

Juuso Niemeläinen

INFORMAATIO-OHJAUKSEN VAIKUTTAVUUS TAMPEREEN RAITIOTIEHANKKEESSA

Rakentamisen ja suunnittelun aikainen tiedottaminen, viestintä ja vuorovaikutus

Talouden ja johtamisen tiedekunta
Kandidaatin tutkielma
Tammikuu 2022

TIIVISTELMÄ

Juuso Niemeläinen (K436294): Informaatio-ohjauksen vaikuttavuus Tampereen raitiotiehankkeessa: Rakentamisen ja suunnittelun aikainen tiedottaminen, viestintä ja vuorovaikutus.

Kandidaatin tutkielma

Tampereen yliopisto

Hallintotieteiden tutkinto-ohjelma

Tammikuu 2022

Tutkimusaiheena on Tampereen raitiotiehankkeen rakentamis- ja suunnitteluvaiheessa esiintyneen informaatio-ohjauksen eli viestinnän, vuorovaikutuksen ja tiedottamisen vaikuttavuuden tutkiminen. Tutkimuksen tarkoituksena on täten osoittaa, saavuttaako informaatio-ohjaus sille asetetut tavoitteet ja esittää arvio informaatio-ohjauksen vaikuttavuudesta. Tutkimuskysymykseksi muodostuu näin ollen: ”Kuinka vaikuttavaa informaatio-ohjaus on ollut Tampereen raitiotiehankkeessa?”.

Tutkimuksen kohteena on koettu viestinnän vaikuttavuus nimenomaan tamperelaisten näkökulmasta. Tämän kuvaaminen vaati ensinnäkin raitiotiehankkeen viestintäsuunnitelmien (osa 1 ja 2) analysointia, raitiotiehankkeen rakentamisen ja suunnittelun aikaisen viestintäpäällikön haastattelua ja kvantitatiivisen internetkyselyn toteuttamista. Tutkimus toteutettiin siis sijoittamalla edellä mainitut analyysipalaset vaikuttavuuden arviointimallinnukseen, joka syntyi kahden tyypillisen vaikuttavuusarviointimenetelmän (IOOI-metodi ja Vaikuttavuusketju) yhdistelystä. Tarkoituksena oli vaikuttavuusmallinnukseen perustuen kuvata informaatio-ohjauksen vaikuttavuutta ja osoittaa siitä mahdollisesti esiin nousevia kehityskohtia.

Aineistosta kumpuaa tamperelaisten tarpeet informaatio-ohjauksen parantamisen suhteen etenkin raitiotiehankkeen etenemisestä viestimisen osalta. Tässä suunnitteluvaiheen vaikutusmahdollisuuksista ja liikennejärjestelyistä viestiminen nostaa päätään. Kuitenkin myös vaikuttavuutta tukevat tekijät on tunnistettavissa esimerkiksi vastausjakauman usein puoltaessa vaikuttavuutta ja tavoitteiden saavuttamisen ollessa resurssihin nähden suhteellisen onnistunutta. Vaikuttavuusmallinnukseen perustuen informaatio-ohjauksen kokonaisuus muotoutuu yksinkertaistaen jokseenkin vaikuttavaksi. Tutkimuksen validiteettia kuitenkin heikentää informaatio-ohjauksen käsitteellinen monitulkintaisuus ja vaikuttavuuden tulkinnassa perinteisesti haasteena koettu syy-seuraussuhteen problematiikka. Jatkotutkimusta ajatellen tarkastelua tarvitaan lisää etenkin käyttöönottovaiheen informaatio-ohjauksesta ja vaikuttavuuden eri tasoista, kuten hankkeen yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta pelkän informaatio-ohjauksen vaikuttavuuden sijaan.

Avainsanat: Informaatio-ohjaus, vaikuttavuus, viestintä

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

Sisällys

| | |
|--|-----------|
| 1. JOHDANTO | 1 |
| 2. TEOREETTISIA LÄHTÖKOHTIA RAITIOTIEHANKKEEN TIEDOTTAMISEEN, VIESTINTÄÄN JA VUOROVAIKUTUKSEEN SEKÄ NIIDEN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTIIN | 3 |
| 2.1 INFORMAATIO-OHJAUS JULKISEN SEKTORIN POLITIIKKAINSTRUMENTTINA | 3 |
| 2.2 INFORMAATIO-OHJAUksen OIKEUDELLINEN NÄKÖKULMA | 4 |
| 2.3 VAIKUTTAVUUS | 5 |
| 3. TUTKIMUKSEN TARKOITUS, AINEISTONKERUU JA ANALYYSIMENETELMÄT | 8 |
| 3.1 TUTKIMUKSEN TARKOITUS | 8 |
| 3.2 AINEISTONKERUU | 8 |
| 3.3 ANALYYSIMENETELMÄT | 11 |
| 4. AINEISTON ESITTELY JA ANALYYSI | 13 |
| 4.1 TAVOITE | 13 |
| 4.2 RESURSSIT JA TOIMENPITEET | 15 |
| 4.3 TULOKSET JA VAIKUTTAVUUS | 16 |
| 4.3.1 Raitiotiehankeestä viestiminen | 16 |
| 4.3.2 Raitiotiehankeestä etenemisestä viestiminen | 19 |
| 4.3.3 Raitiotiehankeestä vaikutuksista viestimisen riittävyys, oikea-aikaisuus ja saavutettavuus | 24 |
| 4.3.4 Informaatio-ohjauksen kehittämiskohdat | 26 |
| 4.3.5 Kuinka resurssit vaikuttavat viestinnän vaikuttavuuteen? | 29 |
| 4.3.6 Kuinka viestintätoimenpiteet vaikuttavat vaikuttavuuteen? | 30 |
| 4.3.7 Tulosten suhde aikaisempaan tutkimukseen | 30 |
| 4.3.8 Koonti-arvio raitiotiehankeestä rakentamis- ja suunnitteluvaiheen informaatio-ohjauksen vaikuttavuudesta | 31 |
| 5. JOHTOPÄÄTÖKSET | 33 |
| 5.1 YHTEENVETO TUTKIMUSTULOKSISTA JA TUTKIMUSTEHTÄVÄN TÄYTTÄMINEN | 33 |
| 5.2 TUTKIMUKSEN YHTEISKUNNALLINEN MERKITYS | 35 |
| 5.3 JATKOTUTKIMUSEHDOTUKSET | 36 |
| LÄHTEET | 37 |
| LIITTEET: | 40 |

Taulukot ja kuvat

| | |
|--|----|
| Taulukko 1. <i>Vaikuttavuusmallinnus.</i> | 10 |
| Kuvio 1. <i>Vaikuttavuusmallinnuksen syntyminen.</i> | 9 |
| Kuvio 2. <i>Kohderyhmät.</i> | 14 |
| Kuvio 3. <i>Sisällöstä viestimisen riittävyys.</i> | 16 |
| Kuvio 4. <i>Sisällöstä viestimisen oikea-aikaisuus.</i> | 18 |
| Kuvio 5. <i>Sisällöstä viestimisen saavutettavuus.</i> | 19 |
| Kuvio 6. <i>Etenemisestä viestimisen riittävyys.</i> | 20 |
| Kuvio 7. <i>Etenemisestä viestimisen oikea-aikaisuus.</i> | 22 |
| Kuvio 8. <i>Etenemisestä viestimisen saavutettavuus.</i> | 24 |
| Kuvio 9. <i>Vaikutuksista viestimisen riittävyys, oikea-aikaisuus ja saavutettavuus.</i> | 26 |
| Kuvio 10. <i>Kehitysnäkökulma.</i> | 28 |

1. JOHDANTO

Paljon yleistä kiinnostusta mediassa herättänyt Tampereen raitiotiehanke on vaikuttanut kuntalaisiin katukuvasta erottuvana rakentamisena useamman vuoden ajan. Hanke on täten koskettanut arkielämän sujuvuutta aiheuttaen paitsi turhautuneita kannanottoja, mutta myös puolesta puhumista hyvien tarkoituksien vuoksi. Raitiotiehanke sai niin ikään varsinaisen lähtölaukauksensa vuonna 2016, kun Tampereen kaupunginvaltuusto hyväksyi päätöksen raitiotien rakentamisesta. Hankkeen taustavaikuttajana on toiminut hallituksen ilmastopolitiikka hiilineutraalista Suomesta vuoteen 2035 mennessä, jossa hanke toimii keskeisenä keinona suhteessa päästövähennyksiin ja alueellisen kantokyvyn lisäämiseen Tampereen osalta.

Tieto- ja viestintäteknologian kehityksen myötä informaatio-ohjaus on saanut entistä enemmän jalansijaa julkisen sektorin ohjauskeinona 1990-luvun puolivälistä eteenpäin. Informaatio-ohjauksen merkityksen lisääntyminen liittyy Stenvallin & Virtasen (2006, 13) mukaan myös kuntien itseohjautuvuuden kasvuun ja itsehallinnon kehitykseen, mikä mielestäni tarjoaa mielenkiintoisen asetelman tarkastella informaatio-ohjauksen vaikuttavuutta kuntatasolla, Tampereen raitiotiehankeissa. Pohjaan tutkimukseni raitiotiehankeesta tehtyihin viestintäsuunnitelmiin osalle 1 (Jokinen & Tiilikainen, 2016) ja osalle 2 (Tampereen raitiotieallianssi, 2020) sekä menetelmäosion täydentämisen ja vaikuttavuuden arvioinnin tueksi toteutettuun haastatteluun (Merta, 2021).

Perinteisesti vaikuttavuutta on tutkittu pitkällä aikavälillä, keskittymällä saavutettuihin tavoitteisiin, tuloksiin ja vaikutuksiin. Vaikuttavuus syntyy yksinkertaistetusti siitä, onko asetettuja tavoitteita saavutettu konkreettisilla toimenpiteillä ja miten saavuttaminen suhteutuu asetettuun budjettiin. Informaatio-ohjauksen suhteen pelkkään budjettiin heijastelu ei kuitenkaan riitä. Tavoitteiden saavuttamisen tarkastelun lisäksi on tärkeää ottaa vaikuttavuuden arviointiin mukaan tiedon saavutettavuus eli se, kuinka hyvin tieto on asetettu saavutettavaksi.

Informaatio-ohjauksen vaikuttavuutta Tampereen raitiotiehankeissa on syytä tutkia, koska hankeperusteista viestintää tehdään julkisen sektorin toimeksiannosta enemmän kuin koskaan aikaisemmin. Kaupunkikehityksen hankkeista hyväksi esimerkiksi voikin nostaa muun muassa Helsingissä Hämeentien uudistuksen ja Helsinki-Vantaan kehitysohjelman sekä Tampereella

rantatunnelin ja raitiotien, jotka kaikki ovat merkittäviä hankkeita kuntatasolla. Lisäksi Suomessa yhteensä noin viiden suurimman kaupungin alueelle kaavaillaan kasvavissa määrin raitiotieliikennettä (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2020). Todennäköisesti myös nämä toteutettaisiin hankeperusteisesti, jolloin informaatio-ohjauksen vaikuttavuuden tutkiminen voi auttaa löytämään keinoja vaikuttavuuden parantamiseen.

Tutkimuksen tavoitteena on vaikuttavuusmallinnukseen ja kvantitatiiviseen aineistoon perustuen ymmärtää, kuinka vaikuttavaa informaatio-ohjaus Tampereen raitiotiehankkeen suunnittelu ja rakentamisvaiheessa on ollut. Toimintaympäristön taustoittamiseksi teoreettinen viitekehys koostuu julkisen sektorin politiikkainstrumenteista saarnan, eli informaatio-ohjauksen käsittelystä, jonka jälkeen perehdytään informaatio-ohjauksen oikeudelliseen näkökulmaan. Kyseisessä vaiheessa tuodaan lyhyesti esiin myös saavutettavuusdirektiivin mukaiset ohjeistukset kunnan viestinnästä. Teoreettisen viitekehysten lopussa esittelen tutkimukseni ydinkäsitteen, vaikuttavuuden. Teoreettista viitekehystä seuraa aineiston esittely vaikuttavuusmallinnuksen sekä Facebook-alustalla toteutetun kyselyn avulla, jonka jälkeen aineisto analysoidaan. Lopuksi esitetään yhteyksiä aikaisempaan vaikuttavuustutkimukseen, arvioidaan tutkimustehtävän täyttymistä sekä pohditaan jatkotutkimusehdotuksia.

2. TEOREETTISIA LÄHTÖKOHTIA RAITIOTIEHANKKEEN TIEDOTTAMISEEN, VIESTINTÄÄN JA VUOROVAIKUTUKSEEN SEKÄ NIIDEN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTIIN

2.1 Informaatio-ohjaus julkisen sektorin politiikkainstrumenttina

Julkisen sektorin ohjauskeinot eli politiikkainstrumentit voidaan perinteisesti jaotella kolmeen keskeiseen keinoon: normi-, resurssi- ja informaatio-ohjaukseen (Benelmans-Videc, Rist & Vedung, 2017, 12; Hansson, 2002, 15–16; Tukia & Wilskman, 2011, 6). Näistä informaatio-ohjauksen ideana on pyrkiä vaikuttamaan ihmisiin tiedonvälityksen kautta, esimerkiksi perustelluin argumentein ja suostuttelemalla hallinnon hyväksi katsomaan suuntaan (Benelmans-Videc ym., 30–33). Täten se on selkeästi tavoitteellista viestintää. Informaatio-ohjauksen kategoria käsittää kuitenkin kaikki mahdolliset keinot pakata ja jakaa informaatiota. Näihin kuuluvat esimerkiksi lehtiset, esitteet, vihkoset, uutiset, kansiot, kuntatiedotteet, tutkimukset, raportit, oppaat, markkinointi, moraalinen lähestyminen, henkilökohtainen ohjaus ja yleisötilaisuudet ym. (Benelmans-Videc ym., 2017, 30–33; Stenvall & Syväjärvi, 2006, 14, 18–19). Tutkimuksessani informaatio-ohjauksella tarkoitetaan siis kaikkia raitiotiehankkeen rakentamis- ja suunnitteluvaiheessa esiintyneitä viestinnän, vuorovaikutuksen ja tiedottamisen keinoja, joihin myös jatkossa tutkimuksessani viitataan viestintänä, vuorovaikutuksena ja tiedottamisena.

Itkonen (2020) puolestaan puhuu informaatio-ohjauksesta tuuppaamisena. Tässä näkemyksessä keskeistä on, että tuuppaamalla ihmisiä voidaan ohjata nimenomaan parempiin valintoihin kuitenkin rajoittamatta vaihtoehtoja tai muuttamatta kustannuksia. Informaatio-ohjauksen luonne ei siis ole sitova tai pakottava, sillä siihen ei liity määräyksiä, velvoitteita tai sanktioita (Stenvall & Syväjärvi, 2006, 14, 17). Näin ollen informaatio-ohjaus hyödyntääkin sitä, että talouden epärationaalisiin toimijoihin on ylipäänsä mahdollista vaikuttaa (Brekke & Johansson-Stenman, 2008, 81; 89–92 & Gowdy, 2008, 633–634).

Vaikka informaatio-ohjaus koskettaa lähtökohtaisesti julkishallinnon ylärakennetta, jäsenyytensä ohjaus paikallishallinnossa periaatteessa samalla tavalla (ks. Virtanen & Vakkuri, 2016). Näin ollen esimerkiksi kuntakehityshankkeissa informaatio-ohjaus tapahtuu kunnan toimesta. Virtanen & Vakkuri (2016, 1001) tuovatkin kirjassaan esiin näkemyksen, että julkisen sektorin ohjauksessa

keskeistä on, miten politiikkainstrumenttien avulla onnistutaan saavuttamaan yhteiskuntakehityksessä relevantteja toimia ja kuinka niiden vaikutuksia pystytään mittaamaan. Tähän perustuen tutkimukseni osuu naulan kantaan ottaessaan tarkasteluun informaatio-ohjauksesta seurannutta toimintaa ja informaatio-ohjauksen vaikuttavuuden mittaamista hankekohtaisesti kuntatasolla.

Informaatio-ohjauksesta puhuttaessa on kuitenkin huomattava, ettei sitä ole kehitetty erillisenä politiikkainstrumenttina (Stenvall & Syväjärvi, 2006, 91). Tämä voi vaikuttaa sen toimivuuteen ja käyttökelpoisuuteen. Lisäksi informaatio-ohjausta pidetään tehottomampana ohjausmuotona kuin normi- ja resurssiohjausta (Tukia ja Wilskman, 2011, 5; Stenvall & Syväjärvi, 2006, 47). Koska kyseisiä ohjausmuotoja käytetään joka tapauksessa harkinnanvaraisesti ja tapauskohtaisesti rinnakkain, voi vaikutusten syy-seuraussuhde pelkän informaatio-ohjauksen osalta jäädä kyseenalaiseksi. Ohjausmuodot voivat siis niin ikään sekoittua keskenään varsinkin siksi, että tiedonvälitystä tapahtuu myös resurssi- ja normiohjauksessa (Stenvall & Syväjärvi, 2006, 46). Täten informaatio-ohjauksen vaikuttavuuden tutkiminen voi olla haasteellista, kun vaikutukset eivät välttämättä ole seurausta vain yhdestä ohjausmuodosta.

Edellä mainittu tulkinnanvaraisuus vähentää siis ohjausmuotojen tunnistettavuutta ja selkeyttä, mikä voi olla merkityksellistä ohjauksen toimivuuden kannalta. Lisäksi informaatio-ohjauksen osalta on huomioitava, että ohjauksen kohteena olevalla toimijalla on aina omia vapauksia. Omat vapaudet, kuten se, että kohde voi olla tekemättä mitään ohjauksen seurauksena tai päätyä täysin erilaisiin ratkaisuihin ohjaustahon toivomuksiin nähden (Stenvall & Syväjärvi, 2006, 17), voivat vaikuttaa ohjauksen toimivuuteen. Ohjaustieto ei aina välttämättä myöskään saavuta kohdetta (Stenvall & Syväjärvi, 2006, 18), jolloin ohjaus jää myöskin vaille vaikutusta.

2.2 Informaatio-ohjauksen oikeudellinen näkökulma

Julkisen sektorin viestinnän tietynlaisen rajapyykin voidaan ajatella kantautuvan vuoteen 1977, jolloin tiedottaminen tuli osaksi kunnallislakia aktiivisen tiedottamisen periaatteen myötä (Hagerlund, 2020). Myös tällä hetkellä voimassa olevassa, vuonna 2015 tulleessa kuntalaissa, tiedottaminen nähdään edelleen velvollisuutena, mutta lisäksi myös mahdollisuutena yhteiskunnan kehittämiseen. Esimerkiksi kansalaisten tietämys oman kunnan asioista ja niihin vaikuttamisesta on saanut 2000-luvun aikana todella paljon uusia muotoja ja foorumeita muun muassa digitaalisten välineiden ansiosta sekä siten mahdollistanut kansalaisvaikuttamista yhteiskunnan kehittämisen

suhteen. Julkinen hallinto puolestaan on hyödyntänyt tätä digiharppausta ottamalla käyttöön entistä enemmän digitaalisia välineitä viestinnässään (Kuntaliitto, 2017). Esimerkiksi sosiaalisen median hyödyntäminen on ollut viime aikoina kasvava trendi, sillä kunnan kannattaa olla siellä, missä kuntalaisetkin ovat. Sosiaalisen median käyttö tulee kuitenkin nähdä vain osana kunnan kokonaisviestintää, se ei siis voi olla ainoa viestinnän keino. Lisäksi sen tulee olla suunnitelmallista, säännöllistä sisällöntuotantoa, aktivointia ja osallistamista. (Hagerlund, 2020). Aikajanalla kyseisen muutoksen suhteen näkyy tietenkin myös politiikan muutos, jossa kuntalainen kasvoi hallintoalamaisesta kansalaiseksi, siis kanssavaikuttajaksi.

Kuntalain 29§ ohjaa julkisen sektorin toteuttamaa viestintää kansalaisiin päin. Pykälän mukaan ”Kunnan tulee antaa riittävästi tietoa kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista.” Lisäksi kunnan tulee kiinnittää viestinnässään huomiota eri asukasryhmien tarpeiden huomioimiseen. (Kuntalaki 29§). Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kunnan on tarjottava palveluita esimerkiksi selkokielellä sekä huomioitava palvelumahdollisuus näkövammaisille, kuulovammaisille ja värisokeille. Myös ne, jotka eivät käytä internetiä, on huomioitava. (Hagerlund, 2020).

Edellä mainittu liittyy vahvasti tiedon saavutettavuuteen eli siihen, että viestintäinformaatio on helposti lähestyttävissä (Kuntaliitto, 2021). Saavutettavuudesta onkin vuonna 2019 tullut direktiivi, jolla huomioidaan asukasryhmien erilaisuutta tarjoamalla digitaaliset palvelut, kuten verkkosivut ja mobiilisovellukset ym. saavutettavasti (Valtiovarainministeriö, 2016). Tässä tapauksessa saavutettavuudessa oleelliseksi muodostuu se, että ”tavoittaako viestintä erilaisia ihmisiä, heille saavutettavilla tavoilla?” ja että digitaaliset palvelut olisivat sisällöltään sellaisia ”että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan”. (Valtiovarainministeriö, 2016). Näin saavutettavuus auttaa palvelemaan esimerkiksi sokeita, kuulovammaisia ja ikääntyneitä, mutta edelleen perinteisiä tiedonvälitystapoja, kuten paikallislehteä, radiota ja kunnan tiedotteita tarvitaan palvelemaan heitä, jotka eivät käytä digitaalisia palveluita.

2.3 Vaikuttavuus

Vaikuttavuuden arviointi perinteisessä mielessä pohjautuu usein julkisten varojen tarkoituksenmukaiseen käyttöön pitkällä aikavälillä (Hyytinen & Vataja, 2020). Kyseessä on siis kansainvälisestä tuloksellisuuskeskustelusta esiin nousevaa value for money -ajattelu, jonka kautta

pyritään arvioimaan, onko julkinen toiminta ollut tuloksellista ja tarjonnut parasta vastiketta verovaraille. Vaikuttavuus tulkitaan usein myös tehokkuuden (onko saavutettu haluttuja päämääriä) ja tuottavuuden (mitä saatiin aikaan) kombinaationa (Hyytinen & Vataja, 2020). Lisäksi se voidaan tulkita yhteiskunnallisena vaikuttavuutena, eli tietystä hankkeesta tai toiminnasta pitkällä aikavälillä seuranneiden vaikutuksien yhteiskunnallisena hyötynä (Heliskoski ym., 2018, 6). Tällainen voisi olla esimerkiksi ihmisten käyttäytyminen hiilineutraalimmin raitiotiehankkeen myötä.

Toisaalta vaikuttavuus on tuloksellisuuden (taloudellisuus, tehokkuus, vaikuttavuus) alakäsite (Butt & Palmer 1986, 9–11), jossa julkisen sektorin aikaansaannokset suhteutetaan julkiselle toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin (Vedung ja Frans C.J. van der Doelen kirjassa Benelmans-Videc ym., 2017, 91–102). Oulasvirran, Ohtosen & Stenvallin (2002, 38) mukaan kysymys on nimenomaan siitä, kuinka tietyllä politiikkainstrumentilla onnistutaan saamaan aikaan tavoitteiden mukaista käyttäytymistä kohdeorganisaatiossa tai -ryhmässä. Yksinkertaistettuna vaikuttavuus voidaan siis nähdä asetettujen panosten suhteena syntyneisiin tuotoksiin, tuloksiin ja vaikutuksiin (Virtanen & Vakkuri, 2016, 59). Näin ollen vaikuttavuus kuvaa siis sitä, kuinka hyvin tietyllä toiminnalla onnistutaan saavuttamaan toivotut vaikutukset (SOSTE, 2019). Laajemmin ymmärrettynä vaikuttavuus kuvaa tavoitteiden realisointia (Vedung kirjassa Benelmans-Videc, 2017, 122) ja on esimerkiksi poliittisesti määriteltyjen tavoitteiden saavuttamista, mutta se voi näkyä myös sidosryhmien, asiakkaiden tai professioiden arvottavina näkemyksinä. (Virtanen & Vakkuri, 2016, 109). Kyse on siis ensinnäkin siitä, kuinka hyvin tavoitteet pystyttiin saavuttamaan annetuilla resursseilla palvelutuotannossa, ja toiseksi arvoketjun loppupäästä: muutoksesta, lisäarvosta ja yhteiskunnallisesta hyödystä (Hyytinen & Vataja, 2020).

Vaikuttavuusarviointi perustuu oletukseen, että interventiolla on vaikutuksia (Koskinen-Ollonqvist, Pelto-Huikko & Rouvinen-Wilenius, 2005, 6). Onkin todennäköistä, että viestinnällisellä interventiolla syntyy vaikutuksia, mutta vaikutukset voivat olla sekä negatiivisia että positiivisia. Toisaalta interventio voi myös olla kokonaan vaikuttamatta. Vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta voi siis olla vaikea tunnistaa, mikä johtui mistäkin. Syy-seuraussuhde ei ole aina päivänselvää, mikä lisää kritiikkiä vaikuttavuuden arviointia kohtaan. Lisäksi on syytä huomata, että vaikuttavuuden käsite on itsessään epäselvä, sillä vaikuttavuudesta on olemassa useita määritelmiä (Koskinen-Ollonqvist ym., 2005; Stenvall & Syväjärvi, 2006, 49). Tämä, jos mikään, lisää vaikuttavuusarvioinnin haasteellisuutta ja korostaa sitä, että vaikuttavuutta on arvioitava tapauskohtaisesti.

Usein interventiota tehdään myös monesta lähteestä. Esimerkiksi raitiotiehankeella on omat tavoitteensa, hankkeen osapuolilla on omat tavoitteensa ja hankkeeseen kuuluvalla viestinnällä omansa. Jokaisen osapuolen edistäessä hanketta omalta osaltaan voi olla vaikea tunnistaa, mitä seuraa kenenkin toimesta, kun tiedon välittyneisyydelle ei ole suoraa palautekanavaa. Tämä tukee edellä mainittua väitettä syy-seuraussuhteen epäselvyydestä ja korostaa niin ikään välillisiä vaikutuksia eli sitä, että esimerkiksi viestintä on vain yksi osatekijä niin yksinkertaisempien vaikutusten kuin laajempienkin yhteiskunnallisten vaikutusten saavuttamisessa. Näin ollen vaikuttavuuden arviointiin jää vain yksi keino, sen mittaaminen.

3. TUTKIMUKSEN TARKOITUS, AINEISTONKERUU JA ANALYYSIMENETELMÄT

3.1 Tutkimuksen tarkoitus

Vaikuttavuusarvioinnin merkitys osana julkishallintoa on kasvanut huomattavasti 2000-luvun aikana (Rajavaara, 2007, 12–15). Lukuisista tutkimuksista kumpuaa kuitenkin ajatus, että vaikuttavuuden tutkimista usein rajoittaa esimerkiksi rajalliset resurssit, vaikuttavuuden tulkinnallisuus ja kontekstisidonnaisuus sekä pitkän aikavälin tarkasteluvaatimukset (ks. esim. Stenvall & Syväjärvi, 2006, 31, 51; Rajavaara, 2007, 18, 20, 86; Heliskoski ym., 2018, 6). Stenvall & Syväjärvi (Lapin yliopisto, 2006) nostavatkin esiin, että vaikuttavuuden arviointia on tutkijoiden mukaan melko vähän, eikä sitä hyödynnetä riittäväällä tavalla päätöksenteossa tai kunnan arjessa. Vaikuttavuusarviointia olisi siis syytä tehdä, eikä pelkästään taloudellisiin indikaattoreihin nähden, jotta tiedonsaanti informaatio-ohjauksesta olisi säännöllistä ja laajaa. Mielestäni informaatio-ohjauksen tarkastelu tulee viedä kuntatasolle, sillä kunnat ovat suuressa roolissa yhteiskunnallisiin muutoksiin nähden; niitä toteuttamassa. Tutkimuksen tarkoituksena onkin osoittaa, saavuttaako informaatio-ohjaus sille asetetut tavoitteet ja esittää arvio informaatio-ohjauksen vaikuttavuudesta. Näistä rajauksista syntyy tutkimukseni tutkimuskysymys: ”Kuinka vaikuttavaa informaatio-ohjaus on ollut Tampereen raitiotiehankkeessa?”

3.2 Aineistonkeruu

Tutkimukseni aineistonkeruu jakaantui kolmeen vaiheeseen, joista *ensimmäisessä* poimittiin olennainen tieto viestintäsuunnitelmien (osa 1 ja 2) sisällöstä vaikuttavuutta kuvaavaan mallinnukseen ja asetettiin tavoitteet kohtaan 1 (ks. vaikuttavuusmallinnus kohta 1, tavoitteet). Vaikuttavuusmallinnus rakentui yhdistelemällä kahta tyypillisesti vaikuttavuuden arviointiin käytettyä mallia; IOOI-metodia (Bertelsmann Stiftung teoksessa Heliskoski, 2018, 2) ja vaikuttavuusketjua (Hyvän Mitta).

VAIKUTTAVUUSKETJU

1. Tarve
2. Visio
3. Tavoite
4. Resurssit
5. Toimenpiteet
6. Tulokset
7. Vaikuttavuus

IOOI-METODI

1. Panos
2. Teko
3. Vaikutus
4. Vaikuttavuus

**VAIKUTTAVUUSMALLINNUS**

1. Tavoite
2. Resurssit
3. Toimenpiteet
4. Tulokset
5. Vaikuttavuus

Kuvio 1: Vaikuttavuusmallinnuksen syntyminen.

Syntynyt vaikuttavuuden arviointimalli koostuu viidestä keskeisestä osasta; *tavoitteesta, resursseista, toimenpiteistä, tuloksista ja vaikuttavuudesta*. Kyseiset osat ovat valikoituneet malliin siksi, että vaikuttavuutta tutkitaan tarkastelemalla toteutettuja toimenpiteitä ja niiden vaikutuksia asetettuihin tavoitteisiin nähden. Näin tavoite saa oikeutuksensa ja toisiinsa rinnastettavat ”panos” ja ”resurssit” on huomioitava, koska niiden määrä ja laatu vaikuttaa vaikuttavuuteen. IOOI-metodissa esiintyvä ”teko” puolestaan vastaa ”toimenpiteet” -kohtaa ja ”vaikutukset” ovat täysin rinnastettavissa ”tuloksiin”. Lopuksi kummassakin esiintyvä ”vaikuttavuus” toimii ikään kuin arviointimallien kombinaation sinetöijänä.

Vaikuttavuusketjussa esiintyvä tarve ja visio on jätetty mallinnuksesta pois sen vuoksi, että niitä ei raitiotiehankkeen viestintä- ja vuorovaikutussuunnitelmissa informaatio-ohjaukselle ole määritelty, kun muut osiot ovat helposti tunnistettavissa. Näin ollen tulkinta tarpeesta ja visiosta informaatio-ohjauksen suhteen olisi liian subjektiivinen edustamaan arviointia. Vaikuttavuusmallinnus on yksityiskohtaisemmin esitetty taulukossa 1.

| | |
|-----------------|---|
| 1. Tavoitteet | Kysymys siitä, mitä konkreettisia muutoksia tai vaikutuksia informaatio-ohjauksella tavoitellaan. Täten on tarkennettava kohderyhmä ja aikajänne eli kenessä muutosten pitäisi näkyä ja missä ajassa. Tavoite noudattaa SMART-sääntöä (konkreettinen eli specified, mitattava eli measurable, saavutettava eli achievable, tarkoituksenmukainen eli relevant ja aikaan sidottu eli time bound) ja on seurattavissa. |
| 2. Resurssit | Kysymys siitä, minkälaisia panoksia (raha, aika, osaaminen, yhteistyökumppanit jne.) tavoitteiden edistämiseen käytetään ja onko resurssien käyttö julkisessa toiminnassa tarkoituksenmukaista. |
| 3. Toimenpiteet | Kysymys siitä, miten tavoitteen toteutumista edistetään eli mitä milläkin resurssilla tehdään. |
| 4. Tulokset | Kysymys siitä, mitä tuloksia syntyi, kun toiminta on toteutettu. Tulokset voivat olla sekä negatiivisia että positiivisia, mutta myös neutraaleita tai epäselviä. |
| 5. Vaikuttavuus | Kysymys siitä, onko informaatio-ohjauksella saavutettu sille asetettuja tavoitteita. Vaikuttavuutta pitää arvioida myös suhteessa resursseihin ja toimenpiteisiin. Tuleeko vaikutushyödyt olemaan alkuperäistä investointia merkittävämmät? Millä aikavälillä? Muuta lisäarvoa? |

Taulukko 1: Vaikuttavuusmallinnus.

Hankkeessa viestintään käytetyt resurssit ja viestinnässä toteutetut toimenpiteet jäivät ensimmäisen vaiheen johdosta vielä vaillinaisiksi, jonka takia tutkimuksen *toisessa vaiheessa* toteutettiin haastattelu raitiotiehankeeseen suunnittelun ja rakentamisen aikaisen viestintäpäällikön, Marja Merta, kanssa. Haastattelu tuotti tietoa hankkeeseen käytettyjen viestintäresurssien sekä toteutettujen viestinnällisten toimenpiteiden osalta vastaten vaikuttavuusmallinnuksen kohtiin 2 ja 3 sekä antoi samalla lisätietoa hankkeen toteutuksesta ja vaikuttavuudesta. Tutkimuksen *kolmannessa vaiheessa* kansalaisilta kerättiin kvantitatiivisesti vastauksia internetkyselyllä, joka julkaistiin ja oli avoinna Tampere -aiheisissa Facebook-ryhmissä aikavälillä 12.11. – 28.11.2021. Ryhmiksi valikoitui 10 Facebook-ryhmää, joista kaksi ensimmäistä oli Tampereen suurimpia Facebook-ryhmiä (PuskaRario – Tampere ja Tampere), yksi vaikuttamismahdollisuuksia tiedottava sivusto (Mun Tampere – Osallistuva Tampere) ja loput yli 1000 jäsenen kokoisia Tampereen asuinalueita (Länsi-Tampere -ryhmä, Hervanta, Herwood, Kalevan asukkaat, Kaleva, Lielähti, Pispalan puskaradio), joita raitiotiehanke sijainnillisesti koskettaa. Otokseksi kyselyllä saatiin 92 vastausta.

Kysely perustuu raitiotiehankkeen osan 1 ja 2 viestintäsuunnitelmissa esitetyille viestintätavoitteelle, jonka mukaan Raitiotieallianssin viestinnässä tarjotaan avoimesti, oikea-aikaisesti ja riittävästi tietoa hankkeen sisällöstä, etenemisestä ja vaikutuksista. (Jokinen & Tiilikainen, 2016; Tampereen raitiotieallianssi, 2020). Samaisista dokumenteista löytyneet ”ydinviestit” huomioituna olen muodostanut kyselyyni yhteensä 17 kysymystä, joista 15 on pakollisia. Kysymykset on jaoteltu aihepiireittäin sisältöön, etenemiseen sekä vaikutuksiin liittyviin kysymyksiin. Pakolliset kysymykset kohdistuvat arvioimaan kolmea edellä mainittua viestinnän piirrettä; riittävyttä, oikea-aikaisuutta ja avoimuutta. Käsitteen avoimuus olen kuitenkin korvannut kansankielisemmällä saavutettavuus -ilmaisulla, koska loppu viimein kysymys avoimesta viestinnästä koskee viestinnän saavutettavuutta. Saavutettavuus on ikään kuin ehto viestinnän avoimuudelle. Kyselyssäni olen selittänyt auki käytetyt käsitteet riittävyys, oikea-aikaisuus ja saavutettavuus. Kyselyssä on käytetty Likert -asteikkoa tasolla 1 = Täysin samaa mieltä, ..., 5 = Täysin eri mieltä. Vapaaehtoiset kysymykset puolestaan liittyvät viestinnän kehittämisenäkökulmaan. Valmis kysely vastaa mallinnuksen kohtaan 4 (Tulokset). Kysely löytyy yksityiskohtaisemmin kohdasta ”Liitteet”.

3.3 Analyysimenetelmät

Tutkimuksen analyysi perustuu aineistonkeruu -kohdassa esitellyn vaikuttavuusmallinnuksen mukaiseen arviointiin vastaten lopuksi vaikuttavuusmallinnuksen kohtaan 5, vaikuttavuus. Analyysin pääpaino on viestinnälle asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa, jonka jälkeen tulkitaan vaikuttavuuteen vaikuttaneita osa-alueita vaikuttavuusmallinnuksessa. Kyselylomakkeen myötä tavoitesaavuttamisen mittareiksi muodostuivat riittävyys, oikea-aikaisuus ja saavutettavuus. Näiden lisäksi vaikuttavuutta tulkitaan käytettyihin resursseihin, toteutettuihin toimenpiteisiin ja aikaisempaan tutkimuskirjallisuuteen nähden.

Kandidaatin työhön vaadittavien rajausten vuoksi painotan tutkimuksessani raitiotiehankkeen suunnittelun ja rakentamisen aikaista tiedottamista, viestintää ja vuorovaikutusta. Hanke on toteutettu allianssimallilla, mikä näkyy myös viestinnän roolijaossa ja sitä kautta informaatio-ohjauksen tahojen laajuutena. Allianssimalli tässä tapauksessa tarkoittaa siis hankkeen toteuttamista yhteistoiminnassa julkisen sektorin ja yksityisten yritysten kesken, usean tilaajan (Tampereen kaupunki ja Tampereen Raitiotie Oy) ja tuottajaosapuolen (AFRY Finland Oy, Sweco Finland Oy, YIT Suomi Oy ja NRC Group Finland Oy) voimin. Näin ollen informaatio-ohjauksen

tutkiminen kokonaisuudessaan vaatisi resursseja paljon kandidaatin tutkielmaa enemmän, kun jokaisen hankkeeseen osallistuneen osapuolen viestintää pitäisi tutkia.

Vaikuttavuuden arviointi edellyttää analyysivaiheessa työhypoteeseja eli oletuksia tutkittavasta kohteesta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 155), siis informaatio-ohjauksen (tiedottamisen, viestinnän ja vuorovaikutuksen) riittävydestä, oikea-aikaisuudesta ja saavutettavuudesta. Selitettävänä y-muuttujana toimii siis vaikuttavuus ja selittävinä muuttujina toimivat (tiedottamisen, viestinnän ja vuorovaikutuksen) riittävyys, oikea-aikaisuus ja saavutettavuus. Työhypoteesit ohjaavat aineistonkeruuta ja mahdollistavat analyysin ilman tarkkoja oletuksia, sillä tutkimukseni tapauksessa esimerkiksi nollahypoteesien asettaminen on haasteellista vaikuttavuuden voidessa olla yhtä aikaa vaikuttavaa ja tietyiltä osin ei vaikuttavaa.

Tutkimukselle on siis asetettu työhypoteesit, joiden avulla pyritään saamaan tietoa siitä, onko informaatio-ohjaus ollut vaikuttavaa eli riittävää, oikea-aikaista ja saavutettavaa. Vaikuttavuuden oletuksen perusteena on allianssimallin toimivuus (ks. esim. Salmenoja, 2020; Raitiotieallianssi, 2017), viestinnälle osoitetut resurssit (ks. tarkemmin kohta 4, Tulokset ja Analyysi, Osa 2: Resurssit ja toimenpiteet), julkisen sektorin viestintävelvollisuudet ja Merran (2021) haastattelusta poimittu raitiotiehankkeen suunnittelun ja rakentamisen aikaisen viestinnän tutkimukseen perustuva viestinnän onnistuneisuusprosentti (yli 80 %:lla vastauksista positiivinen vastine). Työhypoteesit (TH) on asetettu seuraavasti:

TH1: Raitiotiehankkeen *sisällöstä* toteutettu tiedottaminen, viestintä ja vuorovaikutus on ollut vaikuttavaa.

TH2: Raitiotiehankkeen *etenemisestä* toteutettu tiedottaminen, viestintä ja vuorovaikutus on ollut vaikuttavaa.

TH3: Raitiotiehankkeen *vaikutuksista* toteutettu tiedottaminen, viestintä ja vuorovaikutus on ollut vaikuttavaa.

4. AINEISTON ESITTELY JA ANALYYSI

Vaikuttavuusmallinnukseen perustuvassa aineistossa osa 1 (tavoite) on johdettu Tampereen raitiotieallianssin viestintä- ja vuorovaikutussuunnitelmista, kun taas osa 2 (resurssit ja toimenpiteet) perustuu pääasiassa Tampereen raitiotieallianssin rakentamisen ja suunnittelun aikaisen viestintäpäällikön (Marja Merta) haastatteluun. Osan 3 (tulokset ja vaikuttavuus) perustan puolestaan luomaani Facebook-lomakekyselyyn, jonka pohjalta analysoin viestinnän, vuorovaikutuksen ja tiedottamisen vaikuttavuutta osion loppupuolella.

4.1 Tavoite

Vaikuttavuusmallinnuksen ensimmäinen osa koostuu raitiotiehankkeessa viestinnälle asetetuista tavoitteista, joina toimii avoin, oikea-aikainen ja riittävä tiedontarjonta hankkeen sisällöstä, etenemisestä ja vaikutuksista (Jokinen & Tiilikainen, 2016, 3; Tampereen raitiotieallianssi, 2020, 4). Yksityiskohtaisempina tavoitteina tähän jaotteluun on viestintä- ja vuorovaikutussuunnitelmista tunnistettavissa viisi keskeistä kohtaa:

1. Viestinnässä käy ilmi kansalaisten sujuvasta arjesta huolehtiminen, mikä puolestaan koostuu sujuvan, varman ja luotettavan liikennöinnin turvaamisesta myös rakentamisen aikana. Tarkoituksena arjen sujuvoittamisessa on lisäksi yhdistää koulut, kodit, työpaikat ja palvelut entistä saavutettavammiksi. Viestinnässä tulisi käydä ilmi raitiovaunujen helppokäyttöisyys ja esteettömyys. (Jokinen & Tiilikainen, 2016, 3; Tampereen raitiotieallianssi, 2020, 5).
2. Viestinnässä käy ilmi raitiotien merkitys kestäväen kasvun mahdollistajana. Raitiotie edistää kaupungin kasvamista hallitusti ja kehittää kaupunkia taloudellisesti sekä ekotehokkaasti. (Jokinen & Tiilikainen, 2016, 3; Tampereen raitiotieallianssi, 2020, 5).
3. Viestinnässä käy ilmi raitiotien merkitys kaupungin houkuttelevaisuuden osalta. Raitiotie tulee olemaan osa kaupunkikuvaa ja kaupungin imagoa. Pysyvä raitiotiereitti houkuttelee Tampereelle asuntorakentamista, liike-elämää ja työpaikkoja. Raitiotiehankkeen tarkoituksena on myös tarjota laadukas elinympäristö viihtyisyyden, vetovoiman ja innovoinnin näkökulmista. (Jokinen & Tiilikainen, 2016, 3; Tampereen raitiotieallianssi, 2020, 5).

4. Vuorovaikutuksen osalta viestinnässä käy ilmi raitiotiejärjestelmästä ja sen vaikutuksista tiedottaminen, siis tiivistetysti yhteisen ymmärryksen lisääminen raitiotiestä ja sen vaikutuksista. (Jokinen & Tiilikainen, 2016, 7; Tampereen raitiotieallianssi, 2020, 18–20).
5. Vuorovaikutuksen osalta viestinnässä käy ilmi rakentamisen aikaisten järjestelyjen suunnittelu yhteistyössä esimerkiksi taloyhtiöiden, yritysten ja kiinteistöjen kanssa. (Jokinen & Tiilikainen, 2016, 7; Tampereen raitiotieallianssi, 2020, 18–20).

Tavoitteiden toimivuuden puolesta puhuu se, että tavoitteet ovat mitattavissa, saavutettavissa ja tarkoituksenmukaisia kaupunkikehityksen kannalta. Tavoitteen saavuttamisen aikajänne on kuitenkin tulkinnallinen, sillä siitä ei ole erikseen mainintaa. Osalle 1 voidaan aikajänteenä kuitenkin pitää osasta 1 toteutettavan viestinnän reuna-ajankohtia. Tällä viitataan siihen, että osasta 1 viestintää toteutetaan vuoden 2022 loppuun saakka, jonka voisi täten ajatella tavoitteiden täyttymisen määräajaksi. Viestinnän kohderyhmät on puolestaan selkeästi eroteltu Raitiotieallianssin toteutussuunnitelmassa (osa 1) sivulla 65.



Kuvio 2: Kohderyhmät.

Tässä tutkimuksessa kohderyhmänä toimii kandidaatin työssä tarvittavien rajausten vuoksi yleisesti tamperelaiset, jonka vuoksi kyseinen ryhmä on kuvassa ”Kohderyhmät” punaisella ympyröity. Tutkimuksessa on siis tarkoitus analysoida raitiotiehankkeen rakentamis- ja suunnitteluvaiheessa toteutetun informaatio-ohjauksen (viestinnän, vuorovaikutuksen ja tiedottamisen) vaikuttavuutta nimenomaan tamperelaisten näkökulmasta.

4.2 Resurssit ja toimenpiteet

Vaikuttavuusmallinnuksen toisena ja kolmantena osana toimii raitiotiehankkeen viestinnälle asetetut resurssit ja raitiotiehankkeen viestinnässä toteutetut toimenpiteet. Osat pohjautuvat Tampereen raitiotieallianssin viestintäpäällikön (Marja Merta) haastatteluun.

Resursseilla tarkoitetaan tutkimuksessani kysymystä siitä, minkälaista panosta tavoitteet vaativat eli kuinka paljon esimerkiksi rahaa, aikaa, osaamista ja verkostoja on hankkeen viestinnässä käytetty. Tässä kohtaa oleelliseksi muodostuu kysymys, onko resurssien käyttö ollut tarkoituksenmukaista. Resurssien osalta voidaan todeta, että allianssimallin myötä hankkeella on sekä tuottaja että tilaaja ja useampi yhteistyökumppani. Osapuolina allianssiin kuuluu tilaajapuolella Tampereen kaupunki ja Tampereen raitiotie Oy, kun taas palveluntuottajina toimii suunnittelupuolella AFRY Finland Oy ja Sweco Finland Oy sekä rakennuspuolella YIT Suomi Oy ja NRC Group Finland Oy. Jokaisella osapuolella on myös oma palansa viestinnästä. Tutkimuksessani käsiteltävän rakentamisen ja suunnittelun aikaisella viestinnällä budjettia on ollut henkilöstökuluja lukuun ottamatta muutamia kymmeniä tuhansia euroja (Merta, 2021). Budjettia on käytetty hankkeessa tarvittaviin viestinnällisiin alihankintoihin. Henkilöstöresurssin osalta hankkeessa on ollut aluksi yksi viestintäresurssi, mutta vuoden 2017 alusta on palkattu toinen ja myöhemmin keväällä lisäksi harjoittelija.

Viestintä on saanut allianssimallissa oman tekniikkalajin arvon. Käytännössä siis hankkeella on ollut viestintäryhmä, johon kuuluu edellä mainittujen henkilöstöresurssien lisäksi esimerkiksi vuorovaikutusosaajia tilaajapuolelta (Tampereen kaupunki), käyttöönoton aikaiseen viestintään liittyviä osaajia ja erillinen yritysuhteita hoitava henkilö. Lisäksi raitiovaunujen koeajoihin liittyvää viestintää on toteutettu yhdessä tilaajien kanssa ja hankkeessa on ollut mukana ulkopuolinen IT-osaaja sekä ulkoisen että sisäisen viestinnän alustoja luomassa ja ylläpitämässä. Lähtökohtaisesti siis asiat on tehty itse, mutta mitä osaamista ei ole löytynyt, on se korvattu alihankinnoilla. Tällaisia ovat siis olleet esimerkiksi valo- ja videokuvaus sekä erilaiset graafiset palvelut.

Raitiotiehankkeen viestintäpäällikön (Merta, 2021) mukaan hankkeessa on ollut tarpeeksi resursseja vaikuttavan viestinnän toteuttamiseksi. Merta (2021) nostaa esiin, että viestintää voi organisoida tällaisessa hankkeessa kuitenkin kovin monella tapaa, mutta ylipäänsä se, että viestintään on resursoitu, on iso asia, koska sitä usein hoidetaan niin sanotusti sivutoimisesti.

Saavutettavuudesta puhuttaessa Merta (2021) nostaa esiin, että vähäiseen negatiiviseen palautemäärään ja sidosryhmäkyselyyn perustuen hankkeen viestintä on ollut saavutettavaa. Kyselyssä

on otettu selvää, kuinka hyvin viestintä on vastannut odotuksia ja onko sitä ollut tarpeeksi. Tuloksena kyselyllä oli yli 80 %:n positiivinen vastine.

Toimenpiteet osuus puolestaan koostuu siitä, mitä milläkin resurssilla on tehty. Tiivistetysti voidaan haastattelun (Merta, 2021) nojalla todeta, että kaikkia viestintä- ja vuorovaikutussuunnitelmassa esiintyneitä toimenpiteitä on käytetty. Hankkeessa on siis hyödynnetty paljon visuaalista viestintää, kuten useita kymmeniä videoita ulkoisena alihankintana, toteutettu tiedotteita yli 1000 kappaletta ja esitteitä julkaistu joitain kymmeniä. Julkisia tilaisuuksia, kuten suunnittelupäivystyksiä ja valmistumiseen liittyviä korttelijuhlia on myös pidetty joitakin kymmeniä. Suunnitteluvaiheessa on toteutettu myös Ratikkanyssä -nimellä kulkevia bussikierroksia. Sosiaalisessa mediassa puolestaan hankkeella on ollut tuhansia julkaisuja ja raitiotieallianssin internet-sivut ovat tarjonneet viikko- ja kuukausitiedotteita sekä kuvamateriaalijulkaisuja (yli 3000 kappaletta). Lisäksi työmaat ovat toteuttaneet oman lähialueensa viestintää aktiivisesti tiedotteita laputtamalla ja opaskarttoja asettamalla. On myös huomioitava, että media on ollut erityisen kiinnostunut aiheesta eikä kaupallisesti ole tarvinnut tiedotusta hankkia.

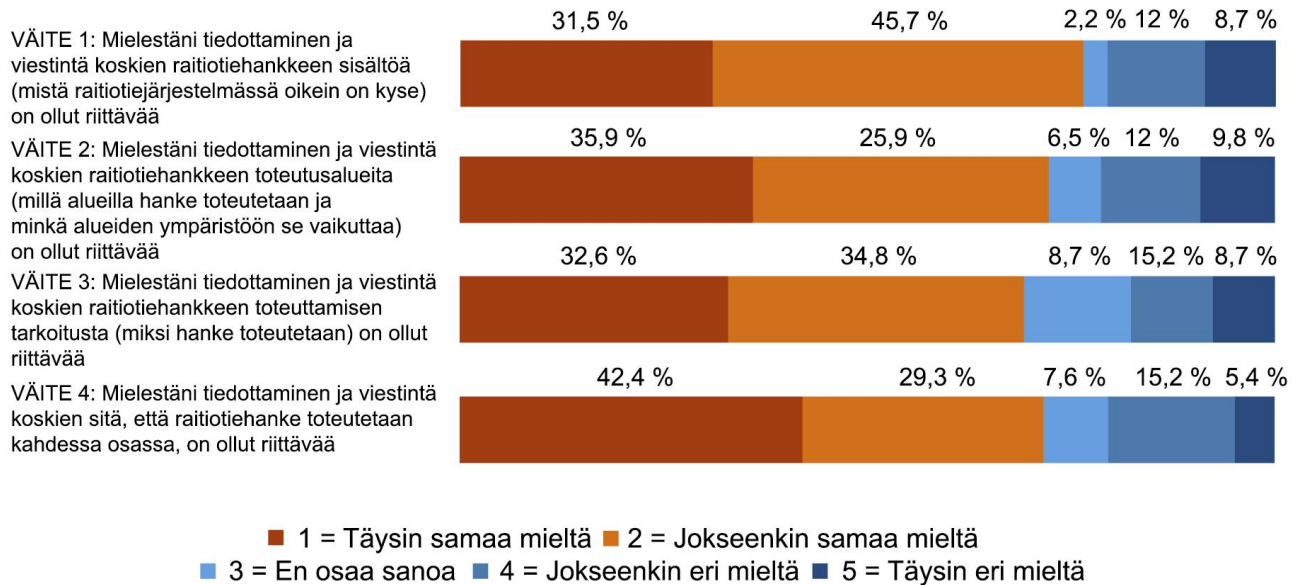
4.3 Tulokset ja vaikuttavuus

4.3.1 Raitiotiehankkeen sisällöstä viestiminen

4.3.1.1 Raitiotiehankkeen sisällöstä viestimisen riittävyys suunnittelu- ja rakennusvaiheessa

Toteuttamani kyselyn perusteella n. 3/4:lle tamperelaisista on käynyt ilmi, mitä raitiotiehankkeella tarkoitetaan (Väite 1), kun taas n. 1/5 vastanneista koki, ettei tiedonsaanti hankkeesta ole ollut riittävää. Suurimmaksi vastausryhmäksi kyseiseen kysymykseen nähden nousee ”Jokseenkin samaa mieltä” olevien osuus (n. 46 %), mutta huomattava on, että vastaajista jopa n. 31 % oli raitiotiehankkeen tarkoituksesta viestimisen riittävydestä täysin samaa mieltä ja täysin vastakkaisen mielipiteen jätti vain n. 9 %. Hankkeen toteutusalueita koskien (Väite 2) suurimpana vastausryhmänä esiintyy n. 36 %:n osuus, jotka olivat riittävydestä täysin samaa mieltä, kun täysin vastakkaisen mielipiteen jätti vain n. 10 % vastaajista. Hankkeen toteutuksen oikeutusta tai syytä koskeva tiedottaminen (Väite 3) puolestaan oli enemmistön (n. 35 %) mielestä jokseenkin riittävällä tasolla. Tässä huomattava on, että ”täysin samaa mieltä” vastasi lähes 1/3 (n. 33 %), kun ”täysin eri mieltä vastanneiden osuus pysyy suhteellisen alhaisena, n. 9 %:ssa. Viimeisenä sisältöä koskevana teemana viestintä siitä, että hanke toteutetaan kahdessa osassa, oli puolestaan selvän enemmistön (n. 42 %) mielestä täysin riittävää, kun täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä olevien yhteisosuus jäi n. 21 %:iin.

SISÄLLÖSTÄ VIESTIMISEN RIITTÄVYYS



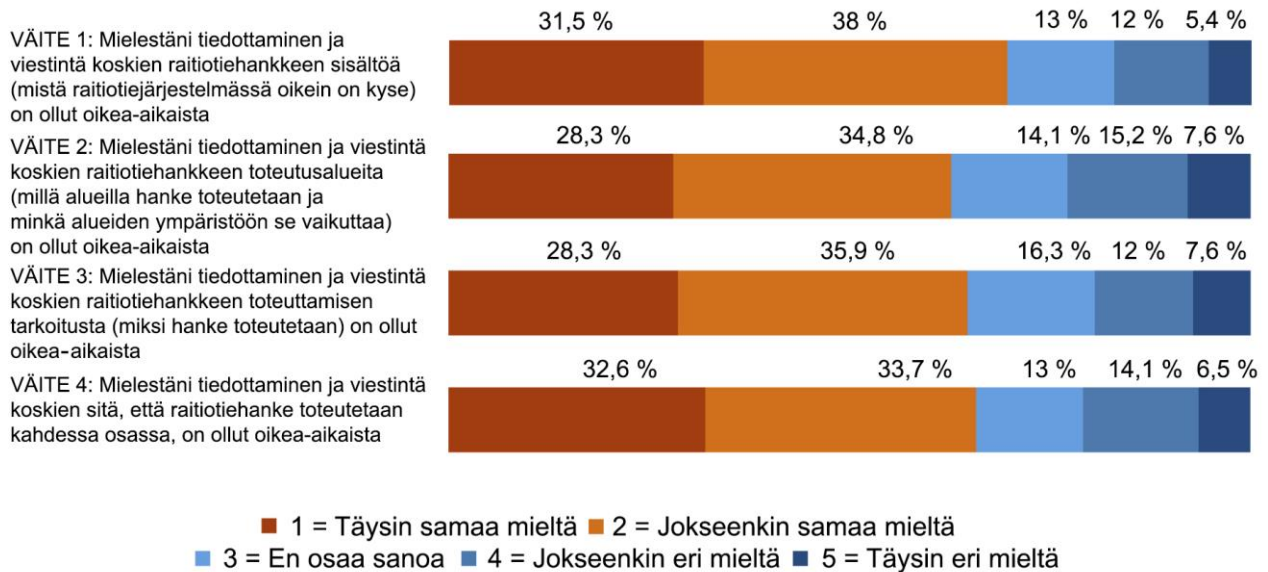
Kuvio 3: Sisällöstä viestimisen riittävyys.

Tuloksiin nojaten vaikuttaa siis siltä, että viestintä sisällön osalta on ollut joko jokseenkin riittävää tai täysin riittävää, sillä jokaisessa kysymyksessä selkeästi yli puolet vastauksista on positiivisesti varautuneita. Lisäksi enemmistö vastaajista osuu aina jokseenkin riittävän tai täysin riittävän tueksi. Tuloksista ei ole myöskään havaittavissa tulkinnanvaraisuutta esimerkiksi 50/50 jakauman myötä ja riittävyyttä sisällön suhteen tukee se, ettei vastauksissa esiintynyt vahvaa erimielisyyttä yli 10 %-yksikköä. ”En osaa sanoa” vastanneiden osuus ei vaikuta tuloksiin merkittävällä tavalla pysyessään n. 2,2 – 8,7 %:ssa, jolloin vastauksilla oli aina yli 90 % kate.

4.3.1.2 Raitiotiehankeksen sisällöstä viestimisen oikea-aikaisuus suunnittelu- ja rakennusvaiheessa

Kyselyn perusteella tiedottaminen raitiotiestä hankkeena on ollut enemmistön (n. 38 %) mielestä oikea-aikaista. Kuitenkin noin 17 % vastanneista arvioi myös olevansa ”Täysin eri mieltä” tai ”Jokseenkin eri mieltä”. Myös hankkeen toteutusalueista tiedottaminen on ollut enemmistön (n. 35 %) mielestä ajoitukseltaan oikeaa. Tässä kuitenkin jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä olevien osuus on kasvanut yhteensä n. 23 %:iin. Hankkeen toteuttamisen syistä tiedottaminen ja kahdessa osassa toteuttamisesta tiedottaminen mukailevat keskimääräisesti edellisiä vastausjakaumia, kun ”Jokseenkin samaa mieltä” olevien osuus pysyy enemmistönä n. 34 – 36 %:n vastausmäärällä ja ”Täysin eri mieltä” sekä ”Jokseenkin eri mieltä” olevien yhteismäärä pysyy noin 20 %:ssa.

SISÄLLÖSTÄ VIESTIMISEN OIKEA-AIKAISUUS



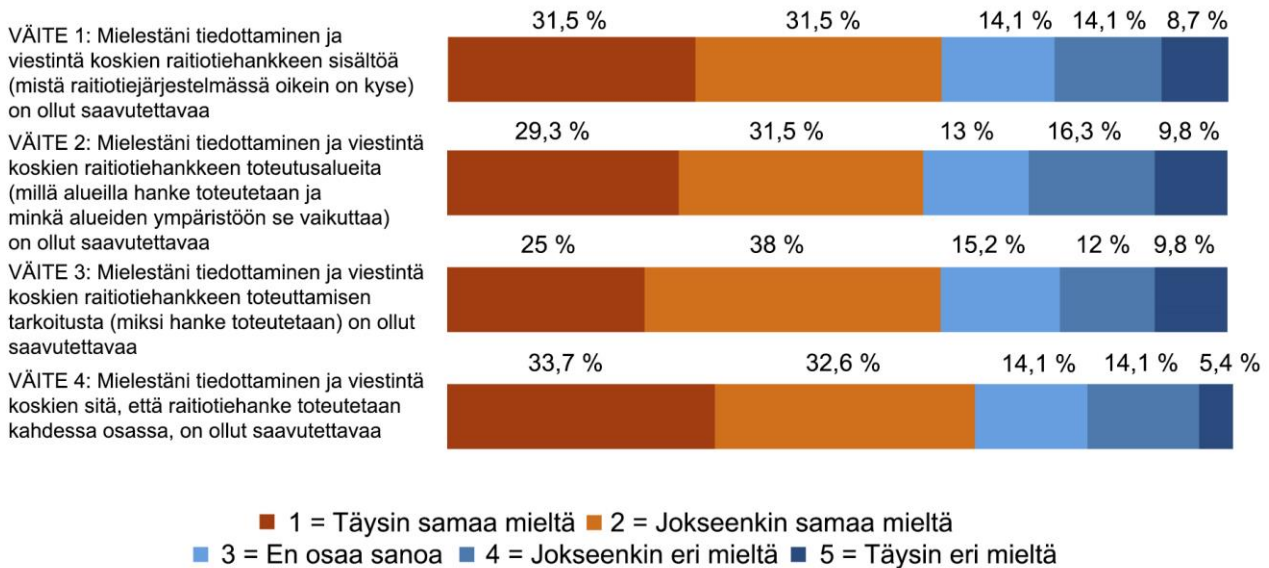
Kuvio 4: Sisällöstä viestimisen oikea-aikaisuus.

Tulokset antavat ymmärtää, että viestintä koskien raitiotiehankeeseen sisältöä on ollut joko oikea-aikaista tai jokseenkin oikea-aikaista. Oikea-aikaisuutta tukee se, että vahvan erimielisyyden aste on pysynyt alle 7,6 %:ssa vastanneiden kesken. Keskimäärin kuitenkin noin joka viides vastaaja on ollut myös mieltä, että ajoitus olisi voinut olla parempi ja erityisesti hankkeen toteutusalueista tiedottamisessa eri mieltä olevien osuus on lähes ¼ vastanneista. Lisäksi sisällöstä viestimisen oikea-aikaisuudessa ”En osaa sanoa” vastausten osuus on kysymyskohtaisesti n 13 – 16 % tasolla. Näin ollen oikea-aikaisuus mielestäni hieman neutralisoituu, eikä sitä voida täysissä määrin allekirjoittaa.

4.3.1.3 Raitiotiehankeeseen sisällöstä viestimisen saavutettavuus suunnittelu- ja rakennusvaiheessa

Kyselyn mukaan tieto raitiotiestä hankkeena ja tieto hankkeen toteutussyistä (Väitteet 1 & 2) on ollut enemmistön (n. 31 %) mielestä ”Jokseenkin saavutettavaa”. Vahvaa ja jonkinasteista erimielisyyttä ensimmäisessä tapauksessa ilmaisi n. 23 % ja toisessa n. 22 % kyselyyn vastanneista. Myös hankkeen toteutusalueita (Väite 3) koskeva viestintä oli enemmistön (n. 38 %) mielestä ”Jokseenkin saavutettavaa”, kun vahvaa ja jonkinasteista erimielisyyttä ilmaisi n. 26 % vastanneista. Hankkeen kahdessa osassa toteuttamista koskevaa viestintää (Väite 4) koettiin puolestaan enemmistön (n. 34 %) mielestä täysin saavutettavaksi, kun hieman alle 20 % ilmaisi vahvaa tai jonkinasteista erimielisyyttä.

SISÄLLÖSTÄ VIESTIMISEN SAAVUTETTAVUUS



Kuvio 5: Sisällöstä viestimisen saavutettavuus.

Tulokset ilmentävät, että tieto raitiotiehankkeen sisällöstä on ollut jokseenkin saavutettavaa, sillä aina yli 60 % äänistä on positiivisesti varautuneita, mutta jatkuva yli 20 % erimielisyys horjuttaa käsitystä täydestä saavutettavuudesta. Lisäksi on huomioitava, että ”En osaa sanoa” vastanneiden aste on kysymyskohtaisesti n. 13 – 15,2 %, jonka vuoksi täyttä saavutettavuutta ei voida allekirjoittaa. Vahvan erimielisyyden aste on kuitenkin pysynyt jokaisessa kysymyksessä alle 10 %:ssa, mikä tukee tiedon saavutettavuutta hankkeen sisällöstä viestimissä.

4.3.2 Raitiotiehankkeen etenemisestä viestiminen

4.3.2.1 Raitiotiehankkeen etenemisestä viestimisen riittävyys suunnittelu- ja rakennusvaiheessa

Raitiotiehankkeen etenemisvaiheen viestinnän riittävyyden osalta kyselyssä nousi esiin selkeää dikotomisuutta. Suunnitteluvaiheen vaikutusmahdollisuuksista viestiminen (Väite 5) on n. 23 %:n mielestä ollut jokseenkin riittävää, mutta myös noin 21 %:n mielestä täysin riittämätöntä. Kuitenkin enemmistö (n. 26 %) vastasi kysymykseen ”En osaa sanoa”. Lisäksi liikennejärjestelyistä tiedottamisen riittävydessä (Väite 9) näkyy selkeä kaksijakoisuus, kun enemmistön (n. 29 %) mielestä se on ollut jokseenkin riittävää ja n. 26 %:n mielestä jokseenkin riittämätöntä. Huomattava on, että sekä täysin samaa mieltä olleiden että täysin eri mieltä olleiden kannatus ovat molemmat noin 21 %.

ETENEMISESTÄ VIESTIMISEN RIITTÄVYYS



Kuvio 6: Etenemisestä viestimisen riittävyys.

Suunnitelmien tilanteesta (Väite 6) puolestaan vastaajat ovat eniten ”Jokseenkin samaa mieltä” noin 33 %:n kannatuksella, kun vastapainona ”Jokseenkin eri mieltä” olevien osuus on n. 23 %. Rakentamisvaiheeseen siirtymisestä viestiminen (Väite 7) on puolestaan ollut enemmistön (n. 34 %) mielestä jokseenkin riittävällä tasolla, kun eri mieltä olevien yhteismäärä on n. 26 %. Työmaiden aikatauluista viestiminen (Väite 8) on taas arvioitu 30 %:sesti riittäväksi, kun n. 22 %:n mielestä se on ollut jokseenkin riittämätöntä. Arvio taloyhtiö- ja kiinteistöyhteistyön riittävydestä puolestaan jää arvailun varaan, sillä vastaajista vain n. 20 % on vastannut myönteisesti ja n. 16 % kielteisesti selkeän enemmistön (n. 64 %) vastatessa ”En osaa sanoa”

Lukuisista kysymyksistä huokuu positiivinen palaute. Esimerkiksi suunnitelmien tilanteesta viestiminen on saanut n. 59 %:sesti myönteisen vastauksen ja rakentamisvaiheeseen siirtymisestä tiedottaminen n. 62 %:sesti myönteisen vastauksen. Erimielisyydet näiden osalta eivät kuitenkaan ole mitättömiä noustessaan ensimmäisen osalta n. 31 %:iin ja toisen osalta n. 26 %:iin. Tämä tarkoittaa

sitä, että suunnitelmien tilanteen ja rakentamisvaiheeseen siirtymisen positiivisesta varauksesta huolimatta yli ¼ katsoo viestimisen olleen riittämätöntä tai jokseenkin riittämätöntä. Näin ollen täyttä riittävyyttä näidenkään kysymysten osalta ei voida allekirjoittaa. Työmaiden aikatauluista viestiminen on puolestaan todettavissa jokseenkin riittäväksi n. 55 %:n ollessa mieltä, että se on jokseenkin riittävällä tai riittävällä tasolla.

Tulokset ilmaisevat kuitenkin myös ristiriitaisuuksia suhteessa viestinnän riittävyteen hankkeen etenemisvaiheessa. Kyselyn perusteella selvää on, että esimerkiksi suunnitteluvaiheen vaikutusmahdollisuuksista viestimistä (vuoropuhelua asukkaiden ja yrittäjien kanssa) sekä viestintää liikennejärjestelyistä tarvitaan lisää niiden vahvaan dikotomiseen vastausjakaumaan viitaten. Näistä ensimmäisessä tapauksessa vastausjakauma on vahvoja mielipiteitä verratessa huomattavan negatiivisesti painottunut (n. 21 % vastaajista täysin eri mieltä, kun täysin samaa mieltä olevia n. 13 %), mikä puhuu viestinnän riittämättömyyden puolesta. ”En osaa sanoa” vastausten suhteellisen suuri osuus (n. 26 %) kuitenkin neutralisoi tilannetta asettamalla jakauman kyseenalaiseksi, jolloin eri otoksessa jakauma voisi kääntyä suuntaan jos toiseenkin. Myös työmaaviestintään jää kehitettävää, sillä n. 36 %:n mielestä se on ollut riittämättömällä tai jokseenkin riittämättömällä tasolla. Lisäksi vahvaa erimielisyyttä esiintyy kahdessa viidestä kysymyksestä jopa 20 %:n verran ja yhdessä viidestä 15 %:n verran, mikä haastaa ajatusta viestinnän riittävydestä. Tiivistetysti siis tiedottamisen, viestinnän ja vuorovaikutuksen riittävyys suhteessa raitiotiehankkeen etenemisvaiheeseen kaipaa edelleen kehittämistä.

4.3.2.2 Raitiotiehankkeen etenemisestä viestimisen oikea-aikaisuus suunnittelu- ja rakennusvaiheessa

Etenemisvaiheen viestinnän oikea-aikaisuuden osalta kysely osoittaa pääasiassa mukaista positiivista lopputulosta sekä muutamia dikotomioita. Suunnitteluvaiheen vaikutusmahdollisuuksista viestintä (Väite 5) koettiin n. 26 %:sesti jokseenkin oikea-aikaiseksi, kun n. 16 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. Kyseisessä kohdassa myös ”en osaa sanoa” vastausten määrä oli kohtuullisen suuri, n. 29 %. Liikennejärjestelyistä viestimisessä esiintyi puolestaan dikotomia (Väite 9), jossa jokseenkin oikea-aikaisuutta puolti n. 28 % ja täysin eri mieltä oli n. 23 %. Kun suunnitelmien tilanteesta (Väite 6) viestiminen on koettu n. 30 %:sesti jokseenkin oikea-aikaiseksi ja n. 20 %:sesti ajoitukseltaan jokseenkin kehitettäväksi, rakentamisvaiheeseen siirtyminen (Väite 7) on koettu n. 35 %:sesti jokseenkin oikea-aikaiseksi ja n. 12 %:sesti ajoitukseltaan jokseenkin kehitettäväksi. Työmaiden aikatauluista viestiminen (Väite 8) on puolestaan n. 30 %:n mielestä ollut täysin oikea-aikaista, josta n. 11 % on ollut täysin eri mieltä. Kuten riittävydessä, myös oikea-aikaisuudessa taloyhtiö- ja

kiinteistöyhteistyö jää huomattavan kyseenalaiseksi vähäiseen vastausmäärään (n. 66 % ”En osaa sanoa” -vastauksia) nähden.

ETENEMISESTÄ VIESTIMISEN OIKEA-AIKAISUUS



Kuvio 7: Etenemisestä viestimisen oikea-aikaisuus.

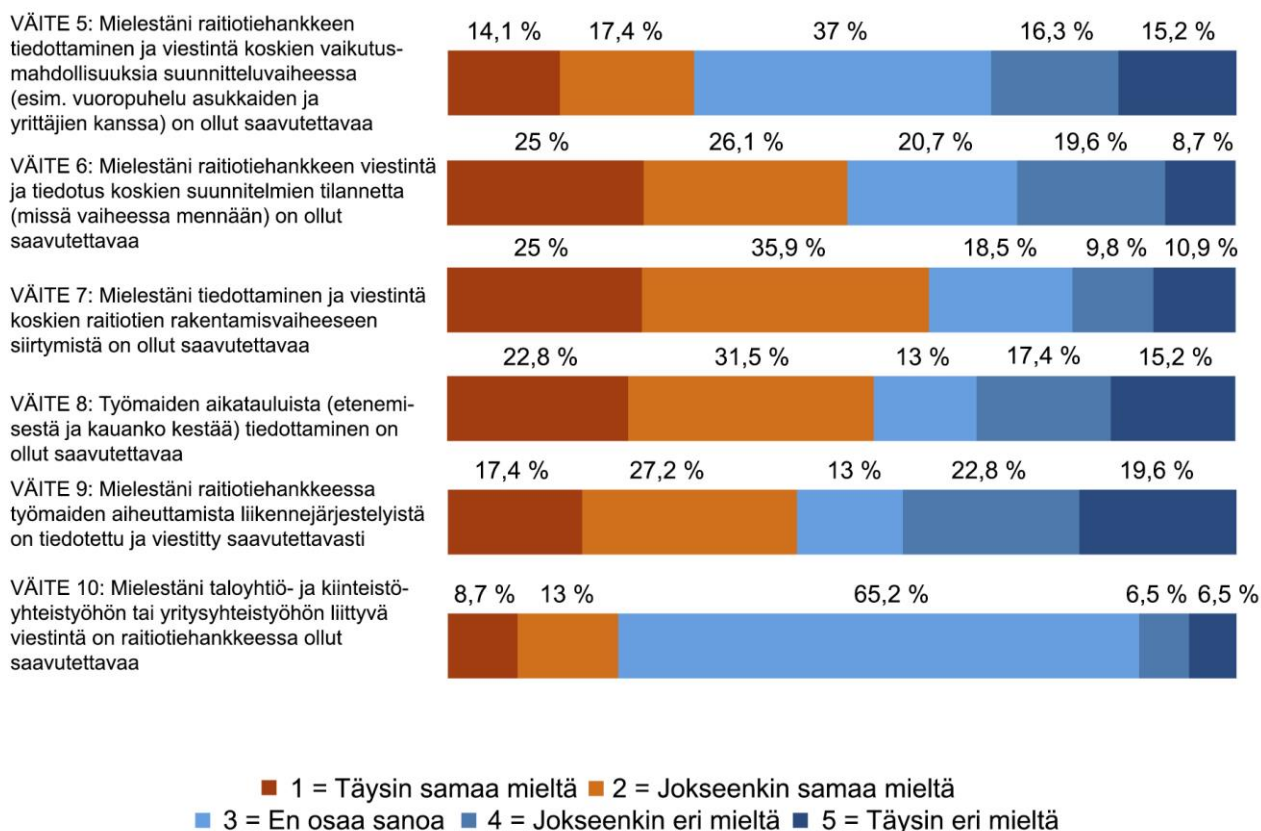
Kuten riittävydessä, myös oikea-aikaisuuden suhteen kysely tuottaa dikotomista näkemystä suunnitteluvaiheen vaikutusmahdollisuuksista ja liikennejärjestelyistä viestimisen osalta. Vastausten ollessa suhteellisen lähellä toisiaan, on oikea-aikaisuuden arviointi puolesta ja vastaan erittäin haastavaa. Näin ollen, se jää muiden kysymysten varaan. Vaikutusmahdollisuuksien osalta myös lähes kolmasosa on myös vastannut ”En osaa sanoa”, mikä viittaa siihen, että tulkintaa asiasta on vaikea tehdä. Tapauksessa siis molemmat vaihtoehdot jäävät mahdollisiksi. Toisaalta kummassakin tapauksessa ”Täysin eri mieltä” olevien osuus on merkittävän suuri muihin kysymyksiin nähden, mikä haastaa oikea-aikaisuutta. Vaikutusmahdollisuuksissa näitä on siis n. 15 % ja liikennejärjestelyiden osalta n. 23 %, kun muiden kysymysten osalta prosentiosuus on vain 7,6 – 10,9 %. Tuloksien perusteella suunnitelmien tilanteesta, rakentamisvaiheeseen siirtymisestä ja työmaiden aikatauluista viestiminen lähtökohtaisesti tukevat oikea-aikaisuuden määrettä. On kuitenkin huomioitava, että jokaisen kysymyksen osalta eri mieltä olevien osuus on yli 20 %, joista yhdessä tapauksessa jopa n. 33

%. Myös tämä haastaa oikea-aikaisuutta, jonka vuoksi tulkitsem, ettei viestiminen raitiotien etenemisvaiheesta ole ollut ainakaan täysin oikea-aikaista.

4.3.2.3 Raitiotiehankkeen etenemisestä viestimisen saavutettavuus suunnittelu- ja rakennusvaiheessa

Etenemisvaiheen viestinnän saavutettavuus näyttäytyy tuloksien valossa oikea-aikaisuutta ja riittävyttä mukailevana. Suunnitteluvaiheen vaikutusmahdollisuuksista viestiminen (Väite 5) oli n. 17 %:n mielestä jokseenkin saavutettavaa ja vastakkaista mielipidettä ilmaisi n. 16 %:n osuus vastaajista. Samankaltainen kaavamaisuus toistuu kyselyn mukaan myös liikennejärjestelyistä viestimisessä (Väite 9). Prosentuaalinen kannatus on tosin muuttunut siten, että n. 27 % vastaajista oli jokseenkin saavutettavuuden kannalla ja n. 23 % vastaajista jätti vastakkaisen mielipiteen. Ensimmäisen kysymyksen osalta on toki huomattava, että enemmistö (n. 37 %) äänesti ”en osaa sanoa”, mikä viittaa tulkinnan ja vastaamisen vaikeuteen kyseisessä kohdassa.

ETENEMISESTÄ VIESTIMISEN SAAVUTETTAVUUS



Kuvio 8: Etenemisestä viestimisen saavutettavuus.

Suunnitelmien tilanteista viestimisen saavutettavuus (Väite 6) koettiin n. 26 %:n mielestä jokseenkin saavutettavaksi, kun vastakkaista näkemystä edusti n. 20 %. Rakentamisvaiheeseen siirtymisen viestintä (Väite 7) koettiin puolestaan kyselyssä n. 36 %:n mielestä jokseenkin saavutettavaksi ja n. 10 % vastaajista jätti vastakkaisen mielipiteen. Viimeisenä työmaiden aikatauluista viestiminen koettiin n. 31 %:sesti jokseenkin saavutettavaksi, kun vastakkaista mielipidettä edusti n. 17 %. Kuten oikea-aikaisuudessa ja riittävydessä, myöskään saavutettavuuden osalta taloyhtiö- ja kiinteistöyhteistyöviestinnästä ei saada kyselyn perusteella pätevää kuvaa ensinnäkin tasaisen jakauman, mutta toisaalta vastausmäärien vähyyden takia.

Viestinnän saavutettavuus raitiotiehankkeen etenemisvaiheen osalta tukee jo aikaisempaa tulkintaa dikotomisuudesta, mutta myös hypoteesien mukaisuudesta. Kuten oikea-aikaisuudessa, myös saavutettavuudessa kysymykset suunnitteluvaiheen vaikutusmahdollisuuksista ja liikennejärjestelyistä (Väitteet 5 & 9) linkittyvät toisiinsa dikotomisen luonteen myötä. Kysymykset ovat siis positiivisilta ja negatiivisilta kannatusmääriltään erittäin lähellä toisiaan. Huomattava on, että kummassakin tapauksessa ”täysin eri mieltä” olevien osuus on kuitenkin suurempi kuin ”täysin samaa mieltä” olevien osuus. Näin onkin tulkittavissa, että eniten ongelmia etenemisvaiheen viestinnän osalta koetaan olevan nimenomaan kyseisissä kategorioissa.

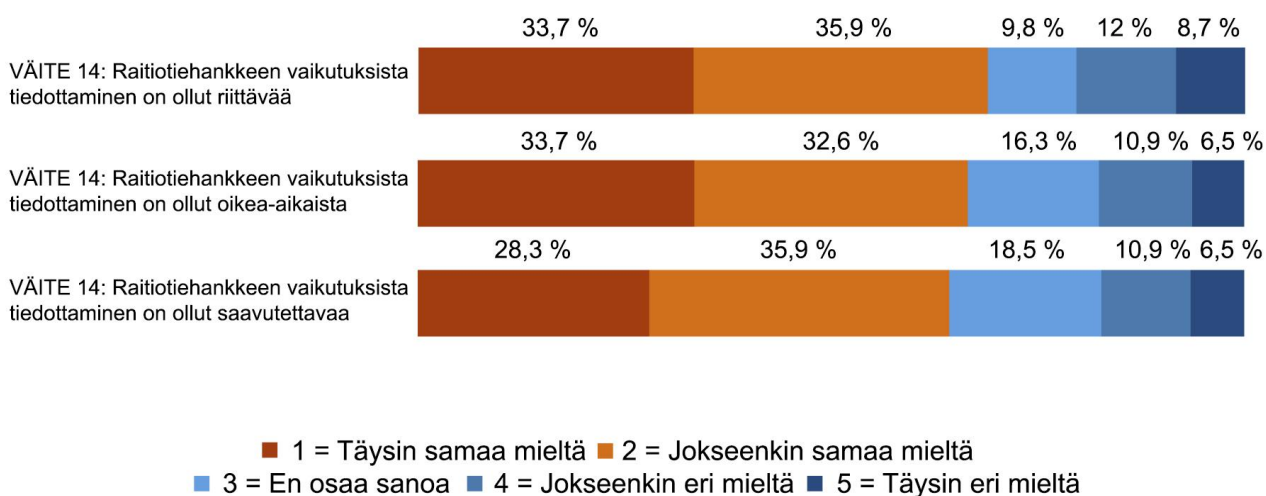
Selkeimmin positiivisena erottuva luokka on puolestaan rakentamisvaiheeseen siirtymisestä viestiminen, jonka saavutettavuutta tai jokseenkin saavutettavuutta kannatti yli 3/5 vastaajista. Lisäksi suunnitelmien tilanteesta ja työmaiden aikatauluista viestiminen koettiin yli 1/2:n mielestä saavutettavaksi tai jokseenkin saavutettavaksi. Kyseiset tulokset tukevat asetettua saavutettavuuden hypoteesia. Huomattava on kuitenkin, että kaikissa kyseisissä kohdissa myös vastakkaisen mielipiteen osuus on suhteellisen korkea, n. 21 – 33 %, joista peräti kahdessa kolmesta kysymyksestä prosentti on lähellä kolmeakymmentä. Tämä haastaa saavutettavuuden hypoteesia. Tiivistettynä tulokset siis tukevat viestinnän saavutettavuutta, mutta samalla ilmaisevat merkittävää erimielisyyttä osoittaen viestinnälle kehitettävää saavutettavuuden osalta. Tulosten mukaan tamperelaiset tarvitsevat vielä enemmän viestintää etenkin vaikutusmahdollisuuksien osalta hankeiden suunnitteluvaiheessa ja liikennejärjestelyiden osalta.

4.3.3 Raitiotiehankkeen vaikutuksista viestimisen riittävyys, oikea-aikaisuus ja saavutettavuus

Lomakekyselyyn viitaten, on vaikutuksista tiedottaminen arvioitu n. 70 %:sesti riittäväksi tai jokseenkin riittäväksi. Vastakkaisen mielipiteen on puolestaan jättänyt n. 1/5 (21 %) vastaajista.

Huomioitava on, että täysin samaa mieltä olleiden osuus on jopa n. 34 %, kun vahvaa erimielisyyttä ilmaisseiden osuus on vain n. 9 %. Lisäksi ”en osaa sanoa” -vastausten osuus oli kyseisessä tapauksessa n. 10 %. Vastausten perusteella tiivistettynä selkeän enemmistön mielestä vaikutuksista tiedottaminen on ollut riittävää.

VAIKUTUKSISTA VIESTIMISEN RIITTÄVYYS, OIKEA-AIKAISUUS JA SAAVUTETTAVUUS



Kuvio 9: Vaikutuksista viestimisen riittävyys, oikea-aikaisuus ja saavutettavuus.

Oikea-aikaisuutta arvioidessa kyselyyn vastanneet pitivät vaikutuksista tiedottamista n. 66 %:sesti oikea-aikaisena tai jokseenkin oikea-aikaisena. Kuten riittävyyden, myös oikea-aikaisuuden suhteen n. 34 % vastaajista oli ”täysin samaa mieltä”. Vastakkaisen mielipiteen antoi vain n. 17 % vastaajista, joista n. 6 % oli ”täysin eri mieltä”. Lisäksi ”en osaa sanoa” -vastanneiden määrä pysyi vielä suhteellisen alhaisena, n. 16 %:ssa. Vastausten pohjalta näyttää siltä, että raitiotiehankkeen vaikutuksista tiedottaminen olisi ollut myös oikea-aikaista.

Saavutettavuuden suhteen kyselyyn vastanneet arvioivat vaikutuksista tiedottamista n. 64 %:sesti saavutettavaksi tai jokseenkin saavutettavaksi. Tästä n. 28 % ilmaisi olevansa ”täysin samaa mieltä” ja vastakkaisen vastauksen jätti edelleen n. 17 % vastaajista. On huomattava, että vahvaa erimielisyyttä esiintyi jälleen vain n. 6 % verran ja ”en osaa sanoa” -vastanneiden osuus pysyi alle 1/5:ssä vastauksista (18 %:ssa). Tuloksista on tulkittavissa, että vastaukset jatkavat pääpiirteittäin samaa linjaa todeten vaikutuksista tiedottamisen myös saavutettavaksi.

Konkretian hahmottamisen kannalta väite vaikutuksista tiedottamisesta sisälsi muutamia viestintä- ja vuorovaikutussuunnitelmista (Jokinen & Tiilikainen, 2016; Tampereen raitiotieallianssi, 2020) poimittuja esimerkkejä raitiotien vaikutuksista:

- a. Raitiotien avulla lisätään joukkoliikenteen kapasiteettia ja kavennetaan etäisyyksiä kaupunginosien ja palvelujen välillä. Näin esimerkiksi koulut, kodit, työpaikat ja palvelut tulevat saavutettavammiksi.
- b. Raitiovaunut ovat helppokäyttöinen ja esteetön kulkumuoto.
- c. Raitiotie lisää kaupungin houkuttelevuutta olemalla osa kaupunkikuvaa ja imagoa. Pysyvä reitti houkuttelee asuntorakentamista, liike-elämää ja työpaikkoja.
- d. Hankkeella edesautetaan laadukkaan elinympäristön tarjontaa viihtyisyyden, vetovoiman ja innovoinnin kannalta.

Esimerkit saattavat vaikuttaa tuloksiin positiivisesti, koska suunnitelmissa on lähtökohtaisesti korostettu asioita, joista todella aiotaan jakaa tietoa. Näin vastaajan ei myöskään täydy itse määrittellä, mitä raitiotiehankkeen vaikutuksilla tarkoitetaan, vaan hänelle on annettu tietynlainen viitekehys, mikä helpottaa tulkintaa ja vastaamista. Tämä ei kuitenkaan ole vaikuttanut esimerkiksi ”en osaa sanoa” -vastausten määrään niitä vähentämällä, sillä niiden osuus on vastauksia verratessa jopa keskiarvoa suurempi. Toisaalta voidaan pohtia, onko avuksi tarkoitettu määrittely mahdollisesti rajannut joitain vastauksia pois lisäämällä ”en osaa sanoa” -vastausten määrää. Tuloksien perusteella voidaan tulkita, että 10 – 18 %:n ”en osaa sanoa”-vastaukset eivät vaikuta kokonaiskuvaan, sillä vastausjakauma on ylivoimaisesti hypoteesia kannattava (riittävydessä 70 % – 21 %; oikea-aikaisuudessa 66 % – 17 %; saavutettavuudessa 64 % – 17%). Näin ollen voidaan tulkita, että väitteet raitiotiehankkeen vaikutuksista tiedottamisen riittävydestä, oikea-aikaisuudesta ja saavutettavuudesta pitävät paikkaansa.

4.3.4 Informaatio-ohjauksen kehittämiskohdat

Tuloksien mukaan n. 22 % vastaajista on mieltä, ettei raitiotiehankkeen tiedottamisessa, viestinnässä ja vuorovaikutuksessa ole kehitettävää. Mielestäni tulos on merkittävä siinä määrin, että noin joka viides vastaaja kokee tiedottamisen, viestinnän ja vuorovaikutuksen täysin onnistuneeksi. Kuitenkin n. 78 % vastaajista kokee, että tiedottamista, viestintää ja vuorovaikutusta tulisi kehittää. Tästä pienimpänä, vain n. 10 % kannatuksella, esiintyy raitiotiehankkeen sisällöstä viestiminen, mikä kannatusvähytensä takia tukee sisältöön liittyvän viestinnän riittävyttä, oikea-aikaisuutta ja saavutettavuutta.

KEHITYSNÄKÖKULMA

KYSYMYS 15:

"ONKO MIELESTÄSI RAITIOTIEHANKKEEN TIEDOTTAMISESSA JA VIESTINNÄSSÄ KEHITETTÄVÄÄ?
JOS KYLLÄ, VALITSE MIELESTÄSI ENITEN KEHITTÄMISTÄ TARVITSEVA OSA-ALUE."



Kuvio 10: Kehitysnäkökulma.

Eniten kehitystä tarvitseväksi osa-alueeksi kyselyn perusteella osoittautuu puolestaan raitiotieprojektiin vaikutuksista viestiminen. Tulos on mielenkiintoinen siksi, että edellisen osion tulkinnan myötä vaikutuksista tiedottaminen on kaikista analysoiduista asioista (sisältö, eteneminen ja vaikutukset) selkeimmin ollut vastaajien mielestä riittävää, oikea-aikaista ja saavutettavaa. Toisaalta voidaan ajatella, että osa-alueille voi silti jäädä kehitettävää, vaikka tavoitteet saavutettaisiinkin, sillä täydellisyys on mahdotonta. Näin ollen on täysin hyväksyttävää, että kehitettävää löytyy, eikä se sinänsä estä tutkimushypoteesien voimassa pysymistä.

Toiseksi eniten kehitystä tarvitseväksi osa-alueeksi osoittautuu raitiotieprojektiin etenemisestä viestiminen. Tämä tulos on puolestaan täysin linjassa aiemman tulkinnan kanssa, jossa:

- korostui dikotomisuus viestinnän riittävyyden, oikea-aikaisuuden ja saavutettavuuden suhteen.
- painottui kysymyskohtaisesti negatiivisesti varautuneiden enemmistöjen määrä ja merkittävät erimielisyysprosentit niin kokonaisuutena kuin vahvana erimielisyytenä.

Näin ollen myöskään hypoteesien mukaista tiedottamisen, viestinnän ja vuorovaikutuksen riittävyyttä, oikea-aikaisuutta ja saavutettavuutta ei voitu täysissä määrin allekirjoittaa. Tuloksen toistuminen lisää sen pätevyyttä ja näin ollen haastaa hypoteesia raitiotieprojektiin etenemisvaiheesta toteutetun tiedottamisen, viestinnän ja vuorovaikutuksen riittävyydestä, oikea-aikaisuudesta ja saavutettavuudesta.

Tämän vuoksi tulkiten, että tuloksiin vedoten on syytä mukailla etenemisvaiheen riittävyys -kohdassa analysoitua tarvetta viestinnän lisäämiselle etenkin liikennejärjestelyiden osalta ja suunnitteluvaiheen vaikutusmahdollisuuksista (vuoropuhelu asukkaiden ja yrittäjien kanssa) viestimisen osalta. Tuloksista ei ole ratkaistavasti pääteltävissä, tuleeko viestintää kehittää nimenomaan asukkaiden, yrittäjien vai molempien suuntaan. Tämän vuoksi olisikin mielenkiintoista selvittää erikseen yrittäjien ja asukkaiden palautetta, jotta esiintyneitä tarpeita voitaisiin vertailla ja tarkentaa. Koska kyselyn kohderyhmänäni toimi kuitenkin yleisesti tamperelaiset, omaksun, että tulos on tulkittava pikemminkin asukkaiden kuin yrittäjien näkökulmasta, vaikka asukkaat voivatkin samalla olla yrittäjiä.

Toiseksi tulkiten, että tuloksien myötä on syytä mukailla etenemisvaiheen oikea-aikaisuus kohdassa analysoitua tarvetta viestinnän ajoituksen kehittämiseksi suunnitteluvaiheen vaikutusmahdollisuuksien ja liikennejärjestelyiden osalta. Vaikka suunnitelmien tilanteesta, rakentamisvaiheeseen siirtymisestä ja työmaiden aikatauluista viestiminen pääasiassa tukee oikea-aikaisuuden hypoteesia, samaisesta analyysikohdasta kumpuaa myös tarve huomioida entistä enemmän viestinnän oikea-aikaisuutta kyseisillä osa-alueilla merkittävien erimielisyysprosenttien vuoksi.

Kolmanneksi tulkiten, että tuloksien mukaan on syytä mukailla etenemisvaiheen saavutettavuus kohdassa analysoitua tarvetta parantaa suunnitteluvaiheen vaikutusmahdollisuuksista ja liikennejärjestelyistä toteutetun viestinnän saavutettavuutta. Lisäksi samaisesta analyysistä kumpuaa tarve edelleen parantaa viestinnän saavutettavuutta myös suunnitelmien tilanteista, rakentamisvaiheeseen siirtymisestä ja työmaiden aikatauluista viestimisen kategorioissa merkittävään erimielisyysprosenttiin vedoten.

Lomakkeen kysymyksessä 16 (”Minkä suhteen kyseisellä osa-alueella on kehitettävää?”) on jokainen piirre (riittävyys, oikea-aikaisuus ja saavutettavuus) hyvin edustettuna. Koska jakauma on suhteellisen tasainen (36 % – 34 % – 30 %), tulkiten, että kehitysnäkökulmassa mainituilla osa-alueilla on jokaisen piirteen suhteen kehitettävää. Tämä tukee jo edellisessä osiossa esiteltyjen riittävydessä, oikea-aikaisuudessa ja saavutettavuudessa esiintyneiden kehitystarpeiden voimassaoloa etenkin raitiotiehankkeen etenemisestä viestimisen suhteen.

Lomakkeen kysymykseen 17 (”Miten kehittäisit raitiotiehankkeen tiedottamista, vuorovaikutusta ja viestintää?”) puolestaan vastasi 37 henkilöä 92:sta vastaajasta. Näistä kuusitoista vastausta sisälsi viestinnän kehittämisen sijaan yleistä palautetta hankkeesta, jonka vuoksi niitä ei ole myöskään huomioida koonnissa. Jäljelle jääneistä 21:stä vastauksesta koostui kolme teemaa: *viestinnän sisällön*

kehittäminen, viestinnän keinojen kehittäminen ja vaikutuksista viestimisen kehittäminen. 21 vastauksen koonti on kuitenkin vastausvähyytensä vuoksi vailla aineiston kylläntymistä ja sen vuoksi vain tulkinnallista suuntaa antava tulos. Täten sitä voidaan hyödyntää vain aikaisemmassa analyysissä ilmenneitä asioita tukevana elementtinä.

Kehitysehdotuksina viestinnän sisällön suhteen vastaajat nostavat tiivistetyksi esiin, että viestintää tulisi selkeyttää suunnitelmien osalta ja se pitäisi saada käytännönläheisemmäksi. Lisäksi jo raitiotiehankkeen alkuvaiheessa viestinnän pitäisi sisältää myönteisistä näkökulmista tiedottamista ja raitiotien kokonaiskustannukset voitaisiin tuoda esiin suhteuttamalla ne ymmärrettävästi, kuten vertaamalla sähköbussien hintaan. Vaikuttaa siis siltä, että viestintä ei kaikilta osin ole ollut täysin ymmärrettävää.

Vastaajat kertovat myös keinoista, joilla viestintää voisi kehittää. Muun muassa alueellisen viestinnän lisääminen ja keinojen lisääminen korostuvat vastauksissa. Esimerkiksi julkisille paikoille kaivataan reittimahdollisuuksia ohjaavia digitauluja. Lisäksi ihmisten ymmärryksen parantamiseksi ehdotetaan maksutonta 24/7 palvelunumeroa ja yhteistä sijaintia esimerkiksi internetissä, jossa voi reaaliajassa seurata projektin etenemistä, aikataulumuutoksia liikennöinnin suhteen ja projektisuunnitelmia. Vaikuttaa siis siltä, että viestintä tulee tehdä vielä käytännönläheisemmäksi ja selkeämmäksi. Keinojen osalta vastauksissa korostuu vuorovaikutteisuus eli se, että kansalaisilla on mahdollisuus kysyä ja samalla saada aikaan reagointia ja vastauksia.

Vaikutuksista viestimisen suhteen vastaajat nostavat esiin vain liikennöintiin liittyviä ongelmia. Kehitysehdotuksena vastaajat toivovat viestimistä hankkeen vaikutuksista liikennevälineiden kulkuun ja viestimistä useamman kulkuvälineen peräkkäiskäytöstä jo ennen rakentamista. Lisäksi kulkuväylien, kuten kävely- ja pyöräteiden muutoksista viestimisen toivotaan olevan ennakoivampaa, kattavampaa ja oikea-aikaisempaa, jotta vaikutukset eivät yllätä lyhyen aikavälin muutoksilla jatkuvasti. Vaikuttaa siis siltä, että työmaiden vaikutukset käytännön liikennejärjestelyihin kaipaavat viestinnän osalta parantamista, jotta ihmisten henkilökohtaisen elämän ennakointi onnistuu paremmin.

4.3.5 Kuinka resurssit vaikuttavat viestinnän vaikuttavuuteen?

Suhde resurssien ja vaikuttavuuden välillä muodostuu pitkälti siitä, onko resursseja käytetty tarkoituksenmukaisesti ja onko resursseilla saatu aikaan toiminnalle asetettuja tavoitteita. Yksinkertaistaen voidaan todeta, että mikäli tavoitteet riittävyys, oikea-aikaisuus ja saavutettavuus on saavutettu, on toiminta ollut tarkoituksenmukaista ja resurssien käyttö ollut vaikuttavaa.

Resurssien suhteen on huomioitava, että hankkeen viestintä on jaettu allianssin osapuolien kesken ja allianssimallin myötä myös viestinnässä on useampi yhteistyökumppani tilaajan ja tuottajan lisäksi. Lähtökohtaisesti siis panos hankkeeseen on ollut yhteistyökumppaneiden näkökulmasta runsasta. Lisäksi aiemmin resurssit -kohdassa mainitun raitiotiehankeeseen viestintäryhmän ja ulkopuolisen IT-osaajan olemassaolo tukee vaikuttavuuden muodostumista henkilöstöresurssien näkökulmasta. Näistä huolimatta hankkeessa viestintää on ollut Merran (2021) mukaan poikkeuksellisen paljon ja eri tavalla organisoituna työtä olisi riittänyt myös useammalle käsiparille. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei viestintä voisi olla vaikuttavaa, sillä henkilöstöresurssin lisääminen ei automaattisesti tarkoita parempaa suoriutumista vaikuttavuuteen nähden.

4.3.6 Kuinka viestintätoimenpiteet vaikuttavat vaikuttavuuteen?

Toimenpiteiden suhde vaikuttavuuteen ilmenee kerätystä aineistosta saavutettavuuden tason, viestinnän tavoitavuuden ja toimenpiteiden riittävyyden kautta. Yksinkertaistaen voidaan todeta, että mikäli toimenpiteitä pidetään saavutettavana, oikea-aikaisesti toteutettuna ja tarpeeksi riittävänä, ovat toimenpiteet olleet täysissä määrin vaikuttavia. Tuloksista käy ilmi, että toimenpiteet ovat toisaalta olleet vaikuttavia, mutta toimenpiteissä on raitiotiehankeeseen etenemisestä viestimisen osalta kehitettävää niin riittävyydessä, oikea-aikaisuudessa kuin saavutettavuudessaakin. Lähtökohtaisesti hankkeen viestinnässä on kuitenkin huomattavissa kuntalain mukaiset yhteydet esimerkiksi kansalaisten osallistamiseen ja saavutettavuuden näkökulman huomiointiin. On syytä myös huomata, että viestintätoimenpiteitä on resursseihin nähden tehty suhteellisen paljon ja hankkeen viestintä on ollut suhteellisen monipuolista, mikä lähtökohtaisesti edistää viestinnän vaikuttavuutta.

4.3.7 Tulosten suhde aikaisempaan tutkimukseen

Lähtökohtaisesti vaikuttavuudessa kysymys on siitä, onko toiminnan seuraukset sitä, mitä lähettiin hakemaan (Aistrich, 2014). Toisaalta kyse voi olla myös kyvystä estää tai välttää tiettyihin lopputuloksiin päätymistä (Vakkuri, 2010, 1009). Näin ollen voidaan ajatella, että informaatio-ohjauksella olisi tullut saavuttaa sille asetettuja tavoitteita ja välttää heikkoa suoriutumista vaikuttavuuden suhteen. Lisäksi vaikuttavuuden arviointikohteena voidaan pitää kansalaisten tarpeiden tyydyttämistä (Meklin, 2009, 36), mikä puolestaan selviää kansalaisten mielipiteinä siitä, kuinka onnistuneena tai vaikuttavana informaatio-ohjaus on koettu.

Aikaisemmassa tutkimuskirjallisuudessa informaatio-ohjauksen osalta haasteeksi on tunnistettu vuorovaikutuksellisuuden puute (Tukia & Wilskman, 2011), mikä haastaa tavoitteiden saavuttamista ja informaatio-ohjauksen onnistuneisuutta tai vaikuttavuutta. Kuitenkin keinoina

vuorovaikutuksellisuuden lisäämiseen on nähty erityisesti henkilökohtaisen vuorovaikutuksen hyödyntäminen sekä verkostomaisempi lähestymistapa ohjauksessa, kuten kohderyhmälähtöinen viestintä tai alueelliset viestintätilaisuudet (Lapin yliopisto, 2006; Tukia & Wilskman, 2011, 12–13). Laajemman vuorovaikutuksellisuuden tarve on kutakuinkin linjassa analyysin tutkimustulosten kanssa, jossa vuorovaikutuksellisuutta kaivattiin lisää etenkin suunnitteluvaiheen vaikutusmahdollisuuksiin nähden ja liikennejärjestelyiden osalta. Myös alueellisen viestinnän lisäämistä toivottiin. Toisaalta tutkimukset ovat myös osoittaneet tarvetta sosiaalisen median hyödyntämiseen informaatio-ohjauksen suhteen, mitä mielestäni raitiotiehankeessa on noudatettu erinomaisesti.

4.3.8 Koonti-arvio raitiotiehankeeseen rakentamis- ja suunnitteluvaiheen informaatio-ohjauksen vaikuttavuudesta

Analyysin perusteella informaatio-ohjaus raitiotiehankeeseen sisällöstä on vastaajien mielestä ollut riittävällä tai jokseenkin riittävällä tasolla. Merkittävää erimielisyyttä ei ole sisällöstä viestimisen suhteen esiintynyt. Informaatio-ohjaus raitiotiehankeeseen sisällöstä on tosin tulkittavissa vain jokseenkin oikea-aikaiseksi, sillä keskimäärin joka viides vastaaja on ollut mieltä, että viestinnän ajoitus voisi olla parempi. Kuitenkaan vahvaa erimielisyyttä ei merkittävässä määrin esiintynyt sisällöstä viestimisen oikea-aikaisuuden suhteen. Lisäksi informaatio-ohjaus raitiotiehankeeseen sisällöstä on ollut jokseenkin saavutettavalla tasolla, sillä vastauksilla on yli 60 %:n positiivinen vastine, mutta jatkuva yli 20 %:n erimielisyysaste haastaa täyttä saavutettavuutta.

Edellä mainitun pohjalta voidaan tehdä päätelmä, että raitiotiehankeeseen sisällöstä toteutettu informaatio-ohjaus (viestintä, vuorovaikutus ja tiedottaminen) on ollut jokseenkin riittävää, oikea-aikaista ja saavutettavaa. Näin ollen työhypoteesi TH1: ”Raitiotiehankeeseen sisällöstä toteutettu tiedottaminen, viestintä ja vuorovaikutus on ollut vaikuttavaa”, ei jää voimaan.

Analyysin mukaan muutamaan kysymykseen nähden on täysin selvää, ettei raitiotiehankeeseen etenemisestä viestiminen ole vastaajien mielestä ollut täysin riittävällä tasolla. Lisäksi riittävyyden suhteen vastauksissa esiintyy merkittäviä erimielisyysprosentteja suurien samanmielisyyssprosenttien vastapainona. Hankkeen etenemisestä viestiminen ei ole vastaajien mielestä myöskään ollut täysin oikea-aikaista, sillä erimielisyysprosentit ovat merkittäviä. Tulokset jatkavat etenemisestä viestimisen saavutettavuuden osalta samaa linjaa, sillä myös saavutettavuudessa esiintyy suuria osuuksia eriävää mielipidettä ja muutamassa kysymyksessä ”täysin eri mieltä olevia” on jopa enemmän kuin ”täysin samaa mieltä” olevia.

Edellä mainitun pohjalta voidaan tehdä päätelmä, että raitiotiehankeeseen etenemisestä toteutettu informaatio-ohjaus ei ole täysissä määrin ollut riittävää, oikea-aikaista ja saavutettavaa. Näin ollen

työhypoteesi TH2: ”Etenemisestä toteutettu tiedottaminen, viestintä ja vuorovaikutus on ollut vaikuttavaa”, ei jää voimaan. Informaatio-ohjaus saattaa kuitenkin etenemisen osalta olla jokseenkin vaikuttavaa. Perusteena arviolle on se, että esimerkiksi suunnitelmien tilanteesta, rakentamisvaiheeseen siirtymisestä ja työmaiden aikatauluista viestiminen on koettu n. 55 – 62 %:sesti riittäväksi tai jokseenkin riittäväksi, kun negatiiviset arvot ovat kyseisissä kohdissa pysyneet n. 26 – 36 %:ssa. Lisäksi samaisista aiheista viestiminen on lähtökohtaisesti koettu oikea-aikaiseksi ja saavutettavuuden suhteen kyseiset aiheet ovat melko positiivisesti varautuneita (yli 50 – 60 %).

Analyysin perusteella raitiotiehankkeen vaikutuksista viestiminen on ylivoimaisen vastausjakauman myötä ollut riittävää, oikea-aikaista ja saavutettavaa. Tämän pohjalta voidaan tehdä päätelmä, että työhypoteesi TH3: ”Raitiotiehankkeen vaikutuksista toteutettu tiedottaminen, viestintä ja vuorovaikutus on ollut vaikuttavaa”, jää voimaan.

Hankkeen rakentamis- ja suunnitteluvaiheessa toteutetun informaatio-ohjauksen vaikuttavuutta voi hieman puoltaa se, että viestinnällä on saatu suhteellisen paljon aikaan ottaen huomioon, että budjettia on ollut muutamia kymmeniä tuhansia euroja henkilöstökuluja lukuun ottamatta. Lisäksi hankkeessa toteutetun viestinnän määrän oltua huomattavan runsasta, on mielestäni viestinnästä suoriuduttu tarkoituksenmukaisesti resursseihin nähden. Esimerkiksi sosiaalisen median hyödyntäminen ohjauskanavana on ollut merkittävää ja ohjausta on toteutettu eri asukasryhmiä huomioiden. Toisaalta voidaan lisätä, että toimenpiteiden osalta informaatio-ohjaus ei täysissä määrin ole ollut vaikuttavaa vahvojen kehitystarpeiden ilmenemisen johdosta. Lopulliseksi tulkinnaksi jää, että toimenpiteiden osalta informaatio-ohjaus on ollut jokseenkin vaikuttavaa. Työhypoteesien tilanne, käytetyt resurssit, toteutetut toimenpiteet ja aikaisempi tutkimustieto huomioituna voidaan kaikessa lyhykäisyydessään todeta, että raitiotiehankkeen rakentamis- ja suunnitteluvaiheen viestintätavoitteissa on niin ikään jokseenkin onnistuttu.

5. JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Yhteenveto tutkimustuloksista ja tutkimustehtävän täyttäminen

Analyysiin perustuen informaatio-ohjauksessa on vielä kehitettävää etenkin hankkeen etenemisestä viestimisessä. Etenemisen osalta vastauksissa korostuu vuorovaikutuksellisuuden lisäämisen tarve. Vastauksista tärkeimpinä esiin nousee suunnitteluvaiheen vaikutusmahdollisuuksista ja liikennejärjestelyistä viestiminen. Tästä huolimatta on melko selvää, että informaatio-ohjaus on ollut jokseenkin vaikuttavaa runsaisiin positiivisiin mielipidejakaumiin perustuen. Tulokseen on voinut vaikuttaa esimerkiksi hankkeen aikana toteutettu vuoropuhelu muiden kansallisten ja pohjoismaisten raitiotiekaupunkien kanssa. Näin on todennäköisesti voitu lisätä kokemusta samankaltaisista hankkeista ja täten edistää vaikuttavuutta, kun esimerkiksi kansalaisten huomiointi mahdollistuu konkreettisen kokemuksen pohjalta. Kuitenkin huomattava on, että tuloksissa oli aina edustettuna myös eriävän mielipiteen jättäneet ja ”en osaa sanoa” vastanneet. Eriäviä mielipiteitä oli parhaillaan enemmän kuin samaa mieltä olevia, mutta ”en osaa sanoa” -vastausten osuus pysyi pääasiassa maltillisissa lukemissa läpi kyselyn. Tilanne kuvastaa hyvin sitä, että informaatio-ohjaus voidaan kokea hyvin eri tavoin ja tietyissä tilanteissa ihmiset voivat kokea tulkinnan vaikeutta viestintään liittyen. Dikotomisena esiintyneet kohdat osoittavat, että tulos voi myös tietyissä kohtaa olla hyvinkin riippuvainen vastaajista, jolloin se voi kääntyä suuntaan tai toiseen. Näiltä osin ”jokseenkin vaikuttava” voisi siis periaatteessa kääntyä ”jokseenkin vaikuttamattomaksi”, mikä vaikuttaisi tutkimustuloksiin oleellisesti. Tällaisessa asetelmassa myös suorien johtopäätösten tekeminen osoittautuu erittäin haasteelliseksi, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimusta olisi syytä toistaa.

Tutkimuksen keskeisiksi haasteiksi voidaan nostaa informaatio-ohjaukseen ja vaikuttavuuteen liittyvä käsitteellinen problematiikka. Vaikuttavuus ei olekaan saavuttanut täyttä konsensusta käsitteenä useiden määritelmiensä vuoksi (ks. esim. Hyytinen & Vataja, 2020; Heliskoski ym., 2018; Butt & Palmer, 1986; Virtanen & Vakkuri, 2016), mutta oleellista on ymmärtää, minkä tasoisesta vaikuttavuudesta on kyse ja mihin vaikuttavuuden arviointi perustuu. Puhutaanko vaikuttavuudesta yhteiskunnallisella tasolla, hankkeen tasolla vai viestinnän tasolla? Suhteutetaanko vaikuttavuuden arviointi julkisen varainkäytön tarkoituksenmukaisuuteen, kansalaisten tarpeiden tyydyttämiseen vai tietyille toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin? Havainnot on myös kiinnitettävä tarkasteltavana olevaan tasoon. Lisäksi vaikuttavuuden suhteen haasteena on vaikutuksien tunnistaminen ihmisten elämässä, sillä ne saattavat ilmetä vasta pitkällä aikavälillä ja vaikutukset voivat olla positiivisten lisäksi myös

negatiivisia tai neutraaleita. Vaikuttavuus voi siis myös esiintyä ikään kuin ei toivottuun suuntaan, jolloin viestintä tuskin on myöskään täysin onnistunutta.

Informaatio-ohjaus puolestaan on myös hyvin tulkinnallinen käsite. Täyttä varmuutta siitä, mitä informaatio-ohjaukseksi tulisi laskea, ei aikaisempiin tutkimuksiin vedoten ole. Lisäksi informaatio-ohjaus on lähtökohtaisesti valtion ohjauskeino, mutta käytännössä sovellettavissa paikallishallinnossa (ks. Virtanen & Vakkuri, 2016). Paikallistasolla informaatio-ohjaus ei kuitenkaan ole niin tuttu ja yksinkertainen käsite. Esimerkiksi kyseisessä raitiotiehankkeessa informaatio-ohjausta toteuttaa käytännössä kaikki allianssiosapuolet ja näin ollen voi olla vaikea hahmottaa, mikä ohjaus tulee kenenkin toimesta ja mitkä ovat minkäkin ohjauksen tavoitteet. Monenlainen päällekkäinen informaatio saattaa siis häiritä sen hyödynnettävyyttä ja vaikuttavuutta, kuten Stenvall & Syväjärvi (2006, 85) myös toteavat.

Edellisten lisäksi haasteena voidaan esittää, että tutkimukseen vastasi vain 92 henkilöä ja näin ollen tutkimuksen haasteeksi osoittautuu tietyssä mielessä aineiston edustavuus. Otoksoon pienuus heikentää siis tutkimuksen reliabiliteettia ja validiutta. Kuitenkin Vilppaan (2018, 10) mukaan otoksoon miniminä pidetään noin 50 tilastoyksikköä ja esimerkiksi Vilkan (2007, 17) ja Heikkilän (2014, 28) oppaissa otoksoon suositeltavana minimirajana käytetty 100 havaintoyksikköä on suhteellisen lähellä tutkimukseen vastanneiden määrää. Tutkimuslomake julkaistiin myös useissa ryhmissä pyrkimyksenä lisätä vastausten määrää. Koska kohderyhmänä toimii yleisesti tamperelaiset, on kohdepopulaatio myös huomattavan suuri. Näin ollen tuloksissa saattaa olla vaihtelua. Esimerkiksi Heikkilän (2014, 29) mukaan 100 hengen otoksissa vastausjakauma voi siis vaihdella noin 6 - 10 % suuntaan tai toiseen.

Tutkimuksen validiteettia kuitenkin tukee se, ettei mitään tiettyä havaintoryhmää ole systemaattisesti suosittu sekä kyselylomakkeessa käytetyt selkeät vastausvaihtoehdot. Toisaalta pitää huomioida, että ihmiset voivat tulkita sanallisia ilmaisuja eri tavoin, mikä puolestaan hieman kyseenalaistaa validiteettia. Analyysin keskiössä oleva vaikuttavuus ei myöskään ole arvioinniltaan täysin tunnettu, vaan suhteellisen uusi näkökulma julkisen sektorin toimintaan nähden. Vaikuttavuustutkimusta löytyy reilusti, mutta huomattavasti vähemmän suhteessa tuloksellisuuden muihin osa-alueisiin, kuten tehokkuuteen ja tuottavuuteen. Nämä lisäävät tutkimuksen tulkinnallisuutta samalla hieman heikentäen sen validiutta. Lisäksi viestinnän, vuorovaikutuksen ja tiedottamisen soveltaminen informaatio-ohjaukseksi voi olla kyseenalainen, koska informaatio-ohjauksesta käsitteenä ja sen sisältämistä viestintämuodoista ei ole selkeää

konsensusta. Tämä myöskin heikentää tutkimuksen validiutta. Kuitenkin nimenomaan vaikuttavuuden tarkasteluun käytetty analyysin työkalu nostaa tutkimuksen validiteettia.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, saavuttaako informaatio-ohjaus sille asetetut tavoitteet ja arvioida informaatio-ohjauksen vaikuttavuutta Tampereen raitiotiehankkeen rakentamis- ja suunnitteluvaiheessa. Analyysini lopuksi olen nostanut esiin, että hankkeen rakentamis- ja suunnitteluvaiheessa esiintynyt informaatio-ohjaus ei ole täysissä määrin, mutta on jokseenkin saavuttanut sille asetetut tavoitteet. Tätä ennen olen analyysissäni arvioinut informaatio-ohjauksen vaikuttavuutta tutkimushypoteeseihin, resursseihin, toimenpiteisiin ja aikaisempaan tutkimuskirjallisuuteen nähden. Näihin perustuen voidaan tiivistetysti todeta tutkimustehtävän täyttyneen.

5.2 Tutkimuksen yhteiskunnallinen merkitys

Tulokset viittaavat siihen, että isossa kuvassa informaatio-ohjauksen ja viestinnän arvo on tunnistettu myös kuntatasolla ja siihen on osoitettu resursseja. Lisäksi tuloksista on tulkittavissa, että kuntalain periaatteita kunnan viestintä-, tiedottamis- ja vuorovaikutusvastuusta on lähtökohtaisesti noudatettu. Tutkimus osoittaa kuitenkin sen, että informaatio-ohjauksessa voi myös olla puutteita eikä se täten ole valmis kokonaisuus. Oleelliseksi isossa kuvassa muodostuu mielestäni se, kuinka tutkimuksessa ilmenneet kehityskohteet saadaan huomioitua jatkossa. Kuinka informaatio-ohjauksesta saadaan vielä paremmin kansalaisten tarpeisiin vastaavaa? Samalla voidaan puhua myös entistä vaikuttavammasta viestinnästä julkisen sektorin arvona. Kehityskohteiden esiintulo osoittaa siis sen, että vaikka viestintä on kehittynyt huomattavasti, ei sillä ole saavutettu täyttä kattavuutta kansalaisten suhteen. Nykyiseen viestinnän tasoon ei siis pidä tyytyä, vaan pitää jatkaa sen kehittämistä, sillä nykykehityksen ja informaatioyhteiskunnan vallitsevuuden myötä kansalaisten informaation tarpeenkin voidaan olettaa kasvavan.

Lisäksi kehityskohteiden olemassaolo osoittaa, että lakisääteiset vaatimukset esimerkiksi tiedon saavutettavuuden ja tiedonjaon riittävyyden suhteen eivät ole turhia. Hankkeilla voi olla vaikutusta ihmisten arkiseen elämään, jota heidän on periaatteessa pystyttävä ennakoimaan. Tähän keinona voi toimia vaikuttava viestintä. Näin ollen saavutettavuuden trendiä on syytä jatkaa, jotta kaikki kohderyhmät tulisivat entistä enemmän huomioiduksi julkisen sektorin vuorovaikutuksellisten periaatteiden mukaisesti.

5.3 Jatkotutkimusehdotukset

Ensinnäkin hankkeen ajankohtaisuuden vuoksi on jatkotutkimuksille paljon aihetta. Tampereen raitiotiehanketta ylipäänsä voi tarkastella monesta näkökulmasta, mutta tämä tutkimus ohjaa erityisesti viestinnällisten kokonaisuuksien pariin. Mielenkiintoista olisi esimerkiksi tutkia viestinnän organisoitumista allianssimallissa kyseisessä hankkeessa. Lisäksi tämän tutkimuksen ottaessa kantaa rakentamisen- ja suunnittelun aikaiseen informaatio-ohjaukseen, on päivän selvää, että myös raitiotien käyttöönoton aikaisesta informaatio-ohjauksesta ja viestinnästä tarvittaisiin tutkimustietoa viestinnän vaikuttavuuden osoittamiseksi. Lisäksi vaikuttavuuden monet puolet nostavat tutkimisen tarvetta. Esimerkiksi koko hankkeen vaikuttavuuden tutkiminen nostaisi hankkeella tavoitellut välittömät ja välilliset hyödyt valokeilaan sekä antaisi näkemystä niin allianssimallin toimivuudesta kuin johtamisesta ja arvon luonnista kuntasektorilla, kun taas yhteiskunnallinen vaikuttavuus nostaisi poliittiset tavoitteet ja pitkän aikavälin yhteiskunnalliset hyödyt valokeilaan. Mielenkiintoista olisi selvittää myös esimerkiksi, kuinka paljon julkisen liikenteen muutokset paransivat ihmisten kokemaa hyvinvointia kaupungissa asioimiseen nähden. Onko palvelut todellisuudessa tulleet saavutettavammiksi? Mitä mahdollisuuksia raitiotiehanke luo tulevaisuuden kuntakehitykselle? Myöskään informaatio-ohjauksesta kuntatason hankkeissa ei löytynyt tätä tutkimusta tehdessä kovinkaan paljoa materiaalia, jota olisi julkisen sektorin viestinnän nimissä mielestäni lisättävä.

LÄHTEET

- Aistrich, M. (2014). Kannattaako vaikuttavuutta yrittää mitata? Sitra. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://www.sitra.fi/artikkelit/kannattaako-vaikuttavuutta-yrittaa-mitata/>, 20.12.2021.
- Bemelmans-Videc, M.-L., Rist, R. C., & Vedung, E. (2017). *Carrots, sticks & sermons : policy instruments & their evaluation*. Routledge.
- Brekke, K. A., & Johansson-Stenman, O. (2008). The behavioural economics of climate change. *Oxford Review of Economic Policy*, 24(2), 280–297.
- Butt, H. A. & Palmer, D. R. (1986). *Value for money in the public sector: the decision maker's guide*. Blackwell.
- Gowdy, J. M. (2008). Behavioral economics and climate change policy. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 68(3–4), 632–644.
- Hagerlund, T. (2020). Kuntaviestintä tänään. Viranomaistiedottamisesta vuorovaikutukseen ja yhteiskehittämiseen. Yhteisöviestinnän kurssi, Tampereen yliopisto. PDF-dokumentti.
- Hansson, A. (2002). *Selvitys sosiaali- ja terveyspalveluiden ohjauksesta ja valvonnasta*. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2002:8. Helsinki. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/71344/TRM200208.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, 16.10.2021.
- Heikkilä, T. (2014). Tilastollinen tutkimus. 9.uud.p. Edita Publishing Oy. Helsinki. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>, 2.1.2022.
- Heliskoski, J. (2018). *Vaikuttavuuden johtaminen, case: henkilökohtainen budjetti & vaikuttavuuskehittäminen*. Johtava asiantuntija, Sitra. Verkkojulkaisu. PDF. Haettu osoitteesta <https://media.sitra.fi/2018/08/23161628/vaikuttavuuden-johtaminen-case-henkilokohtainen-budjetti-ja-vaikuttavuuskehittamo-jonna-heliskoski-23.8.2018.pdf>, 21.10.2021.
- Heliskoski, J., Humala, H., Kopola, R., Tonteri, A., Tykkyläinen, S. (2018). Vaikuttavuuden askelmerkit. Sitran selvityksiä. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://media.sitra.fi/2018/03/27105443/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>, 14.10.2021.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. *Tutki ja kirjoita*. 15. uud. p. Helsinki: Tammi, 2009. Print, 155.
- Hyvän Mitta. Vaikuttavuusketju. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://www.hyvanmitta.fi/vaikuttavuusketju/>, 13.10.2021.
- Hyytinen, K. & Vataja, K. (2020). Vaikuttavuusarviointia monimutkaiseen maailmaan. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://www.sitra.fi/artikkelit/vaikuttavuusarviointia-monimutkaiseen-maailmaan/>, 22.10.2021.
- Itkonen, J. (2020). Välineet ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://www.ilmastoraportti.fi/>, 15.10.2021.
- Jokinen, E. & Tiilikainen, U. (2016). Raitiotieallianssi. Viestintä- ja vuorovaikutussuunnitelma. Versio 1.0. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://docplayer.fi/26504644-Viestinta-ja-vuorovaikutus-suunnitelma.html>, 22.10.2021.
- Koskinen-Ollonqvist, P., Pelto-Huikko, A. & Rouvinen-Wilenius, P. (2005). Näkökulmia vaikuttavuuteen. Haettu osoitteesta https://www.researchgate.net/publication/233943644_Nakokulmia_vaikuttavuuteen_2005_Reflectins_to_effectiveness, 22.12.2021.
- Kuntalaki 410/2015, 29§. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410#Pidm45237815047776>, 22.10.2021.

- Kuntaliitto. (2021). Kuntien saavutettavuusopas. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/verkko-opaat/kuntien-saavutettavuusopas/lahdeluettelo>, 22.10.2021.
- Kuntaliitto. (2017). Kuntien viestintäkysely 2017. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntien%20viestint%C3%A4kysely%202017%20tulosdiat_0.pdf, 22.10.2021.
- Lapin yliopisto. (2006). Uutiset. Hyvä informaatio-ohjaus vaikuttaa ja tuo tulosta. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://www.ulapland.fi/news/Hyva-informaatio-ohjaus-vaikuttaa-ja-tuo-tulosta/50ahfucz/0c1d300b-9575-494f-9021-50174cc59622>, 22.10.2021.
- Liikenne- ja viestintäministeriö. (2020). Fossiilittoman liikenteen tiekartta -työryhmän loppuraportti. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162508/LVM_2020_17.pdf?sequence=4&isAllowed=y, 22.10.2021.
- Meklin, P. (2009). Muuttuuko mikään? Tuloksellisuuden käsitteen monitulkintaisuus julkishallinnossa. Teoksessa Vakkuri, J. (toim.). Paras mahdollinen julkishallinto? Tehokkuuden monet tulkinnat. Helsinki: Gaudeamus, s. 31–50.
- Merta, M. (2021). Tampereen raitiotieallianssin viestintäpäällikkö (suunnittelu ja rakentaminen). Haastattelu, 21.10.2021.
- Oulasvirta, L., Ohtonen, J. & Stenvall, J. (2002). Kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus. Tasapainoista ratkaisua etsimässä. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:19. Helsinki. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69987/julkaisu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, 10.11.2021.
- Raitiotieallianssi. (2017). Mikä on allianssimalli? Miksi allianssimalli valittiin toteutusmalliksi Tampereen raitiotielle? Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://raitiotieallianssi.fi/usein-kysytyt-kysymykset/miksi-allianssimalli-valittiin-toteutusmalliksi-tampereen-raiotielle-mita-se-tarkalleen-ottaen-tarkoittaa/>, 9.11.2021.
- Salmenoja, J. (2020). On mukavampi rakentaa kuin riidellä – allianssimalli toimii monimutkaisissa hankkeissa. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://www.yit.fi/ytimessa/allianssimalli-toimii>, 24.11.2021.
- SOSTE. (2019). Suomen sosiaali ja terveys ry. Järjestöopas. Toiminnan vaikuttavuus. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://www.soste.fi/jarjestoopas/toiminnan-vaikuttavuus/>, 9.11.2021.
- Stenvall, J., & Syväjärvi, A. (2006). *Onks tietoo? Valtion informaatio-ohjaus kuntien hyvinvointitehtävissä*. Helsinki: Valtiovarainministeriö, hallinnon kehittämissosasto. Print.
- Tampereen raitiotieallianssi. (2020). Viestintä- ja vuorovaikutussuunnitelma. Osa 2. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://docplayer.fi/197240470-Viestinta-ja-vuorovaikutussuunnitelma-tampereen-raiotie-osa-2-pyynikintori-santalait-lentavanniemi-toteutusvaihe.html>, 12.12.2021.
- Tampereen raitiotieallianssi. (2016). Toteutussuunnitelma. Osa 1. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta https://www.tampere.fi/tiedostot/t/xOxdPt2ot/Raitiotieallianssi_toteutussuunnitelma_osa1_20160905.pdf, 10.12.2021.
- Tukia, H. & Wilskman, K. (2011). Informaatio-ohjaus kuntien tukena. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79988/b4c22684-b85f-4be0-bc6c-991ca4ed337f.pdf?sequence=1>, 22.12.2021.
- Vakkuri, J. (2010). Struggling with ambiguity: Public managers as users of NPM-oriented management instruments. *Public Administration*, 88(4), s. 999–1024.

- Valtiovarainministeriö. (2016). Julkisen hallinnon digitalisaatio. Digipalvelulaki, saavutettavuus. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta www.vm.fi/saavutettavuusdirektiivi, 22.12.2021.
- Vilka, H. (2007). Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y, 2.1.2022.
- Vilpas, P. (2018). Kvantitatiivinen tutkimus. Verkkojulkaisu. Haettu osoitteesta <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>, 2.1.2022.
- Virtanen, P., & Vakkuri, J. (2016). Julkisen toiminnan tuloksellisuusarviointi. Tietosanoma.

LIITTEET:

LIITE 1 – Haastattelurunko Raitiotieallianssin viestintäpäällikkö

Kysymys 1: Mitä panoksia informaatio-ohjaukseen on käytetty (resurssit, kuten budjetti, henkilöstö ja osaaminen, ajallinen resurssi, verkostot ym.)

Kysymys 2: Onko informaatio-ohjauksessa käytetty suunnitelmasta löytyviä kanavia? Jos ei, mitä ei?

- Esiintyneet kanavat, kun kohderyhmänä tamperelaiset: tiedotteet, esitteet, julkiset tilaisuudet (kuten yleisötapahtumat, tiedotustilaisuudet, ratikka-kahvilatapahtuma, bussikierrokset ratikkareiteillä, esittelypäivystykset), sidosryhmätapaamiset, lehdet, sosiaalinen media, internet, työmaaviestintä alueittain, infonäytöt, julisteet, raportit.

Kysymys 3: Millä volyymilla ohjausta on tuotettu (kuinka paljon tuotettu mitäänkin)?

Kysymys 4: Onko mielestänne hankkeessa ollut tarpeeksi resursseja toteuttaa informaatio-ohjausta? Miksi?

Kysymys 5: Onko tieto ollut mielestänne saavutettavaa? Miksi?

Kysymys 6: Onko tähän loppuun jotain lisättävää, minkä voisitte kuvitella vaikuttavan informaatio-ohjauksen vaikuttavuuden arviointiin?

LIITE 2 – Kyselylomake Tampereen raitiotiehanke

Kyselyn avulla tutkitaan raitiotiehankeessa esiintyneen tiedottamisen, viestinnän ja vuorovaikutuksen vaikuttavuutta. Tämä perustuu kyseisten viestintämuotojen riittävyden, oikea-aikaisuuden ja saavutettavuuden arviointiin.

Riittävydellä tarkoitetaan, että tietoa on jaettu määrällisesti ja laadullisesti tarpeeksi. Tiedottamisen kanavien määrä, tiedottamisen toistuvuus ja tiedon laatu (esimerkiksi ymmärrettävyys ja kattavuus) on ollut riittävällä tasolla.

Oikea-aikaisuudella tarkoitetaan, että tieto on auttanut ennakoimaan toimintaa käytännössä (esim. tiedotteet) tai toimimaan ohjauksen avulla hetkessä ilman ongelmia (esim. työmaiden opaskartat). Tieto ei esimerkiksi ole tullut myöhässä tai jäänyt tulematta, kun sitä olisi tarvittu.

Saavutettavuudella tarkoitetaan, että tieto on ollut kaikille helposti tarjolla ja saatavilla.

Tiedonvälityksessä on huomioitu erilaiset asukas- ja erityisryhmät.

OHJE:

1. Lue käsitteet riittävyys, oikea-aikaisuus ja saavutettavuus.

2. Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1 - 5 (1= Täysin samaa mieltä, 2= Jokseenkin samaa mieltä, 3= En osaa sanoa, 4= Jokseenkin eri mieltä, 5= Täysin eri mieltä).

VÄITE 1: Mielestäni tiedottaminen ja viestintä koskien raitiotiehankeeseen sisältöä (mistä raitiotiejärjestelmässä oikein on kyse) on ollut...

VÄITE 2: Mielestäni tiedottaminen ja viestintä koskien raitiotiehankeeseen toteutusalueita (millä alueilla hanke toteutetaan ja minkä alueiden ympäristöön se vaikuttaa) on ollut...

VÄITE 3: Mielestäni tiedottaminen ja viestintä koskien raitiotiehankeeseen toteuttamisen tarkoitusta (miksi hanke toteutetaan) on ollut...

VÄITE 4: Mielestäni tiedottaminen ja viestintä koskien sitä, että raitiotiehanke toteutetaan kahdessa osassa, on ollut...

- Osa 1: Pyyrikintori - Hervantajärvi sekä Sorin aukio – TAYS
- Osa 2: Pyyrikintori - Lentävänniemi

VÄITE 5: Mielestäni raitiotiehankeeseen tiedottaminen ja viestintä koskien vaikutusmahdollisuuksia suunnitteluvaiheessa (esim. vuoropuhelu asukkaiden ja yrittäjien kanssa) on ollut...

VÄITE 6: Mielestäni raitiotiehankeeseen viestintä ja tiedotus koskien suunnitelmien tilannetta (missä vaiheessa mennään) on ollut...

VÄITE 7: Mielestäni tiedottaminen ja viestintä koskien raitiotien rakentamisvaiheeseen siirtymistä on ollut...

VÄITE 8: Työmaiden aikatauluista (etenemisestä ja kauanko kestää) tiedottaminen on ollut...

VÄITE 9: Mielestäni raitiotiehankkeessa työmaiden aiheuttamista liikennejärjestelyistä on tiedotettu ja viestitty...

VÄITE 10: Mielestäni taloyhtiö- ja kiinteistöyhteistyöhön tai yritys yhteistyöhön liittyvä viestintä on raitiotiehankkeessa ollut...

VÄITE 11: Mielestäni tiedottaminen ja viestintä liittyen liikennöinnin alkamiseen ja siihen, miten liikennöinti tapahtuu (milloin liikennöinti alkaa, kulkuvälit ja lähtöpaikat jne.), on raitiotiehankkeessa ollut...

VÄITE 12: Mielestäni raitiotiehankkeen tiedottamisessa ja viestinnässä on ohjeistettu, miten raitiovaunun kanssa autoilijana, kävelijänä tai pyöräilijänä toimitaan.

VÄITE 13: Mielestäni raitiotiehankkeen viestinnässä ja tiedottamisessa on huomioitu erillisvalistus erityisryhmille, kuten päiväkodeille, kouluille, vammaisille ja vanhuksille.

VÄITE 14: Raitiotiehankkeen vaikutuksista tiedottaminen on ollut...

- Esimerkkejä vaikutuksista:
 - a. Raitiotien avulla lisätään joukkoliikenteen kapasiteettia ja kavennetaan etäisyyksiä kaupunginosien ja palvelujen välillä. Näin esimerkiksi koulut, kodit, työpaikat ja palvelut tulevat saavutettavammiksi.
 - b. Raitiovaunut ovat helppokäyttöinen ja esteetön kulkumuoto.
 - c. Raitiotie lisää kaupungin houkuttelevuutta olemalla osa kaupunkikuvaa ja imagoa. Pysyvä reitti houkuttelee asuntorakentamista, liike-elämää ja työpaikkoja.
 - d. Hankkeella edesautetaan laadukkaan elinympäristön tarjontaa viihtyisyyden, vetovoiman ja innovoinnin kannalta.

15. Onko mielestäsi raitiotiehankkeen tiedottamisessa ja viestinnässä kehitettävää? Jos kyllä, valitse mielestäsi eniten kehittämistä tarvitseva osa-alue.

- Raitiotiehankkeen sisällöstä viestiminen
- Raitiotiehankkeen etenemisestä viestiminen
- Raitiotiehankkeen vaikutuksista viestiminen
- Ei kehitettävää

16. Minkä suhteen kyseisellä osa-alueella on kehitettävää?

- Riittävyyden suhteen: viestinnän määrä (runsas, toistuvuus ja viestintäkanavat) tai laatu (ymmärrettävyys ja kattavuus)
- Oikea-aikaisuuden suhteen: viestinnän tavoitavuus (tieto tavoittaa oikeaan aikaan ja sopivalla viestintäkanavalla kohderyhmittäin)
- Saavutettavuuden suhteen: tieto on helposti kaikkien saatavilla ja erilaiset kohderyhmät on huomioitu viestinnässä

17. Miten kehittäisit raitiotiehankkeen tiedottamista, vuorovaikutusta ja viestintää?

- avoin vastaus