kerrallaan. Oli asia suuri tai pieni, siitä tiedottaminen on aina tärkeää. /2/.

Paperilla annettavat tiedotteet ovat usein varmimpia, mutta paperitiedotteen ongelmana on niiden asukkaiden tavoittaminen, jotka eivät asu remonttikohteessa. Sähköposti on tuonut helpotusta nopeaan tiedon kulkuun, ihmisillä on usein sähköposti töissä tai jopa kesämökil-

lä. Nettisivustojen käyttäminen on yleistynyt linjasaneerauksissa, mutta niiden nopeus ei ole riittävä tärkeiden asioiden tiedottamiseen. Nettisivustoihin on helppo tallettaa sellaista tietoa, jonka antaminen paperilla olisi hankalaa, kuten valokuvia kohteesta tai käytettävistä materiaaleista. Nettisivustojen perustaminen jo suunnitteluvaiheessa antaisi paljon helpotusta asukkaille annettavan informaation perille saamisessa. Nettisivustoille olisi helppo laittaa jo alussa eri pohjaratkaisut ja mahdolliset 3D-kuvat. Nettisivustojen kautta olisi myös helppo ottaa asukkaiden palautteita ja kysymyksiä suunnittelun tueksi. Nettisivustojen huono puoli on se, että kaikilla ihmisillä ei ole tietokonetta tai nettiyhteyttä. Erilaisten ihmisten tavoittaminen ja tiedottamisen hoitaminen tasapuolisesti on haastava tehtävä.

Erityisen tärkeiden asioiden tiedottamisessa on parasta käyttää yhdistelmää, jossa tiedote lähetetään paperilla ja pyydetään sähköpostilla varmistus viestin vastaanottamisesta. Niille joilla ei ole sähköpostia, on varmintä tehdä puhelimella varmistus, tiedotteen vastaanottamisesta. Asukkaiden yhteyshenkilöllä pitää olla kaikki mahdolliset yhteystiedot aina ajan tasalla ja käytettävissä. Esimerkiksi matkapuhelimella voi helposti tavoittaa suuren joukon ihmisiä hyvin nopeasti, laittamalla SMS viestin usealle vastaanottajalle yhtä aikaa.

Tiedottamiseen kuluu paljon aikaa, ja siihen on perehdyttävä huolella. Seuranta ja tiedotteiden suunnitteleminen ovat molemmat erittäin tärkeitä asioita. Oikeiden sanamuotojen ja tiedotteiden selkeyden kannalta on hyvä tehdä valmiita pohjia, joita kiireisessä toteutusvaiheessa on helpompi käyttää. Tiedotteissa pitäisi korostaa asukkaiden mahdollisuutta ottaa yhteyttä työmaan vastuuhenkilöihin. Asukkaiden yhteydenottoihin tulee myös vastata aina. Asukkaita on rohkaistava pitämään yhteyttä, sillä vaikka siitä voi aiheutua paljon työtä, se yleensä parantaa asiakastytyvyyttä. Asukas ei saa kokea, että tiedotteen takana on kasvoton konserni, eikä tiedotteeseen reagoiminen kannata. Yhteystiedot on aina merkittävä tiedotteeseen yhtä selvästi, kuin päivämäärät ja varsinainen asia. Tiedottamisen onnistumisen kannalta on tärkeää, että asukkailla on asiakaspalveluhenkilö, joka on jo tuttu projektin alusta asti. Vaikka tiedotteen on laatinut eri henkilö, voi asiakaspalveluhenkilölle aina soittaa. Linjasaneerauksessa tiedotteita voi laatia eri urakoitsijat, kuten sähkö tai LVI urakoitsija. Tiedottaminen olisi kuitenkin hyvä saada yhden henkilön tehtäväksi, koska asukkaille on tärkeää, että yksi ihminen tietää kaikista tiedotteista ja vastaa tiedotteita koskeviin kysymyksiin.

Asukkaat voivat kokea tiedotteiden tulvan melko raskaaksi, siksi voi olla hyvä ajoittain jakaa myös kevyempiä tiedotteita. Tiedote voi olla joskus myös tarkoituksella lämminhenkinen ja vailla tärkeää informaatiota. Tällaisella tiedotteella voidaan viestiä, että asukkaista välitetään muulloinkin, eikä pelkästään niissä tilanteissa kun on jotain pakollista kerrottavaa. (ks. liite 1)

3.2 Käytännön esimerkki tiedottamisesta

Linjasaneeraustyömaan internet-sivustot päivittää palvelun tuottaja kaksi kertaa kuussa. Internet-sivustoille laitettava tiedote ei voi olla kiireinen, eikä voida edes luottaa siihen, että asukkaat lukevat riittävän usein nettisivustoja.

Työmaalla piti saada nopeasti tiedote muuttuneesta muuttopäivästä. Tiedote koski kahta porrasta, joissa oli yhteensä 18 asuntoa. Tiedote tehtiin tekstinkäsittelyohjelmalla yhdelle sivulle. Päivämäärät laitettiin selkeästi ja muuton viivästymisestä lyhyt selvitys. Asiasta oli sovittu taloyhtiön hallituksen kanssa työmaakokouksessa. Tiedote laitettiin postin jaettavaksi kaikille asukkaille. Samana päivänä kun tiedote postitettiin, laitettiin myös sähköposteihin liitteeksi sama tiedote ja ystävällinen viesti, jossa oli myös maininta postissa tulevasta tiedotteesta sekä pyyntö sähköpostiin vastaamisesta. Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta, kaikilla asunnon omistajilla oli käytössään sähköposti.

Muutamaa päivää myöhemmin, kun posti oli jo varmasti perillä, lähetettiin jokaiselle asukkaalle matkapuhelimeen viesti, jossa pyydettiin kuittausta saadusta viestistä. Näin saatiin kaikille viesti perille, ja urakoitsijalle varma tieto siitä, että viesti oli tavoittanut kaikki asukkaat. Työmäärä tällaisen tiedotteen tekemiseen ja seurantaan ei ole kovinkaan suuri, jos käytössä on valmiiksi kaikkien asukkaiden yhteystiedot sähköpostin osoitteistossa ja matkapuhelimessa. Tiedote laitettiin totta kai myös nettisivuille, josta asukas saattoi käydä vielä varmistamassa päivämäärät, vaikka tiedote ja sähköposti olisivatkin hävinneet.

3.3 Asukastapaamiset ja asuntokatselmuks

Remontin alussa on asunnoissa hyvä tehdä katselmus, jossa asukas ja asukkaiden yhteyshenkilö tapaavat, ja syntyy asiakkuussuhde. Linjasaneeraus saa kasvat, ja päästään rakentamaan luottamusta sekä yhteistyötä yrityksen ja asukkaan välille. Asukkaan luona käymiseen on varattava riittävästi aikaa. Asukkaalle on jäätävä sellainen kuva, että hänen näkemyksistään ollaan kiinnostuneita ja häntä halutaan palvella mahdollisimman hyvin. Asuntokatselmuksessa alkaa yhteistyö, jonka jatkumista on korostettava. Asukasta on kannustettava olemaan aktiivinen oman asuntonsa remonttiin liittyvissä asioissa. Asukkaille tulee väistämättä paljon kysymyksiä remontin aikana. On hyvä, että näihin kysymyksiin vastaa asukasyhteishenkilö tai urakoitsijan edustaja, mieluummin kuin toinen asukas. Jos hyvää yhteistyötä ja luottamusta asukkaiden ja urakoitsijan välillä ei ole, ei kysymyksiä-

kään uskalleta esittää. Väärät tiedot ja luulot voivat aiheuttaa paljon tyytymättömyyttä, jota on myöhemmin vaikea korjata.

Asuntokatselmuksissa selvitetään asukkaan toiveet valittavana olevista materiaaleista, kalusteista ja mahdollisten lisä- ja muutostöiden osalta. Ennen asuntokatselmusta asukkaille on hyvä jakaa paperi, johon he voivat kirjata omia valintojaan, jos valittavana on esimerkiksi sävyjä, laattamalleja, vesikalusteita, jalkalistoja tai muita materiaaleja. Asukkaan on hyvä saada ensin rauhassa miettiä omia valintojaan, ja tutustua ennakkoon mahdollisiin malli kalusteisiin ja materiaalmalleihin. Lopussa on esimerkki kaavakkeesta (LIITE 2) joka oli käytössä Hiihtäjätien työmaalla.

Ennen remonttia olisi hyvä laittaa asukkaille jokin tila, jonne kaikilla on pääsy, ja jossa saa rauhassa katsella mallikalusteita ja materiaaleja. Nähtävänä voisi olla myös eri pohjapiirustukset ja niistä tehdyt 3-D kuvat. Näistä kuvista voisi konkreettisesti nähdä jokaisen pistorasian paikan ja putkien sijainnin.

Rakennusalan ammattitaito ja hyvä asiakaspalvelutaito ovat edelleen kaksi tärkeintä ominaisuutta, joilla asuntokatselmuksset saadaan onnistumaan. Toteuttamiskelvottomat muutostyöt on osattava perustella asukkaalle hyvin, ettei hän koe tulleen syrjäytetyksi omien ideoidensa osalta. Kaikkea ei voida toteuttaa, mutta kaikelle on oltava järkevä selitys ja perustelu. Asukkaan ajatuksia on kunnioitettava, vaikka ne olisivatkin rakennusalan ammattilaisen mielestä täysin käsittämättömiä ja toteutuskelvottomia. Asukkaan kanssa on tarkkaan sovittava mistä asiasta lisätarjous annetaan ja selvitettävä, mistä lisäkustannukset tulevat. Asukkaalle ei saa syntyä tunnetta, että häntä rahastetaan rakennusliikkeen katteen parantamiseksi.

Asuntokatselmuksessa on tarkoitus kerrata vielä kerran ne tärkeimmät asiat, joita suunnitteluvaiheessa on sovittu. Aikataulut voidaan käydä vielä läpi varsinkin, jos aikataulua on muutettu. Asukkaalle tärkeät asiat kirjataan ylös. On myös rakennusliikkeen etu, että asuntokatselmuksessa kirjataan ylös asunnossa olevat virheet tai puutteet. Näin voidaan välttyä myöhemmältä korvausvastuulta. Dokumentointi asuntokatselmuksessa on hyvä tehdä ainakin kirjallisesti, mutta videokuva ja valokuvat ovat paras dokumentoinnin apu. Suuressa kohteessa dokumentteja ja kirjallista materiaalia tulee paljon, ja sen kerääminen on työläs prosessi. Dokumentointi on kuitenkin aivan välttämätön, sillä asioihin joudutaan usein palaamaan vielä paljon myöhemmin, eikä toisaalta kenenkään muistin varaan voi jättää satoja pieniä yksityiskohtia. Lähes kaikki, mitä on asukkaiden kanssa sovittu, pitää kirjoittaa paperille. Sähköposti on sopimuksissa ja dokumentoinnissa erittäin hyvä väline, koska sähköpostit voi helposti säilyttää.

3.4 Lisä- ja muutostyöt

Usein asukkailla herää halu tehdä muutakin remonttia linjasaneerauksen aikana. Moni halua teettää keittiöremontin tai vaihtaa pintamateriaaleja seiniin ja lattiaan. Asukkaan kanssa on tärkeää sopia aikatauluista ja työjärjestyksistä, ettei kummankaan työskentely hidasta toisen tekemistä. Esimerkiksi keittiöremontti on melko haastava, koska keittiökaluksien toimitusajat ovat joskus hyvin pitkiä, ja asennusfirman aikataulut tiukkoja. Työt pitää saada tehtyä suhteellisen lyhyessä ajassa. Yhteen pitää saada sovitettua asennusurakoitsija, kirvesmiesporukka, putkimies ja sähkömies. Kaikilla on omat aikataulunsa, eikä kukaan halua viivytyksiä. Tässä on erittäin tärkeää, että asioihin perehdytään ajoissa ja asukkaan kanssa keskustellaan huolella remontin yksityiskohdista. On hyvää asiakaspalvelua, että asukkaiden yhteyshenkilö sopii suoraan urakoitsijoiden kanssa työjärjestyksen, eikä jätä sitä asukkaan tehtäväksi. Asukkaan voi olla melko mahdotonta seurata työn etenemistä riittävällä tarkkuudella, voidakseen järjestellä töiden aikatauluttamisen hyvin. Jos asukas tekee itse remonttia samaan aikaan, ovat tiedottaminen ja hyvä yhteistyö taas kullan arvoisessa asemassa. Asukkaiden yhteyshenkilön pitää olla valppaana mukana seuraamassa remontin etenemistä. Asukkaalle ei pidä antaa turhia lupauksia. Jos työt eivät etene sovitussa aikataulussa, on tilanteesta heti tiedotettava asukkaalle. Yhteistyöllä saadaan asiat sujumaan molempien kannalta suotuisasti.

Urakoitsijoiden tekemät lisä- ja muutostyöt ovat erittäin merkittävä osa linjasaneerausta. Vaikka suunnitelmat olisivat kuinka hyvät, tulee asukkaiden puolelta aina toiveita muutoksista ja poikkeamia suunnitelmista. Suurimman riskin lisä- ja muutostyöt aiheuttavat aikataululle. Työn aikatauluttaminen on vaikeaa, jos lisä- ja muutostöitä on paljon. Joissain linjasaneerauksissa yritykset ovat ottaneet jyrkän linjan kaiken ylimääräisen tekemisen suhteen. On jopa kieltäytytty kokonaan tekemästä minkäänlaisia lisä- ja muutostöitä asukkaille. Liian jyrkkien rajojen asettaminen on kuitenkin varma keino pilata hyvä asiakastytyväisyys. Urakoitsijan pitää olla kyvykäs joustamaan näin monimuotoisissa projekteissa. Edelleenkin pitää korostaa sitä, mistä linjasaneerauksessa on kysymys, ihmisten kotien remontoinnista. On eri asia tehdä uudiskohdetta ja antaa asukkaille tyhjä asunto, josta asukas itse tekee kodikkaan ja mieleisensä. Linjasaneerauksessa mennään ihmisen kotiin, joka on jo hänelle mieluinen ja kaikkein tärkein. Ei voida asettua kylmän ja jyräävän koneiston rooliin, ja suunnitelmiin vedoten tehdä vain se, mikä on paperilla, eikä mitään ylimääräistä. Jos niin radikaaliin linjaan pitää ryhtyä, voidaan kysyä onko yrityksellä muutenkaan mahdollisuutta onnistua urakassaan.

Linjasaneerauskohteet ovat yleensä iältään kymmeniä vuosia vanhoja rakennuksia. Lisä- ja muutostöitä tulee aina jo pelkästään sen takia, että alkuperäisiä suunnitelmia ei ole päivitetty, tai ne ovat jo lähtöarvoisesti puutteellisia. Yllätyksiin törmätään yleensä alapohjarakenteissa, joita ei välttämättä ole tehty suunnitelmien mukaan. Asbestilöydökset ovat myös hyvin yleisiä. Taloyhtiölle tehtäviä lisä- ja muutostöitä tulee varmasti, oli kohde sitten iso tai pieni.

Tarjousten tekemisessä pitää olla selkeät ja reilut pelisäännöt. Taloyhtiön tarjouksissa käytetään yleensä yksikköhintoja, jotka on sovittu jo urakan tarjousvaiheessa, tai urakka-neuvotteluissa. Asukkaille ei mitään ennakkosopimusta yleensä ole, vaan urakoitsija sopii jokaisen asukkaan kanssa erikseen tarjouksen sisällöstä. Asukkaiden yhteyshenkilöllä on taas keskeinen tehtävä tarjousten laatimisessa ja tehtävien töiden rajaamisessa. Kaikkea ei voi välttämättä tehdä, mutta kaikki on osattava perustella asukkaalle. Asukkaita kiinnostaa yleensä myös se, mistä tarjouksessa olevat hinnat muodostuvat. Paljon on myös niitä, jotka tinkivät ja yrittävät monin tavoin saada hintaa pienemmäksi. Tästä syystä yrityksen sisällä on oltava selvät pelisäännöt, miten toimitaan. Hinnat olisi hyvä laskea ennakkoon valmiiksi, varsinkin kaikista niistä materiaaleista ja varusteista, joista mahdollisesti joudutaan käyttämään hyvityshintaa. Hyvityshinnan pitää olla sama kaikille asukkaille, eikä hyvityksissä saa tehdä virheitä.

Tarjousten ulkoasuun pitää kiinnittää erityistä huomiota. (liite 5) Riittävän tarkka erittely tehtävistä töistä, veroista ja muista sivukulusta on hyvän tarjouksen edellytys. Asukas saattaa saada 3-4 sivua pitkän tarjouksen, johon on mahdutettu paljon asiaa. Selkeys on valttia. Tarjouksen hyväksyminen eli allekirjoitussivu on syytä tehdä niin, että asukas varmasti ymmärtää allekirjoittaessaan tarjouksen, sitoutuvansa mahdollisten materiaalien tilaamiseen ja vastaanottamiseen. Tarjouksen allekirjoittamisen ja varsinaisen työn tekemisen välillä saattaa olla monta viikkoa, ja asukkaan mieli saattaa tällä välin muuttua.

Hyvässä tarjouksessa on selkeästi eritelty käytettävät materiaalit ja määrät, sekä työn osuus. Kotitalousvähennyksen myötä asukkaat haluavat entistä enemmän työn osuuden selvästi eriteltynä. Myös urakoitsijan etu on, että tarjous on tehty huolella ja sisällöltään juridisesti päteväksi. Jos tulee riitatilanne, ei voida vedota asioihin, joita tarjouksessa ei lue. Niinkin yksinkertainen asia kuin sivunumerointi, pitää olla tarjouksessa kohdallaan. Näin asukas voi olla varma, että on saanut kaikki tarjoukseen kuuluvat sivut.

Lisä- ja muutostöiden tekemisessä on varmasti haastavinta aikataulussa pysyminen. Hyvä yhteistyö asukkaiden yhteyshenkilön ja työmaan vastaavan johdon kanssa on oltava erittäin hyvää ja saumatonta. Lisätöitä saattaa olla esimerkiksi huoneistosaunan rakentami-

nen, joka vaativuudessaan sitoo työntekijäresursseja aivan eritavalla, kuin esimerkiksi ohjelmasta poikkeavien materiaalien hankinta. Osa lisä- ja muutostöistä ei vaikuta työmaan resursseihin ollenkaan ja osa taas erittäin paljon. Tässä on yhteistyön merkitys todella suuri, samoin kuin asukkaiden yhteyshenkilön ammattitaito sekä kyky seurata työmaan etenemistä. Työmaan yhteispelin onnistuminen takaa myös asiakastyytyväisyyden onnistumisen. Esimerkki tarjouksesta, jota käytettiin Hiihtäjätien kohteessa, sisältää kolme sivua. (ks. liite 5) Yhden sivun asukas palauttaa hyväksyessään tarjouksen.

3.5 Työmaan johtaminen

Työmaan johtamisella on suora vaikutus asukastyytyväisyyden onnistumiseen. Työmaan ilmapiiri heijastuu suoraan asukkaisiin, ja työntekijöiden palvelualltius muodostuu suoraan työmaan johtamiskulttuurista. Jos työntekijä ei tunne olevansa arvostettu ja saavansa kannustusta työssään, ei hän todennäköisesti jaksa olla kiinnostunut asukkaan tyytyväisyydestäkään. Työn ohjaus laadullisten tavoitteiden osalta, on sekä työnjohdon että valvojen suurimpia haasteita. Hyvä laatu on tärkein asukastyytyväisyyden onnistumisen perusta. Ystävällinen ilmapiiri on kuitenkin laadun apuna monissa tilanteissa.

Linjasaneerauksessa samoin kuin muissakin remonttikohteissa asiakaspalveluroolissa ovat kaikki työntekijät ja aliurakoitsijat. Asiakaspalvelu on otettava huomioon työntekijöiden perehdyttämisessä ja siihen on palattava toistuvasti työn edetessä. Vaativienkin asukkaiden kanssa on oltava yhteistyökykyinen ja jokaista asukasta on palveltava yhtä hyvin.

Monessa suhteessa linjasaneerauksen haasteet tulevat juuri siitä, että asukkaat ovat joka päivä läsnä työmaalla. Kukaan toteuttajaorganisaatiosta ei voi välttyä joutumasta asiakaspalveluhenkilöksi. Työmaan johdon tehtävä on saada työmaalle yhteiseksi tavoitteeksi hyvän asiakaspalvelun ylläpitäminen. Kiireenkin keskellä pitää olla aikaa asukkaan huomioimiseen. Yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta asukkaat eivät halua häiritä työntekijöitä. On asukkaiden edun mukaista, että työntekijät saavat työrauhan, ja saavat työnsä tehtyä aikataulussa. Kuitenkin tulee tilanteita, jolloin asukkaat haluavat käydä katsomassa työn edistymistä tai heillä on jokin asia, jonka he haluavat selvittää. Kohtaamisessa ei aina välttämättä ole läsnä asukkaiden yhteyshenkilö tai työmaan vastaava mestari. Silloin asiakaspalvelu jää kokonaan työntekijän tehtäväksi. Työntekijöillä pitäisi olla mahdollisimman hyvä kokonaiskuva työmaasta, jotta asukasta voitaisiin pal-

vella mahdollisimman hyvin. Sähkömiehen ei tietenkään tarvitse tietää kaikista vesikalusteista yksityiskohtia, mutta on hyvä tietää kenen puoleen asukas voi ongelmineen kääntyä.

Hyvä johtaminen on luonnollisesti koko projektin onnistumisen kannalta ehdottoman tärkeää. Johtamisen kulttuuri heijastuu kaikkiin linjasaneerauksen yhteistyöhenkilöihin ihan samalla lailla kuin asukkaisiin. Aliurakoitsijoiden ja muiden lyhyempiaikaisten toimijoiden näkemys työmaasta välittyy hyvin usein asukkaiden tietoon. Puskaradio on armoton tiedon levittäjä, silloin kun yhteisössä on kymmeniä perheitä ja monia eri yrityksiä saman kohteen parissa. Työmaalla vallitseva positiivinen asenne ja hyvän yhteistyön ilmapiiri tarttuu ulkopuolisiin toimijoihin. Asenteella on suurin merkitys onnistuneessa asiakaspalvelussa.

4. KÄYTÄNNÖN TYÖSKENTELY

4.1 Suojaaminen

Ennen varsinaisen remontin aloittamista asunnoissa, pitävät suojaamiseen käytettävät materiaalit ja suojaamistyö suunnitella huolella. Työselityksessä on yleensä annettu minimi vaatimukset eri pintojen suojaamiseen, mutta hyvin suunniteltu urakka pitää sisälleen tarkan tehtäväsuunnitelman asuntojen suojaamiseksi. Väärin valituilla suojamateriaaleilla voidaan aiheuttaa asuntojen pintoihin vaurioita, joiden korjaaminen voi tulla hyvinkin kalliiksi. Suojapahvien tai kovalevyjen kiinnittämiseen käytettävien teippien valinta voi olla hankalaa. Teipin pitäisi olla riittävän voimakasta pysyäkseen kiinni esimerkiksi lattiassa. Toisaalta teippi ei saa olla liian pitävää, ettei se irrota lattian pinnasta esimerkiksi lakkausta, tai muovimaton pintakerrosta. Ovien lakkaus on usein vanhoissa ovissa hyvin heikko, ja normaali rakennusteippi saattaa irrottaa osan lakasta teippiä poistettaessa. Tällaisia käytännön ongelmia olisi hyvä miettiä etukäteen, ja varmistaa erilaisten materiaalien saatavuus.

Työntekijöiden opastaminen on välttämätöntä. Huonosti suojattuja asuntoja joutuu monesti maalaamaan enemmän ja niiden siivous kestää paljon kauemmin. Ylimääräisiä kustannuksia tulee monesta seikasta. Halvan suojamateriaalin käyttäminen kostautuu usein suurina kustannuksina jälkikorjauksissa. Suojaaminen on hyvä suunnitella asukkaankanssa, mikäli asunnossa on erikoisia ja arkoja pintoja, tai kalliita kalusteita.

Linjasaneerauksissa pyritään usein siihen, että asuntoja ei tarvitse tyhjentää kokonaan. Asukkaat saavat jättää asuntoihin tavaroitaan tiettyihin kohtiin, suojattuina esimerkiksi muovin alle. Tämä vähentää työskentelytilaa, ja asettaa haasteita lattioiden suojaamiselle. Asukastyytyväisyyteen vaikuttava seikka on ymmärrettävästi se, että asukkaan ei tarvitse muuttaa kaikkia tavaroitaan tilapäismajoitukseen, vaan hän voi jättää osan remontin keskelle. Kun asukkaiden tavaroita jää remontin ajaksi asuntoon, tarkoittaa se sitä että asukkaat mahdollisesti käyvät asunnossaan remontin aikana enemmän kuin jos asunto olisi tyhjä. Asukkaiden käyminen työajan ulkopuolella asettaa lisää haasteita turvallisuuden takaamiseen. Vartiointi ja ovien lukitus on myös hoidettava huolella, koska asunnoissa saattaa olla arvotavaraakin, ja työmaat usein ovat varastelun kohteena.

4.2 Työnaikainen siivous ja järjestys

Remonttityömaiden ikuisuuskysymys on siisteyden ylläpitäminen. Remonttikohteissa siivoaminen on aina keskeisessä roolissa, koska jätteiden määrä on suuri ja työjärjestykset eivät suosi siivoamista. Siivottavaa on kokoajan, eikä se lopu ennen kuin loppusiivous on tehty ja asukkaat muuttaneet asuntoihin takaisin. Aikataulullisesti sekä rahallisesti siivoukseen ja raivaukseen pitäisi uskaltaa varata riittävästi resursseja. Loppusiivoukset nostavat kustannuksia, mikäli työnaikainen siivous ei ole ollut riittävä. Sotkuissa työpisteessä ei työntekijä huomaa aiheuttamaansa likaantumista, esimerkiksi roiskeita, tippuneita ruuveja tai muita. Epäjärjestys lisää epäsiisteyttä.

Linjasaneeraustyömaalla pitää erityispaino työhön opastamisessa laittaa asuntojen siisteyden ylläpitämiseen ja asukkaan omaisuuden varjelemiseen. Kun asukas mahdollisesti käy työmaalla asunnossaan kesken remontin, saattaa järkytys olla suuri, jos siivous on tehty huonosti. Kukaan ei halua nähdä omassa kodissaan betonin murusia lattialla ja keittiön työtasoilla. Vaikka sotku ja roina kuuluvat tavallaan remonttityömaan arkeen, niin asukkaiden arkeen se ei kuulu. Asukkaan on erittäin vaikea asennoitua epäsiisteyteen osana tehtävää remonttia. Asukkaalle tulee sellainen kuva jo kesken remontin, että lopputulos remontista ei voi olla hyvä. Tätä ennakoasennetta voi olla vaikea muuttaa.

Yleinen siisteys työmaa-alueella on turvallisuuden kannalta erittäin tärkeä. Pitää muistaa että työmaalla liikkuvat asukkaat eivät ole tottuneet kävelemään rakennustarvikkeiden seassa, eikä heillä ole jalassaan turvakenkiä. Rakennuspaikan siisteys antaa ihmisille kuvan työn laadusta, myös talon sisällä tehtävästä remontista. Käytävien ja kulkuväylien siisteys talon sisällä on tärkein turvallisuustekijä. Kun monessa asunnossa työskennellään yhtä aikaa, ja tarvikkeita ei voi säilyttää koko aikaa jossain kauempana olevassa varastossa, tulee väistämättä eteen tilanne, jossa tavaraa on käytävillä ja kulkureiteillä. Tästä pitää kuitenkin tehdä selvä linja, eikä tavaramäärän pidä antaa kerääntyä kerroksiin. Asukkaiden turvallisuuden kannalta väliaikaisia kulkukieltoja voi olla syytä käyttää. Jos esimerkiksi kellarikerroksen lattia on kaivettu auki viemärilinjojen uusimisen takia, voi väliaikainen kulkusilta kaivannon yli olla todellinen turvallisuusriski ulkopuoliselle henkilölle. Hankalimmillaan linjasaneeraus voidaan joutua toteuttamaan niin, että samassa rappukäytävässä on kulku koko remontin ajan asuntoihin, jotka eivät ole yhtä aikaa remontissa. Tällaisia voi olla esimerkiksi korkeat kerrostalot joissa on vain yksi rappu, mutta esimerkiksi kolme linjaa jotka remontoidaan vuoronperään.

4.3 Piha-alueiden järjestys

Työmaa-alueella tapahtuva liikenne kuten tavarankuljetukset, asukkaiden liikkuminen ja työntekijöiden liikkuminen, voivat muodostua ongelmaksi hyvin ahtaissa pihoissa. Työntekijöitä on linjasaneeraustyömaalla suhteellisen paljon, ja parkkipaikkoja ei yleensä ole riittävästi. Vääriin paikkoihin pysäköidyt autot tekevät turvallisuusriskin tukkiesseen pelastusteitä. Talviaikaan tilanne kärjistyy liukkauden ja lumitöiden takia.

Työmaan aluesuunnitelman laadinnassa pitää ottaa huomioon asukkaiden liikkuminen ja pysäköintipaikkojen riittävyys. Jos rakennus on pitkä, tulee aluesuunnitelman tekeminen entistä hankalammaksi koska tavarankäilypaikat muuttuvat kokoajan, ja tavarankäilypaikat muuttuvat. Asukkaille luovutettavat raput pitää saada myös rauhoitettua työmaan käytöstä pois, koska asukkaiden pitää päästä kulkemaan koteihinsa. Käytössä olevien asuntojen jätehuollon on myös toimittava, samoin kuin tietysti työmaan jätehuollon. Linjasaneeraustyömaalla kaikessa logistisessa suunnittelussa pitää ottaa huomioon asukkaiden läsnäolo. Aluesuunnitelmaa pitää muuttaa tarpeen tullen ja asukkaille on tiedotettava mahdollisista liikennejärjestelyiden muuttumisista. Aluesuunnitelmassa pitää huomioida turvallisuusriskit myös asukkaiden näkökulmasta.

Naapureiden huomioiminen työmaaliikennettä suunniteltaessa, on myös tärkeä tekijä aluesuunnitelmassa. Naapureista voi tulla riesa jos työmaan liikenne toistuvasti häiritsee naapureita, tai mikä pahinta jos naapuritalon tonttia käytetään työmaan ajoihin. Työmaa-alue pitää aidata tai merkitä niin hyvin, että tavarantoimittajat eivät tietämättään käytä naapurin tonttia. Työntekijöiden autojen säilytys voi toisinaan aiheuttaa närää naapuritalon asukkaiden keskuudessa. Jos jokaiseen mahdolliseen koloon ja tienreunaan on pysäköity auto koko työpäiväksi hankaloittamaan naapuruston liikkumista, voi erimielisyyksiä syntyä. Katujen valtaaminen tulee herkästi kysymykseen, varsinkin kaupunkien keskustoissa ja niiden lähellä. Työmaalle on kuitenkin pakko järjestää riittävästi tilaa toimia.

4.4 Purkutyöt

Purkutyötä on linjasaneeraustyömaalla paljon. Purkutöiden ajaksi olisi hyvä rauhoittaa työmaa ulkopuolisilta. Asukkaiden turvallisuutta on lähes mahdotonta varmistaa purkutöiden aikana, mikäli asukkaat pääsevät liikkumaan purkualueella tai sen lähellä. Asbestipurkutöiden aikana on ehdottomasti estettävä ulkopuolisia liikkumasta purkupaikalla. Asbestipurkujen aikana on myös työntekijöiden turvallisuus varmistettava erityisjärjestelyin. Varsinaisten purkutöiden ehkä suurin ongelma on pölyn leviäminen. Kohde-

poistoja ja alipaineistamista käytetään yleisesti, mutta pölyn ohjaaminen ympäristöön voi silti olla hankalaa. Tiheästi rakennetuissa kerrostalolähiöissä on mahdotonta puhalttaa pölyä ulos, jos se menee suoraan naapuritalon ikkunoista sisälle. Pölyn hallinnasta on tehtävä erilliset suunnitelmat. Rakennusaikaisen pölyn torjunta on käsiteltävä erikseen pölyvien työvaiheiden suunnitelmissa. Esimerkiksi laastien sekoittamiseen on hyvä suunnitella paikka josta pöly ei pääse leviämään työntekijöiden lähelle, eikä liioin asukkaiden lähelle.

Timanttisahaukset ja piikkaaminen aiheuttavat erittäin suurta melua. Työvaiheiden aikatauluttamisessa pitää pyrkiä ottamaan huomioon asukkaat niin, että melurasitus ei tule liian kovaksi. Meluavista työvaiheista pitää pyrkiä tiedottamaan asukkaita etukäteen aina kun mahdollista. Sahaukset ja piikkaukset pitäisi suunnitella myös työntekijöiden kannalta niin, että kukaan työntekijä ei turhaan altistu melulle ja pölylle.

4.5 Työn laatu

Jotta asiakastyytyväisyyden tavoitteet täyttyisivät, täytyy työn jäljen olla asukkaita tyydyttävää. Laatuasiat määräytyvät jo suunnitteluvaiheessa. Suunnitteluvaiheessa luodaan ne mielikuvat, joita asukkaalla on remontin lopputuloksesta. Jotta laadullisiin tavoitteisiin päästään, pitää monen asian olla kodallaan varsinaisen työn tekemisessä. Laatusuunnitelmia ja mallitöitä pitää olla jokaisesta merkittävästä työvaiheesta. Työntekijöillä pitää olla hyvä ohjeistus laadusta ja sallituista toleransseista. Työntekijät pitää saada sitoutettua laadullisiin tavoitteisiin. Omavalvonta ja valmistuvien rakennusosien dokumentointi ovat hyviä keinoja joilla laatua voidaan valvoa.

Linjasaneeraustyömaalla on valvottavia työvaiheita niin paljon, että vastaavan mestarin työaika ei riitä yksinään valvomaan kaikkea. Työntekijät pitää saada ottamaan vastuuta omasta työstään, ja valvomaan, että työ sujuu ennalta sovittujen laatumääreiden mukaan. Tämä laadullinen tavoitteellisuus pätee tietysti kaikessa rakentamisessa, mutta linjasaneerauksessa tehdään kalliita ja ulkonäöllisesti merkittäviä rakennusosia, kuten laatoitus ja listoitukset. Kylpyhuoneen laatoitus on ehkä yleisin laatuksiteeri, jonka kautta asukas peilaa remontin yleistä laatutasoa ja onnistumista. Saumaukset, listoitukset ja maalaukset ovat myös tärkeitä yksityiskohtia joihin asukas kiinnittää eniten huomiota.

Oman työn tarkastukset ja itselle luovutukset tulee tehdä aina ennen asukkaalle luovutusta. Pitää uskaltaa olla kriittinen pienienkin virheiden suhteen. Olisi hyvä pyrkiä tilanteeseen, jossa asukkaalle luovutettuun asuntoon ei enää tarvitsisi mennä tekemään

pieniäkään paikkauksia tai korjauksia. Liian kiireinen aikataulu tuhoaa tämän tärkeän periaatteen. Liika kiire näkyy yleensä myös loppusiivouksen tasossa. Loppusiivoukseen pitäisi jättää riittävästi aikaa.

Työn laatu muodostuu työmaan ilmapiiristä, asenteista, johtamisesta, aikatauluista, siisteistä ja monista muista asioista. Tärkein edellä mainituista on kuitenkin asenne. Jos ammattitaitoiset työntekijät tekevät työtä hyvin motivoituneena ja oikealla asenteella, ei laadullisia ongelmia juurikaan tule. Remontoinnissa on aina omat ongelmansa, mutta oikealla asenteella niistä selvittää ilman laadusta tinkimistä.

5. YHTEISTYÖ ASUKKAIDEN KANSSA

Remontin tekeminen yhteistyössä asukkaiden kanssa, on linjasaneerauksen etu ja ongelma. Jos halutaan nähdä se pelkkänä ongelmana, niin työstä voi tulla melko tahmeaa ja epämiellyttävää. Asukkaiden hyöty linjasaneeraukseen osallistuvana voimana, pitää ottaa huomioon ja sen edut pitää hyödyntää. Asukkailla on paljon tietoa, jonka saaminen esimerkiksi kunnan rakennusvalvonnasta voi olla hankalaa, mutta asukkaalta tiedon saa mukavassa juttelutuokiossa. Työmaalla uteliaana kurkisteleva asukas ei ole pelkkä haitta, vaan usein hyvä ja hyödyllinen kumppani. Asukkailla on usein halu auttaa, koska kysymyksessä on heidän kotinsa parantamiseksi tehtävä työ. Paras apu jonka asukkaalta voi saada, on ymmärtäväinen asenne.

Jos asukkaan kanssa pääsee tutustumaan projektin aikana ja syntyy hyvä luottamukseen perustuva suhde, voi ongelmatilanteessa saada paljon ”anteeksi”. Toisaalta jos asukas on saanut huonoa kohtelua remontin aikana, voi palautelappu remontin jälkeen täyttyä pienistäkin puutteista. Jos asukkaan kanssa on syntynyt hyvä ja tuttavallinen suhde, voi pienet puutteet menettää merkityksensä, ja asukas katselee valmistunutta asuntoa paljon ymmärtäväisemmin.

Samalla lailla kuin työntekijöiden asenteella on merkitystä remontin onnistumisen kannalta, niin samoin on merkitystä asukkaan asenteilla. Jos asukkaalle on syntynyt hyvä kuva työntekijöistä ja heidän oikeasta asenteestaan, niin yhteistyö asukkaan ja työntekijöiden välillä sujuu samalla hyvällä asenteella. Työmaalla on pidettävä tärkeimpänä periaatteena asukkaiden kanssa pärjäämistä. Asukkaita on usein mukana työmaakokouksissa, koska taloyhtiön hallitus koostuu yleensä asukkaista. Asukkaat saavat hyvän kuvan työmaan kulttuurista ja työmaan johtamisesta juuri työmaakokouksissa. Asukkaita ei voi salata työmaan työntekijöiden ja työnjohdon asenteita asukkaita kohtaan. On myös hyvä muistaa kenelle linjasaneerausta tehdään ja kuka viimekädessä on maksaja.

6. LINJASANEERAUSTYÖMAALLA TEHTYJÄ HAVAINTOJA

6.1 Huoneistokatselmuksset

Yhden huoneistokatselmuksen tekemiseen on varattava riittävästi aikaa. Hiihtäjätien kohteessa yhden asunnon katselmukseen käytettiin keskimäärin 45 minuuttia. Vaativimmat asukkaat halusivat selvittää asioita niin perin pohjin, että aikaa kului jopa yli kaksi tuntia. Joidenkin asukkaiden luona piti käydä useammin kuin kerran.

Kolme huoneistokatselmusta päivässä on käytännössä hyvä maksimimäärä. Jos yrittää tehdä useamman katselmuksen, tulee helposti väsymystä, joka ei ole hyvä asia. Asukas huomaa sen, ja hänelle saattaa jäädä epävarma olo. Usean peräkkäisen katselmuksen aikana ei välttämättä muista kertoa kaikkia asioita enää viimeiselle. Asioihin joudutaan palaamaan vielä uudestaan, ja käymään jopa uudestaan asukkaan luona juttelemassa häntä vaivaamaan jääneistä asioista.

Huoneistokatselmuksen tekeminen on yllättävän rasittavaa, siksi niitä ei kannata ahnehtia monta samalle päivälle. Huoneistokatselmuksesta ei saa jäädä asukkaalle sellaista mielikuvaa, että häntä ei kuunneltu, tai että hänen mielipiteillään ei ole varsinaisesti merkitystä. Huoneistokatselmuksessa pitää olla hereillä, virkeänä ja aktiivisena, luomassa sitä hyvää yhteistyön alkua, joka asukkaan ja urakoitsijan välille on saatava.

Ennen huoneistokatselmusta on hyvä jakaa asuntoihin tiedote, jossa on riittävän selkeästi kerrottu mitä huoneistokatselmus käsittää. Tiedotteessa olisi hyvä listata esimerkiksi asioita, joita katselmuksessa voidaan käydä läpi. Näin asukas voi miettiä asioita jo etukäteen, ja tehdä itselleen muistiinpanoja katselmusta varten. Hiihtäjätien kohteessa ei osattu riittävän hyvin selvittää asukkaille katselmuksen tarkoitusta. Tiedotteeseen, joka jaettiin ennen katselmusta, olisi pitänyt kirjoittaa enemmän ja tarkemmin katselmuksen tarkoituksesta, eli mitä asioita katselmuksessa käydään läpi. Tämä olisi helpottanut katselmusten tekemistä ja olisi vähentänyt niihin käytettyä aikaa. Toisaalta katselmuksiin käytetty aika on tietysti antanut paremman mahdollisuuden asukkaiden ja yhteyshenkilön välisten suhteiden luomiseen. Asukkaisiin pääsee tutustumaan paremmin pitkien katselmusten aikana.

6.2 Erilaiset ihmistyypit

Meitä ihmisiä on todella montaa erilaista ihmistyyppiä. Joku suhtautuu asioihin vakavasti ja harkiten, kun taas toinen ei välitä pienistä, vaan hyväksyy mitä tuleman pitää.

Mikäli asukas kertoo olevansa ”pikkutarkka”, tämä kannattaa ottaa vakavasti. Asunto kannattaa dokumentoida niin hyvin kuin mahdollista. Kuvata ja kirjoittaa asioita ylös. Eri-tyiskohteluun ei tarvitse mennä, mutta asioihin pitää suhtautua vakavammin kuin yleensä. Kaikki asunnossa olevat virheet pitää saada dokumentoitua, tämä on sekä asukkaalle, että urakoitsijan etu. Hiihtäjätien kohteessa oli myös, kuten varmasti kaikilla muillakin työmailla, asukkaita niin sanotusti laidasta laitaa. Onneksi myös vaativampia ihmisiä on, sillä heidän avullaan rakentajat vaativat itseltään enemmän ja pääsevät parempiin suorituksiin.

Joillakin ihmisillä voi olla halu kokeilla, että saisiko isolta rakennusliikkeeltä tingittyä vähän ylimääräistä remontin päälle. Työmaalla kuultu lausahdus ”eihän se nyt ison rakennusliikkeen rahoissa missään tunnu, jos te korjaatte vähän tuota samalla”, kuvaa hyvin sitä, miten ihmiset haluavat joskus kokeilla. Tottahan pyytää saa, mutta rakennusliikkeen täytyy pitää selkeä linja, joka on oltava sama kaikille asukkaille. Ei ole oikeudenmukaista kohdella yhtä paremmin kuin toista. Eihän mikään laki tietenkään kiellä rakennusliikettä korjaamasta enemmän tai antamasta jotain ylimääräistä, mutta tilanne voi karata käsistä, jos sana leviää, ja pyytäjiä onkin kohta kymmeniä. Ei ole missään nimessä hyvää asiakaspalvelua tehdä ylimääräisiä remontteja muutamalle, muttei kaikille. Myöskään ns. hankalia asukkaita ei kannata lähteä lepyttelemään tekemällä erityispalveluksia heidän asuntoihinsa. Heillä on usein kuuluvien tiedotuskanava taloyhtiössä. Kaikkia tulee palvella ja kohdella samalla lailla.

6.3 Asiakaspalvelun resurssit

Asukkaiden yhteyshenkilölle pitää varata riittävät resurssit työn hoitamiseen. Asiakaspalvelutyö linjasaneeraustyömaalla on erittäin rankka ja vaativa työ. Työ vaatii erittäin hyvät hermot ja todella hyvän työmotivaation. Työn tekemiseen tarvitaan riittävän hyvät yhteydenpitovälineet, työkalut tiedottamiseen ja toimistotilat. Asukkaiden yhteyshenkilöä tarvitaan työmaalla koko projektin ajan. Loppuselvitysten hoitaminen vaatii myös oman aikansa, ja siihen on varattava resurssit jo urakkatarjousvaiheessa.

Hiihtäjätien linjasaneerausessa oli työmaan alkamisen yllättävän nopea aikataulu syynä siihen, että asukkaiden yhteyshenkilöksi palkattua henkilöä ei saatu työmaalle riittävän aikaisin. Työmaa oli jo ehtinyt käynnistyä ja kahden ensimmäisen rapun huoneistokatselmuksia oli tehnyt työmaan vastaava mestari. Tämä ei varsinaisesti suuria ongelmia tuottanut, mutta asiakaspalvelun kannalta tilanne ei ollut riittävän hyvä.

Kuten jo aikaisemmin mainittiin, asukkaiden yhteyshenkilön pitää olla projektissa mukana heti sen alusta. Paljon suunniteltavaa ja tiedotettavaa riittää, ja niiden tekemiseen on päästävää heti urakkapapereiden allekirjoituksen jälkeen. Asukkaiden yhteyshenkilöllä pitää olla myös hyvä taustatuki muilta rakennusliikkeen työntekijöiltä, toimihenkilöiltä ja muiden urakoitsijoiden työnjohdolta. Hyvä yhteistyö suunnittelijoiden ja valvojan kanssa on myös välttämätöntä. Asukkaiden yhteyshenkilön pitää olla kyvykäs pitämään yllä hyvää yhteistyötä eri osapuolten kanssa, ihan samalla innostuneisuudella kuin asukkaiden kanssa. Työssä pitää olla hyvin motivoitunut ja asiasta kiinnostunut. Pystyäkseen toimimaan eri osapuolten kanssa, täytyy asukkaiden yhteyshenkilöllä olla kokemusta työmaalla työskentelemisestä ja asiakaspalvelusta. Yhteyshenkilön pitäisi pystyä tutustumaan riittävän hyvin ennen työn alkamista, ja varsinkin ennen asuntokatselmusten alkamista, eri urakoitsijoiden työsuunnitelmiin ja piirustuksiin.

Kyseisessä Hiihtäjätien kohteessa huomattiin, miten paljon yhteyshenkilöllä pitäisi olla tietoa rakennuspuolen, sähköpuolen ja lvi-puolen suunnitelmista. Vaatisi todella paljon aikaa perehtyä kaikkien alojen työsuunnitelmiin. Tässä on selkeä kompastuskivi, jollei yhteyshenkilö saa riittävästi tukea eri alojen työnjohtajilta ja suunnittelijoilta. Hiihtäjätien kohteessa yhteistyössä ei ollut ongelmia, vaan asukkaiden yhteyshenkilö sai riittävästi tietoa ja apua suunnittelijoilta sekä työnjohtajilta.

6.4 Yhteispeli työmaan johtamisessa

Hiihtäjätien kohteessa työmaan johtaminen oli selkeästi jaettu asukkaiden yhteyshenkilön ja työmaan vastaavan mestarin kanssa. Yhteyshenkilö antoi työntekijöille ohjeita asuntojen lisä- ja muutostöiden osalta sekä pintamateriaalien osalta. Vastaava mestari hoiti kaiken muun rakentamiseen liittyvän. Yhteistyötä tehtiin tiiviisti ja onnistuneesti. Työjärjestykset päätti vastaava mestari. Järjestely oli hyvin selvillä myös työntekijöillä, joiden työskentely helpottui, koska heillä oli selkeästi tiedossa keneltä kysyä neuvoa. Asukkaiden yhteyshenkilö on eräänlainen tietopankki, joka helpottaa vastaavan mestarin työskentelyä, tuntiessaan hyvin asukkaiden lisä- ja muutostyöt sekä asukkaiden eri-

tyistöiveet. Vastaavan mestarin ja asukkaiden yhteyshenkilön saumaton yhteistyö on koko työn onnistumisen kannalta ehdottoman tärkeää.

Lisä- ja muutostöiden tekeminen oli teknisesti asukkaiden yhteyshenkilön tehtävä, mutta varsinainen tarjouspäättös tehtiin aina yhdessä. Ensin mietittiin työtä aikataulujen suhteen ja toteutuksen vaikeuden suhteen. Yhteisesti päätettiin tarjotaanko asukkaalle lisä- ja muutostyötä ja missä laajuudessa. Mietittiin riittääkö aika ja työntekijäresurssit. Toisaalta materiaaliuutokset ja pienet lisä- ja muutostyöt teki asukkaiden yhteyshenkilö, vaivaamatta vastaavaa mestaria niillä sen ihmeemmin. Päätökset kerrottiin asukkaille aina mahdollisimman pian, ja hyvässä hengessä pyrittiin pääsemään kumpaakin osapuolta tyydyttävään ratkaisuun.

Tällainen yhteistyökuvio todettiin erittäin toimivaksi. Jaottelu on looginen myös asukkaiden näkökulmasta. Asukkaat tuntuivat ymmärtävän ihan luonnostaan, kumpaan henkilöön tulee ottaa yhteyttä missäkin asiassa.

6.5 Työmaan organisaatio

Linjasaneeraustyömaan organisaatio Hiihtäjätien kohteessa muodostui vastaavasta mestarista, asukkaiden yhteyshenkilöstä, valvojasta sekä työntekijöistä. Aliurakoitsijoita oli lähinnä purkutöissä, louhinnassa, maalaustöissä ja pihatöissä. Laatoitustyössä käytettiin aliurakoitsijoita vain kiireisimpänä aikana. Seuraavassa on kuvassa on organisaation jäsenet ja heidän tärkeimmät vastualueensa.

Linjasaneeraustyömaan organisaatio



Kuva 2 organisaatio. Kuva Tiina Tanskanen

6.6 Palaverikäytännöt

Kaikessa työn tekemisessä, jossa on useampia toimijoita samalla työmaalla, on tarpeellista pitää palaverieja. Palaverissa saadaan kaikki samaan aikaan pohtimaan samoja asioita. Palaveri on joidenkin ihmisten mielestä tapa kuluttaa aikaa ja tehdä itsestä tärkeä. Linjasaneeraustyömaalla palaveri ei ole missään nimessä ajan haaskausta, päinvastoin. Linjasaneerauksessa on niin monia osa-alueita, että niiden hallitseminen ilman yhteisiä keskusteluja ei ole mahdollista. Viikkopalaverit on ehdottoman tärkeä käytäntö. Viikkopalaverissa käydään läpi tulevan viikon työt, hankinnat, suunnitelmamuutokset,

ongelmat, työntekijätilanne ja aikataulutilanne. Mietitään tiedottamisen tarvetta, mahdollisia sähkökatkoksia tai vesikatkoksia ja kaikkea sitä mikä liittyy laatuun ja asiakaspalveluun. Viikkopalaverissa on paikalla kaikki työntekijät ja nokkamiehet. Työntekijöillä usein on paras tieto työssä olevista ongelmakohtista. Ammattimieheltä saa usein parhaita kehitysideoita työn laadun ja ajankäytön parantamiseksi. Viikkopalaverissa sovietaan seuraavan viikon työt. Palaverin jälkeen jaetaan työntekijöille viikkosuunnitelma, josta jokainen työntekijä näkee tulevan viikon työtehtävänsä. Hiihtäjätien linjasaneerauksessa ei palaverikäytäntö ollut riittävän hyvä. Palaverija yritettiin pitää, mutta niihin osallistuminen ei ollut riittävän kattavaa. Työmaapalaveria pidettiin kerran kuussa ja niihin osallistuttiin kyllä asiaan kuuluvasti. Viikoittaiset aikataulupalaverit olivat lähes koko urakan ajan hyvin heikoilla kantimilla. Heikon palaverikäytännön vaikutusta asiakas-tyytyväisyyteen tai koko työmaan onnistumiseen on vaikeaa määritellä, mutta vaikutusta sillä varmasti oli. Aikatauluongelmat ja viivästymiset johtuivat suurelta osin palaverikäytäntöjen heikosta tasosta.

Urakoitsijapalaverit on tärkeä käytäntö. Kerran viikossa pidettävässä urakoitsijapalaverissa olisi hyvä olla läsnä myös työntekijöitä tai vähintään työntekijöiden nokkamiehiä. Heillä on varmin tieto itse työn suorittamisen osalta.

Palaverikäytännöt pitää saada toimimaan heti työmaan alussa, ja niihin pitää sitouttaa kaikki palaveriin osallistuvat henkilöt. Palaverit pitää myös valmistella ennakkoon, ettei niiden pitäminen muodostu liian raskaaksi ja aikaa vieväksi.

Viikkopalaverien lisäksi vaarallisista työvaiheista tulisi aina tehdä suunnitelma työntekijän ja työnjohtajan kanssa. Työnturvallisuussuunnitelmassa tulisi ottaa kantaa myös ympäristön turvallisuuteen, eli asukkaiden ja toisten työntekijöiden turvallisuuteen. Aliurakan aloituspalaverissa otetaan aina kantaa turvallisuuteen. Linjasaneeraustyömaalla on aliurakan aloituspalaverissaa keskusteltava myös asiakaspalveluun liittyvistä asioista. Asiakaspalvelun onnistumiseen on sitoutettava kaikki työmaalla toimivat urakoitsijat.

Seuraavassa kaaviossa on esitetty ne palaverit joita linjasaneeraustyömaalla vähintään tulisi pitää. Näiden palaverien lisäksi voi kohteen koosta riippuen olla vielä erillisiä palaveria hankinnan kanssa, suunnittelijoiden kanssa tai toimittajien kanssa.

<p>työmaakokous</p>	<ul style="list-style-type: none"> • n. Kerran kuussa pidettävä palaveri kaikkien urakoitsijoiden, työmaan johdon, suunnittelijoiden ja valvojan kanssa • Palaveriin osallistuu myös taloyhtiön hallituksen jäseniä • Käydään läpi työmaan tilanne, suunnitelmamuutokset, ongelmat ja tilaajan asiat
<p>viikkopalaveri</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Viikkopalaverissa suunnitellaan tulevan viikon töitä ja aikataulua • Palaveriin osallistuu työnjohtajat, työntekijät ja asukkaiden yhteyshenkilö • Aiheita voi olla mm. hankinnat, ongelmat, suunnitelmamuutokset, kalustoasiat, aikataulut, työntekijäresurssit jne.
<p>Urakoitsijapalaveri</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Urakoitsijapalaveri pidetään kerran viikossa • Palaveriin osallistuvat työnjohtajat ja mahdollisesti nokkamiehet tai työntekijöitä • Palaverissa käsitellään suunnitelmapuutteet, tulevat työvaiheet jne.
<p>Aliurakan aloituspalaveri</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uuden työvaiheen tai uuden urakoitsijan kanssa pidettävä palaveri ennen työn aloittamista • Käydään läpi turvallisuusasiat, asiakaspalvelu ja työn toteuttaminen
<p>Kuukausipalaveri</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Urakoitsijan oman organisaation sisäinen seurantalpalaveri • Osaston johtaja, vastaava mestari ja asukkaiden yhteyshenkilö osallistuvat • Käydään läpi työmaan tilanne, talousasiat, työturvallisuusasiat, henkilöstöasiat

Kuva 3 Palaverit. Kuva Tiina Tanskanen

6.7 Työmaan sisäinen tiedottaminen

Työmaalla asukkaiden yhteyshenkilö tiedottaa asukkaita kaikesta mahdollisesta mitä ikinä tiedotettavaa on. Eri urakoitsijoiden ja työntekijöiden välinen tiedottaminen on helposti toisarvoinen asia. Kaiken onnistumisen kannalta sisäinen tiedottaminen on kuitenkin äärettömän tärkeä asia. Hiihtäjätien työmaalla kompastuttiin usein siihen, että tieto ei kulkenut loppuun asti. Työntekijän vaihtuessa, esimerkiksi sähköasennuksia tulee jatkamaan toinen työntekijä, ei tieto välttämättä kulkenut perille asti. Tiedottamisessa käytettiin myös oveen teipattua A3 kokoista paperia, johon merkittiin kaikki muutokset joita oli tiedossa. Tämäkään ei aina toiminut riittävän hyvin. Ammattityöntekijät ovat totuneet lukemaan piirustuksista tehtävän työn ja asennusten toteutuksen. Ovesta luettu tieto saattaa kiireessä unohtua. Kiireisellä työmaalla sisäinen tiedottaminen on todella haastava asia. Viikkopalavereista ja urakoitsijapalavereista olisi tähän tietysti helpotusta saatavilla, jos palaverikäytäntö olisi toimivaa ja rutiininomaista. Asukkaiden lisä- ja muutostöistä pitäisi pyrkiä aina teettämään uudet piirustukset, mutta useissa tapauksissa muutos on niin vähäpätöinen, että piirustusten muutattaminen tuntuu turhalta. Työmaalla pitäisi tehdä yhdessä suunnitelma, jolla nämä vähäiset muutokset saadaan tiedotet-

tua kaikille työntekijöille niin, että tieto niistä on vielä tekovaiheessa hyvässä muistissa. Lopusta löytyy liite numero kaksi, jossa on esimerkki oveen laitetusta ohjeesta työntekijöille. Ohjepaperin päivittäminen oli asukkaiden yhteyshenkilön tehtävä.

6.8 Tiedottaminen asukkaille

Hiihtäjänkein työmaalla tiedottaminen onnistui suhteellisen hyvin. Joitain positiivisia palautteita tuli asukkailta hyvin hoidetusta tiedottamisesta. Nettisivustoja ei tosin päivitetty kovinkaan usein. Siinä asiassa olisi ollut paljonkin parannettavaa. Sivustojen päivittäminen oli kankeaa ja hankalaa, koska sivustojen ylläpitäminen oli ulkopuolisella yrityksellä. Nettisivuston puutteellinen päivittäminen toi muutaman negatiivisen kommentin asukkailta. Nuoremmat asukkaat olisivat kaivanneet enemmän nettisivustoja kuin iäkkäämmät asukkaat. Vastaavissa projekteissa olisi parempi tehdä nettisivut rakennusliikkeen sisällä itse ja päivittää niitä itse, jolloin sivustojen käyttämisestä voisi saada enemmän hyötyä.

Tiedottamista hoidettiin eniten paperilla ja sähköpostilla. Sähköpostin etu on viestien arkistoinen mahdollisuudessa. Viesteihin on helppo palata ja niistä voi helposti tulostaa tai kopioida tietoa eteenpäin. Sähköposti todettiin erittäin toimivaksi, ja puheluita asukkailta tuli lukemattomia määriä. Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta, kaikilla asukkailla oli käytössään sähköposti osoite.

Hyvänä merkinä voidaan pitää sitä, että asukkaat uskalsivat soittaa hyvin herkästi pienistäkin asioista. Asukkaiden yhteyshenkilön oli helppo solmia hyviä kontakteja asukkaiden kanssa, koska viestintä oli avointa ja toimivaa. Lopussa on esimerkki tiedotteesta (liite 4).

6.9 Viimeistelytyöt ja itselle luovutus

Hyvän laadun mittari on jälkikorjaustöiden määrä. Jos asunnot yritetään luovuttaa asukkaille viimeistelytyöiden osalta keskeneräisinä, niin tilanne kostahtuu jälkikorjaustöiden valtavana määränä. Työmaan johdolta vaaditaan tarkkaavaisuutta pientenkin yksityiskohtien laadun valvonnassa. Ammattitaitoinen työnjohtaja osaa vaatia työntekijöiltä tasaista laatua ja jaksaa tarkistaa huolella luovutukseen valmistuvat asunnot. Itselle luovutus on tärkeä työvaihe, jota ei saa jättää viime tippaan. Viimeistelymaalauksia ja saumauksia löytyy yllättävän paljon viimeisinä päivinä ennen luovutusta. Asukkaita olisi hyvä saada mahdollisuuksien mukaan käymään asunnoissa ennen luovutusta. Ikuisuus-kysymykset naulakoiden ja pyyhkekoukkujen paikasta on parasta varmistaa asukkailta,

ennen kuin porataan uuteen laatoitukseen reikiä. Nämä pienet viimeistelytyöt ja asukkaiden huomioiminen niitä tehdessä, antavat hyvän kuvan urakoitsijan suhtautumisesta asiakaspalveluun.

6.10 Ongelmien ratkominen

Asukkaan ja urakoitsijan välille voi syntyä erimielisyyttä esimerkiksi urakan aikana tulleiden virheiden korjaamisesta. Hyvällä yhteistyöllä näistä ongelmista selvittää kuitenkin yleensä melko helpolla. Vaikeimpia ovat rikkoutuneet esineet tai kadonneet esineet. Hiihtäjätien linjasaneerausissa, kuten varmasti monissa muissakin linjasaneerausissa, asukkaat saavat jättää asuntoonsa tavaroitansa, vaikka itse muuttavat remontin ajaksi pois. Urakoitsijan vastuulla on vartiointi ja ovien lukitseminen. Erityisen hankalaksi vartiointin tekee se, että asukkaat voivat kuitenkin työajan ulkopuolella tulla käymään asunnoissaan omilla avaimillaan. Ovien lukituksesta tuli Hiihtäjätien kohteessa muutama huomautus. Ongelmallista oli kuitenkin ottaa kantaa asiaan, koska työntekijät muistivat lukinneensa ovet, ja toisaalta tiedettiin, että asukkaita oli käynyt illalla rappukäytävässä ja asunnoissaan. Asuntojen ovet kyllä oli lukittuina, mutta asukkaita huolestutti tieto, että ulko-ovi oli ollut lukitsemattomana. Tyhjään porraskäytävään voi tulla rauhassa murtamaan ovia, jos joku rikollisesti haluaa toimia. Onneksi varkauksilta ja ilkeillä vältyttiin. Hiihtäjätien työmaalla konkreettisesti kadonneeksi julistettiin kahdet a-tikkaat, kaksi rikkalapiota ja harjaa, sekä yhdet kumisaappaat. Näiden kadonneiden omaisuuksien kohtaloa ei saatu selvitettyä.

Kadonneet rikkalapiot ja harjat on helppo korvata asukkaille, mutta vaikeampia ovat vaatimukset esimerkiksi tapetoinnin uusimisesta, remontissa tulleiden tahrojen takia. Asuntojen dokumentointia ei varmasti pystytä sillä tarkkuudella tekemään ennen remontin alkua, että kaikki tahrat ja repeämät saataisiin kuvattua. Asunnoissa on huonekalut ja matot paikoillaan silloin kun asuntojen katselmusta tehdään. Jos suunnittelussa ei ole määrätty asuntojen pintoihin juurikaan uusimista, niin korjausvaatimuksia asukkaiden taholta tulee varmasti enemmän. Olisi hyvä tarjota kylpyhuoneen viereisten tilojen seinien pintaremonttia, vaikka lisätyönä, jo ennen remontin alkua. Tällä tavoin voitaisiin välttää turha kädenvääntö korjattavien seinäpintojen osalta. Hiihtäjätien remontissa pyrittiin suunnitelmien mukaan tekemään hyvin vähän pintaremonttia. Kynnysten ja ovenkarmien maalamista pintojen uusimista tehtiin melko paljon. Vaikka kolhut olisivatkin olleet suurimmaksi osaksi vanhoja ajan myötä tulleita, niin sitä oli todella vaikea näyttää toteen. Kylpyhuoneen uuden laatoitetun seinän vieressä vanha karmi näyttää todella kelvottomalta, vaikka se olisi ollut samanlainen jo monta vuotta.

Rikkoutuneiden, kadonneiden tai likaantuneiden rakenteiden tai esineiden korvaamiseen ei ole helppoa määrittää mitään ennalta sovittua linjaa. Jokainen tapaus täytyy katsoa erikseen, ja harkita mikä on kulloinkin paras vaihtoehto asian korjaamiseksi. Olisi kuitenkin hyvä tehdä esineiden osalta selkeät ohjeet asukkaille ennen kuin he muuttavat pois. Tavaroiden suojaamiseen pitäisi antaa asukkaille mahdollisimman paljon apua, jotta ikä-viltä rikkoutumisilta välttyttäisiin.

6.11 Palautteet asukailta

Asukailta saa palautetta koko remontin ajan. Mikäli palautetta ei saada, se voi olla merkki huonosta kommunikaatiosta. Ihmiset uskaltavat antaa sekä positiivista, että negatiivista palautetta yllättävän hyvin, kunhan heille annetaan siihen mahdollisuus. Seuraavassa on palautekysely, jota käytettiin Aren linjasaneerauksessa. Mieli-pidekyselyt jaettiin remontin päätyttyä, joskin osassa asuntoja oli vielä jälki korjaustöitä tekemättä.

Mieli-pide kysely jaettiin jokaiseen asuntoon ja vastauksia tuli yllättävän runsaasti. Omia mielipiteitään kirjoitti myös kiitettävän moni asukas. 40 prosenttia asukkaista vastasi kyselyyn ja sen lisäksi muutama henkilö antoi palautetta puhelimitse tai sähköpostilla. Vaikka kaikki urakoitsijat tässä kohteessa olivat samasta yrityksestä, yritettiin kysymykset silti tehdä niin, että voitiin erottaa mielipiteet sähkötöiden, lvi-töiden ja rakennustöiden välillä.

Rakennustyöhön liittyvien kysymysten vastausten keskiarvot: (maksimi pistemäärä 5)

1. Vastasiko remontin lopputulos ennako-odotuksianne?	3,69
2. Toteutettiin lisä- ja muutostyöt sovitulla tavalla?	3,67
3. Paraniko asumisviihtyvyytenne remontin jälkeen?	3,83
4. Saitteko riittävästi tietoa remontista ennen sen alkua?	3,19
5. Miten hyvin laatoitusten taso vastasi odotuksianne?	4,12
6. Miten hyvin listoitusten taso vastasi odotuksianne?	3,12
7. Miten hyvin viimeistelyn taso vastasi odotuksianne?	3,24
8. Aiheuttiko aikataulun muuttuminen haittaa?	2,96
9. Miten tyytyväisiä olette sähkö asennuksiin?	3,85
10. Miten tyytyväisiä olette putkiasennuksiin?	3,88
11. Vastasiko siivouksen taso odotuksianne?	2,96

Kysymyksistä peräti yhdeksän ylitti keskiarvon 3. Huonoimmat keskiarvot saivat siivouksen taso ja aikataulun muuttuminen. Siivouksen suhteen tilanne oli ongelmallinen jatkuvien aikatauluongelmien takia. Siivoukselle ei jäänyt aikaa useimmiten juuri ollenkaan, ja siivousyrittäjä koetti tehdä parhaansa iltamyöhällä, erittäin sotkuisia huoneistoja siivotesaan. Siivous olisi onnistunut paremmin, jos aikataulussa olisi ollut enemmän väljyyttä ja työnaikainen siivous olisi hoidettu paremmin.

Parhaan arvosanan sai laatoitustyön taso, eli kysymys numero 5. Laatoitustyö sai positiivista palautetta myös työn aikana monilta asukkailta. Tokihan uusi laatoitus kylpyhuoneessa näyttää hienolta vanhaan ja kuluneeseen maalattuun betoniseinään verrattuna. Valittavina olevien laattojen valinta onnistui ilmeisen hyvin, koska suurin osa asukkaista halusi valita ohjelman mukaiset laatat, ja lopputulos oli heidän mielestään onnistunut.

Sähkötöiden ja putkiasennusten osalta asukkaiden oli varmasti vaikea ilmaista mielipidettään. Toki joitain asukkaita oli, jotka olivat kiinnostuneet erityisen paljon sähköasennuksista ja putkien sijoittelusta. Ohjelman mukaiset vesikalusteet olivat enemmistön mieleen. Vesikalusteiden laatu ja ulkonäkö olivat hyviä. Suunnittelija oli osannut valita juuri oikeanlaiset sopivan tasokkaat vesikalusteet.

Asiakaspalveluun liittyvien kysymysten vastausten keskiarvot: (maksimi pistemäärä 5)

1. Saitteko halutessanne yhteyden asiakaspalveluhenkilöön?	4,41
2. Toimiko työnaikainen tiedottaminen riittävän hyvin?	3,50
3. Saitteko riittävästi tietoa lisä- ja muutostöiden osalta?	3,46
4. Oliko Aren työntekijöiden asenne ja palvelu ystävällistä?	4,26
5. Toimiko yhteistyö Tiina Tanskasen kanssa riittävän hyvin?	4,48
6. Oliko kokonaisuutena Aren ja teidän välinen yhteistyö toimivaa?	3,96

Asiakaspalveluun oltiin selvästi tyytyväisempiä kuin varsinaiseen rakennustyöhön. Tieto lisä- ja muutostöistä sekä tiedottaminen saivat näistä kysymyksistä heikoimmin pisteitä. Tiedottaminen remontin alussa oli varmasti puutteellista, koska työn aloittaminen tapahtui liian nopeasti, eikä varsinaista suunnittelu-aikaa työn toteuttamiselle juurikaan ollut. Tiedottaminen ennen työn aloittamista jäi pitkälti asukasillan antiin. Asukasilta oli yhteis-tilaisuus, jossa yksittäisen ihmisen on ollut varmasti vaikea esittää kysymyksiä. Asiakaspalvelu henkilön työskentely sai näistä kysymyksistä parhaimmat pisteet, siitäkin huolimatta, että asiakaspalveluhenkilö ei myöskään ollut mukana työssä heti työn alettua, vaan vasta muutaman viikon kuluttua. Kokonaisuutena yhteistyö koettiin sujuvaksi urakoitsijan ja asukkaiden välillä.

6.12 Yrityksen imago

Yrityksen imagon merkitystä ei useinkaan ymmärretä positiivisena voimavarana, jota kannattaa hyödyntää. Esimerkiksi linjasaneeraustyömaalla yrityksen imagoa luodaan ja kehitetään koko projektin ajan. Asukkaiden yhteyshenkilön osuus imagon kehittymiseen on todella merkittävä. Sama vahva merkitys on kaikilla työntekijöillä ja tietysti myös vastaavalla mestarilla.

Nykyään yksittäistä ihmistäkin kehoitetaan ”brändäämään” itsensä. Yrityksen brändi eli imago on erittäin merkittävässä asemassa kovassa kilpailussa. Yritysten pitäisi erityisesti kiinnittää huomiota omaan imagoonsa ja siihen millä yrityksen toiminta näyttää ulospäin. Linjasaneeraustyömaalla yrityksen imagon muodostaa myös ohi kulkevien ihmisten saama kuva yrityksen toiminnasta. Työn pitää näyttää ulospäin laadukkaalta, ihan samalla lailla kuin työn jäljen itse työkohteessa.

Työmaalla tulisi kiinnittää jatkuvasti huomiota siihen millainen kuva yrityksen toiminnasta annetaan ulkopuolisille. Aidat ja työmaakyltit, sekä ympäristön siisteys ovat kaupungeissa varsin kuuma puheenaihe. Kaupunki alueella monia ihmisiä seuraa päivittäin työmaan edistymistä ulkoapäin. Työntekijät ajattelevat helposti työn tapahtuvan vain talon sisällä, niin kuin itse työ tietysti tapahtuukin. Työnjohdon tehtävä on saada työntekijät mukaan huolehtimaan myös ulkoisesta kuvasta, joka määrittää yrityksen imagoa ohikulkijoille. Epäsiistillä, kaatopaikalta näyttävällä työmaalla pääsee herkästi lehtien yleisön osastolle, mutta maine ei välttämättä kasva positiiviseen suuntaan. Ihmiset ovat erittäin herkkiä kommentoimaan ja kirjoittamaan kaupunkikuvaa rumentavista työmaista. Ihmisten aktiivisuus on hyvä asia, koska se auttaa rakennusliikkeitä kehittymään ja parantamaan laatua, sekä samalla turvallisuutta. Siisti, turvallinen ja hyvin johdettu työmaa on kaikkien rakennusliikkeiden päämäärä, mutta siihen pääseminen ei ole helppoa, eikä onnistu pelkillä puheilla.

7. ASIAKASPALVELUN HALLINNAN MUISTILISTA

TYÖNTEKIJÄT

- työntekijöiksi valitaan vain asiakaspalveluun kykeneviä ammattihenkilöitä
- työntekijäresurssit on pidettävä riittävänä, koska liika kiire vaikuttaa laatuun ja sitä kautta suoraan asiakastyytyvyyteen
- työntekijän perehdyttämisessä on käsiteltävä yhtenä asiana asiakaspalvelun käytännöt ja yhteiset tavoitteet

ORGANISAATIO

- toimihenkilöiden kyky asiakaspalveluun pitää varmistaa ennen projektin alkua
- asukkaiden yhteishenkilön valinta pitää tehdä harkiten, kuka tahansa ei sovi tehtävään
- työmaaorganisaation yhteistyökyky pitää varmistaa ennen urakan alkamista
- organisaation sisäinen työnjako pitää suunnitella huolella. Jokaisella on oltava selvillä omat vastualueensa
- yhteistoiminnasta työmaalla valvojan ja suunnittelijoiden kanssa on sovittava jo työn alussa
- työmaan johdon ja yrityksen ylemmän johdon näkemys asiakaspalvelun merkityksestä tulee olla yhteinen ja pysyvä tavoite
- organisaation sisäiset tiedotus- ja palaverikäytännöt on sovittava yhdessä ja niihin on sitouduttava koko projektin ajaksi

LAADUN VARMISTUS

- itselle luovutukset pitää tehdä riittävän ajoissa ja riittävän kriittisesti
- työntekijät osallistuvat laadun varmistukseen oman työnsä osalta
- työntekijöiden asiakaspalvelutaitoja tulee seurata muun laadun seuraamisen yhteydessä
- laatukriteereistä tulee sopia työmaalla yhdessä työntekijöiden, valvojan, suunnittelijoiden, työnjohdon ja asukkaiden edustajien

kanssa

- mallihuonekäytäntö on kaikkein paras tapa sopia yhteisestä laatuavoitteesta
- aikataulun kiristyessä on laatuun kiinnitettävä entistä enemmän huomiota
- laadun varmistus asukkaiden kanssa ennen takaisin muuttoa
- ympäristön huomioiminen, kuten ohikulkijat, asukkaat, pölyn leviäminen jne.
- laatupoikkeamiin on puututtava välittömästi
- siivouksen hyvä taso on pidettävä yllä koko projektin ajan

ALIURAKOITSIJAT

- aliurakoitsijat on valittava vain luotetuista ja mahdollisuuksien mukaan vain tutuista yhteistyökumppaneista
- aliurakan sopimuspapereihin tulee kirjata asiakaspalvelun tavoitteet ja laadulliset tavoitteet
- aliurakoitsijoiden tulee itse tarkkailla oman työn laatua ja tehdä riittävästi dokumentointia
- aliurakoitsijalla tulee olla koko projektin ajan riittävät työntekijäresurssit

AIKATAULUT

- aikataulujen suunnittelemisessa pitää olla realistinen
- aikatauluihin on varattava riittävästi aikaa asuntokatselmuksille (vähintään 30 - 45 min / asunto)
- aikataulujen suunnitteluun on varattava riittävästi aikaa
- työntekijöiden ja aliurakoitsijoiden on pystyttävä sitoutumaan tehtyyn aikatauluun
- mahdolliset aikataulumuutokset on perusteltava hyvin asukkaille

TYÖMAAN JOHTAMINEN

- työmaan johtamista on valvottava ylempien esimiesten ja valvojan toimesta
- työmaan johdolle on varauduttava antamaan apua tarvittaessa
- vastaavan mestarin valtuudet on oltava riittävät päätösten te-

kemiseen joustavasti ja järkevästi

- työmaan johdon on kyettävä kannustamaan työntekijöitä asiakaspalvelun tavoitteiden saavuttamiseksi
- henkisen hyvinvoinnin ja työilmapiirin ylläpitämiseen on oltava työmaan johdolla ennalta tehty suunnitelma
- työmaan johdon pitää toimia kannustavana esimerkkinä hyvästä asiakaspalvelusta
- työmaan johdon henkistä jaksamista on seurattava ylempien toimihenkilöiden taholta

TIEDOTTAMINEN

- tiedottamisen vastualueet on sovittava aliurakoitsijoiden ja asukkaiden yhteyshenkilön kesken
- tiedottamiseen on tehtävä mahdollisimman paljon alkuvalmisteluja ennen työn alkamista
- tiedottamiseen on varattava riittävästi resursseja ajankäytön ja materiaalien suhteen, myös tiedottamisen muotoja on oltava riittävän monta
- tiedottamista on hyvä suunnitella myös asukkaiden kanssa
- kriittisten tilanteiden tiedottaminen on suunniteltava ennakkoon
- tiedottamisesta vastaavan henkilön poissaolon varalle on tehtävä suunnitelma, koska tiedottamista ei voi lopettaa vaikka siitä vastuussa oleva henkilö sairastuisi
- tiedottamisen onnistumista on seurattava jatkuvasti

URAKAN JÄLKEEN

- mielipidekyselyt tulee tehdä aina oman työn kehittymisen kannalta
- jälkikorjauksissa on panostettava erityisen paljon asiakaspalveluun
- jälkikorjauksien tekijäksi valitaan vain asiakaspalvelun hyvin osaava työntekijä
- asukkaiden kanssa on hyvä keskustella urakan vaiheista ja kokemuksista, kun asukas on päässyt muuttamaan takaisin kotiin
- lopullisen mielipiteen muotoutumiseen vaikuttaa jälkipyykin selvittäminen asukkaan ja työmaahenkilöiden kesken

- tiedottamista jatketaan urakan jälkeen
- kunnioitetaan asukkaan yksityisyyttä kun hän on muuttanut takaisin kotiinsa, eli asuntoon ei mennä enää yleisavaimilla ilman asukkaan lupaa
- asukkaille annetaan mahdollisuus ottaa yhteyttä myöhemminkin.
- pidetään hyvä suhteet yllä urakan jälkeenkin, koska mahdollisia vuosikorjauksia voi vielä tulla

8. LOPPUYHTEENVETO

Insinööriyön tavoitteena oli selvittää eri toimintatapoja ja mahdollisuuksia, joilla voitaisiin parantaa asiakastyytyvää linjasaneerauksissa. Asiakastyytyvyyden parantaminen auttaa yritystä parantamaan myös laatua ja kannattavuutta.

Aren työmaalla sain hyvän kokemuksen siitä millaista linjasaneeraustyömaalla toimihenkilönä työskentely on. Useiden asioiden ja muuttuvien tekijöiden hallitseminen yhtä aikaa on vaativa tehtävä. Linjasaneerauksen vaativuutta kuvastaa se, miten innokkaasti tuotekehittely hakee keinoja selvittää putkiremontista pinnoittamalla putkia tai muilla vastaavilla keinoilla putkistoja uudistamalla. Vaativuudessaan linjasaneeraus on todella kovaa luokkaa. Ihmiset, tunnesiteet omaa kotia kohtaan, hitaus, vaikeus ja monet muut tekijät saavat yhdessä linjasaneerauksesta monimutkaisen vyyhdin, jota selvittämään tarvitaan lujahermoisia ammattilaisia. Asiakaspalveluhenkisyys tulisi olla jokaisen työvaiheen ensimmäinen lähtökohta ja runko jolle työtä suunnitellaan.

Kokemukseni mukaan linjasaneerauksesta on mahdollista selvittää lähestulkoon kunnialla, mitä tulee asiakastyytyvyyden hallintaan. Kaikki on tahtotilasta kiinni, ja tietysti onnistuneesta työmaan johtamisesta. Niin kuin kaikessa toiminnassa, myös linjasaneerauksessa oma motivaatio on tärkein. Linjasaneeraukseen ei ole olemassa yhtä sellaista välinettä, jolla työ onnistuisi varmasti ja asiakastyytyvyys saavutettaisiin. Ainut keino hyvään lopputulokseen pääsemiseksi on, että valitsee oikeat toimintamallit ja oikeanlaiset henkilöt, vaativaan asiakkaiden kanssa yhteistyössä tehtävään työhön. Työmaan käytäntöjä ja työmaan organisaatiota pitää kehittää edelleen ja muutoksia täytyy tehdä aina työn niin vaatiessa. Erilaiset työmaat vaativat erilaiset toimintamallit.

LÄHTEET

1: [verkkojulkaisu] Are Oy. [Viitattu 26.3.2011]. Saatavissa
<http://www.are.fi/FI/tutustuareen/historiaa/Sivut/default.aspx>

2: Tekniikan viestintä. Helsinki: Edita Publishing Oy 2010. s. 308-309

Liite 1

07.12.2010



Hiihtäjätie 10:n linjasaneeraus alkaa olla jo loppuillaan.
Paljon on työtä tehty ja monista vastoinkäymisistä selvitty.

SUURI KIITOS KAIKILLE ASUKKAILLE JA ASUNTOJEN OMISTAJILLE
Yhteistyö teidän kanssanne on sujunut erittäin hyvin.
On ollut todella hienoa työskennellä ymmärtäväisten ja ystävällisten ihmisten kanssa.

Viimeisenä remontoitava A rappu valmistuu joulukuun 10. päivä.
Sen jälkeen on vielä yhteistiloja joiden remontti jatkuu joulukuun ajan.

Jälkikorjaustöitä tehdään vielä asunnoissa asukkaiden kanssa sovitussa aikataulussa.

Haluamme toivottaa teille oikein *mukavaa ja rauhaisaa joulua.*

Terveisin Arelaiset

LIITE 2. Asukkaille jaettu lomake johon voi täyttää omia valintoja ja toiveita.



**AS OY PUIJONHAKA
KUOPIO**

LAATTAVALINTOJEN / MUUTOSTÖIDEN KYSELYLOMAKE

PALAUTA TÄMÄ KAAVAKE TÄYTETTYNÄ ENNAKKOKATSELMUKSESSA.
ENNAKKOKATSELMUS AIKA ILMOITETAAN ASUKKAILLE TIEDOTTEELLA
Yhteyshenkilö laattavalinnoissa: Tiina Tanskanen 040 300 5419 tiina.tanskanen@are.fi

Huoneiston ennakkokatselmus Pvm _____ / _____ 2010

Huoneisto _____ Linja _____ Päivitetty _____ / _____ 2010

	Osakkaan yhteystiedot	Vuokralainen
Nimi		
Osoite		
Puh		
Sposti		

As Oy Puijonhaka, omistajien valittavina olevat laatat ja laatoitusvaihtoehdot sekä vesikalusteet, jotka kuuluvat urakkaan ovat nähtävissä <http://www.asoypuijonhaka.net> ja taloyhtiön kerhotilassa.

LATTIALAATTA , merkitse vaihtoehtosi ruksilla

malli 1	vaaleanharmaa	<input type="checkbox"/>	300227
malli 2	valkoinen	<input type="checkbox"/>	300127
malli 3	vihreä	<input type="checkbox"/>	300427
malli 4	keltaruskea	<input type="checkbox"/>	300527
malli 5	sininen	<input type="checkbox"/>	300327
malli 6	tumman harmaa	<input type="checkbox"/>	300260

SEINÄLAATTA, merkitse vaihtoehtosi ruksilla

malli 1	vaaleanharmaa	harmonia	<input type="checkbox"/>	H20903K
malli 2	valkoinen	harmonia	<input type="checkbox"/>	H20100K
malli 3	vedensininen	harmonia	<input type="checkbox"/>	H20403K
malli 4	kevään vihreä	harmonia	<input type="checkbox"/>	H20603K
malli 5	vaaleaturkoosi	harmonia	<input type="checkbox"/>	H20503K
malli 6	valkoharmaa	ranta	<input type="checkbox"/>	P351009
malli 7	valkosininen	ranta	<input type="checkbox"/>	P351004
malli 8	valkohiekka	ranta	<input type="checkbox"/>	P351008

Merkitse Pukkilan saumalaastin numero

SAUMALAASTIN VÄRI	<input type="checkbox"/>	F
JALKALISTA LAKATTU MÄNTY	<input type="checkbox"/>	

Merkitse Pukkilan saumalaastin numero

SAUMALAASTIN VÄRI	<input type="checkbox"/>	F
JALKALISTA VALKOINEN MDF	<input type="checkbox"/>	

Joihinkin huoneistoihin laitetaan uusia vesikalusteita suunnitelmien mukaisesti

Alla on luettelo urakassa käytettävistä vesikalusteista, näitä ei tarvitse valita !

- WC 1. Wc 5650029 Seven D
WC 2. Wc 5651370 Trevi E lyhyt
A 1. Pesualla 5611074 560 x 440. Vega sekoitin 6115420, bide + pk liitäntä (1814)
A 2. Vega sekoitin 6115210, bide (1812)
A 3. Vega sekoitin 6115410, pk liitäntä (1813)
A 4. Pesuallas 5611080 360 x 500. Vega sekoitin 6115210, bide (1812)
A 5. Vega sekoitin 6115010 (1810)
A 6. Miniava 11450 370x235. Vega sekoitin 6115210, bide (1812)
B 1. Keittiö Vega sekoitin 6215110 (1825)
D 1. Suihku Oras Oramix 6317180 (7248). Apollo suihkusetti (kromattu)

MUUTA HUOMIOITAVAA

Kuopiossa _____ / _____ 2010

allekirjoitus

LIITE 3. Asuntojen oviin laitettava ohjelappu työntekijöille, A3 kokoisena.

A 0**Osakkeen
omistaja****Tähän tulee asukkaan tai omistajan nimi ja
yhteystiedot****Asukasluettelo**

Laatat	suunnitelman mukainen	oma valinta
KYLPYHUONE		
lattialaatat		
lattian saumalaasti		
seinälaatat		
seinälaatat		
seinän saumalaasti		
muuta työtä		
WC		
lattialaatat		
lattian saumalaasti		
seinälaatat		
seinälaatat		
seinän saumalaasti		
muuta työtä		
KEITTIÖ		
kalusteväli		
saumanumero/väri		
lattia		
muuta työtä		

Kalusteet	suunnitelman mukainen	oma valinta
KYLPYHUONE		
lavuaari		
hana		
wc istuin		
allaskaappi		
suihkuverho		
peilikaappi		
suihkuhana		
suihkuseti		
Pesukonehana		
muuta työtä		
Sähkö		
kytkimet		
valaisimet		

muuta työtä		
-------------	--	--

WC

wc istuin		
lavuaari		
hana		
peilikaappi		
allaskaappi		
muuta työtä		
Sähkö kytkimet		
valaisimet		
muuta työtä		

KEITTIÖ

kalusteet entiset		
allas		
hana		
Sähkö kytkimet		
valaisimet		
muuta työtä		

Jalkalista

suunnitelman mukainen

oma valinta

väri		
huone		
muuta		

Katto

suunnitelman mukainen

oma valinta

kipsi / paneeli		
muuta työtä		

(Tässä on tilaa muille muistiinpanoille)

LIITE 4. Esimerkki tiedotteesta



Hiihtäjätie 10

Linjasaneerauksen aikataulua on muutettu

26.07.2010 pidetyssä työmaakokouksessa on sovittu yhdessä taloyhtiön hallituksen, isännöitsijän, rakennuttajavalvojan ja urakoitsijan kanssa, D-E rappujen takaisin muuttopäiväksi 27.09.2010

Eli

**D ja E rappujen takaisin muuttopäivä on 27.09.2010
muutto voi alkaa maanantaina klo 17.00**

Pahoittelemme, että emme ole saaneet kurotuksi kiinni mm. lousinnasta ja holvin lisätöistä aiheutunutta viivettä.

Voit soittaa alla oleviin numeroihin, tai laittaa sähköpostia, mikäli sinulla on jotain kysyttävää remonttiin liittyvistä asioista.

Olli Korhonen 040 300 5457 (olli.korhonen@are.fi)

Tiina Tanskanen 040 300 5419 (tiina.tanskanen@are.fi)

Ystävällisin terveisin:

Tiina Tanskanen

Tuotantoinsinööri / asukkaiden yhteyshenkilö



Viihtyisemmän
kiinteistön ja
tyytyväisten
asukkaiden puolesta.



LIITE 5. Ennakkotarjous kaavake asukkaan lisä- ja muutostöille

Aapo Asukas
 Hiihtäjätie 10 A 0
 70200 Kuopio



TARJOUS

26.05.2010

HIIHTÄJÄNTIE 10
AS: A 0
LISÄTYÖTARJOUS NRO 1.
 Tarjousnumero 00000001

Kiitämme tarjouspyynnöstänne ja osoittamastanne luottamuksesta. Tarjoamme Teille yllä mainitun kohteen lisätyötä alla olevan erittelyn mukaisesti

Kokonaishinta	Lisä- ja muutostöistä	000,00 € alv 23 %
Erittely	muutostyö	000,00€ alv 0%
	Verottomana yhteensä	000,00 €
	Arvonlisävero 23%	000,00 €
	Veloitusta yhteensä verollisena	000,00 €

Toimitusaika: Sopimuksen mukaisesti

Maksuehto: 4 pv netto. Yliaikakorko korkolain mukaisesti.

Tarjouksemme on voimassa yhden (1) kuukauden.

Lisätietoja antaa vastaava mestari, puh. 040 300 5457.

Yhteistyöterveisin

XXXX

Projektipääl-

faksi +358 20 530 5600

etunimi.sukunimi@are.fi

www.are.fi

liikkö



Are Oy
PL 160
Kaivokselantie 9
FI-01610 Vantaa
Finland

Y-tunnus 0989493-6

VAT FI09894936

Kotipaikka Vantaa

Liitteenä on paperi jolla voitte hyväksyä lähettämämme tarjouksen.

Teknisistä syistä johtuen emme voi lähettää teille laskua, jollemme saa järjestelmäämme teiltä sosiaaliturvatunnusta.

Mikäli hyväksytte tarjouksen, olkaa ystävällinen ja palauttakaa allekirjoitettu paperi meille.

HUOMIO.

**Laskuihin lisätään aina pientarvikelisiä xx,xx €
sekä laskutuslisä x,xx €.**

Hinnoissa käytetään voimassa olevan arvonlisäverokannan mukaista veroa.

Are Oy
PL 160
Kaivokselantie 9
FI-01610 Vantaa
Finland

puhelin+358 20 530 5500
faksi +358 20 530 5600
etunimi.sukunimi@are.fi
www.are.fi

Y-tunnus 0989493-6
VAT FI09894936
Kotipaikka Vantaa

Are Oy
Tiina Tanskanen
Mestarinkatu 5
70700 KUOPIO

HIIHTÄJÄNTIE 10
AS: A 0
LISÄ JA MUUTOSTYÖT

Tarjousnumero 00000001

Hyväksyn minulle tehdyn tarjouksen ja sitoudun vastaanottamaan tilattavat materiaalit, koskien yllä mainittua lisätyötä.

Asukas

sosiaaliturvatunnus

aika ja paikka



Are Oy
PL 160
Kaivokselantie 9
FI-01610 Vantaa
Finland

puhelin+358 20 530 5500
faksi +358 20 530 5600
etunimi.sukunimi@are.fi
www.are.fi

Y-tunnus 0989493-6
VAT FI09894936
Kotipaikka Vantaa

Liite 6. Mieliidekysely

Mieliidekysely



Haluamme jatkuvasti kehittyä ja parantaa asiakaspalveluamme sekä osaamis-
tamme.

Toivoisimme että voisitte vastata kyselyyn ja auttaa meitä kehittymään.

Palautteenne on meille ensiarvoisen tärkeää.

**Kysymysten perässä on vaihtoehdot 1-5. Valitse numero 5 mikäli mielipiteenne on
positiivinen ja numero 1 jos mielipiteenne on negatiivinen, tai jokin muu numero näi-
den väliltä, mielipiteesi mukaan.**

Voit vastata vain niihin kohtiin jotka koskettavat sinua, tai joihin haluat vastata.

Rakentaminen



1. Vastasiko remontin lopputulos ennako-odotuksianne? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

2. Toteutettiinko lisä- ja muutostyöt sovitulla tavalla? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

3. Paraniko asumisviihtyvyytenne remontin jälkeen? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

4. Saitteko riittävästi tietoa remontista ennen sen alkua? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

5. Miten hyvin laatoitusten taso vastasi odotuksianne? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

6. Miten hyvin listoitusten taso vastasi odotuksianne? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

7. Miten hyvin viimeistelyn taso vastasi odotuksianne? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

8. Aiheuttiko aikataulun muuttuminen haittaa? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

9. Miten tyytyväisiä olette sähkö asennuksiin? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

10. Miten tyytyväisiä olette putkiasennuksiin? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

11. Vastasiko siivouksen taso odotuksianne?	5 4 3 2 1
---	-------------------

Omia mielipiteitä remontista tai kommentteja yllä oleviin:

Asiakaspalvelu



1. Saitteko halutessanne yhteyden asiakaspalveluhenkilöön?	5 4 3 2 1
--	-------------------

2. Toimiko työnaikainen tiedottaminen riittävän hyvin?	5 4 3 2 1
--	-------------------

3. Saitteko riittävästi tietoa lisä- ja muutostöiden osalta?	5 4 3 2 1
--	-------------------

4. Oliko Aren työntekijöiden asenne ja palvelu ystävällistä?	5 4 3 2 1
--	-------------------

5. Toimiko yhteistyö Tiina Tanskasen kanssa riittävän hyvin?	5 4 3 2 1
--	-------------------

6. Oliko kokonaisuutena Aren ja teidän välinen yhteistyö toimivaa?	5 4 3 2 1
--	-------------------

Omia mielipiteitä:



