

Kaupungin paikallisliikenne osana matkailuliikkumisen ketjua

Lähi- ja matkailuliikenteen yhteensovittaminen Rovaniemellä

9.5.2022

Kandidaatintutkielma

Susanna Siiskonen (Y26010225)

ssiiskon@ulapland.fi

Matkailututkimus YMAT1205

Ohjaaja: Maria Hakkarainen

Lapin yliopisto

Tiivistelmä

Liikkumisen tavat muuttuvat ja kehittyvät vauhdilla, ja digitalisaatio on luonut liikkumispalveluiden alalle oman ulottuvuutensa. Sekä matkailijat että paikalliset kaipaavat kaupunkeihin ja koko maahan yhä kattavampaa liikkumisen verkostoa. Kasvavassa roolissa ovat liikkumisen palveluiden saumaton keskinäinen yhteistyö, ja vuorovaikutus niin toistensa kanssa kuin asiakkaiden suuntaan.

Tutkielman tavoitteena on tarkastella Rovaniemen lähiliikenteen suhdetta Lapin ja koko Suomen matkailuliikenteeseen. Tutkielman aineistona toimii kahden Rovaniemen julkisen liikenteen asiantuntijan haastattelu, sekä kaupungin paikallisliikenteen matkatottumuksia ja asiakastytytyväisyyden tasoa kartoittavan matkustajatutkimuksen vastaukset. Aineistot analysoitiin soveltaen aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Aineistojen analysoinnin ja tulosten tuottamisen tukena käytettiin aihetta koskevaa aiempaa tutkimusmateriaalia ja kirjallisuutta. Tutkielmassa aihetta ja aineistoja tarkastellaan matkailuliikkumisen kokonaiskehittämisen näkökulmasta. Aineistojen avulla pyrittiin selvittämään Rovaniemen kaupungin lähi- ja matkailuliikenteen kokonaiskehittämisen keskeisiä haasteita, sekä millaisia luovia keinoja niihin vastaamiseen voitaisiin soveltaa.

Päällimmäisinä haasteina esille tulivat vähäiset henkilöliikenteen massat, ja pitkät välimatkat. Kehitysehdotuksina esitettiin liikenteen ja matkailun toimijoiden välisten yhteistöiden lisäämistä, sekä vaihtoehtoisia keinoja lähiliikenteen tarjoamiseen, kuten kutsuohjautuvat mallit. Avainasemassa on näistä vaihtoehtoista viestiminen siten, että se tavoittaa niin paikalliset kuin matkailijat. Tuloksia voidaan soveltaa Rovaniemen lähiliikenteen kehittämiseen ja sen yhteensovittamiseen matkailuliikenteen kanssa. Tutkimustulokset voivat olla osana rakentamassa käsitystä matkailuliikenteen ekosysteemistä FIT ME! -hankkeelle.

Sisällysluettelo

1.	JOHDANTO	5
1.1	Johdatus aiheeseen	5
1.2	Lähi- ja matkailuliikenne empiirisenä tutkimuskohteena	6
1.3	Aikaisempi tutkimus	7
1.4	Tutkimuksen rakenne	8
2.	LÄHI- JA MATKAILULIIKKUMISEN KOKONAISKEHITTÄMINEN	9
2.1	Matkailuliikkuminen	9
2.2	Joukkoliikenteen arvoketju	10
2.3	Perifeeristen alueiden liikkuminen ja liikenneköyhyys	11
3.	MENETELMÄNÄ SISÄLLÖNANALYYSIN SOVELTAMINEN	12
3.1	Aineiston esittely	12
3.2	Menetelmät	13
3.3	Tutkimusetiikka	15
4.	LÄHI- JA MATKAILULIIKKUMISEN HAASTEET JA MAHDOLLISUUDET	16
4.1	Tilannekatsaus Rovaniemen lähiliikenteeseen	16
4.2	Aineistoista esiin tulevat tarpeet	18
4.3	Aineistojen pohjalta sovellettavia kehitysehdotuksia	22
5.	YHTEENVETO	25
6.	LÄHTEET	26
7.	LIITE 1. Haastattelurunko	28

Kuvaluettelo

1. Kuva 1. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheet.....	14
2. Kuva 2. Rovaniemen kartta havainnollistamaan lentokentän, rautatieaseman ja linja- autoaseman sijainnit	16
3. Kuva 3. Linjan 8 aikatauluinformaatio Linkkarin nettisivuilla.....	19

Taulukkoluetelo

1. Matkustajakyselyn avointen vastausten pelkistäminen ja ryhmittely	15
--	----

1. JOHDANTO

1.1 Johdatus aiheeseen

Kaupunkien sisäisen paikallisliikenteen ja maan laajuisesta globaaliin tason ulottuvan matkailuliikenteen yhteensovittaminen on olennaisessa roolissa niin kotimaanmatkailijan kuin ulkomailta saapuvan turistin näkökulmasta. Liikenne ja liikkuminen alana elää jatkuvassa muutoksessa. Uusia tapoja omistaa, vuokrata ja käyttää ajoneuvoja kehitetään jatkuvasti. Myös digitalisaation nopean kehityksen myötä älypuhelinsovellukset muokkaavat liikkumisen maailmaa, tehden siitä nopeampaa, halvempaa ja sujuvampaa (Kuisma, 2017, s. 1–3). On tiedossa, että edellytykset kattavalle julkisen liikenteen verkostolle ovat Pohjois-Suomessa verrattain heikot, sillä liikenteen ja viestinnän infrastruktuuri ei ole samalla tasolla kuin etelän suuremmissa kaupungeissa. Helsinki-Vantaan lentokentän jälkeen matkustajamääriltään suurimman kentät ovat Oulu ja Rovaniemi, joista erityisen vilkas talven sesonkiaikaan on Rovaniemen lentokenttä. Lapin lentokentille saapuvien ulkomaanlentojen määrän arvioidaan kasvavan. Suomen Lappi on suosittu matkakohde ja sen ohella myös läpikulkualue pohjoisempaan suuntaaville matkailijoille sekä matkailun lähtöalue omille asukkailleen (Kilpijärvi & Aho, 2015, s. 39). Sesonkiluonteisuus haastaa matkailualaa monin tavoin, ja se monimutkaistaa myös liikenteen järjestämistä Rovaniemen lähiliikenteen näkökulmasta. Lappiin suuntautuvaa matkailuliikennettä ei ole ympäri vuoden samaa määrää, vaan se on keskittynyt erityisesti talvikauteen. Siten myös matkailuliikennettä tukevan lähiliikenteen tarve on talven sesongin aikana suurin. (Jänkälä, 2019, s. 35–36.)

Tutkimuskohteena tässä tutkielmassa on lähiliikenteen ja matkailuliikenteen yhteensovittamisen haasteet ja niiden ratkaiseminen luovin keinoin Rovaniemellä. Tutkimusaineistona toimii Rovaniemen paikallisliikenteen matkustajatutkimus keväältä 2022, sekä kahden Rovaniemen kaupungin toimijan asiantuntijahaastattelu. Tutkimusmenetelmänä sovellan näiden aineistojen sisällönanalyysiä. Tutkimuksen teoreettisena pääkäsitteenä toimii lähi- ja matkailuliikenteen kokonaiskehittäminen, jota tuen muutamilla alakäsitteillä. Tutkielmassani haluan vastata seuraavaan kysymykseen: *Millaisin keinoin lähi- ja matkailuliikenteen kokonaiskehittämisen haasteet voitaisiin ratkaista Rovaniemellä?* Pääkysymyksen tukena tarkastelen seuraavia kolmea alatutkimuskysymystä: 1. Millainen on

lähi- ja matkailuliikkumisen tämänhetkinen tilannekuva Rovaniemellä? 2. Millaisia lähi- ja matkailuliikkumiseen liittyviä tarpeita aineistojen pohjalta tulee esille? 3. Mitä ratkaisuvaihtoehtoja Rovaniemen tilanteeseen voitaisiin soveltaa?

1.2 Lähi- ja matkailuliikenne empiirisenä tutkimuskohteena

Haastavien lähtökohtien myötä luovat ratkaisut ovat edellytys sujuvien matkaketjujen luomiselle sekä lähi- ja matkailuliikkumisen määrän ja laadun ylläpitämiselle maaseutumaisilla alueilla (Eckhardt, Siirilä & Nykänen, 2018, s. 103). Valitsin aiheen tutkittavaksi, sillä se on toistuvasti noussut itselläni pohdinnan aiheeksi Rovaniemellä niin kaupungin sisällä liikkuesssa, kuin sieltä matkustaessa. Kansainvälisyys on selkeässä nousussa Lapin matkailussa, ja vuonna 2019 Lappiin saapui lentoja yli 50 kohteesta eri puolilta maailmaa (Jänkälä, 2019, s. 35–36). Ajankohtaisuudeltaan aihe on siis ollut pinnalla jo jonkin aikaa, ja kaipaa uusia näkökulmia haasteiden voittamiseksi. Oma näkemykseni aiheesta on, että autottomana opiskelijana liikkuminen ja kotimaanmatkailu Rovaniemeltä ja Rovaniemelle voisi olla tämänhetkistä helpompaa. Rovaniemi on myös kansainvälisesti pohjoisen matkailun kannalta kriittinen solmukohta lentokentän ja juna-aseman ansiosta. Siksi olisi tärkeää, että matkailuliikkumisen ketjuun ei jäisi aukkoa esimerkiksi lentokentältä juna-asemalle siirryttäessä.

Mahdollisuus liikkua paikasta toiseen on perustarve, ja olennainen osa yhteiskunnan, talouden, ja käytännön arjen toimimista (Kuisma, 2017, s. 1–3). Matkailuliikkumisesta puhuttaessa voidaan tarkastella matkaketjua kokonaisuutena aina kotiovelta matkakohteen majoituspaikkaan. Tällaisen matkaketjun toimivuus ja saavutettavuus kustannukset huomioon ottaen on yksi keskeisimpiä tekijöitä matkakohteen valinnassa (Jänkälä, 2019, s. 37). Se, kuinka liikennejärjestelmät rakentuvat on vahvasti liitännäinen yhteiskuntapolitiikan sen hetkisiin prioriteetteihin (Sireni & Kattilakoski, 2019). Suomi on melko harvaan asuttu maa, ja erityisesti Lapissa suuri osa henkilöliikenteestä tapahtuu yksityisautoilun muodossa. Lähtökohtaisesti mitä maaseutumaisempi asuinpaikka on, sitä enemmän liikkuminen rajautuu omalla autolla kulkemiseen. Tällainen joukkoliikenteen puuttuminen sulkee helposti yksilöt kestävien valintojen mahdollisuuden ulkopuolelle. Joukkoliikenteen toimimattomuus myös johtaa alueen vetovoimaisuuden laskuun niin asukkaiden kuin matkailijoiden näkökulmasta (Berner & Siirilä, 2019)

Kaupunkien hallinto, ja sen myötä kaupunkien lähiliikenteen kehittäminen on muuttunut yhä ”yrittäjämäisemmäksi”, mikä näkyy erityisesti asenteen muutoksena pelkästä palvelujen tarjoamisesta selkeästi ulospäinsuuntautuvampaan lähestymistapaan ja paikallisen kasvun ja taloudellisen kehityksen edistämiseen (Hall & Hubbard, 1996, Drengen & Jenkinsin, 2011 mukaan). Kaupunkien hallinnossa näkyvä yrittäjyyden muotojen suosion kasvu on liitännäinen laajempiin taloudellisiin ja yhteiskunnallisiin prosesseihin rakenteiden muuttumisessa, joihin yleensä viitataan globalisaationa. Tällainen kokonaiskehittäminen vaatii sen, että yksittäinen kaupunki ja sen kehitys on riippuvaista kaupunkien ja sidosryhmien välisestä yhteistyöstä. (Drengen & Jenkins, 2011.)

1.3 Aikaisempi tutkimus

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemassa matkailun toimialaraportissa (Jänkälä, 2019, s. 35–37) todetaan, että Suomen saavutettavuuden kehittäminen on ollut esillä erityisesti kansainvälisen Suomeen muualta saapuvan matkailijan näkökulmasta. Tähän on liitännäinen Suomen sisäinen saavutettavuus, jonka kehittäminen tulisi tapahtua kansainvälisen liikkumisen kehittämisen rinnalla. Raportissa mainitaan, että maan sisäisen saavutettavuuden kehittyessä on todennäköistä, että yhä useampi matkustaa Suomessa laajemmin. Raideliikenne on toimialaraportin mukaan avautumassa kilpailulle kesällä 2022, minkä voidaan ennakoida laskevan lippujen hintoja. Suomeen ulkomailta suuntautuvan matkailun saavutettavuudessa korostuu saavutettavuus ilmateitse, ja jatkoyhteysmahdollisuudet lentokentältä majoituskohteisiin. Suomen sisäistä saavutettavuutta tarkasteltaessa olennaisessa roolissa ovat junayhteyksien ja tieliikenteen kattavuus, ja kaupunkien lähiliikenteen sujuvuus. Raportissa todetaan, että uudistustoimenpiteissä ja strategioiden laatimisessa tulisi panostaa kansallisen tason ja kaupunkien väliseen yhteistyöhön.

Eckhardt ym. (2018) avaavat maaseudun liikkumis- ja kuljetuspalveluiden tulevaisuutta Maaseudun Uusi Aika -lehdessä julkaistussa artikkelissa. Katsauksessa tarkastellaan liikenteen muutosta ja maaseudulla toteutuvan liikenteen nykytilaa, sekä esitellään maaseudulla tulevaisuudessa potentiaalisia liikkumista tukevia palveluita. Keskeinen esille tuleva asia liittyen liikennealan muutokseen on teknologian kasvava hyödyntäminen ja monipuolisempi käyttö. Liikennepalvelulain mukaan henkilöliikennettä kuljettavien palveluiden edellytetään

tarjoavan toiminnastaan tietoa digitaalisessa muodossa. Maaseudun liikenteen päällimmäiseksi haasteeksi artikkelissa nimetään pitkät etäisyydet ja vähäinen henkilö- ja tavaraliikenne. Edellä mainittujen haasteiden johdosta liikkumisen kustannukset nousevat. Myös liikkumista koskevien lakien hajanaisuuden ja yhdenmukaisuuden puutteen nähdään haastavan lähiliikenteen kuljetuksien organisoimista.

Lusikka ym. (2021, s. 3) kuvaavat FIT ME! -hankkeen tutkimussuunnitelmassaan yksilömatkailua kasvussa olevaksi maailmanlaajuiseksi trendiksi, jonka vaikutukset näkyvät myös Suomessa. FIT ME! (Foreign Individual Traveler's hospitality and Mobility Ecosystem) on Lapin yliopiston ja VTT:n yhteishanke, joka tutkimusongelmanaan käsittelee erityisesti matkailun ja liikenteen välistä kuilua. Tavoitteena on näiden jo valmiiksi toisiaan sivuavien toimialojen välisen yhteistyön kehittäminen. Suomen matkailu on ollut voimakkaassa kasvussa koronavirusta edeltävänä aikana. Koronakevään aiheuttaman kasvun pysähdyksen uskotaan näkyvän matkailun muutoksena, jossa yksilömatkailu ilmiönä vahvistuu entisestään. Yksilömatkailun toteuttamisessa joukkoliikenne on tärkeässä roolissa, sillä harva yksin matkustava mielellään käyttää suuria summia rahaa useisiin taksilla kuljettaviin matkoihin. Matkakohteen vetovoimaa yksilömatkailijan näkökulmasta voidaan kasvattaa investoimalla saavutettavuutta kehittäviin liikenteen palveluihin ja panostamalla niistä viestimiseen.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Johdantoluvussa olen esitellyt tutkimukseni aiheen, sekä tutkimuskysymykset, joihin tutkielmallani pyrin vastaamaan. Johdannossa olen myös avannut hieman aiheesta löytyvää aiempaa tutkimuskirjallisuutta, jota käytän tukena tässä tutkielmassa. Toisessa luvussa käsittelen tutkielman teoreettista viitekehystä. Teoreettinen viitekehys koostuu pääkäsitteestä ja sitä tukevista alakäsitteistä, jotka esittelen alaluvuissa. Kolmannessa luvussa perehdytään tutkielmassa käytössä oleviin aineistoihin ja niiden analysointimenetelmiin, sekä tutkimusetiikkaan. Neljännessä luvussa kuvaan aineistojen analysointiprosessia ja niistä esille tulleita asioita, jonka jälkeen saadut tulokset käsitellään yhteenvedossa.

2. LÄHI- JA MATKAILULIIKKUMISEN KOKONAISKEHITTÄMINEN

2.1 Matkailuliikkuminen

Liikenne, matkailu ja liikkuvuus ovat käsitteinä vahvasti liitännäisiä useisiin yhteiskunnallisiin, historiallisiin, poliittisiin, taloudellisiin ja ekologisiin kysymyksiin (Kuisma, 2017, 5-8), ja niiden monialaisuuden vuoksi sidon tutkielmani pääkäsitteeseen, ja muutamaa sitä tukevaan alakäsitteeseen. Pääkäsitteenä tutkimuksessa toimii lähi- ja matkailuliikkumisen kokonaiskehittäminen, jonka ympärille tutkimus rakentuu. Liikennejärjestelmien kehittäminen on kytköksissä vahvasti talouskasvuun, kilpailukykyyn ja kestäväan kehitykseen liittyviin tavoitteisiin (Sireni & Kattilakoski, 2019). Tässä tutkielmassa rajaan pääkäsitteen näkökulmasta olennaisimmaksi lähi- ja matkailuliikenteen yhteensovittamisen, joka johtaa ideaalitulanteessa matkaketjun eheyteen paikasta A paikkaan B. Tällaisista matkaketjuista muodostuva verkosto edistää kokonaisuutena liikkuvuuden esteettömyyttä kestäväällä tavalla.

Maantieteellinen sijainti on suuressa roolissa suunniteltaessa ja kehitettäessä liikennejärjestelmiä. Liikkuvuus (mobility) määritellään mahdollisuudeksi liikkua ja kyvyksi päästä paikasta toiseen yhden tai useamman kulkuneuvon avulla hoitamaan päivittäisiä tarpeita. Liikkumiseen liittyviä eriarvoisuuden kysymyksiä tarkastellaan liikkuvuuden monitieteisessä tutkimuksessa, jossa tutkimuskohteina ovat erityisesti liikennejärjestelmien suunnittelussa ja toteutuksessa vaikuttavat arvot ja ideologiat. On selvää, että syrjäisemmillä seuduilla ei ole mahdollisuutta tai resursseja vastaavanlaiseen liikenneverkkoon, kuin suuren kaupungin keskustassa. Mahdollisuus liikkuvuuteen täytyy kuitenkin pyrkiä tarjoamaan kaikille, esimerkiksi ideoimalla muita liikkumisen keinoja. (Sireni & Kattilakoski, 2019.)

Liikkuvuus perustuu osaltaan liikkumisen työkaluihin, kuten verkostoihin ja matkustusvälineisiin, joista on saatu riittävä informaatio, ja joita halutaan käyttää (Kuisma, 2017). Digitalisaation myötä valtava osa tästä informaatiosta on siirtynyt internetiin, ja moni palvelu vaatii mahdollisuuden älylaitteen käyttöön. Älykäs matkailu (smart tourism) on muodostunut uudeksi muotisanaksi, jota käytetään kuvaamaan matkakohteiden, matkailutoimialan ja matkailijoiden kasvavaa riippuvuutta tietotekniikan eri muotoja kohtaan (Gretzel, Sigala, Xiang & Koo, 2015). Automaation ja erilaisten liikkumispalveluiden sovellusten yleistymisen arvioidaan helpottavan tulevaisuudessa matkaketjujen sujuvuutta, niin

matkaa edeltävässä suunnitteluvaiheessa, kuin myös itse matkakohteeseen liikuttaessa (Jänkälä, 2019, 37). Matkailuliikkumisen teknologisoituminen valitettavasti sulkee ulkopuolelle suuren osan muun muassa ikäihmisistä, joilla ei ole osaamista käyttää digitaalisia palveluita. Palveluiden ulkopuolelle jääminen johtaa liikkumisen eriytymiseen iän perusteella. Eriarvoistuminen näkyy tavallisimmin palveluista ja infrastruktuurista syrjäytymisenä. (Sireni & Kattilakoski, 2019.) Liikkumista mahdollistavia ja estäviä toimia lähestytään tutkimuksissa tyypillisesti yksilön näkökulmasta. Ja yksilöltä kysyttäessä liikkuminen voisi aina olla helpompaa, nopeampaa, edullisempaa, ja nykyään myös kasvavissa määrin ympäristöystävällisempää (Berner & Siirilä, 2019). Tutkimusten painopisteenä on liikkumisen tapahtuma ja kokemus. Esteettömyydellä viitataan tyypillisesti fyysisen ympäristön rajoittaviin tekijöihin, kuten rakennuksiin ja julkisiin liikennevälineisiin. Saavutettavuus kuvaa lähtökohtaisesti aineetonta ympäristöä, eli esimerkiksi juuri internetissä olevan informaation ja palveluiden saatavuutta. (Invalidiliitto.)

2.2 Joukkoliikenteen arvoketju

Matkustajilla on liikenteelle tiettyjä vaatimuksia, jotka liittyvät esimerkiksi matkan kestoon, kuljetuksen täsmällisyyteen, luotettavuuteen ja mukavuuteen, sekä hintatasoon. Public transport value chain eli joukkoliikenteen arvoketju auttaa hahmottamaan yritysten ja tuotteiden arvon muodostumista. Arvon yksinkertaistettu määritelmä on ”se, mitä ostaja on valmis maksamaan”, ja arvoketjun konseptia on alun perin käytetty kuvaamaan yritysten asiakkailleen luomaa arvoa (Porter, 1985, Lusikan, Kinnusen & Kostiaisen, 2020 mukaan). Arvoon käsitteenä liittyy kuitenkin paljon muutakin, kuten joukkoliikenteen tilanteessa lähiliikenteen toimivuuden yhteiskunnallinen arvo. Kaikkea arvoa ei siis voida mitata rahassa. Joukkoliikenteen arvoketjuilla voidaan hyödyllisesti hahmottaa laajempia kokonaisuuksia, johon liittyy tutkittavan yrityksen tai tuotteen ohella useita sidosryhmiä ja liitännäisiä toimijoita. (Kuisma, 2017.)

Julkinen liikenne on yleisesti nähty eräänlaisena logistiikkahyödykkeenä, jossa asiakkaat toimivat passiivisina kuluttajina, ja liikenteen toiminta perustuu vaihtoarvon luomiseen esimerkiksi lippupalveluiden monipuolisuutta lisäämällä ja liikennepalveluiden täsmällisyyttä ja matkustusmukavuutta tehostamalla. Gebauer, Johnson ja Enquist arvon yhteisluontia

käsittelevässä tutkimuksessaan (2010) osoittavat, että joukkoliikenteen palveluntarjoajan toimijuus ei rajoitu vain arvoehdotusten tekoon. Arvoehdotuksella viitataan tässä yksinkertaiseen lausuntoon, joka tiivistää syyn, miksi asiakkaan tulisi valita kyseinen tuote tai palvelu. Tutkimuksessa tulee esille, että palveluntarjoaja voi aktiivisesti vaikuttaa ja auttaa asiakkaita arvon luonnissa. Tulokset pohjautuvat Sveitsin rautatieyhtiön SBB:n laadulliseen tapaustutkimukseen. Tutkimuksen tarjoama käsitys laajentaa ymmärrystä joukkoliikenteen toimijoiden passiivisesta roolista sen mahdollisuuksiin sitouttaa ja vuorovaikuttaa asiakkaiden kanssa arvonluontiprosessin kautta. Arvon käsitteen todetaan olevan tärkeä yhtä lailla niin joukkoliikenteen toimijalle kuin asiakkaalle, sillä arvo asiakkaille johtaa asiakastyytyväisyyteen ja asiakasuskollisuuteen, ja nämä parhaassa tapauksessa johtavat liiketoiminnan menestymiseen. Tutkimuksen mukaan julkisen liikenteen toimijat voivat toteuttaa arvon yhteisluontia muun muassa tarjoamalla asiakkaille mahdollisuuden osallistua toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Gebauer, Johnson & Enquist, 2010.)

2.3 Perifeeristen alueiden liikkuminen ja liikenneköyhyys

Eckhardt, Siirilä & Nykänen (2018, s. 100–103) määrittelevät liikenneköyhyyden ilmiöksi, jossa ihmisellä ei ole mahdollisuutta liikkua kohtuullisella vaivalla, kohtuullisilla kustannuksilla ja kohtuullisessa ajassa niihin paikkoihin, joissa hänellä on päivittäisiä tarpeita. Liikenneköyhyyden kokemukseen vaikuttaa moni yksilöllinen tekijä, kuten tarpeet, resurssit, arvot ja fyysiset rajoitteet. Harvaan asutuilla alueilla suurin syy liikenneköyhyyden aiheutumiseen on julkisen liikenteen puuttuminen kokonaan. Tämä pakottaa käyttämään henkilöautoa, ja jos taloudella ei ole mahdollisuutta auton käyttöön, tai sen käyttö johtaa virallisen köyhyysrajan alittamiseen, voidaan talouden tilanteesta puhua liikenneköyhyytenä. Palveluiden keskittäminen suuriin kaupunkeihin lisää entisestään liikkumisen tarpeita syrjäseuduilla. Myös väestön ikääntyminen asettaa omat haasteensa kuljetuksen vaatimuksille, sillä ajokortittomat ja -kyvyttömät ikäihmiset lisäävät kuljetuskustannuksia. (Tiikkaja ym. 2018, Eckhardtin, Siirilän & Nykäsen, 2018 mukaan.)

Liikenneköyhyyteen pyritään vastaamaan julkisen sektorin puolelta tarjoamalla ja tukemalla liikkumisen palveluita. Esimerkiksi koulukyydit ja terveydenhuollon kuljetukset lukeutuvat näihin. Ongelmana näissä tuetuissa kuljetuspalveluissa on niiden järjestävien organisaatioiden

hajanaisuus, sillä mikään yksittäinen taho ei ole kuljetuksista tai niiden kokonaiskehittämisestä vastuussa. Toinen tuettua julkista liikennettä koskeva haaste liittyy lainsäädäntöön. Kuljetuksia koskeviin tukiin vaikuttavat useat eri lait ja asetukset, jotka tulevat tyypillisesti sekä liikennelainsäädännöstä, että kansalaisten saamia tukia koskevista laeista. Tällaisia ovat muun muassa perusopetuslaki koulukyytien järjestämisestä, sosiaalihuoltolaki liikkumispalveluiden tarjoamisesta toimintakykyä alentavan syyn omaaville henkilöille, sekä sairausvakuutuslaki sairaudenhoidosta aiheutuneiden matkojen korvaamisesta (Eckhardt ym. 2017b, Eckhardtin, Siirilän & Nykäsen, 2018 mukaan). Maaseutumaisissa kunnissa tilannetta vaikeuttaa entisestään se, että kuljetuspalveluille ei ole nimetty yksittäistä viranhaltijaa. Yhdeksi tilannetta helpottavaksi toimeksi onkin ehdotettu kunnille yhteisen kuljetuskoordinaattorin nimeämistä. (Eckhardt, Siirilä & Nykänen 2018, s. 100–103.)

3. MENETELMÄNÄ SISÄLLÖNANALYYSIN SOVELTAMINEN

3.1 Aineiston esittely

Tutkielman aineistona toimii kahden Rovaniemen julkisen liikenteen asiantuntijan haastattelu, sekä kaupungin paikallisliikenteen matkustustottumuksia ja asiakastyytyväisyyden tasoa kartoittavan matkustajatutkimuksen avoimet vastaukset. Aineistot analysoitiin soveltaen aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tutkielman aineiston haastatteluosuus on toteutettu Teams-haastatteluna, jossa haastateltiin kahta Rovaniemen kaupungin joukkoliikenteen asiantuntijaa. Haastattelun tarkoituksena on auttaa hahmottamaan sitä, millaista Rovaniemen lähiliikenteen toiminta on nyt, millaisia tavoitteita sille on tulevaisuudessa, ja millä keinoin toimintaa ohjataan kohti tulevaisuuden tavoitteita.

Haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna, jossa olin laatinut haastattelun pohjana toimivat kysymykset ennakkoon, ja vastaamisen tapa oli haastateltaville vapaa (Kallinen & Kinnunen). Ennalta suunniteltujen kysymysten ohella haastattelu sisälsi tilanteen vaatiessa muita tarkentavia kysymyksiä. Pyrin muotoilemaan haastattelukysymykset siten, että niiden vastauksista saataisiin tutkimuskysymyksen ja osakysymysten kannalta olennaista tietoa. Haastattelun alussa pyysin haastateltavia kertomaan taustastaan, ja millaisissa työtehtävissä he toimivat. Haastattelun kesto oli hieman yli 40 minuuttia, ja haastattelu

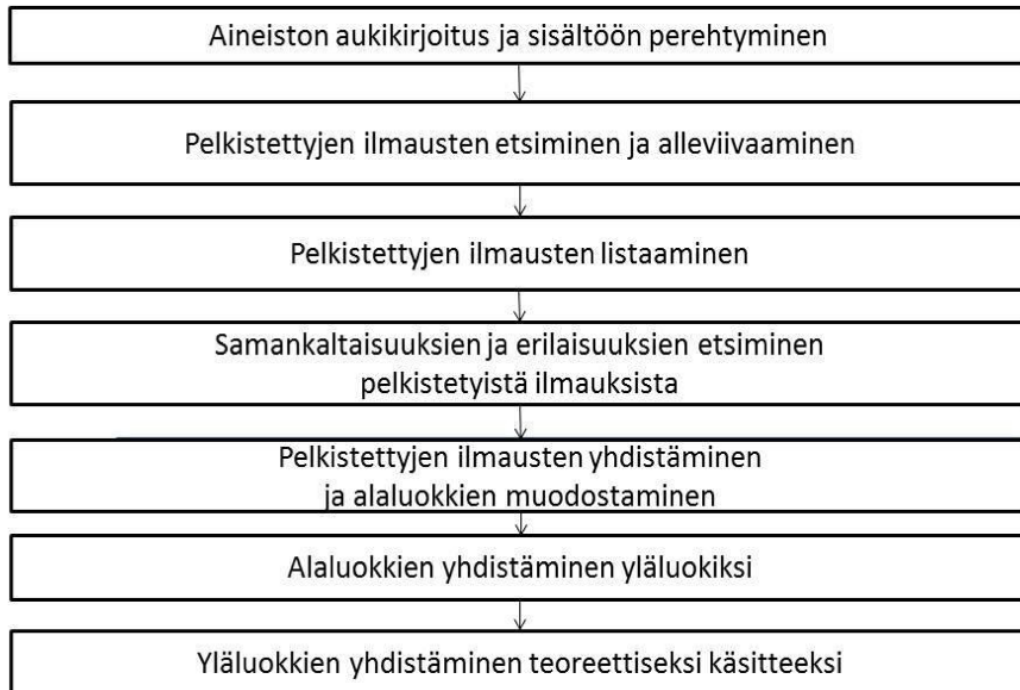
nauhoitettiin ja litteroitiin. Litterointia voidaan toteuttaa eri tarkkuuksilla, ja valintaan vaikuttaa tutkimuksen tarkoitus sekä tutkijan kiinnostus tilanteen vuorovaikutteisuuksiin kohtaan (Kallinen & Kinnunen). Kirjoitin haastattelun auki yleiskielisellä litteroinnilla, jossa karsin puheesta toistot ja täytesanat, sillä pääasiallinen kiinnostus oli haastateltavien kertomissa asioissa, ei niinkään kertomisen tyyliin. Litteroitu haastattelu toimi tukena aineiston jäsentelyssä ja tilannekuvan hahmottamisessa.

Aineiston toisena osana toimii Rovaniemen paikallisliikenteen matkustajatutkimus keväältä 2022. Tutkimuksen on toteuttanut Ramboll Finland Oy, ja sen tavoitteena on selvittää paikallisten matkatottumuksia sekä asiakastyytyvyyden tasoa. Kyseinen tutkimus on toteutettu jo kahtena aiempaan vuonna, ensimmäisen kerran helmikuussa 2018. Tällöin kerättiin lähtötietoa tilanteesta ennen uuden bruttomallisen paikallisliikenteen käynnistymistä. Tutkimus toistettiin helmikuussa 2019 pääpiirteittäin samalla tavalla, jotta saatavat tulokset olisivat mahdollisimman vertailukelpoisia. Tutkimus oli tarkoituksena toistaa jälleen keväällä 2020, mutta koronaviruksen vuoksi se jäi tauolle, ja toteutettiin seuraavan kerran vasta vuonna 2022. Kyseisestä tutkimuksesta sain käyttöni avoimet vastaukset Excel -muodossa, joiden pohjalta muodostin analyysini. Avoimia vastauksia oli 400 kappaletta, joiden jäsentelyyn sovelsin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

3.2 Menetelmät

Aineistolähtöistä sisällönanalyysiä kuvataan karkeasti kolmivaiheiseksi prosessiksi, jossa ensimmäisenä toteutetaan aineiston pelkistäminen eli redusointi, toisena aineiston ryhmittely eli klusterointi, ja kolmantena teoreettisten käsitteiden luominen eli abstrahointi (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 122–124). Analysoin sekä haastattelua että matkustajatutkimusta aineistolähtöistä sisällönanalyysiä soveltaen (kuva 1). Haastattelun analyysin kohdalla aloitin kuuntelemalla nauhoitetun haastattelun kertaalleen läpi, ja kirjoittamalla sen auki (litterointi). Tämän jälkeen luin haastattelun läpi ja perehdyin sen sisältöön tarkemmin, kuvan 1 ensimmäisen vaiheen mukaisesti. Toista vaihetta soveltaen pyrin etsimään pelkistettyjä ilmauksia, jotka tuntuivat olennaisilta tutkimuskysymysten kannalta, ja kirjoitin niitä ylös. Listattuani ilmauksia, pyrin ryhmittelemään niitä samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien perusteella, ja muodostamaan niistä alaluokkia. Haastattelun pohjalta muodostettujen luokkien

katteorioita kuvaaviksi otsikoiksi muodostuivat asiakkaiden toiveet, joukkoliikenteen haasteet, toiminnan kehittyminen, sekä viestintä.



Kuva 1: Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheet. Lähde: Tuomi & Sarajärvi, 2018, s.123.

Matkustajatutkimuksen avointen vastausten analyysin aloitin silmäilemällä vastaukset läpi ja näin tutustumalla aineistoon. Tämän jälkeen siirryin pelkistämään aineistoa valitsemalla sieltä tutkielman kannalta olennaisimmat maininnat erilliselle dokumentille. Kyselyn avoimista 400 vastauksesta poimin noin 100 kappaletta tarkempaan tutkiskeluun. Pyrin rajaamaan aineistoa jossain määrin matkailuliikkumiseen liitännäisiin kommentteihin, ja jätin ulkopuolelle muun muassa kuskien liikennekäyttämistä tai kohteliaisuutta koskevat maininnat. Myös hinnoitteluun ja eri lipputyyppeihin liittyvät palautteet rajasin ulos analyysistä, jotta aineiston pelkistämisen jälkeen jäljellä olisi lähinnä linjojen reittejä ja aikatauluja koskevia toiveita. Pelkistämisen jälkeen aloin ryhmitellä poimimiani mainintoja eri alaluokkiin ja pyrin muodostamaan niille yläkäsitteet, samaan tapaan kuin haastattelunkin analyysissä. Taulukosta 1 nähdään, että alakategorioiksi muodostuivat matkailuliikenne ja matkailijat, viestintä ja

informaatio, ilta- ja viikonloppuliikenne, sekä liikennöinti Eteläkeskukseen ja Ounasvaaralle. Jokaisen kategorian alle keräsin neljä pelkistettyä esimerkkikommenttia, jotka kuvasivat yleistäen eniten aineistossa esiin tulevia mainintoja ja kehitystoiveita. Kommentit toimivat kuvauksena kyselyaineistossa korostuvista kehitystarpeista.

Taulukko 1: Matkustajakyselyn avointen vastausten pelkistäminen ja ryhmittely

Matkailuliikenne & matkailijat	Viestintä & informaatio	Illat & viikonloput	Eteläkeskus & Ounasvaara
Bussilinja lentokentälle	Netissä aikataulut helpommin löydettäviksi	Vuoroja arki-iltoihin myöhemmin	Kulkuyhteys Eteläkeskuksen kauppoihin
Viikonloppuvuoroja rautatieasemalle	Reittikartta autoon ja pysäkille	Sunnuntaille enemmän liikennöintiä	Prismaan & Lidlin linja, ”ostobussi”
Ilta- / yöjunasta bussi	Yksityiskohtaisemmat aikataulut pysäkeille	Viikonloppu-aamuihin vuoroja	Ounasvaaran hiihtokeskukselle linja
Tiheämmin vuoroja linjalle 8, sillä turistien suosima linja	Bussilinjat näkyviin Google Mapsiin	Iltaliikennettä opiskelija-alueelle	Sky -hotellille kulkumahdollisuus bussilla

3.3 Tutkimusetiikka

Tutkimuksessa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä (HTK), tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, joihin lukeutuu rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimuksen teossa, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä, sekä näiden tulosten arvioinnissa. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien on oltava eettisesti kestäviä, ja tutkimuksessa noudatetaan tieteellisen tiedon luonteen mukaisesti avoimuutta ja vastuullisuutta tutkielmaa julkaistaessa. (TENK, 2021.) Tutkielman toisena aineistonkeruumenetelmänä toimii asiantuntijahaastattelu, jossa noudatan myös Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjetta ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisistä periaatteista ja ihmistieteiden eettisestä ennakkoarvioinnista Suomessa (TENK, 2019). Tutkimuskohteena oleva Rovaniemen kaupunki on ollut viimeiset kolme vuotta

kotikaupunkini, ja empiirisenä kohteena olevat lähiliikenteen haasteet ovat tulleet itselleni tutuksi. Tiedostan siis oman positioni tutkimuskohteeseen nähden, ja pyrin tarkastelemaan aineistoja teoreettisen viitekehyksen valossa.

4. LÄHI- JA MATKAILULIIKKUMISEN HAASTEET JA MAHDOLLISUUDET

4.1 Tilannekatsaus Rovaniemen lähiliikenteeseen



Kuva 2: Rovaniemen kartta havainnollistamaan lentokentän, rautatieaseman ja linja-autoaseman sijainnit. Lähde: visitrovaniemi.fi

Kaupungin paikallisbussit kattavat Rovaniemen lähiliikenteen, ja niiden toimintaan keskityn tässä tilannekatsauksessa. Kuva 2 havainnollistaa kartan muodossa matkailuliikenteen kannalta olennaisimmat kohteet kaupungissa. Kuvaan on eritelty linja-autoaseman, rautatieaseman ja lentokentän sijainnit. Rovaniemeltä lähtee myös kaukoliikenteen busseja, muun muassa Ranuan eläinpuistoon ja laskettelukeskuksiin (visitrovaniemi.fi). Informaatio lähiliikenteen aikatauluista, reiteistä ja lippujen hinnoista löytyy Linkkarin verkkosivuilta. Samoilta verkkosivuilta löytyy sähköinen reittiopas, jossa voi hakea eri bussilinjojen pysäkkikohtaiset lähtöaika-arviot. Opas informoi myös arvioidun kävelyajan halutusta osoitteesta pysäkille. Reittioppaan kerrotaan toimivan yleisimmillä selaimilla, ja siitä on käytössä lisäksi mobiiliversio. Lähiliikenteessä on käytössä maksu- ja lippujärjestelmänä Waltti, jossa hinnoittelu riippuu lipputyypistä, maksutavasta ja vyöhykevalinnasta. Rovaniemellä on käytössä jako kahteen vyöhykkeeseen, joista A-vyöhyke kattaa Rovaniemen keskustan ja sen lähialueet. B-vyöhykkeelle liikennöi ainoastaan linja 14, keskustan ja Muurolan välillä. Kortille voi järjestelmän omalta sivulta ladata vaihtoehtoisia lipputuotteita. (Linkkari.)

Rovaniemen joukkoliikenteen asiantuntijoiden haastattelussa tuli kattavasti ilmi muutamia vuosia sitten tapahtunut muutos Rovaniemen joukkoliikenteen järjestämisessä. Haastattelun alussa vertailtiin muutosta edeltävää liikennettä, ja kuinka se nykypäivänä eroaa siitä. Haastateltava A:n aloittaessa työssään oli liikenne yksityisen liikennöitsijän järjestämää. Vuonna 2018 kaupungissa käynnistyi kilpailutettu bruttomallinen joukkoliikenne, jossa otettiin käyttöön uusi Waltti -lippu- ja maksujärjestelmä (Rovaniemen paikallisliikenteen matkustajatutkimus 2019). Liikennöitsijän kilpailutuksessa paikallisliikenteestä valittiin vastaamaan Koskilinjat Oy. Tästä uudistuksesta alkaen Rovaniemen kaupunki on vastannut linja- ja aikataulusuunnittelusta sekä hinnoittelusta. Uudistuksen yhteydessä paikallisliikenne sai nimekseen Linkkari, ja sille tehtiin kattava brändiuudistus sisältäen bussien uudet ulkoasut. Rovaniemen lähiliikenteen nykytilanteesta kysyttäessä haastateltavat kehuivat liikenteen siirtymistä kaupungille positiivisena muutoksena.

Onhan tämä ihan eri planeetalta, kun ennen, tai kun sillonku yksityinen liikenne hoiti tätä. Aikataulut on paljon selkeempiä, reitit on selkeämpiä, informaatiota saadaan paljon paremmin ja asiakkaalle on paljon paremmin erilaista lipputuotetta ja maksuvaihtoehtoa tarjolla, kun mitä ennen. – Haastateltava A

Kertalipun voi ostaa bussista käteisellä, tavallisimmilla pankki- ja luottokorteilla, Waltti Mobiili -sovelluksesta tai Rinteenkulman lippuautomaatista. Waltti Mobiili -sovelluksesta ostettaessa on kertalippu muita vaihtoehtoja edullisempi. Vuorokausilippu on nimensä mukaisesti 24 tuntia voimassa, ja oikeuttaa rajattomaan määrään paikallisliikenteen matkoja. Arvolippu on Waltti -matkakortille ladattua rahaa, ja edullisin vaihtoehto kertalipuista. Kortille ladataan etukäteen rahaa, ja bussissa korttia näyttäessä veloitus menee omalta Waltti -tililtä. Lippuvaihtoehtoista löytyy myös kausilippu säännöllisesti matkustaville, jolla voi Waltti -kortille ladattuna matkustaa 30 päivää rajattomasti paikallisliikenteessä. Informaatio lipuista löytyy englanniksi samalta sivulta. Linkkarin aikatauluvihkosta löytyy myös tietoa keskustan palveluliikenteestä, jonka kerrotaan olevan kaikille avointa kutsujoukkoliikennettä. Tällä viitataan siihen, että linja ei liikennöi kiinteää ennalta määrättyä reittiä, vaan se muodostuu asiakkaiden tarpeiden mukaan tiettyjen alueiden välille. Palveluliikenne on tilattavissa matkapalvelukeskukseen soittamalla, ja tämä tulee tehdä edeltävänä päivänä kello 16:00 mennessä. (Linkkari.)

Aikataulut vaihtuvat Rovaniemellä kesä- ja talviliikennekausien mukaan. Kesäkauden liikenteen suunnittelun kerrottiin haastattelussa kohta puoleen alkavan. Kesäliikenteen liikennekausi on vain koulujen kesälomakauden ajan kestävä, verrattain lyhyt. Sen vuoksi talviliikennekauden suunnittelu aloitetaan välittömästi kesäaikataulujen valmistumisen jälkeen, ja haastateltavat totesivatkin parhaillaan olevan meneillään töissä varsin kiireinen ajanjakso. Aikataulujen valmisteluun ja käytäntöön panoon liittyy olennaisena osana tiedottaminen ja aikatauluinformaation tuottaminen. Linkkarin nettisivuille tuotettavan sähköisen informaation ohella toimitetaan paperisia aikatauluvihkoja ja lehti-ilmoituksia.

4.2 Aineistoista esiin tulevat tarpeet

Asiakkaiden toiveet liittyivät haastattelun perusteella vahvasti liikenteen lisäämiseen, niin vuorovälien tihentämisen kuin uusien linjojenkin muodossa. Sama kaava näkyy myös matkustajakyselyn vastausten kohdalla. Toiveet liittyivät myös matkailuliikkumisen helpottamiseen. Haastattelussa todettiin, että usein kysytään lentokentälle kulkevan linjan perään, tai mikseivät bussiaikataulut sovi yhteen junavuorojen kanssa. Muutama vastaaja totesi ”joutuvansa” käyttämään henkilöautoa, sillä bussilinjat eivät tue työvuorojen aikoja tai

työpaikan sijaintia. Liikenneköyhyyyteen johtavassa tilanteessa ollaan, kun julkista liikennettä päivittäin kuljettavaan sijaintiin ei ole, ja yksilöllä ei ole mahdollisuutta auton käyttöön tai sen käytön voidaan nähdä johtavan virallisen köyhyysrajan alittamiseen (Eckhardt ym., 2018, s. 100–103).

LINJA 8 / ROUTE 8			
Napapiiri - Ruokaskatu - Rantavitikka - Rautatieasema			
Napapiiri - Valtatie 4 - Myllymäentie - Vaaratie - Norvatie - Napapiirintie - Kuusamontie - Valtatie 4 - Rovakadun jatke - Poromiehentie - Ruokaskatu - Valtakatu - Yliopistonkatu - Ylikorvantie - Opintie - Jokiväylä - Väylätie - Viirinkankaantie - Pappilantie - Karhakkatie - Väinämöisentie - Perähuhdantie - Alakorkalontie - Oijustie - Ratakatu - Rautatieaseman piha			
Poikkeusreitti keskustassa 11.8.-14.11.2021: ... - Poromiehentie - Urheilukatu - Kansankatu - Hallituskatu - Valtakatu - ...			
MA-PE / MON-FRI			
NAPAPIIRI ARCTIC CIRCLE	RUOKASENKATU CITY CENTER	YLIOPISTO UNIVERSITY	RAUTATIEASEMAN PIHA RAILWAY STATION
6.30	7.00	7.08	7.21
7.15	7.45	7.53	8.06
8.00	8.30	8.38	8.51
8.45	9.15	9.23	9.36
9.30	10.00	10.08	10.21
10.15	10.45	10.53	11.06
11.00	11.30	11.38	11.51
11.45	12.15	12.23	12.36
12.30	13.00	13.08	13.21
13.15	13.45	13.53	14.06
14.20	14.50	14.58	15.11
15.05	15.35	15.43	15.56
15.50	16.20	16.28	16.41
16.35	17.05	17.13	17.26
17.20	17.50	17.58	18.11
18.05	18.35	18.43	18.56
18.50	19.20	19.28	19.41

Kuva 3: Linjan 8 aikatauluinformaatio Linkkarin nettisivuilla. Lähde: Linkkari.

Matkustajakyselyn vastauksissa oli jonkin verran toiveita aikatauluinformaation selkeyttämisestä ja tarkentamisesta, ja näiden pohjalta muodostin viestintä ja informaatio - kategorian (kuva 1). Ensimmäinen pelkistetty kommentti liittyi netissä näkyviin aikatauluihin, joita toivottiin selkeämmiksi ja helpommin löydettäviksi. Oletin netistä löytyvällä viitattavan Linkkarin sivuilta löytyvään aikatauluinformaatioon. Kuvassa 3 näkyy talvikauden 2021–2022 bussiaikataulu linjalle 8. Sivun informaatiosta tulee ilmi kaikki pysäkit, joilla linja reitillään

pysähtyy. Kuitenkaan kellonaikoja ei lue kuin neljälle pysäkille, jotka linjan 8 kohdalla ovat lähtö- ja päätepysäkki, sekä kaksi välipysäkkiä reitin varrelta. Pysäkeiltä löytyvät aikataulut ovat kuvassa 3 näkyvää vastaavia, ja myös pysäkkien aikatauluinformaation tarkentamista oli matkustajakyselyn vastauksissa toivottu. Liikkumista mahdollistavat toimet eivät liity ainoastaan fyysisen ympäristön rajoittavien tekijöiden poistamiseen. Kuten matkustajakyselyn vastauksista käy ilmi, myös aineettoman ympäristön saavutettavuudella on tärkeä rooli liikkuvuuden mahdollistamisessa. (Invalidiliitto.)

Kuten Jänkälä (2019, s. 37) toteaa, matkailijan näkökulmasta kynnys ennalta tuntemattoman kaupungin lähiliikenteen käyttöön voi olla suuri, riippuen matkustuskokemuksesta, osaamisesta ja luonteenpiirteistä. Haasteita voi siis ilmetä erityisesti kaupunkia ja pysäkkien välimatkoja tuntemattomille muualta tuleville matkailijoille, joille bussin lähtöaika Napapiiriltä ei anna mitään informaatiota siitä, mihin aikaan se on esimerkiksi Rovakadulla. Kuisman (2017) mukaan liikkuvuus perustuu osittain matkustusvälineistä saatuun riittävään informaatioon. Pelkkä matkustusvälineen olemassaolo ei riitä, vaan vasta matkailijalle välitetty informaatio mahdollistaa matkustusvälineen käytön, ja sen myötä liikkuvuuden. Reittioppaasta on mahdollista saada lähipysäkillen tarkka aika bussin saapumisesta, mutta Linkkarin sivuilla reittioppaan yhteydessä tästä infotaan: ”Välipysäkkien lähtöajat ovat arvioituja aikoja, ei reaaliaikaista tietoa” (Linkkari). Bussien reittikarttaa toivottiin niin auton sisään kuin pysäkillekin, auttamaan linjojen reittien hahmottamisessa. Toiveista yksi yleisimmistä oli bussien live -sijainnin näyttäminen reittioppaassa. Jätin tämän aiheen taulukon ulkopuolelle, sillä haastattelussa kävi ilmi, että reaaliaikainen reittiopas on tulossa käyttöön Rovaniemellä, eli tähän tarpeeseen ollaan jo vastaamassa. Reaaliaikainen reittiopas on myös matkailuliikenteen näkökulmasta hyödyllinen kehitysaskel, sillä tyypillisesti kaupungin ulkopuolelta saapuva matkailija ei osaa arvioida, minkä ajan bussi käyttää tietyn välin ajamiseen. Matkailijan näkökulmasta se, kuinka selkeästi liikkumisen vaihtoehtoista ja matkaketjun osista viestitään, on olennaisessa roolissa matkaketjun sujuvuuden kanssa (Jänkälä, 2019, s. 37).

Haastatteluaineistossa ”joukkoliikenteen haasteet” -kohdassa tuli ilmi resurssien puute, eli asiakkaiden toiveiden täyttäminen lisäämällä linjoja ei ole kannattavaa, jos käyttäjäpotentiaali ei ole riittävää. Haasteena todettiin erityisesti koronan aiheuttama lasku matkustajamäärissä, ja

näin ollen myös lipputuloissa. Kesäajan haasteena mainittiin kadunrakennustyömaat keskustan bussiliikenteen näkökulmasta tärkeimmillä kaduilla. Lentokentälle ei kulje linjabussia, mikä mainittiin haastattelussa asiakkaiden toiveissa ilmeneväksi puutteeksi. Haastateltavien mainitsemiksi haasteiksi lentokentälle liikennöivän linjan järjestämiseen lukeutui lentojen aikataulujen ja bussivuorojen yhteensovittamisen ongelmallisuus. Vuoron olisi palveltava lennolle lähtijöitä, joiden on oltava hyvissä ajoin lähtöselvityksessä, sekä lennolta saapuvia. Saapuvien lentojen matkustajista osa odottaa matkatavaroitaan, osa olisi valmiina lähtemään heti. Ajatus on, että matkustajat eivät jää odottelemaan pitkiä aikoja bussin lähtemistä, vaan järjestävät kyydin muulla tavoin. Linja 8 kulkee Napapiirille, eli lähimmäksi kenttää. Kaupungin busseilla on kuitenkin pyritty pitämään säännöllinen vuoroväli, ja mikäli kyseinen linja muutettaisiin poikkeamaan lentokentän kautta, vuorovälin säännöllisyys ei säilyisi. Sesonkiaikaan moni matkanjärjestäjä tarjoaa omasta puolestaan kuljetuksen asiakkailleen, joten oletus on, ettei lentokenttälinjalle olisi riittävää kysyntää.

Matkustajakyselyn aineistossa oli useassa vastauksessa esillä linja 8, joka kulkee rautatieaseman ja Napapiirin väliä käyden keskustan kautta. Napapiiri kohteena kiinnostaa muualta tulevia matkailijoita, ja siksi kommentteissa löytyikin seuraavan tyyllisiä toiveita: *Tiheämmin vuoroja linjalle 8, koska turistit täyttävät bussit ja sen vuoksi bussit myöhästyvät.* Linja 8 kulkee rautatieasemalta Napapiirille arkisin 45 minuutin vuorovälillä aamukuudesta iltakuuteen. Viikonloppuisin vuoroväli on tunnin ja busseja lähtee kello 12 alkaen, viimeinen vuoro kello 17. Erityisesti viikonlopun vuorojen vähäisyydestä oli mainintoja ja toiveita niin aikaisemmin aamulla kuin myöhään illalla kulkevista 8 linjan busseista. Linja-autoasemalle liikennöintiin ei esiintynyt erityisemmin toiveita, olettaen sen keskeisen sijainnin ja riittävän hyvien kulkuyhteyksien vuoksi. Haastattelun ohella myös matkustajakyselyssä tuli ilmi, että bussilinja lentokentälle oli odotetusti toivottu. Kommentteissa esiintyi myös mainintaa siitä, miksei kenttää lähimmäksi kulkeva linja 8 voisi poiketa kentän kautta. Viikonloppuvuoroja toivottiin rautatieasemalle, ja erityisesti iltaja yöjunien aikataulut toivottiin huomioitavan. Sunnuntaina viimeinen bussi (linja 8) lähtee rautatieasemalta kello 17:01, ja junia saapuu vielä kello 20:23, 20:29 ja 22:45 (Linkkari; VR).

Asiakkaalle palvelun arvo määräytyy sen mukaan, kokeeko olevansa valmis maksamaan siitä pyydetyn summan. Arvoketjun ympärille kietoutuu kuitenkin paljon muutakin, ja yksilön

preferenssit vaikuttavat siihen minkä kokee arvokkaana (Porter, 1985, Lusikan, Kinnusen & Kostiaisen, 2020 mukaan). Matkustajakyselyn perusteella voidaan nähdä trendejä, ja yleisimpiä arvokkaiksi miellettyjä asioita julkisen liikenteen toiminnassa. Aineistossa näkyi yhtenä selkeänä trendinä toiveet koskien ilta- ja viikonloppuliikennettä. Näitä mainintoja oli erityisesti eri keskustan ulkopuolisia asuinalueita korostaen, joista toivottiin illalla mahdollisuutta kulkea julkisilla keskustaan harrastuksiin, elokuviin ja iltavuorosta kotiin. Monessa vastauksessa tuli esille toive huomioida vuorotyöläiset niin iltojen kuin viikonloppuvuorojen lisäämisen muodossa. Iltaliikennettä opiskelija-alueelle peräänkuulutettiin myös. Ilta- ja viikonloppuliikenne oli monessa vastauksessa liitetty matkailuliikenteeseen, ja siksi päätin tuoda sen esille tässä tutkielmassa. Matkailuliikennettä tapahtuu lentojen ja junavuorojen muodossa vuorokauden ympäri viikon jokaisena päivänä, ja esimerkiksi Pyhälle kulkeva SKIBUS saapuu viimeisellä vuorollaan Rovaniemen linja-autoasemalle niin arkena kuin viikonloppunakin yhdeksän jälkeen illalla (visitrovaniemi.fi). Viimeinen kategoria, johon jaottelin vastauksia, oli Eteläkeskuksen isoihin marketteihin ja Ounasvaaran hiihtokeskukselle kulkeminen. Isoihin marketteihin toivottiin bussiyhteyttä erityisesti keskustasta, mutta jonkin verran myös muilta asuinalueilta. Ounasvaaran hiihtokeskus oli toinen sijainti, johon toivottiin suoraa bussiyhteyttä Rantavitikalta ja Viirinkankaalta. Linja 9 kulkee hiihtokeskuksen vierestä, ja esimerkiksi Viirinkankaalta lähtiessä matka vaatii bussin vaihdon keskustassa (Linkkari).

4.3 Aineistojen pohjalta sovellettavia kehitysehdotuksia

Kehitys -kategoriaan ryhmittelin haastattelussa esille tulleita kehitysideoita, joita oli joko jo kokeiltu, tai tulevaisuudessa tulossa Rovaniemen joukkoliikenteessä kokeiluun. Tarkastelen näitä matkustajakyselyn vastausten ja teoreettisen viitekehyksen valossa. Haastattelussa aiheesta todettiin, että joukkoliikenteen kehittäminen sisältää paljon sellaista, joka ei näy heti ulospäin. Mainittiin, että kehitystoiveet ovat tyypillisesti liikennetarjontaan liittyviä, eivätkä niinkään ”käyttömukavuutta” lisääviä. Kyseisellä viikolla, jolla haastattelu toteutettiin, otettiin joukkoliikenteessä käyttöön mobiiliversio kuukausilipusta. Reaaliaikaisen reittioppaan valmistelu oli myös hyvässä vauhdissa, ja jo kokeiltu uudistus liikennevaloetus busseille myöskin harkinnassa tulevaisuudessa käyttöön otettavaksi.

Viestintä nousi haastatteluaineistosta esille muita aiheita vähemmän, mutta matkustajakyselyn vastauksissa se miellettiin olennaiseksi osaksi joukkoliikenteen järjestämistä ja toimintaa. Suomen mittakaavassa tarkasteltuna viestintä nähdään yhtenä pääasiallisena kehittämistarpeena maan sisäisen saavutettavuuden lisäämisessä (Jänkälä, 2019, s. 37). Viestintä tuli haastattelussa puheeksi alussa, kun haastateltavat esittelivät työnkuviaan. Yhdeksi olennaiseksi osaksi työnkuvaa mainittiin tiedottaminen, niin sähköisen informaation muodossa, kuin myös paperisina aikatauluvihkoina ja lehti-ilmoituksina. Työnkuvaan kerrottiin kuuluvan myös asiakkailta tulevan palautteen käsittely, joka otetaan huomioon liikenteen suunnittelussa. Tämän tutkielman toisena aineistona toimivan matkustajakyselyn todettiin olevan tärkeä mittari siinä, mihin suuntaan ollaan menossa toiminnan kehityksen kanssa.

Sivistyneen kaupungin yks tunnusomainen piirre on minun mielestä joukkoliikenne, ja varsinkin toimiva joukkoliikenne. Että jos siitä ruvetaan oikein paljon karsimaan niin ei se oikeen hyvältä näytä. – Haastateltava A

Kysyin haastateltavilta, kuinka he näkevät kaupungin lähiliikenteen osana Lapin matkailuliikennettä. Matkailuliikenteen rooli aiheutti pohdintaa ja epävarmuutta siitä, tukeeko kaupungin lähiliikenne oikeastaan sitä. Tuli ilmi se, että usein kysytään bussivuoroja lentokentälle ja paremmin juna-aikataulujen kanssa yhteensopivia rautatieasemalta kulkevia linjoja, joka näkyi toiveena myös matkustajakyselyn vastauksissa. Erityisesti yksilömatkailun tukemiseen keskittyvä FIT ME! -matkailuliikkumiskonsepti arvioi, että matkailuliikkumisen palveluita kehittämällä voidaan saavuttaa suuri rahallinen markkinahyöty (Lusikka, ym., 2021, s. 3). Suunniteltuja yhteistyöitä matkailuliikenteen toimijoiden kanssa on vireillä, jossa esimerkiksi yhdestä lähteestä ostamalla saa koko matkalle lipun, vaikka matkan aikana käyttäisi usean eri toimijan liikennöimää palvelua. Kuten Kilpijärvi ja Aho (2015, s. 39) toteavat, matkailutoimiala koostuu useista eri toisiaan täydentävistä toimijoista ja toimijoiden välisestä vuorovaikutuksesta, ja näin ollen yhteistyöt matkailuliikenteen toimijoiden kanssa voidaan nähdä kehitysaskelena oikeaan suuntaan. Myös Eckhardt ym. (2018, s. 107) toteavat johtopäätöksissään, että niin toimijoiden välistä kuin organisaatioiden sisäistä yhteistyötä on liikkumispalveluiden alalla kehitettävä. Esille otettiin myös joukkoliikenteen kutsuohjautuvat ratkaisut vaihtoehtona Rovaniemen kaupungin tilanteeseen. Kutsuohjautuva liikenne pohjautuu siihen, että asiakkaat tilaavat matkan etukäteen, jolloin liikennöitsijä voi suunnitella ajettavan

reitin ja auton koon tarpeen mukaan (Eckhardt, Siirilä & Nykänen, 2018). Tilanteesta, johon kutsuohjautuva ratkaisu voisi toimia, tuli myös matkustajakyselyn avoimiin vastauksiin kehitysehdotus:

Uusi nopea linja tarvittaisiin välille keskusta -eteläkeskus, "ostosbussi" joka kiertää vain kaupat ja liikekeskukset. Voisi myös kokeilla tiheään kulkevaa minibussia tällaiseen tarkoitukseen. – Matkustajakyselyn avoimet vastaukset

Kaupungin liikennettä pyritään jatkuvasti kehittämään, ja haastateltavat korostivat, että siihen kuuluu muutakin kuin mitä ulospäin näkyy. Liikennetarjonnan ja bussilinjojen järjestelyn ja lisäämisen ohella esimerkiksi lippujen erilaiset maksuvaihtoehdot mobiilissa ja reittioppaan toimivuuteen vaikuttavat ominaisuudet mainittiin lähitulevaisuuden kehityssuunnitelmina. Haastattelussa tuli ilmi myös korona-ajan vaikutukset joukkoliikenteen toimintaan. Joukkoliikenteessä matkustajamäärä oli koronan aiheuttamana pudonnut noin kolmannekseen, ja luonnollisesti lipputulot sitä vastaavasti. Kaupungilla olleet alustavat liikennekokeiluja koskevat suunnitelmat kariutuivat resurssien laskun myötä. Kokeilut liittyivät vuorovälien tihentämiseen vilkkaimpiin aikoihin. Asiakkaiden toiveista puhuttaessa haastateltavat totesivat, että paljon kysytään liikennettä sellaisille alueille, missä sitä ei ole lainkaan. Tyypillisesti nämä alueet ovat olleet ennen Rovaniemen lähiliikenteen piirissä, mutta käyttäjäpotentiaalin puutteen vuoksi liikennöinti alueelle on lopetettu. Haastateltava A korosti, että lähiliikenteen reittien pohjana toimii palvelutasomäärittely, jossa on selvitetty asukastiheydet ja työpaikkojen sekä oppilaitosten sijainnit.

Että kyllähän niinku joukkoliikenne on sananmukaisesti joukkojen liikuttamista, ei yksittäisten ihmisten liikuttamista. Ja panostaa kannattaa semmisiin suuntiin ja semmosille alueille, missä sitä käyttäjäpotentiaalia on. – Haastateltava A

5. YHTEENVETO

Pohjoisen kaupunkien tyypillisiksi haasteiksi voidaan nimetä pitkät etäisyydet ja haastattelussakin esille tullut riittämätön henkilöliikenne, joka näkyy Rovaniemen tilanteessa. Matkustajakyselystä ilmeni, että tarpeita ja toiveita lähi- ja matkailuliikenteen lisäämisestä löytyy paljon. Usein asiakkaat näkevätkin päällimmäisenä konkreettisen puolen, bussilinjojen määrän ja kattavuuden. Korona-ajan matkustajamäärien vähenemisen aiheuttama resurssien lasku asettaa toiminnalle ja sen kehittämislle omat haasteensa. Kuten haastateltava A toteaa:

...liikennettä pitäis järjestää paljon enemmän, kun mitä järjestetään nytten. Mutta realiteetit ei sitä tue. Kaupungilla ei ole varaa järjestää liikennettä sellaselle alueelle, missä sitä käyttäjäpotentiaalia ei oikeasti ole.

Huomionarvoisessa roolissa kehityskohteita pohdittaessa ovat alan toimijoiden yhteistyö, digitalisaation mahdollistamat uudistukset, sekä palveluvaihtoehtoista viestiminen. Esimerkkinä palveluliikenne, joka voisi hyvin täyttää joitakin avoimissa vastauksissa esiintyviä toiveita. Kyseisestä palvelusta laajempi tiedottaminen erilaisten kanavien välityksellä olisi yksi mahdollinen kehitysaskel. Oikeaan suuntaan kehitysmielessä mennään myös matkailun ja liikkumisen toimijoiden välisiä yhteistöitä luomalla. Niin teoreettisen viitekehyksen kuin tutkielman aineistonkin valossa on selvää, että matkailuliikkumisen kokonaiskehittämisen ytimessä on sidosryhmien kanssa yhdessä tekeminen.

Jänkälän (2019, s. 35) mukaan saavutettavuus edellyttää asukkaiden, yritysten ja matkailijoiden tarpeet täyttävää liikenteen ja tietoliikenteen infrastruktuuria koko maassa, ja sitä voidaan pitää keskeisenä lähtökohtana toimivien matkaketjujen rakentamiseksi. Toimivat matkaketjut kehittyvät yhteistyöllä, ja matkailuliikkumisen kokonaiskehittäminen vaatii yksittäisten kaupunkien tekemien päätösten ohella kaupunkien ja sidosryhmien välistä aktiivista vuorovaikutusta (Drenge & Jenkins, 2011). Rovaniemen kaupungin kohdalla viestinnän vuorovaikutteisuuden ja kattavuuden tärkeys korostuu erityisesti kyselyaineistossa, mutta myös haastattelussa. Aiempaa aihetta koskevaa tutkimusta tarkasteltaessa tulee lähes poikkeuksetta esille se, että kohteen vetovoimaisuutta kasvattaa saavutettavuutta kehittävät liikenteen palvelut ja niistä viestiminen (Lusikka ym., 2021, s. 3). Se, että liikkumisen palveluista tarjottava informaatio löytyy kattavasti ja useista eri kanavista, lisää mielenkiintoa käyttää niitä.

6. LÄHTEET

Berner, A. & Siirilä, H. (2019) Liikennepalvelulaki toi mahdollisuudet, nyt opetellaan yhdessä niitä käyttämään. Impulssi-blogi 1.3.2019. Liikenne- ja viestintäministeriö, Helsinki

Dredge, D., & Jenkins, J. (Eds.). (2011). *Stories of practice: Tourism policy and planning*. Ashgate Publishing, Ltd.

Eckhardt, J., Siirilä, H., & Nykänen, L. (2018). Maaseudun liikkumis- ja kuljetuspalvelut tulevaisuudessa. *Maaseudun Uusi Aika*, 26(2-3), 99-109.

Gebauer, H., Johnson, M., & Enquist, B. (2010). Value co-creation as a determinant of success in public transport services: A study of the Swiss Federal Railway operator (SBB). *Managing Service Quality: An International Journal*.

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic markets*, 25(3), 179-188.

Invalidiliitto. Esteettömyys, Saavutettavuus. Haettu 6.2.2022 osoitteesta <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>

Jänkälä, S. (2019). Matkailun toimialaraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:3.

Kangasniemi, M., Lehmus, M., Lehto, E., Lähdemäki, S. & Uimonen, S. (2015). *Liikenneverkot ja kilpailutuksen vaikutukset: Esimerkkinä bussiliikenteen kilpailutus*. Palkansaajien tutkimuslaitos.

Kallinen, Timo & Kinnunen, Taina. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Haettu 23.3.2022 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>

Kilpijärvi, M. & Aho, S. (2015). Toimialana matkailu. Teoksessa: Matkailututkimuksen lukukirja (s. 30–42). Lapland University Press.

Kuisma, S. (2017). Towards a More Comprehensive Picture of Mobility: Personal Preferences, Resources and Constraints of Daily Travel.

Linkkari. Rovaniemen paikallisliikenne. Haettu 23.2.2022 osoitteesta <https://www.linkkari.fi>

Lusikka, T., Hautala, R., Eckhardt, J., Pihlajamaa, O., Lahti, J., Hakkarainen, M. & Haanpää, M. (2021). FIT ME! Foreign Individual Travelers' hospitality and Mobility Ecosystem. Tutkimussuunnitelma.

Lusikka, T., Kinnunen, T. K., & Kostiainen, J. (2020). Public transport innovation platform boosting Intelligent Transport System value chains. *Utilities Policy*, 62, 100998.

Rovaniemen paikallisliikenteen matkustajatutkimus 2019.

Sireni, M. & Kattilakoski, M. (2019). Visioita älyliikenteestä ja kertomuksia liikkumisen arjesta harvaan asutulla maaseudulla. *Terra : Suomen maantieteellisen seuran aikakauskirja*, 131(3), 31.

TENK. (2021). Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Haettu 6.2.2022 osoitteesta <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

TENK. (2019). Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Haettu 3.5.2022 osoitteesta <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi: Uudistettu laitos. Tammi.

visitrovaniemi.fi. Liikkuminen Rovaniemellä. Haettu 23.2.2022 osoitteesta <https://www.visitrovaniemi.fi/fi/suunnittele/liikkuminen/>

VR. Aikataulut. Haettu 20.4.2022 osoitteesta <https://www.vr.fi/aikataulut>

Kuvalähteet

Kuva 1: Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi: Uudistettu laitos. Tammi.

Kuva 2: visitrovaniemi.fi. Esitteet, Rovaniemi Tourist Map 2022. Haettu 19.4.2022 osoitteesta <https://www.visitrovaniemi.fi/fi/suunnittele/esitteet/>

Kuva 3: linkkari.fi. Aikataulut 11.8.2021 – 5.6.2022. Haettu 20.4.2022 osoitteesta <https://www.linkkari.fi/loader.aspx?id=e88b5b3b-30f3-4259-9447-68ee214b52e5>

7. LIITE 1. Haastattelurunko

Asiantuntijahaastattelu

Taustaa:

Mitä työtä teette?

Kuinka kauan olet ollut kyseisessä työssä?

Miten päädyitte tähän työhön?

Nykytilanne:

Mikä on näkemyksenne Rovaniemen lähiliikenteen nykytilanteesta?

Miten näette Rovaniemen kaupungin lähiliikenteen osana Lapin matkailuliikennettä?

Mitä mieltä olette liikenteen järjestämisestä kutsuohjautuvien ratkaisuin?

Millaisia haasteita lentokentälle kulkevalla linjabussilla olisi?

Tulevaisuus:

Onko toiminnalle asetettu joitain tulevaisuuden tavoitteita?

Millaisin keinoin tavoitteita kohti suunnataan?

Onko jotain muuta, mitä haluaisit sanoa kaupungin lähiliikenteen toiminnasta tai sen tulevaisuudennäkymistä?