

Katja Virtanen, Riikka Rahtola,
Risto Vahanen, Pekka Korhonen, Heimo Levamo,
Juha Salmi, Jouko Taskinen

Asukaslähtöisen perusparantamisen kehitystarpeet

IKE-esitutkimus

HELSINKI 2005

*Julkaisu on saatavana myös Internetistä:
<http://www.ymparisto.fi/julkaisut>*

*Suomen ympäristö 768
Ympäristöministeriö
Asunto- ja rakennusosasto*

*Toimitus: Juha Salmi
Taitto: Vilma Nurmi
Kuvat: TaiK, Future Home Institute, Suomen Asuntotietokeskus*

*ISSN 1238-7312
ISBN 951-731-148-6 (nid.)
ISBN 951-731-149-4 (pdf)*

Libris Oy

Helsinki 2005

Esipuhe

.....

Korjausrakentamiseen käytetään koko talonrakentamisen arvosta lähes puolet. Asuinrakennusten osuus korjausrakentamisesta on yli puolet. Keskeiset korjausrakentamisen haasteet ja kasvutekijät löytyvät rakennuskannan vanhenemisesta ja väestön ikärakenteen muutoksesta.

Ympäristöministeriön rakentamisen tulosalueen strategisia päämääriä on, että rakennuskantaa ylläpidetään ja korjataan tarkoituksenmukaisesti koko elinkaaren ajan ja että rakennukset vastaavat käyttäjien muuttuvia tarpeita entistä paremmin. Tämä Ihmisten ja kiinteistöjen elämänsykliä (IKE) -esitutkimus ”Asukaslähtöisen perusparantamisen kehitystarpeet” tukee osaltaan edellä mainittujen strategisten päämäärien toteuttamista.

Tutkimuksessa tarkastellaan asuinrakennuskannan kasvavan korjaustarpeen ja asukkaiden odotusten yhteensovittamista. Tärkeän osan työstä muodostavat käyttäjakeskeisten korjausprosessien, menetelmien ja tuotteiden kehittäminen ja käyttöönotto. Viestinnän merkitys korostuu perusparannushankkeen eri vaiheissa. Pääosin ympäristöministeriön rahoittaman tutkimuksen osa-alueet ja tekijät ovat:

- *Asukkaiden tarpeet ja kokemukset*
Katja Virtanen ja Riikka Rahtola,
Taideteollinen korkeakoulu, Future Home Institute
- *Asuinkerrostalojen peruskorjaus- ja -parannustarpeet, perusparannushankkeiden läpivienti, prosessin hallinta ja teknologiat*
Risto Vahanan ja Pekka Korhonen, Insinööritoimisto Mikko Vahanan Oy
Heimo Levamo, Kiinteistöjen Tuottoanalyysit Oy
- *Viestintä ja vuorovaikutus perusparannushankkeissa*
Juha Salmi ja Jouko Taskinen, Suomen Asuntotietokeskus

Tutkimuksen johtaja oli Risto Vahanan ja päättökijä Katja Virtanen. Tutkimuksen johtoryhmään kuuluivat Ukko Laurila Suomen Kiinteistöliitosta puheenjohtajana, Raija Hynynen, Harri Hakaste ja Erkki Laitinen ympäristöministeriöstä, Jukka Alanne Valtion asuntorahastosta, Kimmo Rönkä Taideteollisesta korkeakoulusta sekä tutkimusryhmän edustajina Risto Vahanan, Katja Virtanen, Juha Salmi ja Jouko Taskinen sihteerinä.

Tämän IKE-esitutkimuksen tuloksena on kehittämis ehdotuksia asukaslähtöisen perusparantamisen eri osa-alueille. Uskon, että työ antaa hyvän lähtökohdan pitkäjänteiselle kehittämistyölle, jonka tavoitteena on edistää asuinrakennuskannan sopeutumista asukkaiden muuttuviin tarpeisiin ja tukea suunnitelmallista ja ennakkoivaa kiinteistönpitokulttuuria.

Helsingissä 18.5.2005

Rakennusneuvos Erkki Laitinen



Sisältö

.....

Esipuhe

1 Johdanto	6
1.1 Ihmisten ja kiinteistöjen elämänsykli	6
1.2 IKE-esitutkimuksen tavoitteet ja sisältö	7
2 Asuinkerrostalojen korjaus- ja parannustarpeet	9
2.1 Pakolliset peruskorjaustarpeet asuinkerrostaloissa	9
2.2 Ennuste korjaustarpeiden kehittymisestä	11
2.3 Tuotantokeskeisestä peruskorjaamisesta asukaslähtöiseen perusparantamiseen	12
3 IKE-esitutkimuksen menetelmä ja toteutus	13
3.1 Tarkastelunäkökulmana perusparantamisen vaiheet	13
3.2 Käyttäjäkokemus lähestymistapana	14
3.3 Laadullisen käyttäjätutkimuksen menetelmä	16
4 Putkiremontti asukkaiden kokemana	21
4.1 As Oy SUUNNITTELU	22
4.2 As Oy TOTEUTUS	28
4.3 As Oy VALMIS	35
5 Perusparantaminen asukkaiden näkökulmasta	41
5.1 Kipupisteitä ja hyviä käytäntöjä asukkaiden näkökulmasta	41
5.2 Asukkaiden asennoituminen perusparannushankkeeseen	46
6 Perusparannushankkeen läpivienti, prosessin hallinta ja teknologiat	49
6.1 Perusparannushankkeen valmistelu ja päätöksenteko	49
6.2 Perusparannushankkeen johtaminen ja hallinta	51
6.3 Tekninen prosessi ja käytetyt teknologiat	54
7 Viestintä ja vuorovaikutus perusparannushankkeessa	57
7.1 Viestintä valmistelu- ja suunnitteluvaiheessa	58
7.2 Viestintä toteutus- ja käyttöönottovaiheessa	59
7.3 Pitkäjänteiseen kiinteistönpitoon kannustava viestintä	60
8 Johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia	61
8.1 Asukkaiden tarpeet ja kokemukset	61
8.2 Asukaslähtöisen perusparantamisen kehitystarpeita	62
Kirjallisuutta	73
Liite: Sanastoa	75
Kuvailulehdet	78

Johdanto

1.1. Ihmisten ja kiinteistöjen elämänsykli

Asuinkiinteistöillä ja niissä asuvilla ihmisillä on omat elinkaarensa ja elämänsyklinsä. Niitä tarkastellaan usein erillisinä ilmiöinä. Kiinteistöjen kulumista sekä korjaus- ja parantamistarpeita arvioidaan pääasiassa teknistaloudellisesta näkökulmasta. Asukkaiden muuttuvia tarpeita ja odotuksia on selvitetty erityisesti asuntojen uudisrakentamisen näkökulmasta ja tarpeisiin. Ihmisten ja kiinteistöjen elämänsykli kohtaavat konkreettisimmin kuitenkin silloin, kun ikääntyvässä asuinkiinteistöissä syntyy tarve tehdä suuria korjauksia tai parannuksia.

Pääosa asuinkerrostaloistamme on rakennettu 1950-1970 -luvulla. Niissä on lähivuosina ja -vuosikymmeninä pakko tehdä merkittäviä peruskorjaus- ja parannustoimenpiteitä, jotta kiinteistöjen kunto ja arvo pysyvät kilpailukykyisinä. Välttämättömät korjaus- ja parannustarpeet kohdistuvat toisaalta rakennuksen vaipan eri osiin

(vesikatto, julkisivut, parvekkeet ja ikkunat) ja toisaalta vesi- ja viemärijoihin. Lisäksi asuinkiinteistöihin on tehtävä nykyaikaisen ja nopeasti kehittyvän tiedonsiirron mahdollistavia teknisiä uudistuksia. Asuinkerrostalojen korjaus- ja parannustarvetta on arvioitu lähemmin luvussa 2.

Näihin isoihin remontteihin on varauduttu huonosti, vaikka ne tulevat vaikuttamaan merkittävästi asukkaiden arkeen ja lompakkoon. Varsinkaan asunto-osakeyhtiöissä suunnitelmallinen ja ennakoiva korjaustoiminta ei ole käynnistynyt toivotulla tavalla. Vaarana on, että suurista korjausoperaatioista tulee kohtuuttoman rankkoja, hallitsemattomia ja kalliita.

Kiinteistöjen ikääntymisen ohella niissä asuvien ihmisten ikääntyminen on väistämätön ja kiihtyvä trendi. Vuoteen 2010 mennessä Suomessa on noin 900 000 yli 65-vuotiasta asukasta. Ikääntyvät ihmiset suhtautuvat yleensä kaikkein varauksellisemmin isojen remonttien käynnistämiseen. Näin siitäkin huolimatta, että niiden yhteydessä voidaan suhteellisin pienin lisäpanostuksin muuntaa kiinteistöjä ja niissä olevia asuntoja sellaisiksi, että mahdollisimman moni voi asua



omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Tähän päästään parhaiten kehittämällä kaikille sopivia suunnittelu- ja tuoteratkaisuja, joista on hyötyä yhtä hyvin lapsiperheille kuin ikääntyville ihmisille.

Jotta talot ja niissä olevat kodit vastaavat paremmin erilaisten asukasryhmien muuttuvia tarpeita ja vaatimuksia, tuotantokeskeisestä peruskorjauksesta on päästävä asukaslähtöiseen perusparantamiseen, joka tuottaa kestäväää lisäarvoa sekä asuin-kiinteistöille että niiden asukkaille. Korjausrakentamisessakin on siirryttävä sairaudenhoidosta terveydenhoitoon. Nykyisin asukkaat otetaan huonosti huomioon kerrostaloissa tehtävien putkiremonttien ja muiden isompien korjaushankkeiden yhteydessä. Ne häiritsevät monilla tavoin asukkaiden arkielämää ja varsinkin asukkaisiin kohdistuvassa viestinnässä on paljon parannettavaa.

1.2. **IKE-esitutkimuksen tavoitteet ja sisältö**



Ihmisten ja kiinteistöjen elämänsyklar (IKE) kohtaamisen haasteita hahmoteltiin vuoden 2004 alkupuoliskolla ympäristöministeriön koollekutsumassa epävirallisessa ideointiryhmässä. Siinä todettiin aihepiiri ja asukaslähtöinen näkökulma merkittäväksi sekä asukkaiden hyvinvoinnin että asuin-kiinteistöjen arvon kannalta.

Ympäristöministeriö päätti elokuussa 2004 käynnistää IKE-esitutkimuksen asukaslähtöisen perusparantamisen kehittämistarpeiden selvittämiseksi. Tavoitteeksi asetettiin käytössä olevien korjausrakentamisprosessien analysointi niihin osallistuvien eri osapuolien, erityisesti asukkaiden näkökulmasta. IKE-esitutkimuksen tarkoituksena on rakentaa kokemusperäinen kokonaiskuva nykyisistä käytännöistä tunnistuen prosessin eri vaiheet, niiden pullonkaulat ja menestykselliset työtavat.

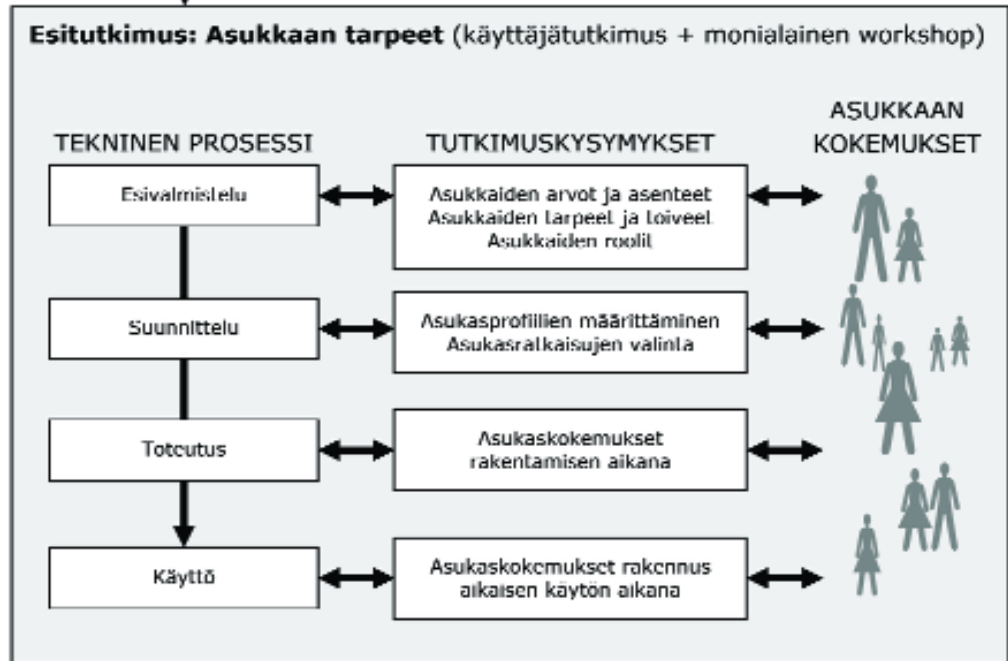
Tässä tutkimuksessa on neljä osa-alueetta:

1. Asuinkerrostalojen korjaus- ja parannustarpeen arviointi
2. Asukkaiden tarpeet ja kokemukset perusparannushankkeissa
3. Perusparannushankkeiden läpivienti, prosessin hallinta ja teknologiat
4. Viestintä ja vuorovaikutus perusparannushankkeissa

Osa-alueista 1 ja 3 on vastannut Insinööritoimisto Mikko Vahanen Oy, osa-alueesta 2 Taideteollisen korkeakoulun Future Home Institute ja osa-alueesta 4 Suomen Asuntotietokeskus.

Asukkaiden ja omistajien kokemuksia ja tarpeita on selvitetty käyttäjätutkimusmenetelmin. Tavoitteena on ollut tunnistaa asuinrakennusten perusparantamisen kipupisteet ja hyvät käytännöt asukkaiden ts. käyttäjien näkökulmasta sekä kuvata

Käyttäjäkeskeisten suunnittelumenetelmien soveltaminen kiinteistöjen perusparantamishankkeisiin



Analyysi kiinteistöjen perusparantamisen kipupisteistä ja toiveista asukkaiden näkökulmasta

IKE-esitutkimuksessa on arvioitu asuinrakennusten perusparannushankkeiden kehitystarpeita sekä asukkaiden näkökulmasta että teknisen prosessin kannalta.

asukkaiden arvoja, asenteita, tarpeita ja toiveita oman elämänsä eri osa-alueilla (koti – asunto; kotitalo – rakennus; kotiympäristö – asuinalue). Tavoitteena oli myös hahmottaa asuinrakennusten perusparantamisessa sovellettavissa olevia käyttäjäkeskeisen suunnittelun toimintatapoja ja työmenetelmiä. Käyttäjäkeskeisen tutkimuksen menetelmää on kuvattu tarkemmin luvussa 3.

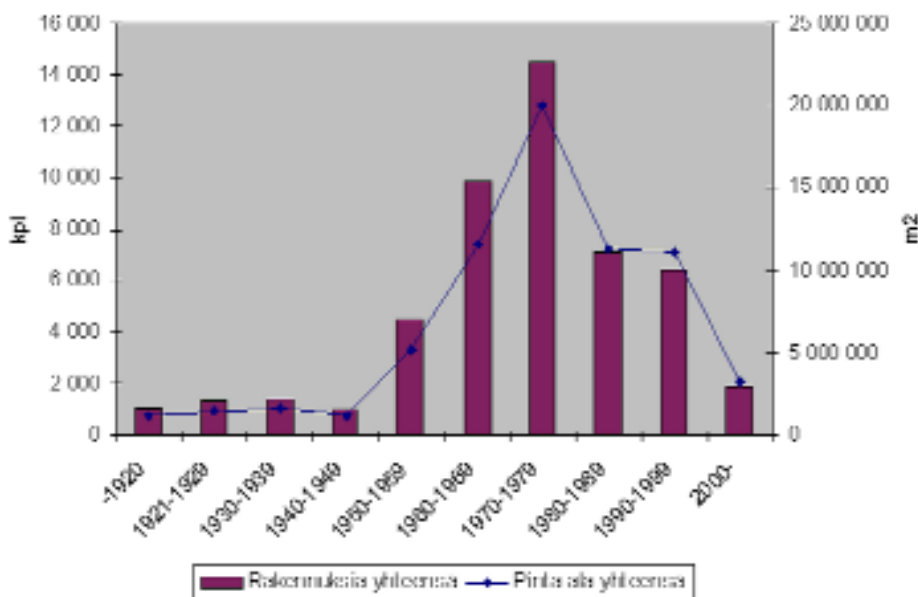
Asukkaiden tarpeita ja kokemuksia ja perusparannusprosessin sujuvuutta selvitettiin kolmessa taloyhtiössä, joissa perusparannus oli kolmessa eri vaiheessa: yhdessä se oli suunnitteilla, toisessa käynnissä ja kolmannessa se oli jo tehty. Kaikissa tutkimuskohteissa perusparannus painottui putkiremonttiin. Koska se on varsin monimutkainen ja -ulotteinen hankeprosessi, joka kaikkein merkittävimmin vaikuttaa asukkaiden arkielämään, siitä saadut kokemukset ovat hyödyllisiä myös muita perusparannushankkeita, esimerkiksi vaativia julkisivukorjauksia ajatellen.

Asuinkerrostalojen korjaus- ja parannustarpeet

2

Korjausrakentaminen on kasvanut Suomessa merkittävästi 1990-luvun alusta lähtien. Vuonna 2004 korjausrakentamisen arvo oli yhteensä noin 7 miljardia euroa. Talonrakentamisen kokonaisarvosta korjausrakentamisen osuus on jo lähes puolet (44 %).

Asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöiden teettämien korjausten yhteenlaskettu osuus rakennuskannassa tehtävistä korjauksista on runsaat 20 prosenttia. Täyttääkseen uudisrakentamisen syvää suhdannekuoppaa valtio tuki 1990-luvulla asunto-osakeyhtiöiden peruskorjauksia ja -parannuksia erilaisin korjausavustuksin ja edullisin lainoin. Valtion tuen turvin tehtiin varsinkin lähiövuokrataloissa merkittäviä perusparannuksia, mutta asunto-osakeyhtiöissäkin saatiin edistettyä suunnitelmallista kiinteistönpitoa kuntoarvio- ja -tutkimustoimintaa kehittämällä. Vuokratalojen korjausvolyyymi oli 1990-luvun lopussa kuitenkin lähes 1,5 -kertainen asunto-osakeyhtiöihin verrattuna.



Valtaosa Suomen asuinkerrostaloista on rakennettu 1950-1970 -luvuilla tuolloin voimakkaasti kehitettyä teollista elementtirakentamista hyödyntäen.

2.1 Pakolliset peruskorjaustarpeet asuinkerrostaloissa

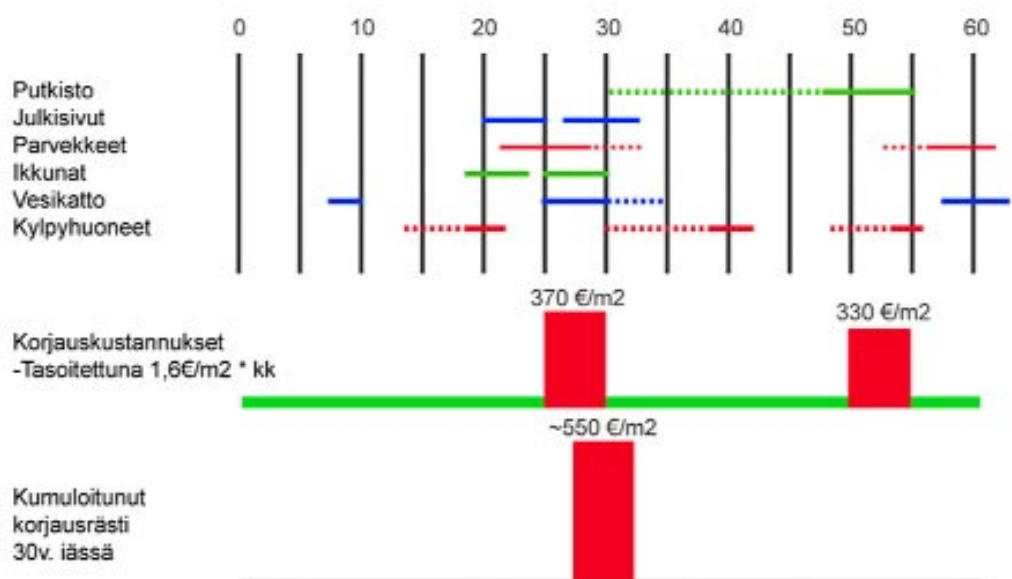
1990-luvun kokemusten sekä tehtyjen kuntoarvioiden ja -tutkimusten perusteella asuinkerrostaloissa on kaksi luonnollista suurempaa peruskorjaussykliä niiden elinkaaren 50 ensimmäisen vuoden aikana. Ensimmäinen sykli on rakennuksen vaipan (vesikatto, julkisivut, ikkunat, parvekkeet) peruskorjaus 25-35 vuoden iässä ja toinen

putkistojen (käyttövesi- ja viemäriputkistot) uusiminen keskimäärin 50 vuoden iässä. Nämä syklit koskevat lähinnä 1960-luvulla tai sen jälkeen rakennettuja asuin kerrostaloja. Vanhemmassa rakennuskannassa hajonta on selvästi suurempaa erilaisten rakennustekniikoiden ja materiaalien takia.

Normaalista vanhenemisesta ja ikääntymisestä sekä perinteisesti vähäisestä kunnossapidosta johtuen rakennusten julkisivumateriaalit menettävät kelpoisuutensa vähitellen. Se tapahtuu rannikkoalueella nopeammin kuin Sisä-Suomen kuivemmissä olosuhteissa, joissa käyttöikä saattaa olla viisi vuotta pidempi. Kelpoisuuden menetys on aluksi esteettistä (pinnoitteet, pintamateriaalit), mutta etenee huollon puutteen ja usein virheellisen toiminnan takia syvemmälle rakenteisiin ja materiaaleihin. Lopulta voidaan menettää myös tekninen kelpoisuus (pakkasrapautuminen, lahoaminen yms.) ja käyttöikä voi päättyä. Rannikkoalueella betonijulkisivujen ja -parvekkeiden kelpoisuuden heikkeneminen johti jo 1990-luvulla varsin laajaan julkisivujen ja parvekkeiden korjaustarpeeseen tai rakenteiden korvaamiseen kokonaan uusilla rakenteilla 25-30 vuoden iässä. Kaikilla muilla vaipan rakenteilla ja materiaaleilla on vastaavat, niille ominaiset vanhenemisilmiöt ja -syklit. Rakennuksen vaippaan kohdistuvat pakolliset korjaukset maksavat vuoden 2004 pääkaupunkiseudun kustannustason mukaan keskimäärin 370 euroa vastikeneeliometriä kohden.

Putkiremontti, jossa uusitaan käyttövesi- ja viemäriputkistot sekä tarpeen mukaan perusparannetaan patteriverkostoa, on edessä kaikissa kiinteistöissä keskimäärin 40-50 vuoden iässä. Vanhemmassa rakennuskannassa järjestelmien käyttöikä on saattanut olla 60, jopa 70 vuotta. Uudemmassa rakennuskannassa patteriverkoston perusparannukseen ja putkiremonttiin on saatettu ajautua 30 vuoden kuluttua rakennuksen valmistumisesta. Vuoden 2004 pääkaupunkiseudun kustannustason mukaan putkiremontin kustannukset ovat keskimäärin 300-350 euroa vastikeneeliometriä kohden. Asuntoyhtiöissä, joissa on pieniä asuntoja, suhteellinen hinta on luonnollisesti korkeampi kuin yhtiöissä, joissa on suuria huoneistoja. Lisäksi neliöhinta nousee vielä noin 10-15 prosenttia, jos samalla uusitaan sähkö- ja telejärjestelmiä.

Näiden kahden kaikkia asuin kerrostaloja kohtaavan korjaussyklin yhteiskustannukset ovat pääkaupunkiseudun kustannustason mukaan keskimäärin 700 euroa vastikeneeliötä kohden. Näin ollen 30 vuoden ikäisessä asuin kerrostalossa on ennen korjauksia kertynyt korjausvelkaa keskimäärin 550 euroa vastikeneeliometriä kohden.



Pakollisten korjaustarpeiden muodostuminen asuin kerrostaloissa.

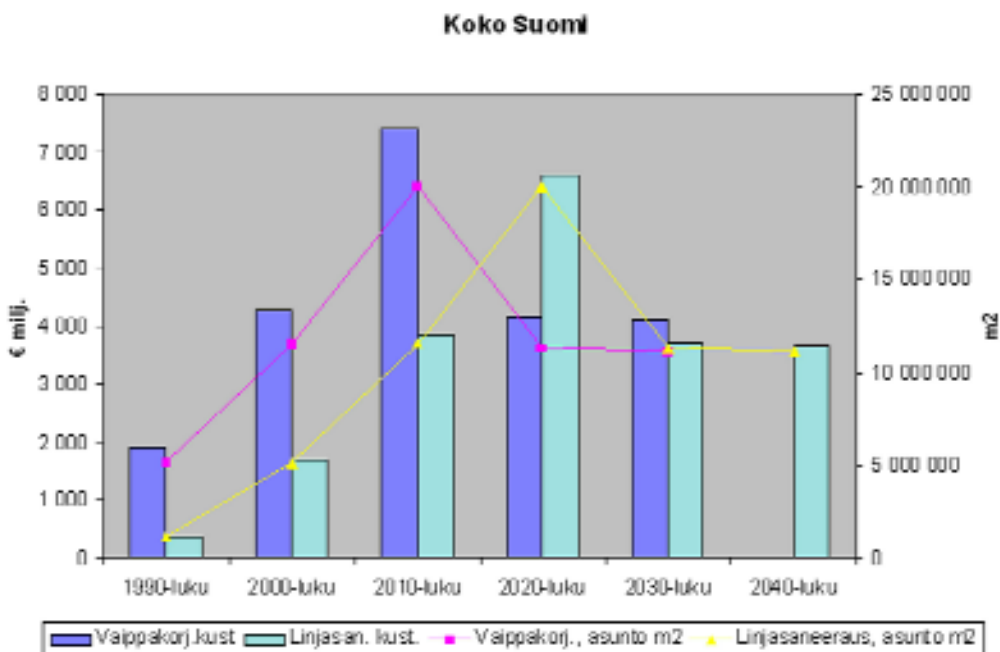
Tämä edellyttää, että kerätään korjausvastiketta 1,5 euroa vastikeneliometriä kohden kuukaudessa rakennuksen valmistumisesta lähtien. Rakennustyypistä, sijainnista ja ylläpidon tehokkuudesta riippuu, mikä on kiinteistökohtainen todellinen korjausvastiketarve.

2.2. Ennuste korjaustarpeiden kehittymisestä

Edellä mainitun kahden peruskorjaussyklin perusteella on laadittu ennuste asuinkerrostalojen korjaustarpeen kehittymisestä seuraavien vuosikymmenien aikana. Vaipparakenteisiin (vesikatto, julkisivut, ikkunat, parvekkeet) liittyvä korjaustarve tulee kasvamaan 2000-luvulla kaksinkertaiseksi 1990-lukuun verrattuna, ja 2010-luvulla kasvu on edelleen lähes 100 prosenttia. 1990-luvulta vaippakorjaustarve kasvaa siten kahdessa vuosikymmenessä lähes nelinkertaiseksi. Käytännössä korjausten toteutus tulee siirtymään osin seuraaville vuosikymmenille resurssien puutteen takia ja käyttöikä pidentävien ylläpitotoimien vaikutuksesta. Tällöin alkaa tulla kuitenkin jo vastaan 1990-luvulla korjattujen kiinteistöjen seuraava vaipan korjaussykli.

Putkiremonttien määrän kasvu tulee keskimäärin 10-15 vuoden viiveellä vaippakorjauksiin nähden. Laaditun ennusteen mukaan putkiremonttien tarve kasvaa 2000-luvulla 1990-lukuun nähden kaksinkertaiseksi, 2010-luvulla edelleen kaksinkertaiseksi ja 2020-luvulla edelleen lähes kaksinkertaiseksi. Putkiremonttien kokonaiskasvu tarkastelujaksolla on siten noin 1 600 %!

On selvää, että niin suunnittelu- kuin toteutusresurssit tulevat olemaan riittämättömiä näin voimakkaasti kasvavan peruskorjaustarpeen tyydyttämiseksi – varsinkin kun otetaan huomioon rakennusalaalla kiihtyvä eläköityminen. Resurssien turvaamiseksi tulisi kiinteistö- ja rakennusalan toimijoiden ja oppilaitosten ottaa haaste vastaan. On ilmeistä, että resursseja joudutaan hankkimaan myös Suomen lähialueilta, mihin tulee varautua työvoimapolitiisin toimin. Ilman näitä toimenpiteitä asuinrakennuskantaamme uhkaa vakava rappeutuminen.



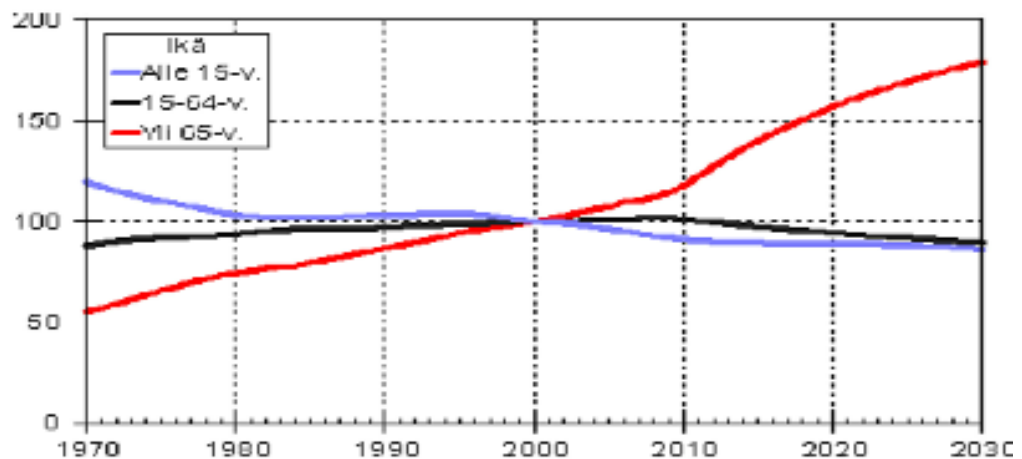
Tulossa olevat asuinkerrostalojen peruskorjaukset ja -parannukset.

2.3. Tuotantokeskeisestä peruskorjaamisesta asukaslähtöiseen perusparantamiseen

Korjausrakentamisen kehittäminen on painottunut toistaiseksi kuntoarvioiden ja -tutkimusten sekä muiden teknisten menetelmien kehittämiseen. 1990-luvun alussa kehitettiin erityisesti betonirakenteiden tutkimusmenetelmiä sekä kevyitä ja raskaita korjausratkaisuja. 1990-luvun jälkipuoliskolla paljastuneiden laajojen kosteus-, home- ja sisäilmaongelmien tutkimiseen ja korjaamiseen lähdettiin kehittämään teknisten ratkaisuiden lisäksi poikkitieteellisiä toimintatapoja terveydenhuoltoalan, kiinteistöalan ja rakennusalan yhteistyönä.

Asukaslähtöisten prosessien kehittämiseen ei ole toistaiseksi juurikaan paneuduttu. Ala tarvitsee kuitenkin voimakasta asukaslähtöistä toimintatapojen kehittämistä. Vain sitä kautta saadaan poistettua hankkeisiin usein liittyvä salailua ja epäluuloisuutta, jotka saattavat ohjata korjaushankkeita enemmän kuin tosiasiat.

Asukas on asunto-osakyyhtiössä asiakas. Asukaslähtöisen perusparantamisen kehittäminen on välttämätöntä siksi, että asukkaiden tarpeet tulevat monella tavalla muuttumaan. Asumisviihtyvyyteen ja -palveluihin kohdistuva vaatimustaso nousee. Toisaalta asukatarpeet tulevat entistä enemmän eriytymään. Tähän vaikuttaa varsinkin näköpiirissä oleva väistämätön väestökehitys.



Suomen väestörakenteen kehitysnäkymät.

Samaan aikaan kuin rakennuskantamme ikääntyy, vanhenee samaan tahtiin myös väestömme tuoden uusia haasteita asuntojen käytettävyyteen. Eläkeläisten suhteellinen osuus kasvaa voimakkaasti työtätekevän väestönosan kustannuksella. Myös absoluuttisesti työtätekevä väestönosa tulee supistumaan. Edessä on valtava haaste niin rakennusosalalle kuin sosiaali- ja terveystoimelle: kuinka asuinrakennuskantaa saadaan kehitettyä niin, että mahdollisimman moni voi asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään?

Koska asuinrakennuskantamme on joka tapauksessa pakollisten peruskorjausten edessä, on suuri mahdollisuus ja tilaus panostaa samalla asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaavan perusparantamisen kehittämiseen. Tällöin suhteellisen alhaisilla lisäkustannuksilla saadaan asuntojen toimivuutta ja palvelutasoa kehitettyä vastaamaan yhtä lailla vanhenevan väestön kuin lapsiperheiden yksilöllisiä tarpeita ja vaatimuksia.

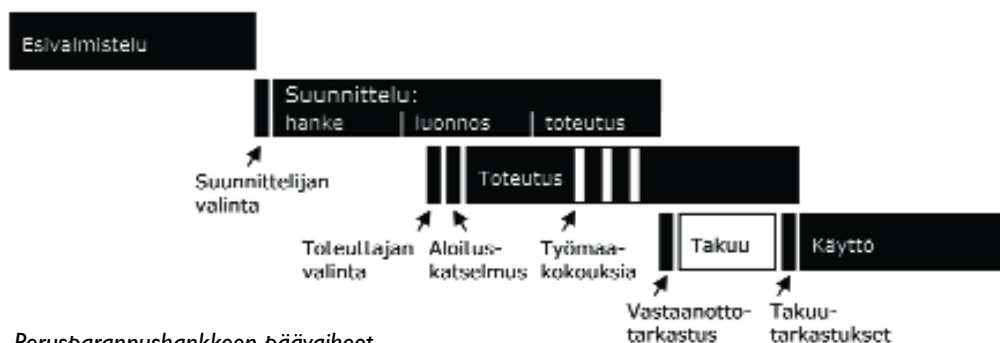
IKE-esitutkimuksen menetelmä ja toteutus

3

3.1 Tarkastelunäkökulmana perusparantamisen vaiheet

Perusparannushankkeessa sekä korjataan asuinkiinteistöä että nostetaan sen teknistä tai toiminnallista laatutasoa. Moniulotteinen ja -vaikutteinen prosessi sisältää useita eri vaiheita. Siihen osallistuu ja sen vaikutuspiirissä on useita ammattilaisia ja maallikoita. IKE-esitutkimuksessa jaettiin perusparannushanke neljään päävaiheeseen:

1) esivalmistelu, 2) suunnittelu, 3) toteutus ja 4) vastaanotto ja käyttö.



Perusparannushankkeen päävaiheet.

Esivalmisteluvaiheessa taloyhtiössä alkaa keskustelu perusparantamisen tarpeesta ja mahdollisuudesta. Keskustelu on yleensä aluksi epämuodollista. Myöhemmin sitä käydään järjestyneemmin taloyhtiön hallituksessa ja yhtiökokouksissa. Esivalmistelun edetessä perusparannushankkeelle asetaan yleistavoitteita, jotka voivat myöhemmin täsmentyä. Tavoitteiden asettamista tukemaan tehdään usein kuntoarvio tai perusteellisempi kuntotutkimus, joiden perusteella taloyhtiön kiinteistöpidolle voidaan tehdä pitkän tähtäimen suunnitelma (PTS). Kaukonäköinen taloyhtiö valmistee, suunnittelee ja toteuttaa remonttinsa ja perusparannushankkeensa PTS:n pohjalta. Esivalmisteluvaihe kestää yleensä useita vuosia, joskus jopa kymmeniä vuosia.

Suunnitteluvaihe käynnistyy, kun taloyhtiö valitsee suunnittelijan. Suunnittelu voi koostua eri vaiheista. Hankesuunnittelussa tehdään kustannussuunnitelma, laaditaan aikataulu hankkeen toteuttamiselle ja määritetään laatutasovaatimukset. Luonnosuunnitteluvaiheessa esitetään ideoita ja vaihtoehtoja ja valitaan niistä parhaat ratkaisut. Toteutussuunnittelua tehdään sekä suunnittelu- että toteutusvaiheissa. Suunnitteluvaiheessa valmistaudutaan käytännön toteuttamiseen laatimalla suunnitelmat teknisistä ratkaisuksista ja kustannuksista. Toteutussuunnittelulla ratkaistaan myöhemmin rakentamisen aikana huomattavat korjaustarpeet. Asukkaiden erityistoiveet huomioon ottamaan pyrkivät suunnitelmat tehdään yleensä vasta toteutusvaiheen alussa. Suunnitteluvaihe kestää muutamia kuukausia riippuen työn laajuudesta.

Toteutusvaihe käynnistyy, kun taloyhtiö valitsee urakoitsijan toteuttamaan tehtyjä suunnitelmia. Toteutus alkaa taloyhtiön ja urakoitsijan edustajien välisellä aloituskatselmuksella, jossa vastuu hankkeesta siirtyy urakoitsijalle. Urakoitsija toimii suunnitelmien mukaan. Esimerkiksi putkiremontissa toteutuksen päävaiheita ovat suojaus, purkutytöt, asennustyöt, putkien eristäminen, LVIS-työt, vedeneristystyöt, pinnoitusten tekeminen, kalusteiden asennus ja siivous. Joka toinen viikko järjestetään työmaakokous, jossa varmistetaan hankkeen eteneminen ja ratkaistaan esiintulleet ongelmat. Asukkaat teettävät omia suunnitelmiansa hankkeen urakoitsijalla tai jollain muulla tilaamallaan taholla. Toteutusvaihe kestää yleensä 6-14 viikkoa kussakin linjassa.

Käyttö alkaa vastaanottotarkastuksesta, jossa vastuu siirtyy urakoitsijalta takaisin kiinteistön omistajalle. Jokaisessa asuntokohtaisessa tarkastuksessa tehdään puutelistaa, jonka mukaan lopullinen viimeistely tapahtuu. 1-vuotistakuutarkastuksessa seurataan puutelistan mukaisten korjausten etenemistä. 2-vuotistarkastuksessa päätetään kohteen lopullisesta valmistumisesta ja takuun palauttamisesta urakoitsijalle.

3.2 Käyttäjäkokemus lähestymistapana

Asuinkiinteistöjen perusrannushankkeet vaikuttavat asukkaisiin monella tavalla, niin käytännön arkeen kuin talouteenkin. Hankkeet vaativat asukkailta erityisjärjestelyjä, kun heidän elämänsä keskipistettä, kotia, muutetaan. Asukkaiden pitää kyetä ennakoimaan tulevaisuuden tarpeitaan ja valmiuksiaan. Asumisen arkiset tilanteet muuttuvat erityisesti hankkeiden toteutuksen aikana. Hankkeiden päätyttyä asukkaiden tulee osata arvioida tulosten laatua ja sopeutua uusiin ratkaisuihin.

Jotta perusrantamiseen voidaan kehittää aidosti asukaslähtöinen toimintatapa, asukkaiden kokemusmaailmaa ja tarpeita tulee ymmärtää mahdollisimman laajasti. Käyttäjakeskeisen suunnittelun menetelmät ja käytännöt tarjoavat työvälineitä tämän ymmärryksen rakentamiseen ja uusien toimintatapojen kehittämiseen. Käyttäjakeskeisessä suunnittelussa todellinen loppukäyttäjä on mukana suunnitteluprosessissa kehityksen alusta alkaen aina valmiin hyödykkeen arviointiin.

Käyttäjakeskeisen suunnittelun painopiste on siirtynyt yhä enemmän kokonaisvaltaisempaan käyttäjäkokemuksen hahmottamiseen (Esimerkiksi Koskinen, Battarbee & Mattelmäki 2003; Jordan 1999). Käyttäjäkokemus on aina yksilöllinen, dynaaminen ja monimutkainen ilmiö, jota ei voida koskaan täysin määrittää. Käyttäjäkokemus syntyy, vaikkei siihen olisi kiinnitettykään huomiota. Käyttäjäkokemuksen ymmärtäminen tarjoaa mahdollisuuden parempien ja kiinnostavampien ratkaisujen luomiseen myös perusrantamisessa.

Käyttäjällä tarkoitetaan ihmistä, jonka hyödyksi suunnittelu koituu. Tässä tutkimuksessa käyttäjiä ovat lähinnä asunto-osakeyhtiöiden omistaja-asukkaat ja sijoittajat.

Käyttäjäkokemusta voidaan hahmottaa useasta eri näkökulmasta tarkastellen. Tässä tutkimuksessa käyttäjäkokemusta tarkastellaan kolmella tasolla suhteessa asukkaaseen eli käyttäjään:

- 1) asukkaan ja prosessin välinen suhde
- 2) asukkaan kokemukset fyysisessä ja sosiaalisessa kontekstissa
- 3) ajallinen kokemuksellisuus.

Asukkaan ja prosessin välinen suhde tarkastelee sitä, miten asukkaat, omistaja-asukkaat ja sijoittajat, kokevat perusrannuksen eri vaiheissa. Asukkaan kokemuksia fyysisessä kontekstissa tarkastellaan perusrannuksen aiheuttamien ja arjessa näkyvien muutosten kautta. Sosiaalista kontekstia tarkastellaan eri osapuolien välisen



Käyttäjäkoke- muksen ulottuvuus	Teoreettinen määritelmä	Määritelmä IKE-esitutkimuksessa
Käyttäjä	Tuotteen todellisen loppukäyttäjän edustaja, ei välttämättä asiakas tai ostaja (Keinonen & Jääskö 2004).	Asukas, joka voi olla esim. omistaja, sijoittaja tai vuokralainen.
Prosessi ja sen tulokset	Funktio. Tuotteen ominaisuudet tekevät sen tarkoituksenmukaisen käytön mahdolliseksi (Jordan 1999).	Korjata ja kehittää asuinympäristö toimivaksi, kestäväksi ja turvalliseksi.
	Käytettävyys. Laajuus, jolla tietyt käyttäjät pystyvät käyttämään tuotetta tietyssä käyttötilanteessa saavuttaakseen tietyt tavoitteet tehokkaasti, tuottavasti ja tyytyväisyyttä tuottaen (ISO 9241-11).	Perusparantamisen tehokkuus, toimivuus ja mutkattomuus esivalmistelu-, suunnittelu-, toteutus- ja käyttövaiheissa. Asumisen tyypillisten tilanteiden tukeminen.
	Mielihyvä. Tuotteen fyysistä, sosiaalista, psykologista ja ideologista mielihyvää tuottavat ominaisuudet. (Jordan 1999).	Asukkaan persoonaa ja elämäntapaa tukevat perusparannusprosessit sekä tuotteet ja palvelut.
Konteksti	Tuotteen fyysinen ja sosiaalinen käyttöympäristö (Nielsen 1993).	Perusparantamisen fyysiset vaikutukset: ympäristön muutokset. Perusparantamisen sosiaaliset vaikutukset: naapurit, rakennusmiehet, huoltomiehet, isännöitsijä, palveluyrittäjät, jne.
Ajallinen ulottuvuus	Kokemus rakentuu kerros kerrokselta ajan myötä (Sanders & Dan-davate 1999).	Asukkaan ja rakennuksen elämänsykli: kokemukset, nykytilanne ja tulevat tarpeet. Prosessin eteneminen: esivalmistelu-, suunnittelu-, toteutus- ja käyttövaiheet.

IKE-tutkimuksessa tarkastellut käyttäjäkokeemuksen tasot.

kommunikoinnin kautta: miten asukas kokee vuorovaikutuksen isännöitsijöiden, suunnittelijoiden, urakoitsijoiden ja muiden korjausrakentamisen ammattilaisten kanssa. Ajallista kokemuksellisuutta tarkastellaan asumisen historian, unelmien ja merkitysten avulla. Näitä kolmea tasoa tarkastellaan niin asukasyhteisön kuin yksilöllisten asukkaiden näkökulmasta.

3.3 Laadullisen käyttäjätutkimuksen menetelmä

IKE-esitutkimuksessa asetettiin tavoitteeksi luoda asukkaiden näkökulmasta kokemusperäinen kokonaiskuva nykyisistä käytännöistä tunnistuen prosessin eri vaiheet, niiden pullonkaulat ja menestykselliset työtavat. Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullisen käyttäjätutkimuksen metodiikka. Käyttäjätutkimusmenetelmä perustuu Taideakatemian korkeakoulun Future Home Institutin Mass.Fusion -tutkimuskehikseen, jossa yhdistyvät käyttäjätutkimus, liikkuvien ihmisten ympäristöjen kokonaisvaltainen tarkastelu sekä tuotannon ja liiketoiminnan näkökulma (massakustomointi).

Käyttäjätutkimuksen menetelmät ovat laadullisia pyrkien tuottamaan kokonaisvaltaisen ja kontekstuaalisen ymmärryksen käyttäjien kokemuksista. Tässä tutkimuksessa peilattiin asumista ja perusparannusprojektia toisiinsa, koska asukkaiden näkökulmasta remontti on vain yksi osa asumista. Lisäksi haluttiin saavuttaa perusparannusprosessin kehittämisen taustalle kokonaisvaltaista ymmärrystä asukkaista ihmisinä, asukkaina ja remontin kokijoina.

Tutkimuskohteiksi otettiin kolmen taloyhtiön asukkaat. As Oy SUUNNITTELU oli tutkimuksen aikana suunnittelemassa putkiremonttia ja julkisivukorjauksia. As Oy TOTEUTUS -taloyhtiössä putkiremontti oli tutkimuksen aikana käynnissä. As Oy VALMIS -taloyhtiössä putkiremontti ja ja pihan asfaltointi oli valmistunut vuosi ennen tutkimuksen aloittamista. Näin saatiin kokemuksia ja palautetta prosessin eri vaiheista aidoimmillaan eli silloin, kun kokemukset syntyivät. Laadullisen käyttäjätutkimuksen ydinajatuksen mukaisesti tutkimuksessa keskityttiin muutamiin henkilöihin ja heidän näkemyksiinsä ja kokemuksiinsa.



IKE-esitutkimuksen vaiheet

Tutkimus eteni asteittain avaten vähitellen asukaslähtöisen perusparantamisen kehitystarpeita. Käyttäjätutkimukselle luotiin kehys asiantuntijahaastattelujen avulla. Asukkaiden kokemuksia ja tarpeita luodattiin ryhmäkeskustelujen ja itsedokumentoinnin ja siihen liittyvän workshopin avulla. Tutkimusaineisto tiivistettiin hankekuvausiksi määritellen keskeisimpiä hyviä käytäntöjä ja kipupisteitä nykyisessä perusparantamisessa. Nämä esitulokset esiteltiin workshopissa, jossa monialainen asiantuntijaryhmä arvioi perusparantamisen keskeisiä kehitysnäkökulmia. Tutkimusryhmä tiivistä ja kuvasi lopulta tärkeimmät kehitystarpeet ja suositeltavat jatkokehityshankkeet.

Asiantuntijahaastattelut

Käyttäjätutkimus aloitettiin kartoittamalla kunkin perusparannushankkeen taustat ja tavoitteet haastattelemalla kiinteistön hallituksen edustaja ja isännöitsijä. Nämä asiantuntijahaastattelut loivat tutkimukselle tarkastelutaustan suhteessa kiinteistön historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden kehityssuunnitelmiin. Haastatteluissa selvitettiin kiinteistön ylläpidon konkreettiset toimintatavat ja tapahtumat sekä yleinen henki.

Ryhmäkeskustelut

Kunkin taloyhtiön asukkaille järjestetyssä ryhmäkeskustelussa tarkasteltiin asukas-yhteisön kokemuksia asumisen historiasta, kokemuksia ja näkemyksiä remontista sekä odotuksia kiinteistön kehittämiseksi. Ryhmäkeskustelu rakensi kokemuksellinen kuvan kiinteistön merkityksestä kotitalona suhteessa käynnissä olevaan tai päättyneeseen putkiremonttiin.



Ryhmäkeskustelussa käsiteltiin kotitalon merkitystä ja remonttikokemuksia, arvioitiin kotitaloa ja putkiremonttia antamalla niille 1-5 tähteä ja tunnusteltiin toiveita tulevaisuuden asumisessa.

Ryhmäkeskusteluihin osallistui kolmesta kuuteen henkilöä kustakin taloyhtiöstä. Keskusteluissa korostui yksilöllisten näkemysten suhde asukas-yhteisölliseen näkemykseen: millainen meidän kotitalomme on suhteessa minun odotuksiini?

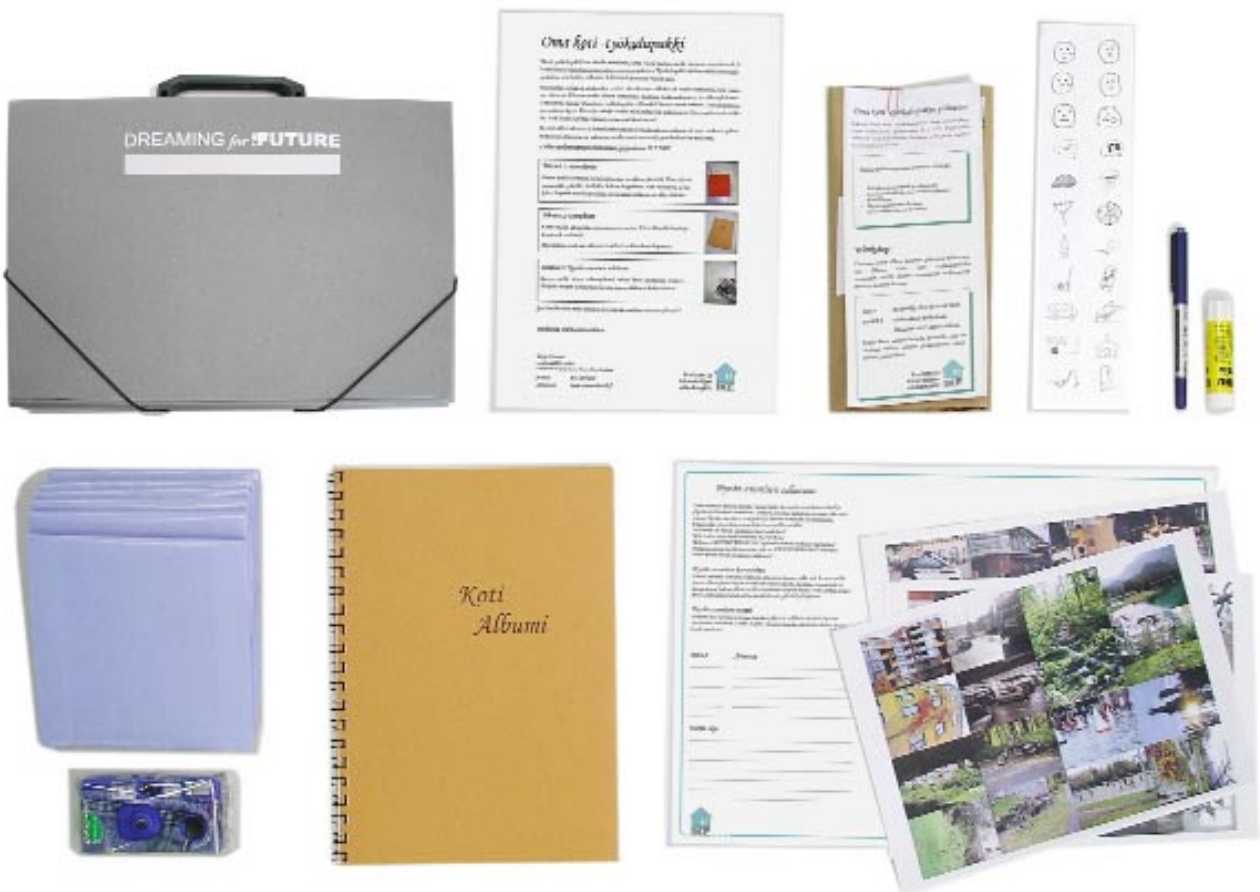
Ryhmäkeskustelussa oli kolme pääaihetta:

- **"Kuinka monen tähden kotitalo meillä on?"** Jokainen asukas antoi kiinteistölle yhdestä viiteen tähteä oman näkemyksensä mukaan. Tähdityksen perusteella käytiin arvokeskustelua kiinteistön hyvistä ja huonoista puolista sekä kiinteistön merkityksestä kotitalona.
- **"Millaista asuminen ja eläminen on remontin lomassa?"** Ryhmässä keskusteltiin putkiremonttiprosessista, sen synnyttämistä kokemuksista ja vaikutuksista asumisen arkeen. Keskustelun taustalla käytettiin aikajanaa, joka oli koostettu asiantuntijahaastatteluista. Joitakin kiinnostavia tilanteita tarkasteltiin elävöittämällä tilanteita mm. Playmobil-lelujen avulla. Jokainen asukas antoi remontille yhdestä viiteen tähteä oman näkemyksensä mukaan.
- **"Millaista asuminen on lähitulevaisuudessa?"** Ryhmäkeskustelun lopuksi pohdittiin lyhyesti, millaisia odotuksia asukkailla on putkiremontin jälkeen.

Yksilöllinen itsedokumentointi

Ryhmäkeskustelun perusteella muokattiin asukkaille luotain-tutkimuspaketti yksilöllistä itsedokumentointia varten. Luotain on käyttäjä tutkimuksen työtapana, jossa käyttäjille annetaan välineitä pohdiskella, ilmaista ja dokumentoida ajatuksiaan ja näkemyksiään ympäristöstä, arvoista ja tapahtumista. Menetelmää on sovellettu useilla eri tavoilla käyttäjakeskeisessä muotoilussa. Luotain-tutkimuksen (ES Probes) ja siihen liittyvän työpajan avulla luotiin yksilöllisiä kuvauksia asumisen merkityksistä ja historiasta sekä remonttiprojektin kokemuksista.

Yksilölliseen itsedokumentointiin osallistui kahdesta kolmeen asukasta kustakin taloyhtiöstä. Osa heistä oli osallistunut myös ryhmäkeskusteluun.



Asukkaille annettiin itsedokumentointipaketti, jonka avulla he kertoivat asumisestaan ja remontista. Kuvassa ylhäällä vasemmalta oikealle: kansio, jossa itsedokumentointimateriaali toimitettiin, paketin täyttöohje, palautuskuori ohjeineen sekä apuvälineiksi tarroja, kynä ja liimaa. Kuvassa alhaalla vasemmalta päiväkortit ja kertakäyttökamera remonttikokemusten dokumentointia varten, kotialbumi asumisen tarinan kerrontaa varten ja raportointipohja hyvän asumisen osatekijöiden kuvaamista varten.

Luotain-paketti sisälsi kolme tehtävää, joiden avulla asukkaita pyydettiin kertomaan näkemyksistään ja kokemuksistaan asumisessa ja kotitalon putkiremontissa kahden viikon aikana. Paketissa oli kolme tehtävää:

- Päiväkortit -tehtävän avulla dokumentoitiin remontin kokemuksia: "Kerro meille korteilla kokemuksistasi ja näkemyksistäsi. Korteja on seitsemälle päivälle, kullekin kolme kappaletta. Ota valokuvia ja kirjoita." Korteissa olevat kysymykset perustuvat asiantuntijahaastatteluihin, ryhmäkeskusteluihin ja tutkimusryhmän näkökulmiin.
- Kotialbumi -tehtävän avulla asukkaat kertoivat asumisestaan: "Kerro meille albumilla oma asumisesi tarina. Liitä albumiin kuvia ja kirjoittele muistoja." Asukkaat saivat albumin takaisin tutkimuksen päätyttyä.
- Hyvän asumisen salaisuus -tehtävän avulla asukkaat kuvasivat hyvän asumisen osatekijöitä: "Kerro meille sinun näkemyksesi, mistä hyvä asuminen syntyy. Kirjoita resepti ja rakenna kuvista itsesi näköisesi kokonaisuus." Hyvää asumista tarkasteltiin oman kodin, kotitalon ja asuinympäristön kannalta.



Itsedokumentointipaketin palauttamisen jälkeen järjestettiin työpaja, jossa esitulkittiin asukkaiden kokemuksia putkiremontissa. Monialaisessa ryhmätyössä jäsennettiin kokemuksia hyviin käytäntöihin ja kipupisteisiin.

Monialainen työpajatyöskentely

Laadullisen käyttäjätutkimuksen asiantuntijahaastatteluiden, ryhmäkeskusteluiden ja yksilöllisen itsedokumentoinnin avulla kerätty materiaali ja tietämys jäsennettiin tutkimuksen seuraavaa vaihetta, monialaista työpajatyöskentelyä varten.

Kussakin tutkimuskohteena olleessa taloyhtiössä työpaja asukkaiden sekä putkiremonttiin osallistuneiden ammattilaisten ja tutkimusryhmän kesken. Työpajoissa tutustuttiin asukkaiden näkemyksiin ja jäsennettiin heidän kokemuksiaan monialaisissa työryhmissä. Asukkaat kertoivat asumisensa historiasta ja näkemyksistään hyvästä asumisesta. Ryhmätyössä jäsennettiin kokemuksia merkittävimpiin hyviin käytäntöihin ja kipupisteisiin.



Noin 40 asiantuntijan työpajassa pohdittiin perusparantamisen yleisiä kehitystarpeita asukaskokemusten perusteella.

Lisäksi järjestettiin yksi monialainen koko päivän ”Asukaslähtöisen perusparantamisen kehitystarpeet” -työpaja. Sitä varten jäsennettiin käyttäjätutkimusmateriaali esitulkoksiin kolmea putkiremonttihankeita kuvaaviksi tarinoiksi, viestintää ja vuorovaikutusta kuvaaviin haasteisiin ja perusparannushankkeiden prosessihaasteisiin. Esitulokset ja asiantuntijapuheenvuorot massakustomoinnista ja esteettömyydestä alustivat workshopin. Alustusten perusteella noin 40 asiantuntijaa, jotka edustivat suunnittelua, urakointia, juridiikkaa, rahoitusta, tutkimusta ja em. taloyhtiöitä, pohtivat yhdessä perusparantamisen kehitystarpeita. Työpajan tuloksena syntyi perusparantamisen kehitystarpeita ja joitakin ratkaisuideoita seuraavista kuudesta näkökulmasta:

- asukkaan arki
- asukkaan lompakko
- viestintä ja vuorovaikutus
- roolit ja vastuut
- remontin organisointi ja toteutus
- asumisen kehittäminen.

Tutkimusryhmä jatkoi työpajan jälkeen tutkimuksessa hankitun aineiston analysointia ja peilaamista muuhun olemassa olevaan tietämykseen. Tutkimusryhmä järjesti kaksi yhteistä analysointisessiota, joiden aikana tunnistettiin ja määriteltiin keskeisimmät teemat seuraavien kehityshankkeiden perustaksi. Analysointisessioissa määritellyt teemat jaettiin asiantuntemuksen mukaan yksittäisille ryhmän edustajille syvempää tarkastelua varten ja edelleen ristiintarkasteltiin tutkimusryhmän päätöstaapamisissa.

Putkiremontti asukkaiden kokemana

4

Tässä IKE-esitutkimuksessa dokumentoitiin ja kartoitettiin asukkaiden kokemuksia putkiremontista kolmessa taloyhtiössä:

As Oy SUUNNITTELU oli tutkimuksen aikana suunnittelemassa sekä putkiremonttia että rakennuksen vaippaan kohdistuvia korjauksia. Hanke sai alkunsa vuoden 2001 loppukesällä syntyneestä putkivuodosta ja siitä käynnistyneestä hätäremontista. Nykyisen hankkeen valmistelu- ja suunnitteluvaiheessa taloyhtiön hallitus esitti sekä putkiremontin että vaippakorjausten tekemistä samalla kerralla. Asukkaat toivoivat tässä vaiheessa pelkän putkiremontin tekemistä. Vaippakorjausten lupaprosessien hitaus esti lopulta kokonaisvaltaisen hankkeen toteutumisen.

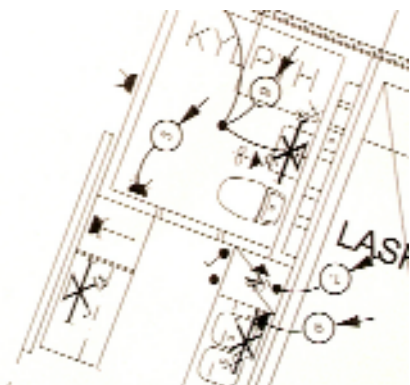
As Oy TOTEUTUS oli tutkimuksen aikana putkiremontin ja siihen liittyvien LVIS-työiden ja yleisten tilojen toteutusvaiheessa. Hanketta leimaa esivalmistelu- ja suunnitteluvaiheiden riitaisuus. Muutamien vanhempien asukkaiden elämäntilanne ei olisi sallinut raskaan putkiremontin toteuttamista. Tekniset syyt ja asukkaiden enemmistön halukkuus kuitenkin ratkaisi remontin käynnistämisen. Toteutusvaihe on sujunut joustavan ja ammattitaitoisen urakoitsijan ansiosta hyvin.

As Oy VALMIS -taloyhtiössä putkiremontti ja siihen liittyneet LVIS-työt ja pihan asfaltointi olivat valmistuneet vuotta ennen tutkimuksen aloittamista. Esivalmistelu- ja suunnitteluvaiheet etenivät asiantuntijavoimin hallitusti ja suunnitelmallisesti. Alkuvaiheen seesteisyys vaihtui epäilykseen ja pelkoihin, kun urakoitsija osoittautui epäluotettavaksi ja joustamattomaksi. Remontin lopputulos on kuitenkin asukkaiden mieleen niin laadultaan kuin kustannuksiltaan.

Kaikki tutkimuksen kohteina olleet kiinteistöt on rakennettu 1950- ja 1960-luvuilla. Asuntoja niissä on 24-62. Kaikki ovat asunto-osakeyhtiöitä, joissa vuokralaisten osuus on 40-50 prosenttia. Suhteellisen korkeaan vuokralaisten osuuteen vaikuttavat mm. kiinteistön huonosta kunnosta johtuva matala vuokrataso, asuntojen pieni koko ja yhdessä yhtiössä sijainti opiskelijoiden suosimalla asuntoalueella. Asuntojen koko vaihtelee 20 neliöstä 85 neliöön.

Kiinteistöissä asuu pääasiassa yhden hengen talouksia tai lapsettomia pariskuntia. Kussakin kiinteistössä on toki myös muutamia lapsiperheitä. Asukkaat ovat pääasiassa nuoria opiskelijoita tai nuorehkoja työssäkäyviä aikuisia sekä ikääntyviä tai eläkeläisiä. Keski-ikäiset asukkaat ovat vähemmistönä. Ikääntyvät asukkaat eivät enää jaksa tai ole kiinnostuneita osallistumaan taloyhtiön hallitus- tai talkotoimintaan. Nuoret taas ovat kiinnostuneita muista asioista elämässään eivätkä koe taloyhtiön hallinnon tai muun vapaaehtoistoiminnan liittyvän oleellisesti asumiseen. Tutkimuksessa mukana olleet taloyhtiöt ovat tyypillisiä esimerkkejä kiinteistöistä, joissa on vahva tarve erilaisille asiantuntijapalveluille, joiden avulla hallinnoidaan, ylläpidetään ja kehitetään kiinteistöjä.

4.1 As Oy SUUNNITTELU



As Oy SUUNNITTELUN kiinteistö on Heikki Sirénin suunnittelema asuinkerrostalo, joka on tarkoitettu nimenomaan tekniikan ja arkkitehtuurin ammattilaisille ja opiskelijoille. Vuonna 1956 valmistuneen kiinteistön ensimmäiset asukkaat olivat korkeakoulun opettajia ja tutkimuskeskuksessa työskenteleviä henkilöitä. Heistä osa asuu edelleen talossa. Nykyisten noin 70 asukkaan ikäjakauma on kolmirakenteinen: kolmannes on eläkeläisiä, kolmannes on 30-45 -vuotiaita työssäkäyviä aikuisia ja kolmannes on nuoria opiskelijoita, joista pääosa asuu vuokralla, mistä syystä vaihtuvuus heidän keskuudessaan on suurta. Yleisesti ottaen taloyhtiön asukkaat odottavat hyviä palveluita eivätkä osallistu aktiivisesti talkootoimintaan. Yhdessä talon asunnossa asuu

kiinteistöhuoltoyhtiön työntekijä, joka toimii taloyhtiön huoltomiehenä.

Hallituksen jäsenet asuvat talossa. Heistä kaksi on nuoria lyhyen ajan asuneita ja yksi on pidempiaikainen asukas. Hallituksen puheenjohtaja on 37-vuotias lentotekniikan miesteekkari, joka asuu yksin. Hallituksen muut varsinaiset jäsenet ovat 30-vuotias yksinasuva tuotantotalouden miesteekkari ja 55-vuotias naisarkkitehti, jonka mies asuu osa-aikaisesti ulkomailla. Hallituksen miesjäsenet kannattavat kiinteistön voimakasta uudistamista, kun taas nainen on varovaisemman kehittämisen ja säilyttämisen kannalla.

Kiinteistö sijaitsee lähellä merta ja nopeiden kulkuyhteyksien varrella Helsinkiin. Kiinteistössä on yleinen sauna ja pesutupa kuivaushuoneineen. Monet asukkaat ovat tehneet asunnoissa omia remonttejaan ja uusineet pintoja, esimerkiksi asentamalla parkettilattian. Asukkaiden mielestä arava-rahoitteisena rakennettu kiinteistö ei ole pysynyt ajan tasalla eikä sen laatutasoa ole nostettu merkittävästi alkuperäisestä. Iäkäämpien asukkaiden vastustuksen takia taloon ei kuitenkaan tulla rakentamaan hissiä putkiremontin yhteydessä. Kiinteistön korjaus- ja kehittämistoimintaan vaikuttaa museoviraston vaatimus alkuperäisen arkkitehtonisen ulkonäön säilyttämisestä.

As Oy SUUNNITTELU



rakennutettiin tekniikan ja arkkitehtuurin ammattilaisille ja opiskelijoille



Sijainti	Espoo
Rakennusvuosi	1956
Asuntojen lukumäärä	53, joista 2 kiinteistön omistuksessa + mahdollisuus muuttaa muuntamotila asunnoksi remontin yhteydessä
Asuntojen koko	1h, 2h, 3h, koko 20-73 m ²
Vuokrattuja asuntoja	noin 50 %
Kerroksia / rappuja	4 / 5

Asukkaat arvioivat kiinteistön keskimääräisesti kolmen tähden kotitaloksi (1-5 tähden asteikolla):

- + Asukkaat arvostavat erinomaista sijaintia, ympäristön rauhallisuutta, hyviä julkisia kulkuyhteyksiä, arkkitehtuuria sekä läheisiä palveluita (mm. kaksi lähikauppaa, posti, R-kioski ja apteekki).
- Taloyhtiön heikkoutena pidetään huonoa sisäistä tiedottamista, vanhaa talotekniikkaa, hissien puuttumista, arava-säännöstelyn aiheuttamaa heikkoa laatutasoa sekä huonoja pyöräkellareita ja lastenvaunujen säilytystilojen puuttumista.

Talossa ei ole tehty pitkäjänteistä korjaussuunnitelmaa. Aiemmin on uusittu mm. lämmitysjärjestelmä ja viimeksi vuonna 1998 vaihdettiin kadunpuoleiset ikkunat ja parvekkeiden ovet. Putkiremonttia suunniteltaessa on pohdittu myös kiinteiden ja nopeiden tietoliikenneyhteyksien rakentamista.

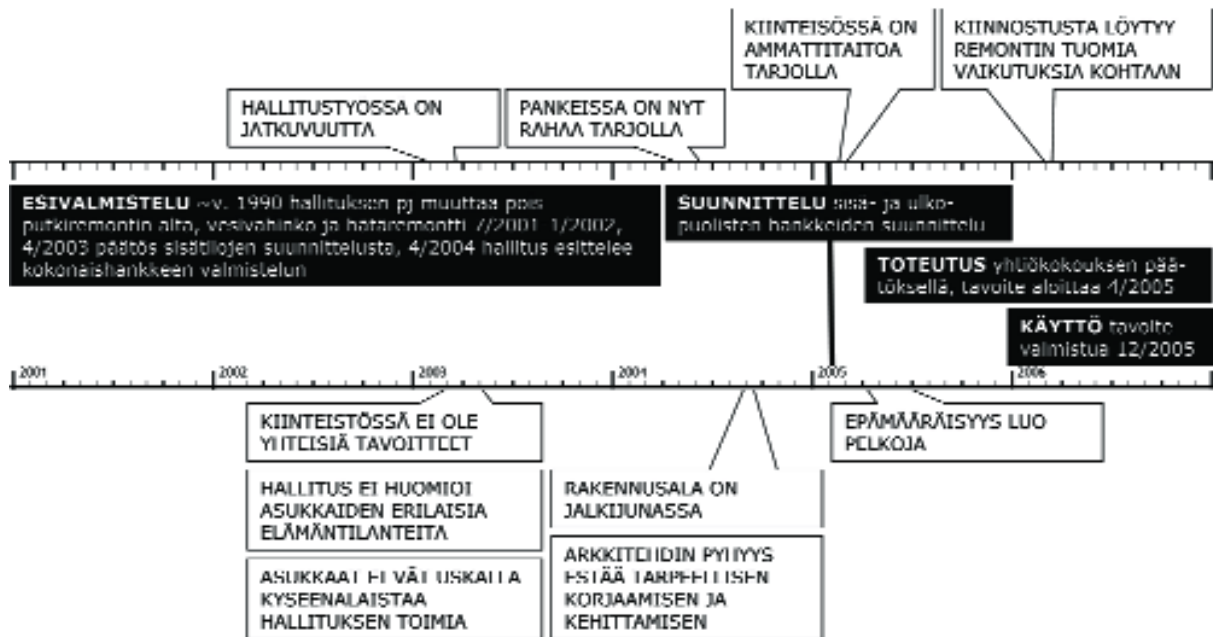
Hätäremontista koko kiinteistön remonttiin

Kiinteistön asiantunteva hallituksen puheenjohtaja ennakoi putkiremontin tarvetta jo 1990-luvun alkupuolella. Hän kertoi asiasta joillekin asukkaille ennen kuin päätti itse muuttaa talosta pois. Asialle ei kuitenkaan tehty mitään ennen loppukesää 2001, kun kiinteistön D-rapun alakerran asukas otti hallituksen puheenjohtajaan yhteyttä huomattuaan asuntoonsa tulevan vettä pistorasiasta. Putkistosta löydettiin pistesyöpymiä. Syntyneiden vesivahinkojen takia jouduttiin hyvin nopeasti toteuttamaan yhden 9-asuntoisen linjan putkiremontti. Hätäremontin valmistumisen jälkeen huhtikuussa 2002 pidetyssä yhtiökokouksessa päätettiin vastaavien yllätysten estämiseksi käynnistää koko kiinteistön peruseräparannushanke, joka sisältää sekä koko kiinteistön putkiremontin että julkisivuun, kattoon, parvekkeisiin ja ikkunoihin kohdistuvia korjauksia.

Koko kiinteistön peruseräparannushankkeen valmistelu kesti pitkään johtuen hallituksen jäsenten ja isännöitsijän muista kiireistä ja hätäremontin aiheuttamasta väsymyksestä. Suunnittelu käynnistyi lopulta kesällä 2004 ja siihen on paneuduttu huolella aiempien kokemusten opettamana. Suunnittelu valmistui tammikuun lopussa 2005. Hankkeen projektijohtajaksi palkattu kiinteistön arkkitehtiasukas tuo hankkeeseen ”sisäpiiritietoa” ja kiinteistön tuntemusta. Hallitus valmisteli ja suunnitteli kokonaisvaltaista hanketta, mutta asukkaiden mielestä hankkeesta tulisi näin liian raskas sekä taloudellisesti että henkisesti.

Epämääräisyys epäilyttää

Asukkaiden kokemukset putkiremontin valmistelu- ja suunnitteluvaiheessa ovat olleet sekä myönteisiä että kielteisiä. Hyvät kokemukset liittyvät odottaviin tunnelmiin. Asukkaat pitävät nykyistä rahoitustilannetta hyvänä, koska matalien korkojen takia ”pankit ovat pullollaan edullista rahaa”. Lisäksi asukkaat ovat erittäin kiinnostuneita hankkeesta ja erityisesti konkreettisista asioista, jotka vaikuttavat heidän jokapäiväiseen elämäänsä vuosia tai vuosikymmeniä. Toisaalta tämä aiheuttaa myös pelkoja, koska vaikutukset voivat olla myös epämieluisia. Kiinteistön asukkaiden teknistä ammatitaitoa pidettiin mahdollisuutena, kunhan sitä vain osataan hyödyntää. Tutkimukseen mennessä asukkaiden keskuudesta oli valittu projektijohtaja, mutta muiden asukkaiden asiantuntijuutta ei ole asukkaiden mukaan hyödynnetty. Hallituksen toimintaa kiitellään kunniakkaasta ja sinnikkästä työstä, vaikka se on ollut ilmiselvästi raskasta. Asukkaat ovat jopa sitä mieltä, että hallitusta on kritisoitu turhan julmasti.



As Oy SUUNNITTELUN remonttihankkeen valmistelun ja suunnittelun aikataulu. Vuoden 2001 lopulla tehdyn hätäremontin jälkeen käynnistyi koko kiinteistöä koskeva hanke.

As Oy SUUNNITTELU: hankkeen tavoitteet, kohteet ja asenteet	
Tavoite	Koko kiinteistön remontilla halutaan ennakoida ja pienentää riskejä hallitusti. Kaikki tarvittavat kohteet korjataan kerralla, jolloin voidaan parantaa asumisviihtyvyyttä. Tavoitteena on muuntaa talo alueen vaatimusten mukaiseksi high-tech-kiinteistöksi (mm. nopea tietoliikenneverkko).
Remonttikohteet	Kiinteistössä suunnitellaan putkiremonttia ja vaippakorjauksia yhtäaikaisesti. Sisäpuoliset työt: <ul style="list-style-type: none"> putket ja vesijohdot, liittynät kunnalliseen vesi- ja viemäriverkkoon, lämmitysverkon sulkuventtiilit, sähkö-, puhelin- ja antennilinjat, ilmanvaihto, kiinteä tietoliikenneverkko asunnot: kylpyhuoneiden uusiminen yleiset tilat: saunatilat, pesutupa, kuivaushuone, pannuhuone, pihanpuoleiset tuuletusparvekkeet muuntamotila asunnoksi, ulkopuolle roskakatos Ulkopuoliset työt: <ul style="list-style-type: none"> vaipan uusiminen, lämmöneritys, katon uusiminen parvekkeiden uusiminen sisäpihan puoleisten ikkunoiden ja parvekkeen ovien uusiminen
Kustannusarvio	Kokonaiskustannus noin 480 €/m ² , mutta muuntamosta asunnoksi muutetun ja taloyhtiön omistaman asunnon myynnin jälkeen noin 380 €/m ²
Asenteet	Hallitus ajaa kokonaishanketta, jolloin sisä- ja ulkopuolinen remontti toteutettaisiin samanaikaisesti. Asukkaat kannattavat ja odottavat putkiremonttia, mutta vastustavat ulkopuolista vaippakorjausta liian raskaana ja kalliina tehtäväksi samanaikaisesti.

Hankkeessa näkyy selkeästi valmistelu- ja suunnitteluvaiheen epämääräisyydestä johtuva pelko. Taloyhtiössä ei tehty kunnollista hankesuunnitelmaa, vaan haluttiin hyödyntää hätäprojektin suunnitelmia mahdollisimman paljon. Asukkaat eivät tiedä, minne hanke on johtamassa ja mitä se heiltä edellyttää, koska yhteistä visioita ei saatu luotua eikä erilaisten ihmisten edellytyksiä ja tarpeita huomioitu. Asukkaat kokevat, ettei heille ole viestitetty remontin kokonaisuutta selkeästi, eikä kaikkia tarpeellisia asioita ehdi käsitellä yhtiökokouksissa. Suunnitteluvaiheen työ on asukkaille näkymätöntä, kun hallitus, isännöitsijä ja ammattilaiset tekevät sitä keskenään tiedottamatta etenemisestä asukkaille. Kun ratkaisuja ei perustella asukkaille riittävän konkreettisesti, päätökset synnyttävät epäluuloisia "pihparlamentteja".

Asukkaita askarruttivat vielä kaksi viikkoa ennen suunnitteluvaiheen loppumista esimerkiksi seuraavat kysymykset:

- huomioidaanko toteutuksessa asuntojen erikoisratkaisut, kuten keittiötasot?
- pitääkö aikataulu?
- mikä on lopullinen kustannus?
- saadaanko hyvä ammattilainen toteuttajaksi?
- miten remontti tulee vaikuttamaan omaan arkeen?
- koska voi tehdä oman osuutensa suunnittelusta?

Asukkaat eivät kuitenkaan uskalla kyseenalaistaa hallituksen toimintaa ääneen, vaikka heistä useat ovatkin rakennusalan tai tekniikan ammattilaisia. He pelkäävät, että hallitus ei jatka työtään liiallisen kritiikin takia.

Epämääräisyyden lisäksi toinen suuri ongelma asukkaiden mielestä on rakennusalan yleinen jälkeenjääneisyys toimintansa kehittämisessä. Asukkaiden kokemusten mukaan esimerkiksi kuntoarvio tehdään iän eikä kunnan mukaan. Asukkaat epäilevät "hyvä veli -kauppaa". "Kun uudisrakentaminen vähenee, niin rakennusfirmat rupee kattomaan mitä voitais tehdä. Tehdään remontti. Sitten ne tulee ja kertoo, että kaikki talot pitää 30 vuoden välein rakentaa uudestaan. Me tehdään se. Elikkä ne myy tätä. Sitten niillä on apuna tällainen konsultti, arvioija, muu, joka tekee heille paperit ja kertoo että talo pitää laittaa kuntoon. Ilman muuta, kuntokartoitus sen sanoo! Sitten siinä on tällainen tavallinen maallikkoasukas, että ihanko totta, paljoks maksaa?"

Kuuluisan arkkitehdin suunnittelemassa talossa korjaaminen ja kehittäminen on vaikeaa. Vaikka kiinteistössä voi olla teknisiä virheitä, jotka aiheuttavat talon rappeutumista, terveysongelmia tai kiinteistö ei vastaa nykyajan vaatimuksia, sitä ei aina voi korjata tarpeiden mukaan. Asukkaat arvostelivat museoviraston, kaupungin virkamiehien ja lautakuntien jäykkyyttä ja kykenemättömyyttä nähdä asumisen ja elämisen nykyaikaisia tarpeita. "Kukaan ei halua asua museossa."

Seuraavilla sivuilla esitellään As Oy SUUNNITTELUN kahden asukkaan näkemyksiä ja kokemuksia asumisestaan ja suunnitteluvaiheessa olevassa putkiremonttihankeesta.



"70% tilaa, 5% näkymiä asunnosta ulos ja sisään, 5% hiljaisuutta, 15% luontoa, suojattua ulkotilaa, 5% mahdollisuus liikkua ilman omaa autoa. Kotona ovat tärkeitä asioita arkiset asiat, lepo ja meditaatio.

Haluan, että kotini on mahdollisimman pelkistetty ja yksinkertainen. En kestä liikaa tavaroita tai esineitä ympärilläni. Pelkistäminen antaa henkisen vapauden. Koska olen asunut monta vuotta ulkomailla, **kotini ei tarvitse olla yhdenlainen**. Koti voi joskus olla jopa hotellihuone. Silti jonkinlainen jatkuvuus ja lämpö on tärkeää. Sitä edustaa esim. kissani.

Jos se tarkoittaa kaiken vanhan ja kuluneen poistamista, en varmaan ole ajanmukainen. **Arvostan ajan tuomaa patinaa**, sitä että voin rakennuksesta lukea aikaa.



Raili

Haluan ottaa muiden asukkaiden näkökulmia huomioon arkkitehti, As Oy hallituksen jäsen

12 kotia:

- asuminen Suomessa
- asuminen Japanissa

Työ: 2. asunto

2. asunto



Kipupisteitä

"Tähän liittyvä sanasto tai kieli olisi vaatinut hirveen paljon enemmän paneutumista ja aikaa. Olen kyllä näitä suunnitteluasiakirjoja lkenut. Se oli 100-sivuinen niivaska + mallipohjat. Katsoin suunnilleen läpi, mutta hirveen vaikeee arvioida, missä siellä on ne olennaiset asiat mihin nimenomaan pitäisi kiinnittää. Että mihin ne ratkaisut johtaa. Se on tosi monimutkaista ja vaikeesti tulkittavaa.

Mä en pystykään tähän hommaan vaikuttamaan oikeestaan juuri mitenkään vaikka oonkin hallituksen jäsen [ja arkkitehti]. Se oli kaikista ahdistavin asia silloin alussa, kun haluttiin kaikki mahdollinen eikä missään vaiheessa keskusteltu siitä mitä mikäkin asia faktisesti maksaa ja paljonko mä oon valmis maksaaan siitä. Se suunnittelu oli hirveen utopistisella tasolla. **Mitkä ne vaihtoehdot on ja mitä ne maksaa?** Sit voi tehdä päätöksen.

Sä [konsultti] sanoit, että olisi ollut tärkeä tehdä tämänonen hankesuunnitelma, jossa **olis voitua asukkaiden kanssa prosessoida näitä vaihtoehtoja**.

Mää oon itte kokenut hallituksen jäsenenä, se tehdään hirveen pienellä joukolla se päätös. **Mitä muut ihmiset ajattelee?** Jo tää kun me kuultiin se hinta. Miten tää kerrotaan ihmisille, koska meidänkin yhtliössä on hyvin erilaisia ihmisiä, taloudelliselta asemaltaan. Tietääkö ihmiset mitä se oikeesti merkkää? Onks se henkisesti valmistautunut + tää kaikki käytännön rumba, joka tulee oleen ihan kamalaa?

Yllätti myös se kuinka monta eri asiaa joudutaan suunnittelemaan – **pienikin muutos suunnitelmissa aiheuttaa ketjureaktion. Ei tee mielel ehdottaa muutoksia, vaikka joskus haluaisikln."**

Hyviä kokemuksia

"Miten näe kustannukset ja laatu kohtaa? Siitä kuitenkin maksetaan aikamoinen hinta, niin siitä pitäis joku laatu olla. Laatu ei mun mielestä oo sitä, mitä näkyy ulospäin vaan se miten se homma ihan perustuksia myöten hoidetaan kunnolla."



Raili, arkkitehti, on asunut As Oy SUUNNITTELUSSA miehensä ja kissansa kanssa viimeiset kuusi vuotta. Hän toimii hallituksen jäsenenä ja kokee itsensä voimattomaksi vaikuttamaan monimutkaisessa hankkeessa tehtyihin päätöksiin ja suunnitelmiin. Hän on huolissaan muiden asukkaiden valmiudesta tulevaan hankkeeseen. Raili odottaa, että kustannukset vastaavat saavutettavaa hyvää peruslaatua kohtuullisesti.



"Hyvän asumisen salaisuus alkaa **miellyttävästä asuinpaikasta, joka on kaupunkimainen, mutta lähellä luontoa.** Sinne on helppo päästä monin tavoin, ja **lähipalvelut** ovat kivenheiton päässä [pienet liikkeet, ei supermarketit]. **Arkkitehtuuri on ajatonta** ja silmää miellyttävää, asunto on **avara, tilaa ja valoa** riittää kaikkina vuodenaikoina. **Varustelu on kaikin puolin ajanmukaista,** samoin virtuaaliyhteydet ulkomaailmaan. Näissä olosuhteissa on mukava **elää ja vletää** alkaa **perheen kanssa niin arkena kuin juhlanakin.** Koti on paikka, jossa viettää puolet valvellaolo- ja nukkumisajasta. Paikka, jossa ei halua stressaantua. Paikka, jossa vieteleään mielellään aikaa, levälään ja rentoudutaan."

31

Raino

Realismia toimintaan!

rakennusalan DI

9 kotia:

- asuminen Suomessa
- asuminen Tansaniassa

Hyviä kokemuksia

"Kun laitetaan 10-15 000€, jos siihen tulee 5-10% päälle ja tällä todellakin saa lunastettua realismia aikatauluun ja luotettavaa perustöön jälkeä, se tässä taloyhtiössä, asujaimiston kokemuksella, se ollaan valmiita maksamaa. **Se ilsählnta ei saa olla pelkästään koreampia asiakirjapapereita.**

Se on peruskämpä, niin siinä ei ihmevirityksillä saa mitään erityistä. Se, että **perusasiat tulee hoidettua kunnolla, että ne tosiaan toimii, se on meille kaikkein tärkeintä.**

Luotettava urakoitsija. Se ei tarkoita, että on iso ja tunnettu. Se voi olla mitä vaan 2-20 väliltä. Jos **rakennuttajakonsultti pystyy näyttämään, että heillä on jotain referenssiä,** se on aika lärkeää juttu. Tekee hyvää jälkeä, tekee realistisesti sovitussa aikataulussa ja hintakin mielellään kohtuullinen. Siinä onkin sellainen yhtälö, että tsemppiä vaan jos tällainen löytyy!"



Kipupisteitä

"Tehty kysely [hallituksen teettämä], se oli aika hurjan hyvin strukturoitu ja siinä kysyttiin tärkeitä asioita. Sen käänköpuolena oli siinä, että sen jälkeen **ei sitten saanutkaan mitään tietoa** kuinka nää kyselyn vastaukset otettiin vastaan. Mitä niistä on hyödynnetty ja mitä ei.

Taloyhtiössä asuu diplomi-insinööri ja arkkitehteja, hurjasti tietämystä. **Osataanko ne kaikki taidot ja avut valjastaa?**

Prosessihan elenee koko ajan: hallitus tekee työtä ja isannoitsija tekee työtä ja hallituksen palkkaamat selvittäjät ja konsultit tekke työtä ja laskee. Tätähän asukkaat ei nää. Siinä, että 4-5 kuukauteen ei kuulu mitään, se kesä tulee koko ajan lähemmäksi. Kun tiedotettais vaikka kuukauden välein, se rauhoittais nää pihaparlamentit. **Kun se menee suusta suuhun, niin se on todellakin kuin rikkinäinen puhelin, se [viesti] vaihtuu.**

Jos on erityistoiveita, maallikoita ei osata opastaa. Näitä isoja asioita, kun sa valitset tiettyjä juttuja. Kuulin, **joku D-rapussa oli tyytymätön siihen, kun hänen lattia-kaivonsa tuli keskelle lattiaa.** Tässä on mennyt pieleen se, ettei oo osattu opastaa mitä se tarkoittaa. **Se on semmoinen toimenpide, että käytännössä sitä ei voi enää valhtaa.** Toisin kun makuuhuone on maalattu väärällä värisävyyllä, niin se on puol päivää ja se on maalattu uudestaan.

Raino asuu As Oy SUUNNITTELUSSA vaimonsa ja kahden koiran kanssa toista vuotta. Rakennusalan ammattilaisena häntä huolestuttaa projektin epämääräisyys. Kokonaisuus ei vaikuta hallitulta, mikä aiheuttaa negatiivisia huhupuheita "pihaparlamenteissa". Hän toivoo eri osapuolien näkemysten ja taitojen valjastamista hankkeen ja asukkaiden hyödyksi.

4.2 As Oy TOTEUTUS

As Oy TOTEUTUS on kolmen rapun pistetalo. Kiinteistön miltei kaikista asunnoista on näköala läheiselle järvelle. Kiinteistössä on paljon siinä pitkään asuneita asukkaita, yhteensä 80. He ovat pääosin joko iäkkäitä tai nuoria, keski-ikäiset asukkaat ovat yleensä yksinasuvia naisia. Kiinteistössä on perinteisesti ollut paljon vuokra-asuntoja, joiden omistajina ovat erilaiset säätiöt, kuten Y-säätiö ja Diakonissalaitos sekä yksityiset henkilöt. Asukkaat ovat koko kiinteistön historian aikana olleet aktiivisia. Yhtiökokouksiin ja talkootoimintaan on osallistuttu innokkaasti, mutta osanotto on viime aikoina merkittävästi vähentynyt asukaskunnan ikääntyessä ja nuorten ollessa kiinnostuneita muista asioista.

Hallituksen jäsenet vaihtuivat usein ennen nykyistä hallitusta. Kaksi edellistä hallituksen puheenjohtajaa jopa muutti talosta pois ilmeisesti elämäntilanteen muuttuessa, mutta myös taloyhtiön riidellessä raskaasti esivalmisteluvaiheessa olevasta putkiremontista. Nykyisen hallituksen jäsenet asuvat talossa ja edustavat melko hyvin koko asukaskuntaa. Hallituksen puheenjohtaja on 39-vuotias yksinasuva tutkimuskoordinaattorina työskentelevä nainen. Hallituksen muut varsinaiset jäsenet ovat väestönsuojelun valmiussuunnittelusta eläkkeellä oleva, miehensä kanssa asuva nainen sekä kaksi noin 30-vuotiasta vaimon kanssa asuvaa teknisellä alalla työskentelevää miestä. Nykyisen hallituksen toiminta on aktiivista, yhteisymmärryksen ja pitkäjänteisyyteen pyrkivää.



sijaitsee
rauhallisella alueella
lähellä järveä



Sijainti	Espoo	Rakennusvuosi	1963
Asuntojen lukumäärä	62	Asuntojen koot	1h, 2h, 3h, 30-71 m ²
Vuokrattuja asuntoja	noin 40 %	Kerroksia/rappuja	3 / 5

Kiinteistön perustukset tehtiin 7-kerroksiselle talolle, mutta nykyinen kiinteistö on tuntemattomasta syystä 5-kerroksinen. Talossa on pienehköt parvekkeet sekä pieni ja huonokuntoinen hissi. Muita mukavuuksia talosta ei löydy. Asukkaiden mukaan kiinteistö on hyvä ja rauhallinen paikka asua. Alue on hiljainen ja tontti rajautuu metsikköön. Talvella, ja puiden harventamisen jälkeen nykyisin myös kesällä, asunnoista näkyy järvelle. Asukkaat tarkkailevat luontoa: he ihailevat maisemia, kuuntelevat lintujen laulua. Lasten äänten loppuminen läheisellä uimarannalla tarkoittaa sinilevää. Monelle paikka on kuin asuisi maalla, mutta bussi kulkee kuitenkin hyvin kiinteistön edestä ja palvelut ovat melko lähellä.

Asukkaat arvioivat kiinteistön keskimääräisesti reilusti kolmen ja puolen tähden kotitaloksi (1-5 tähden asteikolla):

- + Asukkaat arvostavat rauhallista ja idyllistä ympäristöä järvinäkymineen, tilaratkaisujen valoisuutta, toimivuutta ja "vanhanaikaista" tyyliä, nykyistä korjaamisen henkeä, pihan viihtyisyyden parantamista ja hyviä bussikulkuhyteyksiä.
- Kiinteistön heikkoutena pidetään talon perusmukavuuksien puutteellisuutta: hissi on pieni ja vanhanaikainen, huoneistoissa ei ole saunoja tai takkoja ja parvekkeet ovat melko pieniä.

Kiinteistön historiassa ei ole pitkäjänteistä korjaus- ja kehittämistoimintaa. Aiempi kulttuuri on ruokkinut ja ylläpitänyt asukkaiden keskuudessa asennetta, ettei ylläpitoon haluta tai tarvitse panostaa. Nykyinen isännöitsijä pitää kuitenkin keskeisimpänä tehtävänä kiinteistön teknisen kunnan ylläpitämistä, joten korjauksiin ollaan panostettu 1990-luvun lopulta alkaen. On tehty parvekeremontti, ikkunoiden huoltomaalaus, vesikaton kunnostuskorjaus ja siirrytty kaukolämpöön. Korjaustoimintaan on kuitenkin suhtauduttu ristiriitaisesti, mikä on aiheuttanut lukuisia ongelmia putkiremontin valmistelussa.

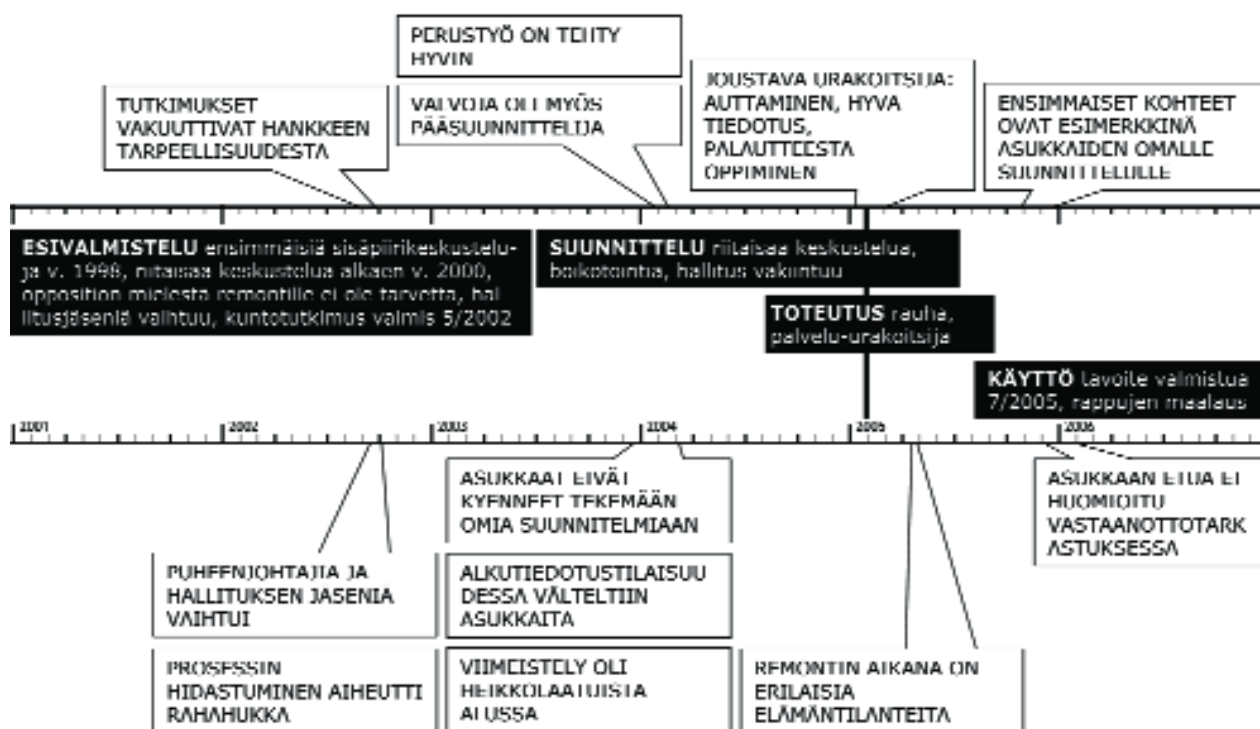
Riitaisa valmistelu – sujuva toteutus

Kosteusvaurioiset ja homeiset kylpyhuoneet herättivät hallituksen ja tiettyjen asukkaiden sisäpiirissä keskustelua 1990-luvun lopulla. Asia otettiin esiin yhtiökokouksessa vuonna 2000, mutta remonttiaikomus tyrmättiin täysin. Isännöitsijä ja hallitus ymmärsivät remontin kiireellisyyden ja teettivät vuonna 2002 kylpyhuoneiden kuntokartoituksen. Vuonna 2003 teetettiin vielä putkiston kuntotutkimus. Näiden perusteella todettiin, että putket kestäisivät todennäköisesti vielä 4-5 vuotta, mutta kylpyhuoneiden kosteusvauriot eivät voineet enää odottaa korjausta. Julkisuudessa käyty keskustelu putkiremonteista, kustannusten noususta ja tekijöiden vähyydestä lisäsivät painetta toteuttaa remontti mahdollisimman pian.

Remonttiprojektin valmistelu- ja suunnitteluvaihe oli riitainen ja yhtiökokoukset olivat raskaita. Taloyhtiössä ei saatu aikaiseksi yhteisymmärrystä putkiremontista ennen kuin kylpyhuoneiden kuntokartoitus todisti niiden uusimisen tarpeellisuuden. Tämän jälkeen käytiin vuoden 2003 aikana väkeviä riitoja remontin laajuudesta. Jotkut tavoittelivat laajempaa korjaushanketta, jonka yhteydessä samalla uusittaisiin muitakin kohteita, kuten asuntojen lämmitysjärjestelmät. Toisaalta kolme iäkstä ja pitkään asunutta henkilöä kannatusjoukkoineen vastustivat hanketta ja toivoivat pelkkien kylpyhuoneiden uusimista ja putkien korjaamista vasta, kun se on aivan välttämätöntä. Eri näkökulmia kannattavat asukkaat olivat ilmiriidassa eivätkä edes vanhat tuttavat tervehtineet toisiaan.

Hallitus vaihtui viimeisen kerran näiden riitojen aikana ja lopulta kuntotutkimuksen valmistuttua todettiin, että kylpyhuoneiden korjaamisen yhteydessä on edullisinta korjata myös putkistot. Suunnitteluvaiheessa jotkut asukkaat protestoivat hanketta edelleen jäämällä pois asukasilloista, joissa putkiremonttia käsiteltiin. Lopullisen hankepäätöksen jälkeen eri osapuolet ovat olleet ilmeisen tyytyväisiä tilanteeseen ja pahimmat riidat ovat loppuneet. Toteutusvaihe on edennyt suunnitellusti.

As Oy TOTEUTUS: hankkeen tavoitteet, kohteet ja asenteet	
Tavoite	Putkiremontin yhteydessä halutaan korjata talon osin kosteusvaurioiset märkätilat. Samalla uudistetaan kiinteistön vanhentunutta tekniikkaa. Näillä toimenpiteillä parannetaan asumisviihtyvyyttä ja ylläpidetään kiinteistön arvoa.
Remonttikohteet	Putkiremontin yhteydessä korjataan <ul style="list-style-type: none">• putket, vesijohdot, viemärit, sähkö- ja antennilinjat, ilmanvaihto, varaus kiinteälle tietoliikenneverkolle• asunnot: kylpyhuoneiden uusiminen• yleiset tilat: saunatilat, varaus pesutuvalle• rappukäytävien maalaus• ulko-ovien, vesikaton ja kourujen uusiminen
Kustannusarvio	Noin 420 €/m ²
Asenteet	Taloyhtiössä ollaan eri mieltä kiinteistön ylläpidosta, johon isännöitsijä ja hallitus pyrkivät tuomaan uusia kaukonkäisiä asenteita. Esivalmistelu- ja suunnitteluvaiheissa kiinteistössä oli iäkkäämpien ihmisten vahva oppositio ja hallitus vaihtui usein. Toteutusvaiheessa kukaan ei enää vastusta hanketta äänekkäästi ja tilanne on rauhoittunut.



As Oy TOTEUTUKSEN putkiremontin aikataulu. Suunnitteluvaihe oli riittävä, mutta toteutusvaihe on mennyt hyvin, osittain joustavan urakoitsijan ansiosta.

Taloyhtiössä pitkäänasuneille ja iäkkäille asukkaille tuleva hanke tuntui hyvin vaikealta. Jotkut sairastelivat paljon, joten heillä ei ollut henkisiä eikä fyysisiä valmiuksia suurelle muutokselle eikä myöskään taloudellisille rasituksille. Näiden asukkaiden aktiivinen hankkeen vastustaminen aiheutti taloyhtiössä kahtiajakoisuutta eri osapuolien välillä eikä hallitus jaksanut pysyä koossa. Valmistelun aikana kului paljon rahaa erilaisiin tutkimuksiin ja kustannustaso nousi hitaan valmistelun aikana. Eräs asukas arvioi tappion olevan noin 200 000 markan luokkaa.

Suunnittelun loppupuolella ja toteutusvaiheen alussa hankkeessa oli asukkaiden näkökulmasta monia ongelmia. Asukkaat eivät kyenneet tekemään omia suunnitelmiaan kunnollisten piirustusten ja muun materiaalin puuttuessa. Käytännön ongelmaksi muodostui isännöitsijän pitkä sairausloma, jonka aikana tiedottaminen oli vajavaista. Toteutusvaiheen alkutiedotustilaisuus aiheutti hämminkiä, kun suunnitelmia ei esitelty selkeästi ja kysymyksiin ei vastattu suoraan, vaan pyydettiin asukkaita itse etsimään asiakirjoista vastauksia. Kaiken lisäksi suunnittelun ja toteutuksen edustajat mumisivat niin hiljaisella äänellä, että asukkaat kokivat, että heitä vältellään.



Urakoitsija otti opikseen

Ensimmäisen linjan saneerauksessa viimeistelyn taso jäi heikoksi ja jotkut asukkaat päätyivät useiden pyyntöjen jälkeen korjaamaan esimerkiksi maalarin huonon työjäljen itse. Remonttia ei myöskään viety loppuun esimerkiksi ilmaston tasapainotuksen osalta, minkä seurauksena eräs asukas sairastui pölyisen sisäilman takia.

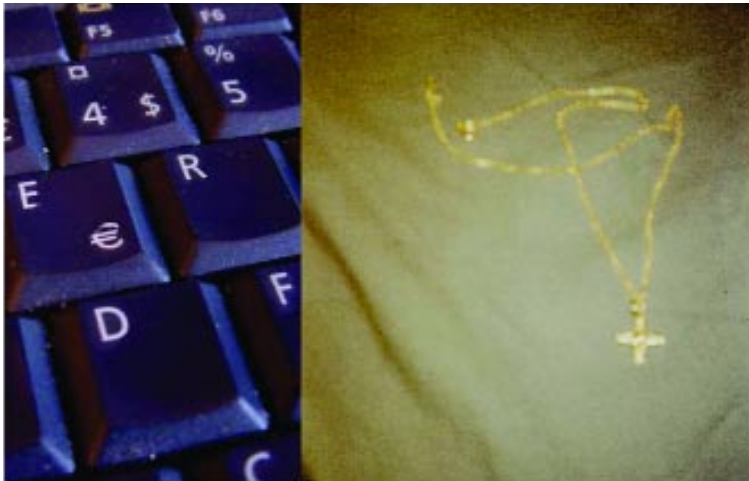
Urakoitsija otti kuitenkin opikseen hankkeen alkuvaiheen kömmähdykset. Alun huono tiedottaminen korvautui huolellisella ja säännöllisellä tiedottamisella. Tiedotteissa perustellaan, miksi jotain vaihetta suoritetaan ja mitä vaikutuksia sillä on asukkaiden elämään – esimerkiksi varoitetaan lemmikkieläinten pitämisestä asunnossa meluisten vaiheiden aikana. Urakoitsija on myös toiminut viisaasti eli ”heittänyt vettä liekeille” eikä ole päästänyt mahdollisia ongelmatilanteita hankaliksi. Hän on joutanut ja neuvotellut asukkaiden kanssa tarpeen mukaan. Remontin tekijät ovat kohteliaasti avanneet ovia, kantaneet kauppakasseja ja jopa lainanneet työvälineitään asukkaille viikonlopun ajaksi.

Asukkaat kokevat, että perustyö on tehty sekä suunnittelu- että toteutusvaiheessa hyvin. Valvojana toimii sama henkilö, joka oli myös pääsuunnittelija. Asukkaat kokevat, että valvoja tuntee heidät ja heidän tarpeensa ja osaa siten pitää heidän puoliaan.

Vastaanottotarkastuksen yhteydessä ilmeni kuitenkin jälleen ongelmia. Kaikkien toimijoiden tulisi aina huomioda, että asukkaiden elämässä on remontista huolimatta ja siihen liittymättömiä inhimillisesti raskaita tilanteita. Erään asukkaan läheinen oli juuri kuollut ja sureva tytär tullut kotiin. Vain puoli tuntia tämän jälkeen viisi vastaanottotarkastuksessa mukana ollutta henkilöä tuli asuntoon varoittamatta omilla avaimillaan. Vaikka perhe oli päättänyt ottaa tarkastajat vastaan, ajattelematon sisäänmeno loukkasi heitä. Tarkastuksessa asukas koki, että hänen mielipiteensä hukkui useiden henkilöiden näkemysten alle. Asukas ei saanut mitään korjauslistaa tarkistettavakseen, joten jatkotoimenpiteet jäivät arvoituksellisiksi.

Tutkimus ajoittui kiinteistössä siten, että ensimmäinen pistetalo oli saatu valmiiksi, toinen oli toteutusvaiheessa ja kolmas aloitettiin kuukauden kuluttua. Tämän viimeisen pistetalon asukkaat pystyivät tekemään omia yksilöllisiä suunnitelmiaan kaikkein helpoimmin, kun olivat käyneet katsomassa ensimmäisen rapun tuloksia paikan päällä.

Seuraavilla sivuilla esitellään As Oy TOTEUTUKSEN kahden asukkaan näkemyksiä ja kokemuksia asumisestaan ja kiinteistön toteutusvaiheessa olevasta putkiremontista.



"Otetaan yksi **lämpöinen asunto**. Siitä tarvii varmaan lähteä. Lisälään noin **95 prosenttia arkielämää ja 5 prosenttia juhlaa**. Mun mielestä ihan kohtuullisen hyvä jako. Ja sen jälkeen sisustetaan sitä kämppää sopivasti silleen, että se **tuntuu viihtyisältä ja omalta**. Jos siihen sotkee vielä jonkun verran **ystäviä ja tuttavii ja kavereita**, minusta siitä syntyy aika hyvä asuminen.

Kodissani on tärkeintä:

Oma rauha.

"Kodikkuus", lämpimyyys, siisteys.

Käytännöllisyys.

Kotini pitää minusta huolta ja mina yritän pitää siitä huolta."



Kipupisteitä

"Mä oon muutamaaan olteeseen siellä käynyt. Ensin hakemassa vaan postia, kun **mä hölmö unohdin kääntää postini** sinne, mihin mä lähin evakoon. Nyt tuli muuttaman päivän postit väärään paikkaan.

Eri työvaiheista tiedottaminen [olisi hyvä], vaikkei ne just koskisikaan sitä omaa asuntoa. Kun kerrostalossa äänet kuuluu helkkarin hyvin niin äänekkäästä yövaiheesta tiedottaminen olisi erittäin kiva juttu. Koska se asukkaille on erittäin vaikeaa lukemalla yleistä aikataulusuunnitelmaa: milloinhan se kivipora iskee mihinkin seinään tai iskeekö se? Ajolin jostain kauempaa, mä olin säädyttömän myöhään kotona ja ajattelin, että seuraavana aamuna että nukunpas, mutta en sitten nukkunut. Vaikka sä et sille mitään tekisikään, vaikka et muuttaisi omaa aikatauluasi pätkääkään niin se, että sä tiedät että seuraavana aamuna heräät 7.30-8, niin aullaa jo huomallavasli. Ei tarvitse saada oma herätyskello kuin viisi minuuttia ennen sitä kiviporaa soimaan, se jo riittää."



Hyviä kokemuksia

"Mä tein keittiöremontin itte ennen tätä putki-remppaa ja sitä jossain määrin jännitin, mitähän kaikkee siellä joudutaan oikeesti tekemään. Tää mestari kävi kertaalleen crikseen kääntymässä siinä mun kämpässä ja **kateltiin sitä hetken aikaa eikä siinä ollut yhtään mitään ongelmaa**.

Urakoitsijan kanssa kaikki sujui crittään hyvin. **Alna saa klinni, alna tuntuu saavan häiritä** aina kun on joku asia, mitä pitää hoitaa, se hoituu.

Polysuojauksen tein itekin kohtuullisen pedanttisesti, niin on tehnyt urakoitsijakin, että siellä on ohkasta muovia seinilläkin jne. En usko että sinne kauheesti jää pölyä, vaikka pölyäviäkin yövaiheita on ollut. **Mullakin on kylppäristä nyt lattia jo purettu, niin hiton hyvin tuntunut korjaavan jälkensä.**

"Samalla rufjanssilla taloyhtiön antenniverkko uusiksi. Mulla oli luvattoman huono TV-kuva lähelkiseslä verkosta. Mä oon ilmeisesti jonkun linjan pää. Mä näen irtoantennilla huomattavasti paremmin telkkarin kuin taloantennilla. **Antenniverkosta tehdään digikelpoinen.** Ja antenniin tulee kaapelikytkentä. Se ei ole edes kaapelikelpoinen se tähetkinen verkko."

Santeri, teekkari, asuu ensimmäisessä omistusasunnossaan yksin. Hän arvostaa urakoitsijan joustavuutta ja kykyä soveltaa hanketta hänen tarpeidensa mukaan. Suurimpana ongelmana on ollut yksittäinen tapaus, jossa hän yllättäen heräsi aikaisin aamulla kellaritilojen lattioiden poraamiseen. Työvaiheesta olisi hänen mukaansa pitänyt tiedottaa, jotta hän olisi osannut henkisesti valmistautua siihen.

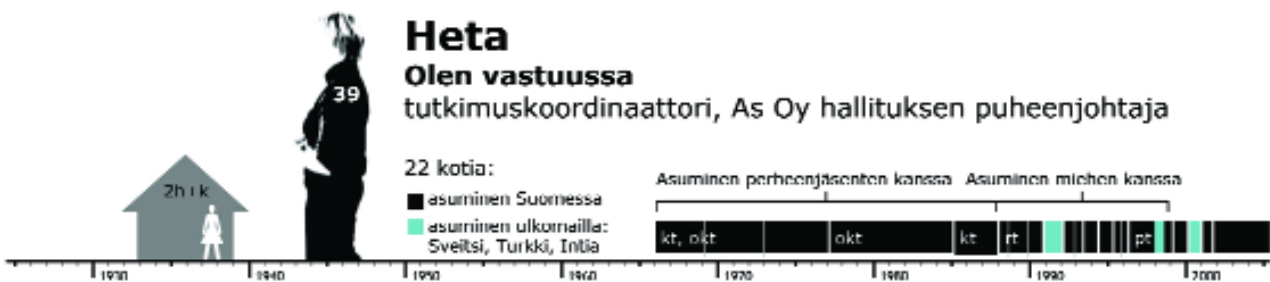


"Minulle on tärkeää, että ikkunoista ei näy suoraan naapuriin tai esim. tielle = **yksityisyys**. Mulla on se järvi siellä makuuhuoneen olohuoneen puolella, että mä saan siellä alasti liikkua kotona.

Kaunis ympäristö puineen ja järvineen, lenkkipoikuineen; kaikkea tätä voi katsoa isolta terassiparvekkeelta. Sen minä toivoisin vielä, että monis [lenkkipolut].

Töiden jälkeen olen käynyt **lähellä kotia sijaitsevassa kaupassa, apteekissa, postissa ja kirjastossa.** Aamulla töihin lähtiessä auto on kuiva ja lämmin oltuaan **autokatoksessa. Istun kotona iltaa takkatulen äärellä kylvyn tai saunan jälkeen.**

Lähellä kiva ravintola, jonne voi mennä syömään laikka istumaan muuten iltaa. Piha olisi **semmoinen puutarhamainen, että siellä olis hyvä oleskella, tilaa.**"



Heta

Olen vastuussa

tuotantokoordinaattori, As Oy hallituksen puheenjohtaja

22 kotia:

- asuminen Suomessa
- asuminen ulkomailla: Sveitsi, Turkki, Intia

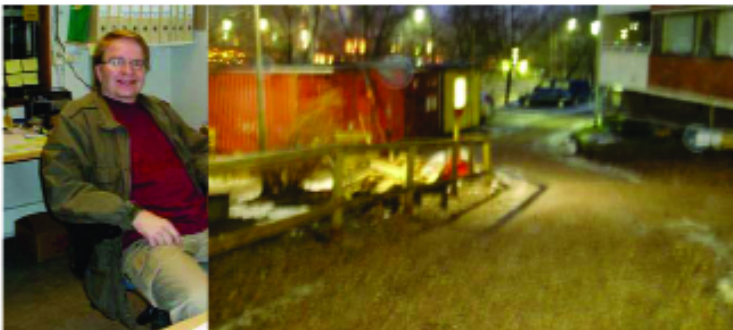
Asuminen perheensä kanssa Asuminen miehen kanssa

Hyviä kokemuksia

"Oon saanut asukkailta palautetta, että työmiehet on kohteliaita. Olin kerran mukana, kun urakoitsija kävi yhen vanhemman henkilön luona. Oli luvannut viellä ylimääräisen pöydän pois ja he veivät sitten ihan ylimääräisenä työhönsä. Ettel ole semmoista, että ei kuulu meidän urakkaan, me ei tehdä tätä, vaan autetaan. **Urakoitsija on joutanut monissa asioissa.**

Urakoitsija ja valvoja ja isännöitsijä ja hallituksen yhteistyö on ollut hirveen sujuvaa. Se on tapahtunut monella tavalla, on käytetty sähköposteja, puhelinta ja tietysti tärkein on nää työmaakokoukset joka toinen viikko. Työmaatoimikuntaan valittiin kolme hallituksen jäsentä.

Urakoitsija on tiedottanut aina hirveen hyvin asukkailla. On portaisiin tullut [esimerkiksi] **tiedote, että teillä alkaa nyt sitten ensi viikolla se ja se ja muistakaa, että koiria ei saa pitää sisällä.** Urakoitsija on huolehtinut, on että **pihat siistinä.** Siellä on harjat joka portaassa. Urakoitsija on aina harjannut niitä portaitaikoja tai pyrkinyt pitämään siistinä ne tilat siellä."



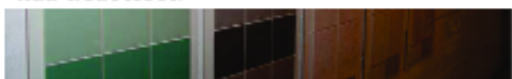
Kipupisteitä

"Isännöitsijä periaatteessa valehteli. Tietysti varsinkin välittäjä sanoi, ettei missään tapauksessa tuu 10 vuoteen. **Mä laskin, että mulla ei ollut varaa ostaa semmosta asuntoa, missä olis tehty putkiremontti.** Mun olis pitänyt tinkiä kymmenen neliöä.

Päätöksenteko kesti hirveen kauan. **Kun taistelu oli kovimmillaan taloyhtiössä puheenjohtaja lähti pois, muutti.** Mä silinä olin puheenjohtajana. Mulla oli semmoinen tunne, että mä en jaksa tätä. Mulla on omat työt ja kaikki. Mulla oli semmoinen tunne, että mä haluan lähteä pois. Mutta sisukkaasti vain jatkoin. Mä en halunnut, että taas vaihdetaan puheenjohtajaa.

Rakennusarkkitehti valitsi ne [laattavaihtoehdot]. Ne oli tosi erikoiset ratkaisut sitten. **Monikaan asukas ei ole ottanut niiltä vaihtoehtoja** ja urakoitsija oli niin joustava, että he ottivat vielä 4-5 laattavaihtoehtoa siihen vielä lisäksi.

Taloyhtiön puolesta varmaan tammosta yksitiedottamista olis saanut olla enemmän ja ehkä näille osakkailla, jotka eivät asu siellä. Tässähän on ongelma monesti taloyhtiöllä, että kummalle ne nyt laitetaan, **laitetaanko ne asukkaalle vai osakkaalle vai molemmille nää tiedotteet.**



Heta, tuotantokoordinaattori, asuu useiden omakotitalojen ja rivitalojen jälkeen yksin omissa kaksiossaan. Hän on hallituksen puheenjohtajana ollut hankkeessa tiiviisti mukana ja ottanut vastustajien kanssa riitelyn raskaasti. Urakoitsijan, hallituksen ja isännöitsijän yhteistyö on ollut hänen mielestään joustavaa ja hanke on edennyt positiivisissa merkeissä.

4.3 As Oy VALMIS

Alkuperäiset asukkaat As Oy VALMISSA olivat kiinteistön perustajajäseniä. He työskentelivät eräässä rakennusalan yrityksessä ja koontuivat 1950-luvun alussa yhdessä rakennuttamaan itselleen taloa. Talon kaikki suunnittelijat olivat myös sen asukkaita: arkkitehti, keittiösuunnittelija ja insinöörit. Ainoastaan urakoitsija oli ulkopuolinen taho.

Nykyisin taloyhtiön ikäjakauma on melko tasainen, mutta paino on nuorilla ja eläkeikäisillä yksinasuvilla ihmisillä. Nuoret asukkaat ovat yleensä lyhytaikaisia. Kiinteistössä asuu edelleen muutamia alkuperäisiä asukkaita, joille kiinteistö on erityisen merkityksellinen itsellerakentamisen takia. Asukkaat ovat aiemmin olleet aktiivisia, mutta nykyään pihataloita tai muita tapahtumia ei järjestetä.

Hallitus koostuu talossa asuvista asukkaista ja sijoittajasta. Hallituksen puheenjohtaja on 35-vuotias yksinasuva diplomi-insinöörimies, joka oli tutkimuksen aikaan muuttamassa talosta pois. Hallituksen muut varsinaiset jäsenet ovat miehensä kanssa asuva noin 55-vuotias juristinainen ja noin 60-vuotias muualla asuva talouspäällikkö. Hallitus pyrkii toiminnallaan pitkäjänteisyyteen. Se toivoo talon asukkailta näkemyksiä ja tukeuu mielellään ulkopuolisiin asiantuntijoihin varsinkin korjausrakentamiseen liittyvissä asioissa.

Kiinteistö on pieni ja 24 asunnon asukkaat tuntevat toisensa melko hyvin. Asukkaat kokevat alueen rauhalliseksi ja turvalliseksi paikaksi asua. Talo sijaitsee isolla tontilla vanhassa kauppalassa rajautuen toiselta laidaltaan metsikköön. Alue on melko väljästi rakennettua, mutta sitä ollaan tiivistämässä uudella rakennuskannalla. Kiinteistössä on sauna, pesutupa ja kuivaushuone. Talossa ei ole hissiä. Parvekkeet ovat pienehköjä. Kiinteistöstä on hyvät juna- ja linja-autoyhteydet. Lähistöllä on hyvät peruspalvelut ja joitakin ostopalveluja tarjolla: esimerkiksi kauppa, kioski, huoltoasema sekä kauneushoitola.



As Oy VALMIS ★ ★ ★

on asukkaiden itsensä rakennuttama



Sijainti	Helsinki
Rakennusvuosi	1954
Asuntojen lukumäärä	24, joista kiinteistön omistuksessa ollut talonmiehen asunto myytiin remontin yhteydessä
Asuntojen koot	1h, 2h, 4h, 30 -85 m ²
Vuokrattuja asuntoja	noin 50 %
Kerroksia/rappuja	2/3

Asukkaat arvioivat kiinteistön keskimääräisesti vajaan kolmen ja puolen tähden kotitaloksi (1-5 tähden asteikolla).

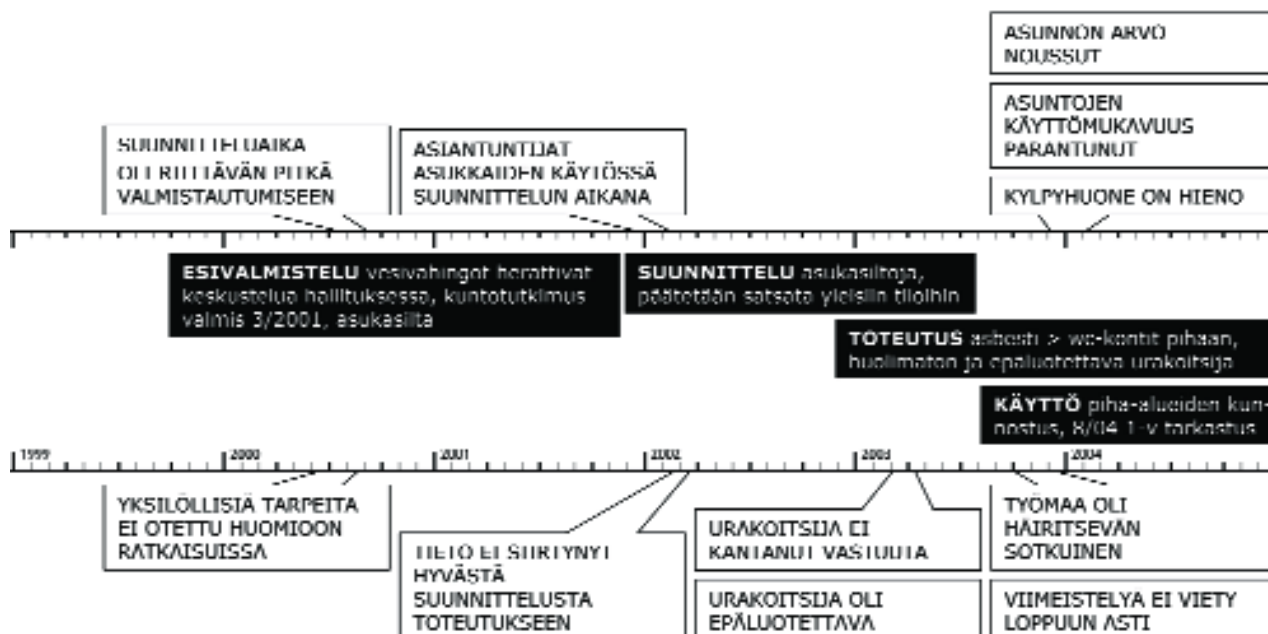
- + Asukkaat arvostavat rauhallista ja väljästi rakennettua aluetta ja tontin rajautumista metsikköön, hyvää läheistä ulkoilumaastoa, hyviä kulkuyhteyksiä bussilla ja junalla, hyvää teknistä kuntoa, rakennuksen alkuperäistä vanhaa hyvää rakennustyyliä ja kiinteistön historiaa eli asukkaat olivat rakennuttajia.
- Kiinteistön heikkoutena pidetään asuntojen pienikokoisuutta, vanhaa pihaa, joka ei ole puutarhamainen, talonmiehen lähtemisen jälkeen siisteyden laskemista, hissien puuttumista ja talon näkyvien osien, varsinkin rappukäytävien ja ovien huonoa kuntoa.

Kiinteistössä on tehty pitkäntähtäimen suunnitelma vuoteen 2014 asti. Taloa on korjattu myös aiemmin säännöllisin toimenpitein: 1992 kunnostettiin parvekkeet ja julkisivu, 1994 siirryttiin kaukolämpöön, 1999 parvekkeet maalattiin ja vesieristettiin ja putkiremontti tehtiin 2001-2003. Vuonna 2005 on tarkoitus määritellä julkisivun korjaustarve. Vuonna 2006 tarkastetaan sokkelit, tuuletusparvekkeet, pihan viemärointi ja pihaistutukset ja korjataan tarpeellisin osin ja vuonna 2007 uusitaan jätekatos.

Suunnittelun ja toteutuksen kuilu

Remonttiprojekti vietiin läpi ammattilaisvoimin. Kukaan hallituksen jäsenistä tai isännöitsijä ei tuntenut rakennustekniikkaa, joten heillä oli vahva luottamus suunnittelun ammattilaisiin, jotka toivatkin asiantuntemustaan niin hallitustyöskentelyyn kuin asukasiltoihin. Putkiremontti eteni suunnitelmien mukaan ja matkalla ilmenneet taloyhtiön asukkaiden mielipide-erot olivat tasoiteltavissa asiallisesti keskustellen. Putkiremontti valmisteltiin suunnitelmallisesti ja rauhallisesti kahden vuoden aikana muutamien vesivahinkojen ilmettyä. Hankkeen valmistelun apuna käytettiin mm. kuntotutkimusta.

As Oy VALMIS: hankkeen tavoitteet, kohteet ja asenteet	
Tavoite	Taloyhtiössä halutaan korjata ja kehittää kiinteistöä suunnitelmallisesti ja kohde kerrallaan. Pitkäjänteisellä toiminnalla ylläpidetään ja parannetaan asumisviihtyvyyttä.
Remonttikohteet	Putkiremontin yhteydessä kiinteistössä uusittiin: <ul style="list-style-type: none"> • putket pinta-asennuksena, sähkö-, puhelin- ja antennilinjat, ilmastointi • asunnot: kylpyhuoneet • yleiset tilat: saunatilat, pesutupa ja kuivaushuone • pihan asfalttipinta
Kustannukset	Kokonaiskustannus 640 €/m ² , mutta taloyhtiön omistaman asunnon myynnin jälkeen 540 €/m ²
Asenteet	Taloyhtiössä halutaan pitää kiinteistöstä huolta pitkäjänteisesti kohtuullisin kustannuksin. Putkiremontti oli pitkän tähtäimen suunnitelman toteutusta.



As Oy VALMIIN putkiremontin aikataulu. Hankkeen suunnittelussa oli riittävästi aikaa eri osapuolien hankkeeseen valmistautumista varten, mutta toteutusvaiheessa oli ongelmia epäluotettavan urakoitsijan takia.

Asukkaiden mukaan hanke oli valmistelu- ja suunnitteluvaiheessa hallinnassa. Suunnitteluvaihe oli riittävän pitkä, jotta asukkaat, hallitus ja muut tahot saivat rauhassa valmistautua henkisesti ja taloudellisesti tulevaan hankkeeseen. Tänä aikana hallituksella oli myös mahdollisuus tiedottaa suunnitelmista riittävästi, mikä auttoi asukkaiden valmistautumista. Suunnitteluvaiheessa oli tarjolla useassa eri asukasillassa asiantuntijoita, joiden kanssa asukkaat saivat keskustella omista tarpeistaan ja kysellä mieltä askarruttaneista asioista. Suunnittelussa jäivät kuitenkin huomioimatta muutamat asukkaiden erityistarpeet. Esimerkiksi nykyinen pieni allas tuo tilaa kylpyhuoneeseen, mutta se tekee peseytymisen hankalaksi erityisesti ikääntyneille ihmisille.

Ongelmia syntyi toteutusvaiheeseen siirryttäessä: tieto ei siirtynyt suunnittelijoilta toteuttajille. Toteutusvaihe olikin asukkaiden näkökulmasta täynnä vaikeuksia. Asukkaat joutuivat tiedon välittäjiksi ja jopa suunnittelijoiksi. Toteuttajille oli epäselvää, millaisia ratkaisuja oli ylipäättään suunniteltu ja millaisia yksilöllisempiä toimenpiteitä asukkaat toivoivat. Asukkaat saivat kertoa ja toistaa näkemyksiään ja toiveitaan kyllästymiseen asti. Eräs asukas soitteli urakoitsijan edustajille ulkomailta ja yritti selittää puhelimesta, miten työ kuuluisi tehdä. Urakoitsijan edustaja ei kuitenkaan halunnut ymmärtää asukkaan toiveita, vaan sanoi asioiden menevän vaikeaksi. Asukkaat myös piirsivät ja kopioivat piirustuksia uudelleen selittääkseen suunniteltuja ratkaisuja. Urakoitsija ei myöskään koskaan tehnyt sopimuksen mukaisia jokaisen asunnon seinälle tulevia huoneistotauluja. Asuntokohtaisessa huoneistotaulussa piti näkyä pohjapiirros, ko. asunnon erityisratkaisut ja aikataulu sekä toteuttajan että asukkaan käyttöön.

Asukkaat epäilivät työmiesten luotettavuutta. Tämä johtui useista yksittäisistä tapauksista, jotka jäivät selvittämättä: rapun kellariovi oli kaksi kertaa potkaistu auki, vastamaalattulla lattialla löytyi isoja jalanjälkiä, valot olivat usein päällä työajan ulkopuolella ja ovia ei pidetty sovitusti kiinni. Eräs asukas huomasi yhden kerroksen asunnon ovien olevan auki käydessään viikoittaisella remonttitarkastuksellaan puolen yön aikaan lauantaina. "Ensimmäinen fiilis oli se, että onks täällä käyny joku?"

Urakoitsijan suullinen ja kirjallinen vastaus reklamaatioon oli asukkaan syyttäminen kuvittelemisesta, koska "heidän hyvät työmiehensä eivät voi jättää ovia auki". Kun asukkaat kokivat, että kiinteistössä liikkui epäluotettavaa väkeä putkiremontin aikana, he olisivat toivoneet mahdollisuutta suojata henkilökohtaiset tavaransa lukitun tilan taakse, koska suojamuovit eivät takaa turvallisuutta.

Urakoitsija ei ollut halukas korjaamaan havaittuja vikoja puutelistojen mukaan, vaan pyrki välttämään vastuutaan sanomalla, etteivät muutokset ole enää heidän vastuullaan. Eräällä asukkaalla pyykinpesukoneen vesipiste oli sijoitettu niin alas, ettei päättätävää konetta saanut auki ja suihkukopin seinät oli asennettu väärin päin eli sisäpuolen sileä pinta oli ulkopuolella. Urakoitsija korjasi lopulta nämä viat erillistä maksua vastaan. Urakoitsijan mukaan remonttiraja on hyvin tarkka eikä suostunut vaihtamaan esimerkiksi alkuperäisestä koosta poikkeavaa kynnykslistaa, joka paljasti betonin kynnyksen ja parketin välistä.

Asukkaat peräänkuuluttavat rakennusurakoitsijoilta empatiakykyä. Koti on intiimi ja tärkeä alue ihmisille ja putkiremontti heidän kodissaan on merkittävä asia. Sosiaalisten taitojen merkitys kasvaa, kun kysymys on ihmisten omissa kodeissa ope-roimuksesta. Uudisrakentamisen aikana asukkaaseen ei olla niin läheisessä ja arkises-sa kontaktissa. Pihan asfaltoinnin yhteydessä tiedotettiin säännöllisesti, mitä asukkaat olisivat toivoneet myös putkiremontin yhteydessä.

Myös työmaan siisteys on olennainen asia. Kun jätteet lojuivat As Oy VALMIIN työmaalla monta viikkoa näkyvillä, se häiritsi jopa naapuritalossa asuvia asukkaita. Työmaan siisteys antaa vaikutelman toteutusvaiheen järjestelmällisyydestä ja luotet-tavuudesta.

Lopputuloksen laadusta ollaan ylpeitä

Asukkaiden mielestä putkiremontin lopputulos on kuitenkin hyvä toteutusvaiheen hankaluuksista huolimatta. Asukkaat mielellään ylistävät näkyvää lopputulosta: "makeeta, kiva, hieno, siisti kylpyhuone". Erityisesti lähtökohtaan verrattuna uusi kylpyhuone on heidän mielestään jopa uskomattoman hieno. Eräs asukas kertoi in-noissaan esitelleensä uutta kylpyhuonetta kaikille vierailuille tuttavilleen. Varsinkin lattialämmitystä on kiiteltu. Asumismukavuuden koetaan parantuneen ja asunnon arvonkin nousseen.

Seuraavilla sivulla esitellään As Oy VALMIIN kahden asukkaan näkemyksiä ja ko-kemuksia asumisestaan ja valmistuneesta putkiremontista.



"Työläiskodista Sörkän sydäimestä lähtöisin hellahuoneesta, 30-luvun pula-aikaan syntyneenä ei ollut muuta haavetta, kuin **koti, jossa olisi ollut pieni soppi myös lapsen yksityisyyteen**. Silloin kun ne naita beduinitelttoja rakensivat, Kaisa asui just tässä yläpuolella. Se huusi ja äiti lähetti korin kanssa aina matkaan. **Siinä oli hirveen kiva tää lapsiporukka, ne viihtyivät yhdessä ja saivat leikkiä pihassa. Nythän ei ole kuin kolme pientä lasta.**

[Tämä] on ollut hyvä paikka asua **laajojen metsikköjen ansiosta**. Ei tämä ole enää mikään "käpykylä" niin kuin meille 50 vuotta sitten sanottiin kun rupesimme taloa rakennuttamaan.

Mä käyn kolme neljä kertaa Pirkkolassa **uimassa**, kilsan vetäsen. Keskuspuistossa pysyy **hihtelemään**."



Hyviä kokemuksia

"Se oli toi **lattialämmitys**, joka minusta on aivan ihana, upee. Ja sittenhän mulla on **keittiö ja kylppäri täysin uudet**. Oli alkuperäiset kauheat, viisi kertaa vähän töhräytyt ovet. Sehän on mulle alvan upeeta. Ja sitten toi sähkö, tää mikä uusittiin. Se on kans hitsin tärkeä asia."



Kipupisteitä

"Mä ille oon ollu rakennusalalla. Mä tykkäsin, hirveesti kiinnitettiin huomiota millä tavalla ne kaikki kamat on siellä ulkona. Minusta ne oli vähän sotkuisesti, naapuritalosta yksi rouva, ettekö nyt voisi niitä korjata. **Hirveet romulavat oli siinä ulkopuolella. Vessan kynnyks, joka on liian korkea** ilmeisesti olosuhteiden pakosta. [Aulikki kertoi jumpassa käyvistä ikäihmisistä, joilla jalka ei nouse cm korkammalle.] "Ei mulla mitään lattialämmitystä" [sanoi 90-v naapuri]. "Onhan sulla koko vessa laatoitettu" [vastasin]. Hänellä oli nolllilla se. Mä panin sen ja sanoin "elä koske siihen, mä tulen huomenna". Ja sitten se oli ihan lämmin. Että vanhukset ovat sen sorttisia, joku asia voi mennä ohii. Meillä oli sähkökatkaisija [ennen wc:n] ulkopuolella. Ja nyt hän tietysti hapuilee sitä, ja nyt se uusi katkaisija onkin sisäpuolella. **"Muista nyt että se katkaisija on sisäpuolella, eläkö koske tähän"** [sanoin hänelle]. Vahingossa voi hapuilla ja se menee nolllille. Pitäisi meikain panna teipillä hänelle, "elä koske tähän".

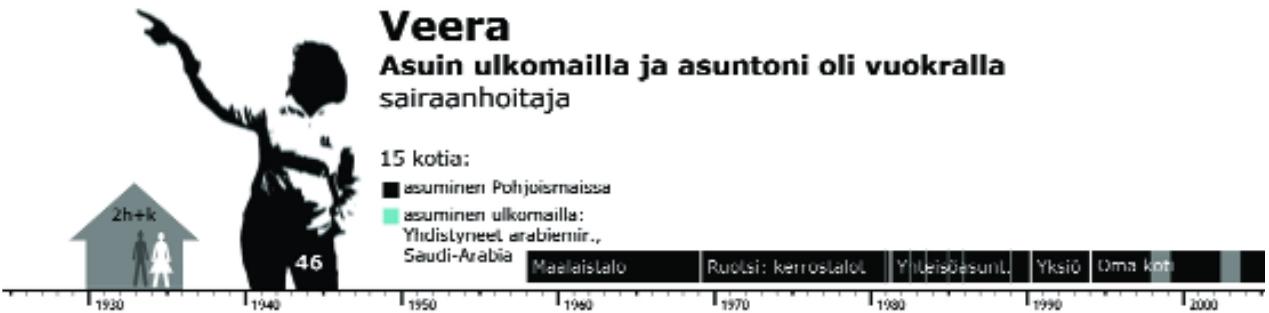
Putkiremontti oli kallis – mutta korjaamista varmasti löytyy. **Täytyy kulutenkin ajatella asukkaiden rahallista panosta** putkiremonttiin (minun osuuteni 24 000 €)."

Eläkkeellä oleva Aulikki on yksi kiinteistön perustajajäsenistä ja on asunut talossa sen valmistumisesta lähtien yhteensä yli 50 vuotta. Aulikki odotti hankkeelta hyvää laatua työskenneltyään itsekin rakennusalalla. Pihan sotkuisuus harmitti häntä, mutta lopputulos on upea. Aulikki on opettanut naapurin vanhempaa rouvaa käyttämään uuden kylpyhuoneen lattialämmitysjärjestelmää.



"Jos vertaa mitä ulkomailla on ollut ja mitä Suomessa, tämä on vähän itäblokkimaista, asutaan ahtaasti ja vessat ovat pieniä, ei mitään kylpyhuoneita. Muualla ne ovat huoneita, jopa joka makuuhuoneessa oma kylpyhuone. Mulla on vessassa ikkuna ja on seuraavassa, muuten en sitä osta. Oma sauna ei ihan välttämätön, jos on tällainen kuin meillä on lämälalon sauna, se ihan menettelee.

Ensiksi täytyy huonokorkeuden olla vähintään 265 cm, jotta huoneet ovat avaria. Ikkunalaudat joka huoneeseen, mikä luo viihtyisyyttä, saa laittaa kasveja. Lattial pitäisi laittaa luonnonmateriaalista. Tietoliikenneyhteysverkko on tärkeä, talokohtainen laajakaista. Luonnonläheisyys, kun on maalta kotoisin, on tärkeää. Tuossa [meidän talossa] on kivasti, on isoja puita ja on puutarhaa, luonnon puita ei nostokurkia."



Hyviä kokemuksia

"Lopputulos on hyvä, laadukkaat materiaalit, olivat hyvät, minusta valikoimat olivat myöskin hyvät. En tiedä, jos itse olisin halunnut valita ihan omat, miten se olisi onnistunut. Minusta nuo olivat hyvät, ihan keskivertovant. Se oli myös hyvä. Aikataulu piti tässä aika hyvin. Iso saavutus näin isossa remontissa. Onko se nyt viikko tai vähän yli sen suunnitellun, ei se minusta mikään katastrofi ole kyllä. Ainakaan kokonaiskustannus ei saa maksaa enempää kuin esim. tuollaisissa vuokra-asunnossa, jos maksaisi vuokraa. Tuohan on vielä alle tuon alueen vuokratason, mikä mullakin on 385 €, yhtiövastike plus hoitovastike. Ei tullut kuitenkaan niin korkeaksi, vaikka kokonaissumma aika paljolta kuulosti."



Kipupisteitä

"Tiedotus minun osalta meni vähän piippuun, olin ulkomailla. Mä sain [putkiremonttia koskevan kirjeen] vasta kolmen kuukauden kuluttua lähettamisestä. Vuokralainen sal ohjeen avata kaikki tätä asiaa koskevat kirjeet, mutta hän ei ollut MUISTANUT. Pitäisi ottaa huomioon, että elämässä on eri tilanteita. Ei voi vaatia ihmisiltä, että on aina paikalla. Mun pesukoneen liittimen johtoa olisi pitänyt katkaista. Niin ei sitä enää voi tehdä, täytyy itse maksaa. Vaikka se ilmiselvästi oli heidän vikansa. Urakka loppuu ikkunaan, ulkoseinään tavallaan, kylpyhuoneen kynnyksen olisi aina vielä sitä urakkaa, myös eteisen puolella. Että tuu semmoinen keskeneräinen, nytkö ne on jo lopettaneet, pikkuisen vain jäi tekemättä." [Kynnyksen ja lattian välistä pilkotti betoni]. Kaikki romut ja roskat pois, että kävis vielä joku tarkastaja katsomassa että ne on todella viety kaikki pois, niin kuin täälläkin on ihan pyöräkellarissa. Se luvattiin hoitaa [1 v tarkastuksessa], mutta ei ole hoidettu vielä tänäkään päivänä!"

As Oy VALMIISSA on sairaanhoitaja-Veeran ensimmäinen omistusasunto. Hän työskenteli remontin aikana ulkomailla ja vuokrasi asunnon siksi aikaa eteenpäin. Ulkomailla asuminen aiheutti hankaluuksia, kun vuokralainen ei muistanut informoida suunnittelun etenemisestä ja Veera joutui puhelimitse selittämään toiveitaan. Kokonaiskustannukset pysyivät kuitenkin Veeran mielestä kohtuullisina ja lopputulos on laadukas.

Perusparantaminen asukkaiden näkökulmasta

5

5.1 Kipupisteitä ja hyviä käytäntöjä

Edellisessä luvussa esitellyt kolmen tutkitun putkiremonttihankeeseen kuvaukset osoittavat, että asukkaiden kokemukset ja tarpeet ovat yksilöllisiä. Kokemukset muokautuvat ajan myötä hankkeen edetessä. Merkittävimpänä vaikuttajana on itse prosessi, joka ei ole asukkaille selkeä. Se on asukkaiden näkökulmasta hajanainen ja hallitsematon ammattilaisten määrittämä ja ihmisten elämään sopeutumaton pakollinen, mutta epämääräinen järjestelmä. Asukkaat ovat prosessille alisteisia ja kokevat olevansa voimattomia vaikuttamaan sen etenemiseen.

Asukkaille putkiremonteissa on kyse yksityisimmän alueen, kodin, arvaamattomasta muuttumisesta. Ennustamattomat muutokset kodissa ja kotitalossa sekä uusien, vieraiden ihmisten tunkeutuminen yksityisalueelle aiheuttavat yksilöstä riippuen erilaisia reaktioita.

Valmisteluvaihe on kriittinen putkiremontin perustan luomisen kannalta. Avoin keskustelukuluttuuri edistää, kun taas asukkaita eriarvoistava sisäpiirikeskustelu hankaloittaa yhteisten tavoitteiden ja visioiden luomista taloyhtiössä. Mitä parempi yhteisymmärrys ja tasavertaisuus saadaan luotua kaikkien asukkaiden ja osakkaiden kesken, sitä helpompi hanketta on myöhemmin viedä eteenpäin. Riittävän pitkä valmistelu-aika antaa asukkaille mahdollisuuden yksilöllisten suunnitelmien alustavaan pohtimiseen.

Suunnitteluvaihe on usein asukkaille näkymätön tapahtuma. Hallituksen jäsenet ja isännöitsijä toimivat suunnittelijoiden kanssa yhteistyössä, mutta vaihe ei varsinaisesti kosketa taloyhtiön muita asukkaita. Mitä paremmin suunnittelun etenemisestä tiedotetaan, sitä luottavammin asukkaat suhtautuvat hankkeeseen. Suunnitteluvaihe edellyttää asiantuntijuutta piirustusten lukemisessa ja ymmärtämisessä sekä myös niiden kommentoimisessa. Valitettavan usein tilaaja eli asukkaat ja heidän edustajanaan toimiva hallitus eivät ymmärrä, mitä ovat tilanneet. Erilaiset avoimen keskustelun keinot tukevat asukkaiden luottamusta hankkeeseen. Niistä hyviä esimerkkejä ovat asukasillat, joissa asiantuntijat perustelevat ratkaisuja ja mieltä askarruttavista asioista voi keskustella. Säännöllisen tiedottamisen puute suunnittelun etenemisestä aiheuttaa erilaisia pelkoja remontin tuomista vaikutuksista arjessa niin jokapäiväisessä elämässä kuin taloudelliseen tilanteeseen.

Toteutusvaiheen kokemukset riippuvat vahvasti toteuttajan, pääurakoitsijan ja alirakoitsijoiden, vuorovaikutustaidoista. Joustavuus, auttavaisuus ja ymmärrys asukkaita kohtaan edesauttaa hankkeen etenemistä. Asukkaat odottavat remontin toteuttajalta palvelukykyä niin ihmissuhteiden hoidossa, asukkaiden elämäntilanteiden huomioimisessa kuin laadukkaan käsityöjäljen tuottamisessa asukkaan toiveiden mukaan. Laatu ja taidokkuus korostuvat putkiremonteissa, koska asukkaille kaikki kodin yksityiskohdat ovat merkittäviä.

Asukkaiden todellinen kiinnostus kohdistuu valmiisiin tuloksiin. Tulokset tarkoittavat käytännössä kaikkia niitä toteutettuja ratkaisuja, jotka on remontin yhteydessä tehty. Tulokset voivat olla hyviä tai huonoja asukkaiden näkökulmasta riippuen siitä, minkälaisia vaikutuksia niillä on asukkaisiin, heidän toimintaansa ja arkeensa. Onnistuneet ratkaisut tukevat ihmisten toimintaa ja epäonnistuneet tekevät toiminnan vaikeaksi tai estävät sen. Asukkaat odottavat, että heidän kylpyhuoneensa ja keittiönsä ovat todella valmiita vastaanottotarkastuksen jälkeen. Valmis on sellainen, jota ei tarvitse enää korjata tai muuttaa. Käytännössä tarkastuksesta käynnistyy valittavan usein epämiellyttävä ja ennakoimaton korjauskierron, joka voi kestää viikkoja, kuukausia tai vuosia.



ESISUUNNITTELUVAIHE	Hyvät käytännöt	Kipupisteet
<ul style="list-style-type: none"> • Taloyhtiössä valmistellaan kotitalon suurta korjaus- ja kehittämishanketta 	<ul style="list-style-type: none"> • Taloyhtiön yhteisen vision luominen kotitalon korjaamisesta ja kehittämisestä • Taloyhtiön sisällä avoin keskustelu, jota mm. tiedotustilaisuudet tukevat • Korjaus- ja parannustarpeen kuvaileminen ja perusteellinen asukkaille • Vaihtoehtojen esittäminen konkreettisesti havainnollistaen • ”Raadollinen” tiedottaminen asukkaille tulevasta hankkeesta ja siihen liittyvistä asioista • Järjestelmällinen ja selkeä ote 	<ul style="list-style-type: none"> • Sisäpiirikeskustelut, jotka eriarvoistavat asukkaita ja heidän tietämystään hankkeen valmistelusta • Vitkasteleva ja puutteellinen tiedottaminen aiheuttaa epäilyksiä, pelkoja ja vastustusta • Ei määritetä kokonaistavoitteita • Vanhoihin suunnitelmiin keskittyminen uutta kokonaisuutta tarkastelematta • ”Suinpäin” -toiminta ilman harkintaa johtaa hallitsemattomaan hankkeeseen



SUUNNITTELUVAIHE	Hyvät käytännöt	Kipupisteet
<ul style="list-style-type: none"> Taloyhtiön palkkaamat ammattilaiset suunnittelevat hanketta ja sen toteutusta 	<ul style="list-style-type: none"> Suunnitteluun käytetään riittävästi aikaa, jolloin kaikki osapuolet voivat valmistautua hyvin hankkeeseen, ja hallitus ja isännöitsijä voivat tiedottaa tehokkaasti asukkaalle Asukaskyselyt yms. tavoitteiden kartoittamisvälineet Asukasillat, joissa asiantuntijat kertovat hankkeesta, perustelevat ratkaisuja ja auttavat asukkaita tarpeen mukaan Hallitus perustelee yhdessä asiantuntijoiden kanssa päätöksiään asukkaille Konkreettiset mallit ja esimerkit, mm. mallikylpyhuone tai valmis kylpyhuone tukevat asukkaan ymmärrystä ja sitoutumista hankkeeseen 	<ul style="list-style-type: none"> Kiire ja hätäiset ratkaisut Asukkaille vieras rakennusalan ammattikieli vaikeuttaa/tekee mahdollottomaksi ymmärtää, mitä hän on tilannut Vaihe on näkymätön "tavallisille" asukkaille, mikä aiheuttaa epäilystä ja pelkoja Kun ei anneta palautetta kyselyistä yms., asukkaat eivät tiedä perusteluja ratkaisuille Ei hyödynnetä talon asukkaiden asiantuntijuutta Asukkaat voivat vaikuttaa omaa kotiaan (lisä- ja muutostyöt) koskevaan suunnitteluun liian myöhään Ei ole olemassa asukkaan, varsinkaan vanhusten todellista edunvalvojaa Rahoitusmallit ovat joustamattomia



TOTEUTUSVAIHE	Hyvät käytännöt	Kipupisteet
<ul style="list-style-type: none"> • Taloyhtiön palkkaamat ammattilaiset toteuttavat suunnitelmia muutoksineen 	<ul style="list-style-type: none"> • Urakoitsija on kokenut korjausrakentaja • Urakoitsija on joustava ja luotettava • Urakoitsija on tavoitettavissa ja asukkaat uskaltavat ottaa häneen yhteyttä • Urakoitsija oppii prosessista ja virheistään ja hyödyntää oppimaansa hankkeen aikana • Huoneistotaulu viestittää asuntokohtaiset ratkaisut • Vaiheiden vaikutuksista tiedottaminen antaa asukkailla mahdollisuuden varautua ja toimia odotetulla tavalla • Sama yhteyshenkilö suunnittelussa ja toteutuksessa synnyttää luottamusta asukkaissa (esim. suunnittelija on valvoja) • Laadukkuus käsityössä • Remontti tehdään aikana, jolloin voi asua esim. mökillä (huhti-lokakuu) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalisesti taitamaton, epäluotettava, joustamaton urakoitsija • Huono omaisuuden turva, kun asunnon sisäisiä säilytystiloja ei ole mahdollista lukita (silti asukas vastaa omaisuudestaan) • Asukkaan ääni ei kuulu useiden muiden toimijoiden seassa (esim. työmaakokous, vastaanottotarkastus) • Asukkaan ja urakoitsijan välillä ei ole selkeitä sopimuksia toimintatavoista, aikatauluista, lisä- ja muutostöistä • Viimeistelyn heikko laatu



KÄYTTÖ JA VASTAANOTTO	Hyvät käytännöt	Kipupisteet
<ul style="list-style-type: none"> Asukkaat käyttävät kohentunutta kotitaloa, ajan mitaan tehdään uusia korjauksia ja parannuksia 	<ul style="list-style-type: none"> Kotitalon arvon säilyminen tai kasvaminen Asumiskustannukset ovat alueellisesti kilpailukykyiset remontin jälkeenkin Asumisviihtyvyyden paraneminen Aikataulu pitää Ratkaisut tukevat asukkaan toimintaa ja elämäntapaa 	<ul style="list-style-type: none"> Vastaanottotarkastus ei tarkoita valmista, vaan siitä alkaa epämääräisesti jatkuva korjauskierre Toiminnalliset muutokset, jotka vaikuttavat olennaisesti totuttuihin rutiineihin ja aiheuttavat käytettävyysongelmia Ratkaisut eivät tue ja huomioi asukkaan yksilöllistä toimintaa ja kykyjä Käyttöopastuksen puute, minkä takia kodin uusia ominaisuuksia ei osata hyödyntää tai ylläpitoa laiminlyödään

5.2. Asukkaiden asennoituminen perusparannushankkeeseen

Asukkaiden asennoitumisella on keskeinen merkitys pyrittäessä kehittämään asukaslähtöistä perusparannusprosessia. Asukas voi asenteineen olla joko perusparantamisen mahdollistaja tai estäjä. Parhaimmillaan asukkaiden asennoituminen luo innostuneen ja hedelmällisen maaperän yhteistyölle, jonka tavoitteena on oman kotitalon suunnitelmallinen kehittäminen. Toisaalta asukkaiden asenteet voivat myös estää hankkeen käynnistymisen tai hidastaa sen etenemistä.

Asukkaiden asennoitumiseen vaikuttaa moni tekijä, joista keskeisimpiä ovat oma elämäntilanne, muutosherkkyys, kiinnostuksen alueet, asumisen tavoitteet, taloudellinen tilanne, kiinteistön merkitys ja tietoisuus remontin perusteista. Perusparannushankkeen valmistelu- ja suunnitteluvaiheessa syntyneet asenteet vaikuttavat usein koko hankkeen ajan. Asukkaana asenne voi kuitenkin painottua uudella tavalla, jos riittävän usea tai jokin kriittinen tekijä muuttuu hankkeen aikana.

Elämäntilanne luo perusedellytykset sille, miten esimerkiksi putkiremonttiin asennoidutaan. Ihmisten elämässä on useita rinnakkaisia tapahtumia, tilanteita ja elämänvaiheita. Elämä on yksilöllistymässä ja samalla moninaistumassa. Työelämässä on tunnistettu nouseva kulttuurinen ilmiö, jota voi kutsua ”yksilöllisyyden kultiksi” (Kortteinen 1992, 302). Kyse ei ole niinkään yhteisen kulttuurin jakamisesta yksilöllisiin osiin, vaan kulttuurimuutoksesta, jossa yksilön merkitys ja rooli on sosiaalisesti merkittävä. Tämä sama ilmiö on nähtävissä asumisessa, kun asukkaat haluavat toteuttaa yksilöllisiä ratkaisujaan. Ratkaisut eivät ole sinänsä erillisiä, vaan edellyttävät joustavuutta erilaisten yksilöllisten elämäntilanteiden mukaan.

Elämäntilanne koostuu useista tekijöistä, joita ovat esimerkiksi oma terveys ja hyvinvointi, perhetilanne, työtilanne, taloudellinen tilanne, (läheisten) tuttavien elämäntilanne ja oman kiinnostuksen kohteen vaatima huomio määrättyinä aikana. Jos elämässä on jokin erityistilanne, joka poikkeaa tavallisesta ja vaatii erityishuomiota ja oman energian suuntaamista tilanteen hoitamiseen, asukas ei todennäköisesti ole innostunut uutta huolta ja räsitystä aiheuttavasta putkiremontista. As Oy TOTEUTUKSEN riitaisa valmistelu- ja suunnitteluvaihe johtui pitkälti eräiden asukkaiden elämäntilanteesta, sairastamisesta ja tiukasta eläkeläistaloudesta. Mitä selkeämpi elämäntilanne ja paremmat perusolosuhteet asukkaalla on elämässään, sitä myönteisemmin asukas putkiremonttiin suhtautuu. He voivat kokea putkiremontin mahdollisuudeksi oman kotinsa uudistamiselle.

Ihmisten muutosherkkyys vaihtelee yksilöittäin. Joidenkin mielestä muutos on aina innostavaa ja houkuttelevaa, ja siten osa jokapäiväistä elämää. Toiset taas toivovat nykypäivän hektiseen elämään tasapainoa turvallisen pysyvyyden kautta. As Oy VALMISSA asuva Aulikki oli hyvin innostunut remontista. Hänen mielestään pihassa olevassa wc-kontissa asioiminen oli yhtä jännittävää kuin lapsena maalla huussissa käyminen. As Oy SUUNNITTELUSSA asunnon omistava sijoittaja taas kannatti huolellista harkintaa kaikissa toimenpiteissä ja korosti kiinteistön hyvien puolien mahdollisimman laajaa säilyttämistä.

Kiinnostuksen alueet elämässä vaihtelevat yksilöittäin. Tähän tutkimukseen osallistuneet asukkaat olivat kaikki jollain tavalla kiinnostuneita asumisensa kehittämisestä ja putkiremontista kiinteistössään. Ne, joita asia ei kiinnostanut, eivät myöskään halunneet osallistua tutkimukseen. Siten tutkimuksen tulokset korostavat niiden ihmisten näkemyksiä, jotka haluavat olla aktiivisesti mukana asukastoiminnassa ja taloyhtiön päätöksenteossa. He ovat käyttäjakeskeisen suunnittelun näkökulmasta edelläkävijäkäyttäjyksiä (engl. lead users), jotka ovat aikaansa seuraavia, kokeilunhaluisia ja ennustavat toiminnallaan tulevia kehityssuuntia. Heidän näkemyksiään voidaan hyödyntää tulevaisuuden tavoitteiden asettamisessa.

Asennoitumiseen vaikuttava tekijä	Vastustusta aiheuttava tilanne	Neutraali asenne	Kannatusta aiheuttava tilanne
Elämäntilanne Peruselämän-tilannetta kuvaavia tekijöitä	Asukkaan elämässä on jokin erityistilanne: esim. vakava sairastuminen, stressi, vastasyntyneitä lapsia perheessä tms. akuutti ja pitkäkestoinen tilanne	Asukkaalla on perusturva kunnossa: normaalit arjen rutiinit ovat hallinnassa.	Asukkaalla on hyvät elämänolosuhteet: esim. vapaata aikaa ja energiaa käytössä, hyvä taloudellinen tilanne, väliaikainen asuminen järjestetty
Muutosherkkyys Halu ja kyky muutokseen	Harkitseva asenne: tarve pysyvyyteen, halu harkita huolella ja rauhassa	Valmis muutokseen, kun siihen on perusteltua tarvetta	Kokeilunhalu: halu muutokseen omalta osaltaan, kiinnostus kokeilla uutta
Kiinnostuksen alueet Alue, johon elämässä halutaan panostaa	Huomion pääkohteena perhe, ystävät, työ, harrastukset tai muu	Halu parantaa elämänlaatua eri osa-alueilla	Halu parantaa asumistaan ja kotiaan
Asumisen tavoitteet Tulevan asumisen näkymät ko. asunnossa	Lyhytaikainen: asukas suunnittelee muuttoa tai ei usko elävänsä kauan asunnossa	Määrittämätön ajanjakso: asukkaalle on mahdollista muuttaa väliaikaisesti muualle	Pysyvä asuminen: asukas suunnittelee asuvansa kiinteistössä lopun elämänsä
Taloudellinen tilanne Rahatilanne ja sen tulevaisuuden näkymät	Tiukka tai jopa heikenevä taloudellinen tilanne: esim. eläkeläinen, lapsiperhe	Hallittu, melko pysyvä taloudellinen tilanne: esim. työssäkäyvä yksinasuva, pariskunta, perheellinen	Hyvä taloudellinen tilanne: esim. ura nousussa, lapset muuttaneet pois kotoa, sijoittaja
Kiinteistön merkitys Kiinteistöön sitoutuminen ja henkilökohtaisuus	Kiinteistön kuluttaminen: esim. väliaikainen asuja, vuokralainen	Sijoitusarvon säilyttäminen: omistaja-asukas, sijoittaja	Henkilökohtainen merkitys: kuka vain, jolle kiinteistö on henkilökohtaisesti tärkeä
Tietoisuus remontin perusteista Ymmärrys remontin perusteista ja projektin avoimuus	Epätietoisuus: tavallinen asukas, joka on kuullut huhuja, kiinteistössä salaillaan asioita tai niistä ei kerrota suoraan	Tietoa muttei ymmärrystä: tavallinen asukas, joka on saanut tietoa esim. asukasilloissa, muttei ymmärrä perusteita	Laaja ymmärrys: esim. rakennusalan ammattilainen, tai valistunut tavallinen asukas, joka on tiedostanut remontin tarpeen

Keskeisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat asukkaiden asennoitumiseen perusparannushankkeeseen.

Asumisen näkymät putkiremonttia valmisteleavassa taloyhtiössä vaikuttavat hankkeeseen asennoitumiseen. Vanhukset voivat esimerkiksi ajatella elävänsä enää muutaman vuoden ja haluaisivat siten mielellään siirtää suuren, vaivalloisen ja kalliin hankkeen seuraaville asukassukupolville. Ne asukkaat, jotka aikovat asua kiinteistössä pitkään, haluavat taas panostaa asumisviihtyvyyteen ja asunnon arvoon. Pitkään asumisen aikajänne vaihtelee: jollekin se on viisi vuotta, toisille taas loppu elämä.

Tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden keskimääräinen muuttoväli oli 9,2 vuotta, kun lasketaan heidän kaikki kotinsa koko heidän elämänsä aikana. Heta on muuttanut useimmin (1,8 vuoden välein) ja Aulikki (75-v) on muuttanut vain kerran elämässään. 24-55 -vuotiaiden tutkimukseen osallistuneiden muuttoväli oli keskimäärin 3,5 vuotta. Suurimmalla osalla asukkaista muutot ovat lisäksi tapahtuneet aikuisiässä, mikä tekee muuttorytmin edellä mainittuakin kiivaammaksi. Muuttaminen kodista toiseen näin usein vaikuttaa todennäköisesti hyvin paljon myös asennoitumiseen ja haluun osallistua kiinteistön ylläpitoon ja perusparantamiseen.

Taloudellinen tilanne muodostuu nykyisestä tilanteesta, mutta myös tulevaisuuden näkymistä, suunnitelmista ja aiemmista tottumuksista. Esimerkiksi As Oy TOTEUTUKSESSA asuva hallituksen puheenjohtaja Heta oli laskenut voitonsa ostaa nykyisen asunnon, jos siellä tehdään luvatusi putkiremontti vasta monen vuoden kuluttua. Siihen mennessä hän olisi ehtinyt säästää, maksaa asuntolainansa ja saada parempaa palkkaa. Hanke ei siis ollut hänelle toivottu, mutta kun se käynnistyi, hän oli mielellään vaikuttamassa siihen. Sijoittajat taas eivät useinkaan koe tarpeelliseksi osallistua hankkeen valmisteluun ja toteutukseen, vaan mieluummin vain maksavat kustannukset, usein jopa yhdessä erässä. Aika on rahaa, joten osallistuminen hankkeeseen ei ole kiinnostavaa, kun kiinteistöön ei usein ole muita kuin taloudellisia siteitä. Ongelmallista taloudellisen tilanteen kannalta on nykyisten rahoitusratkaisujen vaihtoehtojen vähyys ja joustamattomuus. Erilaiset taloudelliset tilanteet ja tulevaisuuden näkymät sekä rahoitusmuotojen vähyys muodostavatkin hyvin haasteellisen ja heterogeenisen kentän taloyhtiön päätöksenteossa.

Kiinteistön merkitys kuvaa sitä, millainen side asukkaalla on kotitaloonsa. Merkitys voi vaihdella ja sisältää useita tekijöitä. Tässä tutkimuksessa tunnistettiin kolme merkitystä: kuluttaminen, sijoittaminen ja henkilökohtainen merkitys. Kuluttaminen sitoo yksittäistä asukasta kaikkein vähiten kiinteistöön, kun taas sijoittaminen luo taloudellisista syistä pitkäjänteisemmän pohjan. Henkilökohtainen merkitys voi luoda vahvan sitoutumisen kautta jopa omakohtaisen huolenpidon kiinteistöstä. Esimerkiksi As Oy VALMIISSA asuva eläkeläinen Aulikki on hyvin sitoutunut kiinteistöön oltuaan yksi taloyhtiön perustajajäsenistä. Tiukka taloudellinen tilanne tai mahdollisesti lyhyt asumisaika vähentänyt hänen kiinnostustaan putkiremonttiin. Hän halusi pitää itselleen merkittävän kiinteistön kunnossa ja siihen kuuluvat luonnollisena osana suuret peruskorjaus- ja -parannushankkeet. Sijoittajat taas pitävät kiinteistöä usein vain sijoituskohteena, johon panostetaan vain pakollinen. Väliaikaisen asumiseen taas ei haluta suurten remonttien aiheuttamia häiriötä.

Tietoisuus remontin perusteista on asukkaiden asennoitumiseen vaikuttava avaintekijä. Kiinteistöä merkittävänä pitävät ihmiset ovat kiinnostuneita kiinteistön kunnosta ja heillä on keskimääräistä enemmän ymmärrystä erilaisille korjaus- ja parannushankkeille. Erityisesti rakennusalan tai muu tekninen koulutus auttaa ymmärtämään korjaus- ja parannustarpeita. Taloyhtiön toiminta vaikuttaa remonttihalukkuuteen kuitenkin myös näillä ihmisillä. Jos hanke käynnistyy epämääräisesti ja ”piha-parlamenttien” huhut lähtevät liikkeelle, todennäköisesti jokainen osallinen asennoituu hankkeeseen varovaisesti. As Oy SUUNNITTELUN monet asukkaat rakennusalan ammattilaisina osasivat aavistaa putkiremontin tarpeen lähestyvän. Kuitenkin hallituksen huono tiedottaminen ja sisäpiirikeskustelut ovat aiheuttaneet sekasortoisen tilanteen, jossa laajasti epäillä hankkeen laajuuden tarpeellisuutta. As Oy VALMIISSA taas harjoitettiin alusta lähtien tiivistä tiedottamista, jolloin asukkaat saivat valmistautua hankkeeseen rauhassa ja asennoituminen hankkeeseen oli positiivinen. Avoimuus ja reilu peli muodostaa hyvän perustan perusparannushankkeelle, kun taas salailu ja väittely takaavat jatkuvat hankaluudet.

Perusparannushankkeen läpivienti, prosessin hallinta ja teknologiat

6

6.1. Perusparannushankkeen valmistelu

Toimintastrategia ja päätöksenteko asunto-osakeyhtiössä

Asunto-osakeyhtiössä ylin päättävä elin on yhtiökokous, jolla on myös yleistoimivalta. Yhtiökokous valitsee hallituksen ja tilintarkastajat. Tilintarkastajat valvovat hallitusta ja isännöitsijää. Hallitus on toimeenpaneva ja päättävä elin, joka valitsee yhtiökokouksen ja hallituksen päätösten toimeenpanosta vastaavan isännöitsijän. Hallitus ja isännöitsijä eivät voi käynnistää laajoja ja asumiskustannuksiin vaikuttavia hankkeita ilman yhtiökokouksen päätöstä. Pääsääntöisesti rakennuksen korjaaminen kuuluu yhtiölle ja osakkeenomistajalle kuuluu hänen hallitsemansa huoneiston kunnossapito ja korjaukset.

Hallituksen ja isännöitsijän tulee hallintoa hoitaessaan pyrkiä ratkaisuihin, jotka kohtelevat osakkaita mahdollisimman tasapuolisesti. Ihmisten asuminen on kuitenkin hyvin yksilöllistä ja pyrkiminen täydelliseen tasapuolisuuteen aiheuttaa usein ristiriitoja osakkaiden ja yhtiön välillä koko projektin ajan. Asunto-osakeyhtiölaki on tältä osin vanhentunut eikä tue suurten peruskorjausten tai -parannusten läpivientiä yhtiöissä.

Valitettavan harvassa asunto-osakeyhtiössä on toistaiseksi mietitty strategisia tavoitteita yhtiön kehittämiseksi niin, että omistajien ja asukkaiden toiveet ja tarpeet toteutuvat hallitusti pitkällä tähtäimellä. Asunto-osakeyhtiöissä ei kukaan vastaa yhtiön elinkaarialoudellisesta johtamisesta. Monikaan isännöitsijä ei tätä roolia halua, ja vielä harvemmillä on siihen riittävää osaamista. Myös taloyhtiön hallitus pystyy ottamaan tämän vaativan tehtävän hyvin harvoin eikä yhtiön ulkopuolelta osata vielä hakea elinkaarijohtamisessa tarvittavia asiantuntijapalveluita. Toisaalta markkinoilla ei myöskään ole vielä monia tähän sopivia palveluntarjoajia. Hallitusammattilaisten mahdollinen mukaantulo myös asunto-osakeyhtiöiden hallitukseen voi tuoda hallitustyöskentelyyn kaivattua strategista ajattelua ja elinkaarijohtamista.

Liian monelta taloyhtiöltä puuttuu pitkän tähtäimen remonttisuunnitelma, jonka avulla peruskorjaukset ja -parannukset voidaan järkevästi ajoittaa ja toteuttaa suunnitelmallisesti. Tästä syystä osakkaat tekevät yhtiökokouksissa usein päätöksiä enemmänkin lompakkoonsa tuijottaen kuin osakesijoitustaan ajatellen. Perusparannushankkeiden valmistelu- ja suunnitteluvaiheessa hankkeilla on osin juuri em. syystä vastustajansa. Usein yksityisen osakkaan asumisen tavoitteet ovat lyhytjänteisiä tai oman elämän arvostukset tai tilanne eivät tue korjaushanketta. Toisaalta asukkaille ei aina ole tukea tai asiantuntija-apua päätöksentekoon ja korjausten tuoman lisäarvon hahmottamiseen.

Perusparannushankkeen rahoitus

Perusparannushankkeen kustannukset jaetaan normaalisti vastikeperiaatteella eli osakkaat osallistuvat kustannuksiin huoneistonsa neliömetrimäärien suhteessa. Vaihtoehtoisia kustannusten jyvitysvaihtoehtoja on jouduttu pohtimaan, osin käyttämäänkin varsinkin vanhojen kerrostalojen hissihankkeiden yhteydessä, koska hissien rakentamisen hyödyt koetaan kovin erilaisina eri asuinkerroksissa.

Peruskorjausten ja -parannusten rahoitukseen valmistautuminen keräämällä korjausvastiketta helpottaa selvästi lopullista remonttipäätöksentekoa. Sama vaikutus on yhteiskunnan tarjoamalla korjaus- yms. avustuksilla, jotka varsinkin hissihankkeissa ovat oleellisia rahoituksen kannalta.

Monissa asunto-osakeyhtiöissä peruskorjausten ja -parannusten päätöksentekoa hidastavat yksittäisten osakkaiden niukat rahoitusmahdollisuudet. Pahimmillaan yhtiön pakollisten peruskorjausten kustannukset ajavat vähävaraisempia asukkaita, usein vanhuksia, muuttamaan pois kotoaan. Usein tuo on juuri se vaihe elämästä, jolloin tuttu ja turvallinen ympäristö elämän muistoineen on henkisesti tärkeä koossapitävä voima. Toisaalta se on juuri se vaihe, jolloin perusparantamisen avulla pystyttäisiin ja tulisi parantaa asumisen tasoa siten, että asunto mukautuisi ikääntyvien asukkaiden muuttuviin tarpeisiin. Ottaen huomioon, että asunto-osakeyhtiöt ovat yksi turvallisimpia asiakkaita rahoittajille, on yllättävää, että rahoituslaitokset eivät ole kehittäneet uusia yksilöllisiä rahoitusmalleja, joita voitaisiin hyödyntää peruskorjaus- ja parannushankkeiden rahoittamisessa.

Eräissä taloyhtiöissä on ullakkotilojen muuttaminen asunnoiksi tuonut ratkaisevaa helpotusta isojen peruskorjaus- ja -parannushankkeiden rahoitukseen. Asunto-osakeyhtiöille muullakin tavalla myönnettävä lisärakennusoikeus voisi vaikuttaa samoin. Putkiremontti voitaisiin korvata rakentamalla rakennusrungon ulkopuolelle laajennus, johon sijoitettaisiin uudet WC- ja kylpyhuonetilat, mahdollisesti saunatkin. Samaan voisi yhdistää hissit. Tässä kuitenkin törmätään kaavoituksellisiin, rakennusoikeudellisiin, kaupunkikuvallisiin, tekijänoikeudellisiin jne. kysymyksiin. Lisä- ja ullakkorakentamisessa ratkaistavaksi tulee em. seikkojen lisäksi mahdollinen velvoite pysäköintipaikkojen osoittamiseksi.

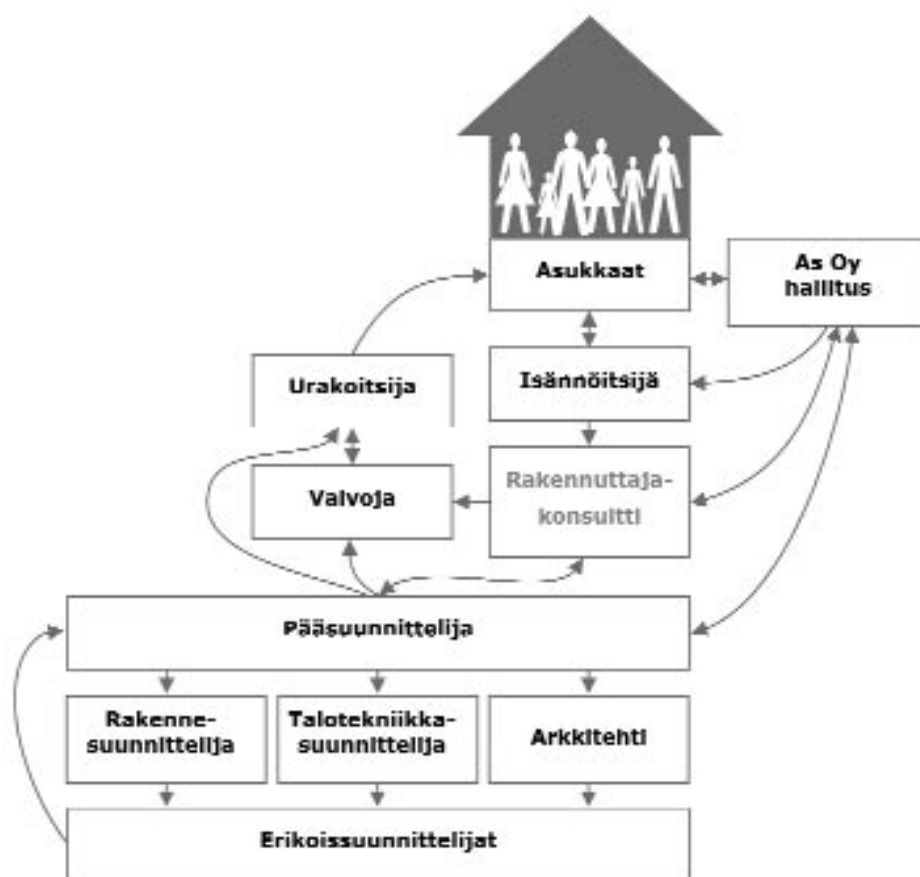
IKE-esitutkimuksen työpajoissa esille tulleita perusparannusprosessin ongelmia

- Asunto-osakeyhtiöiltä puuttuu selkeä tavoitetilä ja strategia sen saavuttamiseksi.
- Nykyiset käytännöt, menetelmät ja informaatiolähteet (kuntoarvio, kuntotutkimus, huoltokirja, tilinpäätös ja tase) eivät anna oikeaa kuvaa asunto-osakeyhtiön teknistaloudellisesta tilanteesta ja arvosta.
- Perusparannushankkeiden hyödyt ja kustannukset eivät kohdistu tasapuolisesti.
- Peruskorjaus- ja -parannushankkeiden eri toimijoiden rooleja ja vastuita ei ole kuvattu missään selkeästi: isännöitsijä, tekninen isännöitsijä, hallitus, osakas, huoltoyhtiö, kuntoarvioitsija, suunnittelija, valvoja, rakennuttajakonsultti jne.
- Teknisiä ja taloudellisia vaihtoehtoja ei selvitetä riittävästi eikä ymmärrettävästi yhtiön ja asukkaiden päätöksenteon pohjaksi.
- Usein on epäselvää se, mistä perusparannushankkeissa pitää päättää, missä vaiheessa ja kenen toimesta.
- Asukkaiden arvoa asiantuntemuksen tuojina hankkeeseen ei tiedosteta eikä hyödynnetä.
- Tekniset asiantuntijat eivät osaa/halua tukea osakkaita ja asukkaita päätöksenteossa.

6.2. Perusparannushankkeen johtaminen ja prosessin hallinta

Päädelytys perusparannushankkeen sujuvuudelle ja asiakastyytyväisyydelle on hankkeen hyvä valmistelu, jotta hanke etenee systemaattisesti ja jotta hankkeen aikana ei tule suuria yllätyksiä. Hankkeen suunnittelijoiden on hallittava korjausrakentamisen kokonaisuus ja pystyttävä tuomaan esille tilaajille päätöksenteon pohjaksi tarkoituksenmukaiset vaihtoehdot mm. laatu- ja kustannusominaisuuksineen.

Isännöitsijän tehtäviin kuuluu hallinnollisten tehtävien lisäksi kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyvät tehtävät. Korjaus- ja perusparannushankkeissa isännöitsijän tehtäväluettelossa suositeltaviin perustehtäviin kuuluvat myös koko hankkeen johtaminen esisuunnittelusta takuu- ja vastuujan tarkastuksiin. Käytännössä isännöitsijä valmistelee hankkeita yhdessä hallituksen kanssa, mutta varsinkin projektin vetovastuu siirtyy usein ulkopuolisen konsultin tehtäväksi.



Perusparannushankkeen keskeiset osapuolet ja niiden väliset tietovirrat. Hankeprosessi toimii huonosti, jos kaikki osapuolet eivät ole sitoutuneet edistämään hankkeen juohevaa läpivientä.

Kaksi erilaista johtamistapaa

Perusparannushanketta voidaan johtaa usealla eri tavalla, mutta pääsääntöisesti esiintyy kahta eri tapaa. On paljon hankkeita, joissa hallituksen puheenjohtaja tai hallitus ja isännöitsijä yhdessä junailevat valmiiksi hankkeet ja yhtiökokoukseen tuodaan valmiiksi pureskellut hanke-esitykset osakkaiden päätettäviksi ikään kuin muo-



don vuoksi, koska osakeyhtiölaki näin velvoittaa tekemään. Tämän tyyppiset "autoritäärisesti" johdetut korjaushankkeet johtavat usein pitkiin keskusteluihin yhtiökokouksissa. Nämä hankkeet pyritään kaatamaan tai siirtämään ns. opposition toimesta. Osakkaiden epäluuloisuus ja haluttomuus tehdä päätöksiä johtuu pääasiassa siitä, että osakkailla ei ollut riittävästi tietoa hankkeesta, ei sen kustannuksista, aikatauluista, laadusta, vaikutuksesta omaan asumiseen ja elämään. Tällä tavalla käynnistyneet hankkeet aiheuttavat aikatauluviihteitä, suukopua ja selvitystyötä vielä rakentamisen aikana, koska osakkailla on esimerkiksi eri näkemys laadusta.

Toinen tapa on käyttää viestintää, tiedottamista ja vaiheistusta edistämään hankkeen etenemistä ja onnistumista. Hanke valmistellaan useassa eri vaiheessa: esimerkiksi esisuunnittelu – hankesuunnittelu – suunnittelu. Kunkin vaiheen valmistuttua hallitus esittelee tulokset osakkaille, jonka jälkeen osakkailla on mahdollisuus vaikuttaa hankkeen sisältöön ennen kuin yhtiökokous päättää seuraavan vaiheen käynnistämisestä.

Aktiivisella tiedottamisella ja osakkaiden ottamisella mukaan päätöksentekoon jo esi- ja hankesuunnitteluvaiheessa on useita hanketta edistäviä vaikutuksia:

- osakkaat pääsevät vaikuttamaan
- osakkaat pääsevät kysymään
- osakkaat sitoutuvat hankkeeseen
- osakkaat saavat lähtötiedot omien asuntokohtaisten remonttien käynnistämiseksi
- hankkeen seuraavat vaiheet menevät sujuvasti, kun kaikki tietävät tavoitteen ja miten sinne päästään
- yhtiön omat asiantuntijat tulevat esiin.

Hankkeiden johtamisen ulkoistaminen hallituksen ulkopuolelle parantaa usein hankkeen onnistumisen edellytyksiä. Käyttökelpoisia ovat rakennustoimikunnat, joissa on edustettuina hallitus, rakennusalaan tuntevia osakkaita ja maallikko-osakkaita. Korjausalaan laajasti tuntevan konsultin valinta rakennustoimikunnan tai hallituksen tueksi ohjaamaan prosessia, esittämään vaihtoehtoja, arvioimaan riskejä, laskemaan kustannuksia, olemaan tiedottamisen ja viestinnän tukena tukee myös hankkeen onnistumista. Konsultin, isännöitsijän ja hallituksen roolit ja tehtävät tulee joka tapauksessa sopia selvästi etukäteen hankkeen eri vaiheissa.

Ongelmia prosessin hallinnassa

Asukkaiden kannalta keskeisiksi ongelmakohtiksi nousevat epätietoisuus ja -siisteys, töiden hitaus, monivaiheisuus ja tunne, että työt eivät tule valmiiksi, vaan kaikki tapahtuu tipoitain. Remontti tuntuu kestävän osakkaasta aina liian kauan. Asukkaiden ja rakentajien välillä on krooninen viestintäkuilu.

Ongelmakohtia	Hyviä käytäntöjä	Asukkaat prosessin osaksi
Hankkeiden valmistelussa yksittäisten ihmisten etu saattaa ohittaa yhtiön edun	Kuntoarvio ja PTS-ohjelma olemassa ja päivitetty. Hyväksytty kunnossapitostrategia.	Esivalmistelulle yhteistä aikaa ja osakkailla aito mahdollisuus vaikuttaa
Hanketta valmistellaan hiljaisuudessa	Kuntotutkimukset, korjaustarve, -laajuus, -menetelmät ja ajankohta tiedossa	Asukkaiden tietotaito selvitetään ja resurssit hallituksen käytössä Asukaskyselyt, palautteen ja joh-topäätösten esittely asukkaille
Viestintä asukkaiden ja hallituksen/isännöitsijän välillä niukkaa ja tapahtuu viime tipassa	Hankesuunnittelu – harvoin, mutta yhä useammin	Avoin vuorovaikutus hankkeen alkuvaiheesta lähtien. Hankesuunnitelman esittely ja keskustelu siitä sekä osakkaiden sitoutumisen varmistaminen ennen hankepäätöstä.
Asukkailla ei vaikutusmahdollisuutta	Aktiivinen tiedottaminen	Asukkaiden arvomaailma ohjaa hanketta. Asukkaat tiiviisti mukana koko hankkeen ajan.
Asukkailla ei valintamahdollisuuksia	Hinnoiteltuja laatutaso- ja laajuusvaihtoehtoja jo suunnitteluvaiheessa	Valinnanmahdollisuuksien esittäminen havainnollisesti. Hallittu valmistelu mahdollistaa yksilölliset asukaslähtöiset ratkaisut.
Asukkaat eivät ymmärrä suunnitelmia/asiakirjoja	Suunnitelmien havainnollistaminen asukkaille	Suunnittelijat mukaan tukemaan asukkaiden päätöksentekoa. Help-desk?

Esivalmistelu- ja suunnitteluvaiheen keskeisimpiä ongelmakohtia ja mahdollisia keinoja ratkaista niitä.

Ennen korjaustöiden aloittamista asukkaille tiedotetaan projektista usein liian myöhään ja ei-ymmärrettävässä muodossa. Asukkaiden mielestä työt alkavat usein yllättäen varsinkin heidän omissa huoneistoissaan. Aloituskatselmus, jossa ovat läsnä osakas, urakoitsija ja valvoja, ei ole vakiintunut käytäntö peruskorjaus- ja parannushankkeissa. Eniten asukkaita ärsyttävät pölyhaitat, jotka johtuvat paitsi urakoitsijoiden vähemmän palvelualttiista asenteesta myös vanhanaikaisista purkutyömenetelmistä ja puutteellisesta suojauksesta. Myös jätteidenkäsittelyssä ja huoneistojen luki-tusturvallisuudessa on vakavia puutteita.

Perusparannushankkeen hallintaan liittyy myös sopimusteknisiä ongelmia. Ei ole olemassa selkeää hyvin toimivaa mallia siitä, miten sopimussuhteet korjaushankkeen tilaajan eli asunto-osakeyhtiön ja urakoitsijan sekä toisaalta urakoitsijan ja asukkaan kesken (mm. asukkaan muutostyöt) sekä osakkaan/asukkaan ja asunto-osakeyhtiön kesken hoidetaan. Osakas mieltää usein mm. olevansa tilaajana asioissa, joissa hän ei sopimuksellisesti ole osapuolena. Suuremmat muutos- ja lisätyöt johtavat helposti urakkarajojen sekavuuteen. Sopimukselliset epäselvyydet lisäävät usein ristiriitoja, jotka ovat omiaan karkottamaan asunto-osakeyhtiökentästä myös tekniset asiat osaavia vastuuntuntoisia toimijoita.

Asukkaat/taloyhtiö	Tekninen prosessi	Asukkaat prosessin osaksi
Oman talon arvot ja strategia sekä historia	Kuntoarvion ja PTS-ohjelman päivitys	Keskustelu pitkän tähtäimen suunnittelusta ja suunnitelman hyväksyminen, "meidän talo" -strategian ja -kulttuurin muodostaminen. Järjestelmien ja rakennusosien käyttöiän pidentäminen, siirtokorjaukset.
Päätöksenteko ja sen valmistelu	Esivalmistelu/hankesuunnittelu keskeiseen asemaan hankkeen käynnistysvaiheessa	Hankesuunnitelman esittely, keskustelu, vaikuttaminen ja hankkeen hyväksyminen yhdessä Putkistojen uusimisille vaihtoehtoiset tekniset ratkaisut
Uudet yhteistoimintatavat	Tekniset palveluntuottajat tukemaan asukkaiden päätöksentekoa	Suunnittelun ja työnaikaiset asukaspalvelut
Yksilöllisiä vaihtoehtoja asukkaille	Suunnittelu asukaslähtöiseksi massaräätälöinniksi	Visuaalisuus, hinnastot tukemaan päätöksentekoa, kaikille sopivia ratkaisuja
Viihtyvyys, tyytyväisyys, positiivisuus	Asukasviihtyvyyteen vaikuttaviin teknisiin suorituksiin kiinnitetään huomiota ja niistä saatavaa palautetta seurataan ja siihen reagoidaan <ul style="list-style-type: none"> • Suojaus ja puhtaanapito • Aikataulukuri 	Kerrotaan asukkaille jatkuvasti, mitä, koska ja missä tapahtuu.

Perusparannusprosessin keskeisimpiä kehitystarpeita.

6.3. Tekninen prosessi ja käytetyt teknologiat

Kehittymätön tekninen prosessi

Asunto-osakeyhtiöiden perusparannushankkeiden tekninen prosessi ei ole sanottavasti kehittynyt muutamaankin vuosikymmeneen. Peruskorjaus ja -parannusprojekteja toteutetaan pääpiirteissään samalla tavalla kuin 1960- ja 1970-luvuilla. Edistymistä on tapahtunut lähinnä rakennusmateriaaleissa ja niiden valikoimissa, työkaluissa ja uudisrakentamismääräysten soveltamisessa korjausrakentamiseen. Lisäksi hanke- ja esisuunnitteluvaiheessa sekä rakennuksen teknisen elinkaaren hallinnassa käytetään aika usein 1990-luvulla "Remonttiohjelman" yhteydessä kehitettyjä huoltokirja-, kuntoarvio- ja kuntotutkimusmenetelmiä, joiden avulla voidaan entistä paremmin hallita korjausriskejä, -järjestystä ja -korjauskustannuksia. Osa yhtiöiden käytössä olevista kun-

toarvioista ja kuntotutkimuksista on kuitenkin vanhentuneita ja ne tulisi päivittää, jotta niistä olisi hyötyä perusparannushankkeiden valmistelussa ja suunnittelussa.

Syitä teknisen hankeprosessin hitaaseen kehittämiseen on ollut useita. Keskeisin lienee se, että perusparantaminen on verraten kehittämätön markkina-alue. Se ilmenee mm. siten, että osa alalla toimijoista käyttää korjausrakentamista uudisrakentamisen suhdannekuoppien tasoittamiseen. Kilpailu tapahtuu lähes pelkästään hinnalla, jota taloyhtiöt pitävät ykköskriteerinä valitessaan suunnittelijoita ja urakoitsijoita. Uudisrakentamisen kustannustehokkaat menetelmät ja palvelut eivät sovellu palvelu- ja asiakaskeskeiseen korjausrakentamiseen. Korjausrakentamisen markkinoiden, kulttuurin ja teknisen prosessin kehittyminen edellyttävätkin alan toimijoilta vahvaa visiota ja strategisia valintoja.

Perusparannushankkeiden teknisen prosessin kehittymistä jarruttavat lisäksi seuraavat tekijät:

Asunto-osakeyhtiöiden peruskorjaus- ja -parannushankkeet ovat hyvin erilaisia. Korjattavien ja parannettavien kiinteistöjen ominaisuudet, korjaushankkeiden sisältö, laatu ja laajuus, valitut tekniset ratkaisut ja niiden yhdistelmät sekä hankkeiden osapuolten roolit ja päätöksentekotapa poikkeavat toisistaan. Hankeissa ei ole toistuvuutta eikä jatkuvuutta, jota prosessimainen toiminta edellyttää. Etukäteen suunniteltuja ja käytännössä hiottuja korjauskonsepteja ja palveluita ei kehitetä aktiivisesti, koska niillä ei nähdä selkeää takaisinmaksuaikaa tai niiden ei uskota tuottavan riittävä lisäarvoa tarpeeksi nopeasti.

Kaikki uudisrakentamismääräykset eivät sovi korjausrakentamiseen. 2000-luvun uudisrakennusmääräysten soveltaminen 1960-luvulla valmistuneen rakennuksen yksittäisen järjestelmän tai rakennusosan korjaamiseen aiheuttaa lisäkustannuksia ja jopa tilanteita, joissa vältetään innovatiivisia tai läpimenoaikaa lyhentäviä korjausratkaisuja tai tehdään jopa sama virhe uudestaan. Perusparannustoimenpiteen jälkeenkin kuitenkin suurin osa rakennusta on edelleen 1960-luvulta.

Asunto-osakeyhtiöiden hallitukset ja isännöitsijät ovat kokemattomia rakennuttajina. Siirtyminen lyhytjänteisestä vuosihuolto- ja ylläpitokulttuurista vuosia kestävien suurten peruskorjausten ja -parannusten rakennuttajaksi ei tapahdu hetkessä. Puuttuu koulutusta, kokemuksia, menetelmiä ja verkostoja.

Asunto-osakeyhtiöiden peruskorjausten ja -parannusten arvostus on alhainen sekä tilaajien että perusparannusalan silmissä. Alalle ei tulla, sille joudutaan. Alan mahdollisuudet kilpailla hyvistä toimijoista ja resursseista ovat huonot, mikä hidastaa menetelmien ja palveluiden kehittymistä.

Asunto-osakeyhtiölaki tasapäistää. Peruskorjaus- ja -parannusratkaisuissa taloyhtiöt keskittyvät pelkästään yhteiseen laatuun ja laajuuteen ja niiden kustannuksiin. Hallitusten kustannuspainotteinen korjaustavoite ei innosta osapuolia kehittämään osakkaille yksilöityjä ratkaisuja ja palveluja, vaikka asuminen on hyvin yksilöllistä.

Osakkaan/asiakkaan toivomukset ja rakennusalan palvelut eivät kohtaa. Ala keskittyy oman teknisen prosessinsa hallintaan. Vastaavasti asiakkaat lähtevät siitä, että toimijat ovat ammattilaisia ja osaavat tekniikan. He odottavat saavansa palveluita, korjausvaihtoehtoja, hintatietoja, neuvontaa jne.

Korjausrakentaminen on huonosti johdettua käsityötä eikä teollinen prosessi. Lyhyistä sarjoista johtuen esivalmisteiden käyttö korjausrakentamisessa on vähäistä. Nimenomaan peruskorjaukseen kehitettyjä ja tarkoitettuja esivalmisteita ei juurikaan ole markkinoilla.



Edellä mainituista syistä korjausrakentamisen läpimenoajat eivät ole lyhentyneet ja tuottavuus ei ole juurikaan parantunut. Eri työvaiheiden väliin tulee mm. vanhanaikaisesta ammattikuntajaosta johtuen odotusaikoja ja yllättäviä katkoksia. Työnjohdon aika kuluu aikataulujen suunnittelussa, jolla pyritään hallitsemaan eri ammattimiesten työjonoja, eikä työnjohdolle jää aikaa projektin tuottavuuden kehittämiseen.

Isokoissa noin 100 asunnon putkiremonteissa kylpyhuonekohtaiset läpimenoajat lyhentyvät huomattavasti hankkeen loppupuolella. Nopeutumien johtuu tietysti osittain oppimisesta, mutta osin siitä, että ovat löytyneet yhteiset menetelmät ja toimintatavat, jotka lisäävät koko työryhmän tuottavuutta. Käsityövaltaisesta rakennustyöstä pitäisi korjausrakentamisessakin päästä nopeaan ja täsmälliseen asennustyöhön, kuten on tapahtunut jonkin verran uudisrakentamisessa.

Korvaavat korjaukset ja siirtokorjaukset

Peruskorjaamisessa ja -parantamisessa on käytetty varsin perinteisiä rakennustekniikoita mikä on osaltaan johtanut tehottomiin prosesseihin ja kalliisiin ratkaisuihin. Eri-laiset läpimenoajan lyhentämiseen ja kustannusten alentamiseen tähtäävät uudet tekniikat ja menetelmät ovat kuitenkin vähitellen yleistymässä. *Korvaavana korjauksena* on putkiremonteissa käytetty pystyhormien rakentamista uuteen paikkaan, joka on nopeuttanut remontin läpimenoaikaa ja vähentänyt kustannuksia, kun vanhoja hormeja ei ole tarvinnut purkaa ja urakoitsija on päässyt tekemään uutta. Integroituja korjausmenetelmiä, joissa rakennusosa ja kaluste muodostavat yhdessä sisustuselementin, on käytössä kylpyhuoneiden korjauksissa, esim. wc-kalusteiden asennusseinät, pesuallas-alakaappiyhdistelmä jne. Myös suorien putkiosuuksien sisäpuolista pinnoitusta ja sujutusta käytetään korvaamaan perinteinen ympäristöä häiritsevä ja oheiskuluja aiheuttava maankaivu silloin, kun putken sisäpuolinen kunto on tutkittu eikä tutkimuksessa ole havaittu mekaanisia esteitä. Rakennusosatasolla korvaavia tuotejärjestelmiä ja vaihtoehtoja on useita esim. julkisivujen päällystys, lämpörappaus.

Siirtokorjauksien tavoitteena on siirtää rakennusosan tai järjestelmän korjausta hallitusti PTS-ohjelmassa sovittuun ajankohtaan tai jatkaa rakennusosan elinkaarta. Perinteisten siirtokorjausten rinnalle on markkinoiden kasvaessa tullut myös muualta lainattuja menetelmiä, tuotteita ja palvelukonsepteja, joista ei ole kokemusta suomalaisissa olosuhteissa ja rakentamisessa. Uusia siirtokorjausmenetelmiä ovat mm. viemärisä sisäpuolinen epoksinpinnoittaminen, elektroninen vedenkäsittelylaite, vesijohdon sisäpinta puhdistuu korroosiotuotteista, passivoituu ja syöpyminen pysähtyy tai hidastuu. Usein uusi menetelmä lanseerataan markkinoille erittäin edullisena kokonaisvaltaisena korvaavana korjauksena. Sen elinkaarikestävyydestä ja valmistajariskeistä ei kuitenkaan ole vielä riittävästi tietoa.

Viestintä ja vuorovaikutus perusparannushankkeessa

7

Aiemmissa luvussa on tullut esille tämän IKE-esitutkimuksen keskeinen tulos: asuk-
kasiin kohdistuva viestintä ja tiedonkulku eri osapuolten välillä muodostavat suu-
rimman ongelma-alueen perusparannusprosessissa.

Perusparannushankkeen viestinnän ja vuorovaikutuksen kriittisiä rajapintoja löytyy

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

Jotta perusparannushanke onnistuu mahdollisimman hyvin, tiedon täytyy kulkea ja
vuorovaikutuksen toimia kaikilla em. tasoilla. Näin tapahtuu valitettavan harvoin.
Viestikapulalla on vaara ja taipumus pudota monessa vaihdossa. Ongelmaa pahentaa
rakennus- ja kiinteistöalalle tyypillinen salailu- ja jurotuskulttuuri.

Myös asunto-osakeyhtiöiden sisällä tieto kulkee usein huonosti. Valitettavan
usein asunto-osakeyhtiön hallitus eristäytyy muusta yhteisöstä sekä henkisesti että
tiedollisesti. Osakkaiden kannalta tärkeääkin tietoa herkästi pantataan ja padotaan.
Tiedonvälitys painottuu kohtuuttomasti yhtiökokouksiin, joissa yhdellä kerralla tar-
jottavaa tietotulvaa osakkaiden on vaikea hahmottaa ja sisäistää.

Suurten perusparannushankkeiden yhteydessä tiedotusongelmat kärjistyvät.
Onkin kyettävä osoittamaan hankkeen kaikille osapuolille, mitä hyötyä kullekin on
avoimesta vuorovaikutuksesta ja hyvin hoidetusta viestinnästä. Lohdullista on se,
että viestinnän parantaminen on helpoimmin parannettavia perusparannushankkeen
osa-alueita, jos siihen vain löytyy riittävästi yhteistä tahtoa. Hankkeen kokonaiskus-
tannuksiin verrattuna hyvin hoidetun viestinnän kustannukset ovat marginaaliset.

Viestintä- ja vuorovaikutustavoitteet perusparannushankkeessa

TiedonTUOTANTO	alusta lähtien systemaattista ja jatkuvaa
TiedonHALLINTA	asioita ei salata, viestinnän vastuut selväksi, tiedon kulku varmistetaan, oleellinen tieto tallennetaan
TiedonJALOSTUS	eri kohderyhmien tarpeisiin, asukkaat pääosassa, resursseja ja ammattitaitoa riittävästi
TiedonVÄLITYS	avointa, ennakoivaa ja jatkuvaa, selkeästi vastuutettu, roolitettu ja ohjeistettu osa prosessia ja sen eri vaiheita, uusin tekniikka käyttöön
TiedonYMMÄRRYS	yhteinen kieli, keskeinen sanasto tutuksi, visualisointi, kansantajuistaminen

7.1. Viestintä valmistelu- ja suunnitteluvaiheessa

Perusparannushankkeen onnistumisen perusedellytys on, että asunto-osakeyhtiöllä on kaikkien osakkaiden tiedossa oleva toimintastrategia ja pitkän tähtäimen suunnitelma kiinteistönpidolle, jolle antavat hyvän pohjan ajan tasalla oleva huoltokirja ja määrävällein tehtävät kuntoarviot ja -tutkimukset. Tälle arvo- ja tietopohjalle voidaan rakentaa tukeva perusta perusparannushankkeen valmistelulle ja vuorovaikutteiselle viestinnälle, jonka tehtävänä on vastata kysymyksiin, mitä, miksi ja koska on parannettava.

Perusparannushankkeiden valmistelu ja päätöksenteko on järkevää keskittää ylimääräisiin yhtiökokouksiin, joissa asialistalla ei ole yhtiökokouskäsittelyyn liittyviä muita muodollisia asioita. Usein ovat hyödyllisiä epäviralliset, ilman kankeata kokousmenetelyä pidettävät informaatiotilaisuudet ("tupaillat").

Liian usein perusparannushankkeiden tarvetta perustellaan pelkästään teknisestä näkökulmasta kiinteistön kuntoa ja kunnostusta korostaen. Kun asukkaiden tarpeista lähtevät parannustarpeet kytketään mukaan mahdollisimman varhain valmisteluprosessiin, asukkaat ja osakkaat saadaan paremmin sitoutettua perusparannushankkeisiin. Asukastarpeita voidaan selvittää kyselyillä ja haastatteluilla, joissa kysymystenasettelun pitää olla mahdollisimman realistinen toteutusmahdollisuuksiin nähden.

Perusparannuksen lisäarvo ja -vaiva on kyttävä viestimään asukkaille ja osakkaille uskottavasti ja havainnollisesti. Hyödyt ja vaikutukset on pystyttävä kertomaan ja osoittamaan ottaen huomioon eri kohderyhmien (asuvat osakkaat, sijoittajat, vuokralaiset) erilaiset tietotarpeet ja motiivit. Jotta asukkaat voisivat ajoissa varautua, erityisesti asukkaan lompakkoon ja remontin aikaiseen asumiseen vaikuttavat seikat on kyttävä tyhjentävästi selvittämään.



Putkiremontin tarpeen voi tuoda esille näinkin konkreettisesti.

Viestintä on saatava selkeästi vastuutetuksi osaksi perusparannushankkeen valmistelua ja suunnittelua. Taloyhtiön avaintoimijoiden (isännöitsijä, hallitus) on hahmotettava ja päätettävä hyvissä ajoin, mitä tietoa tarvitaan ja jaetaan perusparannushankkeen päätöksenteon perustaksi. On päätettävä myös siitä, kuka/ketkä ja miten välittävät tiedon eteenpäin.

Suunnitelmavaihtoehdot on kyttävä esittämään sellaisessa muodossa, että osakkaatkin ne ymmärtävät. 3-4D-suunnittelu, tuotemallintaminen ja nopeasti kehittyvä animointitekniologia avaavat suunnitelmien visualisointiin uusia mahdollisuuksia.



Asukkaat tarvitsevat havainnollista informaatiota siitä, miltä esimerkiksi kylpyhuone putkiremontin jälkeen näyttää. Kolmiulotteinen havainnepiirros on tässä hyvä apuväline. Putkiremontin yhteydessä on suositeltavaa rakentaa kellari- tms. yhteistiloihin **mallikylpyhuone**, jossa voidaan esitellä lopputulosta, asukkaiden valittavissa olevia pinnoitusvaihtoehtoja, hankkeen aikataulua, miksei taustoja ja tarvettakin. Mallikylpyhuone voidaan rakentaa myös virtuaalisesti dvd:ltä tai Internetin kautta katsottavaksi.

Realistinen kustannusinformaatio on alusta lähtien välttämätöntä. Myös erilaiset rahoitusvaihtoehdot vaikutuksineen on tuotava selkeästi ja havainnollisesti esille. Kun perusparannushankkeesta on päätetty, on kyettävä viestimään uskottavasti ja realistisesti **hankkeen sisältö ja vaikutukset asukkaiden arkeen ja lompakkoon**: mitä, miten, koska tehdään, miten vaikuttaa asumiseen ja kuinka paljon se kullekin maksaa. Viestinnässä voidaan hyödyntää tiedotteita, kirjallisia oppaita, havainnollisia piirustuksia, ilmoitustauluja, kylpyhuone-/keittiömalleja, dvd:tä ja muita sähköisiä välineitä. Asukasillat joko kaikille asukkaille tai porrashuoneittain ovat tehokas, henkilökeskeinen tapa viestiä asioita. Myös ”vertaistuki” eli jo remontin kokeneiden kertomukset ovat hyödyllisiä.

Taloyhtiöiden sähköiset tietoverkot yleistyvät nopeiden laajakaistayhteyksien ansiosta. Isännöitsijätoimistot ovat ryhtyneet tarjoamaan asiakaskiinteistöilleen Internet-pohjaisia tietopalveluita, jotka mahdollistavat taloyhtiön omien Internet-sivujen perustamisen. Niillä voidaan tarjota reaaliaikaista ja havainnollista tietoa perusparannushankkeen taustoista, tavoitteista ja toteutuksesta.

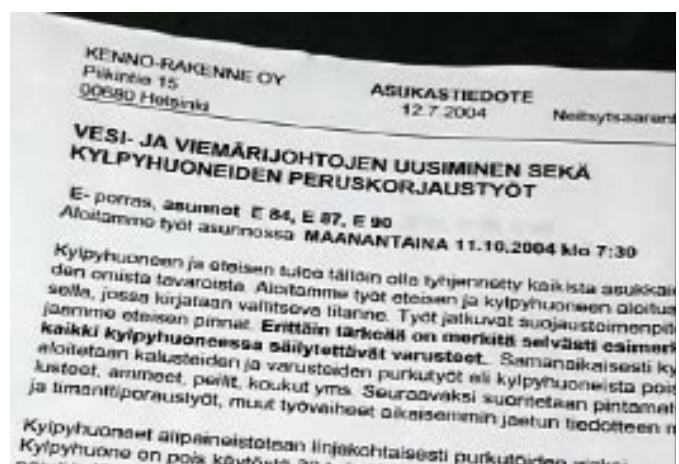
Vaikka Internetin käyttö lisääntyy nopeasti, läheskään kaikki asukkaat eivät sitä halua tai osaa käyttää. Televisio on sen sijaan helppokäyttöinen joka kodin tietolähde. Taloyhtiöiden sisäiset **asukas-tv-ratkaisut** ovat yleistymässä, mutta vaativat edelleen käyttäjälähtöistä kehittämistä. Ne joka tapauksessa tarjoavat havainnollisen ja helppokäyttöisen informaatiokanavan myös perusparannushankkeiden viestinnälle. Vähitellen ovat yleistymässä myös **sähköiset monikanavaratkaisut**, joilla voidaan yhdistää Internetin ja television tarjoamat mahdollisuudet. Ne ovat asukas-tv-ratkaisuja vuorovaikutteisempia viestintäkanavia, koska Internetin ansiosta palautetiedon kerääminen onnistuu nopeasti ja tehokkaasti.

Edistyksellisinkään sähköinen viestintä ei kuitenkaan korvaa säännöllisen kirjallisen viestinnän ja vuorovaikutteisen dialogin tarvetta. Kirjalliselle viestinnälle on laadittava selkeä ohjelma aikatauluineen. Viestinnän tueksi on hyvä laatia vastauspatteristo yleisimmin esitettäviin kysymyksiin.

7.2. Viestintä toteutus- ja käyttöönottovaiheessa

Toteutusvaiheessa on suunnittelijoiden ja toteuttajien välisessä tiedonkulussa usein vakavia ongelmia, jotka murentavat hankkeen onnistumisen edellytyksiä. Tiedonsiirto suunnittelijoilta toteuttajaverkostolle on organisoitava ja vastuutettava oleellisesti nykyistä paremmin. Viestintä on saatava ohjeistetuksi osaksi toteutusprosessia ja urakkasopimusta. Tiedotusvastuut taloyhtiön ja perusparannushankkeen toteuttajien kesken on sovittava selkeästi.

Koska toteutuksen aikana vaikutetaan eniten asukkaan arkeen ja intimiteettiin, viestinnän on oltava tehokasta, ymmärrettävää ja ehdottomasti ajantasaista.



- Toimenpiteet on myös riittävästi perusteltava. Siinä apuna voivat olla
- tiedotteet, tiedotuspisteet, henkilökohtainen neuvonta, help-deskit ja infotapahtumat
 - taloyhtiön sisäiset tietoverkot
 - huoneistokohtainen informaatio tehtävistä toimenpiteistä ja niiden ajoituksesta > ”huonetaulut”

Korjausurakoitsijoille on myös järjestettävä viestintäkoulutusta osana käyttäjälähtöisen asiakaspalveluprosessin kehittämistä. Aukkaiden asiallinen kohtaaminen heidän arjessaan vaatii myös asennekasvatusta.

Luovutus ja käyttöönotto vaiheessa on tärkeää asukkaiden riittävä henkilökohtainen käyttö- ja huolto-opastus sekä palautetiedon kerääminen kirjallisilla kyselyillä tai sähköisellä palautejärjestelmällä.

7.3. Pitkäjänteiseen kiinteistönpitoon kannustava viestintä

Asunto-osakeyhtiöt ja niiden osukkaat on saatava tiedostamaan, että kaukonäköinen ja suunnitelmallinen kiinteistönpito on niiden etujen mukaista ja että asiakaslähtöisesti ja ammattitaitoisesti hoidetut peruskorjaukset ja -parannukset tuottavat kestäväää lisäarvoa asuinkiinteistöille sekä niiden omistajille ja käyttäjille. Asunto-osakeyhtiöiden ja niiden osakkaiden on tajuttava, että lyhytjänteisesti johdetussa taloyhtiöissä

asuntojen arvo vääjäämättä laskee verrattuna kaukonäköisesti hoidetuissa ja johdetuissa taloyhtiöissä oleviin asuntoihin. Hyvin suunnitellulla, ammattimaisesti toteutetulla viestinnällä voidaan havahduttaa niin asukkaat kuin virkamiehet ja poliittiset päättäjätkin ryhtymään toimenpiteisiin pitkäjänteisen kiinteistönpitokulttuurin edistämiseksi.

Parhaimmalla mahdollisella tavalla toteutettu viestintäkään ei auta, jos perusparannushankkeiden suunnittelu- ja toteutusprosessi ei ole muilta osin kunnossa. Vain jos ns. ammattilaisprosessi

toimii ja tieto kulkee ymmärrettävässä muodossa läpi perusparannushankkeen, asukkaiden asenteet voivat muuttua perusparantamiselle myönteisemmiksi. Putkiremonttien ja muiden isojen perusparannushankkeiden kumuloituvasta haasteesta ei selvitä, ellei menestystarinoista päästä mahdollisimman pian menestystarinoihin, kaukukuvista hyviksi todettuihin käytäntöihin ja kokemuksiin.



Aamulehti 29.4.2005

Johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia

8

Ihmisten ja kiinteistöjen elämänsyklejä (IKE) tarkastellaan usein erillisinä ilmiöinä. Kaikkein konkreettisimmin ne kohtaavat silloin, kun ikääntyvässä asuinkiinteistössä syntyy tarve tehdä suuria korjauksia tai parannuksia. Jotta talot ja niissä olevat kodit vastaavat paremmin erilaisten asukasryhmien muuttuvia tarpeita ja vaatimuksia, tuotantokeskeisestä peruskorjauksesta on päästävä asukaslähtöiseen perusparantamiseen. Tällöin voidaan asukkaiden erilaisuus ja erilaiset elämäntilanteet ottaa paremmin huomioon.

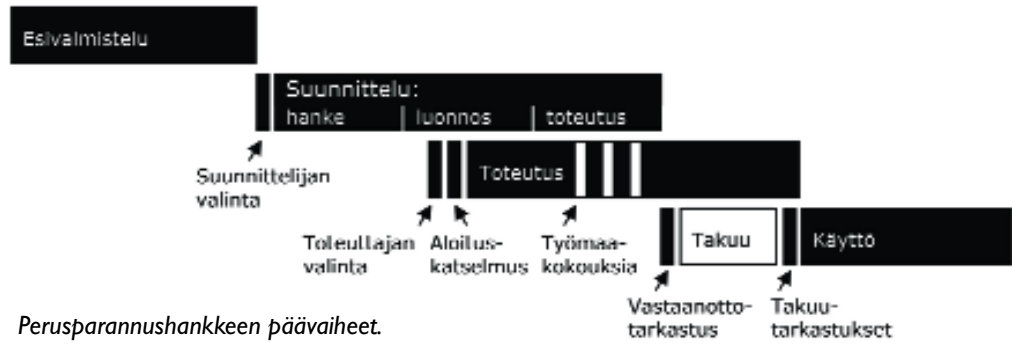
Tässä IKE-esitutkimuksessa on selvitetty asuinkiinteistöjen perusparantamisen kipupisteitä ja hyviä käytäntöjä asukkaiden yksilöllisten tarpeiden ja kokemusten näkökulmasta. Tutkimuksessa sovellettiin käyttäjätutkimuksen laadullisia menetelmiä, kuten ryhmäkeskusteluja, itsedokumentointia ja työpajoja. Lisäksi arvioitiin perusparannushankkeiden läpiviemisen, prosessin hallinnan teknologioiden sekä viestinnän ja vuorovaikutuksen nykytilaa ja kehittämistarpeita sekä asuin-kerrostalojen peruskorjaus- ja parannustarpeita valtakunnallisella tasolla.



8.1. Asukkaiden tarpeet ja kokemukset

Asuinkiinteistöjen suuret peruskorjaus- ja perusparannushankkeet voidaan jakaa neljään päävaiheeseen: esivalmistelu, suunnittelu, toteutus ja käyttö. Tutkimuksessa tarkasteltiin kolmen taloyhtiön putkiremonttihankkeen asukkaiden, lähinnä omistaja-asukkaiden ja sijoittajien, kokemuksia ja tarpeita näissä vaiheissa. As Oy SUUNNITTELU suunnitteli putkiremonttia kolme vuotta aiemmin tehdyn hätäremontin opettamana. As Oy TOTEUTUS oli toteutusvaiheessa yhteistyössä joustavan urakoitsijan kanssa riitaisan valmistelu- ja suunnitteluvaiheen jälkeen. As Oy VALMIS oli vuotta aiemmin päättänyt hankkeensa, jossa suunnittelu oli ollut hyvää ja toteutus epäluotettavaa.

Asukkaiden henkilökohtaiset ja vaihtuvat elämäntilanteet muodostavat yksilöllisiä tarpeita, joihin hankkeen ja sen tulosten kokemukset perustuvat. Esivalmisteluvaiheessa asukkaiden kokemukset riippuvat taloyhtiön keskustelukulttuurin avoi-



Perusparannushankkeen päivävaiheet.

muudesta usein asunto-osakeyhtiön hallituksen määrittelemänä. Mitä yhtenäisemmän ja avoimemman tavoitteen taloyhtiö saa luotua, sitä joustavampi koko hanke on toteuttaa. Salailu voi johtaa "pihparlamenttien" syntyymiseen ja oletusperustaiseen hankevastustamiseen.

Suunnittelu on asukkaille usein näkymätön ammattilaisten toteuttama vaihe, jonka etenemisestä asukkaat eivät ole tietoisia. Asukkaat kokevat usein, että hanke ei ole heidän vaan ammattilaisten. Asukkaat luottavat kuitenkin suunnittelijoihin ja heidän tuomansa asiantuntijuus tukee asukkaiden valmistautumista hankkeeseen. Harvat asukkaat osaavat lukea ammattiopirustuksia, joten he eivät kykene tekemään tietoisia päätöksiä hankkeessa.

Toteutusvaiheen kokemukset liittyvät läheisesti urakoitsijan vuorovaikutuskykyihin. Asukkaiden arkinen elämä kulkee hankkeen rinnalla, joten kokemukset toteutusvaiheen erityisjärjestelyistä ja häiriöistä riippuvat usein urakoitsijan palveluammattitaidosta ja joustavuudesta. Urakointiin liittyvä tiedottaminen kuvailee parhaimmillaan työn vaikutuksia asukkaisiin ja tarjoaa toimintamalleja.

Asukkaiden todellinen kiinnostus kohdistuu käyttövaiheeseen, toteutuksen laatuun ja hankkeen vaikutuksiin henkilökohtaisessa taloudessa ja arjen toiminnassa. Hankkeen tuloksen laatu vaikuttaa merkittävästi koko hankkeen onnistumisen kokemuksiin. Asukkaiden ottaminen hallitusti hankkeen vaiheisiin edellyttää ymmärrettävän ja havainnollisen prosessin vaiheiden ja vaikutusten kuvaamista.

8.2. Asukaslähtöisen perusparantamisen kehittämistarpeita

Asunto-osakeyhtiöiden kiinteistöjen peruskorjaus- ja -parannustarve tulee kasvamaan lähivuosina ja -vuosikymmeninä erittäin voimakkaasti. Asuinkiinteistöjen vaippaan (katto, julkisivu, ikkunat ja ovet yms.) kohdistuvien korjaustarpeiden ennustetaan olevan 2010-luvulla nelinkertainen 1990-lukuun verrattuna. Putkiremonttien tarve kasvaa tätäkin nopeammin eli lähes kymmenkertaistuu. Vaikka korjaustarpeiden raju kasvu tulee mitä ilmeisimmin tarjoamaan runsaasti uusia liiketoimintamahdollisuuksia kiinteistö- ja rakennusalan eri osapuolille, ei mikään taho ole panostanut riittävästi tämän asiakasryhmän ongelmien ratkaisemiseksi ja tarpeiden tyydyttämiseksi. Haaste tulee olemaan merkittävä myös koulutus- ja työvoimapolitiittisesti, koska on ilmeistä, että tiedossa olevilla resursseilla ei kasvavaan korjaustarpeeseen kyetä vastaamaan.

Tässä IKE-esitutkimuksessa asuinkiinteistöjen asukaslähtöisen perusparantamisen keskeisimmiksi kehitystarpeiksi ovat nousseet asunto-osakeyhtiöiden strategisen elinkaarijohtamisen, asuinkiinteistöjen kuntoindeksin, asiakaslähtöisen tuotteistetun palvelu- ja yhteistoimintaprosessin, ennakoivan ja vuorovaikutteisen viestinnän, korjausrakentamisen teollisten menetelmien, yksilöllisten rahoitusratkaisujen sekä korjausrakentamisalan eri toimijoiden asiakaslähtöisen toimintatavan kehittäminen.

Lisäksi tulisi tehdä tarkempia tutkimuksia, joiden avulla voidaan arvioida asuinkiinteistöjen korjaamisen ja kehittämisen tarpeita suhteessa laajempiin kehitystrendeihin ja niiden alueellista kohdentumista.

Asuinkiinteistöjen asukaslähtöisen peruskorjaamisen ja -parantamisen kehittäminen on tärkeä osa-alue korjausrakentamisen strategisessa kehittämisessä. Sitä koskeva tutkimus- ja kehitystoiminta ja tehokas viestintä voidaan toteuttaa osana esimerkiksi Tekesin valmisteilla olevaa asumisen liiketoimintaklusterin kehittämisohjelmaa ja/tai Hyvä asuminen 2010 -kehitysohjelmaa.



STRATEGIA JA PÄÄTÖKSENTEKO

Kehittämistarpeita ja -hankkeita:

- *”Meidän kotitalo” -strategisen tavoiteasetannan ja elinkaarijohtamisen kehittäminen yhteistyössä muutaman erikokoisen ja erilaisilla alueilla sijaitsevan asunto-osakeyhtiön kanssa.*
- *Asuinkiinteistöjen kuntoindeksin kehittäminen kuntoarvioiden, kuntotutkimusten ja huoltokirjojen tarjoaman tiedon pohjalta.*
- *Asunto-osakeyhtiölain uudistaminen siten, että se tukee oleellisesti nykyistä paremmin suurten peruskorjaus- ja -parannushankkeiden käynnistämistä, johtamista ja läpivientiä asunto-osakeyhtiöissä. Muutosten tulee koskea erityisesti osakkaiden ehdottoman yhdenvertaisuuden vaatimusta, rakennustoimikuntien perustamista ja sekä viestintää.*
- *Selvitys kiinteistökehityksen mahdollisuuksista asunto-osakeyhtiössä.*
- *Valtakunnallisen Meidän kotitalo -viestintäohjelman käynnistäminen, kun asukaslähtöisen perusparantamisen kehittämisessä on edetty riittävästi.*

Meidän kotitalo – visio ja strategia

Asunto-osakeyhtiöllä tulee olla visio, arvot ja missio, kuten millä tahansa yrityksellä. Yhtiöissä, joissa on asetettu selkeät tavoitteet ja laadittu strategia niiden saavuttamiseksi, on päätöksenteko ja operatiivinen toiminta strategian laatimisen ja hyväksymisen jälkeen selvästi helpompaa. Tavoitekuvauksen ja strategian laatimisprosessin yhteydessä asukkaat/omistajat kasvavat yhteisiin tavoitteisiin ja sitoutuvat niihin.

Valitettavan harvoissa asunto-osakeyhtiöissä on toistaiseksi mietitty yhtiön tavoitteiden asettamista osakkaiden ja asukkaiden todellisten toiveiden ja tarpeiden pohjalta. Monilta taloyhtiöiltä puuttuu myös pitkän tähtäimen kunnossapito- ja remonttisuunnitelma, jolla tulee olemaan entistä suurempi merkitys asuntokaupassa ja asuntojen arvonmuodostuksessa.

Asunto-osakeyhtiössä ei kukaan vastaa elinkaaritaloudellista johtamisesta. Yhtiön ulkopuolelta ei osata vielä hakea elinkaarijohtamisen asiantuntijapalveluita eikä markkinoilla myöskään ole vielä monia tähän sopivia päteviä palveluntarjoajia. Hallitusammattilaisten mahdollinen mukaantulo myös asunto-osakeyhtiöiden hallitukseen voisi tuoda hallitustyöskentelyyn kaivattua strategista ajattelua ja elinkaarijohtamista.

Strateginen uudelleenajattelu on välttämätöntä varsinkin muuttotappiokunnissa olevissa asunto-osakeyhtiöissä. Pahimmillaan osakkeet jäävät niissä omistajien käsiin,

talot tyhjenevät ja osakkeet muuttuvat arvottomiksi. Varsinkin näillä alueilla yhtiöiden tullessa peruskorjausikään on syytä selvittää, mikä potentiaali yhtiöllä on tulevaisuudessa sekä laatia tavoitekuvaus ja strategia sen saavuttamiseksi.

Kiinteistökehityksen mahdollisuudet käyttöön

Kiinteistökehityksellä tarkoitetaan perusparantamisen lisäksi kiinteistön kehittämistä esimerkiksi lisärakentamisella. Se voi tapahtua esimerkiksi hyödyntämällä ullakkotiloja tai hankkimalla lisää rakennusoikeutta. Kiinteistökehityksen avulla voidaan rahoittaa isoja peruskorjaus- ja -parannushankkeita. Lainsäädäntöä tulee selkeyttää ja käytäntöjä yhtenäistää siten, että asunto-osakeyhtiöille olisi tarjolla instrumentteja kiinteistönsä kehittämiseen lisärakennusoikeutta hyödyntämällä.

Kuntoindeksi asuinkiinteistöille

Kaukonäköistä tavoiteasettelua asunto-osakeyhtiöissä vaikeuttaa se, ettei ole olemassa luotettavia mittareita tai indeksejä, joilla asunto-osakeyhtiön teknistaloudellinen arvo voidaan kuvata yksiselitteisesti. Asunto-osakeyhtiön taseesta ja toimintasuunnitelmasta se ei ilmene. Markkinoilla on selvästi tarve asuinkiinteistöjen kuntoindeksille, joka arvottaa kiinteistön teknisen kunnan ottaen huomioon syntyneen korjusrästin, tehdyt korjaukset ja perusparannukset, kiinteistön ylläpidon suunnitelmallisuuden ja muut elinkaarikustannuksiin ja energiatehokkuuteen vaikuttavat tekijät. Kuntoarvioiden, kuntotutkimusten ja huoltokirjojen tietojen pohjalta tuleekin kehittää mittari, joka kertoo kiinteistön teknisen kunnan rahassa mitattuna. Osana asumisen laajempaa laatuindikaattorien kehitystyötä kehitettävä kuntoindeksi toisi peruskorjaus- ja -parannusmarkkinoille pitkään kaivattua läpinäkyvyyttä, joka edesauttaa järkevää päätöksentekoa.

Asunto-osakeyhtiölain uudistaminen

Suomessa käytössä olevalla asunto-osakeyhtiöjärjestelmällä on monet kiistattomat ansionsa. Asunto-osakeyhtiölaki ei nyky muodossaan kuitenkaan tue suurten peruskorjausten ja -parannusten läpivientiä taloyhtiöissä. Hallituksen ja isännöitsijän tulee hallintoa hoitaessaan pyrkiä ratkaisuihin, jotka kohtelevat osakkaita mahdollisimman tasapuolisesti. Ihmisten asuminen on kuitenkin hyvin yksilöllistä ja yhdenvertaisuuden yliarvostaminen voi aiheuttaa ristiriitoja osakkaan ja yhtiön välillä koko projektin ajan. Se myös vaikeuttaa taloyhtiön kokonaisedun kannalta järkevien päätösten tekemistä.

Valtakunnallinen viestintäohjelma

Asunto-osakeyhtiöt ja niiden osakkaat on saatava tiedostamaan, että kaukonäköinen ja suunnitelmallinen kiinteistönpito on niiden etujen mukaista ja että asiakaslähtöisesti ja ammattitaitoisesti hoidetut peruskorjaukset ja -parannukset tuottavat kestäväää lisäarvoa asuinkiinteistöille sekä niiden omistajille ja käyttäjille. Hyvin suunnitellulla, ammattimaisesti toteutetulla viestinnällä herätetään niin asukkaat kuin virkamiehet ja poliittiset päättäjätkin ryhtymään toimenpiteisiin ratkaisujen löytämiseksi. Kun asiakaslähtöisen perusparantamisen prosessien, palveluiden ja menetelmien kehittämisessä on päästy kunnolla vauhtiin, on syytä käynnistää kaikkiin asunto-osakeyhtiöihin sekä kiinteistö- ja rakennusalan toimijoihin kohdistuva valtakun-

nallinen viestintäohjelma, jossa hyödynnetään kehitettyjä viestintäjärjestelmiä, -tuotteita ja -menetelmiä, sekä kerrotaan tutkimus- ja kehityshankkeiden keskeisistä tuloksista.

PROSESSIT JA PALVELUT

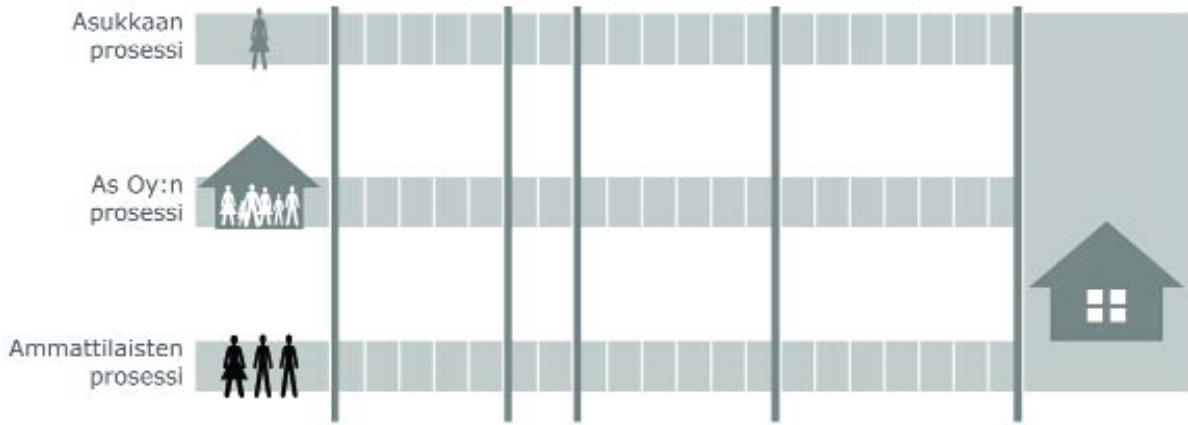
Kehittämistarpeita ja -hankkeita:

- *Asukaslähtöisen perusparantamisen tuotteistetun palvelu- ja yhteistoimintaprosessin kehittäminen valituissa pilottikohteissa.*
- *Massakustomoinnin mahdollisuuksien selvittäminen ja asiakaslähtöisten teollisten malliratkaisujen kehittäminen yhteistyössä palvelu- ja tuote-toimittajien kanssa.*
- *Kaikille asukasryhmille sopivien suunnittelu- ja tuoteratkaisujen kehittäminen sekä esteettömyyskatselmusten kehittäminen ja käyttöönotto*
- *Ennakoivan ja vuorovaikutteisen viestinnän mallisuunnitelman laatiminen ja tietosisällön tuottaminen taloyhtiöille*
- *Peruskorjaus- ja -parannushankkeissa hyödynnettävissä olevien sähköisten tietopalveluiden ja sähköisten monikanavaratkaisujen (Internet & tv) kehittäminen*
- *Suunnitelmavaihtoehtojen visualisointia parantavien menetelmien ja työkalujen kehittäminen.*
- *Tuotemallintamisen mahdollisuuksien pilotointi perusparannushankkeessa.*
- *Peruskorjaus- ja -parannushankkeiden johtamismenetelmien kehittäminen pilottikohteissa.*
- *Peruskorjaus- ja -parannushankkeiden avainhenkilöiden täydennyskoulutuksen tehostaminen.*
- *Peruskorjaus- ja -parannushankkeisiin soveltuvien sopimustekniikoiden yhtenäistäminen ja kehittäminen.*
- *Luotettavien menetelmien ja työkalujen kehittäminen asuinkeuhkalojen korjausrakentamisen kustannusten arviointiin, esittämiseen ja hallintaan.*

Tuotteistettu palvelu- ja yhteistoimintaprosessi

Yleisenä tavoitteena perusparannushankkeissa tulee olla asumisen tason nostaminen 2000-luvun asukasvaatimusten tasolle siten, että ratkaisut tukevat mahdollisimman laajasti eri käyttäjäryhmien tarpeita. Hyvällä suunnittelulla ja pienillä lisäkustannuksilla pystytään usein muuttamaan peruskorjaus asumisen tasoa nostavaksi perusparantamiseksi.

Peruskorjaus- ja parannushankkeen tavoitteiden määrittämisessä tulee teknisten ja taloudellisten tavoitteiden lisäksi selvittää loppukäyttäjien toiveet ja suunnitelmat. Aluksi pitää määritellä, mitä taloyhtiössä halutaan tehdä ja sitten mitä tullaan tekemään. Suunnittelun alkuvaiheessa tulee olla aina asiantuntijoita, joiden kanssa asukkaat saavat keskustella omista tarpeistaan ja kysellä askarruttavista asioista. Suunnitteluajan tulee olla riittävän pitkä, jolloin hallitus ja asukkaat ehtivät tottua ja valmistautua tulevaan remonttiin. Hankkeen perustavoitteita ja lisätyötoiveita voidaan kartoittaa esimerkiksi käyttäjätutkimuksen menetelmiä soveltaen: kyselyt, ryhmähaastattelut, projektiiviset menetelmät yms.



Asukaslähtöisen perusparantamisen tuotteistettu palvelu- ja yhteistoimintaprosessi

Tavoitteeksi tulee asettaa asukkaiden, asunto-osakeyhtiön ja ammattilaisten välinen tuotteistettu yhteistoiminta- ja palveluprosessi, jossa osapuolet korjaavat ja kehittävät kotitaloa yhdessä. Prosessin tulee tähdätä kotitalon ja sen asukkaiden yksilöllisten tavoitteiden läpinäkyvyyteen, vaiheiden käytännönläheiseen ja ymmärrettävään esittämiseen sekä asukaslähtöiseen toteuttamistapaan. Tavoitteet toteutetaan palveluliiketoimintana, jolloin kullekin osapuolelle on määritelty selkeät roolit ja vastuut. Osapuolet kohtaavat sovittuna ajankohtina määrittämään yhteisiä tavoitteita ja tarkentamaan niitä. Korjausrakentamisen tuotteita tarjoavien rakennusosa- ja tuotevalmistajien ja palveluntarjoajien tulee suunnitella tuotteensa osaksi prosessia.

Pitää kyetä selkeästi määrittelemään, mitä asioita tulee ennakoida peruskorjaus- ja -parannushankkeita valmisteltaessa. Asukkaiden kannalta ydinkysymys on, mistä ja koska remontti alkaa, miten se etenee ja mihin se loppuu.

Massakustomoinnilla tuotteistettuja malliratkaisuja

Perusparantamiseen liittyvien prosessien, mallien, toimintatapojen, palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä on olennaista nähdä asukas käyttäjänä, joka on myös asiakas. Asukas on käyttäjänä se henkilö, joka kohtaa perusparantamisessa syntyvät tulokset jokapäiväisessä muuttuvassa elämässään. Asiakkaana asukas kustantaa hankkeen. Hänellä tulee olla mahdollisuuksia vaikuttaa ostamaansa tuotteeseen ennakoituin kustannuksin – on tuote sitten koko perusparannushanke, kylpyhuone kokonaisuutena tai yksittäinen laattamalli.



Ihmistä, heidän ympäristöstään, toiminnastaan ja kokemuksistaan nousevat tarpeet ovat asumisen kehittämiseen tähtävien perusparantamisen prosessien, tuotteiden ja palvelujen lähtökohtana.

Käyttäjakeskeisen massakustomoinnin menetelmillä voidaan luoda tuotteistettuja malliratkaisuja, joista asukkaat voivat valita mieleisensä asettujen reunaehtojen mukaisesti. Massakustomointi tarkoittaa tuotteiden, ympäristöjen ja palvelujen muuntelua asiakkaiden toiveiden mukaan. Muuntelu tapahtuu taloudellisesti optimoidulla tavalla, kun vaihtoehdot on määritelty etukäteen.

Asukkaille on kyettävä tarjoamaan riittävästi toteutuskelpoisia vaihtoehtoja myös oman asuntonsa parantamiseen yhtiökohtaisen remontin yhteydessä. Asukkaiden tulee saada myös selkeä ymmärrys siitä, mitä vastinetta he saavat rahalleen, jolloin syntyy halu hankkia lisäarvoa asumiselle ostamalla tarvittavia ominaisuuksia omaan käyttöön. Valmiiden ratkaisujen esittäminen nousee keskeiseksi. Esimerkiksi putkiremontti tulee nähdä tuotteena, jonka asukas voi valita itselleen sopivien ominaisuuksien kera. Tuotteissa tulee olla myös mahdollisuus lisäosiin ja ”päivityksiin”, joita voi hankkia myöhemmin.

Kaikille sopivia ratkaisuja ja tuotteita

Asuinkerrostalojen suuria perusparannushankkeita (putkiremontit, julkisivu-, parveke-, piha- ja yleisten tilojen korjaukset) tehtäessä tulee nykyistä enemmän kiinnittää huomiota ratkaisujen kaikille sopivuuteen ja esteettömyyteen. Perusparannushankkeiden yhteydessä voidaan suhteellisin pienin lisäpanostuksin muuntaa kiinteistöjä ja niissä olevia asuntoja sellaisiksi, että mahdollisimman moni voi asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Tähän päästään parhaiten kehittämällä kaikille sopivia suunnittelu- ja tuoteratkaisuja, joista on hyötyä yhtä hyvin lapsiperheille kuin ikääntyville ihmisille. Suunnittelijoiden tietotaitoa on lisättävä kaikille sopivien ratkaisujen löytämiseksi. Esteettömyyskatselmusmenettelyä on kehitettävä. Myös esteettömyyttä edistävien tuotteiden ja palveluiden kehittäminen on saatava käyntiin.

Ennakoivan ja vuorovaikutteisen viestinnän työkalut

Viestintä ja vuorovaikutus tai itse asiassa niiden puute ja kehittymättömyys on IKE-esitutkimuksen mukaan peruskorjaus- ja -parannushankkeiden toteuttamisen suurin ongelma. Avoin ja jatkuva vuorovaikutus merkitsee sekä rehellistä ja huomioivaa viestintää että vuorovaikutusta asukkaiden, AsOy:n hallituksen, isännöitsijän ja rakennusalan ammattilaisten kesken. Asioiden esittäminen raadollisen totuudellisesti on toivotumpaa kuin asioiden kaunistelu.

Asukaspalaverihin ei voi koskaan panostaa liikaa, koska ne antavat asukkaille käsityksen siitä, mitä tullaan tekemään, ja niiden avulla asukkaat voidaan parhaiten sitouttaa yhteiseen prosessiin. Suunnittelun edetessä pitää olla aktiivisesti ja toistuvasti yhteydessä asukkaisiin ja miettiä heidän kanssaan eri vaihtoehtoja. Aktiivisen tiedottamisen ja hyvien perusteiden avulla asukkaat voidaan saada ymmärtämään, että peruskorjaamisen ja -parantamisen yhteydessä ei kannata säästää epätarkoitukseenmukaisissa paikoissa, vaan esimerkiksi sähköt ja tietoliikenne kannattaa laittaa kuntoon samalla kerralla putkien kanssa.

Peruskorjaus- ja -parannushankkeita valmistelevilla ja toteuttavilla asunto-osa-kehtiöillä tulee olla käytössään ennakoivan ja vuorovaikutteisen viestinnän mallisuunnitelma, jota voidaan yleisesti hyödyntää hankekohtaisen viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa. Mallisuunnitelmassa kerrotaan, minkälaista tietoa hankkeen eri vaiheissa tulee antaa, kenen/keiden toimesta ja minkälaisia viestintäkeinoja ja -välineitä on käytettävissä. Viestinnän mallisuunnitelman laatimisen yhteydessä on syytä tuottaa ytimeltään yhtenäinen, kohderyhmittäin muunneltavissa oleva tietosisältö asu-

kalähtöisen perusparantamisen ohjejulkaisuiksi, dvd/cd-tuotteiksi ja verkkosivukonaisuuksiksi. On myös syytä kehittää helppokäyttöisiä sähköisiä monikanavaratkaisuja, joilla voidaan yhdistää Internetin ja television tarjoamat mahdollisuudet.

Päätöksentekoa tukeva visualisointi

Valmistelu- ja suunnitteluvaiheessa muiden kuin suunnittelun ja rakentamisen ammattilaisten tai muuten harjaantuneiden ihmisten on erittäin vaikeaa ymmärtää, mitä ollaan suunnittelemassa ja mistä he ovat maksamassa. Nykyistä havainnollisempien suunnitelmien konkretisoinnin ja havainnollistamisen avulla voidaan saavuttaa parempi yhteisymmärrys eri osapuolien välille ja kannustaa asukkaita omiin ratkaisuihin. Suunnitteluvaiheessa esimerkiksi erilaiset laattamallit aidossa ympäristössä ja mallikylpyhuoneet tuovat konkreettisemmän ymmärryksen laadusta ja tunnelmasta sekä sovituista suunnitelmista kuin hankalat ammattiopirustukset.

Suunnitelmien esittäminen on tarpeen muillakin tavoilla kuin piirtämällä. Havainnollistavaa visualisointia ja konkretisointia voidaan tehdä esimerkiksi 3D-mallintamalla, hahmo- ja protomalleilla jne. Peruskorjaus- ja -parannushankkeen hallintaa varten on syytä kehittää myös erilaisia digitaalisia dokumentointityökaluja, jotka perustuvat yhteiseen tietojärjestelmään.

Tuotemallintamiseen perustuvaa suunnittelua, tiedonsiirtoa ja -hallintaa ja prosessinhallintaa kehitetään voimakkaasti uudisrakentamisessa. Sen käyttöönottoa on pyrittävä edistämään myös korjausrakentamisessa. Tämä on myös edellytys korjausrakentamisen teollistamiselle, jossa mittatarkkuus on yksi avainasioita.

Roolitus ja projektinjohto

Peruskorjaus- ja -parannushankkeessa eri osapuolten roolit ovat periaatteellisella tasolla muodostettu, mutta käytännössä työnjako ja yhteistoimintamallit ovat usein tapauskohtaisia ja epäselviä. Päätöksentekomallia ja eri osapuolten tehtäviä ja vastuualueita tulee hankkeissa selkeyttää.

Asukkaat eivät usein tunnu remontin keskellä löytävän kanavaa tuoda esiin omia asioitaan. Asukkaan edunvalvoja ovat nimenomaan taloyhtiön hallitus ja isännöitsijä, mutta heihin ei aina tunnu olevan riittävää luottamusta Suunnittelijoiden ja valvojen on otettava työssään paremmin huomioon asukkaiden/osakkaiden tarpeet ja toiveet. Myös työmaajohdon toiminta ja asenteet pitää saada asiakaslähtöisemmiksi. On kehitettävä ja testattava sovelluksia ja malleja toimivista peruskorjaus- ja perusparannushankkeiden organisointi- ja läpivientiratkaisuksista.

Peruskorjaus- ja -parannushankkeiden avainhenkilöiden ammattitaidon kartuttamiseen on panostettava monella tavalla. Teknisiä ja hallinnollisia isännöitsijöitä on koulutettava huoltokorjauksien teettäjän roolista korjausrakennusprojektin tilaajan tehtäviin ja vastuuseen. Peruskorjaushankkeita johtavien suunnittelijoiden ja konsulttien täydennyskoulutusta on tehostettava ja monipuolistettava. Tarvitaan kokeneita henkilöitä, joilla on yleisnäkemystä esi- ja hankesuunnittelusta ylläpitoon ja projektinjohtamistaitoja välttämättömien vuorovaikutustaitojen lisäksi.

Peruskorjaus- ja -parannushankkeiden toteuttamisessa on merkittäviä sopimus-tekniisiä ongelmia. Ei ole olemassa selkeää hyvin toimivaa mallia siitä, miten sopimussuhteet korjaushankkeen tilaajan eli asunto-osakeyhtiön ja urakoitsijan sekä toisaalta urakoitsijan ja asukkaan kesken (mm. asukkaan muutostyöt) sekä osakkaan/asukkaan ja asunto-osakeyhtiön kesken hoidetaan. Ratkaisu voisi olla kolmikantasopimus, jossa asunto-osakeyhtiö, kukin osakas ja urakoitsija sopivat asiat yhdellä sopimuksella. Tämä voisi mahdollistaa myös kotitalousvähennyksen käyttämisen peruskorjaushankkeissa.

Kustannusinformaatio ja -ohjaus

Peruskorjaus- ja perusparantamistoiminnassa voidaan soveltaa uudisrakentamisessa käytössä olevia kustannusohjauksen työkaluja. Korjausmarkkinoilla markkinahintojen voimakas vaihtelu tuottaa kuitenkin ongelmia kustannusennusteiden laatimisessa. Markkinoilta puuttuvat myös asukaslähtöiset ”vaihtoehto- ja hintakuvastot”, joiden avulla voidaan hahmottaa ymmärrettävästi eri vaihtoehdot sekä valita näiden kustannustietojen pohjalta yksilöllisesti soveltuvat ratkaisut ilman pitkiä tarjousaikoja.

TEKNOLOGIA

Kehittämistarpeita ja -hankkeita:

- *Ratkaisujen kehittäminen putkiremontin aikaiseen asumiseen ja turvallisuuteen.*
- *Korjausrakentamisen teollisten menetelmien kehittäminen.*
- *Vaihtoehtoisten tekniikoiden elinkaarioikutusten, hyötyjen ja haittojen selvittäminen.*
- *Purku- ja suojausmenetelmien sekä työmaalogistiikan kehittäminen.*

Asuminen ja turvallisuus perusparannushankkeissa

IKE-esitutkimuksen mukaan turvallinen ja olosuhteisiin nähden viihtyisä asuminen putkiremontin aikana kaippaa asukkaiden näkökulmasta paljon kehittämistä. Toistaiseksi ei ole esitetty keinoja, joilla putkiremontin nopea läpivienti ja asukkaiden turvallinen asuminen voidaan ratkaista optimaalisesti samanaikaisesti. Onko osaratkaisu kenties asunto-osakeyhtiön pihaan parkkeerattu kontti, jossa on korkeatasoiset peseytymis-, keitto- ja pyykinpesumahdollisuudet? Vai kenties pihaan parkkeerattu japanilaismallinen pienoisasuntola, johon asukkaat siirretään aina työn alla olevista huoneistoistaan? Se miten asuminen siihen liittyvine välttämättömine toimintoineen sekä turvallisuus perusparannushankkeissa ratkaistaan siten, että sekä asumisviihtyvyys että kustannustehokkuus paranevat, on joka tapauksessa lisäselvitystä vaativa osa-alue. Siihen kehitettävät ratkaisut voivat luoda uudenlaista liiketoimintaa, jota ei ole toistaiseksi nähty Suomen korjausrakentamismarkkinoilla.

Teollistaminen ja vaihtoehtoiset tekniikat

Korjausrakentamisen teknisessä prosessissa ei ole tapahtunut sanottavaa kehitystä viime aikoina. Tästä johtuen korjaushankkeiden läpivientiaika ei ole juurikaan lyhentynyt eikä tuottavuus kohentunut. Korjausrakentamisen vaatimaton tuottavuus nostaa asiakkaille koituvia kustannuksia.

Peruskorjaus- ja parannushankkeen kustannustehokkuutta, nopeutta ja laatua voidaan parantaa esivalmistusasetta nostamalla ja käyttämällä perinteisiä teknisiä ratkaisuja ja menetelmiä korvaavia uusia tekniikoita ja menetelmiä. Korjausrakentamisen painopisteen siirtyessä 1960- ja 1970-luvuilla rakennettuihin elementtitaloihin rakennusten mittatarkkuus paranee, minkä ansiosta mahdollisuudet siirtää osa peruskorjaukseen ja -parannukseen tarkoitettujen tuotteiden valmistuksesta tehtäisiin paranevat. Esivalmisteiden osittainenkin käyttö korjausrakentamisessa lisää tuottavuutta ja lyhentää remontin läpivientiaikaa. Korjausrakentamista teollistamalla voi-

daan siirtää riskialtista työmaatyötä hallituissa tehdasolosuhteissa tapahtuvaksi asennustyöksi. Työturvallisuus ja laadunhallinnan edellytykset paranevat.

Peruskorjaus- ja parannushankkeiden nopeuttamiseen ja kustannusten alentamiseen tähtääviä uusia tekniikoita ja menetelmiä on alkanut tulla markkinoille. Ns. korvaavista korjauksista hyvä esimerkki on kylpyhuoneremonttien yhteydessä käytetty asennusseinä, jossa rakennusosa ja kaluste muodostavat integroidun, helposti asennettavan kokonaisuuden. Toisaalta markkinoille on tullut myös monia uusia ulkomaista alkuperää olevia tuotteita ja palveluita, joita markkinoidaan erittäin edullisina kokonaisratkaisuuina. Niiden elinkaarikestävyydestä, valmistajariskeistä ja soveltuvuudesta suomalaisiin olosuhteisiin ei ole kuitenkaan olemassa tarkkaa tietoa eikä riittävästi kokemuksia.

Purku- ja suojausmenetelmät sekä työmaan logistiikka

Purku- ja suojausmenetelmät sekä jätteenkäsittely työmaalla on verraten kehittymätön ja nykyisillä toimintatavoilla kustannuksia lisäävä ja asukkaille kohtuutonta haittaa aiheuttava osa-alue korjausrakentamisessa. Toisaalta juuri sillä on mahdollisuus luoda tehokkuutta ja taloudellisuutta edistäviä innovaatioita. Korjaushankkeiden prosessit tulevat pilkkoon ja ketjuuntumaan, jolloin myös purku- ja suojaus- töihin erikoistuneille osaaville toimijoille avautuu markkinoita ja uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Onkin syytä lähteä selvittämään ja kehittämään uusia purku- ja suojausteknologioita osana koko korjaushankkeen teknisen prosessin ja työmaalogistiikan kehittämistä.

RAHOITUS

Kehittämistarpeita ja -hankkeita:

- *Uusien rahoitusratkaisujen kehittäminen asunto-osakeyhtiöille.*
- *Kunnissa tehokkaampi tiedottaminen perusparannushankkeissa hyödynnettävissä olevista korjausavustuksista ja muista taloudellisista tukimuodoista.*
- *Asiakaslähtöisten yksilöllisten rahoitusratkaisujen kehittäminen.*

Vaihtoehtoiset rahoitusmallit asunto-osakeyhtiölle

Monissa IKE-esitutkimuksen yhteydessä järjestetyissä työpajatapaamisissa tuli esille tarve kehittää uusia rahoitusmuotoja ja -malleja, joiden avulla voidaan monipuolistaa asunto-osakeyhtiöiden peruskorjaus- ja perusparannushankkeiden rahoitusvaihtoehtoja. Onkin selvitettävä, miten esimerkiksi elinkaari- ja leasing-rahoitusmalleja sekä mahdollisesti täysin uusia rahoitusmalleja voidaan soveltaa tähän tarkoitukseen. Olisiko asunto-osakeyhtiön mahdollista tulevaisuudessa rakennuttaa hissi, jota se vuokraa hissien rakentaneelta ja rahoittaneelta sekä sitä huoltavalta hissiyhtiöltä? Entä voidaanko uudet parvekkeet ja ikkunat tai vesi- ja viemärijärjestelmät rahoittaa ja toteuttaa vastaavalla periaatteella?

Asiakaslähtöiset yksilölliset rahoitusmallit

Monissa asunto-osakeyhtiöissä peruskorjausten ja -parannusten päätöksentekoa hidastavat yksittäisten osakkaiden niukat rahoitusmahdollisuudet. Pahimmillaan yh-

tiön pakollisten peruskorjausten ja -parannusten korkeat kustannukset ajavat vähävaraisempia asukkaita, usein vanhuksia, muuttamaan pois kotoaan. Toisaalta he juuri tämän uhan edessä helposti vastustavat asukkaiden kokonaisedun kannalta järkeviä ja perusteltuja hankkeita. Kuntien tulee aktivoida viestintää korjausavustuksista ja muista peruskorjausrahoituksen tukimuodoista. Paljolti juuri kuntien vastuulla on, että asukkaat, jotka tarvitsevat niin sosiaalista kuin taloudellista tukea peruskorjaus- ja -parannushankkeissa, sitä tukea myös saavat.

Yksilöllisten, osakkaan elämäntilanteen mukaan räätälöityjen rahoitusratkaisujen avulla voidaan helpottaa asunto-osakeyhtiöiden päätöksentekoa peruskorjauksiin ja -parannuksiin valmistauduttaessa. Samalla tehdään mahdolliseksi asuntokannan kehittäminen vastaamaan asukkaiden muuttuvia tarpeita ja yleistä asumisen tason nousua. Myös kunnallisten hyvinvointipalveluiden kustannuspaineisiin tällä voi olla pitkällä tähtäimellä helpottava vaikutus. Kansantaloudellisesti tämä lienee yksi kannattavimpia näköpiirissä olevia, ratkaisua odottavia rahoituskysymyksiä, jota tulisi selvittää ja kehittää pikimmiten.

KYSYNTÄ JA RESURSSIT

Kehittämistarpeita ja -hankkeita:

- *Ennusteet asuinkiinteistöjen perusparannustarpeiden ja väestörakenteen muutoksista seutu- ja kuntatasolla.*
- *Valtakunnan tason toimenpiteet korjausrakentamisen henkilöresurssien turvaamiseksi.*
- *Asiakaslähtöisen toimintatavan käyttöönoton ja asiakaspalveluvalmiuksien parantamiseen sekä viimeistelyn parempaan laatuun tähtäävään koulutuksen tehostaminen.*

Perusparantamisen alueelliset tarpeet ja trendit

Arviot asuinkiinteistöjen korjaustarpeen kehittymisestä ja ennusteet alueellisista väestömuutoksista osoittavat, että maamme voidaan jakaa kolmeen ryhmään:

- A.** Muuttovoittoalueet, jonne muuttaa lapsiperheitä ja yksinasuvia ja joissa toisaalta senioriväestön absoluuttinen määrä nousee. Näillä alueilla on voimakkaita paineita rakentaa uutta ja perusparantaa vanhaa asuntokantaa.
- B.** Väestömäärältään vakaat alueet, joilla senioriväestön osuus nousee. Näillä alueilla on selviä tarpeita perusparantaa vanhaa asuntokantaa.
- C.** Muuttotappioalueet, joissa senioriväestön osuus nousee. Paineet perusparantaa vanhaa asuntokantaa ovat näilläkin alueilla suuret, mutta näillä alueilla joudutaan vakavasti miettimään taloyhtiöiden kokonaisstrategiaa. Näillä alueilla on kasvavia ongelmia tyhjilleen jäävistä vuokra- ja omistusasunnoista, joille ei löydy ostajaa. Tämä johtaa yksilötasolla taloudelliseen ahdinkoon ja synnyttää paineen kehittää vanhoja asuinrakennuksia uusiokäyttöön. Purkamisvaihtoehtojakin on mietittävä.

Seutu- ja kuntatasolla on syytä laatia pikaisesti selvitykset asuinrakennuskannan odotettavissa olevista korjaustarpeista sekä väestöpohjan muutoksista sekä laatia tämän pohjalta seudulliset ja kunnalliset strategiat uudisrakentamisen, peruskorjaamisen ja perusparantamisen ohjaamiseksi tukemaan näköpiirissä olevia väestömuutoksia.

Osaaminen ja koulutus

Kiihtyvä eläköityminen ja jo nyt vallitseva resurssipula yhdistettynä näköpiirissä olevaan peruskorjaustarpeen voimakkaaseen kasvuun muodostaa vaikeasti ratkaistavan yhtälön. Ratkaisuja on haettava tehokkuutta lisäävien teknologioiden kehittämisestä, uusien henkilöresurssien perus- ja täydennyskouluttamisesta, mahdollisesti ulkomaisen työvoiman ja osaamisen hyödyntämisestä sekä eläköityvien alan ammattilaisten hyödyntämisestä vanhempina asiantuntijoina ja nuorempien tutoreina. Toisaalta jos niukat resurssimme saadaan keskitettyä kotimaisten ja lähimarkkinoiden kehityksen kannalta oikein, voidaan verkostoitumalla lähialueiden yritysten ja työvoimamarkkinoiden kanssa luoda myös kansainvälisesti kiinnostavia ja kilpailukyisiä konsepteja mm. Venäjän kasvaville peruskorjausmarkkinoille.

Kaikkien peruskorjaus- ja -parannushankkeiden osapuolten toimintaa on kehitettävä asiakaslähtöisemmäksi. Asiakaspalvelun valmiuksia on parannettava sekä yritysten että henkilötasolla. Toteusvaiheessa asukkaat arvostavat palvelualttiita laadukkaan käsityön ammattilaisia, mutta tällä hetkellä tällaiset tekijät ovat harvassa. Alan yritysten tulisikin järjestää henkilökuntansa jatkokoulutusta, jossa keskityttäisiin palveluntarjoajien hyvään viimeistelyyn tekniseen laatuun että asiakkaitten (= asukkaitten) kokemaan palvelulaatuun korjaustyön aikana.

Kirjallisuutta

Käyttäjakeskeisen tutkimuksen lähdekirjallisuutta.

Battarbee, Katja & Mattelmäki, Tuuli (2001). Design for User Experience – The Creating and Sharing of Stories. Publication of the Nordic Design Student Workshop 25-28 April 2000, Helsinki

Chiu, Lai Fong (2003). Transformational potential of focus group practice in participatory action re-search. In the Journal of Action Research, pp.165-183. Sage Publications, London

Crabtree, A., Hemmings, T., Rodden, T., Cheverst, K., Clarke, K., Dewsbury, G. & Rouncefield, M. (2003). Designing with care: Adapting Cultural Probes to Inform Design in Sensitive Settings. In the Proceedings of OZCHI 2003 <<http://www.mrl.nott.ac.uk/~axc/homepage/publications.htm>>

Csikszentmihalyi, Mihaly (1990). Flow. The Psychology of Optimal Experience. HarperPerennial, New York

Csikszentmihalyi, Mihaly & Larson, Reed (1987). Validity and Reliability of the Experience-Sampling Method. In the Journal of Nervous and Mental Disease, Vol. 175, No. 9

Fallon, Grahame & Brown, Reva Berman (2002). Focusing on focus groups: lessons from a research project involving a Bangladeshi community. In the Journal of Qualitative Research, pp. 195-208. Sage Publications, London

Gaver, William; Dunne, T. & Pacenti, Elena. (1999). Cultural Probes. Interactions, Vol VI, No.1, pp. 21-29

Hulkko, Sami; Mattelmäki, Tuuli; Virtanen, Katja & Keinonen, Turkka (2004). Mobile Probes. In the Proceedings of NordiCHI 2004. 23.-27.10.2004, Tampere

Hutchinson, H., MacKay, W., Westerlund, B., Benderson, B.B., Druin, A., Plaisant, C., Beaudouin-Lafon, M., Conversy, S., Evans, H., Hansen, H., Roussel, N., Eiderbäck, B., Lindquist, S. & Sundblad, Y. (2003). Technology probes: inspiring design for and with families. In the proceedings of CHI03, pp. 17-24. ACM Press

Jordan, Patrick (Ed. 1999). Designing Pleasurable Products: An Introduction to the New Human Factors. Taylor&Francis, London

Jääskö, Vesa; Mattelmäki, Tuuli (2003). Observing and Probing. In the Proceedings of Designing Pleasurable Products 2003, pp. 126-131. 23.-26.6.2003, Pittsburgh

Jääskö, Vesa; Mattelmäki, Tuuli & Ylirisku, Salu (2003). The Scene of Experiences. In the Proceedings of The Good, the Bad and the Irrelevant conference. 3.-5.9.2003, Helsinki

Keinonen, Turkka & Jääskö Vesa (Ed. 2003) Tuotekonseptointi. Teknologiateollisuus ry, Helsinki

Kirjallisuutta

Käyttäjakeskeisen tutkimuksen lähdekirjallisuutta.

Kelley, Tom (2001). *The Art of Innovation: Lessons in Creativity from IDEO, America's Leading Design Firm*. HarperCollinsBusiness, Lontoo

Kortteinen, Matti (1992). *Kunnian kenttä. Suomalainen palkkatyö kulttuurisena muotona*. Hanki ja jää, Hämeenlinna

Koskinen, Ilpo; Battarbee, Katja & Mattelmäki, Tuuli (Ed. 2003). *Empathic Design: User Experience in Product Design*. ITPress, Suomi. ISBN 951-826-708-1

Koukkari, Heli; Petäkoski-Hult, Tuula; Rönkä, Kimmo; Regårdh, Elina; Lappalainen, Veijo; Eerikäinen, Miia; Norvasuo, Markku & Koota, Jaana (2001). *Esteetön asuinkortteli*. VTT, Espoo

Laurel, Brenda (Ed. 2003). *Design Research: Methods and Perspectives*. MIT, Massachusetts

Mattelmäki, Tuuli (2003a). *VÄINÖ- taking user centred steps with probes*. *The Proceedings of Include Conference 2003*,. 25.-28.3.2003, London

Mattelmäki, Tuuli (2003b). *Probes: Studying Experiences for Design Empathy*. Teoksessa Koskinen, Ilpo; Battarbee, Katja & Mattelmäki, Tuuli (Editors). *Empathic Design: User Experience in Product Design*, pp.119-130. ITPress, Suomi. ISBN 951-826-708-1

Mattelmäki, Tuuli, & Battarbee, Katja (2002). *Empathy Probes*. In the *Proceedings of Participatory Design Conference 2002*, pp. 266-271. 23.-25.6.2002, Malmö

Morgan, D.L. (1988). *Focus Group Interviews as Qualitative Research*. Sage Publications, Beverly Hills, CA

Nieminen-Sundell, Riitta & Väänänen-Vainio-Mattila (). *Usability meets sociology fo richer consumer studies*. Teoksessa Lindholm, Christian & Keinonen, Turkka & Kiljander, Harri (Eds.) *Mobile Usability: How Nokia Changed the Face of the Mobile Phone*. McGraw-Hill, US

Sanders, Elizabeth B.-N. (2002). *From User-Centered to Participatory Design Approaches*. In *Design and the Social Sciences*. J.Frascara (Ed.), Taylor & Francis Books Limited <<http://www.sonicrim.com/red/us/commune/papers/Canadapaper.pdf>> referred 6.5.2003

Sanders, Elizabeth B.-N & Dandavate, Uday (1999). *Design for experiencing: New tools*. In the *Proceedings of the First International Conference on Design and Emotion*, pp. 87-92. Delft

Virtanen, Katja; Mattelmäki, Tuuli & Heinonen, Sirkka (2004). *Visiting eWorkers' Homes – Three Stories to Design eWork Homes and Furniture*. In the *Proceedings of eChallenges 2004*. 27.-29.10.2004, Wien

Sanastoa

Lähde: Kiinteistönpidon Kehittämiskeskus KKK ry
/www.kiinteistonpito.com/sanasto.htm

Asukaskysely

Asukaskysely on kirjallinen kysely, jolla selvitetään asukkaiden taloyhtiön kohdistuvia havaintoja sekä korjaus ja parannustoivomuksia.

Elinkaarikustannus

Elinkaarikustannuksella tarkoitetaan esimerkiksi rakennukselle, rakennusosalle tai korjausratkaisulle kohdistetut rakennus-, käyttö- ja toimintakustannukset koko pitoajalta mukaan lukien valmistus-, purku- ja jätteenkäsittelykustannukset.

Entisöinti

tarkoittaa sitä, että rakennus kunnostetaan alkuperäisen mallin mukaisesti. Se poikkeaa korjausrakentamisesta siten että rakenneratkaisuja ja raaka-aineita ei korvata nykyaikaisilla, vaan kaikissa ratkaisuisa, työmenetelmiä lukuun ottamatta, pyritään tuomaan esille rakennuksen historia.

Kiinteistön hoito

on säännöllistä, tavallisesti lyhyehköin aikavälein toistuvaa kiinteistötyötä, jolla pysytetään kiinteistössä halutut olot. Kiinteistöhoitoon kuuluu kiinteistön käyttö ja kiinteistön huolto joka jakautuu ehkäisevää huoltoon ja korjaavaan huoltoon.

Kiinteistönpito

on juridiseen oikeuteen tai velvollisuuteen perustuvaa vastaamista kiinteistön jatkuvasta olemassaolosta. Kiinteistönpitoon ei sisälly kiinteistöön sijoitettu toiminta kuten asuminen ja teollisuustuotanto. Kiinteistönpitoprosessi alkaa rakennuksen valmistumisesta ja päättyy rakennuksen käytöstä luopumiseen. Kiinteistönpito muodostuu kiinteistön hallinnosta ja ylläpidosta. Kiinteistönpitokustannuksiin lasketaan sekä välittömät ylläpitokustannukset että pääomakustannukset.

Kiinteistötarkastus

Kiinteistötarkastus on silmämääräinen kiinteistön katselmus, josta tehdään tarkastuspöytäkirja. Kiinteistötarkastus on kuntoarvion tärkein työvaihe.

Kiinteistötyö

on työtä, joka kohdistuu kunnossapitoon, kiinteistöhoitoon ja käyttäjäpalveluun.

Kiinteistön tuotto -ohjelma

on pitkäjänteinen suunnitelma, joka perustuu kuntotutkimukseen, käyttäjän tarpeisiin ja taloudellisiin näkökohtiin. Tuotto-ohjelma on eräänlainen kiinteistön liikeidea ja sen käytön johtamistaidon työväline.

Korjaaminen

Korjaaminen on kunnossapitoa jonka tarkoituksena on vikaantuneen kohteen palauttaminen käyttö- ja toimintakuntoon.

Korjausrakentaminen

tarkoittaa kertaluontoisia toimenpiteitä, jotka rakennuksen säilyttäen muuttavat sitä sen-hetkisestä tilasta olennaisesti toivottuun suuntaan. Korjausrakentamisen tavoitteena voi olla kulttuuriarvojen säilyttäminen tai palauttaminen (entistävä korjausrakentaminen) tai rakennuksen parempi soveltavuus tarkoitukseensa (uudistava korjausrakentaminen)

Kunnossapidon PTS

Kunnossapidon PTS on kiinteistön kunnossapidon pitkän tähtäimen suunnitelma, jonka aikajänne on vähintään 10 vuotta. Suunnitelma sisältää taloyhtiön omat arvostukset korjausten ja parannusten tärkeysjärjestyksestä ja kiireellisyydestä. Se perustuu kiinteistön kuntoarvioon ja tarvittaessa myös kuntotutkimukseen.

Kunnossapito

on kertaluontoista, tarvittaessa pitkin aikavälein toistuvaa kiinteistön ylläpitoa, jolla pysytetään kiinteistön tarkoituksenmukainen käytettävyys. Kunnossapito muodostuu ennakoivissa olevista toimenpiteistä (ohjelmoitava kunnossapito) ja vaurioiden korjauksesta. Suunnitelmalliseksi kunnossapidoksi sanotaan rakennuksen elinkaareen katselmuksiin ja kokemuksiin perustuvaa tietokone-ohjausta soveltavaa kunnossapitoa.

Kunnossapitajakso

Kunnossapitajaksolla tarkoitetaan aikaväliä, jonka jälkeen rakennusosassa joudutaan tietty korjaustoimenpide suorittamaan.

Kunnossapitotarkastus

Kunnossapitotarkastus on eräs kuntoarvion suoritusmenetelmä valmiine lomakkeineen.

Kuntoarvio

Kuntoarvio on kokeneen asiantuntijan tai asiantuntijaryhmän selvitys talon teknisistä kor-austarpeista, asukkaiden ja omistajan toivomuksista sekä viranomaisten mahdollisista korjausvaatimuksista. Tarkoituksena on saada kokonaiskuva kiinteistön tilasta.

Kuntotutkimus

Kuntotutkimus on teknisin apuvälinein, mittauksin tai laboratorioanalyysin tehty tutkimus tietyn rakenteen tai rakennusmateriaalin nykytilasta. Sen avulla on mahdollisuus valita taloudellinen korjaustapa ja tehdä luotettavat korjaussuunnitelmat. Kuntotutkimuksia te-kevät erikoistuneet insinööritoimistot ja rakennusalan tutkimuslaitokset.

Käyttäjäpalvelu

on kiinteistön toimintaan tai kuntoon vaikuttamatonta kiinteistötyötä, jonka tarkoituksena on tuottaa kiinteistön käyttäjälle aineettomia hyödykkeitä joko ihmistyönä tai automatisoituna toimintana.

Käyttö

Kiinteistön käytöllä tarkoitetaan sitä osaa kiinteistönhoitoa, jonka tarkoituksena on halutun puhtauden ylläpitäminen sekä sisä- että ulkotiloissa. Kiinteistön käyttöön sisältyy siivous, lumityöt, puhtaanapito, ulkoalueiden hoito ja kasvityö.

Lisärakentaminen

Lisärakentaminen on uudisrakentamiseen rinnastettava toimenpide, jossa rakennuksen ulko- tai sisäpuolelle rakennetaan lisätilaa siten, että kerrosala lisääntyy.

Massakustomointi

Massakustomointi on tuotantolähtöistä tuotteiden, ympäristöjen, palvelujen ja prosessien personointia siten, että heterogeeniset ja yksilölliset tarpeet saadaan tyydytettyä miltei massatuotannon tehokkuuteen verraten.

Muutostyö

Muutostyöllä tarkoitetaan korjaussuunnitelmasta poikkeavaa toteutuksen aikana päätettyä toimenpidettä, joka luonteeltaan voi olla perusparantamista, kunnossapitoa tai lisärakentamista.

Peruskorjaus

Peruskorjaus on korjausrakentamista, jossa rakennus korjataan yhtä hyväksi kuin se oli uutena. Rakennuksen peruskorjauksessa voidaan esimerkiksi uusia vesi- ja viemärilaitteita.

Peruskuntoarvio

Peruskuntoarvio on ympäristöministeriön suosituksen mukaisesti tehty kuntoarvio, joka sisältää myös asiantuntijan laatiman teknisen kunnossapidon PTS-ehdotuksen.

Perusparantaminen

Perusparantamisella nostetaan kiinteistön teknistä tai toiminnallista laatutasoa. Perusparannus lisää rakennuksen alkuperäistä arvoa ja parantaa rakennuksen käytettävyyttä tai koettavuutta.

Rakennettavuusselvitys

Rakennettavuusselvitys perustuu kuntoarvioon ja kuntotutkimukseen sekä tuotto-ohjelmaan. Selvityksen tuloksena syntyy luettelo korjattavista ja uusittavista laitteista, rakennusosista ja järjestelmistä.

Tekninen PTS- ehdotus

Tekninen PTS- ehdotus on asiantuntijan tekemä ehdotus kiinteistön pitkän tähtäimen korjausohjelmaksi.

Uusiminen

Uusimisella tarkoitetaan teknisesti vanhentuneen laitteen, koneen tai rakennusosan korvaamista uudella. Uusimisella nostetaan kiinteistön teknillistä ja toiminnallista laatutasoa.

Ylläpito

Ylläpito on kiinteistön kunnan ja käytettävyyden säilyttämiseen tai parantamiseen liittyvä osa kiinteistönpitoa.

Kuvailulehti

Julkaisija	Ympäristöministeriö Asunto- ja rakennusosasto	Julkaisu-aika	kesäkuu 2005
Tekijä(t)	Katja Virtanen, Riikka Rahtola, Risto Vahanen, Pekka Korhonen, Heimo Levamo, Juha Salmi, Jouko Taskinen		
Julkaisun nimi	Asukaslähtöisen perusparantamisen kehitystarpeet		
Tiivistelmä	<p>Asunto-osakeyhtiöiden kiinteistöjen peruskorjaus- ja -parannustarve kasvaa lähivuosina ja -vuosikymmeninä erittäin voimakkaasti. Jotta ikääntyvät talot ja niissä olevat kodit vastaavat paremmin erilaisten asukasryhmien muuttuvia tarpeita ja vaatimuksia, tuotantokeskeisestä peruskorjaamisesta on päästävä asukaslähtöiseen perusparantamiseen.</p> <p>Tässä Ihmisten ja kiinteistöjen elämänsyklit (IKE)-esitutkimuksessa on selvitetty asuinkiinteistöjen perusparantamisen kipupisteitä ja hyviä käytäntöjä erityisesti asukkaiden yksilöllisten tarpeiden ja kokemusten näkökulmasta. Lisäksi on arvioitu perusparannushankkeiden läpiviemisen ja prosessin hallinnan sekä viestinnän ja vuorovaikutuksen nykytilaa ja kehittämistarpeita.</p> <p>Asuinkiinteistöjen asukaslähtöisen perusparantamisen keskeisimmiksi kehitystarpeiksi tutkimuksessa nousevat asunto-osakeyhtiöiden strategisen elinkaarijohtamisen, asuinkiinteistöjen kuntoindeksin, asiakaslähtöisen tuotteistetun palvelu- ja yhteistoimintaprosessin, ennakoivan ja vuorovaikutteisen viestinnän, korjausrakentamisen teollisten menetelmien, yksilöllisten rahoitusratkaisujen sekä korjausrakentamisalan eri toimijoiden asiakaslähtöisen toimintatavan kehittäminen.</p> <p>IKE-esitutkimuksen mukaan kehittämisen tavoitteeksi tulee asettaa asukkaiden, asunto-osakeyhtiön ja ammattilaisten välinen tuotteistettu yhteistoiminta- ja palveluprosessi, jossa osapuolet korjaavat ja kehittävät kotitaloa yhdessä. Prosessin tulee tähdätä kotitalon ja sen asukkaiden yksilöllisten tavoitteiden läpinäkyvyyteen, vaiheiden käytännönläheiseen ja ymmärrettävään esittämiseen sekä asukaslähtöiseen toteuttamistapaan. Tavoitteet toteutetaan palveluliiketoimintana, jolloin kullekin osapuolelle on määritelty selkeät roolit ja vastuut. Osapuolet kohtaavat sovittuina ajankohtina määrittämään yhteisiä tavoitteita ja tarkentamaan niitä. Korjausrakentamisen tuotteita tarjoavien rakennusosa- ja tuotevalmistajien ja palveluntarjoajien tulee suunnitella tuotteensa osaksi asukaslähtöistä prosessia.</p>		
Asiasanat	asukaslähtöisyys, asukkaat, asuminen, korjausrakentaminen, perusparantaminen		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Suomen Ympäristö 768		
Julkaisun teema	Rakentaminen		
Projektihankkeen nimi ja projektinnumero			
Rahoittaja/toimeksiantaja	Ympäristöministeriö		
Projektiryhmään kuuluvat organisaatiot	Taideteollinen korkeakoulu, Future Home Institute Insinööritoimisto Mikko Vahanen Oy Suomen Asuntotietokeskus		
	ISSN 1238-7312	ISBN	951-731-148-6 (nid.) 951-731-149-4 (pdf)
	Sivuja 80	Kieli	suomi
	Luottamuksellisuus julkinen	Hinta	
Julkaisu (pdf)	Saatavana Internetistä http://www.ymparisto.fi/julkaisut		
Julkaisun kustantaja	Ympäristöministeriö		
Painopaikka ja -aika	Libris Oy, Helsinki 2005		
Muut tiedot	Yhdyshenkilö ympäristöministeriössä: Erkki Laitinen, puh. (09) 1603 9667 ja Raija Hynynen, puh. (09) 1603 9635		

Presentationsblad

Utgivare	Miljöministeriet Bostads- och byggnadsavdelningen	Datum Juni 2005
Författare	Katja Virtanen, Riikka Rahtola, Risto Vahanen, Pekka Korhonen, Heimo Levamo, Juha Salmi, Jouko Taskinen	
Publikationens titel	Asukaslähtöisen perusparantamisen kehitystarpeet (Utvecklingsbehoven för invånarorienterad ombyggnad)	
Sammandrag	<p>Behovet av grundläggande reparationer och ombyggnad i bostadsaktiebolagens fastigheter ökar kraftigt under de kommande åren och årtiondena. För att de åldrande husen och hemmen i dembättre ska svara mot föränderliga behov och krav måste man gå från produktionscentrerade grundläggande reparationer mot en mer invånarorienterad ombyggnadsverksamhet.</p> <p>I denna förundersökning av människornas och fastigheternas livscyklar (Ihmisten ja kiinteistöjen elämänsykliä IKE) har man utrett smärtpunkterna och god praxis vid ombyggnad av bostadsfastigheter, särskilt i förhållande till invånarnas individuella behov och erfarenheter. Dessutom har man bedömt nuläget och utvecklingsbehoven beträffande genomförandet av ombyggnadsprojekt och processhanteringen samt kommunikation och växelverkan.</p> <p>Av undersökningen framgår att de mest centrala utvecklingsbehoven beträffande invånarorienterad ombyggnad av bostadsfastigheter är utvecklandet av bostadsaktiebolagens strategiska livscykelstyrning, ett tillståndindex för bostadsfastigheter, en produktifierad kundinriktad service- och samarbetsprocess, en föregripande och interaktiv kommunikation, industriella metoder vid renovering, individuella finansieringslösningar samt en kundorienterad verksamhet hos olika aktörer inom renoveringsbranschen.</p> <p>Enligt förundersökningen IKE borde målet för utvecklingsarbetet vara en produktifierad samarbets- och serviceprocess mellan invånare, bostadsaktiebolag och fackmän, där parterna reparerar och vidareutvecklar hemgården tillsammans. Processen tar sikte på att hemgårdens och invånarnas individuella behov blir genomskådliga och presenteras på ett praktiskt och lättbegripligt sätt. Målen förverkligas i form av serviceaffärsverksamhet där man för varje part har fastställt klara roller och ansvarsområden. Parterna träffas vid avtalade tidpunkter för att definiera gemensamma mål och specificera dem. De tillverkare av byggnadskomponenter och -produkter som tillhandahåller produkter för renovering samt serviceleverantörerna skall planera sina produkter som en del av den invånarorienterade processen.</p>	
Nyckelord	invånarorienterad utgångspunkt, invånare, boende, renovering, ombyggnad	
Publikationsserie och nummer	Miljön i Finland 768	
Publikationens tema	Byggnad	
Projektets namn och nummer		
Finansär/uppdragsgivare	Miljöministeriet	
Organisationer i projektgruppen	Konstindustriella högskolan, Future Home Institute Ingengörbyrå Mikko Vahanen Oy Finlands Bostadsinformation Centrum	
	ISSN 1238-7312	ISBN 951-731-148-6 951-731-149-4 (pdf)
	Sidantal 80	Språk finska
	Offentlighet offentlig	Pris
Publikation (pdf)	Internet http://www.ymparisto.fi/julkaisut	
Förläggare	Miljöministeriet	
Tryckeri/tryckningsort och -år	Libris Oy, Helsingfors 2005	
Övriga uppgifter	Kontaktpersoner i miljöministeriet: Erkki Laitinen, telefon (09) 1603 9667 och Raija Hynynen, telefon (09) 1603 9635	

Documentation page

Publisher	Ministry of the Environment Housing and Building Department	Date	June 2005
Author(s)	Katja Virtanen, Riikka Rahtola, Risto Vahanen, Pekka Korhonen, Heimo Levamo, Juha Salmi, Jouko Taskinen		
Title of publication	Asukaslähtöisen perusparantamisen kehitystarpeet (Development needs for resident-oriented building renovation and modernisation)		
Abstract	<p>The need for renovation and modernisation of housing condominium properties will increase significantly over the next few years and decades. In order for the ageing buildings with flats to better meet the changing needs and requirements of different kinds of residents, the production-oriented renovation must give way to resident-oriented renovation and modernisation.</p> <p>This feasibility study on the lifecycle of properties and the people living in them examined the critical points relating to building renovation and modernisation of residential buildings and best practices that are especially favourable in terms of the individual needs and experiences of residents. Furthermore, the current status and future development of the implementation, process management, communication and interaction relating to building renovation and modernisation were assessed.</p> <p>The most significant development aspects of resident-oriented renovation and modernisation in residential properties identified in the study were: strategic goal-setting and life-cycle management of housing condominiums, the building condition index, a customer-oriented concept of a service and cooperation process, predictive and interactive communication, construction methods for industrial repair, tailored financing solutions and a customer-oriented procedure for renovation construction providers.</p> <p>According to the feasibility study, the main objective of the renovation and modernisation process should be to create a concept of mutual cooperation and service between residents, the housing condominium and construction professionals, enabling the parties to work together to renovate and improve buildings. Important targets are transparency in identifying the needs of the residents and the required renovation work on the building and a practical presentation and implementation process. The objectives are reached through a business-service model whereby each party has clear roles and responsibilities. The parties meet at agreed times to define and review their common goals. The building product manufacturers and service providers also have to design their products and services to be part of the resident-oriented process.</p>		
Keywords	resident-orientation, residents, housing, renovation and modernisation, modernisation		
Publication series and number	The Finnish Environment 768		
Theme of publication	Building		
Project name and number, if any			
Financier/ commissioner	Ministry of the Environment		
Project organization	University of Art and Design Helsinki, Future Home Institute Mikko Vahanen Engineering Ltd Housing Information Center of Finland		
	ISSN	ISBN	
	1238-7312	951-731-148-6 951-731-149-4 (pdf)	
	No. of pages	Language	
	80	finnish	
	Restrictions	Price	
	for public use		
Publication (pdf)	Internet http://www.ymparisto.fi/julkaisut		
Financier of publication	Ministry of the Environment		
Printing place and year	Libris Oy, Helsinki 2005		
Other information	Contact at the Ministry of the Environment: Erkki Laitinen, telephone (09) 1603 9667 and Raija Hynynen, telephone (09) 1603 9635		