



Asukkaan tiedotustyökalun kehittäminen

Ralf Kakko

OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2022

Rakennus- ja yhdyskuntatekniikan tutkinto-ohjelma
Talonrakennustekniikka

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Rakennus- ja yhdyskuntatekniikan tutkinto-ohjelma
Talonrakennustekniikka

KAKKO, RALF:
Asukkaan tiedotustyökalun kehittäminen

Opinnäytetyö 23 sivua
Huhtikuu 2022

Tämän opinnäytetyön aiheena on kehittää asukkaiden tiedottamista tulevassa VTS-kotien osakorjaushankkeessa hyödyntäen Infomaatti Oy:n Taloyhtiöviestintä-ohjelmistotyökalua. Työn toimeksiantajana toimii MHR-Service Oy, joka vastaa kyseisen hankkeen suunnittelusta.

Työssä perehdytään asukkaiden tiedottamiseen ja erilaisiin korjaushankkeissa käytettäviin viestintäkanaviin sekä tutkitaan Infomaatti Taloyhtiöviestintä-ohjelmistotyökalun toimintaa ja käyttömahdollisuuksia korjaushankkeen aikaisessa tiedottamisessa. Tätä varten luotiin ohjelmistotyökaluun kokeiluprojekti, jonka kautta tämän ominaisuuksia käsiteltiin ja pohdittiin näiden hyödyntämisen mahdollisuuksia todellisessa korjaushankkeessa.

Korjaushankkeen aikainen viestintä on asukkaalle näkyvimpiä merkkipaaluja hankkeen edistymisessä ja onnistumisessa. Selkeällä ja asukkaan saavuttavalla tiedottamisella pystytään osaltaan varmistumaan siitä, että asukas tietää, mitä tulee milloinkin tapahtumaan ja osaa ennakoida korjaushankkeen eri vaiheiden vaikutuksen omaan arkeensa riittävän ajoissa. Näin pystytään välttämään asukastyytyväsyyden laskemiselta korjaushankkeen aikana.

Alan kirjallisuuden ja Infomaatti Oy:n Taloyhtiöviestintä-ohjelmistotyökalun käyttöön perehtymisen pohjalta esitetään mahdollisia keinoja tehostaa hankkeen aikaista viestintää erilaisia viestintäkanavia hyödyntäen. Alan kirjallisuudesta selvisi muun muassa, että sähköisen viestinnän keinot koetaan nykypäivänä paperista viestintää paremmaksi vaihtoehdoksi ja että sähköiseen viestintään kuuluu nykyään paljon muutakin kuin perinteinen joukkoviestien lähettäminen sähköpostin välityksellä.

Asiasanat: viestintä, viestinnän kehittäminen, korjausrakentaminen

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Bachelor of Engineering
Construction Engineering

KAKKO, RALF:
Development of a residents' information tool

Bachelor's thesis 23 pages
April 2022

The topic of this thesis is to further develop the process of informing the residents in the upcoming renovation project of VTS-Kodit, utilizing Infomaatti Oy's Taloyhtiöviestintä software tool.

The aim of the study was to get acquainted with the different communication channels used in repair projects, and to study the possibilities of using the Infomaatti Taloyhtiöviestintä software tool in a repair project. Because of this, a pilot project was created for the software tool, through which its features were reviewed and the possibilities of utilizing them in a real repair project were considered.

From the residents' perspective, communication during the renovation project is one of the most visible factors in the success of the project. By providing clear and accessible information to the resident, it is possible to ensure that the resident knows what will happen at any given time and is able to anticipate the impact of the various stages of the renovation project on their own daily life early enough. This way it is possible to avoid a decrease in the resident satisfaction during the project.

Based on familiarization with the literature in the field and the use of Infomaatti Oy's Taloyhtiöviestintä software tool, a number of possible ways were presented to increase the efficiency of communication during the project by utilizing various communication channels. Among other things, the literature in the field shows that electronic means of communication are now perceived as a better alternative to communication by paper and that electronic communication in today's world involves much more than just sending mass messages by e-mail.

Key words: communication, communication development, renovation

SISÄLLYS

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 5 |
| 2 | OSAKORJAUSHANKE | 7 |
| 3 | TIEDOTTAMINEN KORJAUSHANKKEESSA | 8 |
| 3.1 | Viestintä osana korjaushanketta | 8 |
| 3.2 | Viestintäkanavat..... | 10 |
| 3.3 | Yleisimmät viestintäkanavat | 10 |
| 3.4 | Viestintäkanavien valinta korjaushankkeessa | 11 |
| 4 | VTS-KOTIEN KOKEMUKSET VIESTINNÄN HAASTEISTA | 13 |
| 5 | INFOMAATTI TALOYHTIÖVIESTINTÄ | 15 |
| 5.1 | Ominaisuudet..... | 15 |
| 5.2 | Käyttö tulevan korjaushankkeen aikaisessa tiedottamisessa | 19 |
| 6 | POHDINTA JA YHTEENVETO | 21 |
| | LÄHTEET | 23 |

1 JOHDANTO

Asukkaan silmissä korjaushankkeen onnistumisen määrittelee hyvin suurelta osin tiedottamisen onnistuminen. Kun viestintä on avointa ja riittävän kattavaa, tietää asukas hyvissä ajoin tulevista työvaiheista ja osaa varautua näiden mahdollisiin vaikutuksiin omassa arjessa ja asumisessa. Tämä vaikuttaa merkittävästi mielikuvaan hankkeen onnistumisesta ja parantaa asukasviihtyvyyttä korjaustöiden aikana.

Korjaushankkeen aikaista viestintää on tärkeää pyrkiä kehittämään teknologian suomien mahdollisuuksien kasvaessa ja rakennuskannan hiljalleen vanhetessa. Kun suoritetaan kevyehköjä korjaustoimenpiteitä, jotka mahdollistavat asukkaan pysymisen kotonaan korjaustöiden aikana, mutta jotka silti vaikuttavat asukkaan arkeen, on oleellista pitää hankkeen aikaista viestintää sellaisella tasolla, että asukasviihtyvyys ei kohtuuttomasti laske korjaustöiden aikana.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, minkälaisin keinoin korjaushankkeen aikaisen tiedottamisen tasoa pystyttäisiin nostamaan sekä tutkia Infomaatti Taloyhtiöviestintä-työkalun ominaisuuksia ja käytettävyyttä VTS-Kotien tulevassa osakorjaushankkeessa. Tavoitteena on alan kirjallisuuden ja VTS-Kotien haastattelun avulla tutustua tiedottamiseen, erilaisiin viestintäkanaviin sekä viestinnän kehityskohteisiin ja pyrkiä antamaan ratkaisu mahdollisiin ongelma-kohtiin. Opinnäytetyöni tukena on sekä hankkeen tilaaja, suunnittelija että viestintään käytettävän ohjelmistotyökalun kehittäjä, joten uskon saavani tutkimuksen tekemisen yhteydessä hyvän kuvan tiedottamisen kulusta. Uskon tämän työn olevan myös mahdollisuus kehittää omaa osaamistani korjaushankkeen osana toimimisessa.

VTS-Kodit on Tampereella toimiva organisaatio, joka omistaa noin 9000 asuntoa yli 170 kiinteistössä tehden siitä Tampereen suurimman vuokranantajan. Asuntojen vuokrauksen lisäksi VTS-Kodit rakennuttaa sekä uudiskohteita että remontoii vanhoja kiinteistöjä tarkoituksenaan varmistaa riittävä vuokra-asuntojen tarjonta (VTS-Kodit).

Infomaatti Oy on vuonna 2013 perustettu, mobiilidokumentointia ja taloyhtiöviestintää tarjoava yritys. Kyseisen yrityksen tarjoama Infomaatti Taloyhtiöviestintä-ohjelmistotyökalu mahdollistaa tiedotteiden ja muun olennaisen tiedon jakamisen useita eri viestintäkanavia pitkin. Massa- ja suoraviestinnän lisäksi sitä on mahdollista käyttää myös dokumenttipankkina talon muulle dokumentaatiolle (Infomaatti Taloyhtiöviestintä).

MHR-Service Oy on 2012 perustettu rakennusalan suunnittelutoimisto, joka on erikoistunut arkkitehti- ja rakennesuunnitteluun sekä rakentamisen valvontaan ja rakennuttamiseen Pirkanmaan ja pääkaupunkiseudun alueella. Yritys on kokonaisuudessaan sen henkilöstön omistuksessa (MHR-Service Oy).

2 OSAKORJAUSHANKE

Kyseinen opinnäytetyö laaditaan osana VTS-Kotien osakorjaushankkeen suunnittelua. Kyseistä nimikettä hankkeesta käytetään erottamaan tämä varsinaisesta peruskorjauksesta, jossa kiinteistön kunto pyritään niin teknisesti kuin asumisviihtyvyydeltäänkin saattamaan uutta vastaavaksi. Kyseinen korjattava kiinteistö ei ole vielä tekniseltä kunnoltaan tai talotekniikaltaan varsinaisesti käyttökänsä päässä, eikä näin ollen ole vielä perusparannuksen tarpeessa, mutta vaatii yleisten tilojensa, sekä asuntojen yleisilmeen ja käytettävyyden osalta korjaustoimenpiteitä. Näihin toimenpiteisiin kuuluvat kyseisessä kohteessa mm. asuntojen märkätilojen uusiminen, keittiöiden kalusteiden ja varusteiden päivittäminen nykypäivän tarpeita vastaavaksi sekä pintojen, ovien ja listojen uusiminen tai korjaaminen tarpeen niin vaatiessa.

Kaikkien asuntojen kunto kartoitettiin huoneistokierroksella ja asuntojen kunnosta tehtiin kattavat huoneistokohtaiset raportit. Talossa on kolme rappua sekä useita erilaisia huoneistotyyppisiä. Asuntojen kunnossa oli melko suurta vaihtelua, jonka takia myös huoneistoihin kohdistuvan korjaustyön määrä ja sisältö tulee vaihtelevaan korostaen näin asukkaiden tiedottamisen sujuvuuden tärkeyttä.

Korjaustyöt tehdään ainakin pääosin asukkaiden asuessa kotonaan, jolloin tiedottamisen on toimittava saumattomasti. Esimerkiksi märkätilojen uusiminen tulee vaikuttamaan asukkaiden arkeen melko paljonkin, kun suihku ja WC-tilat ovat korjaustöiden aikana pois käytöstä. Tieto töiden aikataulusta ja vaikutuksista asunnossa elämiseen on saavutettava asukas riittävän hyvissä ajoin ja niin selkeässä muodossa, että asukas varmasti ymmärtää, mitä on tapahtumassa milloinkin ja millaisia toimia se vaatii asukkaalta itseltään, jotta tämä osaa varautua vaikutuksiin omassa arjessaan.

3 TIEDOTTAMINEN KORJAUSHANKKEESSA

Remontti on taloyhtiölle aina tärkeä asia, jolla on usein huomattavia vaikutuksia asukkaiden päivittäiseen elämään. Viestinnän avulla saadaan välitettyä asukkaille riittävästi tietoa päätettävistä asioista ja työn aikaisista ohjeista. Viestinnän sisältöön ja esitystapaan on syytä kiinnittää erityistä huomiota. Viestinnästä vastaavan on ymmärrettävä, että asukkaan puolella viestiä vastaanottamassa on harvoin rakennusalan ammattilainen, eikä rakentajien ammattikieli välttämättä avaudu tavalliselle asukkaalle. Viestinnässä onkin aiheellista käyttää yksinkertaista selkokieltä ja selventää asioita tarvittaessa kuvilla sekä piirroksilla (Virta & Ojajärvi 2009, 124–125).

3.1 Viestintä osana korjaushanketta

Korjaushankkeissa avoimella, suunnitelmallisella ja jatkuvalla tiedottamisella on suuri merkitys. Sen avulla asukkaat saavat tarvittavaa tietoa siitä, mitä tulee tapahtumaan, miten tulevat toimet vaikuttavat heidän arkeensa ja miten poikkeusoloissa tulee toimia. Tällöin asumisen arki tulee sujumaan paremmin, eikä asukasviihtyvyykseen pääse laskemaan liikaa korjaushankkeen aikana (Taloyhtiön viestintäsuositus 2011, 13).

Viestinnän sisällön suunnittelussa on hyvä käyttää alle valikoivasti listattua Virran ja Ojajärven (2009, 126–127) kokoamaa tarkistuslistaa asioista, joihin asukkaat yleisesti odottavat selkeitä vastauksia korjaushankkeen aikana. Lista on seuraavanlainen:

- Mihin ongelmaan korjaustyöllä haetaan ratkaisua ja mitä hyötyjä korjaaminen tuo?
- Mitä haittaa kiinteistölle voi syntyä, jos työhön ei ryhdytä juuri nyt?
- Minkälaisia vaihtoehtoja on tarjolla?
- Miten vaihtoehtoja voi teknisesti visuaalisesti ja taloudellisesti vertailla?
- Mitä korjaustyöhön kuuluu ja miten laajasti korjauksia tehdään?

- Mikä on työn aikataulu ja mitkä ovat työvaiheet?
- Miten juuri meidän taloudessamme korjaustyö on huomioitava päivittäin ja miten toimimme esimerkiksi veden ja viemärin ollessa pois käytöstä?
- Mitä erityisiä ohjeita annetaan lapsille?
- Mihin kellonaikoihin töitä tehdään ja voiko niitä olla viikonloppuisin?
- Miten hanke rahoitetaan millaisia ja miten pitkäaikaisia lainoja otetaan?
- Miten vaihtoehdot esitellään ja miten päätökset tehdään?
- Miten osakkaat voivat hoitaa omia remonttitarpeitaan samanaikaisesti taloyhtiön remontin kanssa?
- Millaisen varastoalueen ja tilan, sekä liikennealueen työmaa tarvitsee?
- Onko pysäköintialue käytössä koko laajuudessaan työn aikana?
- Kuka tai ketkä ovat asukkaiden yhteyshenkilöltä hanketta koskevissa asioissa ja miten yhteydenpito hoidetaan?
- Miten työn aikainen turvallisuus ja tiedottaminen on järjestetty?
- Onko taloyhtiössä muitakin hankkeita kuin nyt käsillä oleva?
- Voidaanko perhejuhlien ajankohtia huomioida korjaus työssä ja miten?
- Kenelle luovutetaan kiinteistön yleisavain ja miten sen käyttöä valvotaan?

Kuten huomataan, on asukkailla usein hyvin paljon kysymyksiä, joihin tulisi pysyä vastaamaan yksiselitteisesti riittävän hyvissä ajoin. Tämä vaatii suunnitelmallisuutta ja perehtymistä hankkeen suunnitteluun ja aikatauluun.

Vaikka tiedottamisen tuleekin olla jatkuvaa ja avointa, on vältettävä liiallisuuksiin menemistä. Työn aikainen viestintä tulisi pitää mahdollisimman yksiselitteisenä ja se tulisi kohdistaa vain siihen kohderyhmään, jota asia oikeasti koskee. Vaikka hankkeen sisältöön kuuluvatkin kolmen rapun korjaustyöt, ei ole syytä tiedottaa koko taloa hetki hetkeltä esimerkiksi ensimmäisenä korjattavan rapun tilanteesta,

vaan jakaa talo kohderyhmittäin ja keskittyä huolehtimaan siitä, että viesti saadaan menemään perille kaikille, joita asia sillä hetkellä koskee.

Vaikka VTS-Kotien osakorjaushankkeessa on tarkoituksena tehdä pitkälti samoja toimenpiteitä jokaiseen asuntoon, on asuntojen välillä suuriakin eroja niin huoneistotyyppien kuin kunnonkin osalta. Tämän takia asuntokohtainen korjaustoimenpiteiden tarve vaihtelee ainakin jossakin määrin, jonka takia tiedottamisessa on keskityttävä perinteisen massaviestinnän lisäksi myös yksilöllisempään, asuntokohtaiseen viestintään.

3.2 Viestintäkanavat

Viestintäkanavat voidaan jakaa rikkaisiin ja köyhiin. Rikas kanava on henkilökohtainen. Käytännössä rikkain kanava on kasvokkain tapahtuvaa viestintää, esimerkiksi asukaskokous. Rikas kanava on tehokas, mutta myös aikaa vievä. Köyhä kanava on tarkoitettu massaviestintään, ja se on yksisuuntainen, ahdas ja yksipuolinen. Köyhiin kanaviin kuuluu esimerkiksi ilmoitustaulut ja joukkotekstiviestit. Köyhän kanavan etuna on nopeus ja monistettavuus. Se toimii hyvin tilanteissa, joissa asia pystytään kertomaan asukkaalle niin yksiselitteisesti, ettei rikkaille viestintäkanaville ole tarvetta (Kortesuo 2014, 55).

3.3 Yleisimmät viestintäkanavat

Yleisimpiä viestintäkanavia ovat asukasillojen lisäksi sähköpostiviestit, tekstiviestit, erilaiset tiedotteet, sekä rappukäytävissä olevat ilmoitustaulut ja nykyaikaisemmat porraskäytävänäytöt. Näillä kaikilla on vahvuutensa ja onkin suositeltavaa käyttää useampaa kuin yhtä kanavaa toistensa tukena hankkeen aikaisessa tiedottamisessa.

Esimerkiksi sähköposti on halpa ja nopea viestintäkanava vaikkapa uutiskirjeiden ja kiireettömien tiedotteiden välittämiseen, mutta koska vain harvoilla on sähköposti ympäri vuorokauden käytössään, se ei sovellu kiireellisten tiedotteiden lähettämiseen. Tekstiviestit puolestaan saavuttavat nyky maailmassa asukkaan nopeasti ja melko varmasti, mutta jos ilmoituksia kiireettömistä tiedotteista ilmestyy

jatkuvasti puhelimen näytölle, on mahdollista, että asukas närkästyä ja alkaa si-
vuuttamaan saamiaan viestejä.

3.4 Viestintäkanavien valinta korjaushankkeessa

Taloyhtiön viestintäsuosituksessa (2011, 14) tuodaan ilmi, että taloyhtiön ja isän-
nöinnin tulisi arvioida, kuinka taloyhtiön asukkaat on mahdollista tavoittaa parhai-
ten. Tiedonkulku tulee varmistaa jokaiselle asukkaalle, eikä myöskään voida olet-
taa, että jokainen asukas lukee jokaisen lähetetyn viestin. Siksi samoista asioista
on hyvä viestiä useita kertoja ja useita tiedotusvälineitä käyttäen.

Korjaushankkeen yhteydessä tulisi kuunnella asukkaan mielipidettä ja yhdessä
tämän kanssa sopia käytettävästä viestintäkanavasta. Asukkaat pitävät tärkeänä
sitä, että he saavat riittävässä ajoin ja tavoitettavaa kanavaa pitkin tiedon hank-
keen vaikutuksista taloyhtiöön ja huoneistoihinsa. Viestintäkanavien valinnassa
tulisi mahdollisuuksien mukaan huomioida myös asukkaiden mahdollisuus ilmoit-
taa esimerkiksi huoneistoon jo tehdyistä korjaustöistä ja muista poikkeamista, eli
viestintäkanavat eivät saisi olla täysin yksipuolisia. Korjaushankkeen aikaisessa
viestinnässä asukkaiden tarpeet tulisi nostaa kustannusten yläpuolelle (Taloyhti-
öiden viestinnän kehittäminen – Yhteenveto kesän 2015 verkkokeskustelusta,
48).

Taloyhtiöiden viestinnän kehittäminen – Yhteenveto kesän 2015 verkkokeskus-
telusta (2015, 51) kerätyistä kommentteista kävi ilmi, että sähköposti nähdään hy-
vänä tapana viestiä korjaushankkeesta ja sen etenemisestä yksilötasolla. Koko
taloyhtiötä koskevat tiedotteet olisi puolestaan hyvä tuoda yleisesti näkyville vaik-
kava porraskäytävään, jotta myös yhtiössä harvemmin vierailevat tietäisivät poi-
kkeustilanteista ja osaisivat toimia poikkeustilanteen mukaisesti. Keskustelussa
tuotiin myös ilmi, että sähköisessä muodossa oleva tiedottaminen on helpompi
kääntää asukkaan äidinkielelle. Asuntokohtaista paperista viestintää ei yleisesti
ottaen nähty erityisen järkevänä tiedottamisen muotona, sillä se vie aikaa ja mak-
saa enemmän kuin sähköisessä muodossa oleva vastine.

Viestintäkanavia valittaessa on tärkeää kartoittaa hankekohtaisesti asukkaiden tarpeet ja edellytykset. Perinteinen viestintä varmistaa, että kaikilla on mahdollisuus viestin vastaanottamiseen ja sen käsittelyyn riippumatta siitä, onko asukkaalla käytössään laitetta, jolla sähköisen viestinnän vastaanottaminen on mahdollista. Sähköinen viestintä puolestaan tukee perinteistä viestintää mahdollis- taen paremmin vuorovaikutuksen, kustannustehokkuuden sekä viestien tallentu- misen (Taloyhtiöiden viestinnän kehittäminen – Yhteenveto kesän 2015 verkko- keskustelusta, 53).

4 VTS-KOTIEN KOKEMUKSET VIESTINNÄN HAASTEISTA

Opinnäytetyötä varten pidettiin kokous, jonka aikana VTS-Kotien edustajat kertoivat kokemuksistaan korjaushankkeen aikaisessa viestinnässä. Keskustelussa nousi esiin jonkin verran erilaisia viestinnän ongelmakohtia ja kysymyksiä. Tämä kappale on kirjoitettu kyseisen kokouksen (Kakko, 2022) pohjalta.

Pöyry ja Mälkki toivat kokouksessa esille tarpeen saada asuntokohtaista suora-viestintää paremmalle tasolle. Esimerkkinä käytettiin tapauksia, joissa korjaustöiden aikana asunnosta löytyy kosteutta tai työt venyvät muista syistä. Tällaisissa tilanteissa olisi hyvin tärkeää pystyä tiedottamaan kyseisen asunnon asukasta tästä nopeasti ja niin, että viesti varmasti saavuttaa asukkaan.

Yksilöllisempää viestintää olisi hyvä kehittää myös siten, että hankkeen aikataulusta pystyttäisiin antamaan tarkempaa informaatiota asuntokohtaisesti, eikä niin että koko taloyhtiön asukkaat saisivat saman tiedotteen, jossa kerrottaisiin aikataulusta vain laveasti koko talon osalta. Esiin tuotiin myös mahdollisuus tiedottaa kaikkia asukkaita ensin hyvissä ajoin yleisemmällä tasolla korjaushankkeen vaiheiden aikataulusta ja lähempänä korjaustöitä informoida asukkaita tarkemmin.

Kokouksessa kävi ilmi myös se, ettei kaikilla korjaushankkeen kohteena olevan talon asukkailla ole tiedossa olevaa mahdollisuutta vastaanottaa viestintää sähköisessä muodossa. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, ettei kyseisessä hankkeessa pystytä nojaamaan täysin pelkkiin sähköposti- tai tekstiviesteihin, vaan ainakin osalle asukkaista on lähetettävä myös kirjepostia korjaushankkeen aikana.

Kokouksen loppupuolella pohdittavaksi tuli vielä kysymys siitä, että riittääkö tiedottamisessa pelkän suomen kielen käyttö, vai tarvitaanko kaksikielisessä maassa tiedotteissa myös käänös ruotsiksi. Suomessa asuu myös paljon ihmisiä, joiden äidinkieli poikkeaa näistä, eikä heidän englannin kielen taitonsakaan ole erityisen vahvaa.

Suomessa laissa ei oteta kantaa siihen, millä kielillä viestintää toteutetaan. Suomen viralliset kielet ovat suomi ja ruotsi, mutta taloyhtiöllä ei ole varsinaista velvollisuutta molemmilla kotimaisilla kielillä, saati sitten muilla kielillä viestimiseen. Taloyhtiön etu kuitenkin tietysti on, että kaikki vastaanottajat ymmärtävät heille lähetetyt viestit ja tiedotteet. Käytettävästä kielestä olisi hyvä sopia yhteisesti asukkaiden kanssa ja mahdollisuuksien mukaan viestiä usealla eri kielellä (Kansainvälisyys taloyhtiössä 2019).

VTS-Kotien kokemat haasteet painottuivat melko suurelta osalta asukkaiden tavoitettavuuteen, asuntokohtaisen viestinnän kehittämisen tarpeellisuuteen ja tiedottamisen selkeyteen. Oikeanlaista ja selkeää viestintää olen pyrkinyt tutkimaan kirjallisuuden avulla edellisissä kappaleissa, mutta asukkaiden tavoittamiseen ja suoraviestinnän tuomiseen massaviestinnän rinnalle ja näin asuntokohtaisen, tehokkaan tiedottamisen kehittämiseen olen pyrkinyt pohtimaan ratkaisua seuraavassa kappaleessa Infomaatti Taloyhtiöviestintä-ohjelmistotyökalun avulla.

5 INFOMAATTI TALOYHTIÖVIESTINTÄ

Kortesuo (2014, 79–80) toteaa mobiililaitteilla toimivien projektinhallintajärjestelmien olevan tulevaisuuden ratkaisu korjaushankkeiden viestintäkanavina. Tällainen taskussa tai laukussa kulkeva ohjelmisto poistaisi esimerkiksi porraskäytävänäyttöjen ja taloyhtiöiden intranetin tarpeen käytännössä kokonaan.

Tämän opinnäytetyön empiirisen osuuden tarkoituksena oli ottaa osana VTS-Kotien osakorjaushankkeen suunnittelua käyttöön Infomaatti Taloyhtiöviestintä-ohjelmistotyökalu, jolla pyritään tarjoamaan juuri tällaista edellä mainittua ”tulevaisuuden ratkaisua”. Se yhdistää sekä korjaushankkeen massaviestinnän että asuntokohtaisen tiedottamisen yhteen yksinkertaiseen pakettiin.

5.1 Ominaisuudet

Infomaatti Taloyhtiöviestinnän käyttöliittymä on selkeä ja sen käyttöönotto on tehty hyvin yksinkertaiseksi. Sivuston yläosasta löytyvät selkeät kuvakkeet, joiden kautta siirrytään esimerkiksi luomaan uutta projektia tai lisäämään tiedotteita.



KUVA 1. Infomaatin kotinäytön valikko (Infomaatti Taloyhtiöviestintä).

Kun projekti on luotu järjestelmään, syötetään siihen asunnot, sekä niiden alle asuntojen asukkaat. Asuntoja ei tarvitse lisätä yksitellen, vaan on mahdollista luoda vaikkapa asunnot A1-A13 yhdellä kertaa. Tämän jälkeen Infomaatissa on mahdollista räätälöidä asuntokohtaisesti haluttu tapa suoraviestinnän vastaanottamiseen. Vaihtoehtoina toimivat joko sähköposti, tekstiviesti tai kirjeposti, ja kiireellisille viesteille on mahdollista valita oma vastaanottotapansa. On siis esimerkiksi mahdollista valita viestinnän muodoksi sähköposti kiireettömissä tapauksissa ja tekstiviesti kiireellisissä tilanteissa.

Viestien vastaanotto:

- Sähköposti
- Tekstiviesti
- Kirjeposti (2. lk)

Kiireelliset viestit:

- Sähköposti
- Tekstiviesti
- Kirjeposti (1. lk)

Luo

KUVA 2. Asukkaan vaihtoehdot suoraviestinnän vastaanottamiseen (Infomaatti Taloyhtiöviestintä).

Infomaatti Taloyhtiöviestintä poistaa käyttäjältään viestien erikseen lähettämiseen liittyvän vaivan, oli kyse sitten sähköisestä viestinnästä tai kirjepostista. Kun asuntokohtainen profiili on luotu ja viesti asuntoon lähetetty, kulkee suoraviestintä Infomaatin välityksellä perille asti asukkaan haluamaa viestintäkanavaa pitkin. Kirjepostin lähettämisestä veloitetaan ymmärrettävästi pieni hinta, mutta koska vaihtoehtoisia, tehokkaampia viestinnän keinoja on tässä tapauksessa mahdollista käyttää, säästytään todennäköisesti ainakin osittain kirjeiden jatkuvalta lähettämiseltä. Kuitenkin, kuten edellisessä kappaleessa mainittiin, on tulevassa

osakorjaushankkeessa mukana asukkaita, joita ei välttämättä pystytä tavoittamaan ilman tällaisia perinteisiä viestintäkanavia.

Lähetettäville viesteille on mahdollista luoda erilaisia vastaanottajaryhmiä projektin sisällä. Tällainen kohderyhmien erittelyn mahdollisuus helpottaa viestintää merkittävästi korjaushankkeissa, joissa kaikki tiedotteet eivät aina koske kaikkia osapuolia tai asukkaita. Vastaanottajiksi voidaan siis valita esimerkiksi kaikki asukkaat, vain tietyn rapun asukkaat tai lähettää viestejä yksittäisten asuntojen asukkaille.

Infomaatti Taloyhtiöviestintään luodaan lähtökohtaisesti asukkaille omat henkilökohtaiset kirjautumistunnukset, joilla asukas pääsee kirjautumaan omalle Asukkaan Infomaatti-sivulleen. Täällä asukkaalla on pääsy asukastiedotteiden tarkasteluun ja reaaliajassa päivittyvälle ilmoitustaululle. Kirjautuminen on mahdollista millä tahansa laitteella, jossa on internet-yhteys eikä erillistä sovellusta tarvita, joten hanketta koskevat tiedot ovat käytännössä aina asukkaan saatavilla tämän olinpaikasta riippumatta. Tiedotteet ladataan Infomaatti Taloyhtiöviestintään PDF-muodossa ja ne päivittyvät reaaliaikaisesti asukkaan näkyville.



KUVA 3. Asukkaan Infomaatin käyttäjänäkymä (Infomaatti Taloyhtiöviestintä).

Asukkaille on myös mahdollista luoda yleistunnuksena toimiva QR-koodi, jonka lukemalla asukas pääsee suoraan sisään asukkaan infomaattiin ja näin käsiksi virtuaaliseen ilmoitustauluun ja tiedotteisiin. Kun QR-koodi on luotu, se on pääkäyttäjän tulostettavissa. Tulostettu yleistunnus on helppo kiinnittää esimerkiksi rappukäytävien seinille, jossa se on selvästi näkyvillä. Tällöin asukas pääsee nopeasti ja vaivattomasti katsomaan kohdetta koskevia tietoja ilman erikseen kirjautumista omilla tunnuksillaan.


Kokeiluprojekti

YLEISTUNNUS i

KÄYTTÄJÄTUNNUS

SALASANA

 Poista tunnus

 i

KUVA 4. Yleistunnuksen luominen (Infomaatti Taloyhtiöviestintä).

Infomaatti Taloyhtiöviestintä hoitaa siis sekä massaviestinnän että asuntokohtaisen viestinnän perille toimittamisen käyttäjänsä puolesta joustavasti toivottua viestintäkanavaa pitkin. Kun asuntojen ”profiilit” on lisätty projektiin ja toivotut kanavat viestinnälle valittu, on viestintä helppoa niin lähettäjän kuin vastaanottajankin päässä. Käyttäjänäkymä on selkeä niin pääkäyttäjällä kuin asukkaallakin ja Asukkaan Infomaatin käyttö on tehty asukkaalle hyvin yksinkertaiseksi.

5.2 Käyttö tulevan korjaushankkeen aikaisessa tiedottamisessa

VTS-Kotien osakorjaushanke, jonka yhteydessä Infomaatti Taloyhtiöviestintä tullaan ottamaan tosielämässä käyttöön, on vielä tätä opinnäyteyötä tehtäessä suunnitteluvaiheessa, mutta kyseistä ohjelmistotyökalua päästiin kokeilemaan luomalla siihen kokeiluprojekti ja käymällä tämän toimintaa läpi sen kautta. Kyseisen tiedotustyökalun käyttöönotto ja varsinainen käyttö on tehty niin yksinkertaiseksi, ettei käytettävyyteen liittyviä ongelmatilanteita tullut. Käytännössä ainoa vaihe, joka vaatii Infomaatti Taloyhtiöviestinnän käyttäjältä varsinaista vaivannäköä on selvittää asukkaiden toivoma viestintäkanava suoraviestinnälle ja tämän kirjaaminen näiden profiileihin.

Korjaushankkeiden aikana tapahtuvan tiedottamisen kompastuskiviä on aina ollut sen joustamattomuus. Viestintä on useimmiten hoidettu jokaisen asukkaan kohdalla periaatteessa samalla kaavalla ja samaa viestintäkanavaa käyttäen. VTS-Kotien haastattelussa (Kakko, 2022) tuotiinkin esiin tarve saada asuntokohtaista viestintää paremmalle tasolle. Kyseisessä hankkeessa korjattavien asuntojen kunto ja sitä kautta myös korjaustöiden laajuus vaihtelee jonkin verran asuntojen välillä, joten on tärkeää pystyä massaviestinnän lisäksi lähettämään yksilöllisempiä asuntokohtaisia viestejä ja rajaamaan tiedotteet koskemaan vain tiettyjä asuntoja tai rappuja. Infomaatti Taloyhtiöviestintä helpottaa ja nopeuttaa tiedottamista ja mahdollistaa usean kanavan käyttämisen, jolloin viestit saadaan helposti kohdistettua niiden asuntojen asukkaisiin, joita asia koskee. Tämä mahdollistaa henkilökohtaisemman viestinnän ilman, että sama tiedote tulisi kaikille asukkaille, vaikka kyseinen asia ei kaikkia välttämättä koskisikaan. Usean viestintäkanavan käyttämisen mahdollisuus osaltaan myös varmistaa, että viesti saadaan asukkaalle perille asti.

Tiedon jakaminen Infomaatissa on helppoa ja selkeää. Asukastiedotteet lisätään asukkaiden näkyville PDF-muodossa, eli näiden lataaminen tapahtuu käytännössä parilla klikkauksella. Viestejä puolestaan on mahdollista lähettää samaan aikaan sekä tekstiviestinä, sähköpostina että kirjepostina ilman ylimääräisiä toimenpiteitä, riittää että järjestelmään on etukäteen syötetty vastaanottajat yhteystietoineen. Tämä auttaa virtaviivaistamaan hankkeen aikaista kommunikointia ja kannustaa aktiiviseen viestintään niin yleisesti kuin asuntokohtaisestikin. Asukkailla on mahdollisuus pysyä perillä hankkeen aikataulusta ja työvaiheista, vaikka he eivät olisikaan kotona, kun tiedote tippuu postiluukusta, kun taas hanketta läpivievät tahot saavat mielenrauhaa, kun tiedottaminen ei ole pelkkien lappujen varassa.

Asukkaiden tiedotustilaisuuksista tällä ei luonnollisesti vielä päästä eroon. Kasvokkain tapahtuvalle, aidon vuorovaikutuksen mahdollistavalle viestinnälle tuskin tulee löytymään täysin toimivaa korviketta, mutta Infomaatti Taloyhtiöviestinnän kautta on mahdollista hoitaa käytännössä kaikki muu korjaushankkeeseen liittyvä tiedottaminen. Tämä ohjelmistotyökalu hoitaa erinomaisesti sen mihin se on tarkoitettu, eli massa- ja suoraviestinnän kanavien yhteen tuomisen nopeaksi ja helppokäyttöiseksi paketiksi. Verrattuna perinteiseen viestinnän malliin säästää tämä työkalu käyttäjältään paljon vaivaa ja aikaa samalla, kun se tuo hanketta koskevat viestit ja tiedotteet yhteen paikkaan, josta asukkaan on helppo käydä lukemassa ne.

POHDINTA JA YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä asukkaiden tiedottamiseen ja Infomaatti Taloyhtiöviestintä-ohjelmistotyökalun toimintaan sekä sen käyttömahdollisuuksiin VTS-Kotien tulevassa osakorjaushankkeessa. Viestinnän toteuttamisessa tulisi parhaimman mukaan pyrkiä ottamaan huomioon viestinnän vastaanottaja, tässä tapauksessa korjaushankkeen aikana talossa asuvat asukkaat. Kyseisessä kohteessa korjaustöiden sisältö ja asukkaiden tarpeet tiedottamisen suhteen vaihtelevat, jolloin myös tiedotuskanavien valinnassa on tarpeen olla joustava ja kuunnella asukkaiden mielipidettä. Asukkaiden silmissä korjaushankkeen onnistuminen on pitkälti kiinni tiedottamisen tasosta. Vaikka työt tehtäisiin hyvin ja jälki olisi moitteetonta, voi asukas silti kokea hankkeen epäonnistuneeksi, jos tiedottaminen ei ole toiminut eikä asukas ole tämän takia pystynyt valmistautumaan eri työvaiheiden vaikutukseen omassa arjessaan.

Koen että Infomaatti Taloyhtiöviestintä-ohjelmistotyökalun käyttöönottoaminen osakorjaushankkeessa tulee sujuvoittamaan tiedottamista merkittävästi verrattuna perinteiseen ”manuaaliseen” malliin, jossa luodaan sähköpostiketjuja tai lähetetään asuntoihin paperista postia alusta loppuun itse. Infomaatti mahdollistaa sujuvan ja monipuolisen massaviestinnän lisäksi suoran viestinnän yksittäisiin asuntoihin muutamalla hiiren klikkauksella, eikä kirjepostiakaan tarvitse omin käsin toimittaa perille, vaan tämä hoituu tämän järjestelmän kautta. Tämä tuo toivottua joustavuutta ja tehokkuutta viestintään mahdollistaen myös viestien helpon kohdistamisen yksittäisiin asuntoihin tai rappuihin.

Nykypäivänä on selvää, että lähes kaikilla asukkailla on mahdollisuus vastaanottaa sähköisiä viestintäkanavia pitkin lähetettyjä tiedotteita, mutta periaatteessa näin ei voida lähtökohtaisesti olettaa hankkeen viestintää suunniteltaessa. On olemassa jonkin verran esimerkiksi vanhuksia, jotka eivät osaa tai halua vastaanottaa hanketta koskevia tietoja muutoin, kuin kasvokkain tai paperisen tiedottamisen kautta. Vaikka paperisessa muodossa tapahtuva tiedottaminen ei kanavana ole nopeudeltaan tai kustannuksiltaan kovinkaan tehokas tapa toteuttaa viestintää, ei sitä ainakaan vielä voida kokonaan sulkea pois käytöstä. Mahdoli-

suus lähettää kirjepostia on täten hyvin tärkeä ominaisuus Infomaatti Taloyhtiöviestinnässä ja tätä voidaan hyödyntää myös sähköisiä viestintäkanavia tukevana tiedottamisen keinona.

Viestintää olisi tärkeää toteuttaa mahdollisuuksien mukaan useaa eri väylää hyväksikäyttäen, jotta pystyttäisiin varmistumaan siitä, että viesti pääsee varmasti perille asukkaan nähtäväksi riittävän ajoissa. Näin vältetään tilanteilta, joissa asukkaan arki häiriintyy yllättäen aiheuttaen näin tyytymättömyyttä koko hanketta kohtaan. Sen lisäksi, että viesti tavoittaa asukkaan riittävän ajoissa, on kiinnitettävä erityistä huomiota viestien sisältöön ja selkeyteen. Asukkaalle on kerrottava yksiselitteisesti ja riittävän kattavasti mitä on tapahtumassa milloinkin ja miten se tulee vaikuttamaan asukkaan omaan arkeen. Asukkaan kanssa kommunikoitaessa on vältettävä rakentajien ammattikieltä ja tuotava selkeästi esiin asukkaita koskevat asiat kuten korjaustöiden sisältö, laajuus ja aikataulu. Tässä onnistuminen vaikuttaa hyvin pitkälti asukkaan mielikuvaan koko korjaushankkeen onnistumisesta.

Uskon Infomaatti Taloyhtiöviestintä-ohjelmistotyökalun käyttöönottamisen VTS-Kotien osakorjaushankkeessa kannustavan aktiivisempaan tiedottamiseen useita eri viestintäkanavia hyödyntäen ja näin luovan osaltaan positiivista mielikuvaa hankkeen etenemisestä asukaan silmissä.

LÄHTEET

1. VTS-Kodit. Luettu 1.2.2022. <https://www.vts.fi/vtskodit/>
2. Infomaatti Taloyhtiöviestintä-ohjelmistotyökalu. <https://www.infomaatti.fi/infomaatti-taloyhtioviestinta/>
3. MHR-Service Oy. <https://www.mhr-service.fi/>
4. Virta, J. & Ojajärvi, M. 2009. Taloyhtiön korjaushanke: Hallinto ja viestintä. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.
5. Taloyhtiön viestintäsuositus. Luettu 1.2.2022. https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2017/04/taloyhtion_viestintasuositus.pdf.
6. Kortesus, K. 2014. Katastrofin ainekset: Opas taloyhtiön remonttivistintään. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
7. Taloyhtiöiden viestinnän kehittäminen – Yhteenveto kesän 2015 verkko-keskustelusta. Julkaistu 14.9.2015. Luettu 1.2.2022. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/76616>
8. Pöyry, M. Kehitysinsinööri, Mälkki, J. Kunnossapitoinsinööri. 2022. Haastateltu 21.2.2022. Haastattelija Kakko, R. Tampere
9. Kiinteistöliitto. Kansainvälisyys taloyhtiössä. Julkaistu 24.10.2019. Luettu 22.2.2022. <https://www.kiinteistoliitto.fi/7996>