

MITÄ ON SELKEÄ JOUKKOLIIKENNEINFORMAATIO?

Samuel Jouttijärvi
Heikki Kärki
Puheviestinnän pro gradu -tutkielma
Kevät 2005
Viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

Tiedekunta HUMANISTINEN	Laitos VIESTINTÄTIETEIDEN
Tekijä Samuel Jouttijärvi, Heikki Kärki	
Työn nimi MITÄ ON SELKEÄ JOUKKOLIIKENNEINFORMAATIO?	
Oppiaine Puheviestintä	Työn laji Pro gradu -tutkielma
Aika Kevät 2005	Sivumäärä 112
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tutkimuksessa tarkastellaan joukkoliikenneinformaation ohjeistajien ja joukkoliikenneinformaatiojärjestelmien suunnittelijoiden käsityksiä ja kokemuksia joukkoliikenneinformaatiosta sekä sen selkeydestä. Lisäksi selvitetään haastateltujen käsityksiä heidän välisestä vuorovaikutuksesta ja yhteistyöstään joukkoliikenneinformaation ohjeistamisprosessien aikana.</p> <p>Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastattelulla. Haastateltavina oli kaksi yksityisen suunnittelutoimiston edustajaa sekä kaksi ohjeistajina toimivaa Liikenne- ja viestintäministeriön edustajaa. Aineisto analysoitiin teemottelemalla siten, että tulkinnan perustana ovat tutkimusta ohjaavat tutkimuskysymykset. Tutkimus vastaa näin tutkimuskysymyksiin kuvaten haastateltujen käsityksiä ja kokemuksia tutkijoiden tulkinnan kautta.</p> <p>Tutkimuksen mukaan selkeä joukkoliikenneinformaatio sisältää käyttäjän tärkeänä pitämää informaatiota, jota voi hyödyntää koko matkaketjun aikana. Selkeä joukkoliikenneinformaatio välitetään monikanavaisesti, vaikuttavasti, tarkasti, ymmärrettävästi, luotettavasti sekä hyvin kohdennetusti. Selkeä informaatio ei sisällä turhaa tietoa, vaan ilmaistaan mahdollisimman lyhyesti. Joukkoliikenneinformaation ohjeistajat ja suunnittelijat toimivat erittäin kompleksisessä viestintäympäristössä ja tutkimuksessa ilmenee eri tahojen toivovan järjestyneempää toimintamallia. Myös tehokkaammasta palautejärjestelmästä olisi hyötyä ohjeistamisprosessille. Joukkoliikenneinformaatoratkaisuja tuottavien toimijoiden välisessä vuorovaikutusprosessissa ilmenee lisäksi epäkohtia, jotka johtuvat selkeyden ja joukkoliikenneinformaation käsitteiden poikkeavista tulkinnoista sekä toiminnallisesta viestintäympäristöstä.</p> <p>Tutkimuksen johtopäätöksenä esitetään, että käyttäjälähtöisen tutkimuksen lisääminen edesauttaisi myös käyttäjälähtöisen informaation ja sitä kautta selkeän informaation kehittämistä. Lisäksi joukkoliikenneinformaation suunnittelijoiden ja ohjeistajien välisen vuorovaikutuksen tehostaminen edesauttaisi selkeän joukkoliikenneinformaation kehittämistä.</p>	
Asiasanat Puheviestintä, joukkoliikenne, informaatio, selkeys, esteettömyys, palaute	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto / Tourulan kirjasto	
Muita tietoja Toimeksiantaja: Liikenne- ja viestintäministeriön Elsa-projekti	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	3
2 MATKAKESKUSTEN ESTEETTÖMYYS JA SUUNNITTELUPROSESSI	6
2.1 Esteettömyys	6
2.2 Liikenne- ja viestintäministeriön rooli joukkoliikenneinformaation suunnittelijoiden ohjeistajana	7
3 TUTKIMUKSEN VIESTINTÄKÄSITYS JA SEN TAUSTAT	10
3.1 Siirtomallit	10
3.2 Prosessimallit	12
3.3 Sosiaalinen konstruktivismi	13
3.4 Tutkimuksen viestintäkäsitys	14
4 INFORMAATIO	19
4.1 Informaatio ja tieto käsitteinä	19
4.2 Semanttinen ja pragmaattinen informaatio	24
5 INFORMAATION SELKEYS	26
5.1. Selkeyden merkitys	26
5.2 Selkeän viestin ominaispiirteet	27
5.2.1 Viestin kohdennettavuus	27
5.2.2 Viestin tarkkuus	28
5.2.3 Viestin vaikuttavuus	30
5.2.4 Viestin monikanavaisuus	31
5.3 Selkeyteen vaikuttavat tekijät	31
5.3.1 Vastaanottajan kompetenssi	31
5.3.2 Kanavan vaikutus	33
5.3.3 Palautteen merkitys	36
5.3.4 Kulttuurin merkitys	37
5.2.5 Kontekstin merkitys	39
5.4 Informaation merkityksellistäminen	40
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	44
6.1 Tutkimusongelma	44
6.2 Tutkimusaineisto	46
6.3 Tutkimusmenetelmän ja -valintojen perusteluja	47
6.4 Aineiston keruun raportointi	50
6.5 Aineiston raportointi ja analyysi	51

7 TULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU	55
7.1 Miten ohjeistajat ja suunnittelijat määrittelevät selkeyden	55
7.1.1 Selkeys suunnittelijoiden käsitteenä	55
7.1.2 Selkeys ohjeistajien käsitteenä	58
7.1.3 Käyttäjälähtöisyys vai tuottajalähtöisyys?	60
7.1.4 Onko tarvetta yhdenmukaiselle informaatiojärjestelmälle?	61
7.1.5 Tarkkaa, ytimekästä, kohdennettua, vaikuttavaa, luotettavaa	62
7.1.6 Monikanavaisuus selkeyden perustana	64
7.1.7 Kulttuurin merkitys huomioidaan	65
7.1.8 Yhteenveto	66
7.2 Millaisia käsityksiä ohjeistajilla ja suunnittelijoilla on informaation välittämisestä ja joukkoliikenneinformaation tavoitteista?	67
7.2.1 Informaation välittyminen suunnittelijoiden mukaan	67
7.2.2 Ohjeistajien käsitykset joukkoliikenneinformaatiosta	68
7.2.3 Informaation monet eri ulottuvuudet	70
7.2.4 Suunnittelijat kokevat informaation ohjeistajia konkreettisemmin	71
7.2.5 Massoihin kohdistamisen avulla palvellaan kaikkia	73
7.2.6 Haasteina informaation muoto ja sisältö	74
7.2.7 Yhteenveto	75
7.3 Millaisia kokemuksia ja käsityksiä suunnittelijoilla ja ohjeistajilla on keskinäisestä yhteistyöstään sekä toisistaan?	76
7.3.1 Toimintaympäristön kompleksisuus suunnittelijoiden huolena	76
7.3.2 Henkilösuhteet vuorovaikutuksen esteinä	77
7.3.3 Taloudelliset resurssit rajoittavat vuorovaikutusta	78
7.3.4 Tieto ei liiku ryhmien välillä, vaikka tarvetta olisi	79
7.3.5 Ohjeistajat epävarmoina ohjeistuksen käyttöönotosta	81
7.3.6 Ennakko-oletukset vaikeuttavat vuorovaikutusta	83
7.3.7 Ohjeistajat kaipaavat palautetta työstään	84
7.3.8 Yleisiä huomioita vuorovaikutussuhteesta	84
7.3.9 Poikkeavat käsitteet vuorovaikutuksen esteenä	87
7.3.10 Viestintäympäristön monimutkaisuutta tulisi helpottaa	89
7.3.11 Palautemahdollisuuksia tulisi lisätä	93
7.3.12 Yhteenvetona Jyväskylän Matkakeskus	95
8 POHDINTAA AINEISTON ANALYYSIN PERUSTEELLA	99
8.1 Tutkimuksen luotettavuus	99
8.2 Mitä on selkeä joukkoliikenneinformaatio?	102
8.3 Vuorovaikutukseen liittyviä kehityskohteita ja jatkotutkimusta	103
8.3.1 Matkakeskusprojekti viestintäympäristönä	103
8.3.2 Erityisryhmien näkökulma	105
8.3.3 Käyttäjätutkimus	105
9 PÄÄTÄNTÖ	107
KIRJALLISUUS:	108
LIITE 1.	113

1 JOHDANTO

Tutkimuksemme ”Mitä on selkeä joukkoliikenneinformaatio?” tutkimuskohteena ovat joukkoliikenneinformaation ohjeistajat sekä suunnittelijat. Kartoitamme kyseisten ryhmien käsityksiä ja kokemuksia siitä, mitä selkeä joukkoliikenneinformaatio on. Tällöin tarkastelemme heidän käsityksiään sekä selkeydestä että informaatiosta. Lisäksi tutkimuksessamme selvitetään, miten ohjeistajien ja ohjeistuksen pohjalta toimivien joukkoliikenneinformaation suunnittelijoiden yhteistyö ja vuorovaikutus ovat heidän kokemuksensa mukaan toimineet. Vertailemme myös sitä, kuinka heidän näkemyksensä vastaavat viestinnän tutkimuksella saatua tietoa selkeydestä, informaatiosta yhteistyöstä ja vuorovaikutuksesta.

Edellä mainituista tarkastelun kohteista muodostuvat neljä tutkimuskysymystämme: *Miten ohjeistajat ja suunnittelijat määrittelevät selkeyden? Millaisia käsityksiä ohjeistajilla ja suunnittelijoilla on informaation välittymisestä? Millaisia kokemuksia ja käsityksiä heillä on keskinäisestä yhteistyöstään ja toisistaan? Miten haastateltavat määrittelevät Elsa-projektin ja yleisen joukkoliikenneinformaation kehittämisen tavoitteet?*

Esimerkkitapauksena ohjeistustoiminnasta käytämme tutkimuksessa Jyväskylän Matkakeskuksen suunnittelua. Jyväskylän Matkakeskus on Suomen ensimmäinen kokonaan uudeksi yhteisterminaaliksi rakennettu joukkoliikenteen keskus. Matkakeskus otettiin käyttöön 2.12.2002. Sen rakentamista perusteltiin joukkoliikenteen suosion kasvattamisella, johon ei kuitenkaan ole Jyväskylässä päästy. Matkakeskusta koskenut uutisointi on kertonut asiakkaiden sekä toimijoiden tyytymättömyydestä uutta yhteisterminaalia kohtaan. (Jyväskylän kaupunki 2003; Keskisuomalainen 21.2.2005.)

Tätä taustaa vasten matkakeskusten tutkiminen on sekä perusteltua että kiinnostavaa. Kyseessä on uusi yhteiskunnallisesti merkittävä innovaatio, jota Suomessa ei toistaiseksi ole juuri tutkittu. Lisäksi Liikenne- ja viestintäministeriön strategian mukaan matkakeskuksia tullaan jatkossa

perustamaan suurimpiin kaupunkeihin, joten ohjeistajien ja suunnittelijoiden välinen yhteistyö tulee todennäköisesti jatkossa lisääntymään. Ensimmäisen matkakeskuksen toteutuksessa mukana olleiden ihmisten käsitysten tutkiminen mahdollistaa jatkossa tehokkaamman, selkeän joukkoliikenneinformaation suunnittelun.

Tutkimuksemme kannalta keskeinen informaation käsite poikkeaa yleiskielisestä tiedon käsitteestä. Ero näkyy varsinkin siinä, että informaatio on viestittyä tietoa, kun taas tieto itsessään ei edellytä viestimistä. (Karvonen 2002.) Tutkimuksessa tarkoitamme joukkoliikenneinformaatiolla sellaisia informaation muotoja, jotka helpottavat kuluttajaa hyödyntämään joukkoliikennettä. Tällöin tarkastelun kohteena on koko matkaketjuun vaikuttava informaatio.

Tutkimuksemme on osa Liikenne- ja viestintäministeriön käynnistämää Elsa-tutkimusprojektia. Elsa on liikkumisen ja liikenteen esteettömyyttä sekä turvallisuutta edistävä ohjelma. Elsan tukemien opinnäytetöiden tekijöille järjestetään yhteinen tutoriaalirengas, jonka järjestämisestä vastaa Suomen Design for All -verkosto.

Liikenne- ja viestintäministeriön esteettömän liikkumisen strategian mukaan joukkoliikenneinformaation tulee kattaa matkan kaikki vaiheet ja olla ymmärrettävää. Ministeriön mukaan laadukas joukkoliikenneinformaatio luo matkustajalle turvallisen ja luottavaisen tunteen. Hyvä joukkoliikenneinformaatio tuottaa esteettömyyttä, sillä se tekee joukkoliikennepalveluiden käytön mahdolliseksi kaikille käyttäjille – myös erityisryhmille. (Kohti esteetöntä liikkumista: Liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyysstrategia 2003, 4–6.) Tämä tekee joukkoliikenneinformaation kehittämistä edesauttavasta tutkimuksestamme yhteiskunnallisesti merkittävän.

Elsa-strategian kannalta on perusteltua nostaa viestintätieteellinen näkökulma osaksi monitieteellistä tutkimusprojektia. Viestintätieteellinen näkökulma antaa mahdollisuuden tarkastella sekä joukkoliikenneinformaation yleisen ohjeistuksen käyttöönottoa että selkeän joukkoliikenneinformaation käsitettä.

Viestintätieteellisen tutkimuksen avulla voidaan tarkastella ohjeistuksen välittymistä koko viestintäprosessi huomioiden, mikä saattaa antaa mahdollisuuksia myös ohjeistustoiminnan kehittämiseen. Lisäksi tutkimuksessa määritellään joukkoliikenneinformaation kehittämisen kannalta olennainen selkeyden käsite ohjeistajien sekä suunnittelijoiden näkökulmasta. Tällöin mahdolliset käsitteelliset erot paljastuvat.

Tutkimuskysymyksiemme kannalta on tärkeää määritellä informaation, tiedon ja selkeyden käsitteet. Koska tutkimuksen kohderyhmänä ovat joukkoliikenneinformaation suunnittelijat sekä Liikenne- ja viestintäministeriön ohjeistajat, tarkastelemme kuinka heidän omat näkemyksensä selkeästä informaatiosta vaihtelevat.

2 MATKAKESKUSTEN ESTEETTÖMYYS JA SUUNNITTELUPROSESSI

2.1 Esteettömyys

”Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella”
(Suomen Perustuslaki. 1999. II luku Perusoikeudet, 6 § Yhdenvertaisuus).

Tämän tutkimuksen kontekstista johtuen esteettömyys ja erilaisten erityisryhmien, kuten näkö-, kuulo- tai liikuntavammaisten, tasa-arvoinen kohtelu ja tasavertaisten toimintamahdollisuuksien varmistaminen nousevat tutkimuksen kannalta tärkeäksi liikkeelle panevaksi voimaksi. Koska työn toimeksiannon sekä tutkimusongelman taustalla on esteettömyyden ja joukkoliikenteen saavutettavuuden tavoite, on heti alkajaisiksi syytä tarkastella esteettömyyttä käsitteenä.

Esteettömyys vastaa terminä englannin kielen sanaa *accessibility*, joka voidaan kääntää myös tarkoittamaan saavutettavuutta. Esteettömyys tuo helposti mieleen selkeät, fyysiset esteet ja niiden poistamisen. Esteettömyydestä puhuttaessa on kuitenkin syytä korostaa, että esteettömyydellä terminä tarkoitetaan kaikkia jonkin tietyn palvelun tai kohteen vaivattomaan saavutettavuuteen liittyviä piirteitä. Liikkumiseen liittyvien ominaisuuksien lisäksi saavutettavuuden käsitteeseen liittyy muun muassa mahdollisuus tai oikeus lähestyä ja hyödyntää esimerkiksi tiettyä palvelua. Tällöin esteettömyyden käsite laajenee fyysisten tekijöiden lisäksi käsittämään ihmisen koko elinympäristön, mukaan lukien myös psyykkisen ja sosiaalisen ulottuvuuden. (Cowie 1990, 7; Laaksonen 2005, 12; Korpela 2005.)

Joukkoliikenteen esteettömyydellä tarkoitetaan fyysisten, terminaaleja ja laiturirakennelmia tai kulkuneuvoja koskevien rakenteellisten tai käytettävyyteen liittyvien ratkaisujen lisäksi myös joukkoliikennepalvelujen saatavuutta sekä saavutettavuutta. Joukkoliikenteen esteettömyydessä huomioitavista seikoista on erikseen syytä mainita myös joukkoliikenteeseen liittyvän informaation

selkeys ja ymmärrettävyys. Selkeä ja ymmärrettävä joukkoliikenneinformaatio vaikuttaa varsinaisen matkan turvalliseen sujumiseen, sekä yksilön valintaan käyttää toimiviksi ja miellyttäväksi koettuja joukkoliikennevälineitä matkustusvälineenä. (Esteittä eteenpäin 2005.) Esteettömyyttä tarkasteltaessa onkin kiinnitettävä huomiota paitsi fyysisiin rakenteisiin, myös informaation tuottamiseen, välittämiseen sekä tulkintaan liittyviin viestinnällisiin kysymyksiin.

Vaikka Suomen Perustuslain pykälä jokaisen ihmisen yhdenvertaisuudesta ei suoraan velvoita suunnittelemaan kaikista tiloista absoluuttisen esteettömiä, antaa se viestin yhteiskunnan pyrkimyksestä tarjota jokaiselle yksilölle tasapuoliset oikeudet yhteiskunnan jäsenenä. Yhdenvertaisuuslaki kiinnittää erityistä huomiota erilaisten vähemmistöjen toimintaedellytysten kohentamiseen, muun muassa joukkoliikenteen osalta. Lain hengen mukainen kohtuullisin kustannuksin saavutettava tavoite voidaan saavuttaa parhaiten juuri huomioimalla saavutettavuuteen liittyvät seikat jo suunnitteluvaiheessa. (Esteittä eteenpäin 2005; SEIS-projekti 2004.)

2.2 Liikenne- ja viestintäministeriön rooli joukkoliikenneinformaation suunnittelijoiden ohjeistajana

Työn toimeksiantajan toimii Liikenne- ja viestintäministeriö, jonka Elsa-strategian mukaisesti suomalaista joukkoliikennettä pyritään kehittämään. Tämän tutkimuksen kontekstin kompleksisuuden vuoksi on syytä selvittää sitä toimintaympäristöä, jonka piiriin tutkimuksemme asettuu.

Joukkoliikenteen toimintakenttä on yhteiskunnassamme laaja, ja niinpä myös sen parissa toimivia tahoja ja niiden merkitystä kokonaisuuteen voidaan arvioida eri perustein. Joukkoliikenneyrittäjiä ovat perinteisesti linja-autoyritykset, kaupunkien liikennelaitokset, VR sekä lentoyhtiöt, mutta myös esimerkiksi Tiehallinnon ja Ratahallintokeskuksen rooli joukkoliikennesektorin toiminnassa on merkittävä. Käsiteltävän toiminta-alueen laajuudesta kertoo osaltaan myös se, että kuntien joukkoliikennettä ja joukkoliikenteen

matkustajainformaation kehittämistä koskeva yhteistyö on runsasta useiden eri tahojen kanssa, riippumatta joukkoliikennemuodosta. (Kiiskilä 2004a, 109.)

Joukkoliikenteen parissa toimivia organisaatioita on runsaasti. Osa toimii yksityisellä sektorilla toisten ollessa valtion- tai kuntahallinnon ylläpitämiä. Esteettömyyden näkökulmasta joukkoliikenneinformaation suunnitteluun liittyvät sidosryhminä lisäksi useiden erityisryhmien edustajat. Jokaisella taholla on omat ryhmäkohtaiset tavoitteensa informaation sisältöjen, muodon sekä kustannusten suhteen. Tahoja yhdistävänä tekijänä voidaan nähdä mahdollisimman kustannustehokas ja toimiva, kansalaisia laajasti palveleva joukkoliikenneinfrastruktuuri. Useiden sidosryhmien muodostamalla toimintakentällä ja erilaisten intressien ristipaineessa toimivalla alalla yhteistyön sekä yhtenäisten toimintamallien merkitys kasvaa.

Yhteiset, esimerkiksi informaatiota säätelevät normit paitsi osaltaan turvaavat järjestelmän toiminnan yhteiskunnan kannalta parhaalla tavalla, myös tuottavat selkeyttä ja yhteneväisyyttä jaettavaan informaatioon ja sen suunnitteluun. Maamme suurimmat kunnat tekevätkin aktiivista joukkoliikenneinformaation tuottamista ja jakelua koskevaa yhteistyötä eri joukkoliikennemuotoja edustavien yrittäjien kanssa (Kiiskilä 2004a, 109).

Yhteistyön laajuudesta huolimatta alalla toimivat tahot ovat peräänkuuluttaneet kiinteämmän yhteistyön sekä selkeämmän vastuunjaon ja yhteistyön tarvetta (Kiiskilä 2004b, 9). Vaikka esimerkiksi kuntien ja yksityisten toimijoiden yhteistyö on aktiivista, esiintyy yksityisten yrittäjien välillä haluttomuutta yhteistyöhön joukkoliikenneinformaation suunnittelussa (Kiiskilä 2004b, 25). Itse joukkoliikenteen toiminnan ja siihen kuuluvan joukkoliikenneinformaation selkeyden kannalta onkin tärkeää muodostaa roolijako, jossa jokin taho toimii hallitsevana, toimintaa ohjaavana operoijana. Tämän valtakunnallisesti joukkoliikenneinformaation kehittämiseen tähtäävän roolin onkin ottanut Liikenne- ja viestintäministeriö, jonka toiminnasta yksi esimerkki on joukkoliikenteen esteettömyyttä ja informaatiota kehittävä Elsa-projekti (Kiiskilä 2004b, 34.)

Liikenne- ja viestintäministeriön sekä yksityisen sektorin palveluksessa työskentelevät joukkoliikenneinformaation suunnittelijat tekevät laajaa yhteistyötä keskenään. Esimerkiksi matkakeskusten esteettömyyttä ja joukkoliikenneinformaatiota tarkasteleva ja sen suunnittelua ohjeistava Esteetön matkakeskus -selvitys (Esteetön matkakeskus 9/2000, 2000) on laadittu yhteistyössä eri osapuolten, muun muassa asiantuntijoina toimineiden konsulttien kanssa. Myös varsinaisesta matkakeskuksessa esiintyvän joukkoliikenneinformaation suunnittelusta vastaa yksityinen yritys.

Liikenne- ja viestintäministeriöllä on suunnittelusta vastaaviin konsultteihin nähden ohjeistava rooli. Se laatii erilaisia ohjeistuksia sekä suosituksia toivotuista joukkoliikenneinformaatiota koskevista toimintamalleista, mutta sillä ei ole auktoritaarista voimaa. Lainsäädännön mahdollistamien pakkokeinojen sijasta se voi kuitenkin edellyttää ohjeistuksen noudattamista esimerkiksi määrittämällä suositusten mukaan toimimisen rahallisen tuen myöntämisen edellytykseksi. Tilanteessa, joka ei perustu pakkokeinoihin on oletettavaa, että pelkän rahallisen houkuttimen ohella myös molempia osapuolia tyydyttävällä vuorovaikutuksella on suuri merkitys ohjeistuksen siirtymisessä käytännön sovelluksiksi joukkoliikenteeseen. Yhteistyön toiminnan ja sen kehittämisen kannalta onkin tärkeätä tarkastella eri tahojen käsityksiä suunnittelua koskevista peruskäsitteistä sekä vuorovaikutukseen liittyvästä toimintakulttuurista eri tahojen välillä.

3 TUTKIMUKSEN VIESTINTÄKÄSITYS JA SEN TAUSTAT

3.1 Siirtomallit

Käsitlemme tutkimusongelmaamme puheviestinnän näkökulmasta. Nostammekin esiin muiden muassa keskinäisviestintään, joukkoviestintään sekä organisaatioviestintään liittyviä teemoja. Tutkimusta ja sen aikana tehtyjä valintoja, tulkintoja ja ratkaisuja ohjaa viestintäkäsitys, jonka mukaisesti tarkastelemme aihetta. Seuraavassa esittelemme lyhyesti viestintäkäsitykseemme vaikuttanutta viestinnän tutkimusta sekä sen perusteella muodostamamme, tutkimuksen punaisena lankana toimivan, viestintäkäsityksemme.

Viestinnän teorioiden kehityksellä on pitkä historia. Antiikin retoriikan ja viestinnän tutkimuksen keskeisenä hahmona voidaan pitää Aristotelesta (385–327 eaa.) (Ruben & Stewart 1998, 20). Aristoteleen käsitys viestinnästä poikkeaa paljon nykykäsityksestä. Hänen käytännössä katsoen yksisuuntaisen viestinnän mallinsa keskeisiä käsitteitä ovat lähde ja viesti. Aristoteleen johtoajatuksena oli se, että puhuja muodostaa viestejä, jotka vaikuttavat aina kuulijoihin jollain tapaa. Vaikutus voi ilmetä millä tahansa tavalla kuten vaikkapa muutoksena käsityksissä, asenteissa tai tunteissa. (Ruben & Stewart 1998, 41.)

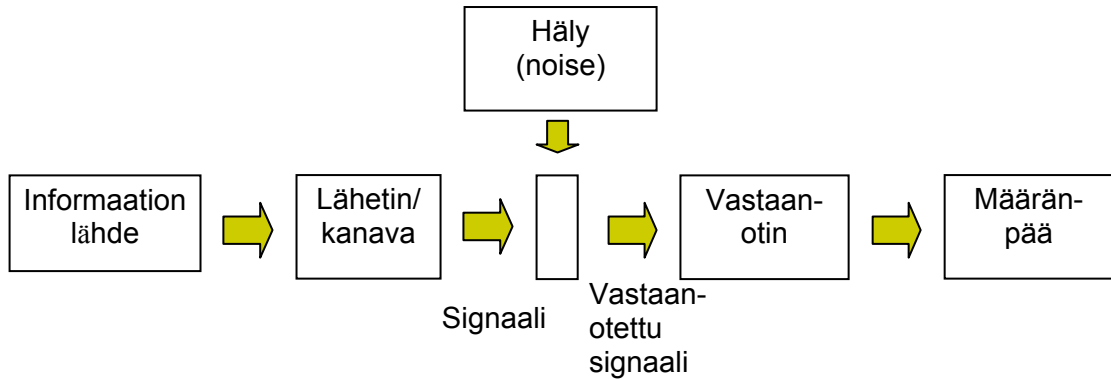
Antiikin ajan viestintäkäsitykselle oli ominaista ajatus siitä, että viestintä on normatiivisesti hallittava prosessi, jossa tietynlaisella toiminnalla saavutetaan aina paras tulos. Aristoteleen ajan viestintää koskevat oppikirjat olivatkin hyvin kaavamaisia käsikirjoja, jotka kuvasivat vaikuttavan viestinnän viisiportaisena prosessina. Vaikuttavaan puheeseen ja viestintätapahtumaan kuuluu esittely, kertomus, oman näkökulman oikeaksi todistaminen, vastakkaisen väitteen kumoaminen ja johtopäätös. (Infante et al. 1990, 100.)

Käsitys viestinnästä prosessina on muodostunut vaiheittain edeten. Myöhemmin, modernissa viestinnän tutkimuksessa käsitykset viestintäprosessin mallista ja muodosta ovat kehittyneet huomattavasti.

Politiikan tutkija Harold Lasswell (1948) pitäytyi vielä 1940-luvulla Aristoteleen näkemyksessä yksisuuntaisesta viestinnän mallista. Hän nosti kuitenkin ensimmäisten tutkijoiden joukossa lähettäjän ja viestin rinnalle kolmanneksi käsitteeksi kanavan. Viestin lähettäjä valitsee kanavan, jota hän käyttää saavuttaakseen viestin vastaanottajan ja tavoittaakseen viestinnällään toivotun vaikutuksen. (Ruben & Stewart 1998, 25.) Politiikan tutkijana Lasswell laati mallinsa lähinnä joukkoviestimiin keskittyen ja merkittävä osa joukkoviestinnän tutkimusta onkin saanut vaikutteita juuri Lasswellin mallin mukaan (Fiske 1998, 49–50).

Vielä Shannonin ja Weaverin (1949) viestinnän transformaatiomalli (kuvio 1) on selkeästi yksisuuntainen ja keskittyy lähinnä siihen, minkälaisia kanavia pitkin informaation välittyminen olisi mahdollisimman tehokasta. Lisäksi se nostaa matemaattisena mallina ensimmäisenä viestinnän tutkimukseen käsitteen viestin ulkopuolisesta hälystä (noise). Tämä muutos antoi viitteitä siitä, että viestin välittymiseen liittyy lisäksi muita seikkoja kuin viestin ainoastaan lähettäjän toiveet, päämäärät ja kanava. (Ruben & Stewart 1998, 26.)

Perusajatuksena Shannonin ja Weaverin transformaatiomalli perustuu suoraviivaiseen, prosessikeskeiseen ajatteluun. Malli kuvaa lähettä päätöksentekijänä siitä, mikä sanoma lähetetään ja miten. Lähetin muuttaa sanoman signaaliksi, joka sitten siirtyy valitun kanavan välittämänä vastaanottimeen ja siten saavuttaa määränpänsä. (Fiske 1998, 21.) Olennaista Shannonin ja Weaverin mallissa on signaaliin kohdistuva häly, joka vaikuttaa viestin tarkoitettuun tulkintaan. Mallissa häiriöllä viitataan kaikkeen lähettäjän tahdosta riippumattomaan materiaaliin, joka välittyy vastaanottajalle. (Fiske 1998, 22.)



KUVIO 1. Shannonin ja Weaverin malli (Fiske 1998, 22)

Pitää muistaa, että Shannonin ja Weaverin malli on kehitetty viestintäteknologiaa tutkien (Ruben & Stewart 1998, 25). Malli on tehty puhelinkeskusteluissa tapahtuvan tiedonsiirron ilmentäjäksi, joten se ei ole sinällään sovellettavissa ihmisten väliseen puheviestintäsuhteeseen. On kuitenkin selvää, että hälyn nostaminen osaksi viestintää on osaltaan vaikuttanut nykyaikaisen viestinnän tutkimuksen kehitykseen. Esimerkiksi viestin lähettäjän ja vastaanottajan ominaisuuksien, sosiaalisen ilmapiirin sekä kielen vaikutus viestiin hälyä tuottavana tekijänä ovat sittemmin nousseet esille myös ihmistieteissä.

Shannon ja Weaver puhuvat mallissaan informaatiosta teknisenä suureena, jolla ei ole mitään tekemistä signaalin sisällön kanssa (Fiske 1990, 23). Muun muassa jo Bar-Hillel (1955) on kritisoinut Shannonin ja Weaverin mallin suoraa soveltamista ihmisten väliseen viestintään. Hänen mukaansa informaation käsite on ongelmallinen siksi, että sillä voidaan ilmaista joko merkkijonoa tai sen ilmaisemaa viestiä. (Niiniluoto 1986, 35.)

3.2 Prosessimallit

Myöhemmin viestinnän tutkimuksessa esitetyissä viestinnän malleissa on huomioitu siirtomalleja voimakkaammin viestintätilanteen prosessinomaisuus. Esimerkiksi Westley ja MacLean (1955) esittivät viestinnän spiraalimallin, jossa

he huomioivat myös vastaanottajan ominaisuuksien sekä vastaanottajan antaman palautteen merkityksen tehokkaassa informaation välittymisprosessissa. (Ruben & Stewart 1998, 41.) Myös Westley ja MacLean nostavat tutkimuskohteekseen joukkoviestimet, jotka heidän mukaansa hallitsevat vastaanottajan sosiaalista todellisuutta. Mallin perusajatusta joukkoviestinten vallasta onkin kritisoitu, ja muun muassa John Fiske muistuttaa, että riippuvuusmalli ei huomioi lainkaan yksilöiden muita keinoja suunnistaa sosiaalisessa ympäristössä. (Fiske 1998, 55.)

Schramm (1954) puolestaan tarkasteli ensimmäisenä viestintää tarkoituksellisenä pyrkimyksenä saavuttaa yhteisyyttä informaation lähteen ja vastaanottajan välillä. Hän perusti näkemyksensä latinan viestintää tarkoittavaan sanaan *communis*, joka tarkoittaa yhteistä. (Ruben & Stewart 1998, 27.)

Schrammin teorian mukaan informaation lähde muodostaa viestin ja välittää informaation joltain kanavaa pitkin vastaanottajalle. Prosessi edellyttää hänen mukaansa, että viestintäosapuolilla on sama kokemuskenttä, jolloin vastaanottaja voi ymmärtää viestin. Schrammin viestinnän mallin peruskäsitteitä ovat lähde, viesti sekä vastaanottaja. Viestinnän malli on yhä lähtökohdaltaan yksisuuntainen. (Ruben & Stewart 1998, 41.)

Thayer (1968) toi viestinnän mallissaan esiin kierteisen käsityksen viestintäprosessissa. Hänen mukaansa yksilöt luovat, välittävät, levittävät, hankkivat ja käsittelevät informaatiota jatkuvassa, vuorovaikutteisessa prosessissa. (Ruben & Stewart 1998, 41.) Tälle perustalle rakentuvat myös nykyaikaiset viestinnän mallit, jotka korostavat viestintäprosessin vuorovaikutteisuutta.

3.3 Sosiaalinen konstruktivismi

Sosiologisessa tutkimuksessa on ollut jo pitkään vallalla ajatus konstruktivisesta tietoisuuden rakentumisesta. Konstruktivistisen käsityksen

mukaan tietoisuus rakentuu sosiaalisesti ja rakentuminen on kollektiivisen, yksilöiden yhteisen historian ohjaama prosessi. (Krippendorff 1989, 77.)

Viestinnän toimivuutta tarkasteltaessa on huomioitava viestintäosapuolten konstruktioiden muodostaman maailmankuvan merkitys viestin välittymisessä. Koska osapuolet tulkitsevat viestejä omaan kokemukseensa nojaten, saattaa viestintäosapuolten poikkeavista konstruktioista ja niiden muodostamista asenteista, arvoista ja päämääristä muodostua viestin saumattoman välittymisen este. Konstruktivistisessa tutkimuksessa on todettu, että yksilö ratkaisee mahdollisia ongelmia muilta omaksumillaan välineillä ja palauttaa sitten oman ratkaisunsa takaisin omaan elinpiiriinsä. Tällöin yksilö ruokkii ja lisää edelleen kollektiivista tietoisuuttaan ja kollektiivisia konstruktioitaan. (Krippendorff 1989, 94.)

Viestintäprosessi on kehämäinen ilmiö, joka sitoo viestijän osaksi itseään. Viestintäosapuolten välinen, dynaaminen ja kehätyyppinen dialogi on erityisen merkityksellinen siksi, että jatkuva dialoginen prosessi mahdollistaa jokaiselle oman historiansa ja siihen liittyvien konstruktioiden tarkastelun. Optimaalinen tilanne edellyttää osapuolten henkilökohtaisten ja erilaisten todellisuuskäsityksien kunnioittamista, jolloin dialogi tuottaa viestintäosapuolten itsetuntemuksen kasvua. (Krippendorff 1989, 94.)

3.4 Tutkimuksen viestintäkäsitys

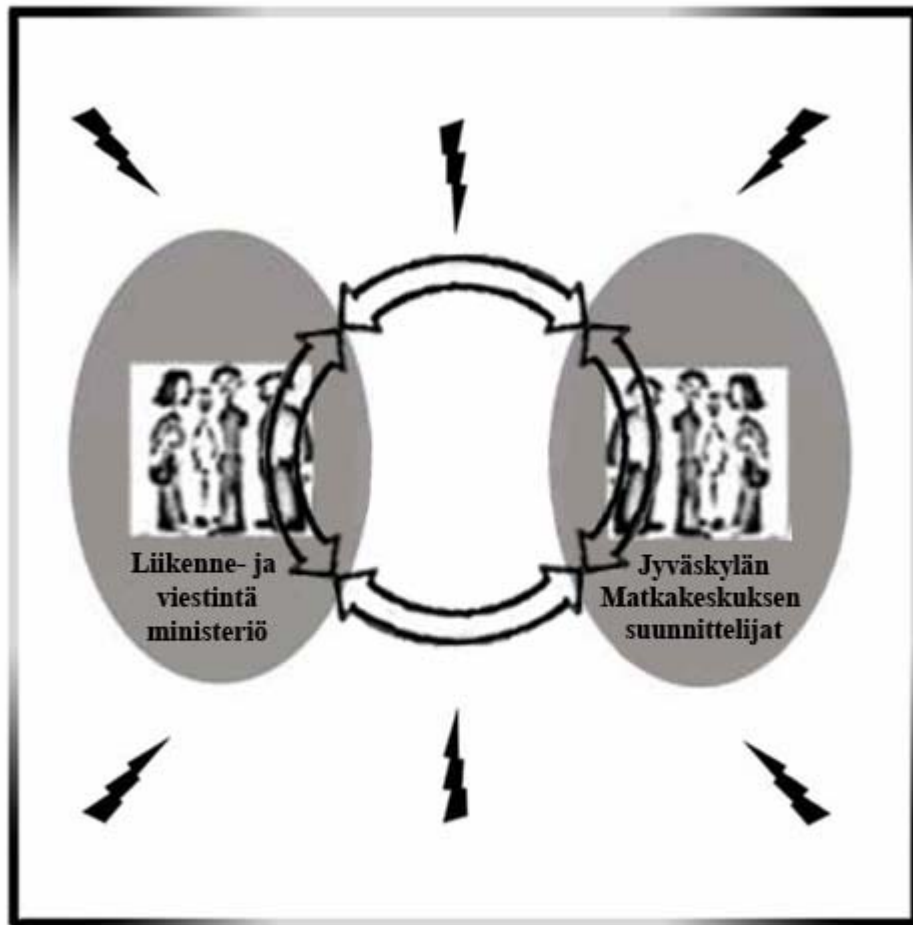
Tässä luvussa rakennamme tutkimustamme varten viestinnän käsitystämme kuvaavan mallin, jonka kautta analysoimme joukkoliikenneinformaation ohjeistajien ja suunnittelijoiden välistä viestintäprosessia. Kyseisen mallin avulla pyrimme havainnollistamaan selkeän ja tehokkaan vuorovaikutuksen luonnetta oman ymmärryksemme mukaisesti. Tavoitteenamme onkin kuvata mahdollisimman tyhjentävästi tutkimuksemme eksplisiittisen näkökulman muodostamaa tutkimuksen teoreettista viitekehystä, jonka näkökulmasta tarkastelemme tutkimusongelmaa (Alasuutari 1995, 79). Mallimme ei sinällään

tuo mitään uutta viestintäprosessin esittämiseen, vaan olemme koonneet sen olemassa olevista malleista ja tutkimuksista.

Lähdemme tutkimuksessamme siitä perusajatuksista, että viestintäprosessi on dynaaminen ja jatkuvasti vuorovaikutteinen prosessi, kuten Thayer (1968) on esittänyt. Huotari et al. (2005, 41) kuvaa vuorovaikutusprosessia tapahtumana, jossa vähintään kaksi ihmistä pyrkii erilaisia merkkijärjestelmiä hyödyntäen välittämään ja ilmaisemaan omia merkityksiä sekä tulkitsemaan toistensa käsityksiä ja merkityksiä. Viestintäprosessissa on lisäksi huomioitava Schrammin (1954) viittaus lähettäjän ja vastaanottajan yhteisen kokemukentän merkitykseen halutun informaation välittymisessä. Viestijöiden mahdollinen yhteinen kokemukenttä on olemassa perustuen yksilöiden aiempaan elämään ja se rakentuu jatkuvasti vuorovaikutuksen aikana. Konstruktivistisen näkökulman mukaan yksilön sisäiset rakenteet ovat linkittyneet yhteen luodakseen konstruktivisia systeemejä. Nämä konstruktiot ohjaavat ihmisiä luomaan merkityksiä tutuissa ja vieraisissa tilanteissa. Lisäksi aktiivinen vuorovaikutus muokkaa ja luo henkilön konstruktioita, käsityksiä sekä tulkintaa ympäristöstään biologisten ja sosiokulttuuristen tekijöiden lisäksi. (Ifert 2000, 132–133.)

Viestintäprosessia, informaation selkeyttä sekä viestin tehokasta välittymistä tarkasteltaessa kollektiivisia konstruktioita kehittävä ja esiin nostava dialogi on merkittävän tärkeä. Avoin, dialoginen kehä muodostaa tilanteen, jossa viestintä toimii mahdollisimman tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Tällöin viestin niin lähettäjän kuin vastaanottajankin yhteiset konstruktiot lisäävät viestin vastaanottajan mahdollisuuksia vastaanottaa ja tulkita lähettäjän sanomaa tarkoitetulla tavalla. Tällöin viestistä muodostuu selkeä ja ymmärrettävä. (Sanders 1997, 247–249.)

Pyrimme havainnollistamaan viestintäprosessiin ja informaation välittymiseen vaikuttavia tekijöitä seuraavalla mallilla (kuvio 2), jossa viestintäprosessin osapuolina ovat Jyväskylän Matkakeskuksen joukkoliikenneinformaation suunnittelijat ja Liikenne- ja viestintäministeriön ohjeistajat. Teoreettinen malli on rakennettu keräämällä osa-alueita aiemmista viestinnän malleista ja kokoamalla ne juuri tätä tutkimusta varten sovellettavaan muotoon.



KUVIO 2. Tutkimuksen viestintämalli

Kuviossa harmailla alueilla sijaitsevat viestintäprosessin osapuolet. He kuuluvat paitsi oman tietoisuutensa, myös heitä ympäröivien sosiaalisten sidosryhmien (harmaa alue) sekä koko suomalais-länsimaisen kulttuurin (koko kehys) vaikutuspiiriin. Sosiaalisilla sidosryhmillä tarkoitamme ryhmien läheisimpiä työyhteisöjä ja yhteistyökumppaneita. Tuomalla koko yhteiskunnan kulttuuriin kuviossa esiin, esitämme konkreettisten viestintäosapuolten itse asiassa

edustavan oman persoonansa ohella myös huomattavasti laajemman kokonaisuuden ajatuksia, asenteita ja arvoja. Nämä ajatukset vaikuttavat viestin muotoiluun ja tulkintaan, leimaten siten kaikkea viestittyä informaatiota sekä tulkintaprosessia. Osapuolten vaikutuspiirit voivat yhdistää ja lisätä viestien selkeyttä sekä ymmärrettävyyttä ollessaan samankaltaisia.

Tässä tutkimuksessa viestintäosapuolilla tarkoitetaan liikenne- ja viestintäministeriön joukkoliikenneinformaation ohjeistajia (vasen ryhmä) sekä Jyväskylän Matkakeskuksen joukkoliikenneinformaation suunnittelijoita (oikea ryhmä). Näissä ryhmissä toimivien yksilöiden vaikutuspiireistä olennaisin on heidän työorganisaationsa, jonka organisaatiokulttuurin vaikutus osapuolten välisessä viestinnässä on merkittävä. Liikenne- ja viestintäministeriön sekä Jyväskylän Matkakeskuksen suunnittelijoiden omien organisaatiokulttuurien erilaisuus saattaa olla olennainen osapuolten keskinäisen viestinnän ongelma.

Viestin lähettäjä sekä vastaanottaja kuuluvat tutkimuksessamme laajempaan, suomalais-länsimaiseen viestintäkulttuuriin. Tämän viestintäkulttuurin jäsenenä viestintäosapuolet todennäköisesti noudattavat sen normeja, onnistuen sitä kautta vähentämään mahdollisia yhteisen ymmärryksen syntyyn vaikuttavia uhkatekijöitä viestintäprosessissaan. On kuitenkin syytä huomioida, että nykyiset viestintäkulttuurit ovat luonteeltaan kovin pirstaloituneita. Olemmekin kuvanneet kulttuurirajan (iso kehys) häilyväksi, sillä nykypäivän globaalissa maailmassa kulttuurit sulautuvat jatkuvasti toisiinsa, imevät vaikutteita toisistaan ja tiettyjen alakulttuurien merkitys voi olla dominoiva.

Viestintäkulttuurin lisäksi osapuolet kuuluvat suomalaiseen yhteiskuntaan, jonka arvot, asenteet, motiivit ja normit muun muassa työhön liittyen he todennäköisesti jakavat. Tätä osapuolia yhdistävää, laajaa kulttuurista ja sosiaalista ympäristöä kuvaamme kaikki osapuolet sisäänsä sulkevalla – mutta kuitenkin luonteeltaan häilyvällä – kehyksellä.

Viestitty, kielellinen tai symbolinen informaatio kulkee kehämäisesti osapuolten välillä. Tätä prosessia kuvaamme kuvion keskelle sijoittuvalla vuorovaikutuksen kehällä. Vaikka tutkimuksessa tietynlaisena lähtökohtana on se, että liikenne- ja

viestintäministeriön ohjeistajat aloittavat viestintäprosessin tuottamalla ohjeistuksensa Matkakeskuksen suunnittelijoiden käyttöön, niin silti kyseisten ryhmien välinen viestintä on jatkuvaa. Näin ollen viestintäprosessi jatkuu ja kehittyy jatkuvasti. Tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen vuorovaikutuksen kannalta viestintäkehään tulisi kuulua muun muassa suunnittelijoiden palautetta ja sitä seuraavaa vuorovaikutusta.

Työ- ja tehtäväorientoituneen viestinnän lisäksi osapuolten välillä siirtyy paljon epämuodollista tietoa, kuten non-verbaalista viestintää ja viestintään liittyviä kontekstuaalisia ennako-odotuksia. Nämä kaikki eri viestinnän osa-alueet kuuluvat viestintäkehälle. Olemme kuvanneet nuolet eri suunnista lähteväksi ja tulevaksi, mikä kertoo muun muassa siitä, että osapuolilla on olemassa esimerkiksi ennako-oletusten kaltaista viestintää jo ennen itse ohjeistusprosessin alkua.

Lisäksi kuviossa esiintyy viestin lähettämiseen ja yhteiseen tulkintaan vaikuttavia uhkatekijöitä, joita kuvaamme viestintäprosessia ja ympäristötekijöitä osoittavilla salamanuolilla. Nämä mahdolliset uhkatekijät eivät välttämättä estä viestintää tai viestin välittämistä, mutta mahdollisesti vaikeuttavat osapuolten välisen viestinnän toimivuutta hankaloittaen yhteisymmärryksen kehittymistä. Näitä tulevissa luvuissa esiteltäviä mahdollisia uhkia ovat muun muassa kanavan rajoitukset, palautemahdollisuuksien puuttuminen, kulttuurien mahdollinen erilaisuus, sekä kontekstuaaliset uhkatekijät, kuten vaikkapa negatiivisesti sävyttyneet ennako-oletukset eri ryhmien välillä.

4 INFORMAATIO

4.1 Informaatio ja tieto käsitteinä

Joukkoliikenneinformaatio on keskeinen ja olennainen osa tätä tutkimusta niin tutkimuskysymysten kuin tarkastelunalaisen kontekstinkin osalta. Tutkimuksemme kannalta onkin tärkeää määritellä, mitä tarkoitamme informaatiolla. Arkikielessä tieto ja informaatio ovat lähes synonyymejä, mutta niiden käsitteellinen ero on kuitenkin tämän tutkimuksen piirissä olennainen. Pyrimmekin kuvaamaan tutkimuksemme kannalta tärkeän käsitteiden deskriptiivisen tieteellisen merkityksen, jolla tarkoitetaan termien jo olemassa olevaa merkitystä (Niiniluoto 1980, 158). Nostamme siten esiin tiedon ja informaation käsitteille annettujen merkitysten erot tutkimuksemme ja sen teoreettisen viitekehyksen kannalta olennaisin osin. Emme siis pyri luomaan uusia merkityksiä tai tieteellistä kuvausta tiedon tai informaation käsitteille.

On merkille pantavaa, että eräissä yhteyksissä informaatio ymmärretään ainoastaan puhtaasti välitettävänä koodina. Tämä on selkeästi havaittavissa esimerkiksi tieto- ja viestintäteknologiaa käsittelevässä ympäristössä ja puheessa. Humanistisessa tutkimuksessa on kuitenkin olennaista huomata, että informaatio sisältää ja välittää aina jonkin uuden merkityksen. Informaatio onkin aina sellaista uutta tietoa, joka voi esimerkiksi olla odottamatonta, yllättävää tai jopa epätodennäköistä (Nauta 1972, 19). Se ei siis ole tutkimuksemme näkökulmasta tarkasteltuna vain merkkijono, jota pyritään siirtämään pisteestä A pisteeseen B. Juuri käsitteiden erilaisten tarkastelutapojen johdosta informaation määrittely ja sen käsitteellinen erottaminen esimerkiksi tiedon käsitteestä on olennaista. Niiniluodon (1989) ja Karvosen (2001) mukaan ”tieto” ja ”informaatio” -käsitteiden erilaisiin merkityksiin onkin kiinnitetty usein huomiota (Tynjälä 2003, 40).

Aristoteles perusti ajattelunsa havaitsemisesta ja viestin välittymisestä siihen käsitykseen, että havainnossa siirtyy ainoastaan viestin muoto, ei sisältö tai aines. Kun Aristoteleen käyttämälle kreikankielellä esiintyvälle muotoa

tarkoittavalle *morphe* -sanalle pyrittiin keskiajalla löytämään latinankielinen vastine, syntyi informaation käsite. Latinan kielen sanoista *in* ja *formare* muodostunut termi tarkoittikin alkujaan Aristoteleen käsityksen mukaisesti muotoon panemista. (Karvonen 2002.) Sitä taustaa vasten, että informaatio ymmärretään aina uutta tietoa sisältäväksi viestinnäksi, tiedon muotoon paneminen kuvaa ilmiötä suhteellisen hyvin vielä nykyäänkin. Informaatio on vastaanottajalle kohdistettua uutta tietoa, joka on pantu ymmärrettävään muotoon.

Filosofisena määritelmänä myös tiedon käsitteellä on pitkä historia. Jo Platon erotti ajattelussaan luulon ja tiedon käsitteet termeinä toisistaan. Hän perusteli erotteluaan nostaen esiin määritelmän, jonka mukaan tieto on hyvin perusteltu ja todenmukainen uskomus. Viittaammekin tutkimuksessamme tiedolla etenkin arkikielessä varmuuteen siitä, että kaikki ilmiöt kaikkine ominaisuuksineen ovat ainakin subjektiivisesti todellisia kokijalleen. (Berger & Luckmann 1994, 11; Huotari et al. 2005, 38.)

Periaatteessa tiedolle tulisi olla julkisia ja yleisesti hyväksyttäviä perusteita, jotta siihen voisi uskoa rationaalisesti (Voutilainen et al. 1990, 13). On kuitenkin muistettava, että etenkin arkikielessä kaikkia tiedon lajeja, kuten hiljaista tietoa, ei välttämättä voi perustella täysin rationaalisesti. Platonin perusteltuun totuuteen perustuva klassinen tiedon käsite on ohjannut yleistä käsitystä varsinkin tieteellisestä tiedosta, jonka arviointikriteereinä pidetään yleisesti tiedeyhteisön hyväksymiä arviointikriteerejä kuten objektiivisuutta, tiedon hankinnan toistettavuutta ja läpinäkyvyyttä sekä kriittisyyttä (Hirsjärvi et al. 2004, 24; Metsämuuronen 2003, 3; Niiniluoto 2005).

Nykyään tiedon ja informaation käsitteet ovat laajentuneet ja samalla eriytyneet kauemmaksi toisistaan. Informaatiolla ei enää filosofisesti tarkasteltuna ole käsitteenä suoranaista yhteyttä Platonin todenmukaisuuteen. Tietoteoriat tarkastelevat totuutta, todellisuutta tai esimerkiksi saavutetun tiedon käytännöllisiä seurauksia. Sitä vastoin informaatioteorioita eniten yhdistävä tekijä on lähinnä informaation yllättävyys sen sijaan, että informaatio olisi tiedon

tavoin aina perusteltua tai edes hyväksytyä. (Kamppinen 1988, 141; Niiniluoto 1996, 15; Tuomi & Sarajärvi 2004, 132.)

Kuten todettua, informaatio sisältää aina jonkin uuden viestin tai merkityksen. Informaation synty ja esiintyminen edellyttää aina viestintää, mutta tietoa voi olla olemassa ilman viestintääkin. Tieto voi kuitenkin välittyä informaationa, sillä informaation vastaanottajan tulkitessa ja hyväksyessä saamaansa informaatiota, syntyy tietoa (Huotari et al. 2005, 39). Niinpä informaatio voidaankin määritellä abstraktisti sellaiseksi viestinnäksi joka vähentää epävarmuutta välittäen esimerkiksi toisella ihmisellä jo olevaa tietoa ympäristöstä informaation vastaanottajalle (Nauta 1972, 175). On kuitenkin muistettava, että koska informaatio ei välttämättä perustu totuudenmukaisuuteen, se saattaa myös johtaa harhaan ja siten jopa lisätä epävarmuutta vastaanottajassaan. Tieteellisesti tarkasteltuna informaation käsite sisältääkin maailmasta jotain kertovan semanttisen ja pragmaattisen informaation, jonka avulla vastaanottaja voi muodostaa kuvan ympäristöstään (Karvonen 2002).

Käsitteelliset erot informaation ja tiedon luonteiden suhteessa viestintään perustuvat valistuksen aikakaudella syntyneeseen tiedonkäsitykseen. Sen mukaan tieto voi kehittyä uuden informaation ja viestinnän lisäksi myös empiirisesti. Tämä käsitys korostaa juuri informaation ja tiedon eroa niiden suhteessa viestintään. Empirian kautta muodostuvalla tiedolla tarkoitetaan varsinaisen kokeellisen tutkimuksen rinnalla sellaista tietoa, joka syntyy yksilön yhdistäessä omalla kriittisellä ajattelullaan aiempia kokemuksiaan todellisuudesta ja tuoretta havainnointia uudeksi tiedoksi (Niiniluoto 1994, 341).

Valistusfilosofeista erityisesti Immanuel Kant nosti esiin kuvatun kaltaisen tiedonkäsityksen, jota voidaan kutsua rationalistiseksi empirismiksi. Tällä tarkoitetaan nimenomaan rationaalisen, selkeästi järkeen perustuvan ajattelun yhdistämistä rohkeaan empiiriseen havainnointiin tiedon muodostumisessa. (Luoma 1991, 44–45; Niiniluoto 1994, 342.) Tähän myös nykyään vaikuttavaan tiedonkäsitykseen nojaten voidaankin varsin luontevasti tarkastella teoreettisen ja käytännöllisen tiedon välistä suhdetta. Teoreettinen tieto välittyy ilmeisen

selvästi viestinnän avulla esimerkiksi opiskellessa, vaikkakaan kaikki informaation välittämä tieto ei välttämättä ole teoreettisesta. Toisaalta tietoa voi syntyä myös käytännön kokemuksen kautta. (Lehtinen & Palonen 1999, 146.)

Koska viestintätieteellinen näkökulma korostaa viestintätilanteen vuorovaikutteisuuutta ja laajaa prosessinomaisuutta, on sen puitteissa selkeä jako käytännön kokemuksen ja informaation kautta syntyvään tietoon hieman ongelmallinen. Toisaalta jako on perusteltu ja selkeä, yhtäältä viestintätilanne ja informaation välittymisprosessi voivat olla tietoa synnyttäviä tai todentavia viestintäkokemuksia. Esimerkiksi asiantuntijuuden on havaittu syntyvän suoraan itse ympäristön ilmiöitä havaitsemalla tai viestimällä. Olennainen osa asiantuntijuuden kehittymistä on yksilön kyky tiedostaa ja erotella mielekkäitä tiedon rakenteita informaatiovirrasta. Merkille pantava tutkimustulos asiantuntijaa ja aloittelijaa verrattaessa onkin, että alan noviisi ei useinkaan pysty havaitsemaan samoja rakenteita informaatiovirrasta kuin asiantuntija. Näin asiantuntijan ja aloittelijan viestille ja informaatiolle antamat tulkinnat sekä merkityksen annot voivat poiketaan toisistaan huomattavastikin. (Bransford et al. 2004, 49.) Asiantuntija pystyy hyödyntämään sekä vuorovaikutuksen että subjektiivisten havaintojensa kautta saatuja tietoja ja taitoja käsitellessään informaatiovirtaan. Muun muassa tämän asiantuntijoiden tiedon ja informaation käsittelyä koskevan havainnon perusteella voidaankin todeta, että vuorovaikutukseen ja käytännön kokemukseen perustuva tiedon syntyminen kulkevat käsikkäin toisiaan täydentäen.

Tällaiset käytännön kokemuksen kautta opitut, myös hiljaiseksi tiedoksi kutsutut tiedot ja taidot ovat mainituista selkeään jakoon liittyvistä ongelmista huolimatta hyvä esimerkki tiedon ja informaation käsitteellisestä eroavaisuudesta. Juuri hiljaisen tiedon esiintyminen on vahvistus tiedonkäsitykselle, joka perustuu ajatukseen tiedon olemassaoloon myös ilman viestintää. Toisin kuin informaatiossa, tiedossa onkin paljolti kysymys uskomuksista ja sitoumuksista suhteessa yksilön käsityksiin todellisuudesta. Kuitenkin tiedolla ja informaatiolla on yhteisenä piirteenä merkitysten ja käsitteellistämisen kontekstisidonnaisuus. (Nonaka & Takeuchi 1995, 58.)

Onkin syytä huomata informaation ja tiedon käsitteellinen eroavuus, joka määrittää tiedon jo olemassa olevana kokemuksena todellisuudesta. Informaatio taas siirtää kokemuksia, uskomuksia ja niiden perusteluja yksilöltä toiselle viestinnän avulla. Tällöin informaatiosta muodostuu toisen yksilön tulkitsemää ja konstruoimaa tietoa. Tietoa ja sen sosiaalista rakentumista kuvaa myös Platonin klassiseen tiedon käsitykseen perustuva kuvaus filosofihallitsijasta, joka totuuteen ja viisauteen pyrkiessään pystyy koulutuksen avulla saavuttamaan todellista tietoa (Niiniluoto 1994, 143). Koulutus perustuu aina oppilaan ja opettajan väliselle, jonkinasteiselle vuorovaikutukselle jossa toisella yksilöllä oleva tieto siirtyy viestittynä informaationa toiselle viestintäosapuolelle. Mahdollisimman objektiivisen ja totuudenmukaisen tiedon maailmasta yksilö voi saavuttaa sellaisen koulutuksen avulla, jossa oppijan omiin subjektiivisiin tulkintoihin yhdistyvät myös opettajan ja mahdollisten muiden oppijoiden tietoa välittävästä informaatiosta muodostamat merkitykset ja tulkinnat.

Hiljaisen tiedon (tacit knowledge) käsitettä tutkinut Michael Polanyi on esittänyt ajatuksia, joiden mukaan hiljainen tieto on periaatteessa jopa kaiken olemassa olevan tiedon ja siten myös viestinnän perusta. Viestinnän välittämänä yksilön henkilökohtaiset kokemukset ja niin kutsuttu hiljainen tieto tulevat osaksi laajempaa sosiaalista kokonaisuutta. (Raivola & Vuorensyrjä 1998, 22.) Platonin ajatus koulutuksen merkityksestä totuudenmukaisen tiedon ja viisauden väylänä perustuukin ainakin osin ajatukseen pyrkimyksestä kohti objektiivista tietoa, johon yksilön hiljainen tieto ja sosiaaliset konstruktiot ovat osaltaan vaikuttaneet.

Tämän tutkimuksen ja joukkoliikenneinformaation tarkastelun kannalta informaatiota esiintyy joukkoliikenteen loppukäyttäjällä olevan hiljaisen tiedon ohella sekä semanttisena että pragmaattisena informaationa. Siinä, missä niin loppukäyttäjällä kuin joukkoliikenneinformaation tuottajillakin on omiin kokemuksiin ja tulkintoihin perustuvaa valmista hiljaista tietoa koskien joukkoliikenteen hyödyntämistä, he myös tarkastelevat uusia viestejä sekä semanttisella että pragmaattisella tasolla. Viestintätilanteen prosessinomaisen luonteen johdosta edellä mainittu tarkastelu synnyttää jälleen uutta hiljaista

tietoa. Näin ollen joukkoliikenneinformaation selkeyttä käsittelevän tutkimusongelman kannalta on olennaista ymmärtää hiljaisen tiedon, semanttisen informaation ja pragmaattisen informaation käsitteet.

4.2 Semanttinen ja pragmaattinen informaatio

Semanttinen informaatio välittää yksilöille tietoa ympäristöstä ja maailmasta. Peircen yleisen merkkien teorian mukaan jokaisella viestin sisältämällä merkillä, kuten sanalla, kirjaimella tai esimerkiksi kuviolla, on jokin merkitys sitä tulkitsevalle henkilölle. Tietyllä sanalla tai merkillä voi olla todellisuutta osoittava yleisesti tunnettu merkitys, mutta se voi sisältää lisäksi tulkitsijan subjektiivisesti luoman merkityksen jolla ei välttämättä ole sidoksia varsinaiseen totuuteen. Peirce ja Barthes kuvaavat subjektiivisen mielteen tai esimerkiksi kulttuuristen arvojen perusteella luotua lisämerkitystä termillä konnotaatio. (Fiske 1998, 113; Niiniluoto 1990, 233–244.)

Jotta viestin sisältämä informaatio olisi meille selkeätä ja tarkoituksenmukaista, tulee sen olla tarkkaa sekä mahdollisimman yksitulkintaista. Mahdollisia informaation sisältämiä konnotaatioita ei kuitenkaan voi esimerkiksi kulttuurisista eroista johtuen täysin välttää. Semanttinen informaatioteoria lähteekin siitä oletuksesta, että viesti on sitä informatiivisempi, mitä enemmän se sulkee pois vääriä oletuksia todellisuudesta. Poissulkemiseen perustuva näkökulma perustuu Spinozan ajatukseen siitä, että kaikki määrittelemisen on poissulkemista. Informaatiolle ominaisena semanttisena piirteenä voi mainita myös sen, että viestit sisältävät merkityksiä, väittämiä sekä pyrkivät totuuteen ja pätevyyteen. (Karvonen 2002.)

Semanttinen informaatio erottuu selkeästi klassisesta tiedon käsitteestä siten, että lauseen tai viestin välittämä informaatio on täysin neutraali sen totuusarvoon verrattuna. Samalla kun tiedon on oltava perustellusti totta, voi informaatio sisältää täysin virheellistä tai harhaanjohtavaakin tietoa. Informaation sisältämät merkitykset ja pyrkimykset ovat sidoksissa viestinnän kontekstiin. Esimerkiksi viestin sisältämisestä kielellisistä, kuten synonyymeistä,

johtuen viestin semanttinen tulkinta vastaa täydellisesti tarkoitettua vain täysin ideaalisissa ja teoreettisissa olosuhteissa. Semanttinen informaatio vaatiikin välittyäkseen ja ollakseen olemassa jonkinlaisen yhteisen kielen – esimerkiksi arkkitehtuurin tai musiikin tulkittavissa oleva kieli – mutta ei sellaisenaan liity välttämättä aina kommunikaatioon. (Nauta 1972, 202; Niiniluoto 1996, 40.)

Pragmaattinen informaatio on käsitteenä relativisoitu henkilöihin, ja sillä tarkoitetaan yleisesti henkilö- ja kulttuurisidonnaista merkityksellisyyttä tai merkittävyyttä (Niiniluoto 1996, 41–42). Nautan mukaan pragmaattisella informaatiolla tarkoitetaan näkyviä, konkreettisia ja tavoitteellisia viestinnän ilmenemismuotoja kuten neuvottelut, keskustelut, puheaktit. Tiedon ja informaation pragmaattinen arvo on siis lähinnä siinä, että se auttaa yksilöä saavuttamaan tiettyjä päämääriä. (Karvonen 2002.)

Esimerkiksi Osmo Kuusi (1986) luokittelee tietoa sen mukaan, miten jalostunutta se on. Hän esittää *datan* aineistona, jota kerätään tiedon lisäämiseksi. Informaation hän taas näkee osaamisena ja yhdennettynä osaamisena eli viisautena. (Niiniluoto 1996, 66.) Jotta olemassa olevasta datasta, syntyisi Kuusen määrittelemää informaatiota – eli yhdennettyä osaamista – on prosessin sisällettävä viestintää eri muodoissaan.

Toisin sanoen ihminen pyrkii ensin luomaan ympäristöstä saamalleen tiedolle merkityksiä, jonka jälkeen hän välittää viestin eteenpäin pragmaattisella tasolla. Nämä merkitykset syntyvät yksilöllä jo olevan tiedon ja konstruktiiivisesti kehittyneen informaation perusteella. Informaation sanomaa sekä selkeyttä määriteltäessä onkin huomioitava merkitykset, joita yksilöt asioille antavat. Esimerkiksi tässä tutkimuksessa on tärkeätä selvittää, mitä viestintäosapuolet kokevat termillä selkeä tarkoitettavan ja miten se vaikuttaa yhteisen tavoitteen saavuttamiseen.

Tässä tutkimuksessa tarkastelemmekin informaatiota lähinnä merkityksiä sisältävänä pragmaattisena informaationa. Kuitenkin on huomattava, että viestintäprosessista ja merkityksien muodostamisen luonteesta johtuen myös yksilön tiedon konstruktioiden merkitys nousee tutkimuksessa esiin.

5 INFORMAATION SELKEYS

5.1. Selkeyden merkitys

Tämän tutkimuksen kannalta on tärkeää informaation käsitteen määrittelyn ohella operationaalistaa selkeyden käsite. Selkeydellehän ei ole olemassa mitään yhtä täydellistä viestinnällistä määritelmää. Näin ollen tässäkin selkeyden käsitettä koskevassa viestinnän tutkimuksessa on tehtävä selväksi, mitä selkeydellä juuri tässä yhteydessä tarkoitetaan. Pyrimmekin ymmärtämään selkeyden merkitystä joukkoliikenneinformaation suunnittelijan, -ohjeistajan ja loppukäyttäjän näkökulmasta. Voidaksemme operationaalistaa selkeyden käsitteen vastaamaan tutkimusongelmamme tarpeita, tarkastelemme sitä tiettyjen merkittävien ominaisuuksien kautta.

Ongelmana luonnollisesti on se, että selkeys on itse asiassa ihmisissä syntyvä vaikutelma, jonka analysoiminen on vaikeaa ja pääosin subjektiivisista kokemuksista kumpuavaa. Selkeälle viestille voidaan kuitenkin määritellä tiettyjä kriteereitä ja ominaispiirteitä. Tässä tutkimuksessa pidämme selkeän viestin ominaispiirteinä kohdennettavuutta, tarkkuutta, vaikuttavuutta ja monikanavaisuutta. Näiden ominaispiirteiden kautta pyrimme operationaalistamaan selkeyden käsitteen. Selkeyden kokemuksen subjektiivisesta luonteesta johtuen on mahdollista luetella muitakin selkeyteen vaikuttavia ominaispiirteitä tieteenalasta, kontekstista ja tarkastelijan henkilökohtaisesta näkökulmasta riippuen. Kuitenkin tämän tutkimuksen kontekstissa pidämme välttämättömänä suunnata katseemme juuri mainittuihin selkeyden ominaispiirteisiin.

Olsenin (1998) mukaan selkeän viestinnän puute on suurimpia syitä organisaation sisäisiin konflikteihin sekä erimielisyyksiin. Myös työntekijöiden roolien ja organisaation tavoitteiden tulisi olla mahdollisimman selkeitä, jotta organisaatio toimisi parhaalla mahdollisella tavalla (Allnoch 1998, 8). Näin ollen Liikenne- ja viestintäministeriön ohjeistajien tuottamien ohjeiden selkeys on avainasemassa Jyväskylän Matkakeskuksen suunnittelijoiden työssä. Lisäksi

on mielenkiintoista tarkastella sitä, miten joukkoliikenneinformaation ohjeistajat ja suunnittelijat ovat itse nähneet työnsä kannalta olennaisen selkeyden käsitteen. Heidän tavoitteenaanhan on ollut päästä mahdollisimman selkeän joukkoliikenneinformaation täyttämään matkakeskukseen.

Tässä tutkimuksessa selkeällä informaatiolla tarkoitetaan mahdollisimman selkeiden viestien lähettämisen lisäksi kokonaisuudessaan mahdollisimman toimivaa viestintää. Viestintä voidaan jo Shannonin ja Weaverin periaatteiden mukaan arvioida toimivaksi silloin, kun siihen vaikuttaa mahdollisimman vähän hälyä (noise) (Fiske 1998, 22), joka voidaan analysoida myös viestinnän uhkatekijäksi. Tässä tutkimuksessa näitä mahdollisia uhkia voivat olla muun muassa kanavan asettamat rajoitukset, vastaanottajan viestintäkompetenssi, viestintävälineen ominaispiirteet, palautemahdollisuuden puuttuminen tai viestijöiden erilainen kulttuuri. Tutkimuksen kannalta on mielekästä tarkastella sitä, miten ongelmattomasti ja saumattomasti joukkoliikenneinformaation ohjeistajat ja suunnittelijat ovat keskenään viestineet sekä kuinka tietoisesti he ovat pyrkineet eliminoimaan tarkoituksenmukaista vuorovaikutusta uhkaavia tekijöitä.

5.2 Selkeän viestin ominaispiirteet

5.2.1 Viestin kohdennettavuus

Informaatio välittyy viestintää hyväksikäyttäen. Viestinnän perusyksikkö on itse viesti. Viestin selkeä välittyminen ja tulkittavuus mahdollistavat selkeän informaation välittymisen sekä interpersonaalisisessa että esimerkiksi teknologiavälitteisessäkin viestinnässä ja vuorovaikutuksessa. Tutkimusongelmamme kannalta onkin tärkeitä huomioida molemmat, sekä interpersonaalinen että teknologiavälitteinen viestintä. Näissä alaluvuissa tarkastelemme tekijöitä, jotka luovat viesteistä selkeitä.

Viestin kohdennettavuus vaikuttaa viestin välittämän informaation selkeyteen. Selkeyden kannalta on merkityksellistä huomioida, kuinka viesti tulisi kohdentaa

vastaanottajalle ja mitkä asiat ovat kohdennettavuudessa olennaisia. Viestin kohdentaminen vastaanottajalle on olennainen osa prosessia, jonka tavoitteena on, että vastaanottaja tulkitsee viestiä sen muodostajan toivomalla tavalla (Valo & Almonkari 1995, 56).

Kohdentamisen perustana on viestin vastaanottajan huomioiminen, vastaanottajakeskeisyys. Tavoitteen saavuttamiseksi on jo ennen viestintätapahtumaa pohdittava oman näkökulman ohella myös potentiaalisten vastaanottajien tarpeita, koska vastaanottaja tulkitsee viestin lopulta aina omasta lähtökohdastaan. (Valo & Almonkari 1995, 56–57.) Joukkoliikenneinformaation kontekstissa kohdentamisella voidaan tarkoittaa myös suoraan käyttäjää kohti kohdennettua henkilökohtaista informaatiota. Esimerkiksi tekstiviestipalvelujen kehittämisellä voidaan tuottaa vastaanottajalle tehokkaasti kohdennettua informaatiota.

Lisäksi kohdentaminen näkyy konkreettisesti joukkoliikenneinformaation välitettävien viestien järjestyksessä. Tällöin on tärkeää tiedostaa se, että ihmiset huomioivat tehokkaimmin pitkien listojen ensimmäiset sekä viimeiset viestit. Listojen ensimmäiset ja viimeiset informaationpalaset jäävät tehokkaimmin yksilöiden lähimuistiin. Näin ollen kaikkein tärkein informaatio on kohdennettava suurten listojen sekä tekstien alkuun tai loppuun. (Ruben & Stewart 1998, 105.)

5.2.2 Viestin tarkkuus

On olemassa symboleja, joilla on ainakin tietyssä kulttuurissa yhteinen, lähes kaikkien kulttuurin jäsenten sisäistämä merkitys. Lisäksi on olemassa symboleja, joilla yhteistä merkitystä ei edes samassa kulttuurissa ole yhtä voimakkaana. Yleensä vastaanottajat pyrkivät ajattelemaan viestin merkitystä ensin sen yhteisen merkityksen kautta ja päästävät vasta sitten omat konnotaationsa mukaan tulkintaan. (Larson 1998, 105–106.)

Vastaanottajan tulkintaa edesauttaa mahdollisimman varovainen, konkreettinen ja tarkka viestintä. Lyhyet lauseet ja konkreettiset sanavalinnat abstraktien,

tunteellisesti värittyneiden ja monimerkityksellisten sijaan tekevät viestinnästä tarkkaa. Tällöin viestinnän sisältämä informaatio on usein hyvin lähellä yhteisiä ja yleisesti jaettuja merkityksiä, eikä jätä juuri yksilöllistä tulkinnanvaraa. Tarkka viestintä sisältää lisäksi riittävän paljon taustatietoja, joiden avulla vastaanottajan tulkinta ohjautuu lähettäjän tarkoittamaan suuntaan. (Larson 1998, 105–107.)

Myös joukkoliikenneinformaation kontekstissa tarkat viestit tarkoittavat informaatiota, joka ei jätä monimerkityksellisille tulkinnoille juuri sijaa. Tällöin viestien tulisi sisältää vain vastaanottajan kannalta olennainen informaatio mahdollisimman lyhyessä ja konkreettisesti muodossa. Toisaalta viestit eivät voi olla liian minimalistisia, sillä ne on pystyttävä löytämään ja prosessoimaan nopeasti.

Viestien tulee siis sisältää riittävä määrä taustatietoja ollakseen riittävän tarkkaa. Esimerkiksi tietyn junan lähtöajan ja paikan lisäksi informaation tulisi pystyä osoittamaan myös junan konkreettinen lähtöpaikka. Pelkkä viesti ”juna Tampereelle lähtee laiturilta 2 kello 15” ei riitä opastamaan joukkoliikenneinformaation käyttäjää riittävän tarkasti. Hänen tulee myös tietää konkreettisesti esimerkiksi opasteiden kautta, missä laiturilla 2 sijaitsee.

Toisaalta juuri mikään viesti juuri koskaan ei ole niin tarkka, että se ei jättäisi tilaa erilaisille tulkinnoille. On mahdotonta kertoa aivan kaikkea taustatietoa ja määritellä aivan kaikkia käsitteitä niin perusteellisesti, ettei virheellistä tulkintaa voisi ainakin jossain tapauksessa syntyä. (Larson 1998, 105–108.) Matkakeskuksen kontekstissa onkin syytä kysyä keiden kannalta joukkoliikenneinformaatio on tarkkaa? Mille ryhmille – esimerkiksi eri vammaisryhmät ja eri kulttuurien edustajat – virhetulkintojen mahdollisuus on suurempi?

5.2.3 Viestin vaikuttavuus

Selkeä viesti on myös vaikuttava. Se kiinnittää vastaanottajan huomion tehokkaasti puoleensa, jolloin viestin välittyminen on todennäköistä. Yksi mahdollisuus tehostaa viestien vaikuttavuutta on tehdä niistä ulkoisesti poikkeavia tai ennennäkemättömiä. Ihminen kiinnittää tehokkaasti huomionsa esimerkiksi poikkeavan näköiseen tai väriseen autoon liikennevirrassa. (Ruben & Stewart 1998, 105.) Matkakeskuksessa poikkeavuus voidaan huomioida esimerkiksi kuulutusten alkuun sijoitettavissa äänisignaaleissa, joiden tulee poiketa riittävästi matkakeskuksen tavallisesta äänimaailmasta.

Kuitenkin poikkeavat ilmiöt muodostuvat riittävän usein esiintyessään normaaliksi osaksi ihmisen kokemusmaailmaa, eivätkä enää siten automaattisesti herätä huomiota varsinaisella uutuudellaan tai yllättävyydellään. Esimerkiksi kuulutuksista kertova äänisignaali ei usein toistuessaan toimi kuulijan havaintokentässä outoutensa tai uutuutensa vuoksi huomiota herättävänä. Kuitenkin tuttu, tietyn kuulutuksesta kertovan opitun merkityksen sisältävä äänisignaali poikkeaa matkakeskuksessa havaittavasta muusta äänimaailmasta, jolloin kuulija havaitsee sen helpommin.

Viestin lähteen läheisyys lisää viestin vaikuttavuutta. Ihmiset vaikuttavat paremmin läheltä lähetetyistä viesteistä kuin kaukaisista, sillä niiden huomioimiseen tarvitaan vähemmän aikaa sekä vaivaa. (Ruben & Stewart 1998, 106.) Matkakeskuksen kontekstissa läheisyys voidaan huomioida esimerkiksi aikataulutietojen fyysisessä läheisyydessä asiakkaisiin nähden. Aikataulutiedot tulisi sijoittaa riittävän lähelle suurimpia asiakasvirtoja.

Myös viestin luotettavuus lisää viestin vaikuttavuutta ja samalla siis selkeyttä. Luotettavuutta edesauttaa viestin lähettäjän autoritäärisyys. (Ruben & Stewart 1998, 108–109.) Matkakeskuksessa joukkoliikenneinformaatiota tuottavat lähteet – Matkahuolto ja VR – ovat asiakkailleen autoritäärisessä asemassa, sillä heillä on asiakkaita enemmän tietoa joukkoliikenneinformaatiosta. Näin ollen informaation pysyessä virheettömänä pysyy myös viestien luotettavuus matkakeskuksessa hyvänä.

5.2.4 Viestin monikanavaisuus

Ihminen tulkitsee viestejä kaikilla aisteillaan. Esimerkiksi kosketus ja hajuaisti tarjoavat yksilölle viestejä ja informaatiota ympäröivästä maailmasta. Kaikkia inhimillisiä aisteja hyödyntävää viestintää kutsutaan monikanavaiseksi viestinnäksi. Monikanavaisuutta on hyödynnetty esimerkiksi markkinointitarkoituksessa, mutta monikanavainen viestintä voidaan valjastaa myös palvelemaan selkeän ja esteettömän joukkoliikenneinformaation tarpeita. (Karhu 1997, 92.)

Monikanavaisuus tuottaa siis selkeää viestintää, sillä eri kanavien vaikutus tehostaa sekä viestien ymmärrettävyyttä sekä kohdennettavuutta. Eri kanavien avulla viestit vetoavat usein ihmisen eri aisteihin, joten on todennäköisestä, että viesti menee perille edes jonkun kanavan välityksellä. Lisäksi useat eri kanavat tukevat toisiaan ja parantavat viestin muistettavuutta.

Joukkoliikenteen kontekstissa monikanavaisuudella voidaan tarkoittaa vaikkapa tilannetta, jossa aikataulutiedot annetaan sekä auditiivisena että visuaalisena informaatiota. Monikanavaisuuden hyödyntämistä selkeää joukkoliikenneinformaatiota tuottaessa tullaan tulevaisuuden sovellutusten avulla varmasti kehittämään. Tässä tutkimuksessa on mielenkiintoista tarkastella, määrittelevätkö joukkoliikenneinformaation suunnittelijat ja ohjeistajat monikanavaisuuden selkeyden kriteeriksi.

5.3 Selkeyteen vaikuttavat tekijät

5.3.1 Vastaanottajan kompetenssi

Kognitiivisten ajatusprosessien tutkijat ovat huomioineet, että ihmisen kuva ulkoisen maailman todellisuudesta muodostuu jokaisen ihmisen omassa tietoisuudessa. Se mikä on olemassa yksilön ulkopuolella, saa merkityksensä vasta yksilön sisäpuolella. Informaation vastaanottajat prosessoivat siis viestejä oman kognitiivisen tietoisuutensa mukaisesti. (Griffin 2005, 112.)

Inhimillinen kognitiivinen toiminta on erittäin kompleksista. Kognitiot ja kognitiivinen tietoisuus muodostuvat konstruktivistisesti koko elämän varrella koettujen asioiden perusteella. Onkin erittäin vaikeata määritellä selkeyttä universaalisti siten, että määritelmä kattaisi niin massojen kuin individualistisen yksilön kokemukset tyhjentävästi. Niinpä vastaanottajan kompetenssia tarkasteltaessa on välttämätöntä pitäytyä suurempien joukkojen kohdalla yleistettävissä seikoissa, kuitenkin unohtamatta jokaisen yksilön persoonallisten kognitioiden merkitystä.

Ihmisen kognitiivinen tietoisuus perustuu hänen sisäisesti rakentamiinsa ns. mentaalsiin malleihin. Näiden rakenteiden avulla ihminen merkityksellistää maailmaa ja tuottaa saamalleen informaatiolle merkityksiä. Jesse Delian (1982) mukaan aikuisten kognitiivinen tietoisuus kehittyy yleensä luonteeltaan kompleksiseksi, jolloin ihmiset pystyvät viestimään tehokkaammin. Kognitiivisen kompleksisuuden saavuttavat yksilöt ikään kuin näkevät viestinnässä sanojen suoria merkityksiä pidemmälle. He huomioivat viestinnässään sosiaalisia suhteita, vaihtelevia näkökulmia, arvoja ja normeja. Lisäksi kognitiivisesti kompleksiset yksilöt yhdistelevät tietorakenteitaan siten, että heidän kykynsä hallita ja tarkkailla informaatiota sekä viestintää muodostuu monipuoliseksi. Kognitiivisen kompleksisuuden avulla ihminen pystyy vastaanottamaan sekä käsittelemään suuriakin määriä erilaista informaatiota. Samalla yksilö kykenee tuottamaan monipuolisia viestejä, joiden avulla hänellä on hyvät mahdollisuudet saavuttaa viestintätavoitteensa. (Griffin 2005, 115–119; Burleson 1989, 29–33.)

Kognitiivisen kompleksisuuden avulla ihmiset pystyvät hallitsemaan suuriakin informaatiomääriä, mutta kaikki ihmiset eivät saavuta kognitiivista kompleksisuutta, vaan he näkevät viestinnässä ainoastaan yksiulotteisia malleja. (Griffin 2005, 116–117.) Lisäksi jokaisen ihmisen kyky vastaanottaa viestejä ympäristöstään on vaihteleva sekä rajallinen. Kognitiivisen kuorman noustessa liian suureksi, syntyy kognitiivinen ylikuorma (cognitive overload). Kognitiiviset resurssit vaihtelevat yksilöiden välillä perustuen muun muassa kokemuksen, aivokapasiteettiin ja terveydentilaan. Ylikuormittumistilanteessa

ihminen ei välttämättä pysty havaitsemaan alkeellisimpiakaan viestejä ympäristöstään. (Shapiro et al, 2001, 20–21.)

Selkeää viestintää tuotettaessa kaikkien viestinnän piirteiden tulisi olla sidoksissa oletettujen vastaanottajien ennakkotietoon. Vastaanottajathan muodostavat käsityksensä informaatiosta sen mukaan mitä he jo tietävät. (Lehtonen 1998, 116.) Näin ollen oletettujen vastaanottajien huomioiminen on informaation selkeyden kannalta avainasemassa. Matkakeskuksessa liikkuvia opastavan informaation sekä toisaalta matkakeskuksen suunnittelijoita ohjeistavan informaation tulisi tukea mahdollisimman paljon todennäköisten vastaanottajajoukkojen ennakkotietoja.

Tässä tutkimuksessa on hyvä tarkastella, kuinka joukkoliikenneinformaation ohjeistajat sekä suunnittelijat ovat huomioineet matkakeskuksissa liikkuvien yksilöiden vaihtelevat kognitiiviset resurssit ja kuinka asiakkaiden kognitiivista ylikuormittumista on pyritty välttämään. Lisäksi joukkoliikenneinformaation ohjeistajilla on varmasti ollut tavoitteena luoda sellainen ohjeistus, että matkakeskuksen suunnittelijat pystyvät sen kognitiivisten resurssiensa puitteissa sisäistämään.

5.3.2 Kanavan vaikutus

Informaation selkeään välittymiseen liittyvät luonnollisesti sen kanavan rakenteelliset ominaispiirteet tai materiaaliset muodot, kuten Lehtonen (1998, 89) määrittelee. Tutkimuksissa on saatu selville, että mitä suuremmasta rakenteellisesta kanavasta informaatio esitetään – esimerkiksi suuremmilta TV-ruuduilta – sitä tehokkaampaa se on (Shapiro et al, 2001, 19–20). On kuitenkin ilmeistä, että jotkut rajat rakenteiden suuruudellekin ovat olemassa. Esimerkiksi matkakeskukseen tulee mahtua tietty määrä informaatiota, mikä asettaa rajansa esitettävän informaation rakenteelliselle koolle.

Sen lisäksi, että ihminen havaitsee suuren paremmin kuin pienen, saa kuva aikaan tehokkaamman vaikutuksen yksilön aivoissa kuin teksti. Näin ollen

visuaalinen viestintä on usein selkeämpää kuin tekstuaalinen. Valoista ihminen havaitsee kirkkaan paremmin kuin himmeän. Kaikkein tehokkaimmillaan ihmisen vastaanottokyky on hänen prosessoidessaan symbioottista kuvaa ja ääntä. (Shapiro et al, 2001, 21–22, Ruben & Stewart 1998, 104.) Lukija muodostaakin tekstissä havaitsemistaan sanoista niin sanottuja sanakuvia, joita tulkitsemalla hän näkee tekstissä olevat sanat kokonaisuuksina. Selkeä sanakuva muodostuu tekstin ulkoasulla, jolloin painetun informaation selkeyteen voidaan vaikuttaa rakenteellisesti myös välttämällä esimerkiksi sanojen tai kirjainten välissä olevia pitkiä välejä tai sanojen katkomista ja tavuttamista. (Loiri & Juholin 1998, 33–34.)

Jälleen matkakeskusten konteksti tietysti rajoittaa mahdollisuuksia käyttää tehokkaimpia viestintäkanavia. On kuitenkin hyvä tarkastella kuinka tietoisia suunnittelijat ja ohjeistajat ovat ihmisen ominaisuuksista erilaisten viestien vastaanottajana. On ilmeistä, että kanavan rakenteellisten ominaispiirteiden vaikutukset informaation selkeyteen ovat olleet osa sekä suunnittelijoiden että ohjeistajien työtä.

Toisaalta kanavia on olemassa monenlaisia. Viestejä voidaan välittää visuaalisesti, tekstuaalisesti, verbaalisesti, koskettamalla tai vaikka hajuaistiin perustuen. Kanavavalinnan vaikutus viestin välittymiseen on merkittävä. (Ruben & Stewart 1998, 104.) Etenkin tutkimuksessamme tarkastellulla joukkoliikenneinformaation viestintäkentällä kanavan vaikutuksen ja monipuolisuuden tarkastelu on hedelmällistä. Konkreettisimmillaan monikanavaisuuden edut nousevat esiin erityisryhmille suunnatun joukkoliikenneinformaation suunnittelussa, jossa voidaan huomioida kaikkien aistien hyödyntäminen perinteisen kuulo- ja näköaistin rinnalla. Kanavan vaikutusta suhteessa viestin selkeyteen pohdittaessa voidaankin huomioida monikanavaisuuden yleisesti esteettömyyttä ja selkeyttä lisäävänä tekijänä.

Yhden näkökulman kanavan valinnan vaikutukseen viestin välittymiselle tarjoaa niin sanottu media richness -teoria. Viestintävälineiden monipuolisuuden teoriaksi suomennettu teoria esittää eri viestintävälineiden eli kanavien mahdollistavan erilaisten viestintätehtävien toteuttamisen. Sen mukaan viestintä

on tehokkainta silloin, kun kutakin viestintätapahtumaa varten valitaan parhaiten viestintäominaisuuksiltaan sopiva viestintäkanava. (ks. esim. Wood & Smith 2001; Krapu & Louramo 2003.)

Teoriassa viestintävälineet luokitellaan yksipuolisiin (lean) kuten sähköposti ja monipuolisiin (rich) kuten videoneuvottelu sekä kasvokkaisviestintä. Kanavat jaotellaan sen mukaan mikä on niiden kyky prosessoida informaatiota. (Krapu & Louramo 2003, 10.) Monipuoliset välineet mahdollistavat viestijöiden välisen vuorovaikutuksen, jolloin välitettävään informaatioon usein olennaisesti liittyvät vaihtelevat merkitykset ovat neuvoteltavissa. (Kallio & Jäkälä 2000, 40–41). Teorian mukaan siis yksinkertaisiin viestintätehtäviin, kuten tietystä tapaamisesta tiedottamiseen, tulee valita yksiuotteisesti informaatiota välittävä kanava, vaikkapa puhelin. Monimutkaisempiin viestinnällisiin tilanteisiin, kuten konfliktinratkaisuun, puolestaan tarvitaan mahdollisimman monipuolinen kanava.

Matkakeskuksen kontekstissa media richness -teoriaa voidaan soveltaa esimerkiksi tarkastelemalla sitä, missä tilanteissa asiakkaat pääsevät Matkakeskuksessa viestimään kasvokkain informaation lähteiden kanssa. Kasvokkaisviestintä nähdään teoriassa kaikkein monipuolisimpana ja tehokkaimpana kanavana, joka siis automaattisesti mahdollistaisi selkeän joukkoliikenneinformaation saamisen. Näin varsinkin erityisryhmien kohdalla, joilla yksipuolisten kanavien välittämä informaatio voi jäädä kokonaan huomaamatta.

Toisaalta myös ohjeistajien ja suunnittelijoiden välistä viestintäprosessia voidaan tarkastella media richness -teorian valossa. Selkeän joukkoliikenneinformaation ohjeistaminen on niin suurta prosessointia vaativa viestintätehtävä, että se vaatii onnistuakseen riittävän monipuolisen viestintäkanavan. Tällöin ohjeistusta ei teorian valossa voida toteuttaa esimerkiksi ilman reaaliaikaisen vuorovaikutuksen mahdollistavaa viestintäkanavaa.

5.3.3 Palautteen merkitys

Palaute on kiinteä ja ilmeinen osa viestintää. Palautetta havainnoimalla viestintäosapuolet saavat vihjeitä ja informaatiota siitä, miten heidän tulisi viestiä tavoitellessaan optimaalista tulosta saavuttaakseen toivomansa tavoitteen. Palautteella onkin vankka asema muun muassa viestintäprosessia yksinkertaistavissa kuvauksissa. Viestintää yksinkertaistavissa ja kuvaavissa malleissa palautteen käsitteellä tarkoitetaan lähinnä palautteen vastaanottajan saamaa tietoa siitä, että hänen ensin muodostamansa viestin informaatio on joko ymmärretty tai vaatii tarkennusta.

Palautteen käsite tarkoittaa laajimmillaan kaikkea sitä omaa itseä sekä omaa viestintää käsittelevää tietoa, jota ihminen elämänsä aikana saa toimiessaan vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Näin tarkasteltuna palautteella on keskeinen merkitys paitsi yksilön minäkuvan ja itsetunnon kehityksen kannalta, myös oppimisen ja uuden informaation välittämisen tiedon ymmärtämisen näkökulmasta. (Järvinen 1998, 27; Valo 1995, 99.) Palautteen merkitystä pohdittaessa on muistettava se perusasia, että viestintätilanne on prosessimainen kokonaisuus. Näin myös palaute voi olla verbaalista tai non-verbaalista, suullista tai kirjoitettua, jopa ajallisesti joustavaa eli välitöntä tai viivästeistä (Larson 1998, 32).

Viestin selkeyden rakentumisessa palautteella onkin suuri merkitys. Palautteen kautta viestijäosapuolet voivat viestiä tarkoituksenmukaisemmin sekä mukauttaa viestintäänsä vastaanottajan kannalta helpommin ymmärrettäväksi ja kohdentaa viestinsä tarkemmin. Ympäristöltä saatava palaute auttaa yksilöä ymmärtämään sekä omaksumaan kulloisenkin toimintaympäristön normit ja kulttuurin. Palautteen avulla saadun tiedon konstruoiminen ja hyödyntäminen viestissä lisää viestintäosapuolten mahdollisuuksia tulkita viestejä samalla tavalla, siten lisäten viestin selkeyttä. Viestinnän järjestelmäteoria korostaakin aktiivisen viestijän pyrkimystä hakea jatkuvasti uutta palautetta ympäristöltään sekä reagoimista palautteeseen mukauttaen viestintäänsä optimoidakseen viesti tilanteeseen sopivaksi ja mahdollisimman tehokkaaksi sekä tarkoituksenmukaiseksi (Valo 1995, 99).

Viestinnän selkeyteen vaikuttavat vahvasti viestintäosapuolten henkilökohtaiset konstruktiot. Palautteella on suuri merkitys myös yksilön konstruktioiden sekä viestijä- ja maailmankuvan muodostumisessa. (Valo 1995, 99). Palaute vaikuttaa paitsi viestintäosapuolten mahdollisuuksiin muokata viestintäänsä vuorovaikutustilanteessa mahdollisimman hyvin ymmärrettäväksi, se myös on olennainen osa yksilön konstruktivistista prosessia ja ohjaa siten yksilöä myös viestien merkityksellistämässä.

5.3.4 Kulttuurin merkitys

Jokainen kulttuuri on täynnä erilaisten merkitysten muodostelmia, joilla todellisuutta tuotetaan ja maailmaa ymmärretään. Yhteisöön kasvaminen on kasvuympäristönsä kulttuuristen merkitysten ymmärtämistä. Näiden merkitysten hahmottaminen ja omaksuminen väistämättä muokkaa kyseissä kulttuurissa eläviä yksilöitä. Eri kulttuurien välillä merkitykset saattavatkin sitten olla aivan erilaisia. (Lehtonen 1998, 18.)

Kulttuurin vaikutus viestinnän onnistumisessa on merkittävä. Kussakin kulttuurissa on loputon joukko symboleja, jotka sen jäsenten oletetaan tuntevan (Lehtonen 1998, 19). Matkakeskuksen kontekstissa tällaisia symboleita voisivat olla vaikka lipunmyyntiä tarkoittavan paikan symboli, jossa on kaksi päällekkäistä lippua tai koirien liikkumistilaa rajoittava symboli, jossa koiran päällä on rasti. Tietynlainen symboli tai artefakti on myös matkakeskuksen henkilökunnan poikkeava vaatetus, josta tarkasteltavan ympäristön valtakulttuurin jäsenet tunnistavat heidät tarvittaessa informaation tarjoajiksi.

Vaikka samassa kulttuurissa toimivat ihmiset jakavat sosiaalista todellisuutta ja yhteisiä merkityksiä, on viestin tulkintaprosessi aina yksilöllinen. Myös tulkinnat samoista viesteistä ovat eri ihmisissä pääosin erilaisia, ihmisen tulkintojen subjektiivisuuteen perustuen. Jokainen ihminen tulkitsee saamansa viestit omalla tavallaan. Tulkintaan vaikuttavat itse viestin lisäksi varsinkin yksilön kokemukset, arvot, tavoitteet ja uskomukset. Subjektiivisuudella on kuitenkin

olemassa tietyt rajat. Pääosa samassa kulttuurissa toimivista ihmisistä ymmärtää ainakin yksinkertaiset viestit hyvin samankaltaisesti. (Shapiro et al, 2001, 22–23.)

Symbolisten objektien tulkitsemiseen yksilöissä varsin myötäsyntyisesti kuuluva epävarmuus ja subjektiivisuus ei näin ollen juuri koskaan johda mihinkään kaaokseen. Yleensä ihmiset onnistuvat ymmärtämään toisiaan ja rinnastamaan eri tulkinnat. (Sanders 1997, 249.) Ihmisethän eivät ensin koe todellisuutta ja sitten tulkitse sitä, vaan heillä on aina olemassa – tosin pääosin huomaamattaan – subjektiivinen tulkinta sosiaalisesta todellisuudesta (Juntunen & Mehtonen 1982, 78–80)

Tätä taustaa vasten on hyvä analysoida joukkoliikenneinformaation suunnittelijoiden ja ohjeistajien käsityksiä siitä, miten heidän tuottama informaationsa juuri tässä kulttuurissa ymmärretään. Toisaalta voidaan kysyä, kuinka paljon he ovat pyrkineet siihen, että viestit saavuttavat vastaanottajansa myös yli kulttuurirajojen. Useinhan ulkomailla liikkuesa yksilö pärjää hyvin pitkälle samankaltaisen joukkoliikenneinformaation varassa, kuin mihin on omassa kulttuurissaan tottunut.

Myös joukkoliikenneinformaation ohjeistajien tuottaman ohjeistuksen välittymisessä kulttuurin merkitys on kiistaton. Vaikka kyseisen viestintäprosessin molemmat osapuolet kuuluvat samaan suomalais-länsimaiseen kulttuuriin, saattaa heidän omien organisaatioidensa kulttuureissa olla suuriakin eroja. Pacanowskyn ja O'Donnell-Trujillon (1983, 128) mukaan jokaisella organisaatiolla on omat tapansa tehdä asioita ja omat tapansa puhua siitä, mitä organisaatio tekee.

Organisaatiokulttuuri syntyy organisaation jäsenten välisen vuorovaikutuksen kautta. Se voidaan määritellä monimutkaiseksi verkostoksi arvoja, normeja, tapoja, sääntöjä, puhetyylejä ja tarinoita, jotka yhdistävät organisaation jäseniä ja ovat pääosin heidän tiedostamiaan. Organisaatioihin kuuluu lähes poikkeuksetta useita eri alakulttuureita, jotka saattavat erota toisistaan merkittävästikin. (Miller 1999, 96–97.) Tämän tutkimuksen kannalta on tarkoituksenmukaista arvioida sekä liikenne- ja viestintäministeriön ohjeistajien

että Jyväskylän Matkakeskuksen suunnittelijoiden organisaatiokulttuureiden vaikutuksia ryhmien keskinäiseen yhteistyöhön. Erot organisaatiokulttuurien kesken kun saattavat aiheuttaa konflikteja ja toisaalta organisaatiokulttuurien yhtäläisyys voi luoda harmoniaa kommunikoivien organisaatioiden välille.

5.2.5 Kontekstin merkitys

Kontekstin käsite on määritelty useilla eri tavoilla. Tässä tutkimuksessa käytämme esimerkiksi Lehtosen (1998) tekemää määritelmää, jonka mukaan jokaisella tekstillä tai viestillä on aina omat kontekstinsa. Kontekstit ympäröivät viestejä ja liittävät niitä muihin viesteihin ja käytäntöihin. Viestien merkitystä on mahdotonta tutkia kontekstista irrallaan, sillä merkitystä muodostaessaan yksilöllä on aina olemassa tiettyjä hypoteeseja tai käsitteellisiä kehyksiä, joiden kautta hän tekstiä tulkitsee. Kontekstit voidaankin nähdä kulttuurisina resursseina, joiden kautta viestien tekstuaaliset merkitykset aktivoituvat vastaanottajissa sen mukaan, millaisten resurssien varassa he merkityksellistävät saamiaan viestejä. (Lehtonen 1998, 158–161.)

Kontekstit eivät kuitenkaan ole mitään staattisia taustaoletuksia tai muuttumattomia arvoja, vaan aktiivisia vaikuttajia vastaanottajan tulkintaan. Merkityksiä luodaan sekä viestintää tuotettaessa että otettaessa vastaan. Esimerkiksi tekstiä luettaessa samalla tuotetaan ymmärrystä ja ikään kuin uudelleen tuotetaan kyseistä tekstiä. (Lehtonen 1998, 160, 166–167.) Näin ollen tarkoitamme tutkimuksessamme kontekstilla kaikkea viestin vastaanottajan viestintäprosessiin sisällyttämää ennakkotietoa, joka toimii sekä taustaoletuksena että aktiivisena tulkinnan muokkaajana.

Tässä tutkimuksessa on hyvä tarkastella sitä, millaisia konteksteja liikenne- ja viestintäministeriön tuottaman ohjeistuksen välittymiseen liittyy. Myös matkakeskuksen joukkoliikenneinformaatioon sisältyy lukemattomia konteksteja, joita siellä liikkuvat tulkitsevat sekä tuottavat informaatiota vastaanottaessaan.

Usein teksteissä pyritään häivyttämään niiden syntytilanteeseen viittaavat jäljet. Niiden kirjoitusprosessia tai kirjoittajia ei haluta tuoda kontekstuaalisina tekijöinä esille. Kuitenkaan yksikään teksti ei tule lukijalleen ilman siihen liittyvää kontekstia, vaan lukija tulkitsee tekstiä aina siihen liittyvien kontekstien – joista tekijätiedot ovat yksi merkittävimmistä – kautta. (Lehtonen 1998, 161–165.) Tässä tutkimuksessa on mielenkiintoista huomioda sitä, millaisen näkemyksen matkakeskuksen suunnittelijat ovat muodostaneet viestintäministeriön ohjeistajista ohjeistuksen tuottajina.

5.4 Informaation merkityksellistäminen

Selkeää viestiä ja sen muodostumista pohdittaessa on selkeyden ohella tarkasteltava myös viestin luonnetta. Terminä ”viesti” itsessään ei ole analyttisesti neutraali, vaan niin akateemisessa puheessa kuin yleiskielessäkin käsite tuottaa Sandersin (1997, 245.) mukaan useita erilaisia konnotaatioita. Näistä hän mainitsee muun muassa viestin viestinnän valmiina ja merkityksellisenä yksikkönä eli viestinnän yksikkönä, joka tuottaa jotain uutta vastaanottajan tietoon.

Viesti voidaan myös ymmärtää viestinnän yksikkönä, joka tekee tiettäväksi viestin näkökulman vastaanottajalle, jolle viesti on suunnattu. Viesti voi lisäksi tarkoittaa sellaista viestinnän yksikköä, joka tekee viestinnästä luotettavaa perustuen esimerkiksi kielen sääntöihin tai valmiisiin sosiaalisiin sopimuksiin. (Sanders 1997, 246.)

Selkeän informaation käsitteen kannalta onkin olennaista ymmärtää viestin luonteesta paitsi sen informaationosisällöllinen merkitys, myös viestin ja viestinnän rakentumisen perustuminen sovittuihin sääntöihin. On muistettava, että yksilön viestintä ja todellisuuden tulkinta perustuu täydellisesti sosiaalisessa vuorovaikutuksessa syntyneisiin konstruktioihin, merkitystulkintoihin sekä tulkintasääntöihin jotka ohjaavat yksilön ja yhteisön toimintaa päivittäin. (Bransford et al. 2004, 261.)

Tieto ympäristöstä rakentuu varhaislapsuudesta alkaen tiiviissä vuorovaikutuksessa vanhemmilta saadun informaation ja itse tehtyjen havaintojen pohjalle. Jo lapsena muodostuvat käsitteelliset järjestelmärakenteet organisoituvat jatkuvassa vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa, jolloin ihmisen metakognitiiviset kyvyt kehittyvät. Tällöin yksilön oman toiminnan reflektointi ja tehtyjen virheiden korjaaminen mahdollistuu. (Alasuutari 1995, 60; Bransford et al. 2004, 261.)

Yksilö oppii toimimaan ja viestimään häntä ympäröivän sosiaalisen piirin normien mukaisesti. Yhteisten sääntöjen ollessa kaikkien viestintäosapuolten tiedossa, viesti välittyy selkeästi ja väärinkäsitysten tai harhaanjohtavien konnotaatioiden synnyttämien tulkintojen mahdollisuus vähenee. Koska ympäristön tarjoamat viestit ja informaatio tulkitaan näiden kulttuuriin ja aiempaan tietoon pohjautuvien konstruktioiden perusteella, on harhaanjohtavien konnotaatioiden välttäminen hankalampaa tilanteissa joissa samoja viestejä tulkitsee useista eri lähtökohdista tai kulttuureista tulevia ihmisiä.

Sovittujen sääntöjen ja käsitejärjestelmien tulkinta nousee esiin myös Platonin klassisen tiedon määrittelyn tulkinnessa. Jos tieto on perusteltu ja tosi uskomus, meidän on pohdittava myös ympäristöä, jossa argumentit ja uskomuksen todeksi osoittavat perustelut arvioidaan. Viestin tulkinta onkin sidonnainen kontekstiinsa, sosiaaliseen ympäristöön sekä viestin merkitysjärjestelmiin. Tällöin myös tietoa tuottavan informaation arviointi on kiinteästi sidoksissa kulloiseenkin kulttuuriin ja siinä vallitseviin viestille annettuihin merkitysjärjestelmiin (Raivola & Vuorensyrjä 1998, 20).

Yksilöt muodostavat ja tulkitsevat pragmaattista informaatiota todellisuutta kuvaavien semanttisten viestien pohjalta. Todellisuus syntyy viesteistä luotujen merkitysten perusteella. Merkityksiin vaikuttavat muun muassa tiedot, taidot, arvot, asenteet ja aiemmat kokemukset. Tärkeä merkityksellistämiprosessia ohjaava tekijä on sosiaalinen ympäristö, jota ihmiset tulkitsevat ja jossa he myös viestivät aktiivisesti. Ihmiset elävät täynnä viestintää ja vuorovaikutusta olevassa sosiaalisessa ympäristössä. Arkitodellisuus esiintyykin yksilöille intersubjektiivisena maailmana, jossa käsitykset ja kokemukset vallitsevasta

todellisuudesta jaetaan yhteisön toisten yksilöiden kanssa (Berger & Luckmann 1994, 33).

Intersubjektiivisuudella tarkoitetaan Fisksen mukaan tilannetta, jossa tulkinta riippuu vähintään yhtä paljon tulkitsijasta kuin itse tulkittavasta merkistä (Fiske 1998, 113). Tällöin tulkitsijan todellisuuden tulkintaan ja merkityksellistämiseen vaikuttavat tiedot, arvot ja asenteet ovat rakentuneet vuorovaikutuksessa ympäristön sosiaalisten suhteiden kanssa.

Informaation selkeä välittyminen mahdollistuu sosiaalisten verkostojen ja yhteisesti sovittujen merkkijärjestelmien tulkintojen johdosta. Informaation välittämisessä käytettävät merkit ovat ryhmittyneet merkkijärjestelmiksi, jotka voivat joskus irrottautua varsinaisesta aikomuksesta. Viestin ja informaation merkityksiä pohtiessa ja tarkasteltaessa onkin huomioitava paitsi tiedon semanttinen luonne, myös mahdollisuudet tulkita viestejä ja informaatiota lukuisin eri tavoin kontekstista ja esimerkiksi viestintäkulttuurista riippuen. Intersubjektiiviset merkitykset syntyvät juuri viestin ja merkin kohdatessa vastaanottajan tuntemukset, mielenliikkeet sekä kulttuuriset arvot. Roland Barthes kuvaa merkityksellistämisen tätä tasoa termillä konnotaatio. (Fiske 1998, 113.)

Barthesin ajattelussa konnotaatio on viestintäprosessin inhimillinen osa, joka lopulta ratkaisee sen kuinka haluttu viesti tulkitaan (Fiske 1998, 114). Konnotaatio on voimakkaasti kulttuurisidonnainen ilmiö, joka toimii subjektiivisella tasolla. Konnotaation subjektiivisuudesta johtuen ihmiset eivät välttämättä ole tietoisia siitä, kuinka he merkityksellistävät vastaanottamaansa informaatiota. Sen sijaan yksilöt pitävät ympäristöstään ja vastaanottamistaan viesteistä luomiaan käsityksiä ja merkityksiä ehdottomina tosiasioina. (Fiske 1998, 115.) Mikäli esimerkiksi sosiaalisesta tai kulttuurisesta taustasta johtuen luodaan virheellisiä konnotaatioita eli annetaan viestille tarkoitettua poikkeavia merkityksiä, saattaa viestijä tulla pahoin väärin ymmärretyksi tai vastaavasti ymmärtää viestejä täysin väärin. Sovittujen merkkijärjestelmien ja kielen ymmärtäminen onkin välttämätöntä, jotta jokapäiväisen todellisuuden ymmärtäminen olisi mahdollista (Berger & Luckmann 1994, 48).

Kieli muodostaa merkityskenttiä, joiden avulla omaelämäkerrallinen ja historiallinen kokemus tallentuu. Tallentumisen ja informaation kertymisen tuloksena syntyy yhteiskunnallinen, sukupolvelta toiselle siirtyvä jokapäiväistä elämää koskeva tietovaranto. (Berger & Luckmann 1994, 52.) Sosiaalinen informaatio ja todellisuuden merkityksellistäminen eivät siis liity vain nykyhetkeen, vaan koodien tulkintaan vaikuttavat yli sukupolvien kestävät kokemukset, arvot ja asenteet. Näin myös informaation selkeyttä määriteltäessä meidän on huomioitava se sosiaalinen ympäristö ja konteksti, jossa viestintä kulloinkin tapahtuu.

Lehtonen (1998) jaottelee merkityksellistämisen muodot, eli tekstit oraaliin ja visuaaliin sekä toisaalta verbaaliin ja ei-verbaaliin. (Lehtonen 1998, 74.) Näiden eri muotojen sekä niiden yhdistelmien väliltä matkakeskuksessa tuotettavaa informaatiotakin on lähdetty rakentamaan. Olemassa on vain harmillisen vähän tietoa siitä, millainen merkityksellistäminen olisi milloinkin tehokkainta.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmaamme on syytä pohtia ainakin seuraavista eettisistä näkökulmista: tutkimusongelman yhteiskunnallinen merkitys ja aiheen valintaan liittyvät ratkaisut (Hirsjärvi et al. 2004, 26). Kuten johdannosta käy ilmi, on tutkimuksellamme mahdollisesti merkittävä yhteiskunnallinen vaikutus osana Liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyyttä edistävää Elsa-projektia. Tutkimuksemme tukee etenkin Elsa-projektiin liittyvää matkakeskusten kehittämissuunnitelmaa. Näin ollen tutkimuksemme on yhteiskunnallisesta ja humanistisesta näkökulmasta tarkasteltuna perusteltu.

Aiheen valintaan ja tutkimusongelman rajaamiseen liittyviä eettisiä ratkaisuja tarkasteltaessa olemme kiinnittäneet huomiota työn toimeksiantajan toimivan Elsa-projektin ja Suomen Design For All -verkoston yleisiin kansalaisten tasa-arvoisuutta edistäviin pyrkimyksiin. Näemmekin tutkimuksemme sen kohderyhmän suppeudesta ja tapauskohtaisuudesta huolimatta osana laajempaa, yhteiskunnallisesti merkittävää kokonaisuutta.

Ontologisesti tarkasteltaessa pyrimme kuvaamaan yleiskäsitteiden ja tutkimuksessa käsiteltävän todellisuuden peruselementtejä ja rakennetta (Niiniluoto 1980, 125). Tutkimusongelmamme kannalta olennainen kysymys on selvittää Matkakeskuksen toteuttamiseen osallistuneiden tahojen käsitykset siitä, mitä on selkeä joukkoliikenneinformaatio. Selkeän joukkoliikenneinformaation käsitteen määrittelyn jälkeen voimme lisäksi tarkastella mahdollisia erilaisten käsitysten ja subjektiivisten kokemusten synnyttämiä ristiriitoja joukkoliikenneinformaation suunnittelijoiden ja ohjeistajien välillä.

Konstruktivistisen tieteenfilosofian näkökulmasta lähestymme ongelmaa siitä lähtökohdasta, että todellisuus on suhteellista. Todellisuus voidaan tavoittaa useiden eri henkilöiden oman ja suhteellisen todellisuuden kautta.

(Metsämuuronen 2003, 165.) Näin ollen saamme tutkimuksemme kannalta relevanttia tietoa ainoastaan ihmisten sosiaalista todellisuutta koskettavan vuorovaikutuksen avulla. Tällöin olennaisiksi tekijöiksi nousevat sekä tutkimuksen keskeisten käsitteiden tieteellinen luonne että haastateltavien kokemukset kyseisten käsitteiden sisällöstä.

Tutkimuksessamme on käsitteiden subjektiivisuuden vuoksi tarpeen kartoittaa haastateltavien kokemusmaailmaan vaikuttavia kontekstuaalisia seikkoja. Siksi pyrimme selvittämään haastateltavien käsityksiä heidän projektia koskevasta sosiaalisesta todellisuudestaan. Henkilökohtaista ja subjektiivista käsitteiden kokemusta ja merkityksellistämistä ymmärtääksemme meidän on lisäksi huomioitava haastateltavien arvot ja asenteet projektia sekä esteettömyyttä kohtaan. Lähestymmekin tutkimusongelmaamme seuraavien tarkennettujen tutkimuskysymysten ja haastattelun teemojen kautta, joilla pyrimme selvittämään haastateltavien kokemaa todellisuutta:

1. Miten ohjeistajat ja suunnittelijat määrittelevät selkeyden?
2. Millaisia käsityksiä ohjeistajilla ja suunnittelijoilla on informaation välittämisestä?
3. Millaisia kokemuksia ja käsityksiä heillä on keskinäisestä yhteistyöstään ja toisistaan?
4. Miten haastateltavat määrittelevät Elsa-projektin ja yleisen joukkoliikenneinformaation kehittämisen tavoitteet?

Fenomenologisen tutkimustradition mukaan ihminen hahmottaa todellisuutta oman todellisuutensa kautta. Jokaisella ihmisellä on oma subjektiivinen tapansa tehdä havaintoja ympäristöstään ja muodostaa havaintojensa perusteella oma todellisuutensa. Tässä tutkimuksessa tutkimusongelmaa lähestytään fenomenologisen tradition mukaisesti, ihmisten henkilökohtaisten kokemusten kautta. (Niskanen 1994, 21–22.)

Fenomenologisessa tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedon keruun välineenä. Tällöin tutkijan suhde tutkittavaan ilmiöön määrittyy tutkittavien ihmisten kokemusten kautta. Näin ollen tutkimusmetodien tulee olla sellaisia, joissa

tutkittavien ihmisten näkökulmat pääsevät mahdollisimman hyvin esille. Lisäksi tutkija luottaa tradition mukaisesti itseensä havaintojen tekijänä, eikä tarvitse analyysinsa apuvälineiksi välttämättä muita mittareita. (Hirsjärvi et al. 2004, 154–155.)

6.2 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistoksi valitsimme molempien tahojen, Liikenne- ja viestintäministeriön ohjeistajien sekä Jyväskylän Matkakeskuksen suunnittelussa mukana olleiden henkilöiden haastatteluja. Matkakeskusten ohjeistajien edustajiksi valitsimme kaksi henkilöä, jotka ovat olleet osallisina matkakeskusten suunnittelijoille suunnatun ohjeistuksen laadinnassa. He työskentelevät Liikenne- ja viestintäministeriön palveluksessa. Valitsimme haastateltavaksi lisäksi kolme varsinaisesta suunnittelusta vastuussa ollutta henkilöä, joista yksi on toiminut suunnittelutahoa edustavana konsulttina myös ohjeistusta laadittaessa. Tutkittavat valittiin harkinnanvaraisena otantana ohjeistajien ja suunnittelijoiden joukosta sillä perusteella, että katsoimme heidän olevan toimeksiantajalta saamiemme tietojen perusteella keskeisiä henkilöitä aiheemme kannalta. Harkinnanvarainen otanta mahdollistaa tässä tutkimuksessa mahdollisimman laadukkaan aineiston keräämisen, koska haastateltavilla on oletuksemme mukaan hyvä käsitys tutkittavasta asiayhteydestä. (Eskola & Suoranta 1998, 18.)

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Yksilöhaastatteluna suoritettu teemahaastattelu on perusteltu siksi, että tällöin haastateltavat voivat tuoda esiin omat kokemuksensa ilman muiden projektissa osallisina olleiden luomaa sosiaalista painetta. Ryhmähaastattelussa on todennäköistä, että haastateltavat kontrolloivat toisiaan, jolloin mahdolliset, ongelman kannalta olennaiset epäkohdat eivät välttämättä tule julkisiksi. Ryhmän luoma paine olisi voinut vaikuttaa lisäksi myös muiden subjektiivisten kokemusten esiintuloon haastattelutilanteessa (Sulkunen 1990, 264.)

Tutkimuksemme tarkastelee tutkimusongelmaa haastateltavien subjektiivisia kokemuksia kartoittaen. Emme näin ollen pyri yleistämään tai luomaan tilastollisia säännönmukaisuuksia, vaan lähinnä ymmärtämään haastateltavia ja heidän kokemuksiaan. Suppea haastateltavien joukko on tätä kautta perusteltu ratkaisu, mutta myös osin pakon sanelema tutkimuksen tapauskohtaisuudesta johtuvan haastateltavien vähyyden vuoksi. (Hirsjärvi et al. 2004, 170.)

Huolimatta siitä, että emme pyri aukottomasti yleistettäviin tilastollisiin tuloksiin, pyrkii tutkimuksemme vastaamaan ilmiön kannalta merkittäviin kysymyksiin. Lisäksi tutkimuksemme tuo esiin haastateltavien puheesta nousevat yhteneväisyydet selkeän joukkoliikenneinformaation käsitteen kannalta. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan tällaiseen tulokseen on mahdollista päästä nykykäsityksen mukaan myös kvalitatiivisella tutkimuksella (Hirsjärvi et al. 2004, 171; Eskola & Suoranta 1999, 62).

6.3 Tutkimusmenetelmän ja -valintojen perusteluja

Tutkimuksemme tarkoituksena on selvittää Liikenne- ja viestintäministeriön ohjeistajien ja joukkoliikenneinformaation suunnittelijoiden käsityksiä selkeästä joukkoliikenneinformaatiosta. Näiden käsitysten avulla tarkastelemme myös miten informaatio eri osapuolten kesken välittyi Jyväskylän Matkakeskusta suunniteltaessa. Viestintäprosessin olisi tullut toimia mahdollisimman tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti, jotta suunnittelijoiden tuottama informaatio olisi kehittynyt mahdollisimman selkeäksi sekä Liikenne- ja viestintäministeriön strategian mukaiseksi.

Koska tutkimuksessa tarkastellaan viestinnän sekä informaation välittymistä, näemme tarkoituksenmukaisena lähestyä ongelmaa kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin. Muun muassa Layder (1993) korostaa merkitysten analyysia sosiaalisen toiminnan tutkimuksessa. Hän esittää, että mitä lähemmäksi yksilöä ja vuorovaikutusta tullaan, sitä perustellumpaa on käyttää kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimusaineistomme koko on melko pieni, jolloin jo yhden haastateltavan merkitys nouseekin merkittäväksi tutkimusaineiston

kannalta ja yksilön lähelle pääseminen on tärkeää. Tämä tukee luonnollisesti laadullista tutkimusmenetelmää tutkimuksen toteutuksessa. (Hakala 2001, 17; Hirsjärvi & Hurme, 2000, 27.)

Päätymistämme kvalitatiiviseen tutkimusmenetelmään tukee myös se seikka, että tutkimuksessamme on olennaista kartoittaa ihmisten käsityksiä. Nämä subjektiiviset käsitykset tutkittavasta ilmiöstä muodostavat tarkasteltavan kokonaisuuden, jonka ratkaisun avaimet eivät ole tilastollisessa analyysissä. Sen sijaan oletamme vastauksen ongelmaan löytyvän haastateltavien antamien vihjeiden perusteella, jotka johtavat perusteltuun tutkimusongelman ratkaisuun. Tämänkaltaisen tutkimusongelman ratkaisussa tavallisin ja usein toimivin tutkimusstrategia on kvalitatiivinen tutkimus. (Alasuutari 1995, 33; Hirsjärvi et al. 2004, 129.)

Haastattelu on ihmisten välinen vuorovaikutustilanne, joka perustuu kielen käyttöön. Haastattelu tutkimusmenetelmänä on perusteltu tilanteessa, jossa ihminen nähdään aktiivisena subjektina ja kieltä käyttävänä olentona. Haastateltava kykenee tällöin omalla kielenkäytöllään ylittämään fyysisen maailmansa rajat ja pystyy toimimaan viestinnässä myös itse aloitteellisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48–49.) Ihminen pystyy oman kommunikointinsa avulla kertomaan todellisia asioita maailmastaan. Näitä ihmisten omia totuuksia pyrimme tässä tutkimuksessa kartoittamaan teemahaastattelua hyväksikäyttäen. Teemahaastattelu mahdollistaa tilanteen muodostumisen keskustelunomaiseksi, jolloin vuorovaikutus haastateltavan kanssa voi johtaa kaavamaisempaa kyselyä henkilökohtaisempiin vastauksiin (Eskola & Vastamäki 2001, 24).

Tutkimuksemme tarkastelun kohteena on myös suunnittelijoiden ja ohjeistajien välisen informaation välittyminen. Olennaisia tarkasteltavia käsitteitä ovat tällöin informaatio ja selkeys, joista etenkin selkeyden määrittely tyhjentävästi on erittäin vaikeata – ellei jopa mahdotonta. Juuri selkeyden käsitteen subjektiivisen luonteen vuoksi koemme tärkeäksi päästä lähelle tutkittavia ja esimerkiksi tarkentavilla kysymyksillä kartoittaa kunkin haastateltavan kokemusta selkeydestä ja tarkasteltavasta viestintäprosessista. Myös Hirsjärvi

ja Hurme (2000, 18) esittävät teemahaastattelua hyväksi tutkimusmenetelmäksi tilanteessa, jossa pyritään tarkastelemaan henkilöiden subjektiivisia kokemuksia, elämyksiä ja ajatuksia. Olemmekin valinneet haastattelussa käsiteltävät teemat kirjallisuuden perusteella sekä teorialähtöisesti, operationaalistaen käsitteet tutkimusongelmaamme palveleviksi haastattelun teemoiksi (Eskola & Vastamäki 2001, 33).

Hirsjärvi ja Hurme (2000, 47–48) tuovat esiin teemahaastattelun käsitteen. Heidän mukaansa teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelusta puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle luonteenomainen kysymysten tarkka muoto ja järjestys, mutta se ei ole täysin vapaa niin kuin syvähaastattelu.

Teemahaastattelu sopii tutkimusongelman tarkasteluun nähdäksemme hyvin, koska haastateltavia on lukumääräisesti vähän ja varsinaisen tutkimusongelman kannalta olennainen selkeyden käsite on hyvin subjektiivinen. Tärkeimpänä haastattelun etuna tutkimuksessamme nouseekin menetelmän joustavuus, yksilön subjektiivisuuden korostuminen sekä mahdollisuus selventää saatuja vastauksia (Hirsjärvi et al. 2004, 194).

Ongelmaksi tutkimusmenetelmässämme saattaa muodostua tiukka aikataulu. Haastattelija voi lisäksi aiheuttaa omalla toiminnallaan virheitä ja haastateltava voi pyrkiä antamaan sosiaalisesti suotavia vastauksia. Ongelmana teemahaastattelussa voi olla myös haastattelijoiden osaamattomuus tai kokemuksen puute. Haastattelussa on aina kysymys vuorovaikutustilanteesta, jossa haastateltavan vastauksiin vaikuttaa haastattelijan läsnäolo sekä tapa kysyä asioista. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35, 49.) Haastattelun onnistumista tutkimuksessamme edesauttaa se, että olemme molemmat toimineet vuosia toimittajan tehtävissä, jolloin haastattelijan rooli ei ole meille sinällään uusi. Lisäksi meillä on kokemusta teemahaastattelusta tutkimusmenetelmänä puheviestinnän proseminaaritutkielmassa.

6.4 Aineiston keruun raportointi

Tutkimuksen aineistona käytettävä haastattelumateriaali on kerätty 13.4.2005 – 14.4.2005 välisenä aikana. Haastattelut suoritettiin Stakesin tiloissa sekä Liikenne- ja viestintäministeriön tiloissa, joiden tarjoamat neuvotteluhuoneet mahdollistivat rauhallisen haastatteluympäristön. Teknisesti haastattelut suoritettiin digitaalisella sanelulaitteella, josta ne kirjoitettiin puhtaaksi kirjalliseen muotoon. Haastattelujen kesto vaihteli 47 minuutista 72 minuuttiin. Litteroituna tekstinä, pistekoolla 12 ja rivivälillä 1 kirjoitettuna, saimme aineistoa yhteensä 98 liuskaa yhden haastattelun ollessa keskimäärin 24,5 liuskaa.

Tutkimusaineistomme laajuus ei toteutunut täysin suunnitelmamme mukaisesti, yhden haastateltavan peruttua osallistumisensa viime kädessä. Kuitenkin pidämme neljän haastattelun saamista olosuhteisiin ja tutkimusmenetelmään suhteutettuna riittävänä. Yhden suunnitellun haastattelun peruuntumisesta huolimatta minkään tahon näkökulma ei korostu, koska lopullinen aineisto sisältää kahden ohjeistajatahon sekä kahden suunnittelijatahon edustajien haastattelut.

Haastattelujen toteutus sujui muilta osin suunnitelmien mukaisesti. Haastattelutilanteessa pystyimme luomaan avoimen keskusteluilmapiiirin, joka edesauttoi haastattelun kannalta olennaisten kysymysten käsittelyä. Avoimen keskusteluilmapiiirin kautta haastateltavat pystyivät analysoimaan syvällisesti tutkimukseen kuuluvia abstrakteja käsitteitä ja ilmiöitä. Keskusteluilmapiiirin avoimuudesta kertoo muun muassa se, että haastateltavat vastailivat rauhallisesti ja avoimesti pohtien sekä vaikeisiin ja abstrakteihin että henkilökohtaisiin kysymyksiin. Lisäksi hyvästä vuorovaikutusilmapiiristä kertoo se, että vaikka lähes kaikilla haastatelluilla oli vain tietty aika varattuna haastattelua varten, he eivät kertaakaan kyselleet sitä, milloin haastattelu loppuisi. Haastattelun teemat ikään kuin tempaisivat haastateltavat mukaansa, jolloin heiltä löytyi vielä ylimääräistäkin aikaa kyseisille vuorovaikutustilanteille.

Avoimesta ilmapiiristä huolimatta mahdollisena ongelmallisena tekijänä haastatteluissa oli kokemattomuutemme teemahaastattelutilanteista. Näin

laajojen asiantuntijahaastattelujen pitäminen vaatii nähdäksemme myös kokemusta vastaavista tilanteista, jotta kaikki käsiteltävät asiat voitaisiin käydä parhaalla mahdollisella tavalla läpi. Vaikka olemme molemmat melko kokeneita haastattelijoina, emme pystyneet aina kysymään riittävän yksityiskohtaisia ja tarkentavia kysymyksiä. Tällöin haastateltavat puhuivat ajoittain liian epämääräisesti omasta toiminnastaan. He puhuivat välillä ikään kuin toiselle oman alansa asiantuntijalle, jolloin vastaukset jäivät ajoittain meidän kannaltamme turhan abstrakteiksi tai epämääräisiksi. Tilanteessa, jossa joudumme toteamaan joidenkin kontekstiin liittyvien asioiden tuntemuksemme puutteellisiksi kesken haastattelun, on aiheellista nostaa esiin myös mahdollisuus haastattelukysymysten ja tutkimusongelman relevanssista. Emme kuitenkaan näe pro gradu -tutkielman resurssien puitteissa perusteltuna paneutua liiallisesti varsinaisen pääfokuksemme, eli viestinnän ilmiöiden, ulkopuolelle. Niinpä voimmekin todeta, että laajemmalla ennakkovalmistelulla tutkimuksen tulos olisi voinut poiketa nykyisestä, mutta samalla myös ylittänyt työlle asetetun sisällöllisen ja ajallisen rajauksen.

Toisaalta pystyimme aineiston keruuprosessin aikana tarkentamaan haastattelutekniikoitamme oman reflektointimme kautta. Näin ollen pystyimme haastatteluprosessin aikana lisäämään tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Lisäksi se, että haastateltavat puhuivat meille kuin oman alansa asiantuntijoina oli vastausten kannalta myös hyvä asia. Tämä kertoo nähdäksemme siitä, että haastateltavat luottivat haastattelijoihin ja puhuivat avoimesti omista käsityksistään oman kielensä avulla.

6.5 Aineiston raportointi ja analyysi

Esitämme haastattelumateriaalin erikseen tulosten raportointina. Raportoinnin teemoittelu noudattaa tutkimuskysymyksiin sekä haastateltavien tehtävään perustuvaa jakoa. Koska suoritamme tutkimustulosten raportoinnin ennen analyysiamme, jää ulkopuoliselle lukijalle paremmat mahdollisuudet arvioida tuloksia sekä suorittamaamme syvempää analyysia.

Käytämme tulosten raportoinnissa ja analyysissa litteroitua materiaalia. Litteroimme haastattelut sanatarkasti. Litteroitujen tekstien kohdalla on kuitenkin syytä muistaa, ettei niistä sanatarkalla raportoinnillakaan tule täysin haastattelutilanteen kaltaisia. Litteroinnista jäävät tällöin puuttumaan huomiot esimerkiksi parakielestä tai nonverbaalisista viesteistä kuten ilmeistä ja eleistä. Lisäksi on huomioitava, että litterointi on aina jossain määrin vaillinaista ja valikoivaa. (Riessmann 1993, 40–41.) Esimerkiksi sarkastisen huumorin käyttöön liittyvä ja parakieleen perustuva informaatio jää puhtaassa tekstimuodossa vaillinaiseksi.

Sanatarkka litterointi on kuitenkin tutkimuksessamme perusteltua, sillä sen avulla pystymme säilyttämään tekstin luettavuuden hyvänä. Lisäksi haastattelut rakentuvat pääosin verbaaliseen viestinnän varaan, joten esimerkiksi taukojen tai äänenpainojen analysointi ei olisi tässä tutkimuksessa ollut tarkoituksenmukaista. Haastateltavat tietävät heiltä tiedusteltavista asioista paljon ja ovat myös valmiita kielellistämään vastauksensa tarkasti.

Litteroinnissa kuvaamme haastattelijaa **H**:lla, ohjeistajia **O1**:llä ja **O2**:lla sekä suunnittelijoita tunnuksilla **S1** ja **S2**. Litteroidun tekstin välistä poistettua, sisällön kannalta merkityksetöntä kohtaa kuvaamme merkinnällä ---. Silloin, kun litteroitu teksti vaatii tarkennusta esimerkiksi subjektin suhteen, olemme täydentäneet kyseisen kohdan hakasuluissa olevalla tekstillä.

Analysoimme haastattelulla kerättyä aineistoa kokonaisuutena ja pyrimme muodostamaan saaduista vastauksista tutkimusongelmaan vastaavan loogisen kokonaisuuden. Koska tutkimuksemme tulee olla pinnallisen selvityksen sijaan tieteellisesti pätevä, on analyysimme perustavana ajatuksena ilmiön syvempi tarkastelu. Tämä tarkoittaa pyrkimystä nähdä kerätyn aineiston perusteella ilmiöitä ja tulkintoja, jotka eivät välttämättä avaudu vastauksista suorina ilmeisinä totuuksina. (Alasuutari 1995, 77.)

Analyysimme ei pureudu haastateltavien yksittäisiin vastauksiin tai niiden välisiin tilastollisiin muuttujiin, vaan tuottaa tutkimusongelmaan vastaavan ja sen taakse katsovan kokonaisuuden. Emme siis tukeudu haastattelujen tilastollisiin

todennäköisyyksiin tai yhteyksiin, vaan etsimme haastattelujen avulla vastauksia, joita tulkiten muodostamme vastauksen tutkimusongelmaan. Vertaamalla yksittäisen haastateltavan antamia vastauksia muihin, kaikkien haastattelujen aikana tekemiimme havaintoihin, voimme saavuttaa mahdollisimman realistisen kuvan ilmiöstä. Analyysimme pohjautuu ainoastaan Jyväskylän Matkakeskuksen suunnittelussa ilmenneiden ilmiöiden erittelyyn, eikä siis vastaa yleisesti tilannetta jokaisen suunniteltavan matkakeskuksen kohdalla. (Alasuutari 1995, 38–39; Silverman, 823.) Kuitenkin, tilastollisesta yleistämättömyydestä huolimatta, yhtä tapausta tutkimalla ja tulkitsemalla on mahdollista löytää tekijöitä, jotka tiedostamalla tulevien matkakeskusprojektien toteutusta ja joukkoliikenneinformaation suunnittelua voidaan tehostaa.

Tutkimuksessamme käytetään analyysitapana teemoittelua. Näiden analyysimenetelmien avulla pyrimme rakentamaan loogisia kokonaisuuksia haastatteluissa esiin nousseista tärkeimmistä teemoista. Kuten Eskola ja Suoranta (2000, 161) huomioivat, laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät ovat harvoin selvärajaisia. Myös tässä tutkimuksessa analyysiamme ohjaa oma pohdintamme ja aineistosta nouseva materiaali, tietyn yhden metodin sijaan. Analyysimme seuraa teemahaastattelun runkona käytettyjä teemoja, sekä määrittelemiämme tutkimuskysymyksiä.

Analyysimenetelmämme lähtökohtana on ajatus, jonka mukaan voimme löytää aineistosta samankaltaisia tarkasteltavia teemoja kuvaavia kokemuksia. Tarkastelemme haastatteluin keräämiämme vastauksia tutkimuksemme teoreettisen viitekehyksen puitteissa, keskittyen sen kannalta olennaiseen vastauksissa saamaamme tietoon. Tällaisella havaintoja pelkistävällä analyysimenetelmällä saamme muodostettua laajasta teemahaastatteluaineistosta helpommin hallittavaa materiaalia, jonka perusteella voimme muodostaa tulkintamme ongelmasta. (Alasuutari 1995, 40.)

Pelkistettyämme haastattelumateriaalin pyrimme tulkitsemaan ilmiöitä ja haastateltavien kokemuksia selittäen niiden merkityksiä ja perustellen tulkintaamme vastausten teoreettisen ydinkäsitteen perusteella (Alasuutari 1995, 44). Jotta voisimme muodostaa teemaan vastaavan ja todellisuutta

kuvaavan tulkinnan, emme voi raportoida jokaista mielipidettä tai kuvausta maailmasta erikseen absoluuttisen tarkasti. Sen sijaan pyrimme luomaan merkitystulkintoja ja analysoimaan haastatteluja ikään kuin rivien välistä. Näin voimme muodostaa kunkin teeman aihepiiriä kuvaavan kokonaisuuden, joka vastaa tutkimusongelmaamme. (Alasuutari 1995, 46.)

Tulkintaprosessi, jossa analysoimme dialogin tapaan aineistoamme, on luonteeltaan hermeneuttinen. Analyysimme ei perustu tiettyyn menetelmään koska laadullista tulkinnan muodostamista ei voida perustella jollain tietyllä logiikalla. Analyysiamme ohjaa teoreettinen viitekehysemme, joka perustuu aiempaan tieteelliseen tutkimukseen. Myös intuitiolla on analyysissamme keskeinen rooli. Kuitenkin analyysin validiteetin kannalta on olennaista tulkintojen perustelu, jota voidaan tarkastella ja arvioida jälkeinpäin. (Ehrnrooth 1990, 37.)

Vaikka laadullinen analyysimme yhdistää havaintoja ja pyrkii muodostamaan tutkimusongelmaan vastaavia kokonaisuuksia, emme voi analyysissamme unohtaa yksittäistapauksien merkitystä. Juuri kokonaisuudesta poikkeavat tapaukset antavat tärkeitä vihjeitä siitä, miten arvioida saatuja tuloksia, niiden perusteella muodostettuja sääntöjä sekä valittua teoreettista viitekehystä. Haastatteluissa ilmenneiden yksilöllisten kokemusten nostaminen osaksi aineiston analyysia ja arviointia antavat lisäksi vertailupohjaa ja rikastavat tutkimusongelmaan saatuja yhteneviä tulkintoja. (Alasuutari 1995, 52; Mäkelä 1990, 45.)

7 TULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU

7.1 Miten ohjeistajat ja suunnittelijat määrittelevät selkeyden

Tässä luvussa analysoimme tutkimuskysymyksistämme ensimmäistä, eli sitä miten ohjeistajat ja suunnittelijat määrittelevät selkeyden käsitteen. Tarkastelemme ensin suunnittelijoiden ja sen jälkeen ohjeistajien näkemyksiä selkeydestä. Lopuksi vertailemme niitä yhdessä viestinnän teoriapohjan kanssa. Tarkastelussa selviää se, ovatko ryhmien käsitykset selkeydestä niin erilaiset, että se vaikeuttaisi heidän yhteistyötään.

7.1.1 Selkeys suunnittelijoiden käsitteenä

Suunnittelijat analysoivat selkeyden käsitettä monipuolisesti eri näkökulmista. Selkeydelle ei heidän puheessaan määritellä tarkkoja ja strukturoituja kriteereitä, vaan selkeän viestin ja informaation piirteitä nousee haastatteluissa vähitellen esiin. Suunnittelijat eivät siis vastaa suorasti kysymykseen siitä, mitä selkeys on, vaan problematisoivat monipuolista käsitettä eri näkökulmista.

Haastattelujen perusteella suunnittelijat analysoivat selkeän viestin mahdollisimman stilisoiduksi ja lyhyeksi, kuten seuraava sitaatti osoittaa.

S1: Vähän niinku pölyjen pyyhintä, et niinku että ku sitä ei niinku nää kun sitä ei, pölyhiukkasia ei nää ku pyyhittää. Se on vähän sama juttu tos infossa. Semmosta et siihen ei niinku kiinnitä liikaa huomiota mut et sen, niin siihen ei oikeestaan pidä kiinnittää huomiota, pitäs vaan osata niinku mennä. Mut ytimekkyys on ainakin yks sellanen. Lyhyesti ja selkeesti.

Liika informaatio puolestaan tuottaa suunnittelijoiden mukaan epäselkeyttä. Suunnittelija kakkosen vastauksesta selviää, että mahdollisimman selkeät viestit eivät sisällä mitään ylimääräistä, vaan ainoastaan kaiken tarkoituksenmukaisimman informaation:

S2: Sit tää tietosisältö on vaikee, et siis esimerkiks te lähдете tästä varmaan Jyväskylään junalla, niinni meil on hirveesti eri näkemyksiä siitä, et pitääkö näyttää junatunnus?

IC728, jos sun ei tarte näyttää, jos ihmiset suunnistaa kellonajan ja määränpään mukaan, niin aina se on selkeempi mitä vähemmän me saadaan siihen informaatiota.

Toisaalta selkeydestä puhuttaessa suunnittelijat ottavat usein esiin monikanavaisuuden. He näkevät esteettömän tai erityisryhmille suunnitellun informaation kehittäessä usein esille tulevan monikanavaisuuden erittäin selkeäksi myös tavallisen joukkoliikenteen kuluttajan näkökulmasta. Vaikka monikanavaisuus lisääkin informaatiomäärää, kokevat suunnittelijat sen ensisijaisesti selkeyttä tuottavaksi tekijäksi. Seuraavat vastaukset selventävät monikanavaisuuden arvostamista.

S1: No siis, kun mun, mä oon jotenkin niinku idealisti et mun mielestä niinku se info ni se normaalikin ihminen se tarvii sen monella eri tavalla et se menee perille.

S1: Mää en osaa ajatella nyt jotenkin tarpeeks laajasti mut esimerkiks just siin häiriötiedotuksessa niin siinähan oli just tärkeätä se et se tulis niinku, tai sehän tulee nyt monikanavaisena. Sä voit tilata sen tekstiviestillä, sit sä voit soittaa puhelinpalveluun ja se tulee myös kuulutuksena raitiovaunuissa. Koska niinku tavallaan just sekin et se monikanavaisuus niin se myös niinku se helpottaa oikeesti sitä niinku normaalin ihmisenkin, normaali, mikä nyt on normaali?

S2: Esimerkiks näytöllä näkyvän tekstin tai häiriötiedotteen niin tästä tekstistä puheeks.--
- Kun ne vaan kirjottaa sen viestin, niin se muuttaa sen puheeks saman tiedotteen, et tämmönen tulee ihan varmast. Ja et täähän on sitä monikanavaisuutta.

Monikanavaisuus käsittää suunnittelijoiden mukaan viimeistään tulevaisuudessa kaikki ihmisen aistit. Niiden avulla onkin heidän mukaansa pyrittävä jatkossa suunnittelemaan yhä selkeämpää joukkoliikenneinformaatiota. Kanavien määrää on tällä hetkellä syytä laajentaa, mutta nykyisistä kanavista – kuten henkilökohtaisesta neuvonnasta on samaan aikaan pystyttävä pitämään kiinni.

H: No mitä toi monikanavaisuus, mitä se sitten niinku konkreettisesti tarkoittaa, mitkä ne on ne kanavat?

S1: No se on just tää niinku et tulee, tulis niinku ääni infona eli kuulutuksina, sit näkyvästi. --- Häätätilanteita ei tuntoaistin avulla oikeen voi antaa mutta tota, mutta tuntoaistikin on tärkeä aisti just opastavat raidat ja tälläset näin niinkun ohjaavat.

H: Toi monikanavaisuus taitaa olla aika olennainen osa tuota selkeyttä?

S2: Joo, on ja se on semmonen missä on vielä hirveen paljon parannettavaa. --- ihminenhan vielä tuntee ja jotku sanoo viel, että haistaakin. Mutta siihen on vielä jonkun verran matkaa siihen.

H: Mitenkäs yleensä tommonen niinku ihmisen ja tekniikan merkitys niinku tossa joukkoliikenneinformaation selkiyttämisessä sä näät henkilökunnalla?

S1: Se on tosi iso --- Siis ihan totta henkilökunnan merkitys on ihan tosi. Sitä ei voi millään koneella ikinä poistaa et kaikki henkilökohtanen palvelu ja neuvonta niin se on tärkeätä. Must tuntuu et vähän liikaakin niinkun kaikki pyritään jotenkin automatisoimaan,

et meilläkin siellä häiriöinfossa on semmonen syntetisoitu puhe esimerkiksi niin millä sen saa sen tiedon. Mut sen saa myös liikenneneuvonnasta henkilökohtasen palvelun kautta. On se tärkeä siis, kyllä.

Edellä mainittujen lisäksi suunnittelijat näkevät informaation tarkkuuden selkeän viestin ominaisuutena. Tarkkuus käsittää heidän mukaansa sekä ajallisen että paikallisen tarkkuuden. Ollakseen selkeätä, informaatio tulee esittää oikeassa paikassa ja oikeaan aikaan. Myös informaation esittämisen ominaispiirteet huomioitiin suunnittelijoiden tarkastellessa selkeyttä. Heidän mielestään ominaispiirteiden kohdalla erityisen tärkeää on opasteiden riittävän suuri koko sekä kuulutusten herättävyys, kuten seuraavista sitaateista selviää.

S2: No ensinnäkin, et on oikeessa paikassa ne laitteet. Se on niinku lähtökohta tietysti. Sitten se tota sen pitää olla riittävän isoo...

S1: Kun näitä opastuksia suunnitellaan niin siis ne pyritään pistään kaikki näyttötaulut, päänäytöt ja nää pyritään pistään just sinne mist ihmiset sit kulkee. Eli periaatteessa se mist ihmiset kulkee niinku pyritään miettimään etukäteen.

Suunnittelijat näkevät myös värien merkityksen olennaisena selkeyden kannalta. Visuaalinen erottuvuus värien avulla auttaa heidän mukaansa tekemään viestistä selkeän. Värien kohdalla ongelmana tosin on tutkitun tiedon vähyyys siitä, miten värien avulla todella voidaan luoda selkeintä mahdollista informaatiota. Seuraava kommentti täsmentää värien huomioimista.

S1: Mull on tosi huono suuntavaisto, mä oon ollu Madridissa kaks vuotta sitten ja siel niinkun mäkään en, siellä on metroverkosto tosi iso, mäkään en eksyny siellä kertaakaan. Se oli tosi selkeätä, siel oli hyvät värit, jokainen linja niinku silleen, siellä ei voinu eksyä.

Kuten tästä luvusta voidaan huomata, eivät suunnittelijat määrittele selkeyttä mitenkään yksiselitteisesti tai tyhjentävästi, mikä tietysti olisikin lähes mahdotonta. Huomionarvoista kuitenkin on, ettei heidän vastauksistaan löydy mitään tiettyä linjaa siitä, mikä tekee viestistä selkeän. Sen sijaan tiettyjä selkeyden kriteereitä löytyy teemahaastattelumateriaalista sieltä täältä yksi kerrallaan.

Selkeyden käsitteen kompleksisuus tulee esiin myös suunnittelijoiden määrittellessä epäselkeää informaatiota. He eivät vastanneet siihenkään johdon- tai yhdenmukaisesti, vaan löysivät vastauksissaan vähän kerrallaan joitakin

epäselkeän viestin tekijöitä. Seuraavien sitaattien mukaisesti suunnittelijat pitävät varsinkin huonoja tai vääriä kuulutuksia, sekä kooltaan liian pientä informaatiota epäselkeinä.

S1: Tietysti niinku epäselvät kuulutukset, ne on pahinta mitä voi olla. Huono kuulutusjärjestelmä on niinku ehdottomasti huonompi ku niinku ei kuulutuksii ollenkaan. Ne vaan vihastuttaa ja ärsyttää. Tai ehkä ei ehdottomasti mut tota siis huono homma joka tapauksessa.

H: Mitä sää sitten kokisit, et mitkä ois niinku semmosia, mitä pitäis varsinkin välttää, et mikä ois semmosta todella epäselkeetä joukkoliikenneinformaatio?

S2: Ettei saa olla liian pientä ja epäselvää tai tämmöstä.

7.1.2 Selkeys ohjeistajien käsitteenä

Joukkoliikenneinformaation suunnittelijoiden tavoin myös sen ohjeistajien käsitykset selkeydestä ovat moniulotteisia ja -puolisia. Ohjeistajatkaan eivät vastanneet haastattelutilanteessa suoralta kädeltä kysymykseen siitä, millainen informaatio tai viestintä on selkeää. Myös heidän haastatteluidensa aikana kriteereitä selkeydelle alkoi löytyä keskustelun kuluessa.

Selkeän viestin tärkeimpänä piirteenä ohjeistajat näkevät käyttäjälähtöisyyden. Heidän mukaansa viestin vastaanottajan logiikka määrittelee viestin selkeyden, jolloin selkeää joukkoliikenneinformaatiota suunniteltaessa tulisi tutkia enemmän vastaanottajien tulkintaprosesseja. Seuraavat vastaukset tähdentävät ohjeistajien käyttäjälähtöistä suhtautumista selkeyteen.

O1: Vaik et se [joukkoliikenneinformaation kehittäminen] lähtis niinkun sieltä käyttäjästä et näin se huomaa, näitä värejä se näkee, näitä kuvia se havainnoi ja näin se hahmottaa tän. Et esimerkiksi miksi miehet ei käytä busseja on se kun ne ei hemmetti hahmota niitä reittejä. Et ratikkaa ja junaa ne suostuu käyttämään kun siinä on aika selkee, et semmonen et suunnilleen aika suoraan mennään niinkun tätä raidetta pitkin tonne. Et mä uskallan hypätä kyytiin kun mä tiedän et se menee niinkun noin. Pistä joku mies seisoon niinkun pysäkille, et siitä menee noita busseja niinkun ohi et mihin mä noista niinkun meen. Ne ei suostu käyttään sitä koska se on liian epämääräinen. Ja tehoton, se vie aikaa.

O2: Et ylipäänsä se [informaatio] ihmisen logiikalla toimii jotenkin. Niin ja että mahdollisimman moni sitä ymmärtää niinkun kielestä riippumatta esimerkiksi. Ja se voi olla symbolien käyttö, tai et sanotaan, et kun sul on kova kiire niin se auttaa sua siinä. Tai sitten jos jul on sanotaan, et jos sul on näössä ongelmia tai muuta, niin se on... sillan se auttaa myöskin, jos on jotain.

Käyttäjätiedon merkitys koetaan ohjeistajapuolella olennaisena aina suunnittelijoiden toiminnan tasolla asti. Ohjeistajien mukaan selkeä viestintä on pikemminkin viestien vastaanottajien kuin lähettäjien hallinnassa, joten käyttäjien näkökulma pitäisi kunnolla huomioida konkreettisessa suunnittelutyössä, kuten vastaukset osoittavat:

H: Pitäskö se käyttäjätieto saada sitten tänne ohjeistus- vai suunnittelutasolle?

O1: Molempiin, elikkä niit ideoita sieltä, sieltä saataisi aika tuoreita ideoita sieltä kun tiedettäis paremmin. Et käytettäis ihan näitä, et miten mainostajat käyttää, et kun sä toistat tiettyä asiaa niin se taatusti jää kaaliin ja sä meet ja ostat sen tavarän.

H: Mihin suuntaan sun mielestä tota ohjeistustoimintaa vois kehittää niinkun lisää eteenpäin?

O1: No ehdottomasti mun mielestä käyttäjänäkökulmaa pitäisi edelleenkin syventää et ois tutkimustietoo just näistä tällaisten värien ja merkkien ja muiden käytöstä et mikä on ihmiselle niinkun helppo havaita. --- Niinkun mitä ihmiset halua ja kokee.

Ohjeistajat huomioivat suunnittelijoita voimakkaammin erilaisten värien sekä symbolien käytön selkeän informaation kriteerinä. Värienkin kohdalla ohjeistajien suurimpana huolenaiheena on käyttäjälähtöisen, ihmisen kognitiivisista rakenteista ja niiden mukaisesta tulkinnasta lähtevän tutkimustiedon vähyys. Seuraavissa sitaateissa ohjeistajat perustelevat värien käytön tarpeellisuutta.

O1: Et ehdottomasti pitäisi käyttää värejä, niinkun selkeitä jotain numeroita, tunnuksia. Jotain muitakin kun numeroita ja tekstejä, siis jotakin niinkun semmosii vähän niinkun mentäisi niinkun johonkin lasten kieleen et niinkun mikä on semmonen helppo nopee tapa hahmottaa kokonaisuus.

O1: Et käytetäänkö niissä jotain värejä joskus aikoinaan ideoitiin sitä et pitäiskö niinkun jokaisella jollain joka liittyy niinkun johonkin säteittäiseen väylään niin ois joku oma väri tai joku tällanen.

O2: Se riippuu ihan, et minkälaisest informaatiost, et jos se on ihan tommosta niinkun taulua, joka on, joka on tota jossain aseman seinällä, että se on riittävä, riittävän hyvä värikontrastit ja ja riittävän korkea ja riittävän yksinkertasesiti esitetty, niin et se on loogisesti.

Edellä mainittujen kriteerien lisäksi ohjeistajat huomioivat vakiintuneiden ja tuttujen viestien olevan selkeitä. Niiden tehokas hyödyntäminen on heidän mukaansa hyvä avain kohti selkeätä viestintää. Esimerkiksi yhteneväisen ja standardoidun informaatiojärjestelmän luominen nähdään alla olevien vastausten tavoin ohjeistajapuolella merkittävänä askeleena kohti selkeää joukkoliikenneinformaatiota.

O1: Et pitäisi niinkun luoda semmonen looginen jatkumo et tehdä semmonen niinkun raidemainen siit bussistakin et niinkun tietyn näköisiä pysäkkejä tietyn näköstä kalustoo, tietyn näköstä symboliikkaa jotka ohjaa et tää menee nyt aina tota reittiä. Tää on turvallinen käyttää et mä en eksy.

Suunnittelijoiden edellisessä luvussa voimakkaasti esiin nostama monikanavaisuus on myös ohjeistajien analyyseissa tärkeänä kriteerinä selkeälle viestille. Myös informaation helppokäyttöisyys mainitaan ohjeistajien puheissa tärkeänä osa-alueena selkeyden käsitettä tarkasteltaessa. Seuraavat sitaattit kertovatkin monikanavaisuuden ja helppokäyttöisyyden merkityksistä ohjeistajille.

O2: Sen pitää olla nimenomaan silloin se on käytettävää, jos se on yks yks asia se selkeys. Toinen on, että se pitäis antaa moni, monipuolisin siis ei vaan yhtä kanavaa käyttäen.

O1: Koska nythän me ollaan käytetty sitä et me käytetään taksia et kun en mä nyt jaks perehtyä tää on liian monimutkainen tää joukkoliikennejärjestelmä et kaikenmaailman noita näyttöjäkin tuolla et jengi saattaa olla niinkun paniikissa et ei ne jaks paneutua. Kun saadaan palvelut sille asteelle niin saadaan todella persoonalliset palvelut jokaiselle niin se on must se selkeyden tavoite.

7.1.3 Käyttäjälähtöisyys vai tuottajalähtöisyys?

Selkeyden operationaalistaminen teoriatiedon perusteella tuotti meille tutkijoina kohtuullisen paljon päänvaivaa. Näin luonnollisesti siksi, että selkeys perustuu pääosin ihmisten mielikuviin ja subjektiivisiin käsityksiin, joten sen tieteellinen analysoiminen on hankalaa. Tästäkin huolimatta oli aika yllättävää huomata, ettei myöskään työkseen mahdollisimman selkeää joukkoliikenneinformaatiota toteuttavilla suunnittelijoilla tai heitä kyseisessä tehtävässä avustavilla ohjeistajilla, ollut suoria vastauksia siihen, mitä selkeä informaatio on. Heidän arvionsa selkeän viestin ominaisuuksista olivat ajoittain todella epämääräisiä. Esimerkiksi seuraava sitaatti kertoo sellaisesta epävarmuudesta, ettei vastaaja ole aiemmin juuri problematisoinut selkeyden käsitettä. Vastaavia huomioita oli löydettävissä myös muiden haastateltujen kommentteista.

H: Ei tarvi tiivisti, minkälaiset ominaisuudet ja osa-alueet tekee viestistä selkeän?

S1: Toi on tosi hyvä kysymys kyllä. --- Sen tietää silleen kun menee johonkin ulkomaille ja sit on ihan pihalla ja tietää et miks tää on huonoo ja sit kun toimii ni se on hyvää mut et mitkä ne elementit on?

Lisäksi jotkut vastaajista turvautuivat paikoittain valmiisiin raportteihin tai ohjeistuksiin, vaikka haastatteluissa kysyttiinkin ainoastaan haastateltavan henkilökohtaista mielipidettä. Muun muassa seuraava vastaus kertoo siitä, että selkeyden käsite koettiin suunnittelijoiden ja ohjeistajienkin kannalta ongelmalliseksi, koska sitä pyrittiin määrittelemään valmiiden raporttien kautta.

H: No siit tulikin selkeest informaatiosta, et se on niinkun tärkeä. Mikkä sää näkisit sen selkeän informaation kriteereinä, muut kun sen monikanavaisuuden?

O2: Niin no täs [ohjeistuksessa] on varmaan sanottukin niitä...

Haastateltujen ryhmien käsitykset selkeydestä poikkesivat toisistaan jonkun verran. Suurin ero vastaajien välillä syntyy siinä, mikä nähdään selkeän viestinnän tuottamisessa tärkeimpänä. Ohjeistajat näkevät selkeyden syntyvän ennen kaikkea kunkin vastaanottajan omissa kognitiivisissa prosesseissa, kun taas suunnittelijat lähtevät purkamaan selkeyttä konkreettisemmin lähettäjän selkeän viestin ominaisuuksien kautta. Seuraavat vastaukset kertovat selvästi ryhmien välisestä eroavaisuudesta.

S1: Et ei niinku minä puhun vaan siis silleen et hyvin lyhyesti ja ytimekkäästi. Jotenkin niinkun, et ei jää niinku epäselväksi.

O1: Mun mielestä se menee niinkun ihmisen käyttäytymiseen niinkun hirveen pitkälle et mitä se ihminen havainnoi. Jotta mitkä sen mielestä on selkeä? --- Et oikeesti meidän pitäisi paljon enemmän käyttää ihan ihmisen käyttäytymistieteitä niinkun siinä niinkun pohjalla

7.1.4 Onko tarvetta yhdenmukaiselle informaatiojärjestelmälle?

Ryhmien erona selkeää informaatiota arvioitaessa on myös se, että ohjeistajat näkevät informaatiojärjestelmien synkronisoinnin hyödyllisenä. Suunnittelijat puolestaan uskovat, että tapauskohtaisellakin hyvällä suunnittelulla informaatio saadaan riittävän selkeäksi, eikä esimerkiksi koko maan käsittäville yhtenäisille informaation esittämisen standardeille ole tarvetta, kuten alla oleva vastaus osoittaa.

S2: Mut onhan se niinku selkee, et se on hyvä et ne on niinku tietyn tyyppisiä, näkösiä. Mut jos te katotte Pasilassahan on omannäköset, rautatieasemalla omannäköset sit on tehty Kouvolassa, Jyväskylässä sillä ohjeenmukaisesti. Niin ei se ihmisiä häiritse, vaik toisessa on niinku harmaa ja toisessa ei oo. Ei varmaan häiritse.

Viestinnän teorian tieto tukee ryhmien kohdalla paremmin ohjeistajien näkemystä yhdenmukaisuudesta. Esimerkiksi Lehtosen (1998, 116) mukaan vastaanottajan ennakkotieto on erityisen olennaisessa osassa viestejä tulkittaessa. Yhtenäinen informaatiojärjestelmä varmasti lisääi matkustajien ennakkotietoa joukkoliikenneinformaatiosta eri puolilla Suomea liikkueissa ja helpottaisi näin käyttämään joukkoliikennettä.

7.1.5 Tarkkaa, ytimekästä, kohdennettua, vaikuttavaa, luotettavaa

Toisaalta molemmat ryhmät näkevät vastaanottajan kognitiivisten resurssien vähäisen kuormituksen tärkeänä selkeyttä tuottavana tekijänä. Suunnittelijoiden ja ohjeistajien huomioista nousee esiin viestinnän teorian tiedon mukainen näkemys kognitiivisen ylikuormittumisen välttämistä. Selkeä joukkoliikenneinformaatio on heidän mukaansa sellaista, joka ikään kuin huomaamatta soljuu eteenpäin. Molemmat ryhmät käyttävätkin alla olevissa sitaateissaan yhtenä esimerkkinä selkeästä informaatiosta kansainvälisiä lentokenttiä.

H: Onks sulla kokemuksia jonkinlaisia, hyviä tai huonoja? Jotain esimerkkejä, joita sä muistat, milloin ois niinku tosi paljon kiinnittäny huomioo selkeyteen?

O2: Kyllä varmaan esimerkiks kans... mut meil ei oo Suomessa tietysti, kun tää on pieni maa, tommosii suurii kansainvälisii lentokenttiä muuten, kun tuol maailmal. Missä pitää kiireesti vaihtaa, vaihtaa kiireessä konetta...

S2: Keskimäärin lentoasemat on must aika hyiä. Se on tota... ne on... tosin niil on aika helppo se maailma tietysti, mut et tota kyl niistä kannattaa oppii.

Lisäksi viestin tarkkuus on esillä yhtenä selkeyden ominaispiirteenä viestinnän teorian tiedossa, kuin suunnittelijoiden ja ohjeistajien mielipiteissäkin. Lyhyiden ja konkreettisten sanavalintojen sekä riittävien taustatietojen muodostama viesti on tarkka ja selkeä (Larson 1998, 105–107). Näin myös molemmat ryhmät määrittelevät selkeän viestin ominaisuuksia. Suunnittelijat laajentavat omassa ajatusmaailmassaan tarkkuuden käsitettä vielä suuremmaksi ottaen huomioon myös kuulutusaikojen ja opasteiden tarkan sijoittamisen, kuten seuraavat kommentit kertovat.

H: No mitä sä sanoit se paikka on hirmu tärkeä, niin mikä se oikea paikka sitten on? Miten sitä tutkitaan, tiedetään?

S2: Sehän on ihan selvää mut niinku näin niinku virtojen viereen mut niinku myös silloin varsinkin kohdatessa tulee tällain menee eri suuntiin ja näin, että ensikhän sä piirät yleensä virrat mistä ne menee – luulen – sit sun pitää kattoo tietysti et onks jotain siis mitä pitää opastaa erityisryhmiä tai muita sitten sä sijoittelet sinne. ---. Katotte mitä tahansa pyörähommii, niin ei ne ihmiset sinne jätä minne telineitä telineitä tulee vaan sinne missä on sateensuoja ja hyvät paikat.

H: Miten sä koet noissa kuulutuksissa, junissa ja asemilla sen tarkkuuden käsitteen tavallaan siinä että antaakse tarpeeksi infoa ja onko se oikea-aikasta esimerkiks?

S1: Se on tärkeä asia toi oikea-aikaisuus. --- Tulee tarpeeksi ajoissa et hitaammatkin ehtii mennä, mut et ei kuitenkaan liian ajoissa et joku unohtaa sen.

Ytimekkyys vastauksissa korostuu varsinkin ajateltaessa erityisryhmiä, joiden kognitiivinen kompleksisuus ei ole välttämättä ole muiden joukkoliikenteen käyttäjien tasolla. Vaikka monikanavaisuus, eli saman viestin lähettäminen useita eri kanavia pitkin, on suunnittelijoiden ja ohjeistajien mukaan olennaista, tulee viestien silti olla riittävän lyhyitä ja ytimekkäitä. Esimerkiksi seuraavassa sitaateissa ytimekkyuden arvostus korostuu.

S2: Se mikä on täysin olennaista se on se, että sä et ahda liian täyteen niitä. Mieluummin vähän pienempi fontti ja isommat rivivälit, sen näkee ittekin paljaalla silmällä. Kontrastit on tietysti todella tärkeet

Monikanavaisuuden aiheuttamaa informaation suurta määrää puolestaan voidaan vastaajien mukaan vähentää tehokkaalla kohdentamisella, jonka kehittely tosin on vielä toistaiseksi pahasti kesken. Tulevaisuudessa kohdentaminen ja sitä kautta viestinnän tarkkuus tulee haastateltujen mukaan lisääntymään. Alla olevat kommentit kertovat tulevaisuuden mahdollisuuksista uudelleenlaiselle kohdentamiselle.

S1: oli niinku katossa semmonen joku ton kokonen, se oli ihan uskomatonta kun sinne alle meni niin kuulu ihan mielettömän hyvin ja kun otti yhen aseleen niinku sivulle ni se ei kuulunu juuri mitään. Eli tämmöstä ni et se ois siisti et jos kuuluis vaikka yhdellä penkkirivillä, esimerkiks siinä kun kuljettajan takana on tää sokeitten paikka niin siinä vois kuulua. Siit on puhuttu tosi paljon mut siinäkin tulee tää niinku, se ensinnäkin et se on se teknologia vähän kehitysasteella vielä. Tai siis kyllähän sitä on niinku kokeiltu mut sitä pitäs jotenkin niinkun ajaa enemmän läpi.

S2: Kuulutustekniikat ne tulee paraneen.--- Ongelmanahan on nyt ollu se, että kuulutukset häiritsee ihmisiä ja sitten myös se, että kun on tämmösiä niinku pallokuulutuksia, niin ne on menny sinne tänne ja tämmönen, niin se on ollu ongelma. Mut nyt kun tulee kaikki kohdennetut ---

Myös teoriaosuudessa esitetty viestin vaikuttavuus esiintyy varsinkin suunnittelijoiden näkemyksissä selkeydestä. Heidän mukaansa vaikuttavuuteen

on pyrittävä aina informaation esittämisen värimaailmaa myöten, kuten seuraavista sitaateista on luettavissa.

S2: Kaikissa opasteissa niinku menty siihen, et se on se vahva sininen ja valkoinen. Ja senhän pitää oikeesti näkyä, ettei tuu niinku paniikkia kun ihmisillä on oikeesti niinku kiire. Eli se rauhottaminen ja muu, niin sen pitää tehdä jonkun muun kun opasteiden, et ne ei voi hukkuu sinne.

Viestin vaikuttavuuteen liitetään viestinnän teorioissa informaation luotettavuus (Ruben & Stewart 1998, 108–109). Luotettavuus on suunnittelijoiden mukaan selkeän viestinnän elinehto. Informaation tulee olla ehdottomasti sellaista, että se vastaa joukkoliikenteen todellisuutta. Tätä huomiota alleviivaa esimerkiksi seuraava vastaus.

S2: Et se on se kaikkein pahin [väärä tieto]. Se kyl aika... se et, ei oo ees infoo, niin sekin on parempi, kuin se, et sä kerrot väärää... et se ei oo luotettavaa...

7.1.6 Monikanavaisuus selkeyden perustana

Haastateltavat pohtivat laajasti eri kanavien merkitystä selkeän viestin tuottamisessa. He eivät kuitenkaan pyrkineet asettamaan eri kanavia eriarvoiseen asemaan, kuten esimerkiksi media richness -teoria tekee, vaan jokainen mahdollinen kanava nähdään ikään kuin monikanavaisuuden hengessä selkeyden kannalta tärkeäksi. Haastateltavat näkevät mahdollisina useita eri joukkoliikenneinformaation kanavia. Näitä ovat haastattelujen perusteella ainakin henkilökohtainen palvelu, kuulutukset, mahdolliset videolaitteet, opasteet, paperisen informaation sekä erilaiset uusmediasovellukset.

S2: Ja paperinen info on aivan hiton tärkeä ja tulee aina oleen ja sitä ei saa unohtaa, koska ensiks tulee tilanteita, ettei järjestelmä toimi ja ihmiset tykkää lukee niistä.

H: Mitenkä sä näät ihan ihmisen informaation lähteenä? Niinku ajatellaan henkilökuntaa.

S2: On, on tottakai ja myös kaikki nää niinku puhelimet ja muut, et jotku haluaa kuunnella niinku ihmisenä...

Haastatellut visioivat monikanavaisuutta korostaen jopa toistaiseksi käyttämättömiä kanavia, kuten alla olevassa kommentissa huomioitua hajuaistin varaan rakennettavaa informaatiota. Uusien kanavien avulla informaatiota

voitaisiin tuottaa jopa kokonaan uusille erityisryhmille, jolloin joukkoliikenne voisi saavuttaa myös uusia kuluttajia.

S1: Siis niinku et ois niinku erilaisia, et niinku hajuilla opastettais tai tuoksuilla.

Toisaalta uusia kanavia kaavailtaessa varsinkin suunnittelijat huomioivat, että on tärkeä pystyä samalla pitämään kiinni vanhoista kanavista. Asiasta muistuttaa suunnittelija kakkonen:

S2: Ei saa niinku liian niinku lähtee räväköitä, et voi niinku mietti et tehdään joku joukkoliikenneterminaali mis on vaan langaton lähiverkko ja kaikki käyttää kännykkää, niin eihä se toimi.

Kanavien valinnan problematisointia vaikeuttaa ohjeistajien esille tuoma käyttäjätiedon puute. Suunnittelijat ja ohjeistajat ovat varsin tietoisia siitä, että monikanavaisuus edesauttaa viestin selkeyttä. Sen sijaan eri kanavien välistä priorisointia he eivät lähteneet tekemään, koska tutkimustietoa eri kanavien merkityksestä viestinnän selkeydelle puuttuu. Suunnittelijoilla tosin on selvät mielipiteet kanavien ominaispiirteiden vaikutuksesta viestin välittymiseen. He arvioivat, kuten aiemmissa luvuissa kerrotaan, millaisia kanavoiden tulee olla. Kysymykseen siitä, mikä kanava on mitäkin tärkeämpi, ei kuitenkaan vastausta löytynyt.

7.1.7 Kulttuurin merkitys huomioidaan

Ohjeistajat ja suunnittelijat ovat hyvin selvillä kulttuurin vaikutuksesta selkeyteen. Heidän mukaansa esimerkiksi ulkomaalaiset on syytä nähdä yhtenä erityisryhmänä, jota ajatellen joukkoliikenneinformaatiota toteutetaan. Tällöin varsinkin symbolien käyttö koetaan hyväksi tavaksi luoda selkeää joukkoliikenneinformaatiota, kuten seuraavasta sitaatista käy ilmi.

H: Näätsää nää erityisryhmät tavallaan niinkun fysiologisena vai voit sä nähdä et esimerkiksi vaikka joku saamelainen tulee tänne tai ulkomaalainen, niinku että onks tällasii kulttuurisia, otetaanko niitä huomioon?

S1: Otetaan joo totta kai. Ehkä vähemmän kun ehkä pitäis, mut kyllä joo, joo joo totta kai ulkomaalaiset on sit. Piktogrammihan on aivan loistavia tässä näin, et ne on niinku sellasii ei kulttuurisidonnaisia. Eli siis tällasii kuvia joissa kerrotaan esimerkiksi et yleisöpuhelin tai mitä niis nyt onkin vaikka mitä.

Ongelmaksi kulttuureita huomioitaessa muodostuu se, miten kulttuurisesti universaalista selkeyttä voidaan tavoitella, kun ongelmia tuntuu riittävän jo suomalaisen kulttuurinkin kanssa. Kuten Larson (1998, 107–108) huomioi, on mahdotonta tuottaa sellaista viestiä, joka ei jättäisi väärille tulkinnoille mahdollisuutta. Myös suunnittelija ykkönen on samalla linjalla:

H: Voiko tehdä semmosta kuvaa, jonka niinku kaikki ymmärtää?

S1: Ei, ei. Sä pysty ikinä suunniteleen silleen, ettei viis prossaa tajuu väärin. Se on ihan niinku huoletta. Vaikka teet kuinka yksinkertasen, niin aina löytyy niit ketkä tajuu sen toisel taval, kun se on niinku suunniteltu.

7.1.8 Yhteenveto

Kaiken kaikkiaan varsinkin suunnittelijat näkevät selkeydessä hyvin paljon viestinnän teorioiden kanssa yhteneväisiä piirteitä. He eivät puhu juurikaan samoilla termeillä, mutta suunnittelijoiden vastauksista on löydettävissä paljon vastaavuuksia viestinnän teorioiden sisällön kanssa. Muun muassa viestin tarkkuus, vaikuttavuus ja kohdennettavuus nousevat suunnittelijoiden vastauksissa merkittävästi esiin.

Ohjeistajien näkökulma puolestaan on käyttäjälähtöisempi ja he haluavat ennen kaikkea lisätä sekä päivittää tietoaan siitä, mikä on tällä hetkellä joukkoliikenteen kuluttajien näkökulmasta selkeää informaatiota. Lisäksi ohjeistajille helppokäyttöisyys ja yhdenmukaisuus ovat selkeyden kriteereitä, kun suunnittelijat eivät niitä juuri noteeraa.

Näin ollen voidaan todeta, että ryhmien välillä on olennaisiakin eroja selkeyden käsitteen analysoimisessa. Heidän välistä yhteistyötään varmasti tehostaisi yhdenmukaisen määrittelyn löytyminen, jolloin osapuolet ainakin liikkuisivat ohjeistuksien ja suunnittelun avulla kohti samanlaista selkeää joukkoliikenneinformaatiota.

7.2 Millaisia käsityksiä ohjeistajilla ja suunnittelijoilla on informaation välittämisestä ja joukkoliikenneinformaation tavoitteista?

Tässä luvussa käymme ensin läpi suunnittelijoiden käsitykset informaation välittämisestä ja seuraavaksi analysoimme ohjeistajien käsityksiä samasta asiasta. Tulosluvun lopussa vertailemme jälleen eri osapuolten vastauksia keskenään sekä yhdessä viestinnän teoriatiedon kanssa.

Vastaamme toisen tutkimuskysymyksemme: ”Millaisia käsityksiä ohjeistajilla ja suunnittelijoilla on informaation välittämisestä?” lisäksi tässä luvussa myös neljänteen tutkimuskysymykseemme tarkastelemalla sitä, miten haastateltavat määrittelevät yleisen joukkoliikenneinformaation tavoitteet. Samalla tulee selväksi miten haastateltavat suhtautuvat Elsa-projektin tavoitteisiin – esteettömyyden ja tasa-arvon lisäämiseen – osana joukkoliikenneinformaation kehittämistä.

7.2.1 Informaation välittyminen suunnittelijoiden mukaan

Laajana käsitteenä joukkoliikenneinformaatio koetaan, paitsi yksinkertaisesti joukkoliikennepalvelujen käyttäjän ohjaamisena oikeaan kulkuvälineeseen oikeaan aikaan itse matkakeskuksessa, myös koko matkaketjua ohjaavana eri kanavien välitettyä informaationa. Kuitenkaan suunnittelijat eivät koe esimerkiksi palveluiden mainostamista varsinaisena informaationa, vaan he tarkastelevat informaatiota konkreettisesti opasteina ja aikataulutietojen välittämisenä. Vaikka joukkoliikenneinformaatio nähdään massojen palveluna, ei massojen houkuttelua joukkoliikenteen käyttäjiksi koeta osaksi informaatiota. Näitä huomioita alleviivaavat seuraavat vastaukset.

S1: Joukkoliikenneinfo on hirveen laaja käsite mut perinteisesti niinkun meidän, me suunnittelijat joukkoliikenneinfolla niinkun käsitetään tätä informaatiota, tätä tietoa mitä annetaan matkustajalle jotta se kykenee navigoimaan joukkoliikenteessä. Eli siihen kuuluu aikataulut, sekä paperiset että sähköiset, netti aikataulut, kaikki näyttötaulut, niinku jossa kerrotaan koska bussi tulee, kuulutukset. --- Nyt käytetään semmosta kaunista sanaa kun viestintä, joka sisältää niinkun markkinoinnin ja tiedotuksen. En mä ehkä nää markkinointia siinä mielessä niinku kuuluvaks. Siis onhan se tärkeä osa sitä imagon luomista mikä niinkun mut mä en niinkun miellä sitä niinkun varsinaisesti informaatioksi.

S2: Kylhän joukkoliikenne on kuitenkin niinku isojen ryhmien palveluu. Et siitähän se pitää kuitenkin lähtee, että se on se, että pitäskö laittaa esimerkiksi näyttötauluja sinne, missä on vähiten liikennettä, koska silloin siellä niille on eniten tarvetta? Mutta eihän se niin käy, että kylhän isot massat pitää palvella.

Kuitenkin myös joukkoliikenteen käyttäjiä monipuolisesti palveluista opastava informaatio katsotaan kuuluvaksi joukkoliikenneinformaatioksi. Joukkoliikenneinformaation jakelukanavat nähdäänkin hyvin laajana alueena, käsittäen myös muita kuin varsinaisia aikataulutietoja, kuten suunnittelijaykkönen tähdentää:

S1: Tämmönen kun Espoon-Länsiväylän matkustajainformaatiojärjestelmä on siis olemassa jossa kerrotaan niinku näyttötauluilla, kuudella pysäkillä koska bussi tulee.

Myös pyrkimys matkaketjun jatkuvuuteen koetaan osaksi joukkoliikenneinformaatiota ja sen toimivuutta. Suunnittelija kakkonen huomauttaa asiasta:

H: No miten muuten koet ton tavallaan jälkikäteen ton Jyväskylän Matkakeskuksen infojärjestelmien onnistuneen siinä?

S2: Niitä vähän vois taksiasemalle opastaa hyvin paljon selkeemmin kuin ollaan opastettu, eikä sitä vielääkään oo korjattu ihan hyvin. Et se on musta huonosti opastettu.

Suunnittelijat kyseenalaistavat ja problematisoivat toiminnassaan joukkoliikenneinformaatioon kuuluvien opastusratkaisujen lisäksi myös sisällöllisiä ratkaisuja. Joukkoliikenneinformaation määrittelyssä olennaisen informaation merkitys nousee esiin pohdinnassa. Pohdinta matkustajan tarvitseman informaation määrästä on olennaista, kuten seuraavasta käy ilmi.

S2: Mut niinku liikaa ei sais näyttää niitä himmeleitä, jois kerrotaan kaikkee lisätietoa ja näin niin pitää olla varovainen.

7.2.2 Ohjeistajien käsitykset joukkoliikenneinformaatiosta

Joukkoliikenneinformaation ohjeistajat kokevat joukkoliikenneinformaation hyvin laajana käsitteenä, joka kattaa aikataulutietojen ohella myös joukkoliikenteen käytön markkinoinnin osaksi informaatiota. Joukkoliikenneinformaatio nähdään vastausten perusteella joukkoliikenteen käyttöä lisäävänä työkaluna. Ohjeistajaykkönen tähdentää edellä mainittua:

H: Miten laajana kokonaisuutena sä koet joukkoliikenneinformaation?

O1: Se on must hirveen oleellinen osa. Siis eihän ilman info kukaan löydä sitä hemmetin joukkoliikennettä. Sehän on niinkun niin oleellinen. Et totta kai se on niin kun fokuksena.

Käsitteen laajuudesta huolimatta myös muun muassa kiinteät informaatiotaulut ja jopa henkilökohtainen opastus koetaan osana joukkoliikenneinformaatiota. Ohjeistaja ykkösen vastaus on tästä hyvä esimerkki:

O2: Ja sit et se [joukkoliikenneinformaatio] on henkilökohtasta palveluakin, et se on niinkun niitä niitä ja sit se voi olla ihan tämmösiä informaatiotauluja ja kuulutuksia ja poikkeustilanneinfor...

Joukkoliikenneinformaation kohderyhmänä nähdään suuret joukot, joita varten informaatiota lähtökohtaisesti suunnitellaan. Joukkoliikenneinformaation selkeys ja pyrkimys käytön esteettömyyteen helpottaa erityisryhmien ohella myös suuria joukkoja, mikä on ohjeistajatahon näkemyksen mukaan selkeän joukkoliikenneinformaation tavoite ja kehittymisen edellytys, kuten ohjeistaja kakkosen vastaus antaa ymmärtää:

O2: Se politiikka on aina sitä, että että tota että niin sanotut heikot ryhmät huomioon ottaen niin silloin tehdään parasta laatua kaikille --- Ja se, että saadaan ne tän varjolla niin sanotusti ne massat käyttämään samalla lailla. Niinkun niinkun nyt matalalattiabussit tai niinkun niinniin kylhän ne on houkuteluu nimenomaan lapsiperheitä ja iäkkäitä paljon käyttämään.

Suuria matkustajamääriä palveleva joukkoliikenneinformaatio tarkoittaa ohjeistajan kannalta hyvin heterogeenistä ryhmää ihmisiä. Pyrkimyksenä joukkoliikenneinformaation ohjeistuksessa onkin huomioida erilaisten matkustajaryhmien tarpeet sekä esteettömän joukkoliikenneinformaation käsitteen vakiinnuttaminen käytäntöön. Ohjeistaja kakkonen aprikoi informaation vastaanottajien moninaisuutta:

O2: Se [joukkoliikenneinformaation ohjeistus] on tehty nimenomaan näitä, näitä tota jotka tilaa näitä järjestelmiä ja muuta. Että se on niinkun, että he ymmärtäisivät tän esteettömyyden merkityksen ja ja ottaisivat huomioon uusia järjestelmiä tilatessaan. Että sitten toisaalta niin, jos ajattelee näitä matkustajia, niin matkustajia on tietysti monenlaisia iäkkäistä sitten sitten tota pyörätuoli käyttäviin ja on tarvetta esteettömyysinformaatiolle. Se kertoo siitä, et onko tota reitti esteetön ja onko onko tota kalusto esteetöntä ja niin pois päin ja sitten taas on on pitää olla se tieto oikeessa kohdassa, mutta että riippuen vähän tarjonnasta.

Joukkoliikenneinformaatio on nykyisen teknologian ja matkaketjun toimivuuden kannalta ohjeistajilleen haastava alue, joka kehittyy jatkuvasti uuden teknologian sekä muun ympäristön kehittymisen johdosta. Ohjeistajan näkökulmasta joukkoliikenneinformaatiota ei katsota ainoastaan tietyn välineen tai matkan osalta, vaan koko järjestelmän kokonaisuuden kannalta, kuten seuraava sitaatti osoittaa.

O2: Niin sitten sitten toisaalta on kysymys sitten kalustosta ja ja sitten siitä koko matkaketjun helppokäyttöisyydestä, et siinä sitten tosiaan nää sitten asemat, pysäkit ja sitten kävely-ympäristöt. Tää koko... et se ... et siihen vaikuttaa ennen kun se niinkun noin vaan lähtee. Et se ei oo pelkästään se, et se bussi on sitten jollain tasolla, vaan sen pitää olla koko järjestelmä ja ja tieto siitä tullu. Et siin on niin monta monta askelta, että. Täydellistä järjestelmää ei varmaan kauheen nopeesti saavuteta.

7.2.3 Informaation monet eri ulottuvuudet

Joukkoliikenneinformaatio määritellään niin haastateltujen ohjeistajien kuin suunnittelijoidenkin keskuudessa sellaiseksi informaatioksi, joka opastaa matkustajaa käyttämään joukkoliikenteen tarjoamia palveluja. Yhteisenä joukkoliikenneinformaatioon kuuluvana piirteenä onkin havaittavissa haastateltavien käsitys siitä, että joukkoliikenneinformaatio sisältää konkreettiset opasteet, joilla matkustajaa informoidaan matkan aikana.

Opasteet voivat, ja niiden tuleekin olla haastateltavien käsitysten mukaan monikanavaisia. Näin ne eivät rajoitu esimerkiksi käsittämään vain kiinteitä opasteita tai aikatauluja, vaan käsittävät internetin, erilaiset kuulutukset ja esimerkiksi puhelinpalvelun tai muita henkilökohtaisen neuvonnan muotoja. Joukkoliikenneinformaatio on kaikkea aistein havaittavaa tietomateriaalia, jonka ihminen havaitsee käyttäessään joukkoliikennettä, päähuomion ollessa infrastruktuuria tukevassa opasteinformaatiossa.

Haastateltavien yhteneväiset kuvaukset ja määritelmät joukkoliikenneinformaatiosta tukevat käsitystä informaation epävarmuuden vähentämiseen pyrkivästä luonteesta. Joukkoliikenneinformaatio nähdään etenkin suunnittelijoiden parissa informaatiota käsittelevän teoriatiedon tavoin ikään kuin työkaluna, jonka avulla pyritään tarjoamaan matkustajan kannalta

olennainen tieto matkustusympäristöstä sekä siten vähentämään matkustajan epävarmuutta matkustustilanteessa. (Karvonen 2002; Nauta 1972, 175.) Tämän huomioi esimerkiksi suunnittelija ykkönen:

S1: Onks ne jossain pendoliinoissa on et näytetään just niinku et mitä, nyt tulee asema, mitä palveluja siellä on.

Nauta (1972, 19) nostaa informaatiolle ominaisena piirteenä esiin sen yllättävyyden ja uutuuden (ks. myös: Kamppinen 1988, 141; Niiniluoto 1996, 15; Tuomi & Sarajärvi 2004, 132.) Joukkoliikenneinformaation yllättävyyteen liittyy paitsi matkustajan näkökulmasta uuden aikataulutiedon välittäminen, myös esimerkiksi erilaiset matkaketjun poikkeavuuksista kertovat häiriötiedotteet, joita suunnittelija ykkönen esitteli haastattelun aikana:

S1: Me tehdään nyt häiriöinfoo ja siinä niinku on niinku raitioliikennettä, mä tein siitä just vaikutusarvioinnin. Siinä niinku et mitä on tapahtunut, missä ja kauan se häiriö kestää.

On kuitenkin huomattava, että joukkoliikenneinformaatio ei aina sisällä välttämättä uutta tietoa, vaan saattaa myös todentaa matkustajan olemassa olevaa käsitystä esimerkiksi matkan aikataulusta.

7.2.4 Suunnittelijat kokevat informaation ohjeistajia konkreettisemmin

Joukkoliikenneinformaation määrittelyssä on yhteneväisyyksien lisäksi havaittavissa myös eroja haastateltujen suunnittelijoiden sekä ohjeistajien käsitysten välillä. Suunnittelijat käsittävät joukkoliikenteen lähes täysin pragmaattisena, konkreettisena viestintänä. He määrittelevät ja käsittelevät joukkoliikenneinformaatiota lähes yksinomaan suoraan matkaan liittyvänä informaationa, joka auttaa yksilöä saavuttamaan tämän matkalleen asettaman konkreettisen päämäärän, matkakohteen. Vaikka joukkoliikenneinformaatio nähdään esimerkiksi junan ja taksin muodostamana jatkumona, nähdään joukkoliikenneinformaation konkreettinen esiintyminen vaikkapa etukäteen suoritettavan markkinointiviestinnän sijasta paikan päällä olevana opasteena, josta esimerkkinä seuraava sitaatti.

S2: Nehän arkkitehti suunnitteli siihen taksin tolpan siihen niinku vinoon paikkaan. Tarkotus oli, et se näkee sen taksin. Se oli musta ihan hyvä oivallus. Mut kun eihän ne jätä siihen. Vaan ne tököttää siellä mis kaikki kaveritkin siellä takana. Sit ne ihmettelee, kun kukaan ei löydä, mut kylhän siihen pitäs lätkästä joku jumalaton taksin kyltti siihen. Se on tota siin ollu yks ongelma.

Joukkoliikennettä ohjeistavien käsitys joukkoliikenneinformaatiosta sisältää laajemman, voimakkaammin semanttisen luonteen omaavan merkityksen, konkreettisen määränpäähän opastavan informaation ohella. Ohjeistajat lähestyvät joukkoliikenneinformaation käsitettä huomioiden myös joukkoliikenneinformaation muodostamat mielikuvat ja merkitykset, jotka vaikuttavat jo matkustusvälineen valinneen yksilön lisäksi myös potentiaalisen joukkoliikennematkustajan käsityksiin palvelusta sekä välineestä.

Siinä missä joukkoliikenneinformaation suunnittelijat katsovat joukkoliikenneinformaatiota voimakkaammin väline- ja tapauskohtaisena, kiinnittävät ohjeistajat huomionsa lisäksi laajaan, jopa koko yhteiskuntaa koskevaan joukkoliikenneinformaatioon, kuten alla oleva ohjeistaja ykkösen sitaatti osoittaa. Suunnittelijoiden ja ohjeistajatahon erot joukkoliikenneinformaation merkityksellistämässä voivatkin aiheuttaa ongelmia yhtenäisen ja selkeän joukkoliikenneinformaation toteuttamisessa.

O1: Niinkun kaikki, kaikki, se on koko niinkun se imago, luodaan niinku se fiilis et kannattaako sinne mennä, onko se turvallista, onko se luotettavaa, onks se niinku.. --- Sama fiilishän meillä pitäisi olla ihan tavallisessa joukkoliikenteessä niinkun että se houkuttelis et se ei olisi vaan niinkun sellainen pakkoväline jota sitten ne joilla ei oo autoa ja ajokorttia käyttää.

Kuten aiemmin on tutkimuksen informaatiota käsittelevästä osuudesta käy ilmi, Karvosen (2002) mukaan informaatio sisältää niin semanttista kuin pragmaattistakin tietoa. Joukkoliikenneinformaatiota koskevat käsitteelliset tulkintaerot eivät siis välttämättä sulje toisiaan pois. Sen sijaan ne pikemminkin täydentävät toisiaan, mikäli dialogi toimii muuten yhteistä ymmärrystä ja tavoitteita tukien.

7.2.5 Massoihin kohdistamisen avulla palvellaan kaikkia

Joukkoliikenneinformaation vastaanottajat nähdään ohjeistajien ja suunnittelijoiden vastauksien mukaan melko heterogeenisenä ryhmänä, joka sisältää useita erilaisia erityisryhmiä, joista jokaisella on omat ryhmäkohtaiset tarpeensa. Toisaalta ryhmää yhdistää pyrkimys matkustaa johonkin tiettyyn päämäärään, eikä esimerkiksi aikataulujen informaatioisisällön suunnittelu tuota sen suhteen ongelmia. Toisaalta ryhmän heterogeenisyydestä johtuen informaatiopalveluiden tarjoamista koskevat ratkaisut ovat haastateltavien näkökulmasta ongelmallisia.

Suunnittelijat näkevät joukkoliikenneinformaation ratkaisut pääsääntöisesti suurten ryhmien ja matkustavien massojen palveluna. He myös käsittelevät vastaanottajia ryhmänä, jossa ensisijaisesti palveltava kohderyhmä on valtaväestö. Esteettömyyden ja joukkoliikenneinformaation saavutettavuuden kannalta suunnittelijoiden vastauksessa korostuukin toimintamalli, jossa valtaväestö määrittää joukkoliikenneinformaation kanavat ja esimerkiksi kiinteiden opasteiden sijoittelun matkakeskuksessa. Kuitenkin vastaajat huomioivat ja korostavat joukkoliikenneinformaatiota myös erityisryhmiä palvelevana kokonaisuutena.

S2: Niin kyllä sen ison massan pitää tietää minne ne menee. Ja kylhän se on niinku mikä on kuitenkin niinku se lähtökohta ja sit tulee erityisryhmät ja tietysti pyritään siihen et se palvelee kaikkia.

Suunnittelijat huomioivatkin loppukäyttäjille tarjottavan, esteettömän ja helposti saavutettavan joukkoliikenneinformaation merkityksen koko vastaanottajaryhmää palvelevana kokonaisuutena.

S1: Joukkoliikenne on se et kun siin on niinkun vanhusten ja lasten kulkuväline niin siinä mielessäkin täytyy ottaa huomioon just tavallaan nää. Vanhuksethan on sellasii et niis niinku kulminoituu ikään kun kaikki nää erityisryhmät. Eli siis niil on huono näkö, usein huono kuulo, huono liikkuminen. Siinä mielessä hyvä ryhmä kun ajattelee et kuinka paljon meilläkin Suomessa iihmiset ikäänntyy.

Myös ohjeistajien näkemyksissä hyväksytään yhteiskunnalliset ja taloudelliset realiteetit, jotka ohjaavat joukkoliikenneinformaation vastaanottajien tarkastelua käsittämään suurten matkustajavirtojen palvelun. Suunnittelijoista poiketen

ohjeistajat kokevat kuitenkin joukkoliikenneinformaation välineenä, joka palvelee suuria massoja mahdollisimman hyvin erityisryhmien ehdoilla. Ajattelutavan lähtökohtana on pyrkimys luoda ympäristöjä, joissa massat hyötyvät erityisryhmien ehdoilla jaettavista informaatiopalveluista. Tällöin yhteiskunnan jäsenenä toimivien erityisryhmien joukkoliikenneinformaatioon liittyvä tasa-arvo toteutuu massojen intressejä palvelevalla tavalla.

O2: Et saadaan niinku ne [massat] hyväksymään ne [erikoisryhmiä auttavat informaatiopalvelut] tai vaatimaan sitä ja sillä lailla se pysyy se järjestelmä.

7.2.6 Haasteina informaation muoto ja sisältö

Joukkoliikenneinformaatio kohtaa myös paitsi vastaanottajiin ja heidän palvelemiseensa liittyviä haasteita, myös muun muassa sisältöön ja teknisiin ratkaisuihin liittyviä haasteita. Tässä tutkimuksessa emme kuitenkaan analysoi tai problematisoi esimerkiksi opasteiden tai kuulutusten teknologisiin toteuttamisongelmiin liittyviä kysymyksiä. Sen sijaan uudistuvan teknologian hyödyntämismahdollisuudet esteettömän joukkoliikenneinformaation tuottamisessa nousevat esiin niin ohjeistajien kuin suunnittelijoidenkin kommentteissa.

O2: Kyl sen pitäsen pitäsen kyllä kun tulee uutta, niin sitten, sitten... sitten kehitettäs, et meillähän on tossa Elsassassa esimerkiks semmonen yks. Siinä on tutkittu näitä uusia led-valoja ja sitä ja ja tota mut et yksikuulutusjärjestelmiä, niin niin kyllähän se nimenomaan pitäsen ottaa huomioon tää. Tää uudet mahdollisuudet mitä on.

Sisältöön liittyvät haasteet koetaan eri tavoin ongelmallisena. Toisaalta joukkoliikenneinformaation tulisi tarjota runsaasti epävarmuutta vähentävää, asiakasta palvelevaa tietoa. Kuitenkin joukkoliikenne ympäristön asettamat vaatimukset pakottavat myös selkeän joukkoliikenneinformaation suunnittelijat sekä ohjeistajat pohtimaan loppukäyttäjän todellista informaation tarvetta. Myös yhteiskunnalliset tekijät, kuten monikielisyys, luovat joukkoliikenneinformaation selkeyteen pyrkivän suunnittelijan toiminnalle erilaisia haasteita. Joukkoliikenneinformaation haasteeksi muodostuvat tällöin valinnat, jotka koskevat jaettavan informaation määrän sekä vastaavasti jakokanavien mahdollistamien resurssien suhdetta.

S2: Mut nää piktogrammit nehän on --- Se on se taito siinä, et haluut sä kaikkee kertoo niissä ja se, et toi toi tärkeemmähän pitää löytyy: raiteet, tämmöset. Siinä jouduttiin tekeen esimerkiks kompromissei, et mä en enää muista tolla asemalla mutta varmaan raidenumerot on ainoastaan... näin sen on oltava.

S2: Suomessa on tää ensiks, kun meil on tietyt on kaksikielisiä. Sehän lisää aina sitä ongelmaa niinku kaikessa informaatioissa, koska se vie paljon tilaa niinku Helsingissä ja sitten tulee enemmän ja enemmän tarpeit et se kerrotaan myös englanniks ja rupee pikkuhiljaa idäspäin tuleen kyrilliset. Mut tosin siell sit taas voidaan luopuu Ruotsist, koska se ei siel taas oo... Sehän on se raja, et jos on kaksikielinen kunta, niin on kahdella opastettava ja viitotettava. --- Joku englanti ja ruotsi on niin lähellä, et on usein tullu mieleen, et eiks niit vois niinku niinku joku bassteissön tai busstasuuni, niin kyl luulis et sä ymmärrät kummatkin siitä. Mutta ei se ihan näin oo.

7.2.7 Yhteenveto

Joukkoliikenneinformaatio koetaan joukkoliikennepalvelujen käyttäjän ohjaamisena oikeaan kulkuvälineeseen oikeaan aikaan itse matkakeskuksessa ja koko matkaketjua ohjaavana informaationa. Suunnittelijat tarkastelevat informaatiota konkreettisesti opasteina ja aikataulutietojen välittämisenä. Suunnittelijat nostavat esiin paitsi kanavaan ja rakenteeseen liittyviä seikkoja, myös olennaisen informaation merkityksen

Joukkoliikenneinformaation ohjeistajat näkevät joukkoliikenneinformaation sen sijaa kattavan aikataulutietojen ohella myös joukkoliikenteen markkinoinnin ja siitä tiedottamisen. Joukkoliikenneinformaatio selkeys ja esteettömyys palvelevat ohjeistajien mukaan suuria joukkoja ja on selkeän joukkoliikenneinformaation tavoite ja kehittymisen edellytys.

Sekä suunnittelijoiden että ohjeistajien näkemyksissä nousevat esiin suurten virtojen palvelun yhteiskunnallisten ja taloudellisten realiteettien pakottamana. Kuitenkin ohjeistajat pyrkivät lähtökohtaisesti suunnittelijoita enemmän joukkoliikenneinformaatioon, joka palvelee mahdollisimman hyvin myös marginaaliryhmiä.

7.3 Millaisia kokemuksia ja käsityksiä suunnittelijoilla ja ohjeistajilla on keskinäisestä yhteistyöstään sekä toisistaan?

Tässä luvussa vastaamme kolmanteen tutkimuskysymykseemme: millaisia kokemuksia ohjeistajilla ja suunnittelijoilla on keskinäisestä yhteistyöstään. Tarkastelemme ensin yhteistyötä suunnittelijoiden ja sitten ohjeistajien näkökulmista. Lopussa analysoimme vuorovaikutusta heidän kokemuksiinsa yhdistellen ja liittäen analyysiin viestinnän teoriatietoa. Pyrimme myös tuloksien ja teorian avulla löytämään kehityskohteita vuorovaikutuksesta ja antamaan myös kehitysehdotuksia jatkolle.

7.3.1 Toimintaympäristön kompleksisuus suunnittelijoiden huolena

Suunnittelijoiden ja ohjeistajien välistä yhteistyötä tarkasteltaessa nousee esiin joukkoliikenneinformaation ja esteettömyyden suunnitteluun vaikuttavien sidosryhmien laajuus. Liikenne- ja viestintäministeriön ja yksityisen joukkoliikenneinformaatiota suunnittelevan organisaation välisen vuorovaikutuksen lisäksi yhteistyötä tehdään muun muassa usean hallinnollisen tahon sekä erityisryhmiä edustavien järjestöjen kanssa. Tästä kertovat muun muassa seuraavat sitaatit.

S1: Mä olin esimerkiksi siinä noihin yhteydes kun me suunniteltiin sitä infoa tai sit nää kaksi ihmistä suunnitteli sitä infoa ja sit me pidettiin tämmönen erityisryhmä kokous mä hoitelin sit niinku nää erityisryhmät että kysyttiin niitten mielipide näistä meidän suunnitelmista et mitä mieltä ne on, et ne saa vaikuttaa ja sit ne suunnitteli edelleen niinku tän perusteella. Et tämmöstä niinkun yhteistyötä se on.

S2: Kaupungilla oli toi JP-Terästö se oli siinä rakennuttajana ja me oltiin niiden alla. Ja niiden kanssahan se hyvin pelittää ja se on aika mutkatonta. Siinä olla niiden niiden alla että verrattuna, että on niinku iso konklaavi. Täähän kuitenkin koskee ratahallintokeskusta, matkahuolto ja kaupunkia, mutta että meillä oli yks pelikumppani ja sen kanssa tehtiin, niin ihan hyvä. Se, että suunnitelmat muuttu aika paljon matkan varrella, se vaikeutti.

Usean tahon kanssa käytävä vuorovaikutus leimaa myös itse suunnittelijoiden ja ohjeistajien välistä vuorovaikutusta. Ohjeistuksen ja suunnittelun kommentointi ulkopuolisten taholta koetaan periaatteessa hyvänä, muttei

ongelmattomana. Ongelmakohtia analysoi vastauksessaan suunnittelija ykkönen:

S1: Must tuntuu et sekin on et se [palaute] koetaan silleen et en mäkään tykkää et joku tulee ja sanoo et tää on ihan perseestä tää sun suunnitelma. Must tuntuu et siin on vähän semmosta pelkoo et ihmiset niinku jotenkin kokee et älä tuu mun niinku reviiirille, älä tuu mulle kertoo. Vähän sellasta, ehkä.

Kentälle toivotaankin selkeää toimijaa, joka ohjaa ratkaisujen linjoja kokonaisuutena. Esimerkiksi yhteistyö suuria linjoja ohjeistavan Liikenne- ja viestintäministeriön kanssa koetaan paitsi toivottuna, myös joissain tilanteissa hankalana, mikä on luettavissa seuraavista vastauksista. Ohjeistuksen toteuttaminen ei ole suunnittelijoille vastausten mukaan mitenkään helppoa, vaikka kiinnostustakin olisi.

S1: Hankalaahan se on ja sitten niinkun se että musta tuntuu et monis hankkeis puuttuu semmonen niinkun, et jokainen tuo sen oman palan sinne mut et sit sellanen kokonaisvaltanen niinkun näkemys tai semmonen et joka jotenkin niinkun pistäis ne palat yhteen niin se on semmonen joka must tuntuu et monis hankkeis puuttuu.

S2: No kyllähän siinä törmäilyjä tulee. Sehän on nyttien niinku, että kun on ohje, niin se on ohje ja tottakai me seurataan sitä ja se on se minkä mukaan mennään. Ja on helppoo, jos se sopii se ohje siihen, niin eihän sit oo ongelmaa. --- Kuin sun pitää noudattaa sitä ohjetta, ennenkun järjenkäyttöä. Ja sitten kuka sen sanoo sulle, että nyt sä saat tehdä näin. Niin se on niinku epäselvää, nyt se on se Creadesign, joka on tän ohjeen valvoja tai joku tämän tapainen joka ei oo pääosin tehny vaan sen on tehny toiset, jotka nyt on tuol LT-konsulteissa ja me ollaan käytetty LT:tä apukonsultteina.

Vuorovaikutus ohjeistajien ja suunnittelijoiden välillä nähdään tärkeänä. Kuitenkin erityisryhmien rooli suunnittelijoiden sidosryhmänä nousee jopa ohjeistajien yläpuolelle. Myös vuorovaikutusta sekä suoran palautteen antamista ohjeistuksesta vastaavalla Liikenne- ja viestintäministeriölle pidetään merkittävänä mahdollisuutena siihen liittyvistä puutteista huolimatta. Suunnittelija kakkonen huomauttaa asiasta seuraavassa sitaatissa.

S2: Voidaan tietysti [antaa palautetta], kun me ne nähdään. Ja ollaan me niinku sanottukin joitain puutteita.

7.3.2 Henkilösuhteet vuorovaikutuksen esteinä

Yleisellä tasolla suunnittelijoiden ja ohjeistajien välinen keskustelu on periaatteessa toimivaa. Ainakin mahdollisuus keskustelulle on olemassa, mistä

osoituksena alla olevat sitaatit. Kuitenkin suunnittelijat kertovat kokevansa keskustelukulttuurin olevan lähinnä hallinnollisten syiden sanelema ja synnyttämä.

H: Semmonen niistä ratkasuista, tavallaan niinku niitten puiminen et onko siinä sellasta kulttuuria et niistä keskustellaan?

S1: Kyllä niistä varmasti niinku keskustellaan, koska tietenkin kun sitten kun toteutetaan jotain nii siellä on mukana niinkun myös nää liikenteen eri tahot just HKL:t ja YTV:t sun muut joil on tietenkin painettakin sit tyydyttää eri tarpeita niin he usein kans sit varmaan myös, riippuu taas tyypistä, joo.

Suunnittelijoiden kertomukset ja käsitykset toimintakulttuurista nostavatkin esiin runsaasti vahvoja, sujuvaa yhteistyötä hankaloittavaa toimintaa kuvaavia esimerkkejä. Olennaisia organisaatioiden välistä vuorovaikutusta jarruttavia viestinnällisiä tekijöitä ovat henkilösuhteisiin liittyvät seikat, jotka saattavat saada voimakkaita, epämiellyttäväksi koettuja piirteitä. Viestintäsuhteita leimaa kuvauksen mukaan henkilöityminen ja määrättyjen viestintäsuhteiden suosiminen, mitä ei toisaalta nähdä välttämättä pahana. Vaikka haastateltava seuraavissa sitaateissa kuvaa ilmiötä valitettavan yleiseksi, hän ei koe – tai ainakaan myönnä – kohdanneensa sitä omassa yrityksessään.

S1: Mä niinkun ihmettelin sitä et miks mikään ei toimi ja miksi tää aikataulu näyttää väärin ja miks me ei saada sitä ja miks me ei saada tätä ja sanoin mun esimiehelle niin se oli vaan silleen et no, kato kun vähän aikaa oot näis piireis ni sit ymmärrät ja sit niinku määhän ymmärsin, olin vähän aikaa mukana silloin --- on ihan semmosia et henkilö a ei pidä henkilö beestä ja semmosia niinku et jokin koodin pätkä ei ikinä valmistu joka tekis sen näyttötaulun toimimaan oikein, mikä on todella ikävää mut tällästä nyt on. Tää on tätä leikkikoulua mut niinku aikuisten maailmassa hiekkalaatikolla.

S1: Mulla on semmonen kokemus että ihmiset ottaa yhteyttä niihin ihmisiin jotka ne tuntee ja joista ne tykkää. Ei se ehkä sinänsä vaikuta siihen että et jos se on ohjeistus ni sitte jos pitää kysyä joltain ni ne ei ehkä kysy sit siltä jost ne ei tykkään tai jonka kaa ne ei tuu toimeen et ne kysy sit joltain samasta organisaatiosta. --- On se, valitettavan yleistä.

H: Miten ne näkyy tavallaan teidän työpaikan viestinnässä niinkun

S1: Meidän työpaikallahan ei oo tämmösiä ongelmia ollenkaan

7.3.3 Taloudelliset resurssit rajoittavat vuorovaikutusta

Viestintäkulttuuri on osa koko toimintaympäristöä, mutta siihen liittyvät viestinnälliset ongelmat eivät ole saatujen vastausten perusteella suurin syy mahdollisiin käytännön ratkaisuihin vaikuttaviin ongelmiin. Vuorovaikutusta ohjaavat myös voimakkaasti taloudelliset resurssit, jotka määrittävät muun

muassa vuorovaikutukselle käytettävän ajan määrän. Tämä tulee ilmi seuraavissa haastattelunpätkissä.

S1: Ei se [henkilökemioiden ongelmallisuus] nyt varmaan ihan top kolmosessa oo --- Mä sanoisin et se top ykkös syy on se rahakysymys sitten.

H: Haluaisit saada ääntäs kuuluviin siinä vaiheessa kun sitä tehdään, et jos vaikka nyt ruvetaan päivittämään, et jos vaikka ohjeistajat vois LVM:ssä ottaa yhteyttä? Et niinku tavallaan tehdä enemmän vuorovaikutteista siitä.

S2: Joo, mut se mikä pitäs aina muistaa tommosessa on se, että kun joku rupee tekeen ohjetta, niinni sekään ei oo hyvä tapa, et sitten se rupee haastatteleen hirveesti väkee. Et ihmiset tekee siihen töitä. Et me kaikki kuitenkin tehdään täällä bisnestä. Niinku ketä me täällä tehdään.

Vuorovaikutuksen toimintaa eivät siis ainoastaan vaikeuta mahdolliset henkilösuhteisiin liittyvät epäkohdat, vaan taloudella on voimakas merkitys konkreettiseen vuorovaikutukseen sekä siihen liitettäviin asenteisiin ja käsityksiin. Raha määrittää toiminnan suunnan, suunnittelijoiden pyrkiessä toteuttamaan omaa työtänsä mahdollisimman hyvin. Toisaalta raha myös turvaa yksityisellä sektorina ja konsultteina toimivan suunnittelijakunnan asemaa ja siten myös motivoi yhteistyöhön, kuten suunnittelija ykkönen toteaa.

S1: Se jol on rahaa niin se niinku määrää, mutta nyt jotenkin tuntuu et maailma on menossa enemmän kohti sitä et kaikki ulkoistetaan, kaikki asiantuntijuuskin että enemmän ostetaan palveluja ulkoo. Siinä mielessä et se konsultin asema tai se arvostus meitä kohtaan ei oo ainakaan laskenut.

Talouden sanelemat päätökset kuitenkin turhauttavat, ja tämä saattaa vaikuttaa esimerkiksi suunnittelussa vuorovaikutukseen käytettävän panoksen vähenemisenä, mitä seuraava sitaattikin ilmentää.

S2: Se must on niinku ehkä se suurin ongelma, että niinku kaikki ottaa sen [ohjeistuksen] vakavissaan, mutta nykysten [informaatiojärjestelmien] parantamiseen ei taho oikeen löytyy [rahaa]. Tekihän Creadesgn oli musta loistavat, kun ne kävi läpi nää, nää tota suhteet, et mis on tullu niinku tota mis on tullu suunnitteluvirheet. --- Et joku on suunnitellu sen , se on toteutettu ja joku on vielä etsiny virheet, mut sitten ei oo rahaa korjata niitä. Se on järjetöntä.

7.3.4 Tieto ei liiku ryhmien välillä, vaikka tarvetta olisi

Kuten aiemmista luvuista on käynyt ilmi, ovat suunnittelijoiden käsitykset ja kokemukset suoraan ohjeistajien kanssa käytävästä vuorovaikutuksesta ristiriitaisia. Paradoksaalinen tilanne syntyy, kun yhtäältä odotetaan

vuorovaikutuksen lisääntymistä ja toisaalta siihen ei ole riittäviä resursseja. Myös viestintäympäristön kompleksisuus hämärtää kahden tiedon kulkua organisaatioiden välillä. Suunnittelijat eivät tiedä mitä tutkimuksia Liikenne- ja viestintäministeriöllä on käytössään tai huomioivatko ohjeistajat uutta tutkimusta ohjeistusta laadittaessa.

Esimerkiksi joukkoliikenneinformaatiota varten tehtävän käyttäjätutkimuksen avulla myös suunnittelijat pyrkivät löytämään asiakaslähtöisiä joukkoliikenneinformaatoratkaisuja, kuten suunnittelija kakkonen seuraavassa sitaatissa kertoo.

S2: Me kysytään ihmisiltä täs Toijala-Hämeenlinna, siinä että miten se pitäisi kertoa. Ja onks teist niinku fiksuu, et pitäiskö lähtöaika vilkuttaa? Ja pitäiskö se olla niinku uus aika punasella? Ja tarviittekste junatunnusta? Onks se oikee järjestys? Et me tehdään muutamii vaihtoehtoi siihen.

Kyseisen käyttäjätiedon välittyminen valtakunnalliselle ohjeistajalle jää kuitenkin arvailujen varaan työn tilaajan ollessa ulkopuolinen, mutta yhteisten ongelmien äärellä työskentelevä taho. Suunnittelija kakkonen paljastaakin alla olevassa haastattelunosassa käyttäjätiedon jäävän mahdollisesti välittymättä.

H: Tuleeks tää tieto sitten mitä tutkitte myös sinne ohjeistajien käyttöön?

S2: Ei varmaankaan. Tätähän tehdään ratahallintokeskukselle. Jos ratahallintokeskus sen vie. Nehän tekee sitä omiin tarpeisiinsa. Että se on ihan tota. Mutta onhan nää matkakeskus... onhan nää matkakeskusasemia et kylhän tää tieto tulee niille. Mutta et onks ne sit kiinnostuneita on eri asia. Siitä mä oon enemmän huolissani. Siis kylhän ratahallintokeskus antaa sen LVM:lle käyttöön. Se kertookin tästä, mut siis johtaako se mihinkään, niin enhän mä sitä voi tietää eikä kukaan mukaan. --- Mut et sit, että miten LVM ottaa nää huomioon omissa ohjeissaan. Sehän on ihan niiden asia sitten. Kyl uskoisin, et ne on kiinnostuneita siitä.

Suunnittelijat kokivat omien mielipiteidensä huomioiduksi tulemisen kahdesta eri näkökulmasta. Toisaalta vuorovaikutuksessa näkyy esimerkiksi heikkojen taloudellisten resurssien aikaansaama kyynisyys esteettömyyttä koskevien asioiden esiin nostamista kohtaan. Toisaalta taas esteettömyyttä kehittävä joukkoliikenneinformaatio kiinnostaa monia ja keskustelu muun muassa suunnittelijoiden kesken käsittelee aihetta. Suunnittelijat kertovat tästä muun muassa seuraavasti:

S1: Se mikä mun mielestä on kansa positiivista niin et just kun meil on suunniteltu jotain näit infojuttui tai tälläsii ni si niinku mult tullaan kysyyn sitten että onks nää sust hyvii. Tai niinku et sano nyt tällänen esteetön mielipitees.

S2: Kylhän mielellään siinä [ohjeistuksen laadinnassa] on tota mukana. --- Että se tota ohjeiden tekeminen ei oo mitään helppoa, että mä nostan hattua, et jotkut on saanu tehtyä ohjeen. Ja sit jos se on niinku semmonen, et johon niinku päätyy, et se ei oo isona osana, niin en mä ainakaan heti tunne siihen kauheeta intoo, mut et tota mukavampi olla tota kuitenkin suunnittelemassa.

Vaikka palautteen ja vuorovaikutuksen arvo tunnustetaan yleisellä tasolla, on haastattelujen perusteella kyseenalaista, kuinka valmiita siihen ollaan panostamaan sekä taloudellisessa mielessä että motivaation kannalta. Suunnittelijoiden antamat kommentit aiheuttavat harvoin konkreettisia toimenpiteitä, mikä ei myöskään asenteellisesti motivoi suunnittelijatahoa sijoittamaan omia resurssejaan palautteen laatimiseen, kuten suunnittelija kakkosen vastauksessa tulee selväksi.

S2: No eihän niit oo muutettu niitä ohjeita niisthän ei oo tullut viel ensimmäistäkään muutosta --- sehän on ministeriön asia, joka ohjeen tilannu ja ylläpitää ja vaalia. Että mää en missään tapauksessa siis kylhän ohjeen tekijät, ketä tahansa. On nyt sitten LT tai Crea, kylhän ne muuttais, jos joku vaan tekis tämmösen työn, että muutetaan. Eli siis se, että siitähän se ei oo kii. Ja jotainhan siel on muutettu. --- mä sitten kääntäisin katseen sinne LVM:ään, --- nehän sen ratkasee, että kuinka paljon tätä päivitetään.

7.3.5 Ohjeistajat epävarmoina ohjeistuksen käyttöönotosta

Joukkoliikenneinformaation ohjeistajien kokemukset suunnittelijoiden kanssa käydystä yhteistyöstä ovat niin ikään vaihtelevia. Tärkeimpänä asiana ohjeistusprosessissa ohjeistajat näkevät sen, että ohjeet menisivät perille konkreettiseen suunnittelutoimintaan. Ohjeistajat eivät kuitenkaan ole kovinkaan varmoja ohjeistuksen lopullisesta käyttöönotosta, kuten he seuraava sitaatti antaa ymmärtää.

O1: Meillon vähän sellainen hankala tilanne tässä ohjeistuksessa et meillä ei oo sellaista virallista asemaa oikeestaan, ei me olla mikään standardisointiliitto tai tällainen joka iskee kumileimasimia et tää on nyt hyväksyttävä tapa tehdä asioita, et meillähän ei oo sellaista niinkun valtuutta. Me voidaan vaan ohjata niin kuin silleen, miten mä sanosin, kauniilla puheella ja sitten tietenkin kyllähän me voidaan tehdä tällaisia ohjekirjoja tai julkasuja mut se että miten ne sit jalkautuu onkin sitten toinen juttu

Ohjeistajat kuitenkin kokevat itse ohjeet pääsääntöisesti hyviksi. He näkevät myös suunnittelijoiden periaatteessa hyväksyvän ohjeistuksen oman toimintansa apuvälineeksi. Tämä selviää esimerkiksi seuraavista vastauksista.

H: No miten oot kokenut, et miten nää ohjeistukset on otettu vastaan?

O2: --- Mä oon sitä vähän yrittäny kysyä ja olen ymmärtänyt esimerkiks joku RHK pitää sitä aina taskussaan, että kyllä se on arvostettu.

O1: Sit niinkun just ne esimerkiksi vaikka jotkut kuulovammaiset ja näkövammaiset ja muut niin se on ainakin niinkun takaraivossa niillä suunnittelijoilla et hei et meidän pitää kuitenkin niinkun muistaa nää ihmiset. Kyl se on hyvä et on ohjeita. Kyl se on ihan niinkun tärkeä juttu.

O2: No täytyy kyl, näin mä oon ymmärtäny, että se on ihan hyvin tehty joka tapauksessa.

H: Ei oo hirveesti tullu semmosta negatiivista [palautetta].

O2: Ei, et nimenomaan on tullu positiivista...

Tästä huolimatta ohjeistajat näkevät nykyisessä tilanteessa, rooleissa ja yhteistyössä paljon ongelmia sekä kehityskohteita. Ohjeistuksen asemaa itse rakennusprojekteissa tulisi pystyä lisäämään, sillä tällä hetkellä sen antamat ohjeet voidaan liian helposti jättää toteuttamatta. Tällöin myöskään hyvästä ilmapiiristä tai mahdollisuudesta kunnan vuorovaikutukselle tai yhteistyölle ei voida oikein puhua. Ohjeistuksen vaikeasta asemasta kertovat muun muassa alla olevat vastaukset.

H: Onks sulla kokemusta et miten se [ohjeistus] toimii?

O1: Se ei toimi. Et eihän se käytännöss niinku et sä voit niinkun antaa sen mut sit tulee just tää et ei, ei meillä oo rahaa nyt tämmöseen ja ei meillä oo varaa nyt tehdä tällasta niinku öhh.. jotain..

H: Näätkö sä ohjeistamisen just niinku tavallaan vähän vahtikoiran roolina?

O2: Ohjeistamiset on aina helppoja sinänsä et ohjeet ohjeet. Ja mehän ei oo pyritty... Vaikeenpaahan on lainsäädäntö ja tuota pakottavat asiat. Meillä ollaan aika löysiä. Meillä ollaan aika löysiä Suomessa verrattuna joku amerikkalainen tyyli on tietysti vastakohta meille.

H: Niin sielläkö ne ohjeistukset on semmosia, et ne on täysin otettava käyttöön?

O2: Juu kun siel on sit niinku vammaisen oikeuksia koskeva lainsäädäntö niin tiukka et siellä on sitten että saada... siin on monia huvittaviakin esimerkkejä siellä.

H: No haluaisitko Suomen lainsäädäntöökkin kehittää tähän suuntaan vai?

O2: No siitä saattas olla hyötyä!

Näin ollen ohjeistajien kokemukset yhteistyöstä suunnittelijoiden kanssa ovat vähäisiä ja pääosin negatiivisia. Vuorovaikutusta itse ohjeen tiimoilta ei juuri käydä. Lisäksi ohjeistajat itsekin suuntaavat huomionsa ennen kaikkea siihen, millaisilla keinoilla ohjeistuksen asemaa lopullisissa ratkaisuissa pystyttäisiin parantamaan. Tällöin esiin nousevat seuraavien sitaattien tavoin kovemmat arvot sekä keinot kuten rahan ja lainsäädännön hyödyntäminen – ei niinkään avoimet keskustelut tai vuorovaikutusprosessit.

O1: Mut sitte tämmönen [informaation ohjeistus] missä on niinkun tällasta lisäarvoa niin täs ei ookaan sit enää niinkun sellasta auktoriteettia että tehkää näin. Et huomioi tasa-arvoisesti kaikki ihmistyypit ja muuta. Meille ei oo semmosta auktoriteettia kun sanoo et tähän pitää löytyä rahat, teette tän mukaan. Koska se ei oo semmonen fataali.

O2: Niin sillon – täähän on tehty sitä varten tää ohjeistus, et sillon siihen voidaan vedota, et me ei makseta, ellei tätä ohjeistusta niinkun noudateta, et se on se keino.

O1: Et siellä on niinkun joku kaupungin virkamies linnoittautu johonkin juttuun ja joku toinen johonkin toiseen juttuun ja ne ei halua niinkun tuumaakaan tulla lähemmäksi ja siellä on hirveetä niinkun ihan oikeesti taistelua.

Vuorovaikutusprosessit ovatkin ohjeistajien näkökulmasta pääosin oman aseman nostamista, jonka esimerkiksi ohjeistaja ykkönen tekee vastauksellaan selväksi:

O1: Joo, se on hirvee vääntö [ohjeistuksen eteenpäin vieminen]. Se on oikeesti, se on just niinkun tämmöstä niinkun, miten mä sanosin, neuvottelua ja silmien avaamista ja keskustelua ja niiden asioiden vääntämistä ja sitähan tää niinkun on.

7.3.6 Ennakko-oletukset vaikeuttavat vuorovaikutusta

Yhteistyöhön liittyy olennaisesti myös ohjeistajien ennakko-oletukset ohjeiden käyttäjiä kohtaan. Ennakko-oletuksiakin tarkasteltaessa eri osapuolten erilaiset lähtökohdat sekä toisistaan poikkeavat intressit nousevat esiin. Ohjeistajien näkemykset suunnittelijoista ja heidän toimintaympäristöstään vaikuttavat varmasti eri osapuolten keskinäiseen vuorovaikutukseen sekä yhteistyöhön. Seuraavat sitaatit kertovat ohjeistaja ykkösen ennakko-oletuksista suunnittelijoita kohtaan. Hänen mukaansa suunnittelijat eivät ajattele asioita käyttäjän näkökulmasta:

O1: Totta kai niissä [suunnittelijoiden ja käyttäjien ajattelutavoissa] oli niinkun eroja, et suunnittelijat on tottunut ajatteleen tietyllä tavalla. Ne on sillain tietyl tavalla sokeita, et lähtee niinkun jostain siitä et miten linjat kulkee ja sitten taas joku ummikkokäyttäjä et sehän on ihan en mä muista ihan tarkkaan mut se saattaa niinkun havainnoida ihan eri asioita kun mitä se suunnittelija on ajatellut et se havainnoi

O1: Joo siis täähän on ihan ammattikunta-asia. Täähän on insinöörihommaa, siis mäkin oon insinööri et en sillälaila niinkun mitenkään lyö omaa ammattikuntaani, mut me tehdään tietyllä tavalla asioita ja siellä ei vaan oo mukana näitä muiden alojen ihmisiä riittävästä

7.3.7 Ohjeistajat kaipaavat palautetta työstään

Vuorovaikutuksen suhteen ohjeistajilta löytyisi mielenkiintoa ennen kaikkea ohjeistuksesta saatavaa palautetta kohtaan. He haluaisivat ohjeistaja kakkosen alla olevan vastauksen mukaisesti enemmän tietoa siitä, miten ohjeistusta on itse asiassa hyödynnetty.

O2: Ja sitten myös se minkälaisia kokemuksia [ohjeistuksesta] saadaan, että se seurantakin olis hyvä tietysti. Onko sitä kovinkaan paljon todella käytetty? Sehän tässä mielenkiintosta on. Miten ne on otettu huomioon?

Ohjeistajien haastatteluissa tuli esiin paljon heidän omaa viestintäaktiivisuuttaan. He olisivat valmiita keskustelemaan enemmän ohjeistuksen käytöstä ja siihen liittyvistä asioista. Myös uudenlaisia keskustelukumppaneita kaivattaisiin. Seuraavat sitaattit kertovat ohjeistajien keskusteluaktiivisuudesta.

H: Kaipaisiks sää semmosta vuorovaikutteisuutta tavallaan?

O2: Joo totta kai se pitää ol, pitäs olla näin, joka suunnittelussa se pitäs olla ja tuntuu, et tän informaation käyttöön ei välttämättä oo sillailta herätty...

O1: Sekä suunnittelussa että ohjeistuksessa et käytettäisi poikkitieteellisempiä niinkun tota sekä henkilöitä että keinoja.

H: Voisko ryhmien välisellä yhteistyöllä kehittää tota?

O1: Joo, just sitä dialogia.

Kunnollista vuorovaikutusta eri ryhmien välillä ei kuitenkaan ole syntynyt. Tästä kertoo sekin, ettei ohjeistaja ykkönen osaa seuraavassa vastata haastattelukysymykseen:

H: Toimiiko se [ryhmien välinen keskustelu]?

O1: En mä tiedä toimiiko se, mut se ois tärkeetä et se toimis.

7.3.8 Yleisiä huomioita vuorovaikutussuhteesta

Tutkimuksessa haastatellut suunnittelijat ja ohjeistajat kuvaavat joukkoliikenneinformaatioiden parissa toimivan kentän useasta ryhmästä koostuvana kokonaisuutena, johon kuuluu toimijoita aina Linja-autoliitosta ja hallinnollisista elimistä erityisryhmiä edustaviin liittoihin ja järjestöihin. Tutkimusta ohjaava viestintäkäsitys kuvaa viestintäympäristöön kiinteästi

kuuluvana ympäristön merkityksen, joka ohjaa viestijöiden toimintaa vuorovaikutusprosessissa. Viestintäosapuolia ohjaavat sidosryhmät määrittävät osapuolten asenteita ja arvoja, jotka puolestaan vaikuttavat viestintätapoihin ja vuorovaikutusta koskeviin tulkintoihin.

Myös haastateltavien vuorovaikutusta kuvaavista vastauksista on selkeästi havaittavissa suunnitteluun ja ohjeistukseen vaikuttavien sidosryhmien, sekä ammattikuntien sisäisten toimintakulttuurien vaikutukset kahden organisaation välisessä vuorovaikutusprosessissa. Organisaatioiden sisäisten kulttuurien ja ulkoisten puolten vaikutus ilmenee tiedonvälittymiseen liittyvinä ongelmina. Myös esimerkiksi useiden erityisryhmien edustajien näkemykset vaikuttavat niin suunnittelijoiden kuin ohjeistajienkin käsityksiin muun muassa esteettömyyden edellytyksistä.

S1: No mun mielestä just noi yhteistyöt eri organisaatioiden välillä ja just niinku, ja just se et ollaan ryhmiin yhteydes ja et ne tulee kertoo et miten asiat pitäis olla. Koska se on niinku semmonen niinku mä sanoin niin eihän sitä voi joku typerä insinööri tietää, et miten asiat pitäis olla.

Tuloksista käy ilmi niin suunnittelijoiden kuin ohjeistajienkin henkilökohtainen toive avoimemman ja toimivamman dialogin käymiseen. Kuitenkin dialogi koetaan ongelmallisena tai se on lähes olematonta, osin taloudellisista syistä. Vuorovaikutus jää vähäiseksi myös siitä syystä, että etenkin suunnittelijat kokevat viestinnän muiden sidosryhmien ja kollegojensa kanssa miellyttävämmäksi sekä palkitsevammaksi.

Myös suunnittelijoiden ja ohjeistajien välinen arvostusero näkyy keskusteluissa saumattoman vuorovaikutuksen esteenä. Suunnittelijaosapuoli pitää ohjeistusta käytännön projektien toteuttamisen kannalta periaatteessa hyvänä, mutta samalla kyseenalaistaa mahdollisuuden toimivan ohjeistuksen laatimiseen. Samanaikaisesti ohjeistajat kyseenalaistavat oman roolinsa auktoriteettina, ja kuvaavat työtään pelkkien suositusten antajaksi. Suosituksia ei kuitenkaan voida standardinomaisesti ottaa käyttöön, vaan niiden avulla pikemminkin kontrolloidaan esteettömyysratkaisuja vaativaa rahoitusta. Seuraavissa vastauksissa tätä tilannetta problematisoidaan.

S2: Kuinka paljon sitä sit voi ohjeistaa on tietysti hyvä kysymys. Että periaatteeshan se on hyvää toteutusta. En tiedä, että voiko tämmöstä moni-, monikanavaa ja aisti-informaatiota kuin hyvin ohjeistaa, et sehän on enemmänkin, sit kuin hyvät suunnittelijat sul on?

O1: Meill ei oo ollu niinkun sellaista auktoritaarista asemaa et ainoo tapa on ollu vähän sellasta että kiristää rahalla et ette te saa tukea meiltä jos ette te tee niinkun meidän ohjeen mukaan. Et se on tilanne.

H1: Haluisitko sää et se tilanne olis jotenkin toisenlainen, et se ois parempi jos se olis sellainen enemmän auktoritääriinen?

O1: Mä en taas hirveesti tykkää sellaisesta niinkun kauheen niinkun byrokraattisestakaan, mutta mut tota joku sellainen välimalli siinä varmaan olis et me varmaan tarvittas joku sellainen niinkun joku evaluaattori siihen.

Viestintäsuhteessa onkin tästä lähtökohdasta tarkastellen vahva ristiriita. Suunnittelijat toisaalta toivovat vuorovaikutusta ja joukkoliikenneinformaation toteuttamista kokonaisuutena ohjaavaa tai jopa kontrolloivaa tahoa, toisaalta he taas kyseenalaistavat lähtökohtaisesti mahdollisuuden ohjeistaa toimivaa joukkoliikenneinformaatiota. Ohjeistajat ovat epätietoisia ohjeistuksen hyödyntämistä suhteesta suunnittelijoiden työkaluna, sekä pitävät asemaansa lähinnä toiminnalle suuntaa antavana tahona. Ohjeistajien taholla liian vahvaa byrokraattista kontrolliasemaa ei edes nähdä välttämättä toivottavana.

Avointa, kehämaista dialogia ja vuorovaikutusmallia korostavan viestintäkäsityksemme perusteella tarkasteltuna tilanne on ongelmallinen. On selvää, että tahojen välinen ammatillinen vuorovaikutus toimii jo yksinomaan hallinnollisista syistä. Kuitenkin asenteita ja viestintätapoja ohjaaviin valintoihin vaikuttavina tekijöinä nousevat aineistosta asenne ja rooliin liitettävät merkityserot. Erot saattavatkin nousta avoimen, vuorovaikutteisen dialogin esteeksi.

Mikäli suunnittelija näkee ohjeistajan keinot esteettömän joukkoliikenneinformaation ohjeistuksessa puutteellisiksi ja toisaalta ohjeistajalla ei ole varmuutta työnsä tuloksen merkityksestä lopputuloksen kannalta, saattavat tahojen välisessä vuorovaikutuksessa näkyvät asenne- ja arvostuserot välittyä viestintäosapuolille. Erot voivat välittyä kielellisinä valintoina tai arvoja ja asenteita paljastavana non-verbaalisena viestintänä, jonka tulkinta ohjaa viestintähalukkuutta.

Viestintähalukkuus ja pyrkimys jopa toivottuun dialogiin saattaa siten heikentyä. Lisäksi viestintään käytettäviä resursseja ensisijaisesti ohjaavana tekijänä on kulloiseenkin työtehtävään määritelty aika. Siten myös rakenteelliset vuorovaikutusmahdollisuudet muodostuvat potentiaalisesti esteeksi viestintähalukkuuden ja syvemmän dialogin kehittymiselle.

Työ- ja tehtäväorientoituneen, konkreettisen viestinnän lisäksi suunnittelijat näkevät myös henkilösuhteiden merkityksen vuorovaikutus- ja yhteistyökanavien kriteeriksi. Aineiston perusteella ennestään tuttujen ja toimiviksi havaittujen yhteistyötahojen merkitys kasvaa ja epämiellyttävämmäksi koettuja viestintätapahtumia vältellään. Jotkin tehtävät saattavat jopa jäädä toteutumatta, mikäli toinen viestintäosapuoli ei pidä tehtävän antajasta henkilökohtaisella tasolla. Onkin huomattavaa, että henkilösuhteiden, taloudellisten seikkojen sekä erilaisten projektien tekniseen toteutukseen varatun ajan rooli nousee yhteistä esteettömyyttä ja selkeää joukkoliikenneinformaatiota tavoittelevan päämäärän edelle. Ohjeistaja ykkösen vastaus selventää hankalaa tilannetta:

O1: Et täähän on menossa aina vaan enemmän siihen et tota nää jotain semmosii kokonaisurakoita joissa sitten, se on niin iso könttä et sitten sit taistellaan verisesti sit et miten ne osat rahotetaan siellä alla. Eli se ei niinkun, se idealismi on niinkun kaukana siinä vaiheessa sitten.

Vaikka vuorovaikutuksen eri organisaatioiden, kuten juuri suunnittelijatahojen ja Liikenne- ja viestintäministeriön, välillä todetaan olevan monimutkaista ja jopa ongelmallista, vastausten perusteella voi havaita myös positiivisia asenteita eri tahoja kohtaan. Yhteistyölle nähdään tarvetta, ja projektien parissa työskentelevät yhteistyösuhteet ja yhteistyön tavoitteet nähdään pääsääntöisesti hyvinä, josta suunnittelija ykkösenkin muistuttaa:

S1: Et kyllä ihmiset [yhteistyötahoissa] on kuitenkin loppujen lopuks ihan järkevii.

7.3.9 Poikkeavat käsitteet vuorovaikutuksen esteenä

Viestintä- ja vuorovaikutusprosessin aikana välittyvien viestien tulkintaan ja siten viestijöiden tavoitteiden toteutumiseen vaikuttavat viestintäkäsityksemme

mukaisesti yksilöiden konstruktiot. Yksilöt tulkitsevat viestejä omien konstruktoidensa määrittämien arvojen, asenteiden sekä päämäärien perusteella. Konstruktiivinen kokemuskenttä voi perustua aiempiin kokemuksiin, sekä aktiivisen vuorovaikutuksen aikana syntyvään ymmärrykseen. (ks.esim.: Ifert 2000, 132–133; Krippendorf 1989, 94.)

Tarkasteltaessa joukkoliikenneinformaation suunnittelijoiden ja ohjeistajien välisen viestintä- ja vuorovaikutussuhteen toimivuutta konstruktivisesta lähtökohdasta, kohtaamme haastattelumateriaalin perusteella kaksi selkeästi osapuolten yhteisen tavoitteen saavuttamista problematisoivaa kysymystä. Ensinnäkin suunnittelija- ja ohjeistajatahon käsitykset joukkoliikenneinformaatiosta ja sen tarkoituksesta poikkeavat toisistaan. Toiseksi he ilmaisevat myös poikkeavia näkemyksiä koskien tarkasteltua selkeyden käsitettä. Näitä käsitteellisiä eroja analysoitiin tarkemmin kahden aiemman tulosluvun aikana.

Vuorovaikutussuhteen tavoitteiden, eli toimivan ohjeistuksen ja lopulta selkeän joukkoliikenneinformaation toteutumisen, kannalta poikkeavien käsitysten merkitys voi nousta huomattavaksi. Ohjeistajat puhuvat selkeydestä ja esteettömyydestä tavoitteinaan koko maanlaajuinen, selkeä joukkoliikenneverkosto. He myös näkevät selkeyden jatkuvuutena ja esimerkiksi pyrkimyksenä raidemaiseen ympäristöön myös bussiliikenteessä. He myös sisällyttävät joukkoliikenneinformaatiolle ja sen suunnittelulle tavoitteita, joiden avulla pyritään luomaan koko maan kattava ja kaikkia väestöryhmiä palveleva joukkoliikenneverkosto. Ajattelutapa kattaa kaiken joukkoliikenteen lisäämiseen tähtäävän informaation.

Suunnittelijat puolestaan näkevät joukkoliikenneinformaation yksittäisinä, kulloinkin erikseen ratkaistavina opasteratkaisuina, joiden ensisijainen tavoite on palvella suuria matkustajaryhmiä. Heidän ammatissaan toteuttama käsityksensä joukkoliikenneinformaatiosta ei kata markkinointia, eikä myöskään selkeyttä koko maan kattavana yhtenäisenä verkostona.

Joukkoliikenneinformaation poikkeavat käsitykset vaikuttavat paitsi yhteisen tavoitteen hämärtymiseen, myös suunnittelijoiden tarpeeseen antaa palautetta. Tilannetta voidaan jopa tulkita siten, että yhteistyösapuolet puhuvat kyllä samoista käytännön asioista, mutta heidän välinen dialoginsa kärsii käsitteellisten eroavaisuuksien vuoksi. Suunnittelijat eivät esimerkiksi näe hankkeita taloudellisesti mitoittaessaan tarvetta erilliselle ohjeistajien käytävälle palautekeskustelulle, koska tavoitteena on suunnitella yhden kohteen joukkoliikenneinformaatiojärjestelmät yhteisen kokonaisuuden sijasta. Yhteinen ohjeistajien tarkoittama selkeyteen tähtäävä kehittämisintressi jää tällöin saavuttamatta, mikä osaltaan ohentaa dialogia. Vastaavasti ohjeistajat katsovat asiaa niin laajasta näkökulmasta, että suunnittelijoilta tulevan palautteen siirtäminen heidän tarkoittamukseen ohjeistukseksi on vaikeaa. Seuraavasta vastauksesta käykin ilmi, että tällöin suunnittelijat kokevat palautteen olevan tehotonta.

S1: Täähän on tää mitä nää toteuttajatahot kritisoi just kauheesti, et niitten, silloin kun meillä oli teknistä käyttäjäystävällisyys hanketta niin sehän lähti kommenttikierrokselle hirveen moneen paikkaan et siel oli lääninhallituksii ja sit oli just näit järjestöjä ja erityisryhmäjäjestöjä ja sit oli toteuttahatahoja ihan niinku liikennöitsijöitä kaikkii, ni se oli just se, et onhan se ihan kiva et te suunnittelette asioita silleen niinku kaikki huomioon ottaen mut kai te nyt ymmärrätte et ei meillä oo ikinä varaa toteuttaa tällaisia niinku.

7.3.10 Viestintäympäristön monimutkaisuutta tulisi helpottaa

Analyysimme mukaan suurin syy ohjeistajien ja suunnittelijoiden välisiin vuorovaikutusongelmiin on rakennushankkeisiin – eli ohjeistuksen konkreettiseen eteenpäin viemiseen – liittyvän viestintäympäristön kompleksisuus. Kuten viestinnän mallissamme kuvasimme, viestintäosapuolten erilaisten sidosryhmien vaikutus viestintäprosesseihin on olennainen. Tutkimuksessamme ohjeistajien ja suunnittelijoiden sidosryhmät osoittautuivatkin erityisen monipuolisiksi ja merkittäviksi. Sekä ohjeistajien että suunnittelijoiden kuvaukset kuvastavatkin viestintäympäristön ja viestintäsuhteiden monimutkaista maailmaa.

O2: Kun täs on niin paljon, niin paljon tietysti näitä tekijöitä. On erilaisia, erilaisia... valtavan paljon bussiyrityksiä Suomessa on valtavan paljon. Sittenhän on Matkahuolto, joka vastaa vastaa noista asemista, linja-autoasemista ja muuta, että, on erilaisia

O1: VR tekee omalla tavallaan heillä on oma tiedotustapansa ja omat ohjeensa omat miten heidän logot näkyy ja muut ja sama joku matkahuolto tekee aivan omalla tavallaan.

S1: Sen huomaa jo pelkää niinkun näkövammasten niinkun keskuudes että niitä näkövammoja on niin erilaisia et se että päästään niinkun kaikkia tyydyttävään ratkaisuun niin sehän on aina hankalaa. Sitte kuulovammaset halua näköaisti-infoo ja näkövammaset halua kuuloaisti-infoo. Se ei vielä sinänsä oo ongelma koska kaikkea pitäis olla, mut sit tulee tietysti kuurosokeet jotka ei niinkun oikeestaan, ne tarvii sit sitä tuntoaistii ja sit on niitä jotka niinkun näkee jotain, jotka tarvii erittäin selkeit kontrasteja mut sit on niitä joille mitkään kontrastit ei auta koska ne on täysin sokeita. Eli sit se on niinkun ongelma et ku yrittää tyydyttää ikään kun kaikkien tarpeet ni sit on vielä arkkitehdit jotka niinku haluaa myös sit kommentoida tai päästä käyttämään sananvaltaa siinä sit et minkä näköstä tulee asioista ni se sinänsä aika vaikee palapeli.

Sekä ohjeistajien että suunnittelijoiden sidosryhmiin kuuluu valtavan paljon erilaisia intressiryhmiä, jolloin yhteistyötilanteesta syntyy äärimmäisen kompleksinen. Eri ryhmät kommunikoivat päällimmäisenä tavoitteenaan vain omien etujensa ajaminen, eikä selkeitä pelisääntöjä viestinnän suhteen ole olemassa. Kuviossamme kuvatulle harmaalle alueelle kuuluvat muun muassa eri erityisryhmien kuten kuurojen, liikuntavammaisten tai sokeiden edustajat, konsultit, arkkitehdit, Matkahuolto, VR, ratahallintokeskus, muita operaattoreita sekä rakennuttaja. Eri toimijoista muistuttavat useaan otteeseen sekä ohjeistajat että suunnittelijat.

O1: Et mut kun tää on vaan tämmöstä siellä on edelleenkin jotkut bussiyrittäjätkin, siellä on osa niistä tosi semmosta vanhoillista tyyppiä että joiden mielestä et miksi meidän pitää informaatiota antaa tai jotain että me vaan ajetaan tätä bussia.

H: No miten sää koet et näissä, missä oot itte ollut tavallaan näitten erityisryhmien kanssa hoitamassa niin miten se käytännön suunnittelu on sitten pystynyt ottaan ne huomioon?

S1: No, öö, jos kokoukses on kaheksan erityisryhmän edustajaa niin siellä on yleensä kahdeksan eri mielipidettä myös aseteille tehdään et eihän kaikkia tietenkään siis kaikkia asioita pysty aina huomioida.

S2: Jos ratahallintokeskus maksaa raidenäytöt niinnii bussiliikenne on sitä mieltä, et julkisen puolen pitää maksaa myös niiden näytöt. Ja jos näin on, niin silloinhan julkinen taho tietysti päättää minkälaiset tulee.

Haastateltujen vastauksista nousi esiin se, että kaikki tuntuivat haluavan toimintaan selkeämpiä pelisääntöjä sekä viestintäsuhteita. Jonkun tahon pitäisi pystyä hallitsemaan kokonaisuutta tehokkaammin ja tarvittaessa myös johtamaan toimintaa.

S2: Sitten nää taiteilijat riitelee keskenään, niin se on niinku ikävä tilanne että. Selkeet pelisäännöt pitäis olla

Toisaalta vastausten mukaan ohjeistajien ja suunnittelijoiden asenteet yhteistyötä kohtaan ovat pääosin melko skeptisiä. Heidän uskonsa vuorovaikutussuhteiden rationalisointiin tuntuu vähäiseltä, jolloin heidän käsityksensä mukaan on vain yritettävä pärjätä vallitsevan tilanteen kanssa. Poikkeavat intressit ja kompleksisuus ovat vieneet haastelluilta uskoa avoimen vuorovaikutuksen mahdollisuuteen, kuten alla oleva vastaus kertoo.

O1: Joo, et semmosia niinkun taisteluasetelmia, joka on ihan niinkun järjetöntä. Et kun pitäisi saada hyvää tehtyä, niin järjetöntä taistella. Et mä en tiedä miten sitä niinkun aukasee, en mä tiedä.

Teoriaosuuden viestintäkuviota laatiessamme uskoimme ohjeistajien ja suunnittelijoiden omien työorganisaatioiden olevan heidän tärkein vaikutuspiirinsä yksilöinä. Näin tietyllä tasolla onkin, sillä vastauksissa nousee esiin myös oman työorganisaation merkitys haastateltujen näkemyksiin.

Kuitenkin ennen kaikkea moninaisten sidosryhmien vaikutus ohjeistajien ja suunnittelijoiden viestintäprosesseihin on äärimmäisen olennainen. Sidosryhmät poikkeavine intresseineen muodostavat haastattelujen perusteella ohjeistajien ja suunnittelijoiden haastavimman viestintäympäristön. Ongelmaksi nousee varsinkin se, että jotkut sidosryhmistä kommunikoivat joko ainoastaan ohjeistajien tai ainoastaan suunnittelijoiden kanssa. Näin ollen viestit eivät suoraan – eivätkä välttämättä välillisestikään – tavoita kaikkia yhteistyöhön liittyviä osapuolia. Esimerkiksi arkkitehti tuskin saa työstään palautetta juuri erityisryhmiltä, vaikka nimenomaan tällaiselle viestinnälle olisi vastausten mukaan tarvetta.

O1: Et täähän on just se ristiriita et hieno juttu et meillä on teolliset muotoilijat suunnittelemassa kivan näköstä pintaa ja lasia ja tämmöstä. Mut onko se sitten oikeesti käyttäjän kannalta sitten se paras.

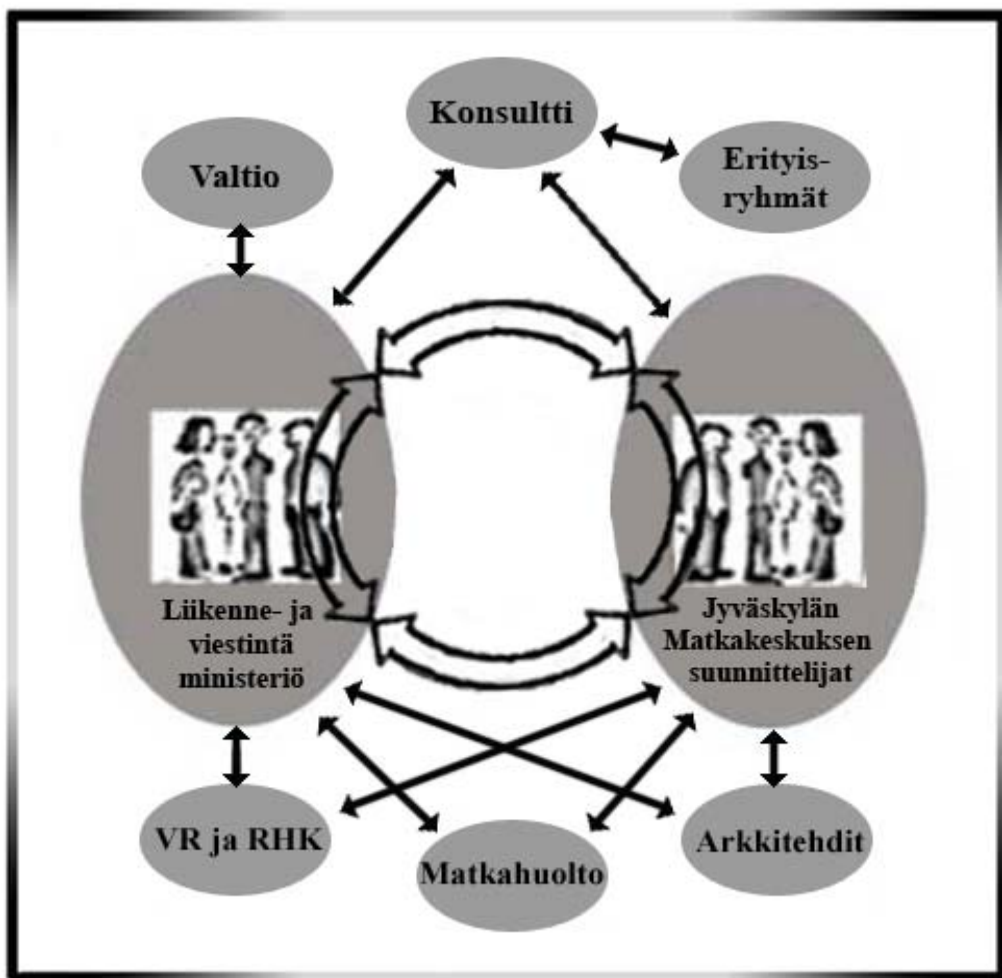
S1: No koska, se ei oo niinkun hyvän näköstä arkkitehtien mielestä niin sit tai se ei sovi siihen kokonaisuuteen jonka he on suunnitellu jonka mä tietenkkin ymmärrän et joku suunnittelee hienon kokonaisuuden ja sit sinne mennään ja vedetään joku pömpeli keskelle jonnekin. Ni se rikkoo kaiken.

H: Et tavallaan niinkun esteettömyys ja estetiikka kilpailee?

S1: Nimenomaan, joo,

Näin ollen päivitämme seuraavaksi kuviomme haastatteluissa esiin tulleiden vuorovaikutussuhteiden kompleksisuuden mukaiseksi. Tähän kuvioon (kuvio 3)

olemme lisänneet tärkeimmät sidosryhmät erillisinä toimijoinaan sekä heidän ensisijaiset viestintäsuhteensa. On myös muistettava, että viestintää mahdollisesti uhkaavat tekijät koskettavat kaikkia näitä erillisiä viestintäsuhteita ja ovatkin joissain niistä haastatteluvastausten mukaan myös arkipäivää. Kuviota katsomalla selviää nopeasti, että viestintäsuhteita voitaisiin johdonmukaistaa ja selkiyttää. Näin monimutkaisessa sidosryhmien ja viestintäsuhteiden kentässä on luonnollista, että toimijat kokevat vuorovaikutuksen liian monimutkaiseksi.



KUVIO 3. Kompleksinen viestintäympäristö

7.3.11 Palautemahdollisuuksia tulisi lisätä

Yhtenä ongelmana ohjeistajien ja suunnittelijoiden välisessä yhteistyössä on palautteen vähäisyys. Ohjeistajat eivät saa ohjeistuksestaan riittävästi palautetta, jonka avulla sitä voitaisiin edelleen kehittää. Kuten Valo (1995, 99) toteaa, vasta palautteen avulla viestintäosapuolet pystyvät mukauttamaan viestejään toisen kannalta helpommin ymmärrettäväksi. Varsinkin keskeisiä käsitteitä merkityksellistettäessä ja toimintatapoja neuvoteltaessa ohjeistajien sekä suunnittelijoiden välillä käyty palautekeskustelu olisi tärkeää.

H: Vai tuleeks sieltä [suunnittelijoilta] palautetta, suoraa palautetta jollakin tavalla? Esimerkiks kommentteja, että haluis tämmöstä ja tämmöstä?

O2: No ei ei nyt, ei nyt oo tullut.

H: Onks siin semmosta kulttuuria tavallaan et se suunnittelija ja arkkitehti saattaa alkaa keskusteleen sen ohjeistajan kanssa?

S1: Tulee se ohjeistus, katotaan ja heitetään sivuun...

Toisaalta viestintäosapuolten ongelmana on tässä tapauksessa myös se, että palautetta ei oikein olla valmiita ottamaan vastaan. Haastatteluissa esiin tullut tietynlainen linnoittautuminen omiin asemiin tuottaa sellaisen vuorovaikutusilmapiirin, jossa ihmiset yrittävät pitää kiinni omista ratkaisuisistaan ja mielipiteistään loppuun asti. Tästä kertoo muun muassa seuraava vastaus:

O1: Ihminen on kauheen raadollinen et se haluis myöntää, et on tehnyt virheen, oiskin pitänyt tehdä ihan toisenlaista, joka ois ollut sitten käyttäjäystävällisempää ja blaablaa.

Jonkun verran palautetta ohjeistuksesta haastattelujen perusteella toki annetaan ja saadaan. Ohjeistuksesta annetaan sen julkistamisen yhteydessä lausunto, mutta tällöinkään ei ole kysymys suoranaisesti avainryhmien eli suunnittelijoiden ja ohjeistajien välisestä konkreettisesta ja yksityiskohtaisesta palautteesta, vaan ainoastaan muodollisemmasta ohjeistuksen hyväksymisestä.

Ohjeistaja kakkonen muotoilee asian seuraavasti:

O2: Ja se otettiin, silloin se sai hyvät, hyvät niinkun, kun se meni lausunnonle silloin, niin se sai hyvän vastaanoton. Mut sitten, en mä osaa sanoo, et miten hyvin noin yleisesti ottaen sitten sitten kaikkialla Suomessa se on otettu.

Lisäksi ohjeistuksista keskustellaan tietyissä yhteistyöryhmissä. Ohjeistajat ovat kuitenkin huolissaan ihmisten sitoutumisesta näihin ryhmiin ja niissä annettavaan palautteeseen.

O1: Meillähän on kyl tapana et näis on yleensä aina semmosii aika isoja remppoja sitten niinkun tämmösiä ryhmiä aina kootaan yks sieltä, yksi täältä, yks tuolta ja sitten yhdessä niinkun käydään läpi --- Mut se miten ihmiset niihin sit tulee koska niit on sikapaljon niitä ryhmiä, niin ei niihin koskaan kukaan oikein ehdi paneutua, et se on vähän semmosta lonkalta heittälyy jos nyt jotain sit keksis...

Suunnittelijat puolestaan lähtevät antamaan palautetta silloin, kun ohjeistus ei sovi heidän työhönsä. He kokevat tällaisen toimintamallin suhteellisen tarkoituksenmukaiseksi sekä onnistuneeksi, kuten seuraavasta käy ilmi.

S2: et eihän ohjeiden tekijöiden kanssa me keskustellaan silloin kun me halutaan modifikaatioita niihin. Kun se ei niinku toimi. Tai jotain muutoksia. Sitten jos meille voi tulla jotain, kun me jotain pyydettiin, et me esimerkiks Kampis pyydettiin, et me halutaan digitaalikello oikeeseen kulmaan, niin minkälainen sen pitää olla. Niin sielt tuli sit sille kuva. Ja sitten me tota sen mukaan tehdään siinä se... eihän mekään jälkeensä niille lähetetä sitten kommentteja, et mitä ois parannettavaa.

Tällöin kuitenkin ongelma on siinä, että ohjeistajat eivät saa sellaista palautetta, jonka avulla he voisivat muokata viestintäänsä tehokkaammaksi ja tarkoituksenmukaisemmaksi. Jos kysymys on ainoastaan joidenkin tietosisältöjen korjaamisesta, ei ylletä sille tasolla, jolla viestintäosapuolet lisäisivät mahdollisuuksiaan tulkita viestejä samalla tavalla. Myös Valon (1995, 99) huomioima mahdollisuus viestintäkompetenssin optimoimisesta aktiivisen palautteen avulla jää molemmilta osapuolilta käyttämättä.

Molemmilla osapuolilla on kuitenkin selkeä halu saada yhteistyöhön enemmän palautetta ja vuorovaikutusta. Palautteen antaminen ja toisaalta negatiivisen palautteen ottaminen vain koetaan kovin vaikeina asioina. Suunnittelijoilla olisi kiinnostusta siihen, että palautetta tulisi joltain ulkopuolisen taholta.

S1: Nimenomaan, et he vois niinku joku ulkopuolinen kertoo et ei tää nyt toimi

S2: Mut et se vois olla järkee, et siihen tulis joku joka kattos vähän niinku ulkoopäin. Ei se joka on niinku alun perin tehny sen tai joka on kauheesti käyttäny. Ne vois olla mukana siin jollain tavalla asiantuntijoina ilmoittamassa niinku ongelmat ja näin. Ja myöskin arvioimassa niitä ratkasujen hyvyttä.

Tällaisen palautekanavan näkeminen kertoo suunnittelijoiden asenteista ohjeistajia kohtaan. Ohjeistajathan haluaisivat palautetta ennen kaikkea ohjeen konkreettisilta käyttäjiltä kuten suunnittelijoilta. Näin ollen palautteen puuttuminen johtuu varmasti osaltaan joistakin ennakkoasenteista ja edellisessä luvussa mainitusta vuorovaikutusilmapiiristä sekä kompleksisesta viestintäympäristöstä. Suunnittelijoiden ja ohjeistajien väliset suhteet eivät ole parhaassa mahdollisessa kunnossa, koska luonnollisia palautekanavia ei tunnu löytyvän.

O2: Et miten se sit sinne kentälle kuitenkin se sana menee sitten niistä neuvottelupöydistä. Niin se ei oo välttämättä sitten toteutunu. Se ois kyl mielenkiintosta tietää, että mitenkä...

7.3.12 Yhteenvedona Jyväskylän Matkakeskus

Jyväskylän Matkakeskusta on tutkimuksessamme käytetty yhtenä esimerkkitilanteena ohjeistajien ja suunnittelijoiden toiminnasta, vuorovaikutuksesta sekä käsityksiä tutkimuksemme keskeisistä käsitteistä. Tässä luvussa tarkastelemme haastateltavien käsityksiä kyseisen projektin sujumisesta ja saavutuksista. Samalla tämä luku toimii kolmannen tuloslukumme yhteenvedona, sillä Jyväskylän Matkakeskuksen kohdalla kaikki tärkeimmät vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön liittyvät tulokset nousevat esiin.

Jyväskylän Matkakeskusta suunniteltaessa pyrittiin kohti mahdollisimman selkeää ja toimivaa joukkoliikenneinformaatiota. Kuten aiemmissa luvuissa analysoimme, varsinkin suunnittelijoiden näkemykset selkeästä informaatiosta olivat hyvin lähellä viestinnän teoreettista tietoa. Kuitenkaan Matkakeskuksen lopputulos ei suunnittelijoita tyydytä.

H: No miten se niinkun sun työ siinä Jyväskylän matkakeskuksen kohdalla meni?

O1: No se oli must vähän niinkun just sellasta et me yritettiin suunnitella niinkun hyvää mutta sitten kun rakennuttaja päätti mitä siihen oli varaa laittaa sitten siihen informaatioon niin se sitten saneli kyllä sen että kuka siihen valittiin tekemään ja sitä laitekantaa. Et sehän on hirveen raadollinen se maailma.

S1: Se ei oo kauheen ylistetty, siel on tehty hirveesti mogua.---. Siel on joku ihan hirvee semmonen ramppi --- ja sit opastus oli jotenkin huonosti hoidettu, mut se oli tilaajan syy et se halus väärin ne. No siel ei oo siis pelkästään info pepullaan. Nää rampit on niinkun järkyttävän jyrkkiä ja sit joku kioski on valaistu ku joku koelaboratorio, mut kaikki muu on

niin, et se loistaa siellä ja lasiseinissä ei oo mitään niinku jotain. Siellä pitäs olla semmoset tarrat et kukaan ei kävele päin jos on niinku lasia.

Jyväskylän tapauksessa juuri aiemmin analysoitu vuorovaikutus-, ja koko toimintaympäristön kompleksisuus aiheuttivat vaikeuksia informaation suunnittelijoille. Eri intressiryhmät vetivät sen verran eri suuntiin, että kokonaisvaltainen keskustelu informaatioasioista oli vaikeaa.

S2: Se [rakennuttaja] oli pääosin meidän niinku keskustelukumppani, mut kylhän silti kaupunki virkamiehet ne suunnitelmat hyväksyy --- hankkees on hirveesti niinku niin ryhmiä ja yhteistyöpuolii. Täähän liippaa sähkösuunnittelijoita, tää liippaa rakennesuunnittelijoita, arkkitehdit, sit tääl on kaikki toimijat, operaattorit. Sit on pelastusviranomasil on omii toiveit.

H: No miten sä siellä Jyväskylässä silloin koit niinkun onnistunees silloin siinä?

O1: Tota no sehän oli sehän oli niinkun musta se oli just sen matkakeskus koko hankkeen niinkun saavutus et niinkun just se info ollu siinä niinkun tärkees roolissa ---. Et tota must se on hienoo et siellä ylipäättään on tarjota informaatiota. Koska sehän mikä niinkun on ollu niinkun Matkahuollolla et niille on riittänyt täysin se et heil on tämmönen niinkun ilmoitustaulu mihin vedetään aanelosen printti jossa on siis fonttikoko 12 pistettä. Se vedetään sinne seinään ja sit sä joudut meneen sinne viereen kattoon et sieltä se lähtee se bussi kohta.

Osa kompleksisuutta oli myös Matkakeskuksen rakennussuunnitelmien muuttuminen, joka vaikeutti suunnittelijoiden työtä merkittävästi. Suunnittelija kakkonen tuskailee asiaa seuraavassa:

S2: Niin esimerkiksi se kun me [suunnittelijat] kuviteltiin pitkään, et se on katettu se väli siinä se linja-autoliikenteen väli. Ja meil oli suunniteltu kaikki informaatio-opastus sen varaan ja sitten et ne pääsee käveleen sielt sen yli ja koko sen homman läpi niin ja sit ne yks päivä vaan sano, ettei oo rahaa siihen...

Lisäksi juuri Matkakeskusta joukkoliikenteen kontekstina koskevia Liikenne- ja viestintäministeriön ohjeistuksia ei ollut vielä saatu yhtä lukuun ottamatta valmiiksi, kuten suunnittelija kakkonen muistuttaa:

H: Niin mitä ohjeistuksia teil konkreettisesti oli tossa Jyväskylän matkakeskuksen noita LVM:n?

S2: Matkakeskuksen se visuaalinen ilme. Se oli meil hankinta-asiakirjojen tota liitteenä.

H: Eli ei ollut se "Kohti esteetöntä Matkakeskusta?"

S2: Eihän se ollu valmis sillon.

Näin ollen ohjeistajien ja suunnittelijoiden yhteistyölle ei ollut vielä juurikaan tarvetta. Ohjeistus otettiin kuitenkin suunnittelijoiden taholta kohtuullisen hyvin vastaan. Suurimmaksi osaksi sen käyttöä vaikeutti muiden ryhmien

suunnittelijoiden toiminta. Ohjeistaja ykkönen näkee rakennuttajan olleen suurin ohjeistuksen este:

H: No miten sää niinkun sanoit et olit myös suunnittelijana tässä Jyväskylän matkakeskuksen niin miten sää koit et siellä se ohjeistus otettiin käyttöön?

O1: No sehän oli vähän niinkun mun, munhan se piti sinne niinkun viedä. Et sehän on vähän niinkun suunnittelijan vastuulla käyttää niitä ohjeita. Ja se on itse asiassa, suunnittelijalla on muuten sikasuuri vastuu ja sitä nää rakennuttajat itse asiassa tuppaa vähän torppaamaan...

O1: Niin nää rakennuttajat sanoo et ei tehä niitä vessoja et me halutaan säästää rahaa et me tehdään ne vessat vaan sinne toiseen päähän ja sillä siisti. Mut siinä täytyy sit se suunnittelija tulla et sori, meidän laki sanoo et pitää olla vessat näin tiheesti. Eli siinä mielessä meillä pitää olla näit normeja, koska ne rakennuttajat muuten tekis ihan mitä ne haluaa.

Toisaalta suunnittelijat joutuivat modifioimaan ohjeistusta, eli antamaan edellisessä luvussa analysoitua korjaavaa palautetta. Lisäksi ohjeistuksen tarkkuus sai suunnittelijoilta negatiivista palautetta, sillä he olisivat halunneet toimia vapaammin oman harkintansa varassa.

S2: No, onhan se [ohjeistuksen rooli suunnittelijan työssä] iso koska siinä tulee laitteiden ikään kuin mitat, ja kuvat ja suhteet ja tietosisältö. Niin isohan se on se, että vanhentunuthan se on että se on niin kun puhutaan tietyistä näytöistä, jotka ois niinku neliön muotosii, niin eihän niitä tehdä vaan kaikki käyttää kolmenkyttuuman TFTLC-näitä siinä ja. Tämmösi ongelmia, kun on hirveen tarkka, et niil on niinku joku mittasuhte viidentoista suhde yhdeksään. No se toimii hyvin, kun sul on kuus rivii. Mut entä kun sä teet kymmenrivisen näytön?

Näin ollen lopulliseen Jyväskylän Matkakeskuksen joukkoliikenneinformaatioon jäi suunnittelijoiden mukaan paljon parannettavaa ja opittavaa. Haastateltavat nostavat esiin esimerkiksi seuraavia asioita:

O1: Ne ois voinu olla isoja, näyttävämpiä ne näytöt ja niit ois voinu olla enemmän, siellä ois voinu olla just niinkun infopistettä, kioskia. Se jäi vähän vaiheeseen silloin ainakin. Nyt siellä on vissiin Tiehallinnon infokioski joka ei niinkun kauheesti joukkoliikennettä palvele ja muuta...

S2: Digitaalikellon paikka esimerkiks siellä alhaalla on täysin järjetön, että ei kukaan ihminen ekaks sinne katso...

Ensimmäisen Matkakeskuksen kohdalla tietynlainen keskeneräisyys oli suunnittelijoiden mukaan ymmärrettävää. Myös ohjeistajapuoli hyödyntää kokemuksia ikään kuin pilottimaisesta ensimmäisestä Matkakeskuksesta. Koko ohjeistamisprosessia tosin vaikeuttaa se, että ohjeiden päivittäminen tuntuu olevan jatkuvasti myöhässä.

S2: Ja se [ohjeistajat] ei niinku must ohjees ymmärtänyt sitä, että tekniikka muuttuu ja ohjeen pitää sopeutuu siihen. Mitä se nyt ei ihan hyvin tee.

O2: Et se oli täysin tämmönen täydellinen mitoitusohje ja siitä sitten vielä niinkun sitten erikseen muokattiin semmonen kun esteetön matkakeskusohjeistus. Ja sitten viime aikoina on tehty vielä semmonen kun matkakeskus-, miten mä sanoisin sen, ilmeeseen sopiva uusi ohjeistus. Tai siitä on ollu monenlaista painosta.

H: Erikseen sitä päivitetty.

O2: Ikään kun erillinen päivitys.

8 POHDINTAA AINEISTON ANALYYSIN PERUSTEELLA

8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksemme on luonteeltaan kvalitatiivinen. Pyrimme siis esittämään tutkimuksessamme palan tutkittavaa maailmaa, joka on hankittu haastatteluilla kerättyjen näytteiden avulla. Analyysejämme tarkasteltaessa on syytä muistaa, että kvalitatiivinen tutkimus ei koskaan pysty täydellisesti esittämään tutkittavaa ilmiötä. Kuitenkin esimerkiksi yksi teemahaastattelu tarjoaa luonnollisen kielen ja puhetilanteiden kautta suunnattoman informaatiomäärän määrälliseen aineistoon verrattuna. (Alasuutari 2003, 86–88.) Tämän informaatiomäärän tarkoituksenmukainen analysoiminen onkin sitten tutkijoiden asiantuntemuksesta ja osaamisesta kiinni.

Laadullisen aineiston ominaispiirteet – ilmaisullinen rikkaus, monitasoisuus ja kompleksisuus – ovat läsnä myös tässä tutkimuksessa (Alasuutari 2003, 84). Ne saattavat aiheuttaa ongelmia tutkimuksen luotettavuudelle, jos aineiston eri tasoja sekä kielellisiä vaihteluita ei pystytä täysin avaamaan. Pyrimme välttämään ongelman analysoimalla aineistoa haastattelutilanteina, joihin kuuluu olennaisesti vuorovaikutus haastattelijan kanssa. Tällöin esimerkiksi haastattelijan ilmaisun analysoinnin kautta pystytään arvioimaan myös haastateltavien vastauksia mahdollisimman syvällisesti. Kirjallisessa raportoinnissamme olemme käyttäneet haastattelijan puhetta silloin, kun sillä on luetun aineiston ymmärtämiselle merkitystä. Omissa analyyseissamme olemme kuitenkin huomioineet haastattelutilanteen vuorovaikutteisuuden jatkuvasti.

Tutkimuskysymyksistämme pystyimme vastaamaan hyvin ensimmäiseen, toiseen ja kolmanteen. Haastateltujen käsitykset ja kokemukset selkeydestä sekä joukkoliikenneinformaatiosta tulevat tuloksissamme kattavasti esiin. Myös suunnittelijoiden ja ohjeistajien vuorovaikutusta ja yhteistyötä tarkastellaan useista eri näkökulmista. Vuorovaikutuksen ja yhteistyön suhteen olemme myös analysoineet tärkeimpiä kehityskohteita tulevaisuudelle.

Sen sijaan neljänteen tutkimuskysymykseemme, jossa tarkastellaan haastateltavien käsityksiä ja kokemuksia Elsa-projektista, emme löytäneet kattavasti vastauksia. Joko projekti on tavoitteiltaan ja toteutukseltaan haastateltaville epäselvä, tai sitten emme pystyneet haastattelutilanteissa tuomaan viimeistä tutkimuskysymystä riittävästi esiin. Haastateltavat kertovat näkemyksiään Elsa-projektin tavoitteista lähinnä toisessa tulosluvussamme, jolloin tavoitteet yhdistyvät tarkasteluun siitä, millaisille vastaanottajille joukkoliikenneinformaatiota tulee suunnata. Toki kokemukset projektista ovat läsnä myös muualla tuloksissamme, mutta kovin kattavaan analyysiin haastateltavien suhteesta Elsa-projektiin emme tutkimusaineiston perusteella kyenneet,

Kuten aineiston keruu -luvussa arvioimme, muutamissa kohdissa haastattelujen kielellinen rikkaus on aiheuttanut meille tutkijoina päänvaivaa. Tarkentavien haastattelukysymysten puuttuminen on välillä aiheuttanut aineistomme sellaisia vastauksia, joissa emme ole varmoja kaikkien sanojen merkityksistä. Onneksi aineistomme on niin laaja, että muutamien tällaisten kohtien olemassaolo vaikuttaa analyysimme minimaalisen vähän.

Tutkimuksemme reliabiliteetti eli analyysin toistettavuus on nähdäksemme tarkoituksenmukainen ja täyttää tieteellisen arvioinnin kriteerit. Tällöin tutkimuksemme tulokset ovat luonteeltaan ei-sattumanvaraisia. (Hirsjärvi et al. 2004, 216; Mäkelä 1992, 53.) Olemme kuvanneet analyysimme teemoittelun mahdollisimman tarkasti, jolloin toiset tutkijat päätyisivät aineistomme ja analyysimenetelmämme pohjalta hyvin todennäköisesti samanlaisiin tuloksiin sekä päätelmiin. Subjektivisia termejä käsiteltäessä tutkijan omat konstruktiot ja persoonallisuus vaikuttavat haastatteluista tehtyihin päätelmiin sekä haastattelutilanteen kulkuun, joten tutkimuksen täydellinen toistettavuus on lienee mahdotonta.

Tutkimusaineistomme on kattavuudeltaan riittävä, huomioon ottaen tutkimusongelmamme rajauksen kannalta keskeisten henkilöiden olemassa olevan lukumäärän Suomessa. Olemme haastatelleet lähes kaikkia Jyväskylän Matkakeskuksen suunnittelun ja ohjeistuksen avainhenkilöitä. Lisäksi saimme

otoksemme avulla erinomaisia näkökulmia suunnittelijoiden sekä ohjeistajien yhteistyöstä sekä poikkeavista käsityksistä, sillä toinen tutkimuksessamme haastelluista ohjeistajista oli työskennellyt myös suunnittelijana ja toinen suunnittelijoista oli valmistanut konsulttina ohjeistuksia.

Myös aineistomme arvioitavuus on arviomme mukaan kattava. Olemme argumentoineet analyysimme sekä teorian tiedon että litteroitujen haastattelujen pohjalta. Tällöin lukijalla on hyvät mahdollisuudet tarkastella tulkintojamme kriittisesti ja joko hyväksyä tai riitauttaa niitä (Mäkelä 1992, 53).

Laadullisessa tutkimuksessa validiudella tarkoitetaan yleensä yhteensopivuutta tutkimuksen kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten sekä tulkintojen välillä (Hirsjärvi et al. 2004, 217). Näin ollen olemme pyrkineet kuvaamaan mahdollisimman tarkasti tutkimuksemme toteutuksen. Lisäksi selitämme analyysimme mahdollisimman kattavasti teorian tiedolla sekä suorilla haastatteluotteilla argumentoiden. Validiteettia vahvistaa myös se, että tutkimuksemme analyysit vastaavat suoraan tutkimuskysymyksiimme. Näin ollen tutkimuksessa analysoidaan sitä, mitä varten tutkimus on teoriapohjaa myöten rakennettukin.

Kriittistä tarkastelua voidaan haastattelutilanteiden sujumisen lisäksi kohdistaa tutkimuksessa käytettyyn kirjallisuuteen. Pääosin teoriapohja on suhteellisen vanhaa alkuperää. Tämän tosin selittää se, että tutkimuksessa tarkasteltavia asioita – kuten vuorovaikutusta ja informaatiota – on tutkittu jo pitkään. Lisäksi kirjallisuutemme on suurilta osin oppikirjoista koostuvaa.

Kritiikkiä voidaan kohdistaa myös siihen, että selkeyden käsitettä tarkasteltaessa teoriakirjallisuutta on käytetty melko vähän. Tämä johtuu siitä, ettei viestinnän tutkimuksessa löydy juuri suoraan selkeyttä koskevaa teorian tietoa. Selkeys liittyy useissa teoksissa lähinnä viestien tulkitsemiseen ja lähettämiseen ja monesti se on jätetty terminä avaamatta. Esimerkiksi organisaatioviestinnän kirjallisuudessa todetaan usein, että selkeys on tärkeää, mutta selkeyden määrittelyä kyseisistä teoksista ei löydy.

Tutkimuksemme on luonteeltaan kuvaileva. Näin ollen tuloksemme eivät ole yleistettävissä, vaan ne kertovat haastateltujen kokemuksista ja käsityksistä haastatteluhetkellä. On syytä muistaa, että haastateltavat ovat ihmisiä ja heidän käsityksensä voivat muuttua. Tällöin myöskään tutkimuksen reliabiliteetilla ei voida tarkoittaa sillä perinteisesti varsinkin kvantitatiivisen tutkimuksen kohdalla usein mainittavaa toistettavuutta. Pikemminkin toistamalla tutkimuksemme saataisiin lähes varmasti joltain osin poikkeavia tuloksia, jolloin uusi tutkimus voisi keskittyä lähinnä muuttuneiden tilanteiden seurantaan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 186.) Näin ollen on syytä huomioida, että tutkimuksemme kertoo ainoastaan haastatteluhetken tilanteesta.

Vaikka tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä, on niistä varmasti hyötyä jatkossa joukkoliikenneinformaation kehittämisessä. Ne tarjoavat näkökulmia selkeyden abstraktiin käsitykseen ja antavat tietoa siitä, miten selkeä joukkoliikenneinformaatio ymmärretään. Lisäksi tutkimustulokset kertovat kahden eri osapuolen näkemyksen siitä, millainen tilanne joukkoliikenneinformaation ohjeistaminen on. Tällöin selviää paljon ongelmia, joita ohjeistamiseen liittyy, jolloin on helppoa löytää eri tapoja miten, joiden avulla suunnittelijoiden ja ohjeistajien yhteistyötä voidaan jatkossa kehittää.

8.2 Mitä on selkeä joukkoliikenneinformaatio?

Tässä luvussa vastaamme tutkimusmateriaalin pohjalta vielä tiivistetyn koostavasti päätutkimuskysymykseemme, eli siihen mitä selkeä joukkoliikenneinformaatio itse asiassa tutkimukseen osallistuneiden ihmisten käsitysten mukaan on. Selkeä joukkoliikenneinformaatio koostuu selkeistä viesteistä, jolloin informaation selkeyttä voidaan tarkastella viestien ominaisuuksien kautta.

Selkeys on luonteeltaan vaikea käsite. Haastattelut osoittivat, että informaation suunnittelun ja ohjeistuksen ammattilaisetkin saattavat ajatella selkeyttä itsestäänselvyytenä siten, että selkeä on vain selkeää. Tutkimuksessamme selkeyden käsite on operationaalistettu paloittelemalla teorian tiedon avulla

selkeän viestin kriteereitä sekä tarkastelemalla selkeän viestinnän mahdollisia uhkatekijöitä. Lisäksi haastateltujen käsityksiä kartoittamalla ja niitä teoriatietoon yhdistämällä pystytään määrittelemään selkeän joukkoliikenneinformaation kriteerit.

Selkeän viestin kriteereiksi sekä teoriatiedon pohjalta että haastateltujen näkemyksistä nousivat: eri aisteihin perustuva *monikanavaisuus*, viestin *vaikuttavuus*, viestin *tarkkuus*, viestin *kohdennettavuus*, viestin *luotettavuus*, sekä viestin *ymmärrettävyys*. Lisäksi selkeä informaatio on esitetty siten, ettei vastaanottaja joudu kokemaan liian suurta informaatiotulvaa. *Lyhyet, konkreettiset ja ytimekkäät sanavalinnat* yhdistettynä *tarkoituksenmukaisten piktogrammien ja värien* käyttöön tuottavat *riittävän stilisoitua* ja sitä kautta selkeää informaatiota.

Selkeän joukkoliikenneinformaation tulee vastata *käyttäjän* tarvitsemiin *tietoihin*. Tällöin informaation tulee ytimekkäässä muodossaan sisältää ainoastaan sellaista tietoa, jota sen käyttäjä todella tarvitsee joukkoliikenteen avulla liikkuessaan. Käyttäjälähtöisen tutkimuksen lisääminen edesauttaisi myös *käyttäjälähtöisen* informaation ja sitä kautta selkeän informaation kehittämistä.

8.3 Vuorovaikutukseen liittyviä kehityskohteita ja jatkotutkimusta

8.3.1 Matkakeskusprojekti viestintäympäristönä

Kuten tutkimuksesta käy ilmi, esteettömän joukkoliikenneinformaation ohjeistajien ja suunnittelijoiden yhteistyö on sidoksissa laajaan toiminnalliseen viitekehykseen. Vuorovaikutukseen vaikuttaviksi toimijoiksi nousevat tutkimuksen mukaan erilaiset joukkoliikennettä käyttävien ryhmien etuja ajavat järjestöt. Matkakeskusten toteutusprojektit ovat laajoja kokonaisuuksia, jotka edellyttävät yhteistyötä kaikkien hankkeessa toimivien tahojen kesken. Yhteistyötahoja ovat Liikenne- ja viestintäministeriön edustajien ja informaatiojärjestelmien lisäksi työn tilaaja, arkkitehdit sekä muun muassa useita joukkoliikenteen parissa toimivia hallinnollisia elimiä.

Joukkoliikenneinformaation ja joukkoliikenteen yleisen esteettömyyden kehittämistavoite antaa tutkimuksen perusteella aihetta jatkotutkimukselle. Mahdollisia jatkotutkimuskohteita ovat koko matkakeskuksen toteutusprosessiin liittyvän viestintäympäristön laajempi tarkastelu, erityisryhmien näkökulman esiintuominen, sekä joukkoliikenteen loppukäyttäjien selkeään joukkoliikenneinformaatioon liittämien seikkojen tarkastelu.

Laaja, mahdollisimman monen yksittäistä matkakeskusta suunnittelemassa olleen toimijatahon käsitysten kartoitus viestintäympäristöstä ja heidän välisestä vuorovaikutuksesta toimii työkaluna ohjeistavan, suunnittelevan sekä toetuttavan toiminnan tehostamisessa. Tilanteessa, jossa projektin toteutus koostuu useiden eri organisaatioiden ja ryhmien yhteistyöstä, voidaan toimivalla projektin sisäisellä viestinnällä eliminoida väärinkäsityksiä ja virheitä sekä saavuttaa myös taloudellisesti onnistunut lopputulos.

Koska matkakeskusprojektit toteutetaan tapauskohtaisesti, olisi projektikohtaisen viestintäsuunnitelman laadintaa varten kartoitettava kaikkien tiettyyn projektiin osallistuneiden tahojen käsitykset käydystä vuorovaikutuksesta. Myös projektin lopputuloksen kannalta olennaisten käsitteiden ja niihin liittyvien käsitysten kartoitus auttaa yhtenäisen viestintäympäristön rakentamista.

Matkakeskusprojektin koko viestintäympäristöä kartoittava tutkimus tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää laajasti tulevissa suurissa projekteissa. Tutkimus antaa mahdollisuuden kehittää viestintäympäristöä sekä projektiin liittyvää sisäistä tiedotusta toimivammaksi. Kun projektin sisäisiin viestintäprosesseihin kiinnitetään ajoissa huomiota, voidaan myös sen rahoituksessa huomioida esimerkiksi tahojen välisen palautteen merkitys sekä yksittäisen että tulevien projektien kannalta.

Viestintäympäristön kartoitusta voidaan lisäksi hyödyntää joukkoliikenneinformaation toteutusta ohjeistavalle taholle suunnatulla viestintä- ja vuorovaikutusoppaalla. Oppaan tarkoituksena on esitellä vuorovaikutusta

sekä eri yhteistyötahojen kanssa käytävää dialogia tehostavia keinoja, joiden avulla selkeän ja esteettömän joukkoliikenneinformaation tavoite voidaan saavuttaa tehokkaammin. Oppaan tarpeellisuuden perusteena on konstruktivistinen ajattelumalli, jonka mukaan toivottu viesti välittyy tehokkaimmin halutulla tavalla tilanteessa, jossa kaikki viestintäosapuolet ymmärtävät toisiansa. Opas avaakin käsitteitä ja yhteistyötahojen välillä olevia käsitteellisiä sekä tavoitteellisia solmuja, jotka avaamalla yhteinen esteettömän ja selkeän joukkoliikenneinformaation tavoite voidaan saavuttaa nykyistä paremmin.

8.3.2 Erityisryhmien näkökulma

Esteettömyyden kannalta tämän tutkimuksen kaltainen, ohjeistajien ja suunnittelijoiden kanssa toimineiden erityisryhmien edustajien kuuleminen olisi perusteltua. Tutkimus selvittää erityisryhmien viestinnän selkeydelle sekä tavoitteille asettamat tavoitteet. Saatujen tulosten perusteella jokaisen erityisryhmän tavoitteet voidaan huomioida siten, että tuloksena on kaikkien kannalta mahdollisimman selkeitä joukkoliikenneinformaatiojärjestelmiä.

Erityisryhmien edustajien käsityksiä ja kokemuksia tutkimalla voidaan myös tarkastella heidän käsityksiään vuorovaikutuksesta joukkoliikenneinformaation ohjeistajien sekä sen suunnittelijoiden kanssa. Erityisryhmien etuja ajavien toimijoiden käsitykset auttavat tehostamaan ohjeistusta ja suunnittelua sekä kehittämään vuorovaikutusta ja yhteisiä palautekanavia eri osapuolten välillä.

8.3.3 Käyttäjätutkimus

Tutkimuksessamme kuullun ohjeistajatahon mukaan Liikenne- ja viestintäministeriöllä on tarvetta käyttäjälähtöistä joukkoliikenneinformaation suunnittelu- sekä ohjeistustyötä tukevalle tutkimukselle.

Tämän hetkinen joukkoliikenneinformaatiota koskeva käyttäjätutkimus tarjoaa lähinnä vaihtoehtoja, joista loppukäyttäjä saa kertoa mielipiteensä. Tällöin suunnittelija tarjoaa valittavaksi oman asiantuntemuksensa perusteella laadittuja vaihtoehtoja, eikä näin anna tilaa aidolle dialogille loppukäyttäjän kanssa.

Näemmekin tärkeänä jatkotutkimuskohteena käyttäjätutkimuksen toteuttamisen, joka kartoittaa joukkoliikenneinformaation loppukäyttäjän kokemuksia selkeästi joukkoliikenneinformaatiosta mahdollisimman laajasti. Tutkimus pyrkii olemaan tarjoamatta valmiita ratkaisuja, vaan loppukäyttäjä voisi esimerkiksi kuvailla omin sanoin sekä valita muun muassa useista eri informaation sisällöllisistä vaihtoehdoista mielestään selkeimmän.

Tutkimuksella kartoitettavat kysymykset vastaavat niihin kysymyksiin, jotka ohjeistajataho näkee tarkoituksen mukaiseksi. Tutkimusaineiston kasvaessa luonnollisesti hyvin laajaksi, on perusteltua analysoida aineistoa pääosin kvantitatiivisin menetelmin. Kuitenkin erityisryhmien käsitysten huomioimiseksi sekä inhimillisten kokemusten esiintuomiseksi aineistoa saattaa olla syytä tarkastella joiltain osin myös kvalitatiivisesti.

9 PÄÄTÄNTÖ

Jyväskylän Matkakeskusta käytettiin tutkimuksessamme case-esimerkkinä ohjeistajien ja suunnittelijoiden toiminnasta ja sen kautta tarkasteltiin tutkimuksemme keskeisiä käsitteitä.

Etenkin suunnittelijoiden näkemykset selkeästä joukkoliikenneinformaatiosta olivat hyvin lähellä viestinnän teoreettista tietoa. Kuitenkaan Matkakeskuksen lopputulos ei tyydytä suunnittelijoita – kuten se ei tyydytä kaikkia käyttäjiäkään. Yleisenä tutkimusongelmaan vastaavana tuloksena tutkimus määrittelee selkeän joukkoliikenneinformaation viestintänä, joka sisältää ainoastaan loppukäyttäjän kannalta olennaista informaatiota. Se välittyy monikanavaisesti, vaikuttavasti, tarkasti, ymmärrettävästi, luotettavasti sekä hyvin kohdennetusti.

Selkeyden vaatimusten täyttäminen vaatii taloudellisia investointeja ja suuriin projekteihin osallistuvien osapuolten yhteistä tahtoa sekä vuorovaikutusta. Joukkoliikenneinformaation selkeys on kokonaisuus, jonka toteuttamiseen vaikuttavat niin taloudelliset, teknologiset kuin arkkitehtuurisetkin näkökulmat, unohtamatta käyttäjän tarpeiden huomioimista. Lisäksi selkeys ja esteettömyys ymmärretään usein vain erityisryhmiä palvelevana lisäpalveluna, vaikka selkeä ja esteetön ympäristö on turvallinen ja helpottaa jokaisen käyttäjän toimintaa.

Jyväskylän tapauksessa vuorovaikutus-, ja koko toimintaympäristön kompleksisuus aiheuttivat vaikeuksia informaation suunnittelijoille. Eri intressiryhmien tarpeet poikkesivat toisistaan niin paljon, että rakentava dialogi oli vaikeaa. Lisäksi ohjeistuksen tarkkuus sai suunnittelijoilta negatiivista palautetta, sillä he olisivat halunneet toimia vapaammin oman harkintansa varassa. Näin ollen lopulliseen Jyväskylän Matkakeskuksen joukkoliikenneinformaatioon jäi suunnittelijoiden mukaan paljon parannettavaa ja opittavaa.

KIRJALLISUUS:

- Alasuutari, P. 1995. Laadullinen tutkimus. 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Allnoch, A. 1998. Clarity, Communication Reduce Corporate Conflict. IIE Solutions; Feb98, Vol. 30 Issue 2.
<http://search.epnet.com/login.aspx?direct=true&db=afh&an=205765&loginpage=Login.asp> (viitattu 4.2.2005).
- Berger, P. L. & Luckmann, T. 1994. Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Suomentanut ja toimittanut: V. Raiskila. Helsinki: Gaudeamus.
- Bransford, J. D., Brown, A. L., Cockning, R. R., Donovan, M. S. & Pellegrino, J. W. (toim.) 2004. Miten opimme: aivot, mieli, kokemus ja koulu. Suomentanut: Ari Penttilä. Helsinki: WSOY.
- Burleson, B. R. 1989. The Constructivist Approach to Person-Centered Communication: Analysis of a Research Exemplar. Teoksessa B. Dervin, L. Grossberg, B. J. O'Keefe & E. Wartella (toim.) Rethinking Communication, volume 2. Paradigm Exemplars. Newbury Park: Sage, 29–46.
- Cowie, A. P. 1990. (toim.) Oxford Advanced Learner's Dictionary of English. 4. painos. Oxford: Oxford University Press.
- Fiske, J. 1998. Merkkien kieli. Johdatus viestinnän tutkimiseen. Tampere: Vastapaino.
- Ehrnrooth, J. 1990. Intuitio ja analyysi. Teoksessa K. Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 30–41.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 24–42.
- Griffin, E. 2005. A First Look at Communication Theory (5. painos). New York: McGraw-Hill Companies.

- Hakala, J. T. 2001. Menetelmällisiä koetuksia. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 10–23.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita (10. painos). Helsinki: Tammi.
- Huotari M-L., Hurme P., Valkonen, T. 2005. Viestinnästä tietoon. Tiedon luominen työyhteisössä. Helsinki: WSOY.
- Ifert, D. E. 2000. Resistance to Interpersonal Requests: A Summary and Critique to Recent Research. Teoksessa: M. E. Roloff (toim.) Communication Yearbook 23. Newbury Park: Sage, 125–161.
- Invalidiliitto ry 2005. Invalidiliitto. Esteittä eteenpäin.
www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/index.html. (viitattu 12.5.2005.).
- Infante, D. A., Rancer, A. S. & Womack, D. F. 1990. Building Communication Theory. Prospect Heights: Waveland Press.
- Juntunen, M & Mehtonen, L. 1982. Ihmistieteiden filosofiset perusteet. Jyväskylä: Gummerus.
- Jyväskylän kaupunki. 2003. Jyväskylän Matkakeskus.
<http://www.jyvaskyla.fi/matkakeskus/> (viitattu 9.3.2005)
- Järvinen, P. 1998. Esimiestyö ongelmatilanteissa – konfliktien luomat haasteet työyhteisössä. Helsinki: WSOY.
- Kallio, K & Jäkälä, M. 2000. Viestintäteknologia työyhteisössä. Teknologia yhteisöllisyyden muokkaajana. Teoksessa Valo (toim.) Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja, 36–51.
- Kamppinen, M. 1988. Kognitiivisten ongelmia: Representaatio, arkipsykologia ja neuronismi. Teoksessa A. Hautamäki (toim.) Kognitiiviset tieteet. Helsinki: Gaudeamus, 141–156.
- Karhu, M. 1999. Viesti vakuuttavasti. Esiintymisen ja henkilökohtaisen vaikuttamisen käsikirja. 2. painos. Helsinki. Inforviestintä.
- Karvonen, E. 2002. Johdatus viestintätieteisiin. Viestintätieteiden yliopistoverkoston verkko-opetusmateriaali.
<http://www.uta.fi/viesverk/johdviest/tulostusluento2.html> (viitattu 12.5.2005).

- Kiiskilä, K. 2004a. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 34/2004. Joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytila. Taustaraportti. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö.
- Kiiskilä, K. 2004b. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 35/2004. Joukkoliikenteen matkustajainformaation nykytila. Tiivistelmä. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö.
- Korpela, J. K. 2005. Esteettömyysopas: Näin teet Web-sivujesi sisällön kaikkien saavutettavaksi. Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry.
<http://www.tieke.fi/esteettomyysopas/all.html> (viitattu 31.1.2005).
- Krapu, M & Louramo, K. 2003. Tietokonevälitteisen vuorovaikutuksen tutkimus. Nonverbaalisen viestinnän ja anonymiteetin tarkastelua. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Krippendorf, K. 1989. On the Ethics of Constructing Communication. Teoksessa B. Dervin, L. Grossberg, B. J. O'Keefe & E. Wartella (toim.) Rethinking Communication, volume 1. Paradigm Issues. Newbury Park: Sage, 66–96.
- Laaksonen, E. 2005. Esteetön opiskelu yliopistoissa. Opetusministeriön julkaisuja 2005/6.
<http://www.minedu.fi/julkaisut/koulutus/2005/opm06/opm06.pdf> (viitattu 12.5. 2005.)
- Larson, C. U. 1998. Persuasion. Responce and Responsibility. 8. painos. Belmont: Wadsworth.
- Lehtinen, E. & Palonen, T. 1999. Kognitio, käytäntö ja kulttuuri: Lintubongarin pidempi oppimäärä. Teoksessa A. Eteläpelto & P. Tynjälä (toim.) Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia. Juva: WSOY, 146–159.
- Lehtonen, M. 1998. Merkitysten maailma (2. painos). Tampere: Vastapaino.
- Liikenne- ja viestintäministeriö. 2000. Esteetön matkakeskus 9/2000. Liikenne- ja viestintäministeriön ohjelmia ja strategioita: Nomini.
- Liikenne- ja viestintäministeriö. 2003. Kohti esteetöntä liikkumista: Liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyysstrategia. Liikenne- ja viestintäministeriön ohjelmia ja strategioita: Nomini.
- Loiri, P. & Juholin, E. 1998. Huom! Visuaalisen viestinnän käsikirja. Helsinki: Inforviestintä.

- Luoma, M. 1991. Länsimaiden kaksi uskontoa: Kristinusko ja rationalismi. Filosofinen tarkastelu. Helsinki: WSOY.
- Metsämuuronen, J. 2003. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 2.painos. Helsinki: International Methelp.
- Miller, K. 1999. Organizational Communication. Approaches and Processes 2. painos. Belmont: Wadsworth.
- Mäkelä, K. 1990. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa K. Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 42–61.
- Nauta, D, Jr. 1972. The Meaning of Information. Haag: Mouton & Co.
- Niiniluoto, I. 1980. Johdatus tieteenfilosofiaan. Käsitteen- ja teorianmuodostus. Helsinki: Otava.
- Niiniluoto, I. 1990. Maailma, minä ja kulttuuri. Helsinki: Otava.
- Niiniluoto, I. 1994. Järki, arvot ja välineet. Helsinki: Otava.
- Niiniluoto, I. 1996. Informaatio, tieto ja yhteiskunta: filosofinen käsiteanalyysi. Helsinki: Edita.
- Niiniluoto, I. 2003. Eksyykö humanisti tietoyhteiskunnassa? <http://www.lib.helsinki.fi/julkaisut/kirjatietoverkkojenmaailmassa/niiniluoto3.html> (viitattu 12.5.2005).
- Niskanen, V. A. 1994. Tieteellisten menetelmien perusteita ihmistieteissä. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. 1995. The Knowledge-creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York: Oxford University Press.
- Pacanowsky, M. & O'Donnell-Trujillo, N. 1983. Organizational Communication as Cultural Performance. Communication Monographs 50. Michigan: Routledge, 126–147.
- Raivola, R. & Vuorensyrjä, M. 1998. Osaaminen tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Sitra.
- Riessman, C. K. 1993. Narrative analysis. Qualitative Research Methods Series 30. Newbury Park: Sage.
- Ruben, B. D. & Stewart, L. P. 1998. Communication and Human Behavior. 4. painos. Boston: Allyn & Bacon.

- Sanders, R. E. 1997. The Production of Symbolic Objects as Components of Larger Wholes. Teoksessa J. O. Greene. (toim.) 1997. Message Production: Advances in Communication Theory. Mahwah: Erlbaum, 245–276.
- SEIS – Suomi Eteenpäin Ilman Syrjintää –projekti. 2004. Yhdenvertaisuuslaki – työkalupakki syrjintää vastaan.
<http://www.join.fi/seis/pdf/yvlakiesite.pdf> (viitattu 12.5.2005).
- Shapiro, M. A., Lang, A., Hamilton, M. A. & Contractor, N. S. 2001. Information Systems Division: Intrapersonal, Meaning, Attitude and Social Systems. Teoksessa: W. B. Gudykunst (toim.) Communication Yearbook 24. Thousand Oaks: Sage, 17–49.
- Silverman, D. 2000. Analyzing Talk and Text. Teoksessa N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (toim.) Handbook of Qualitative Research. 2. painos. Thousand Oaks: Sage, 821–834.
- Sulkunen, P. 1990. Ryhmähaastattelujen analyysi. Teoksessa K. Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 264–285.
- Suomen Perustuslaki. 1999. II luku Perusoikeudet, 6 § Yhdenvertaisuus.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdenvertaisuus> (viitattu 12.5.2005).
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tynjälä, P. 2003. Ammatillinen asiantuntijuus ja sen kehittäminen tietoyhteiskunnassa. Teoksessa J. Kirjonen (toim.) Tietotyö ja ammattitaito. Knowledge, work and occupational competence. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, koulutuksen tutkimuslaitos.
- Valo, M. 1995. Palaute esiintymistaitojen harjoittelussa. Teoksessa M. Valo (toim.) haasteita puheviestinnän opetukseen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 99–119.
- Valo, M. & Almonkari, M. 1995. Puheviestinnän tietoa ja taitoa. Helsinki: Otava.
- Voutilainen, T., Mehtäläinen, J., Niiniluoto, I. 1990. Tiedonkäsitys. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Wood, A. F. & Smith, M. J. 2001. Online Communication: Linking Technology, Identity, and Culture. Mahwah: Lawrence Erlbaum.

LIITE 1.

HAASTATTELUN TEEMOJA:

1. INFORMAATIOON LIITTYVIÄ KÄSITYKSIÄ

- a. Mitä haastateltavat tarkoittavat informaatiolla?
 - i. Mitä tarkoitetaan joukkoliikenneinformaatiolla?
 1. Millaisena ryhmänä näet joukkoliikenneinformaation vastaanottajat?
 2. Mikä tekee informaatiosta joukkoliikenneinformaatiota?
 - ii. Millaisia käsityksiä ja kokemuksia sinulla on ohjeistuksesta / miten se koetaan?
 1. Millaisia tavoitteita ohjeistuksella on?
 2. Millaisia sisältöjä sillä on?
 3. Miten sitä tulisi kehittää?
- b. Miten joukkoliikenneinformaatio välittyy?

2. SELKEYTEEN LIITTYVIÄ KÄSITYKSIÄ

- a. Mitä tarkoitetaan selkeydellä/Mikä on selkeää?
 - i. Mitä selkeyteen kuuluu?
 - ii. Mitkä ominaisuudet tekevät viestistä selkeän?
 - iii. Millainen viestintä ei ole selkeää?
 - iv. Millaisia ominaispiirteitä on selkeällä joukkoliikenneinformaatiolla?
 - v. Millaisia kokemuksia ja käsityksiä sinulla on esteettömyydestä?

3. OHJEISTAJIEN JA SUUNNITTELIJOIDEN YHTEISTYÖ VIESTINTÄPROSESSINA JA OSAPUOLTEN MAHDOLLISUUS VAIKUTTAA

- a. Kokemukset yhteistyöstä / yhteistyömahdollisuuksista
 - i. Miten koet eri viestintäosapuolten vaikuttaneen työprosessiin?
 - ii. Entä oman vaikutuksesi?
- b. Vuorovaikutteisuuden tunne ja kokemus
 - i. Kuinka paljon eri osapuolet keskustelivat ratkaisuihin?
 - ii. Koitko, että omille mielipiteillesi oli tilaa/tarvetta?

4. KOKEMUS ORGANISAATIOKULTTUURISTA, MITEN ORGANISAATIOSSA TOIMITAAN

- i. Millaisia ovat organisaation arvot, normit, asenteet
- ii. Koetko toimineesi itse näiden mukaisesti?
- iii. Millaisia eroja näet organisaatioiden välillä?

5. KÄSITYKSET ELSA-PROJEKTISTA JA TYÖSKENTELYN TOIMINTAYMPÄRISTÖSTÄ?

- a. Miten he kokevat oman ammatti-identiteetin, roolin työyhteisössä
 - i. Millaisena koet oman paikkasi suunnitteluketjussa, tässä projektissa?
- b. Yksilön asenteet, arvot ja toimintaa ohjaavat motivaatiotekijät
 - i. Koetko tämän projektin tärkeänä?
 1. Tässä lisää arvomaailmasta tutkimukseen liittyen
 2. Miksi joukkoliikenneinformaatiota tehdään esteettömäksi ja saavutettavaksi?
- c. Kontekstit
 - i. Millaisia ennakko-odotuksia viestintäosapuolten välillä on?
 1. Millaisena ohjeistajat kokevat suunnittelijat ja toisinpäin? (esim. valta-asema, kokemus toisen kompetenssista jne.)