

Johanna Seppänen

## Viestinnän kehittäminen korjaushankkeissa

Insinööri (AMK)

Rakennustekniikka

Kevät 2020



**KAMK • University  
of Applied Sciences**

## **Tiivistelmä**

**Tekijä(t):** Seppänen Johanna

**Työn nimi:** Viestinnän kehittäminen korjaushankkeissa

**Tutkintonimike:** Insinööri (AMK), rakennustekniikka

**Asiasanat:** asunto-osakeyhtiö, viestintä, viestinnän kehittäminen, korjausrakentaminen

Tämän opinnäytetyön aiheena on tarkastella ja kehittää OP Koti Kainuu isännöinnin korjaushankkeiden aikaista viestintää hankkeen osapuolien välillä. Työn toimeksiantajana toimi OP Koti Kainuu Oy.

Työn tavoitteena oli selvittää asukaskyselyn avulla korjaushankkeen aikaisen viestinnän nykytilaa ja asukkaiden ja osakkaiden kokemuksia viestinnän laadusta. Tietojen keräämiseen käytettiin kyselytutkimusta valittujen taloyhtiöiden asukkaille. Kyselylomakkeet jaettiin kolmeen eri taloyhtiöön, mutta vastausprosentti jäi valitettavan alhaiseksi. Vastauksista saatiin kuitenkin hyviä kehitysehdotuksia viestintää koskien.

Korjaushankkeen onnistumisessa viestintä on todella suuressa roolissa. Puutteellinen viestintä aiheuttaa suurta harmia asukkaille ja osakkaille ja voi pahimmillaan jopa viivästyttää korjaushanketta. Oikean aikainen ja selkeä viestintä lisää kaikkien osapuolien tietoisuutta hankkeen kulusta ja edesauttaa osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyyttä.

Asukaskyselyn vastausten ja alan kirjallisuudesta hankitun teorian pohjalta esitettiin kehitysideoita, joilla korjaushankkeiden aikaista viestintää voidaan toimeksiantajayrityksessä parantaa. Asukaskyselystä käy muun muassa esille, että moni asukas ja osakas toivoo perinteisen paperitiedotteen lisäksi sähköisten viestintäkanavien käyttöä.

## **Abstract**

**Author(s):** Seppänen Johanna

**Title of the Publication:** Development of Communication in Repair Projects

**Degree Title:** Bachelor of Science (BSc), Construction Engineering

**Keywords:** housing company, communication, communication development, renovation

The subject of this thesis is to examine and further evolve communication between the project parties during OP Home Kainuu 's property management repair projects. The work was commissioned by OP Koti Kainuu Oy. The aim of the study was to find out the current state of communication during the repair project and the experiences of residents and shareholders about the quality of communication with the help of a resident survey. A survey of residents of selected housing associations was used to collect the data. The questionnaires were divided into three different housing associations, but the response rate remained unfortunately low. However, the responses received provided good suggestions for improvements in communication. Communication plays a big role in the success of a repair project. Inadequate communication causes great annoyance to residents and shareholders and, at worst, can even delay a repair project.

Timely and clear communication increases the awareness of all parties about the progress of the project and contributes to the satisfaction of shareholders and residents. Based on the answers to the resident survey and the theoretical information obtained from the literature in the field, development ideas were presented with which the communication during the repair projects can be improved in the client company. Among other things, the Resident Survey shows that many residents and shareholders want to use electronic communication channels in addition to the traditional paper bulletin.

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Työn tausta ja tavoitteet .....	2
1.2	Käytettävät menetelmät .....	2
1.3	OP Koti Kainuu Oy .....	3
2	Asunto-osakeyhtiö .....	4
3	Viestintä .....	6
3.1	Yhteisöviestintä .....	6
3.2	Viestinnän suunnittelu .....	7
4	Viestintä taloyhtiöissä .....	9
4.1	Viestinnän tarkoitus ja osapuolet .....	9
4.2	Viestintäsuositus .....	10
4.3	Viestintäkanavat .....	11
4.4	Korjaushankkeen aikainen viestintä .....	12
4.4.1	Viestinnän suunnittelu korjaushankkeessa .....	13
4.4.2	Viestintä korjaushankkeen eri vaiheissa .....	15
5	Korjaushankeviestintä OP Koti Kainuu Oy:ssä .....	18
5.1	Asukaskysely viestinnän nykytilasta .....	18
5.2	Yhteenveto vastauksista .....	22
5.3	Viestinnän kehittäminen .....	23
6	Pohdinta ja yhteenveto .....	26
	Lähteet .....	28

## Liitteet

## 1 Johdanto

Viestintä on todella olennainen osa taloyhtiön korjaushanketta. Sen merkitystä ei liiaksi voi korostaa. Korjaushankkeen aikainen viestintä vaikuttaa siihen, millainen mielikuva remontista osapuolille jää. Vaikka itse työsuoritukset olisivat menneet hyvin, voi huono viestintä aiheuttaa sen, että korjaushankkeesta jää asukkaille ja osakkaille huono vaikutelma.

Avoin ja toimiva viestintä vaikuttaa positiivisesti taloyhtiön asumisviihtyvyyteen ja turvallisuuteen. Se myös sitouttaa osakkaita ja asukkaita, antaa tietoa niin menneestä kuin tulevastakin ja helpottaa taloyhtiön hallituksen toimintaa ja päätöksen tekoa. Harva taloyhtiön osakas tai asukas käy elämässään läpi useampia korjaushankkeita. Siksi jokainen korjaushanke tulisikin pyrkiä hoitamaan mahdollisimman asukaslähtöisesti.

Usein asukkaat ja osukkaat vastustavat korjaushankkeita ja lykkäävät niitä tulevaisuuteen. Vastus voi johtua muun muassa rahasta, koska isot remontit ovat kalliita. Usein syynä on myös se, että osukkaat eivät tiedä mitä kaikkea esimerkiksi putkiremontti heiltä vaatii. Jos remontteja lykätään aina hamaan tulevaisuuteen kasvaa taloyhtiöiden korjausvelka ja osalla yhtiöistä voi tulla eteen jopa vaikeuksia saada tarvittavaa rahoitusta suuriin korjaushankkeisiin. Onnistunut viestintä auttaa taloyhtiötä aloittamaan korjaushankkeet ajallaan ja näin taloyhtiö pysyy kunnossa jatkossakin.

Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää korjaushankkeen aikaista viestintää isännöintitoimisto OP Koti Kainuussa. Valitsin aiheen, koska isännöitsijät ovat avainasemassa korjaushankkeiden viestinnän suhteen. Tutkimalla viestinnän nykytilaa pystytään löytämään tärkeimmät kehityskohdet ja kehittämään viestintää asiakkaiden toivomaan suuntaan. Koen myös, että tutkimuksella on mahdollisuus kehittää omaa osaamistani korjaushankeprojektissa toimimisessa.

Opinnäytetyössäni perehdytään viestintään taloyhtiöissä ja erityisesti korjaushankeaikaiseen viestintään.

## 1.1 Työn tausta ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisin kehitystoimenpitein korjaushankkeiden aikaista viestintää voitaisiin parantaa OP Koti Kainuu Oy:n isännöimissä kohteissa. Tavoitteena on asukaskyselyn, oman havainnoinnin ja teoriaan tutumisen avulla löytää tärkeimmät kehityskohdeet, miten viestintää voisi korjaushankkeiden aikana kehittää.

Korjaushankkeiden aikaisen viestinnän tutkiminen ja kehittäminen on tärkeää ja ajankohtaista, sillä suurin osa Kainuun kerros- ja rivitaloista on jo sen ikäisiä, että lähitulevaisuudessa niissä täytyy alkaa suorittamaan erilaisia remontteja. Jos taloyhtiöt antavat korjausvelan kasvaa kovin suureksi, voi haasteeksi nousta korjaushankkeen rahoituksen löytäminen. Viestinnällä on siis suuri merkitys myös silloin, kun taloyhtiö tekee päätöstä korjaushankkeeseen ryhtymisestä.

## 1.2 Käytettävät menetelmät

Työn alussa haettiin netti- ja kirjallisuuslähteistä tietoa yleisesti asunto-osakeyhtiöstä ja sen toiminnasta sekä viestinnästä. Tämän jälkeen keskityttiin etsimään tietoa erityisesti asunto-osakeyhtiöiden viestinnästä ja viestinnästä korjaushankkeiden aikana.

Osana opinnäytetyötä suoritettiin asukaskysely. Kysely suoritettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tällaisen tutkimuksen avulla saadaan helposti jäsenneltävää lukumääriin ja prosenttiyksiköihin perustuvaa tietoa. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa määrällisiin kysymyksiin kuten esimerkiksi, kuinka moni, miten usein, kuinka paljon ja miten tärkeä jokin asia on. Kvantitatiivisella tutkimuksella voidaan helposti selvittää tämänhetkinen tilanne. Kysely toteutettiin paperisella kyselylomakkeella. Kysely jaettiin kolmeen taloyhtiöön, jossa oli kahden viime vuoden aikana toteutettu jokin asumishaittaa aiheuttava korjaushanke. [1, s. 14–18].

### 1.3 OP Koti Kainuu Oy

OP Koti Kainuu Oy on Kainuun Osuuspankin ja Kuhmon Osuuspankin omistama isännöinti- ja kiinteistönvälitysliiketoimintaa harjoittava yhtiö. Yritys on perustettu vuonna 1977, ja se on laajentunut vuosien varrella. Viimeisimmät liiketoimintamuutokset ovat vuodelta 2008, jolloin Kajaanin, Sotkamon ja Kuhmon OP-Kiinteistökeskus Oy ja Isännöintitoimisto Erkki Hujanen Oy fuusioituivat. Vuonna 2011 OPKK osti Realia Isännöinnin Kajaanin liiketoiminnat.

OP Koti Kainuu Oy on tällä hetkellä Kainuun suurin isännöintialan yritys. Yrityksellä on toimistot Kajaanin lisäksi Sotkamossa ja Kuhmossa. Henkilökuntaa on isännöintipuolella 22 henkilöä ja isännöitäviä taloyhtiöitä Kainuussa tällä hetkellä noin 350. Yritys työllistää hallinnollisten isännöitsijöiden lisäksi 3 teknistä isännöitsijää ja yhdeksän kirjanpitäjää.

OP Koti Kainuu Oy on isännöintiliiton jäsen ja ISA-auktorisoitu isännöintiyritys. Isännöintitoimistojen laatua ei varsinaisesti valvo kukaan. Alan itsesäätelyelin on ISA eli Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys. Sen myöntämän auktorisointi kertoo tiettyjen laatukriteereiden täytymisestä. ISA:n taustalla ovat Suomen Kiinteistöliitto ry ja Suomen Isännöintiliitto ry. ISA-yhteisöön kuuluu tällä hetkellä 195 isännöintiyritystä ja -toimipaikkaa.

## 2 Asunto-osakeyhtiö

Lain määritelmän mukaan asunto-osakeyhtiö on sellainen osakeyhtiö, jonka yhtiöjärjestyksessä määrätty tarkoitus on omistaa ja hallita vähintään yhtä sellaista rakennusta tai sen osaa, jossa olevan huoneiston tai huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta yli puolet on yhtiöjärjestyksessä määrätty osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi [2].

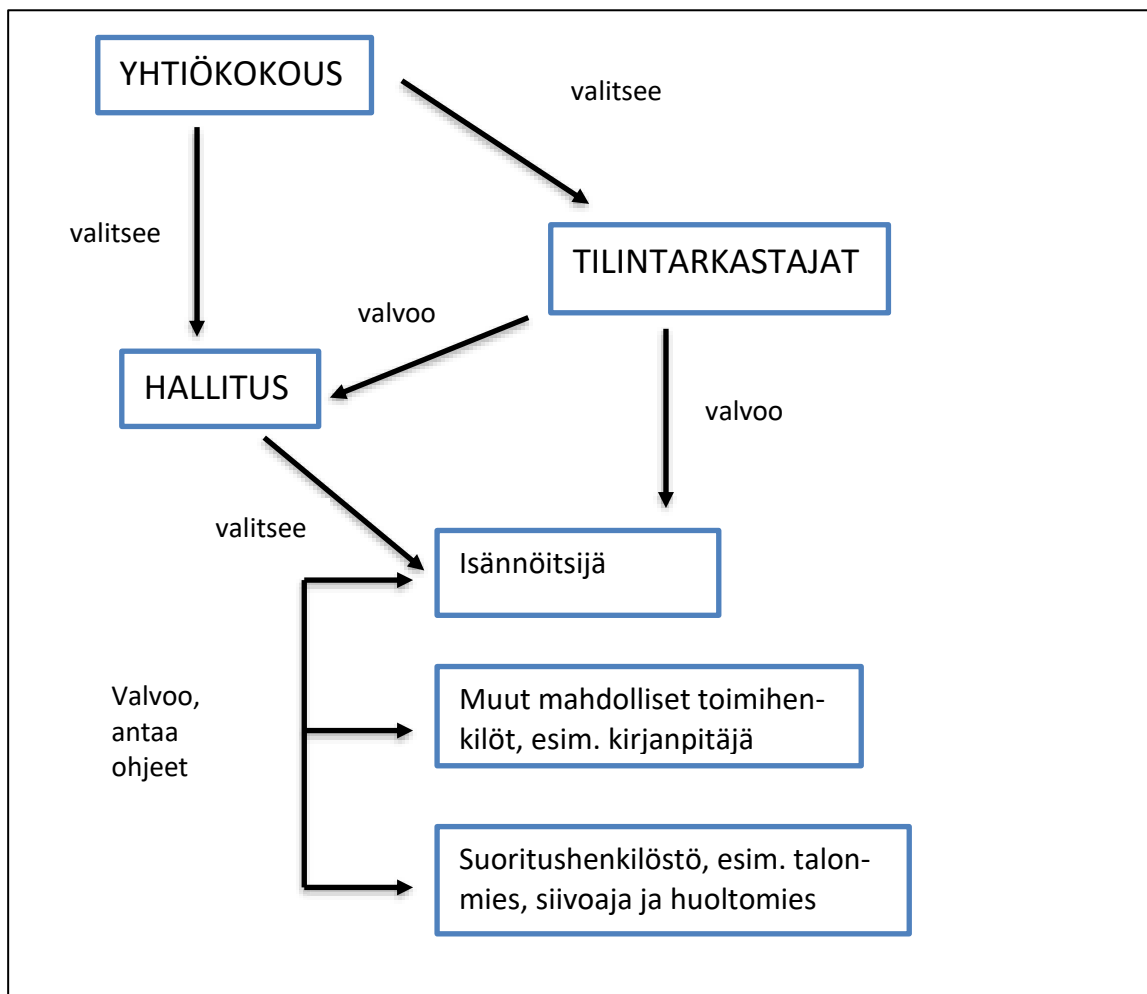
Asunto-osakeyhtiössä osakkeenomistajilla on oikeus hallita omistamiensa osakkeiden perusteella tiettyä huoneistoa tai muuta tilaa yhtiön omistamasta rakennuksesta. Suomalaisista yli puolet asuu asunto-osakeyhtiön omistamassa rakennuksessa. Osa omistaa itse asuntonsa hallintaan oikeuttavat osakkeet ja osa asuu vuokralla jonkun toisen omistamassa asunnossa. Käytännössä asunto-osakeyhtiö voi muodostua yhdestä tai useammasta kerrostalosta, rivitalosta tai paritalosta. [3, s. 15.]

Yhtiöjärjestys on oikeastaan taloyhtiön sisäinen laki, ja asunto-osakeyhtiölain mukaisesti se pitää olla jokaisella taloyhtiöllä. Yhtiöjärjestys velvoittaa yhtiön toimielimiä ja osakkeenomistajia samalla tavoin kuin lainsäädäntö. Yhtiökokous hyväksyy yhtiöjärjestyksen, ja se rekisteröidään kaupparekisteriin. Yhtiöjärjestyksessä määritellään muun muassa se, millä perusteella osakkaat maksavat vastikkeita ja minkä tilojen hallintaan osakkaan osakkeet antavat oikeuden. Yhtiöjärjestyksestä voi myös selvittää, miten kunnossapidon vastuut jakautuvat osakkaan ja taloyhtiön välillä. Asunto-osakeyhtiölaissa ja yhtiöjärjestyksessä määritellään taloyhtiön ja osakkaan vastuut, velvollisuudet ja oikeudet. Asunto-osakeyhtiölaki antaa taloyhtiön toiminnalle raamit, joista yhtiöjärjestyksessä voidaan poiketa. [3, s. 31–36.]

Asunto-osakeyhtiön organisaatiossa ylin päätäntävalta on yhtiökokouksella (kuva 1). Siellä kaikki osakkeenomistajat voivat käyttää päätäntävaltaa yhtiön asioissa. Yhtiökokous päättää taloyhtiön tärkeimmistä asioista, esimerkiksi yhtiövastikkeista, vastuuvapautuksista ja isommista korjaushankkeista. Yhtiökokouksessa myös valitaan taloyhtiön hallitus. [4, s. 15.]

Taloyhtiön hallitus myös valitsee isännöitsijän. Jos taloyhtiö ei valitse isännöitsijää, on hallituksen vastuulla hoitaa kaikki isännöitsijälle kuuluvat tehtävät. Taloyhtiön hallituksen tehtävänä on valvoa, että isännöitsijä ja muut mahdolliset toimihenkilöt toimivat sovitulla tavalla.





Kuva 1. Asunto-osakeyhtiön organisaatiokaavio [4, s. 17].

Osakkeenomistajat maksavat yhtiölle yhtiövastiketta, joilla katetaan yhtiön toiminnasta ja sen rakennusten ylläpidosta aiheutuvat kustannukset. Yhtiövastikkeen määräytymisperusteet määritellään yhtiöjärjestyksessä. Yleensä yhtiövastikkeen suuruudesta päättää yhtiökokous. Yhtiöjärjestyksessä voidaan määrätä myös muiden maksujen perimisestä. Maksujen tulee kuitenkin liittyä kiinteistön tai rakennuksen käyttöön tai huoneistossa käytettävien laitteiden tai muiden hyödykkeiden yhteishankintaan. Näitä voi esimerkiksi olla talosaunan tai autopaikan käyttömaksut. [3, s. 57–58.]

### 3 Viestintä

Viestintä on ihmiselle lajityypillinen ominaisuus ja kaiken vuorovaikutuksen perusta. Yksinkertaistettuna viestintä on tiedon lähettämistä, mutta myös vastaanottamista. Viestintätapahtuma on monimutkainen vuorovaikutustilanne viestin lähettäjän ja sen vastaanottajan välillä. Tämän tapahtuman oleellisin tekijä on viesti, eli se mitä halutaan viestiä. Jotta viesti saavuttaisi vastaanottajan tarvitaan jokin kanava tai väline. Viestintää on verbaalista ja non-verbaalista. Vaikka kielellinen viestintä on hyvin keskeisessä asemassa ihmisten ja organisaatioiden elämässä, on sanaton viestintä välillä myös todella tehokasta. [5, s. 22.]

Viestintää tapahtuu koko ajan ihan kaikkialla. Viestintä voi olla eri ihmisten, yritysten tai jopa kulttuurien välistä. Viestintää tapahtuu suoraan eri kohderyhmien kanssakäymisessä ja välillisesti erilaisten viestintävälineiden ja -kanavien välityksellä. Viestintäkanavia ovat muun muassa lehdet, televisio, radio, kokoukset ja internet.

Viestintää tarvitaan pyörittämään yhteiskuntaa. Viestinnällä on useita tehtäviä ja jopa velvoitteita. Esimerkiksi kuntaviestintää ohjaavat monet säädökset. Viestinnän tehtävänä on antaa tietoa erilaisille sidosryhmille. Jokaisella yksilöllä ja yrityksellä on omat erilaiset viestintätarpeensa.

#### 3.1 Yhteisöviestintä

Yhteisöviestinnällä tarkoitetaan työyhteisön, organisaation tai muun järjestäytyneen yhteisön yhteistyö- ja kohderyhmilleen suuntaamien viestintätoimien kokonaisuus. Yhteisöviestintä kattaa niin sisäisen kuin ulkoisenkin viestinnän. Yhteisöviestintä on toisaalta vuorovaikutteista ja kaksisuuntaista toimintaa. Toisaalta se on myös yksipuolista asioiden kertomista, eli kohderyhmille tiedottamista. Yhteisöviestinnälle tunnusomasta on se, että sillä pyritään edesauttamaan liiketoimintaa tai yhteisön tavoitteiden saavuttamista. [6, s. 13–14.]

Yhteisöviestintä voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan koko henkilöstön keskinäistä kommunikointia. Myös johtaminen on osa yhteisöviestintää.

Sisäinen viestintä on tärkeässä osassa liiketoiminnan onnistumisen lisäksi muun muassa työhyvinvoinnissa. Ulkoista viestintää taas on viestintä asiakkaille tai muille organisaation ulkopuolisille tahoille. [6, s. 14.]

Usein organisaatiot käyttävät useita erilaisia viestintäkeinoja välittääkseen viestinsä. Osa viestintäkeinoista voi olla käytössä vain sisäisessä tai ulkoisessa viestinnässä. Joskus samat keinot toimivat molemmissa. Tärkeintä on, että viestintäkanavat on valittu kohderyhmien mukaisesti. Useampien viestintäkanavien yhtäaikainen käyttö tehostaa viestien perille saantia. Väärin valittu viestintäkanava vääristää viestiä tai estää sitä saavuttamasta kohderyhmäänsä. [6, s. 20.]

### 3.2 Viestinnän suunnittelu

Viestinnän suunnittelu pohjautuu aina yhteisön tai organisaation perustehtävään ja tavoitteisiin sekä tulevaisuuden tahtotilaan. Näiden lisäksi tulee ottaa huomioon sidosryhmien odotukset ja mahdolliset viestimistä koskevat lait ja säännökset. Viestinnän suunnittelussa tulee ottaa huomioon myös viestintäympäristö. Viestinnän suunnittelun ei ole tarvitse olla mikään vaikea tai pitkä prosessi. Yksinkertaistettuna viestintäsuunnitelmassa määritellään sidosryhmät, viestintävastuut ja -oikeudet. Viestinnän kokonaisvaltaista suunnitelmaa voidaan kutsua myös viestintästrategiaksi. Viestintästrategia kattaa niin yhteisön sisäisen kuin ulkoisenkin viestinnän. [5, s. 64–65.]

Viestintäsuunnitelmien sisältö ja laajuus vaihtelevat eri yhteisöjen välillä. Toisissa tehdään hyvin yksityiskohtaisia ja tarkkoja suunnitelmia ja toiset tyytyvät väljempiin suunnitelmiin, joissa annetaan vain karkeat suuntaviivat viestinnälle. Viestintäsuunnittelu voi lähteä myös erilaisista lakisääteisistä viestintävelvollisuuksista. Yleensä yhteisön tai organisaation koko ja yhteiskunnallinen merkittävyys lisäävät huomattavasti viestinnän suunnittelun tarvetta. [5, s. 92–93.]

Juholin [5, s. 94] jakaa viestinnän suunnittelun seuraaviin osa-alueisiin:

- Päivittäisviestinnän linjaukset

- Vuosi- tai periodikohtainen suunnittelu: toistuvat, velvoittavat tai tiedossa olevat tehtävät
- Yksittäiset toimenpiteet, projektit, kampanjat ja muut operaatiot
- Ohjeet, politiikat ja prosessikuvaukset

Osa edellisessä listassa mainituista viestintätoimista kehittyvät helposti rutiineiksi, jolloin niistä vastaavat henkilöt kehittävät itse omat menetelmänsä työnsä tekemiseen. Tällaisia ovat usein päivittäisviestintään liittyvät asiat. Niitä ei aina mielletä edes viestinnäksi vaan enemmänkin normaaliksi toimintatavaksi. Jotkut listan tehtävistä voivat onnistuakseen taas vaatia hyvinkin yksityiskohtaista suunnittelua. [5, s. 95.]

Viestintäsuunnitelman laatimisen yksi tärkeimmistä tavoitteista on varmistaa, että tarvittavat viestintätoimenpiteet tehdään oikeaan aikaan ja kohdennetaan oikeille kohderyhmille. Viestintäsuunnitelma varmistaa siis, että tieto menee perille sitä tarvitseville. Viestinnän onnistumisen kannalta tärkeää on, että suunnitelmassa selkeästi määritellään viestinnän vastuuhenkilöt. [7, s. 108–109.]

Viestintäsuunnitelma asettaa usein viestinnälle tietyt tavoitteet. Tavoitteiden asettamisen lisäksi on tärkeää, että niiden toteutumista seurataan. Seurannan avulla nähdään, onko tavoitteet saavutettu ja miten toimintaa mahdollisesti pitäisi kehittää. [7, s. 334.]

Viestintäsuunnitelmien sisältö ja laajuus vaihtelevat suurestikin eri organisaatioiden välillä. Tämän takia viestintäsuunnitelman tekemiseenkään ei voida antaa mitään yhtä yleispätevää ohjetta. Viestintäsuunnitelma onkin aina räätälöitävä jokaiselle organisaatiolle erikseen.

## 4 Viestintä taloyhtiöissä

### 4.1 Viestinnän tarkoitus ja osapuolet

Taloyhtiöissä viestinnän vähimmäisvaatimukset määrätään asunto-osakelaisissa. Lakisääteistä viestimistä ovat esimerkiksi kokouskutsut ja kokousten päätöksistä tiedottaminen. Jos viestintä jätetään tälle ns. minimitasolle, saavat osakkaat tietoa yhtiöstä vain kerran tai kahdesti vuodessa. Taloyhtiön hallituksen tehtävä on päättää, miten taloyhtiön viestintää muuten hoidetaan. Hyvin hoidetulla viestinnällä voidaan vähentää epätietoisuutta ja parannetaan osakkaiden ja asukkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa heitä koskeviin asioihin. [8, s. 6–7.]

Asunto-osakeyhtiöiden viestinnän ominaispiirre on omistajakeskeisyys. Hyvin tavallista on myös, että kiinteistössä asuvat ja toimivat ovat viestinnän kannalta paremmassa asemassa kuin esimerkiksi muualla asuvat sijoittajaosakkaat. Tällöin tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, millä eri tavoilla kohderyhmät tavoitetaan. Kaikkea viestintää ei ole kuitenkaan järkevää kohdentaa kaikille. Huonosti kohdennetulla viestinnällä usein vain heikennetään sen tehokkuutta. Jakelu onkin syytä harkita tapauskohtaisesti aina viestintätapahtuman yhteydessä. [8, s. 5.]

Asunto-osakeyhtiöiden viestinnän kohderyhmiä:

- osakkeenomistajat
- asukkaat
- yrittäjät
- asiakkaat ja vieraat
- huoltoliikkeen henkilökunta
- kiinteistön hallintoa ja taloutta hoitavat henkilöt
- viranomaiset

[8, s. 5.]

Taloyhtiön hallitus päättää sen, kenen vastuulle viestintä tai jokin sen osa-alue kuuluu. Käytännössä isännöintiyrityksen on luontevaa hoitaa viestintää. Isännöitsijän on jo tehtäviensäkin takia oltava tietoinen taloyhtiöön liittyvästä informaatiosta. Samalla isännöitsijä toimii lähes aina kaik-

kien taloyhtiön eri sidosryhmien yhteyshenkilönä. Silloinkin kun taloyhtiö on päättänyt viestintävastuun olevan muualla, on isännöitsijän usein syytä olla tietoinen viestinnän sisällöstä ja vastuhenkilöistä. [8, s. 4.]

Viestinnän tehtävät taloyhtiöissä:

- 1) päivittäisviestintä ja spontaani viestintä
- 2) tiedotus, tiedonvälitys, tiedonvaihanta
- 3) työhön tai organisaatioon sitouttaminen, yhteishengen luonti
- 4) maineenhallinta ja imagon rakentaminen
- 5) markkinointi
- 6) yhteiskunnallinen ja yhteisöllinen keskustelu sekä vaikuttaminen
- 7) juridinen viestintä ja talousviestintä

Yhdellä ja samalla viestillä voidaan hoitaa useampaakin viestinnän tehtävää. Uutiskirjeellä voidaan esimerkiksi tiedottaa muutoksista ja samalla markkinoida uusia palveluja. Kun useampia asioita saadaan viestittyä samalla viestillä, on viestintä tehokkaampaa niin ajankäytöllisesti kuin kustannuksiltaan. [8, s. 8.]

#### 4.2 Viestintäsuositus

Isännöintiliitto on yhdessä kiinteistöliiton ja oikeusministeriön kanssa julkaissut viestintäsuosituksen taloyhtiöille. Suositusten valmistelussa on selvitetty osakkaiden tiedontarpeita ja erilaisten taloyhtiöiden viestintäkäytäntöjä. Lisäksi verkossa kerättiin palautetta, joka otettiin huomioon suosituksia laatiessa. Viestintäsuosituksen tarkoituksena on antaa käytännön ohjeita viestinnän parantamiseen ja toiminnan avoimuuden lisäämiseen taloyhtiöissä. Hyvä ja tarkoituksenmukainen viestintä lisää asukkaiden ja osakkaiden osallistumista taloyhtiön asioiden hoitamiseen ja parantaa asumisviihtyvyyttä. [9, s. 3.]

Viestintäsuosituksessa käydään läpi taloyhtiön viestintää koskevat asunto-osakeyhtiölain säännökset ja muut viestinnän yleiset käytännöt. Viestintäsuosituksen tavoitteena on parantaa viestinnän käytännön toteuttamista eri osapuolten välillä. Viestintäsuosituksista löytyy konkreettisia

neuvoja taloyhtiön viestinnän toteuttamiseen. Viestintäsuositus sisältää kaikkiaan 27 erilaista suositusta. Suosituksia löytyy muun muassa viestintäpalveluista sopimiseen, viestintätapojen käyttöön, eri osapuolten väliseen viestintään ja viestintään erilaisissa poikkeustilanteissa. Myös korjaushankkeen aikaiseen viestintään on annettu omat suosituksensa. [9, s. 3–4.]

#### 4.3 Viestintäkanavat

Viestintäkanava tulee aina valita kulloisenkin taloyhtiön mukaan. Aina se ei ole viestijälle itselleen helpoin tai halvin viestintäkanava. Viestintäkanavat voidaan jakaa rikkaisiin ja köyhiin. Rikas kanava on henkilökohtainen. Käytännössä se tarkoittaa kahdenkeskistä tai pienessä ryhmässä tapahtuvaa kasvokkaisviestintää. Köyhä kanava taas on yksisuuntaista viestintää ja tarkoittaa esimerkiksi ilmoitustaulutiedotteita tai joukkotekstiviestejä. Köyhä kanava sopii parhaiten silloin, kun asia on asukkaille ennestään tuttu ja arkinen. [10, s. 55–56.]

Taloyhtiöt ovat erilaisia ja taloyhtiön hallituksen ja isännöitsijän onkin hyvä yhdessä arvioida, miten kunkin taloyhtiön osakkaat ja asukkaat parhaiten tavoitetaan. Tiedonkulku pitää varmistaa kaikille taloyhtiön asukkaille ja osakkaille. Asukkaille onkin suositeltavaa viestiä monipuolisesti ja useita viestintäkanavia käyttäen. Viestin lähettäjän ei kannata odottaa, että jokainen asukas lukee jokaisen lähetetyn viestin. Mitä tärkeämpi viestittävä asia on, sitä useampia viestintäkanavia kannattaa käyttää. [9, s. 14.]

Pääasialliseksi viestintäkanavaksi kannattaa valita sellainen viestintäkanava, joka tehokkaasti tavoittaa, jos ei kaikkia, niin ainakin suurimman osan asukkaista ja osakkaista. Viestintäkanavat vaihtelevat taloyhtiöittäin. Yksi toimii yhdessä ja toinen toisessa taloyhtiössä. Hyödynnettäviä viestintäkanavia on esimerkiksi ilmoitustaulu, jokaiseen asuntoon jaettava paperinen tiedote, sähköposti, tekstiviesti, kirje, taloyhtiön internetsivut ja sosiaalinen media. Sähköinen viestintä on nopeaa ja valtaa koko ajan alaa perinteisemmiltä viestintäkeinoilta. Tästä huolimatta mitään sähköistä viestintäkanavaa ei voida vielä käyttää ainoana tiedotusvälineenä. [8, s.8.]

#### 4.4 Korjaushankkeen aikainen viestintä

Viestinnän merkitystä korjaushankkeen onnistumisessa ei voine liiaksi korostaa. Taloyhtiöt ovat yhteisöjä, joiden kaikkien jäsenten on saatava ajoissa tietää asumiseen vaikuttavista tärkeistä asioista. Korjaushankkeet ovat taloyhtiöissä aina tärkeitä asioita, koska niillä on taloudellisten vaikutusten lisäksi usein myös huomattavia vaikutuksia asukkaiden ja osakkaiden jokapäiväiseen elämään. Usein käy niin, että jos korjaushankkeen viestintä hoidetaan huonosti, jää asukkaille ja osakkaille huono kuva koko hankkeesta. Näin voi käydä, vaikka itse työ olisikin suoritettu todella hyvin. Tämän takia onkin erittäin tärkeää saada korjaushankkeen aikainen viestintä onnistumaan ja asukkaille riittävästi tietoa hankkeen kulusta. [11, s. 124.]

Aivan kuin mikä tahansa yhteisöviestintä, myös taloyhtiön korjaushankkeen aikainen viestintä voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen viestintään. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan korjaushankkeen eri ammattilaisten, kuten urakoitsijoiden ja suunnittelijoiden, välistä viestintää. Ulkoisella viestinnällä puolestaan tarkoitetaan vuorovaikutteista asukasviestintää. Siihen osallistuvat asukkaat, osakkaat, taloyhtiön hallitus, isännöitsijä ja korjaushankkeen urakoitsijat. [11, s. 126.]

Virran ja Ojajärven [11, s. 125] mukaan korjaushankkeen aikainen viestintä voidaan jakaa seuraaviin erilaisiin tapoihin:

- passiivinen viestintätapa, jolloin viestitään vain ja ainoastaan pakolliset asiat
- reaktiivinen viestintätapa, jossa tietoa annetaan vain sitä pyydettyä
- Aktiivinen viestintätapa, jossa asioista kerrotaan oma-aloitteisesti, ennakoivasti ja säännöllisesti
- Proaktiivinen viestintätapa, jolloin viestinnällä on selkeät tavoitteet ja niiden toteutumisesta myös valvotaan.

Korjaushankkeiden aikaisessa viestinnässä on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota viestinnän sisältöön, muotoon, ajantasaisuuteen ja esitystapaan. Koska asukkaat ja osakkaat harvoin ovat rakennusalan ammattilaisia, ei ole viisasta käyttää viestinnässä rakennusalan ammattikieltä. Viestinnässä parasta onkin käyttää mahdollisimman yksinkertaista selkokieltä, jotta kaikki ymmärtävät viestittävät asiat. Erilaisia ratkaisuja voi olla myös hyvä havainnollistaa kuvin, piirroksin ja jopa materiaalinäyttein. [11, sivu 125.]



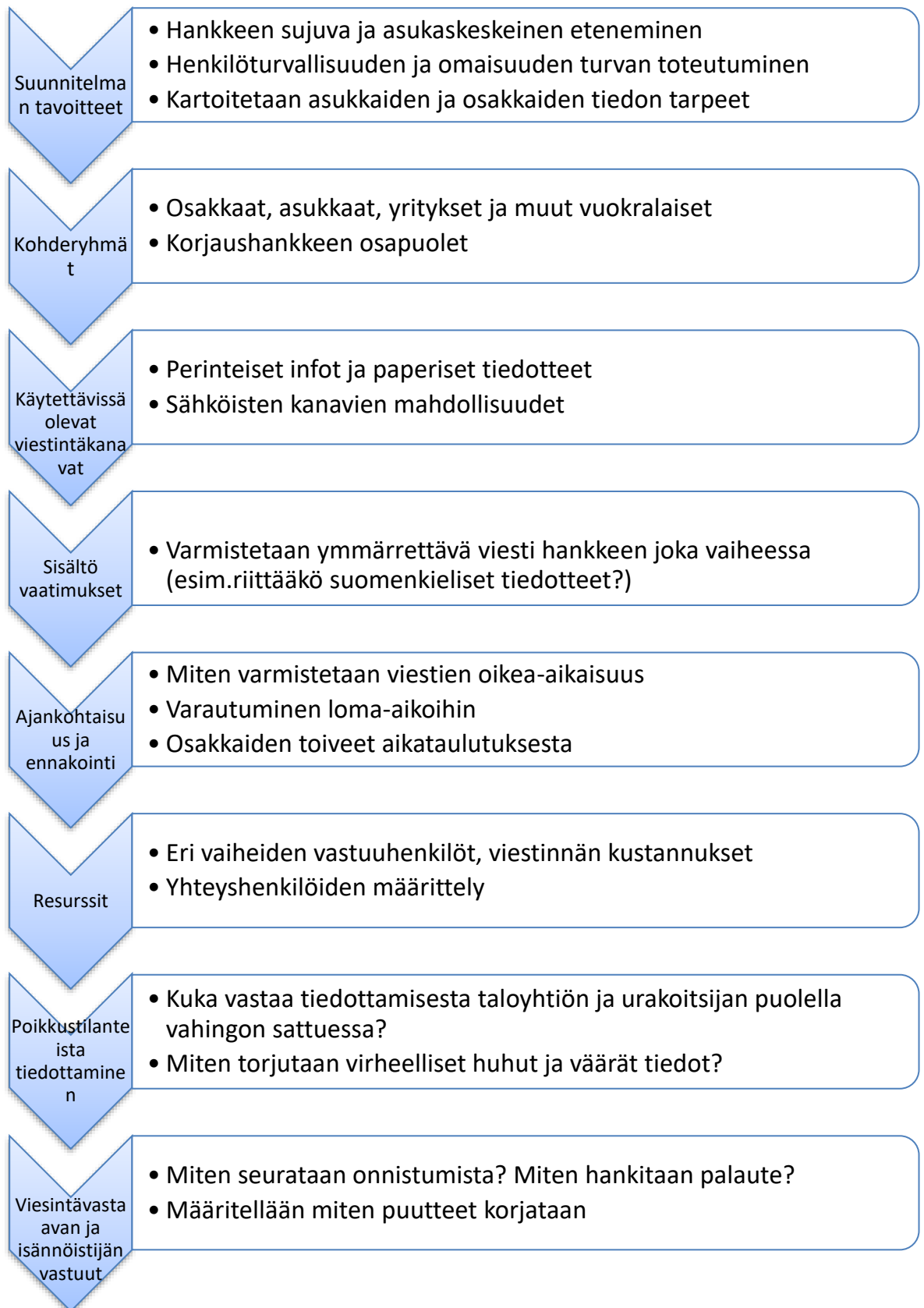
#### 4.4.1 Viestinnän suunnittelu korjaushankkeessa

Usein taloyhtiön korjaushanke koskettaa useita kymmeniä ihmisiä. Tällöin korostuu viestinnän suunnittelun merkitys. Viestinnän suunnittelun tarkoituksena on löytää toimivat keinot ja käytännöt viestimiseen kaikille kohderyhmille. Viestinnän suunnittelu on myös tapahtumien ennakointia. Asioista ja tapahtumista tulee pyrkiä tiedottamaan ennen kuin ne nousevat epäkohdiksi. [11, s. 128.]

Yksinkertaistettuna viestintäsuunnitelma on korjaushankkeen informaatioprosessin kuvaus. Suunnitelman laajuuteen ja sisältöön vaikuttavat tietysti korjaushankkeen luonne ja laajuus. Pääsääntöisesti suunnitelmassa tulee kuitenkin esittää korjaushankeprosessin vaiheet vaihtoehtoinen ja teknisine perusteluineen. Samoin siinä on hyvä olla myös päätöksentekovaiheet ja rahoitusprosessi kustannustietoineen. [11, s. 130.]

Korjaushankkeen viestintäsuunnitelma sisältää viestinnän tavoitteet, periaatteet, keinot, kanavat ja aikataulutuksen. Lisäksi sen on hyvä sisältää kaiken varalta ns. kriisisuunnitelman. Suunnitelman etenemistä tulee seurata ja sitä voi tarvittaessa päivittää. Viestintäsuunnitelmassa on hyvä huomioida, että asunto-osakeyhtiöiden toimintaympäristö on muuttunut. Kansainvälisyys ja erilaiset kulttuurit luovat omat haasteensa viestinnälle. Nykyään ei joka paikassa pärjää pelkästään suomen- tai ruotsinkielisellä viestinnällä. [11, s. 128–131.]

Alla on esitetty esimerkki asunto-osakeyhtiön korjaushankkeen aikaisen viestintäsuunnitelman tekemisestä mukailien Virran ja Ojajärven ohjeita [11, s. 130]. Samalla se voi toimia viestintäsuunnitelman sisällysluettelona. Kaikissa korjausprojekteissa ei välttämättä tarvita näin laajaa suunnitelmaa, mutta alkuvaiheessa on hyvä käydä lista kohta kohdalta läpi ja selvittää mitä kulloisenkin projektin viestintä onnistuakseen vaatii.



Kuva 2. Korjaushankkeen viestintäsuunnitelman laatiminen

#### 4.4.2 Viestintä korjaushankkeen eri vaiheissa

Viestintä suosituksen mukaan [9, s. 13] hallituksen tai isännöitsijän tulisi tiedottaa osakkaita ja asukkaita taloyhtiön teknisestä kunnosta tarpeen mukaan tai vähintään kerran vuodessa. Tällöin osakkaat ja asukkaat tietävät taloyhtiönsä kulloisenkin kunnan ja mahdolliset tulevat remontit. Jos taloyhtiössä tehdään kuntoarvioita tai -tutkimuksia, olisi osakkaille hyvä toimittaa ainakin tiivistelmät tutkimuksien tuloksista.

Korjaushanke alkaa aina tarveselvityksellä. Tarveselvitysvaiheessa taloyhtiön hallitus joutuu yleensä ostamaan asiantuntija-apua kiinteistön kunnan selvittämiseen. Nämä selvitykset vaativat myös varoja, joten nämä on huomioitava taloyhtiön budjetissa. Kun yhtiökokouksessa käydään läpi budjettia, on osakkaille selvitettävä mihin toimiin ollaan ryhtymässä. Tarveselvitysvaiheessa myös erilaiset osakaskyselyt voivat olla tarpeen suunnittelun pohjatiedoksi. [11, s.134.]

Hankesuunnitteluvaiheessa on tärkeää saada tiedotettua kaikille osakkaille oikeat perustiedot ja eri vaihtoehdot hankkeesta. Osakkaiden on tärkeää saada tietää mahdollisimman selkeästi mitä ollaan suunnittelemassa, mitä se heiltä missäkin vaiheessa edellyttää ja mihin asioihin kaikki osakkaat voivat kulloinkin vaikuttaa. Hallitus yleensä esittää oman hankeohjelmaehdotuksensa, joten sen tiedottaminen perusteluineen on tärkeää jo ennen päättävää yhtiökokousta. Onkin suositeltavaa pitää informaatiotilaisuuksia, joissa voidaan kiirettä punnita eri vaihtoehtoja korjaushankkeelle. [11, s. 135.]

Korjaushankkeen suunnitelmat tehdään hankesuunnittelun pohjalta. Suunnitteluvaiheessa tarvitaan rakennusalan asiantuntijoita, joten suunnitteluvaiheen tulokset näkyvät osakkaille yleensä vasta valmiina suunnitelmina. Joissakin tapauksissa voi olla hyvä esitellä osakkaille jo suunnitelmaluonnokset. Esimerkiksi julkisivuremontissa voi jo luonnospiirustukset auttaa osakkaita hahmottamaan tulevaa hanketta paremmin kuin pelkkä sanallinen selvitys suunnitelmista. Kartesuo [10, s. 92.] mukaan asukkaita kannattaa osallistaa mukaan suunnitteluun erilaisilla nettikyselyillä, sosiaalisen median alustoilla tai asukasilloilla. Lähes kaikkiin isompiin korjaushankkeisiin kuuluu myös suunnittelukierros kiinteistössä. Tästä on tiedotettava asukkaita ja osakkaita hyvissä ajoin, varsinkin jos kierroksella käydään sisällä asunnoissa. [11, s. 136.]

Kun suunnittelu on saatu päätökseen ja suunnitelmat valmiiksi, voidaan alkaa valmistelemaan korjaushankkeen toteutusta. Projektipäällikkö hoitaa hallituksen kanssa muun muassa urakan kilpailutusta ja isännöitsijä rahoituskuvioita. Tämän vaiheen tulokset esitellään kaikille osakkaille yhtiökokouksessa. [11, s. 136.]

Kun korjaushanke etenee toteutusvaiheeseen, korostuu viestinnän merkitys entisestään. Viestittäviä asioita on paljon ja osasta huolehtii projektipäällikön lisäksi myös urakoitsijan edustaja. Usein esimerkiksi aikatauluista ja huoneistoissa käynneistä tiedottaa urakoitsija. Asukkaiden on myös tiedettävä korjaushankkeen tärkeimmät vastuuhenkilöt ja heidän yhteystietonsa. Näin ohjataan kyselyt suoraan oikealle henkilölle ja asukkaat tietävät poikkeustilanteissakin, minne ottaa yhteyttä. [11, s. 137–138.]

Työnaikaisen viestinnän merkitys riippuu suuresti korjaushankkeen luonteesta. Jos korjaushanke vaatii toimenpiteitä asukkailta, on näistä viestittävä selkeästi ja ehdottomasti hyvissä ajoin. Samoin kaikki mahdolliset käyttörajoitukset on saatava kaikkien asianosaisten tietoon ajoissa. Osa asukkaista voi myös asua remontin aikana tilapäisesti muualla. Tämä pitää ottaa huomioon tiedotuskanavia miettiessä, koska postiluukkuun jaetut paperiset tiedotteet eivät silloin tavoita kaikkia. [11, s. 137–138.]

Korjaushankkeen valmistumisestakin on hyvä tiedottaa asukkaita. Urakoitsija voi laittaa asukkaille tiedotteen, jossa kiittelee yhteistyöstä ja tiedottaa mahdollisten jälkitöiden aikataulusta. Perinteisesti urakanvastaanoton ja takuuajan viestintä hoidetaan keräämällä asukkailta ja osakkailta sopivalla kyselylomakkeella mahdolliset havaitut virheet. Viestijän tehtävänä on huolehtia, että lomakkeen sisältö on varmasti ymmärrettävä ja vastausaikaa on riittävästi. [10, s. 95 ja 11, s.139.]

Alla olevaan taulukkoon on kerätty Kortesuota mukailten [10] tärkeimmät osakkaille ja asukkaille viestittävät asiat korjaushankkeen eri vaiheissa. Taulukkoon on listattu myös kuka viestinnästä vastaa ja ehdotuksia, millä keinoin viestintä olisi toteutettavissa. Varsinkin isommissa korjaushankkeissa voi kestää vuosiakin päästä tarveselvitysvaiheesta itse rakentamisen vaiheeseen. Näin ollen asioita voidaan viedä eteenpäin normaalien yhtiökokousten yhteydessä. Joskus voi olla myös tarpeen kutsua koolle ylimääräinen yhtiökokous, jotta päästään päättämään korjaushankkeen etenemisestä.

Taulukko 1. Viestintä korjaushankkeen eri vaiheissa. Tiedotteet sana sisältää niin paperiset kuin sähköisetkin tiedotteet

<b>Korjaushankkeen vaihe</b>	<b>Mitä asioita viestitään?</b>	<b>Kuka viestii?</b>	<b>Viestinnän keinot</b>
<b>Tarveselvitys</b>	Mitä selvityksiä aiotaan tehdä ja budjetti.	Hallitus, isännöitsijä	Yhtiökokous, osakaskyselyt
<b>Hankesuunnittelu</b>	Hankkeen toteutuksen vaihtoehdot, mitä edellyttää ja mihin voi vaikuttaa.	Hankesuunnittelussa mukana olevat, yleensä hallitus, isännöitsijä, projektipäällikkö	infotilaisuus, yhtiökokous(kutsu), tiedotteet
<b>Suunnittelu</b>	Suunnittelukierroksen ajankohta, suunnittelun eteneminen, materiaalivalinnat	Suunnittelija, projektipäällikkö	Tiedotteet, yhtiökokous
<b>Hankkeen valmistelu</b>	Aikataulut, urakoitsijan valinta, rahoitusvaihtoehdot	Projektipäällikkö, isännöitsijä	Yhtiökokous(kutsu), tiedotteet
<b>Rakentaminen</b>	Aikataulujen päivitys, asumisen haitta ja toimintaohjeet, asunnoissa käynnit, vastuuhenkilöt yhteystietoineen	Projektipäällikkö, isännöitsijä, urakoitsija	Tiedotteet
<b>Vastaanotto ja takuuaika</b>	Pyydetään ilmoittamaan havaitut viat ja puutteet	Projektipäällikkö, urakoitsija	Lopputiedote, osakaskyselyt

## 5 Korjaushankeviestintä OP Koti Kainuu Oy:ssa

### 5.1 Asukaskysely viestinnän nykytilasta

Opinnäytetyöhön liittyen suoritettiin korjaushankkeiden aikaiseen viestintään liittyvä asukaskysely. Kysely toteutettiin paperisella kyselylomakkeella. Asukaskysely suoritettiin, koska haluttiin kartoittaa viestinnän nykytilaa ja tietää asukkaiden mielipiteitä korjaushankkeiden aikaisen viestinnän onnistumisesta ja sen kehityskohteista. Kysely oli helpointa toteuttaa paperilomakkeelle, koska kaikkien asukkaiden sähköpostiosoitteita ei ollut tiedossa.

Kyselylomake laadittiin yhteistyössä toimeksiantajayrityksen kanssa. Kysymykset käsitelivät tyytyväisyyttä viestintään korjaushankkeen eri vaiheissa. Lisäksi kartoitettiin mielipiteitä eri viestintäkanavista. Kyselylomakkeella oli viestinnän onnistumisen arvioinnin lisäksi myös avointa tilaa, joissa vastaajat voivat tarkentaa ja perustella vastauksiaan.

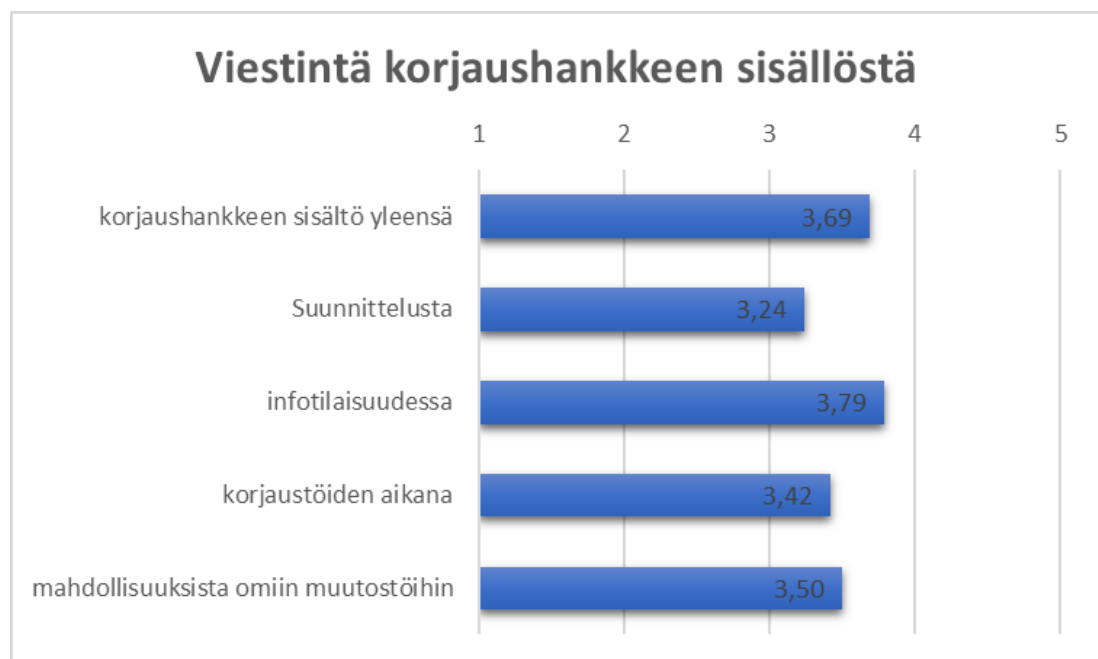
Kyselyyn valittiin kolme kerrostaloyhtiötä, joissa on suoritettu jokin suurempi korjaushanke viimeisen kahden vuoden sisällä. Kaikissa valituissa taloyhtiöissä korjaushanke oli sellainen, joka on vaikuttanut jokapäiväiseen asumiseen ja vaatinut urakoitsijan työskentelyä asunnoissa. Taloyhtiöiden valintaan vaikutti myös korjaushankkeiden ajankohta. Korjaushankkeen toivottiin vastaushetkellä olevan vielä hyvässä muistissa, joten asetettiin aikarajaksi kaksi vuotta. Usein taloyhtiöissä asukkaat vaihtuvat, joten senkin takia oli hyvä valita mahdollisimman äskettäin toteutettuja hankkeita.

Ensimmäisessä valitussa taloyhtiössä korjaushankkeessa saneerattiin taloyhtiön parvekkeet ja uusittiin ikkunat. Kaksi muuta kohdetta oli linjasaneeraushankkeita. Niissä uusittiin käyttövesiputket, sähköistykset ja huoneistojen kylpyhuoneet. Asumisen haittaa aiheutui varsinkin linjasaneerauksissa koska kylpyhuoneet eivät olleet käytössä. Lisäksi aiheutui vesi- ja sähkökatkoja sekä meluhaittaa. Lähes kaikki asukkaat muuttivatkin tilapäisesti muualle remontin ajaksi.

Kyselylomakkeita jaettiin yhteensä 87 asuntoon. Kyselyn vastausaika oli 7 vuorokautta. Tutkimustulokset koottiin excelin avulla taulukoiksi ja kaavioksi. Vastauksia palautettiin yhteensä 18 kappaletta. Kokonaisvastausprosentti on 21%.

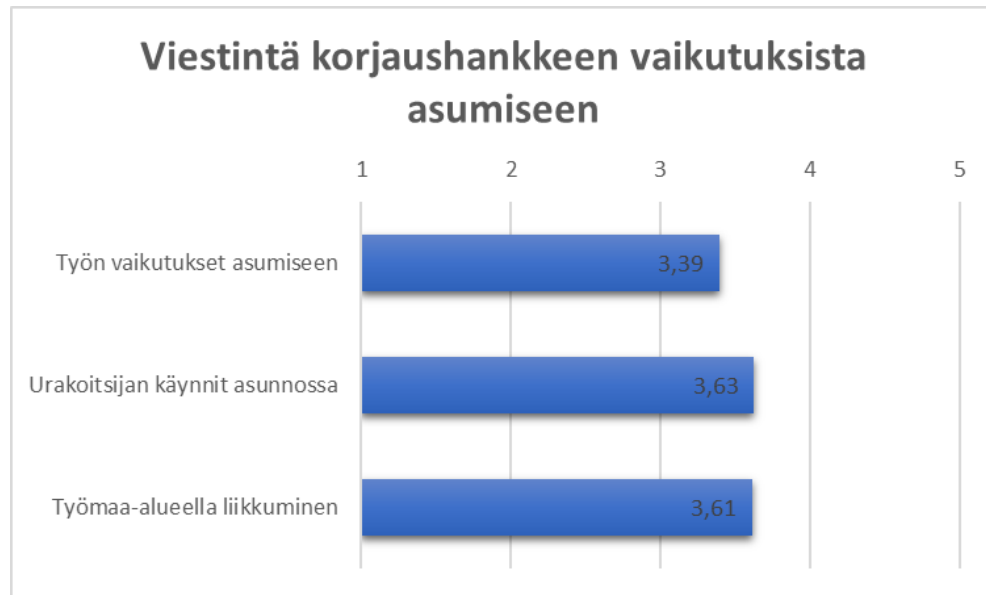
Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan viestinnän onnistumista koko korjaushankkeen aikana. Pääkohdat olivat viestintä korjaushankkeen sisällöstä, vaikutuksista asumiseen, aikataulusta ja vastuuhenkilöistä sekä kustannuksista. Kyselylomake koostui väitekysymyksistä ja avoimista kysymyksistä. Väitekysymyksiä kommentoitiin arvosteluasteikolla 1 ... 5. Arvo 1 tarkoitti vastaajan olevan täysin eri mieltä ja arvo 5 taas kertoi vastaajan olevan täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Avoimissa kysymyksissä annettiin mahdollisuus ilmaista näkemyksiään omin sanoin sekä tiedusteltiin mielipiteitä ja kehitysehdotuksia.

Ensimmäisessä osioissa vastaajilta kysyttiin, saivatko he riittävästi tietoa korjaushankkeen sisällöstä hankkeen eri aikoina. Pääosin asukkaat kokivat, että tietoa oli saatu riittävästi. Eniten kehitettävää on suunnitteluvaiheen viestinnässä. Osa vastaajista koki, ettei heidän mielipiteitään otettu tarpeeksi huomioon suunnitteluvaiheessa. Infotilaisuuksia keuhuttiin ja niitä jopa toivottiin järjestettävän useampia.



Kuvio 1 Viestinnän onnistuminen korjaushankkeen sisällöstä

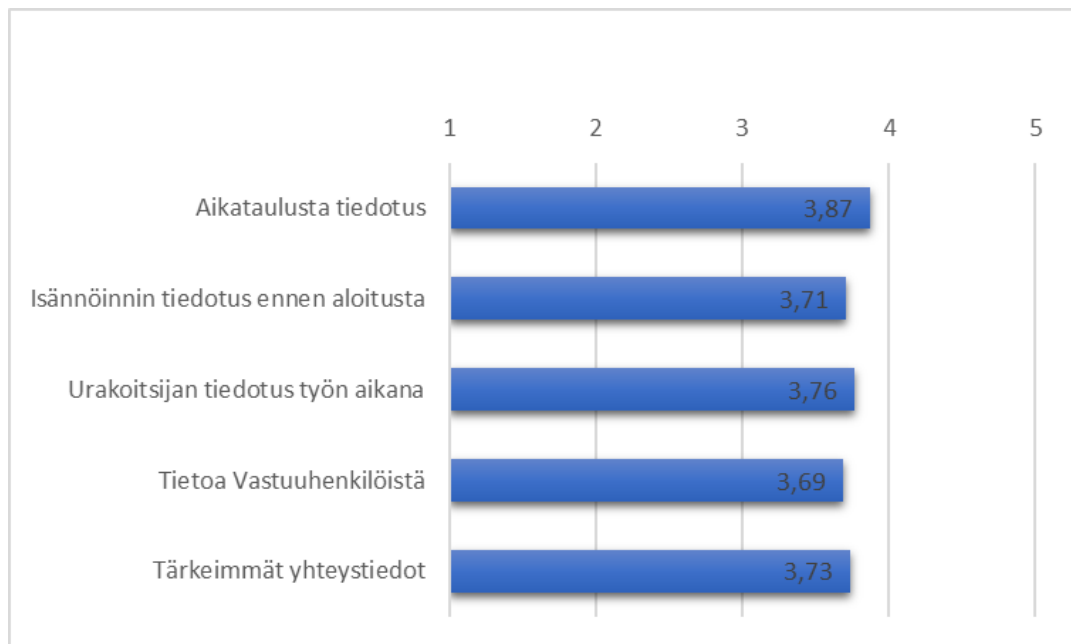
Seuraavat väittämät koskivat tiedotusta korjaushankkeen vaikutuksista asumiseen. Vaikka tietoa oli saatu, kokivat vastaajat silti, että työn vaikutuksista asumiseen ei tiedotettu riittävästi. Kiitosta saivat urakoitsijoiden viestintä asunnoissa kulkemisesta ja työmaa-alueella liikkumisesta.



Kuvio 2 Viestinnän onnistuminen korjaushankkeen vaikutuksista asumiseen

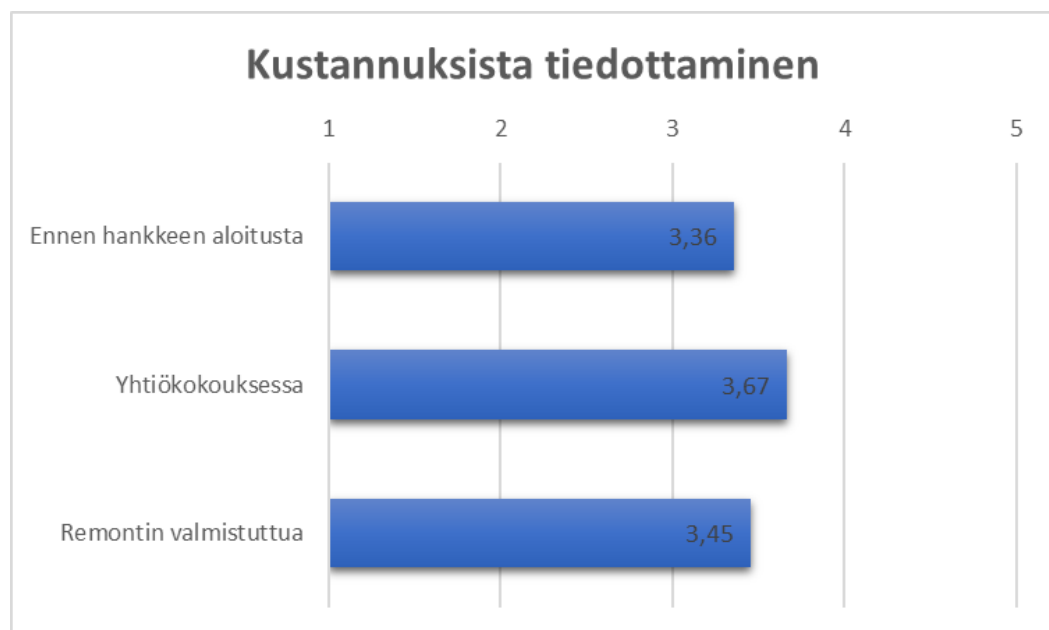
Kolmas osio käsitteli korjaushankkeen aikataulua ja muita yleisiä asioita. Keskimäärin vastaajat kokivat saaneet jokseenkin hyvin tietoa aikatauluista, vastuuhenkilöistä ja tärkeimmistä yhteystiedoista. Kiitosta vastaajilta sai se, että muun muassa aikataulutiedotteet oli jaettu postiluukkuihin ja lisäksi teipattu rappujen oviin. Aikatauluja oli myös päivitetty tarpeen vaatiessa. Vastaajat kokivat myös, että urakoitsijaan oli saanut helposti yhteyttä ja kysymyksiin vastauksia.





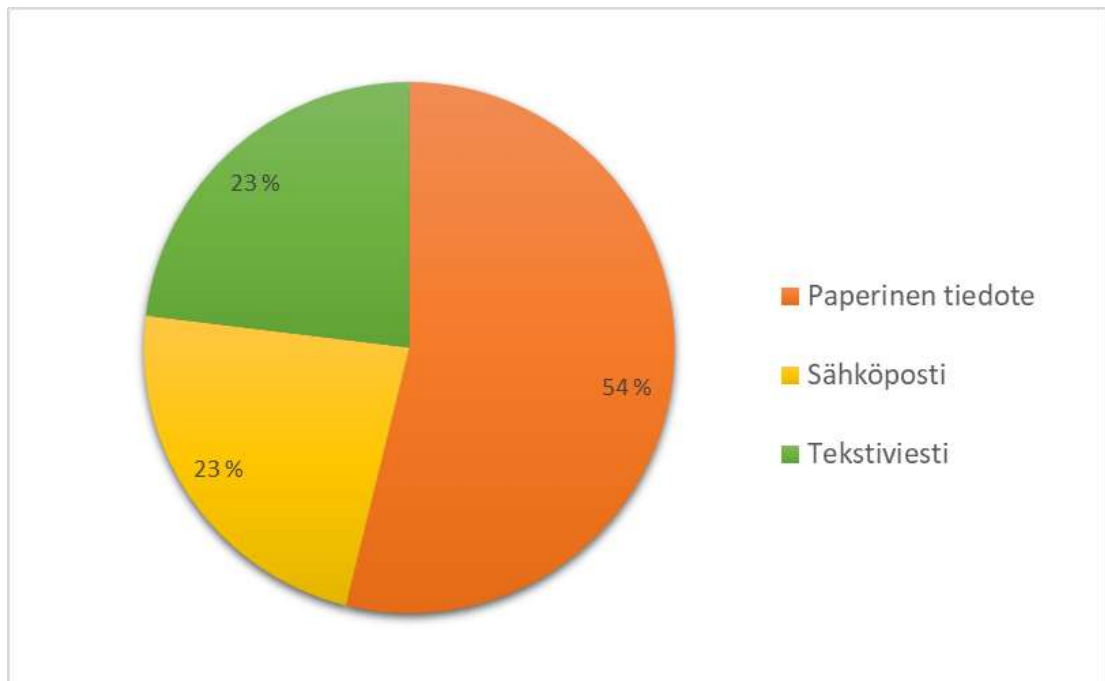
Kuvio 3 Viestinnän riittävyys

Kustannuksista tiedottamisessa oli vastaajien mielestä eniten kehitettävää. Suurin osa yhtiökokouksiin osallistuneista vastaajista kokivat saaneensa hyvin tietoa myös kustannuksista.



Kuvio 4 Kustannuksista tiedottaminen

Asukaskyselyssä kysyttiin myös, miten asukkaat mieluiten haluavat tietoa käynnissä olevasta korjaushankkeesta. Yli puolet piti perinteistä, paperista tiedotetta mieluisimpana keinona. Sähköpostia ja tekstiviestiä kannatti kumpaakin 23% vastaajista. Monet vastaajat kertoivat asuneensa muualla korjaustöiden ollessa oman asunnon kohdalla ja silloin sähköposti tai tekstiviesti olisi hyvä lisä paperisen tiedotteen rinnalle.



Kuvio 5 Mieluisin viestintätapa

## 5.2 Yhteenveto vastauksista

Vastauksia saatiin todella vähän jaettuihin kyselyihin nähden. Yksi syy tähän on varmasti se, että osa asukkaista on ehtynyt jo vaihtua korjaushankkeen valmistumisen jälkeen. Pienestä otannasta huolimatta kyselyn vastauksista saatiin arvokasta tietoa viestinnän nykytilasta ja kehityskohteista. Vastauksia analysoidessa tulee kuitenkin muistaa, että ne edustavat vain pientä osaa kaikista osakkaista ja asukkaista.

Vastauksien arvosanojen hajonta oli varsin suurta. Vastauksissa korostui se, että toiset kokivat saaneensa tietoa todella hyvin ja olivat kovin tyytyväisiä korjaushankkeen aikaiseen viestintään. Toinen ääripää taas koki, ettei tiedotus ollut riittävää missään kohtaa. Yhdeksi suuremmiksi haasteiksi korjaushankkeen aikaisessa viestinnässä nouseekin koko kohderyhmän tavoittaminen. Kuten vastauksistakin voitiin lukea, ei pelkkä paperinen tiedote aina riitä.

Kehitysideoita ja toiveita vastaajat esittivät useita. He toivoivat infotilaisuuksia tai tiedotetta siitä, miten remontti etenee, onko ilmennyt kustannuksiin vaikuttavia lisätöitä vai pysytäänkö budjetissa. Useat vastaajat ehdottivat sähköpostia tai tekstiviestiä paperisen tiedotteen lisäksi. Lisätietoa toivottiin kustannuksista ja suunnittelusta. Suunnitteluvaiheessa toivottiin otettavan paremmin huomioon kaikkien asukkaiden mielipiteet ja lisättävän tiedotusta suunnittelun etenemisestä. Tällä hetkellä osa vastaajista koki, että taloyhtiön hallitus toi pöytään valmiit suunnitelmat, joista ei enää keskusteltu. Suunnitteluvaihe koettiin olleen hieman salainen. Varmaa tietoa ei saatu, vaan oltiin porraskäytävien huhupuheiden varassa. Usein suunnitteluvaihe meneekin niin, että yhtiökokous valtuuttaa hallituksen ja isännöitsijän aloittamaan korjaushankkeen suunnittelun. Seuraavan kerran yhtiökokouksessa esitellään valmiit suunnitelmat. Tässä onkin varmasti monessa taloyhtiössä kehitettävää, kuinka saataisiin korjaushankkeen suunnitteluvaihetta avoimemmaksi.

Vastauksista kävi ilmi, että viestintäkanava kannattaisi käyttää entistä monipuolisemmin. On aivan ymmärrettävää, että suuremman korjaushankkeen alta ”lähdetään evakkoon”. Tällöin paperinen, postiluukusta jaettu tiedote ei tavoita asukkaita kovin nopeasti. Osa asukkaista käy asunnollaan useammin, osa voi tulla takasin vasta kun remontti on oman asunnon osalta valmistunut. Vastaajat toivoivatkin paperisen tiedotteen lisäksi käytettävän sähköpostia tai tekstiviestiä. Nämä toisivat varmuutta koko kohderyhmän tavoittamiseen.

### 5.3 Viestinnän kehittäminen

Kaikki alkaa hyvästä suunnittelusta. Korjaushankkeen aikaista viestintää kannattaakin suunnitella. Jokaisen taloyhtiön tarpeet viestinnän suhteen ovat niin erilaisia. Myös viestintäkanavat voivat vaihdella eri taloyhtiöissä. Kun ensin mietitään missä vaiheessa, mitä, miten ja kuka, niin viestintä ei pääse unohtumaan ja on sujuvaa. Tekniset isännöitsijät toimivat usein projektipäällikköinä ja

heillä on omat rutiinit viestimiseen. Nämä olisi kuitenkin hyvä kirjata ylös, silloin kaikki osaavat toimia samalla tavalla.

Asukaskyselyssä saadun palautteen mukaan eniten kehitettävää on korjaushankkeen suunnittelun tiedotuksessa. Korjaushankkeen suunnittelun aloittamisesta päättää yhtiökokous. Yhtiökokous valtuuttaa hallituksen ja isännöitsijän hoitamaan korjaushankkeen suunnitteluvaihetta. Suunnitteluvaiheessa taloyhtiön puolelta mukana ovat yleensä taloyhtiön hallitus, isännöitsijä ja projektista vastaava tekninen isännöitsijä.

Suunnitteluvaiheessa kaikille asukkaille ja osakkaille tiedotetaan yleensä vain mahdollisista suunnittelukierroksista taloyhtiössä. Voi siis olla, että hallitukseen kuulumaton osakas saa tietää korjaushankkeen suunnitelmista vasta kun valmiit suunnitelmat esitellään infotilaisuudessa tai yhtiökokouksessa. Kyselyn perusteella osakkaat olisivat kiinnostuneita kuulemaan myös väliaikaitietoja siitä, miten suunnittelu etenee. Taloyhtiön hallituksen tuleekin päättää, miten suunnitteluvaiheen tiedotus hoidetaan. Yksi mahdollisuus voisi olla taloyhtiön nettisivut, jonne päivitetäisiin suunnittelun eteneminen, suunnittelukokouksien päätökset ja aikataulut. Silloin jokainen voisi halutessaan käydä katsomassa miten suunnittelu etenee. Viestintä vastuu voisi tällöin olla projektipäälliköllä tai isännöitsijällä.

Myös viestintäkanavien valintaan tulisi kiinnittää jatkossa enemmän huomiota. Yli puolet vastaajista pitää perinteistä paperista tiedotetta parhaana keinona viestiä korjaushankkeista. Suurempien korjaushankkeiden aikana voi asumisen haitta olla sen verran suuri, että asukkaat asuvat muualla. Tällöin paperinen postiluukuista jaettava tiedote ei tavoita heitä. Monet kyselyyn vastaajat toivoivatkin viestinnässä käytettävän tekstiviestiä ja sähköpostitiedotteita paperisen tiedotteen lisänä. Tällöin tavoitettaisiin myös nopeasti myös muualla asuvat osakkaat.

Tiedottaminen tekstiviestillä tai sähköpostilla vaatii asukkaiden ja osakkaiden yhteystietojen päivittämistä isännöintijärjestelmään. Tämän jälkeen järjestelmän kautta on nopea lähettää tiedotteita ja muistutuksia myös tekstiviesteinä tai sähköpostina. Sähköisiä viestintäkanavia tuleekin tulevaisuudessa entisestään kehittää ja ottaa aktiivisesti käyttöön. Mielestäni ei voida tyytyä pelkkiin paperisiin tiedotteisiin vain sen varjolla, etteivät kaikki kuitenkaan osaa käyttää sähköisiä viestintävälineitä.

Korjaushankkeiden aikaista viestintää voidaan kehittää myös kirjaamalla yhtenäiset ohjeet viestinnälle. Tällöin kaikkien on helppo toimia samojen, jo hyväksi havaittujen, käytäntöjen mukaisesti. Toki ohjeisiin tulee jättää liikkumavaraa, sillä eri taloyhtiöillä voi olla erilaisia tarpeita ja toiveita viestinnälle.

Korjaushankkeiden aikaista viestintää varten on jo olemassa erilaisia projektipankkeja. Niissä kaikki hankkeen tieto ja dokumentit tallennetaan pilvipalveluun ja ne ovat kaikkien osapuolten saatavilla. Usein tällaisia sovelluksia on käytössä urakoitsijoiden ja projektinjohdon välisessä viestinnässä. Tämän kaltaisten palvelujen käyttämistä myös taloyhtiön asukkaiden, osakkaiden ja projektinjohdon välisessä viestinnässä ei toimeksiantaja yrityksellä ole vielä kokemusta. Tällaisten palvelujen käyttöönotto vaatii ensin perehtymistä erilaisiin tarjolla oleviin ohjelmistoihin.

Alle on luetteloon koottu kehitysideoita korjaushankkeen aikaisen viestinnän kehittämiseksi:

1. Osakkaiden ja asukkaiden sähköistenyhteystietojen päivittäminen
2. Taloyhtiön toiveet viestinnästä kartoitetaan jo hankesuunnitteluvaiheessa
3. Paperisen tiedotteen lisäksi käytetään sähköpostia ja tekstiviestiä jo olemassa olevalla ohjelmistolla
4. Viestintä vastuita selkeytetään päivitettyllä ohjeella (liitteenä)

Näillä asioilla voidaan toimeksiantajayrityksessä parantaa viestintää korjaushankkeen aikana ja näin palvella asiakkaita entistä paremmin.

## 6 Pohdinta ja yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisin toimenpitein OP Koti Kainuu Oy:n korjaushankkeiden aikaista viestintää voitaisiin kehittää ja parantaa. Korjaushankkeissa viestinnällä on todella suuri merkitys. Viestinnän onnistuminen, tai toisaalta myös epäonnistuminen, vaikuttaa asukkaiden ja osakkaiden mielikuvaan koko korjaushankkeen onnistumisesta. Korjaushankkeissa ongelmien taustalla on todella usein puutteellinen viestintä.

Taloyhtiön korjaushankkeen aikaisen viestinnän pääasiallisena kohteena ovat taloyhtiön osakkaat ja asukkaat. Viestinnän onkin siis lähdettävä heidän tarpeistaan, oltava asukaskeskeistä ja yksiselitteisesti ymmärrettävää. Kaikenlaisen ammattislangin käyttäminen kannattaa tiedotteissa unohtaa täysin. Viestinnän on oltava myös paikkansa pitävää ja ristiriidatonta. Varsinkin aikatauluihin liittyvän tiedotuksen on oltava virheetöntä.

Korjaushankkeissa työn aikainen viestintä vastuu on urakoitsijalla. Tämän takia olisi tärkeää, että koko rakennusala tulisi pyrkiä panostamaan viestintään, samoin kuin isännöitsijät ja taloyhtiötkin. Varsinkin niissä korjaushankkeissa, joissa tehdään töitä ihmisten kodeissa ja asuinympäristössä, viestinnällä todella suuri rooli. Korjaushankkeen aikainen viestintä ja tiedotus kannattaakin ottaa esille jo urakkaneuvotteluissa ja varmistaa, että urakoitsijalla on viestinnän suhteen selkeä suunnitelma. Projektipäällikkö voi tarvittaessa ohjeistaa urakoitsijaa viestinnässä ja auttaa tiedotteiden jakamisessa.

Vaikka päävastuu viestinnästä onkin urakoitsijalla, on viestinnässä aina useampia osapuolia. Myös tilaajalla on viestinnän suhteen omat vastuunsa. Asukkailla ja osakkailla on korjaushankkeissa vastuullaan ilmoittaa projektinjohdolle mahdollisista omista muutostöistään ja havaituista virheistä. Lisäksi omat yhteystiedot tulee ilmoittaa isännöitsijälle. Tällöin korjaushankkeenkin aikainen viestintä ja tiedottaminen löytää perille.

Viestinnän onnistuminen vaatii huolellisen suunnittelun lisäksi päättäväisen toteuttamisen. On myös tutustuttava korjauskohteen asukkaisiin ja osakkaisiin. Viestinnän yhtenä päämääränä tulee olla asukkaiden ja osakkaiden palveleminen. Silloin korjaushankkeeseen suhtaudutaan lähtökohdaisesti positiivisemmin ja työn suorittaminenkin helpottuu. Viestinnän kannattaakin ajatella olevan enemmän mahdollisuus kuin pelkkä velvoite.

Korjaushankkeen viestintää suunnitellessa kannattaa harkita myös uusia viestintäkanavia ja -tapoja. Mielestäni on vanhempien ihmisten aliarviointia, kun väitetään heidän olevan sähköisen viestinnän tavoittamattomissa. Jokaisen taloyhtiön kohdalla voidaan erikseen arvioida, kuinka paljon kohderyhmästä tavoitetaan esimerkiksi sosiaalisen median kautta. Taloyhtiöiden kanssa näitä asioita voitaisiin käydä läpi jo hankesuunnitelman yhteydessä.

Opinnäytetyölle asetetut tavoitteet tulivat teorian kautta selvitettyksi. Löysin paljon tietoa taloyhtiön viestinnästä ja sen suunnittelusta. Osana toimeksiantaja yrityksen viestinnän nykytilan selvitystä laadittiin asukaskysely. Kyselyn vastausprosentti jäi turhan alhaiseksi. Kyselyn tulokset olisivat olleet luotettavammat, jos vastausprosentti olisi ollut korkeampi.

Sähköisten viestintäkanavien aktiivisella käyttämisellä ja entistä monipuolisemman informaation jakamisella uskon toimeksiantaja yrityksen saavuttavan paremman asiakastytyvyyden ja -luottamuksen.

## Lähteet

- 1 Heikkilä T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- 2 Asunto-osakeyhtiölaki. 2009. L 22.12.2009/1599 muutoksineen
- 3 Sillanpää, M. J. & Vahtera, V. 2011. Asunto-osakeyhtiölaki käytännössä. Helsinki: Talentum Media.
- 4 Arjasmaa, P. & Kaivanto, K. 2006. Toimiva hallitus: Asunto-osakeyhtiön hallituksen toiminta, tehtävät ja vastuu. [Helsinki]: Kiinteistöalan kustannus Oy.
- 5 Juholin, E. 2017. Communicare!: Viestinnän tekijän käsikirja. Helsinki: Infor.
- 6 Lohtaja-Ahonen, S., Kaihovirta-Rapo, M. & Lohtaja, S. 2012. Tehoa työelämän viestintään. 2. uud. p. Helsinki: Talentum Media Oy.
- 7 Juholin, E. 2006. Communicare!: Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Infor.
- 8 Taloyhtiön viestintäsuunnitelma (2012) Kiinteistöliitto Pirkanmaa. Haettu osoitteesta: <https://pirkanmaa.kiinteistoliitto.fi/media/1930/taloyhtionviestinta-opas2012.pdf>
- 9 Taloyhtiön viestintäsuositus (2011). Haettu osoitteesta: [https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2017/04/taloyhtion\\_viestintasuositus.pdf](https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2017/04/taloyhtion_viestintasuositus.pdf)
- 10 Korteso, K. 2014. Katastrofin ainekset: Opas taloyhtiön remonttivistintään. 1. p. [Helsinki]: Kiinteistöalan Kustannus.
- 11 Virta, J. & Ojajärvi, M. 2009. Taloyhtiön korjaushanke: Hallinto ja viestintä. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.