



Hozan Abdullrahman

Viestintä ja dokumentointi korjausrakentamisessa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Rakennusalan työnjohdon tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

15.12.2023

Tiivistelmä

Tekijä:	Hozan Abdullrahman
Otsikko:	Viestintä ja dokumentointi korjausrakentamisessa
Sivumäärä:	24 sivua
Aika:	15.12.2023
Tutkinto:	Tekniikan ammattikorkeakoulututkinto
Tutkinto-ohjelma:	Rakennusalan työnjohdon tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto:	Talonrakennus
Ohjaajat:	Lehtori (Metropolia ammattikorkeakoulu) - Simo Hoikkala Vastaava työnjohtaja (Renevo Oy) – Jukka-Tapio Silla

Tämän opinnäytetyön aiheena on viestintä ja dokumentointi korjausrakentamisen hankkeessa. Työn tarkoitus oli selvittää, mitä tarkoittaa viestintä ja miksi se on tärkeä aihe rakennusprojektissa. Kirjoituksessa käsiteltiin myös viestinnän epäonnistumisen syitä.

Korjausrakentamisen projekteissa lähetämme viestejä eri kanavien kautta. Työssä käytiin läpi yleisimmät kanavat ja viestintäsuunnittelun, jotta lukija saa selkeän kuvan viestinnästä projektin aikana.

Dokumentointia käsiteltiin yleisellä tasolla ja esimerkkinä on käytetty Renevo Oy:n dokumentointiprosessia.

Työn toteuttamista varten kerättiin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja niiden avulla on pyritty saamaan ongelmakohtia esille. Työn lopussa on esitetty parannusehdotuksia ja johtopäätöksiä koskien viestintää sekä dokumentointia.

Avainsanat: viestintä, dokumentointi, korjausrakentaminen

Abstract

Author: Hozan Abdullrahman
Title: Communication and Documentation in Renovation Project
Number of Pages: 23 pages
Date: 15 December 2023

Degree: Bachelor of Construction Management
Degree Programme: Construction Site Management
Instructors: Jukka-Tapio Silla, Title (e.g., Project Manager)
Simo Hoikkala, Title (e.g., Senior Lecturer)

The topic of this thesis is communication and documentation in a renovation construction project. The purpose of the final year project was to clarify what it means to communicate and why it is an important topic in a construction project. The article has also discussed the causes of communication failure.

In renovation projects, we send messages through different channels. I go through the most common channels and communication planning to provide the reader a clear picture of communication during the project.

Documentation has been discussed on a general level and Renevo Oy's documentation image has been used as an example.

In order to carry out the study, literature related to the subject was collected and thus the problem areas were charted.

At the end of the work, suggestions for improvements and conclusions regarding communication and documentation have been presented.

Keywords: communication, renovation construction project

Sisällys

Lyhenteet ja sanasto

1	Johdanto	4
1.1	Työn tausta	4
1.2	Työn hyödyntäminen ja rajaus	4
1.3	Renevo Oy	5
2	Viestintä	6
2.1	Mitä on viestintä?	6
2.2	Miksi lähetämme viestejä?	6
2.3	Miksi viestintä epäonnistuu?	7
2.4	Osmo A. Wiion viestinnän lait	8
3	Korjausrakentamishankkeen viestinnän suunnittelu	9
3.1	Asukasviestintä	11
3.2	Työyhteisön viestintä projektin aikana	12
3.3	Projektiviestintä	12
4	Viestintävälineet ja viestintäkanavat	13
4.1	Tiedotteet	13
4.2	Ilmoitustaulut	14
4.3	Sähköpostit	14
4.4	Raportit	14
4.5	Tarjouspyynnöt	15
4.6	Tilaukset	15
4.7	Reklamaatiot	16
4.8	Renevo Oy:n viestintätavat	16
5	Dokumentointi	18
5.1	Mitkä asiat dokumentoidaan korjausrakentamisessa	19
5.2	Työmaapäiväkirjat	19
5.3	Dokumentointi Renevo Oy:n korjausrakentamisprojekteissa	20
6	Kehittämisehdotukset	21

	2
7 Yhteenveto	22
Lähteet	25
Liitteet	27

Lyhenteet

HEKA:	Helsingin kaupungin asunnot
HOAS:	Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö
YSE:	Rakennusurakan yleiset sopimusehdot

Sanasto

- Aluesuunnitelma: Aluesuunnitelma on työmaa-alueen käytön suunnitelma. Se antaa tietoa työmaalla toimiville siitä, miten logistiikka, työjärjestelyt ja turvallisuusasiat on suunniteltu.
- Märkätila: Vedelle altistuvat tilat, jossa seinät ja lattia voivat altistua roiskevedelle esim. WC- tilat (jossa on kaivo), kylpyhuoneet, keittiöt, löylyhuoneet,
- TR-mittaus: Havainnointi- ja arviointimenetelmä, joka käytetään rakennusprojekteissa mittaamaan työturvallisuuden tasot.

1 Johdanto

1.1 Työn tausta

Ihmiset vaihtavat tietoja keskenään päivittäin. Tietojen siirtymisen sujuvuudelle tarvitsemme taidon, joka on nimeltään viestintä. Kun puhumme, jokainen sana on yksittäinen viesti. Jopa äänensävyllä sekä vartalon liikkeellä on vaikutus viesteihin, joita lähetämme. Jos viestintä epäonnistuu, niin kaikki on epäonnistunut, koska kommunikaatio on ihmisten ja kaikkien muiden olentojen tärkein ominaisuus. Professori Osmo A.Wiion mielestä ”viestintä on käyttäytymistä ja tietojen vaihdantaa ihmisten keskeen”.

Yleensä rakennusalan projektissa roolit jaetaan hyvin tarkasti. Koko projekti aikataulutetaan ja suunnitellaan huolellisesti. Tämän takia rakennusprojektit tarvitsevat hyvin toimivan viestintä- ja dokumentointisuunnitelman, jotta projekti saadaan toteutettua haluttuun tarkkuuteen. Mielestäni rakennusalalla monet viestit toimivat dokumentin aiheina, esim. urakoitsijan ja asiakkaan välinen viesti voi toimia myös dokumenttina kiistatilanteessa.

Huomasin viestinnän tärkeyden, kun aloitin vuonna 2021 Renevolla työjohtoharjoittelijana. Sen jälkeen aloitin johtamaan itsenäisesti korjausrakentamisen projekteja, joissa yritin parantaa viestintää ja dokumentointia yhdellä yksinkertaisella ajatuksella: jokainen viesti on tärkeä ja se voi toimia jossain vaiheessa tärkeänä dokumenttina.

1.2 Työn hyödyntäminen ja rajaus

Viestintä ja dokumentointi ovat tärkeitä tehtäviä ja ne ovat myös ensimmäisiä tehtäviä, joita suoritetaan uudessa projektissa. Hankinnan alussa pidetään urakaneuvottelupalavereita ja kirjoitetaan projektin ensimmäiset dokumentit, palaverin pöytäkirja ja pöytäkirjan muistiot. Tämän jälkeen syntyy urakkasopimus, joka arkistoidaan ja se on yksi tärkeä asiakirja sekä tilaajalle että urakoitsijalle,

koska siihen on merkitty kaikki urakkaan liittyvät asiat (aikataulut, urakka-summa, urakan sisältö, organisaation tiedot ym.).

Ennen rakennustyömaan perustamista on laadittava paljon dokumentteja kuten aluesuunnitelmat, pölynhallintasuunnitelmat, kosteussuunnitelmat ja turvallisuussuunnitelmat. Nämä dokumentit ovat pakollisia ja usein ne on mainittu urakkasopimuksessa urakoitsijan tehtäväksi.

Projektin aikana viestejä lähetetään työmaan organisaatiolle (aliurakoitsijoille, tavaran toimittajille ja työmaan hallinnolliselle ryhmälle), käyttäjille (asukkaille), tilaajalle (projektipäällikölle tai valvojalle) ja viranomaistaholle. Työmaan aikana dokumentin laatiminen on myös tärkeä tehtävä, koska projektin aikana täytyy saattaa päätökseen useita työvaiheita. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset katselmukset (purkukatselmukset, märkätilanlaaduntarkastukset, aloituspalaverit, luovutuskatselmukset, perehdytykset, työmaapäiväkirjat ym.).

Opinnäytetyö tutkii viestintää, sen tarpeita ja epäonnistumisen syitä. Se käsittelee myös osan korjausrakentamisen projekteissa hyödynnettyjä viestintäkanavia ja -tapoja, jotta lukija pystyy hahmottamaan, miten viestit välitetään eteenpäin. Työ käsittelee myös dokumentointia ja selvittää mitkä asiat dokumentoidaan korjausrakentamisprojekteissa. Työn taustana on käytetty aiheisiin liittyvää kirjallisuutta ja Renevo Oy:n projekteissa käytettyjä viestintä- ja dokumentointitapoja.

1.3 Renevo Oy

Kohdeyritys on perustettu vuonna 2012 ja se on erikostunut peruskorjaukseen sekä muuttokorjauksiin. Yrityksellä on kolme toimipistettä Suomessa: Helsingissä, Jyväskylässä ja Lahdessa. Vuoteen 2021 asti *Renevo Oy* kuului *Avain Yhtiöön* ja sen jälkeen marraskuussa 2021 se siirtyi *Adelis Equity Partnersin* omistukseen. Tällä hetkellä *Renevo Oy* on osa isompaa konsernia nimeltä *Remount Group*, joka on yksi Suomen johtavista rakennus- ja peruskorjausyrityksistä. Sen liikevaihto on yli 100 miljoona euroa. Renevo Oy:n suurimmat asiakkaat ovat Asuntosäätiö, Avain Yhtiöt, HEKA ja HOAS.

Yritys on varmistanut, että työn laatu vastaa asiakkaan pyytämää tasoa ja kumppanuuden jatkuvuus on osoittanut tämän toteutuneeksi. Viestintä ja dokumentointi on myös asia, johon Renevo Oy on panostanut. Projekteissa asukasviestintä on keskeinen osa, jotta asukkaat saavat tarpeeksi informaatiota aikataulusta sekä projektin läpimenoista.

2 Viestintä

2.1 Mitä on viestintä?

Kommunikaatio on yksi tärkeimmistä ihmisen taidoista. Sen avulla informaatio kulkee ihmisten välillä. Tätä tiedon kulkemista kutsutaan viestinnäksi. Sana viestintä, englanniksi *communication*, periytyy latinan kielen sanoista *Communis*, *Communicare*, jotka tarkoittavat *tehdä yhdessä*. Osmo A. Wiion mukaan viestintä on tietojen vaihdantaa ihmisten välillä. Hänen mielestään ihmisten lisäksi viestintää voi tapahtua eläinten kesken, koneiden välillä tai koneiden ja ihmisten välillä. (*Osmo A. Wiio 1975, 47.*)

Tuija Metsäaho toteaa kirjassaan *Työelämän toimivat tekstit*, että päivittäiseen työhön liittyy viestintää ja se koskee kaikkia osapuolia. Hänen mukaansa viestit lähetetään eri kanavien kautta. Muistiin kirjoittaminen, reklamaatio, sähköpostit, tietojen hakeminen ja nettisivujen päivittäminen ovat kaikki viestinnän kanavia. Viestin muoto ja tyyli vaikuttaa tiedon siirtymiseen ja sen puutteellisuus voi aiheuttaa väärinymmärryksiä. (*Tuija Metsäaho 2013, 9.*)

2.2 Miksi lähetämme viestejä?

Viestin lähettämiseksi on monta syytä, *Osmo A. Wiion (1975, 51–52)* mukaan viestinnällä ei ole aina tarkoitusta, päämäärää tai tavoitetta, vaan usein viestintä on tapa tai tottumus, kuten tervehdysten vaihto. Hänen mukaansa viestinnän virikkeitä voivat olla esim. inhimilliset tarpeet, palaute, palkkiot ja rangaistukset,

odotukset, tavat ja tottumukset ja monet muut asiat tai tapahtumat. Elämäsämme käsittelemme paljon tietoja ja niiden siirtämiseksi tarvitsemme viestintää.

Viestin vastaanottajat tai vuorovaikutuksen osapuolet määrittävät onko viesti sisäinen vai ulkoinen. Työntekijät ja toimihenkilöt voidaan luokitella sisäpiiriksi ja kohderyhmät kuten asiakkaat ovat ulkopuolista maailmaa. Joissain tilanteissa raja ei ole selkeä, esimerkiksi osakkaat, potentiaaliset työntekijät tai ympäristön asukkaat voivat olla samassa asemassa kuin henkilöstö. Sidosryhmien toiveiden ja tarpeiden tunnistaminen on yhteisön menestys. (*Elisa Juholin 2009, 41, 42.*)

2.3 Miksi viestintä epäonnistuu?

Ihmisten välinen viestintä voi epäonnistua, koska jokaisella yksilöllä on oma ymmärryksensä asioista. *Osmo A. Wiion (1975, 28)* mukaan meidän kykymme käsitellä tietoa on inhimillisen viestinnän perustekijä. Ihmisen toimintaa ohjaa ja valvoo ns. ohjausjärjestelmä, jonka muodostavat aivot, aistit ja niihin kuuluvat hermostot. Aistiemme antamat virikkeet kulkeutuvat pikamuistiimme. Pikamuistissa tiedot tunnistetaan tietovarastossa eli kesto- tai pitkämuistissa saatavan palautteen perusteella. Tunnistamisen perusteella pikamuistissa tehdään päätös tietojen jatkokäsittelystä.

Sanavalinnalla ja kirjoitusmuodolla on vaikutus viestin onnistumiseen ja epäonnistumiseen. Viestin määrää on myös hyvä harkita, koska voi olla, että tietotulva väsyttää vastaanottajaa. Jos viesti ei mene perille toivotulla tavalla, on syytä myös kysyä, onko viestin lähettämisaikankohda oikea tai onko viesti lähetetty oikean kanavan kautta. (*Tuija Metsäaho 2013, 11.*)

Viestintäosaaminen jaetaan neljään osa-alueeseen. Ensimmäinen osa-alue on kyky muuttaa ajatuksia puhuen, kirjoittaen ja keskustellen sekä neuvotellen. Toinen osa-alue muodostuu suhteistamme sidosryhmiin, kuten organisaatioihin, oman alan toimijoihin ja kollegoihin. Kolmantena viestintäosaamisen osa-alueena on taito käyttää erilaisia viestintäkanavia, kuten puhelinta, sähköpostia ja

ryhmätyötiloja. Neljantenä on strategia, eli kuinka hyödynnämme osaamis-
tamme eri tilanteissa tai eri sidosryhmien kanssa. (*Elisa Juholin 2008, 31.*)



Kuvio 1. Viestintäosaamisen osatekijät (*Elisa Juholin 2008, 31*)

2.4 Osmo A. Wiion viestinnän lait

Professori Osmo A. Wiio (4.2.1928–20.2.2013) oli yhteiskuntatieteiden tohtori, joka keksi viestinnän teorian Wiion lait. vuosina 1975–79. Lakeja on käytetty UNESCO:ssa ja eri maiden yliopistojen ohjelmissa ja monessa muissa kansainvälisissä viestinnän tehtävissä ja oppikirjoissa. Lakien lähtökohta perustuu *Murphy'n lakiin*. (*Osmo A. Wiio 2009, 10–12, 180.*)

Lait ovat seuraavia:

1. Viestintä yleensä epäonnistuu – paitsi sattumalta
 - 1.1 Jos viestintä voi epäonnistua, niin se epäonnistuu
 - 1.2 Jos viestintä ei voi epäonnistua, niin se kuitenkin tavallisemmin epäonnistuu.

- 1.3 Jos viestintä näyttää onnistuvan toivotulla tavalla, niin kyseessä on väärinkäsitys.
- 1.4 Jos olet sanomaasi tyytyväinen, niin viestintä varmasti epäonnistuu.
2. Jos sanoma voidaan tulkita eri tavoin, niin se tulkitaan tavalla, josta on eniten vahinkoa.
3. On olemassa aina joku, joka tietää sinua itseäsi paremmin, mitä olet sanomallasi tarkoittanut.
4. Mitä enemmän viestitään, sitä huonommin viestintä onnistuu.
5. Joukkoviestinnässä ei ole tärkeitä se, miten asiat ovat, vaan miten asiat näyttävät olevan.
6. Uutisen tärkeys on kääntäen verrannollinen etäisyyden neliöön.
7. Mitä tärkeämmästä tilanteesta on kysymys sitä todennäköisemmin, unohdat olennaisen asian, jonka muistit hetken sitten.

Professori Wiion mukaan, jos annat viestinnälle epäonnistumisen mahdollisuuden, niin se varmasti epäonnistuu. Lähettäjän huolimattomuus, välinpitämättömyys tai taidon puute aiheuttaa viestin epäonnistumisen. Jos haluamme tehostaa viestintää, niin pitää ajatella vastaanottajaa ja tehdä sanoma hänelle, ei itselle. Jos olet omaan viestintääsi tyytyväinen, se tarkoittaa, että olet suunnitellut sanoman itsellesi etkä vastaanottajalle. (*Osmo A. Wiio 2009, 12, 53, 55, 60, 62, 64, 70, 72, 78.*)

3 Korjausrakentamishankkeen viestinnän suunnittelu

Viestinnällä on tärkeä osuus korjausrakentamisessa. Viestinnän epäonnistuminen projektin aikana antaa huonon vaikutelman, vaikka projekti olisi edennyt sovitulla tavalla. Taloyhtiön asukkaille ja osakkaille pitää ilmoittaa hyvissä ajoin alkavista remonteista sekä sen vaikutuksista päivittäiseen elämään. Viestintä on ainoa tapa saada nämä asiat selkeytettyä asukkaille sekä pitää heidät ajan tasalla remontin aikana työn etenemistä.

On tärkeää kiinnittää erityistä huomiota viestin sisältöön, muotoon, ajankohtaan ja esitystapaan. Vaativalle hankkeelle on määritettävä alan ammattilainen, viestintävastaava, joka hoitaa hankkeen viestintäsuunnitelmaa ja päivittää sen sekä seuraa viestinnän toteutumista hankkeen aikana.

Hankkeessa viestintä jakautuu sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Suunnittelijalle, tilaajalle sekä aliurakoitsijalle lähetetyt viestit luokitellaan sisäiseksi viestinnäksi ja asukkaille suuntautuvat viestit ovat ulkopuolisia viestejä. Hankkeen aikana viestintä voidaan jakaa neljään eri tapaan:

- **Passiivinen viestintä**, jossa hoidetaan vain pakolliset viestit.
- **Reaktiivinen viestintä**, jossa annetaan tietoa vain pyydyistä asioista.
- **Aktiivisessa viestinnässä** kerrotaan säännöllisesti ja ennakoivasti.
- **Proaktiivisessa viestinnässä** on asetettu selkeät tavoitteet ja niiden toteutumista valvotaan

Hankkeessa viestintäsuunnitelma tarkoittaa informaatioprosessin kuvausta. Suunnitelma vaihtelee hankkeen laajuuden, sisällön ja vaativuuden mukaan. Laajassa hankkeessa viestintäsuunnitelma sisältää suunnitelman tavoitteet, kohderyhmät, tiedottamisen keinot, viestien sisältövaatimukset, viestien ajankohtaisuuden ja ennakoinnin ja resurssit. (*Jari Virtanen – Martti Ojajärvi. 2009, 124, 125, 130, 131.*)

Renevo Oy ja tilaaja toimivat ennalta sovitun viestintäsuunnitelman mukaisesti. Asiakirjassa on mainittu urakoitsijan viestintä- ja tiedottamisvastuut projektin aikana. Tällaisia ovat esimerkiksi yleistiedotteet, vesi-, sähkö- ja lämmityksen katkokset, aloitus- ja luovutuskatselmukset, materiaalinäytteet, projektin aikataulu ym. Samaan asiakirjaan on listattu asukkaiden tilaamat muutostyöt. Viestintäsuunnitelma selkeyttää alihankkijan ja tilaajan viestintävastuut projektin aikana (Liite 1).

3.1 Asukasviestintä

Asukasviestinnässä osakkaat ja asukkaat odottavat selkeitä vastauksia, koska heillä on yleensä runsaasti kysymyksiä, joihin projektin vetäjien pitää pystyä vastaamaan. Asukkaiden ja osakkaiden kysymykset liittyvät yleensä korjaustyön keinoihin sekä hyötyihin ja haittoihin, joita projekti voi aiheuttaa kiinteistölle yleisesti. Myös korjaustyön laajuus, projektin aikataulu sekä työvaiheet ja työn teon kellonaika ovat oleellista tietoa asukkaille, jotka joutuvat valmistautumaan arkensa muutokseen. Myös se, miten vaihtoehdot esitellään ja miten päätöksiä tehdään, miten asukkaat voivat tehdä yksilöllisiä valintoja ja mitkä ovat niiden kustannukset, on tärkeää selventää heti alussa.

Työmaan perustamiseen tarvittavat tilat kohteessa (varastotilat, taukotilat, jäte-lavat), pysäköinti, työnaikainen turvallisuus sekä tiedottaminen ja kohteen avaimiin ja lukitukseen liittyvät asiat herättävät kysymyksiä. Nämä asiat täytyy suunnitella etukäteen, jotta niitä koskeviin kysymyksiin vastaaminen ei tule yllä-tyksenä.

Suuren kysymysmäärän takia on asetettava kohteelle kunnollinen **viestintä-malli** sekä huolehtia sen oikeanlaisesta suunnittelusta. Hankkeessa on oltava **viestintästrategia**, joka on viestintäsuunnitelmaa yleisempi ohje. Strategian avulla määritellään **tiedottamispolitiikka**. Strategiassa päätetään muun muassa kuka päättää, mitä asioita kerrotaan asukkaille, kuka hoitaa viestintää käytännössä, ketkä ovat viestinnän eri kohderyhmät ja kuinka ennakoivasti tiedote-taan. (*Jari Virtanen – Martti Ojajärvi. 2009, 126–129.*)

Esimerkiksi Renevo Oy:n korjausrakentamishankkeissa, joissa tilaajana on AVAIN Yhtiöt, pidetään asukasinfotilaisuus hyvissä ajoin ennen remontin alkamista. Infotilaisuuteen osallistuu asukkaiden lisäksi projektipäällikkö, kohteen valvoja, kiinteistömanageri sekä kohteen työnjohtaja. Infotilaisuudessa selkeytetään asukkaille remontin menetelmät, materiaalit, projektin aikataulut ja sijais-asuntoasiat. Tästä esimerkkinä liite 2, Asukasinfotilaisuuden esitysmateriaali,

jossa on esitetty projektin sisällöt ja prosessit, viestintä, katselmukset, työmaa-alue, aikataulut ym.

3.2 Työyhteisön viestintä projektin aikana

Yhteisö eli organisaatio on tapahtuma, jossa ihmiset liittyvät yhteen saavuttaakseen sellaisia päämääriä, joihin he yksinään eivät pystyisi. Organisaation tietoylläpidetään viestinnän avulla. (*Leif Åberg. 1989, 49.*)

Professori Wiion mielestä organisaatio voidaan pitää tavoiteryhmänä, jonka tavoitteita toteutetaan nimenomaan viestinnän avulla (*Osmo A. Wiio, 1994, 162*).

Työyhteisön jäsenten välinen viestintä on operatiivista viestintää. Operatiivisella viestinnällä tarkoitetaan kaikkea työviestintää, joka tapahtuu alihankkijoiden, materiaalin toimittajien, työvoimaviranomaisten ja toimihenkilöiden välillä. (*Leif Åberg. 1989, 136.*)

3.3 Projektiviestintä

Projekti on ennalta määritettyyn päämäärään tähtäävä, monimutkaisten ja toisiinsa liittyvien tehtävien muodostama ajallisesti, kustannuksiltaan ja laajuudeltaan rajattu ainutkertainen kokonaisuus (*Artto, Martisuo, Kujala. 2006, 26*).

Jokaisella projektilla on päämäärä, eli tarkoitus sekä tavoitteet, jotka määrittelevät, mitä pitää saada valmiiksi ja millä aikataululla ja resursseilla. Projektin viestintä vaihtelee sen laajuuden ja osapuolten perusteella. Projektiviestintä on tietojen ja näkemysten vaihdantaa ja vuorovaikutusta sidosryhmien kanssa. Projektiviestinnän avulla tuetaan hankkeen perustoiminnan tavoitteita ja varmistetaan osapuolten yhteisymmärrys sekä luodaan edellytykset yhteistoiminnalle ja vuoropuhelulle. Sen avulla myös tuodaan esiin toteutuneita asioita ja mahdollistetaan projektin seuranta. Projektiviestintä sisältää virallisen, suunnitellun viestinnän ja epävirallisen päivittäisviestinnän. (*Kauppinen, Nummi, Savola. 2010, 306–307.*)

4 Viestintävälineet ja viestintäkanavat

Leif Åbergin mukaan työviestintä voidaan jakaa suoraan yhteydenpitoon, kuten henkilökohtaisesti kasvokkain tapahtuvaan kanssakäymiseen, ja välitettyyn viestintään, joka suoritetaan teknisen viestimen avulla (*Leif Åberg 1989, 141*).

Projektiviestinnän keskeiset välineet ovat suullinen viestintä, kuten aloituskokous, projektiryhmän kokoukset, työ- ja suunnittelukokoukset, luovutuskokoukset ja lopetustilaisuudet ja kirjallinen viestintä, kuten hanke-esitys, sopimukset, tuote- ja määrittelydokumentit (piirustukset, tekniset raportit, käyttöohjeet), raportit, kokousdokumentit (muistiot ja pöytäkirjat), tiedotteet ja sähköpostiviestit. (*Kauppinen, Nummi, Savola. 2010, 306–308.*)

4.1 Tiedotteet

Tiedotteen tehtävä, kuten nimestäkin ilmenee, on tiedon välittäminen lukijalle. Tämän lisäksi tiedotteen tehtävä voi olla se, että lukija saadaan toimimaan halutulla tavalla. Onnistunut tiedote on sellainen, joka on lukijan mielestä kiinnostava. Tiedotteessa kerrotaan tärkeät asiat ensin ja vähemmän tärkeät lopussa. Otsikko on tärkeä osuus tiedotteesta, se kertoo asian ytimen mahdollisimman yksityiskohtaisesti. (*Tuija Metsäaho 2013, 111.*)

Tiedotteet toimivat sisäisen sekä ulkoisen viestinnän välineenä. Oman henkilöstön lisäksi yhteisö toimittaa tiedotteita asiakkaille ja muille yhteistyöryhmille kirjeitse tai sähköpostin välityksellä. Kirjallisen tiedottamisen etu on yksiselitteisyys ja selkeys. Monimutkaiset asiat voidaan ilmoittaa täsmällisesti ja havainnollisesti esim. tarvittaessa apuna voidaan käyttää kuvia, piirroksia tai taulukoita. (*Alajärvi, Herno, Koskinen, Yrttiaho. 1999, 189.*)

Tiedotteet koostuvat viikkotiedotteesta tai projektia koskevien asioiden ilmoituksesta, kuten vesikatkot, suoritettavat korjaustyöt ilmoitetun aikataulun ulkopuolelta tai aikataulun muutokset, ks. liite 3, Esimerkkejä Renevo Oy:n projekteissa käytetyistä tiedotteista.

4.2 Ilmoitustaulut

Ilmoitustaulu on hyvä viestintäkanava työmaan sisäisessä viestinnässä tai asukkaille kohdistetuissa tiedottamisissa.

Ilmoitustaulu pitää erottua ympäristöstä niin, että viestit luetaan. Ilmoitusten on oltava lyhyitä ja iskeviä ja tekstit on kirjoitettava suurilla kirjaimilla, että ne näkee lukea kauempaakin. Ilmoitustaulut pitää sijoittaa kulkureittien varsille, sen edessä on oltava tarpeeksi lukutilaa ja valaistuksen pitää olla riittävä. *(Alajärvi, Herno, Koskinen, Yrttiaho. 1999, 193,)*

Ilmoitustaulujen merkitys on nykyään vähentynyt verkkoviestinnän myötä. Sen asema on edelleenkin vakaa työyhteisöissä, joissa kaikilla ei ole pääsyä verkkoon tai joissa työtä tehdään maastossa, tien päällä tai ilmassa. Ilmoitustaulujen rakenne pitää olla selkeä, niin että sen rakenne jakaantuu pysyviin tiedotteisiin (esim. turvaohjeet) ja muuttuviin tiedotteisiin (esim. viikkotiedotteet). *(Elisa Juholin 2009, 179.)*

4.3 Sähköpostit

Sähköpostia voidaan käyttää sisäisessä sekä ulkoisessa tiedottamisessa. Sähköposti tavoittaa vastaanottajat nopeasti ja varmasti ja sen voi kohdistaa tarkasti haluamilleen vastaanottajille. Sähköpostiviesti on ilmoitustaulua tehokkaampi tiedottamiskeino. *(Alajärvi, Herno, Koskinen, Yrttiaho. 1999, 194.)*

Työpaikalla harvoin annetaan sähköpostin lähettämisen ohjeita tai käytäntöjä. Allekirjoituskäytännöstä sovitaan, mutta muita ohjeita ei yleensä anneta. *(Tuija Metsäaho 2013, 89.)*

4.4 Raportit

Raportti on asiakirja, joka ilmoittaa tapahtuneesta, tarkkailee tilannetta, velvoittaa toimenpiteitä ja ohjaa toimintaa tiettyyn suuntaan. Sen avulla tieto kulkee täsmällisesti esimerkiksi esimiehelle, työntekijöille tai organisaation ulkopuolelle,

kuten viranomaisille, eri järjestöille tai lehdistölle. Jotta raportin kirjoitus onnistuu, on hyvä pohtia raportin lukijaa ja käyttötarkoitusta. Miksi raportoidaan? Miten raportoidaan? (*Alajärvi, Herno, Koskinen, Yrttiaho. 1999, 210.*)

Raportin tekstissä ei riitä pelkkä luettelo ja sen asioista kerrotaan mennessä aikamuodossa. Raportin laajuus riippuu sen aiheesta ja tarkoituksesta. Sen pituus vaihtelee muutaman kappaleen pituisesta selostuksesta vaikkapa sataan sivuun. (*Kauppinen, Nummi, Savola. 2010, 152.*)

4.5 Tarjouspyynnöt

Tarjouspyyntö on kaupankäynnin perusasiakirja, mutta asiakas voi tehdä tilauksen myös suoraan. Tämä riippuu asiakassuhteesta. Asiakirjasta pitää löytyä kaikki tarvittavat yksityiskohdat ja tiedot. Tarjouspyynnön tekijän täytyy olla huolellinen myös numeroiden, kuten päivämäärien tai tuotemäärien, osalta. Sävyllään tarjouspyynnön pitää olla kohtelias. Tarjouspyynnön avulla pohditaan, keneeltä kannattaa ostaa palvelu tai tuote. Tarjouspyyntö ei sido lähettäjä. Asiakirjassa pitää mainita tarjouksen viimeinen jättöpäivä. (*Tuija Metsäaho 2013, 120, 122.*)

Kuitenkin on tavallista, että tarjous pyydetään suullisesti, puhelimitse, palaverissa tai esittelytilanteissa. Ennen tarjouspyynnön lähettämistä ostaja voi varmistaa tavaran saatavuuden puhelimitse. Tarjouspyynnössä kerrotaan, mitä halutaan, miten paljon halutaan ja milloin halutaan toimitettavaksi. (*Alajärvi, Herno, Koskinen, Yrttiaho. 1999, 253.*)

4.6 Tilaukset

Tilauksen avulla kaupat tehdään ja tilauksen lähettäjä sitoutuu ostamaan tilauksessa mainitun tavaran tai palvelun (*Tuija Metsäaho 2013, 124*).

Tilaus pitää olla saadun tarjouksen mukainen ja tilaaja ei voi tehdä muutoksia, esim. tuotteet, määrät ja hinnat pitää olla samat kuin tarjouksessa. Myyjä va-

pautuu tarjoussidonnaisuudesta, jos tilaaja tekee muutoksia tilauksessa ja annettu tarjous ei ole enää voimassa. Tehdyn tilauksen peruuntuessa ostajan pitää ilmoittaa asiasta toimittajalle mahdollisimman pian. Peruutus hyväksytään, ellei myyjä ole ehtinyt valmistaa tilausta. (*Alajärvi, Herno, Koskinen, Yrttiaho. 1999, 264.*)

4.7 Reklamaatiot

Reklamaatio on huomautus, jossa ostaja ilmoittaa myyjälle, jos tavaroiden ominaisuus, määrä, pakkaus tai toimitusaika ei ole tilauksen tai tarjouksen mukainen. Joskus reklamaatio tehdään suullisesti, mutta tavallisesti reklamaatio on kirjallinen. Jotkut myyjät vaativat, että reklamaatio tehdään aina kirjallisesti. (*Alajärvi, Herno, Koskinen, Yrttiaho. 1999, 285.*)

Reklamaation tarkoitus ei ole kritisoida valmistajaa tai lähettäjää vaan ilmoittaa mahdollisimman asiallisesti virheestä ja tapahtuneesta. Toisen osapuolen kanssa kannattaa pyrkiä avoimeen keskusteluun, jotta tilanne saadaan määritettyä mahdollisimman tarkasti. Reklamaatio sisältää tiedon mistä ja milloin tuote on hankittu, päivämäärät, ostospaikat, kuvauksen tuotteen virheestä ja ehdotuksen halutusta korvauksesta. (*Tuija Metsäaho 2013, 128.*)

4.8 Renevo Oy:n viestintätavat

Renevon sisäistä viestintää tapahtuu sähköpostin välityksellä, tiedottamisella ja palaverien kautta. Yleensä viestit koskevat muutoksia organisaation sisäisissä asioissa, esimerkiksi tietoja uuden ohjelmiston tai järjestelmään käytöstä tai uusien toimihenkilöiden saapumisesta yritykseen.

Toimihenkilöt, toimistovastaava, työpäälliköt, toimitusjohtaja sekä yrityksen talousjohtaja kokontuvat säännöllisesti kerran kuussa ja pitävät ns. kuukausipalaverin. Palaverissa kerrataan edellisen palaverin aiheet, käsitellään yrityksen taloudellinen tilanne ja hankintojen tilanteet.

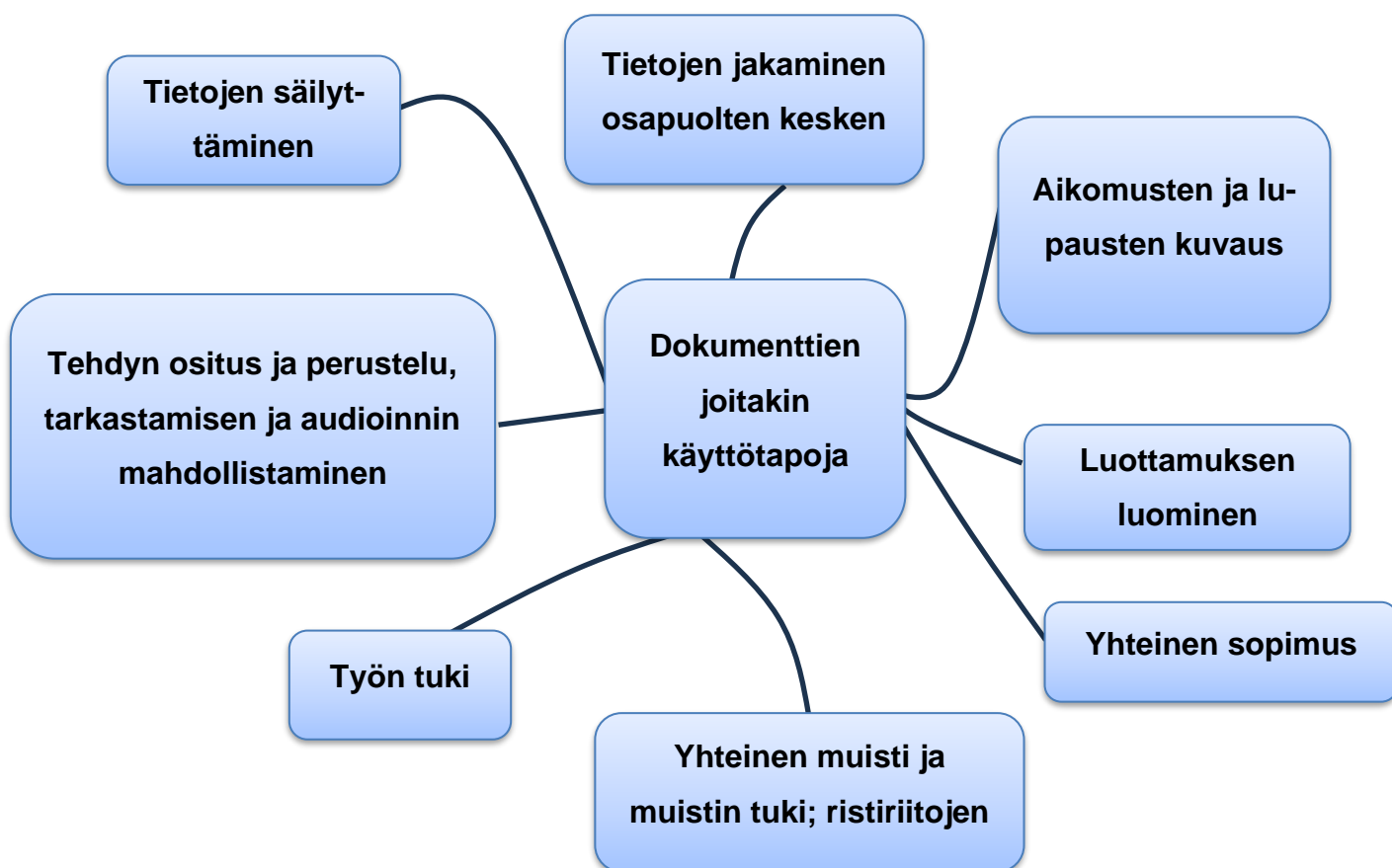
Kuukausipalaverissa käydään läpi käynnissä olevat projektit ja jokainen työnjohtaja selostaa oman työmaansa edistymisen ja esittää projektin kuulumiset yleisesti. Kuukausipalaveri on hyvä viestintätapa, koska sen avulla koko organisaatio saa kokonaiskuvan yrityksen ja työmaiden tilanteesta.

Ennen projektin alkamista pidetään sisäinen aloituspalaveri, johon osallistuu kyseisen projektin työnjohtaja, työpäällikkö, työmaainsinööri ja toimialajohtaja. Palaverissa käsitellään hankesuunnitelmat, projektin taloudelliset asiat, aikataulut, projektin aikana käytetyt ohjelmistot ja kohteen työselostus. Tämän palaverin avulla työnjohtajalle selviää projektin menetelmät ja hän saa tukea työpäälliköltä sekä työmaainsinööriltä.

Renevo Oy:n ulkoinen viestintä koostuu käyttäjien eli asukkaiden, aliurakoitsijoiden ja tilaajan välisestä viestinnästä. Tilaajan ja aliurakoitsijoiden viestintä hoidetaan yleensä sähköpostilla tai palaverissa. Viestintä asukkaille tapahtuu pääsääntöisesti paperisilla tiedotteilla, infotilaisuuksissa, sähköpostilla tai puhelimitse. Renevon projekteissa on käytetty myös erilaisia portaaleja, jonne asukkaat ja työntekijät kirjautuvat. Portaaleissa voidaan kirjoittaa viestejä ja jakaa tiedostoja.

5 Dokumentointi

Dokumentointi on asioiden kirjaamista niin, että tieto ei ole pelkästään ihmisten muistissa. Ihmisen muisti on epäluotettava ja jokainen muistaa asioita omalla tavallaan ja omasta näkökulmastaan. Dokumentin avulla saamme tiedot tallennettua ja niitä voidaan jakaa eri sidosryhmille tarvittaessa. Dokumentointi osoittaa, että aihe on otettu vakavasti, kuten vanhassa sanalaskussa ”jos asiaa ei ole kirjoitettu, sitä ei ole ajateltu”. *8Matti Vuori 2010, 1–2.*)



Kuvio 2. Dokumenttien käytätöpoja. (Matti Vuori 2010, 1)

Rakennusprojektin aikana dokumentoidaan projektin hallinnollisia sekä tulokseen liittyviä teknisiä asiakirjoja. Dokumenteissa on oltava tunnistustiedot, kuten dokumentin nimi, versionumero, laatijan nimi, sen tallennuspaikka, luontipäivämäärä ja dokumentin tila. Arkistointitapa sekä arkistointipaikka on määriteltävä projektin alussa. Asiakirjoille on annettavaa projektin tunnus, jotta sen erottaa

muista dokumentista. Projektin hallinnolliset dokumentit tallennetaan projektikansioon ja kansio voidaan perustaa verkkopalvelimelle. (Risto Pelin 2009, 360–361.)

5.1 Mitkä asiat dokumentoidaan korjausrakentamisessa

Talotekniikka ja muiden alojen tiedot on dokumentoitava ja arkistoitava. Suunnittelujohto dokumentoi korjausrakennushankkeen aikana tiedot ja täydentää suunnitteluun käytettävää lähtöaineistoa koska ilman näitä on vaikeaa suorittaa korjaustoimeenpiteitä tulevaisuudessa. (RT 13-11120 2013.)

Laadunvarmistusprosessin aikana saadut tulokset, mittaukset, tarkastukset ja katselmuspöytäkirjat tallennetaan hankkeen projektipankkiin (työmaakansioon). Nämä tiedostot luovutetaan rakennuttajalle. (RT 10-11301 2018.)

YSE1998 10 § Urakoitsijan laadunvarmistuksen mukaan ”urakoitsijan on noudatettava sopimusasiakirjoissa edellytettyä laadunvarmistusta. Urakoitsijan on viimeistään ennen työn aloitusta vaadittaessa kirjallisesti osoitettava, kuinka hän varmistaa suorituksensa laadun. Urakoitsijan on joka tapauksessa meneteltävä siten, että sopimuksen mukainen laatu saavutetaan.”

5.2 Työmaapäiväkirjat

Pääurakoitsijan velvollisuuksiin kuuluu työmaapäiväkirjan laatiminen päivittäin projektin aikana. Työmaapäiväkirjaan merkataan kaikki työmaan tapahtumia koskevat asiat. (RT S-1229. 2011.)

Työmaapäiväkirjaan merkataan päivämäärä, työntekijöiden ja urakoitsijoiden lukumäärä, sääolosuhteet, aloitetut työvaiheet, päättyneet työvaiheet, huomautukset ja ilmoitukset tilaajalle ja valvojalle, annetut lisä- ja muutostyötarjoukset, suunnitelman muutokset, pyydetty lisäaika, pidetyt katselmukset ja tarkastukset sekä sen päiväkirjan laatijan allekirjoitus.

YSE 1998:n mukaan työmaapäiväkirjoissa pitää olla seuraavat tiedot:

75 § Työmaapäiväkirja ja siihen tehtävät huomautukset

1. Ellei toisin sovita, työmaan johtovelvollisuuksista vastaavan urakoitsijan on huolehdittava, että työmaalla pidetään työmaapäiväkirjaa, johon päivittäin merkitään työtä koskevat tiedot ja tapahtumat.
2. Päiväkirjaan on pyydettyessä merkittävä tilaajan, viranomaisen ja kenen tahansa työmaan urakoitsijan, asiantuntijan tai tavarantoimittajan esittämä työmaata koskeva huomautus.
3. Työmaapäiväkirjan pitäjän on kuittauksella tai muulla tavalla osoitettava, että jollekin muulle osapuolelle päiväkirjassa osoitettu huomautus on saatettu tämän tiedoksi.
4. Työmaapäiväkirja on esitettävä työmaan valvojalle, joka kuittauksellaan osoittaa saaneensa sen tiedoksi.
5. Mikäli asiasta erikseen sovitaan, myös muut sopijapuolet ovat velvollisia pitämään työmaapäiväkirjaa.

Työmaapäiväkirja on yksi tärkeimmistä projektin asiakirjoista, ellei tärkein. Asiakirjan avulla ratkaistaan ristiriitoja, jos niitä syntyy tilaajan ja pääurakoitsijan välillä.

5.3 Dokumentointi Renevo Oy:n korjausrakentamisprojekteissa

Renevo Oy:n dokumentit koostuvat erilaisista asiakirjoista. Osa dokumenteista luodaan urakkasopimuksen aikana. Tällaisia ovat yleisaikataulut, urakkaneuvottelumuistio, maksuerätaulukko ja urakkasopimus.

Ennen varsinaisen työn alkamista luodaan sellaisia suunnitelmia ja asiakirjoja, joita tarvitaan juuri ennen työmaan alkamista. Näitä ovat esimerkiksi aluesuun-

nitelma, pölyhallintasuunnitelma, kosteudensuunnitelma, työturvallisuussuunnitelma ja tulityösuunnitelma. Näiden dokumenttien avulla varmistamme työmaan toimivuuden ja turvallisuuden.

Aloituskatselmuspöytäkirjat luodaan ennen remontin alkamista valvojan, asukkaan sekä kohteen työnjohtajan kanssa. Siihen merkataan kaikki asiat ja toimenpiteet, jotka on tehtävä remontin aikana asunnossa. Lopussa pidetään luovutuskatselmus, jossa varmistetaan, että korjaustyöt on suoritettu asunnoissa aloituskatselmuksen mukaisesti.

Korjaustyön aikana dokumentoinnin tärkeä rooli korostuu, koska silloin on varmistettava, että työt tehdään sovitun laadun mukaisesti. Dokumentoinnin avulla tämä voidaan varmistaa. Esimerkiksi ennen märkätilan remonttityön alkamista on varmistettava, että purkutyöt tehdään oikein, niin että pöly ei leviä, ja tasoitukset sekä uusi betonointi onnistuvat. Renevon projekteissa luodaan purkutyökatselmus sekä märkätilanlaaduntarkastuskortti, joihin merkataan betonipohjan kosteustilanne, seinien ja lattian alusmateriaalit, suoritettut toimenpiteet, käytetyt materiaalit, vesieristeen paksuus ja muita tarkastuksia.

On muitakin dokumentteja, joita luodaan päivittäin, kuten työmaapäiväkirjat tai kerran viikossa kuten TR-mittaukset ja viikkotiedotteet asukkaille. Asukkaisiin liittyvät dokumentit ovat usein materiaalivalintalomakkeita, joihin asukkaat merkaavat asunnoille halutut materiaalit, kuten laatat, laminaatit, keittiövalinnat ja tehosteseinien värit.

6 Kehittämisehdotukset

Kehitysehdotusten tarkoitus on antaa lukijalle selkeä kuva viestinnän ja dokumentoinnin kulusta sekä suunnittelun parantamisesta. Koska käytin Renevo Oy:n viestintä- ja dokumentointitapoja esimerkkinä tässä opinnäytetyössä, ehdotan seuraavia ratkaisuja sekä parannusehdotuksia niiden pohjalta:

- On tärkeää nimittää jokaiselle projektille viestintäasiantuntija, joka auttaa kohteen työnjohtajaa viestintä- ja dokumentointiprosessissa.
- On hyvä laatia selkeä viestintäsuunnitelma ja perehdyttää kaikki työnjohtajat siihen.
- Urakkasopimuksen laadinnassa on hyödyllistä, että kohteen työnjohtaja osallistuu sopimuksen laatimiseen, koska hän pystyy antamaan selkeämmän kuvan kyseisestä projektista.
- Viestien kirjoittamista ja viestien kulkua kannattaa kehittää antamalla työnjohtajille lisää perehdytystä sekä järjestämällä koulutuksia aiheesta.
- Sisäistä viestintää pitää parantaa luomalla virallinen ja ensisijainen viestintäkanava päivittäisille viesteille yrityksen henkilöstön sisäiseen käyttöön.

Mainitut ehdotukset perustuvat kokemuksiini ja ne ovat minun näkökulmani prosessin parantamiseen.

Renevo Oy:ssä käytetään KOTOPRO-ohjelmaa dokumentointiin. Ohjelma on toimiva ja helpottaa työnjohtajien arkipäivää tärkeiden asiakirjojen laadinnassa. Näitä ovat esimerkiksi työmaapäiväkirjat, TR-mittaukset, märkätilan laaduntarkastuskortit ja aloitus- ja luovutuspalaverit. Yrityksessä on palkattu kehittämis- ja työmaainsinööri, joka perehdyttää henkilöstön uusiin ohjelmiin ja kehittää sekä parantaa sovelluksia yritykselle. Mielestäni tämä on parantanut erityisesti dokumentointikäytäntöjä.

7 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää viestinnän ja dokumentoinnin kulku korjausrakentamisprojektin prosesseissa. Työtä tehdessä ilmeni, että

viestintä ja dokumentointi ovat tiiviisti sidoksissa toisiinsa. Jokainen kirjallisesti lähettämämme viesti on dokumentti itsessään ja niistä voidaan tarvittaessa tarkistaa työn kulkua myöhemmin.

Dokumentoinniksi sen sijaan sanotaan viestien ja asiakirjojen johdonmukaista tallentamista. Jokainen työn vaihe ja sovittu asia täytyy tallentaa kirjoitetussa muodossa, jotta mahdolliset ristiriitatilanteet saadaan selvitettyä.

Huomasin myös Osmo A. Wiion tapaan, että usein viestintä epäonnistuu. Tässä työssä yritin koota yhteen viestinnän epäonnistumisen syitä. Mielestäni suurin ongelma viestinnässä on, että viestin laatija ei kiinnitä huomiota viestin sisältöön, vastaanottajaan tai sisällön sopivuuteen vastaanottajalle. Yksinkertainenkin viesti voi jäädä epäselväksi vastaanottajalle, jos kielioppi on vajavaista tai viesti sisältää epäselviä termejä tai ammattislangia.

Viestin sisällön sen sijaan pitää olla selkeä ja siitä täytyy selvittää myös mahdolliset toivotut jatkotoimenpiteet. Rakennusalan viestinnässä korostuu myös tarkkuus, koska usein viestit sisältävät numeroita. Projektin kannalta on erittäin tärkeää, että päivämäärät, tilausmäärät ja esimerkiksi tuotenumerot ovat viesteissä ja tilauksissa oikein.

Toinen ongelma on viestin kulku. Monessa firmassa ja työyhtiössä ei ole suunniteltu viestin kulkua tai hierarkiaa viestien välittämisessä. Jos yritys ei ole määritellyt sisäisessä viestinnässään vastuualueita, viestiin ei välttämättä reagoi kukaan tai sisäinen tiedotus voi jäädä tekemättä.

Myös viestin tyyli laji vaikuttaa sen vastaanottamiseen. Yritys- ja asiakasviestinnässä kannattaa käyttää kohteliasta asiatyyliä. Se lisää uskottavuutta. Suuremmilla yrityksillä kannattaa olla palkkalistoillaan viestintäpäällikkö tai muu viestinnän asiantuntija, joka laatii yrityksen viestintästrategian ja -tyylin sekä ohjeistaa tarvittaessa työnjohtajia ja muita toimihenkilöitä. Yrityksen kannattaa myös järjestää henkilökunnalleen viestinnän koulutusta.

Tyylilajin lisäksi viestintäkanavan valinta vaikuttaa viestin perillemenoon ja onnistumiseen. Kiireellisissä tilanteissa puhelin on nopein väline, mutta puhelimesakin sovitut asiat on syytä vahvistaa aina kirjallisesti esimerkiksi sähköpostilla. Sähköposti tai portaali on yleisin viestinnän tapa, mutta vastaanottajasta riippuen ei aina varmin. Mitä tärkeämmästä asiasta ja laajemmasta vastaanottajajoukosta on kysymys, sitä useammilla tavoilla viesti kannattaa lähettää, esim. sähköposti, paperinen tiedote ja rappukäytävätiedote yhtä aikaa.

Dokumentointia helpottaa, jos yritys on laatinut valmiita dokumenttipohjia. Näin jokainen työntekijä tekee yhteneväisiä asiakirjoja, joista tietojen tarkistaminen ja vertailu on selkeää, vaikka niitä tarkastelisi joku muu kuin dokumentin alkuperäinen tekijä.

Rakennusprojekteissa viestinnän tärkeimmät ominaisuudet ovat siis selkeys ja tarkkuus ja esimerkiksi toistoa ei tarvitse pelätä. Toistaiseksi kukaan ei ollut liian selkeä tai liian huolellinen.

Lähteet

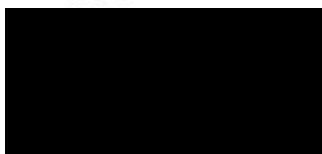
- 1 Osmo A. Wiio. 1975. Viestinnän opas. Painos Oy Weilin + Göös Ab:n kirjapaino. Tapiola
- 2 Tuija Metsäaho. 2013. Työelämän toimivat tekstit. Paino. Saarijärven Kirjapaino.
- 3 Elisa Juholin. 2008. Viestinnän vallankumous. Paino WS Bookwell Oy.
- 4 Elisa Juholin. 2009. COMMUNICARE Viestintä strategiasta käytäntöön. Paino WS Bookwell Oy.
- 5 Jari Virtanen – Martti Ojajärvi. 2009. Taloyhtiön korjaushanke (Hallinto ja viestintä). Kiinteistöalan kustannus Oy.
- 6 Osmo A. Wiio. 2009. Viestintä yleensä epäonnistuu paitsi sattumalta. Kyriiri Oy. Espoo.
- 7 Leif Åberg. 1989. Viestinnän tuloksen tekijä. Tammer-Paino Oy 2003.
- 8 Artto – Martisuo – Kujala. 2006. Projektiliiketoiminta. WSOY Helsinki 2008. <https://www.aalto.fi/sites/g/files/flghsv161/files/2020-08/Projektiliiketoiminta.pdf> Luettu 28.11.2023.
- 9 Kauppinen – Nummi – Savola. 2010. Tekniikan viestintä. Edita Prima Oy Helsinki.
- 10 Alajärvi – Herno – Koskinen – Yrttiaho, 1999. Työelämän viestintä. Werner Söderström Osakeyhtiö, Porvoo – Helsinki – Juva.
- 11 Osmo A. Wiio, 1994. Johdatus viestintään. Weilin + Göös. Porvoo.
- 12 Sonja Hagelberg, 2016. Sähköpostiviestinnän pelikirjat (opinnäytetyö). Metropolia Ammattikorkeakoulu. Luettu 19.11.2023.
- 13 Risto Pelin 2009. Projektihallinnan käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- 14 RT 13-11120. 2013. Suunnittelun johtaminen korjausrakennushankkeessa. RT-ohjekortti. Helsinki: Rakennustieto oy
- 15 RT 10-11301. 2018. Talotekniikan laadunvarmistus ja vastaanottomenetely. RT-ohjekortti. Rakennustieto oy
- 16 Matti Vuori. 125 pointtia dokumentoinnista 16.8.2010. Verkkodokumentti. Luettu 26.11.2023
- 17 Rakennusurakan yleiset sopimusehdot. YSE1998. RT16-10660.

- 18 RT S-1229. 2011. Rakennustyömaan projektisuunnitelma. RT-ohjekortti
Rakennus

Liitteet


Liite 1: Asukasviestintä, tiedottaminen ja asukasmuutostöiden hallinta.....	27
Liite 2: Asukasinfotilaisuuden esitysmateriaali.....	32
Liite 3: Esimerkkejä Renevo Oy:n projekteissa käytetyistä tiedotteista	37

Liite 1: Asukasviestintä, tiedottaminen ja asukasmuutostöiden hallinta



ASUKASVIESTINTÄ, TIEDOTTAMINEN JA
ASUKASMUUTOSTÖIDEN HALLINTA





Tämä liite on tehty selventämään tiedottamisen vastuita tilaajan, asukkaiden ja toimeksisaajan välillä sekä vähentämään väärinkäsityksiä, joita voi syntyä asukkaan ja toimeksisaajan välillä johtuen osaksi siitä, että asukkaista suurin osa ei ole rakennusalan asiantuntijoita ja että asukkaat eivät tiedä mitä tietoja toimeksisaaja heiltä tarvitsee ja milloin. Alla esitetyt eri osapuolien velvoitteet ja oikeudet sisältyvät asukastiedotteeseen. Toimeksisaajan on tarjoutua tehdessään huomioon otettava asukkaiden velvoitteet sekä omat velvoitteet asukkaisiin päin. Jos toimeksisaaja haluaa muutoksia, lisäyksiä tai toisenlaista menettelyä, niin hänen tulee ilmoittaa siitä tilaajalle mieluiten jo urakkaneuvotteluvaiheessa.

1. Asukasviestintä ja tiedottaminen

Toimeksisaaja vastaa kaikesta saneerauksen liittyvästä tiedottamisesta asukkaille Tilaaajan ohjeistuksen ja valvonnan alaisena. Toimeksisaajan viestintä asukkaisiin nähden on esitetty taulukossa 1.

2. Toimeksisaajan tiedottamisvastuu urakan aikana

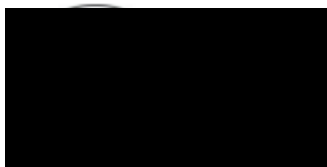
Toimeksisaajan tulee tiedottaa huoneistokohtaisesti mm. seuraavat asiat:

- yleistiedote vähintään 2 viikkoa ennen töiden aloitusta
- asukkaiden asumiseen tai tilojen käyttöön vaikuttavat muutokset, kuten työjärjestelyt, aikataulumuutokset
- vesi-, sähkö-, lämmitys- tai viemärijärjestelmien käyttökatkokset vähintään 3 vuorokautta ennen katkosta
- urakka ym. alueen tilojen tyhjentämisestä tiedottaminen
- asukkaan tilaamien materiaali- ja kalustemuutoksiin liittyvät asiat ko. huoneiston aloituskatselmuksessa (ks. asukasmuutosten hallinta)
- toimeksisaaja laatii ja pitää huoneistossa esillä ns. huoneistokorttia, johon on merkitty ko. huoneistossa tehtävät työt, kalusteet ja varusteet. Huoneistokorttina voi esim. olla materiaalivalintalomake, jonka asukas ja toimeksisaaja ovat käyneet läpi yhdessä ja sopineet sen noudattamisesta kirjallisesti aloituskatselmuksessa. Huoneistokortti palvelee sekä huoneistossa työskentelevää toimeksisaajaa, asukasta, tilaajaa ja valvojaa.
- mahdolliset korjaushankkeen etenemisestä kertovat yleistiedotteet urakan aikana
- perustason materiaalien sekä lisätyö- ja materiaalin esittely asukkaille
- aikataulumuutokset

Toimeksisaajan tulee tiedottaa porraskäytävien ilmoitustauluilla ja/tai muussa sovittavassa paikassa mm. seuraavat asiat:

- vesi-, sähkö-, lämmitys- tai viemärijärjestelmien käyttökatkokset kun katkokset kohdistuvat muihin asuntoihin kuin remontin alla olevaan huoneistoon 3 vuorokautta ennen katkosta
- päivitettyinä pidettävä aikataulu
- tarvittavat työmaasuunnitelmat/työmaajärjestelyt/tukialueet
- urakoitsijan yhteystiedot

Asukkaille suunnatuissa tiedotteissa tulee aina selvästi ja yksiselitteisesti ilmetä mitä toimenpiteitä heiltä odotetaan ja mihin mennessä sekä mitä tapahtuu ja milloin.



Tämä liite on tehty selventämään tiedottamisen vastuita tilaajan, asukkaiden ja toimeksisaajan välillä sekä vähentämään väärinkäsityksiä, joita voi syntyä asukkaan ja toimeksisaajan välillä johtuen osaksi siitä, että asukkaista suurin osa ei ole rakennusalan asiantuntijoita ja että asukkaat eivät tiedä mitä tietoja toimeksisaaja heiltä tarvitsee ja milloin. Alla esitetyt eri osapuolien velvoitteet ja oikeudet sisältyvät asukastiedotteeseen. Toimeksisaajan on tarjoutua tehdessään huomioitava asukkaiden velvoitteet sekä omat velvoitteet asukkaisiin päin. Jos toimeksisaaja haluaa muutoksia, lisäyksiä tai toisenlaista menettelyä, niin hänen tulee ilmoittaa siitä tilaajalle mieluiten jo urakkaneuvotteluvaiheessa.

1. Asukasviestintä ja tiedottaminen

Toimeksisaaja vastaa kaikesta saneerauksen liittyvästä tiedottamisesta asukkaille Tilaaajan ohjeistuksen ja valvonnan alaisena. Toimeksisaajan viestintä asukkaisiin nähden on esitetty taulukossa 1.

2. Toimeksisaajan tiedottamisvastuu urakan aikana

Toimeksisaajan tulee tiedottaa huoneistokohtaisesti mm. seuraavat asiat:

- yleistiedote vähintään 2 viikkoa ennen töiden aloitusta
- asukkaiden asumiseen tai tilojen käyttöön vaikuttavat muutokset, kuten työjärjestelyt, aikataulumuutokset
- vesi-, sähkö-, lämmitys- tai viemärijärjestelmien käyttökatkokset vähintään 3 vuorokautta ennen katkosta
- urakka ym. alueen tilojen tyhjentämisestä tiedottaminen
- asukkaan tilaamien materiaali- ja kalustemuutoksiin liittyvät asiat ko. huoneiston aloituskatselmuksessa (ks. asukasmuutosten hallinta)
- toimeksisaaja laatii ja pitää huoneistossa esillä ns. huoneistokorttia, johon on merkitty ko. huoneistossa tehtävät työt, kalusteet ja varusteet. Huoneistokorttina voi esim. olla materiaalivalintalomake, jonka asukas ja toimeksisaaja ovat käyneet läpi yhdessä ja sopineet sen noudattamisesta kirjallisesti aloituskatselmuksessa. Huoneistokortti palvelee sekä huoneistossa työskentelevää toimeksisaajaa, asukasta, tilaajaa ja valvojaa.
- mahdolliset korjaushankkeen etenemisestä kertovat yleistiedotteet urakan aikana
- perustason materiaalien sekä lisätyö- ja materiaalin esittely asukkaille
- aikataulumuutokset

Toimeksisaajan tulee tiedottaa porraskäytävien ilmoitustauluilla ja/tai muussa sovittavassa paikassa mm. seuraavat asiat:

- vesi-, sähkö-, lämmitys- tai viemärijärjestelmien käyttökatkokset kun katkokset kohdistuvat muihin asuntoihin kuin remontin alla olevaan huoneistoon 3 vuorokautta ennen katkosta
- päivitettyinä pidettävä aikataulu
- tarvittavat työmaasuunnitelmat/työmaajärjestelyt/tukialueet
- urakoitsijan yhteystiedot

Asukkaille suunnatuissa tiedotteissa tulee aina selvästi ja yksiselitteisesti ilmetä mitä toimenpiteitä heiltä odotetaan ja mihin mennessä sekä mitä tapahtuu ja milloin.



5. Asukasmuutosten kustannukset, maksut ja hyvitykset

Asukas vastaa itse huoneistokohtaisten lisätöiden kustannuksista. Toimeksisaaja ilmoittaa viimeistään aloituskatselmuksessa noin 4 viikkoa ennen ko. huoneiston korjaustöiden aloittamista asukasmuutosten kustannusvaikutuksen perustasoon nähden euroina.

Toimeksisaaja laskuttaa asukkaan tilaamat lisätyöt (asukasmuutokset) suoraan asukkaalta. Jotta asukas voi käyttää laskua kotitalousvähennyksen hakemiseen verotuksessaan, niin toimeksisaajan on ilmoitettava asukkaan laskussa erikseen työn ja materiaalin osuus.

Tilaaja ei hyvitä asukkaalle minkäänlaisia töitä tai materiaaleja vaan yhtiö tapauskohtaisesti tekee asukkaan kanssa lisä- ja muutostyösopimuksen mikäli lisä- ja muutostyöt ovat hyvitetäviä yhtiön normaalin käytännön mukaisesti.

Tarjouspyynnössä määritellyt ehdot ja toimintatavat koskevat myös huoneistokohtaisia asukasmuutostöitä.



Taulukko 1: Viestintä asukkaille

	SISÄLTÖ	TOIMEKSISAAJAN VASTUU	TILAAJAN VASTUU	ASUKKAAN VASTUU
Yleistiedote	Urakan sisältö, pahoittelut häiriöstä, yhteys-tiedot, aikataulut, asukas-muutosmenettely, materiaalivalinnat, työmaa	Vastaa tiedotteen laatimisesta, mm. aikataulu työmaasuunnitelma, yhteys-henkilöt yms.	Tarkistaa, valvoo	
Mallitaulut	Mallitaulujen tekeminen asukkaalle tarjottavista materiaaleista. (Laminaatit, laatat kph/keittiö, seinien värit, keittiöiden ovet, vetimet, työtasot yms.)	Tekee mallitaulut ja lähettää ne rakennuttajalle tarkistettavaksi vähintään 2 viikkoa ennen kohteen asukastilaisuutta	Tarkistaa, valvoo	Pääsee tutustumaan juuri niihin materiaaleihin, joita tässä hankkeessa käytetään
Materiaalivalintalomake	Lomake, jolla asukkaat tekevät urakkaan kuuluvia sekä mahdollisesti lisähintaisia huoneistokohtaisia valintoja.	Vastaa lomakkeen laatimisesta ja käytön ohjeistamisesta, vastaa lomakkeen jakelusta ja keräämisestä ja kopiointista eri osapuolten käyttöön	Tarkistaa ja valvoo	Valitsee perustason ja/tai lisä- ja muutostyöt lomakkeella, palauttaa toimeksisaajalle allekirjoitettuna yhteystietoineen
Asukastilaisuudet sopimuksen solmimisen jälkeen	Saneerauksen laajuus ja laatu, aikataulut, asukasmuutosmenettelyt ym.	Osallistuu, esittelee henkilökuntansa ja toimintansa periaatteet, aikataulut, materiaalit, lomakkeet ja toimintatavat	Vastaa tilaisuuden järjestämisestä ja toimii puheenjohtajana	Osallistuu tilaisuuteen
Huoneistokohtainen aloituskatselmus asukkaan kanssa 1 kk ennen korjaustöiden aloittamista	Asukkaan yhteystiedot, asuminen remontin aikana, muutto, materiaalivalinnat. Kerrotaan asukkaalle tehtävät, jotka kuuluvat hänen tehdä ennen työn käynnistämistä	Pyytää asukkaalta materiaalivalinta lomakkeen. Esittelee työn sisällön, aikataulun ja materiaalit	Valvoja sopii aloituskatselmuksen asukkaan ja urakoitsijan kanssa.	Osallistuu aloituskatselmukseen, allekirjoittaa aloituskatselmus pöytäkirjan ja toimittaa katselmukseen mennessä toimeksisaajalle täytetyn ja allekirjoitetun materiaalivalintalomakkeen
Urakan aikainen tiedottaminen	mm. työvaiheet, käyttökatkot, aikataulumuutokset ym. sekä asukkaan toimenpiteet ja tehtävät, joihin asukkaan odotetaan reagoivan tai jotka kuuluvat asukkaalle	Vastaa kohdan 2. mukaisesta tiedottamisesta	Valvoo	
Asukaskansio	Urakkaohjelman mukaisesti	Tekee asukaskansiot urakkaohjelman mukaisesti	Tarkastaa MALLI-asukaskansion, ennen niiden jakoa.	
Vastaanottokatselmus	Asunnon vastaanotto	Sopii ajankohdat, järjestää, puutteiden ja virheiden kirjaus ja korjaus viikon kuluessa	Valvoo	
Palautteen kerääminen kunkin asunnon valmistumisen jälkeen	tiedustellaan asukkailta palaatelomakkeella mahdollisia virheitä ja puutteita työsuorituksessa ja materiaaleissa	laatii lomakkeen, jakaa ja kerää lomakkeet ja kopioi ne eri osapuolten käyttöön	Valvoo	



ESITTELY

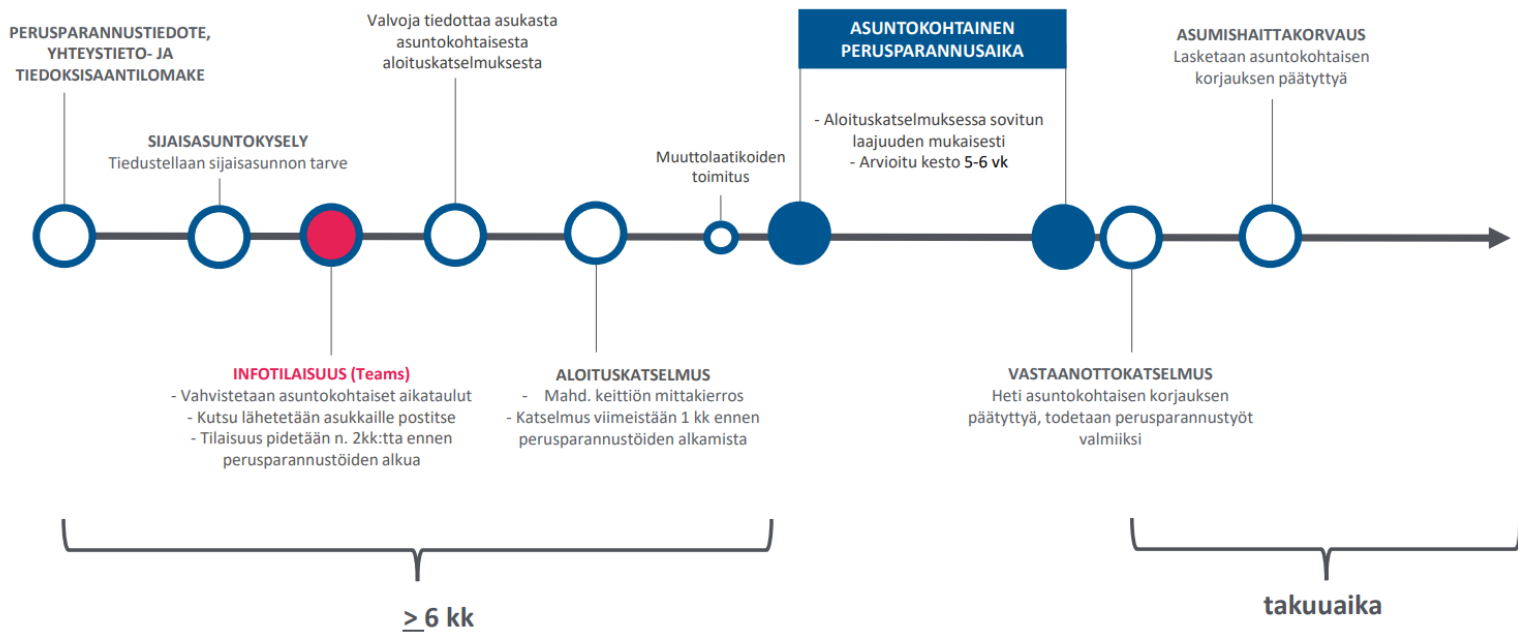
Paikalla

- Rakennuttaja
 - Hallinto
 - Myynti
 - Isännöitsijä
 - Urakoitsija
 - Valvoja
 - Kiinteistöhallinto
- 
- 

AGENDA

- Perusparannusprosessi
- Asukasviestintä
- Aloituskatselmus
- Asunnon ja kiinteistön perusparannukset
- Huoneistojen ulkopuoliset työt
- Materiaalivalinnat
- Kylpyhuone- ja wc, asunosauna, keittiö ja asuinhuoneet
- Työmaa-alue
- Sijaisasuminen ja asumishaittakorvaukset
- 10- ja 20-vuotispalkitseminen
- Muuttopalvelu
- Perusparannusten alustava aikataulu
- Tärkeät yhteystiedot

PERUSPARANNUSPROSESSI



Urakoitsija ilmoittaa erikseen asukastiedotteella muista kiinteistössä mahdollisesti alkavista perusparannustöistä, vesikatkoksisista sekä melua aiheuttavista töistä ja ajankohdista.

ASUKASVIESTINTÄ

- Perusparannustiedote 5.5.2022
- Tiedoksisaantilomake 5.5.2022
- Aikataulutiedote 29.9.2022
- Aikataulutiedote ja sijaisasuntokysely 13.1.2023
- Kutsu asukasinfotilaisuuteen (Teams) 25.1.2023
- Sijaisasuntokirje **toimitetaan myöhemmin**
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
- Infotilaisuuden jälkeen lähetämme kirjeen, jossa vastauksia avoimeksi jääneisiin kysymyksiin

Kohteesta löytyy urakoitsijan palautelaatikko



TYÖMAA-ALUE

Asuminen perusparannettavissa asunnoissa ei ole mahdollista. Perusparannettava asunto on kokonaisuudessaan työmaa-alueita, ellei urakoitsijan kanssa toisin sovita. Pyydämme välttämään liikkumista työmaa-alueella turvallisuuden liittyvistä syistä. Mikäli liikkuminen on kuitenkin välttämätöntä, niin asiasta on poikkeuksetta sovittava urakoitsijan kanssa.

- Kaikilla työmaalla liikkuvilla on henkilökortti.
- Korjauksia tehdään pääsääntöisesti klo 8 ja 16 välillä.
Ns. hiljaista työtä voidaan tehdä muinakin aikoina talon järjestyssäännöt huomioiden.
- Urakoitsija huolehtii tarvittavista suojuksista.
- Urakoitsijalla on oikeus säilyttää työkaluja ja rakennustarvikkeita asunnossa.
- Urakoitsija huolehtii purkujätteestä ja siivoaa työmaa-alueen.
- Asukkaalla on myötävaikutusvelvollisuus perusparannustöiden sujumisen suhteen.
- Asukas huolehtii siitä, että työmaa on vapaa tavaroista perusparannuksen alkaessa.

Kiinteistön piha-alueelle toimitetaan jätelava asukkaiden muutoista syntyville jätteille urakoitsijan erikseen ilmoittamalle ajalle. (Ei ongelma- tai biojätettä eikä kodinkoneita.)

Perusparannettavan asunnon sähköä ja vettä käytetään perusparannustöiden toteuttamiseen.

Liite 3: Esimerkkejä Renevo Oy:n projekteissa käytetyistä tiedotteista



Viikkotiedote asukkaille, vko 29

1. Luovutukset asunnoissa 8–14

Asunnot 8–14 on luovutettu.

2. Remonttityöt käynnissä asunnoissa 1–7 ja 21.

Remonttityöt ovat käynnissä asunnoissa 1–7 ja 21 ja ne luovutetaan heinäkuun lopussa. Kaikki purkutyöt suoritettu.

3. Asukaskansiot

Asukaskansiot löytyvät polkupyörävarastosta. Asukkaat voivat ottaa omansa sieltä.

4. Hissiremontti

Hissin remontti alkaa elokuussa, tästä ilmoitamme tarkemmin lähempänä ajankohtaa.

5. Lukitusten uusiminen ja avainten jako

Asuntojen lukitukset uusitaan elokuussa. Uudet avaimet jaetaan asukkaille ennen lukitusten vaihtamista. Tästä ilmoitamme tarkemmin lähempänä ajankohtaa.

Yhteistyöterveisin



Työnjohtaja





Ilmoitus parvekkeiden maalaustyöstä.

Hei!

Suoritamme maanantaina 15.5.2023 parvekkeiden puuosien maalaustyöt. Tehtävä suoritetaan sisäpuolen kautta. Pyydämme asukkaita siirtämään tavarat pois parvekkeelta, jotta maalaustyöt onnistuvat.

Me suojamme parvekkeiden lattiat ennen maalauksen tekemistä.

Jos teillä on remonttiin liittyviä kysymyksiä, vastaan niihin mielelläni.

Yhteistyöterveisin

Työnjohtaja

[i](#)



████████████████████

Tiedote lukkomuutosta ja avainten jaosta

Hei!

Taloyhtiön lukot ja avaimet tullaan vaihtamaan ██████████ Oy:n puolesta iLOQ S5 lukitukseen ██████████.

Avaimien jako maanantaina ██████████ klo 07:00 – 15:30

Asukkaat saavat uudet avaimet työnjohtaja ██████████ työmaan toimistolta maanantaina ██████████. Jos asukas ei pääsee maanantaina hakeman uusia avaimia niin tämän jälkeen avaimet voi noutaa tiistaina ██████████ alkaen kiinteistöhuolto ██████████

Tämän jälkeen lukitukset uusitaan ██████████.

Pidäthän uutta ja vanhaa avainta mukanas, kunnes olet varmistanut, että pääset liikkumaan asuntoon ja yleisiin tiloihin uudella avaimella.

Vanhat avaimet tulee toimittaa työnjohtaja ██████████ lukkojen vaihdon jälkeen, kun olet varmistanut, että kaikki käyttämäsi lukot on vaihdettu uudelle avaimelle.

Jonkun muun kuin asukasluettelossa olevan henkilön noutaessa avaimet tarvitaan valtakirja.

Yhteistyöterveisin

████████████████████
Työnjohtaja
████████████████████
████████████████████



[REDACTED]

Tiedote materiaalivallinnasta

Hei!

Teille on jaettu tämän tiedotteen kanssa materiaalivalintalomake. Lomake palautetaan täytettynä aloituskatselmuksen yhteydessä.

Lomakkeen lisäksi on jaettu myös tuotevalikoima lisähintaisista tuotteista.

Materiaalinäytteet ovat talon varastossa.

Aloituskatselmuksen ajankohdasta ilmoitamme erikseen.

Jos teillä on lisäkysymyksiä, vastaan niihin mielelläni!

Yhteistyöterveisin

[REDACTED]

Työnjohtaja

[REDACTED]

[REDACTED]