

6

Asiakaskokemus on kokonaisvaltaista



18

Kaupunkilaiset ovat paras silmäparimme

22

Tarkkuutta ja malttia ratin takana

STADIN 2-2018 RAKENTAJA

S T A R A N H E N K I L Ö S T Ö L E H T I



Pohjalla Hakiksessa

RUNDILLA 12

2 ■ 2018

6 **ASIAKASKOKEMUS**
Tea Karjalainen, Kai Tainio
ja Tarja Silventoinen

10 **KARTALLA**
Työkohteita Helsingissä

12 **RUNDILLA**
Hakaniemen halli
uudistuu

14 **YHDESSÄ**
Marko Kumpulainen,
Arto Turtiainen

18 **ETEENPÄIN**
Saatu palaute
on tärkeää

21 **VEMPAIN**
Pyörätiet puhtaaksi

22 **DUUNISSA**
Erika Eronen



4 **SNADIT**

16 **STARA NUMEROIN**

17 **3X Antti Rusko**

24 **STARARISTIKKO**



6

*Asiakas-
kokemus on
yhteinen asia*



22

*Tarkkana ja
rauhallisena
ajossa*

Olemme saaneet asiakkailta tunnustusta vaativien hankkeiden hyvästä hoidosta.

Hyvää asiakaspalvelua myös kaupunkilaisten parhaaksi

Olemme panostaneet asiakaspalvelumme kehittämiseen viime vuosina: kuuntelemme tilaaja-asiakkaitamme yhä tarkemmin, keräämme palautetta ja kysymme, mitä asiakkaat meiltä toivovat ja miten voisimme parantaa palveluamme. Mutta edelleen meillä on mahdollisuus kehittyä, varsinkin arjen yhteydenpidossa.

Meillä on taipumusta olla yhteydessä vasta ongelmien ilmaantuessa, joskus ei heti silloinkaan. Ennakoidaan, ollaan aktiivisia, pidetään asiakas aina ajan tasalla – juuri tätä meiltä asiakaskyselyjen mukaan toivotaan.

Usein pohdimme, ovatko asiakkaiden lisäksi kaupunkilaiset tyytyväisiä Staran toimintaan. Vaikka Stara onnistuukin tekemään työnsä yhdessä asiakkaan kanssa laaditun aikataulun puitteissa, kaupunkilaiselle rakentamisen tai peruskorjaamisen aiheuttama haitta saattaa tuntua

liian suurelta. Tästä hyvä esimerkki on Mechelininkadun peruskorjaus. Haasteista huolimatta olemme kohtuullisen hyvin aikataulussa. Kuitenkin liikenneruuhkissa seisovat kaupunkilaiset kokevat peruskorjauksen kestäneen jo turhan kauan. Tarvitsemme uusia keinoja lyhentääksemme erityisesti isojen työmaiden kestoa.

Olemme saaneet asiakkailta tunnustusta vaativien hankkeiden hyvästä hoidosta. Meklun lisäksi peruskorjaamme tällä hetkellä myös Hakaniemen hallia ja saneeraamme Kaasukelloa. Työmailla vieraillessani peruskorjausten haasteet ja vaikeus olivat selvästi nähtävillä. Näissä hankkeissa korostuvat Staran ja alihankkijoidemme ammattitaito ja osaaminen.

Kuinka voimme parantaa myös kaupunkilaisten mielikuvaa Starasta? Jokainen kohtaaminen on mahdollisuus. Myönteinen mielikuva rakentuu paitsi hyvin tehdystä työstä, myös arjen pienistä teoista ja muiden huomioimisesta esimerkiksi liikenteessä. Vastaavasti negatiivinen mielikuva muodostuu yksittäisistä virheistä ja huonosta käytöksestä.

Toivon kaikille hyvää loppuvuotta ja työn iloa vuodelle 2019! Pidetään Stadista huolta yhdessä asiakkaidemme kanssa ja kohdataan kaupunkilaiset iloisin mielin.

Timo M
toimitusjohtaja

STADIN RAKENTAJA

■ Päätoimittaja

Päivi Seikkula,
puh. 050 428 0516

■ Yhteystiedot

Ilmalankuja 2 L, PL 1660

■ Lehtitilaukset ja palaute

stara.viestinta@hel.fi

■ Toimitusneuvosto

Päivi Seikkula, Janne Saavalainen, Ville Alatyppö, Risto Alvikko, Kari Haapaniemi, Kari Kahila, Paula Peltonen

■ Toimitus

Otavamedia Oy

■ Tuottaja

Henna Tanskanen,
puh. 045 120 4801
henna.tanskanen@otava.fi

■ AD, taitto

Antti Pulkkinen,
antti.pulkkinen@otava.fi

■ Kannen kuva

Roope Permanto

■ Paino

Grano Oy

ISSN 2242-4792 (Painettu)

ISSN 2342-2106 (Verkojulkaisu)



4041 0955
Painotuote



KUVA → NINA DAEN

KUVAA TALVEN TÖITÄ

AURA-AUTOJEN PARAATI ensilumen sataessa, hiekoittaja työssään aamuauringon noustessa, lumen pudottajat vauhdissa – ikuista Helsingin talven töiden kauneus Staran kuvakisassa.

Kisa on avoin niin kaupunkilaisille kuin kaupungin työntekijöillekin. Siihen voi osallistua julkaisemalla kuva julkisella Instagram-tilillä hashtagilla **#lumistadi**.

Tuomaristo arvostaa kuvia työstä ja teoista, joiden ansiosta arki Helsingissä sujuu säällä kuin säällä. Talven duunit Stadissa -teemaa voi tulkita mielikuvitusta käyttäen. Kuva voi olla myös vanha, kunhan se on itse otettu. Erityisen arvokkaita ovat kuvat, joissa näkyy Helsingin maamerkkejä, tuttuja paikkoja ja kaupungin sykettä.

Kuvakisa on käynnissä helmikuun 2019 loppuun. Kaikkien osallistuneiden kesken arvotaan Lippupalvelun 100 euron lahjakortti. Lisäksi Stara neuvottelee parhaita kuvia ottaneiden kanssa kuvien lunastamisesta tavanomaisin kuvapalkkioin. Stara jakaa Instagramissa mielellään onnistuneimpia otoksia jo kesken kisan, mutta kuvaajilta pyydetään siihen erikseen lupa Instagramin kautta.

Kisan säännöt

Julkaise kisakuva julkisella tililläsi hashtagilla **#lumistadi** ja lähetä kisaan vain itse ottamiasi kuvia. Muista pyytää kuvattavilta lupa julkaisuun, jos kuva on lähikuva tai otettu muualla kuin julkisessa tilassa.

Huomioi myös Instagramin omat säännöt. Osallistua voi useammalla kuvalla. Voittajiin ollaan yhteydessä Instagramin kautta. Stara tallentaa kaupungin kuvapankkiin vain erikseen lunastetut kuvat.

Osallistumalla kisaan hyväksyt sen säännöt.

Ja sitten kamerat laulamaan!

BORKKA = KAHVI

Kahvi maistuu työn lomassa.



ILMASTOMUSKELIT KÄYTTÖÖN

TARTU TOIMEEN JA OTA ilmastomuskelisi käyttöön. Treenaa elämäntapasi ilmaston kannalta kestävämmäksi ja osallistu Ilmastotreeneihin. Treeneistä löytyy sekä isompia että kevyempiä keinoja muutoksen taltuttamiseksi.

Ilmastotreeneissä osallistujia ohjaa henkilökohtainen valmentaja parempiin arjen valintoihin asumisessa, liikkumisessa, ruuan käytössä ja kulutustottumuksissa. Esimerkiksi autoilun sijaan voi suosia hyötyliikuntaa, vähentää lihansyöntiä, nukkua viileässä ja lisäksi ekolaiskotella. Palkaksi saa terveyttä ja hyvinvointia.

Maksuton Ilmastotreenei-palvelu on tarkoitettu kaikille, jotka ovat kiinnostuneita ilmastoystävällisemmästä elämästä. Treeniohjelmat kestävät neljä viikkoa, ja valmennukseen kuuluu viikkokirje, valmennusvideoita, viikko-tehtäviä, suljettu FB-ryhmä sekä livechatteja.

Ilmastotreenei.fi-palvelun on kehittänyt HSY:n Ilmastoinfo.

Rekisteröidy: www.ilmastotreenei.fi

Jaa tekosi sometunnuksella #ilmastotreenei.

TIESITKÖ, ETTÄ

noin kolmasosa kaupungin työntekijöistä kärsii unettomuudesta. Pienikin elämäntapamuutos, esimerkiksi hyötyliikunnan lisääminen, voi vaikuttaa unen laatuun.



EXTREMEÄ KIVIKOSSA

” Kivikon urheilupuisto on lempipaikkani, jossa olen käynyt jo vuosia. Alue on valtava, ja harrastan siellä frisbeegolfia ja pyöräilyä eri muodoissa. Puistossa on maastopyöräilyreittejä ja dirt-rata. Kaarevalla ja töyssyisellä radalla pääsen haastamaan itseäni sekä kokemaan vauhdin hurmaa. Kivikon kentällä olen muuten saanut ainoan hole-in-one-heittoni frisbeegolfissa. Puistoon on hyvät liikenneyhteydet, joten suosittelen paikkaa kaikille.

Henri Koskelainen, vastaava työnjohtaja, kaupunkitekniikan rakentaminen

SIISTI AUTO ON MUKAVA

AJONEUVOJEN SIISTEYS on osa ajoturvallisuutta, ja autojen päivittäissiivous kuuluu jokaiselle kuljettajalle. Ajoneuvoissa ei myöskään saa tupakoida. Jo onnettomuusriskin takia irtotavaroita ei saa säilyttää ohjaamossa eikä lumiharjoja jalkatilassa.

Pimenevässä talvessa näkyvyys heikkenee, joten tuulilasi on hyvä pestä myös sisäpuolelta. Lisäksi valojen kohdistus on syytä tarkistaa säännöllisesti. Jos puhelin pirisee ajossa, niin aina on käytettävä puhelimen hands free -laitetta.

MEITÄ SUOSITELLAAN YHÄ ENEMMÄN

Tuore asiakastytyväisyystutkimus kertoo Staran toiminnan kehittyvän oikeaan suuntaan. Nettosuositeluindeksi eli Staraa suosittelevien ja meihin kriittisesti suhtautuvien asiakkaiden suhdeluku oli tänä vuonna 36,4. Nousua oli 1,5 prosenttia viime vuodesta.

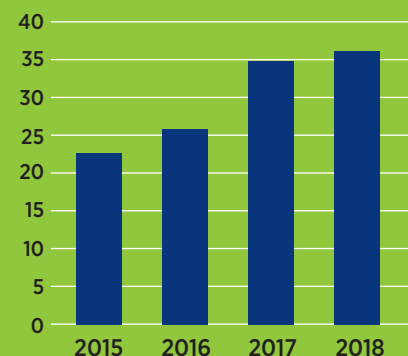
Kyselyn mukaan asiakkaat olivat tyytyväisimpiä Staran ammattitaitoisuuteen, toiminnan vastuullisuuteen sekä palvelujen monipuolisuuteen.

Sen sijaan vastaajat toivovat Staralta enemmän kehittyvyyttä, tehokkuutta ja aktiivisuutta. Myös aikatauluissa pysymisessä ja töiden kulusta tiedottamisessa koetaan yhä olevan haasteita, mutta molemmissa oli selvää nousua viime vuoteen verrattuna. Myös vastuuhenkilöiden arvioitiin olevan paremmin tavoitettavissa.

Noin 20 prosenttia vastaajista sanoi infrarakentamisen, infran ylläpidon, kiinteistöjen korjausrakentamisen ja ympäristönhoidon palvelujen kehittyneen parempaan suuntaan.

Asiakastytyväisyyttä tutkitaan vuosittain Questback-nettikyselyllä ja syvähaastatteluilla.

NETTOSUOSITTELUINDEKSIIN KEHITYS STARASSA



Ilahduttavia tekoja

Asiakaskokemus syntyy monista kohtaamisista. Tässä on muutama esimerkki siitä, miten Stara on ilahduttanut aivan pienimpiä kaupunkilaisia.

"Helposti lähestyttävä autonkuljettaja Pekka Vatanen ottaa niin lapset kuin muutkin huomioon työssään. Messuilla lapset pääsevät lakaisukoneen kyytiin ja haluavat jonottaa uusintakierrokselle. Elämys jää varmasti lasten mieliin."
Jari Kyngäs, työnjohtaja

Aitoon kumppanuuteen kuuluu se, että uskaltaa tuoda omaa asiantuntijuuttaan esiin oikeissa kohdissa, toteavat Kai Tainio, Tea Karjalainen ja Tarja Silventoinen.

”Toimitimme päiväkotikiukaan risuja ja sopivia lautoja majan rakentamista varten päiväkotilaisten toivomuksesta. Saimme tästä kiitosta, ja toteutamme mielellään vastaavanlaisia pyyntöjä ihan imagoamme ajatellen.”
Kim Rossi, vastaava työnjohtaja

”Saimme parissa viikossa Staralta maalit ja pensselit lasten katutaidetta varten. Olimme iloisesti yllättyneitä, kuinka nopeasti Stara otti kopin asiasta, joka lähti liikkeelle yksittäisestä ideasta. Nyt meluaitaa koristaa lasten maalaama satumetsä.”
Heikki Niiranen, johtaja, päiväkotikiukki

KESKUSTELU JA KUUNTELU VAHVISTAVAT KUMPPANUUTTA

Vaikka Staran tuote on niin sanotusti kunnossa, ei asiakaskyselyissä kuitenkaan ylletä parhaisiin arvosanoihin. Mitä staralaisten pitäisi tehdä, jotta arvosana nousisi?

TEKSTI → ANNA HAIKARAINEN KUVA → ANTON REENPÄÄ

ASIAKASKOKEMUKSEN kehittämissä on aina kyse kahden osapuolen välisen yhteistyön kehittämisestä. Huomion painopisteenä tulisi olla se, miten asioita tehdään, eikä pelkästään se, mitä tehdään.

– Vaikka toimeksiannot tehtäisiin aivan sovitun mukaisesti, se ei vielä takaa sitä, että asiakas olisi tyytyväinen, aloittaa johdon konsultti, yritysvalmentaja **Kai Tainio**.

Tainio on kehittänyt Staran toimintaa vuodesta 2010 lähtien muun muassa haastatteleamalla Staran asiakkaita.

– Staran vahvuus on vuosikymmenien tuntemus ja kokemus kaupungin infrasta, rakentamisesta ja ylläpidosta. Siksi Staralla on loistavat edellytykset tarttua hankkeeseen kuin hankkeeseen joustavasti. Tämä näkyy myös palautteissa: mitä kiireisempi tai monimutkaisempi työ on, sitä paremmin se soveltuu Staralle. Moni asiakas on sanonut, että Staran kanssa on helppo lähteä nopeissa toimeksiannoissa liikkeelle.

Toisaalta juuri tiukat aikataulut ja monimutkaisuus luovat arjen haasteita. Stara joutuu usein hyp-

päämään liikkuvaan junaan ilman tarkkoja suunnitelmia. Silloin saattaa kiireessä unohtua kertoa asiakkaalle töiden muutoksista.

Pienet asiat voivat ratkaista

Asiakkaan kanssa on kaksi peruskiveä: kustannusten hallinta ja aikataulussa pysyminen. Kun nämä pitävät jämkästi, asiakkaan huomio kiinnittyy pienempiin asioihin.

– Tärkeää on, mitä tapahtuu ennen työtä ja sen jälkeen ja miten hyvin asiakas pidetään ajan tasalla tilanteesta. Myös he joutuvat raportoimaan asioista eteenpäin, joten riittävän aikainen reagointi helpottaa asiakkaiden tilannetta, Tainio sanoo.

Esimerkiksi, jos talvella katuja auratessa huomaa, että liikennemerkki on kaatunut, kannattaa havainnosta ilmoittaa saman tien vastuuhenkilöille, niin asia tulee heti hoidettua.

Paljolti kyse onkin tiedonkulusta – mitä nopeammin tieto kulkee Staralta asiakkaalle, sen parempi. Tässä Stara on Tainion mukaan selkeästi petrannut toimintaansa.

Nykäise kaveria useammin hihasta

Vastaavan työjohtajan **Tarja Silventoisen** mukaan yhteydenpitoa asiakkaaseen ei välttämättä nähdä arjen kiireissä oman prioriteettilistan kärjessä.

– Onneksi olemme oppineet puhumaan talon sisällä enemmän. Kun näen kaatuneen liikennemerkin, kerron siitä kunnossapitoon ilman, että asiakas saa tästä erillistä tietoa. Tähän meidän pitää pyrkiä, ja se palvelee myös asiakkaan etua.

– Myös meillä pyritään siihen, että vastuuhenkilömme tuntee katutöiden lisäksi viherpuolen. Toisen työn ymmärtäminen kasvaa juuri yhdessä

HUOMION PAINOPISTEENÄ TULISI OLLA SE, MITEN ASIOITA TEHDÄÄN.



**"MYÖS TUNNESEIKAT
VAIKUTTAVAT
VIESTINNÄN
ONNISTUMISEEN."**

TEA KARJALAINEN



**"PUHUMME
NYKYISIN ENEMMÄN
TALON SISÄLLÄ."**

TARJA SILVENTOINEN



**"ON TÄRKEÄÄ
PITÄÄ ASIAKAS
AJAN TASALLA."**

KAI TAINIO

tekemisen kautta, painottaa tiimi-päällikkö **Tea Karjalainen** kaupunkiympäristön toimialalta.

– Staralla on monta yksikköä ja palvelua, joten sisäinen keskustelu on äärimmäisen tärkeää. Sen myötä oikeisiin asioihin osataan reagoida, Tainio painottaa.

Asiakkaan ja Staran välistä vuoro-keskustelua tuleekin lisätä, mieluiten kasvotusten.

– Sähköpostiviestin voi lähettää nopeasti tarkoittamatta mitään pahaa, mutta vastaanottaja voi tulkita sen ihan eri tavoin. Kun ottaa luurin käteensä, kuulee myös äänensävyä, Tainio sanoo.

– Itse harkitsen aina hetkisen ennen kuin lähetän sähköpostia. Toisaalta aikaa soittamiseen ei juurikaan jää, ja myös asiakkaan edustajat ovat kiireisiä. Sähköpostit luetaan varmemmin, huomioi Silventoinen.

Karjalainen muistuttaa, että myös tunnuseikat vaikuttavat viestinnän onnistumiseen.

– Jos viestiin kirjoittaa pelkkiä faktoja, ihminen voi kokea tullessaan vähätellyksi. Tunteita pitäisi tuoda viesteihin mukaan jollain tavalla, hän sanoo.

Yhteistä kehitystyötä asiakkaan kanssa

Kun Stara ja asiakas ovat samaa kaupunkikonsernia, Tainio kannustaa luomaan ja kehittämään mieluummin yhteisiä prosesseja ja toimintamalleja kuin rakentaa niitä erillään.

– Kun yllättää asiakkaan ja tekee ehdotuksen uudesta toimintatavasta, nousee asiakastytyväisyys kiitettävään, Tainio sanoo.

TOISEN TYÖN YMMÄRTÄMINEN KASVAA YHDESSÄ TEKEMISEN KAUTTA.



Yhteinen keskustelu kehittää tekemistä oikeaan suuntaan.

Silventoinen kertoo, että idässä onkin juuri kehitteillä uudenlainen urakkamalli.

– Käymme yhdessä keskustelua siitä, mitä asiakas Staralta tilaa ja miten me palvelun heille tuotamme.

– Se on hyvää keskustelua, jollaista ei ole yksityissektorin kanssa. Nyt käymme Staran kanssa huomattavasti syvällisemmin läpi muun muassa määriä ja palvelujen mitoituksia, Karjalainen hymyilee.

Viimeisimpänä mutta ei vähäisimpänä: aitoon asiakkuuteen kuuluu se, että uskaltaa tuoda omaa asiantuntemustaan esiin oikeissa kohdissa. Välillä se tarkoittaa sitä,

että uskalletaan sanoa asiakkaalle myös ei, jos pyydetty palvelu ei ole järkevä toteuttaa.

– Tämä on sitä lisäarvoa, jota annamme koko kaupungille. Voimme rehellisesti sanoa ääneen, jos näemme, että pyydetty työ olisi silkkää rahanhukkaa, Silventoinen katsoo.

– Kyllä. Arvostan kovasti sitä, jos minulle kerrotaan, että työssä ei ole järkeä, Karjalainen vahvistaa. ◀

Stara duunaa

Retkelle Longinojalle vai lahopuita tutkimaan? Stara on monessa mukana, käy tutustumassa.

1. Lahopuita tutkimaan

1. Kaupungin puistot

Jos kaupunkipuistossa lojuva puun runko tai pystyssä törröttävä lahopuu ihmetyttää, kyse on kaupunkiluonnon monimuotoisuuden vaalimisesta. Erilaiset lahopuut toimivat lukemattomien eliölajien ainoana elinympäristönä kaupunkioiloissa. Lahopuuta on myös elävien puiden sisällä enemmän tai vähemmän, ja tämän voi tunnistaa rungossa olevasta onkalosta. Lahopuita löytyy kaikista Helsingin puistoista ja kaupunkimetsistä. Hyvä lahopuujatkumo löytyy esimerkiksi Kaivopuistosta ja Niskalan aarnialueelta Keskuspuistosta.

2. Talvipuutarha koristautuu joulun

2. Helsingin Talvipuutarha, Hammarskjöldintie 1A

Talvipuutarhaan kannattaa lähteä ihastelemaan perinteisiä joulukukkia. Tunnelmalliset amaryllikset, hyasintit, joulutähdet ja jouluruusu kukkivat joulukoristeiden lomassa. Myös joulukaktus on kukassa. Joulukausi erilaisine ohjelmanumeroineen avautui 2.12. Loppuvuodesta kukkii myös jokavuotinen yleisövetonaula, valtava 130-vuotias Kamelia.

3. Pyöräteiden tehostettu talvihoito

3. Turvallinen talvipyöräily edellyttää väylien laadukasta kunnossapitoa. Pyöräilyä pyritään lisäämään tehostetulla talvihoidolla. Pääreiteiltä lumi poistetaan harjaamalla ja suolaamalla perinteisen aurauksen ja hiekoituksen sijaan. Talvihoidon priorisoituja reittejä ovat muun muassa Ruoholahti-Sörnäinen, Töölönlahti-Oulunkylä ja Pasila-Pitäjänmäki.

4. Tullivuorentien saneeraus

4. Tullivuorentie

Stara saneeraa Koillis-Helsingissä olevan Tullivuorentien, ja valmista on tarkoitus olla vuonna 2021. Tielle tulevat reunakivet, valaistus ja bussipysäkit korokkeineen. Samalla tie kapenee, ja sen turvallisuus paranee, kun ajonopeudet laskevat. Tullivuorentie sijaitsee Pilvenpyörteentien alueella, jonne rakennetaan uusi asuinalue noin 700 asukkaalle. Stara rakentaa myös koko Pilvenpyörteentien kunnallistekniikkoineen.

KUVA → JANNE SAAVALAINEN, ISTOCK, HELSINGIN KAUPUNKI, SAMI KIEMA

5. Päiväkoti Kruunuvuorenrantaan

5. Föglönkuja 1

Kruunuvuorenrannan ensimmäinen päiväkoti noin 140 lapselle valmistuu joulukuussa. Päiväkoti Borgströminmäkeen tulee myös yhteiskäyttötöila Kruunuvuorenrannan asukkaille. Rakennuksen koko on 1 600 m². Stara hankkeen kokonaisurakoitsijana on tehnyt muun muassa vedeneristykset, laatoitukset, vesikatkon puutyöt ja kaluste-asennukset. Alueelle nousee jatkossa lisää päiväkoteteja, koska Laajasalon lapsimäärä on kasvussa.

6. Retkelle Longinojan luontopolkulle

6. longinoja.fi

Malmiin läpi ja Kehä I:n ali Vantaanjokeen virtaavan Longinojan rannoilla viihtyy monipuolinen lajisto ja purosassa taimenet. Paikka on erinomainen retkikohde, sillä puroaktiivit ovat ennallistaneet sen yhdessä Helsingin kaupungin ja myös Staran kanssa viimeisen 15 vuoden aikana. Nyt Stara tuo kiviä ja soraa purotalkoisiin ja pitää aluetta siistinä. Juuri avatun luontopolun opasteiden rakenteet ovat Staran käsialaa.

7. Vuosaaren uusi tukikohta

7. Toimisto Pallokuja 3, halli Pallokuja 12

Vuosaaren rakentuu Staran sekä kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan uusi tukikohta. Kokoa sille tulee olemaan 8 996 neliötä. Tukihotaan sijoittuvat itäisen kaupungin katujen ja puistojen rakennus- ja ylläpitotyöt sekä niiden tukipalvelut. Tukikohtaan ajanmukaiset puu- ja metalliverstaat sekä korjaamo ovat molempien yhteiskäytössä. Lokakuussa toimisto- ja sosiaalirakennukseen sekä hallirakennukseen muuttivat kaikki muut paitsi kaupunkitekniikan ylläpidon talvihoitoyksikkö, jonka tilat valmistuvat vuoden 2019 syksyllä.

8. Maatullinpuisto

8. Moisiontie, Suopursuntie, Kortesuontie, Lähdeniityntie, Salotie

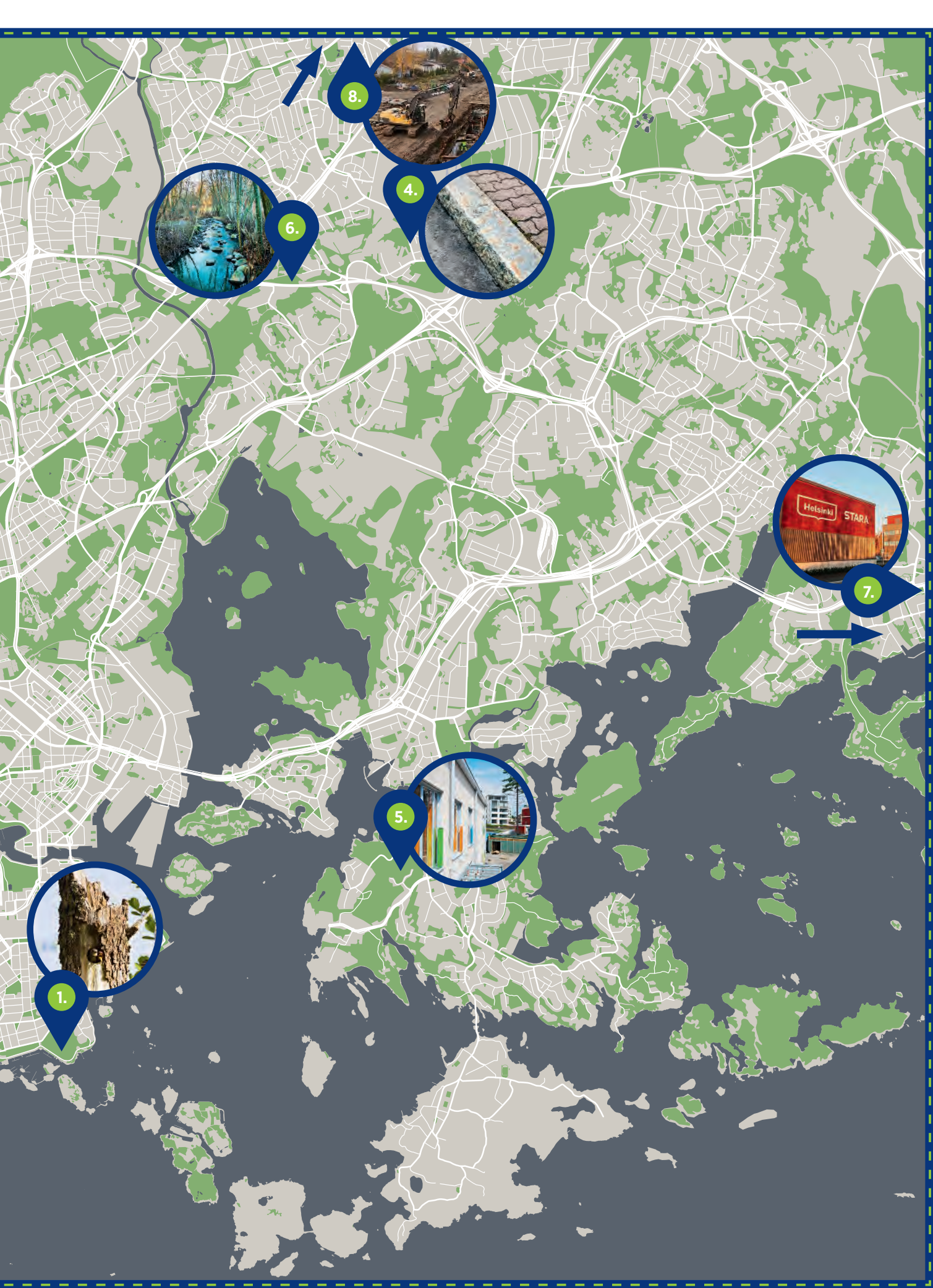
Stara saneeraa ja rakentaa uusia tonttikatuja, jalankulku- ja pyöräteitä, puistokäytäviä, vesihuoltojärjestelmiä sekä valaistus- ja kaapeliputkituksia Maatullinpuiston eteläosaan Tapaninkylään ja Suutarilaan. Osa niistä valmistuu jo ensi keväänä. Uusien katujen varteen on tulossa reilu 40 omakotitalotonttia. Omakotitontit ja kadut sijoituvat osittain nykyiselle puistoalueelle, joka vastaavasti pienenee. Puistoalue rakennetaan kuitenkin myöhemmin uudestaan.



2.



3.



RUNDILLA





UUSI ULJAS HAKANIEMEN HALLI

PERUSTUKSIA myöten kaivetusta montusta kohoaa aikanaan nykyaikaistettu Hakaniemen kauppahalli. Vuonna 1914 rakennetun hallin talotekniikka oli tullut tiensä päähän, ja koko rakennus on nyt remontissa. Hallitoiminta jatkuu väliaikaisessa väistötilassa.

Stara uusii hallin talotekniikan ja rakentaa uutta. Toinen kerros palautetaan suojelumääräysten mukaisesti myymäläkäyttöön, ja sinne tulee ravintolavaraus. Valmista arvioidaan olevan vuoden 2020 lopussa.

Toukokuussa alkaneet ensimmäisen kerroksen purkutyöt ovat loppusuoralla. Työmaan vastaava mestari **Riku Koponen** kertoo, että rakennuksen paalutukset ovat jo alkaneet, ja vanhat puiset paalut korvataan yli 400 teräspaalulla.

Kauppahallin kellariin tulee reilut 900 neliötä lisää. Tätä varten kaivetaan alaspäin kolme metriä, ja maata karrätään pois kolmisen tuhatta kuutiota. Kellariin sijoittuvat sosiaalityöt, kuiva- ja kylmävarastot sekä pääosa teknisistä tiloista. Rakennuksen esteettömyyttä parannetaan sisääntuloluiskalla, ja se on huomioitu myös hississä ja saniteettitiloissa.

TEKSTI → HENNA TANSKANEN KUVA → ROOPE PERMANTO



TEHTÄVÄ ROIHUVUORESSA

Kun Roihuvuoren palvelukeskuksen julkisivua remontoivat yritys teki konkurssin, Stara tuli apuun ja hoiti jättimäisen urakan loppuun.

TEKSTI → MATTI VÄLIMÄKI KUVA → ROOPE PERMANTO

LOKAKUUSSA 2018 Arto Turtiainen ja Marko Kumpulainen katselevat tyytyväisenä ison punatiilisen rakennuksen julkisivua. Vaativa urakka on valmis.

On kulunut melko tarkkaan vuosi siitä, kun kohteen vastaava mestari, määräaikainen projektipäällikkö Arto Turtiainen sai mielenkiintoisen puhelinoiton. Stara oli saanut tehtäväkseen hoitaa loppuun Roihuvuoren

palvelukeskuksen julkisivuremontin. Työn aloittanut rakennusliike oli mennyt konkurssiin.

Turtiainen muistaa hyvin, kun hän tuli paikalle ensimmäisen kerran.

– Kadulle näkyi vain pieni pätkä julkisivusta, joten ajattelin, että kylähän näin pieni talo remontoidaan nopeasti. Sitten lähdin kiertämään rakennusta ja olin ihmeissäni, kun sainkin kävellä melkein 400 metriä.

– Julkisivussa on lähes 4 000 neliötä, ja lattiapinta-alaa on huppeat 8 000 neliötä. Massiivinen rakennus on piilotettu hyvin ympäristöön, tilaajan edustaja, projektinjohtaja Kumpulainen huomauttaa.

Kumpulainen toimii kaupunkiympäristön toimialan rakennuttamisen yksikössä. Turtiaisen tarkemmat koordinaatit ovat Stara rakennustekniikka, rakennusprojektit.



Arto Turtiaisen ja Marko Kumpulaisen mukaan yhteistyö sujuu mukavasti ja jälki on on hyvää.

Salapoliisit työssään

Turtiainen kertoo, että ennen rakennustöiden aloittamista palvelukeskuksessa oli tehtävä salapoliisityötä. Oli saatava selville, mitä rakennuksessa oli jo tehty ja mitä oli edessä. Esimerkiksi julkisivua oli purettu siinä vaiheessa noin 30 prosenttia.

Tämän jälkeen osapuolet pääsivät neuvottelemaan muun muassa aikatauluista.



Roihuvuoren palvelukeskuksen julkisivuremontissa vanha tiiliverhoilu korvattiin uusilla tiilielementeillä.

Kumpulaisen mukaan yhteistyö Staran kanssa oli jo alusta lähtien helppoa.

– Kun työn tilaaja ja urakoitsija ovat samasta kaupunkikonsernista, niin asioiden sopiminen sujuu.

– Hyvin pian saimme palautetta siitä, että Staran myötä kohteen rakentamisen laatu nousi.

"Teki minkä lupasi"

Palvelukeskuksen julkisivuremontissa vanha tiiliverhoilu purettiin ja korvattiin uusilla tiilielementeillä. Vuosikymmenten varrella kostuneet lämmöneristeet poistettiin. Tilalle laitettiin uudet villat teräsrakenteessa, mikä tarjoaa seinärakenteeseen riittävän tuuletusraon. Lisäksi rakennuksen ulkoseinät tiivistettiin sisäpuolelta, mahdollisten vuotojen varalta.

– Talossa tehtiin julkisivuremontti, mutta samalla myös sisäilma-asiat pistettiin kuntoon, Kumpulainen kertoo.

Staralaiset uusivat rakennuksessa myös valaistusta ja vesikalusteita sekä jakoivat sisätiloja uusilla paloovilla. Tämän lisäksi talon isännöitsijä teetti esimerkiksi porraskohtaisten keittiöiden remontteja. Suurin osa talotekniikasta korjattiin.



– Vanhassa kohteessa on aina omat yllätyksensä. Esimerkiksi avattujen seinien sisällä oli uusimista vaativia sähköjohtoja. Onneksi asbestia tai kreosiittia ei rakenteista löytynyt, koska se olisi teettänyt paljon lisätöitä ja -kustannuksia, Turtiainen huomauttaa.

Lokakuussa 2018 kaikki lisätyötkin alkoivat olla valmiina, lukuun ottamatta alakerran keskuskeittiötä, jonka staralaiset niin ikään remontoivat. Väistötiloissa asuneet seniorit muuttivat keskuksen marraskuussa.

– Tilaajan näkökulmasta kaikki meni erittäin hyvin. Aikataulut pitivät ja työn jälki on hyvää. Stara teki sen, minkä lupasi, Kumpulainen kiteyttää. ◀

STARA NUM3R01N

Uutta turuilla ja toreilla

Mechelininkadun
urakkaan on uponnut

18 km
kaapelinsuojaputkea

2,4 km
hulevesiviemäriä

1,5 km
jätevesiviemäriä

2,4 km
vesijohtoa

yli 300
kaivoa

Kalliota on louhittu yhteensä

8 600 m³

Ala-Malmin Pekanraitille
ja torille on asennettu

betoni- ja luonnonkivetyksiä
9 600 m²

1,8 km
reunakiviä

29
valaisintolppaa

Kevennysrakenteisiin käytettiin
vaahtolasimurskettä

1 975 m³

Asiakaskokemuksen kehittäjä

Asiakkuuspäällikkö Antti Rusko tietää, että asiakkaamme eivät tee ostopäätöksiä vain teknisten ratkaisujen perusteella. Asiakaskokemukseen vaikuttavat myös tunteet.

TEKSTI → ANNA HAIKARAINEN KUVA → ROOPE PERMANTO

fakta

NIMI: Antti Rusko, 45 vuotta
TYÖNIMIKE: asiakkuuspäällikkö
TEHTÄVÄT JA VASTUUT: asiakastiedon ja myynnin kehittäminen
KOTIPAIKKA: kotoisin Göteborgista, asuu Helsingissä
HARRASTUKSET: soutu, matkailu, lenkkeily

1 MITÄ KAIKKEA KUULUU TYÖHÖSI?

Keskityn asiakastiedon ja myynnin kehittämiseen. Osaamisen kehittäminen liittyy muun muassa asiakaspalveluun, myyntiin ja asenteisiin. Asiakastieto on kalleinta pääomaa, mitä meillä on. Myyntityössä panostan kumppanuussuhteiden syventämiseen ja myyntiprosessin kehittämiseen.

2 MITÄ ASIAKASPALVELU TARKOITTA SINULLE?

Katson laajasti asiakaskokemuksen kokonaisuutta. Kun kokemus syntyy monista eri kohtaamisista asiakkaamme kanssa, niin itse työn tekemisen lisäksi myös muut osaset pitää olla kunnossa. Vastuullani on kehittää sitä fiilistä, mikä asiakkaalle jää tekemisestämme. Käytössämme oleva nettosuosittelevuindeksi NSI huomioi myös asiakkaan tunnetiloja. NSI on kehittynyt meillä myönteisempään suuntaan vuosi vuodelta.

3 MIHIN ASIAKASPALVELUSSANNE PITÄISI NYT PANOSTAA?

Kysytään mieluummin asiakkaalta, mitä tämä tarvitsee kuin että kerromme hänelle, mitä tuotteita meillä on tarjota. Myös win-win-tilanteet löytyvät arjesta helpommin kuin luulemme. Esimerkiksi, jos käytämme jossain asiakkaalle tehtävässä hankkeessa kalliimpia materiaaleja tietäen, että se alentaa myöhemmin ylläpitokustannuksia, niin molemmat voittavat.



PALAUTE ON ARVOKAS ASIA

Helsingin visiona on olla maailman toimivin kaupunki. Asiakaspalvelupäällikkö Tarja Posti uskoo, että yksi keino tavoitteeseen pääsemisessä on asukkailta saatava palaute.

TEKSTI → HANNA OJANPÄÄ KUVITUS → PETRI SUNI



HELSINGIN KAUPUNKI elää päivän jokaisena hetkenä. Asiakaspalvelupäällikkönä kaupunkiympäristön toimialalla toimiva **Tarja Posti** kertoo, että kaikkea työtä, mitä sen eteen tehdään, on mahdotonta seurata omin voimin.

– Kaupunkilaiset ovat paras silmäparimme, hän tiivistää.

Toimiva kaupunki

Kaupungilla kerätään tietoa palvelujen toimivuudesta monella tavalla. Yksi merkittävä osa keruuta on asiakaspalaute. Posti muistuttaa, että häiriöistä, joista aiheutuu itselle tai muille vaaraa, on myös jokaisen kaupunkilaisen velvollisuus ilmoittaa.

– Virka-aikana palautetta voi antaa henkilökohtaisesti asiakaspalvelupisteissä. Palautetta voi antaa myös sähköpostitse, kaupungin kotisivujen ja chatin kautta tai tekemällä vikailmoituksen, Posti listaa.

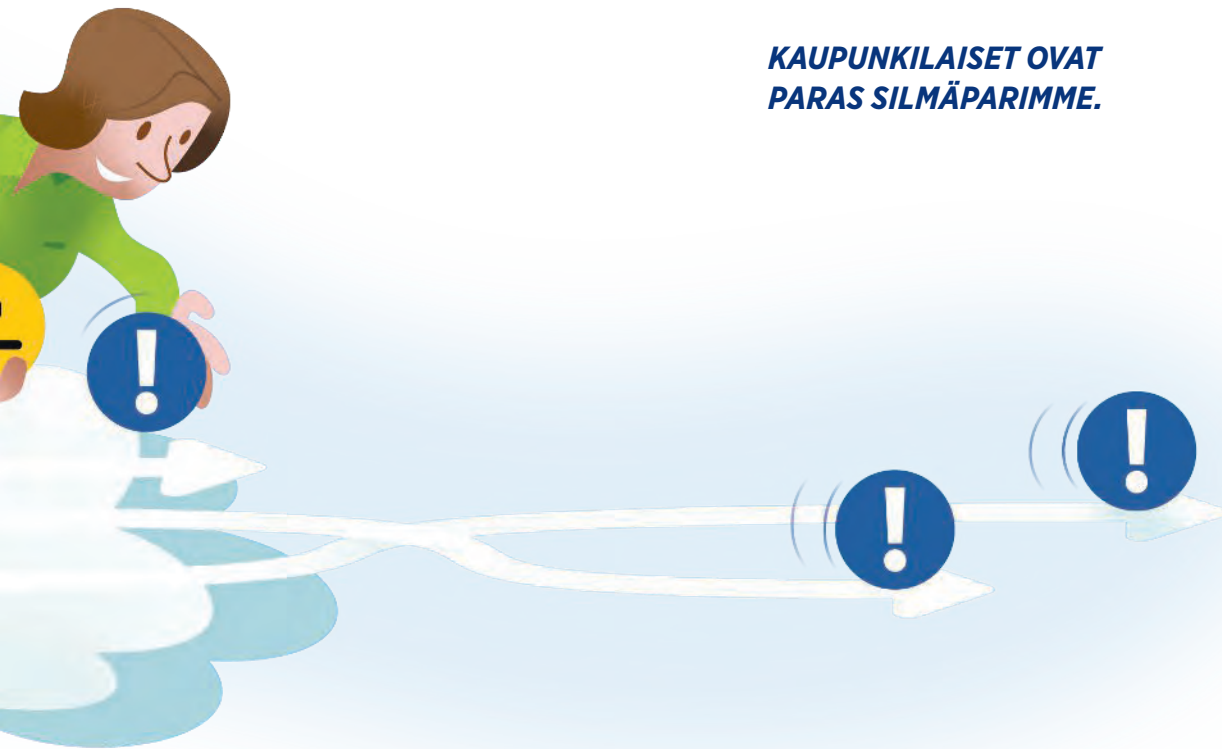
Kaupungin palautejärjestelmä on tekninen järjestelmä, joka on tehty palautteiden käsittelyyn. Lisäksi kaupungilla on ollut käytössä vuodesta 2006 lähtien asiakaspalvelusovellus ASPA.

– ASPA on ilmoituskanava vikailmoitusten ja kunnossapitopyyntöjen välittämiseen, kun taas kaupungin palautejärjestelmä on paljon laajempi järjestelmä, jolla voidaan myös hallinnoida palautteita ja vastata järjestelmän kautta suoraan asiak-

kaalle. Palautteen tilaa voi helposti seurata palautejärjestelmässä. Kaupunkitason tavoite on, että jokaiselle palautteen antajalle lähtee jonkinlainen vastaus seitsemän vuorokauden sisällä, Posti selventää.

Ilmoituksen jälkeen jokainen kunnossapitopyyntö kirjataan ASPAan, lajitellaan ja tarvittaessa siirretään eteenpäin asiantuntijalle. Käytännössä prosessi etenee niin, että kirjaamisen jälkeen palvelun tuottaja – kaupungin työntekijä tai yksityinen toimija – vastaanottaa korjaustyön ja kuittaa työn tehdyksi.

**KAUPUNKILAISET OVAT
PARAS SILMÄPARIMME.**



KUNNOSSAPITOILMOITUKSIA TULEE VUODESSA NOIN 25 000.



Ihmisten kesken

Kaupunkiympäristön toimialalla on asiakaspalvelussa kolme tiimiä: kunnossapito, liikenne ja pysäköinti sekä maanrakennus, yhteensä 30 työntekijää. Posti arvelee, että noin puolet kaupunkiin kohdistuvasta palautteesta tulee heille. Asiakaspalveluun tulevat palautteet välitetään ASPAssa. Sen avulla vikailmoitukset ja kunnossapitopyynnot kulkevat myös Staran työnjohtajille; myös ylläpidon tilaajilla on järjestelmään pääsy ja seurantamahdollisuus.

– Kunnossapitoilmoituksia tulee vuodessa noin 25 000.

Posti kertoo, että suoraan Staraan liittyvää palautetta tulee varsin vähän.

– Yleisiin alueisiin liittyvä palaute kuuluu kaupunkiympäristön toimialalle, vaikka monella alueella Stara hoitaakin näitä alueita. Meiltä kyllä

kysellään usein Staran yhteystietoja, ja joskus tulee työntekijöitä koskevaa palautetta. Ohjaamme ne alueen työnjohtajille.

Posti kertoo, että asiakaspalvelussa kehitetään jatkuvasti työn automatisointia.

– Työ on muuttunut viimeisen 15 vuoden aikana valtavasti. Tavoite on, että saisimme rutiininomaiset työt kokonaan pois asiakaspalvelusta. Silloin aikaa jäisi asiakkaan näkökulmasta oikeanlaisiin huoliin.

Parasta kiitosta työstään Posti saa, kun asukkaalta tulee positiivista palautetta.

– Kyllä se tsemppaa, kun sähköpostiin tulee viesti: ”En olisi ikinä uskonut, että tämä hoituu”. ◀

ASIAKAS ON PARAS TIEDONLÄHDE

Alko oli vuonna 2017 Kansallinen asiakaspalvelu -tutkimuksessa kaupan alan paras yhtiö ja toista vuotta peräkkäin Suomen toiseksi paras palveluyritys. Yhtiö on myös saanut kaikkien aikojen parhaan arvosanan asiakkaiden tyytyväisyyttä mittaavassa tutkimuksessa.

– Edelläkävijyys asiakaskokemuksessa on strateginen päätös. Haluamme tarjota Suomen parasta palvelua, asiakaskokemuspäällikkö Anne Pallaste kertoo.

Alkossa iso muutos palveluyritykseksi tapahtui 1990-lopulla, kun myyjät siirtyivät pois tiskin takaa. Seuraava suuri muutos tapahtui vuonna 2015, kun Alko avasi verkkokauppansa.

– Muutokset ovat pakottaneet meidät ajattelemaan asiakasta, johtamista ja asioita uudella tavalla, Pallaste toteaa ja jatkaa, että asiakas- ja henkilöstökokemuksen välillä on vahva yhteys.

Alkossa asiakaskokemusta mitataan säännöllisesti eri menetelmillä. Palautetta voi antaa kotisivujen ja chatin kautta tai puhelimitse. Nykyisin asiakasymmärryksen kerääminen onkin jatkuva toiminto.

– Meille on tärkeä kerätä asiakasymmärrystä eri näkökulmista: miten esimerkiksi sijoitumme suhteessa muihin toimijoihin. Samalla voimme arvioida, mitä voimme oppia palautteesta. Toistuu esimerkiksi tietyt teemat tai pystymmekö tunnistamaan eri asiakasryhmiä.

Pallaste painottaa, että parhaiten asiakaskokemus mitataan kohtaamisissa myymälässä tai verkkokaupassa. Sitä varten yhtiössä on määritelty tavoitteet asiakaskohtamisista.

– Meillä on 358 myymälää. Vastuu on meillä kaikilla. Tärkeintä on, että olemme valppaina siellä, missä asiakkaatkin ovat.

Talvipyöräilijän kaveri

Staralla on kehitetty pyöriteiden talvikunnossapitoon aivan uudenlainen harjauskone.

TEKSTI → MATTI VÄLIMÄKI KUVA → ANTON REENPÄÄ

PYÖRÄTEIDEN talvikunnossapitoon tarvitaan muun muassa aurausta, harjausta ja liukkaudenestoa. Siksi teillä voi olla yhtä aikaa useampi, erilainen kone. Pyöriteiden harjaus onkin likaista puuhaa, mikä näkyy jokaiselle tienkäyttäjälle. Lisäksi hiekoitukseen käytettävä sepeli pölyää varsininkin keväällä, ja sen poistamisessa on kova työ.

Nämä talvikunnossapidon haasteet innoittivat työnjohtaja **Samu Karjalaista** ideoimaan aivan uudenlaisen harjauskoneen.

– Wille-kaupunkitraktorin perään liitettävässä laitteessa harja on suljetussa tilassa ja samoin liukuhinna, joka kuljettaa aurauksesta jääneen lumen tai sohjon siististi tien viereen. Sama laite hoitaa myös liuossuolan levityksen. Kun Wille-traktorin eteen liitetään vielä aura, niin aurauksen hoito samalla kertaa, hän kuvailee.

Karjalainen sekä vastaava työnjohtaja **Pekka Stenius** ja kalustopäällikkö **Petri Jokela** korostavat, että Staran konepajalla rakennettu laite on vasta prototyyppi. Harjauskonetta ei ole vielä optimoitu esimerkiksi mahdollisimman pieneksi ja virtaviivaiseksi.

– Laitteesta kerätään käyttökokemuksia tulevana talvena ja sitä kehitetään edelleen, Jokela kertoo.

– Potentialiaa on paljon. Koneen avulla voi hoitaa pyöriteiden talvikunnossapitoa entistä tehokkaammin ja siistimmin. Sen ansiosta voimme ehkä käyttää tulevaisuudessa myös vähemmän hiekoitussepeliä, Stenius miettii.

Tarvetta pyöriteiden talvikunnossapidolle on jatkossa entistä enemmän, koska Helsinki on tehnyt strategisen päätöksen lisätä merkittävästi talvipyöräilyä kaupungissa.



Auraajan on varottava kadulla liikkuja. Hankalin katvealue on aivan hytjän vieressä, jonne kuljettajan on vaikea nähdä.

TARKKANA RATISSA

Auraamiseen on asennoiduttava avoimin mielin ja aistein, sanoo Erika Eronen. Ihmisten ja autojen välissä pujottelemisessa tarvitaan tarkkaavaisuutta ja kärsivällisyyttä.

TEKSTI → PIRKKO TUOMINEN KUVAT → ROOPE PERMANTO

KUN TALVI TEKEE TULOAN ja uninen kaupunki peittyy paksuun lumi-vaippaan, niin **Erika Erosen** puhelin soi puolen yön jälkeen. Silloin hänen on karistettava unihiekat silmistään ja kiirehdittävä tukikohtaan Hakamäenkujalle. Tiet on aurattava, jotta ihmiset pääsevät liikkeelle. Pääkadut *Maximossit doluptatum blautem vol* ja muut vilkkaat väylät pitäisi saada auki aamuseitsemään mennessä. Asuntokadut ovat vuorossa seuraavaksi.

– Jos on lumimyräkki, lähdemme usean kuorma-auton letkassa auroimaan Mannerheimintietä. Siinä menee tovi askarrellessa, ennen kuin pääsemme jatkamaan eteenpäin. Pienemmät koneet hoitavat jalkakäytävät ja pyörätiet, Eronen kertoo.

Puhelin pirisee yöllä myös silloin, jos tiet ovat liukkaita ja tarvitaan suolaamista tai hiekoittamista. Auraajat ja liukkaudentorjujat päivystävät öisin marraskuun puolivä-

listä maaliskuun loppuun. Erosen normaali työpäivä alkaa talvella kuudelta ja päättyy kahdelta.

– Yötyö ottaa välillä voimille, etenkin jos töitä on useampi yö putkeen. Toisaalta tykkään ajamisesta ja yössä on omanlainen fiiliksensä, kun kaupunki on lähes tyhjä, ja töitä saa tehdä omassa tahdissa.

– Meillä on tosi kiva työyhteisö ja yhteistyö esimiesten kanssa toimii hyvin, Eronen sanoo.



Aura-autosta on hyvä pysytellä riittävän kaukana. Auraajan on hyvä ottaa huomioon, ettei kulkija voi tietää, mihin auto on menossa.



Erika Eronen sanoo, että Helsinki ei pysähdy koskaan siksi, että tulee lunta.

Auraaminen on palvelua kaupunkilaisille

Lumimyräkän aikana lumet auraataan sivuun. Kun sade lakkaa, lumet kasataan ja ajetaan lumen vastaanottoaikoille.

– Kriittisemmistä paikoista lumi pitää saada nopeasti pois. Sellaisia ovat näkyvyyden takia esimerkiksi risteysalueet ja suojateiden läheisyys, Eronen sanoo.

Päivällä kun liikenne on vilkkaampaa, auraajan on oltava kärsivällinen.

– Asennoidun niin, että auraaminen vain on hitaampaa enkä hoppuile.

Kadulla liikkuvia Erosen on varoitava aina. Auraaja joutuu olemaan tarkkana myös pysäköityjen autojen takia.

Peruutusääni ja vilkkuva työvalo varoittavat tiellä liikkujia työssä olevasta ajoneuvosta. Hankalimmat katvealueet ovat hytin vieressä, jonne kuljettajan on vaikea nähdä.

– Olisi hyvä, että ihmiset pysyisivät riittävän kaukana ajoneuvosta ja opettaisivat myös lapset pysyttelemään sivummalla.

Auraajan on otettava joka tilanteessa huomioon, ettei kadulla kulkeva voi tietää, mihin suuntaan aura on milloinkin suuntaamassa.

– Oli sitten yö tai päivä, kaikki peilit ja peruutuskamera on katsottava aina, kun ajan yhtään mihinkään.

Öiseen aikaan on otettava huomioon liikenteessä olevat taksit sekä kaduilla kävelijät. Auraajan on hidastettava tarvittaessa vauhtia ja tarkistettava uudestaan kaikki suunnat.

– Koetan asennoitua avoimin mielin. Ystävällistä palautetta ja kiitosta on kiva saada, mutta moitteetkin pitää ottaa vastaan. Tein aiemmin töitä omakotialueella ja tutut asukkaat vilkuttelivat iloisesti, kun tulin auraamaan.

Eronen kertoo, että kritiikkiä tulee enemmän kesällä, kun puidenkaadot herättävät ihmisten tunteita. Kesäisin hän työskentelee puiden hoitajana.

Joskus Eronen on mennyt autamaan lapioinnissa tai kauhonut koneella suurimmat lumikokkareet pois, kun on nähnyt jonkun kaivavan autoaan lumivallin takaa.

– Se on hyvää suhdetoimintaa, ja siitä tulee hyvä mieli kaikille.

Kun Eronen katselee Youtube-videoita maailmalta, hän voi olla ylpeä työstään.























– Meillä on homma hyvin hanskassa. Helsinki ei pysähdy koskaan siksi, että tulee lunta, hän toteaa. ◀

ERIKA EROSEN VINKIT KAUPUNKILAISTEN KOHTAAMISEEN

- Malti on valttia.
- Asetu kaupunkilaisen asemaan ja laita omat tunteesi sivuun. Ota kiitokset, moitteet ja parannusehdotukset rauhallisesti vastaan.
- Ole kärsivällinen ja ystävällinen, myös silloin, kun saat ikävää palautetta.
- Jos jokin asia jää painamaan mieltä, älä pura tunteitasi vastaantulijalle, vaan puhu esimiehille tai työkavereille.

STARARISTIKKO

Numeroiduista ruuduista muodostuu avainsana. Löydätkö sen? Lähettämällä oikean avainsanan ja yhteystietosi sähköpostilla osoitteeseen stara.viestinta@hel.fi osallistut kahden leffalipun arvontaan. Vastausten tulee olla perillä 29.3.2019 mennessä. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

			DIILEISTÄÄN TUTTU LIIKEMIES puuton 			NAURATTAA? niemi-maa 			raaja 		
			KAN- KAAK- SI 						9		
			TOI- VAKKA KOVA VETO 			8			PERU- NOILLE 		
			PORRAS MES- SISSÄ 						HAI- TALLI- SIN 		
rypytön PUUTOKSIA 			JUHTA 			SUUN- TAUS 7			OIKUT- TELEVA VIIMEIS- TELLÄ 		
ALUEELLINEN NAINEN 5			RÄSY- KALA 			LIUSKA 			SOINI JU- TILA KIMP- PUJA		
OHJANNUT DAVID ITSENÄIS- TYMISTÄ Ranta- nen			AH- TOLA MOI- LANEN HAAPA- NEN SYNTY- VIA			ORPO VAPAU- TUA			12 NOS- TAT- TAA 		
LIIK- KEELLE- LAHTOJA 			JÄRVI 			SKANDAALISTA aseelle			10		
4			VAS- TUS- TAVIA SEL- VÄNA PIDET- TY MANSI- KILLE NAIN 11			SUORI- TET- TAVIA 			PAL- MIKOT LEI- LEJÄ OLET- TAA KIEL- TAJA		
KISKO KYN- NELLE 			VIL- JALLE HAR- HAA 3			KUULU KURRE RÖH- KIVA 13			KER- RATEN 		
pelkkä 			2			HEPAN MENOÄ IDÄSTÄ KUKA- TIES 			YH- DISTE- NAINEN 14		
PATARUMMUN AANI SIVIILI- PALVELUS 1			KUKA- TIES			HEPAN MENOÄ IDÄSTÄ MAR- RAS- POIKIA			SANTE- RI JA INARIN KESKUS ENNEN KUTIA 