

Osallistumis- ja viestintäsuunnitelma

Toukokuu 2025

**TURUN
RAITIO Tie**



Käsitteitä

*Puhumme suunnitelmassa viestinnästä ja vuorovaikutuksesta, sillä osallistuminen on yksi vuorovaikutuksen keino.

Viestintä

Viestintä on sanomien vaihdantaa ja merkitysten luomista. Se voi olla sanallista, ei-sanallista, visuaalista, tapahtua hetkessä tai digitaalisesti.

Osallisuus

Tunneperäinen kokemus, jonka kautta ihminen pääsee vaikuttamaan asioihin toimimalla aktiivisesti ja sitoutuneesti. Osallisuuden kokemus on henkilökohtainen ja rakentuu kuulluksi tulemisesta ja asian merkityksellisyydestä.

Osallistuminen

Toimiminen aktiivisesti yhteisössä ja päätöksenteossa.

Osallistaminen

Pyrkimys saada kaikki yhteisön jäsenet mukaan kehitystyöhön, tapoja toimia ja kehittää toimintaa.

Osallistava menetelmä

Käytännön harjoitus, jolla pyritään helpottamaan ihmisten osallistumista yhteisen tilannearvion tai suunnitelman tekemiseen.

Vuorovaikutus

Kattaa kaikki viestinnän, osallistumisen ja sidosryhmätyöskentelyn eri muodot, joilla edistetään hankkeen hyväksyttävyyttä.

Sidosryhmäyhteistyö

Kattaa kaiken sidosryhmien kanssa tehtävän tiedonvaihdon, keskustelun ja työskentelyn.

Sidosryhmävuoropuhelu

Viittaa sidosryhmien kanssa käytävään keskusteluun, esimerkiksi tilaisuuksissa, kokouksissa tai kyselyn avulla kerättyyn tietoon ja palautteeseen.



Sisällysluettelo

Käsitteitä

1. Johdanto

2. Yhdessä kohti Turun raitiotietä

- 2.1 Osallisuuden periaatteet
- 2.2 Osallisuusprosessi suunnitteluaihana
- 2.3 Osallistuminen eri suunnitteluvaiheissa

3 Viestinnän ja vuorovaikutuksen toteuttaminen

- 3.1 Viestinnän vastuut ja toimintatavat
- 3.2 Viestinnän ja vuorovaikutuksen tavoitteet
- 3.3 Kohderyhmät
- 3.4 Ydinviestit
- 3.5 Viestinnän teemat
- 3.6 Turun raitiotie -brändi
- 3.7 Ulkoinen viestintä ja vuorovaikutus
- 3.8 Sisäinen viestintä ja päättäjaviestintä
- 3.9 Vaikuttavuus ja seuranta

4 Rakentamisen aikainen viestintä ja vuorovaikutus

- 4.1 Rakentamisen aikaisen viestinnän ja vuorovaikutuksen periaatteet
- 4.2 Tähtäimessä rakentamisen aiheuttamien haittojen minimoiminen
- 4.3 Viestintä ja selkeät opasteet tukevat turvallisuutta ja saavutettavuutta
- 4.4 Yritystoiminta, erityistilanteet ja arkeologia huomioidaan



1 Johdanto

**TURUN
RAITIOTIE**



1 Johdanto

Turun raitiotien osallistumis- ja viestintäsuunnitelma kiteyttää hankkeen viestinnän, vuorovaikutuksen ja osallisuuden lähtökohdat, periaatteet, tavoitteet sekä keinot ja kuvaa muun muassa kanavia, kohderyhmiä ja toimenpiteitä.

Tavoitteemme on tukea turkulaisten mielipiteen muodostumista faktatiedolla. Korvaamme väärää tietoa oikealla. Kerromme avoimesti raitiotien vahvuuksista, heikkouksista, riskeistä ja mahdollisuuksista sekä sen merkityksestä Turun tulevaisuudelle ja kaupunkikehitykselle.

Haluamme tavoittaa turkulaiset mahdollisimman laajasti ja tuoda raitiotien suunnittelua kaupunkilaisille näkyväksi. Tavoitteemme on saada heidät tutustumaan raitiotiehen sekä antamaan oman panoksensa suunnittelutyöhön.

Turun Raitiotieallianssin viestintä- ja vuorovaikutustiimi vastaa tämän suunnitelman toteuttamisesta ja sen päivittämisestä yhdessä Turun kaupungin kanssa.



2 Yhdessä kohti Turun raitiotietä



2.1 Osallisuuden periaatteet

Suuret infra- ja joukkoliikennehankkeet herättävät paljon keskustelua asukkaiden keskuudessa ja mediassa. Kun on kyse oman elinympäristön ja arjen suurista muutoksista, on ymmärrettävää, että keskustelu on välillä hyvin tunnelatautunutta.

Suuriin hankkeisiin suhtautumiseen ja niiden hyväksyttävyyteen voidaan vaikuttaa hyvällä osallisuuden kokemuksella, avoimella tiedon jakamisella ja viestimällä oikeista asioista oikeaan aikaan. Teemme Turkuun ja turkulaisille sopivan raitiotien yhdessä.

Raitiotien osallisuustyö perustuu Turun strategiaan

Kaikkiin kolmeen Turun kaupungin kaupunkistrategian 2029 toimintalupaukseen sisältyy osallisuuden periaate. Periaatteet ovat asukas- ja asiakaslähtöisyys, vastuullisuus ja suvaitsevaisuus sekä uudistuminen ja yhteistyö. Raitiotien osallisuus perustuu näihin periaatteisiin. Raitiotie osaltaan toteuttaa näitä toimintalupauksia.

Turun kaupunkistrategian toimintalupaukset

Asukas- ja asiakaslähtöisyys

Asukas- ja asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että mahdollistetaan osallistuminen kaikille ja arvostetaan ja hyödynnetään asukkaiden ja palveluiden käyttäjien osaamista ja asiantuntijuutta.

Vastuullisuus ja suvaitsevaisuus

Vastuullisuus ja suvaitsevaisuus lupauksena sisältää kestävän kehityksen, yhdenvertaisuuden, tasa-arvon, esteettömyyden, saavutettavuuden ja läpinäkyvyyden periaatteet.

Uudistuminen ja yhteistyö

Lupaus uudistumisesta ja yhteistyöstä tarkoittaa kehitysmuutoksia, avointa yhteistyötä kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa sekä asukkaiden näkemistä voimavarana.



2.2 Osallisuusprosessi suunnitteluajana



2.3 Osallistuminen eri suunnitteluvaiheissa

Raitiotien toteutussuunnitteluvaiheen aikana tehdään katusuunnitelmaluonnokset kaikista raitiotien kaduista, tarvittavat puistosuunnitelmat sekä asemakaavamuutokset. Kaupunki vastaa hallinnollisesta prosessista ja niihin liittyvästä vuorovaikutuksesta. Raitiotieallianssin viestintä- ja vuorovaikutustiimi tukee tässä.

Aukkailla on mahdollisuus vaikuttaa suunnitelmiin

- Katu- ja puistosuunnitelmaluonnoksiin
- Katusuunnitelmaehdotusten nähtävillä oloaikana
- Asemakaavojen valmisteluaineistojen esittelyssä sekä
- Asemakaavaehdotusten nähtävillä oloaikana

Kaikki raitiotielinjan katusuunnitelmaluonnokset laitetaan verkkoon kommentoitavaksi vuoden 2025 aikana. Suunnitelmaratkaisista viestitään raitiotien viestintäkanavissa ja järjestetään esittelytilaisuuksia.

Valmiiden katusuunnitelmien virallinen kommentointimahdollisuus on myöhemmin suunnitelmien nähtävillä oloaikana.

Asemakaavojen valmisteluaineistojen esittely

Asemakaavoihin voi vaikuttaa kaavan osallistumis- ja arviointisuunnitelman mukaisesti.

Asemakaava-ehdotusten nähtävilläolo, 30 pv

Asemakaavaehdotukset ovat nähtävillä kaupunkiympäristön asiakaspalvelussa, Yliopistonkatu 27 ja verkossa turku.fi/kuulutukset.

Mahdolliset muistutukset jätetään kaupunkiympäristölle, joko kirjallisena: PL 355, 20101, Turku tai sähköpostitse kaupunkirakentaminen.toteutus suunnittelu@turku

Katu- ja puistosuunnitelma-luonnosten esittely

Suunnitelmaluonnoksia pääsee katsomaan ja kommentoimaan verkossa sekä tutustumaan niihin tilaisuuksissa.

Kommentteja voi lähettää myös sähköpostitse: info@turunraitiotie.fi

Valmiiden katu-suunnitelmaehdotusten nähtävilläolo, 14 pv

Suunnitelmat ovat nähtävillä kaupunkiympäristön asiakaspalvelussa, Yliopistonkatu 27 ja verkossa turku.fi/kuulutukset.

Mahdolliset muistutukset jätetään kaupunkiympäristölle, joko kirjallisena: PL 355, 20101, Turku tai sähköpostitse kaupunkirakentaminen.toteutus suunnittelu@turku



3 Viestinnän ja vuorovaikutuksen toteuttaminen



3.1 Viestinnän vastuut ja toimintatavat

Raitiotien toteutussuunnitteluvaiheen viestintää tekevät Turun kaupunki ja Turun Raitiotie Oy. Kummallakin organisaatiolla on omat, toisiaan täydentävät tulokulmansa raitiotien viestintään.

Päävastuu raitiotien viestinnästä on raitiotieyhtiöllä. Toteutuksesta vastaa Turun Raitiotieallianssin viestintä- ja vuorovaikutustiimi. Yhteistyö kaupungin ja Fölin viestinnän kanssa on tiivistä.

Raitiotien viestintä- ja vuorovaikutustiimi tuottaa sisältöjä, jotka tukevat kaupungin viestintätarpeita ja toisinpäin. Kaupunki vastaa päättäväiestinnästä sekä kansalaispaneelistä. Kaavoihin ja katu- ja puistosuunnitelmiin liittyvää vuorovaikutusta ja asukasosallisuutta tehdään yhdessä, hallinnollinen osuus on kaupungilla.

Turun Raitiotie Oy

Viestii, miksi raitiotietä suunnitellaan ja miten suunnittelu etenee.

Turun kaupunki

Viestii kaupunkikehityksen linjoista ja tavoitteista, joihin eri hankkeet liittyvät.

Turun Raitiotieallianssi

Viestintä sidotaan raitiotieyhtiön viestintään. Allianssilla ei ole omia ulkoisen viestinnän kanavia.

Föli

Ei aktiivista roolia suunnitteluvaiheen viestinnässä.

Runkolinjan ja tulevaisuuden joukkoliikennejärjestelmästä viestiessä huomioidaan raitiotie.



3.2 Viestinnän ja vuorovaikutuksen tavoitteet

Viestinnän ja vuorovaikutuksen avulla lisäämme tietoisuutta raitiotiehankkeesta sekä jakamalla ajankohtaista tietoa suunnittelutyöstä että kertomalla avoimesti raitiotien vaikutuksista.

Tarjoamme monipuolisia osallistumisen tapoja eri kohderyhmille niin, että he pysyvät ajan tasalla hankkeen etenemisestä ja pääsevät vaikuttamaan keskeisiin suunnitelmiin. Kerromme, mitä vaikutuksia osallisuudella ja vuorovaikutuksella on ollut.

Viestinnällä haluamme mahdollistaa sitä, että raitiotiehen liittyvä keskustelu perustuu faktatietoihin. Jokainen voi muodostaa oman mielipiteensä faktojen pohjalta.

Tavoitteemme

- 1. Haluamme tavoittaa turkulaiset mahdollisimman laajasti.** Tavoitteemme on saada heidät tutustumaan raitiotiehen sekä osallistumaan ja antamaan oman panoksensa suunnittelutyöhön.
- 2. Olemme läpinäkyviä.** Tavoitteemme on tukea turkulaisten mielipiteen muodostumista raitiotiestä faktoihin perustuen. Kerromme avoimesti raitiotien vahvuuksista, heikkouksista, riskeistä ja mahdollisuuksista. Korvaamme väärää tietoa oikealla.
- 3. Lisäämme ymmärrystä.** Tavoitteemme on tuoda raitiotien suunnittelua kaupunkilaisille näkyväksi. Kerromme raitiotien merkityksestä Turun tulevaisuudelle ja kaupunkikehitykselle.



3.3 Kohderyhmät

Raitiotiehankkeen viestinnän ja vuorovaikutuksen kohderyhmät ovat moninaiset. Siksi viestintää tehdään monikanavaisesti ja vuorovaikutuksen keinoja hyödynnetään kohderyhmälähtöisesti.

Ulkoisella viestinnällä ja vuorovaikutuksella haluamme ensisijaisesti tavoittaa kaupungin asukkaat, elinkeinoelämän toimijat ja median edustajat. Paikalliset yhdistykset ja järjestöt ovat tärkeitä sidosryhmiä ja viestinnän kanavia.

Asukkaat ovat erittäin monitahoinen kohderyhmä, ja pyrimme tavoittamaan ja osallistamaan heitä mahdollisimman monipuolisesti. Teemme sidosryhmäyhteistyötä esimerkiksi raitiotien kummiluokkien lasten, nuorisovaltuuston sekä vammais-, vanhus- ja monikulttuurisuusneuvostojen kanssa ja pyrimme muun muassa heidän kauttaan selvittämään mahdollisen raitiotien erilaisten käyttäjien tarpeita ja toiveita.

Raitiolinjan varren välittömässä läheisyyden asukkaisiin, yrityksiin ja muihin toimijoihin kiinnitetään viestinnässä erityistä huomiota. Merkittäviä ja haastavia suunnittelukohteita käydään läpi ja mahdollisuuksien mukaan suunnitellaan yhdessä lähialueella sijaitsevien toimijoiden sekä yritysten kanssa.

Raitiotiehanketta ohjaa ja seuraa useampi eri ryhmä, millä varmistetaan, että kaikki ovat tietoisia hankkeen etenemisestä.

Ulkoiset kohderyhmät

Asukkaat		Elinkeinoelämä		Yhdistykset ja järjestöt	
Media		Kiinteistö- ja maanomistajat		Opiskelijat ja oppilaitokset	
Rakennus- ja kiinteistöalan toimijat		Sote-kohteet			

Sisäiset kohderyhmät

Kaupungin päättäjät		Raitiotieallianssi		Muut liittyvät hankkeet	
Kaupungin henkilöstö		Viranomaiset			



3.4 Ydinviestit

**Raitiotieltä Turkuun
sujuvaa arkea ja
elinvoimaa**

Raitiotie tehdään kaikille käyttäjilleen

Raitiotien suunnittelun lähtökohta on raitiotien tulevat käyttäjät. Raitiotie on helppokäyttöinen, mukava ja esteetön liikkumismuoto, joka palvelee luotettavasti ja turvallisesti kaikenlaisia käyttäjiä.

Raitiotien myötä arki ja liikkuminen on sujuvaa myös tulevaisuudessa. Reitin varrelta löytyvät kodit, työpaikat, koulut, oppilaitokset, julkiset palvelut sekä kulttuuri-, harrastus- ja vapaa-ajan mahdollisuudet.

Kasvavan kaupungin joukkoliikennettä täytyy kehittää isommin harppauksin

Turku kasvaa vauhdilla, ja siksi joukkoliikennettäkin täytyy kehittää isommin harppauksin.

Raitiotie lisää joukkoliikenteen houkuttelevuutta ja parantaa joukkoliikenteen saavutettavuutta.

Raitiotie auttaa osaltaan liikenteen päästöjen pienentämisessä, kun liikkumiseen käytetään yhä useammin joukkoliikennettä.

Raitiotie tuo Turkuun uutta elinvoimaa

Raitiotie lisää Turun vetovoimaa ja elinvoimaa. Se lisää maan ja kiinteistöjen arvoa sekä houkuttelee Turkuun uusia asukkaita, yrityksiä, rakentajia, investointeja ja matkailijoita.

Raitiotie luo 12 kilometriä uutta kaupunkia: asuntoja, pyöräteitä, jalkakäytäviä, autokaistoja, viheralueita ja kunnallistekniikkaa.

Raitiotietä on suunnittelemassa Suomen kovimmat osaajat, joilla on vuosien kokemus muiden kaupunkien raitioteiden suunnittelusta ja rakentamisesta.

3.5 Viestinnän teemat

Raitiotien viestinnässä on viisi eri teemaa, jotka perustuvat tehtyyn aineistoanalyysiin raitiotien aiempien suunnitteluvaiheiden vuorovaikutuksesta ja median lähtötila-analyysiin. Teemat tukevat viestinnän tavoitteita ja kertovat raitiotiestä kaupunkikehityshankkeena.

Viestinnän teemat

1. Elinvoimaa ja kestävää kasvua

- Raitiotie on joukkoliikennehanke, mutta ennen kaikkea kaupunkikehityshanke. Se houkuttelee asukkaita, yrityksiä ja investointeja sekä matkailijoita ja vierailijoita. Mitä muuta raiteet tuovat mukanaan?
- Turun kaupungin tavoitteena on olla hiilineutraali vuoteen 2029 mennessä. Liikenteen päästöt ovat yli kolmannes kokonaispäästöistä. Miten raitioliikenne edistää liikenteen päästöjen vähentämistä?

2. Houkutteleva joukkoliikenne

- Miten joukkoliikenne muuttuu raitiotien myötä? Miten bussit kulkevat? Kerromme, liikenne-ennusteista ja joukkoliikenteen kuormituksesta tulevaisuudessa, ja miten raitiotie tukee koko joukkoliikennettä.

3. Turkuun ja käyttäjilleen sopiva raitiotie

- Raitiotien myötä syntyy 12 kilometriä uutta kaupunkia, kun kaikki raitioreitin kadut uudistetaan. Katutilan viihtyisyys paranee ja liikkuminen on sujuvaa.
- Raitiotie suunnitellaan kaikille käyttäjilleen. Kerromme, miten suunnittelussa huomioidaan raitiotien tulevat käyttäjät.

4. Tulot ja menot – miten raitiotie maksaa itsensä takaisin?

- Kerromme, mistä raitiotien kustannukset koostuvat ja miten ne jakautuvat sekä miten raitiotien kustannukset katetaan.

5. Pala Turun historiaa

- Arkeologia on Turun raitiotien erityispiirre. Raitiotie suunnitellaan sopimaan kaupunkiympäristöön parhaalla mahdollisella tavalla ja arkeologisilla tutkimuksilla lisätään tietoa alueen kulttuurihistoriasta.



3.6 Turun raitiotie -brändi

Raitiotien brändi-ilme on johdettu Fölin ja kaupungin visuaalisista ilmeistä. Brändi kokoaa alleen raitiotien ja allianssin viestinnän ja vuorovaikutuksen.

Viestinnän keinot

- Helppolukuiset sisällöt
- Selkeät esitykset ja materiaalit
- Havainnolliset kuvat, infograafit ja videot
- Asioiden perusteleminen faktoilla, tilastotiedolla ja esimerkeillä
- Asiantuntijoiden esille tuominen
- Monipuoliset osallistumisen tavat, jotka lisäävät ymmärrystä

**TURUN
RAITIOTIE**

**ÅBO
SPÅRVÄG**

**TURKU
TRAMWAY**

Turun raitiotien logo.



3.7 Ulkoinen viestintä ja vuorovaikutus

Ulkoisella viestinnällä haluamme ensisijaisesti tavoittaa kaupungin asukkaita, mediaa sekä eri yhdistysten, järjestöjen ja elinkeinoelämän edustajia.

Tavoitteena on, että raitiotie näkyy ja kuuluu laajasti sekä eri viestintäkanavissa että erilaisissa tapahtumissa.

Viestinnän kanavat

- Ulkoisen viestintämme kokoavana kanavana toimii **turunraitiotie.fi-verkkosivusto**, josta löytyvät ajankohtaiset uutiset, tiedotteet sekä keskeiset tiedot hankkeen etenemisestä ja aineistot.
- Raitiotiellä on **sosiaalisen median kanavat** Facebookissa, Instagramissa ja LinkedInissä.
- Raitiotien uutiset kokoaa **uutiskirje**, jonka sidosryhmät voivat tilata sähköpostiinsa.
- Sähköpostiin info@raitiotie.fi voi lähettää **kysymyksiä ja palautetta**.

Syksyllä 2025 toteutetaan:

- Kansalaispaneeli: puntaroivan demokratian menetelmä, jossa käydään tietolähtöisesti keskustelua satunnaisotannalla valitun joukon kanssa. Päätöksen paneelista teki kaupunginhallitus.

Toimenpiteitä 2024–2025

- **Tutustu raitiotien reittiin –tapahtumissa** tutustuttiin syksyn 2024 aikana jalan tai polkupyörällä linjaan suunnittelijoiden opastuksella.
- **Kummioppilaat** on valittu raitiolinjan varren alakouluista mukaan seuraamaan hankkeen etenemistä. Heille kerrotaan raitiotien suunnittelusta lapsille sopivalla ja innostavalla tavalla sekä opastetaan tulevia raitiotien käyttäjiä.
- **Kaikille avoin infotilaisuus** keväällä 2025 keräsi useamman sata kiinnostunutta linjoille.
- **Elinkeinoelämälle suunnatut tilaisuudet**. (Toteutetaan yhteistyössä eri tahojen kanssa, esim. yrittäjät, Kauppakamari, Keskustayhdistys)
- **Katusuunnitelmaluonnosten kommentointi verkossa ja tilaisuuksissa** syksyllä 2025.
- **Päätöksentekoaineistojen luonnosten** lausunnot ja kommentit syksyllä 2025.
- **Turun päivänä 21.9.2025** järjestetään raitiotien tapahtuma. Mukana on Raitiotieallianssin suunnittelijoita vastaamassa kysymyksiin ja osallistumassa keskusteluun.

Lisäksi raitiotiehankkeen etenemisestä kerrotaan **muissa tilaisuuksissa ja tapahtumissa** eri kohderyhmien tarpeiden mukaan.

3.8 Sisäinen viestintä ja päättävä viestintä

Raitiotieallianssi tekee suunnittelua tiiviissä yhteistyössä kaupungin kanssa. Allianssin toimintamalli ja käytännöt edistävät osaltaan aktiivista vuoropuhelua hankkeen eri sidosryhmien kanssa. Suunnittelun tekniikkalajit sekä suunnittelusta vastaavat pitävät yhteyttä viranomaisiin ja tekevät suunnittelua muiden käynnissä olevien hankkeiden kanssa.

Toimenpiteitä

- Kevään ja syksyn 2024 aikana järjestettiin suunnittelun keskeisille sidosryhmille **raitiotieinfoja** yhteistyön aloittamiseksi ja eri osapuolten kuuntelemiseksi.
- **Tilaajien (kaupunki ja raitiotieyhtiö) yhteiset kokoukset** pidetään säännöllisesti.
- **Raitiotieallianssin, kaupungin, Fölin ja Tiedepuiston viestijät** tapaavat säännöllisesti.
- Raitiotien **ohjausryhmässä on kaupungin johtavia virkamiehiä**. Ryhmä ohjaa vaikutusarviointien valmistelua ja koordinoi raitiotiehen liittyviä asioita kaupungin tasolla. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimii kaupunkisuunnittelujohtaja (jatkossa

kaupunkiympäristön palvelukokonaisuuden johtaja).

- **Joukkoliikenne- ja kaupunkiympäristölautakunnille** esitellään katu- ja puistosuunnitelmaluonnoksia syksyn 2025 aikana.
- **Kaupunginvaltuuston** infoissa ja seminaareissa käsitellään raitiotietä.
- **Koko kaupungin henkilöstölle viestitään säännöllisesti** raitiotiehankkeen etenemisestä mm. intrautisissa, kaupungin sisäisessä uutiskirjeessä sekä tarpeen mukaan erilaisissa henkilöstötilaisuuksissa.



3.9 Vaikuttavuus ja seuranta

Raitiotieallianssin avaintulostavoitemittarina on hankkeen julkisuuskuva, jota arvioidaan kvartaaleittain. Tarkastelupisteissä käydään läpi toimitetun median uutiset Turun raitiotiestä. Seuratut mediat ovat: Aamuset, Helsingin Sanomat, Turun Sanomat, YLE ja Åbo Underrättelser. Mediajulkaisuista analysoidaan, onko hankkeesta kirjoitettu positiivisesti, negatiivisesti vai neutraalisti, ja sävy pisteytetään. Analyysin tekee ulkopuolinen palveluntarjoaja.

Lisäksi viestinnän ja osallisuustoimenpiteiden onnistumista arvioidaan kanava- ja toimenpidekohtaisilla mittareilla, kuten

- Somejulkaisujen sitoutumisasteella, julkaisujen tavoittavuudella ja klikkaussuhteella
- Uutiskirjeen tilaajamäärän kehityksellä sekä uutiskirjeen tavoittavuudella ja klikkaussuhteella
- Suunnitelmista saatujen kommenttien ja palautteiden määrällä
- Tapahtumien kautta tavoitettujen henkilöiden sekä yritysten tai muiden keskeisten organisaatioiden määrällä
- Osallisuuden kokemuksella, jota mitataan esim. tilaisuuksista tehtävillä palautekyselyillä

Raitiotieallianssin viestintä- ja vuorovaikutustiimi raportoi allianssin projektiryhmälle työn tuloksista.

Arvioimme myös itse onnistumistamme ja kehitämme tekemistä kanavakohtaisten mittarien avulla ja saadun palautteen perusteella. Toimenpiteet tehdään aina harkitusti tavoitteisiin peilaten.



4 Rakentamisen aikainen viestintä ja vuorovaikutus



4.1 Periaatteet – tähtäimessä rakentamisen aiheuttamien haittojen minimoiminen

Raitiotien rakentamisen aikana viestintä ja vuorovaikutus noudattavat samoja periaatteita toteutussuunnitelmavaiheen kanssa.

Avoimella vuoropuhelulla pyritään jo suunnitteluvaiheessa purkamaan rakentamisvaiheeseen liittyviä huolia ja pelkoja. Tavoitteena on taata hyvä käyttäjäkokemus kaupungissa liikkuville. Työmaat voivat olla hidasteita, mutta eivät esteitä.

Rakentamisen aikana viestintää tehostetaan ja kohdennetaan erityisesti raitiolinjan välittömässä läheisyydessä oleville yrityksille, asukkaille ja alueella työskenteleville. Viestimme erityisesti rakentamisen edistymisestä ja liikennejärjestelyistä sekä haitoista, kuten melusta.

Keskeistä on tavoittaa oikeat sidosryhmät varhaisessa vaiheessa. Allianssilla on paljon kokemusta rakentamisesta Tampereen ja pääkaupunkiseudun raitiotiehankeista, ja karttuneita viestinnän ja vuorovaikutuksen oppeja sekä toimiviksi todettuja keinoja hyödynnetään laajasti Turun raitiotiellä.

Rakentamisvaiheessa Fölin rooli viestinnässä kasvaa suuremmaksi, kun

joukkoliikenteen reitit muuttuvat rakentamisen edetessä.

Tarkempi suunnitelma rakentamisvaiheen viestinnästä ja osallisuudesta tehdään kaupunginvaltuuston investointipäätöksen jälkeen.

Valmistaudumme jo suunnitteluvaiheessa

Rakentamisaikaan valmistaudutaan hyvissä ajoin myös viestinnän ja vuorovaikutuksen osalta. Jo suunnitteluajan aktiivisella sidosryhmäviestinnällä luomme pohjaa rakentamisajan poikkeustilanteiden sujumiselle.

Tapaamme ja osallistamme kaupungin sidosryhmiä läpi raitiotien suunnitteluajan. Tapaamisissa jaamme hankkeesta tietoa puolin ja toisin: kerromme sidosryhmille hankkeesta ja haemme heiltä tarpeita ja tietoa hankkeen ja vuorovaikutuksen suunnittelun tueksi. Tavoitteena on varmistaa, että allianssilla on tarvittava sidosryhmäymmärrys. Vuorovaikutusta eri sidosryhmien kanssa jatketaan läpi rakentamisen, ja ratkaisuja haetaan yhteistyössä ja ihmislähtöisesti.



4.2 Monikanavainen viestintä tavoittaa

Monikanavaista viestintää digitaalisissa ja fyysisissä kanavissa jatketaan läpi mahdollisen rakentamisajan. Viestintämateriaalit tehdään ymmärrettäviksi ja selkeiksi. Visuaalinen materiaali täydentää ja tukee tekstisisältöjä.

Rakentamisen aikana fyysiset viestintäkanavat ja -materiaalit korostuvat. Viestinnässä hyödynnetään erityisesti työmaiden aitoja ja kylttejä sekä suorajakeluita, jotta työmaa-alueiden läheisyydessä saa näkyvää ja selkeää tietoa poikkeustilanteista.

Poikkeustilaviestinnän ohessa maisemaan mahdollisimman hyvin sopivilla työmaa-aidoilla luodaan yhteisöllisyyttä, välitetään iloa kehittyvästä kaupungista sekä kerrotaan kaupungin historiasta. Näköesteiden aukot varmistavat, että työmaan etenemisen näkee omin silmin.

Yhteyttä pidetään suoraan asukkaisiin, taloyhtiöihin ja yrittäjiin erityisesti ennen työmaiden aloittamista, jotta varmistutaan siitä, että osaamme huomioida alueilla asuvien ja toimivien erityistarpeet. Työmaan aloittaessa tehdään aina suoraviestintää alueella.

Työmailla työskentelevät ovat tärkeä viestinnän kanava. Allianssi pitää huolen, että työmaiden työntekijöillä on tarvittavat tiedot alueella liikkuvien ohjeistamiseen. Toimimme yhteisten pelisääntöjen mukaisesti haittojen minimoimiseksi ja teemme työtä kaupunkilaisia arvostaen. Työmaan arjessa näkyy vastuullisuus, siisteys ja viestinnän läpinäkyvyys.

Alueella olevien fyysisten opasteiden ohella raitiotien digitaalisista kanavista saa ymmärrettävää ja selkeää tietoa poikkeusreiteistä ja -järjestelyistä. Yhteistyö kaupungin ja Fölin kanssa jatkuu rakentamisen aikana tiiviinä.

Viestintää ja vuorovaikutusta mitataan ja kehitetään läpi mahdollisen rakentamisajan. Saadun palautteen kautta viestintätoimenpiteitä muutetaan tarvittaessa erittäin nopeasti. Seurannasta kerrotaan tarkemmin tämän luvun lopussa.



4.3 Viestintä ja selkeät opasteet tukevat turvallisuutta ja saavutettavuutta

Poikkeusjärjestelyissä olennaista on turvallisuudesta huolehtiminen. Viestinnän keinot ja näkyvät opasteet varmistavat osaltaan, että rakentamisalueilla liikkuvat tietävät turvalliset poikkeusreitit. Vaihtoehtoisista reiteistä viestitään selvästi ja näkyvästi.

Turvallisuuden osalta erityisryhmien huomioiminen on erityisen tärkeää. Esimerkiksi lasten, vanhusten, liikunta- ja näkörajoitteisten sekä suomea osaamattomien tulee voida liikkua raitiotien rakentamisalueiden lähetyvillä turvallisesti ja mahdollisimman sujuvasti.

Teemme yhteistyötä monien eturyhmien kanssa tunnistaaksemme mahdollisimman hyvin saavutettavuuteen ja esteettömyyteen liittyvät haitat ja voidaksemme minimoida niitä.



4.4 Yritystoiminta, erityistilanteet ja arkeologia huomioidaan

Huomioimme yritystoiminnan ja erityistilanteet

Turun raitiotie kulkisi alueilla, joilla on paljon yritystoimintaa, kuten kivijalkakauppoja ja ravintoloita. Näillä alueilla rakentaminen aiheuttaa väistämättä haittaa. Sen vuoksi teemme hyvissä ajoin yhteistyötä rakentamisalueiden toimijoiden kanssa. Tämän yhteistyön tavoitteita on erityisesti kaksi: saada lisää ymmärrystä toimijoiden ja asiakkaiden liikkumisesta sekä tukea yritystoiminnan jatkuvuutta ja asiakasvirtojen säilyttämistä raitiotiehankkeella käytettävissä olevin keinoin.

Rakentamisen aikana teemme yrittäjille selväksi, keihin olla tarvittaessa yhteydessä, jotta nopea reagointi ja tiivis yhteistyö on mahdollista.

Työmaa-alueita rajaavia aitoja hyödynnetään viestinnässä varmistamaan, että alueella liikkuville on selvää, mitä avoimia liikkeitä alueella on ja mitä reittiä niihin kuljetaan turvallisesti.

Tarkkaa rakentamisaikataulua tehdessä otetaan mahdollisimman hyvin huomioon esimerkiksi tapahtumat, jotta rakentamisen haitat näille minimoidaan. Muun muassa Turun 800-vuotisjuhlallisuuudet ovat osa suunnittelua.

Yleisö pääsee ammentamaan arkeologiasta

Raitiotie on Suomen vanhimmassa kaupungissa poikkeuksellinen rakentamishanke, koska projekti on samalla mittava arkeologiahanke. Keskustassa raitiotien reitillä tehdään laajat arkeologiset kaivaukset, joihin investoidaan merkittävästi ja paneudutaan ajan kanssa. Tämä osuus hankkeesta antaa mahdollisuuden oppia uutta Turun ja koko Suomen historiasta.

Media ja kaupunkilaiset ovat olleet kiinnostuneita jo suunnitteluajana tehdyistä arkeologisista koekaivauksista, joista on viestitty raitiotien kanavissa ja kirjoitettu mediassa.

Kaivausten sidosryhmävuorovaikutusta ja viestintää laajennetaan rakentamisaikana, ja turkulaiset pidetään ajan tasalla löydöistä videoiden, kuvien ja uutistekstien kautta. Vuorovaikutus ja viestintä suunnitellaan tarkemmin osana rakentamishankkeen ja arkeologisten kaivausten valmistelua. Toteutussuunnitteluvaiheen aikana selvitetään, millä tavalla yleisö voisi tutustua kaivauksiin ja löytöihin tarkemmin.

**TURUN
RAITIOTIE**

Kiitos!

www.turunraitiotie.fi

