

Vuorovaikutushaasteet putkiremontissa



IKE-workshop: Asukaslähtöisen perusparantamisen kehitystarpeet 1.3.2005
Juha Salmi | Suomen Asuntotietokeskus

- hankkeen toteuttajaosapuolten välillä
- tilaajan (AsOy) ja toteuttajien välillä
- isännöitsijän ja AsOy:n hallituksen välillä
- AsOy:n päättäjien (hallitus/isännöitsijä) ja asukkaiden välillä
- toteuttajien ja asukkaiden välillä

On kyettävä osoittamaan hankkeen kaikille osapuolille, mitä hyötyä kullekin on avoimesta vuorovaikutuksesta ja hyvin hoidetusta viestinnästä.

TiedonTUOTANTO vrt. satunnainen kertyminen

TiedonHALLINTA: läpinäkyvyys, organisointi, yhteistyö

TiedonJALOSTUS eri kohderyhmien tarpeisiin, resurssointi

TiedonVÄLITYS: avointa, ennakoivaa ja jatkuvaa,

selkeästi vastuutettu, roolitettu ja ohjeistettu osa prosessia ja sen eri vaiheita

TiedonYMMÄRRYS: yhteinen kieli, visualisointi, kansantajuistaminen

Asunto-osakeyhtiöiden putkiremontteja varten on kehitettävä yleisesti hyödynnettävissä oleva vuorovaikutteisen ja ennakoivan viestinnän malli ja "road map" käytännön ohjeineen.

- **Taustoittava ja motivoiva viestintä**
 - perusparannuksen lisäarvo ja -vaiva asukkaille ja osakkaille
 - mitä on syytä tehdä, miksi ja koska > pts-ajattelu ja taloyhtiön strategia ja arvot
- **Viestintä osaksi suunnittelupalvelua**
 - mitä tietoa tarvitaan päätöksenteon perustaksi?
 - kuka/ketkä ja miten välittävät tiedon eteenpäin?
- **Vaihtoehtojen visualisointi ja realistinen kustannusinformaatio**
 - suunnitelmat ymmärrettävässä muodossa
 - 3-4D, tuotemallinnus, animointi
 - mallikylpyhuoneet, asukasillat
- **Erilaisten rahoitusvaihtoehtojen ja -vaikutusten havainnollistaminen**
- **Hankkeen sisältö ja vaikutukset asukkaiden arkeen ja lompakkoon: mitä, miten, koska ja kuinka paljon?**
 - kirjalliset oppaat
 - dvd:t ja muut sähköiset tietotuotteet
 - asukasillat ym. informaatiotilaisuudet
- **Taloyhtiön sisäisten tietoverkkojen hyödyntäminen viestinnässä**
 - nettiportaalit ja taloyhtiön/isännöitsijän kotisivut
 - asukas-tv, digi-tv
- **Viestinnän sisältö ja rytmitys valmistelun ja päätöksenteon edetessä**

- Tiedonsiirto suunnittelijoilta toteuttajaverkostolle
- Viestintä ohjeistetuksi osaksi toteutusprosessia ja urakkasopimusta
- Tiedotusvastuut taloyhtiön ja toteuttajien kesken
- Asukasinformaatio hankkeen aikana
 - tiedotteet, tiedotuspisteet ja -tapahtumat
 - taloyhtiön sisäiset tietoverkot
 - huoneistokohtainen informaatio tehtävistä toimenpiteistä ja niiden ajoituksesta > "huonetaulut"
 - asukkaiden kohtaaminen heidän arjessaan
- Tiedottaminen tehdyistä toimenpiteistä
- Huolto- ja käyttöohjeet
- Palautetiedon kerääminen
 - kirjalliset kyselyt
 - sähköinen palautejärjestelmä

IKE-projektissa tuotetaan ytimeltään yhtenäinen, kohderyhmittäin muunneltavissa oleva tietosisältö käyttäjäkeskeisen perusparantamisen

- ohjejulkaisuiksi
- dvd/cd-tuotteiksi
- verkkosivukokonaisuuksiksi

Niiden kustantamisesta ja jakelusta sovitaan mm. seuraavien kustannusyhtiöiden kanssa:

- Kiinteistöalan Kustannus Oy > isännöitsijät, maallikkopäätäjät
- Rakennustietosäätiö > suunnittelijat ja tuoteteollisuus
- Rakennusteollisuuden Kustannus Oy > urakoitsijat

Tuotettuun tietosisältöön perustuva koulutus avainhenkilöille.

”Road-show” -tilaisuudet aluetason päättäjille ja ammattimaisille toimijoille.

Muu viestintä (printtimediat, tv ja muut sähköiset mediat).

OLEN SITÄ MIELTÄ, ETTÄ

- Tieto on valtaa, joka murenee nopeasti, jos se keskittyy liian harvoille.
- Tieto ei lisää tuskaa, mutta hälventää ennakkoluuloja ja pelkoja.
- Hyvä viestintä vaatii taitoa, mutta etenkin tahtoa.
- Kriisitiedottaminen ei auta, jos tiedottaminen on kriisissä.
- Putkiremonttien kumuloituvasta haasteesta ei selvitä, ellei **menetystarinoista** päästä mahdollisimman pian **menestystarinoihin**, kauhukuvista hyväksi todettuihin käytäntöihin ja kokemuksiin.