



**Pikaraitiotiehankeen teknisen koeajoliikenteen ulkoinen viestintä
ja sen kehittäminen – kohteena Raide-Jokerin koeajoalue 1**

Henna Inkinen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

medianomi

Amk-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Henna Inkinen
Tutkinto Medianomi
Opinnäytetyön nimi Pikaraitiotiehankkeen teknisen koeajoliikenteen ulkoinen viestintä ja sen kehittäminen – kohteena Raide-Jokerin koeajoalue 1
Sivu- ja liitesivumäärä 37+3
<p>Raide-Jokeri-pikaraitiotietä Helsingin Itäkeskuksen ja Espoon Keilaniemen välillä on rakennettu vuodesta 2019, ja hanke valmistuu kesäkuussa 2023. Osana rakentamista suoritetaan ratajärjestelmän tekninen käyttöönotto, josta käytetään opinnäytetyössä nimitystä koeajot. Pikaraitiotien linjalla suoritettavat koeajot on jaettu kuuteen erimittaiseen alueeseen, ja ne alkoivat marraskuussa 2022 Roihupellon varikon ja Oulunkylän aseman välisellä alueella.</p> <p>Opinnäytetyössä tarkastellaan ensimmäisen koeajoalueen viestinnän suunnittelua ja toteutusta sekä pohditaan sen pohjalta mahdollisia kehitystoimenpiteitä seuraaville viidelle koeajoalueelle. Opinnäytetyöstä toivotaan olevan hyötyä myös muiden tulevien raitiotiehankkeiden koeajovaiheen viestinnän suunnittelussa.</p> <p>Opinnäytetyön tekijä on toiminut NRC Group Finlandin palveluksessa Raide-Jokeri-hankkeella viestintäasiantuntijana osana nelihenkiä viestintätiimiä toukokuusta 2022 alkaen. Tekijä vastasi radan sekä sitä ympäröivän infrastruktuurin rakentamisen (myöh. infrarakentaminen) aikana Roihupellon ja Oulunkylän välille sijoittuvien alueiden viestinnästä. Tästä syystä tekijälle oli luontevaa valita ensimmäisen koeajoalueen viestintä ja sen pohjalta tehtävät kehitystoimet myös opinnäytetyön aiheeksi.</p> <p>Opinnäytetyössä käsitellään infrarakentamisen viestintää osana ulkoisen viestinnän kenttää sekä infraviestinnän haasteita. Opinnäytetyön tietoperustaa varten on haastateltu Raide-Jokerin viestintäpäällikköä Heidi Kauppista sekä Tampereen ratikan kahta viestintäpäällikköä Maria Mertaa ja Sari Mäkelää. Kirjallisista lähteistä tärkein on Daintyn, Mooren ja Murrayn Communication in Construction: Theory and Practice.</p> <p>Opinnäytetyössä esitellään toimenpidemalli, jonka Raide-Jokerin viestintätiimi loi linjan koeajojen viestinnän pohjaksi. Ensimmäisen koeajoalueen viestinnän onnistumisen mittaamista varten opinnäytetyön tekijä loi asiakaskyselyn, jota jaettiin Raide-Jokerin somekanavien ja uutiskirjeiden kautta. Kyselyn tulosten perusteella tekijä analysoi, onko tarpeellista ja mahdollista muuttaa tulevia koeajoalueita varten viestinnän toimia. Arviointia varten tekijä perehtyi Elisa Juholinin teokseen Arvioi ja paranna: Viestinnän mittaamisen opas.</p> <p>Lisäksi opinnäytetyössä pohditaan, onko saadun asiakaspalautteen pohjalta mahdollista ja tarpeellista toteuttaa seuraavilla koeajoalueilla muutoksia koeajojen viestinnässä. Opinnäytetyössä esitellään myös ensimmäiseen koeajoalueeseen liittyvät keskeiset mediaosumat.</p> <p>Johtopäätöksissä pohditaan ensimmäisen koeajoalueen pohjalta tehtyjä jatkotoimenpiteitä. Lisäksi esitellään mahdollisia muita kehitystoimia, joita tulevissa hankkeissa voidaan tarvittaessa hyödyntää.</p>
Asiasanat viestintä, ulkoinen viestintä, infraviestintä, hankeviestintä, pikaraitiotie

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tekijän rooli.....	1
1.2	Tavoitteena koeajoviestinnän kehittäminen	2
2	Mikä on Raide-Jokeri?.....	3
2.1	Raide-Jokerin viestintästrategia.....	5
3	Infra viestintä ja sen haasteet.....	7
3.1	Sidosryhmät.....	9
4	Koeajoviestintä.....	11
4.1	Koeajoviestinnän lähtökohdat ja tavoitteet.....	13
4.2	Koeajoviestinnän toimenpiteet	13
4.2.1	Koeajovaunun ulkoasu	13
4.2.2	Koeajoista varoittavat kyltit	14
4.2.3	Ylityspaikkavideo.....	15
4.2.4	Mediatiedote.....	15
4.2.5	Asukastiedote.....	16
4.2.6	Verkkosivujen muutos.....	16
4.2.7	Tiedotus sosiaalisen median kanavissa	17
4.2.8	Koeajojen yleisötilaisuus.....	17
4.3	Työnjako ja aikataulu	18
4.4	Viestintä koeajojen aikana koeajoalueella 1	21
4.5	Tiedonvaihto viestinnän ja koeajotyöryhmän kesken	21
5	Ensimmäisen koeajoalueen viestinnän onnistumisen mittaaminen.....	23
5.1	Kysely ulkoisen viestinnän onnistumisesta	23
5.1.1	Kysymysten asettelu	24
5.1.2	Onnistumiskyselyn tulokset	25
5.1.3	Avoimet vastaukset	27
5.2	Koeajotyöryhmän tekemä sisäinen kysely	28
5.3	Mediaviestintä ja -näkyvyys	29
5.4	Asiakaspalautteet	31
6	Johtopäätökset.....	33
6.1	Kehitystoimenpiteet.....	33
6.2	Oma oppiminen.....	35
7	Lähteet.....	36
8	Liitteet	38

1 Johdanto

Raide-Jokeri on pikaraitiotien rakennushanke Helsingin Itäkeskuksen ja Espoon Keilaniemen välillä. Raide-Jokerin rakentamistyöt aloitettiin vuonna 2019 ja se valmistuu vuonna 2023. Hankkeen viimeisenä vaiheena Raide-Jokeri suorittaa teknisen koeajoliikenteen. Siinä varmistetaan, että rata- ja liikennejärjestelmä toimivat suunnitellusti ja että kokonaisuus voidaan luovuttaa tilaajille kaupallisen liikennöinnin aloittamista varten. Raide-Jokeri-linjan tekninen koeajoliikenne (myöh. koeajot) on jaettu kuuteen eripituisen alueeseen. Koeajoalue 1 sijoittuu Roihupellossa sijaitsevalta varikolta Oulunkylän asemalle. Tämän jälkeen suoritetaan seuraavat neljä koeajoaluetta kohti länttä. Viimeiseksi testataan radan itäisin osio varikolta Itäkeskukseen.

Raide-Jokeri on laajimpia Suomessa toteutettuja infrahankkeita. Helsingin seudulla ennustetaan vuonna 2050 olevan noin kaksi miljoonaa asukasta ja yli miljoona työpaikkaa, ja väestömäärän kasvun takia liikkumista halutaan ohjata kohti kestäviä liikkumismuotoja: joukkoliikennettä, kävelyä ja pyöräilyä. Pääkaupunkiseudun kunnat ovat myös sitoutuneet lisäämään asuntorakentamista radan varrelle ja tavoitteena on tiivistyvä aluerakenne, joka perustuu kestäviin kulkumuotoihin.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään Raide-Jokeri-hankkeen perustietoja ja historiaa keskittyen hankkeen viestintään. Tietoperustassa käsitellään myös yleisesti infrahankkeiden viestintää. Infrarakentamisen viestintä on haasteellinen toimintakenttä, eikä siitä ole juurikaan tutkimustietoa saatavilla. Opinnäytetyön tietoperustaa varten haastattelin Raide-Jokerin viestintäpäällikköä sekä Tampereen Ratikan viestintäpäälliköitä.

1.1 Tekijän rooli

Olen toiminut viestintäasiantuntijana Raide-Jokeri-hankkeessa toukokuusta 2022 alkaen. Pikaraitiotien rakentamisen aikana vastasin Oulunkylän ja Roihupellon välisten alueiden työmaaviestinnästä. Tämä tarkoittaa muun muassa asukastiedotteiden tekemistä alueilla tapahtuvista yötoista ja meluavista töistä. Tiedotin myös alueen liikennejärjestelymuutoksista verkkosivuilla ja somekanavilla. Lisäksi toimitin uutisjuttuja tiedotuskanaviimme esimerkiksi alueella tehdyistä ympäristönparannustoimenpiteistä sekä pyöräilyväylä Viikinbaanan valmistumisesta. Toimitin myös alueen rakentamisen tilannekatsauksia kuukausittain ilmestyvään Raide-Jokerin uutiskirjeeseen. Teknisen koeajoliikenteen linjalla suoritettava ensimmäinen koeajoalue sijoittui tälle rakentamisen aikana minulle tutuksi tulleelle alueelle. Vastasinkin myös ensimmäisen koeajoalueen asukas- ja sidosryhmätiedotuksesta. Lisäksi muun muassa tuotin videoita koeajoista Raide-Jokerin YouTube-kanavalle sekä teksti- ja kuvasisältöjä verkkosivuille ja somekanaville.

1.2 Tavoitteena koeajoviestinnän kehittäminen

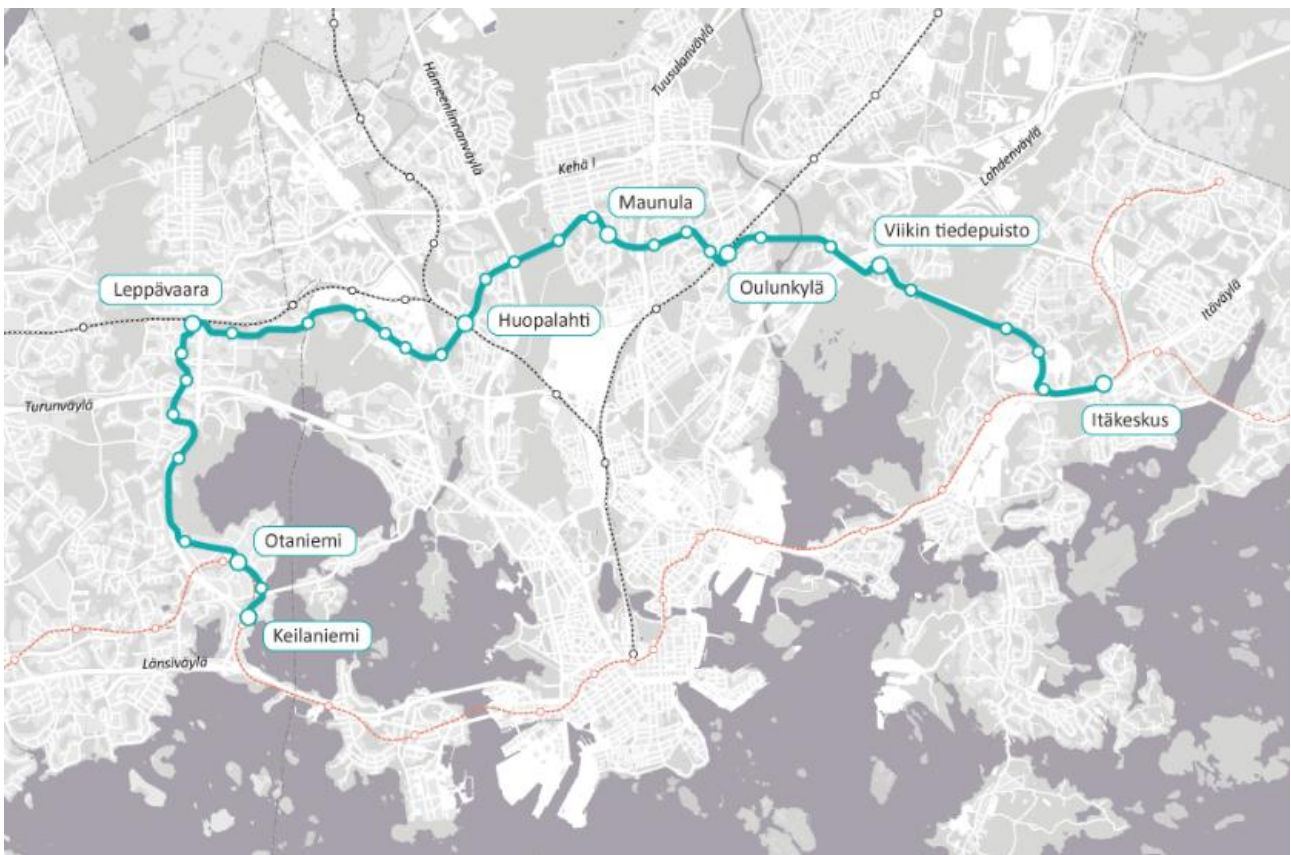
Opinnäytetyössä tarkastellaan pikaraitiotien ensimmäisen koeajoalueen viestintää, minkä avulla pyritään löytämään viestinnän kehityskohteita tulevia koeajoalueita varten. Opinnäytetyöstä voivat hyötyä toivottavasti myös muut raitiotiehankkeet, joita on tällä hetkellä rakentumassa ja suunnitella useita pääkaupunkiseudulla, Tampereella ja Turussa sekä tulevaisuudessa ehkä muuallakin Suomessa.

Raide-Jokerin koeajoviestinnän päätavoitteet ovat liikenneturvallisuudesta tiedottaminen uuden kulkumuodon ilmestymisen myötä sekä myönteisten mielikuvien välittäminen uudesta pikaraitiotiestä. Koeajoviestintää on suunniteltu ja toteutettu näiden tavoitteiden pohjalta. Viestintäryhmä loi ensimmäistä koeajoaluetta varten toimenpidekaavion, jota oli määrä toistaa jokaisella koeajoalueella. Opinnäytetyössä tarkastellaan, miten toimenpiteet ensimmäisellä koeajoalueella onnistuivat ja tarvittiinko tulevia koeajoalueita varten toimenpiteisiin muutoksia.

Mittasin onnistumista tekemällä ensimmäisen koeajoalueen viestinnästä kyselyn, jota jaettiin Raide-Jokerin kuukausittaisen uutiskirjeen ja alueellisten uutiskirjeiden tilaajille sekä sosiaalisen median kanavien kautta. Opinnäytetyössä analysoidaan kyselyn tuloksia sekä niiden pohjalta tehtyjä toimenpiteitä. Seurasin koeajoviestinnän onnistumista myös palautteita analysoimalla sekä mediaosumia tarkastelemalla. Tiedustelin huomioita ensimmäisen koeajoalueen viestinnän onnistumisesta myös koeajojen käyttöönottopäälliköltä sekä käyttöönoton työmaainsinööritä.

2 Mikä on Raide-Jokeri?

Raide-Jokeri on Helsingin Itäkeskuksen ja Espoon Keilaniemen välille toteutettava pikaraitiotiehanke. Linja korvaa nykyisen runkobussilinjan 550, joka on Helsingin seudun vilkkaimmin liikennöity bussilinja. Jokeri-nimi tulee käsitteestä *joukkoliikenteen kehämäinen raideinvestointi*, jonka juuret juontavat vuoteen 1990. Jo tuolloin linjalle suunniteltiin raitiotieliikennettä, mutta se päädyttiin toteuttamaan bussiliikenteellä. Raide-Jokeri-hankkeen valmistuessa vuonna 2023, Raide-Jokeri-nimi jää pois virallisesta käytöstä ja linjalla alkaa liikennöidä pikaraitiovaunu, jonka nimeä ei vielä huhtikuussa 2023 ollut päätetty.



Kuva 1. Raide-Jokerin reitti kulkee Espoon Keilaniemen ja Helsingin Itäkeskuksen välillä (Raide-Jokeri)

Pikaraitiotien rakentamisen perusteena on liikenteen parempi sujuvuus kuin nykyisellä bussiyhteydellä. Asukasmäärän ennustetaan kasvavan reitin varrella tulevaisuudessa, joten matkustajamäärä lisääntyy. Vuonna 2030 linjalla on ennustettu tehtävän noin 91 000 matkaa arkivuorokaudessa. Vuonna 2050 matkoja on ennusteen mukaan jo 125 000 arkivuorokaudessa. Nykyisin bussilinjalla 550 matkustaa 40 000 henkeä vuorokaudessa. (Raide-Jokeri 2023.)

Raitiotiellä ei tavoitella lyhyempää kokonaismatka-aikaa kuin bussilla, vaan raitiovaunujen matkustajakapasiteetti on suurempi. Yhteen pikaraitiovaunuun mahtuu matkustajia saman verran kuin kolmeen bussiin. Nyt 550-bussit ruuhkautuvat, eivätkä pysy aikatauluissaan optimaalisesti. Tästä syystä busseja ajaa usein kaksi peräkkäin. Raitiovaunujen myötä liikennöinti on täsmällisempää kuin busseilla.

Raide-Jokerin rakentaminen on toteutettu allianssimallilla. Hankkeen suunnittelijakonsulttina toimii Ramboll Finland Oy:n, Sitowise Oy:n ja Swecon muodostaman ryhmittymä. Urakoitsijana toimii ryhmittymä NRC Group Finland Oy ja YIT Suomi Oy. Espoon ja Helsingin kaupunkien muodostama tilaajaorganisaatio, suunnittelija ja urakoitsija muodostavat yhteisen allianssiorganisaation.

Raide-Jokeri on suunniteltu ja toteutettu Helsingin ja Espoon kaupunginvaltuustojen vuonna 2016 hyväksymän hankesuunnitelman pohjalta. Kokonaisuuteen kuuluu radan suunnittelu ja toteutus, raitiovaunuvarikon suunnittelu ja rakentaminen, vaunujen (29 kpl) hankinta sekä muita rakentamiseen liittyviä hankkeita, kuten pyöräbaanoiden rakentamista sekä kunnallistekniikan ja katujen parantamista. Raide-Jokeri-projekti vastaa kaikista muista kuluista, paitsi vaunuista, joista vastaa pikaraitiotien liikennöitsijä Helsingin Kaupunkiliikenne Oy. Raideinfran ja varikon kustannusarvio vuoden 2018 hintatasossa on yhteensä 455,5 miljoonaa euroa. Kustannukset jaetaan tilaajakaupunkien kesken reitin maantieteellisen jakautumisen mukaan: Espoo maksaa 35 prosenttia ja Helsinki 65 prosenttia kuluista. Lisäksi hanke saa valtionavustusta 84 miljoonaa euroa. (Raide-Jokeri 2023.)

2.1 Raide-Jokerin viestintästrategia

Raide-Jokeri-hankkeen toteuttamisvaiheen viestinnästä ehdottomasti suurin osa on ollut infraviestintää. Koeajoista tiedottaminen onkin täysin uusi vaihe hankkeen viestinnän polulla ja poikkeaa merkittävästi aikaisemmasta. Viestinnän keinot on pyritty pitämään yhtä laajoina kuin aiemminkin ja lisäksi käyttöön on otettu uusia. Koeajot ovat jatkumo rakentamiselle ja myös eräänlainen huijpentuma tai palkinto, kun vuosien asukkaille häiritsevänä näyttäytynyt rakentaminen on ohi. Koeajojen ja hankkeen valmistumisen myötä päästään nauttimaan valmiista kaupunki-infrasta kuten uusista hienoista pyöräilybaanoista. Kulman takana odottaa myös hetki, jolloin ratikan tuoma helpotus kaupunkilaisten liikkumiseen näkee päivänvalon.

Maaliskuussa 2019 laaditun Raide-Jokerin viestintästrategian mukaisesti hankkeen ulkoisen viestinnän tavoite on riittävä, ennakoiva ja avoin tiedottaminen. Rakennusvaiheen osalta tämä on tarkoittanut, että rakentamisesta koituvat häiriöt huomioidaan kaupunkilaisten ja yritysten arjessa. Raide-Jokerin merkitystä pääkaupungin poikittaiselle joukkoliikenteelle ja tätä kautta kaupunkien kestäväälle kehitykselle on viestinnässä haluttu korostaa. Viestinnän on määrä olla aktiivista ja vuorovaikutteista, mikä samalla vaikuttaa sekä sidosryhmäytyvyyteen että rakentamisen sujuvaan edistymiseen. Strategiassa luvataan, että viestintä ei juutu toimistoon, vaan liikkuu siellä missä tietoa tarvitaan.

Viestintästrategiassa linjataan, että viestinnässä kuunnellaan kohderyhmiä ja huomioidaan niiden tarpeet. Samalla kuitenkin tehdään selväksi, mihin asioihin on mahdollista vaikuttaa. Viestintäkanavien on määrä olla monipuolisia ja kohderyhmille ennalta tuttuja kanavia suositaan. Viestintää kohdennetaan eri ryhmille. Suuren yleisön tarpeet ja rakentamisen lähialueilla toimivien ihmisten erilaiset tiedontarpeet on määrä erottaa. Kriisitilanteisiin ja niiden hallintaan on varauduttu viestinnässä. Toukokuussa 2022 pidettiin myös kriisisimulaatio, jossa harjoiteltiin koeajoissa tapahtuvan hypoteettisen kriisitilanteen hoitamista ja sen viestintää.

Viestinnän kanavat on viestintästrategiassa ryhmitelty työmaaviestintään, päivittäisviestintään, henkilökohtaiseen viestintään, mediaviestintään sekä allianssin eri osapuolien omien kanavien hyödyntämiseen. Työmaaviestintää on määrä toteuttaa työmaatauluilla ja -opasteilla, sosiaalisen median kanavissa ja verkkosivuilla sekä kiinteistöihin jaettavilla tiedotteilla. Tavoite on saavuttaa asukkaat, yritykset sekä alueella liikkujat. Päivittäisviestintää on linjattu tehtävän verkkosivujen, sosiaalisen median kanavien sekä uutiskirjeiden avulla. Strategiassa tiedostetaan myös hankkeen työntekijöiden henkilökohtaisen viestinnän olevan tehokas viestinnän keino. Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus työmailla on nostettu tärkeään rooliin. Mediaviestinnällä tavoitellaan laajan yleisön

tehokasta tavoittamista ja eri kohderyhmien palvelua.

Raide-Jokerin viestinnän ja koeajoviestinnän tavoitteena on ollut myönteisten mielikuvien välittäminen tulevasta pikaraitiotiestä. Sosiaalisen median aikakaudella myönteistä mielikuvaa viestinnän kohteesta välitetään muun muassa miellyttävällä, positiivisella ja avoimella someläsnäololla. Kuten Matikainen (2000, 152) toteaa, viestinnän tehtävä ei ole pelkästään välittää informaatiota, vaan myös luoda yhteisyyttä ja ihmisten identiteettejä osana yhteisöjä, ja internet sekä sosiaalinen media ovat kohtaamispaikkoja, joissa vietetään aikaa. Toisaalta internet- ja someaikana organisaatioita ei enää nähdä vain neutraaleina rakenteina, vaan niitä saatetaan fanittaa tai inhota. Kehut ja haukut leviävät laajasti ja nopeasti ja jopa pelkät huhutkin saattavat aiheuttaa merkittäviä ja pitkäaikaisia haittoja organisaatioille. (Luoma-aho 2008, 79.) Positiivisten mielikuvien luominen pikaraitiotiestä ja niiden mielikuvien ylläpitäminen ovat siis luonnollisesti yksi tärkeimmistä viestinnän tehtävistä. Viestinnän strategian tulee kuitenkin aina perustua organisaation strategiaan (Mantere 2008, 39) ja viestintää voidaan tehdä vain todellisuudessa tapahtuvista asioista, eivätkä ne aina välttämättä ole pelkästään myönteisiä. Tällöin viestinnän on kyettävä kertomaan rehellisesti ja avoimesti tilanteesta.

3 Infraviestintä ja sen haasteet

Infrastruktuurin rakentamisella tarkoitetaan yhteiskunnan teknisten perusrakenteiden, kuten liikennejärjestelmien ja teiden sekä energian, tiedonsiirron ja veden verkostojen rakentamista. Opinnäytetyössä käytetään infrastruktuurin rakentamisesta yleisesti käytössä olevaa lyhennettyä versiota infrarakentaminen ja sen viestinnästä lyhennettä infraviestintä.

Raide-Jokeri-hankkeen toteuttamisvaiheesta suurin osa on ollut infrarakentamista: putkisiirtoja, paalutusta, radan rakentamista, siltojen ja muiden rakenteiden ja katukerrostien rakentamista. Rakennustyöt aloitettiin kesällä 2019 ja niiden on määrä valmistua vuoden 2023 alkupuolella. Viimeiset kadut luovutettiin tilaajille vuoden 2022 lopussa ja viimeiset ajolangat saatiin valmiiksi helmikuussa 2023. Hanke on valtava investointi ja sen on määrä tuoda mukanaan radan varrelle muuta rakentamista, kuten asuntoja ja työpaikkoja.

Raide-Jokerin rakentamisen myötä alueita kaavoitetaan uudelleen. Helsinki esimerkiksi panostaa Viikin kehittämiseen juuri Raide-Jokerin reitin perusteella. Viikissä pikaraitiotien pysäkkien lähelle ollaan suunnittelemassa asuntoja ja palveluja noin 6 000 asukkaalle. (Helsingin kaupunki.) Alueella on arvokasta kaupunkiluontoa ja monelle Viikkiin asumaan hakeutuneelle juuri luonnonläheisyys on saattanut olla muuttamisen syy. Vaikka rakentamista ei olla suunnittelemassa arvokkaisiin luon- tokohteisiin, vaatii lisärakentaminen kuitenkin aina lisämaa-alan käyttöönottoa. Raide-Jokerin tie- detään tuovan mukanaan muuta rakentamista, jonka pelätään vievän tilaa luonnolta ja muun mu- assa tästä syystä sillä on ollut kautta aikojen vastustajansa. Raideliikenteen rakentamista pidetään vahvana muuta rakentamista ohjaavana tekijänä. Raiteet ovat rakentajille ja rahoittajille merkki py- syvyydestä, mikä houkuttaa rakentamaan lisää. Raiteiden läheisyydessä sijaitsevan alueen arvon nousee ja esimerkiksi Raide-Jokerin reitin varrella vanhojen asuntojen hinnat nousivat kuusi pro- senttia enemmän kuin kauempana sijaitsevien, vaikka rakentamista ei ollut vielä edes aloitettu (Sa- loma 16.6.2022).

Kun edellä mainitun lisärakentamispelon päälle lisätään noin kolmivuotinen massiivinen kadunra- kennusurakka väistämättömine meluhäiriöineen ja liikennejärjestelymuutoksineen, on selvää, että vaikka hankkeella on merkittäviä positiivisia ympäristö- ja aluekehitysvaikutuksia, reitin rakentami- sen alueella asukkaat saattavat myös vastustaa sitä. Infraviestinnän tavoitteena on jakaa tietoa ra- kentamisen tilanteesta ja hankkeiden käytännön vaikutuksista ihmisten elämään. Infraviestinnän perustoimintaa on katutöistä tiedottaminen. Hankkeita toteutetaan siellä missä ihmiset elävät arke- aan ja niillä on vaikutuksia päivittäiseen elämään. Kulkureitit muuttuvat rakennusvaiheiden mukaan ja ihmisten on saatava tietoa esimerkiksi siitä, mistä pääsee nousemaan työmatka- tai

koulubussiin. Rakennustöitä joudutaan tekemään välillä yöaikaan esimerkiksi liikennehaittojen minimoimiseksi. Myös voimakkaasti meluavia töitä joudutaan tekemään, kun esimerkiksi kalliota leikataan tai maahan lyödään ponttiseiniä.

Rakennushankkeet herättävät usein suuria tunteita erityisesti ihmisissä, jotka asuvat rakentamisen välittömässä vaikutuspiirissä. Hankkeissa liikkuu paljon rahaa ja niillä voi olla suuret ympäristövaikutukset. Hankkeiden pitää olla hyvin perusteltuja ja erityisen tärkeää viestinnässä on, että pystytään perustelemaan se, että positiiviset puolet voittavat negatiiviset ja näin ollen hanke on kannattava. Viestintää voi tehdä vain tosiasioista ja mikäli tosiasiat eivät kestä päivänvaloa, ei viestinnällä pystytä huonoa tasapainoa pelastamaan.

Viestinnän tehtävänä on vahvistaa käsitystä hankkeen tarpeellisuudesta siitä huolimatta, että siitä voi olla merkittäviä haittoja ihmisten jokapäiväiseen elämään. Luoma-aho (2008, 90) toteaa, että tietyt toimialat vain ovat useammin vastustuksen kohteena. Luonteensa vuoksi infrarakentamisen ala kuuluu näiden alojen joukkoon. Myös Kauppinen (23.1.2023) mainitsee infraviestinnän olevan haasteellinen viestinnän osa-alue. Alan luonteeseen kuuluvat viivästyksset, ja aikataulullisesti haasteita tuo se, että välillä on mahdotonta antaa tarkkoja aikoja esimerkiksi tilapäisen liikennejärjestelyn kestosta. Haasteet eivät ole viestinnän ratkaistavissa, vaan kuuluvat itse alan haasteisiin.

Isossa-Britanniassa jo vuonna 1966 tehdyn tutkimuksen mukaan rakennusalan projektiluontoisuus aiheuttaa viestinnällisiä ongelmia. Roolien vaihtuvuus ja epävarmuus ovat yhä vuorovaikutuksen ongelmien keskiössä. Rakennusalan luonne on myös hajautunut niin, että käytetään paljon eri organisaatioiden toimijoita, esimerkiksi alihankkijoita ja vuokrafirmoja, mikä tuo lisähaasteita tiedonkulun suoruudelle. (Dainty, Moore & Murray 2006, 26 ja 224.)

Ongelmallisia tilanteita infrarakentamisen alan muuttuvan luonteen takia saattaa seurata esimerkiksi siitä, jos tietoa ei saada liikkumaan tarpeeksi nopeasti. Välillä eteen tulee tilanteita, joissa vaikkapa asukkaat kokevat, etteivät he ole saaneet tietoa tarpeeksi nopeasti. Tällöin myös herkkyys valitusten tekemiselle on suurempi. Infrarakentamisessa aikatauluhaastetta tuo se, että tarkkaa tietoa ei vain voida antaa, koska tilanne elää koko ajan. Tulevat vaiheet riippuvat muun muassa edellisten vaiheiden onnistumisesta, säätilasta, liikennejärjestelyjen toteuttamismahdollisuudesta ja nämä kaikki yhdessä luovat tietynlaisen ketjureaktion. (Kauppinen 23.1.2023.) Infrarakentaminen poikkeaa kiinteistörakentamisesta Kauppisen (23.1.2023) mukaan merkittävästi. Kiinteistörakennustyömaa saadaan eristettyä pois kaupunkilaisten arjesta ja silmistä, eikä se häiritse samalla tavalla jokapäiväistä elämää kuin katutyöt. Tämä aiheuttaa infraviestinnän alalle haasteita, sillä vaikka häiriötekijöitä on, pitäisi pystyä viestimään myös kaikesta hyvästä, mitä hankkeen avulla saadaan aikaan.

Nurmiranta (2019, 18) kertoo opinnäytetyössään Tampereen rantatunnelin aiheuttaneen ympäröiville asukkaille haittaa louhinnan takia. Työvaihe kesti pitkään ja tapahtui suoraan talojen alapuolella. ”Tauluja tippui seiniltä ja tavaroita hyllyistä. Lisäksi liikennejärjestelyt olivat massiiviset ja muutoksia tapahtui melko usein, joten autoilijoilta tuli paljon palautetta. Myös tunneleiden päihin tulleet ilmanvaihtopiiput herättivät huolta ilmanlaadun huononemisesta lähialueen asukkaissa. Näiden haittojen takia onnistunut viestintä oli avainasemassa Rantatunnelin hankkeella.” (Nurmiranta 2019, 18.) Tilanne olisi varmasti kenelle tahansa asujalle häiritsevä, sillä suoranaista helpotusta juuri kaikkien asukkaiden tilanteeseen ei välttämättä rakentamisen lopputulos tuo. Onkin erittäin merkityksellistä, että tiedotuksessa ollaan rehellisiä ja jaetaan mahdollisimman paljon tietoa asukkaille, joiden elämä rakentamisesta merkittävästi häiriintyy.

Infrarakennusalaan on sisäänrakennettuna herkkyys muutoksille. Viestinnän on hengitettävä muutosten kanssa samaan tahtiin ja tämän vuoksi tiedon kulku on avainasemassa. Kauppinen (23.1.2023) kertoo myös viestinnän suunnittelun haasteellisuudesta, sillä samalla tavalla yksityiskohtaisia suunnitelmia kuin vaikkapa organisaatioviestinnässä, ei pystytä tekemään. Toisaalta tämä tuo myös väistämättä mukanaan positiivista vuorovaikutusta. Alan luonteen vuoksi viestinnän on oltava tiiviisti mukana itse työn tekemisessä ja paikalla työmailla, jolloin myös tiedon kulku on luonnollista ja tiivistä. (Kauppinen 23.1.2023.) Myös Tampereen Ratikan koeajoista haastatellut viestintäpäälliköt puhuvat viestinnän tiiviin läsnäolon puolesta. Heidän mukaansa onnistunut koeajoviestintä vaatii sen, että viestijöiden on mentävä mukaan koeajojen palavereihin ja oltava mukana itse työn suorittamisessa (Merta ja Mäkelä 14.10.2022).

3.1 Sidosryhmät

Raide-Jokerin rakentamisen aikana tärkeimpiä sidosryhmiä ovat olleet asukkaat, jotka asuvat radan varressa. Tähän sidosryhmään voidaan laskea myös muun muassa radan varressa työskentelevät henkilöt ja koulua käyvät. Lisäksi rakentamisalueen yritykset, yhteisöt, herkätkohteet (esim. palvelutalot, päiväkodit ja terveyskeskukset) ovat merkittäviä sidosryhmiä. Kaikkien joukkoliikenteen kehittämisestä kiinnostuneiden henkilöiden voidaan myös katsoa kuuluvan sidosryhmiin. Raide-Jokerin viestintästrategiassa on mainittu, että sidos- ja kohderyhmiä kuunnellaan ja heidän tarpeensa huomioidaan.

Stakeholder-sana on tavattu kääntää suomeksi sanalla sidosryhmä. Luoma-aho (2008, 79) käyttää englanninkielistä termiä, mutta käytän itse jatkossa suomenkielistä käännettä. Luoma-ahon (2008, 81–82) mukaan organisaatio ei voi olla olemassa ilman vuorovaikutussuhdetta sidosryhmiinsä ja että sidosryhmien tyytyväisyys vaikuttaa organisaation menestykseen: tyytyväiset auttavat

organisaatiota ja tyytymättömät vetävät mattoa sen alta. Luoma-ahon mukaan organisaation strateginen tehtävä onkin vastata sidosryhmien odotuksiin ja löytää tapa, jolla se voidaan tehdä.

Sidosryhmien viestintätarpeiden määrittely tulee aloittaa syyn, toimenpiteiden ja keinojen kartoittamisella (Juholin 2009, 204). Rakentaminen keskellä vilkasta asutusta vaikuttaa laajasti useisiin yksittäisiin ihmisiin sekä muihin sidosryhmiin. Infraviestinnän tehtävänä on toimia välittäjänä sidosryhmien ja työn toteuttajien välillä. Tarve tiedon saamiselle on suuri. Sosiaalisen median myötä tiedon jakamisesta on tullut helppoa ja nopeaa ja tästä syystä myös ihmisten nopean tiedonsaannin tarve on kasvanut. Viestinnän tehtävänä on muokata usein hankalaksi koetut tietyn ammattialan erityistermit maallikollekin ymmärrettävään muotoon.

4 Koeajoviestintä

Koeajoviestinnän käytännön toteutus on suunniteltu Raide-Jokerin viestinnän tiimin kesken. Tiimi koostuu neljästä työntekijästä, joista yksi on viestintäpäällikkö, kaksi viestintäasiantuntijaa ja yksi visuaalisen viestinnän asiantuntija. Opinnäytetyön tekijä on toiminut toisena viestintäasiantuntijana toukokuusta 2022 alkaen. Käyttöönottovaiheen viestintäsuunnitelma on luotu jo noin vuosi ennen linjan koeajojen alkamista, ja tämän jälkeen tiimin kokoonpanossa on tapahtunut muutoksia. Viestintäpäällikkö ja yksi viestintäasiantuntija ovat vaihtuneet. Koeajoviestintä noudattelee kuitenkin vahvasti marraskuussa 2021 luotua käyttöönoton viestintäsuunnitelmaa.

Koeajot alkoivat jo ennen linjalla tapahtuvia ajoja elokuussa 2022 Raide-Jokerin varikolla. Varikolla on rataa yhteensä neljä kilometriä ja vaihteita 24 kappaletta. Varikko oli luonnollinen paikka aloittaa testit rauhallisessa miljöössä ilman ulkopuolisten ihmettelyä. Varikon koeajojen alkamisesta julkaistiin 2.8. lehdistötiedote. Koeajojen alkamisesta uutisoivat tuolloin Rakennuslehti sekä Helsingin Uutiset. Varikolla järjestettiin mediatilaisuus 8.9. Tämän jälkeen varikkorakennuksen ja piha-alueen valmistumisesta, varikon pihalla suoritettavista koeajoista sekä tulevaisuudessa koeajojen siirtymisestä myös linjalle uutisoivat Helsingin Sanomat, Helsingin Uutiset, Yle Uutiset ja Tekniikka&Talous. Varikon koeajoista ja niiden etenemisestä sekä sen jälkeen tapahtuvista linjan koeajoista tiedotettiin Raide-Jokerin omilla kanavilla. Verkkosivuilla julkaistiin uutiset, jotka jaettiin sosiaalisen median kanavissa.

Koeajojen myötä Raide-Jokeri-projektin luonne ja sitä kautta myös viestintä muuttui. Hankkeen viestintä oli ollut siihen asti suurelta osin käytännön työmaaviestintää ja rakentamisen edistymisen seuranta. Viestintätiimin palaverissa päädyttiin alkusyksystä 2022 siihen, että viestinnän painopistettä tulisi alkaa siirtää vähitellen rakentamisesta kohti linjan käyttöönottoa ja koeajoja. Edessä oleva linjan koeajovaihe olisi vahva merkki projektin valmistumisesta ja siitä, että ihmiset pääsevät hyötymään lopputuloksesta monen vuoden haittaakin aiheuttaneiden vaiheiden jälkeen. Vuoden 2022 marraskuussa, kun koeajot linjalla alkoivat, rakennustöistä oli valmiina noin 98 prosenttia.

Raide-Jokerin viestintä tuottaa joka kuukausi ulkoisen uutiskirjeen, jossa kerrotaan ajankohtaisia asioita projektin etenemisessä ja jaetaan uusimmat sisällöt, kuten Raide-Jokerin verkkosivuille kirjoitetut uutisjutut ja videot. Koko alueen uutiskirjeellä on yli 2000 tilaajaa. Tässä uutiskirjeessä on seurattu tiiviisti rakentamisen etenemistä ja kerrottu alueittain ja kaduittain eritellysti, mitä töitä juuri nyt ollaan tekemässä. Muutos uutiskirjeeseen tehtiin niin, että lokakuussa ilmestyi viimeinen uutiskirje, jossa kerrottiin vielä rakentamisen vaiheista erillisinä alueittaisina osioina. Marraskuussa rakennustyöt, joita ei enää ollut paljoa, oli sisällytetty osaksi kirjeen aloitustekstiä. Rakentamisen

valmistumisen myötä iso osuus viestintämassasta hävisi, ja tarvittiin lisää sisältöjä. Sosiaalisen median kanaviin Facebookiin, Twitteriin ja Instagramiin kehitettiin Raide-Jokerin ympäristötekoja -somesarja, jossa julkaistiin postaus joka viikko perjantaisin klo 14. Postauksessa esiteltiin reitin varrelta eri ympäristökohteita, joihin oli tehty parannuksia rakentamisen aikana.



Raide-Jokeri

Julkaisija: Henna Inkinen · 2. joulukuu 2022 ·



Raide-Jokerin ympäristötekoja 🌱❤️

Osa 4: Haaganpuron parantaminen

Haaganpurossa elää luontainen paikallinen taimenkanta. Aiemmin taimen ei päässyt nousemaan Maunulan urnalehdon alueelta ylemmäs Pirkkolaan asti.

Haaganpuron Pirkkolantien pohjoispuolella olevat oja- ja putkiosuudet siirrettiin Raide-Jokerin rakentamisen yhteydessä Pirkkolantien eteläpuolelle ja vanha pohjoispuolen uoma jäi tulvareitiksi.

Uuteen uomaan tehtiin altaita, jotka mahdollistavat vesien viivyttämisen. Taimenten elinolosuhteet paranivat, kun kulkuyhteydet avattiin ja kutupaikkoja lisättiin. Avouoman määrä lisääntyi ja virtaamat tasoittuvat.



Esittelemme viikoittain yhden hankkeella toteutetun ympäristöteon. Jättimäisen rakennusprojektin yhteydessä meillä on ollut mitä loistavin mahdollisuus parantaa myös luonnon tilaa. Sijainnit painottuvat pääasiassa käynnissä olevaan koeajoalueeseen.



Kuva 2. Koeajojen aikana somekanavissa julkaistiin Raide-Jokerin ympäristöteot -nimistä postaus-sarjaa (Raide-Jokerin Facebook-sivut)

4.1 Koeajoviestinnän lähtökohdat ja tavoitteet

Käyttöönoton viestintäsuunnitelman mukaan koeajojen viestinnällä pyritään edistämään kaupunkilaisten turvallisuutta, lisäämään tietoutta koeliikenteeseen liittyvistä asioista sekä vaikuttamaan asenteisiin pikaraitiotietä kohtaan. Käyttöönoton viestintäsuunnitelmaan on listattu ranskalaisin viivoin erilaisia aiheita ja ideoita, joista koeajoviestintää voidaan suunnitella ja toteuttaa. Koeajoviestinnän viestintäsuunnitelmassa tärkeimmiksi kohderyhmiksi on tunnistettu kaupunkilaiset ja erityisesti ne, jotka asuvat tai työskentelevät raitiotien läheisyydessä sekä lähialueen yritykset ja yhteisöt. Koeajot koskettavat myös työ- ja koulumatkalaisia ja muita reitin varrella kulkevia. Kohderyhmiksi on kirjattu myös alueiden mahdolliset erityiskohderyhmät, viranomaiset, media sekä joukkoliikenteen ja kaupunkien kehittämisestä kiinnostuneet ihmiset.

4.2 Koeajoviestinnän toimenpiteet

Viestintätiimi lähti suunnittelemaan linjan koeajoviestintää syksyllä 2022. Koeajoviestinnästä pidettiin 14.10. suunnittelupäivä, jossa hahmoteltiin suoritettavat viestintätoimenpiteet sekä jaettiin tehtävät. Siihen, miksi ensimmäisellä koeajoalueella viestintätoimenpiteiksi valikoitiin juuri myöhemmin luetellut, on useita syitä ja ne ovat jokaisen toimenpiteen kohdalla erilaisia.

Paljon pohdintaa aiheutti se, millä tarkkuudella linjan koeajojen aikataulusta voitiin kertoa. Tiedossa oli koeajotyöryhmän laatima aikataulu, jota noudatettaisiin, mikäli kaikki sujuisi ennakoidusti. Koska koeajoja ei kuitenkaan ollut vielä koskaan suoritettu linjalla, sisältyi siihen riskejä, että pysäytettäisiin etenemään aikataulussa. Käyttöönottopäällikön, eli koeajotyöryhmän vetäjän kanssa käytiin neuvotteluja siitä tarkkuudesta, millä aikataulusta tiedotetaan. Päädyttiin ratkaisuun, jossa koeajojen kerrottiin alkavan marraskuun alussa. Päivämäärää ei siis mediatiedotteessa eikä asukastiedotteessa kerrottu. Tarkkaa aikaa koeajojen alkamiselle ei haluttu kertoa myöskään siitä syystä, ettei paikalle haluttu houkuttaa väkijoukkoja. Koeajojen aloitushetkellä haluttiin varmistaa mahdollisimman hyvä työrauha koeajotyöryhmälle.

4.2.1 Koeajovaunun ulkoasu

Ensimmäisen koeajoalueen ajoissa käytettyjen kahden pikaraitiovaunun ikkunat peitettiin ”Koeajot käynnissä” -teippauksin. Toimenpiteellä oli useampia etuja. Ensinnäkin liikenneturvallisuuden näkökulmasta teippaukset toimivat huomion herättäjinä. Toiseksi haluttiin informoida kaupunkilaisia uudesta liikennevälineestä, joka tulevaisuudessa on kaupunkilaisten käytettävissä. Kolmanneksi

ikkunan peittävät teippaukset toimivat näkösuojana, jotta koeajoja suorittavat ammattilaiset saivat tehdä työtään rauhassa.



Kuva 3. Raitiovaunua teipataan koeajoasuun varikolla lokakuussa 2022 (Raide-Jokeri)

4.2.2 Koeajoista varoittavat kyltit

Käynnissä olevalle koeajoalueelle päätettiin sijoittaa noin 60 kappaletta keltaisia varoituskylttejä. Kyltit asennettiin liikennemerkki- ja valotolppiin näkyville sijainneille niin, että kaikki tienkäyttäjät saisivat mahdollisimman hyvän näköyhteyden niihin.



Kuva 4. Koeajoista varoittavia kylttejä asennetaan aina käynnissä olevalle koeajoalueelle (Raide-Jokeri)

4.2.3 Ylityspaikkavideo

Pikaraitiotien myötä katukuvaan ilmestyy uudenlaisia raitiotien ylityspaikkoja jalankulkijoille ja pyöräilijöille. Niissä ei ole suojatietä, vaan niiden kohdalla asfaltti on maalattu vaaleanruskeaksi. Ylityspaikoilla jalankulkijoiden ja pyöräilijöiden on väistettävä raitiovaunua. Ylityspaikoilla toimimisesta tehtiin opastusanimaatio, jota jaettiin mediatiedotteessa, asukastiedotteissa, uutiskirjeissä ja sosiaalisen median kanavissa. Videosta tehtiin myös ruotsin- ja englanninkieliset versiot. Opasvideon voi katsoa seuraavasta linkistä: <https://www.youtube.com/watch?v=pb-1A8M9Q4Q>.

4.2.4 Mediatiedote

Koeajojen alkamisesta laadittiin lehdistötiedote, joka julkaistiin STT info -palvelussa 31.10. (Liite 2). Tiedotteeseen haluttiin koota mediaa varten tärkeimmät tiedot siitä, mistä koeajoissa on kysymys. Siinä kerrottiin koeajoprosessiin kuuluvat osa-alueet ja se, että koeajot jakautuvat linjalla kuuteen eri mittaiseen alueeseen. Myös aikataulusta kerrottiin sillä tarkkuudella, kuin se oli mahdollista.

Tärkeäksi koettiin myös tiedottaa linjan liikennöintinimestä. Syksyllä 2022 HSL oli päättänyt, että kun matkustajaliikenne alkaa, hankkeenaikainen työnimi Raide-Jokeri jää pois käytöstä ja linjalla tulee liikennöimään pikaraitiovaunu 550. Keskustelu linjan liikennöintitunnuksesta on sittemmin keväällä 2023 avattu uudelleen, eikä lopullista päätöstä ole tehty. Tiedotteeseen kirjattiin myös, että liikennöinnin aloitus suunnitellaan yhdessä HSL:n ja Kaupunkiliikenne Oy:n kanssa.

Turvallisuusasioista tiedottaminen on ollut läpi hankkeen tärkeässä roolissa. Koeajojen alkaessa haluttiin informoida pyöräilyn ja kävelyn väistämissäännöistä uuden kulkumuodon tullessa katukuvaan. Ylityspaikkavideo jaettiin tiedotteeseen. Kerrottiin myös autoliikenteen järjestelyistä koeajojen aikana, eli että paikalla on liikenteenohjaajia varmistamassa muun liikenteen sujuvuuden ja turvallisuuden. Haluttiin muistuttaa autoilijoita myös siitä, että koeajojen myötä pitkään käyttämättöminä olleet liikennevalot tulisivat nyt käyttöön. Tässä hyödynnettiin liikennejärjestelyvastaavien kokemusta, sillä vaaran paikka oli tunnistettu aikaisemmissa vastaavissa tilanteissa.

Myös sähkön kytkemisestä ajolankoihin kerrottiin mediatiedotteessa. Vaikka on epätodennäköistä, että kenellekään tulisi mieleen lähteä koskettelemaan useiden metrien korkeudella sijaitsevia lanakoja, haluttiin kuitenkin ottaa varman päälle ja informoida myös tästä asiasta.

4.2.5 Asukastiedote

Raide-Jokerin rakentamisen ajan on ollut käytäntönä se, että erityisen meluavista töistä sekä yö töistä jaetaan 100 metrin etäisyydellä työn suorittamispaikasta asuville asukkaille kotiin tiedote. Viestintätiimi tuli siihen tulokseen, että asukastiedotteet jaetaan samalla jakoalueperiaatteella kuin rakentamisen aikaiset tiedotteetkin. Tiimi halusi pitää kiinni korkeasta palvelutasosta tiedottamisen osalta. Keskustelussa pohdittiin myös jakoalueen laajentamista, mutta alueen rajanveto osoittautui haasteelliseksi. On käytännössä mahdotonta saada tietää kiinteistötasolla vastaanottajien tarve tiedolle. Mahdollisesti tietoa tarvitsisikin enemmän joku paljon kauempana radasta asuva, kuin vaikkapa 200 metrin päässä. Loppupäätelmänä todettiin, että tiedon tarpeen kartoittaminen on mahdotonta, sillä tällä perusteella koko pääkaupunkiseutu tulisi olla jakoalueena, mikä tietenkin oli poissuljettua. Tiimi perusteli jakoalueen pitämistä samana sillä, että vastaanottajat ovat aiemminkin tottuneet saamaan informaatiota Raide-Jokeriin liittyen.

Asukastiedotteeseen (Liite 1) koottiin ranskalaisin viivoin tärkeimmät asiat, joiden arvioitiin olevan asukkaiden turvallisuuden ja käytännön elämän kannalta oleellimmat. Muotoilusta haluttiin tiivis ja visuaalinen, jotta postiluukusta kolahtavaa tiedotetta aletaan tutkimaan mielenkiinnolla, eikä se vain siirry paperiroskikseen huomaamattomana tai uuvuttavan byrokraattisen näköisenä.

4.2.6 Verkkosivujen muutos

Raide-Jokerin verkkosivuille nostettiin ylimpään ja näkyvimpään osaan tiedote koeajojen alkamisesta. Tällä haluttiin kiinnittää huomio projektin ajankohtaisimpaan asiaan ja uskottiin, että se myös kiinnostaa nettisivuille tulijaa eniten, joten sen tulisi löytyä mahdollisimman nopeasti. Tämän lisäksi verkkosivujen Usein kysytyt kysymykset -osioon alettiin tuottaa kysymyksiä ja vastauksia

koeajoihin liittyen.

4.2.7 Tiedotus sosiaalisen median kanavissa

Koeajojen alkamisesta tiedotettiin 31.10. Instagramissa, Facebookissa ja Twitterissä jakamalla verkkosivu-uutinen, joka pohjautui asukastiedotteen ja mediatiedotteen tietoihin. Turvallisuussyistä haluttiin saada mahdollisimman suuri kattavuus tiedotukselle, joten Raide-Jokerin tilillä päätettiin liittyä myös koeajoalueen kattaviin kaupunginosaryhmiin Facebookissa.

Parhaista ja turvallisista paikoista nähdä ratikka tiedotettiin myös sekä verkkosivuilla että sosiaalisen median kanavissa ”Parhaat ratikanbongauspaikat” -otsikolla. Viestintätiimi oli etukäteen kartoittanut alueelta löytyvät sopivat kohdat, joissa ihmiset voivat seurata koeajoja niin, että he eivät ole liikenteen tukkona, eivätkä myöskään häiritse koeajojen suorittamista. Lisäksi luotiin ohjeistus siitä, miten ratikan bongaus tulee tehdä turvallisesti. Opastettiin esimerkiksi olemaan kuvaamatta, mikäli ajaa autoa ja saapumaan bongauspaikalle julkisilla kulkuneuvoilla, jalan tai pyörällä.

4.2.8 Koeajojen yleisötilaisuus

Ensimmäisellä koeajoalueella järjestettiin yksi yleisötilaisuus, joka pidettiin Viikin kirjastossa 25.10.22 klo 18–19. Kirjasto oli pyytänyt tilaisuutta jo hyvissä ajoin syksyllä ja se järjestettiin nimellä ”Viikin kirjaston Raide-Jokeri-ilta”. Puhujina olivat Raide-Jokerin käyttöönottopäällikkö ja ympäristöasiantuntija. Paikalla olivat myös viestintäpäällikkö ja allekirjoittanut viestintäasiantuntija.

Aluksi viestintäpäällikkö toivotti vieraat tervetulleiksi ja esitteli puhujat. Käyttöönottopäällikkö kertoi lyhyesti perustietoja Raide-Jokeri-hankkeesta. Tämän jälkeen hän kävi läpi yleisesti, mitä koeajoissa tapahtuu sekä erityisesti koeajoalue 1:n asioita. Yleisö esitti kommentteja ja kysymyksiä.

Ympäristöasiantuntija esitteli omassa osuudessaan aluksi pikaraitiotien rakentamisen yleisiä ympäristöhyötyjä. Tämän jälkeen hän esitteli koeajoalue 1:n ja erityisesti Viikin alueella toteutettuja ympäristötekoja. Yleisö esitti kommentteja ja kysymyksiä. Tilaisuudessa jaettiin koeajotiedotteita (asukastiedote) sekä Raide-Jokeri-hankkeen esitteitä ja heijastimia.

Yleisöä tilaisuudessa oli yhteensä kahdeksan ihmistä. Tilaisuutta ei markkinoitu Raide-Jokerin somekanavissa, vaan kirjasto hoiti tiedotuksen. Tässä voidaan todeta tapahtuneen tiedonkulun virhe. Raide-Jokerin viestintäkanavat olisi ehdottomasti pitänyt valjastaa tapahtuman markkinointiin, jotta tietoa olisi saatu laajemmin potentiaalisille osallistujille. Tapahtuneesta otettiin opiksi ja seuraavien tilaisuuksien somemarkkinointiin panostettiin paljon.

4.3 Työnjako ja aikataulu

Koeajoviestintää suunniteltiin viestintätiimin palavereissa sekä pikaviestinryhmäkeskusteluissa kuin myös erilaisin kokoonpanoin viestintäpäällikön johdolla. Koeajoalueiden viestintävastuut jaettiin pääasiassa noudatellen rakentamisen aikaisia lohkoviestintävastuita. Rakentamisen aikana reitti oli jaettu kolmeen lohkoon niin, että jokaisella alueella oli oma viestintävastaava. Koeajojen alkaessa vanhat lohkorajat jäivät historiaan, mutta viestijöiden aluevastuut jäivät suurin piirtein voimaan samanlaisina.

TAUSTATYÖ		
Aikataulu	Toimenpide	Vastuu/tilanne
vko 41- 42, valmista	Nettisivujen muokkaus; koeajot etusivulle, uusi kuva jne, sometus 31.10. alkaen	Anssi (+ Avidly)
jakelu vko 43	Asukastiedote + käännökset + taitto RJ 000 KOP; VV Tiedote-koeajojen alkamisen tiedote (Desktop, Mobile, Classic Web)	Henna, Anssi
vko 43	RJ viikkotiedote painottumaan koeajoihin (+sähkö- ja tekniset järjestelmät)	Henna; nostetaan infonäytöille
vko 42-43	Q&A - hyödynnetään nettisivuilla ja someviestinnässä	Viivi
vko 41-42	Ylityspaikkavideo https://raidejokeri.info/wp-content/uploads/2022/10/ratikka_1.mp4	Anssi, livenä, kerännyt jo pari sataa katselukertaa
	Sidosryhmälistaus; päivitetään ja täydennetään RJ 000 KOP; VV Luettelo-Koeliikennevaiheen sidosryhmät koko linja (Desktop, Mobile, Classic Web)	kaikki
vko 42 - 43	Alueellisiin Facebook-ryhmiin liittyminen	Anssi, Viivi, Henna -omat lohkot; julkaisut vko 43 lopulla
vko 42 (20.10.) - 43	Koeajoa varten teipattujen ratikoiden kuvaus	Anssi
	Ohjeistus kriisiviestintää varten RJ 000 KOP; VV Ohje-Kriisi- ja poikkeustilanneviestintä Raide-Jokerin käyttöönottoaiheessa (Desktop, Mobile, Classic Web)	
	Koeajojen kuvaus ja dronekuvaus jokaisella alueella	Anssi, Slava
	Kuvapankkiin kuvia koeajoista	Anssi

Kuva 5. Toimenpideaikataulu ja työnjako ennen koeajojen alkua

KOEAJOALUE 1: Roihupellon varikko – Oulunkylä (marraskuu 2022)		
11.10.2022	Info teamsissä lähialueen rakentajille, painotus linjan sähköistyksessä	alueen urakoitsijat
19.10.	Kiinteistöille ja yrityksille jaettava tiedote Viikinkaaren alueellinen uutiskirje Lanterna Roihupellon yritykset	jaetaan sähköpostitse alueen sidosryhmärekisterille Mikailin viikkopalaverit HY:n Merja Holmenin kanssa
mediatiedote nettiuutinen + sometus 24.10.	Tiedote linjan sähköistyksestä RJ 000 VV Tiedote-Linjan sähköistys tiedote urakoitsijoille (Desktop, Mobile, Classic Web)	Kaupunkiliikenne julkaisee omissa kanavissaan?
Turgutille jakeluun 24.10.	Koeajoalue 1; asukastiedote RJ 000 KOP; VV Tiedote-koeajojen alkamisen tiedote (Desktop, Mobile, Classic Web)	tiedotejakelu asukkaille ma 31.10. sometus + nettisivut
31.10.	Mediatiedote teknisen koeliikenteen alkamisesta	jakeluun mukaan paikallisradiot?
25.10.2022	Raide-Jokeri -ilta Viikin kirjastossa -heijastimet + esitteet jakoon!!	Mikail, Niina S. Heidi, Henna; asukasilta
7.11 - 8.11.	Instalive x 3 hidasajoista, valokuvaus, dronekuvaus + sometusta, youtube-video	Viivi, Anssi , Slava, Henna
17.11.	Matkustusmukavuusmittaus; Q&A- ja somesisältöä	Viivi
24.11.2022	Tiedote koeajoalue 1:n loppuun saatetuista testeistä (sekä varovaisesti muotoillut lauseet liikennöinnin käynnistykseen varautumisesta syksyllä 2023)	Heidi tekee tiedoteluonnoksen Julkaisu RJ:n, Kaupunkiliikenteen ja HSL:n nettisivuilla
25.11.2022	Koeajo valituille medioille + Anni Sinnemäki (ja Julianna Kentala) Olli Isotalo (ei osallistunut)	Helsingin Sanomat, Hufvudstadsbladet, YLE, MTV3, Helsingin Uutiset
	Sisältöjä omiin kanaviin: pyöräbaanan avaus, Artic X54 -pikaratikkajuttu, ylityspaikkajuttu, ympäristöaiheet valmiista kohteista	Henna

Kuva 6. Koeajoalue 1:n viestinnän toimenpidekalenteri

4.4 Viestintä koeajojen aikana koeajoalueella 1

Ensimmäisenä hidasajopäivänä koeajojen viestintävastaava kulki koeajotyöryhmän mukana ja teki Instagramiin live-lähetystä. Visuaalisen viestinnän asiantuntija kuvasi valo- ja videokuvaa ja lisäksi käytössä oli ulkopuolinen drone-kuvaaja. Kuva- ja videomateriaalia välitettiin viestintäasiantuntijalle, joka tuotti päivityksiä Facebookiin ja Twitteriin, sekä editoi ja latsi videoita YouTubeen.



Kuva 7. Linja koeajot alkoivat 7.11.2022. Pikaratikka on juuri ajanut ulos varikon portista (Raide-Jokeri)

4.5 Tiedonvaihto viestinnän ja koeajotyöryhmän kesken

Tiedotteisiin sekä nettisivu-uutisiin pyydettiin perustietoja käyttöönottopäälliköltä. Muotoiluja hiottiin viestintätiimin kesken ja lopputulos hyväksyttiin käyttöönottopäälliköllä. Tarvittaessa käytettiin myös muita asiantuntijoita, esimerkiksi radan sähköistystiedotteessa sähkötyöryhmän edustajia. Tekniset ilmaisut ovat usein kankeita ja maallikolle vaikeasti lähestyttäviä. Tiedotuksesta pyrittiin muotoilemaan mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää vastaanottajan kannalta.

Tietoja viestinnän ja koeajotyöryhmän kesken vaihdettiin viikoittaisissa käyttöönoton palaverissa.

Viestintätiimistä palaveriin osallistui viestintäpäällikkö sekä koeajojen viestintävastaava. He raportoivat koeajotyöryhmälle viestinnässä toteutetut ja suunnitellut koeajoihin liittyvät toimenpiteet sekä mahdolliset viestinnälle tulleet palautteet, joilla katsottiin olevan merkitystä koeajojen kannalta. Viestinnän edustus taas sai palaverissa tietoa koeajojen käytännön järjestelyistä ja pystyi tätä kautta esimerkiksi ajoittamaan viestintää oikein. Koeajotyöryhmällä on käytössä myös WhatsApp-ryhmä, jonka kautta tietojen vaihtoa oli kätevä tehdä.

Viestintäpäällikkö ja koeajojen viestintävastaava osallistuivat koeajoalueen aloituspalaveriin, jossa käytiin läpi alueen työsuunnitelmat ja aikataulut. Ennen varsinaisia koeajoja suoritettiin maastokatselmus, jossa koko koeajotyöryhmä käveli ajettavan alueen läpi ja teki tarvittavat muistiinpanot ja huomiot, jotta raitiovaunulla ajamisen edellytykset voitiin varmistaa. Viestintä osallistui myös maastokatselmukseen.

5 Koeajoviestinnän onnistumisen mittaaminen

Raide-Jokerin teknisen koeajoprosessin tarkoitus on saada raitiotieinfran oikeanlainen toimivuus todennettua. Tavoitteena on koeajoprosessin suorittaminen täsmällisesti ja aikataulussa. Tällöin tilaajille saadaan luovutettua turvallinen ja toimiva liikennejärjestelmä luvatussa aikataulussa. Ulkopuolisille ei tule aiheutua koeajoista merkittäviä häiriöitä ja turvallisuus sekä turvallisuuden tunne liikenteessä pitää pystyä varmistamaan. Viestinnän toimilla on kyettävä tukemaan tätä tavoitetta ja lisäksi pyrittävä pitämään yllä ja lisäämään ihmisten positiivista mielikuvaa hankkeesta.

Juholinin (2010, 28–30) mukaan viestinnän onnistumista tulee arvioida niin, että se linkittyy organisaation kokonaistavoitteisiin. Arviointi perustuu siihen, onko viestinnän tavoitteet onnistuttu saavuttamaan ja mitä voidaan tehdä toisin, jotta ne voidaan saavuttaa vielä paremmin. Mittaaminen on keino, jolla saadaan tietoa arviointia varten.

Raide-Jokerin viestintästrategian mukaisesti hankkeen ulkoisen viestinnän tavoite on riittävä, ennakkoiva ja avoin tiedottaminen. Mahdolliset häiriöt ja poikkeukset tuodaan esiin avoimesti. Viestinnän on määrä olla aktiivista ja vuorovaikutteista, mikä samalla vaikuttaa sekä sidosryhmäytytyväisyyteen että hankkeen sujuvaan edistymiseen. Strategiassa luvataan, että viestintä ei juutu toimintaan, vaan liikkuu siellä missä tietoa tarvitaan. Myös koeajojen viestinnässä onnistumista tulee peilata näihin tavoitteisiin.

Koeajoviestinnän suunnitelmaan on kirjattu viestinnän seurannasta, että sitä tehdään viestintäryhmän viikkopalavereissa sekä kuukausittaisissa viestintäpalavereissa. Käytännössä viestintätiimi on ollut jatkuvassa yhteydessä toimenpiteiden onnistumisen seurannan tiimoilta. Tämän lisäksi opinnäytetyön tekijä on tehnyt ulkoisen viestinnän kyselyn, josta kerrotaan seuraavassa kappaleessa. Teknisten koeajojen työryhmä teki myös oman työryhmänsä sisällä onnistumiskyselyn, jossa pyydettiin yhdessä kysymyksessä arvioimaan myös viestinnän onnistumista. Tähän kysymykseen saaduista vastauksista kerrotaan myös myöhemmin sekä lisäksi käsitellään viestinnälle osoitettuja asiakaspalautteita.

5.1 Kysely ulkoisen viestinnän onnistumisesta

Raide-Jokerin ensimmäisen koeajoalueen viestinnästä tehtiin kysely. Kysely toteutettiin ensimmäisen koeajoalueen suorittamisen jälkeen 21.11.–9.12. Vastauksia saatiin 45 kappaletta. Kyselyn osallistumislinkkiä jaettiin Raide-Jokerin uutiskirjeiden tilaajille sekä sosiaalisen median kanavien Facebookin ja Twitterin kautta.

Koko Raide-Jokerin alueen lisäksi kysely jaettiin alueellisena uutiskirjeenä. Raide-Jokeri tuottaa

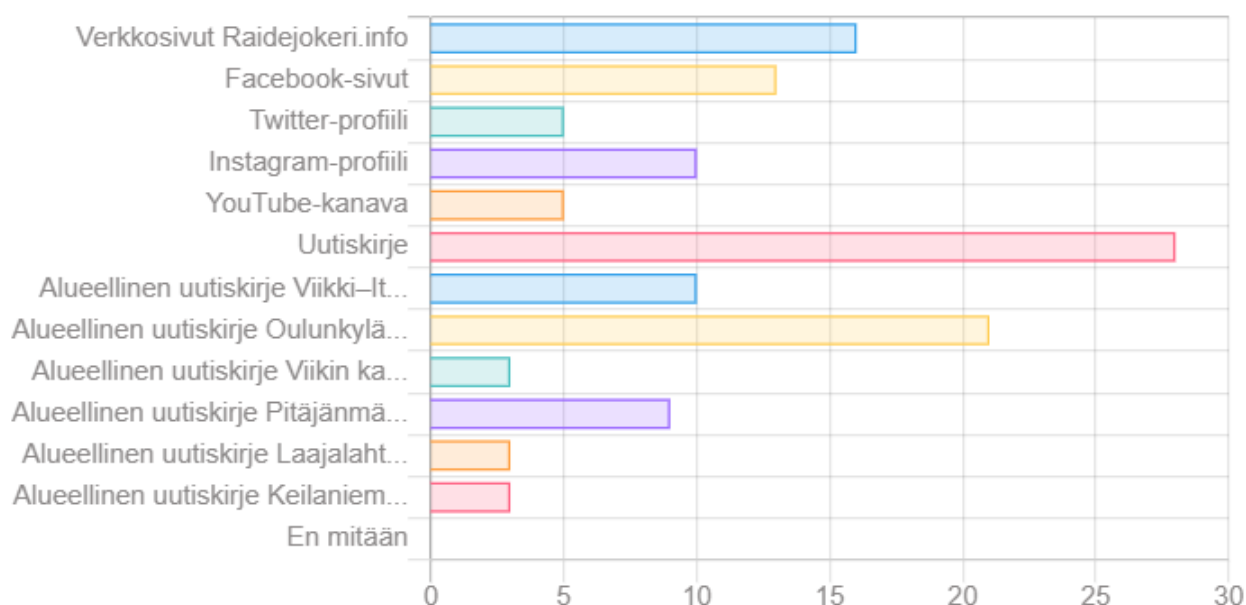
myös alueellisia uutiskirjeitä, joissa kerrotaan eri alueiden ajankohtaisia tapahtumia. Kysely jaettiin Oulunkylän–Viikinmäen ja Viikin–Itäkeskuksen alueellisten uutiskirjeiden tilaajille, sillä ensimmäinen koeajoalue ulottui näille alueille. Näillä uutiskirjeillä on tilaajia yhteensä 351 kappaletta.

Kysely pyrittiin pitämään tiiviinä, jotta osallistuminen ei vaatisi paljoa aikaa ja kynnys osallistua olisi matala. Kyselyssä oli yhteensä kahdeksan kysymystä. Tärkeintä oli selvittää, miten turvallisuudesta tiedottamisen oli koettu onnistuneen, jotta seuraavilla koeajoalueilla voitaisiin tarvittaessa tehdä korjaavia toimenpiteitä tai lisätä tiedottamisen määrää. Lisäksi haluttiin saada palautetta siitä, miten valitut koeajoviestintätoimenpiteet koettiin vastaanottajien mielestä, jotta niihinkin pystyttäisiin tarvittaessa tekemään muutoksia.

5.1.1 Kysymysten asettelu

Kysymysten laatimisessa oli huomioitava se, että vastaajat saattavat kommentoida koeajotiedotusta värityneiden silmälasien lävitse. Raide-Jokeri-hankkeella on ollut aikojen saatossa vastustusta ja usein juuri vastustajat ovat olleet aktiivisia palautteenantajia. Kyselyssä kysyttiin, asuuko, työskenteleekö tai liikkuuko vastaaja muuten päivittäin juuri kyseisellä koeajoalueella ja tätä tarkennettiin vielä ”missä” -lisäkysymyksellä. Tällä pyrittiin poissulkemaan se että vastaustenantajat, jotka eivät ole ymmärtäneet kyselyn pointtia, eivät pääse sekoittamaan tuloksia. Näin toimimalla saatiin tietoon, onko vastaajalla käytännössä kokemusta juuri koeajoviestinnästä ensimmäisellä alueella, vai haluaako hän vain osoittaa kritiikkiä hankkeelle.

Toinen vastaajan suhdetta Raide-Jokerin koeajotiedottamiseen kartoittava kysymys oli, mitä Raide-Jokerin tiedotuskanavia vastaaja seuraa. Tällä saatiin poissuljettua se vaihtoehto, että vastaaja ei itse seuraa mitään tiedotuskanavaa. Siinä tapauksessa voitaisiin todeta, ettei vastaaja myöskään ole todennäköisesti voinut saada kovin kattavaa tiedotusta, mihin taas Raide-Jokerin viestinnällä ei välttämättä ole ollut mahdollisuuksia vaikuttaa.



Kuva 8. Kaikki vastaajat seurasivat jotain Raide-Jokerin tiedotuskanavaa (Kysely Raide-Jokerin ensimmäisen koeajoalueen viestinnästä)

5.1.2 Onnistumiskyselyn tulokset

Kyselyyn vastanneista 34 kertoi asuvansa, työskentelevänsä tai muuten asioivansa usein ensimmäisen koeajoalueen (Roihupelto–Oulunkylän asema) lähistöllä, joten heillä voidaan katsoa olevan kokemusta koeajotiedotuksesta omasta perspektiivistään.

Tiedottamisen määrän kertoi olleen riittävä 87 prosenttia vastaajista. Selkein kritiikki kohdistui siihen, että koeajoratikan tarkkaa ajoaikataulua ei ollut kerrottu. Eräs pettynyt vastaaja kommentoi: ”Olisin halunnut ilmoituksen, kun raitiovaunu on liikenteessä Maaherrantien ja Aulangontien kohdalla, et olisin nähnyt...” Koeajoilla ei kuitenkaan ole tarkkaa ajoaikataulua, mitä voitaisiin asukkaille ja muille kiinnostuneille jakaa. Raitiovaunu kulkee testien edistymisen ja koeajoryhmän tarpeiden mukaisesti. Koeajojen alkaessa linjalla oli myös tehty päätös siitä, että tarkkaa aikataulua ei voida antaa, sillä haluttiin jättää pelivaraa yllätyksille.

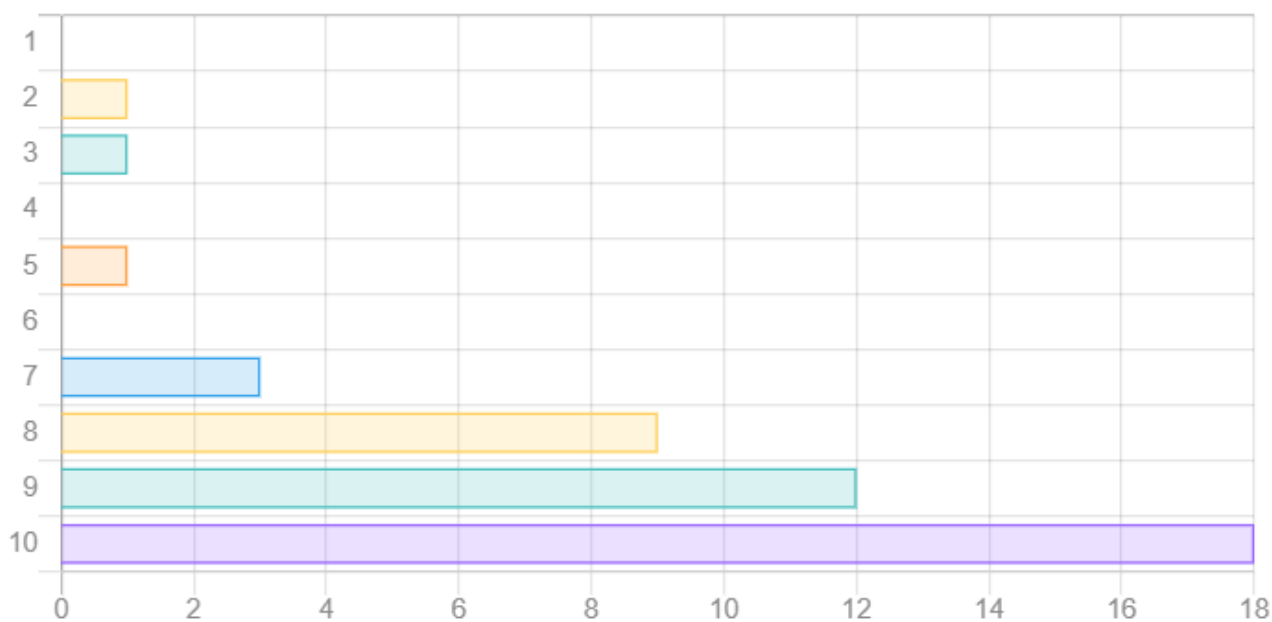
Vastauksista oli selkeästi nähtävissä, että suurin kritiikin aihe oli se, että ihmiset olivat pettyneitä siihen, jos eivät olleet onnistuneet bongaamaan ratikkaa. Todettiin, että siihen olisi hyvä panostaa seuraavien koeajoalueiden viestinnässä. Tämän palautteen pohjalta raitiovaunun liikkumisesta päätettiin tiedottaa sosiaalisen median kanavissa laajemmin jatkossa. Koeajotyöryhmän suunnalta ei enää jatkossa ilmennyt tarvetta varovaisuuteen aikatauluista tiedottamisessa, sillä käytännön kokemus oli osoittanut, että koeajot etenevät suunnitelmien mukaan ja aikataulussa.

Eräs vastaaja kommentoi tiedottamisen määräästä näin: ”Some-tiedottaminen on ollut erinomaista. Perheemme jäsenet somen ja etenkin Facebookin ulkopuolella ovat kuitenkin olleet autuaan tietämättömiä koko asiasta.” Valitettavasti viestinnällä ei kuitenkaan ole keinoa tavoittaa niitä henkilöitä, jotka eivät seuraa mitään Raide-Jokerin tiedotuskanavaa. Mediatiedote on toki lähetetty, mutta mikäli joukkotiedotusvälineet eivät päästä uutisoida koeajoista, ei Raide-Jokerin viestinnässä voida asialle mitään. Myöskään ei voida tietää, miten ihmiset seuraavat joukkotiedotusta, sillä se ei ole kenenkään velvollisuus.

Kyselystä voidaan myös havaita, että vastaajat saattoivat kokea samat asiat päinvastaisilla tavoilla. Toisen mielestä viestinnässä parasta oli ollut ajoitus ja toisen mielestä taas juuri ajoitus oli epäonnistunutta.

Vastaajista 91 prosenttia koki saaneensa liikenneturvallisuuden kannalta tarpeeksi tietoa koeajoihin liittyen. Mikäli vastaaja koki, ettei ollut saanut tarpeeksi turvallisuuteen liittyvää tietoa, kysyttiin myös, mistä vastaaja olisi halunnut saada lisää tietoa. Neljä vastaajaa antoi mielipiteensä tähän. Mikään näistä neljästä vastauksesta ei kuitenkaan liittynyt suoraan turvallisuuteen. Tähänkin kohtaan oli esimerkiksi kritisoitu sitä, ettei koeajoratikan ohi ajamisen aikataulua ollut kerrottu. Eräs vastaaja kertoi olevansa sekä koko alueen että Viikin–Oulunkylän alueen uutiskirjeen tilaaja. Hän vastasi, että ei ollut saanut tarpeeksi tietoa: ”En tiennyt, että koeajot alkavat. Ehkä olin lukenut siitä raidejokerin tiedotesähköpostista, mutta unohtanut. Varoituskyltti kertoi, että ajot olivat alkaneet.” Vastaanottajalla voidaan nähdä olevan vastuu myös muistaa ja sisäistää lukemansa.

Kaiken kaikkiaan voidaan päätellä, että turvallisuuden kannalta tiedottaminen oli koettu hyväksi. Kysyttäessä kokonaisarvosanaa ensimmäisen koeajoalueen viestinnälle asteikolla 1–10, saatiin keskiarvoksi 8,7 ja mediaaniksi 9. Arvosanoista ehdottomasti suurin osa, 18 kpl, oli kymppinä.



Kuva 9. Annettujen kokonaisarvosanojen (1–10) lukumäärät (Kysely Raide-Jokerin ensimmäisen koeajoalueen viestinnästä)

5.1.3 Avoimet vastaukset

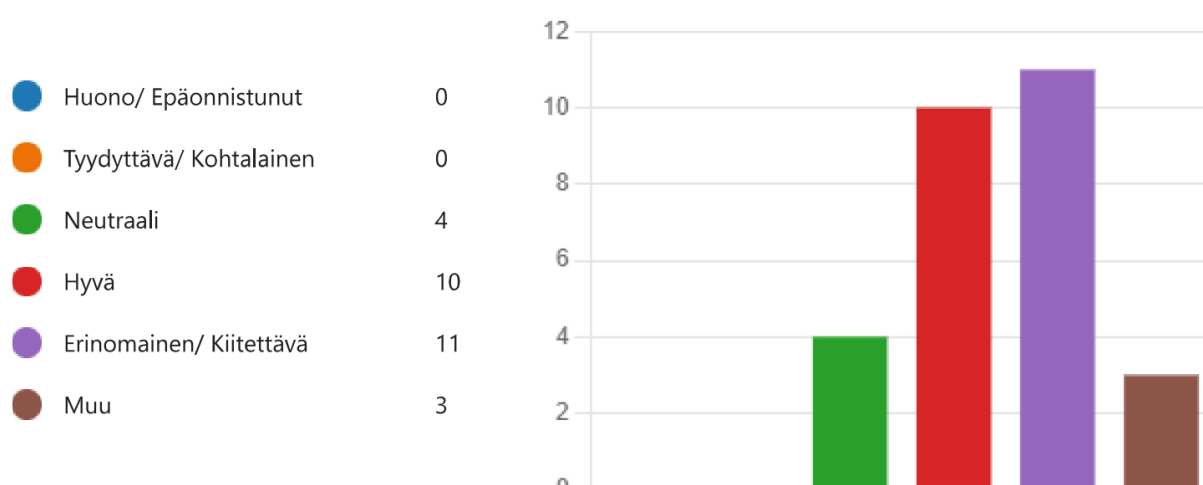
Myös avoimien vastausten pääasiallinen sisältö oli se, että olisi haluttu tietää tarkasti koeajojen aikatauluista. Vastajat halusivat päästä näkemään ensimmäistä kertaa liikkuvan raitiovaunun koeajoissa. Koeajojen alkamisesta tiedottamisessa oli tehty päätös, ettei aloituspäivää kerrota julkisesti. Ensimmäisellä koeajoalueella kaikki oli vielä uutta ja haluttiin pitää pelivaraa, jos kaikki ei onnistuisikaan niin kuin oli suunniteltu.

Palautteenantajat toivoivat myös tietoja siitä, miten matkustajat hyötyvät koeajoista. Tietoa koeajoista olisi haluttu saada myös median kautta. Lisää toivottiin enemmän videoita, live-videoita ja ”Behind the scenes” -tyyppisiä julkaisuja. Haluttiin saada myös tietoa koeajoihin osallistuvien ammattilaisten työnkuvista.

Avoimissa vastauksissa kiiteltiin kuvamateriaalin laatua ja tiedon määrää. Erityisesti Instagramin live-seuranta, valokuvat ja videot saivat kiitosta. Myös ajoitusta ja täsmällisyyttä keuhuttiin, tietoa koeajojen alkamisesta oli saatu tarpeeksi ajoissa ja koeajojen etenemisestä koettiin tiedotetun hyvin. Viestinnän selkeyttä ja positiivista perusvirettä keuhuttiin. Useissa vastauksissa kiiteltiin viestinnän kokonaisuutta. Lisäksi vastauksissa osoitettiin koko hankkeen aikaiselle viestinnälle kiitosta.

5.2 Koeajotyöryhmän tekemä sisäinen kysely

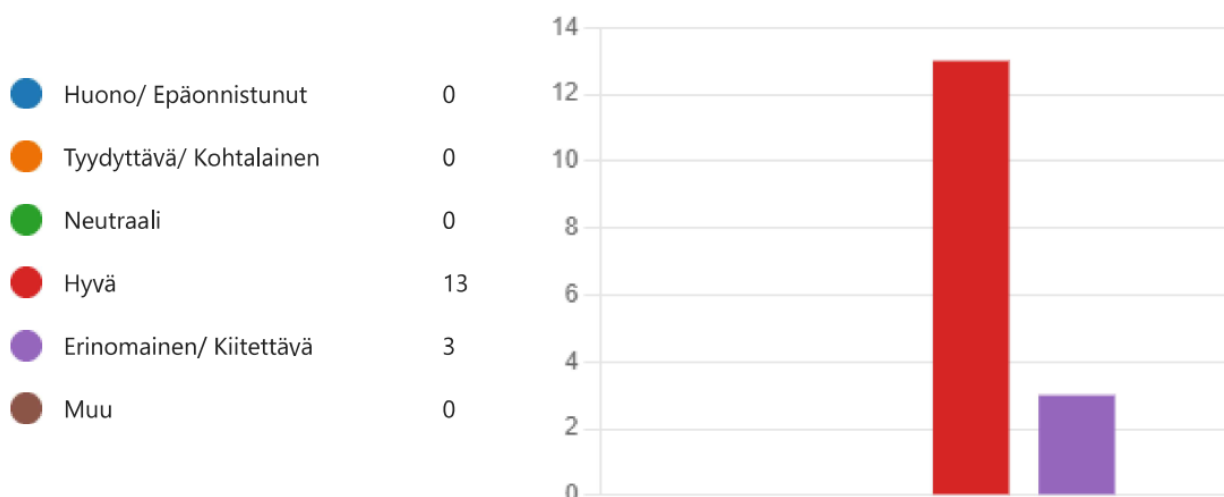
Koeajojen tekninen työryhmä toteutti itse sisäisen kyselyn ensimmäisen koeajoalueen onnistumisesta. Kyselyssä oli myös kohta, jossa pyydettiin arvioimaan viestintää. Vastaajista, joita oli 28 kappaletta, 75 prosenttia koki viestinnän olleen hyvää tai erinomaista. Kysymyksen asettelussa ei ollut määritelty, mitä viestinnällä tarkoitettiin. Tämän takia vastauksista ei voida vetää tarkkoja johtopäätöksiä. Osa vastaajista on saattanut ajatella viestinnällä tarkoitettavan teknisen koeajotyöryhmän sisäistä tiedonkulkua. Osa kuitenkin on avoimien vastausten perusteella tulkinnut kysymyksen tarkoittavan ulkoista viestintää.



Kuva 10. Koeajotyöryhmän tekemä sisäinen kysely; miten viestinnän koettiin onnistuneen ensimmäisellä koeajoalueella (Koeajotyöryhmän sisäinen kysely: koeajoalueen 1 tekninen koeliikenne)

Avoimissa vastauksissa kommentoitiin, että viestintä oli toteutunut hyvin ja Raide-Jokeri oli saanut paljon näkyvyyttä koeajojen ansiosta. Toisaalta eräs vastaaja kritisoi, että viestintä oli ollut hänen mielestään aika tylsää, koska esimerkiksi samoja kuvia oli näkynyt useampaan kertaan.

Kun samainen koeajotyöryhmän sisäinen palautekysely tehtiin kolmannen koeajoalueen jälkeen tammikuussa, oli hyvän tai erinomaisen arvosanan antajien prosenttiosuus noussut sataan. Tosin vastauksia oli annettu tällä kertaa yhteensä vain 16 kpl.



Kuva 11. Koeajotyöryhmän tekemä sisäinen kysely; miten viestinnän koettiin onnistuneen kolmannella koeajoalueella (Koeajotyöryhmän sisäinen kysely: koeajoalueen 3 tekninen koeliikenne)

Tällä kertaa avoimissa vastauksissa mainittiin, että aikatauluista tiedottamisen määrän lisääminen ulkopuolisille näkyi siinä, että ihmiset odottivat kamerat valmiina ratikkaa uusilla alueilla.

5.3 Mediaviestintä ja -näkyvyys

Koeajojen alkamisesta linjalla julkaistiin mediatiedote 31.10. (Liite 2). Samana päivänä siitä uutisoivat Helsingin Sanomat ja Tekniikka&Talous. Helsingin Uutiset julkaisi jutun koeajojen alkamisesta linjalla 3.11. Heidän juttunsa keskittyi erityisesti siihen, miten ylityspaikoilla toimitaan. Jutussa jaettiin myös linkki ylityspaikkavideoon.

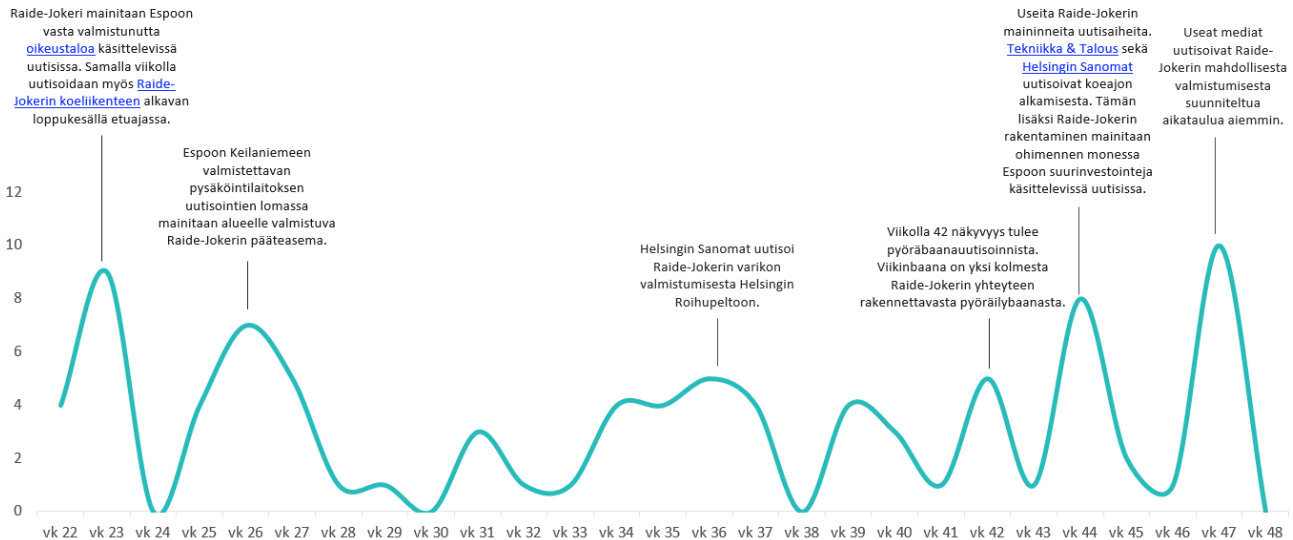
Koeajojen mediatilaisuus järjestettiin 25.10. Toimittajien lisäksi paikalla oli Helsingin kaupunkiympäristön apulaispormestari Anni Sinnemäki. Toimittajat ja Sinnemäki pääsivät testiratikan kyytiin. Tämän tilaisuuden jälkeen koeajoista julkaisivat juttuja Helsingin Sanomat, Huvudstadsbladet, Helsingin Uutiset, sekä MTV:n Viiden jälkeen -ohjelma.

Raide-Jokeri tilaa puolivuositain medianäkyvyyden seuranta-analyysin Meltwaterilta, joka on viestintää ja markkinointia seuraava yritys. Vuoden 2022 toinen seurantajakso sijoittui kesäkuun ja marraskuun väliselle jaksolle, joten mukaan ehdittiin myös saada ensimmäisen koeajoalueen uutisointiin liittyvää aineistoa.

Uutispiikit



Medianäkyvyys viikoittain & näkyvyyspiikit



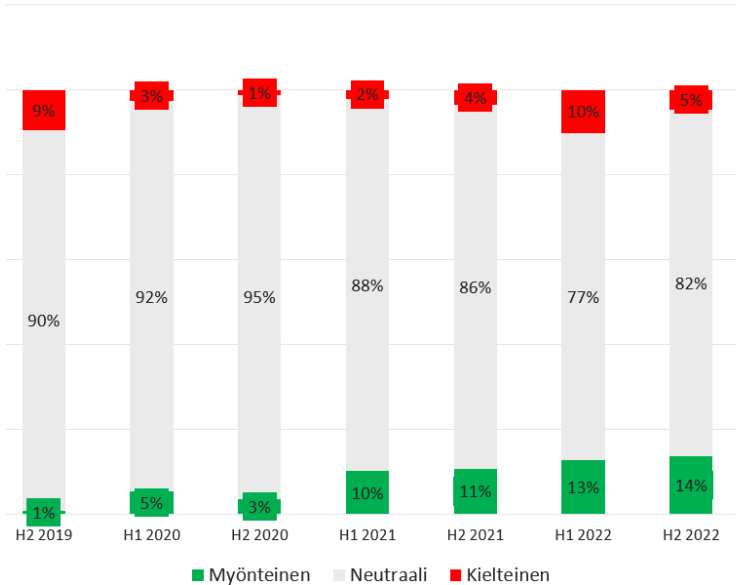
Kuva 12. Meltwaterin Raide-Jokerille tekemästä puolivuositaisesta media-analysistä näkyy, että marraskuun aikana uutisointi hankkeesta oli korkeimmillaan (Meltwaterin tekemä medianäkyvyyden analyysi H2/2022)

Raide-Jokerin ensimmäisen koeajoalueen testien valmistumisesta julkaistiin verkkosivu-uutinen 24.11.22. Uutisessa mainittiin myös, että HSL valmistautuu Raide-Jokerin linjan liikennöinnin mahdolliseen aikaistumiseen budjetoimalla aloittamisen kustannuksia jo vuodelle 2023. Aikaisemmin julkisuudessa oli ollut tieto linjan liikennöinnin aloittamisesta alkuvuodesta 2024, joten tieto liikenteen mahdollisesta aikaistumisesta oli nyt tuotu julki. Aiheesta uutisoitiin laajasti, mikä näkyy myös medianäkyvyyden lisääntymisenä. Meltwaterin seurantaraporttiin mediaosumia aiheesta on kirjattu 10 kappaletta. (Kuva 10.) Luonnollisesti mahdollinen liikenteen aloituksen aikaistuminen loi media-seurannan sävyyn positiivisen piikin. Vuoden 2022 jälkimmäisellä puoliskolla saavutettiin koko seurannan historian paras positiivisuusprosentti, sillä liikennöinnin aloittamisuutisointi nosti positiivisten uutisosumien määrän 14:ään prosenttiin.

Digitaalinen uutismedia



Sävyanalyysi



14 % kaikista artikkeleista oli sävyltään myönteisiä. Yhteensä myönteisesti sävytettyjä artikkeleita oli **12**. Myönteinen näkyvyys juontui uutisoinnista, jossa kerrottiin Raide-Jokeri – hankkeen valmistuvan odotettua aiemmin. Tämän lisäksi myönteiseksi luokiteltiin uutinen, joka raportoi odotetusta Viikinbaanasta.

82 % kaikista artikkeleista oli sävyltään neutraaleja. Yhteensä neutraaleiksi sävytettyjä artikkeleita oli **72**. Neutraaleiksi aiheiksi luokiteltiin muuan muassa:

- Artikkelit, joissa Raide-Jokerin rakentaminen mainittiin ohimennen
- Artikkelit, joissa käsiteltiin Raide-Jokerin rakentamisen ja valmistumisen vaikutuksia eri alueisiin
- Raide-Jokerin työmaihin kohdistunut vandalismi

5 % kaikista artikkeleista oli sävyltään kielteisiä. Kielteisesti sävytettyjä artikkeleita oli **4**. Kielteiseksi aiheiksi luokiteltiin:

- Maunulan ratikkapysäkin purku, joka johtui rakennusvirheestä
- Raide-Jokerin työmaiden kielteinen vaikutus yleiselle liikkumiselle ja liikenteelle Helsingin seudulla.

Kuva 13. Vuoden 2022 jälkimmäisellä puoliskolla Raide-Jokeri sai ennätysmäärän positiivissävytteisiä mediaosumia koko seurantahistoriassa 2019–2022. (Meltwaterin tekemä medianäkyvyyden analyysi H2/2022)

5.4 Asiakaspalautteet

Raide-Jokerille voi antaa asiakaspalautetta sähköpostitse sekä verkkosivuilla olevan palautteenantolinkin kautta. Lisäksi kaikki some-kanavissa julkaistuihin postauksiin tulleet kysymykset ja palautteet sekä somekanavien yksityisviestit käsitellään. Näihin palautteenantokanaviin koeajojen alkessa ja ensimmäisen koeajoalueen aikana tullut palaute oli positiivista tai neutraalia. Ehdottomasti eniten palautetta ja kysymyksiä tuli koeajojen aikatauluista. Joitain kysymyksiä tuli myös siitä, pääseekö koeajoraitiovaunun kyytiin.



Kuva 14. Raide-Jokerin Facebook-päivitykseen: ”Mitkä ovat parhaat ratikan bongauspaikat Roihupellossa, Viikissä ja Oulunkylässä” tulleita kommentteja ja kysymyksiä (Raide-Jokerin Facebook-sivut)

6 Johtopäätökset

Ensimmäisen koeajoalueen viestintä suoritettiin käyttöönoton viestintäsuunnitelman pohjalta tehtyjen suunnitelmien mukaan. Havaintoja koeajoviestinnän onnistumisesta ensimmäisellä koeajoalueella sekä mahdollisista tarvittavista lisä- tai muutostoimista seuraavilla koeajoalueilla kirjattiin ensimmäisen koeajoalueen suorittamisen aikana. Havainnoista tehtiin se johtopäätös, että suunnitellut ja toteutetut toimet olivat hyviä, mutta viestinnän määrää päätettiin lisätä tulevilla koeajoalueilla. Positiivista palautetta saatiin mielenkiintoisista sisällöistä, kuten Instagramin live-seurannasta sekä verkossa ja sosiaalisessa mediassa julkaistuista kuvista ja videoista. Etenkin Instagramin live-seurantaa lisättiin seuraavilla alueilla ja siitä saatiin myöhemminkin positiivista palautetta.

Ensimmäisen linjalla tapahtuvan koeajoalueen tiedotus poikkesi ensikertaisuutensa vuoksi seuraavien koeajoalueiden tiedotuksesta. Koska vielä ei ollut olemassa käytännössä todennettua tietoa siitä, miten koeajoprosessi linjalla lähtisi käyntiin, oli oltava varovaisempia tiedottamisen yksityiskohtaisuuden ja esimerkiksi aikatauluista kertomisen suhteen. Koeajotyöryhmällä ja viestinnällä ei myöskään ollut kokemusta siitä, miten paikalle saapuvat kaupunkilaiset ja ratikkabongarit suhtautuvat uuden liikennevälineen näkymiseen katukuvassa ja antavatko he työryhmän tehdä työnsä rauhassa. Koeajoista viestimisen varovaisuus näkyi palautteessa niin, että ihmiset halusivat saada tarkempaa tietoa siitä, missä ja milloin ratikan voi nähdä. Koeajoista vastaava käyttöönottopäällikkö ja viestintä tekivät tiivistä yhteistyötä ja muotoilivat ilmaisuja tarkasti, jotta pystyttäisiin jättämään pelivaraa, mikäli jotain odottamatonta ilmenisi. Esimerkiksi koeajojen ensimmäinen päivä pidettiin tarkkaan varjeltuna salaisuutena, sillä paikalle ei haluttu yleisöryntäystä.

6.1 Kehitystoimenpiteet

Ensimmäisten koeajojen aikana todettiin, että yleisöryntäys koeajoja ja ratikan liikkumista seuraamaan ei ollut niin suurta kuin mitä oli aavisteltu sen pahimmillaan voivan olla. Kiinnostuneita oli katujen varsilla satunnaisesti seuraamassa ja kuvaamassa ratikkaa, mutta koeajotyöryhmä sai pääasiallisesti työskennellä rauhassa. Käytäntö myös näytti, että liikenneturvallisuus pystyttiin säilyttämään hyvällä tasolla, vaikka katujen varsille olikin pysähtynyt enemmän ihmisiä kuin tavallisesti. Pahimmat skenaariot siitä, että yleisö ryntäilisi miten sattuu ratikan eteen ja vaarantaisi omaa ja muiden turvallisuutta, eivät toteutuneet. Tämän kautta saatiin varmuutta siihen, että ratikan liikkeistä uskallettiin kertoa avoimesti ja palvella yksittäisiäkin ihmisiä kertomalla, milloin ratikka liikkuu milläkin alueella.

Lukumääräisesti suurin määrä saadusta palautteesta koski raitiovaunun liikkumisen aikataulua. Ihmiset halusivat nähdä ratikan ajossa linjalla oman asuin- tai liikkumisalueensa lähistöllä. Erityisesti

tähän voitiin panostaa seuraavilla koeajoalueilla voimakkaammin. Jotta viestinnän palvelutaso pystyttiin pitämään mahdollisimman korkeana, oli tärkeää, että asiakkaille voitiin tarjota erityisiä pieniä palveluksia, kuten kertomaan ratikan liikkeistä.

Koeajojen toimintaprotokollasta kirjoitettiin myös avaavia tekstejä verkkosivuille ja jaettiin niitä somessa. Palautekysymyksiin vastattiin edelleen nopeasti ja mahdollisimman tarkasti sekä laadittiin sisältöjä vastaanotettujen palautteiden perusteella.

Koeajojen asukastilaisuudesta ensimmäisellä alueella otettiin opiksi se, että tapahtuman tiedotusta pitää tehdä somessa aktiivisemmin. Ensimmäisen alueen asukastilaisuuden tiedotus oli pelkästään tilaisuuden järjestäjän eli Viikin kirjaston varassa. Seuraavilla koeajoalueilla asukastilaisuuksista tiedotettiin Raide-Jokerin Facebookissa, Twitterissä ja Instagramissa useaan otteeseen.

Koeajoista somettaminen siirtyi seuraavilla koeajoalueilla koeajoissa mukana olleen, Instagramin live seurantaan tehneen viestintäasiantuntijan kontolle. Todettiin, että oli järkevämpää, että yksi ihminen hoitaa sometuksen suoraan kännykällä kentältä, kuin että kuvia läheteltäisiin tietokoneen ääressä istuvalle viestijälle, joka tekisi päivityksiä. Someseuraajat myös lähettivät ajojen aikana kysymyksiä, joissa haluttiin tietää, missä vaunu juuri sillä hetkellä on liikkeellä, ja tähän osasi vastata parhaiten koeajoissa mukana ollut viestijä. Seuraavilla koeajoalueilla kaikki muutkin viestijät olivat useimmiten hidasajoissa kentällä valo- ja videokuvaamassa.

Liveseurantaan voisi toki panostaa enemmän, mikäli sellainen koettaisiin tarkoituksenmukaiseksi esimerkiksi tulevaisuuden pikaraitiotiehankkeilla. Raide-Jokerin koeajojen live seuranta tapahtui pelkästään Instagramissa, ja katsoakseen lähetystä piti olla kirjautuneena palveluun. Vaihtoehtona voisi olla esimerkiksi livestriimauspalvelun käyttäminen ja siihen liittyvä monikameratuotanto. Tampereen ratikan liikkeelle lähdöstä tuotettiin aikoinaan tällä periaatteella live seuranta. Toki tilanne Tampereella oli hyvin erilainen, koska kaupungissa ei ollut koskaan aikaisemmin ratikkaa ollut, kun taas Helsingin katukuvassa niihin on totuttu, ja koska Espoo sijaitsee niin lähellä Helsinkiä, on varmasti suurin osa espoolaisistakin aikaisemmin käyttänyt ratikkaa.

Toinen kehitysidea voisi olla erityisen asiakasviestijän resursointi koeajoihin. Kyseisen asiakaspalvelijaviestijän takkiin olisi merkitty esimerkiksi ”Kysy pikaratikasta” ja häneltä voisi koeajojen aikana kadulla kysellä kysymyksiä koeajoihin ja pikaratikkaan liittyen. Tämä olisi erillinen palvelu, josta voisi tiedottaa koeajoviestinnän yhteydessä. Tämä toisi koeajoja lähemmäs tulevaa käyttäjää ja loisi lisää myönteistä mielikuvaa pikaraitiotiestä.

6.2 Oma oppiminen

Koeajoviestinnän jäsentäminen opinnäytetyöksi on auttanut hahmottamaan laajaa viestinnällistä kokonaisuutta. Uskon, että kokemuksesta on ollut minulle ammatillista hyötyä esimerkiksi viestinnän suunnittelun ja onnistumisen seurannan kannalta. Arvostan myös korkealle sitä, että sain tärkeää mentorointia infraviestinnän alan ominaispiirteistä ja sijoittumisesta viestinnän kentälle sekä oman hankkeemme viestinnän päälliköltä että Tampereella mittavaa ja onnistunutta viestintäkokoaisuutta johtaneilta viestinnän ammattilaisilta.

Koeajoviestinnän aikana olen saanut myös arvokasta kokemusta sidosryhmätyöskentelystä ja asiakastilaisuuksien suunnittelusta ja toteutuksesta. Järjestin esimerkiksi Oulunkylän ala-asteen oppilaille liikenneturvallisuuksista tapahtuman, joka pidettiin Teamsin välityksellä. Samassa yhteydessä lapsilla oli mahdollisuus kysellä ratikkaan liittyviä kysymyksiä hankkeen asiantuntijalta.

Olen saanut kauas tulevaisuuteen kantavia oppeja sekä opinnäytetyöprosessin läpiviemisestä että vuoden kestäneestä työskentelyrupeamastani Raide-Jokeri-hankkeella, mikä auttaa minua viestijänä. Allianssiorganisaatiossa työskentely on opettanut ymmärtämään ja käsittelemään haasteita, joita tiedonkulku ja päätöksenteko useiden eri toimijoiden välillä tuottavat. Se että hanketta on ollut toteuttamassa viisi suunnittelija- ja toteuttajaryhtymää yhteistyössä tilaajakaupunkien ja liikennöitsijöiden kanssa, on opettanut hahmottamaan monisyisiä kokonaisuuksia ja ottamaan huomioon useita viestinnällisiä tarpeita.

Työskentely osana neljän hengen monipuolisesti ammattitaitoisia viestintätiimiä on ollut antoisaa ja etenkin koeajoviestinnän suunnittelu ja toteutus on sujunut mutkattomasti. Olen saanut jokaiselta arvokasta tukea ja oppinut uusia asioita. Myös tiivis ja hedelmällinen yhteistyö hankkeen muiden työntekijöiden kanssa on edistänyt esimerkiksi Raide-Jokerin asiakaspalvelua ja auttanut luomaan kiinnostavaa ja ajantasaista viestintää hankkeelle.

Lähteet

Dainty, A., Moore, D. & Murray, M. 2006. Communication in Construction: Theory and Practice. Taylor & Francis. Abingdon.

Helsingin kaupunki. Viikki. Luettavissa: <https://www.hel.fi/fi/kaupunkiymparisto-ja-liikenne/kaupunkisuunnittelu-ja-rakentaminen/uutta-helsinki-rakentamassa/viikki>. Luettu: 11.1.2023.

Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uudistettu painos. Infor. Porvoo.

Juholin, E. 2010. Arvioi ja paranna: Viestinnän mittaamisen opas. 2. painos. Talentum. Vantaa.

Kauppinen, H. 23.1.2023. Viestintäpäällikkö. YIT/Raide-Jokeri. Haastattelu. Helsinki.

Luoma-aho, V. 2008. Viha, rakkaus ja stakeholder-suhteet. Teoksessa Aula, P. Kivi vai katedraali: Organisaatioviestintä teoriasta käytäntöön, s. 79–95. Infor. Porvoo.

Mantere, S. 2008. Strategian viestintä, strategiaviestintä, viestintästrategia, strateginen viestintä? Kun organisaatioviestintä jäi strategian jalkoihin. Teoksessa Aula, P. Kivi vai katedraali: Organisaatioviestintä teoriasta käytäntöön, s. 39. Infor. Porvoo.

Matikainen, J. 2008. Organisaatio ja johtamisviestintä verkossa. Teoksessa Aula, P. Kivi vai katedraali: Organisaatioviestintä teoriasta käytäntöön, s. 151–170. Infor. Porvoo.

Merta, M. ja Mäkelä, S. 19.10.2022. Viestintäpäällikkö Tampereen Raitiotieallianssi ja viestintäpäällikkö Tampereen Raitiotie Oy. Haastattelu. Teams.

Nurmiranta, M. 2019. Suuren rakennushankkeen viestintä ja vaikutukset kaupunkiympäristöön: Esimerkkinä Tampereen kansi ja areena. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu, Insinööri YAMK, Kestävä kaupunkiympäristö. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/267172/Nurmiranta_Mia-Marika.pdf;jsessio-nid=76C0643CB5B27A81608F495E40DD706B?sequence=2. Luettu: 28.2.2023.

Raide-Jokeri. Raide-Jokeri on Helsingin Itäkeskuksen ja Espoon Keilaniemen välille rakennettava pikaraitiolinja. Luettavissa: <https://raidejokeri.info/mika-raide-jokeri/>. Luettu: 11.1.2023.

Salomaa, M. 16.6.2022. Nyt alkoi vuosikymmenten ratikkabuumi – Näistä syistä kaikkialle halutaan rakentaa kiskoja. Helsingin Sanomat. Luettavissa: <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000008884700.html>. Luettu: 13.1.2023.

Liitteet

Liite 1. Koeajojen asukastiedote



Raide-Jokerin koeajot alkavat välillä Roihupellon varikko–Oulunkylä

Raide-Jokeri-pikaraitiotien tekninen koeliikenne on käynnissä yksittäisinä päivinä marras-joulukuun ajan. Koeajovalue ulottuu Roihupellossa sijaitsevalta varikolta Oulunkylän asemalle saakka.

- Koeajoissa testataan teknisiä järjestelmiä, esimerkiksi vaihteenohjausjärjestelmän ja liikennevalojen toimivuutta. Koeajojen aikana liikennevalot otetaan käyttöön ja linjan ajolangat sähköistetään.
- Tiellä liikkuvien turvallisuus varmistetaan liikenteenohjaajien ja opaskylttien avulla.
- Jalankulkijoille tulevat käyttöön raitiotien ylityspaikat, jotka tunnistaa vaaleanruskeasta väristä.
 - Ylityspaikalla jalankulkijoiden ja pyöräilijöiden on väistettävä raitiovaunua. Liikennevalo-ohjatuissa ylityspaikoissa toimitaan liikennevalojen mukaisesti. Ks. opasvideo: raidejokeri.info.
- Koeajovaunut ajetaan aina yöksi varikolle, joten vaunut liikkuvat Roihupellon varikon ja Oulunkylän välillä myös alueen varsinaisen koeajon valmistumisen jälkeen.

Lisätietoja käyttöönoton työmaainsinööriä
p. 040 185 6239



Spårjokerns provkörningar inleds på sträckan Kasåkerns depå–Åggelby

Den tekniska provtrafiken på snabbspårvägen Spårjokern pågår under särskilda dagar i november–december. Provkörningsområdet sträcker sig från Kasåkerns depå till Åggelby station.

- I provkörningarna testas de tekniska systemen, till exempel växelstyrningssystemets och trafikljusens funktion. Under provkörningarna tar man i bruk trafikljus och linjens spårledning elektrifieras.
- Vägtrafikanternas säkerhet tryggas med trafikdirigerare och skyltar.
- För fotgängare tar man i bruk övergångsställen över spårvägen. Dessa känner man igen på den ljusbruna färgen.
 - På övergångsstället måste fotgängare och cyklister väja för spårvagnen. På trafikljusstyrda övergångsställen ska man följa trafikljuset. Se informationsvideon: raidejokeri.info.
- Provkörningsvagnarna körs alltid till depån för natten, så vagnarna kommer att röra sig mellan Kasåkerns depå och Åggelby även efter att den egentliga provkörningen i området har slutförts.

Mer information från byggsjefen
tfn 040 185 6239

Kuvassa ylityspaikka, jossa jalankulkijoiden ja pyöräilijöiden on väistettävä raitiovaunua. På bilden ett övergångsställe där fotgängare och cyklister måste väja för spårvagnen.



Liite 2. Mediatiedote koeajojen alkamisesta linjalla

28.2.2023 14.17

Raide-Jokerin koeajot alkavat Roihupellon varikon ja Oulunkylän välillä | Raide-Jokeri

STT
INFO



KIRJAUDU



Raide-Jokerin koeajot alkavat Roihupellon varikon ja Oulunkylän välillä

31.10.2022 09:00:00 EET | [Raide-Jokeri](#)

Jaa



Raide-Jokeri-pikaraitiotien tekninen koeliikenne alkaa marraskuun alussa. Ensimmäinen koeajo-alue ulottuu Roihupellossa sijaitsevalta varikolta Oulunkylän asemalle saakka. Koeajot kestävät alueella marras-joulukuun ajan.



Koeajot alkavat varikon ja Oulunkylän välillä.

Koeajoprosessi on suunniteltu toteutettavaksi samanlaisena kaikilla koeajoalueilla. Ensin testataan hidasajossa, miten vaunu liikkuu radalla. Seuraavaksi testataan erilaisten järjestelmien, kuten esimerkiksi vaihteenohjausjärjestelmän ja liikennevalojen toimivuus. Raitiovaunulla suoritetaan myös hämäräajoja. Lopuksi koeliikennealueella ajetaan sille määriteltyä operointinopeutta.

Pikaraitiolinjan tekninen koeliikenne on jaettu kuuteen eri pituiseen alueeseen, jotka

<https://www.sttinfo.fi/tiedote/raide-jokerin-koeajot-alkavat-roihupellon-varikon-ja-oulunkylan-valilla?publisherId=69817896&releaseId=69955799>

1/6

28.2.2023 14.17

Raide-Jokerin koeajot alkavat Roihupellon varikon ja Oulunkylän välillä | Raide-Jokeri

toteutetaan idästä kohti länttä. Koeajovaunut ajetaan aina yöksi varikolle, joten vaunut liikkuvat varikon ja Oulunkylän välillä myös alueen varsinaisen koeajon valmistumisen jälkeen.

Tavoitteena on saada järjestelmien käyttöönottestaukset ja tekniset koeajot tehtyä kesäkuuhun 2023 mennessä.

Raide-Jokeri on hankkeen rakennusaikainen työnimi, mutta kun matkustajaliikenne aikanaan alkaa, asiakkaita kuljettaa pikaratikka 550. Liikennöinnin aloitus suunnitellaan yhdessä HSL:n ja Kaupunkiliikenne Oy:n kanssa

Koeajojen aikana tiellä liikkuvien turvallisuus varmistetaan liikenteenohjaajien ja opaskylttien avulla

Koeajoalueelle asennetaan koeliikenteestä varoittavia kylttejä ja ajoalueella on liikenteenohjaajia, jotka varmistavat tienkäyttäjien turvallisuuden.

Koeajojen käynnistyessä tulee käyttöön myös jalankulkijoille uudentyyppiset ylityspaikat, jotka poikkeavat suojateistä, ja jotka tunnistaa vaaleanruskeasta väristä. Ylityspaikoissa raitiovaunulla on etuajo-oikeus toisin kuin suojateillä. Verkkosivuillamme (www.raidejokeri.info) on katsottavissa opasvideo radan ylityspaikoista.

Koeajojen aikana liikennevalot otetaan reitillä käyttöön. Liikennevalo-ohjatuissa ylityspaikoissa toimitaan liikennevalojen mukaisesti.

Osana koeliikenteen alkamista raitiotien ajojohtimiin on kytketty jännite. Tästä eteenpäin jännite on päällä kaikissa reitin ajolangoissa.

Katso video ylityspaikkoihin liittyen:

[Ylityspaikat sujuvoittavat kaikkea liikennettä | Raide-Jokeri \(raidejokeri.info\)](http://www.raidejokeri.info)