

Kommunikation mellan brukare och (bygg)projektorganisation i tidig planering

Författare: Felix Sahlin

I Sverige pågår det för närvarande många stora sjukhusprojekt. Anledningen till att projekten pågår just nu är på grund av att det i dagsläget råder brist på vårdplatser. Dessa projekt är ofta dyra och sträcker sig över lång tid samt att det har många personer som jobbar inom projektens organisationer. I dessa organisationer upptäcks ofta kommunikationsproblem, dessa problem kan få väldigt stora följder. Det är därför intressant att studera problematiken med kommunikation och hur organisationer arbetar med att informationsflödet ska bli konsekvent och begripligt för alla inblandade för att effektivisera projekten, något som är särskilt svårt i stora organisationer.

Studien syftar till att studera huruvida utformningen av kommunikationen gör att ett projekt inte fortgår på ett önskat sätt eller om det går att hitta andra orsaker. De frågeställningar som studien avser att besvara är:

- Vilka är några orsaker till att ändringar i tidig projektering sker vid nybyggnation av sjukhus?
- Hur har dessa ändringar hanterats och kommunicerats under projekteringsprocessen?

Anledningen till att dessa problem behöver undersökas är för att på lång sikt kunna effektivisera byggprocessen genom att arbeta med tydligare och bättre kommunikation. Eftersom byggprocessen är, och har alltid varit, väldigt tidskrävande är det intressant att studera problemen med kommunikationsbrister för att i framtiden kunna bygga större och effektivare.

I studien studeras tre olika teorier. Den viktigaste är en teori som heter sensemaking. Sensemaking används som ett angreppssätt för att försöka förstå informationsupptagning och informationsförmedling. Målet med sensemaking är att på ett lättare sätt ta till sig information, processa den samt föra vidare informationen utan att det uppstår några problem eller förvrängningar med informationen. Utöver teorin om sensemaking studeras byggprocessen för att på ett djupare sätt förstå hur den är uppbyggd och för att försöka förstå var brister uppstår i ett projekt. Det är projekteringsdelen i byggprocessen som studeras. Dessutom studeras kommunikationsteori i syfte att förstå vilka parametrar som spelar in på människors informationsupptagning och förmedling samt vilka olika typer av kommutationstyper som finns.

Resultaten i studien tyder på att det finns problem med att förstå byggprocessen i ett projekt. Problemet tros grunda sig i att det finns en skillnad mellan de olika parterna i en organisation för ett projekt. Skillnaden innebär att parterna inte är överens när olika delar i en byggprocess blir fastställda eller när det fortfarande under arbete och därför också påverkningbara. Skillnaden beror troligen på att parterna har olika uppfattningar om hur en byggprocess ska fortlöpa, vilket leder till att personer har olika uppfattningar när någonting blir definitivt i en byggprocess. Skillnaden märks extra tydligt när personen med olika bakgrunder möts i en organisation eftersom personerna då har olika uppfattningar om byggprocessen.

Resultaten visar också på att det finns problem med kommunikationen som bland annat uppstår på grund av att det är tekniska detaljer som ofta är komplicerade. Dessa detaljer är svåra att förstå sig på. Detaljerna blir extra många i sjukhusprojekt då det utöver byggnadstekniska detaljer även tillkommer medicintekniska funktioner. Däremot visar studien på att det finns en medvetenhet om problemen i organisationen samt att man i organisationen aktivt arbetar med att försöka minimera problemen med hjälp av olika verktyg, så som att ha en öppenhet i organisationen samt att försöka skapa ett gemensamt språk i organisationen.

Avslutningsvis tror jag att problem med kommunikation förmodligen alltid kommer finnas så länge det är människor inblandade i projekt. Människans olika egenskaper så som uppfattningar, tankar och kunskaper spelar in på hur informationen tas upp och förmedlas vidare. Men även om problemet alltid kommer finnas så är det någon som organisationer måste arbeta aktivt med.