

**Joukkoliikenteen linjastosuunnittelun asiakaskyselyiden
kehittäminen**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Liikennealan koulutus, insinööri (AMK) Riihimäen kampus
Syksy 2021
Miikka Tanskanen

Tekijä	Miikka Tanskanen	Vuosi 2021
Työn nimi	Joukkoliikenteen linjastosuunnittelun asiakaskyselyiden kehittäminen	
Ohjaajat	Ville Turunen	

TIIVISTELMÄ

Työn tarkoitus oli selvittää mitkä tavat toteuttaa joukkoliikenteen linjastosuunnittelun asiakaskyselyt olivat niiden tekijöiden mielestä hyviä. Tutkimusaineistona käytettiin joukkoliikenteen linjastosuunnittelijoiden haastatteluita. Kerättyä aineistoa käsiteltiin laadullisen tutkimuksen keinoine teemoittelemalla. Alkuperäiseen tutkimuskysymykseen ei voitu kerätyllä aineistolla vastata, joten tutkimuskysymys muutettiin muotoon "mitä joukkoliikenteen linjastosuunnittelun asiakaskyselyiden tekijät kokivat tärkeäksi kyselyissä?".

Tiettyjen asiakaskyselyiden kysymyksenasetteluiden tai teoreettisen metodin sijaan teemoittelu toi esille ne tarpeet, joihin linjastosuunnittelun asiakaskyselyllä pyritään vastaamaan. Nämä tarpeet voi jakaa kahteen teemaan: mitä kyselyltä halutaan, sekä mikä tekee onnistuneen asiakaskyselyn.

Kyselyiltä halutaan kolmea eri asiaa: uusia ideoita suunnitelmaan, suunnittelijan osaamisen haastamista, sekä materiaalia kuntapoliittisen päätöksenteon tueksi. Näihin tarpeisiin vastatakseen, on kyselyllä kerättävä laadullista aineistoa. Linjastosuunnittelun osallistamisen koettiin olevan onnistunutta vain, jos käytettiin laaja-alaisesti monia eri osallistamisen muotoja, linjastosuunnittelun alusta loppuun saakka.

Avainsanat Joukkoliikenne, kyselytutkimus, osallistava suunnittelu

Sivut 23 sivua

Author	Miikka Tanskanen	Year 2021
Subject	Improving customer questionnaires used in public transport network redesigns	
Supervisors	Ville Turunen	

ABSTRACT

The aim of the thesis was to find out what the planners felt were good tools to carry out a customer questionnaire used in public transport network redesigns. Interviews with public transport planners were used as a research material. The collected material was analyzed by theming which is a method of qualitative analysis. However, the original research question could not be answered with the collected material. Therefore, the research question was changed to “What do the authors find important about network redesign questionnaires?”

As opposed to certain specific ways of formulating questions or a theoretical method to make questionnaires, theming instead highlighted the needs which are fulfilled by network redesign questionnaires. These needs can be divided into two themes: what is wanted of a questionnaire and what constitutes a successful questionnaire.

Three things are wanted of a questionnaire: new ideas to the network plan, challenging of planners' expertise and, material to support the political decision-making process of a community. The questionnaire must collect qualitative material to fulfill these requirements. Participation of customers during network redesign process was deemed to be successful only if an extensive range of methods was used for participation from the beginning to the end of the planning process.

Keywords Participatory design, public transport, questionnaire survey

Pages 23 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tutkimuksen tietoperusta	2
2.1	Joukkoliikenteen järjestäminen	2
2.2	Osallisuus joukkoliikenteessä.....	4
2.3	Muut joukkoliikenteeseen liittyvät kyselyt.....	5
3	Aineisto ja menetelmät	6
3.1	Aineiston kuvaus	6
3.2	Aineiston kerääminen	7
3.3	Aineiston käsittely.....	8
3.3.1	Henkilötietojen käsittely	8
3.4	Laadullinen tutkimus.....	8
3.4.1	Laadullinen sisällönanalyysi	9
4	Tulosten esittely	9
4.1	ensimmäinen teema: mitä kyselyltä halutaan.....	9
4.2	toinen teema: mikä tekee onnistuneen osallistamisprosessin	13
4.2.1	Onnistunut osallistamisprosessi.....	14
4.2.2	Epäonnistunut osallistamisprosessi	19
5	Johtopäätökset	20
5.1	Tulosten tarkastelu	20
5.2	Yhteenveto.....	21
	Lähteet.....	22

Kuvat, taulukot ja kaavat

Taulukko 1: Haastateltavien ja organisaatioiden kuvaus	6
Taulukko 2: Osallistamisprosessin vaiheiden toteutuminen.....	13

1 Johdanto

Linjastosuunnitelma määrittelee tietyn alueen joukkoliikenteen reitit, vuorovälit ja muut ominaisuudet. Jotta linjastosuunnitelma vastaa mahdollisimman hyvin alueen asukkaiden ja muiden liikkujien tarpeisiin, on tiedettävä heidän tarpeistaan liikkumisen liittyen. Mitään valtakunnallista määrittelyä siitä, miten niihin liittyvät asiakaskyselyt pitäisi toteuttaa, ei kuitenkaan ole.

Suomen kotimaan liikenteen päästöt muodostavat noin 21 % suomen kaikista päästöistä. (Traficom, 2021) Hallituksen hiilineutraaliustavoitteet (Ympäristöministeriö, 2021) edellyttävät siten, että liikenteen päästöjä on vähennettävä nopeasti kestävien liikennemuotojen kulkutapaosuutta kasvattamalla. Käytännössä tämä tarkoittaa joko autoilun rajoittamista, tai muiden, kestävämpien liikenteen muotojen houkuttelevuuden lisäämistä. Joukkoliikenteen osalta tämä saattaa tarkoittaa esimerkiksi linjojen vuorovälien tihentämistä tai liikennöintiajan pidentämistä. Joukkoliikenteen linjastosuunnitelmat ovat käytännön mekanismi siihen, miten näihin tavoitteisiin vastataan.

Uusi koronavirus Covid-19 johti poikkeukselliseen tilanteeseen, jossa yhteiskunnan perustoimintoja ja yksilönvapauksia, esimerkiksi kokoontumisvapautta, oli rajoitettava taudin leviämisen välttämiseksi. Joukkoliikenteessä tämä on johtanut matkustajamäärien ja lipputulojen romahtamiseen, koska ihmiset ovat välttäneet joukkoliikenteen käyttämistä. Pitkällä aikavälillä tämä saattaa johtaa ihmisten liikkumistapojen muutokseen, eli siihen että työmatkaliikenne vähenee lisääntyneen etätöiden takia. Tämä tekee joukkoliikenteen kulkutapaosuuden kasvattamisesta vieläkin hankalampaa. Edellä mainitut haasteet tekevät entistä tärkeämmäksi sen, että saadaan kerättyä oikeaa tietoa oikeaan aikaan.

Oma kokemukseni asiakaskyselyistäni ja niiden analyysistä on kertynyt Päijät-Hämeen toimivaltaiselta joukkoliikenneviranomaiselta, Lahden Seudun Liikenteeltä, jossa olin työharjoittelussa kesällä 2018. Lahden Seudun Liikenne oli toteuttanut asiakaskyselyn osana runkolinjastosuunnitelmaa. Minkäänlaista opasta kerätyn aineiston analyysistä ei ollut, joten paljon joutui niin sanotusti soveltamaan itse. Merkittävää kokemusta laadullisesta tai tilastollisesta aineistosta minulla ei ollut, joten analyysiksi muodostui se, mitä pystyin

toteuttamaan Microsoft Excelillä. Valmiista aineistosta kävi ilmi, että kyselyn otos ei ollut edustava, vaan tietyt kaupunginosat olivat yliedustettuina. Osittain tämän perusteella lähdin miettimään, mikä olisi parempi tapa tehdä linjastosuunnittelun asiakaskysely.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on laadullisen tutkimuksen keinoin kartoittaa erilaisia tapoja tehdä linjastosuunnitteluun liittyvät asiakaskyselyt ja esittää sellainen tapa asiakaskyselyn toteuttamiseen, joka tuottaa suunnittelun kannalta hyödyllisintä tietoa. Tutkimuskysymyksenä käytin **”mitkä kysymykset ja tavat analysoida joukkoliikenteen linjastosuunnittelun asiakaskyselyitä ovat niiden tekijöiden mielestä hyviä?”**

Työn tavoitteena oli löytää mitkä kysymykset ja tavat analysoida joukkoliikenteen linjastosuunnittelun asiakaskyselyitä ovat niiden tekijöiden mielestä hyviä, ja tutkitun tiedon pohjalta mahdollisesti tehdä mallipohjainen kysely ja listaus eri tavoista analysoida ja tulkita asiakaskyselyiden vastauksia. Käytännössä tavoitteena oli selvittää, että tuottivatko asiakaskyselyissä käytetyt kysymykset hyödyllistä dataa suunnittelua varten ja että oliko kerätyn datan analysointi helppoa.

Työn edetessä selveni, että tutkimuskysymystä täytyy muuttaa, koska kerätty haastatteluaineisto ei olisi voinut tyydyttävästi tähän kysymykseen vastaamaan. Muutettu tutkimuskysymys on: **”mitä joukkoliikenteen linjastosuunnittelun asiakaskyselyiden tekijät kokivat tärkeäksi kyselyissä?”**

2 Tutkimuksen tietoperusta

2.1 Joukkoliikenteen järjestäminen

Joukkoliikenteen järjestämistavan ja toimintaympäristön ymmärtäminen auttaa hahmottamaan minkälaisia perustavanlaatuisia haasteita linjastosuunnittelutyössä on.

Joukkoliikenteellä tarkoitetaan ”Henkilöiden kuljettamista suurille henkilömäärille tarkoitetuilla liikennevälineillä. Tavallisesti joukkoliikenne on kaikille avointa reitti- ja aikataulusidonnaista linja-auto- tai raideliikennettä” (Liikennevirasto, 2018) Joukkoliikenteen suunnittelu eroaa henkilökohtaisten kulkutapojen suunnittelusta aikataulusidonnaisuuden

kannalta: yksityisauto on käytettävissä minä hetkenä tahansa, mutta joukkoliikennepalvelu on käytössä vain aikataulun mukaisesti.

Joukkoliikenne on nimenomaisesti isojen henkilömäärien kuljettamista rajallisella määrällä ajoneuvoja. Joukkoliikenteeseen pätee siten tietyt lainalaisuudet. Jarrett Walker (Walker, 2011, s. 118) on esittänyt, että joukkoliikenneorganisaation tehtävinä on toisaalta tarjota liikennettä kaikille, ja toisaalta maksimoitava joukkoliikenteen matkustajamäärät. Tämä kompromissi tarkoittaa, että alueella, jossa liikkujien asuinpaikat ja heidän kohteensa eivät ole jakautuneet tasaisesti, on jollain alueilla tiheämpi joukkoliikenteen vuoroväli ja jollain huonompi, toisin sanoen alueet eivät ole tasa-arvoisessa asemassa palvelutasoon nähden.

Osittain kuntapoliittisessa päätöksenteossa ja osittain linjastosuunnittelussa voidaan vaikuttaa siihen, mitkä painotukset tällä kompromissilla on: järjestetäänkö liikennettä vain vastaamaan kustannusvastaavasti kysyntään tiheästi asuttujen alueiden välillä, vai sallitaanko liikenteen subventio ja järjestetään liikennettä myös sinne, missä se ei ole liiketoiminnallisesti kannattavaa (lipputulot eivät kata järjestyskustannuksia).

Joukkoliikenteen järjestämiskustannukset on liikennöintisopimuksissa jaettu ajoneuvon tuntikohtaisiin, päiväkohtaisiin sekä kilometrikohtaisiin kustannuksiin. Tietyllä määrällä ajoneuvoja voidaan saada linjalle aikaiseksi tietty vuoroväli. Jos uudessa hankinnassa tilataan liikennettä käyttäen suurempaa määrää ajoneuvoja, on liikenteen määrä kasvanut, olettaen tietenkin, että liikenne voidaan järjestää yhtä tehokkaasti (liikennöintiolosuhteet ovat pysyneet samana).

Suomessa joukkoliikenteen järjestämisestä on säädetty laissa liikenteen palveluista (Laki liikenteen palveluista 320/2017), jossa määritellään alueelliset toimivaltaiset viranomaiset, jotka voivat päättää järjestävätkö he julkista liikennettä palvelusopimusasetuksen mukaisesti. Palvelusopimusasetus määrittelee miten toimivaltaiset viranomaiset voivat käyttää valtaansa. (Liikennevirasto, 2018)

Palvelusopimusasetuksen (EY 1370/2007) mukaisesti toimivaltainen viranomainen voi alueellaan kokonaisuudessaan, tai osin määrätä joukkoliikenteen toimivaltaisen viranomaisen järjestettäväksi. Käytännössä joukkoliikenteen järjestäminen tarkoittaa sitä, että toimivaltainen viranomainen hankkii liikennettä ostamalla ja solmimalla

liikennöintisopimuksia alueellensa yksityisiltä liikenteenharjoittajilta tai kuntayhtiöiltä. Joukkoliikennesuunnitelma on luontainen tapa määritellä liikenteen määrä ja ominaisuudet, kansalaisia osallistavalla tavalla.

2.2 Osallisuus joukkoliikenteessä

Suomi on edustuksellinen demokratia. Yksilön oikeudesta ”osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen” on säädetty suomen perustuslaissa. (Suomen perustuslaki 731/1999 § 12)

Kuntaliitto (Piipponen & Kurikka, 2020, s. 4) on määritellyt osallistamisen seuraavasti: ”Osallistamisessa kunta kutsuu kuntalaisia ja muita toimijoita osallistumaan johonkin jo melko määriteltyyn asiaan”. Tällainen asia voi olla esimerkiksi kuntaa tai sen osaa koskeva joukkoliikenteen linjastosuunnitelma.

Sorsa kuitenkin toteaa, ”Kuntien kaavoituksesta (MRL, 132/1999) poiketen HSL:n linjastosuunnitelmissa mikään laki ei suoraan velvoita kysymään asukkaiden mielipidettä. Joukkoliikennepalveluita suunnitellaan kuitenkin asiakkaita varten, joten on mielekäästä kuulla heidän mielipiteensä suunnitelmiin.” (Sorsa, 2021, s. 3)

Linjastosuunnittelun osallistamisprosessista on tehty aikaisemmin diplomityö (Frösén, 2009). Työssään Frösén on tutkinut, minkälainen malli olisi sopiva osallistamiseen Helsingin Seudun Liikenteessä, joka aloitti toimintansa seuraavana vuonna. Frösénin opinnäytetyö käsittelee niitä tapoja ja haasteita mitä saattaa tulla erilaisissa joukkoliikennesuunnittelun osallistamisprosesseissa, ei vaan linjastosuunnitteluun liittyen. Frösénin määrittelemää mallia on sittemmin käytetty HSL:n tuottamissa linjastosuunnitelmissa ja jatkokehitetty HSL:llä. Opinnäytteessään Frösén keskittyy enemmän niihin haasteisiin mitä asiakasvuorovaikutuksessa voi tulla, sekä mitä tietotarpeita asiakaskyselyillä voi täyttää. Frösénin työ ei kuitenkaan käsittele sitä, minkälaista tietoa linjastosuunnittelun asiakaskyselyllä olisi hyödyllistä kerätä.

Joukkoliikenteen linjastosuunnitelmiin liittyvästä osallistamisesta on tehty suomessa aiemmin tutkimusta asiakkaiden näkökulmasta siitä, miten he kokevat osallistamisen onnistuvan. (Sorsa, 2021)

Joukkoliikenteen linjastosuunnitelmien asiakaskyselyillä kerättävästä tiedosta tai sen analysoinnista ei ole tehty tutkimuksia. Itse asiakaskyselyiden tekijöiden, joukkoliikennesuunnittelijoiden näkökulmasta asiakaskyselyihin, ei ole tehty tutkimusta aiemmin suomessa.

2.3 Muut joukkoliikenteeseen liittyvät kyselyt

Liikenneviraston julkaisu ”suositus kevennettyjen liikkumistutkimuksen tekemisestä” (Kivari, Heltimo, Pastinen & Kiiskilä, 2014) käsittelee tilastollisia liikkumistutkimuksia, joiden tuottamaa dataa voidaan käyttää eri alueiden liikkumisen vertaamisessa. Suositus määrittelee miten valita oikeanlainen kyselyn toteutustapa, ajankohta ja otos, sekä antaa esimerkin kyselyn sisällöksi. Suositus on tarkoitettu pienemmille ja keskisuurille kaupunkiseuduille. Tällaista liikkumistutkimusta voidaan käyttää yhtenä lähtöaineistona linjastosuunnittelussa, ja esimerkiksi HSL toteuttaa liikkumistutkimuksen osana linjastosuunnitelmiaan (Haastateltavat, 2021). Käytännössä julkaisu ei määrittele miten linjastosuunnittelun asiakaskyselyt täytyisi toteuttaa, vaan toteaa ” Mikäli tietoa kerätään keskustelun herättämiseksi ilman yleistettävyyksivaatimusta, voidaan käyttää nettipalautekyselyitä tai muita otantaan perustumattomia kyselyitä (esim. jaettavat kyselyt), laadullisia menetelmiä (esim. käyttäjäpaneelit)” (Kivari ym., 2014, s. 19)

Liikenneviraston julkaisu ”Linja-autoliikenteen toistuvat asiakastytyväisyyskyselyt – Malli kyselyn toteuttamiseen” (Kiiskilä & Frösén, 2016) on joukkoliikenteen toimivaltaisille viranomaisille tarkoitettu suositus ja malli siitä, miten toteuttaa vuosittain toistettava linja-autoliikenteen asiakastytyväisyyskysely lähinnä liikennöintisopimusten kannusteita varten. Asiakastytyväisyyskyselyiden tulokset voivat myös toimia lähtötietona linjastosuunnittelussa, mutta asiakasymmärrystä niillä ei kerätä.

Kummatkin liikenneviraston suositukset käsittelevät liikkujista kerättävää tilastollista aineistoa. Tämä eroaa linjastosuunnittelun asiakaskyselyistä, joissa kerätään laadullista aineistoa asiakasymmärtämisen saavuttamiseksi.

3 Aineisto ja menetelmät

3.1 Aineiston kuvaus

Opinnäytetyön aineistona on tekijän keräämä haastatteluaineisto. Opinnäytetyötä varten haastateltiin yhteensä yhdeksää henkilöä. Haastateltavista kuusi on toteuttanut linjastosuunnittelun asiakaskyselyitä eri kokoisissa joukkoliikenteen toimivaltaisissa organisaatioissa Suomessa. Haastateltavista kolme henkilöä työskenteli muissa organisaatioissa, joiden toimenkuvaan ei kuulu linjastosuunnitelmien tai niihin liittyvien asiakaskyselyiden tekeminen (Traficom, Paikallisliikenneliitto). Nämä kolme haastateltavaa ja heistä kerätty aineisto jätettiin lopullisen tarkastelun ulkopuolelle. Haastattelujen kesto vaihteli 55 minuutista 1 tuntiin 38 minuuttiin. Taulukossa 1 on esitelty organisaatiot, joista haastateltavat ovat, sekä tiettyjä organisaatioita kuvaavia tunnuslukuja.

Taulukko 1: Haastateltavien ja organisaatioiden kuvaus.

viranomaisen	linjastosuunnitelman valmistuneisuus	suunnittelun kesto	palautteiden määrä suunnitelmassa	nousuja vuodessa (2018)	seudun koko	haastateltavat
HSL	suunnitteilla	alle vuoden	7 000	381 milj.	suuri	H4, H9
Föli	valmis, ei otettu käyttöön	useampi vuosi	1 000	26,6 milj.	suuri	H8
Linkki	valmis, ei otettu käyttöön	alle vuoden	439	7,4 milj.	keskisuuri	H5
Nysse	valmis, otettu käyttöön	useampi vuosi	5 000	40,2 milj.	suuri	H3

Pori	valmis, otettu käyttöön	alle vuoden	(ei saatavilla)	1,7 milj.	keskisuuri	H2
------	-------------------------	-------------	-----------------	-----------	------------	----

3.2 Aineiston kerääminen

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Teemahaastattelu on haastattelutapa, jossa haastattelija pyrkii luomaan mahdollisimman luontevan haastattelutilanteen antaen tilaa haastateltavan kokemuksille, samalla kuitenkin käyden läpi tietyt teemat kaikkien haastateltavien kanssa. Teemahaastattelu on luonteva tapa tiedon keräämiseen silloin, kun tutkitaan jotain täysin uutta, josta ei ole tietoa saatavilla etukäteen. Teemahaastattelu oli myös alkuperäisen tutkimuskysymyksen kannalta luonteva tapa hankkia tietoa; tarkoitus oli etsiä asiakaskyselyiden tekijöiden mielestä hyviä tapoja, ei esimerkiksi niinkään haastattelun kielellinen tarkastelu. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006)

Tietopohja päätettiin hankkia haastattelulla, koska virallisia ohjeita joukkoliikenteen linjastosuunnitelmien asukaskyselyiden tekemiseen ei ole, eikä niiden toteuttamisesta ole aiemmin tehty tutkimuksia. Haastattelut olivat siten luonnollinen tapa tutustua siihen, miten kyselyiden tekijät kokevat kyselyprosessin. Haastatteluilla pystyttiin myös saamaan käsitys siitä, että onko suomessa tarvetta uudelle linjastosuunnittelun asiakaskyselyiden rungolle.

Haastattelussa esille nostettavia teemoja olivat kyselyiden laatiminen, kyselyiden toteutus, sekä kyselyiden hyödyntäminen tai se mitä vaikutuksia kyselyillä oli linjastosuunnitelmaan.

Haastateltaviin otettiin yhteys sähköpostitse. Sähköpostissa mainittiin mistä opinnäytetyössä on kyse, ja miten sitä hyödynnetään. Haastateltaville ei toimitettu haastattelurunkoa ennen haastattelua.

Haastattelut toteutettiin 21.6.2021 – 11.10.2021 välisenä aikana. Haastattelut tehtiin internet-välitteisenä videopuheluna Microsoft Teams -ohjelmistoa käyttäen. Videopuhelua päätettiin käyttää, koska koronarajoitukset eivät välttämättä olisi sallineet normaalisti paikan päällä tehtävää haastattelua. Videopuhelu kuitenkin salli näköyhteyden haastateltavan ja haastattelijan välillä, mahdollistaen luontevan haastatteluympäristön. Haastattelusta tehtiin ääninauhoite OBS Studiolla.

3.3 Aineiston käsittely

Haastatteluista tehty ääninauhoite muutettiin tekstimuotoon, eli litteroitiin InqScribe -työpöytäsovelluksella. Litteroinnin suoritti tutkija itse.

InqScribe -sovelluksesta litteroitu aineisto vietiin tekstitiedostona analyysisovellus CATMA 6.3.1:een. CATMA on internetpohjainen tekstianalyysin työkalu, jolla on mahdollista koodata aineistoa, ja koodauksen perusteella tehdä suoraan tiettyjä visualisointeja sekä tietokantakomennoin voi tehdä muita analyyseja tai suodatuksia aineistosta.

3.3.1 Henkilötietojen käsittely

Henkilötiedolla tarkoitetaan tietoa, jota voidaan käyttää henkilön yksilölliseen tunnistamiseen. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi nimi, sähköpostiosoite tai valokuva. Opinnäytetyötä varten kerättiin henkilötietoina ainoastaan nimi ja sähköpostiosoite haastateltavien yhteydenottoa varten. Henkilötietoihin oli pääsy ainoastaan tutkimuksen tekijällä.

Haastattelun alussa jokaiselle haastateltavalle kerrottiin siitä, mitä henkilötietoja oli kerätty, ja miten ne liittyvät tutkimukseen. Kerrottiin myös haastateltavan anonymiteetistä ja siitä, miten haastattelun tuottamaa materiaalia hyödynnettäisiin opinnäytetyössä (anonymisoituina sitaatteina). Ennen haastattelun aloittamista jokaiselta haastateltavalta pyydettiin myös tutkimuslupa. Jos haastateltava ei olisi antanut tutkimuslupaa, ei haastattelua olisi jatkettu eteenpäin. Haastateltavalle ilmoitettiin siitä, miten he voivat ottaa yhteyttä tutkijaan, jos heillä heräsi jotain kysymyksiä.

3.4 Laadullinen tutkimus

Tämä opinnäytetyö on laadullista (kvalitatiivista) tutkimusta. Laadullisessa tutkimuksessa päätelmiä ei perustella tilastollisesti, vaan tutkimuksen pitävyys nousee mahdollisimman seikkaperäisestä ja avoimesta kuvauksesta siitä, miten johtopäätöksiin päädyttiin. Tämä eroaa tilastollisesta (kvantitatiivisesta) tutkimuksesta, jossa on ensiarvoisen tärkeää saada aikaiseksi mahdollisimman edustava ja validi otos, ja käyttää tilastollisesti luotettavia

analyysimenetelmiä. Laadullisessa tutkimuksessa samanlaisia menetelmiä ei ole käytettävissä aineiston laadun arviointiin.

3.4.1 Laadullinen sisällönanalyysi

Aineistoa tutkittiin laadullisen sisällönanalyysin (Vuori, n.d) keinoin. Sisällönanalyysi keskittyy siihen, mistä tutkittavat puhuvat ja mistä aineisto kertoo. Tutkimustapoina käytettiin aineiston koodaamista ja aineiston teemoittelua.

Aineiston koodaaminen tarkoittaa tiettyjen toistuvien sanojen merkitsemistä ja korostamista aineistosta. Koodaaminen oli osittain aineistosta lähtevää, eli uusia tunnisteita lisättiin sitä mukaan, kun aineistoa käytiin läpi. Koodaus eteni hyvin yleisistä tunnisteista, kuten ”miten” erittäin kontekstisidonnaisiin tunnisteisiin.

Aineiston teemoittelu tarkoittaa tiettyjen toistuvien teemojen havainnointia aineistosta. Aineistosta nousevat teemat eivät tarkoita samoja teemoja, kuin mitä on käytetty teemahaastattelun runkona, vaan ne ovat aineistosta siihen tutustumisen ja sen analysoimisen seurauksena koko aineistosta nousevia asioita. Teema ei voi olla myöskään asia, joka nousisi esille vain yhdessä haastatteluista, vaan teeman on läpäistävä koko aineisto.

4 Tulosten esittely

4.1 ensimmäinen teema: mitä kyselyltä halutaan

Linjastosuunnitelman toteutus lähtee aina jostain muutostarpeesta. Tällainen muutostarve saattaa esimerkiksi olla loppuva liikennöintisopimus tai jokin tuleva investointi.

Linjastosuunnitelman asiakaskysely ei kuitenkaan välttämättä liity mitenkään itse muutostarpeeseen, vaan asiakkaiden tarpeita pyritään ymmärtämään laajemmin. Saattaa olla, että asiakkailla on tarpeita, joita ei ole aiemmin huomattu, niin sanottuja ”piileviä tarpeita”. Linjastosuunnitelman aikainen osallistaminen voidaan täten nähdä myös eräänlaisena laadunvalvontana; että saadaan aikaiseksi mahdollisimman laadukas ja kattava

suunnitelma. Tällöin on suunnittelijan työnä sovittaa asiakkaiden tarpeet muutostarpeen kanssa yhteensopiviksi.

”meillä on tietenkin tiedossa linjojen matkustajamäärät ja näin mutta meillä ei oo tiedossa asiakkaiden piileviä tarpeita ja sitä meneekö ne autolla jonnekin ku ne ei pääse julkisilla nii tää on niinku just hyvä et saadaan just näitä tietoja ku sit voitaa saada uusia joukkoliikenteen käyttäjiä” H9

”miten me täs joukkoliikentees voidaan tätä meidän matkustusmäärää kasvattaa, niin kyllä meidän täytyy tuntea ne asiakkaiden tarpeet ja toiveet” H3

Kyselyllä voidaan haluta myös saavuttaa henkilöt, jotka eivät käytä joukkoliikennettä säännöllisesti, vaan autoilevat. Autoilijoiden näkökulman koettiin tekevän kyselyistä täydellisemmän, koska tällöin sen vastaajakunta saatiin paremmin koskemaan kaikkia kuntalaisia, eikä vain joukkoliikenteen käyttäjiä. Asiakasymmärryksen ja piilevien tarpeiden löytämisen koettiin tarkoittavan myös autoilijoiden tarpeita: niitä tarpeita, mitä joukkoliikenne ei tällä hetkellä voi täyttää, ja minkä takia autoilijat käyttävät autoa. Haastateltavat kuitenkin nostivat esille myös siitä, kuinka mahdotonta näiden tarpeiden täyttäminen on.

”sehän vastaisit todellisuutta enemmän, muutenhan me suunnitellaan niille käyttäjille yritetään niille parantaa muttei saada uusia käyttäjiä houkuteltuu taas, hieman niitä ei-käyttäjii kuuntelemalla, mut tietenkin täs tulee kysymys miten me saadaan se autoileva ihminen vastaamaan” H4

”noi on todella haastavii alueita saada vastaamaan semmoset alueet mis ei joukkoliikennettä tällä hetkellä juurikaan oo et koska siel ei oo sitä intressii sitä ei koeta välttämättä niinomaksi sitä joukkoliikennettä et lähdettä vastaamaan, et jos maantieteellisesti pitäis jotain mieltä mut sit jos mieltii niin ehkä ikäryhmien kautta löytyy ryhmiä koska tietysti koska kysely oli sähkösenä” H8

Asiakaskyselyillä pyritään ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja toiveita, mutta myös saamaan lisää ideoita: jotain sellaista mikä tekee linjastosuunnitelmasta täydellisemmän. Tässä mielessä linjastosuunnitelman aikainen osallistaminen on yksi laadukkaan

suunnitelman merkkejä. Linjastosuunnitelmaa tekee kuitenkin korkeintaan muutama suunnittelija, joten on luonnollista, että he eivät ole välttämättä tajunneet samoja asioita kuin itse joukkoliikenteen käyttäjät, joiden määrä saatetaan laskea sadoissa tuhansissa. Joskus saattaa olla, että vain yhdellä asiakkaalla on tullut se parhain idea mieleen.

”Se oli sekä osallistamista että sitten sitä tuleeko sieltä semmosia avauksia tai huomioita mitä me ei olla tossa tajuttu - - huomaa jos on liikaa asian päällä ei tuu kaikkee huomattuu.”

H5

”vaikka me kovin asiantuntijoita jotkut ollaankin nii ei me aina voida tietää mitä ihmiset sit loppupeleis halua et kyl se on aina hyvä haastaa myöskin sitä omaa osaamistaan et se on ehkä se suurin syy miks näit myöskin tehdään.” H9

”etenki sit jos avointa palautetta voinut jättää niin sieltä saattaa ihan todellisia helmiä löytää kuhan ne vaan niinku lukee läpi. voi olla tommosessakin massassa et jonkun asian on ymmärtänyt vaan yks ihminen, osaa heittää jonkun mahtavan idean ja sit sen tajuu et täähä ratkasis aika monta muutaki asiaa” H9

”meidän tarvii syvällisemmin ymmärtää minkälaisia on ne tarpeet ja mitkä tekijät sitten niinku kasvattaa sitä joukkoliikennettä joukkoliikenteen käyttöön myös siellä ryhmissä jotka ei ehkä tyypillisesti tulotason tai jonkin muun takia oo niitä niin sanottuja pakkokäyttäjiä.”

H3

Osallistaminen linjastosuunnittelussa on käytännössä tapa tehdä osallistamisesta suurempaa. Vaikka kuntapäätäjät päättävät asioista, on asia valmisteltu kansalaisilla. Tällä voidaan perustella esimerkiksi liikenteen lisäämistä.

”me tehtiin tosi paljon työtä sen eteen, että me ihan käytiin ne kaikki palautteet läpi sen lautakunnan kanssa ja tuotiin tavallaan se meidän asiakasymmärrys siihen päätöksentekoon jotta niillä yksittäisillä pienillä asioilla ei viimemetreillä tavallaan vesitetty sitä hyvää. Eli mä näen senkin tosi tärkeeks niillä kyselyillä tai sillä asiakasymmärryksen keräämisellä sen että se (suunnitelma) pystytään viemään loppuun asti ehjänä kokonaisuutena eikä sit viime metreillä tehdä liian heikoista syistä tavallaan muutoksia” H3

”yks tärke syy kysyä ihmisiltä on myöskin se et ollaan julkisen alan työntekijöitä ja päätöksiä tehdään joukkoliikennelautakuntaan ja siel on tietysti poliitikot ketkä siellä on elikkä heidät on sinne demokraattisesti kaikki valittu ja se on äkkiä myös semmosta väkeä joka arvostaa todella paljon sitä että sitä tietoa mitä asiakkaat on mieltä asioista” H8

”nä kyselyt oli tietysti niinku pääroolissa koska me tietosesti sit tähdättiin näihin päätöksiin jotka meidän joukkoliikennelautakunta teki niistä reiteistä ja sit kaupunginhallitus teki siit rahotuksesta elikkä meillä oli ihan selvät suuntaviivat siihen minkä takia näitä tehtiin” H8

Olennaista näille tarpeille on se, että pelkkä tilastollinen tieto ei riitä vastaamaan näihin päämääriin. Kaikki haastateltavat mainitsivat, että tärkeintä ja hyödyllisintä tietoa oli nimenomaan laadullinen tieto: se mitä kerättiin avoimilla kysymyksillä.

”toi auttaa siihen toi laadullinen että jos sieltä tunnistetaan sitten joku toive tai muu mitä ei voida toteuttaa vaika rahan takii tai muuten et sit osataan perustella se ja kertoa asiakkaille että päättäjille minkä takia tätä toivetta ei toteuttu vaikka se on noussut sieltä et sitten sais niitä linjaston kipukohtia sieltä ilmi” H9

Haastateltavat mainitsivat, että laadullinen tieto, eli avoimet vastaukset, olivat hyödyllisiä etenkin tarpeiden ymmärtämisessä ja ideoiden kartoittamisessa. Ainut kaikilla haastateltavilla yhtenäinen tapa tämän tiedon käsittelyyn oli kuitenkin sen lukeminen läpi. Tämä vie erittäin paljon aikaa, varsinkin jos vastauksia kyselyyn on tullut useita tuhansia. Haastateltavat painottivatkin, että laadullisen tiedon lisäksi on aina hyödynnettävä muita, määrällisiä tietolähteitä. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi kommenttien keräämistä Remixissä tai kysymällä asiakkailta mielipidettä tietyistä linjastoluonnoksista.

”nii täs mun mielestä niinku siin on sekä laatua että määrää jos me annetaan joku vaihtoehto jota voi kommentoida” H5

Joukkoliikennesuunnittelu on asiantuntijatyötä, jossa suunnittelija sovittaa yhteen asiakkaiden tarpeet muutostarpeen kanssa. Tässä on tärkeää huomata, että pelkän laadullisen tiedon ja osallistamisen lisäksi, on käytettävä muita määrällisiä tietolähteitä. Liikennettä ollaan kuitenkin suunnittelemassa kaikille, tai ainakin joukkoliikennettä käyttäville massoille, ja tällöin on tärkeää huomata, että asiakkaiden esittämiä ideoita voi

testata vain määrää vasten. Tapoina testata asiakkaiden esittämien ideoiden soveltuvuutta käytettiin esimerkiksi pulssikyselyä, asiakaspalautteiden määrän seuraamista remixissä, sekä vertaamalla kyselyaineistoa muihin määrällisiin lähteisiin.

Linjastosuunnittelun asiakaskyselyllä voidaan nähdä siis täyttävän kolme erilaista tarvetta: asiakkaiden ymmärtäminen, ideoiden kerääminen, ja poliittisen päätöksenteon eteenpäin vieminen. Alusta loppuun asti viety linjastosuunnitelman aikainen osallistaminen voidaan nähdä takeena laadukkaalle linjastosuunnitelmalle.

4.2 toinen teema: mikä tekee onnistuneen osallistamisprosessin

Aineistosta voidaan erottaa muutamia yhteisiä tekijöitä eri osallistamisprosesseissa. Nämä on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2: Osallistamisprosessin vaiheiden toteutuminen.

	Föli	HSL	Linkki	Nysse	Pori
kysyi alussa määritelmiä (poliittinen keskustelu)	kyllä	ei	kyllä	kyllä	ei
Useampi versio linjastosta	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä	ei
Käytti Remixiä	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä	ei
julkaisi kerätyn aineiston tai koosteen siitä	kyllä	ei	kyllä	ei	kyllä
Useampi tapa osallistaa	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä	ei

Se että tiettyjen organisaatioiden toiminnassa on ollut havaittavissa vahvaa korrelaatiota ei tietenkään kerro siitä, että juuri nämä asiat ovat johtaneet siihen, että linjastosuunnittelun osallistaminen oli onnistunutta.

4.2.1 Onnistunut osallistamisprosessi

Käytännössä kaikki osallistamisprosessit alkoivat niin sanotusti tyhjältä pöydältä: oletus on siis, että nykyisen linjaston sijasta saatetaan toteuttaa täysin erilainen linjasto. Poikkeuksena HSL, joka tekee niin paljon linjastosuunnitelmia, että edellisistä on pakostakin jotain rajoitteita tulossa uuden suunnitelman alueelle. Prosessit saattoivat alkaa hieman eri syvyydeltä: etsitäänkö ohjaavia suuntaviivoja (ns. poliittinen keskustelu siitä, minkälainen verkosto halutaan), vai kysytäänkö suoraan asiakkailta ideoita ensimmäiseen luonnokseen. Tämä ero selittynee sillä, että aineiston suurimmalla organisaatiolla HSL:llä on suunnitteluohje, joka määrittelee paljolti mahdolliset palvelutasot alueittain.

Tyhjältä pöydältä aloittaminen tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakaspalautetta kerätään alusta alkaen. Tämän voi toteuttaa kyselyillä, tai kuten Jyväskylässä tehtiin, käyttämällä konsulttia suunnittelijan haastajana.

”lähtökohta oli oikeestaan se, että meil oli konsultti apuna siinä työssä, ja se kilpailutettiin periaatteella, että konsultti tekee linjastosuunnitelmaa yhteistyössä meidän kanssa, ei niin että se tekee sitä yksin, vaan se on semmone vuorovaikutteinen suunnittelu jossa tavallaan me tuodaan sitä paikallistuntemusta ja meidän osaamista ja toisaalta konsultin rooli on tehdä uusia avauksia ja haastaa meidän näkemyksiä linjaston osalta” H5

”ei lähde tekee niit suunnitelmia vain suunnittelijan ammattitaidolla vaan otettas siihen ne asiakkaat alusta asti mukaan. Ihan siihen tekemään ja tavallaan niinku meil on edelleen siellä taustalla ne et kustannuspaineista tulevat tekijät jonka takia me osataan asiantuntijana arvioida minkälainen linja on hyvä linja, mutta sitten tavallaan asiakkaita kuullen pystyy rakentaa sen raamin puitteissa pystytään muovaamaan sitä ja voi joskus olla aika pienikin juttu jolla saadaan parhaiten niitä tarpeita palveleva ratkaisu” H3

Yhteistä onnistuneille suunnitelmille oli myös se, että ei tehty vain yhtä suunnitelmaa, joka esitettiin asiakkaille, vaan suunnittelutyö oli lähempänä iteratiivista, monivaiheista työtä. Suunnitelman etenemisestä ja sen vaiheista täytyy siis viestiä ajankohtaisesti, koska siten voidaan hälventää asiakkaiden epäluuloja siitä, vaikuttavatko ehdotukset ollenkaan linjastoon.

”et ei riitä et tekee kyselyn jos sä unohdat sen kyselyn jälkeen kertoa, että mihin niinku tuloksiin se tavallaan johti, mitä siinä ymmärrettiin, miten se ymmärrys kasvoi ja mihin muutoksiin se johti ja tieteski et jos sielt nousee jotain asioita isosti joita ei taas muista syistä voi tehdä niin senki avaaminen jälleen tosi tärkeä ” H3

”sehän on tehdään sitä suunnittelun aikaista vuorovaikutusta, suunnitteluratkaisuja sit saadaan siihen vastauksia ja sit suunnitellaan lisää” H5

Linjastosuunnitelman tekemiseen kuluu aikaa huomattavasti, vähintään kuukausia. Haastateltavat peräänkuuluttivatkin olennaisen tiedon saamista oikeaan aikaan. Haastateltavat kokivat myös, että yksittäinen kysely ei olisi voinut täyttää ajankohtaista tietotarvetta.

”se on pakko ratkasta jossain vaiheessa sitä ei voi jäädä pallottelee kaheks viikoks, kaikki jonottaa siel sitä yhtä, päättää ton niin kaikki muut voi lyödä lukkoon sen jälkeen ” H4

”Siin olikin avain juuri se et me tavallaan joka päivä, ei voi nyt sanoo et ihan joka päivä, mut tavallaan kokoajan ku sitä tuli ni tehtiin niit muutoksia ja et semmosta määrää ei ois voinukkaa käydä läpi niin et ois odottanu et ois ollu joku kommentointiaika ja tämä kysely sulkeutuu 1.5. ja sitten me ruvetaan käymään läpi. Sitä käytiin koko ajan.” H3

Vaikka asiakkaiden mielipidettä kuunnellaan ja heitä halutaan ymmärtää, nostivat haastateltavat esiin myös, että asiakkaan ei pidä olla päättäjän asemassa. Asiakkaille on tärkeää se, miten joukkoliikenne palvelee heitä, ei niinkään sen ymmärtäminen, että joukkoliikenteen linjastosuunnittelussa käytännössä kaikki on kompromissia. (Walker, 2011, s. 23) Myös haastateltavat kokevat asian olevan näin.

”en asettas asiakkaita semmosen tilanteeseen et mitä meki on joskus tehty et meil on aika pitkälle vietyjä linjastosuunnitelmia ja sit me kysytään et pitäskö meil on linjalle vaihtoehdot A, B ja C et miten sen näistä pitäis mennä ja kysytään sitä, ja sitte ihmiset äänestää - - Me ollaan sit oltu tossa tilanteessa joskus että meil on ollut kolme linjastovaihtoehtoa ja ne ihmisten äänet on jakautunut kolmeen, nii - - me ei pystytä etenemään siitä” H3

”konkreettisii asioit sielt tuli kyllä ja mehän kyetään kyllä listaamaan mitkä on niitä asioita mut sit siin pitää ottaa huomioon se että tavallaan jos ei oo joukkoliikenteen käyttäjä se on niin helppo sanoa et ei näit busseja tule tai et matka-aika on liian hidas et tavallaan niitä tekosyitä tulee myös helposti sinne joukkoon” H5

Eri tarpeiden yhteensovittaminen koettiin siis suunnittelijan tehtäväksi, mutta tarpeiden yhteensovittamiseen haastateltavat eivät esittäneet mitään erityisiä menetelmiä. Jos tällaisia menetelmiä, yhteensovittamisen työkaluja, olisi käytettävissä, linjastosuunnitelman viestintää voisi saada asiakkaille ymmärrettävämmäksi, kun asiakkaita ei tarvitsisi ”kouluttaa” ymmärtämään joukkoliikenteen lainalaisuuksia.

Selkeän tiedon jakaminen linjastosta koettiin tärkeäksi. Jos linjastosta kykeni antamaan tarpeeksi hyvää tietoa, koettiin saavan myös parempaa palautetta. Vastaajat kokivat tähän erinomaiseksi työkaluksi Remix- suunnitteluohjelmiston, millä pystyy jakamaan kartan linjastoluonnoksesta internetissä ja samalla keräämään siihen kommentteja.

”sen remixin kautta pysty sitten jättämään myös niitä kommentteja silleen yksityisesti suoraan meille suunnittelijoille et tavallaan siin oli siin kartalla koko ajan avoinna se keskusteluyhteys” H3

”no mä aattelen et remixi oli meil tosi ehdoton ku ajattelee et meil on tampereen seudun joukkoliikenteen kokonainen kokonaisuus jossa me ihminen ku se ottaa kantaa linjastoasiaan se kuitenkin ottaa hyvin siitä omasta arkisesta liikkumisesta, häntä kiinnostaa se et "miten minä pääsen nyt tämän matkan jonka minä olen tottunut tekemään" nii jos me yritettäs läväyttää siihen kokonainen kuva missä on koko meidän seutu ja zoomattava kartta niinku kuva jota pitää zoomata, nii onha se ihan mahdotonta” H3

”siinä vaiheessa ku me kyetään antamaan hyvää informaatiota siitä linjastosta niinku toi remix selvästi oli semmone et sieltä näki tosi havainnollisesti sen missä linjat on niin se vaikuttaa tosi paljon siihen mimmosta vastausta myöskin saa” H8

Kysely ei välttämättä tavoita kaikkia. Saattaa olla, että joltain tietyltä alueelta ei saada vastauksia, tai sitten kysely ei tavoita jotain erityisryhmää, kuten vanhuksia tai nuorisoa. Kyselyn kattavuuden varmistamiseksi täytyy käyttää myös muitakin osallistamismenetelmiä,

kuin pelkkää kyselyä. HSL, Nysse, Föli ja Linkki mainitsivat tehneensä myös face-to-face-osallistamista. Tällaisia osallistamisen tapoja ovat esimerkiksi jalkautuvat kyselyt, työpajat sekä muut tilaisuudet, joissa voi esitellä suunnitelmaa. Tällaisilla tilaisuuksilla voidaan mahdollisesti tavoittaa ne, jotka eivät käytä internetiä ja jotka eivät voi siten vastata asiakaskyselyyn, sekä saada asiakkaat ymmärtämään joukkoliikennesuunnittelun problematiikkaa.

”jos se työpaja pidetään vähä myöhemmäs vaihees suunnitteluu et meil on jo jonkinlaisia useampia luonnoksia tehty, nii sit voidaan myös testata sitä et esitellään siellä useampia vaihtoehtoja ja sit käydään keskusteluu ja ne asiakkaat saa arvioida mitkä on tän hyvät puolet ja huonot puolet ja sitte miettii mikä näistä ois paras ja ne on ollu sillee aika hedelmällisii koska sit siinä on asiakkaat ymmärtäny sen et aika paljon kompromisseja joudutaan tekee et jos tänne halutaan tämmönen linja niin sitten täältä ei välttämättä oookkaa” H9

”siel oli 30-49 vuotiaat aktiivisimmallaan meil jäi selvästikin puuttumaan yli 64 -vuotiaat ja mie luulen et - - se syy on luultavasti se et me tehään niinku sähkösenä se, ne ei vastaa nii herkästi ne ei käytä niinku internettiä vastaamiseen ne ei tunne tällasii asioita nii hyvin, ja nythän täs uusimmas kyselys nous hyvin esiin et kaks kolmasosaa vastaajista oli naisia vaik koko kyselyalueel niit on puolet vaa eli meil on hyvin paljon voimaakkasti naisvastaajii ollu täs hyvin vahvasti - - mut nehän pitää vaan huomioda ku avoimia luetaan läpi tällasia puuttuu tai tällasia on ylenmäärin” H4

”tämmönen sähkönen kysely mikä pohjautuu karttaan se on tosi hyvä niille ketkä osaa lukee karttoja ja sinne sähkösesti pääsevät mut ehkä se sitten tai nimenomaan tän nuoremman väestön ja vanhemman väestön vähän taka-alalle” H5

Demokraattisuus ja osallisuus prosessissa mietitytti vastaajia: isoltakin vaikuttavat määrät vastauksia ovat kuitenkin pieni määrä alueen asukkaista. Yksikään haastateltavista ei kuitenkaan maininnut, että vastauksien määrä ja hyödyllisyys olisi asetettu kyseenalaiseksi kunnanvaltuustossa.

”aina voidaan kritisoida jos ollaan saatu tuhat palautetta meil on kolmesataatuhatta asukasta eihän se prosentuaalisesti ihan hirvee osuus ole väestöstä mutta toisaalt sit jos sitä

käy suhteuttamaan siihen väestöön joka käyttää joukkoliikennettä tai siihen väestöön joka koki tarpeelliseksi vastata siihen meidän alkuperäiseen kyselyyn niin se alkaa ole siinä mielessä ihan kohtuu kattavaa mutta kyl tosta tuhannestakin palautteesta ne suuntaviivat saa selvästi et jos siellä selviä kipupisteitä löytyy meidän linjastosta nii kyl ne tosta määrästä jo löytyy” H8

Suunnittelu on aina tulevaisuuteen suunnittelua, mikä tekee siitä hankalaa koska tulevaisuutta ei voi tietää varmasti. Haastateltavat mainitsivat tästä esim. maankäytöllisistä haasteista, mutta eivät antaneet mitään tiettyjä työkaluja tai tapoja tulevaisuuden hallintaan.

Linjastosuunnitelman aikaisessa osallistamisessa ei ole vain kyselyistä, vaan linjastosuunnittelun asiakaskyselyt ovat vain yksi osa pitkäjänteistä osallistamista koko suunnitelman aikana, sekä vain yksi keino hankkia tietoa ja näkemyksiä. Oleellista oli se, että osallistaminen ei jäänyt vain siihen, että asiakkailta kysytään mitä linjastovaihtoehtoa he kannattaisivat.

”Ja mä väitän että tekemällä mitään kyselyä suoranaisesti me ei oltas päästy tähän vaa se vaati aika paljon semmosta sitä just semmosta keskustelua siitä että minkälainen linjasto on hyvä” H3

Linjastosuunnitelman lopputuloksena on yleensä kunnanvaltuustossa ja toimivaltaisen viranomaisen hallituskokouksessa hyväksytty linjastosuunnitelma. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että työ olisi valmis, sillä linjastosuunnitelma saatetaan ottaa käyttöön vasta muutaman vuoden kuluessa. Haastateltavista Fölillä ja Linkillä oli tällainen tilanne koska heillä halutiin varautua isoon kalustoinvestointiin ajoissa, ja toisaalta koronavirus ja sen aiheuttama tiukempi taloustilanne pakotti kuntia käyttämään nykyistä, edullisempaa linjastoa aiottua pidempään.

Onnistunutta osallistamista joukkoliikenteen linjastosuunnittelussa voi kuvailla prosessiksi, joka ulottuu aina suunnitelman aloittamisesta linjaston käyttöönottoon. On tärkeää, että osallistamista tehdään alusta alkaen, ja että pelkän kyselyn sijaan käytetään myös muita osallistamisen muotoja.

4.2.2 Epäonnistunut osallistamisprosessi

Haastateltavista vain yksi kuvaili linjastosuunnittelun osallistamista epäonnistuneeksi.

Porissa tehtiin linjastosuunnitelma, jonka tavoitteena oli hillitä joukkoliikenteen kasvaneita järjestämiskustannuksia. Tämä linjastosuunnitelmaprojekti erosi muista seuraavilla tavoilla:

- suunnitelman rajoitteissa liikennettä ei voinut lisätä, vain vähentää
- asiakasosallistamista ei tehty alusta alkaen
- asiakasosallistamista ei tehty koko suunnitelman ajan
- asiakasosallistamista ei tehty useilla eri tavoilla, käytettiin vain kyselyä
- asiakasosallistamista ei tehty tavoitteena suunnittelijan asiantuntijuuden haastaminen

Porissa linjastosuunnitelman muutostarpeena oli liian suureksi kasvaneet liikennöintikulut, sekä koronaviruksen aiheuttama säästöpaino, kun lipputulot olivat romahtaneet. Jo lähtöasetelma on erilainen kuin muissa toimivaltaisissa viranomaisissa, joissa oli varauduttu liikenteen lisäämiseen. Vanha linjasto ei voinut enää toimia kunnolla nopeasti muuttuneessa toimintaympäristössä, ja esimerkiksi sen kustannusrakennetta oli hankala ymmärtää ja hallita. Myöskään millään yhdellä toimenpiteellä tai linjastomuutoksella ei olisi voitu välttämättä vastata muutostarpeeseen, siksi linjasto oli uusittava. Säästötoimenpiteinä käytettiin vuorovälin harventamista, sekä liikennöintiajan lyhentämistä. Haastateltavan mukaan osallistaminen olisi ollut tyhjänpäiväistä tilanteessa, jossa kenellekään ei voinut tarjota yhtään liikennettä lisää.

Vaikka linjastoa muutetaan tavoitteena säästää liikennöintikuluissa, ei se suoraan tarkoita, että liikennettä olisi vähennettävä: liikennettähän voidaan esimerkiksi siirtää harvaan asuuilta reuna-alueilta missä bussi ajaisi tyhjänä, keskeemmille alueille, joissa matkustajia riittää aina. Tässä mielessä olisi ehkä voinut haastaa oletusta siitä, ettei kenellekään voida tarjota liikennettä lisää.

Asiakasosallistamista ei tehty alusta alkaen, vaan suunnittelu aloitettiin ilman asiakkaiden kuulemista. Vasta myöhemmässä vaiheessa Porin kunnalta tuli vaade, että asiakkaita on kuultava suunnitelmaa varten. Suunnittelun aloittaminen osallistamisella olisi ehkä voinut

toimia tapana kerätä konsensusta säästötoimenpiteille. On myös mahdollista, että asiakkailta olisi tullut jokin mainio idea säästötoimenpiteeksi.

Porissa kysely valikoitu osallistamistavaksi, koska se oli nopea tapa kuulla asiakkaiden mielipiteitä. Vaikka työpajat ovat ehkä hieman työlämpi tapa osallistamiseen, olisivat ne voineet olla myös erittäin hyödyllisiä konsensuksen hankkimisessa.

5 Johtopäätökset

5.1 Tulosten tarkastelu

Opinnäytetyössä ei pystytty vastaamaan alkuperäiseen tutkimuskysymykseen (mitkä kysymykset ja tavat analysoida joukkoliikenteen linjastosuunnittelun asiakaskyselyitä ovat niiden tekijöiden mielestä hyviä?). Tämä saattaa johtua muutamasta virheellisestä lähtöoletuksesta:

- siitä että suomessa olisi käytetty erilaisia tapoja linjastosuunnittelun asiakaskyselyiden analysointiin
- tutkimuskysymys ei määrittele tarkkaan tarkoitetaanko analyysillä tilastollisen vai laadullisen aineiston analyysiä
- tutkimuskysymyksessä oli implikoituna, että analyysi itsessään olisi jotenkin tärkeää

Nämä oletukset eivät välttämättä olisi pakottaneet tutkimuskysymyksen muuttamiseen, jos:

- haastatteluissa olisi keskitytty enemmän asiakaskyselyn analyysiin
- eri tapoja analysoida asiakaskyselyitä olisi kartoitettu jollain muulla tavalla, esimerkiksi kyselyllä
- alkuperäinen tutkimuskysymys olisi määritelty tarkemmin koskemaan jotain tiettyä asiakaskyselyiden käyttötarkoitusta, kuten osallistaminen tai tiedon kerääminen lähtötiedoksi

Tutkimuskysymyksiin vastaamisen kannalta olisi varmasti ollut hyödyllisempää, jos haastateltavia olisi ollut enemmän. Tällöin olisi voinut saada enemmän näkemystä siitä, miten käyttää eri työkaluja asiakaskyselyiden tekemisessä ja osallistamisessa. Nämä

näkökulmat jäivät täysin puuttumaan nyt. Haastateltavien määrässä on muistettava, että Suomessa tehdään vuositason linjastosuunnitelmia vain muutama. Näistäkin jopa kolme saattaa olla HSL-alueella.

Käytännössä aineiston ulkopuolelle jäi sellaiset kaupungit, joissa ei ole tehty linjastosuunnitelmia, sekä esimerkiksi konsultit, jotka olisivat toimeksiantona tehneet kyselyitä liikenteenharjoittajille tai toimivaltaisille organisaatioille.

Opinnäytetyö toimii kuitenkin katsauksena siihen, minkälaisista eri osista linjastosuunnittelun osallistamisprosessi voi koostua, ja minkälaisia haasteita niihin liittyy. Tästä tiedosta on hyötyä linjastosuunnittelun asiakaskyselyiden kehittämisessä.

5.2 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää ne tavat, jotka olivat joukkoliikenteen linjastosuunnittelun asiakaskyselyiden tekijöiden mielestä parhaita hyödyllisen tiedon saannissa. Tiettyjen tutkimusmenetelmien tai asiakaskyselyn kysymyksenasetteluiden sijaan haastateltavat suunnittelijat nostivat esille sen, että linjastosuunnittelun aikainen osallistaminen on prosessi, jossa asiakaskysely on vain yksi työkalu.

Haastateltavat kokivat asiakaskyselyt hyödylliseksi silloin, kun haluttiin laadullista tietoa, eli ideoita suunnitelmaan ja suunnittelijan osaamisen haastamista. Ainut tapa, jonka haastateltavat nostivat esiin tämän laadullisen aineiston analyysiin, oli lähinnä sen lukeminen läpi.

Lähteet

- EY 1370/2007. *EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON ASETUS (EY) N:o 1370/2007 rautateiden ja maanteiden julkisista henkilöliikennepalveluista sekä neuvoston asetusten (ETY) N:o 1191/69 ja (ETY) N:o 1107/70 kumoamisesta*. Haettu 3.1.2022 osoitteesta <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1370&from=lv>
- Frösén, N. (2009). *Joukkoliikennesuunnittelun asukasvuorovaikutuksen kehittäminen pääkaupunkiseudulla*. Diplomityö. Liikennetekniikan professori. Tampereen Teknillisen Korkeakoulun yhdyskunta- ja ympäristötekniikan laitos.
- Kiiskilä, K. & Frösén, N. (2016). *Linja-autoliikenteen toistuvat asiakastytyväisyyskyselyt – Malli kyselyn toteuttamiseen*. Helsinki: Liikennevirasto.
- Kivari, M., Heltimo, J., Pastinen, V. & Kiiskilä, K. (2014). *Suositus kevennettyjen liikkumiskyselyjen laatimisesta*. Helsinki: Liikennevirasto.
- Laki liikenteen palveluista 320/2017. Haettu 26.11.2021 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170320#O5L22P181>
- Liikennevirasto. (2018). *Henkilöliikenteen palveluiden sanasto. Liikenneviraston oppaita 1/2018*. Helsinki: Liikennevirasto.
- Piipponen, S. & Kurikka, P. (2020). *Opas kuntalaisten osallistumisen arviointiin*. Suomen Kuntaliitto. Haettu 26.11.2021 osoitteesta <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2020/2059-opas-kuntalaisten-osallistumisen-arviointiin>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Noudettu osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html
- Sorsa, R. (2021). *Asukkaat vaikuttajina vai sivustaseuraajina? HSL:n asukasvuorovaikutuksen ja viestinnän representaatiot asukaspuheessa*. Pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto, Humanistinen osasto.
- Suomen perustuslaki 731/1999. Haettu 26.11.2021 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Traficom. (2021). *Liikennefakta. Liikenteen kasvihuonekaasupäästöt ja energiankulutus*. Haettu 26.11.2021 osoitteesta <https://liikennefakta.fi/fi/ymparisto/liikenteen-kasvihuonekaasupaastot-ja-energiankulutus>

- Vuori, J. (n.d). Laadullinen sisällönanalyysi. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Haettu 23.11.2021 osoitteesta
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>
- Walker, J. (2011). *Human Transit : How Clearer Thinking about Public Transit Can Enrich Our Communities and Our Lives*. Island Press. Haettu 30.12.2021 osoitteesta
https://doi.org/10.5822/978-1-61091-174-0_0
- Ympäristöministeriö. (2021). HIILINEUTRAALIUDEN SAAVUTTAMINEN. *HALLITUKSEN NEUVOTTELUSSA HYVÄKSYTYT ILMASTOKIRJAUKSET 9.9.2021*. Haettu 26.11.2021 osoitteesta:
<https://vnk.fi/documents/10616/90558267/Hiilineutraaliuden+saavuttaminen.pdf/246c7de1-1794-2a02-20fa-4da158f40b44/Hiilineutraaliuden+saavuttaminen.pdf?t=1631254456232>