

# **LVI-saneerauksen asukastiedottamisen kehittäminen**

**Timo Soininen**

Opinnäytetyö

6.2.2012    Kuopiossa

**Ammattikorkeakoulututkinto**



Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala	
Koulutusohjelma Rakennustekniikan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Timo Soinen	
Työn nimi LVI-saneerauksen asukastiedottamisen kehittäminen	
Päiväys 6.2.2012	Sivumäärä/Liitteet 31+29
Ohjaaja(t) Kimmo Anttonen, Tommi Saastamoinen (YIT), Kari Hämäläinen (YIT)	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) YIT Rakennus Oy	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitä tulee ottaa huomioon putkiremontin asukasviestinnässä. Lisäksi tavoitteena oli perehtyä asukkaita yleensä vaivaaviin kysymyksiin linjasaneerauksesta ja laatia heille kysymysten ja vastausten pohjalta tietopaketti, jota jaettaisiin ennen putkiremonttia. Tietopaketti laadittiin YIT rakennuksen tarpeisiin. Linjasaneerauskohteissa asukkaille tiedottamisessa on havaittu ongelmia. Asukkaiden tietämättömyys putkiremontin yleisistä periaatteista vaikeuttaa urakoitsijan työskentelyä huomattavasti, joten asukastiedotusta täytyi kehittää.</p> <p>Opinnäytetyö laadittiin käyttämällä hyväksi lähdekirjallisuutta sekä tekijän työkokemusta linjasaneerauskohteen työnjohtotehtävistä. Lisäksi tietolähteenä käytettiin työmaan vastaavan mestarin ja työpäällikön työkokemusta.</p> <p>Työn tuloksena valmistui 24-sivuinen nidontalehtiö, jossa kerrotaan putkiremontin laajuudesta, työvaiheista, melusta, pölystä, asbestista, turvallisuudesta ja siitä mitä remontti vaatii asukkaalta ja osakkeen omistajalta. Lisäksi laadittiin PowerPoint-esitys, joka voidaan helposti muokata eri kohteiden käyttöön. Työssä on tarkasteltu perinteistä kilpailumuotoista putkiremonttia asukasviestinnän näkökulmasta, eikä töiden teknisestä toteutuksesta kerrota tarkemmin.</p>	
Avainsanat linjasaneeraus, asukastiedotus	
Ei julkinen	

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme In Construction Engineering			
Author(s) Timo Soinen			
Title of Thesis Development of resident communication in pipe renovation			
Date	6.2.2012	Pages/Appendices	31+29
Supervisor(s) Kimmo Anttonen, Tommi Saastamoinen (YIT), Kari Hämäläinen (YIT)			
Client Organisation /Partners YIT construction services			
<p>Abstract</p> <p>This final project was commissioned by YIT Construction Services. The aim was to study the existing information given to the residents about pipe renovation work and compile an information package about pipe renovation which YIT Construction Services can give to the owners of the flats. Informing of the residents has been found as a problem in pipe renovations. Ignorance of the residents makes the contractor's work more difficult. The purpose of this thesis was to answer the questions which are asked most often and to answer them as simply as possible.</p> <p>The thesis was compiled using a source of literature and the author's experience. In addition, much of the information collected was based on experience and opinions of the experienced construction engineers.</p> <p>As a result of this thesis a 24 page informal pad and a PowerPoint-show were made for YIT Construction Services. The created information package includes information about pipe renovations extent, phases of the work, noise, dust, asbestos, safety and what pipe renovation requires from the client. This study evaluated the traditional competition-based pipe renovation from the view of resident communication and did not focus on technical execution of the work.</p>			
Keywords pipe and drain renovation, customer information			
Non public			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Tausta ja tavoitteet.....	6
1.2	YIT Oyj.....	6
2	LINJASANEERAUS .....	7
2.1	Mikä on linjasaneeraus.....	7
2.2	Tyypillinen linjasaneerauskohde.....	10
3	LINJASANEERAUKSEN TOTEUTUS VIESTINNÄN NÄKÖKULMASTA .....	13
3.1	Tiedottaminen.....	13
3.2	Kohderyhmät .....	14
3.3	Tiedotuskanavat.....	15
3.4	Lähetettävät tiedotteet/lomakkeet.....	16
3.5	Hyvä tiedote.....	17
3.6	Asukasinformaatiotilaisuus.....	18
3.7	Huoneistokatselmus.....	18
3.8	Työmaan johtaminen .....	19
4	TIETOPAKETIN KOKOAMINEN.....	20
4.1	Tausta .....	20
4.2	Ennen remontin alkua .....	21
4.3	Remontin laajuus.....	22
4.4	Melu, pöly, asbesti ja suojaus .....	23
4.5	Asuminen ja turvallisuus työn aikana.....	24
4.6	Työvaiheet.....	25
4.7	Remontin jälkeen.....	26
4.8	PowerPoint-esitys .....	27
5	TIETOPAKETIN JA POWERPOINT-ESITYKSEN KÄYTTÖÖNOTTO.....	29
6	YHTEENVETO .....	30
	LÄHTEET.....	31
	LIITTEET	
	Liite 1 Tietopaketti .....	32
	Liite 2 PowerPoint-esitys.....	53

## 1 JOHDANTO

### 1.1 Työn tausta ja tavoitteet

YIT rakennus Oy on tehnyt linjasaneerauksia Kuopion alueella muutaman vuoden ajan. Linjasaneerauksien asukasviestinnän taso ei ole vielä yltänyt toivotulle tasolle, jolla asukkaiden kanssa toimiminen olisi vaivatonta ja nopeaa. Asukkaiden epätietoisuus ja kysymysten suuri määrä rasittaa asukkaita ja myös urakoitsijan vastuuhenkilöitä.

Työn tavoitteena on laatia YIT rakennus Oy:n käyttöön linjasaneerausta käsittelevä tietopaketti ja asukasinformaatiotilaisuudessa esitettävä PowerPoint-esitys sekä kertoa asukasviestinnän perusteista. Tietopaketti jaetaan asukkaille ja osakkeen omistajille ennen asukasinformaatiotilaisuutta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tietopaketin ja PowerPoint-esityksen avulla lisätä asukkaiden tietoisuutta linjasaneerauksen kulusta ja asukkaiden velvoitteista sekä vähentää YIT rakennus Oy:n vastuuhenkilöiden työtaakkaa.

Tietopaketin ja PowerPoint-esityksen tulisi olla mahdollisimman yksinkertainen ja helppolukuinen ja sisältää vain tärkeimmät tiedot linjasaneerauksesta. Tietopakettista tehdään yleispätevä ja tarkoituksena on, että sitä voi päivittää ja käyttää tulevaisuudessa toteutettaviin linjasaneerauskohteisiin. PowerPoint-esitys on esityspohja, joka on kunkin projektin tarpeisiin muokattavissa. Tietopaketti ja PowerPoint-esitys laaditaan käyttämällä sekä lähde kirjallisuutta, että käytännön kokemusta. Käytännön esimerkkikohteina ovat kaksi kilpailumuotoista linjasaneerausurakkaa Kuopion alueella. Opinnäytetyön tuotoksista on hyötyä sekä asukkaalle että urakoitsijalle.

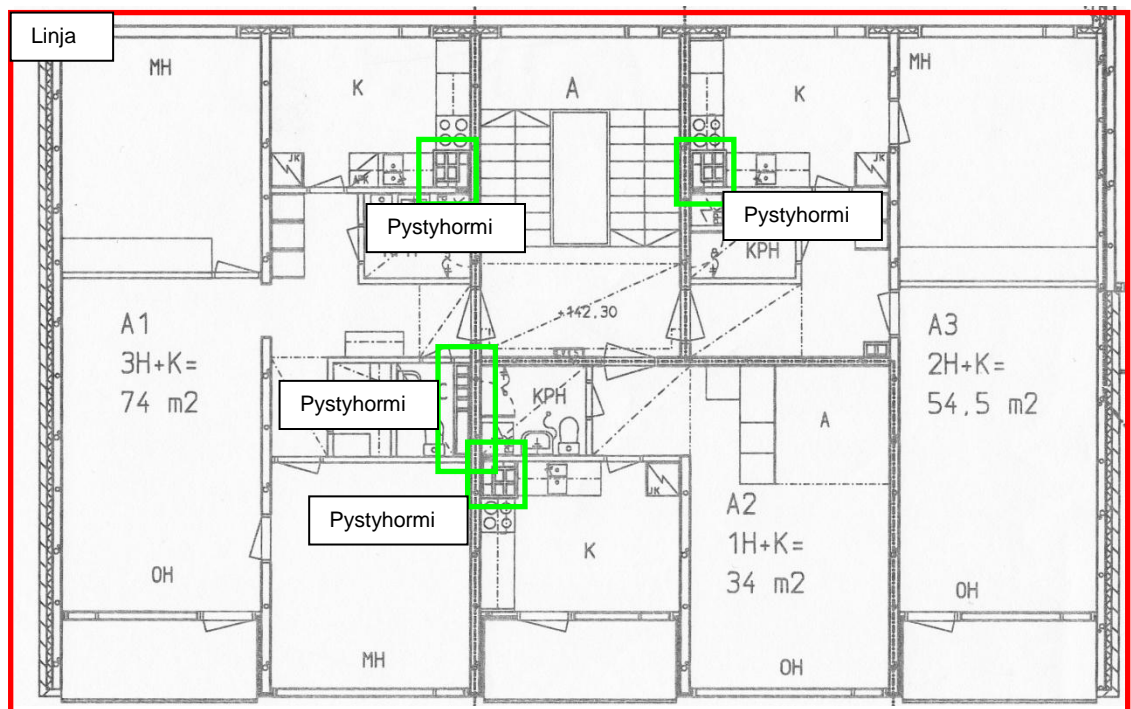
### 1.2 YIT rakennus Oy

YIT Rakennus Oy on Suomen suurin rakennusliike ja suurin omaperustaisten asuntojen rakentaja ja merkittävä kiinteistökehittäjä. Yrityksen asema on vahva myös infra-rakentamisessa ja kunnossapidossa. Teiden hoitajana YIT rakennus Oy on Suomen suurin yksityinen toimija. YIT:n henkilöstöstä 13 % työskenteli vuonna 2009 Suomen rakentamispalveluissa ja toimialan osuus konsernin liikevaihdosta oli 29 %. 22 % konsernin sijoitetusta pääomasta oli sitoutunut Suomen rakentamispalveluihin (YIT).

## 2 LINJASANEERAUS

### 2.1 Mikä on linjasaneeraus?

Linjasaneeraus eli arkikielessä putkiremontti on kiinteistön käyttövesi- ja viemäriputkien korjaustyö, joka tehdään linjoittain. Yleensä linjasaneeraukset toteutetaan tavalla, jossa linjat koostuvat rappukäytävistä, mutta joskus vanha rakennustapa ja tilaajan toiveet pakottavat pilkkomaan remontin pienempiin kokonaisuuksiin. Linjojen määrään ja jakoon vaikuttavat paljon pystysuuntaiset hormit, joissa talotekniikka nousee ylöspäin ja jakautuu kerroksissa vaakasuuntaisesti kylpyhuoneeseen ja keittiöön. Tämä tarkoittaa sitä että päällekkäisten huoneistojen korjaustyöt suoritetaan samanaikaisesti. Alapuolella on havainnollistava pohjakuva siitä, miten linjat määräytyvät.



Kuva 1. Havainnollistava pohjakuva. Kuva: Timo Soininen

Perinteisessä linjasaneerauksessa kylpyhuoneet puretaan rakennuksen runkoon asti ja koko kylpyhuone uusitaan. Lattiaan asennetaan uudet viemärit (kuvassa2) ja seinien ja lattioiden vesieristys ja laatoitus uusitaan nykymääräyksiä vastaaviksi sekä kylpyhuonekalusteet vaihdetaan uusiin lähes poikkeuksetta. Tämän lisäksi kylpyhuoneisiin asennetaan monesti sähköinen lattialämmitys ja alas laskettu katto, jonka sisällä kulkee vesijohto hajotukset ja mahdolliset ilmastointihormit sekä sähkökaapeloinnit. Keittiöissä uusitaan putkistojen lisäksi usein myös kalustevalilaatoitus ja sähköt. Linjasaneerauskohteissa sähkötekniikka on monesti vanhentunut ja se on järkevää uusia kokonaan peruskorjauksen yhteydessä.



Kuva 2. Kylpyhuoneen viemärihajotukset. Kuva: Timo Soininen



Kuva 3. Pystysuuntainen nousuhormi.

Kuva: Timo Soininen





Kuva 4. Kylpyhuoneeseen muurattu hormi.

Kuva: Timo Soininen

Uusittavat vesiputket ja viemärit sijaitsevat pystysuuntaisissa nousuhormeissa (kuvassa 3). Hormit sahataan auki, jotta vanha tekniikka päästään purkamaan ja vaihtamaan uuteen. Vanhoja hormoneja käytetään hyödyksi mahdollisimman paljon, jottei uusia tilaa vieviä hormoneja jouduttaisi tekemään. Joskus vanhojen hormien käyttö ei kuitenkaan ole järkevää ja joudutaan tekemään uusia hormoneja (kuvassa 4), jonne esimerkiksi uusi viemäri sijoitetaan.

Vanhojen metallisten viemärien ja vesijohtojen tyypillinen käyttöikä on 30 - 50 vuotta. Se tarkoittaa sitä, että 60 - 70-luvuilla rakennettujen kerrostalojen putkiremontti on tällä hetkellä ajankohtainen. Pitkästä vaihtovälistä johtuen kiinteistöjen käyttäjillä ja päättäjillä ei yleensä ole omakohtaista kokemusta hankkeen laajuudesta ja siihen liittyvistä toimenpiteistä. Tämä vaikeuttaa linjasaneerausten toteutusta ja vanhojen viemärien ja vesijohtojen kunnan seuranta. (Rakennustieto Oy 2008, 6-7)

30- 50 vuoden käyttöikä on vain keskiarvo. Todellinen käyttöikä vaihtelee niin paljon, että ammattilaisen on seurattava rakennuksen putkiston kuntoa. Taloyhtiön kannattaisi teettää ensimmäinen kuntokartoitus jo siinä vaiheessa, kun vanha tekniikka tulee 30 vuoden ikään. Nykyään vesijohdoissa ja viemäreissä käytetään paljon muovia.

Muovisten putkien arvellaan kestävän ainakin yhtä pitkään kuin vanhojen metallisten. Koska kokemuseräistä tietoa ei ole, myös peruskorjattujen kiinteistöjen putkiston kuntoa on alettava seuraamaan heti remontin jälkeen. (Rakennustieto Oy 2008, 6-7)

## 2.2 Tyypillinen linjasaneerauskohte

Tyypillisenä linjasaneerauskohteena voidaan pitää esimerkiksi 60-luvulla rakennettua kaksi porrashuonetta sisältävää kerrostaloa, jossa on 45 huoneistoa. Talossa on kaiken kokoisia huoneistoja, yksioista suuriin, yli sataneliöisiin asuntoihin. Talo on valmistettu paikallavalutekniikalla ja vanhat viemärit sekä vesijohdot sijaitsevat nousuhormeissa ja vaakasuuntaiset vedot välipohjissa. Alapuolen kuvassa on 60-luvulla paikallavalutekniikalla rakennettu kerrostalo, johon ollaan tekemässä LVI-saneerausta.



Kuva 5. Linjasaneerauskohteen pihamaa.

Kuva: Timo Soininen

Kaikki vanhat viemärit ja vesijohdot vaihdetaan ja sähköt uusitaan kokonaan. Lämpöjohtoja ei vaihdeta, ellei tilanne sitä vaadi. Vesijohtojen ja viemärien uusiminen tarkoittaa perusteellista remonttia ja laajoja purkutöitä. Lisäksi sähköjen täydellinen uu-

siminen tarkoittaa sitä, ettei huoneistoissa voida rauhoittaa mitään tiloja, vaan kaikissa tiloissa työskennellään.

Esimerkkikohteessa tyhjennetään vanhat nousuhormit ja niihin sijoitetaan uudet viemärit. Kylpyhuoneet puretaan runkorakenteisiin asti ja uusille viemäreille piikataan kulkuväylät lattiaan. Lattian viemärihajotuksia tehtäessä joudutaan usein piikkaamaan myös holvia, jotta uudet viemäriputket saadaan mahtumaan eikä lattian pintaa jouduta nostamaan kohtuuttoman paljoa. Lisäksi viemäreitä joudutaan upottamaan muuallekin, kuin kylpyhuoneen lattiaan. Tämän takia joudutaan purkamaan lattiapinnoitteita ja pahimmassa tapauksessa uusimaan ne koko huoneiston osalta. Lattioita joudutaan useimmiten aukaisemaan alimmasta asuinkerroksesta putkien sivuttaissiirtymistä johtuen.



Kuva 6. Piikkausta. Kuva: Timo Soininen

Esimerkkikohteessa vesijohdot ja sähkökaapelit kulkevat rappukäytävässä sijaitsevassa nousukotelossa. Nykyään nousukoteloissa on itsessään vuotoilmaisina, joka lisää tämän ratkaisun turvallisuutta. Porrashuoneesta vesijohdot ja sähkökaapelit johdetaan huoneistoihin alas laskettujen kattojen sisällä. Tyypillisenä alas lasketun katon runkona toimii metallikisko ja pintamateriaalina normaali kipsilevy. Katon sisällä vesijohdot ja sähkökaapelit kulkeutuvat kylpyhuoneisiin ja keittiöihin. Alas lasketut

katot muuttavat porrashuoneen ja asuntojen ulkonäköä ja voi tehdä niistä hiukan ahtaamman näköisiä. Alas laskettujen kattojen takia myös eteisen kaapistoja saatetaan joutua muokkaamaan tai jopa vaihtamaan. Tämä on kuitenkin järkevä ratkaisu kokonaisuuden kannalta.



Kuva 7. Porrashuoneeseen sijoitetut vesijohdot.

Kuva: Timo Soininen

Kyseisen kohteen nousulinjat kulkevat selkeästi, eikä suuria poikkeuksia ole. Kohde onkin järkevää toteuttaa kahdessa huoneistovaiheessa rappu kerrallaan. Tällaisessa kohteessa kukin huoneistovaihe voi kestää kolmesta neljään kuukauteen ja koko remontti kahdeksan-yhdeksän kuukautta. Linjasaneerauksissa täytyy ottaa huomioon, että huoneistojen lisäksi yleisissä tiloissa on paljon tekemistä ja siihen on varauduttava aikataulussa. Kun remontti toteutetaan rappuhuone kerrallaan, asukkaat eivät joudu varsinaisesti elämään remontin keskellä vaan säästyvät pahimmilta remontin haitoilta. Esimerkiksi melu- ja pölyhaitat ovat tässä tapauksessa huomattavasti pienemmät verrattuna siihen, että yhdessä rappuhuoneessa olisi monta linjaa.

### 3 LINJASANEERAUKSEN TOTEUTUS VIESTINNÄN NÄKÖKULMASTA

#### 3.1 Tiedottaminen

Tiedottaminen on kriittinen osa-alue linjasaneerausprojektin onnistumisen kannalta. Hyvä tiedottaminen on selkeää ja sen täytyy tavoittaa tilaajapuolen edustajat, asukkaat ja osakkeen omistajat. Osakkeen omistajat eivät aina asu omistamissaan osakkeissa, vaan ne on vuokrattu. Tällöin tiedotus on hoidettava tavalla, joka tavoittaa kauempanakin asuvat omistajat.

Työmaan koon mukaan tiedottamisesta vastaa työmaan vastaava mestari tai vaihtoehtoisesti työmaainsinööri. Hyvään tiedottamiseen saa varata paljon aikaa ja suuressa kohteessa vastaavan mestarin työmäärä voi nousta niin suureksi, että jonkun muun on vastattava tiedottamisesta. Ihmisten vaatimustaso ja tiedonnälkä kasvavat koko ajan. Tiedottamisella onkin todella suuri vaikutus asukkaiden tyytyväisyyteen ja sitä kautta yrityksen imagoon. Tämän takia tiedottamiseen panostaminen on ensiarvoisen tärkeää, jos halutaan pysyä mukana kehityksessä ja saada töitä tulevaisuudessaakin.

Linjasaneeraushankkeessa avoin, suunnitelmallinen ja jatkuva tiedottaminen auttaa päätöksen teossa ja lisää asukastyytyväisyyttä. Nopea, säännöllinen ja paikkansapitävä viestintä hankkeen eri vaiheissa vähentää huhuja ja ennakkoluuloja sekä parantaa yhteenkuuluvuuden tunnetta. Viestinnän keinoin voidaan helpottaa asukkaiden kanssa työskentelyä, vähentää muutosvastarintaa ja kertoa ennen korjausta asukkaan korjaushankkeeseen liittyvistä vaikutusmahdollisuuksista sekä tulevista haitoista. Hyvällä viestinnällä vähennetään epätietoisuuteen perustuvia turhia kyselyitä ja juoruja. (Tee parannus.)

Valmistelu- ja suunnitteluvaiheessa viestintä on asukkaita oikeaan, urakoitsijan määrittämään suuntaan ohjaavaa viestintää. Asukkaille ja osakkaille on kerrottava mitä on syytä tehdä, miksi, milloin ja mitä hyötyä siitä on asukkaalle. Perusparannuksen haitat, mutta ennen kaikkea myös hyödyt on hyvä esittää. Remontin aikana viestinnän on oltava avointa ja asukkaiden arkeen vaikuttavat asiat on ehdottomasti kerrottava hyvissä ajoin. Asukkaille vieras rakennusalan ammattikieli on käännettävä maallikolle ymmärrettävään muotoon. Onnistunut viestintä ja sitä kautta myös korjaushanke parantaa yrityksen imagoa osakkaiden ja asukkaiden silmissä. (Tee parannus.)

Asukkaiden ja osakkeen omistajien ennakkoluulot putkiremonttia kohtaan ohjaavat heidän toimintaansa suuntaan, jossa hankkeesta vastuussa oleva pääurakoitsija on heidän yhteinen vastustajansa. Hyvällä tiedottamisella pystytään karsimaan ennakkoluuloja ja vaikuttamaan asukkaiden ja osakkeen omistajien ajattelutapaan. Onnistuneesta putkiremontista täytyy tehdä urakoitsijoiden ja asukkaiden sekä osakkeen omistajien yhteinen päämäärä, jonka toteutumiseen jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa.

### 3.2 Kohderyhmät

Asukasviestinnän kohderyhmiä on kaksi. Kohteessa asuvat vuokralaiset ja osakkeen omistajat muodostavat kohderyhmän, jonka kanssa täytyy asioida päivittäin. Muualla asuvien osakkeen omistajien kanssa ei tarvitse asioida niin usein, mutta viestintä on haastavampaa pitkän välimatkan vuoksi.

Saneerauksen aikana kohteessa asuvien ihmisten lukumäärä on suuri ja heidän kanssaan ollaan vuorovaikutustilanteessa päivittäin. Remontti vaikuttaa heidän jokapäiväiseen elämään, vaikka he eivät asuisi talossa, jossa remonttia tehdään. Vesikatkot, sähkökatkot, viemärinkäyttökiellot ja kova melu rajoittavat huoneiston käyttöä. Lisäksi piha-alueet ovat urakoitsijan käytössä ja pysäköintialueita ei riitä asukkaiden käyttöön normaaliin tapaan, vaan he joutuvat etsimään pysäköintialueen jostain muualta. Putkiremonttikohteessa asuminen on raskasta ja tämän takia moni etsii väliaikaisen asunnon koko remontin ajaksi.

Muualla asuvat osakkeen omistajat osallistuvat päätöksen tekoon samalla tavalla, kuin kohteessa asuvat osakkeen omistajat. He eivät näe putkiremontin asumisen aikaista hankaluutta, mutta remontti vaikuttaa myös heidän elämään. Putkiremontti maksaa paljon, remontin ajalta ei saa vuokratuloja ja hanke teettää muutenkin ylimääräistä työtä osakkeen omistajalle. Osakkeen omista joutuu päättämään huoneistonsa uudet pintamateriaalit, tyhjentämään varastoja jotka voivat olla täynnä entisen vuokralaisen tai omistajan tavaroita ja jopa etsimään remontin jälkeen uuden vuokralaisen. Putkiremontissa on kuitenkin paljon myös hyviä puolia. Osakkeen arvo nousee huomattavasti, ylläpitokustannukset laskevat, kylpyhuone sekä keittiö uudistuvat ja lisäksi asukas voi samalla teettää oma valinnaisia lisätöitä. Putkiremontin yhteydessä on mahdollista tehdä koko huoneistosta uutta vastaava.

### 3.3 Tiedotuskanavat

Tärkeimmät tiedotteet kuten esimerkiksi laattavalintakortit postitetaan aina, jotta ne varmasti tavoittavat kohderyhmänsä eli osakkaat. Ennen asuntovaihetta viikkotiedotteet ja jokapäiväinen tiedottaminen on suhteellisen helppo hoitaa ilmoitustaululla ja huoneistoihin jaettavilla tiedotteilla. Jokapäiväisiin tiedotteisiin kuuluvat esimerkiksi tieto vesikatkoista, sähkökatkoista ja viemärinkäyttökielloista. Kun asuntovaihe alkaa ja asukkaat muuttavat pois, tiedottamisen tarve vähenee työvaiheessa olevan linjan osalta. Toisessa linjassa voi kuitenkin olla asukkaita, joille on tiedotettava poikkeuksista ja työn edistymisestä.

Paperitiedotteet ovat perinteinen ja ainakin toistaiseksi varmin tapa tavoittaa kohderyhmä, mutta niiden ongelmana on muualla asuville ihmisille tiedottaminen. Toisaalta jokapäiväisten tiedotteiden ei tarvitsekaan tavoittaa muualla asuvia asukkaita tai osakkaita. Tärkeimmät tiedotteet työn edistymisen kannalta ovat ennen asuntovaihetta postitettavat ensitiedotteet ja laattavalintakortit. Täytettyjen laattavalintakorttien vastaanotto määräaikaan mennessä varmistaa sen, että tarvittava laattamäärä päästään laskemaan ajoissa. Laatta- ja muut vaihtoehdot ovat nähtävissä mallihuoneessa kuvassa 8, joka urakoitsijan täytyy valmistella hyvissä ajoin. Pääurakoitsija tarjoaa esimerkiksi laattavaihtoehdot ja suihkuseinävaihtoehdot, kun taas käsienvesualtaat ja WC-istuimet ovat LVI-urakoitsijan vastuulla. Tästä syystä urakoitsijoiden yhteistyön täytyy olla mutkatonta, jotta mallihuone saadaan ajoissa valmiiksi.



Kuva 8. Mallihuone. Kuva: Timo Soininen

Nykyään myös netin kautta tiedottaminen on lisääntynyt. Se on vaivatonta ja nopeaa, mutta ei tavoita koko kohderyhmäänsä. Kaikilla ihmisillä, varsinkin vanhuksilla ei ole nettiyhteyttä eivätkä he ole tottuneet käyttämään netin viestintäkanavia. Tämän takia sähköpostiviestintä ja kotisivut toimivat ainakin toistaiseksi vain paperitiedotteiden tukena.

Puhelinta tiedotuskanavana käytetään vain niin sanotuissa hätätilanteissa, joissa tietoa on saatava nopeasti ja kohdennetusti eli asukaskohtaisesti. Puhelimitse voidaan myös tehdä varmistuksia lomakkeiden ja tiedotteiden vastaanottamisesta.

### 3.4 Lähetettävät tiedotteet/lomakkeet

Ensimmäiset urakoitsijalta asukkaalle lähetettävät tiedotteet ovat laattavalintakortit. Laattavalintakortit toimitetaan osakkeen omistajille hyvissä ajoin ennen remontin alkua. Niihin merkataan esimerkiksi, minkä väriset kylpyhuoneen tai keittiön kalustevälin laatat huoneistoon tulee. Laattavalintakorttien vastaanottamisesta on järkevää pyytää vahvistus soittamalla, tekstiviestillä tai sähköpostilla. Laatta- ja muut materiaalivalinnat ovat nähtävissä yleisiin tiloihin rakennetussa mallihuoneessa (kuvassa8).



Joka viikko talossa asuville asukkaille jaetaan henkilökohtaiset viikkotiedotteet, joissa kerrotaan mitä kyseisellä viikolla tullaan tekemään ja miten se vaikuttaa asukkaiden elämään. Viikkotiedotteen täytyy olla kattava, mutta kuitenkin tarpeeksi yksinkertainen ja selkeä.

Poikkeuksista, kuten vesi- ja sähkökatkoista sekä viemärin käyttökielloista on hyvä ilmoittaa erillisellä tiedotteella, jotta asia tulee varmasti ymmärretyksi. Tällaiset tiedotteet kannattaa toimittaa jokaiseen asuntoon ja talon ilmoitustaululle.

### 3.5 Hyvän tiedotteen ominaisuudet

Tiedotteella välitetään tyypillisesti ilmoitus tai uutinen, mutta korjaushankkeen asukastiedotuksessa siihen sisältyy usein myös toimintakehotus. Tiedotteen sisältö ja esitystapa asukasviestinnässä on erilainen, kuin esimerkiksi organisaatioille tai muille ammattilaisille. Maallikolle viestittäessä on otettava huomioon kohderyhmän tietämättömyys alan ammattilaiseen verrattuna. Tämä tarkoittaa sitä, että viestinnästä vastaava henkilö ei voi olettaa vastaanottajalla olevan yhtä vankkaa kokemusta, kuin itsellään ja tiedotteissa käsiteltävät asiat on pohjustettava hyvin.

Jotta lukija pystyy toimimaan urakoitsijan toivomalla tavalla, tiedotteen täytyy sisältää kaikki tarpeelliset tiedot. Tiedotteessa täytyy kertoa ainakin kuka on lähettäjä, kenelle tiedote on tarkoitettu, mitä asia koskee, mitä tapahtuu, milloin tapahtuu, mitä pitää tehdä, miten pitää tehdä, miksi näin täytyy toimia ja keneltä saa lisätietoja. (Kauppinen, Nummi & Savola 2006, 99 – 100.)

Asiakasviestinnässä täytyy kiinnittää erityistä huomiota siihen että viesti menee perille. Tärkein seikka urakoitsijan näkökulmasta on, että viesti kertoo yksiselitteisesti mitä vastaanottajan täytyy tehdä jotta päästään haluttuun lopputulokseen. Perustelujen esittäminen on usein tarpeen, koska linjasaneeraushankkeessa viestin sisältö on lähes aina asukkaan mielestä kielteinen (vesikatko, viemärin käyttökielto jne.). Viesti kannattaa otsikoida, jäsenellä ja muotoilla selkeäksi. Lukija kiinnostuu tiedotteesta otsikon perusteella, joten otsikon valintaan kannattaa kiinnittää huomiota. Lisäksi myös kaunis visuaalinen toteutus lisää tiedotteen kiinnostavuutta ja rohkaisee lukemaan sen huolella.

Hyvän tiedotteen ei aina kuitenkaan tarvitse olla jäykkä ja virallinen. Ajoittain epäviralliset, lämmin henkiset tiedotteet antavat yrityksestä ihmisläheisen kuvan ja parantavat asukkaan ja urakoitsijan välistä luottamussuhdetta.

### 3.6 Asukasinformaatiotilaisuus

Ennen remontin alkua järjestetään asukasinformaatiotilaisuus, jossa asukkaille esitellään tulevan remontin aikataulu, sisältö ja yhteyshenkilöt. Tilaisuudessa työmaan vastaava mestari kertoo tarkemmin esimerkiksi työmaan toimintatavoista, huoneistoihin jäävän irtaimiston sijoittelusta, suojauksesta, työn aikaisesta tiedotuksesta ja työmaa-alueella liikkumisesta. Lisäksi taloyhtiön edustaja esittää omat näkemyksensä ja toiveensa tilaajan näkökulmasta.

Ennen asukasinformaatiotilaisuutta jokaisen tilaisuuteen osallistuvan kannattaa tutustua annettuun infomateriaaliin ja kerätä remontiin liittyviä kysymyksiä jotka painavat mieltä. Tätä asiaa kannattaa painottaa asukkaille ja osakkeen omistajille infomateriaalin jakamisen yhteydessä ennen asukasinformaatiotilaisuutta.

### 3.7 Huoneistokatselmus

Huoneistokatselmuksen suorittaa rakennus-, sähkö- ja putkiurakoitsijoiden edustajat, sekä huoneiston asukas tai omistaja. Katselmuksessa käydään läpi huoneistokohtaisesti esimerkiksi remontin laajuus, erityispiirteet, irtaimiston sijoittelu ja suojaus. Asukasinformaatiotilaisuudessa käsitellään lähinnä yleisiä asioita ja huonekohtaisia kysymyksiä voi esittää purkukatselmuksen aikana. Purkukatselmuksen sujuvuutta helpottaa paljon, jos asukas on perehtynyt aikaisemmin saamaansa infomateriaaliin. Varsinkin vuokralaisilta materiaali jää usein lukematta ja kysymykset venyttävät purkukatselmuksen sovittua pidemmäksi. Urakoitsijan täytyy kuitenkin olla kärsivällinen, sillä huolellisesti tehty purkukatselmus helpottaa tulevia työvaiheita.

Asiasta ymmärtämättömille ja huonomuistisille ihmisille purkukatselmus voi olla sekava. Joissain tapauksissa olisi hyvä jos asukas saisi mukaansa jonkun tukihenkilön, joka auttaisi purkukatselmuksessa ja muissakin remontiin liittyvissä asioissa. Tilanne voi olla vaikea ja kiusallinen esimerkiksi yksin asuvalle ihmiselle, joka on luonteeltaan arka ja epävarma. Tällaisessa tapauksessa tilanne tulisi yrittää järjestää niin, että

joku lähiomainen olisi mukana purkukatselmuksessa ja auttaisi hoitamaan remonttiin liittyviä asioita.

### 3.8 Työmaan johtaminen

Linjasaneeraustyömaata ei voi johtaa liian tuloshakuisesti. Toisin kuin uudiskohteissa, remonttikohteissa asukkaat ovat läsnä ja heidän kanssaan joudutaan asioimaan päivittäin. Vaikka jollain linjasaneeraus työmaalla olisi tehty suuri taloudellinen voitto, saattavat asukkaat olla tyytymättömiä tulokseen ja työn aikaiseen asiakaspalveluun. Huono maine leviää nopeasti ja yrityksen imago sekä töiden jatkuvuus on nopeasti vaarassa. Linjasaneerauskohteessa asukkaat ja osakkeen omistajat muodostavat suuren yhtenäisen ryhmän. Remontin mukanaan tuomat haitat voivat aiheuttaa sen, että asukkaat alkavat syyttää remontin tekijöitä putkiremontin aiheuttamasta rasisuksesta. Isossa porukassa työn laatua ja sujuvuutta on helppo arvostella ja vahvojen persoonien mielipiteisiin yhdytään ajattelematta. Yksi epäonnistunut työvaihe tai liian sotkuinen pihamaa voivat saada käyntiin huhumyllyn, jota on vaikea pysäyttää. Jokaisen tulisi kuitenkin muistaa, että urakoitsijat tekevät vain työtään ja remontin toteuttamisesta on päättänyt taloyhtiön hallitus.

Kuka tahansa linjasaneeraus työmaalla työskentelevä voi joutua asiakaspalvelijan rooliin ja tämä tulee huomioida työntekijöiden valinnassa ja perehdytyksessä. Linjasaneeraustyömaalla täytyy olla hyvä yhteishenki, jotta se heijastuisi myös talon asukkaisiin ja osakkeen omistajiin. Lisäksi jokaisella työntekijällä täytyy olla kyky asioida ulkopuolisten kanssa ja opastaa sekä neuvoa heitä ongelmatilanteissa tai ainakin ohjata heidät oikean ihmisen puheille. Oikeanlaisen ilmapiirin luominen ja ennen kaikkea ylläpitäminen on hankalaa. Koko työmaan henkilöstön yhteiset palaverit ovat tärkeitä, jotta yhteiset asiat saadaan käsiteltyä ja ongelmat ratkaistua.

Työnjohdon täytyy saada myös ali- ja sivu-urakoitsijat ymmärtämään asiakaspalvelun tärkeys. Tässä piilee suuri haaste johtuen siitä, että kokonaisuuden onnistuminen ja asukkaiden mielipiteet eivät juuri vaikuta muihin kuin pääurakoitsijan imagoon. Omien työntekijöiden lisäksi myös muiden urakoitsijoiden työntekijät on saatava toimimaan yhteisten pelisääntöjen mukaan. Tähänkin tavoitteeseen päästään varmasti, kun vain panostetaan urakoitsijoiden välisiin suhteisiin. Toimiva yhteispeli on tie onnistuneeseen kokonaisuuteen.

## 4 TIETOPAKETIN KOKOAMINEN

### 4.1 Tausta

YIT rakennus Oy tarvitsi Kuopion yksikön käyttöön asukkaille ja osakkeen omistajille jaettavaa tietopakettia, jossa kerrotaan linjasaneerauksen kulusta ja asukkaiden sekä osakkeen omistajien velvoitteista. Tietopakettien tarkoituksena on vähentää urakoitsijan vastuuhenkilöille suunnattuja kysymyksiä ja vähentää heidän työtaakkaansa. Lisäksi tietopaketista on hyötyä myös tilaajan vastuuhenkilöille, kun heidän ei tarvitse tiedottaa asukkaille niin paljoa. Tietopakettien kieliasulla pyrittiin virallisen vaikutelman sijaan antamaan positiivinen ja ihmisläheinen kuva.

Tietopaketti (liite 1) koottiin käytännön kokemuksen perusteella kahden kokeneen työnjohtajan avulla. Paketissa pyritään vastaamaan suoraan ja yksikertaisesti yleisimmin kysytyihin kysymyksiin. Selitysten lisäksi tietopakettiin on liitetty paljon kuvia, joiden tarkoitus on tehdä siitä mielenkiintoisempi ja helpommin ymmärrettävä. Seuraavissa kappaleissa kerron tietopakettien sisällöstä ja esittelen sitä kuvakaappauksien avulla.



Kuva 9. Kuva: Timo Soininen

## 4.2 Ennen remontin alkua

Remontin valmistelu on todella tärkeä osa-alue, kun halutaan päästä parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. Asukkaiden ja osakkeen omistajien on tärkeää tietää perus asioita remontin valmistelusta. Tässä osiossa kerrotaan asukasinformaatiotilaisuudesta, laattavalintakortista ja huoneistokatselmuksesta sekä siitä miten niihin tulisi suhtautua. Kun tilaisuuksiin on valmistauduttu kunnolla, osataan esittää tarpeelliset kysymykset ja epäselvyydet vähenee.

### **1. Ennen remontin alkua**

#### **1.1. Asukasinformaatiotilaisuus**

Ennen remontin alkua järjestetään asukasinformaatiotilaisuus, jossa asukkaille esitellään tulevan remontin aikataulu, sisältö ja yhteyshenkilöt. Tilaisuudessa työmaan vastaava mestari kertoo tarkemmin esimerkiksi työmaan toimintatavoista, huoneistoihin jäävän irtaimiston sijoittelusta, suojauksesta, työn aikaisesta tiedotuksesta ja työmaa-alueella liikkumisesta. Lisäksi taloyhtiön edustaja esittää omat näkemyksensä ja toiveensa tilaajan näkökulmasta. Ennen asukasinformaatiotilaisuutta jokaisen tilaisuuteen osallistuvan kannattaa kerätä remontiin liittyviä kysymyksiä jotka painavat mieltä. YIT:n työnjohto vastaa kysymyksiin enemmän kun mielellään, sillä asukasinformaatiotilaisuudessa tieto leviää jokaiselle osallistujalle. Tilaisuuden ajankohta ilmoitetaan myöhemmin erillisellä kirjeellä.

#### **1.2 Huoneistokatselmus**

Huoneistokatselmuksen suorittaa rakennus-, sähkö- ja putkiurakoitsijoiden edustajat, sekä huoneiston asukas tai omistaja. Katselmuksessa käydään läpi huoneistokohtaisesti esimerkiksi remontin laajuus, irtaimiston sijoittelu ja suojaus. Jos asukasinformaatiotilaisuuden jälkeen on ilmaantunut lisää kysyttävää, kysy nyt, sillä purkukatselmus alkaa olla viimeisiä hetkiä esittää remontiin liittyviä kysymyksiä. Huoneistovaihe alkaa pian katselmuksen jälkeen ja urakoitsijan edustaja on kiireinen ja kysymyksiin vastaaminen saattaa kestää.

Kuva 10. Kuva: Timo Soininen

### 4.3 Remontin laajuus

Tutkimusvaiheessa huomattiin, että asukkailla ei ole tietoa mitä kaikkia tiloja linjasaneerausremontti koskee. Lisäksi asukkaille täytyi perustella jokaista työvaihetta ja sitä minkä takia esimerkiksi eteinen tai olohuone joudutaan tyhjentämään tavaroista. Tässä osiossa kerrotaan, missä kaikissa tiloissa joudutaan työskentelemään ja mitä niissä tullaan tekemään. Tietopaketissa kerrotaan linjasaneerauksesta vain yleisellä tasolla ja huoneistokohtaiset ohjeet annetaan jokaiselle asukkaalle tai osakkeen omistajalle huoneistokatselmuksen yhteydessä.

#### 2.4 Hormit

Hormilla tarkoitetaan pystysuuntaista nousulinjaa, jossa mm. vanha putki- ja ilmastointitekniikka sijaitsevat. Hormit sijaitsevat usein vesija viemäripisteiden lähellä. Vanhoja hormoneja hyödynnetään parhaan mukaan kun uutta tekniikkaa asennetaan taloon ja sen takia ne joudutaan sahaamaan auki. Hormit voidaan aukaista muualtakin, kuin märkätiloista tai keittiöstä. Siitä johtuen urakoitsijan ohjeita kaappien ja vaatehuoneiden tyhjennyksestä täytyy noudattaa. Viereisessä kuvassa näkyy eteisen puolelta auki sahattu hormi, jossa kulkeva vanha viemäri vaihdetaan uuteen. Aina ei ole kuitenkaan järkevää käyttää vanhoja hormoneja. Tarpeen vaatiessa rakennetaan uusia hormoneja, jotka vievät tilaa ja saattavat aiheuttaa muutoksia tilojen käyttöön.



Kuva 11. Kuva: Timo Soininen

#### 4.4 Melu, pöly, asbesti ja suojaus

Linjasaneeraustyömaat ovat uudistyömaita meluisempia ja pölyisempiä ja myös asbestia löytyy lähes poikkeuksetta. Näiden seikkojen takia asukkaiden on hyvä omata perustietoa melusta, pölystä, asbestista, suojauksesta ja siitä miten niihin kannattaa suhtautua. Asukas pystyy itse vaikuttamaan eniten lopputulokseen tekemällään suojauksella. YIT rakennus Oy:n nykyisenä käytäntönä on, että asukas suojaa itse huoneistoon jättämänsä irtaimiston ja sen takia suojauksen tärkeydestä on hyvä kertoa tarkemmin. Toimivan suojauksen tekemisestä kerrotaan erillisessä suojausohjeessa.

### 3.4 Suojaus

Urakoitsija tekee pysyvän suojauksen normaalisti vain työskentelytilojen lattiapinnoille ja muille tarpeellisille alueille kuten keittiötasoille, jos välitilalaatat irrotetaan. Urakoitsija on vastuussa työskentelytilojen kunnosta ja riitatilanteiden välttämiseksi kuvaa kaikki huoneistot ennen töiden alkua. Jos luovutuksen yhteydessä asunnosta löydetään vaurioita, voidaan kuvista tarkastaa ovatko ne sattuneet remontin aikana.



Asukkaan täytyy itse suojata huoneistoon jätetty irtaimisto ja kiinteät huonekalut. Suojaukseen kannattaa panostaa, sillä pöly tunkeutuu helposti huonosti suojattuun tilaan. Erilliset työmaakohtaiset ohjeet suojauksesta ja tavarantoimituksesta toimitetaan asukkaille ja osakkeen omistajille ennen poismuuttoa. Suuren irtaimistomäärän suojaaminen on vaikeaa ja se vaikeuttaa remontin sulavaa etenemistä. Irtaimistoa kannattaa jättää asuntoihin mahdollisimman vähän.



Kuva 12. Kuva: Timo Soininen

## 4.5 Asuminen ja turvallisuus työn aikana

Saneeraustyömaalla piilee paljon vaaroja ja työn aikainen asuminen sekä turvallisuus täytyy selvittää kohteen asukkaille perin pohjin. Tietopaketissa on kerrottu hieman eniten asukkaita koskettavia vaaroja, joita linjasaneeraustyömaalla esiintyy. Työn aikaiseen asumiseen ja turvallisuuteen kannattaa ehdottomasti palata ennen remonttia järjestettävässä asukasinformaatiotilaisuudessa. Lasten turvallista liikkumista ja heidän opastamista kannattaa korostaa niin paljon kuin mahdollista.

### 4. Asuminen ja turvallisuus työn aikana

YIT:n linjasaneeraukset toteutetaan yleensä porrashuoneittain. Työn alla oleva rappu tyhjennetään asukkaista huoneistovaiheen alkaessa, joten asukkaan eivät joudu asumaan keskellä työmaata. Muut raput saavat olla rauhassa yleisiä tiloja ja muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Poikkeuksiin kuuluu esimerkiksi timanttiporaus asuntojen eteistiloissa.

Remontin aikana joudutaan varaamaan myös piha-alueita urakoitsijan käyttöön. Piha-alueella olevat kontit, parakit, telineet ja jätelavat kuuluvat myös työmaa-alueeseen. Ne ovat vaarallisia leikkipaikkoja, joten erityisesti lapsille täytyy selvittää työmaa-alueella liikkumisen säännöt. Työmaa-alueelle pääsyä ei voida käytännössä estää kokonaan.

Työmaa-alue on merkitty lippusiimalla ja kylteillä. Turvallisuusseikoista johtuen ulkopuolisilla ei ole lupaa tulla työmaalle ilman vastaavan työnjohtajan lupaa, koskien myös asukkaita ja osakkeen omistajia. Jos sinun täytyy asioida työmaa-alueella, ota yhteys vastaavaan työnjohtajaan. Tarvittavat yhteystiedot toimitetaan jokaiselle asukkaalle ja osakkaalle ennen remontin alkua.

Kuva 13. Kuva Timo Soininen



## 4.6 Työvaiheet

Remontin tekninen toteutus kiinnostaa asukkaita yllättävän paljon. Tiedon nälkäisiä varten tietopakettiin päätettiin lisätä työvaiheet osio, jossa käydään läpi remontin aikaiset työvaiheet ja niiden vaikutukset. Työvaiheiden ymmärtäminen vähentää kysymyksiä ja sitä kautta helpottaa myös urakoitsijan toimintaa.

### 5.5 Timanttioraus ja -sahaus

Timanttisahausta ja timanttiorausta käytetään tyypillisesti erilaisten aukkojen, reikien ja syvennysten tekoon. Timanttioraus on siisti ja nopea tapa tehdä LVI-saneerauksessa tarvittavat reiät, se ei juurikaan aiheuta pölyhaittoja mutta on kovaäänistä hommaa. Yleensä sahausessa käytetään vettä terän jäähtyäkseen ja pölyämisen estämiseen.

Viereisessä kuvassa rei'itetään porraskäytävän ja huoneiston välistä seinää. Tämä työvaihe tehdään usein ennen huoneistovaiheen aloitusta, kun asukkaat ovat vielä paikalla. Toimenpide kestää vain muutaman tunnin ja huoneisto suojataan asianmukaisesti. Meluhaitta on kuitenkin merkittävä, joten porausten ajankohdasta voidaan sopia jos esimerkiksi omistat lemmikkieläimiä.



Kuva 14. Kuva: Timo Soininen

#### 4.7 Remontin jälkeen

Remontin jälkeinen toiminta on asukkaille ja osakkeen omistajille tähän asti ollut pimenossa. Vikalistojen täyttämisen merkitystä ei ole sisäistetty, vaan kaikki viat on haluttu raportoida puhelimitse. Tämän takia asukkaille on tärkeää selittää ymmärrettävällä tavalla, kuinka takaisin muuton jälkeen on toimittava parhaan lopputuloksen takaamiseksi.

### **6. Remontin jälkeen**

Jos kaikki on mennyt suunnitelmien mukaisesti, asukkaat pääsevät muuttamaan takaisin ennalta sovittuna ajankohtana. Takaisin muuton jälkeen asukkaille jaetaan vikalistat joihin he voivat kirjata mahdollisia vikoja ja puutteita. Listan täyttämiseen varataan yleensä aikaa viikosta kahteen. Vikalistan palautuksen kanssa ei kannata kiirehtiä, sillä kaikki viat ja puutteet on hyvä saada kirjattua ylös. Valmiille pohjalle koottu kirjallinen vikalista varmistaa sen, että vikoja ei jää korjaamatta. Tämän takia asukkaita pyydetään täyttämään vikalistaa soittamisen sijaan, ellei kyseessä ole vakava puute tai virhe joka estää normaalin asumisen. Ilmoita urakoitsijalle välittömästi jos asunnossasi on asumisen estävä vika, puute tai vaaratekijä.

Kuva 15. Kuva: Timo Soininen

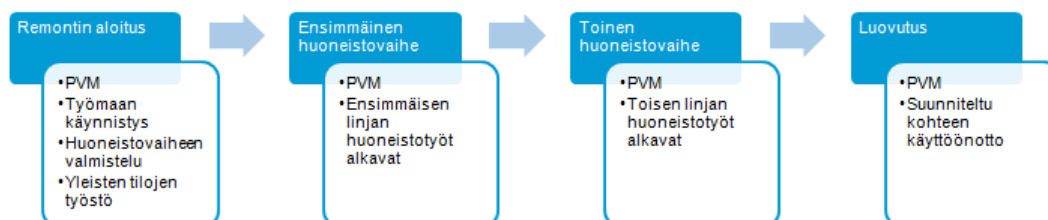
## 4.8 PowerPoint-esitys

Asukasinformaatiotilaisuutta varten koottiin lyhyt ja helposti muokattavissa oleva PowerPoint-esitys (liite 2), jossa kerrotaan perustietoa tulevasta hankkeesta. PowerPoint-esityksessä kerrotaan remontin toteutusorganisaatiosta, aikataulusta, remontin laajuudesta, viestinnästä ja katselmuksista, melusta, pölystä, suojauksesta ja työmaa-alueesta. Lisäksi esityksen loppuun on koottu lyhyt muistilista joka auttaa asukasta ja osakkeen omistajaa sisäistämään omat velvollisuutensa. Jokainen remontti on yksilöllinen ja sen takia PowerPoint-esitys on käytännöllinen. Siihen on helppo lisätä sisältöä ja lisäksi olemassa olevat diat on helppo muokata omaan käyttöön sopiviksi.

### Aikataulu

- Remontti toteutetaan kahdessa eri huoneistovaiheessa yksi rappu kerrallaan.
- Asunnoissa joudutaan tekemään pieniä valmisteluja jo ennen varsinaista huoneistovaihetta.
- Aiheutuvat lisätyöt voivat pahimmassa tapauksessa viivästyttää suunniteltuja luovutusaikoja.
- Palauta laattavalintalaput ja muu huoneistoa koskeva materiaali määräaikaan mennessä.
- Mahdollisista asukasmuutostyö toiveista on kerrottava jo laattavalintalapun yhteydessä.

# Aikataulu



Together we can do it. **YIT**

5.12.2011

Kuva 17. Kuva: Timo Soininen

# Remontin laajuus

Kylpyhuone	Sauna	Erillinen WC/KHH	Keittiö	Eteinen	Muut huoneet	Varastot
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalusteet puretaan</li> <li>• Pintarakenteet puretaan</li> <li>• Uusitaan viemärit sekä vesjohdot</li> <li>• Asennetaan sähkönen lattialämmitys</li> <li>• Nykyaikainen väriestitys</li> <li>• Uusi laatoitus</li> <li>• Uudet kalusteet</li> <li>• Uusi paneelikatko</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saunasta puretaan vähintään lattian pintarakenteet</li> <li>• Viemärit uusitaan</li> <li>• Uusi laatoitus</li> <li>• Tarvittaessa puretaan myös seinien ja katon panelointia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Joutuu usein yhtä suuren remontin alle kun varsinaisen kylpyhuone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keittiökalusteita joudutaan purkamaan uusien viemärien ja vesijohtojen takia</li> <li>• Välitilalaatoitus uusitaan sopimuksen mukaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kulkeminen tapahtuu eteisen kautta</li> <li>• Hormit joudutaan usein avaamaan eteisen puolelta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horneja saatetaan joutua avaamaan myös muista huoneista</li> <li>• Tilojen/kaappien tyhjennyksistä informoidaan erikseen</li> <li>• Lähtökohtana se, että huoneistoihin jätetään mahdollisimman vähän irtaimistoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ullakon häkkivarasto tulee tyhjentää</li> </ul>

Together we can do it. **YIT**

5.12.2011

Kuva 18. Kuva: Timo Soininen

## 5 TIETOPAKETIN JA POWERPOINT-ESITYKSEN KÄYTTÖÖNOTTO

Tietopaketin ja PowerPoint-esityksen käyttöön oton pitäisi sujua ongelmitta. Tietopaketti tehtiin A4-kokoon ja sen tulostamiseen ei vaadita erikoistyökaluja. Tietopaketin pituus on 22 sivua, joten tietopaketin pitäisi olla käytännöllinen ja nopeasti luettu. Pituudesta johtuen tietopaketin tulostamisesta ei aiheudu merkittäviä kustannuksia hyöttyyn nähden. Tekstin tiiveyden ja yksinkertaisuuden vuoksi tietopaketin sisältö on helposti ymmärrettävä ja tarkoituksen mukainen. Lisäksi kuvat tekevät siitä mielenkiintoisen.

Tietopakettia testattiin muutaman maallikon toimesta. He arvioivat sen helppolukuiseksi ja selkeäksi. Lisäksi laajuus oli heidän mielestään sopiva ja kuvien määrä teki siitä mielenkiintoisen lukea. He kokivat tietopaketin sisällön hyödylliseksi ja haluaisivat vastaavan tiedotteen jos joutuisivat käymään läpi putkiremonttihankeeseen.

Tietopakettia ei vielä ole testattu käytännössä, joten varmaa tietoa vaikutuksista ei ole. Tietopaketti ja PowerPoint-esitys tullaan ottamaan käyttöön vuoden 2012 alussa alkavassa YIT rakennus Oy:n linjasaneerauskohteessa ja sen jälkeen mahdolliset epäkohdat ja kehitysvaatimukset selviävät. Opinnäytetyön tuotokset on tarkoitettu kehitettäväksi ja kehitysideoita kannattaa toteuttaa jokaisen käyttökerran jälkeen.

## 6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää YIT rakennus Oy:n asukasviestintää yrityksen imagon ja asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Työn antamat hyödyt ovat vielä pimennossa johtuen siitä, että tietopakettia ei vielä ole testattu käytännössä. Tietopaketin ja PowerPoint-esityksen kasaus kuitenkin sujui hyvin ja se tulee varmasti parantamaan entisen asukasviestinnän tasoa.

Opinnäytetyötä tehtäessä perehdyttiin eniten asukkaita ja osakkeen omistajia vaivaaviin kysymyksiin linjasaneerausta koskien. Niihin pyrittiin vastaamaan mahdollisimman selkeästi ja luomaan tietopaketista asiakasta oikeaan suuntaan johdatteleva kokonaisuus. Lisäksi työtä tehtäessä tehtiin huomioita liittyen urakoitsijan hyviin toimintatapoihin asukkaita ja osakkeen omistajia koskien. Ilman kunnollista asukasviestintää on vaikea antaa yrityksestä positiivinen kuva. Huomioitava seikka on myös asukasviestinnän muoto. Tiedotteiden ei tarvitse aina olla virallisessa muodossa vaan välillä myös epäviralliset ja kansan läheiset tiedotteet auttavat kasvattamaan urakoitsijan ja asukkaan välistä luottamussuhdetta.

Työ koostettiin yhteistyössä YIT rakennus Oy:n vastuuhenkilöiden kanssa. Työn tekeminen sujui ongelmitta, vaikka materiaalin koostamiseen menikin paljon aikaa. Opinnäytetyötä tehtäessä oma osaamiseni linjasaneeraushankkeen asukasviestinnässä kehittyi uudelle tasolle ja pystyn käyttämään saamiani taitoja hyödyksi tulevaisuudessa työssäni.

## LÄHTEET

Kauppinen. A, Nummi. J & Savola. T. 2006. *Tekniikan viestintä*. Helsinki: Edita Prima Oy

Rakennustieto Oy. 2008. *Hallittu putkiremontti*. Tampere: Esaprint Oy

Tee parannus. Viestintä korjaushankkeen menestystekijänä. [viitattu 27.12.2011]. Saatavissa: <http://www.teeparannus.fi/>

YIT. YIT rakennus Oy esittely [viitattu 15.12.2011]. Saatavissa: <http://internetsivu.yritysopas.com/yitrakennus/>

