

**KATURAKENNUSHANKKEEN VIESTINTÄ
KAUPUNKIRAKENTAMISESSA**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Rakennus- ja yhdyskuntatekniikka, insinööri (amk),
Hämeenlinnan korkeakoulukeskus
kevät /2021
Jyrki Vainionpää

Tekijä	Jyrki Vainionpää	Vuosi 2021
Työn nimi	Katurakennushankkeen viestintä kaupunkirakentamisessa	
Ohjaajat	Jari Mustonen(HAMK), Lotta Suistoranta (Taskut Communications Oy)	

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tarkastella ja kuvata katurakennushankkeessa toteutettavat viestintätoimenpiteet. Työn tilaajana toimi Louhintahiekka Oy.

Työn tavoitteena oli selvittää ja kuvata kaupunkirakentamishankkeen viestinnän tavoitteet sekä tavoitteiden toteutumiseen tarvittavat suunnitelmat ja menetelmät. Hankkeiden tilaajat vaativat, jo hankkeen tarjousvaiheessa, urakoitsijalta suunnitelman, miten työmaaviestintä toteutetaan. Tavoitteena on tuottaa työn tilaajalle Louhintahiekka Oy:lle työmaaviestinnän malliasiakirja yrityksen toimintajärjestelmään.

Viestinnän toimenpiteiden määrittämiseen, käytettiin esimerkkihankkeen CASE Kasin katutyöt- kehitysvaiheessa sekä toteutusvaiheen alussa hyväksi todettuja menetelmiä. Puutteellinen viestintä aiheuttaa sekaannusta työmaalla ja lisää ”väärän tiedon määrää” ympäristön asukkailla ja käyttäjillä. Oikean aikainen ja selkeä viestintä lisää oikeaa tietoa hankkeen kulusta ja toteutettavista liikennejärjestelyistä sekä haitoista. Asukkaat, yrittäjät ja kadun käyttäjät voivat suunnitella oman toimintansa ennakoivasti (työmatkojen/ tavaratoimitusten suunnittelu). Viestinnän suunnittelu ja organisointi helpottaa urakoitsijan urakkasuoritusta ja vähentää negatiivista palautetta ympäristön käyttäjiltä.

Työn tuloksen syntyi kuvaus katurakennushankkeen viestinnän tavoitteista, osapuolista, tarvittavista suunnitelmista sekä viestintäkanavista. Lisäksi laadittiin Louhintahiekka Oy:n toimintajärjestelmään hankkeiden viestintään esimerkki- /suunnitelmamallipohja.

Avainsanat Kadunrakennus, viestintä,

Sivut 28 sivua ja liitteitä 8 sivua

Author Jyrki Vainionpää

Year 2021

Subject Communication of a street construction project in urban construction

Supervisors Jari Mustonen (HAMK), Lotta Suistoranta (Taskut Communications Oy)

ABSTRACT

The purpose of this thesis work was to examine and describe the communication measures implemented in the street construction project Kasin katutyöt. The work is commissioned by Louhintahiekka Oy.

The aim the work was to identify and describe the communication objectives of the urban construction project, as well as the plans and methods needed to achieve the objectives. The subscriber of the project requires, already in the tender-stage of the project, a plan from the contractor, on how the site communication will be implemented. The aim is to produce a model document on worksite communication for the company's operating system, for the subscriber of the work Louhintahiekka Oy.

In order to determine the measures of communication, the example case Kasin katutyöt was used during the development phase of the project, as well as at the beginning of the implementation phase. Deficient communication causes confusion at the site and increases the "amount of misinformation" among residents and users of the environment.

Communication implemented at the right time and in a clear way adds the right information about the progress of the project, the traffic arrangements that will be implemented, the disadvantages. Proactive planning for residents, entrepreneurs and users is possible (business travel/delivery planning). The planning and organization of communications facilitates the contractor's work performance of the contract and reduces negative feedback from environmental users.

The result of the work was a description of the communication of the street construction project: objectives, parties, necessary plans, and communication channels. In addition, an example/plan template for project communication was established in Louhintahiekka Oy's operating system.

Keywords Street construction, communication,

Pages 28 pages and appendices 8 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Viestintä.....	2
2.1	Viestinnän merkitys kadun peruskorjaushankkeessa	3
2.1.1	Katurakennushankkeiden vaikutus ympäristöön.....	3
2.1.2	Viestinnän päämerkitys ympäristön kannalta	3
2.1.3	Viestinnän keskeisimmät kohderyhmät.....	5
3	Case ”Kasin katutyöt”	6
3.1	Hankkeen yleiskuvaus	6
3.1.1	Hankekokonaisuus	6
3.1.2	Urakkamuoto ja kilpailutus	8
3.1.3	Urakoitsija, Louhintahiekka Oy	10
3.2	Tilaaajan viestintävastuut	11
3.3	Viestintäryhmä.....	11
3.4	Urakoitsijan viestintävastuut	11
3.4.1	Urakoitsijan viestinnän tavoitteet.....	12
3.4.2	Työmaaviestintä	13
3.4.3	Palaute vastaanotto ja vastaaminen.....	17
3.4.4	Viranomaisen vaatima viestintä.....	17
3.5	Viestintäkanavat	18
3.6	Rakennushankkeen viestintätehtävät	21
3.6.1	Kehitys- ja suunnitteluvaiheessa.....	21
3.6.2	Töiden aloitukseen liittyvät viestintätehtävät	21
3.6.3	Viestintäteot toteutusvaiheessa	24
3.7	Palaute	25
3.7.1	Palautteen kerääminen ja saatu palaute	25
3.7.2	Palautteeseen vastaaminen.....	25
4	Kustannukset	26
4.1	Työvoimakustannukset	26
4.2	Muut viestintäkustannukset	26
5	Johtopäätökset	27
	liitteet	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

Lähteet.....	29
--------------	----

Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1. Viestinnän suunnittelukaavio (Suistoranta, 2020)	2
Kuva 2. Vanhoja kaapeleita Helsinginkadulla, vesihuoltolinjan rakentamisen edessä	4
Kuva 3. Hankealueen kartta	7
Kuva 4. Tarjousten vertailuperusteet.....	10
Kuva 5. Alustava työaikataulu, kasin katutyöt, asukasillan materiaalia.....	13
Kuva 6. Työmaataulun turvallinen sijoittaminen	15
Kuva 7. Kotisivuilla julkaistu tiedote.....	16
Kuva 8. Kuvakaappaus hankkeen kotisivuilta.....	18
Kuva 9. Facebook sivun sisältöä, kuvassa vanha ja uusi vesijohto.....	19
Kuva 10. Liikenteenohajussuunnitelma.....	23
Kuva 11. Kulkureittien opastekartta.....	23

Taulukot

Taulukko 1. Töiden aloitukseen liittyvät viestintätehtävät.....	22
Taulukko 2. Työnaikaiset viestintäteot.....	24
Taulukko 3. Arviointiperusteet.....	1

Liitteet

Liite 1: Louhintahiekka Oy:n viestintäsuunnitelman mallipohja

Liite 2: Viestintäsuunnitelman arviointiperusteet

1 Johdanto

Viestintä on osa kadunrakennushanketta. Työmaa antaa aina viestin ja jonkin kuvan toteuttajasta (urakoitsijasta). Siisti, hyvin hoidettu työmaa, jossa työ etenee tasaisesti, antaa ulkopuoliselle hyvän kuvan toteuttajasta. Kaupunkialueella tehtävissä katujen peruskorjaushankkeissa tulee toistuvasti suunnitelmamuutoksia vanhojen rakenteiden kunnosta tai sijainnista johtuen. Tästä syystä työmaa ei etenekään enää tasaisesti ja kaivannot jäävät auki, odottamaan muutossuunnitelmia. Ulkopuolisesta voi tilanne näyttää huonosti organisoidulta tai jopa ”haitanteolta”.

Rakennushankkeen suunnitteluvaiheessa tilaajaosapuolen tulisi määrittää viestintä osaksi urakan suoritusvelvollisuutta. On tärkeää kartoittaa suoritettavan urakan vaikutukset ympäristöön ja tunnistaa hankkeen viestinnän vaatimukset. Varata tarjouspyyntö asiakirjojen laadintavaiheessa viestinnän asiantuntevaa osaamista (oma organisaatio/ konsultti) kilpailutuksen valmisteluun. Tarjouspyynnössä tulee kuvata tilaajan haluamat viestinnän kanavat, resurssit ja toimenpiteet.

Tarjousvaiheessa urakoitsijan tulee tunnistaa oman organisaation osaaminen viestinnästä. Sisällyttää tilaajan vaatimukset tarjoukseensa ja varata riittävä kustannus, tilaajan kuvaaman, viestinnän suorittamiseksi.

Työn suoritusvaiheen aikainen viestintä vaikuttaa siihen, millainen mielikuva hankkeesta asukkaille ja käyttäjille jää. Vaikka itse työsuoritukset olisivat menneet hyvin, voi huono viestintä aiheuttaa sen, että rakennushankkeesta jää asukkaille ja käyttäjille huono vaikutelma.

Avoin ja toimiva viestintä vaikuttaa positiivisesti rakentamisjärjestelyjen selkeyteen ja turvallisuuteen. Se myös auttaa kivijalkayrittäjiä ja asukkaita suunnittelemaan jokapäiväisiä toimintojaan poikkeusjärjestelyjen aikana. Viestintä antaa tietoa niin menneestä kuin tulevastakin ja helpottaa ympäristöä ymmärtämään liikenne- ja poikkeusjärjestelyiden tarpeellisuuden.

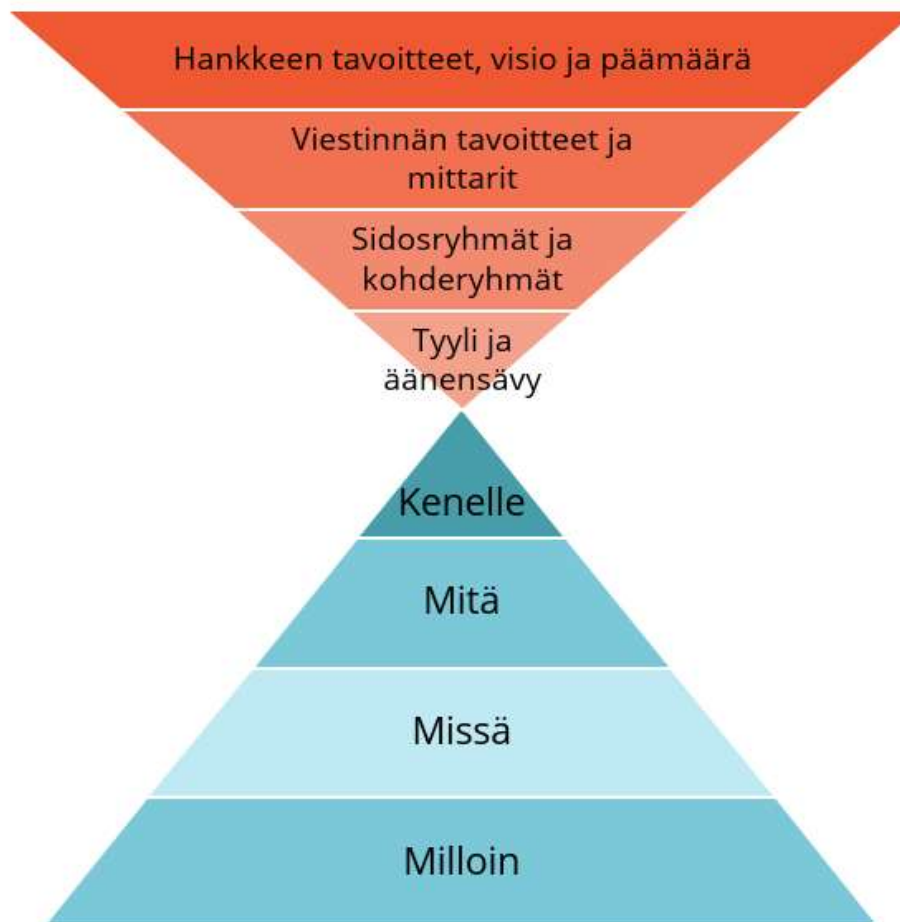
Opinnäytetyöni tavoitteena on kuvata kadun peruskorjaushankkeen työmaaviestintää ja kehittää työn tilaajan, Louhintahiekka Oy:n toimintajärjestelmää työmaaviestinnän osalta.

2 Viestintä

Viestintä on vaikuttamista, ihmisten välistä vuoropuhelua. Viestinnän tarkoituksena on tekojen, viestien kautta luoda vastaanottajalle kokemus viestittävän kohteen tarkoituksesta tai tilasta (Kuva 1.). Toisen osapuolen huomioiminen, usein pelkästään kuunteleminen, luo positiivisia kokemuksia vastaanottajalle.

Hyvä viestintä vaatii toisen osapuolen rolliin asettumista ja tarpeiden tunnistamista (mitä hän haluaisi kuulla?). Onnistunut viestintä vaatii kohderyhmien tunnistamista, toiminnan suunnittelemista ja systemaattista toteutusta. Viestinnän onnistumista mitataan vastaanottajalle syntyvän kokemuksen perusteella.

Kuva 1. Viestinnän suunnittelukaavio (Suistoranta, 2020)



2.1 Viestinnän merkitys kadun peruskorjaushankkeessa

2.1.1 Katurakennushankkeiden vaikutus ympäristöön

Katurakennushanke vaikuttaa ympäristöön merkittävästi. Rakentaminen aiheuttaa ympäristölle melu- ja pölyhaittoja, rajoittaa ihmisten päivittäistä kulkemista, hankaloittaa yritysten tavaratoimituksia ja vaikuttaa yleisten kulkuneuvojen reitteihin ja aikatauluihin.

Erytisryhmien osalta rakentamisen vaikutukset tulee kartoittaa ja huomioida työmaajärjestelyissä. Erytisryhmiä ovat liikuntarajoitteiset, näkövammaiset, vanhukset ja lapset.

Tunnistetaan hankkeen vaikutus ns. ”herkkien kohteiden” osalta, päiväkodit, koulut, toimintakeskukset. Herkkien kohteiden läheisyys voi vaikuttaa urakan toteutukseen, esimerkiksi päiväkotien nukkumisajat huomioidaan meluavassa työssä.

2.1.2 Viestinnän päämerkitys ympäristön kannalta

Katutöiden haitat ovat olleet paljon julkisuudessa. Moni on peräänkuuluttanut parempaa viestintää. On silti huomattava, että hyväkään viestintä ei pelasta, jos töiden aiheuttamia haittoja ei pyritä pienentämään kaikin tavoin itse kadulla tapahtuvaa työtä suunniteltaessa ja toteutettaessa.

Tyypillisin haitta rakennetussa ympäristössä on toteutuksen tiellä olevat infrajärjestelmät ja vanhat rakenteet. Toteutusvaiheessa esiin tulevat rakenteet aiheuttavat aina tuotannon keskeytymisen ja johtavat usein muutossuunnitteluun. Suunnittelu voi kestää pahimmillaan useita viikkoja. Liikenneväylien läheisyys rajoittaa rakentamiseen tarvittavien alueiden käyttöä.

Hankkeen suunnitteluvaiheessa tulisi huomioida toteutuksen vaatima tilatarve.

Ajoneuvoliikenteen sulkeminen peruskorjattavilta katuosuuksilta lisäisi työtilaa ja käyttäjien sekä rakentajien turvallisuutta. Suunnitteluratkaisuissa (esim. valittava kaivannon tuentatapa) huomioidaan rakennusalueen rajoitteet, raitiovaunujen ilmassa olevat sähkölangat rajoittavat esimerkiksi teräsponsittiseinän asennusta ja aiheuttavat riskin järjestelmän vaurioitumiselle.

Kuva 2. Vanhoja kaapeleita Helsinginkadulla, vesihuoltolinjan rakentamisen edessä



Toinen rakennushankkeeseen vaikuttava tekijä on liikenneväylien aiheuttamat rajoitukset alueiden käytölle. Rakentamisen vaatimat alueet suunnitellaan siten, että liikennevirrat sekä huolto- ja pelastustoiminta on mahdollista. Aluerajoitukset osaltaan hidastavat hankkeen toteutusta.

Viestinnän päätarkoitus on välittää tietoa hankkeen tilasta, työalueiden muutoksista ja töiden etenemisestä, niille osapuolille, joihin vaikutukset kohdistuvat. Viestintä tukee lähialueen asukkaita sekä kaupunkilaisia siinä, että he pystyvät ennakoimaan ne vaikutukset, joita työmaa aiheuttaa heidän arkeensa. Viestinnän suunnittelulla ja toteutuksella pyritään aikaansaamaan vuorovaikutussuhde rakennushankkeen ja asukkaiden/ käyttäjien välille.

2.1.3 Viestinnän keskeisimmät kohderyhmät

Lähialueen asukkaisiin kadun rakennustyöt vaikuttavat merkittävästi. Töistä aiheutuu pöly- ja meluhaittoja, pysäköintipaikkojen määrä vähenee, kulkeminen kiinteistölle vaikeutuu.

Työmaaviestinnän kannalta on tärkeää suunnitella ja tunnistaa: miten viestit tavoittavat asukkaat (oikeat yhteyshenkilöt), mitä erityistarpeita asukkailla on, mitä asuinkiinteistön huoltotoimenpiteitä tehdään.

Tilapäiset liikennejärjestelyt muuttuvat työn edetessä. Ajoväylien kaistajärjestelyitä muutetaan ja muutokset aiheuttavat katualueen välityskyvyn heikkenemistä / ”ruuhkia”. Pyöräilyreittejä kavennetaan ja ohjataan ajoradalle. Jalankulkijoiden reitit muuttuvat työn edetessä, ylityspaikkojen muutokset vaikuttavat jalankulkijoiden reittien pituuteen ja matka-aikaan. Erityisryhmien, kuten näkövammaisten, liikuntarajoitteisten, vanhusten, ja lasten vaikeutuneisiin liikkumismahdollisuuksiin tulisi kiinnittää erityistä huomiota.

Työmaaviestinnän kannalta on tärkeää suunnitella ja tunnistaa:

1. mitkä ovat kadunkäyttäjien liikennevirtojen pääsuunnat;
2. erityisryhmien tarpeet ja ”herkkien” kohteiden sijainnit työalueella.

Yrittäjien toimintaan vaikuttaa eniten asiakasvirtojen väheneminen, jos jalankulku toisella puolella katua tai sisäänkäynti on hankalampaa tilapäisjärjestelyiden takia. Pysäköintipaikkojen vähenemisellä on vaikutusta yritysten liiketoimintaan. Varmistetaan kauppojen ja liiketilojen tavarankuljetukset.

Työmaaviestinnän kannalta on tärkeää suunnitella ja tunnistaa:

1. yritysten kannalta tärkeät katualueet
2. oikeat yhteystiedot, suoraan toiminnan harjoittajalle /vuokralaiselle
3. rakennustöiden aiheuttaman haitan kesto yksittäiselle yrittäjälle

4. miten haittaa voidaan rajoittaa (kulkutiet asiakkaiden tarpeiden mukaan)
5. oikea-aikainen tiedottaminen, riittävä ennakointi, milloin työt tehdään ko. liikekiinteistön kohdalla.

Joukkoliikenteen viestinnästä vastaa liikenteen tuottaja. Tuottajalla on valmiit viestintäkanavat, joihin käyttäjät ovat tottuneet (normaalitilanteen viestit sääolosuhteiden vaikutus, muut häiriöt liikenteessä). Keskeisempiä viestejä työmaan vaikutuksesta joukkoliikenteen osalta ovat aikataulumuutokset, korvaavat reittijärjestelyt ja tulevan häiriön ennakoilmoitukset.

Työmaaviestinnän kannalta on tärkeää suunnitella ja tunnistaa:

1. viestinnän yhteyshenkilöt
2. poikkeusmenettelyiden ennakoilmoitukset
3. korvaavien reittien suunnitteluun ja tiedottamiseen tarvittava aika

3 Case ”Kasin katutyöt”

3.1 Hankkeen yleiskuvaus

3.1.1 Hankekokonaisuus

Kasin katutyöt on osa Helsingin kaupungin infran korjauskokonaisuutta. Urakka on mittava kadun peruskorjaushanke Hämeentien remontin jälkeen. Hankkeessa peruskorjataan kantakaupungin katuja kolmessa kaupunginosassa. Urakassa peruskorjataan Helsinginkatu, Runeberginkatu ja Caloniuksenkatu (Helsingin kaupunki, 2020).

Kadut ja vesihuolto on rakennettu 1900-luvun alussa. Verkostojen käyttöikä on täyttynyt ja niiden uusiminen on välttämätöntä. Vesijohtojen heikko kunto aiheuttaa osaltaan haasteita kaivutyön osalta. Kaivutyön yhteydessä pienikin mekaaninen rasitus tai vanhan johdon liikkuminen voi aiheuttaa putken vaurioitumisen/vesivahingon.

Kuva 3. Hankealueen kartta



Peruskorjauksessa uusitaan kaikki pintarakenteet ja raitiotiekiskot. Katualueiden tilajako uusitaan vastaamaan nykyajan tarpeita (pyöräkaistat, jalankulkuliikenne). Katujen turvallisuus paranee ja liikenteen aiheuttama melu ympäristöön vähenee. Liikenteen meluun vaikuttaa eniten vanhat pintarakenteet, esim. nupukiveykset ajoradalla. Rengasmelu epätasaisella pinnalla aiheuttaa merkittävää meluhaittaa asukkaille. Toisaalta vanhaa ilmettä on pyritty jättämään kadun osiin, joissa ne eivät aiheuta meluhaittaa. Caloniuksenkadulla vanhat nupukivet asennetaan takaisin raitiotie kiskojen väliselle alueelle.

Hankkeen suunnittelu on jaettu kahteen kokonaisuuteen WSP Finland Oy (Helsinginkatu ja Caloniuksenkatu) ja Formacad Oy (Runeberginkatu). Pääsuunnittelijoina WSP Finland Oy / Laura Silvennoinen ja Formacad Oy/ Ari-Pekka Roitto.

Lähtötietona suunnittelussa oli käytössä Helsingin kaupunki ympäristöpalveluilta saadut kartat (kantakartta, kaava, johtokartta, vesihuoltokartta). Vesihuollon osalta on tehty tarkemittaukset suunnittelualueella olevista tarvittavista kaivoista, jonka perusteella lähtötietona saatua vesihuoltokarttaa on tarkennettu mm. korkojen ja kaivojen sijaintien osalta. Suunnitteluvaiheessa olemassa olevien kaapelien sijainnin ja siirtotarpeen selvitystyötä tehtiin yhdessä kaapelin omistajien, YKT-osapuolten, kanssa käydyissä neuvotteluissa. Pohjatutkimuksia hankealueella tehtiin rajoitetusti, koska kairauksissa on suuri riski maanalaisten rakenteiden vaurioitumiseen. Pohjatutkimusten osalta joitain tutkimuspisteitä oli pakko siirtää tai jättää kokonaan tekemättä, koska alueella oli niin paljon nykyisiä johtoja. Esimerkiksi Kaarlenkadulta ei saatu toivottuja pohjatutkimuksia suunnitellun vesihuoltokaivannon kohdalta. Suunnitteluvaiheen kesto oli noin kaksi vuotta. (Silvennoinen, 2021)

Urakan kilpailutusvaiheessa suunnitelmien valmiusaste oli noin 95 %, joten urakan kehitysvaiheessa suunnitelmamuutokset jäivät vähäisiksi. Muutoksia tehtiin toteutuksen kannalta olennaisiin suunnitteluratkaisuihin, esim. kaivantojen tuentatapa.

3.1.2 Urakkamuoto ja kilpailutus

Hankkeen urakkamuodoksi tilaaja oli valinnut projektinjohtourakan (PJU). Urakka on kaksivaiheinen, kehitysvaihe (4 kk) ja toteutusvaihe (24 kk). Urakan hintatarjous annettiin kiinteähintaisena kokonaisurakkahintana. Kehitysvaiheesta määriteltiin kokonaisurakkahintaan sisältyvä erillishinta ja kehitysvaiheesta laadittiin myös erillinen urakkasopimus. Urakkaohjelmassa oli normaalia PJU-urakan sisältämää kehitys- /toteutusvaihetta seuraavasti: ”Kummallakaan sopijapuolella ei ole oikeutta vetäytyä työstä kehitysvaiheessa, vaan kehitysvaihe päättyy aina varsinaisen urakkasopimuksen tekemiseen” (Helsingin kaupunki, 2020)

Urakoitsijaksi valittiin kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen antanut tarjoaja. Kokonaistaloudellisesti edullisin on tarjous, jolla on rakennuttajan asettamien tarjoajan soveltuvuutta koskevien vaatimusten täyttävistä tarjouksista paras hinta-laatusuhde. Hinnan osuus vertailussa oli 60 % ja laadun osuus vertailussa oli 40 %.

Kilpailutuksessa laatupisteisiin vaikutti urakoitsijan laatimat urakkakohtaiset suunnitelmat sekä avainhenkilöstön kokemus vastaavanlaisista/urakkasummaltaan vastaavista hankkeista.

Laatupisteytykseen vaikuttavat kohdekohtaiset suunnitelmat:

- Työsuunnitelma ja aikataulu, (keskeiset tehtävät, työmenekit ja -määrät, työryhmät/resursointi, työryhmien tehot, kriittiset polut, työn vaiheistus, eri osapuolien hankinnat ja toimitusaika, kriittisten töiden riskienhallinta ja häiriöpelivarat sekä häiriötilanteita varten ”varamestojen” käyttö siirtyminen niiden käyttöön).
- Kehitysvaiheen sisältö,(vaihtoehtoisten ratkaisut, riskien tunnistaminen ja eliminointi, haittojen minimointi, suunnitelman kehittämismahdollisuudet, työmaan päästöjen minimointi, muut mahdollisesti käsiteltävät asiat).
- Viestintäsuunnitelma, (tiedottaminen, vuorovaikutus, yhteistyö sidosryhmien kanssa, häiriötekijöiden hallinta ja raportointi)

Viestintäsuunnitelman arviointiperusteet on esitetty liitteessä 2, Taulukko 3. Arviointiperusteet.

Avainhenkilöiden osalta pisteytykseen vaikuttivat tarjouksessa esitetyn henkilöstön kokemus vastaavanlaisissa hankkeissa sekä referenssihankkeiden kokoluokka (urakkasumma).

- Työpäällikkö,(kysymyksessä on ollut vaativa infrarakentamiskohde kaupunkialueella, jossa urakka-alueen läpi on kulkenut urakka-ajan toimiva joukko- (linja-auto-, raitio-, metro- tai junaliikenne / vähintään kaksi (2) edellä mainituista) ja kevyt liikenne, kohteen urakkahinta infratöiden osalta 10 000 000 euroa /5 000 000 euroa).
- Vastaava työnjohtaja, (kysymyksessä on ollut vaativa infrarakentamiskohde kaupunkialueella, jossa urakka-alueen läpi on kulkenut urakka-ajan toimiva joukko- (linja-auto-, raitio-, metro- tai junaliikenne / vähintään kaksi (2) edellä mainituista) ja kevyt liikenne, Kohteen urakkahinta infratöiden osalta 5 000 000/2 000 000 euroa).
- Työmaainsinööri, (kysymyksessä on ollut vaativa infrarakentamiskohde, urakkasumma 5 000 000 €/2 000 000 €/ 500 000 €).
- Hankekoordinaattori, (kysymyksessä on ollut vaativa kunnallistekninen työmaa, jossa hankekoordinaattori on toiminut ulkopuolisten urakkaan liittyvien sidosryhmien, kuten

urakka-alueeseen rajoittuvien yritysten ja taloyhtiöiden, yhteyshenkilönä ja koordinoitua yhteistyötä).

- Työmaan viestintävastaava, (Kysymyksessä on ollut talonrakennus- tai infratyömaa, jonka viestinnästä naapurustolle, kaupunkilaisille ja tilaajalle viestintävastaava on nimetty vastannut ja jota hän on koordinoitua).

Kaikki tarjouksessa esitetyt suunnitelmat ovat urakoitsijaa sitovia ja ne liitetään, kehitysvaiheessa tehdyin muutoksin, urakkasopimukseen. Avainhenkilöstön vaihtaminen ilman pätevää syytä tai tilaajan hyväksyntää aiheuttaa urakoitsijalle 50 000 € sanktion.

Kuva 4. Tarjousten vertailuperusteet

Vertailuperusteet	Paino-%
1. Hinta	60 %
2. Laatu	40 %
2.1 Työsuunnitelma ja aikataulu	10 %
2.2 Avainhenkilöt	10 %
2.3 Työmaan viestintäsuunnitelma	10 %
2.4 Kehitysvaiheen sisältö	10 %

Kilpailutuksessa kokonaisedullisimman tarjouksen jätti Louhintahiekka Oy.

3.1.3 Urakoitsija, Louhintahiekka Oy

Louhintahiekka Oy on vuonna 1974 perustettu maanrakennusalan perheyhtiö. Yrityksen palveluksessa on 20 toimihenkilöä ja n. 80 työntekijää. Yrityksen omistamaa maanrakennuskalustoa on 106 yksikköä, raskaasta maansiirtokalustosta, pohjarakentamisen erikoiskalustoon. Louhintahiekka Oy:llä on RALA Oy:n sertifioima laatujärjestelmä ja ympäristösertifikaatti, (Louhintahiekka Oy, 2020)

Yrityksen kehitysstrategiana on toiminnan monipuolistaminen, laaja-alainen palvelukokonaisuus vaativissa infrahankkeissa. Toimintaa kehitetään jatkuvasti vastaamaan tilaajaosapuolien toiminnallisten sekä ympäristövaatimusten mukaiseksi.

Louhintahiekan viestinnästä yrityksen markkinoinnin ja pääviestien osalta vastaa yrityksen johto. Työmaakohtaisen viestinnän vastuuhenkilöinä toimivat työpäällikkö ja vastaava työnjohtaja (isoimmissa hankkeissa, viestintävastaava/hankekoordinaattori).

3.2 Tilaajan viestintävastuut

Kasin katutyöt- hankkeen viestintää johti tilaaja. Tilaajan vastuulla oli hankkeen yleisviestinnän toteutus sekä mediaviestinnän toteutus lukuun ottamatta joukkoliikenteen poikkeusviestintää, josta vastasi joukkoliikenteen toimija. Tilaaja ohjasi hankkeen viestintää ja määritteli osapuolten vastuualueet. Tilaajan mediatiedotteiden sisältö tehtiin yhdessä Louhintahiekan viestintävastaavan kanssa. Median haastattelupyyntöjä tuli myös urakoitsijan edustajille. Viestintä suunnitelmassa oli sovittu, että myös muut tahot voivat kuitenkin antaa haastatteluita medialle. Haastattelujen pääperiaate on, että se vastaa, jolla on eniten tietoa. Urakoitsijan viestintävastuu on määritetty urakka-asiakirjoissa.

3.3 Viestintäryhmä

Kasin katutyöt-hankkeen viestintäryhmässä olivat mukana viestinnän edustajat tilaajaorganisaatiosta, urakoitsijalta, joukkoliikenteen toteuttajalta ja muiden sidosryhmien viestinnän edustajat (Helsingin Seudun ympäristöpalvelut, vesihuolto).

Ryhmä kokoontuu tilaajan kutsumana suppealla tai laajalla kokoonpanolla kerran kuukaudessa arvioimaan ja suunnittelemaan viestintää. Ryhmällä yhteisten dokumenttien käsittelyyn Teams-ryhmä, jota tilaaja hallinnoi. Lisäksi ryhmällä on sisäistä tiedotusta varten Whatsapp-ryhmä, jota tilaaja hallinnoi.

3.4 Urakoitsijan viestintävastuut

Louhintahiekkä Oy:n viestinnän tarkoituksena on auttaa kaupunkilaisia ennakoimaan ne vaikutukset, joita työmaa aiheuttaa heidän arkeensa. Viestinnässä urakoitsija kiinnittää erityistä huomiota viestinnän ennakoivuuteen, aktiivisuuteen selkeyteen ja havainnollisuuteen.

Louhintahiekalla on nimetty viestintävastaava/ hankekoordinaattori, joka vastaa työmaaviestinnästä. Yhteisesti sovittiin, että kaikkien kaupunkilaisille lähetettyjen tiedotteiden tulee olla urakoitsijan viestintävastaavan tarkistamia.

3.4.1 Urakoitsijan viestinnän tavoitteet

Viestinnälle asetettiin seuraavat tavoitteet:

- Asukkaille, yrityksille ja sidosryhmille välittyä tunne, että olemme loppuasiakasystävällisiä ammattilaisia
- Välittyä tunne, että kuuntelemme sidosryhmien huolia ja pyrimme löytämään ratkaisuja niihin
- Mahdollistamme ohjauksella sujuvan ja turvallisen liikkumisen työmaa-alueilla ja niiden ympäristössä ennakoivilla opasteilla.
- Edesautamme yritysten liiketoiminnan jatkamisen
- Mahdollistamme sidosryhmille sujuvan arjen jatkumisen kertomalla ajantasaista tietoa työvaiheista, häiritsevistä työvaiheista ja liikennejärjestelyistä huomioiden, että kohderyhmät käyttävät eri kanavia
- Mahdollistamme yhteydenoton helposti työmaahan kysymysten esittämistä ja palautteenantoa varten. Tämä on molempien osapuolien etu, että kuulemme vaaranpaikoista tai erityistarpeista.
- Yllä mainittuihin tavoitteisiin pääsy auttaa sekä hankkeen, urakoitsijan että asiakkaan hyvän julkisuuskuvan muodostumisessa ja säilyttämisessä

3.4.2 Työmaaviestintä

Louhintahiekka perusti ennen työmaan aloitusta Kasin katutyöt-hankkeelle oman nettisivun, jossa julkaistaan: päivittyvä alueellinen työaikataulu karttana, liikenne- ja muut työmaatiedotteet, kuukausittain päivittyvää tietoa, työmaapäivityksen ajat sekä yhteystiedot palautetta varten.

Ennen työmaan aloitusta asukas- ja yritystilaisuudessa esiteltiin pelkistetty ja havainnollinen kartta, alustavasta työaikataulusta. Aikataulumuutoksista/ -päivityksistä tiedotetaan hankkeen viestintäkanavien kautta.

Kuva 5. Alustava työaikataulu, kasin katutyöt, asukasillan materiaalia

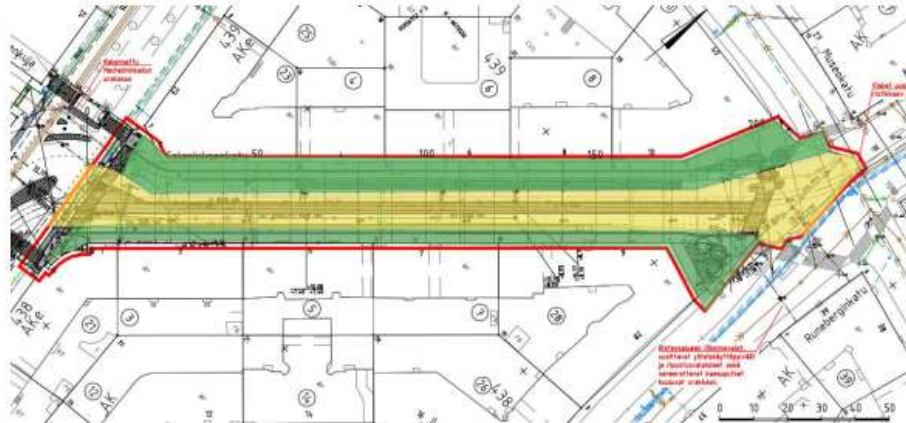
Caloniuksenkatu



Töölö

Aikataulut ovat tässä vaiheessa alustavia, ja niihin voi tulla muutoksia.

- Aloitus tammikuu 2021
- Vesihuoltotyöt kevät / kesä 2021
- Kiskojen uusiminen v. 2022
- Pintatyöt v.2022



Tilapäisten kulkureittien opastukseen käytettiin pelkistettyjä, havainnollisia ja helppolukuisia opastekylttejä. Opaskyltit perustuvat Helsingin kaupungin, (Helsingin kaupunki, työmaaopas, 2020).

Urakoitsija hyväksytti työmaaopasteisten sisällön tilaajan viestinnässä ennen toteutusta.

Liikennejärjestelyistä tiedottamisen toteutus (tilaajan vaatimukset):

- Opastekyltit ja mahdolliset opaskartat ovat selkeitä ja riittävän kokoisia, Kylttien ja karttojen kaiken informaation täytyy olla luettavissa jo kaukaa (min 2 m).
- Reitin alussa oleva opaskartta ei korvaa opaskylttien tarvetta reitin käännöskohdissa, vaan jokainen käänнос vaatii oman opasteen.
- Jos suojatie on pois käytöstä, kyltissä ilmoitetaan suunta ja etäisyys, lähimmille käytössä oleville suojateille.
- Urakoitsija hyväksyttää tilaajan viestintäorganisaatiolla kylttien ja karttojen perusulkoasun ennen työn alkua.
- Urakoitsija käy ennakkoon läpi merkittävimmät liikennejärjestelyt herkimpien sidosryhmien kanssa.
- Urakoitsija järjestää tarvittaessa henkilöt opastamaan kadulle järjestelyiden muuttuessa.

Edellä mainittujen vaatimusten toteutuksessa huomioitiin, ettei opaskylttejä tule alueelle liikaa (aiheuttaa sekaannusta käyttäjälle). Kylttien koko valittiin siten, ettei niistä aiheudu näkemäesteitä liikenteelle. Kylttien sijoittelu ja korkeusasema valittiin, niin ettei niihin ole mahdollista törmätä.

Muuttuvista liikennejärjestelyistä tiedotettaessa, Louhintahiekka käyttää ennalta yhdessä sovittua mallia. Kiireelliset tiedotteet toimitetaan tilaajan viestintään samalla kuin kohderyhmille.

Mediatiedottamista vaativista liikennemuutoksista urakoitsija lähettää tiedotteen vaatimat tiedot tilaajalle edellisellä viikolla eli hyvissä ajoin ennen tiedotteen julkaisua. Tarvittaessa urakoitsija toimittaa havainnolliset ja julkaisuvalmiit kartat tilaajaan viestintään

Työmaataulut pystytettiin tilaajan ja urakoitsijan katselmuksessa sovittuihin paikkoihin, kaupungin ohjeen mukaan. Työmaataulujen koko ja sijainti valitaan, niin ettei niistä aiheudu haittaa kunnossapidolle tai näkemäestettä liikenteelle.

Kuva 6. Työmaataulun turvallinen sijoittaminen



Louhintahiekka vastaa lähitalojen asukastiedottamisesta. Meluavista työvaiheista ja yötyöstä tiedotetaan kaupungin ympäristönsuojeluyksikön /meluilmoituksen päätöksen mukaisesti. Tiedotteet jaetaan hankkeen nettisivulla ja hankkeen Facebook-sivulla (Louhintahiekka Oy, 2020).

Urakoitsijan hankekoordinaattori ja viestintäkonsultti osallistuvat tilaajan järjestämään viestinnän viikkokokoukseen, jossa käsitellään seuraavat asiat: seuraavalle viikolle suunnitellut työt ja muuttuvat liikennejärjestelyt, seuraavalle viikolle suunnitellut muut tiedotteet, tapahtumat ja Facebook-postaukset, muut mielenkiintoiset työmaan asiat sekä lähitulevaisuudessa tulevat viestittävät, valmistelua vaativat asiat. Kokouksessa päätetään yhdessä tarvittavat viestintätoimet ja niistä vastaavat henkilöt.

Louhintahiekka tiedottaa sekä omalla nettisivullaan että tilaajan perustamalla hankkeen Facebook-sivulla ennakkoon (tapahtuman vaikuttavuus määrää ennakoinnin pituuden) kaupunkilaisiin vaikuttavista työmaatapahtumista: tulossa olevat työt ja työajat, muuttuvat liikennejärjestelyt, suojateiden paikkojen muutokset, keskeytysten syyt, työmaan edistyminen, melua aiheuttavat työvaiheet ja muut kaupunkilaisiin vaikuttavat asiat.

Kuva 7. Kotisivuilla julkaistu tiedote

8 Kasin katutyöt Caloniuksenkatu Runeberginkatu Helsinginkatu Lisätiedot

Yötyötä Caloniuksenkatu 6 porttikäytävän kohdalla 30.–31.3.

28.3.2021
Caloniuksenkatu

Kasin katutöiden työmaalla Caloniuksenkatu 6 porttikäytävän kohdalla tehdään vesihuoltoon liittyviä louhinta- ja rakennustöitä tiistaina 30.3. klo 7 alkaen ja työ jatkuu mahdollisesti 30.–31.3. välisenä yönä.

Yötyötä tehdään tarvittaessa klo 22 – 7 välillä ja siitä saattaa aiheutua melua lähialueelle.

Työtä tehdään yöllä kiinteistön kulkukatkosten minimoimiseksi.

Työvaiheen aikana autolla ajaminen Caloniuksenkatu 6 sisäpihalle tai sieltä pois porttikäytävän kautta ei ole mahdollista. Autoliikenne porttikäytävän läpi on ajoitettava ennen porttikäytävän käyttökätkon alkamista tai sen päätyttyä. Katko alkaa tiistaina 30.3. klo 7 ja päättyy keskiviikkona 31.3. klo 7 mennessä.

Jalankulku sisäpihalle säilyy 1,5 metrin levyistä kulkuväylää pitkin ja sairaankuljetukset mahdollistetaan käyttökätkon aikana hätätilanteessa ajosilloilla.

Poikkeusliikennejärjestelyt

- Suljettu työmaa-alue
- Jalankulku
- Pyöräily
- Ajorata
- Pysäkki
- Ajosilta

< Runeberginkadun ja Mannerheimintien risteyksessä odotettavissa muutoksia liikenteeseen ennen pääsiäistä
 > Ajorata kapenee Kaarlenkadun kulmassa – liikenne raitiovaunukiskoille ja suojatie poistuu

Louhintahiekka vastaa hankkeen Facebook-sivun kautta tuleviin kysymyksiin ja palautteisiin, jos ne liittyvät suoraan työmaan toimintaan. Palautteeseen pyritään vastaamaan viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Louhintahiekka hoitaa yhteydenpidon urakka-alueen kiinteistöjen isännöitsijöihin ja viranomaisiin. Hankkeen alussa kartoitetaan ”herkät kohteet” (päiväkodit/ koulut) ja niiden yhteyshenkilöt. Työmaan viestintäorganisaatio pitää ”herkät kohteet” ajan tasalla työmaan edistymisen mukaan ja sopii tarvittavista erityisjärjestelyistä.

Kivijalkayrittäjiin otettiin yhteyttä ennen töiden aloitusta puhelinhaastatteluilla. Haastatteluissa kartoitettiin yritysten tavaran kuljetus tarpeita ja työmaan vaikutusta yritysten toimintaan.

Työmaalla järjestetään asukastapahtumia, joissa kaupunkilaiset voivat tulla kysymään työmaahanliittyviä kysymyksiä ja tapaamaan urakoitsijan edustajia. Asukastapahtumia pidetään kaksi kertaa kuukaudessa, korona- epidemiasta, johtuen ulkotiloissa. Tapahtumien ajankohdasta ja sijainnista tiedotetaan hankkeen nettisivulla, Facebookissa, sähköisillä ilmoitustauluilla ja mahdollisissa asukastiedotteissa.

3.4.3 Palautteen vastaanotto ja vastaaminen

Louhintahiekan kaikissa kanavissa ilmoitetaan työmaan palautepuhelinnumero ja - sähköpostiosoite. Palautepuhelimeen soittaja jättää viestinä palautteensa/ kysymyksensä. Soittajalle, viestintävastaava soittaa takaisin ja vastaa esitettyihin kysymyksiin. Palautteet käydään tilaajan kanssa läpi työmaakokouksissa ja viestintäryhmässä.

3.4.4 Viranomaisen vaatima viestintä

Ympäristönsuojeluyksikön vaatimukset tiedottamisesta vaihtelevat työkohtaisesti, ja ne määritellään melupäätöksessä. Melua aiheuttavasta työstä tiedotetaan työkohteesta 100 m:n säteellä, porraskäytäväkohtaisesti tai asuntokohtaisesti. Yötöistä on tiedotettava yleensä erikseen (Helsingin kaupunki, 2020).

Kasin katutöiden urakka-alueen läheisyydessä sijaitsee Kallion pelastusasema ja Töölön ensiapuasema. Pelastusaseman ja ensiapuaseman toimintaan työmaa vaikuttaa muuttuvien liikennejärjestelyjen osalta. Työmaaviestintä järjestää neuvotteluita ensiapu- ja pelastusaseman yhteyshenkilöiden kanssa, osapuolten toimintojen yhteensovittamiseksi. Sovitut ajoreitit ja liikennejärjestelyt ilmoitetaan hälytysajoneuvojen tilannekeskukseen.

3.5 Viestintäkanavat

Hankkeen perustiedot ovat tilaajan verkkosivuilla. Tilaajan sivulla kerrotaan mistä rakennushankkeesta on kyse, tarjotaan linkit suunnitelmiin ja ajantasaisen työmaatiedon lähteille.

Louhintahiekka on perustanut hankkeelle oman kotisivun työmaan tiedotteita varten.

Kuva 8. Kuvakaappaus hankkeen kotisivuilta (Louhintahiekka Oy, 2020)



Kasin katutyöt hankkeelle perustettiin oma Facebook-sivu, erityisesti työnaikaista viestintää ja vuorovaikutusta varten. Tilaaja sekä työmaaviestintä käyttää sivuja työmaaviestintään ja vuorovaikutukseen. Lisäksi HSL linkittää sinne omissa kanavissaan julkaisemansa joukkoliikenteen muutokset. Facebookissa voidaan tekstin, kuvien ja karttojen lisäksi lyhyitä helposti ymmärrettäviä videoita työmaatapahtumista

Työmaalta otetuilla valokuvilla aikaan saadaan helposti ymmärrettäviä viestejä peruskorjauksen tarpeellisuudesta sekä vaikutuksista asukkaiden arkeen. Facebook-sivulla julkaistiin kuva vanhasta ja uudesta vesijohdosta. Kuvan tarkoituksena oli osoittaa konkreettisesti, minkälaisia hyötyjä vesihuoltolinjan uusimisesta on käyttäjille (Louhintahiekka Oy, 2020).

Kuva 9. Facebook sivun sisältöä, kuvassa vanha ja uusi vesijohto

The screenshot shows a Facebook post from the page 'Kasin katutyöt' (@kasinkatutyot). The post features a large blue number '8' in a circle as a header. The text describes the history of water pipes in the area, mentioning that the old pipes were made of cast iron and were in poor condition, while the new pipes are made of durable material. Two side-by-side photos show the interior of the pipes: the left one is dark and filled with debris, while the right one is clean and bright. The post has 155 reactions and 9 comments. On the right side of the screenshot, there are several suggested posts and a 'Tietoja' (About) section for the page.

Louhintahiekka asentaa tarvittaessa työmaalle sähköisiä infonäyttöjä, joiden avulla muun muassa tiedottaa kaupunkilaisiin vaikuttavista muutoksista, palautekanavista ja kertoo työmaan edistymisestä sekä kertoo työmaalla tehtävistä töistä.

Töiden aloituksesta ja suurimmista muutoksista viestitään asukas- ja yrittäjätiedotteilla, Lisäksi järjestetään asukas- ja yrittäjätilaisuuksia. Työmaatauluissa ja työmaa-aidoissa ilmoitetaan hankkeen perustiedot.

Viestintä pyrkii myös tiiviiseen yhteistyöhön paikallislehtien (Kallio-lehden ja Töölöläinen-lehden) kanssa, jotta lehdet julkaisisivat säännöllisesti juttuja työmaan edistymisestä. Työnaikana seurataan palautetta ja otetaan tarvittaessa käyttöön uusia viestintäkanavia.

Työmaan aikana pyritään jatkuvaan vuorovaikutukseen eri kulkumuotojen edustajien (esim. pyöräilykoordinaattori), yrittäjien ja asukkaiden kanssa, työmaa-aikaisten järjestelyjen osalta.

Vuorovaikutuksen tavoitteena on saada palautetta ja kehittämisehdotuksia työmaan liikennejärjestelyiden toteutuksesta työmaan eri vaiheissa. Asukasraadeilla pyritään lisäämään vuorovaikutusta työmaan ja eri kulkumuotojen edustajien välillä. Asukasraateihin kutsutaan eri kulkumuotojen edustajia (pyöräilijä, bussikuski, taksiautoilija, kävelijä), asukkaita ja yrittäjiä sekä mahdollisten herkkien kohteiden (esim. päiväkodit) ja erityisryhmien edustajia.

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan kaupunkityömaan sidosryhmien ajantasaista tiedottamista vallitsevasta työmaatilanteesta. Sidosryhmiä ovat: vesihuolto-, energia-, operaattoriverkkojen rakennuttajat ja joukkoliikenteen edustajat. Kerran viikossa pidettävissä sidosryhmäpalavereissa käydään työmaatilanne läpi ja sovitaan kunkin sidosryhmän toteutettavat hankinnat ja työsuoritukset. Työmaan viestintäorganisaatio laatii kerran viikossa tilannekuva- raportin, jossa työmaatilanne kuvataan valokuvin.

Kuva 3. Tyypilliset sidosryhmät



3.6 Rakennushankkeen viestintätehtävät

3.6.1 Kehitys- ja suunnitteluvaiheessa

Tilaaajan tulisi jo suunnitteluvaiheessa viestiä ympäristölle hankkeen tarpeellisuudesta ja tavoitteista. Miksi hanke toteutetaan ja mitä hyötyä siitä on lopputilanteessa käyttäjälle? Kerrotaan hankkeen tarpeellisuudesta vesihuolto ja olemassa olevan infran käyttöikä vaatii peruskorjausta. Kuvataan hyödyt hankkeen toteutuksen jälkeen, katujen turvallisuus paranee tai pyöräily-/jalankulun reittejä parannetaan.

Urakan valmisteluvaiheessa tulisi tunnistaa hankkeen viestintätarpeet ja sisällyttää ne urakka-asiakirjoihin. Urakka-asiakirjoissa kuvataan, urakkatarjouksen laskentaa varten, yksiselitteisesti tarvittava viestinnän kokonaisuus (tarvittavat viestintäkanavat, henkilöt ja kalusto).

Kehitysvaiheessa laaditaan urakoitsijan kanssa hankkeen viestintäsuunnitelma ja selvitetään viestinnän kohderyhmät. Suunnitelmassa kuvataan hankkeen viestintätarve/-tehtävät sekä niiden suorittajat.

3.6.2 Töiden aloitukseen liittyvät viestintätehtävät

Työmaan viestintäryhmä kertoo töiden aloituksesta monikanavaisesti ja grafiikkaa hyödyntäen viimeistään neljä viikkoa ennen töiden aloitusta.

Aloitustiedotuksen perussisältö:

- pääviestit
- alustavat aikataulut alueittain
- liikennemuutosten iso kuva
- asukastilaisuuden markkinointi
- sähköisiin kanaviin ohjaaminen

Taulukko 1. Töiden aloitukseen liittyvät viestintätehtävät

Tehtävä	Deadline	Tehty	Vastuu henkilö
FB-sivu perustaminen käynnistyksen suunnittelu toteutus Julkaisu			
Kallio-lehden ja Töölöläisen kanssa yhteistyön sopiminen			
Mediatiedote:			
ennakkotiedote yrittäjille, jalkautuminen kivijalkayrityksiin			
yrittäjätiedote			
urakoitsijan viestintävastuiden sopiminen			
yhteydenotot pelastusviranomaisiin, hälytysajon tilannekeskukseen			
yhteydenotot ennalta ”herkkiin” kohteisiin			
Asukaskirje			
Em. sisältö myös mediatiedotteena ja someen, lehtiin			
Infonäyttöjen materiaali			
joukkoliikenteen poikkeusjärjestelyt pysäkeille ja ratikkanäyttöille			
yleisinfo (tarkoitus & sähköiset kanavat) julisteilla			
asukasraatien perustaminen			
työmaataulut			
alun iso liikennetiedote			
työmaa-aitoihin perustietoa uudistuksesta			
yhteys isännöitsijöihin			

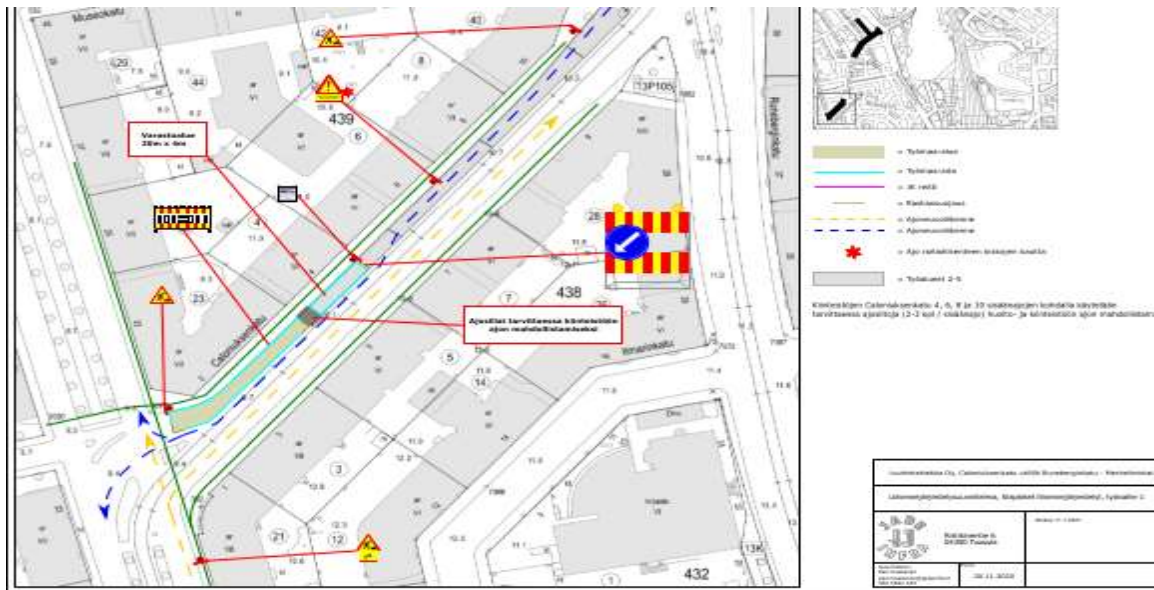
Kasinkatutyöt hankkeessa tilaaja tiedotti hankkeesta kaupungin kotisivujen kautta. Asukas- ja yrittäjäinfotilaisuudet pidettiin tilaajan järjestämänä ja tilaajan kanavien kautta.

Urakoitsijan viestintäkanaviksi luotiin hakkeen oma kotisivu ja facebook- sivu. Lisäksi palautepuhelin, johon soittaja voi jättää viestin. Palauteviesteihin vastataan työmaan viestintäorganisaation toimesta yhden vuorokauden sisällä. Paperiset työmaatiedotteen jaetaan porraskäytäväkohtaisesti isommista liikennejärjestely- tai muista muutoksista.

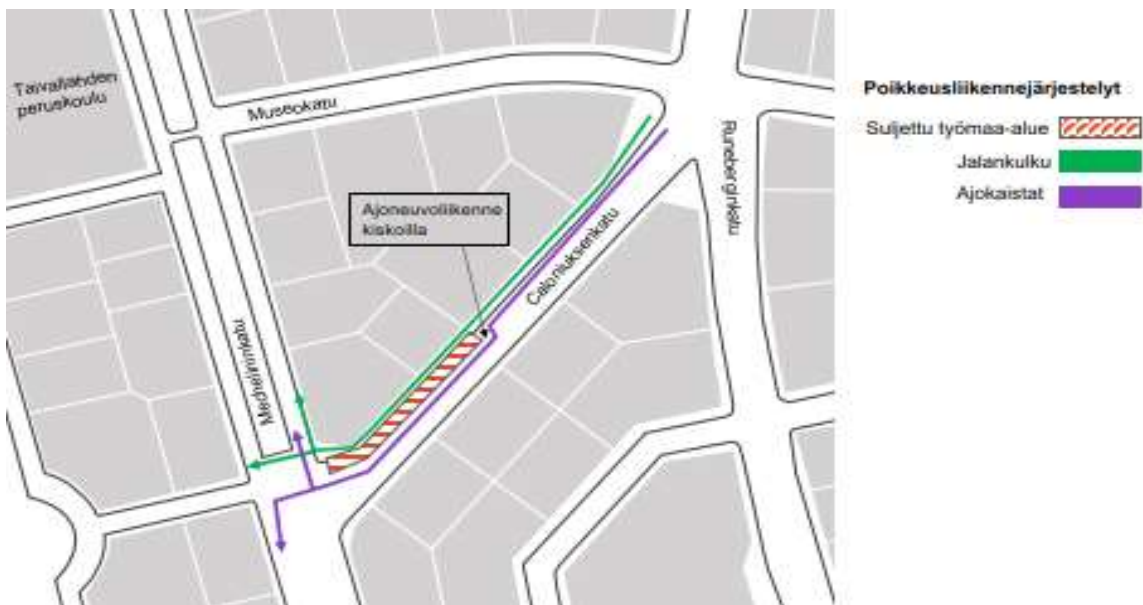
Tilapäisistä liikennejärjestelyistä laaditaan aina suunnitelma. Suunnitelmassa on kuvattu tuleva järjestely ja siihen liittyvät suojaukset, liikennemerkit ja liikennevirrat. Viestintä laatii liikennejärjestelysuunnitelman perusteella opasteet jalankulkijoille ja pyöräilijöille. Opaskartta

laaditaan mahdollisimman selkeäksi ja yksinkertaiseksi. Harmaalle pohjakartalle kuvataan esim. neljällä eri värillä sekä eri viivatyypeillä jalankulkijan /pyöräilijän reitti sekä kadun ylityspaikat. Kuvissa 10 ja 11 on havainnollistettu opaskartan sisältöä:

Kuva 10. Liikenteenohjussuunnitelma



Kuva 11. Kulkureittien opastekartta



3.6.3 Viestintäteot toteutusvaiheessa

Joukkoliikenteen järjestäjä vastasi poikkeusliikenneviestinnästä, yhdessä työmaan viestintäryhmän kanssa. Tilaajan viestintä viesti peruskanaviensa (nettiuutinen, mediatiedote, somekanavat) kautta niistä työnaikaisista muutoksista, jotka vaikuttavat urakka-alueita laajemmalle alueelle. Lisäksi tilaajan viestintä kertoi peruskanaviensa kautta kokonaisuuden tilanteesta eli töiden edistymisestä ja aikataulusta. Työmaan viestintäryhmä vastasi asukkaisiin kohdistuvan tavanomaisen työmaan haittatiedottamisesta. Työmaa vaikutuksista asukkaisiin ja katualueen käyttäjiin, tiedotettiin ennakoivasti hankkeen Facebook-sivulla. Palautteen perusteella lisättiin muita tiedotusmuotoja esim. tekstiviestit räjäytysajoista tai sähköposti- uutiskirjeet.

Taulukko 2. Työnaikaiset viestintäteot

Tehtävä	Deadline	Kanavat	Vastuu
Työmaahaitoista tiedottaminen lähiasukkaille	jatkuva	printti	urakoitsija
Työmaan tapahtumista (myös siitä, jos mitään ei tapahdu) viestintä	jatkuva	Facebook	urakoitsija
Kaikista liikennejärjestelyistä tiedottaminen	jatkuva	opasteet, Facebook, hankekartta	urakoitsija
Viikkotiedotteet ja liikennejärjestelytiedotteet tilaajalle	jatkuva	sähköposti	urakoitsija
Urakka-aluetta laajemmin vaikuttavat muutokset	jatkuva	kaikki sähköiset	tilaaja
Uudistuksen edistymisestä tiedottaminen	jatkuva	kaikki sähköiset	tilaaja
Asukasraatien kokoontumiset ja viestintä	jatkuva		tilaaja ja urakoitsija
Joukkoliikenteen poikkeusreittien muutokset	jatkuva	joukkoliikenteen-omat kanavat, hankkeen Facebook	joukkoliikenteen jäljestäjä
Työmaapäivystys	jatkuva		urakoitsija
Infoa yrittäjille ja asukkaille muutoksista	jatkuva	uutiskirje	urakoitsija
Kaupunginosalehtien jutut	jatkuva	lehti	tilaaja
Kysely asukkaille			tilaaja
viestintäryhmän viikkokokoukset	jatkuva	tiistaisin klo 11–12	tilaaja

videoita	jatkuva	Facebook	tilaaja, urakoitsija
valokuvia	jatkuva	Facebook	tilaaja, urakoitsija
Uusi asukaskirje	Jos tarpeen		tilaaja

3.7 Palaute

3.7.1 Palautteen kerääminen ja saatu palaute

Palautekanaviksi ilmoitettiin hankkeen Facebook-sivu, urakoitsijan palaute- puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Palautetta on saatu lähinnä lähiasukailta. Palautetta on tullut yöaikaan käynnissä olevista sulatuslaitteistoista ja niiden aiheuttamasta melusta. Louhintatärinäistä tulee useita yhteydenottoja, pelkona on, että tärinät aiheuttavat vaurioita omaan huoneistoon tai talon rakenteille.

Yleispalautteesta osa on asiallista ja joissain tapauksissa positiivistakin. Ihmiset ovat pitäneet siitä, että työt työmaalla etenevät koko ajan, kun töitä tehdään useammalla työryhmällä.

3.7.2 Palautteeseen vastaaminen

Saatuun palautteeseen työmaan viestintäryhmä vastasi seuraavan päivän aikana. Facebook-keskustelusta vastasi tilaajan viestintä, yhdessä joukkoliikenteen järjestäjän ja työmaan viestintäryhmän kanssa. Palautteen vastaukset käydään työmaalla hankekoordinaattorin ja projektipäällikön kanssa yhteisesti läpi. Vastauksissa vältetään tarkkojen mittauksien tai aikataulujen julkaisemista. Työmaa-asioista kerrotaan totuudenmukaisesti, mutta yleisellä tasolla ja aikatauluista tapahtumista tietyllä aikavälillä (louhintatyöt tehdään esim. viikoilla 13–15).

Pyrkimyksenä on välttää toteutusajan muutoksesta johtuvaa, uutta palautetta, ”eihän louhintatyötä tehtykään torstaina, kuten oli viestitetty”.

Urakka on vielä käynnissä, mutta tähän mennessä palaute on ollut pääosin asiallista ja kohdistunut edellä mainittuihin työvaiheisiin. Joskus palaute kohdistuu muihin palautteen antajiin esimerkkinä,

yhden vanhemman asukkaan viesti ”jos on oma elämä tasapainossa, ei nämä katutyöt häiritse yhtään”. Palaute on todella vaihtelevaa ja niihin vastaaminen on harkittava huolella.

4 Kustannukset

Viestinnän kustannukset isoissa kadunrakennushankkeissa ovat merkittäviä. Hankintavaiheessa tilaajan tulisi kuvata haluttu kokonaisuus urakka-asiakirjoissa mahdollisimman tarkasti sekä varmistaa, että urakoitsija varaa viestinnän kustannukset tarjoukseensa. Urakoitsija esittää tarjouksessaan viestintäsuunnitelmalla, miten viestintä hankkeessa toteutetaan. Sopimusvaiheessa viestintäkokonaisuus liitetään osaksi urakoitsijan suoritusvelvollisuutta.

Kasin katutyöt- urakan toteutuksen kesto on 24 kuukautta. Viestinnän arvioitu kokonaiskustannus Kasin katutyöt- urakassa on noin 600 000 €, koko hankkeen ajalta.

4.1 Työvoimakustannukset

Hankkeen viestinnästä vastaa Louhintahiekka Oy:n hankekoordinaattori ja ulkopuolinen viestintäalan konsultti. Viestintäkonsultin kustannus projektille on noin 250 000 € hankkeen ajalla.

Louhintahiekan hankekoordinaattorin työajasta 75 % kuluu viestinnän tehtävissä.

Viestintätehtävien kustannus Louhintahiekan oman henkilöstön osalta on noin 190 000 €.

4.2 Muut viestintäkustannukset

Viestintäkuluja syntyy lisäksi sähköisten viestintäkanavien ylläpidosta ja niihin liittyvistä maksuista. Opaskarttojen graafinen työ ja itse opastaulujen tekeminen, työmaalle asentaminen ja taulujen perustuselementtien vuokrat ovat osa viestintäkustannusta. Tarkkaa kokonaiskustannusta on vaikea laskea, koska kulut sekoittuvat työmaan yleisen ylläpidon ja tilapäisten liikennejärjestelyjen toteutuksen kustannuksiin.

5 Johtopäätökset

Katurakennushanke aiheuttaa aina melu-/ pölyhaittaa ympäristölle. Liikkumisen rajoittaminen / tilapäiset liikennejärjestelyt hidastavat liikennettä ja aiheuttavat ärtymystä käyttäjissä. Yleisen liikenteen reitti- ja aikataulumuutokset vaikuttavat työmatkaliikenteen sujumiseen.

Hankkeen alussa on hyvä viestiä, miksi peruskorjausta tehdään (vesihuoltojärjestelmän huono kunto tai sen toiminnan turvaaminen). Kerrotaan miten lopputilanteessa katujen käytettävyys tai turvallisuus paranee. Mitä hyötyä hankkeesta on käyttäjille.

Rakennushankkeen viestintä helpottaa asukkaille, yrityksille ja kadun käyttäjille aiheutuvien haittojen ja liikennejärjestelyiden muutosten ennakointia. Kiinteistöjen huollon ja yritysten tavaratoimituksien mahdollistaminen vaatii vuorovaikutusta ja yhteistoimintaa. Yhteistoiminnalla ja vuorovaikutuksella saadaan asukkaan /yrittäjän näkökulmasta tietoa työmaajärjestelyiden epäkohdista. Usein työmaa ei osaa huomioida esimerkiksi liikuntarajoitteisten tai näkövammaisten tarpeita. Palautteen kautta pystytään vaarapaikkoja tai epäonnistuneita järjestelyitä korjaamaan nopeasti työmaan toimesta.

Urakoitsijan näkökulmasta hyvin hoidettu viestintä helpottaa rakentamiseen keskittymistä. Urakoitsijan täytyy toimittaa ajantasaista tietoa hankkeen etenemisestä ja mahdollisista keskeytyksistä. Usein olosuhdemuutokset aiheuttavat töiden keskeytymisen, uuden toteutuksen suunnittelun ajaksi. Ulkopuolisen näkökulmasta työmaalla ”ei tapahdu mitään” ja tämä aiheuttaa turhautumista. Tämän takia on erittäin tärkeää, että keskeytyksistä ja muutoksista viestitään käyttäjille ja kerrotaan keskeytyksen syy ja miksi työ ei pääse jatkumaan yhtäjaksoisesti.

Epäonnistunut viestintä tai että viestintää ei tehdä olleenkaan, aiheuttaa ympäristössä ”huhupuheita”, vääriä olettamuksia toteutuksen kulusta ja keskeytysten syistä. Epätietoisuus lisää tilaajan kohdistuvien valitusten määrää. Liikennejärjestelyiden muutoksien ja niistä aiheutuviin huollon /tavarakuljetusten häiriöiden ennakoiminen ei ole asukkaille/ käyttäjille mahdollista.

Hankkeessa tilaajan ja urakoitsijan yhteinen tavoite on suunnitella, toteuttaa ja kehittää kadunrakennushankkeen viestintää. On tärkeää löytää keinoja, joilla kaupunkilaiset /lähialueen asukkaat saavat todenmukaista ja ajantasaista tietoa hankkeesta sekä lisätä positiivista

suhtautumista välttämättömien infran korjaushankkeiden toteutukselle. Louhintahiekka Oy kehittää omaa toimintajärjestelmäänsä, viestinnän osalta, hankkeesta saatujen kokemusten perusteella.

Lähteet

Helsingin kaupunki. (3. 12 2020). *Päätös Louhintahiekka Oy:n meluilmoituksesta*. Helsinki, Suomi:

Helsingin kaupunki.

Helsingin kaupunki, CRH urakka-asiakirjat. (2020). Urakka-asiakirjat. *Caloniuksenkadun,*

Runeberginkadun ja Helsinginkadun perusparannus.

Helsingin kaupunki, työmaaopas. (2020). *Kaupunkilaislähtöinen työmaa. Opas katutöiden*

suunnittelijoille, tilaajille ja urakoitsijoille. Noudettu osoitteesta

<https://www.tyomaaopas.fi>

Louhintahiekka Oy. (1. 1 2020). *Kasin katutyöt*. Noudettu osoitteesta

<http://www.facebook.com/kasinkatutyöt/>

Louhintahiekka Oy. (2020). *Louhintahiekka Oy:n kotisivut*. Noudettu osoitteesta

<http://www.louhintahiekka.fi>

Louhintahiekka Oy. (ei pvm). *Kasin Katutyöt*. Noudettu osoitteesta <http://Kasinkatutyöt.fi>

Silvennoinen, L. (12. 4 2021). *Kasin katutyöt, hankesuunnittelu vaihe*. (V. Jyrki, Haastattelija)

Suistoranta, L. (2020). *Viestinnän merkitys rakennushankkeessa*. (Taskut Communications Oy,

Esiintyjä)

Liite 1: Louhintahiekka Oy:n viestintäsuunnitelman mallipohja**LOUHINTAHIEKKA OY,
TYÖMAAN VIESTINTÄSUUNNITELMA**

Projekti: Malliprojekti

Laatija: J. Vainionpää

pvm: 8.3.2021

VERSIO	PVM	MUUTOKSEN KUVAUS	TEKIJÄ
1	8.3.2021	Asiakirja luotu	Jyrki Vainionpää
1.1			
1.2			

Sisällysluettelo

1. YLEISTÄ.....	1
2. VIESTINNÄN TAVOITTEET.....	1
3. VIESTINNÄN KOHDERYHMÄT	1
4. YDINVIESTIT	
5. VIESTINNÄN TOTEUTUS	2
6. VIESTINNÄN VÄLINEET JA KANAVAT	3
7. VIESTINNÄN ROOLIT JA VASTUUT	4
8. VIESTINTÄ KALENTERI	4
9. KRRISIVIESTINTÄ.....	5
10. RAPORTOINTI	5

1. YLEISTÄ

Rakentamiseen liittyvän viestinnän haasteena on, työmaan ympäristölle aiheuttama haitta ja siihen liittyvä negatiivinen suhtautuminen työmaata kohtaan. Jatkuvaa/päivittäistä tiedottamista vaatii jatkuvasti muuttuvat liikennejärjestelyt ja työalueiden rajaukset.

Viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa pyritään ennakoimaan ympäristölle syntyvä haittaa ja viestimään tulevista muutoksista etukäteen. Viestinnän pääkohdat toteutetaan ja aikataulutetaan etukäteen, tämän suunnitelman mukaisesti. Viestinnällä rakennetaan yhteyskanava työmaan sekä ympäristön asukkaiden, kadun käyttäjien, sidosryhmien välille.

2. VIESTINNÄN TAVOITTEET

Viestintäsuunnitelman tavoitteena on, että työmaatilanteesta tiedotetaan ennakoivasti ja yhdenmukaisesti ympäristön asukkaille, yrittäjille ja katualueen käyttäjille. Urakan alkuvaiheessa kerrotaan hankkeen lopputilanteen hyödyistä käyttäjille, pyritään luomaan positiivista ajattelua hankkeen hyödyistä ympäristölle. Viestinnällä pidetään sidosryhmät ja ympäristö tietoisina työmaatilanteesta.

Viestinnän tarkoituksena auttaa ympäristöä ennakoimaan tulevat haitat liikenteelle ja alueiden käytölle. Vuorovaikutteisella viestinnällä kerrotaan osapuolille työmaan arjesta ja vastataan esitettyihin kysymyksiin ja palautteeseen.

3. VIESTINNÄN KOHDERYHMÄT

Viestinnän kohderyhmät pitää tunnistaa hankkeen alussa. Selvitetään työmaa-alueeseen rajautuvat kohderyhmät:

- kiinteistöjen asukkaat ja yrittäjät
- tie- ja katuväylien käyttäjät
- erityiskohteet, päiväkodit, koulut
- joukkoliikenteen edustajat ja käyttäjät
- sidosryhmät, energia- ja vesihuoltoverkkojen omistajat

Kohderyhmien ajantasaiset (oikeat käyttäjät, esim. liiketilan vuokralainen) yhteystiedot selvitetään hankkeen alussa. Tiedotustarvetta arvioidaan esim. puhelinhaastatteluilla tai sähköpostikyselyillä. Yhteydenotto alueen yrittäjille, kouluihin ja päiväkoteihin selvittää viestimisen tarvetta ko. osapuolen kannalta (tavarakuljetukset, ulkoilu- ja nukkuma-ajat, jne).

4. YDINVIESTIT

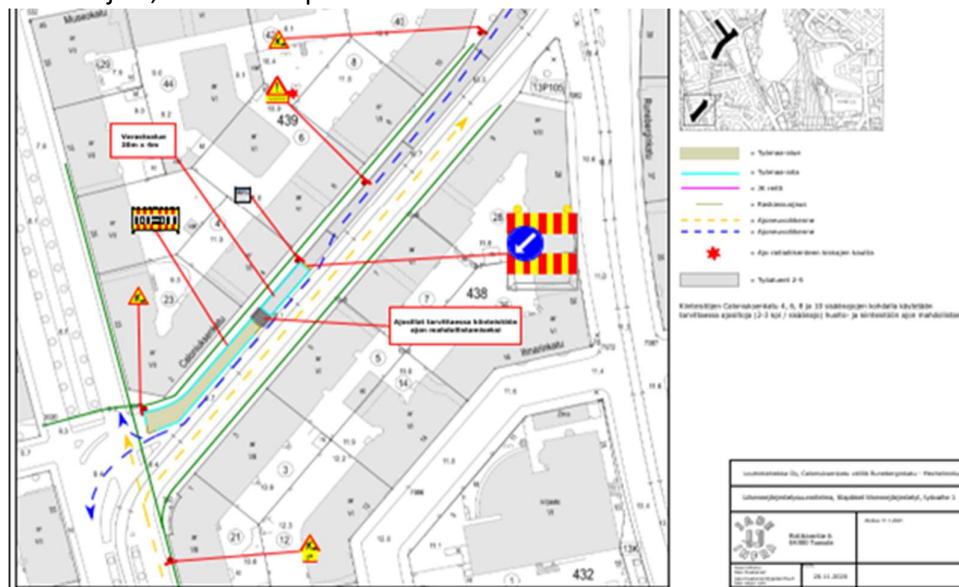
Hankkeen tärkeimmät viestit kirjataan viestintäsuunnitelmaan. Kaikki hankkeen eri osapuolet viestivät yhtenäisellä tavalla ydinviesteistä. Tämän urakan ydinviestejä ovat:

- katuverkon parantaminen: Lopputuloksena turvallisempi / viihtyisämpi katualue
- työnaikaiset vaikutukset liikenneväyliin, ylityspaikkoihin, julkiseen liikenteeseen
- melu- ja pölyhaitat ja niiden ehkäisy
- poikkeavat työajat

5. VIESTINNÄN TOTEUTUS

Työvaiheiden ja työmaajärjestelyiden muutosten tiedottamisen tarpeet tutkitaan urakan alussa. Työmaan vaikutukset erityisten kohderyhmien näkökulmasta tulee tunnistaa. Erityisiä kohderyhmiä, herkkiä kohteita, ovat esimerkiksi: lapset ja nuoret, liikkeenharjoittajat ja liikuntarajoitteiset. Herkkien kohteiden osalta varaudutaan neuvottelemaan häiriön ajankohdasta, kestosta ja tarvittavista erityisjärjestelyistä. Työmaan opastus (liikennevirtojen reitit, työmaa-alueen rajaukset) toteutetaan yhtenevillä ja helppolukuisilla opasteilla. Opasteet laaditaan virallisten tilapäisten liikenteenjärjestelyiden suunnitelmien, ja alueiden vuokraussopimusten liitekarttojen pohjalta.

Kuvat 1 ja 2, Esimerkki opasteen laatisemisesta.





Työmaan aikaisista häiriöistä ja viivästyksistä tiedotetaan osapuolille työmaatilanteen mukaisesti. Kerrotaan viivästyksen syyt sekä niiden vaikutus järjestelyihin. Erityisesti häiriötiedottamista suunnataan kadun- ja kiinteistöjen käyttäjille.

Häiriötilanteet käsitellään työmaalla sisäisesti ja niistä tiedotetaan kaikille hankkeessa työskenteleville, jotta häiriötilanteet eivät toistuisi. Melusta, muusta haitasta ja poikkeavista työajoista ilmoitetaan kiinteistöille etukäteen paperitiedotteilla ja sähköisissä kanavissa.

6. VIESTINNÄN VÄLINEET JA KANAVALT

Viestintäkanavat ja niillä julkaistavat viestit sovitaan yhteisesti tilaajan kanssa. Esimerkiksi käytettäviä kanavia voivat olla:

Internetsivut (isot hankkeet): Sivun osoite ilmoitetaan tiedotteissa ja työmaatauluissa. Internetsivuille luodaan sähköinen palautekanava tai muu sähköinen yhteydenottotapa suoraan urakoitsijaan. Palautteen käsittelemiseksi voidaan perustaa louhintahiekan järjestelmään oma sähköpostiosoite.

Sosiaalinen media: Hankkeelle luodaan Facebook-sivu. Sivun kautta voidaan tiedottaa nopeasti hankkeen seuraajia. sivu mahdollistaa myös vuorovaikutuksen seuraajien ja urakoitsijan kesken. Sosiaalisen median kautta voidaan jakaa myös kuvia tai lyhyitä videoita työmaatapahtumista.

Työmatiedotteet: Työmatiedotteet jaetaan ympäristön kiinteistöihin. Tiedotteessa kerrotaan myös palaute sähköposti ja puhelinnumero, joista on mahdollista saada lisätietoa hankkeesta.

Media: Yhteistyö paikallismedian kanssa. Mahdollistetaan vierailut työmaalla ja tarjotaan aineistoa (kuvia, karttoja) artikkelien materiaaliksi.

Esittelymateriaali: Työmaajärjestelyistä ja -reiteistä voidaan tehdä työn etenemistä kuvaavia karttoja, joissa aikataulu on esitetty pelkistetyllä tasolla. Esittelymateriaali voidaan luoda esimerkiksi PowerPoint-esityksen muodossa. Drone-ilmakuvausta voidaan käyttää havainnollistamaan työmaatilannetta.

Palautekanava: Työmaalle perustetaan oma sähköpostiosoite, puhelinnumero ja/tai sähköinen palautekanava. Palautteeseen vastataan tilaajan kanssa sovitun määräjän puitteissa.

Pikaviestikanavat: WhatsApp-ryhmä tai sähköpostilista, jonka kautta lähiympäristön asukkaat ja käyttäjät saavat ilmoitukset esim. räjäytysten ajankohdista tai veden jakelun keskeytyksistä.

7. VIESTINNÄN ROOLIT JA VASTUUT

Viestinnän toteutusvastuu sovitaan yhteisesti tilaajan kanssa. Hankkeen alussa sovitaan kuka vastaa viestinnästä ja mitä viestejä osapuolet voivat tiedottaa. Työmaan aikataulun ja rajauksen pohjalta suunnitellaan, ja sovitaan, työmaa viestintä ja tiedotus.

Kirjataan osapuolten viestintävastuut:

- **Tilaaja** vastaa hankkeen yleisviestinnästä ja hankkeen virallisista tiedotteista.
- **Urakoitsija** vastaa työmaatilanteen tiedottamisesta, liikennejärjestelyistä, melua aiheuttavista työvaiheista ja muista häiriöistä.

Sovitaan viestintämateriaalin toteuttamisesta. Kuka laatii ja asentaa tiedotteet ja opasteet sekä muun tiedottamiseen käytettävän materiaalin

8. VIESTINTÄKALENTERI

Suunnitelma viestintätoimista.

Mitä	Missä, Milloin	Kohderyhmä	Keinot	Kuka vastaa
Tiedote	xx.xx.2021	Media, Hankkeen sidosryhmät	Julkaistaan ulkoisilla verkkosivulla välitetään medialle sekä sidosryhmille sähköpostilla	Vastaava työnjohtaja /projektipäällikkö kirjoittaa tekstit ja hoitaa sidosryhmä viestinnän. Tilaaja tarkistaa tekstin, julkaisee verkossa ja lähettää medialle.
Tilaisuus X aiheesta Z - varaa tila - laadi kutsu - lähetä kutsu - valmisteles esitys- ja viestintämateriaali - yms.	x.x.2021 klo 10.00 paikassa X.	Lähialueen asukkaat, yrittäjät.	- sähköposti, ilmoitus lehteen, paperiset kutsut	

Palautte sähköposti, puhelinnumero	jatkuva	Lähialueen asukkaat, yrittäjät, kadun käyttäjät	Palautteeseen vastaaminen	Vastaava työnjohtaja, työmaainsinööri, projektipäällikkö
Sosiaalinen media/ Facebook- sivu	jatkuva	Lähialueen asukkaat, yrittäjät, kadun käyttäjät, sivun seuraajat	Palautteeseen vastaaminen, työmaakuvien /videoiden julkaisut	Vastaava työnjohtaja, työmaainsinööri, projektipäällikkö

9. KRIISIVIESTINTÄ

Tilaaajan ja urakoitsijan projektihenkilöille luodaan oma WhatsApp- ryhmä nopean kriisiviestinnän kanavaksi. Ryhmään ilmoitetaan sovitut työmaatapahtumat:

- työtapaturmat
- vaara- ja vahinkotilanteet
- muut poikkeustilanteet

10. RAPORTOINTI

Louhintahiekka raportoi tilaajalle viestintään liittyvistä asioista työmaakokouksissa, palautteen määrästä ja laadusta. Sovituilla mittareilla, joissa kiinnitetään huomiota palautteen määrään ja laatuun.

Tuusulassa xx.xx.2021

Laatija: _____

Hyväksynyt: _____

Liite 2: Viestintäsuunnitelman arviointiperusteet

Taulukko 3. Arviointiperusteet

Arviointiasteikko	Välttävä	Tyydyttävä	Hyvä	Erinomainen
1. Tiedottaminen	0-5 pistettä Tarjoaja kuvaa karkealla tasolla, miten aikoo käyttää tilapäisten kulkureittien opaskylttejä. Kuvaa yksittäisin esimerkein jalankulkijoiden tai pyöräilijöiden poikkeusreittien opastusta. Kuvaa karkealla tasolla, miten muulla tavoin informoi ympäristöä työmaan tapahtumista.	6-10 pistettä Tarjoaja tunnistaa tilapäisten kulkureittien opastamisen tarpeet jossain määrin ja kuvaa, miten aikoo vastata niihin. Kuvaa jalankulkijoiden tai pyöräilijöiden poikkeusreittien opastusta. Tunnistaa ympäristön informaatiotarpeet työmaan tapahtumista jossain määrin, ja kuvaa, miten muulla tavoin informoi ympäristöä työmaan tapahtumista.	11-15 pistettä Tarjoaja tunnistaa tilapäisten kulkureittien opastamisen tarpeet ja kuvaa, miten aikoo vastata niihin. Kuvaa, miten opastaa jalankulkijoiden tai pyöräilijöiden poikkeusreittejä. Tunnistaa ympäristön informaatiotarpeet työmaan tapahtumista, ja kuvaa, miten muulla tavoin informoi ympäristöä työmaan tapahtumista. Pohjaa suunnitelmaansa aikaisempiin hyviin kokemuksiinsa ja kuvaa, miten aikoo kehittää tiedottamistaan urakka-aikana.	16-20 pistettä Tarjoaja tunnistaa tilapäisten kulkureittien opastamisen tarpeet ja kuvaa asiantuntevasti ja kattavasti, miten aikoo vastata niihin. Tunnistaa jalankulkijoiden ja pyöräilijöiden poikkeusreittien tiedottamisen haasteet ja kuvaa asiantuntevasti ja kattavasti, miten vastaa haasteeseen. Tunnistaa ympäristön informaatiotarpeet työmaan tapahtumista, ja kuvaa asiantuntevasti ja kattavasti, miten muulla tavoin informoi ympäristöä työmaan tapahtumista. Pohjaa suunnitelmaansa aikaisempiin hyviin kokemuksiinsa. Tunnistaa urakka-ajan tiedottamisen haasteet ja kuvaa asiantuntevasti ja kattavasti, miten aikoo kehittää tiedottamistaan urakka-aikana.
2. Vuorovaikutus	Tarjoaja kuvaa karkealla tasolla, miten aikoo hyödyntää sosiaalista mediaa, työmaa-aitoja, asukastiedotteita sekä asukasvuorovaikutustilaisuuksia vuorovaikutukseen kaupunkilaisten kanssa. Kuvaa yksittäisin esimerkein, miten aikoo hoitaa työmaata koskevat palautteet.	Tarjoaja tunnistaa jossain määrin sosiaalisen median, työmaa-aitojen, asukastiedotteiden sekä asukasvuorovaikutustilaisuuksien mahdollisuudet vuorovaikutukseen kaupunkilaisten kanssa ja kuvaa, miten aikoo hyödyntää niitä. Kuvaa, miten aikoo hoitaa työmaata koskevat palautteet. Pohjaa suunnitelmaansa aikaisempiin hyviin kokemuksiinsa ja kuvaa, miten aikoo kehittää vuorovaikutusta kaupunkilaisten kanssa urakka-aikana.	Tarjoaja tunnistaa sosiaalisen median, työmaa-aitojen, asukastiedotteiden sekä asukasvuorovaikutustilaisuuksien hyödyntämisen tarpeet vuorovaikutukseen kaupunkilaisten kanssa ja kuvaa, miten aikoo hyödyntää niitä. Kuvaa, miten aikoo hoitaa työmaata koskevat palautteet. Pohjaa suunnitelmaansa aikaisempiin hyviin kokemuksiinsa ja kuvaa, miten aikoo kehittää vuorovaikutusta kaupunkilaisten kanssa urakka-aikana.	Tarjoaja tunnistaa sosiaalisen median, työmaa-aitojen, asukastiedotteiden sekä asukasvuorovaikutustilaisuuksien hyödyntämisen tarpeet vuorovaikutukseen kaupunkilaisten kanssa ja kuvaa asiantuntevasti ja kattavasti, miten aikoo hyödyntää niitä. Pohjaa suunnitelmaansa aikaisempiin hyviin kokemuksiinsa. Kuvaa asiantuntevasti, miten aikoo hoitaa työmaata koskevat palautteet. Kuvaa asiantuntevasti ja kattavasti, miten aikoo kehittää vuorovaikutusta kaupunkilaisten kanssa urakka-aikana.
3. Yhteistyö sidosryhmien kanssa	Tarjoaja kuvaa karkealla tasolla, miten hoitaa yhteistyötä urakoitsijan, tilaajan, suunnittelijoiden, lähitalojen asukkaiden ja lähiympäristön kanssa. Kuvaa yksittäisin esimerkein, miten kaupunkilaiset saavat tarvittaessa yhteyden työmaan vastuuhenkilöihin.	Tarjoaja tunnistaa jossain määrin yhteistyötarpeet urakoitsijan, tilaajan, suunnittelijoiden, lähitalojen asukkaiden ja lähiympäristön kanssa ja kuvaa jossain määrin, miten aikoo vastata tarpeisiin. Kuvaa kaupunkilaisten mahdollisuuksia saada yhteys työmaan vastuuhenkilöihin. Pohjaa suunnitelmaansa aikaisempiin hyviin kokemuksiinsa ja kuvaa, miten aikoo kehittää yhteistyötä sidosryhmien kanssa urakka-aikana.	Tarjoaja tunnistaa yhteistyötarpeet urakoitsijan, tilaajan, suunnittelijoiden, lähitalojen asukkaiden ja lähiympäristön kanssa ja kuvaa, miten aikoo vastata tarpeisiin. Kuvaa kaupunkilaisten mahdollisuuksia saada yhteys työmaan vastuuhenkilöihin. Pohjaa suunnitelmaansa aikaisempiin hyviin kokemuksiinsa ja kuvaa, miten aikoo kehittää yhteistyötä sidosryhmien kanssa urakka-aikana.	Tarjoaja tunnistaa yhteistyötarpeet urakoitsijan, tilaajan, suunnittelijoiden, lähitalojen asukkaiden ja lähiympäristön kanssa ja kuvaa asiantuntevasti ja kattavasti, miten aikoo vastata tarpeisiin. Kuvaa kaupunkilaisten mahdollisuuksia saada yhteys työmaan vastuuhenkilöihin. Pohjaa suunnitelmaansa aikaisempiin hyviin kokemuksiinsa ja kuvaa asiantuntevasti ja kattavasti, miten aikoo kehittää yhteistyötä sidosryhmien kanssa urakka-aikana.
4. Häiriötekijöiden hallinta ja raportointi	Tarjoaja kuvaa karkealla tasolla, miten hoitaa lähitalojen asukas- ja yritystiedottamisen melusta ja muusta haitasta, sekä poikkeuksellisista työajoista. Kuvaa yksittäisin esimerkein, miten raportoi rakennuttajalle viestintään liittyvistä asioista viikoittain, mihin asioihin kiinnitetään huomiota sekä millaista aineistoa tuotetaan. Kuvaa karkealla tasolla, miten viestii häiriötekijöistä ja niiden vaikutuksesta ympäristöön.	Tarjoaja tunnistaa jossain määrin lähitalojen asukas- ja yritystiedottamistarpeet melusta ja muusta haitasta, sekä poikkeuksellisista työajoista. Kuvaa, miten raportoi rakennuttajalle viestintään liittyvistä asioista viikoittain, mihin asioihin kiinnitetään huomiota sekä millaista aineistoa tuotetaan. Kuvaa, miten viestii häiriötekijöistä ja niiden vaikutuksesta ympäristöön.	Tarjoaja tunnistaa lähitalojen asukas- ja yritystiedottamistarpeet melusta ja muusta haitasta, sekä poikkeuksellisista työajoista ja kuvaa, miten aikoo vastata tarpeisiin. Kuvaa, miten raportoi rakennuttajalle viestintään liittyvistä asioista viikoittain, mihin asioihin kiinnitetään huomiota sekä millaista aineistoa tuotetaan. Pohjaa suunnitelmaansa aikaisempiin hyviin kokemuksiinsa ja kuvaa, miten aikoo kehittää viestintää häiriötekijöistä ja niiden vaikutuksesta ympäristöön.	Tarjoaja tunnistaa lähitalojen asukas- ja yritystiedottamistarpeet melusta ja muusta haitasta sekä poikkeuksellisista työajoista. Kuvaa asiantuntevasti ja kattavasti, miten aikoo vastata tarpeisiin. Kuvaa, miten raportoi rakennuttajalle viestintään liittyvistä asioista viikoittain, mihin asioihin kiinnitetään huomiota sekä millaista aineistoa tuotetaan. Pohjaa suunnitelmaansa aikaisempiin hyviin kokemuksiinsa ja kuvaa asiantuntevasti ja kattavasti, miten aikoo kehittää viestintää häiriötekijöistä ja niiden vaikutuksesta ympäristöön.