

Marika Sipilä / Kiinteistöliitto Uusimaa

Hissiprojektin tiedottaminen taloyhtiössä

Lahti 8.5.2014



MEMBER OF



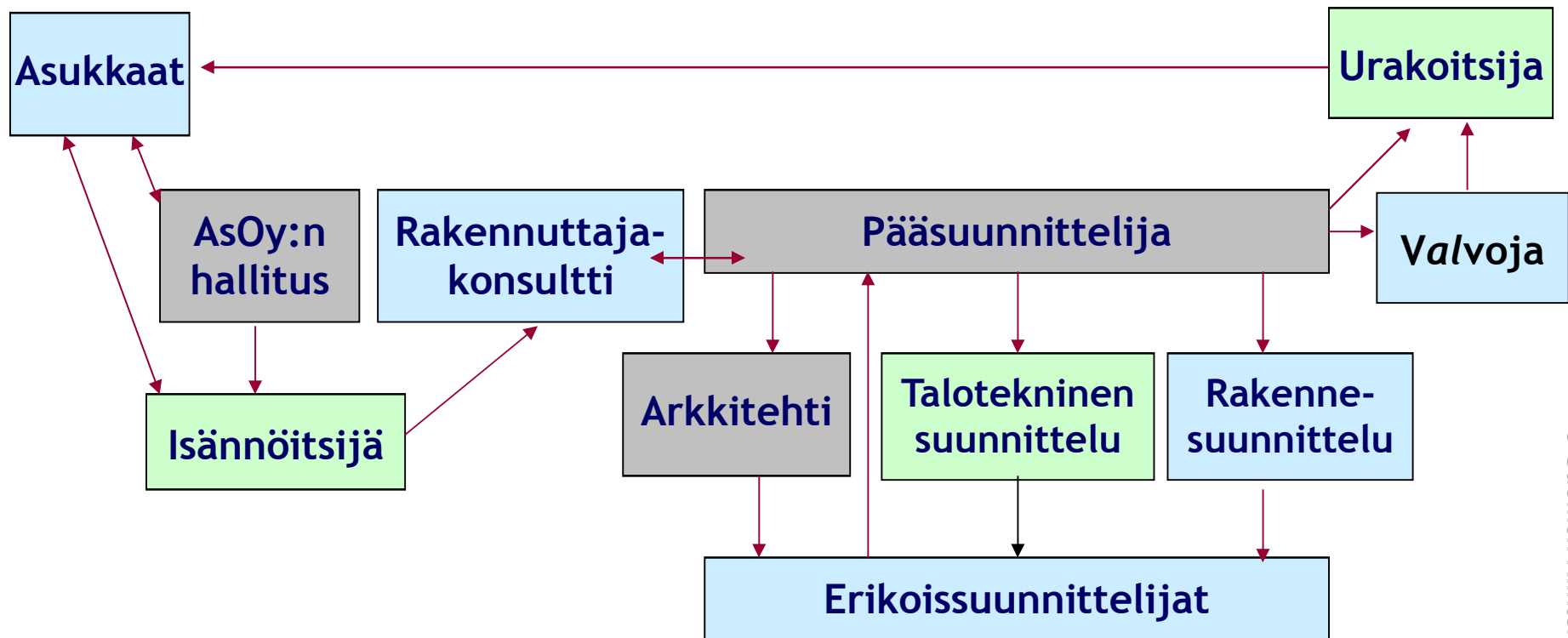
EUROPEAN PROPERTY
FEDERATION

Osmo A. Wiion lakeja inhimillisestä viestinnästä

- Å Jos viestintä voi epäonnistua, niin se epäonnistuu.
- Å Jos viestintä ei voi epäonnistua, niin se kuitenkin yleensä epäonnistuu.
- Å Jos viestintä näyttää onnistuvan toivotulla tavalla, niin kyseessä on väärinkäsitys.
- Å Jos sanoma voidaan tulkita eri tavoin, niin se tulkitaan tavalla, josta on eniten vahinkoa.
- Å On olemassa aina joku, joka tietää sinua paremmin, mitä olet viestilläsi tarkoittanut.



Monta viestin viejää ja vastaanottajaa



Viestinnän tarkoitus

- Oikean tiedon levittäminen kaikille osallisille
- Aukkaiden/osakkaiden sitouttaminen hankkeeseen
- Ongelma- ja riitatilanteiden ennaltaehkäisy
- Läpinäkyvyyttä asioiden hoitoon
- Hankkeen läpiviennin helpottaminen

Suunnitelmallisesti ja alusta alkaen hyvin viety hanke vähentää turhaa työtä ja riitoja.



© Suomen Kiinteistöliitto ry



Projektin erikoisuus ei saa olla VIESTINTÄ!



- Onko viestinnän korostaminen muoti-ilmiö?
- Projektin hoitaminen edellyttää suunnitelmallista tiedottamista - vuorovaikutteista viestintää.

Tehtävät ja tavoitteet tulee olla määriteltynä viestintäsuunnitelmassa.

- Edellyttää viestintäsuunnitelmaa: viestintätoimenpiteiden ja vastuun jakamisen kirjallinen dokumentti.



Viestintävastuut sovittava

- Å **Heti projektin esivalmistelusta alkaen, mukana urakkasopimuksessa**
- Å **On kyettävä osoittamaan mitä hyötyä on avoimesta vuorovaikutusviestinnästä**
- Å **Taloyhtiön avaintoimijoiden (isännöitsijä, hallitus) vastuu:**
 - ï päätettävä mitä tietoa tarvitaan ja jaetaan
 - ï kuka/ketkä ja miten välittävät tietoa eteenpäin

Viestintä ei kuulu isännöitsijän vakiotehtäviin.



Viestintäsuunnitelma käyttöön

**Vastuuhenkilön käytettävä
asiantuntijoita apunaan.**



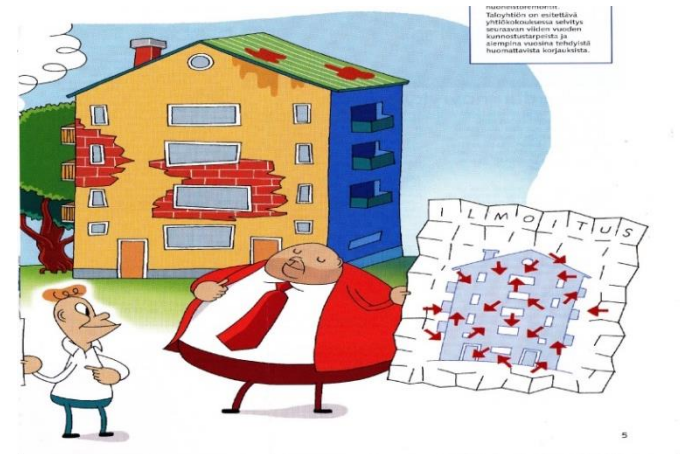
Mitä asukkaat haluavat tietää?

- Å miksi projektia ehdotetaan: hyödyt?
- Å miksi juuri nyt eikä myöhemmin?
- Å **mitkä ovat kustannukset MINULLE ja miten voin maksaa?**
- Å minkälaisia vaihtoehtoja on tarjolla ja miten verrata niitä?
- Å mitä projektiin sisältyy, mikä on sen laajuus?
- Å **miten ja koska hanke vaikuttaa minun arkeeni?**
- Å kenelle voin antaa palautetta?
- Å mitä tapahtuu seuraavaksi?



Asukaslähtöinen projekti

- Asukas koee, että häntä kuunnellaan ja palvellaan
- Työn lopputulos vastaa asukkaan omia toiveita niin pitkälle kuin mahdollista
- Havainnollistettava materiaalinäyttein sekä piirroksin ja kuvin



Viestintää projektin joka vaiheessa

Kahdenlaista viestintää:

- 1. Vuorovaikutteinen
asukasviestintä**
- 2. Projektin sisäinen
tiedonkulku**

Kirjallinen ja suullinen.

KAIKKIA TARVITAAN!



Hankesuunnittelu-, suunnittelu- ja valmisteluvaihe

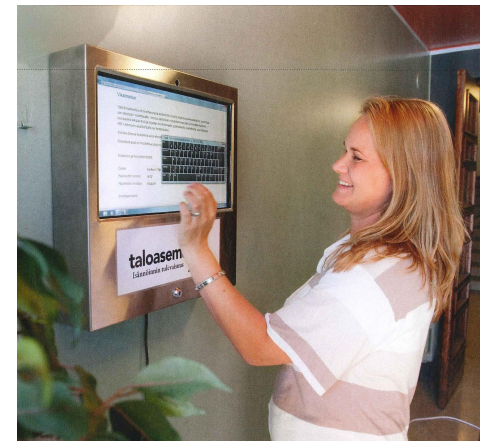


- Asukaskyselyillä kaikki mukaan alusta asti
- Ehdotetuille vaihtoehtoisille pätevät perusteet
- Tiedottaminen esim. kuntotutkimuksen tuloksista
- Infotilaisuudet erillään yhtiökokouksista



Toteutusvaihe

- Tieto kulkemaan molempiin suuntiin
- Hyvissä ajoin tieto asukkaille eri vaiheiden vaikutuksista ja kestosta
- Rappukohtainen tiedottaminen
- Tärkeää - koti on asukkaan yksityistä aluetta!



Käyttöönottovaihe

- Tieto asukkaille projektin päättymisestä
- Jälkihoito
 - Palautekyselyt
 - Tulosten julkistaminen
 - Käyttökoulutus
 - Takuuajan korjaukset



Välineet tehokkaaseen tiedottamiseen

- Infotilaisuudet
- Yhtiökokoukset
- Ilmoitustaulut
- Infopiste
- Huoneistokohtaiset tiedotteet
- Sähköpostilistat
- Teksti- ja kuvaviestit
- Projektin oma tv-kanava
- Nettisivut, Facebook
- Muut verkkopalvelut



© Suomen Kiinteistöliitto ry



Hyvä tiedote

- mitä, missä, milloin, miksi, miten ja mikä vaikutus
- yksinkertaista asiaa, lyhyet lauseet (max. 7 sanaa)
- oleellinen alkuun, taustat sen jälkeen
- perustele, argumentoi, huomioi vasta-argumentit

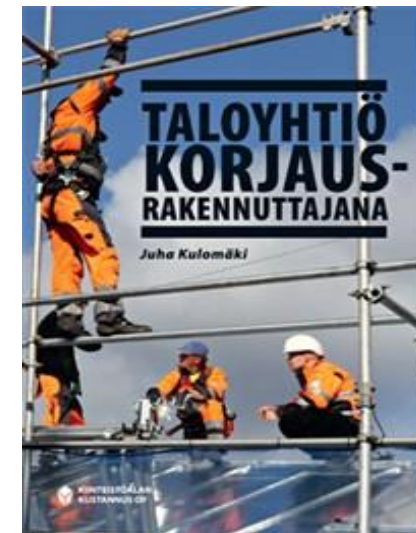
Vaikuttava viestintätapa

- vastaa viesteihin ja antaa selkeää palautetta
- useat viestintäkanavat ja paljon toistoja
- ei vähättelyä, vääristelyä, valehtelua
- henkilöt oltava tavoitettavissa ja palvelualttiita



Lisätietoa ja työkaluja

- www.taloyhtio.net
- Taloyhtiosivut.fi
- Youtube -videot Kiinteistöliitto
- Twitter: @Kiinteistoala
- Facebook: Kiinteistöliitto, Taloyhtio.net
- Painotuotteita www.kiinkust



**Muista, että on parempi kertoa, kun
jättää kertomatta
- jo mielellään ennen kuin sitä
odotetaan.**

