

BEST WAY TO BUILD –ESITTEEN LUOMINEN LEMMINKÄI- NEN TALO OY:LLE

Ville Juntto

Opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulututkinto

Koulutusala Insinööri (AMK)	
Koulutusohjelma Rakennustekniikka	
Työn tekijä(t) Ville Juntto	
Työn nimi Best Way to Build –esitteen luominen Lemminkäinen Talo Oy:lle	
Päiväys	11.5.2011
Sivumäärä/Liitteet	38 / 9
Ohjaaja(t) Yliopettaja Jorma Saarijärvi Savonia-ammattikorkeakoulu Toimitilarakentamisen johtaja Jaakko Taivalkoski, hankekehityspäällikkö Rasmus Holmberg, työpäällikkö Glenn Kevin Lemminkäinen Talo Oy	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Lemminkäinen Talo Oy, pääkaupunkiseutu	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön päätavoitteena oli laatia Lemminkäinen Talo Oy:lle Best Way to Build –esite. Lopputuote tulee toimimaan tiedotusvälineenä yrityksen toimitilarakentamisen vuokralaisasiakkaille. Yritys toivoo myös, että esite edistää yrityksen projektien hallintaa. Opinnäytetyössä pyrittiin selvittämään, millä tavalla yrityksen toimitilarakentamisen linjan tulisi tiedottaa vuokralaisasiakkailleen rakennusprojektin aikatauluun, vuokralaismuutoksiin ja työmaavierailuihin liittyvistä asioista.</p> <p>Opinnäytetyön aineisto kerättiin käyttämällä puolistrukturoitua haastattelulomaketta. Asiakkailta kysyttiin heidän asiakaskokemuksestaan Lemminkäisen ostoskeskuskohteessa ja heiltä pyydettiin parannusehdotuksia yrityksen työmaa-aikaiseen toimintaan liittyen. Henkilöstöltä kysyttiin heidän käyttämistä käytännöistä vuokralaismuutosten hallintaan ja työmaan tiedottamiseen liittyen. Henkilöstön vastaukset taulukoitiin samankaltaisten vastausten perusteella. Asiakkaiden vastauksia analysoitiin niistä tehtyihin yhteenvetoihin perehtymällä. Opinnäytetyössä tehtiin kirjallisuuskatsaus omaperustaiseen toimitilarakentamiseen, rakennusalan asiakkuuksiin ja rakennushankkeen osapuolien väliseen toimintaan.</p> <p>Haastattelujen perusteella tuloksina saatiin, että yrityksellä on parannettavaa työmaakäytännöistä tiedottamisessa ja vuokralaismuutosten hallinnassa. Kirjallisuuskatsauksesta ilmeni, että rakennushankkeet ovat enimmäkseen projektiluonteisia ja niiden osapuolet vaihtuvat projektin edetessä. Aikaisempien tutkimusten päätavoitteina on ollut ongelmien syiden ja asiakastyytyvyyteen vaikuttavien seikkojen selvittäminen, eikä konkreettisen työkalun kehittäminen, toisin kuin tässä opinnäytetyössä. Lopputuote valmistui ajallaan ja sitä aiotaan testata käytännössä Lemminkäinen Talo Oy:n Mikkilän Takomo-kauppakeskuksen työmaalla.</p>	
Avainsanat kommunikaatio, aikataulu, omaperustainen toimitilarakentaminen, lisätyö, muutostyö, tilakortti ja vuokralaismuutos	

Field of Study Bachelor of Engineering			
Degree Programme Construction Engineering			
Author(s) Ville Juntto			
Title of Thesis Creating Best Way to Build – brochure for Lemminkäinen Talon Oy			
Date	11.5.2011	Pages/Appendices	38 / 9
Supervisor(s) Mr. Jorma Saarijärvi, Principal Lecturer Savonia University of Applied Sciences Mr. Jaakko Taivalkoski, Manager, Commercial Units, Mr. Rasmus Holmberg, Property Manager, Mr. Glenn Kevin, Production Manager, Lemminkäinen Talon Oy pääkaupunkiseutu			
Project/Partners Lemminkäinen Talon Oy			
<p>Abstract</p> <p>The main objective for this scholarly thesis was to create Best Way to Build -brochure for Lemminkäinen Talon Oy. The brochure will be used as an information letter for tenants who rent Lemminkäinen's commercial units. Lemminkäinen hoped that the brochure contributes the project management. The company wanted to know how the tenants should be informed about the project schedule, tenant improvements and site visits.</p> <p>Semi-structured interviews were used to get information from tenants and company employees. The tenants were asked about their customer experience in one of Lemminkäinen commercial units and they were asked to give suggestions for improving site functions. The personnel were asked to tell about the commonly used methods concerning the tenant improvements and site information for customers. The customers' answers were analyzed by exploring the summaries written about the answers. The employees' answers were tabled according to the answers similarity. A literature review about property development, construction project parties and construction branch customers was included in the thesis.</p> <p>The interviews' answers indicated that the company has some improvements to make about the project information and tenant improvements. The literature review showed that construction business is mainly project orientated and the parties vary during the project. Previous researches about the topic were mostly about causal connections for customer management in the construction branch. The objective was to create a tool for the company unlike in the previous researches. The main objective, Best Way to Build –brochure, was completed as scheduled and it will be tested in Mikkelin Takomo -commercial unit project.</p>			
<p>Keywords</p> <p>communication, schedule, property development, additional work, alteration work, room specification, tenant improvement</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	TILAAJAN ESITTELY.....	7
2.1	Lemminkäinen Oyj.....	7
2.2	Lemminkäinen Talo Oy ja pääkaupunkiseudun alueyksikön toimitilarakentaminen.....	7
3	TIEDONKERUUMENETELMÄT	9
3.1	Haastattelututkimus	9
3.2	Kysymysten valinta.....	9
4	TEORIAKATSAUS RAKENNUSALAN ASIAKKUUKSIEN ERITYISPIIRTEISIIN, HANKKEIDEN OSAPUOLIIIN JA OMAPERUSTAISEEN TOIMITILARAKENNUTTAMISEEN	11
4.1	Terminologia ja asiasanat.....	11
4.2	Omaperustainen toimitilarakennuttaminen.....	12
4.3	Asiakkuudet ja asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat seikat rakennusalalla.....	12
4.4	Rakennushankkeen osapuolet ja vuorovaikutus osapuolten välillä	13
5	HAASTATTELUT	16
5.1	Haastattelujen tunnelmat ja vastaukset	16
5.2	Lemminkäisen henkilöstön vastaukset.....	16
5.3	Vuokralaisasiakkaiden vastaukset	25
5.4	Yhteenveto Lemminkäisen henkilöstön ja asiakkaiden vastauksista	29
6	HAASTATTELUISSA SELVINNEIDEN ASIOIDEN ANALYSOINTI JA LOPPUTUOTTEEN SISÄLLÖN MUODOSTUMINEN	31
6.1	Ohjausryhmän esittely ja työskentelyn kuvaaminen.....	31
6.2	Best Way to Build - esitteen sisältö.....	32
6.3	Ratkaisut	33
6.4	Lähdekirjallisuus ja lopputuote.....	35
7	POHDINTA.....	36
7.1	Johtopäätökset ja kehitysideat.....	36
7.2	Esitteen testaaminen pilottihankkeessa	37
	LÄHTEET.....	38

LIITTEET

Best Way to Build -esite

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on tutkia, arvioida ja kehittää Lemminkäinen Talo Oy Pääkaupunkiseudun toimitilarakentamisen linjan työmaa-aikaista toimintaa. Opinnäytetyö keskittyy yrityksen omaperustaisen toimitilarakentamisen liiketilakohteiden (myymälät, kaupat jne.) vuokralaisasiakkaiden ja Lemminkäisen henkilöstön mielipiteisiin ja kehitysehdotuksiin käyttäjien tiedottamisesta ja heidän tilaan liittyvien toiveiden hallinnasta. Asiakkuuden moniulotteisuus ja käyttäjän, sijoittajan ja tilaajan eriytyminen ovat tyypillisiä näissä (toimitilarakentamisen) kohteissa (Pekkanen 1998, 4).

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda Lemminkäinen Talo Oy Pääkaupunkiseudulle Best Way to Build –esite. Lopputuotetta käyttävät yrityksen omaperustaisen toimitilarakentamisen kauppa- ja myymäläkohteiden vuokralaisasiakkaat ja projektin toimihenkilöt. Esitteen tarkoituksena on tiedottaa vuokralaisasiakkaalle yrityksen tuotantoprosessista, tavasta toimia ja vuokralaisten tilaan liittyvien toiveiden tiedonkeruusta. Esite toimii myös työmaan toimihenkilöiden tukena vuokralaisten kanssa toimittaessa. Opinnäytetyön lopputuote liitetään Lemminkäinen Talo Oy:n toimintajärjestelmään, mikäli se todetaan pilottihankkeessa toimivaksi.

Yrityksessä ollaan kiinnostuneita siitä, miten vuokralaisasiakkaat kokevat rakennusprojektin aikana heidän tilaansa liittyvien toiveiden hoidon ja työmaan tiedottamisen. Tutkimuksen myötä esille saattaa tulla käyttökelpoisia ideoita ja tietoa kilpailijoiden hyvistä toimintamalleista, joita voidaan ottaa yrityksen käyttöön. Henkilöstöltä kysytään mielipiteitä ja ideoita, miten teemaan liittyvät asiat pitäisi hoitaa.

Tavoitteisiin pääsemiseksi yrityksen toimintaan tutustutaan puolistrukturoitujen haastattelujen avulla. Opinnäytetyötä varten haastatellaan viittä vuokralaisasiakasta, yhdeksää yrityksen pääkonttorilla työskentelevää toimihenkilöä tai ylempää toimihenkilöä ja viittä toimitilarakentamisen työmaan toimihenkilöä. Vuokralaisten ja yrityksen henkilöstön vastauksista kootaan yhteenvedot. Vastauksista löytyvät yhtäläisyydet taulukoidaan. Yhteenvedojen ja taulukoiden tarkoituksena on ohjata opinnäytetyön ohjausryhmän toimintaa esitteen sisältöä päätettäessä.

Yrityksen toimitilarakentamisen yksikön projektien johto koostuu projektipäälliköstä, työpäälliköstä, vastaavasta mestarista, työmaainsinööristä ja työnjohtajista. Työpäällikkö ja työmaainsinööri työskentelevät vuokralaisasiakkaiden tilaan liittyvien toiveiden parissa. Ennen vuokrasopimusten solmimista vuokralaisasiakkaiden kanssa ovat tekemisissä kiinteistökehityspäälliköt, jotka laativat ja allekirjoittavat vuokrasopimukset. Vuokralaisten toiveet kartoitetaan ennen allekirjoittamista ja niiden perusteella määräytyvät neliövuokra ja muu vuokrasopimuksen sisältö.

Lähtökohtana ja tavoitteena on, että mahdolliset lisä- ja muutostyöt eivät aiheuta lisäkustannuksia asiakkaalle. Tavoitteen toteutumiseksi työmaan on saatava vuokralaisten toiveet hyvissä ajoin. Aikataulun hallintaan liittyy myös vuokralaismuutosten kartoittaminen oikeaan aikaan, jotta ne voidaan toteuttaa järkevässä projektin vaiheessa.

Yrityksessä ollaan tietoisia, että sillä on haasteita opinnäytetyön aiheeseen liittyvissä asioissa. Ongelmat ovat pääasiallisesti vuokralaismuutoksiin liittyvässä tiedottamisessa, tilausten vastaanottamisessa ja vuokralaisen päätöksenteon viivästymisessä. Ongelmien vuoksi tuotanto häiriintyy ja siitä seuraa aikatauluun liittyviä haasteita. Erityisen vaikeiksi haastattelujen perusteella henkilöstö mieltää luovutusvaiheen ja sellaiset tiloihin liittyvät toiveet, jotka aiheuttavat muutoksia talotekniikkaan.

2 TILAAJAN ESITTELY

Opinnäytetyön toisessa luvussa esitellään Lemminkäinen-konserni. Koska opinnäytetyössä tutkitaan Lemminkäinen Talo Oy Pääkaupunkiseudun toimitilarakentamisen linjan toimintaa, kerrotaan yrityksestä ja sen linjasta hieman tarkemmin.

2.1 Lemminkäinen Oyj

Lemminkäinen Oyj on NASDAQ OMX Helsinki - pörssiin listautunut julkinen osakeyhtiö. Lemminkäinen on suomalainen 100-vuotias rakennusliike, pyöreitä vuosia yritys täytti v.2010. Yritys toimii Suomessa ja kansainvälisillä rakennusmarkkinoilla ja se on jakanut toimintansa liiketoimintalueisiin, jotka ovat sen tytäryhtiöitä. Lemminkäinen Talo Oy vastaa yrityksen talonrakentamispalveluista. Lemminkäinen Infra Oy hoitaa infrarakentamista ja siihen on kuulunut loppuvuodesta 2010 myös Lemminkäisen rakennustuotteet, kuten alalla tunnetut betoniset porraselementit. Lemminkäinen Talotekniikka Oy on entinen Tekmanni Oy ja sen päätoimialaa on LVISA-urakointi ja -tuotteiden myynti. (Lemminkäinen 2011.)

2.2 Lemminkäinen Talo Oy ja pääkaupunkiseudun alueyksikön toimitilarakentaminen

Lemminkäinen Talo Oy:n palveluihin kuuluvat asuntorakentaminen, liike- ja toimistorakentaminen, teollisuus- ja logistiikkarakentaminen, urheilu- ja vapaa-ajan rakentaminen sekä televerkkorakentaminen. (Lemminkäinen 2011.) Yhtiö toimii tytäryhtiöidensä kautta koko Suomessa ja kotimaan lisäksi Venäjällä, Kiinassa, Intiassa, Puolassa, Virossa ja Ruotsissa. Projektirakentamisen erikoisosaaminen on tuonut asiakkaita kaikista maanosista. (Lemminkäinen 2011.)

Lemminkäinen Talo Oy Pääkaupunkiseudun toimialueen maantieteellisenä rajana idässä on Porvoo, pohjoisessa Riihimäki ja lännessä Raasepori. Yrityksellä on perinteikäs tausta, aikaisemmin se on tunnettu nimellä Oy Alfred A.Palmberg Ab, joka on Suomen vanhin edelleen toimiva rakennusliike. Alfred Palmberg perusti vuonna 1906 Valkealan Tirvaan myllynkivien ja mirkelikivien valmistusta varten yrityksen, joka merkittiin kaupparekisteriin 27.2.1907 nimellä Suomen Myllykivitehdas-Finska Kvarnstensfabrik. (Tuuri 2007, 11.)

Lemminkäinen-konserni on virtaviivaistanut rakennettaan vuosien 2009 ja 2010 aikana. Rakennemuutoksen myötä alueellisesti toimineet osakeyhtiöt on sulautettu liiketoiminta-alueiksi. Alkuperäinen nimi, Oy Alfred A.Palmberg Ab, on Lemminkäinen Talo Oy Pääkaupunkiseudun aputoiminimi.

Yrityksellä on linjaorganisaatio ja sen linjoja ovat asunto-, korjaus- ja toimitilarakentaminen. Jokaisella linjalla on oma johtajansa, jonka alaisuudessa toimivat projekti- ja työpäälliköt. Jokaisella tytäryhtiöllä on oma toimitusjohtajansa, joka on vastuussa Lemminkäinen Talo Oy:n suuntaan.

Lemminkäinen Talo Oy Pääkaupunkiseudun toimitilarakentamisen linjan liiketoimintaa on ratkaista asiakkaan toimitilaan, tilantarpeeseen tai tonttiin liittyvä ongelma. Toimitilarakentamisen linjalla on myös oma kiinteistökehitysyksikkö. (Lemminkäinen 2011.) Toteutusmuodot vaihtelevat asiakkaan tarpeiden mukaan avaimet käteen -toteutuksesta projektinjohto-toteutukseen. Projektinjohto-toteutuksessa yritys osallistuu suunnittelun ohjaukseen asiakkaan neuvonantajana ja vastaa rakentamisen tehtävistä valmistelevana, esittelevänä ja toimeenpanevana kumppanina. Asiakas tekee päätökset hankkeessa. Erikseen sovittaessa toimitilarakentamisen linja johtaa hankkeen suunnittelua ja asettaa siihen oman projektipäällikkönsä. (Lemminkäinen 2011.)

Vuokralaisasiakkaan kohdalla yritys tarjoaa myös hankkeen rahoitusta. Jos kumppanina on sijoittaja, myyntihenkilöstö voi vastata myös vuokralaisten hankkimisesta. Linjan liiketoimintaa on myös kehittää asiakkaan omistamaa kiinteistöä ja etsiä sille parempaa tuottoa tai parantaa käytettävyyttä asiakkaan tarpeiden mukaiseksi. (Lemminkäinen 2011.)

3 TIEDONKERUUMENETELMÄT

Kolmannessa luvussa esitellään opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmät. Teoriaosuus käsittelee haastattelututkimusta lyhyesti. Luvun painotus on haastattelukysymysten valinnassa.

3.1 Haastattelututkimus

Koskinen, Alasuutari ja Peltonen (2005, 104) esittelevät kolme eri haastattelutyyppiä. Jaottelu on tehty haastattelutyypin ohjailevuuden mukaan. Strukturoitu haastattelu viittaa tavallisesti surveyhaastatteluun, jossa tutkija määrää kysymyksen ja niiden esittämisjärjestyksen ja antaa yleensä myös vastausvaihtoehdot. Puolistrukturoitu haastattelu, jota kutsutaan Suomessa myös teema-haastatteluksi, sallii haastateltavalle enemmän vapauksia. Tutkija määrää kysymykset, mutta haastateltava voi vastata niihin omin sanoin ja joskus jopa ehdottaa uusia kysymyksiä. (Koskinen, Alasuutari, Peltonen. 2005, 104; Eskola & Suoranta. 1998, 86.) Kolmas päätyyppi on syvähaastattelu. Puhtaimmillaan syvähaastattelu rakentuu niin, että tutkijalla on lähinnä jokin yleinen mielenkiinnon aihe, josta hän haluaa puhua haastateltavan kanssa. Syvähaastattelusta puhutaan, kun haastattelijä tekee avoimia haastatteluja saman haastateltavan kanssa useampia. (Koskinen, Alasuutari, Peltonen 2005, 104; Eskola, Suoranta 1998, 86.) Tässä työssä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua. (Junto 2007, 8.)

3.2 Kysymysten valinta

Opinnäytetyön kysymysten tavoitteena oli saada ohjeita, mielipiteitä ja kokemuksia haastateltavilta Best Way to Build –esitteen sisältöä varten. Koska esite tulee sekä vuokralaisasiakkaiden että Lemminkäisen työmaiden toimihenkilöiden käyttöön, olivat haastateltavat henkilöt pääasiallisesti jommasta kummasta ryhmästä. Asiakkaita haastateltiin viisi kappaletta ja Lemminkäisen työmaiden toimihenkilöitä seitsemän kappaletta. Lisäksi Lemminkäiseltä haastateltiin toimitilarakentamisen johtajaa, linjan kahta kiinteistökehityspäällikköä ja kolmea projektipäällikköä.

3.3. Kysymykset

Vuokralaisasiakkaille suunnatut kysymykset opinnäytetyön tekijä valitsi yhdessä kiinteistökehityspäällikkö Rasmus Holmbergin kanssa.

”Meidän pitää kysyä asiakkailta kysymyksiä, joihin emme voi löytää vastauksia omista muistioistamme tai tiedostoistamme.”

Tällainen ajattelu ohjasi koko kysymyspatterin rakentamista. Toinen perusasia oli, että asiakkailla ei välttämättä olisi aikaa keskustelulle kuin puoli tuntia. Sekä Holmberg että opinnäytetyön tekijä

toivoivat, että asiakkaat kertoisivat teemaan liittyen mielipiteitään ja toisivat esiin kokemuksiaan aikaisemmista projekteistaan.

Kysymyksiä asiakkaille oli kuusi kappaletta:

- 1) Olitteko tyytyväinen työmaakäyntienne järjestelyihin ja lukumäärään?
- 2) Miten koitte vuokrasopimuksen jälkeen esille tulleiden muutostarpeidenne hoidon?
- 3) Voitteko kuvata jonkin ongelman, joka työmaa-aikana tuli vastaan ja arvioisitteko onnistumistamme sen ratkaisussa?
- 4) Oliko mielestänne työmaan etenemisestä riittävästi tiedotusta, mitä olisitte vielä kaivanneet?
- 5) Miten koitte luovutusvaiheen tiedotuksen? Minkälaista informaatiota toivotte /olisitte kaivanneet saavanne luovutusvaiheesta?
- 6) Miten muuttovaiheen järjestelyt tulisi mielestänne hoitaa?

Henkilöstölle suunnatut kysymykset suunnittelivat opinnäytetyön tekijä, työpäällikkö Glenn Kevin ja toimitilarakentamisen johtaja Jaakko Taivalkoski. Kysymyksistä haluttiin sellaisia, että yrityksen henkilöstö kertoisi heidän mielestään oikeista toimintatavoista teemaan liittyen. Tällä lailla hyviä käytännön ideoita saatiin esitteeseen mukaan.

Yrityksen henkilöstölle kysymyksiä oli yhdeksän kappaletta:

- 1) Minkälaisia järjestelyitä työmaalla tehdään vuokralaisten vierailuja ja vuokralaisille tiedottamista varten?
- 2) Mitkä asiat koet vaikeaksi / epämiellyttäväksi muutostöihin liittyen? Miksi?
- 3) Miten muutostöiden aikataulu ja tiedottaminen vuokralaiselle pitäisi mielestäsi hoitaa?
- 4) Voitteko kuvata jonkin ongelman muutostöiden aikatauluun ja tiedottamiseen liittyen ja kertoisitko miten se onnistuneesti ratkaistiin?
- 5) Millä tavalla aikataulusta tiedottaminen vuokralaisille pitäisi mielestäsi hoitaa?
- 6) Millaista on hyvä tiedottaminen vuokralaiselle? (tärkeimmät elementit)
- 7) Milla lailla työmaan luovutusvaiheen aikataulut ja tiedottaminen vuokralaiselle tulisi hoitaa?
- 8) Miten muuttovaiheen aikataulut ja tiedottaminen vuokralaiselle tulisi hoitaa?
- 9) Miten muuttovaiheen aikataulut ja tiedottaminen vuokralaiselle tulisi hoitaa?

4 TEORIAKATSAUS RAKENNUSALAN ASIAKKUUKSIEN ERITYISPIIRTEISIIN, HANKKEIDEN OSAPUOLIIN JA OMAPERUSTAISEEN TOIMITILARAKENNUTTAMISEEN

Opinnäytetyön neljäs luku käsittelee teoriaa kirjallisuuskatsauksen avulla ja siinä selitetään opinnäytetyössä käytettävää terminologiaa. Opinnäytetyön tekijä on tutustunut Kankaisen ja Junnosen teokseen Rakennuttaminen ja Kankaisen ja Sandvikin teokseen Rakennushankkeen ohjaus. Perustietoja on syvennetty tutustumalla kahteen diplomityöhön ja rakennussopimuksia ja terminologiaa selventävään sopimusoppaaseen. Syvemmin teemaan paneutuvaa lähdekirjallisuutta ovat Jukka Pekkasen väitöskirja Asiakkuuden menestys- ja uhkatekijät rakennushankkeessa vuodelta 2005, Juha Kosken tutkimus Rakennushankkeen luovutusprosessin kehittäminen vuodelta 2004 ja Ventovuoren, Kankaisen ja Pekkasen tutkimus Projektituotannon asiakkuus vuodelta 1998.

Teoriaosuudessa kerrotaan myös omaperustaisesta toimitilarakennuttamisesta, koska opinnäytetyön tilaava yritys toimii kyseisellä sektorilla. Lisäksi esitellään rakennusalan asiakkuuksien erityispiirteitä ja asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Kirjallisuuden avulla on yritetty selvittää myös minkälaisia ongelmia ja ratkaisuehdotuksia rakennusprojektin osapuolten väliseen kommunikaatioon on olemassa ja voisiko kirjallisuudesta löytyä hyviä ohjeita lopputuotetta ajatellen.

4.1 Terminologia ja asiasanat

Opinnäytetyön asiasanoja ovat kommunikaatio ja aikataulu, rakennusalaan liittyvät käsitteet on selitetty tämän kappaleen myöhemmässä vaiheessa.. Asiasanaksi aikataulu valittiin sen vuoksi, että opinnäytetyössä käsiteltävän teeman menestyksekkääseen hoitamiseen liittyy aikataulun hallinta. Aikataululla opinnäytetyössä tarkoitetaan rakennusprojektin aikataulua. Kommunikaatio tarkoittaa kahden tai useamman osapuolen välistä viestintää ja tiedottamista. Kommunikaatio valittiin asiasanaksi, koska opinnäytetyössä pyritään kehittämään tiedotusväline yrityksen ja sen vuokralaisasiakkaiden välille.

Rakentamiseen liittyviä käsitteitä ovat sanat vuokralaismuutos, lisätyö, muutostyö ja tilakortti. Liuksialan (1999, 89) mukaan muutostyö on sellaista työtä, joka poikkeaa ainakin joltakin osin alkuperäisistä toteutus suunnitelmista ja jonka jäljiltä tila tai rakennus muuttuu alkuperäiseen verrattuna. Liuksiala (1999, 153) esittää, että lisätyötä on tilaajan erikseen tilaama työsuorite. YSE 1998 (Rakennusurakan yleiset sopimusehdot 1998) 29.1 §:n mukaan takuuajan pituus on kaksi vuotta ja sama takuu koskee myös lisä- ja muutostöitä. Opinnäytetyössä mainitaan vuokralaismuutoksista, niillä tarkoitetaan vuokralaisten tilaamia muutostöitä vuokraamaansa alkuperäiseen vuokrasopimuksessa kuvattuun tilaan. Vuokralaismuutokset voivat olla myös lisätyötä, mutta opinnäytetyössä ei erotella esille tulleiden esimerkkien kohdalla, kumpaa laatua työsuorite (sopimus-)teknisesti on. Tilakortti on rakennusosalalla yleisesti käytössä oleva termi. Sillä tarkoitetaan yksinkertaistettua poh-

japiirrosta jostakin rakennuksen osasta/huoneesta/tilasta ja kuvan rinnalle on laadittu tekstiseloste tilan keskeisestä sisällöstä ja varustuksesta.

4.2 Omaperustainen toimitilarakennuttaminen

Perustajarakentamisessa (gryndaus) rakennusliike perustaa yksin taikka yhdessä muiden perustajien kanssa asunto- tai kiinteistöosakeyhtiön, hankkii maa-alueen yhtiölle rakennettavaa rakennusta varten sekä käyttää perustamansa yhtiön määräämisvaltaa rakennusaikana. Yhtiön perustajat merkitsevät kaikki perustamansa yhtiön osakkeet, suunnittelevat rakennuskohteen ja hankkivat tarvittavat luvat. Tämän jälkeen perustajat ryhtyvät markkinoimaan usein vielä suunnittelu- tai rakennusvaiheessa olevan asunto- tai kiinteistöyhtiön osakkeita yleisölle. Grynderin asemalle on ominaista päätäntä- ja hallintavallan käyttö myyntiä varten perustetussa yhtiössä rakennusvaiheen aikana. Sen nojalla perustajaurakoitsija voi päättää kohteen teknisistä ja taloudellisista asioista. Käytännössä tämä toteutetaan siten, että vaikka osakkeita myydäänkin asunnon tai liiketilojen ostajille, yhtiön perustajat pidättävät omistusoikeuden osakkeisiin rakennusajan. Rakentamisen toteuttaa usein perustajaosakkaana oleva rakennusliike ilman urakkakilpailua. (Liuksiala 1999, 235-237.)

Liuksialan (1999, 239) mukaan perustajaurakoitsija käyttää siis valtaa kahdessa eri suhteessa, jotka ovat toisilleen vastakkaisia ja joihin liittyvät intressit ovat erisuuntaiset. Samalla kun perustajaurakoitsija edustaa usein oman rakennusliikkeensä liiketaloudellisia ja säästäväiseen rakentamiseen tähtäviä pyrkimyksiä, hän toimii myös osakkeiden ostajien, siis rakennettavan rakennuksen tulevien haltijoiden lukuun ja näiden edusmiehenä päättäessään asunto- ja kiinteistöosakeyhtiön puolesta rakentamiseen liittyvistä asioista.

Opinnäytetyön tekijä keskusteli Lemminkäinen Talo Oy:n projektipäällikkö Auvo Lehtolan kanssa omaperustaiseen toimitilarakennuttamiseen liittyen. Lehtola kuvasi yrityksen toimitilarakentamisen linjan liiketoimintaa näin:

”Mehän voimme huolehtia koko kohteen rahoittamisestakin ja tällöin me myymme sijoittajalle kiinteistöosakeyhtiön velkoineen päivineen. Tällaisessa mallissa Lemminkäinen tekee omistamansa kiinteistöosakeyhtiön kanssa urakkasopimuksen. Täällä pääkaupunkiseudulla yleensä kiinteistönomistaja on oma yrityksensä ja se on heidän bisnes ja vuokratilalaisten bisnes on erikseen. Yleisimpänä mallina on siis, että yksi yhtiö omistaa kiinteistöosakeyhtiön ja vuokraa neliöitä. Joskus me aloitetaan kohteita niin, että meillä ei ole sijoittajaa eikä vuokratilalaisia, mutta sijainti on niin hyvä, että voimme luottaa siihen, että vuokratilaisia saadaan”

4.3 Asiakkuudet ja asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat seikat rakennusalalla

Asiakkaalla ymmärretään yleensä yritystä tai kuluttajaa, johon tuotteen tai palvelun toimittaja on välittömässä sopimussuhteessa. (Rope & Pöllänen 1998, 259.) Rakennushankkeessa tilaaja ostaa

rakentamispalvelun hankkeen toteuttajalta eli tyypillisesti urakoitsijalta. Kun asiakkuus käsitetään suppeasti, tilaaja on urakoitsijan asiakas. (Pekkanen 2005, 15.) Pekkasen mukaan (2005, 16) rakentamisessa asiakassuhteet ovat tyypillisesti kertaluonteisia ja monimuotoisia ja asiakkaiden määrä on rajallinen.

Asiakastyytyväisyys on eräs keskeisimmistä mittareista yrityksen menestymisen takana (Ventovuori. ym. 2002, 32.) Asiakkuuden kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi palvelun tuottajien on tunnettava ja ymmärrettävä asiakkaiden tuote- ja toiminnalliset tarpeet. Hyvän asiakkuussuhteen muodostamiseksi ei riitä, että urakoitsija tuntee lähimmän asiakkaansa, eli tilaajan tarpeet, vaan moniulotteisessa asiakkuuskentässä tilaajan asiakkaiden eli käyttäjien tarpeet ovat keskeisessä asemassa. (Pekkanen 2005, 19.)

Se, mikä saa toisen asiakkaan tyytyväiseksi, ei välttämättä saa toista asiakasta tyytyväiseksi, sillä jokaisella asiakkaalla on erilaiset ennako-odotukset palvelutapahtumaa kohtaan. Ennako-odotukset perustuvat asiakkaan aikaisempiin kokemuksiin tai keskinäiseen luottamukseen sekä lupaukseen, joita yritys on antanut. (Ventovuori. ym. 2002, 41.) Tekniset tekijät eivät juuri tuo rakennusalan yrityksille etua tai asiakkaalle parempaa tyytyväisyyttä kuin mitä kilpailijat pystyvät tuottamaan, sillä teknisellä osaamisella ei voida erottua merkittävästi kilpailijoista. Voidaan sanoa, että teknistä laatua tärkeämmäksi tekijäksi nousee toiminnallinen laatu eli se miten yritys suorittaa palveluprosessin asiakkaalle. Palveluprosessiin kuuluu rakennustoiminnan lisäksi vuorovaikutus ja viestintä asiakkaan kanssa sekä mahdolliset lisäarvoa tuottavat tukipalvelut. (Niittymäki 2006, 9-11.)

Syrjän (1999, 96) mukaan asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa pääasiallisesti laatu. Asiakasorientoituminen, yhteydenpito asiakkaaseen ja henkilösuhteet osoittautuivat vähemmän tärkeiksi ominaisuuksiksi. Nämä ovat olennainen osa asiakkuusajattelua ja asiakastyytyväisyyttä, mutta niitä ei arvostettu niin suurella mittakaavalla kuin lopputuotteen laatua. (Syrjä 1999, 96-97.)

4.4 Rakennushankkeen osapuolet ja vuorovaikutus osapuolten välillä

Pekkasen (2005, 29) mukaan rakennushankkeen pääosapuolet ovat tilojen käyttäjät, hankkeen tilaaja, rakennuttaja, suunnittelijat ja viranomaiset. Pekkanen (2005, 29) kertoo, että rakentamistuotannossa asiakas voidaan määritellä henkilöksi tai organisaatioksi, joka antaa toimeksiannon kohteen suunnittelulle ja rakentamiselle ja joka maksaa toimeksiannon. Asiakas voi olla suunnitellun kohteen käyttäjä. Toimeksiannon antaja ja käyttäjä voivat olla myös eri taho.

Käyttäjät edustavat rakennushankkeessa osapuolta, jonka tilantarvetta varten hanke perustetaan. Käyttäjien esittämät toiminnalliset ja laadulliset vaatimukset ja tavoitteet ovat lähtökohta hankkeelle. (Pekkanen 2005, 30.)

Tilaaaja voi olla kiinteistön omistaja, lopullinen käyttäjä tai ainoastaan hankkeen rahoittaja, joka vuokraa tilat käyttäjille. Tilaajan tehtävänä on määrittellä hankkeelle toiminnalliset, tekniset ja laadulliset vaatimukset sekä tavoitteet. (Pekkanen 2005, 29.)

Rakentaja on hankkeen osapuoli, joka rakennuttajan toimeksiannosta vastaa lopputuotteen konkreettisesta tuottamisesta, tilan tai rakennuksen rakennustöistä. (Pekkanen 2005, 30.)

Osapuolten väliset vastuusuhteet vaihtelevat hankkeessa käytettävän toteutusmuodon mukaan. Vastuiden ja tehtävien jakautuminen määrittellään yksityiskohtaisesti sopimuksissa. (Pekkanen 2005, 31.) Toimitusverkosto toimii loppukäyttäjän kannalta mahdollisimman hyvin silloin, kun sen tuottama lopputuote on toteutettu mahdollisimman hyvin käyttäjän tarpeet ja mahdollisuudet tyydyttävästi. Asiakkuuden näkökulmasta toimintatapa on selkeä, kun tilaaja on sopimussuhteessa mahdollisimman harvoin palvelun tuottajiin, eli pääurakoitsija vastaa esimerkiksi myös suunnittelusta. (Pekkanen 2005, 33.) Koska rakennushanke toteutetaan moniulotteisessa asiakkuuskentässä, jossa tilaajan asiakkaiden eli etenkin käyttäjän tarpeiden välittyminen on palvelun tarjoajalle erityisenä haasteena. Palvelun toteuttajan kannalta käyttäjä eli tilaajan asiakas jää helposti etäiseksi eikä urakoitsija tunne tarkkaan tämän tarpeita. Tilaajan ja asiakkaiden kokemukset toimintatavoista hankeprosessin aikana ja tyytyväisyys lopputulokseen vaikuttavat myös tilaajan mielipiteeseen toteutusmuodon asiakaslähtöisyydestä. (Pekkanen 2005, 34.)

Tarkasteltaessa asiakasnäkökulmasta rakennushanketta voidaan puhua asiakaslähtöisestä ajattelusta, jossa urakoitsija ottaa huomioon sekä käyttäjien että tilaajien tarpeet. Toiminta on organisoitavat siten, että kullekin asiakkaalle rakennusyrityksessä on vastuuhenkilö. Tällöin asiakaslähtöinen urakoitsija vastaa yhteistyöstä tilaajaan ja käyttäjiin, jolloin urakoitsija pyrkii parantamaan palvelun toiminnallista laatua ja tuottamaan mahdollisimman lisäarvoa tilaajalle sekä tyydyttämään samalla käyttäjän tarpeet. (Ventovuori. ym. 2002, 43.)

Tilaajan asettamat vaatimukset vaikuttavat siihen, miten hyvin tilat vastaavat käyttäjän tarpeita (Kankainen & Junnonen 2000, 24) Jotta odotukset vastaisivat tai ylittäisivät tilan ominaisuudet, urakoitsijan tulee ensinnäkin tietää, mitkä ovat nämä käyttäjän arvostamat ominaisuudet (Syrjä 1999, 99.) Rakennusmarkkinoilla myytävä tuote tai palvelu on usein monimutkaisempi kuin kuluttajamarkkinoilla. Yritysten liiketoiminnan erilaiset tarpeet ja vaatimukset lisäävät asiakastarpeiden räätälöintiä. Rakennusten monimutkaisuudesta ja räätälöinnistä johtuen asiakkaalle syntyvä tuote tai palvelu käy monet vaiheet läpi ennen kuin se saa lopullisen muotonsa ja luovutetaan tilaajalle. (Syrjä 1999, 98.)

Omaperustaisessa toimitilarakennuttamisessa rakentaja huolehtii rakennuttajan ja rakennuttajakonsultin tehtävistä. Niittymäen (2006, 20) mukaan asiakkaat pitävät rakennuttajakonsultin ja asiakkaan välisen yhteistyön keskeisenä asiana luottamusta. Lisäksi konsultin on ymmärrettävä asiakasta ja tunnettava tämän tarpeet. Riittäväällä yhteydenpidolla ja tiedottamisella on erittäin tärkeä osa etenkin suurissa rakennushankkeissa. (Niittymäki 2006, 23.) Asiakstarpeen tunnistamisessa keskeisessä asemassa on toimiva vuorovaikutus asiakassuhteen eri tasoilla. Vuorovaikutuksen onnistumisen perusedellytyksinä ovat puolestaan riittävä viestintä ja hyvät kommunikaatiotaidot. (Pekkanen 2005, 68.)

Voidaan tehdä päätelmä, että tilan käyttäjän (opinnäytetyössä vuokralaisasiakas) toiveiden saaminen ensin tilaajan käyttöön ja sen jälkeen rakennusliikkeen hyödynnettäväksi on haasteellista. Lähdekirjallisuuden perusteella vuorovaikutus eli tiedottaminen ja yhteydenpito asiakkaan (vuokralaisen) ja rakentajan välillä on erittäin tärkeää, jotta asiakasta ymmärrettäisiin oikein. Luottamuksen syntymiseen vaikuttavat myös osapuolten välinen projektinaikainen vuorovaikutus. Rakennushankkeen aikana liikkuu paljon tietoa osapuolten välillä. Tietovirran hallitseminen sekä tiedon sisältö, laatu ja luotettavuus ovat merkittävässä osassa projektin aikana. (Ventovuori. 2002, 73.)

5 HAASTATTELUT

5.1 Haastattelujen tunnelmat ja vastaukset

Opinnäytetyötä varten haastateltiin Lemminkäinen Talo Oy pääkaupunkiseudun vuokralaisasiakkaita ja henkilöstöä. Haastateltavat mieltivät haastattelut pääasiallisesti positiivisesti ja haastateltavat pitivät opinnäytetyön aihetta hyödyllisenä. Haastateltavat kertoivat avoimesti mielipiteensä ja kokemuksistaan aiheeseen liittyen.

Koska haastattelututkimus oli vain kysymysten osalta valmisteltu, haastateltavat kertoivat arvokasta tietoa Lemminkäiselle muiden rakennusliikkeiden toiminnasta. Eräs asiakas kuvasi hyvää kokemusta rakennusliikkeen toiminnasta seuraavasti:

”Työmaalta sain niin hyvät materiaalit ja ohjeet kaikkeen, että pystyin ohjaamaan itse hankkimiani kalusteasentajia puhelimella Helsingistä, vaikka työmaa sijaitsikin Torniossa”.

Asiakas viittasi mm. työmaajärjestelyihin ja aluesuunnitelman kaltaiseen karttaohjeeseen työmaa-alueesta.

Opinnäytetyön haastattelujen perusteella esille tulleita asioita käsitellään kappaleissa 5.2, 5.3 ja 5.4. Haastateltavien vastauksista on otettu muutamia lainauksia taulukkoon. Asiakkaiden vastauksia ei ole taulukoitu, vaan ne on käyty läpi kysymyksittäin.

5.2 Lemminkäisen henkilöstön vastaukset

Lemminkäisen henkilöstön vastauksista on koottu Excel-taulukko. Taulukointi on tehty kysymyksittäin ja mikäli henkilöstön vastauksissa on yhteneväisyyksiä, ne on korostettu huomiovärillä.

Taulukko 1. Yrityksen henkilöstön kysymys nro 1.

Minkälaisia järjestelyitä työmaalla tehdään vuokralaisten vierailuja ja vuokralaisille tiedottamista varten?		
Työmaan toimihenkilöt:	Muutamia lainauksia:	Pääkonttorin toimihenkilöt:
Siisteys ja turvallisuus	"mikäli jotain tiedotetaan, niin tiedotetaan turvallisuuksasioista" "työmaan turvallisuus tarkistetaan / valmistellaan"	Yhteyshenkilö
Vuokrasopimuksen sisältö		Vuokrasopimuksen sisältö
		Vierailuvarusteet

Vastauksista selvisi muutamia tärkeitä asioita; vuokralaisten tullessa vierailulle työmaan turvallisuus ja siisteys on oltava kunnossa. Pääkonttorilla työskentelevät haastatellut pitivät työmaan yhteyshenkilön esittelyä ja nimeämistä tärkeänä.

Yhteisesti pidettiin tärkeänä sitä, että ensimmäisessä käyttäjäpalaverissa vuokralaisen kanssa käydään läpi vuokrasopimus. Eräs vastaavana mestarina työskentelevä haastateltava kuvasi vuokrasopimukseen liittyvää asiaa näin:

"Työmaan on käytävä etukäteen läpi vuokrasopimus ja tehtävä siitä lyhennelmä / suomennos".

Toisena kysymyksenä oli: "Montako kertaa keskimäärin vuokralaiset käyvät työmaalla ennen luovutusvaihetta ja muuttoa?". Vastaukset vaihtelivat todella paljon. Vastausten perusteella käyntien määrään vaikuttavat mm. vuokralaisten aikaisempi kokemus tilojen vuokraamisesta, vuokrasopimuksen allekirjoitusajankohta ja kuinka pitkästä hankkeesta ajallisesti on kysymys. Kerran kuussa tehtävä vierailu oli monen haastateltavan mielestä hyvä taajuus käyttäjäpalaverille ja työmaavierailulle.

Taulukko 2. Yrityksen henkilöstön kysymys nro 3.

Mitkä asiat koet vaikeaksi / epämiellyttäväksi muutostöihin liittyen? Miksi?		
Työmaan toimihenkilöt:		Pääkonttorin toimihenkilöt:
Aika ja raha	"vuokralainen ei ymmärrä, että muutostyön tilauksen ajankohta vaikuttaa hintaan" "vuokralaisella ei ole alussa edes tiedossa mitä toivoo tilaltansa"	Aika ja raha
Vuokrasopimus		Vuokrasopimus
Suunnitelma-asiat		Tuotannon häiriintyminen

Vastausten perusteella haastateltavat kokivat ongelmallisiksi muutostöiden aiheuttamat aikataulu-
muutokset.

"Muutostyötilaukset tulevat usein viime tipassa tai myöhässä" totesi eräs työmaan toimihenkilö.

Muutostöihin liittyvät kustannusmuutokset koettiin myös epämiellyttäväksi.

"Lähtökohtaisesti veloitamme vuokralaisilta melko korkeaa vuokraa ja on epämiellyttävää keskustella muutostöiden veloittamisesta tämän lisäksi" kertoi eräs pääkonttorilla työskentelevä toimihenkilö.

Työmaan mielipidettä kuvaa seuraava lausunto: "asiakkaat eivät ymmärrä, että (vuokralais-) muutokset maksavat ja joskus ne maksavat merkittäviä summia".

Lemminkäisen henkilöstöllä on eriäviä mielipiteitä siitä, että miten vuokralaisten muutostöiden veloitus tulisi hoitaa. Ensimmäisen vastauksen perusteella muutostyöt pyritään tekemään ilman lisäveloituksia ja työmaan näkökulmasta jokaisesta muutostyöstä veloitetaan erikseen.

Työmaan henkilöstö piti epämiellyttävänä muutostöiden suunnittelemisen hallintaa ja työpäälliköt kokivat muutostyöt tuotantoa häiritseväksi tekijäksi.

Taulukko 3. Yrityksen henkilöstön kysymys nro 4.

Miten muutostöiden aikataulu ja tiedottaminen vuokralaiselle pitäisi mielestäsi hoitaa?		
Työmaan toimihenkilöt:	Muutamia lainauksia:	Pääkonttorin toimihenkilöt:
Dead line-lista	"perustiedot kohteesta ja toiminnasta kerrottava starttipalaverissa" "vuokralaisille annettava ensimmäisen tiedon on oltava selkeämpää"	Dead line-lista
Tiedottamisen laatu		Käyttäjäpalaveri
Yhteyshenkilö		Lähtötietolista
Valittavat materiaalit / muutokset ja niiden hinta		

Muutostöiden aikatauluun ja tiedottamiseen liittyvissä asioissa työmaan toimihenkilöt kiinnittäisivät huomioita tiedottamisen laatuun. *"Ei insinöörikieltä"* tuli vastauksena monelta henkilöltä. Tällä haastateltavat tarkoittavat, että viestintä työmaalta vuokralaisille pitää olla hyvää yleiskieltä. Käyttäjäpalavereita varten olisi hyvä olla myös pintamateriaaleista mallikappaleita tai neuvotteluhuoneessa esittelynurkka, jotta vuokralaisen on helppo konkreettisen mallin perusteella tehdä valintoja. Työmaakäytäntönä on, että tilaan tehdään mallihuone. Kaikissa toimitilahankkeissa mallitilan tekeminen ei ole mahdollista, koska valmistuvassa rakennuksessa ei välttämättä ole keskenään samanlaisia tiloja.

Eräs haastateltu työmaainsinööri kertoi, että päätöksiä helpottaa myös muutostyöhinnasto. Alla on esitetty osa muutostyöhinnastosta (taulukko 4), joka on jaettu vuokralaisten käyttöön eräässä yrityksen toimitilaprojektissa.

Taulukko 4. Muutoshinnaston esimerkki

YKSIKÖHINNASTO (suuntaa antava), alv. 0%	määrä	yks.	€/yks.	YHTEENSÄ
<u>Lattiamateriaalit:</u>				
- Upofloor Hovi Mosaik -laatta 2mm	1	m2	22,64	22,64 €
- Upofloor Life Line -laatta 500x500x2mm	1	m2	29,34	29,34 €
- Upofloor Life Line Cs -matto 2mm	1	m2	32,80	32,80 €
- Upofloor Life Line LT 2mm	1	m2	33,26	33,26 €
- Upofloor Estrad muovimatto	1	m2	21,83	21,83 €

Työmaan henkilöstö piti tärkeänä, että vuokralaisten asioita hoitaa erikseen nimetty yhteyshenkilö:

"Selvästi nimetty henkilö asiakkaalle / vuokralaiselle päin"

"Tilajaltakin on oltava yhteyshenkilö tiedossa".

Pääkonttorin henkilöstö toi esille lähtötietolistan. Lähtötietolistalla käsitetään listausta vuokrasopimuksessa sovitusta asioista. Käyttäjäläpaveri koettiin myös hyväksi tiedotuskanavaksi:

"Perustiedot kohteesta ja toiminnasta kerrottava starttipalaverissa"

"Henkilökohtainen tapaaminen kerran kuukaudessa".

Haastateltavista ryhmistä molemmat pitivät tärkeänä muutostöihin liittyvää dead line-listaa. Tällä tarkoitetaan muutostöiden tilausaikataulua. Aikataulu on laadittu työmaan kriittisen polun mukaisesti. Lemminkäisen henkilöstöltä selvisi haastattelussa seuraavaa:

"Vuokralaisille on annettava etupainotteinen dead line-lista, milloin mitäkin tietoa tarvitaan"

"Dead line-lista asiakkaan päätöksistä ja näin olleen tuotanto saa tiedon riittävän ajoissa".

Vuokrasopimuksen sisältöön liittyvistä asioista kommentoitiin seuraavasti:

"Mikäli asiakkaalla on toiveita, joiden toteuttaminen on ilman merkittäviä muutoksia mahdotonta, asiakkaat saattavat suhtautua faktoihin kielteisesti"

"Hankintarajapinnat, mitä kuuluu vuokralaisen vastuulle ja mikä kuuluu Lemminkäisen vastuulle?"

Haastateltavat kertoivat, että vuokrasopimuksen sisältö on jäänyt vuokralaisilta sisäistämättä ja sen vuoksi aiheutuu ikäviä sekaannuksia ns. rajapinnoissa ja vuokralaismuutosten kustannukset saattavat olla merkittäviä.

Viidentenä kysymyksenä oli ”Voitteko kuvata jonkin ongelman muutostöiden aikatauluun ja tiedottamiseen liittyen ja kertoisitko miten se onnistuneesti ratkaistiin?” Lemminkäisen henkilöstö kertoi useita esimerkkejä hyvin hoidetuista ongelmatilanteista.

”Eräässä talossa asiakkaan vuokralaismuutoksia koordinoivat henkilöt, jotka eivät olleet tekemässä alkuperäistä vuokrasopimusta. Henkilöt ymmärsivät, että heidän serveritilaansa kuului massiivinen jäähdytys. Asiakas oli alkuunsa ihmeissään ja pettynyt tilanteeseen. Työmaa ratkaisi asian myynnin tuella purkamalla vuokrasopimuksen hankintarajataulukoksi asiakkaan kanssa yhdessä ja näin asiakaskin huomasi, että asiasta ei ollut sovittu etukäteen.”

Voidaan tehdä päätelmä, että asiakkaan kanssa pidettävät palaverit ja ajatusriihet edesauttavat ongelmien ratkaisua. Esimerkissä mainittiin myös selkeä väline muutostöiden hallitsemiseen – hankintarajataulukko.

Taulukko 5. Yrityksen henkilöstön kysymys nro 6.

Millä tavalla aikataulusta tiedottaminen vuokralaisille pitäisi mielestäsi hoitaa?		
Työmaan toimihenkilöt:	Muutamia lainauksia:	Pääkonttorin toimihenkilöt:
Tiedotuksen kohdistaminen	"Lemminkäiseltä selkeästi vain yksi asian hoitaja" "mailissa kerrottuun asiaan liittyen pidetään palaveri, jossa toivottavasti tehdään päätöksiä"	Tiedotuksen kohdistaminen
Dead line-lista		Dead line-lista
Viestinnän välineet		Viestinnän välineet
Yhteyshenkilö		Yleisaikataulu ja vuokrasopimus
Tiedotuksen ajoitus		Ennakoivaa tiedottamista käyttäjäpalaveria varten
		Käyttäjäpalaverit
		Infotilaisuus luovutusvaiheesta

”Kohdistettu tiedottaminen toimii paremmin” totesi eräs haastatelluista työmaahenkilöistä.

Kohdistetun tiedottamisen toivat esiin molemmat haastatellut ryhmät. Dead line-listaa pidettiin myös hyvänä työkaluna. Pääkonttorin ja työmaan toimihenkilöt olivat yhtä mieltä siitä, että tiedotusvälineellä on merkitystä:

"Sähköposti välineenä".

"Viikoittain lähetetään yleisluontoinen valokuvia sisältävä infosivu sähköpostilla".

Yhteyshenkilöä ja tiedotuksen aikataulua pidettiin työmaan toimihenkilöiden mielestä tärkeinä asioina.

"Tiedottaminen viisi viikkoa etuajassa, jää (vuokralaiselle) aikaa reagointiin".

Pääkonttorin henkilöstö listasi tärkeiksi asioiksi mm. käyttäjäpalaverit ja luovutusvaiheesta pidettävän erillisen tiedotustilaisuuden.

"Mikäli (käyttäjä-)palaverissa ei saada päätöksiä, varmistetaan se, että asiakas ymmärtää mitä asialla on tarkoitettu ja mitä ja miksi jokin muutos maksaa".

"Asiat käydään läpi käyttäjäpalaverissa".

"Kolme kuukautta ennen luovutusta ja muuttoa pidetään vuokralaisinfo".

Taulukko 6. Yrityksen henkilöstön kysymys nro 7.

Millaista on hyvä tiedottaminen vuokralaiselle? (tärkeimmät elementit)		
Työmaan toimihenkilöt:	Muutamia lainauksia:	Pääkonttorin toimihenkilöt:
Kansankielisyys ja tiedotteiden selkeys	"tiedotuksen on oltava ymmärrettävää" "tiedotus on maanläheistä ja ymmärrettävää, ei teknistä kieltä"	Kansankielisyys ja tiedotteiden selkeys
Tiedotuksen kohdistus		Tiedotuksen kohdistus
Tiedotuksen sisältö ja välineet		Tiedotuksen sisältö ja välineet
Vuokrasopimuksen sisällöstä tiedottaminen		Tiedottamisen ajoitus
		Tiedottaminen hankkeen lopussa
		Käyttäjäpalaveri

Molempien haastateltujen ryhmien mielestä tärkeimpiä elementtejä hyvään tiedottamiseen liittyen ovat tiedotteiden yleiskielisyys, tiedotteiden kohdistaminen ja tiedotteiden sisältö ja välineet.

"Varmistussoiton yhteydessä on hyvä varmistaa, että henkilö, jolle tieto on annettu, on oikea".

"Ei liian raskaita tiedotteita, pitää pystyä lukemaan kännykkämaililla".

Pääkonttorin henkilöstö pitää käyttäjäpalavereita tärkeänä tiedottamisen välineenä. Tiedottamisen ajoituksella on merkitystä, erityisesti tiedottaminen hankkeen lopussa koettiin tärkeäksi. Eräs työpäällikkö kertoi näin:

"Kolme kuukautta ennen luovutusta pidetään palaveri, jossa tiedotetaan missä mennään, mitä tapahtuu seuraavaksi ja milloin muutostoiveista on viimeistään ilmoitettava".

Työmaiden toimihenkilöt pitävät vuokrasopimuksen sisällöstä tiedottamista tärkeänä. Haastateltujen mukaan tiedottamisen tärkeitä elementtejä vuokrasopimukseen liittyen ovat mm. hankintaraja-kaavio ja asiakaspohjakuva.

Taulukko 7. Henkilöstön kysymys nro 8.

Milla lailla työmaan luovutusvaiheen aikataulutus ja tiedottaminen vuokralaiselle tulisi hoitaa?		
Työmaan toimihenkilöt:	Muutamia lainauksia:	Pääkonttorin toimihenkilöt:
Tiedottamisen aikataulu	"tarkka tiedotus, mitä viimeisen kahden kuukauden aikana työmaalla tapahtuu" "informaation on hyvä olla ennakoivaa"	Tiedottamisen aikataulu
Tiedottamisen kohdistaminen		Tiedotuksen sisältö
		Yhteyshenkilö
		Luovutusvaiheeseen liittyvät dokumentit

Pääkonttorin henkilöstö kertoi, että luovutusvaiheeseen liittyy lainsäädännöllisiä seikkoja, joita ovat mm. vakuuttaminen vuokralaisen omien töiden osalta. Tällaisista asioista on tiedotettava vuokralaisia, jotta mahdollisissa murtovarkaustapauksissa ja tulipaloissa vakuutusturva on riittävä korvaamaan sekä omat että naapurivuokralaiselle aiheutuneet vahingot. Pääkonttorilla työskentelevät pitivät myös tiedotuksen sisältöä ja yhteyshenkilön työskentelyä luovutusvaiheessa tärkeänä. Työmaan henkilöstö piti tiedottamisen kohdistamista luovutusvaiheessa tärkeänä.

"Lemminkäiseltä pitää olla nimetty yhteyshenkilö vuokralaisia varten", totesi eräs haastatelluista työpäälliköistä.

"Vuokralaiskohtaisesti tai muutaman vuokralaisen ryhmissä kerrotaan, mitä luovutusvaiheessa tapahtuu ja laaditaan tarkka aikataulu ja annetaan vuokralaisten käyttöön", kertoi haastateltu työmaainsinööri.

Vastausten yhteiseksi tekijäksi ilmeni tiedottamisen aikataulu.

"Tiedottaminen tehtävä noin kolme kuukautta ennen luovutusta".

"Kaksi kuukautta ennen tätä pidettävä vuokralaisille tilaisuus, missä mennään, muutjärjestelyt ja ohjeet, lyhyt ja ytimekäs korkeintaan kymmenen PowerPoint-sivua".

Taulukko 8. Henkilöstön kysymys nro 9.

Miten muuttovaiheen aikataulutus ja tiedottaminen vuokralaiselle tulisi hoitaa?		
Työmaan toimihenkilöt:	Muutamia lainauksia:	Pääkonttorin toimihenkilöt:
Käytännön ohjeita muuttovaiheeseen	"juridiset asiat" "aikataulun oltava faktapi- toinen ja selkeä"	Käytännön ohjeita muuttovaiheeseen
Aikataulusta tiedottaminen		Aikataulusta tiedottaminen
		Tilaan liittyvät ohjeet

Sekä työmaan että pääkonttorin toimihenkilöt olivat yhtä mieltä, että käytännönläheistä muuttovaiheen tiedotusta tarvitaan:

"Minkälaisella kalustolla muutto voidaan hoitaa".

Vuokralaiset eivät monesti tunnu muistavan, että minkälaisia perusasioita heidän tulee hoitaa jo ennen kuin tulevat tilansa käyttäjäksi. Haastateltu työpäällikkö kertoi:

*"Vuokralaisille olisi hyvä tehdä muutto-ohje; muista varata muuttofirma, järjestä puhe-
linliittymät ja tilaa nettiyhteys".*

Muuttovaiheeseen liittyy juridisia asioita, niistä tiedottaminen kuuluu myös käytännön ohjeisiin. Molemmat ryhmät tiedottaisivat myös muuttoaikataulusta. Pääkonttorin henkilöstö panostaisi aikataulun selkeyteen.

*"Mikäli muutto alkaa rakentamisen aikana, tulee ongelmia mm. vastuu- ja vakuutus-
asioissa".*

"Tiedotusta aikataulusta, milloin pääsevät kalustamaan ja muuttamaan".

"Vuokralaisten on ymmärrettävä muuttoaikataulu".

Pääkonttorin henkilöstön mielestä vuokralaiselle pitäisi järjestää myös hyvä käyttökoulutus uudesta tilastaan. Monesti nykyaikaiset rakennukset voivat sisältää niin paljon tekniikkaa, että sen käyttäminen voi olla vaikeaa.

"Ohje tilan käyttöä varten, mistä tulee valot, missä on yleisavain ja muuta vastaavaa perustietoa".

5.3 Vuokralaisasiakkaiden vastaukset

Ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin asiakkaiden tyytyväisyyttä työmaakäynteihin ja niiden lukumäärään.

Vastauksissa tuli esille muutamia asioita, jotka toistuivat lähes jokaiselle vastanneella asiakkaalla: aloituspalaverien asiakaskokemukset, työmaakäyntien asiakaskokemukset, työmaa-asioista tiedottaminen, työmaan yhteyshenkilö, asiakkaan tietojen kerääminen ja käsittely ja muutostöihin liittyvät asiat.

Aloituspalaverien asiakaskokemukset jakaantuvat selkeästi kahteen ääripäähän. Muutamat asiakkaat kokivat aloituspalaverin onnistuneeksi. Selkeästi suurin osa asiakkaista oli sitä mieltä, että yrityksellä on parannettavaa aloituspalaverikäytännöissään.

"Hienosti suunniteltu ensimmäinen palaveri, tuli selkeää infoa ja aikataulutietoa, kuitenkin toteuttaminen ontui".

"Asiakkaalle ei ollut tietoa, kuka työmaalla tavataan ja mihin tulee autot jättää. Meillä oli nimi tiedossa, mutta missä henkilön toimisto sijaitsee, sitä ei kertonut kukaan".

Työmaakäyntien asiakaskokemukset olivat positiivisia. Lähes jokainen vuokralaisasiakas kertoi, että työmaahenkilöstön kanssa yhteispeli toimi hienosti ja työmaavierailuista jäi positiivinen vaikutelma.

"Kaikki toiveet käyntien ja muidenkin asioiden osalta toteutettiin vuokralaisen toivomalla tavalla".

"Henkilökohtainen palvelu oli hyvää työmaalla".

Työmaa-asioista tiedottamiseen vuokralaiset eivät olleet tyytyväisiä.

"Missä vaiheessa työmaa menee, ei hyvää tiedotusta".

Asiakaspalautteen perusteella voimme todeta, että vuokralaisten kanssa pidettävissä aloituspalaverissa on parannettavaa. Työmaahenkilöstön ja asiakkaan välinen yhteistyö toimii palautteen perusteella hyvin. Asiakkaan tietojen keräämiseen ja käsittelyyn ja muutostöihin liittyvissä asioissa asiakkaat löysivät Lemminkäisen toiminnassa parantamisen varaa. Ennakoivassa tiedottamisessa ja tarvekartoituksessa oli puutteita. Asiakkaat joutuivat päätöksen eteen työmaakäynnillään ilman harkinta-aikaa. Asiakkaiden toiveena on, että työmaalle järjestetään esittelynurkka, jossa esim. pintamateriaalit ovat helposti nähtävillä.

Miten koitte vuokrasopimuksen jälkeen esille tulleiden muutostarpeidenne hoidon?

Vastauksista ilmeni, että tärkeitä seikkoja ovat vuokrasopimuksen sisältö, muutostöihin liittyvä tiedottaminen, muutostöihin liittyvät asiat yleisellä tasolla, muutostöiden toteuttaminen ja muutostöiden tilausten vastaanottaminen.

Vuokrasopimuksen sisältöön asiakkaat kommentoivat mm. seuraavalla lailla:

*”Vuokralaisen on vaikea heti tietää mitä kaikkea he voisivatkaan tarvita lisätöinä”
”Muutostöiden tarve yllätti meidät”.*

Vuokrasopimuksen sisällön avulla määritelty vuokratila poikkeaa melko paljon lopullisesta tilasta, joka vuokralaiselle valmistuu. Haastatelluista vuokralaisista vain yksi kertoi, ettei heille tullut muutostöitä tai lisätöitä juuri lainkaan.

Muutostöihin liittyvästä tiedottamisesta asiakkaat olivat kahta mieltä:

”Yhteydenpito hoitui vaivattomasti sähköpostilla ja allekirjoituksia yms. varten ei tarvinnut matkustella turhan takia työmaalle”.

Vastakkaista mielipidettä edustaa toisen vuokralaisen lausunto:

”Meille kerrottiin, että aliurakoitsija (sähköliike) on myöhässä ja siksi ollaan aikataulusta jäljessä. Kukaan ei kertonut, että miten aikataulu tästä etenee, jäi hieman epäselvä olo”.

Muutostöiden hoitamisesta yleisellä tasolla asiakkailla oli hyvä mielikuva Lemminkäisen toiminnasta. Eräs asiakas mainitsi muutostöiden hoitamisesta näin:

”Olisin toivonut, että työmaa olisi ollut aktiivisempi lisätöiden myynnin ja ideoinnin suhteen”.

Lemminkäisen henkilöstö koostuu rakentamisen asiantuntijoista ja heidän näkemystään ja kokemustaan asiakkaat arvostavat oman päätöksentekonsa tukena. Muutostöiden toteuttaminen jakoi asiakkaat jälleen selkeästi kahteen leiriin. Tyytyväiset asiakkaat kommentoivat prosessia näin:

*”Rakentaminen toimi hyvin”.
”Yleistunnelma oli erittäin positiivinen, selvästi ammattilaisia taustalla. Työmaan palvelu pelasi hienosti ja mielestäni työmaalla tehtiin suuriakin muutoksia”.*

Lemminkäinen sai myös negatiivista palautetta omasta toiminnastaan:

”Rakennusteknisistä syistä alkuperäiseen suunnitelmaan tuli muutoksia, mutta tästä ei informoitu meitä ja lopputulos poikkesi mielikuvasta”.

Muutostöiden tilausten vastaanottaminen sujui vuokralaisten mielestä melko hyvin. Negatiivista palautetta tuli vain yhdeltä haastatellulta asiakkaalta. Positiivisina seikkoina nähtiin mm. ennakointi asiaan liittyen ja osallistumismahdollisuus koko muutostyöprosessiin. Tyytyväinen Lemminkäisen asiakas kuvasi asiaa näin:

"Olin mukana suunnittelussa, hyväksyin tehdyn muutostarjouksen ja sain halutessani vielä tarkastaa tehdyn muutoksen työmaalla".

Voitteko kuvata jonkin ongelman, joka työmaa-aikana tuli vastaan ja arvioisitteko onnistumistamme sen ratkaisussa?

Viidestä haastatellusta asiakkaasta kolme kertoi, minkälaisia ongelmia työmaalla oli ja miten ne hoidettiin. Ongelmat olivat hätäpoistumisreittimerkintöjen puuttuminen, puhelin- / Internet-yhteyksien toimittajan informaatiokatkos vuokralaiselle ja Lemminkäisen valitseman suunnittelijan aiheuttama sekaannus muutostöihin.

Asiakas, jolta hätäpoistumisreittien merkit olivat jääneet asentamatta, kertoi, että hän oli tyytyväinen Lemminkäisen tapaan korjata virheet ja puutteet. Kun asia ilmeni, työmaa hoiti asian heti seuraavaksi työpäiväksi kuntoon.

Internet-yhteyden tilanteelle asiakkaalle kerrottiin operaattorin toimesta liian myöhään, että ostoskeskukseen ei tule perinteistä kuparijohdinliityntää, vaan pelkästään valokaapeli. Tällaisessa tilanteessa Lemminkäisen vuokralaisasiakkaan ja tämän valitseman toimittajan välille syntyy oma informaatioyhteytensä ja vaarana on, että toimimaton yhteys tulkitaan Lemminkäisen virheeksi.

Eräs asiakas kertoi, että aloituspalaverissa oli sovittu Lemminkäisen valitseman suunnittelijan ja vuokralaisen välisestä yhteydenpidosta. Suunnittelija ei ollut pitänyt lupastaan ja muutostyösuunnitelmat jäivät tekemättä. Asiakas oli tilanteeseen tyytymätön. Lemminkäisen haastatelluista toimihenkilöistä yksi kertoi, että tilanne on tuttu. Suunnittelunohjaus tulisi hoitaa paremmin.

Oliko mielestänne työmaan etenemisestä riittävästi tiedotusta, mitä olisitte vielä kaivaneet?

Vuokralaisten vastauksista selvisi kaksi pääasiaa: työmaan tiedotus asiakkaalle ja informaatiokanavat. Vuokralaisten mielestä Lemminkäinen onnistui työmaan tiedottamisessa kohtalaisesti.

"Työmaalta annettiin muutostöihin liittyvä "dead line-lista" joka helpotti jäsentämään, että mihin asiaan pitää keskittyä missäkin vaiheessa työmaan etenemistä".

Muutammat asiakkaat olivat tyytymättömiä aikataulusta tiedottamiseen:

"Lemminkäinen ei tiedottanut omasta myöhästymisestään ja me pidimme kiinni alkuperäisestä aikataulusta. Kiirehtiminen maksaa, olisi ollut hyvä, että rakennusliike olisi tiedottanut etukäteen aikataulumuutoksista ja olisimme voineet jättää kiiretöitä vähemmälle".

"Lemminkäinen ilmoitti joitain aikatauluja projektin alussa, mutta toteutusvaiheessa aikataulun informaatio oli heikkoa. Aikataulun toteutuminen vielä heikompaa, emme saaneet aikataulumuutoksista tiedotusta".

Informaatiokanaviin asiakkaat olivat tyytyväisiä. Asiakkaat asioivat mielellään työmaan yhteyshenkilön kanssa. Sähköposti ja vierailut olivat asiakkaiden mielestä hyviä välineitä tiedon keräämiseen ja antamiseen.

Miten koitte luovutusvaiheen tiedotuksen? Minkälaista informaatiota toivotte saavanne luovutusvaiheesta?

Asiakkaiden haastattelujen perusteella esille tuli kolme pääasiaa: luovutusvaiheesta tiedottaminen, luovutusvaiheesta ohjeistaminen ja rakentamiseen liittyvät asiat.

”Luovutusvaiheesta tiedotettiin riittävästi, ei mitään merkittävää huomautettavaa”.

”Materiaali ja asioiden hoito sellaista kuin pitikin”.

Parannettavaa Lemminkäisen toiminnasta löytyi myös:

”Monesti kysymys tuli meille liian nopealla päätösaikataululla, vaikea vastata asiaan heti”.

Luovutusvaiheesta ohjeistaminen oli onnistunut hyvin:

”Sähköpostilla tuli toimintaohjeita luovutusvaiheeseen liittyen (hyvät perusohjeet)”.

”Tiedotus oli todella hyvää, se sisälsi seuraavat asiat: mitä saimme työmaalla milloinkin tehdä (omat asennukset) ja mitä ”säätöjä” ja reunaehjoja työmaalla on omiin asennuksiin liittyen”.

Rakentamiseen liittyvissä asioissa vastaukset jakautuivat kahtia.

”Työmaa oli valmis jo yhtä kuukautta aikaisemmin kuin avajaiset pidettiin ja näin ollen kiirettä ei tullut loppuvaiheessa”.

”Alussa ei ollut käytössä kuin ns. etuoven avaimet eli kulkukortit puuttuivat. Muutto- ja muista järjestelyistä tuli sen vuoksi hankalia”.

Miten muuttovaiheen järjestelyt tulisi mielestänne hoitaa?

Asiakkaat ottivat kantaa tiedotuksen sisältöön, muuttovaiheesta ohjeistamiseen ja sen järjestelyihin ja informaatiokanaviin. Vuokralaisasiakkaat antoivat käyttökelpoisia vinkkejä ja toiveita Lemminkäiselle tiedotuksen sisältöön liittyen. Tiedotteessa pitäisi kertoa, mistä tilaan saa avaimet ja jokaiselle vuokralaiselle pitäisi jakaa kohdistetut muuttoaikataulu.

”Asiakkaan ei pitäisi joutua ottamaan itse selvää asioista, vaan asiat olisi pitänyt miettiä etukäteen”.

Tällä kommentilla asiakas tarkoittaa aikaisemmin mainittujen asioiden lisäksi myös käytännön ohjeita muuttoautoja varten, tavarahan haalausta varten ja talon käytönopastusta (ilmanvaihto, lämmitys, automaatio). Hyvänä ratkaisuna nähtiin, että asioista informoitaisiin henkilökohtaisesti tapauskohtaisesti, jotta asiakas voi kysyä heti jos jotain tulee mieleen. Asiakkaat myös kokivat sitoutuvansa paremmin aikatauluihin ja sääntöihin, mikäli he sopivat niistä henkilökohtaisesti.

Vuokralaiset antoivat sekä hyvää että huonoa palautetta Lemminkäisen muuttovaiheen toiminnasta.

”Muuttovaiheen järjestelyt oli hoidettu hyvin”

”Huomautettavaa vain siinä, että työmaan työntekijät kulkivat valmiin tilan läpi, vaikka tilassa ei tehty enää mitään rakennustöitä”.

5.4 Yhteenveto Lemminkäisen henkilöstön ja asiakkaiden vastauksista

Kaikkia haastatellut toivoivat, että aloituspalaverissa käytäisiin läpi vuokrasopimus. Haastatteluisa tuli ideoita esitystavoista ja toiveita siitä, että vuokrasopimuksesta tehtäisiin kansankielinen yhteenveto aloituspalaveria varten. Rakennusprosessia voitaisiin avata aloituspalaverissa vaikka piirretyt elokuvan avulla. Elokuvan avulla asiakkaalle jää mielikuva, miksi muutostöiden päätöksiä kysytään aikaisessa vaiheessa. Haastatellut osapuolet kokivat muutostöiden tilausaikataulun eli ns. dead line - listan erittäin tärkeäksi vuokralaismuutosten tilausten aikataulun hallintavälineeksi. Valtaosan tiedotteista pitäisi olla kohdistettuja. Tiedotteilta toivotaan yleiskielisyyttä ja ne pitäisi olla luettavissa kännykällä sähköpostista.

Asiakkaat toivoivat Lemminkäiseltä parantamista työmaakäyntien valmisteluissa. Tarkempaa ohjeistusta halutaan mm. parkkipaikoista ja hyviä ajo-ohjeita. Työmaalla on oltava vierailuvarusteista ainakin kypärät ja suojaliivit valmiina. Työmaakäyntien järjestelyistä työmaalla oli asiakkaille jäänyt hyvä mielikuva. Tärkeänä tekijänä pidettiin työmaalta nimetyn yhteyshenkilön toimintaa. Asiakkaat kokivat sitoutuvansa paremmin sovittuihin asioihin, mikäli niistä sovitaan henkilökohtaisesti.

Vuokralaiset kokivat, että muutostöiden päätökset pitää tehdä liian kiireisellä aikataululla ilman kunnollista taustatietoa. Heidän mielestään mallitila tai pintamateriaalien esittelynurkkaus olisi hyvä olla, sillä se helpottaa päätöksentekoa. Vuokralaisasiakkaista pystyi aistimaan, että he arvostavat Lemminkäisen työmaahenkilöstön näkemyksiä ja asiantuntevuutta ja ottaisivat mielellään ratkaisuehdotuksia vastaan. Haastatteluissa selvisi, että asiakkaiden mielestä työmaan etenemisestä tehtävä tiedotus oli heikkoa ja riittämätöntä. Haastattelujen perusteella työmaiden pitäisi tiedottaa, mikäli alkuperäiseen aikatauluun tulee joitain muutoksia ja siitä, millä lailla se vaikuttaa vuokralaisen päätös- ja valmisteluajankäyttöön. Tiedottamisen ajoituksella on merkitystä, luovutusvaiheesta toivottiin tiedotusta noin 2-3 kuukautta etukäteen ja muista asioista pitäisi tiedottaa 4-6 viikkoa etuajassa.

Eräs asiakas kertoi, että hyvin hoidetussa hankkeessa työmaalta tulleet käytännön ohjeet ovat sellaisia, joiden perusteella omien hankintojen asennuksia voitaisiin johtaa puhelimitse. Muutenkin asiakkaat toivoivat, että työmaa olisi ajatellut asiat loppuun asiakkaan puolesta. Tällä tarkoitetaan hyvää käytännön ohjeistusta työmaan luovutus- ja muuttovaiheeseen. Asiakkaat eivät kokeneet negatiivisena sitä, että Lemminkäinen ohjaa heidänkin valitsemiaan asennusporukoita ja linjaa selkeästi, millä säännöillä työmaalla toimitaan.

Yrityksen henkilöstön mielestä vuokralaismuutokset aiheuttavat muutoksia sekä aitatauluun että kustannuksiin ja häiritsevät yleisesti tuotantoa. Henkilöstö ottaisi tueksi muutostyöhinnaston päätöksiä nopeuttamaan. Lisäksi asiakkaita pitää muistuttaa juridisista faktoista, vakuuttamisesta ja esim. sähkö- ja teleyhteyssojimuksista. Informaatiokatkoksien välttämiseksi Lemminkäisen on pidettävä parempaa yhteyttä myös suunnittelijoihin. Olisi tehtävä tarkistussoittoja, että sovituisia yhteydenotoista vuokralaisiin on pidetty kiinni.

6 HAASTATTELUISSA SELVINNEIDEN ASIOIDEN ANALYSOINTI JA LOPPUTUOTTEEN SISÄLLÖN MUODOSTUMINEN

Kuudennessa luvussa kuvataan opinnäytetyön ohjausryhmän työskentelyä ja haastatteluissa selvinneiden asioiden jalostamista lopputuotteeksi.

6.1 Ohjausryhmän esittely ja työskentelyn kuvaaminen

Opinnäytetyön ohjausryhmään kuuluivat Lemminkäinen Talo Oy Pääkaupunkiseudulta kiinteistökehityspäällikkö Rasmus Holmberg, työpäällikkö Glenn Kevin ja toimitilarakentamisen johtaja Jaakko Taivalkoski, joka oli myös opinnäytetyön päävastuullinen ohjaaja. Opinnäytetyön ohjaajana ja valvojana Savonia Ammattikorkeakoulusta oli rakentamistalouden yliopettaja Jorma Saarijärvi.

Opinnäytetyön haastattelujen tuloksia ei analysoitu kvantitatiivisin keinoin, vaan haastattelujen vastauksista koottiin yhteenvetotaulukot, joissa tuotiin esille vastauksissa ilmenneet yhtäläisyydet. Opinnäytetyöhön liittyvät tapaamiset olivat sisällöltään vapaita, jotta työryhmä voisi esittää rohkeita ajatuksia ja ehdotuksia esitteen sisältöön liittyen. Varsinaiset opinnäytetyön ohjauspalaverit, joihin osallistuivat kaikki opinnäytetyön ohjaajat, olivat sisällöltään etukäteen suunniteltuja ja niiden tavoitteena oli aina tiedon jakaminen ja opinnäytetyöhön liittyvien päätösten tekeminen.

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin syksyllä 2010, jolloin Lemminkäisen ohjausryhmä kertoi opinnäytetyön tekijälle, minkälaiseen ongelmaan tämän tulisi perehtyä ja mitä toiveita yrityksellä on kehitettävän lopputuotteen osalta. Opinnäytetyön aloituspalaveri toteutettiin videoneuvotteluna Helsingin ja Kuopion välillä. Yrityksen ohjausryhmä kokoontui vuoden 2010 syksyllä muutamia kertoja, jolloin haastattelujen sisältö ja haastateltavat päätettiin ja opinnäytetyön tekijä perehdytettiin yrityksen käytettävissä olevaan materiaaliin.

Myös opinnäytetyön toinen ohjauspalaveri järjestettiin loppuvuodesta 2010 videoneuvotteluna. Tuolloin määriteltiin opinnäytetyön alustava sisällysluettelo, käytettävät kirjallisuuslähteet ja hahmoteltiin lopputuotteen sisältöä. Lisäksi päätettiin tutkimusosan ja koko työn valmistumisaikataulu. Vuoden 2011 alussa Lemminkäisen ohjausryhmä ja opinnäytetyön tekijä kerääntyivät yhdessä tarkastelemaan haastattelujen vastauksia. Haastattelujen vastausten avulla päätettiin esitteen sisältö ja päätösten perusteella opinnäytetyön tekijä laati ensimmäisen version Best Way to Build –esitteestä.

6.2 Best Way to Build - esitteen sisältö

Ohjausryhmä päätti jo joulukuussa 2010 esitteen sisällysluettelosta ja alkuperäisessä suunnitelmassa päätettiin pysyä. Esitettä muutettaisiin, mikäli palautekierroksen perusteella siihen on aihetta.

1. *Kansilehti.* Ensimmäisen sivu toimii esitteen kantena ja siinä on myös projektikohtaisesti vaihtuva kuva rakennettavasta liiketilasta.
2. *Työmaan yhteystiedot ja ajo-ohjeet.* Toinen sivu sisältää selkokieliset ajo-ohjeet työmaalle, karttakuvan ja osoitteen. Lisäksi sivulla on Lemminkäisen projektin aikaisen yhteyshenkilön (usein työmaainsinööri) yhteystiedot.
3. *Työmaavierailuilla noudatettavat pelisäännöt.* Kolmannella sivulla on työmaan aluesuunnitelma, johon on merkitty varsinainen rakennus, työmaakopit ja vierailijoille varattu pysäköintialue. Jokaisella työmaalla on käytettävä turvakengkiä, huomioliiviä ja kypärää. Mikäli tällaisia varusteita vuokralaisella ei ole itsellään, on niistäkin hyvä kertoa etukäteen, jotta työmaa osaa varautua oikealla määrällä vierailuvarusteita. Turhan tarkan tiedon antamista työmaan turvallisuusmääräyksistä on vältettävä, sillä tarkemmat ohjeet ehditään antaa työmaalla vierailusääntöjen toimesta.
4. *Tietoa käyttäjäpalaverista.* Neljännellä sivulla kerrotaan muutamalla lauseella mitä tarkoitetaan käyttäjäpalaverilla ja kuinka paljon vuokralaisen on varattava aikaa vierailulle. Yritys tiedottaa asiakastaan asioista, joita käyttäjäpalaverissa käydään läpi. Ensimmäisessä käyttäjäpalaverissa esitellään projektin yhteyshenkilö ja mahdollisesti taustalla toimivat projektipäällikkö ja suunnittelijat. Lisäksi asiakkaan kanssa käydään läpi vuokrasopimus pohjapiirrosten, rakennustapaselostuksen ja tilakortin avulla.
5. *Aikataulutiedote.* Viidennellä sivulla tiedotetaan yleisaikataulusta, käyttäjäpalaverien aikataulusta, lisä- ja muutostöiden päätösaikataulusta ja tiedotustilaisuuksista. Kaaviossa on painotettu yleiskielisyyttä, eivätkä kaikki siinä esiintyvät sanat ole varsinaisesti rakennusalan termistöä.
6. *Käyttäjäpalaverien 1 - 3 sisältö.* Esitteen kuudennen sivun tarkoituksena on olla tiedotusväline kolmea ensimmäistä käyttäjäpalaveria varten. Sivulla on esitetty muutamia pääkohtia, mitä asioista käyttäjäpalaverissa käydään läpi ja avataan vuokralaiselle käyttäjäpalaverien merkitystä työmaan toimintaa ohjaavana tekijänä. Samaan sivuun on vielä uudelleen merkitty milloin asiakkaan toivotaan päätävän myymälätilansa alustava ja lopullinen layout eli asiakkaille näkyvä ulkoasu.

7. *Tietoja luovutus- ja kalustamisvaiheesta.* Seitsemännellä sivulla kerrotaan muutamalla lauseella, mitä tarkoittaa luovutusvaihe. Sivulla kuvataan tarkemmin, millä lailla yritys hoitaa projektinsa luovutusvaiheen ja siitä on apua myös noin kolme kuukautta ennen avajaisia pidettävässä vuokralaisten tiedotustilaisuudessa. Vuokralaisille kerrotaan kalustamisvaiheen erityispiirteistä ja listataan pelisäännöt joita sekä vuokralaisten että heidän valitsemiensa urakoitsijoiden tulee noudattaa työskennellessään Lemminkäisen työmaalla.
8. *Ohjeita tavaroitamiseen.* Kahdeksannella sivulla kerrotaan Lemminkäisen tavasta olla vuokralaisen tukena tavaroitamisvaiheessa. Sivun liitteeksi annetaan vuokralaisten tiedotustilaisuudessa päivitetty työmaasuunnitelma, johon on merkitty mm. roska-astioiden sijainti ja kuormien purkupaikat. Sivulla on listattuna juridiset ja vakuuttamiseen liittyvät seikat, jotka liittyvät rakennuksen hallinnanluovutukseen ja millä lailla ne koskevat vuokralaisasiakasta. Lisäksi vuokralaisia tiedotetaan luovutusvaiheen pelisäännöistä ja muistutetaan, mitä asioita vuokralaisen tulee muistaa ennen muuttoaan uusiin tiloihin. Muistettavia asioita ovat esimerkiksi Internet-yhteyden tilaaminen ja sähkösopimuksen tekeminen.
9. *Lisävarusteet ja –hinnasto.* Yhdeksännen sivun tarkoituksena on toimia työvälineenä käyttäjäpalaverissa. Opinnäytetyön ohjaaja Jaakko Taivalkoski kuvaili asiaa näin:

”Mehän tiedämme vuokralaisten tsekkauslistan kymmenen yleisintä kysymystä, miten osaisimme kysyä vielä toiset kymmenen oikeaa kysymystä.”

Kommentin taustalla on ajatus, että, oikeiden kysymysten saamiseksi Lemminkäisen on ensin kysyttävä vuokrasopimusta laadittaessa asiakkaalta toiminnan erityispiirteistä ja jalostettava ne vastausten jälkeen tilaan liittyviksi kysymyksiksi. Yrityksen saadessa tietoa asiakkaan toiveista jo vuokrasopimuksen tarkastusvaiheessa eli ensimmäisessä käyttäjäpalaverissa, pystyy työmaa toteuttamaan ne kaikkien osapuolten kannalta edullisesti ja ilman tuotantohäiriöitä. Aikaisemmin mainituista kymmenestä yleisimmästä lisä- ja muutostyöstä on mukana myös hinnasto. Esimerkiksi ”telepistorasia 35.00 € / kpl + alv. 23 %.”

6.3 Ratkaisut

Opinnäytetyöprosessin aikana Best Way to Build – esitteen esitysmuotoon liittyvät toteutusehdotukset vaihtelivat. Tammikuussa 2011 pidetyssä ajatusriihessä opinnäytetyön lopullinen esitysmuoto päätettiin vielä jättää auki ja sovittiin, että ensimmäinen versio toteutetaan Power Point – muotoisena, jotta se voitiin lähettää arvioitavaksi haastatelluille yrityksen toimihenkilöille sähköpostilla. Glenn Kevin esitti ehdotuksensa esitteen esitysmuodosta:

”Vihko voisi olla kansio, joka täydentyy projektin edetessä.”

Myös Rasmus Holmbergilla oli esitteen esitysmuotoon liittyviä ajatuksia:

”Esite pitää olla suunnattu jokaiseen projektiin erikseen”.

”Miten tapahtuu esitteen jakelu, jos vuokralaisella on useita eri henkilöitä eri vaiheissa projektia mukana”.

Asiakkailta tuli selkeää viestiä, että Lemminkäisen on hoidettava aloituspalaverinsa paremmin ja työmaakäyntien ohjeistus pitää olla parempaa. Näihin ongelmiin esitteessä on esitetty ratkaisu sivuilla *”Työmaavierailuilla noudatettavat pelisäännöt”, ”Tietoa käyttäjäpalavereista”* ja *”Käyttäjäläpaverien 1 – 3 sisältö”*.

Esitteen ensimmäisten sivujen tarkoituksena on markkinoida Lemminkäistä ja sen tapaa toimia ja tiedottaa hankkeeseen liittyvistä perusasioista. Kaikkien haastateltavien mielestä työmaalla pitää olla erikseen nimetty yhteyshenkilö käsiteltyihin asioihin liittyen. Sivulta *”Työmaan yhteystiedot ja ajo-ohjeet”* löytyvät myös yhteyshenkilön yhteystiedot.

Sekä asiakkaat että yrityksen henkilöstö painottivat tiedotteiden yleiskielisyyttä. Esitteessä kiinnitettiin erityishuomiota sen ymmärrettävyyteen ja siihen laitettiin myös mahdollisimman paljon kuvia. Tiedottamisen kieliasun lisäksi toivottiin ennakoivaa tiedottamista päätösaikatauluista ja tueksi jonkinlaista hinnastoa, joka päätöksiä ohjaa. Esitteen sivut *”Lisävarusteet ja -hinnasto”* ja *”Työmaan aikataulutiedote”* on pyritty laatimaan em. toiveiden täyttämiseksi.

Ohjausryhmä oli sitä mieltä, että esitteessä pitää olla informaatiota aikataulusta. Ryhmän sisällä esitettiin myös eriäviä mielipiteitä siitä, että minkälaista tiedotusta aikataulusta annetaan.

”Luovutusvaihe ja projektin loppuvaihe on tiedossa jo ennen projektin alkua, voimme tiedottaa siitä jo heti alussa”, kertoi Jaakko Taivalkoski.

Glenn Kevinillä oli eriävä näkökulma asiasta:

”Ei me voida tiedottaa lopullista aikataulua luovutusvaiheesta ennen projektin alkua”.

Päädyttiin lopulta ratkaisuun, että opinnäytetyössä esitetään yksi sivu, *”Aikataulutiedote”*, joka nitoo yhteen yleisaikataulun, vuokralaismuutosten päätösaikataulun ja samalla toimii tiedotteena työmaan palavereista.

Ohjausryhmällä oli ennakolta näkemys siitä, että työmaan loppuvaihe on haasteellinen ja aiheuttaa painetta koko organisaatiolle. Kosken (2004, 36) mukaan toimivan ja tehokkaan luovutusprosessin edellytyksenä on:

1. Luovutusprosessi sekä sen tehtävät ja vastuhenkilöt on selkeästi määritetty ja kuvattu
2. Luovutusprosessiin osallistuvat tuntevat prosessin ja oman tehtävänsä siinä

3. Prosessin osallistujat ovat motivoituneet hoitamaan omat luovutustehtävänsä hyvin
4. Osallistujien on mahdollista hoitaa luovutus suunnitellusti
5. Myös asiakas osallistuu vastuullisesti luovutukseen yhteistyössä urakoitsijan kanssa

Asiakkaat toivoivat projektin lopputiedotteisiin käytännön ohjeita omaa toimintaansa varten. Sivuilla ”*Tietoja luovutus- ja kalustamisvaiheesta*” ja ”*Ohjeita tavaroittamiseen*” on pyritty antamaan selkeitä ohjeita vuokralaisten roolista luovutuksen aikana ja käytännön ohjeistusta vuokralaisille heidän työmaa-aikaista toimintaansa varten. Lisäksi sivuilla on muistilista käytännön seikoista, joita vuokralaisen tulee hoitaa ennen uuteen tilaansa muuttamista.

6.4 Lähdekirjallisuus ja lopputuote

Ohjausryhmän työskentelyä ja päätöksen tekoa ohjasivat ennakkokäsitys esitteen sisällöstä ja erityisesti asiakkailta tulleet vastaukset ja parannusehdotukset. Työmaan henkilöstön kehitysideoita otettiin huomioon, mikäli ohjausryhmässä ne koettiin asiakaslähtöisiksi.

Kirjallisuuskatsauksessa selvisi, että laajemmissakin tutkimuksissa esille tulleet ongelmat käyttäjien tiedottamisessa ja rakennusprojektin osapuolten välisessä kommunikoinnissa olivat samoja kuin opinnäytetyötä varten tehdyissä haastatteluissa tuli ilmi. Teorian hyödyntäminen suoraan lopputuotteessa oli ongelmallista, koska aikaisemmat tutkimukset ovat keskittyneet ongelmien syiden selvittämiseen, asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien seikkojen selvittämiseen ja rakennusliikkeiden tuotannon kehittämiseen. Aikaisempien tutkimuksen tavoitteena ei ole ollut konkreettisen työvälineen jalostaminen tutkimusten tulosten avulla. Huolimatta mainituista ongelmista, teoriakirjallisuus ohjasi opinnäytetyön tekijää antamalla tälle paremman käsityksen minkälaisia ongelmia käyttäjien ja rakennusliikkeen välillä voi olla ja minkälaisia asioita asiakkaat (tilaajat ja käyttäjät) arvostavat rakennusliikkeen toiminnassa. Tutkimusten tuloksissa oli myös havaittavissa keskinäisiä eroavaisuuksia. Toisten tutkimusten perusteella asiakkaat mieltävät teknisen laadun toiminnallista laatua tärkeämmäksi rakennusliikkeen toiminnassa.

7 POHDINTA

7.1 Johtopäätökset ja kehitysideat

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Lemminkäinen Talo Oy:n toimitilarakentamisen liiketoimintaa varten Best Way to Build –esite. Esite tulee yrityksen työmaainsinöörien ja vuokralaisasiakkaiden käyttöön ja sen toivotaan parantavan asiakaskokemusta yrityksen työmaatoiminnasta ja yrityksen projektien hallintaa. Alla on kerrottu, minkälaisia johtopäätöksiä tutkimuksen perusteella on tehty ja miten työmaiden toimintaa voisi edelleen kehittää.

Rakennusmarkkinoiden asiakassuhteet eroavat kuluttajamarkkinoiden asiakassuhteista paljon. Rakennushankkeet ovat projektiluonteisia ja omaavat projektituotannon piirteitä. Osapuolia on paljon, ne vaihtuvat tiheään ja projektit ovat kertaluonteisia. (Niittymäki 2006, 58.) Em. asiat aiheuttavat haasteita tiedottamiselle ja asiakassuhteen luomiselle. Toimiakseen asiakaslähtöisesti, rakennusliikkeen on pystyttävä asettumaan (vuokralais-) asiakkaansa asemaan ja toimittava tämän toiveiden mukaisesti. Lisäksi menestyksekkäästi hoidettu rakennusprojekti on johdettu asiakkaiden hallinnan osalta jämäkästi. Ennakoiva, tiedottava ja jämäkkä toimintatapa estää hallitsemattomat tilanteen projektin aikana ja samalla asiakas kokee saavansa tämän tarpeet huomioon ottavaa palvelua. Asiakkaat kokevat asioiden olevan hyvin hoidettuja, mikäli niistä tiedotetaan selkeästi ja heille annetaan oikeanlaista tietoa, minkälaista toimintaa ja päätöksiä heiltä odotetaan.

Lemminkäinen Talo Oy Pääkaupunkiseudun henkilöstön vastausten perusteella henkilöstö tietää melko hyvin, miten vuorovaikutus asiakkaiden kanssa pitäisi hoitaa, mutta yritys ei siitä huolimatta täysin toimi niin. Yrityksen toimitilarakentamisen linjajohtaja kertoi, että yritys on jälkijunassa teemaan liittyvissä asioissa. Best Way to Build – esitteen kaltaista työkalua ei yrityksessä ole aikaisemmin käytetty.

Kirjallisuuskatsauksen perusteella asiakaslähtöisten työvälineiden luomiseksi tehtyjä tutkimuksia ei alan peruskirjallisuudesta ja suomalaisten ammattikorkeakouluopiskelijoiden tuntemista julkaisuista löydy. Voidaan tehdä päätelmä, että tutkimuksia teettävät korkeakoulut ja niiden opiskelijat ovat olleet kiinnostuneita rakennusalan asiakassuhteiden menestyksellisyys syy-seuraussuhteiden selvittämisestä, mutta varsinaiset käsikirjamaiset ohjekirjat asiakassuhteen hallintaan projektin aikana ovat harvinaisempia. Alalla toimivat rakennusliikkeet ovat varmasti kehittäneet omia toimintamallejaan sekä hankekohtaisesti että organisaatioidensa yleisohjeiksi, mutta ne eivät ole kilpailutekijäsyistä päätyneet julkiseen käyttöön.

Opinnäytetyön lopputuote koottiin ensimmäisen kerran Power Point -esitykseksi. Lopputuotteen lopullinen muoto jäi vielä auki, mutta se päätetään ennen pilottihanketta. Haastatteluissa ja lopputuotteen sisältöpalavereissa ehdotettiin, että esite voisi olla kansio, jonka välilehdille päivitetään työmaalta tulevaa tiedostusta projektin edetessä. Esite voisi myös olla sähköinen, jolloin sen jakelu sähköpostin avulla tai verkkosivuilta ladattavana esitteenä olisi helppoa. Myös perinteisiä painotuotteita ja tulosteita harkittiin vaihtoehtoina. Hyvänä ideana ohjausryhmässä pidettiin ehdotusta tehdä Lemminkäisen työmaatoimintaa esittelevä lyhyt animaatiovideo.

7.2 Esitteen testaaminen pilottihankkeessa

Best Way to Build – esitettä on tarkoitus testata käytännössä Mikkelän Takomo - hankkeessa. Takomo sijaitsee Kehä III:n ja 1-tien läheisyydessä ja sen on tarkoitus palvella lähialueen asukkaita ja pääväylien työmatkalaisia. Projekti varten tehdään esite ja se annetaan työmaainsinöörin ja / tai vastaavan mestarin työkaluksi sekä kaikille vuokralaisasiakkaille. Esitteen toimivuus pilottihankkeessa tulisi dokumentoida jollain lailla ja käydä sekä työmaahenkilöstön että asiakkaiden kanssa muutama palautekeskustelu. Palautteiden perusteella esitettä voidaan edelleen kehittää.

Lemminkäinen-konsernilla on käytössään sisäinen verkkosivusto nimeltään ”LemOn” ja siitä pääsee käyttämään Lemminkäinen Talo Oy Pääkaupunkiseudun toimintajärjestelmää. Toimintajärjestelmässä on tallennettuna työmaita varten toimintaohjeita ja esitetyt tarkastus- ja valvontamuistioita. Best Way to Build – esite on pyritty suunnittelemaan niin, että sen voisi pilottihankkeen jälkeen jalostaa osaksi yrityksen toimintajärjestelmää.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 1995. *Laadullinen tutkimus*. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Juntto, V. 2007. *Case-yrityksen uuden palvelumallin toimintotyyppinen tehtäviin jako*. Kuopio: Kopiajyvä.

Kankainen, J. Junnonen, J-M. 2000. *Rakennuttaminen*. Helsinki: Rakennustieto.

Koski, H. 2004. *Rakennushankkeen luovutusprosessin kehittäminen*. Espoo: Otatieto Oy.

Lemminkäisen www-sivu [viitattu 8.2.2011]. Saatavissa: www.lemminkainen.fi

Liuksiala, A. 1999. *Rakennussopimukset, käytännön käsikirja*. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Niittymäki, T. 2006. *Asiakkuuden hallinta rakennuttajakonsulttiyrityksessä*. Tampere: Dippa Systems Oy.

Pekkanen, J. 2005. *Asiakkuuden menestys- ja uhkatekijät rakennushankkeessa*. Helsinki: Picaset Oy.

Rope, T & Pöllänen, J. 1998. *Asiakastytyväisyysjohtaminen*. Juva: WSOY.

Syrjä, M. 1999. *Asiakastytyväisyys rakennusalan urakoitsijan toiminnassa*. Tampere: Dippa Systems Oy.

Tuuri, A. 2007. *Oy Alfred A. Palmberg Ab 100 vuotta. Sukupolvet vaihtuvat – yhtiö elää*. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Tuuri, A. 2010. *Lemminkäisen sata vuotta. Merisatamasta maailman ääriin*. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Ventovuori, T. & Kankainen, J. & Pekkanen, J. 2002. *Projektituotannon asiakkuus*. Espoo: Otamedia Oy.

Tärkeää tietoa yhteistyöstä Lemminkäisen kanssa



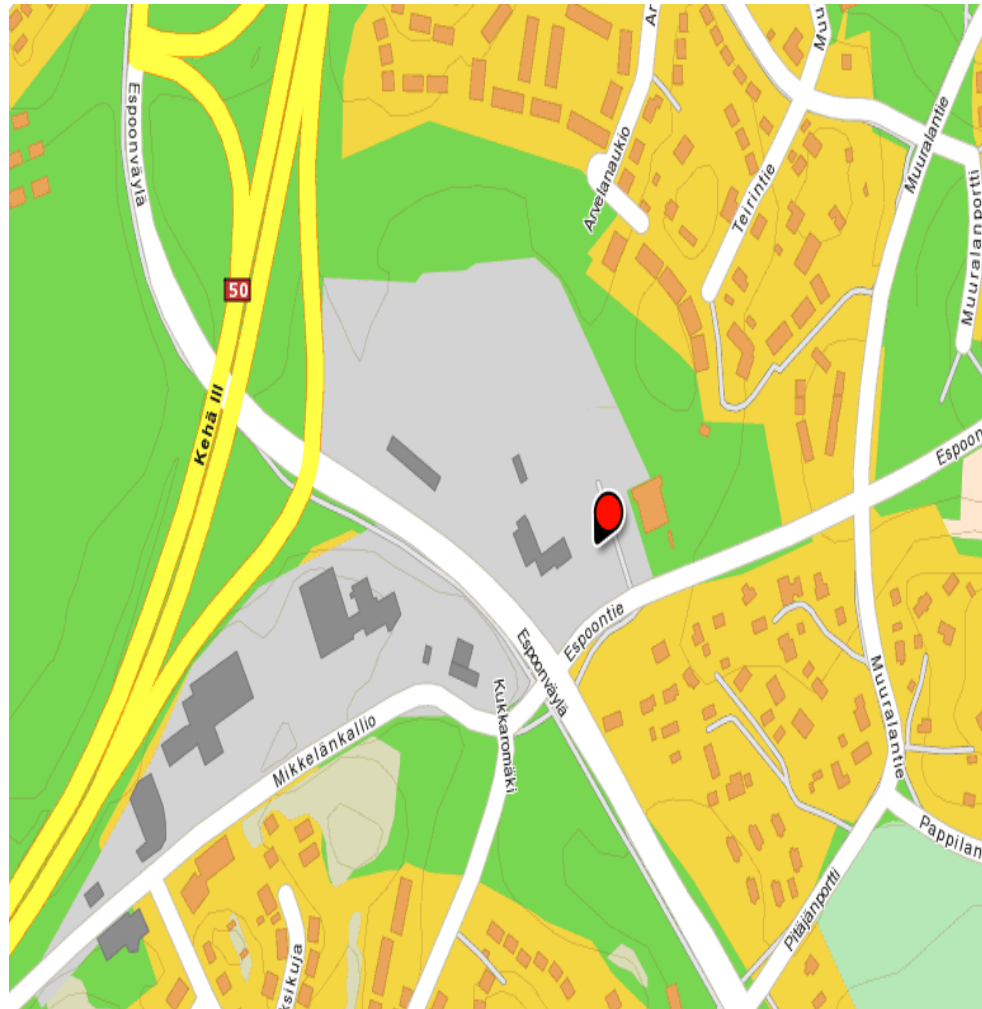
TYÖMAAN YHTEYSTIEDOT JA AJO- OHJEET

Työmaan osoite on Teirinsyrjä 2,
02770 ESPOO.

Työmaan yhteyshenkilömme on
työmaainsinööri Ville Juntto
puh. 050 – 462 6783
sähköposti vile.juntto@lemminkainen.fi

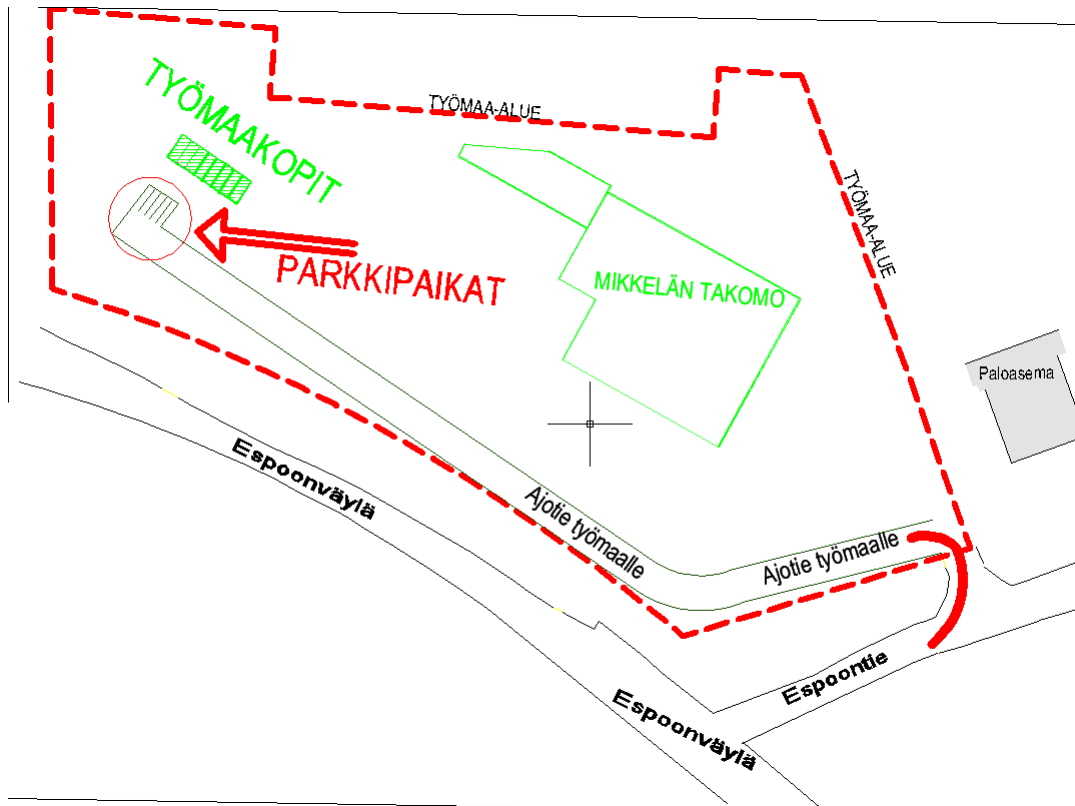
Ajo-ohje Mikkelän Takomoon:

- 1) Kääntykää Kehä III:lle Turunväylältä liittymästä Espoon Keskus
- 2) jatkakaa matkaa länteen Kehä III:sta ja nouskaa liittymästä Espoon Keskus, Muurala
- 3) seuratkaa Espoonväylää kohti Espoon Keskusta, kunnes Mikkelän Takomo tulee vasemmalle puolelle tietä



TERVETULOA LEMMINKÄISEN TYÖMAALLE

Olemme varanneet vieraillemme parkkipaikkoja alla merkityille paikoille.



Työmaallamme on käytettävä työturvallisuuslainsäädännön vaatimia turvavarusteita:

- kypärä kuulo- ja silmäsuojaimilla



- huomioliivi
- turvakengät
- sopikaa tarvittaessa työmaan yhteys henkilön kanssa lainattavista vierailuvälineistä
- vierailulla teidät perehdytetään työmaahan ja saatte työmaan vierailijoiden kulkuluvan
- kulkulupa on oltava aina nähtävillä työmaalla vieraillessanne

TIETOA KÄYTTÄJÄPALAVEREISTA

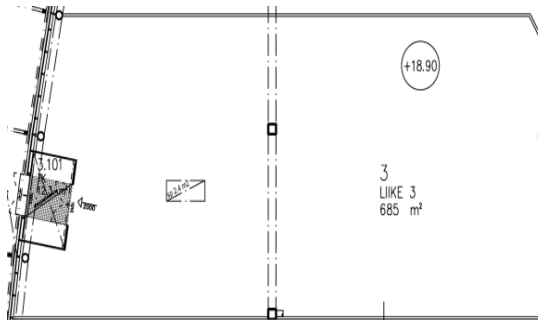
- Kutsumme Teidät muutamia kertoja hankkeen aikana työmaalle käyttäjäpalaveriin.
- Käyttäjäpalaverissa käydään läpi työmaan eteneminen, tiedotettavat asiat ja Teidän erityistoiveenne omaan myymälätilaanne liittyen. Pyrimme muokkaamaan tilanne toiveitanne vastaavaksi.
- Ensimmäinen palaveri pidetään yleensä hankkeen ensimmäisen kahden kuukauden aikana ja sen aikataulu sovitaan vuokrasopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä.
- Käyttäjäpalaverissa pääsette tutustumaan projektin yhteyshenkilöihin.
- Ensimmäisessä tapaamisessa käydään myös läpi vuokrasopimuksen sisältö suunnitelmien avulla.
- Lähetämme Teille käyttäjäpalaverissa käsiteltävien asioiden sisällysluettelon sähköpostilla noin viikkoa ennen tapaamista.
- Palavereille on hyvä varata aikaa noin kaksi tuntia.

AIKATAULUTIEDOTE

Kalenteri:	TAMMI- HUHTIKUU		TOUKOKUU - SYYSKUU				LOKA- JA MARRASKUU		1.12.
Työmaan tilanne:	TYÖMAAN ALOITUS	TALON SEINÄT JA KATTO	TALON SISÄSEINIEN, LATTIOIDEN JA TALOTEKNIIKAN RAKENTAMINEN				LUOVUTUSVAIHE: VIIMEISTELY JA MUUTTO		AVAJAISET
Tapaaminen:	PALAVERI NRO 1	LISÄPALAVERI TARVITTAESSA	PALAVERI 2	PALAVERI 3	LISÄPALAVERIT TARVITTAESSA	VUOKRA-LAISINFO	PALAVERI NRO 4	PALAVERI NRO 5	
Tapaamisen sisältö:	KATSO SIVU "KÄYTTÄJÄPALAVERIEN 1-3 SISÄLTÖ"	JÄRJESTETÄÄN MIKÄLI MYYMÄLÄN LAYOUT ON VALMIS	"KÄYTTÄJÄ-PALAVERIEN 1-3 SISÄLTÖ"	"KÄYTTÄJÄ-PALAVERIEN 1-3 SISÄLTÖ"	JÄRJESTETÄÄN MIKÄLI TARVETTA ILMENEE	KAUPPIAS-YHDISTYS + AVAJAISMARKKI NOINTI	KALUSTAMIS-TARKASTUS MUUTON PELISÄÄNNÖT	MUUTTOAIKATAULU AVAIMET KÄYTTÖOPASTUS	
Päätösaikataulu:	PALAVERIN AIKATAULU SOVITAAN VUOKRASOPIMUKSEN ALLEKIRJOITUKSESSA	SOVITAAN TARVITTAESSA	LUONNOS VALMIS 15.5.2011	LAYOUT VALMIS 1.6.2011		INFOTI-LAISUUS 25.9.	KALUSTAMINEN ALKAA 1.11.	TAVAROITTAMINEN 15.11. ALKAEN	

VUOKRANMAKSU ALKAA 1.12.20X2

KÄYTTÄJÄPALAVERIEN 1 – 3 SISÄLTÖ



PALAVERI NRO 1

WC- JA TAUKOTILOJEN PAIKAT

KÄYDÄÄN LÄPI PROJEKTIN SUUNNITELMAT

VUOKRASOPIMUKSEN LÄPIKÄYNTI

Ensimmäisessä käyttäjäpalaverissa myymälätilasta on käytettävissä vuokrasopimuksen mukainen tilakortti. Yleensä siinä on hahmoteltuna mm. sisäänkäynti, sosiaalityilat ja rakennusteknisesti tärkeitä seikkoja, kuten kantavat pilarit ja mahdolliset väliseinät.

PALAVERI 2

TOUKOKUUN ALUSSA MYYMÄLÄNNE LAYOUTIIN LIITTYVÄ PALAVERI

PINTAMATERIAALIT, VÄLISEINÄ, OVET, VESI, VIEMÄRI, ILMANVAIHTO

TIEDOTETAAN TYÖMAAN KULUSTA

Toista käyttäjäpalaveria varten suunnittelijat täydentävät suunnitelmia ja mahdollisia erityistoiveitanne tilakorttiin. Palaverissa tarkistetaan, onko erityistoiveillanne kustannusvaikutuksia. Tyypillisiä lisätöitä ovat mm. erikseen lisättävät neuvotteluhuoneet, datapistorasiat ja sosiaalitylojen lisävarusteet. Erityistoiveidenne perusteella suunnittelijat tekevät lisäykset toteutussuunnitelmiin. Lähes valmis layout tulee olla valmiina 15.5.2012.

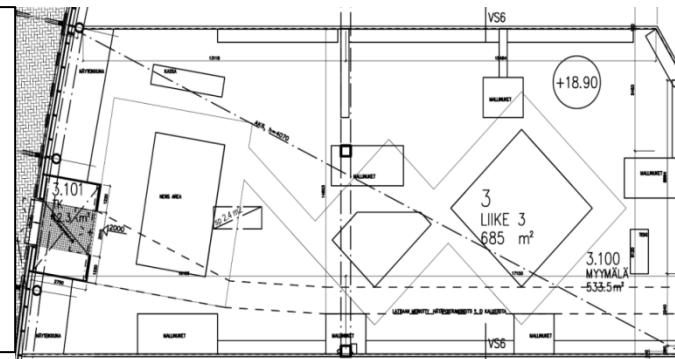
PALAVERI 3

MYYMÄLÄN LAYOUT-PALAVERI KESÄKUUN ALUSSA

SÄHKÖISTYS, VALAISTUS

TIEDOTETAAN TYÖMAAN KULUSTA

Lopullisen layoutin valmistuttua pohjakuvaan on liitetty talotekniset erityissuunnitelmat. Kuva sisältää mittoja, teknisiä lisätietoja asennettavista laitteista ja yksityiskohtaisia tietoja pintamateriaaleista. Lopullisen layoutin tulee olla valmis 1.6.2012. Tuolloin työmaan on mahdollista toteuttaa erityistoiveenne aika-taulussa, edullisesti ja laadukkaasti.



TIETOJA LUOVUTUS- JA KALUSTAMISVAIHEESTA

Työmaan viimeiset kaksi kuukautta ovat luovutusvaihetta. Luovutusvaiheessa rakennus viimeistellään Teidän käyttöönnne varten. Viranomaiset käyvät tarkastamassa rakennuksen käyttöturvallisuuden ja sen jälkeen rakennus saadaan lain mukaan ottaa käyttöön.

Työmaan pelisäännöt luovutusvaiheessa:

- työmaalle saavuttaessa kaikkien uusien henkilöiden on käytävä n. 15 minuuttia kestävässä perehdytyksessä
- toivomme, että ilmoitatte työmaalle vierailuista ja/tai kalusteasentajien saapumisesta etukäteen
- kaikilla asennusryhmillä pitää olla lain määräämät työturvallisuusvarusteet: turvakengät, kypärä kuulo- ja silmäsuojaimilla ja huomioväriset työasut sekä työmaan kulkulupa
- asennusryhmät saavat työskennellä työmaalla vain arkisin klo 7.00 – 15.30. Erityisjärjestelyistä on sovittava työmaan kanssa erikseen

Noin kuukautta ennen luovutusvaiheen aloitusta järjestämme Teille tiedotustilaisuuden, jossa käydään tarkemmin läpi, minkälaisia toimenpiteitä luovutusvaihe aiheuttaa. Samassa tiedotustilaisuudessa perustetaan kauppiasyhdistys.

Luovutusvaiheeseen liittyviä seikkoja:

- valitsemanne erikoisasentajat saapuvat työmaalle asentamaan myymälänne ulkoasuun liittyviä yksityiskohtia
- kalustaminen aloitetaan n. kuukautta ennen avajaisia kanssanne käytävän kalustamistarkastuksen jälkeen
- työmaalla tehdään taloteknisiä säätötöitä
- työmaalla järjestetään viranomaistarkastuksia
- Lemminkäinen on vastuussa työturvallisuudesta rakennuksen valmistumiseen saakka

OHJEITA TAVAROITTAMISEEN

MUUTTO-OHJEITA:

Tavaroittaminen aloitetaan n. 2 viikkoa ennen avajaisia. Tuolloin saatte avaimet ja tämän jälkeen vastuu tilanne vakuuttamisesta ja vartioinnista siirtyvät lopullisesti Teidän vastuullenne.

Vuokranmaksu ja myynti uudesta myymälätilasta alkavat 1.12.2012.

HALLINNAN LUOVUTUS:

- mikäli haluatte saada vuokratiloja haltuunne ennen avajaisia kalustamista ja tavaroittoa varten, on Teidän järjestettävä kalusteidenne ja tavaroidenne asianmukainen vartiointi sekä kalusteidenne, tavaroidenne, työntekijöidenne ja mahdollisten aliurakoitsijoidenne vakuuttaminen.
- vakuutuksen on vastattava myös muille vuokralaisille ja kiinteistölle aiheutuvista vahingoista sekä viivästyksen tai liiketoiminnan keskeytyksen muille vuokralaisille, vuokranantajalle ja kiinteistön omistajalle aiheuttamista vahingoista.
- hallinnanluovutuspäivästä tilojen hallinta ja vastuu siirtyvät vuokralaiselle
- hallinnanluovutuspäivänä luetaan sähkö-, vesi- ja lämpömittarit ja vuokralainen vastaa kuluista tästä eteenpäin

HYVÄ MUISTAA:

- muutto- ja kuljetuspalvelujen tilaaminen
- muuttokuormien purku- ja nostolaitteiden tilaaminen muuttoa varten
- Internet- ja muiden tietoliikenneyhteyksien tilaaminen uuteen osoitteeseen
- vartioinnin ja kulunvalvonnan tilaaminen uusiin myymälätiloihin

Rakennuksessa on tavanomaisia varastotilojen pariovia. Erikoiskokoisista kuormista on hyvä sopia työmaan kanssa erikseen.

Vuokralaisten tiedotustilaisuudessa teille jaetaan päivittynyt työmaasuunnitelma, johon on merkitty mm. roska-astioiden sijainti ja kuormien purkupaikat.

MIKKELÄN TAKOMO:

Vuokralaisinfossa esitellään Takomon huoltoyhtiö.

Perehdytys talon järjestelmien käyttöön tehdään viimeisen käyttäjäpalaverin yhteydessä.

Mikäli talossa ilmenee joitain vikoja tai puutteita, pyydämme teitä ottamaan yhteyttä huoltoyhtiöön.

Lemminkäinen Talo Oy Pääkaupunkiseutu haluaa toivottaa menestyksekkäitä vuosia Mikkelän Takomossa.

LISÄVARUSTEET JA –HINNASTO (alv. 0 %)

• Sähköpistorasia (2 johdon paikkaa)	94,71 € / kpl
• Datapistorasia (2 johdon paikkaa + tele + verkkokaapeli)	246,02 € / kpl
• Kattoon asennettava alumiininen valaisinkisko 1 m	135,14 € / kpl
• Kattoon asennettava alumiininen valaisinkisko 4 m	282,98 € / kpl
• Kassapiste (sis. sähkö-, valaistus-, ja datavalmiudet)	435,44 € / sarja
• Lattiamateriaalit	
• Upofloor Hovi Mosaik - laatta	22,64 € / m ²
• Upofloor Life Line – laatta	29,34 € / m ²
• Upofloor Life Line – matto	32,80 € / m ²
• Upofloor Estrad – muovimatto	21,83 € / m ²
• Kiinnitysvahvistukset seiniin (TV:lle, esiteltäville tuotteille jne.)	
• Vanerikiinnityslevy 1000 x 600	9,24 € / kpl
• Vanerikiinnityslevy 300 x 300	3,47 € / kpl
• Vanerikiinnityslevy 600 x 600	4,62 € / kpl
• Peltikiinnityslevy 600 mm korkea	9,24 € / jm
• Peltikiinnityslevy 300 mm korkea	4,62 € / jm
• Astianpesukone, UPO TOSIPUHDAS, 45 cm leveä	495,00 € / kpl

Hintoihin lisätään kulloinkin voimassaoleva arvonlisävero.

Hinnat ovat nettolisähintoja, niihin sisältyy asennus ja niistä on hyvitetty alkuperäinen tuote/materiaali.