



Ympäristöministeriö  
Miljöministeriet  
Ministry of the Environment

# Selvitys asiakkaiden kokemuksista maankäytön muutoshankkeissa

Efe Ogbeide ja Milla Kallio, FEMMA Planning





Ympäristöministeriön julkaisuja 2019:33

## Selvitys asiakkaiden kokemuksista maankäytön muutoshankkeissa

Efe Ogbeide ja Milla Kallio, FEMMA Planning

Ympäristöministeriö

ISBN: 978-952-361-040-8 (PDF)

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2019

## Kuvailulehti

<b>Julkaisija</b>	Ympäristöministeriö	12.12.2019	
<b>Tekijät</b>	Efe Ogbeide ja Milla Kallio, FEMMA Planning		
<b>Julkaisun nimi</b>	Selvitys asiakkaiden kokemuksista maankäytön muutoshankkeissa		
<b>Julkaisusarjan nimi ja numero</b>	Ympäristöministeriön julkaisuja 2019:33		
<b>Diaari/hankenumero</b>	VN/3491/2019	<b>Teema</b>	Rakennettu ympäristö
<b>ISBN PDF</b>	978-952-361-040-8	<b>ISSN PDF</b>	2490-1024
<b>URN-osoite</b>	<a href="http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-361-040-8">http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-361-040-8</a>		
<b>Sivumäärä</b>	50	<b>Kieli</b>	suomi
<b>Asiasanat</b>	asiakaskokemus, maankäyttö, maankäyttö- ja rakennuslaki, osallistuminen, kyselytutkimus, ymmärrettävyys, selkokieli, oikeudenmukaisuus, läpinäkyvyys, vaikuttavuus		
<b>Tiivistelmä</b>	<p>Tämä selvitys on osa maankäyttö- ja rakennuslain (MRL) uudistusta, jonka tavoitteena on suunnittelujärjestelmän ja rakentamisen ohjauksen kehittäminen. Uudistus pyrkii myös tukemaan kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia omaa elinympäristöä koskevassa suunnittelussa ja päätöksenteossa. Uudistuksen valmistelusta vastaa ympäristöministeriö.</p> <p>Selvityksen pääaineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella kesällä 2019, lisäksi tehtiin 5 teemahaastattelua. Kohderyhmänä olivat erilaisissa muutoshankkeissa mukana olleet henkilöt. Vastauksia kyselytutkimukseen tuli yhteensä 418.</p> <p>Selvityksen tuloksista ilmeni, että moni vastaajista oli tyytymätön muutoshankkeiden kulkuun ja sujuvuuteen. Tyytymättömyys johtui pääosin liian vähäisestä tai huonosti ajoitetuista osallisuus- ja vuorovaikutusprosesseista, näennäisiksi koetuista vaikutusmahdollisuuksista sekä suunnittelun ja päätöksenteon koetusta läpinäkymättömyydestä, mitkä ovat heijastuneet epäoikeudenmukaisuuden kokemuksina. Moni vastaajista myös koki olennaisen ja selkokiellisen tiedon hankkimisen vaikeaksi ja paljon erilaisia resursseja vaativaksi.</p> <p>Tyytymättömyydestä huolimatta huomionarvoista oli se, että onnistuneiksi ja sujuviksi koetuissa muutoshankkeissa vastaajille oli jäänyt myös positiivinen kokemus osallisuus- ja vuorovaikutusprosesseista – he kokivat tulleen kuulluksi. Panostamalla osallisuus- ja vuorovaikutusprosesseihin on näin mahdollista parantaa MRL:ää soveltavien muutoshankkeiden asiakaskokemusta ja sujuvuutta.</p>		
<b>Kustantaja</b>	Ympäristöministeriö		
<b>Julkaisun jakaja/myynti</b>	Sähköinen versio: <a href="http://julkaisut.valtioneuvosto.fi">julkaisut.valtioneuvosto.fi</a> Julkaisumyynti: <a href="http://vnjulkaisumyynti.fi">vnjulkaisumyynti.fi</a>		

## Presentationsblad

<b>Utgivare</b>	Miljöministeriet	12.12.2019
<b>Författare</b>	Efe Ogbeide och Milla Kallio, FEMMA Planning	
<b>Publikationens titel</b>	Utredning om kundupplevelser av projekt för förändrad markanvändning	
<b>Publikationsseriens namn och nummer</b>	Miljöministeriets publikationer 2019:33	
<b>Diarie-/ projektnummer</b>	-	<b>Tema</b> Byggd miljö
<b>ISBN PDF</b>	978-952-361-040-8	<b>ISSN PDF</b> 2490-1024
<b>URN-adress</b>	<a href="http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-361-040-8">http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-361-040-8</a>	
<b>Sidantal</b>	50	<b>Språk</b> finska
<b>Nyckelord</b>	kundupplevelse, markanvändning, markanvändnings- och bygglagen, deltagande, enkät, begriplighet, klart myndighetsspråk, rättvisa, transparens, genomslagskraft	
<b>Referat</b>	<p>Denna utredning utgör ett led i reformen av markanvändnings- och bygglagen, som syftar till att utveckla planeringssystemet och styrningen av byggandet. Ett syfte med reformen är också att stödja medborgarnas möjligheter att delta och påverka planering och beslutsfattande som gäller den egna livsmiljön. Miljöministeriet ansvarar för beredningen.</p> <p>Det huvudsakliga materialet för utredningen samlades in genom en elektronisk enkät sommaren 2019. Utöver detta genomfördes fem temaintervjuer. Målgruppen bestod av personer som medverkat i olika förändringsprojekt. Enkäten besvarades av sammanlagt 418 personer.</p> <p>Av resultaten framgick att många av svarspersonerna var missnöjda med hur förändringsprojekten förlöpte och med processens smidighet. Missnöjet berodde främst på att processerna för deltagande och växelverkan hade varit för få eller förlagda till en dålig tidpunkt, att man upplevt påverkansmöjligheterna som skenbara och att man upplevt att planeringen och beslutsfattandet inte var transparenta. Detta har i sin tur återspeglat sig i upplevelser av orättvisa. Många av svarspersonerna upplevde också att det är svårt och resurskrävande att skaffa väsentlig information på klart myndighetsspråk.</p> <p>Trots missnöjet är det värt att notera att svarspersonerna i de förändringsprojekt som upplevts som lyckade och smidiga också hade en positiv upplevelse av processerna för deltagande och växelverkan – de upplevde att de blivit hörda. Genom att satsa på dessa processer är det således möjligt att förbättra kundupplevelsen och smidigheten i de förändringsprojekt där markanvändnings- och bygglagen tillämpas.</p>	
<b>Förläggare</b>	Miljöministeriet	
<b>Distribution/ beställningar</b>	Elektronisk version: <a href="http://julkaisut.valtioneuvosto.fi">julkaisut.valtioneuvosto.fi</a> Beställningar: <a href="http://vnjulkaisumyynti.fi">vnjulkaisumyynti.fi</a>	

## Description sheet

<b>Published by</b>	Ministry of the Environment	12 December 2019	
<b>Authors</b>	Efe Ogbeide and Milla Kallio, FEMMA Planning		
<b>Title of publication</b>	Report on customer experiences in land use change projects		
<b>Series and publication number</b>	Publications of the Ministry of Environment 2019:33		
<b>Register number</b>	-	<b>Subject</b>	Built environment
<b>ISBN PDF</b>	978-952-361-040-8	<b>ISSN (PDF)</b>	2490-1024
<b>Website address (URN)</b>	<a href="http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-361-040-8">http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-361-040-8</a>		
<b>Pages</b>	50	<b>Language</b>	Finnish
<b>Keywords</b>	customer experience, land use, Land Use and Building Act, participation, survey, understandability, plain language, fairness, transparency, effectiveness		
<p><b>Abstract</b></p> <p>This report is part of the reform of the Land Use and Building Act, the aim of which is to develop the planning system and building guidance. The reform also aims to support citizens' opportunities to participate and influence in planning and decision-making concerning their living environment. The Ministry of the Environment is responsible for preparing the reform.</p> <p>The main material of the survey was collected by electronic questionnaires in summer 2019 and five thematic interviews were conducted. The target group was those having been involved in various change projects. A total of 418 responses were received to the survey.</p> <p>The results of the study showed that many of the respondents were dissatisfied with the progress and smoothness of the change projects. The dissatisfaction was mainly due to insufficient or poorly timed participation and interaction processes, apparent felt opportunities for influencing, and the experienced lack of transparency in planning and decision-making, which have been reflected in feelings of injustice. Many respondents also felt that obtaining essential and plain-language information was difficult and demanded a wide range of resources.</p> <p>Despite the dissatisfaction, it was worth noting that the respondents had also had positive experiences of participation and interaction processes in successful and smooth change projects – they felt that they had been heard. By investing in participation and interaction processes, it is thus possible to improve the customer experience and fluency of the change projects applying the Land Use and Building Act.</p>			
<b>Publisher</b>	Ministry of the Environment		
<b>Distributed by/ publication sales</b>	Online version: <a href="http://julkaisut.valtioneuvosto.fi">julkaisut.valtioneuvosto.fi</a> Publication sales: <a href="http://vnjulkaisumyynti.fi">vnjulkaisumyynti.fi</a>		





# Sisältö

<b>Lukijalle</b> .....	9
<b>1 Selvityksen tausta ja tavoitteet</b> .....	11
<b>2 Aineiston keruu ja analyysimenetelmät</b> .....	14
2.1 Vastaajien taustatiedot.....	15
<b>3 Tulokset</b> .....	19
3.1 Vastaajien kokemus muutoshankkeista .....	19
3.2 Tyytyväisyys muutoshankkeen kulkuun .....	22
3.3 Osallisuuden haasteet.....	25
3.3.1 Selkeän viestinnän merkitys.....	27
3.4 Päätöksenteon koettu epäselvyys ja epäoikeudenmukaisuus.....	30
3.5 Tulevaisuuden huomioiminen.....	34
3.5.1 Maankäyttöpolitiikan roolit ja arvot.....	35
<b>4 Johtopäätökset</b> .....	38
<b>Lähteet</b> .....	42
<b>Liitteet</b> .....	42
Liite 1. Teemahaastattelujen runko .....	43
Liite 2. Kyselylomakkeen runko.....	45
Liite 3. Maankäyttö- ja rakennuslain uudistuksen asiakaskokemuksen kehityskohteet tiivistetysti.....	49



## LUKIJALLE

Maankäyttö- ja rakennuslain uudistamisen yhteydessä on koettu tarpeelliseksi vahvistaa myös lain valmistelijoiden ymmärrystä kansalaisten tarpeista. Tämän selvityksen tarkoituksena on kartoittaa millaisia kokemuksia ja toiveita kansalaisilla on nykyistä MRL:ää soveltavien muutoshankkeiden sujuvuudesta. Muutoshankkeilla tarkoitetaan tässä selvityksessä esimerkiksi kaavoitusta, rakennuslupakäytäntöjä, lunastusmenettelyä, tonttijakoa, katusuunnittelua tai muuta vastaavaa ympäristön maankäyttöön liittyvää hanketta tai päätöstä, jonka kunnan tai valtion viranomainen hyväksyy.

Selvityksen käytännön toteuttamisesta on vastannut FEMMA Planningista FM Milla Kallio ja FM Efe Ogbeide, apulaisprofessori Pia Bäcklund Helsingin yliopiston geotieteiden ja maantieteen osastolta on toiminut selvityksen tieteellisenä asiantuntijana. Ympäristöministeriön yhteyshenkilönä on toiminut hallitusneuvos Jaana Junnila.



Milla Kallio ja Efe Ogbeide, <https://wordart.com/create> -sivustolla generoitu kuva datassa mainituista arvoista.

# 1 Selvityksen tausta ja tavoitteet

Maankäyttö- ja rakennuslaki (MRL) ohjaa alueiden käyttöä ja rakentamista. Maankäyttö- ja rakennuslaki ja -asetus sisältävät säännöksiä muun muassa kaavoituksesta, kuntien rakennusjärjestyksestä, ranta-alueiden suunnittelusta ja rakentamisesta, tonttijaosta, yhdyskuntarakentamiseen liittyvästä maan lunastamisesta, rakentamiselle asetettavista yleisistä vaatimuksista sekä rakentamisen luvista ja muusta rakentamisen valvonnasta.<sup>1</sup> MRL painottaa myös kansalaisten osallisuutta ja suunnitelmallista vuorovaikutusta asianosaisten kanssa.<sup>2</sup> Sen rinnalla sovelletaan yleislaeista esimerkiksi hallintolakia ja kuntalakiä.

MRL:n päätavoite on edistää ekologisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti sekä kulttuurisesti toimivaa ja kestävää elinympäristöä, jossa eri väestöryhmien tarpeet huomioidaan. Lain tarkoitus on lisäksi turvata:<sup>3</sup>

- Ihmisten osallistumismahdollisuus asioiden valmisteluun
- Suunnittelun laatu
- Suunnittelun vuorovaikutteisuus
- Asiantuntemuksen monipuolisuus
- Avoin tiedottaminen käsiteltävinä olevissa asioissa

MRL:n toimivuutta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, jotta se vastaisi muuttuvan yhteiskunnan ja ympäristön tarpeisiin.<sup>4</sup> Nykyinen maankäyttö- ja rakennuslaki tuli voimaan 1.1.2000. Lakiin on vuosien saatossa tehty muutoksia ja sen toimivuudesta ja soveltamisesta on tehty monia selvityksiä. Nykyinen maankäyttö- ja rakennuslain järjestelmä

1 Maankäyttö- ja rakennuslaki.Ympäristöministeriö. [Viitattu 20.11.2019] Haettu osoitteesta [ym.fi/fi-FI/Maankaytto\\_ja\\_rakentaminen/Lainsaadanto\\_ja\\_ohjeet/Maankaytto\\_ja\\_rakennuslaki](http://ym.fi/fi-FI/Maankaytto_ja_rakentaminen/Lainsaadanto_ja_ohjeet/Maankaytto_ja_rakennuslaki)

2 Maankäyttö- ja rakennuslaki 6 § ja 62-63 §. Finlex. [Viitattu 20.11.2019] Haettu osoitteesta <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>

3 Maankäyttö- ja rakennuslaki 6 § ja 62-63 §. Finlex. [Viitattu 20.11.2019] Haettu osoitteesta <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>

4 Maankäyttö- ja rakennuslain arviointi. Ympäristöministeriö. [Viitattu 20.11.2019] Haettu osoitteesta [ym.fi/fi-FI/Maankaytto\\_ja\\_rakentaminen/Lainsaadanto\\_ja\\_ohjeet/Maankaytto\\_ja\\_rakennuslaki/Maankaytto\\_ja\\_rakennuslain\\_arviointi](http://ym.fi/fi-FI/Maankaytto_ja_rakentaminen/Lainsaadanto_ja_ohjeet/Maankaytto_ja_rakennuslaki/Maankaytto_ja_rakennuslain_arviointi)

ei enää kaikilta osiltaan vastaa maankäytön suunnittelun tarpeita, minkä vuoksi MRL:n uudistustyö aloitettiin keväällä 2018. MRL-uudistusta valmistellaan parlamentaarisesti ja sen valmistelusta vastaa ympäristöministeriö. Kokonaisuudistuksen tarkoituksena on yksinkertaistaa alueidenkäytön suunnittelujärjestelmää, kehittää rakentamisen ohjausta, selkeyttää lakitekstiä ja tukea kansalaisten mahdollisuutta osallistua omaa elinympäristöä koskevaan päätöksentekoon. Hallituksen esitys uudesta MRL:stä valmistuu vuoden 2021 loppuun mennessä. Lisää tietoa maankäyttö- ja rakennuslaista sekä uudistuksesta löytyy [mrluudistus.fi](http://mrluudistus.fi) -sivustolta.

Osallistumiseen ja vuorovaikutukseen on viime vuosina kiinnitetty entistä enemmän huomiota kaikilla hallinnonaloilla. Myös maankäyttö- ja rakennuslain uudistuksessa ympäristöministeriö pyrkii vahvistamaan kansalaisten ja sidosryhmien osallisuutta sekä lain valmistelijoiden ymmärrystä kansalaisten, eli MRL:n asiakkaiden tarpeista. Jo nykyinen MRL vuodelta 2000 siirsi voimaan astuessaan suunnittelun painopistettä kohti vuorovaikutteista, kansalaista lähellä olevaa suunnittelua.<sup>5</sup> Vaikka nykyinen MRL velvoittaa vuorovaikutukseen, on kansalaisten tuottamaa tietoa kuitenkin hyödynnetty tutkimusten mukaan hyvin vaihtelevasti suunnittelijoista ja suunnittelutapauksesta riippuen.<sup>6</sup> Kansalaisten osallistumisessa on kyse myös yhdenvertaisuudesta, sillä osallistuminen vaatii usein paljon tietotaitoa ja resursseja. Osallisuuden osalta pohdittavaa riittääkin siinä, minkä tasoihin maankäytön suunnitelmiin kansalaiset ensinnäkin pyritään osallistamaan, missä hankkeen vaiheessa osallisuus toteutetaan ja miten kansalaisten yhdenvertainen osallisuus sosioekonomisesta asemasta riippumatta voidaan mahdollistaa.<sup>7, 8</sup>

Tämän selvityksen tarkoituksena on parantaa ymmärrystä kansalaisten kokemuksista maankäyttöön liittyvistä muutoshankkeista sekä niiden koetusta sujuvuudesta. Keskeiset tutkimuskysymykset olivat:

1. Millaisena kansalaiset kokevat nykyistä MRL:ää soveltavien muutos-hankkeiden sujuvuuden?
2. Millaisia asioita kansalaisten näkökulmasta tulisi ottaa huomioon MRL-uudistuksessa?

5 Rannila, P. (2017). Lain tulkinnat päätöksenteossa: demokratiaa ja oikeutta päätöksenteon jälkeen? Teoksessa Bäcklund, Pia, Jouni Häkli, Harry Schulman. Kansalaiset kaupunkia kehittämässä, 181–200.

6 Rekola, A., & Paloniemi, R. (2019). Navigointia kestävästä kaupunkisuunnittelun ristiaallokossa. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 27(3), 264–282.

7 Bäcklund, P., Ruokolainen, O., Kallio, K. P., & Häkli, J. (2017). Kansalaisten osallistumisen asema kaupunkiseututasoisessa maankäytön suunnittelussa. Terra, 129(3), 159–169.

8 Idström, A. (2016). Katsaus demokratiaa ja osallisuutta käsittelevän keskustelun nykytilaan. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Selvityksen aineisto koostuu viidestä teemahaastattelusta sekä 418:sta sähköiseen kyselylomakkeeseen saadusta vastauksesta. Aineisto on kerätty kesällä 2019 tekemällä. Aineistoa on analysoitu sekä määrällisin että laadullisin menetelmin. Tässä selvityksessä esitetään aineiston keskeiset tulokset.

**Muutoshanke** tarkoittaa tässä selvityksessä esimerkiksi kaavoitusta, talon rakentamista, lunastusmenettelyä, tonttijakoa, katusuunnittelua tai muuta vastaavaa ympäristön maankäytön muuttamiseen liittyvää hanketta tai päätöstä, jonka kunnan tai valtion viranomaisen hyväksyy.

**Asiakkaalla** viitataan lain loppukäyttäjiin eli kansalaisiin, jotka ovat olleet osallisina tai seuranneet omakohtaisesti läheltä MRL:ää soveltavaa muutoshanketta.

## 2 Aineiston keruu ja analyysimenetelmät

Selvityksen aineisto kerättiin sekä teemahaastatteluilla että sähköisellä kyselylomakkeella. Aineiston keruu tapahtui 30.5.–30.08.2019.

**Laadullisia teemahaastatteluja** toteutettiin yhteensä viisi (taulukko 1). Haastattelujen tarkoituksena oli syventää ymmärrystä ihmisten kokemuksista muutoshankkeista sekä niiden sujuvuudesta. Haastateltaviksi valittiin henkilöitä, jotka olivat olleet mukana maankäyttö- ja rakennuslakia soveltavissa muutoshankkeissa. Haastatteluista neljä (4) toteutettiin puhelimitse ja yksi kasvotusten. Haastatteluista kaksi tehtiin ennen kyselylomakkeen aukeamista. Ensimmäisten haastattelujen tarkoituksena oli kartoittaa, millaisia teemoja muutoshankkeiden sujuvuuden osalta nousee esiin ja oli näin myös tarpeen ottaa mukaan kyselylomakkeeseen. Loput kolme teemahaastattelua tehtiin kyselyn aikana tai heti sen päätyttyä. Valmiit haastattelut litteroitiin ja analysoitiin teemoittelemalla.

**Taulukko 1. Teemahaastattelujen haastateltavat**

Haastateltava	Ikä	Sukupuoli	Rooli	Tapaus
H1	45–65	Mies	Maanviljelijä	Pakkolunastus
H2	45–65	Nainen	Maanviljelijä	Rakennuslupa
H3	45–65	Nainen	Asiantuntija	Lupa-asiat ja asiakaspalvelu
H4	66+	Mies	Asukas	YVA-prosessi
H5	25–30	Nainen	Asukas	Rakennuslupa

**Teemahaastattelujen pääteemat olivat (liite 1):**

1. MRL ja maankäytön suunnittelun tutuus
2. Muutoshankkeen kuvaus
3. Lain toimivuus ja kokemukset
4. Osallisuus
5. Tiedotus ja viestintä
6. Uudistustarpeet



**Sähköinen kyselylomake** valittiin menetelmäksi siksi, että se mahdollisti kansalaisten kokemuksellisen tiedon keräämisen alueellisesti kattavasti. Ensimmäisten laadullisten haastattelujen ja ympäristöministeriön toimeksiannon ohjeiden pohjalta rakennettiin kyselylomake (liite 2). Kysely koostui valintakysymysten lisäksi avoimista kysymyksistä, joihin vastaajat saivat vapaamuotoisesti kirjoittaa kokemuksistaan.

Kyselylomake lähetettiin ympäristöministeriön kautta kaupungeille ja kunnille, jotka jakoivat kyselyä sähköpostitse viestintäkanavissaan. Kyselyä pyydettiin jaettavaksi sellaisille sähköpostilistoille tai henkilöille, jotka ovat olleet muutoshankkeissa mukana. Sähköinen kyselylomake oli auki [mrluudistus.fi](http://mrluudistus.fi) -sivustolla 14.6.–15.8.2019 välisenä aikana. Vastauksia kyselylomakkeeseen tuli yhteensä 418.

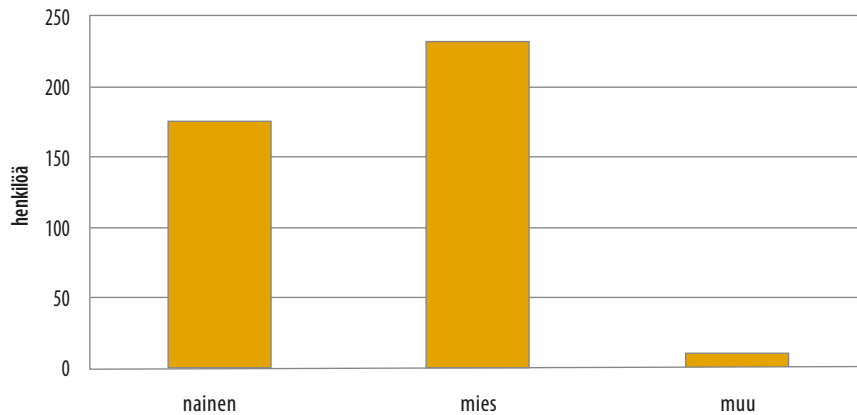
Kyselyn monivalintavastauksia on analysoitu eri tekijöiden keskinäisiä suhteita tarkastellen. Lisäksi kirjallisia vapaamuotoisia kommentteja analysoitiin teemoittelemalla niitä ryhmiin sen mukaan millaiset asiat toistuivat vastauksissa. Esimerkkejä teemoista esitetään tutkimustulokset-luvussa suorina lainauksina samaan tapaan kuin teemahaastattelujen lainauksia.

Muutoshankkeiden sijaintia ja vastaajien kotipaikkakuntia on lisäksi analysoitu paikkatieto-ohjelma QGIS:in karttavisualisoineilla. Karttavisualisoinnit esitetään vastaajien taustoista kertovassa luvussa.

Tämän selvityksen tulosten osalta on hyvä huomioida se, että kyselyn vastaajaryhmään vaikuttaa sekä se, kenellä ylipäätään on resursseja olla muutoshankkeissa mukana että se, kenet kyselylomake on saavuttanut. Tuloksissa on huomioitavaa myös se, että aineistossa on kyse vastaajien subjektiivisista kokemuksista. Esimerkiksi päätöksenteon koetuista ongelmista puhuttaessa ongelma voi todellisuudessa olla jossain muualla, kuten viestinnässä tai yleisemmässä prosessin läpinäkyvyyden puutteessa. Tämän selvityksen aineisto antaa nimenomaan tietoa siitä, miten asiakas on muutoshankeprosessit kokenut. Kokemus asiasta on merkittävä siksi, että se samalla kuvastaa sitä kuinka läpinäkyvänä ja perusteltuna julkisen hallinnon toiminta koetaan. Koska monet aineistossa esiintyvät kokemukset ovat jaettuja, tulokset antavat viitteitä myös yleisemmistä muutoshankeprosesseihin liittyvistä asioista henkilökohtaisten kokemuksen lisäksi.

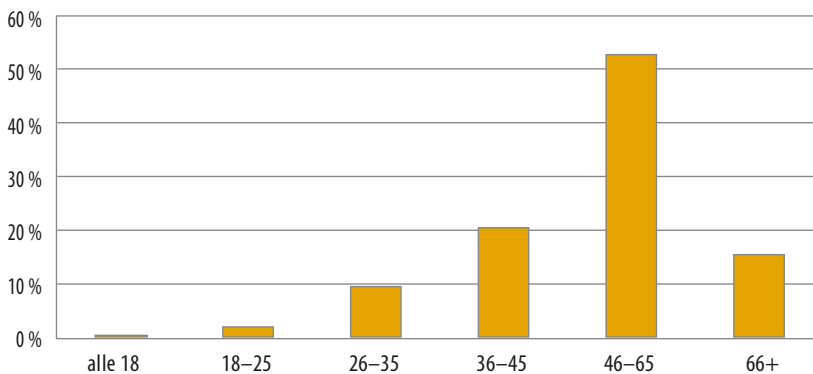
## 2.1 Vastaajien taustatiedot

Muutoshankkeiden asiakaskokemuksia käsittelevään kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 418 henkilöä, joista oli 42 % naisia, 56 % miehiä ja 2 % ei sanonut kantaansa (kuvio 1).



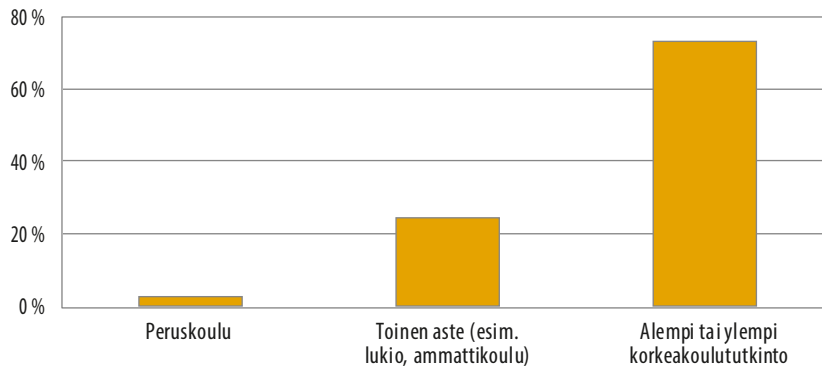
**Kuvio 1.** Kyselytutkimuksen vastaajien sukupuolijakauma

Eniten vastaajia (53 %) oli ikäryhmästä 46–65-vuotiaat (kuvio 2). Ikäjakaumassa ei ollut merkittävää eroa sukupuolten välillä: sekä miehistä että naisista suurin osa oli ikäryhmästä 46–65-vuotiaat.



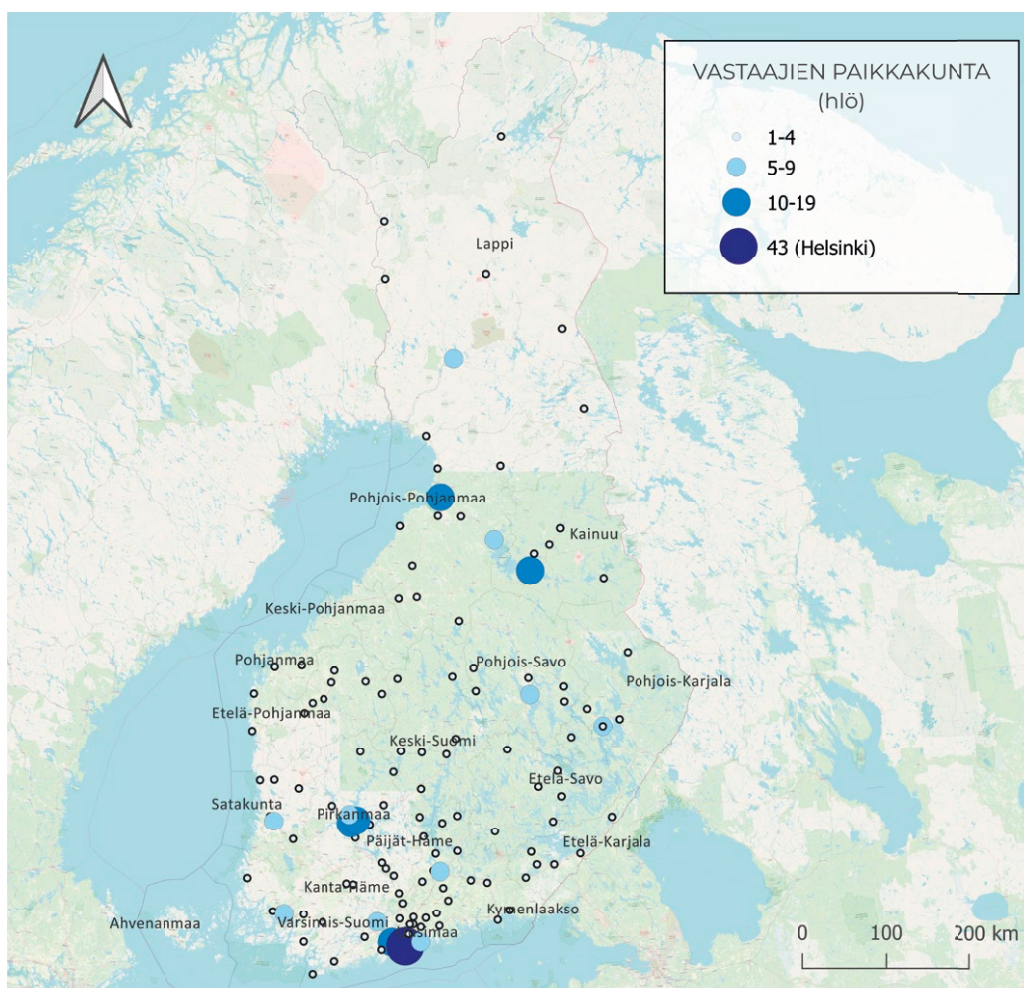
**Kuvio 2.** Vastaajien ikäjakauma

Koulutuksen osalta vastaajista suurimmalla osalla oli alempi tai ylempi korkeakoulututkinto (73 %). Vain peruskoulun tai toisen asteen suorittaneita oli 27 % vastaajista. Vastaajista suurin osa siis on korkeasti koulutettuja 46–65-vuotiaita henkilöitä. Tämä voi kertoa ylipäättään muutoshankkeissa mukana olevista henkilöistä kuin myös siitä kenet viesti tähän kyselylomakkeeseen vastaamisesta on saavuttanut. Vastaajien edustavuuden arviointi näiltä osin edellyttäisi sitä, että tiedettäisiin kaikkien muutoshankkeisiin osallistuneiden tai niitä läheltä seuranneiden ikä- ja koulutustausta.



**Kuvio 3. Vastaajien koulutustausta**

Kyselylomakkeeseen saatiin vastauksia ympäri Suomea (kuvio 4). Eniten vastaajia oli Uudeltamaalta (Helsinki, Vantaa, Espoo), Pirkanmaalta (Pirkkala, Tampere), Lapista (Rovaniemi), Pohjois-Pohjanmaalta (Oulu) ja Kainuusta (Kajaani). Yksittäisiä tai muutamia vastaajia oli myös ympäri Suomea. Vastaajien alueellinen kattavuus minimoi osaltaan paikalliset toimintakulttuurin liittyvät erot ja aineisto kertoo näin hyvin siitä, millaisena muutoshankkeet yleisellä tasolla koetaan.



**Kuvio 4.** Vastaajien asuinkunta

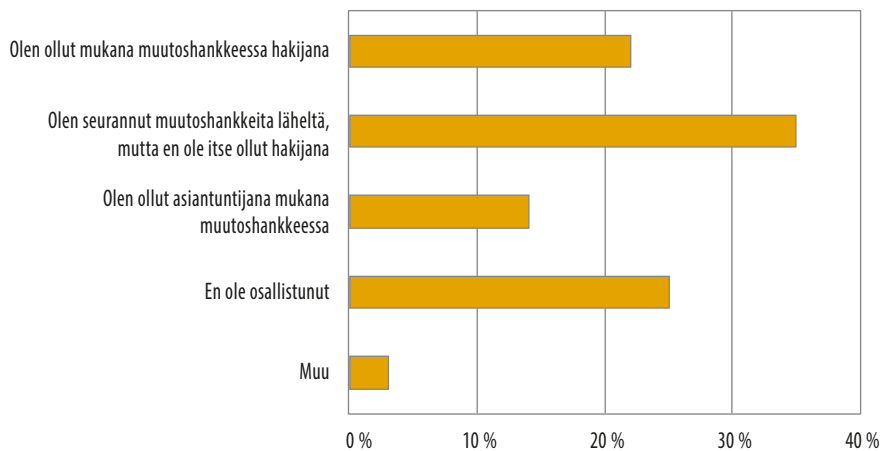
## 3 Tulokset

### 3.1 Vastaajien kokemus muutoshankkeista

Kyselylomakkeeseen vastaajista 76 % kertoi tutustuneensa maankäyttö- ja rakennuslakiin (kuvio 5). Vastaajista 22 % on ollut mukana muutoshankkeessa hakijana ja 35 % on seurannut muutoshanketta läheltä. Lisäksi vastaajista 25 % ei ollut itse osallistunut muutoshankkeisiin, mutta olivat maankäyttö- ja rakennuslaista kiinnostuneita. Muutoshankkeessa asiantuntijoina mukana olleita vastaajia oli 14 %.

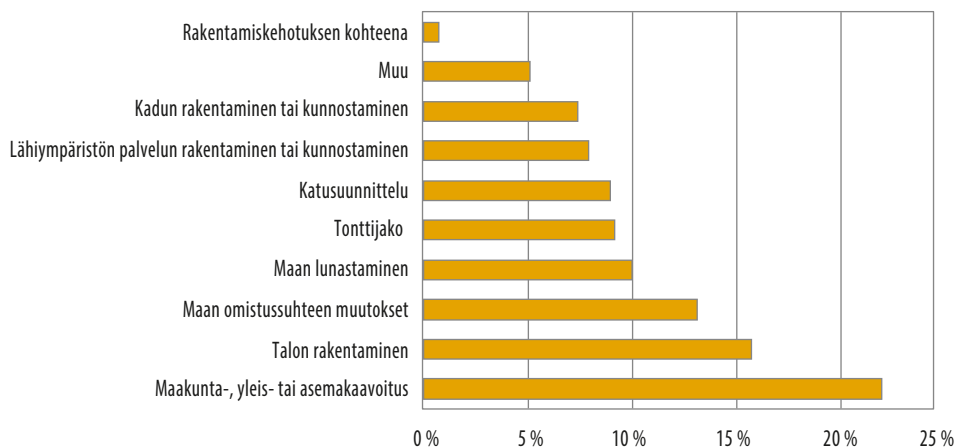
Muutoshanketta läheltä seuranneet olivat lisätietojen perusteella esimerkiksi hakijan puolisoita, muita perheenjäseniä tai naapureita. Mikäli vastaaja taas ei ollut itse osallistunut muutoshankkeeseen millään lailla, hän ei kyselylomakkeessa pystynyt vastaamaan kysymyksiin muutoshankkeista vaan siirtyi lomakkeella suoraan osioon, joka käsitteli yleisesti vuorovaikutusta ja maankäyttöpolitiikkaa.

Asiantuntijana muutoshankkeissa olleista suurin osa kertoi asiantuntijaroolinsa lisäksi olleensa myös omissa muutoshankkeissaan hakijana eli asiakkaan roolissa. Hakijaroolin vuoksi tässä selvityksessä heidän vastauksiaan on analysoitu yhdessä muiden vastausten kanssa, ellei toisin mainita. Muu, mikä -vaihtoehdon valinneista vastaajista useat olivat joutuneet muutoshankkeen kohteeksi itse siihen hakematta esimerkiksi pakkolunastusten yhteydessä.



**Kuvio 5. Vastaajan rooli muutoshankkeessa**

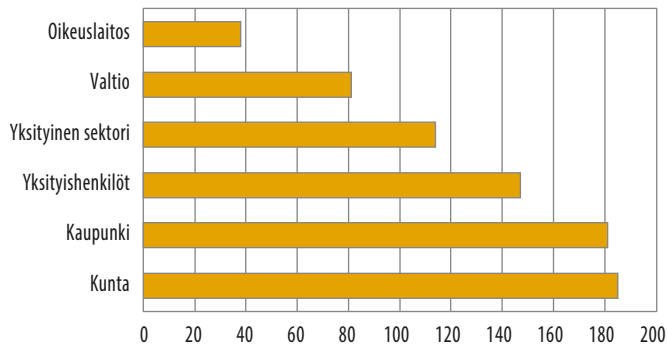
Vastaajat olivat seuranneet tai olleet mukana yhteensä 374:ssä muutoshankkeessa. Monet vastaajista olivat olleet mukana useammassa kuin yhdessä muutoshankkeessa. Eniten vastaajat olivat olleet mukana maakunta-, yleis- tai asemakaavoitukseen liittyvissä hankkeissa (22 %), toiseksi eniten talon rakentamiseen liittyvissä hankkeissa (16 %) sekä kolmanneksi eniten maan omistussuhteen muutoksiin tai vuokraamiseen liittyvissä muutoshankkeissa (13 %) (kuvio 6).



**Kuvio 6. Muutoshankkeiden tyyppi**

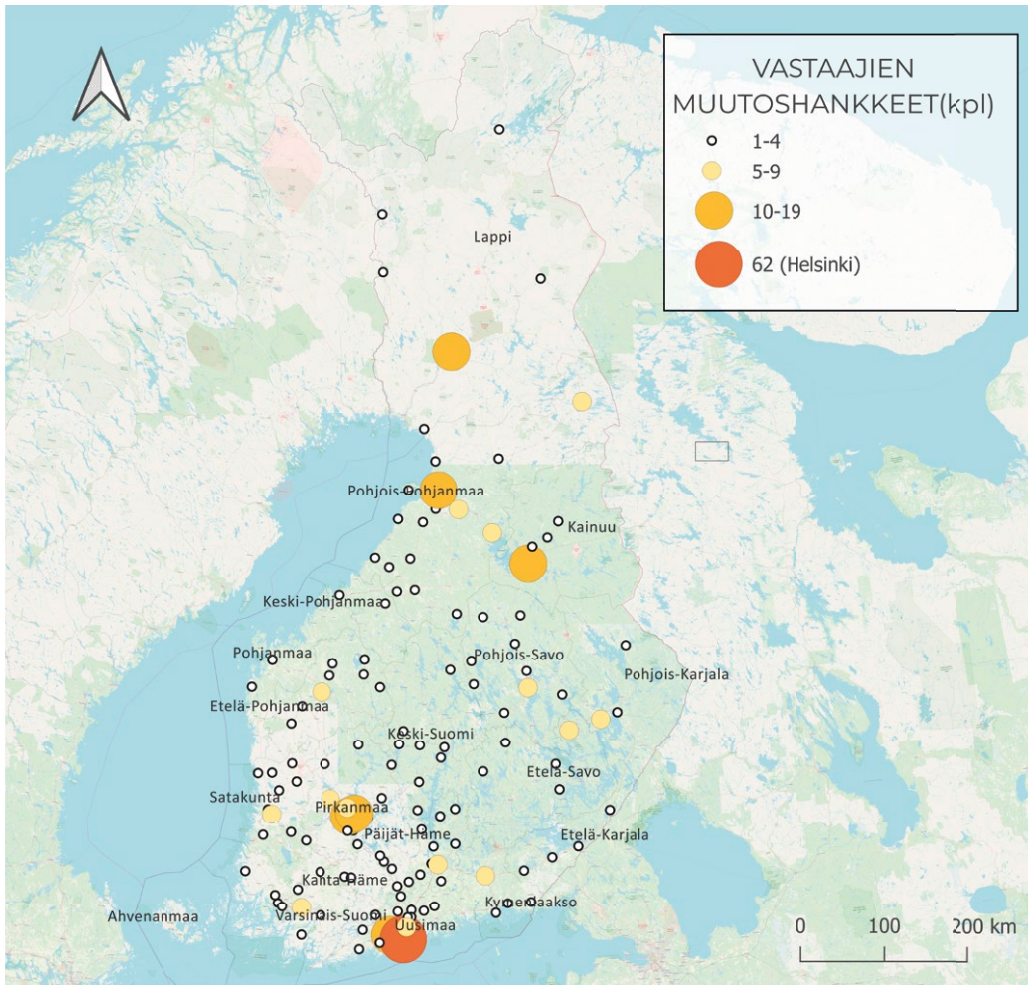
Muutoshankkeissa on useimmissa tapauksissa ollut mukana kunta tai kaupunki. Sen sijaan yksityisen sektorin, valtion ja oikeuslaitoksen kanssa vastaajat ovat olleet tekemisissä hie- man harvemmin. Monissa muutoshankkeissa on ollut mukana useampia osapuolia, sillä hankkeen edetessä suunnitteluprosessiin on osallistunut viranomaisten lisäksi yksityisen sektorin ammattilaisia kuten arkkitehteja tai konsultteja. Vastaajista vain harva oli joutunut

turvautumaan oikeustoimiin. Tämä on sinänsä positiivista huomioiden sen, että haastatteluissa ja avoimissa vastauksissa oikeustoimet ja valitusprosessit koettiin *“ainoana toimivana keinona vaikuttaa asioihin”*.



**Kuvio 7. Vastaajien muutoshankkeissa mukana olleet osapuolet**

Kyselyn vastaajat olivat mukana muutoshankkeissa ympäri Suomea. Määrällisesti eniten niitä muutoshankkeita, joissa vastaajat olivat olleet mukana, sijaitsi Uudellamaalla ja Pirkanmaalla (kuvio 8). Osa vastaajista oli ollut mukana tai seurannut muutoshankkeita useammalla kuin yhdellä paikkakunnalla ja saattoi vastata kyselylomakkeessa useamman paikkakunnan osalta. Osa vastaajista oli mukana muutoshankkeissa asuinpaikkakunnillaan, ja osa taas kokonaan eri kunnassa. Vastaajien asuinpaikkakunnat on esitetty aiemmin (kuvio 4), ja muutoshankkeiden paikkakunnat alla (kuvio 8). Kyselyssä vastaajien ei ollut pakko vastata paikkakuntatietoon liittyvään kysymykseen, minkä vuoksi kaikkien muutoshankkeiden sijainti tai vastaajien asuinkunta ei ole tiedossa eikä näinollen myöskään merkittynä karttakuviin.

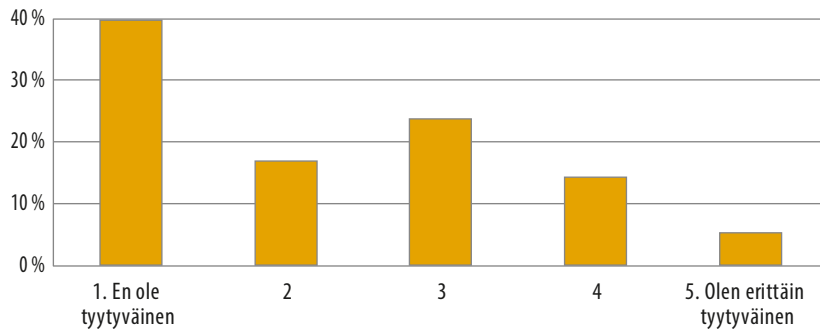


**Kuvio 8.** Vastaajien muutoshankkeiden sijainti.

### 3.2 Tyytyväisyys muutoshankkeen kulkuun

Vastaajista 57 % kertoi olevansa tyytymätön tai jokseenkin tyytymätön muutoshankkeen kulkuun (kuvio 9, vastausvaihtoehdot 1 ja 2). Vastauksissa tyytyväisyydestä muutoshankkeen kulkuun ei ilmennyt suuria eroja vastaajien sukupuolen, koulutuksen tai iän osalta, alueellisia eroja ilmeni sen sijaan jonkin verran.

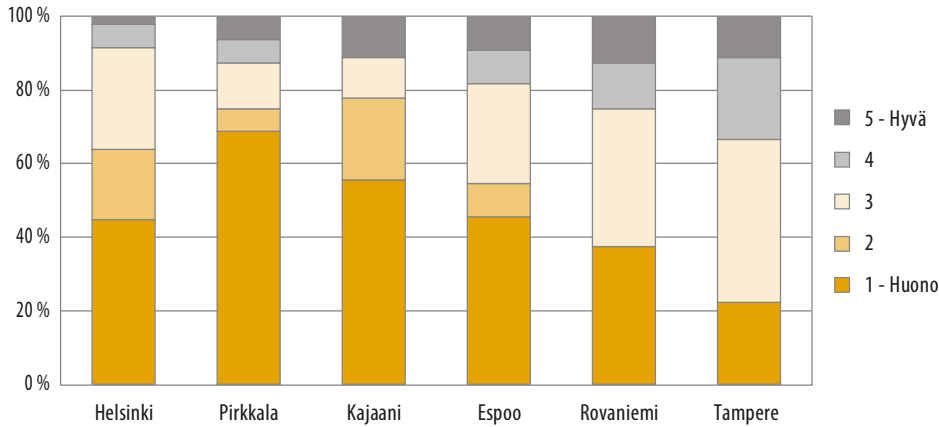




**Kuvio 9. Tyytyväisyys muutoshankkeen kulkuun.**

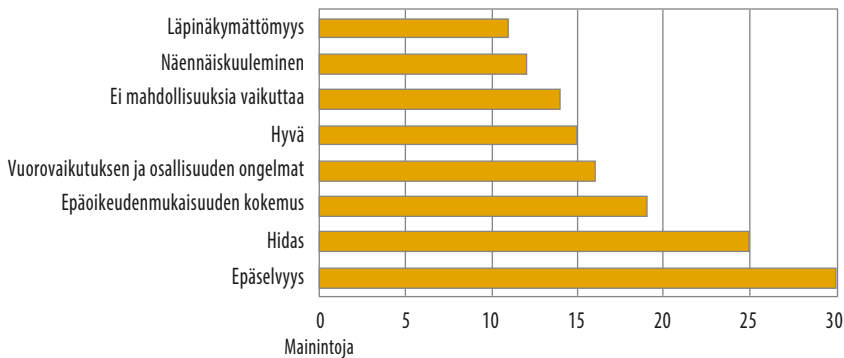
Kuviossa 10 on esitettyinä alueet, joilta tuli kyselylomakkeessa eniten vastauksia tyytyväisyyttä koskevaan kysymykseen. Suhteutettuna vastauksien määrään tyytymättöimpiä vastaajia oli eniten Pirkkalassa ja Kajaanissa. Tuloksissa on huomioitavaa, että eri paikkakunnilta on aineistossa eri määrä vastauksia eli vastaukset ovat suuntaa antavia. Vastauksen määrään alueittain saattoi vaikuttaa muun muassa se, jos alueella oli kyselyyn vastaamisen aikaan käynnissä jokin suuri kaavoitushanke, jonka vuoksi asiakkaat seurasivat MR-L:ään liittyviä asioita tiiviimmin. Tällaiset suuret maankäyttöön liittyvät hankkeet saattoivat nostaa myös alueen vastaajien koettua tyytymättömyyttä. Esimerkiksi Pirkkalasta eräs vastaaja kuvaili muutoshanketta seuraavasti:

*“Kaakkois-Pirkkalan osayleiskaavan prosessi. Eteni vauhdilla ja isoin askelin, ilman realistisia tavoitteita. Virkamiehet ja päättäjät tuntuivat suunnittelevan kaavaa kuntalaisilta pimennossa. Aina kun jotain julkaistiin nähtäville ja kommentoitavaksi, oli suunnitelmiin käytetty jo niin paljon resursseja, että perääntyminen, tai edes järkevöittäminen, tuntui mahdottomuudelta. Erittäin huonoa "asiakaspalvelua" (ja kuntalaisten osallistamista suureen hankkeeseen) julkishallinnon puolelta.”*



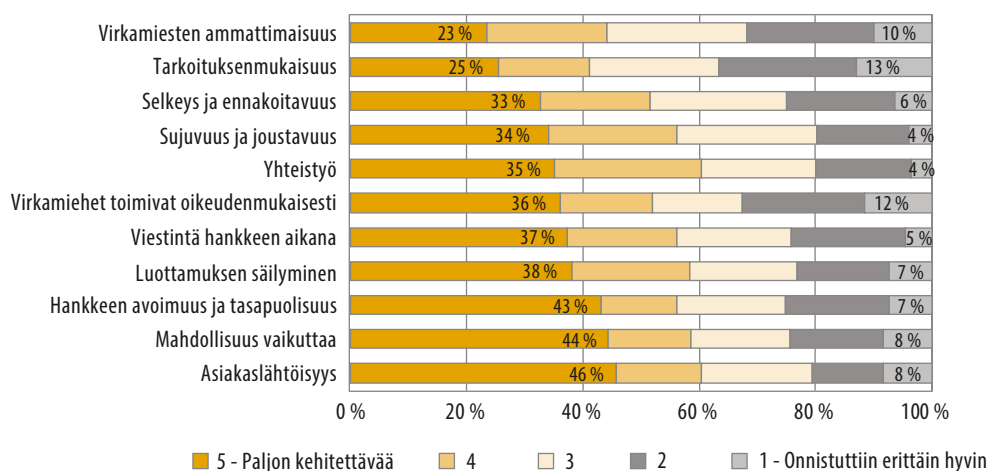
**Kuvio 10.** Tyytyväisyys muutoshankkeisiin alueittain.

Muutoshankkeita kuvatessaan vastaajat kertoivat usein hankkeiden epäselvyyksistä ja prosessin hitaudesta. Myös mainintoja epäoikeudenmukaisuuden kokemuksista sekä vuorovaikutuksen ja osallisuuden ongelmista tuli runsaasti. Toisaalta vastauksissa oli myös mainintoja onnistuneista muutoshankkeista (kuvio 11).



**Kuvio 11.** Vastaajien kuvailu hankkeesta.

Muutoshankkeiden sujuvuudessa oli vastaajien mukaan paljon kehitettävää (kuvio 12), esimerkiksi niiden asiakaslähtöisyydessä (46%) ja kansalaisten vaikutusmahdollisuuksissa (44%), prosessin avoimuudessa ja tasapuolisuudessa (43%) ja siihen liittyen viranomaisiin luottamuksen säilyttämisessä (38%). Myös muutoshankkeen sujuvuus ja joustavuus sekä yhteistyö eri toimijoiden välillä nousi vastauksissa esiin. Onnistuneimpia teemoja muutoshankkeissa oli vastaajien mukaan kokemus muutoshankkeen tarkoituksenmukaisuudesta ja merkittävydestä (13%) sekä virkamiesten toimimisesta oikeudenmukaisesti (12%). Huomattavaa on kuitenkin se, että kaikkien kysytyjen teemojen osalta vastaajat arvioivat muutoshankkeissa olevan kehitettävää.



**Kuvio 12. Muutoshankkeiden onnistumiset.**

Tarkastelimme myös sitä vaikuttaako asiantuntija-asiakkaiden kaksoisrooli ja tähän liittyvä kokemus hankkeista ja/tai osallisuusprosesseista heidän omaan kokemukseensa muutoshankkeiden onnistumisesta. Tarkasteltaessa ryhmiä erikseen, huomattiin että asiakkaat olivat asiantuntija-asiakkaita hieman kriittisempiä muutoshankkeiden onnistumista kohtaan. Asiantuntija-asiakkaat kokivat esimerkiksi virkamiesten oikeudenmukaisuuden ja muutoshankkeiden tarkoituksenmukaisuuden onnistuneenpana. Erot eivät kuitenkaan ole merkittäviä ja yleisesti asiakkaiden ja asiantuntija-asiakkaiden mielipiteet ovat samansuuntaisia, myös he näkivät muutoshankeprosesseissa paljon kehitettävää.

### 3.3 Osallisuuden haasteet

Osallistumisen ja vuorovaikutuksen osalta vastauksissa nousi esiin viranomaisten koetut asenneongelmat ja haluttomuus panostaa osallisuus- ja vuorovaikutusprosesseihin. Vastaajat kokivat, että asukkaiden osallistumisella ei ollut suunnittelun lopputuloksen kannalta merkitystä. He kokivat osallistamisen olevan näennäistä, kenties maankäyttö- ja rakennuslain osallisuutta koskevat vaatimukset täyttävää, mutta ei tarkoitustaan palvelevaa.

Erityisesti vastaajat kertoivat osallisuuden näennäisyydestä tapauksissa, joissa he kokivat, että päätös suunnitelmista oli viranomaisten puolelta tehty jo ennen osallistavia tapahtumia tai vuorovaikutus oli muuten aloitettu liian myöhään. **Näennäiskuulemisen** [aineistossa usein toistuva vastaajien käyttämä termi] kokemukseen on erilaisia syitä. Vastaaja koki esimerkiksi, että ei saanut osallistuttuaan ja ideoita esitettyään viranomaisilta tietoa asioiden käsittelemisen jatkosta, vastaajan ehdotuksia ei huomioitu eikä huomiotta jättämistä joko perusteltu ollenkaan, tai perusteltiin vain jo aiemmissa suunnitelmissa olevin argumenttein, tai ehdotuksen sisällön ohi lakia siteeraten. Perustelujen ja todellisen vuorovaikutuksen

puute johti kokemukseen siitä, että viranomaiset pitävät asiakasta ”tyhmänä” ja osallisuusprosesseja turhana. Tämän seurauksena luottamus järjestelmään ja viranomaisiin horjui:

*”Pääsääntöisesti lakia on noudatettu siinä määrin, että voidaan sanoa hankkeen edenneen lain mukaan vaikkakin lähtökohtaisesti tavoite ja ratkaisut on jo ennen hankkeen vireille tuloa käytännössä päätetty... se siitä kuulemisesta ja vaikutusmahdollisuuksista sekä puolueettomista päättäjistä/virkamiehistä...”*

Näennäskuuleminen ja epäonnistuneet vuorovaikutusprosessit johtivat käytännössä siihen, etteivät vastaajat kokeneet heillä olevan mahdollisuutta vaikuttaa muutoshankkeiden lopputulokseen muutoin kuin valittamalla. Vaikka monet kyselyyn vastanneista kritisoivat valitusoikeutta sen prosesseja hidastavan vaikutuksen takia, mutta toisaalta eivät kuitenkaan nähneet muita vaihtoehtoja todelliseen vaikuttamiseen. Joissain tapauksissa pitkäkestoisten suunnitteluhankkeiden vuorovaikutuksen vähyys johti vastaajien mukaan valitusprosessien kautta hankkeiden kaatumiseen:

*”Kaupunki käynnisti asemakaavojen muutoshankkeen ja yleiskaavahankkeen. Asukkaat saivat lausua mielipiteensä. Käytännössä kaupunki ei ottanut mielipiteitä lainkaan huomioon. Kaavojen valmistelussa määrävänä olivat kaupungin kasvutavoitteet ja rakennusliikkeiden ym. intressit. Asemakaavat ja yleiskaavat johtivat useisiin valituksiin. Asukkaiden ja eräiden järjestöjen valitukset menestyivät ja kaavat kaatuivat osittain.”*

Hankkeiden kaatuminen valitus- tai oikeusteitse jätti vastaajille kokemuksen siitä, että viranomaiset eivät aja kansalaisten etua, jolloin heidän täytyy aktiivisesti vahtia omaa etuaan valittamisen ja oikeustoimien kautta.

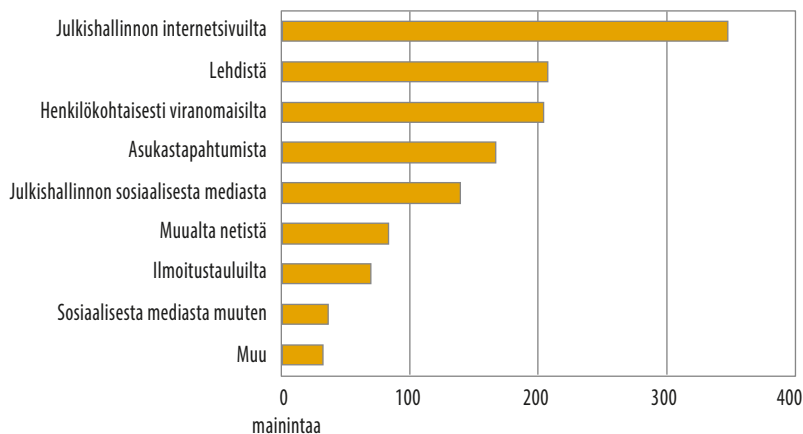
Kokonaisuudessaan epäoikeudenmukaisuuden kokemukset ja tyytymättömyys osallisuusprosesseihin saattoivat liittyä siihen, ettei viranomaisten taholta oltu viestitty selkeästi hankkeiden taustoista ja tarkoituksesta ja millä tavoin ne hyödyttävät alueen asukkaita tai aluetta. Esimerkiksi palvelutarjonnan muuttuminen tai kaupunkirakenteen tiivistäminen saatettiin kokea ”kiusaamisena”, eikä väestörakenteen muutoksia tai palvelujen saavutettavuuden paranemista oltu kyetty kommunikoidaan asiakkaille ymmärrettävässä muodossa.

Monet vastaajista toivoivatkin dialogia ja aitoon osallisuuteen panostamista. Osallistumista ei tulisi toteuttaa tilanteissa, joissa osallistumiselle ei ole aitoa tilaa, jotta ”näennäskuuleminen” ei aiheuttaisi asiakkaille epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia ja epäluottamusta viranomaisia kohtaan. Vuorovaikutus- ja osallistamisprosessit pitäisi aloittaa riittävän aikaisessa vaiheessa ja niiden tulisi jatkua läpi koko hankkeen. Lisäksi päätöksenteon tulisi olla läpinäkyvää myös siten, että asukkaat voivat ymmärtää miten heidän osallistumisensa on vaikuttanut hankkeeseen. Vaikuttamismahdollisuuksien ymmärtämistä voisi lisätä muun muassa selkeällä viestinnällä siitä miten osallistuneiden ehdotukset

on huomioitu ja mitä argumentteja niiden puolesta tai vastaan on pohdittu päätöksiä tehtäessä (ks. myös Bäcklund<sup>9</sup>).

### 3.3.1 Selkeän viestinnän merkitys

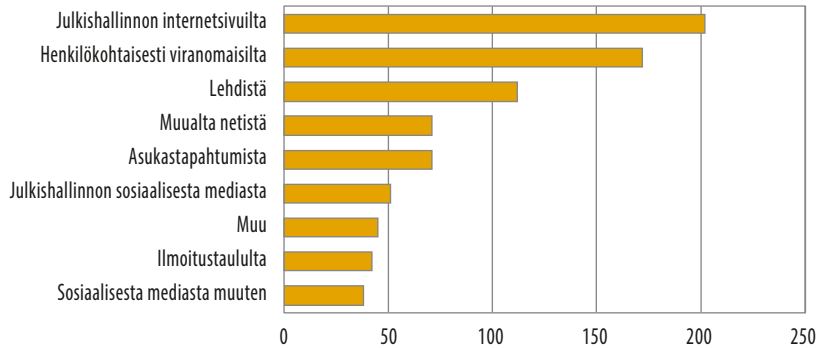
Muutoshankkeiden viestinnän ja tiedonjaon osalta vastaajat toivoivat saavansa tietoa julkishallinnon internetsivuilta, lehdistä tai henkilökohtaisesti viranomaisilta. Myös asukastapahtumat ja sosiaalinen media koettiin tärkeiksi tiedotuskanaviksi (kuvio 13).



**Kuvio 13.** Toivotut viestintäkanavat (Vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon kysymykseen vastatessaan).

Kyselyssä kartoitettiin myös vastaajien tämänhetkisiä muutoshankkeiden viestintä ja tiedotuskanavia (kuvio 14). Eniten omaa muutoshanketta koskevaa tietoa vastaajat kertoivat saavansa julkishallinnon internetsivuilta (65 %), toiseksi eniten henkilökohtaisesti viranomaiselta (57 %) ja kolmanneksi eniten lehdistä (36 %).

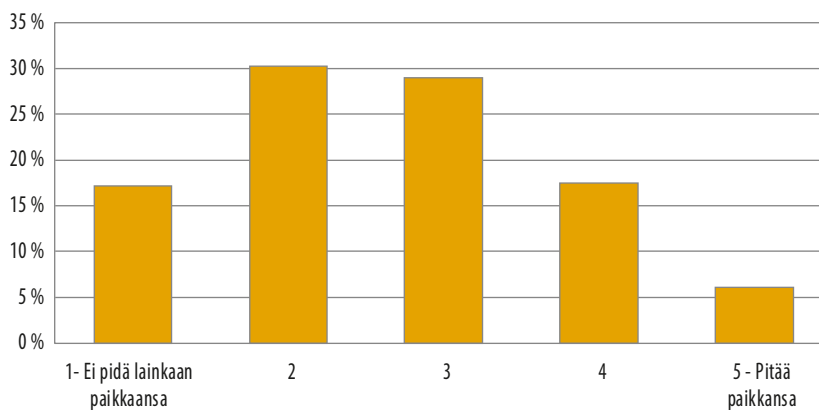
<sup>9</sup> Bäcklund, Pia (2007). Tietämisen politiikka. Kokemuksellinen tietoa kunnan hallinnassa. Helsingin kaupungin tietokeskuksen erityisjulkaisu. Helsinki.



**Kuvio 14. Muutoshankkeen viestintäkanavat.**

Vastausten mukaan nykyiset viestintäkanavat ovat suurimmilta osin juuri niitä, joista vastaajat toivovatkin tietoa saavansa. Tiedonsaannin koettu hankaluus sekä viestintään ja vuorovaikutukseen liittyvät ongelmat eivät välttämättä niinkään johdu vääristä tiedotuskanavista tai kanavien puutteesta, vaan laadullisista tekijöistä, kuten olennaisen tiedon löytämisen ja asian esittämiseen liittyvän selkokielisyyden haasteista.

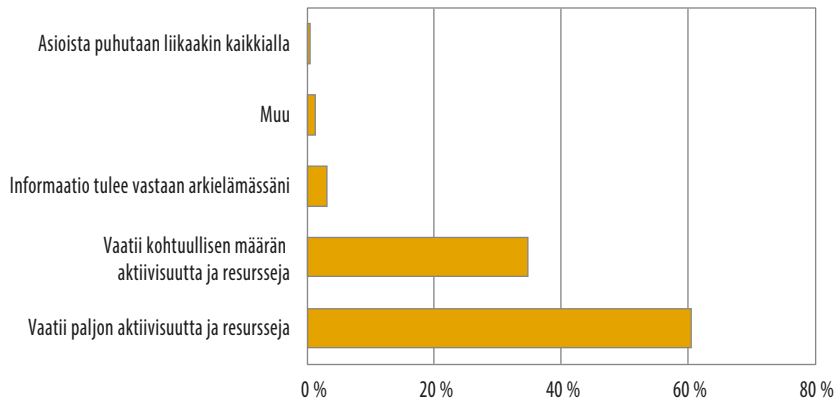
Tiedon löytäminen on vastaajista suurimman osan mielestä haastavaa (kuvio 15). Yhteensä 47 % vastaajista oli sitä mieltä, että väite *”tietoa on helppo löytää”* ei pidä lainkaan paikkaansa tai pitää huonosti paikkansa (vastausvaihtoehdot 1 ja 2). Sen sijaan vain 24 % vastaajista oli *jokseenkin tai täysin samaa* mieltä tiedonhaun helppoudesta (vastausvaihtoehdot 4 ja 5). Loput 29 % eivät olleet jyrkästi eri tai samaa mieltä (vastausvaihtoehto 3).



**Kuvio 15. Tiedonhaun helppous.**

Lisäksi kyselyyn vastanneet arvioivat, että kaavoitukseen ja maankäytön suunnitteluun liittyvistä tapahtumista selvillä pysyminen vaatii kansalaisilta paljon omaa aktiivisuutta ja resursseja (kuvio 16). Vastaajista 60% mielestä tiedon hankkiminen *vaatii paljon omaa*

aktiivisuutta ja resursseja, 35% mukaan kohtuullisen määrän aktiivisuutta ja resursseja. Vain 3 % koki informaation tulevan luontevasti vastaan jo arkielämässä.



**Kuvio 16. Informaation saamisen vaatimat resurssit.**

Oman aktiivisuuden ja resurssien tarpeen kokemusta perusteltiin muun muassa tiedon paljoudella ja olennaisen tiedon löytämisen haastavuudella. Oikeaa ja ajankohtaista tietoa on vaikea löytää. Vastaajat toivoivat tämän vuoksi tiivistettyä tietoa linkityksineen selkeästi yhteen paikkaan, esimerkiksi muutoshankkeesta vastaavan julkishallinnon internetsivuille. Jouhevaa siirtymistä laajemmalle yleisölle suunnatuista tiivistelmistä yksityiskohtaisempaan tietoon pidettiin yhtenä tärkeänä kehityskohteena:

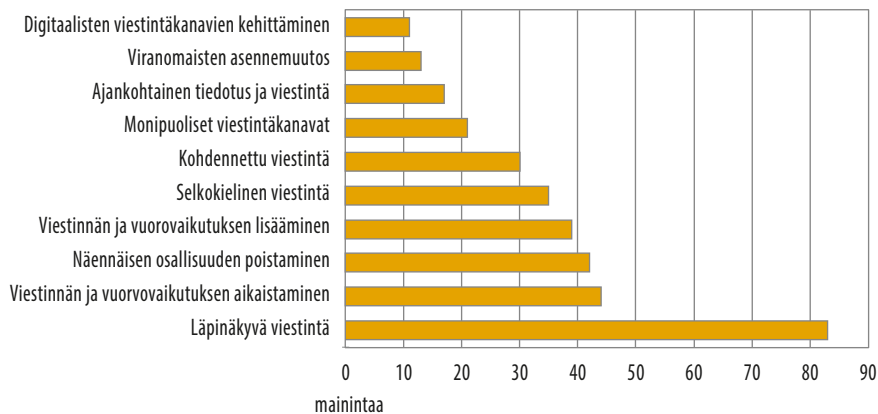
*“Ongelma on, että tietoa on liikaa ja olennaisen tiedon löytäminen on vaikeaa. Siksi pitäisi olla yhteenvetoja ja linkityksiä niistä, jotta voi hakea sitten yksityiskohtaisempaa tietoa.”*

Avoimissa vastauksissa moni vastaaja toivoi muutoshankealueilta kohdennettua ja ajantasaista tietoa jo ennen hanketta, hankkeen aikana sekä sen jälkeen. Eräissä vastauksessa ehdotettiin esimerkiksi alueellisia sähköpostilistoja, jolloin itseä kiinnostavista hankkeista olisi mahdollista pysyä perillä. Tällöin asianosaisten ei tarvitsisi jatkuvasti itse selvittää onko omalla alueella jotakin uutta vireillä. Näissä selkokielisissä sähköposteissa tulisi myös säilyttää linkitykset lisäinformaatioon ja alkuperäisiin säädöksiin, jotta asioiden taustojen tutkiminen tarkemmin olisi mahdollista. Jo käytössä olevien ja vastaajien toivomusten mukaisen viestintäkanavien kuten sähköpostin tai julkishallinnon sivujen aktiivinen käyttäminen viestinnässä helpottaa osaltaan jatkuvaa vuorovaikutusta, eikä uusia tietoteknisiä alustoja tai sovelluksia tarvitse ottaa käyttöön eri alueille ja eri tarkoituksiin.

Tiedon saamisen haastavuuden lisäksi monet vastaajista kokivat, että tiedotuksessa ja viestinnässä käytetty kieli on vaikeaselkoista. **Viestinnän selkokieliä** ja henkilökohtaisuutta toivottiinkin useissa vastauksissa:

*”Viranomaisten pitäisi enemmän tuottaa selkokielistä tietoa, mikä on toki vaikeaa, koska lakikieli on lakikieltä, mutta varmasti jotain voidaan asialle tehdä, että voitaisiin tiivistää ja selkokielistää.”*

Kohdennettu vuorovaikutus ja tiedottamisen selkokieliä ovat lisäksi tärkeässä asemassa, jotta viestintä saavuttaisi kohderyhmänsä eikä hukkuisi muun informaation sekaan. Tällöin suunnitteluhankkeissa voidaan myös säästää aikaa ja kustannuksia, valitus- ja oikeustoimia välttämällä. Selkokieliä lisäksi viestinnän läpinäkyvyyttä, vuorovaikutuksen ajankohtaa sekä viestinnän laatua toivottiin kehitettävän (kuvio 17). Vastaajat toivoivat myös kohdennettua viestiä niille, joita asia koskee tai jotka ovat asiasta kiinnostuneita esimerkiksi alueellisen rajauksen tai sähköpostilistan kautta. Viestinnän kohdentaminen vaatii myös selkeän kohderyhmän valitsemista, tiedon selkeyttämistä kohderyhmän tarpeita vastaavaksi ja viestintäkanavan valintaa kohderyhmän mukaan, sen sijaan jos viestintää tehdään yleisellä tasolla kaikille kaikkialla.



**Kuvio 17. Vuorovaikutuksen kehittäminen**

### 3.4 Päätöksenteon koettu epäselvyys ja epäoikeudenmukaisuus

Asiakkaiden vastauksissa toistui muutoshankkeiden epäselvyys ja hitaus, jotka vaikuttivat vastaajien kokemuksen mukaan negatiivisesti heidän asumiseen ja/tai elinkeinonsa harjoittamiseen. Erityisesti kaavamuutoshankkeissa saattoi vastaajien mukaan kulu useita



vuosia lupa- ja valitusprosessien epäselvyyksien ja ”viranomaisten välillä poukkoilun” vuoksi, kuten eräs vastaajista kuvaa:

*”Olimme maanmittauslaitokseen yhteydessä useaan kertaan ja he katsoivat useimmat kaavoittajan vaatimat toimenpiteet turhaksi byrokraatiaksi, siis tarpeettomiksi. Kaavoittaja kuitenkin toimi lakipykälien puitteissa, joten hän pystyi perustelemaan vaatimuksensa. Useampaan otteeseen hän vaati aina uusia arkkitehtikuvia milloin mihin pikkuasiaan vedoten. Prosessi tuli meille hyvin kalliiksi. Ilman omaa erityistä aktiivisuutta ja eri asiantuntijoiden käyttämää apua tuskin olisimme päässeet vieläkkään rakentamaan tontille.”*

Pienemmissä muutoshankkeissa vastaajat kokivat menettelyt byrokraattisiksi ja kalliiksi suhteessa hankkeiden laajuuteen. Hankkeisiin liittyi lisäksi usein myös koettuja päätöksenteon ongelmia, kuten viranomaisten vastuun välttelyä sekä resurssien ja ammattitaidon puutetta.

Päätöksenteon epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia aiheutti muun muassa maankäyttö- ja rakennuslain **tulkinnanvaraisuus** ja soveltaminen käytäntöön. Toisaalta maankäyttö- ja rakennuslain tulkinnanvaraisuutta ja joustavuutta arvostettiin, mutta toisaalta sen koettiin aiheuttavan tilanteita, joissa kukaan ei valvo viranomaisten toimintaa ja viranomainen voi jopa tehdä päätöksiä omille tuttavilleen suotuisin tavoin. Vastaajat kokivat, että muutoshankkeiden päätökset saattoivat vaihdella eri kuntien ja jopa viranomaisten välillä. Muutoshankkeiden pitkittyminen, viranomaisten vaihtuminen vuosien saatossa sekä tulkintojen muuttuminen, johtivat joissain tapauksissa siihen, että alkuperäinen suunnitelma vaihtui, tai uusia selvityksiä koettiin vaadittavan jatkuvasti. Lisäksi oltiin tyytymättömiä siihen, että poliittisen tai asukkaiden painostuksen koettiin vaikuttavan virkamiesten päätöksiin tai jopa siihen, että lain tulkinnanvaraisuuden rajoissa päätöksiä vaihdettiin alkuperäisestä päätöksestä vastakkaiseen painostuksen alla. Tulkinnanvaraisuudesta, hankkeiden pituudesta sekä läpinäkymättömyydestä johtuen osa viranomaisten päätöksistä koettiin mielivaltaisiksi. Vastaajat kommentoivatkin muun muassa seuraavasti:

*”Lupaprosessien pitäisi tuoda lisäarvoa toimenpiteisiin ja muutoshankkeisiin. Lisää johdonmukaisuutta ja yhtenäisyyttä. Vastuunkantoa viranomaisten taholta”*

Tulkinnanvaraisuuden lisäksi ongelmalliseksi koettiin vastuun ottaminen. Vastaajat kokivat etenkin pienissä kunnissa, että yksittäisille viranomaisille kasautuu paljon vastuuta ja monipuolisen osaamisen tarve korostuu. Osa vastaajista toivoikin vastuun jakamista useammalle kunnalle tai viranomaiselle kunnan sisällä:

*”-- kaavoittajilta vaaditaan todella paljon asiantuntemusta/selvityksiä ym. Asiantuntemusta voisi jakaa useammalle kunnan taholle, jolloin myös yksittäisen kaavoittajan vaikutusvalta vähenisi.”*

Vastuun kasautuessa etenkin pienemmissä kunnissa yksittäisille henkilöille, vastaajat kantoivat huolta siitä, etteivät viranomaiset uskalla ottaa toiminnastaan vastuuta, vaan pelkäävät puoluepoliittista, yksityisen sektorin tai muutoshankkeen naapureiden reaktiota. Vastaajat kokivat, että virkamiehet eivät uskaltaneet tehdä lopullista ratkaisua, vaan piiloutuivat lisäselvityspyyntöjen taakse. Etenkin, jos tapauksesta olisi voinut tulla ennakkotapaus, tai mikäli asiaa oli käsitelty jo useampi henkilö ja hankkeesta oli näin ollen tullut samalla monimutkaisempi. Vastaavasta kokemuksesta kertoo seuraava haastattelun kommentti:

*“Virkamieheen meillä on edelleen hyvät välit. Ymmärrän miksi on toiminut niin kun on toiminut. Tosin mä odotan sitä jämäkkyyttä, että kun on yhden päätöksen tehnyt niin siinä pysytään, eli tähän ei ole toteutunut, että virkamiehen sanaan voi luottaa. Meille sanottiin siitä laajuudesta, mutta sekin oli tiedossa jo alussa, sitten on viitattu paloturvallisuuteen ja siksi pitää hakea eri lupaa, tähänkään ei ole laissa perusteita. **Eli meille keksitään selityksiä, jotta päästään tästä vaikeesta tilanteesta eteenpäin.** Välillä tuntuu että se joka huutaa kovimpaan niin se saa asian läpi. Selvitystä selvityksen perään ja mikään ei riitä. Lausuntoja ja maisemaselvityksiä ja piirrustuksia pilvin pimein.”*

Osa vastaajista oli myös sitä mieltä, että tulkinanvaraisuus yhdessä kunnan vähäisten resurssien kanssa johti siihen, että viranomaisilla oli hyvin vähän aikaa tutustua muutoshankkeisiin ja päätöksiä tehtiin suppealla tietomäärällä. Etenkin rakennusvalvontaa kritisoitiin vastauksissa tehottomana prosessina, jossa on liian vähäiset resurssit sekä eriäviä toimintatapoja kuntien välillä. Hankkeiden pituuden vuoksi ongelmallisena koettiin myös se, että rakennusvalvoja saattoi vaihtua hankkeen aikana ja uudella valvojalla oli erilainen näkemys hankkeen osalta. Päätösten eriävyys hankkeen aikana aiheutti turhautumista ja kokemuksen siitä, että taustatutkimus, säädösten selkeys tai viranomaisten ammattitaito eivät olleet riittävällä tasolla.

Toisaalta vastaajista suurin osa oli kuitenkin sitä mieltä, että kunnan vahva rooli on hyvä asia, koska tällöin päätöksenteko pysyy lähempänä asiakasta. Vastaajat kuitenkin toivoivat kuntien viranomaisille ylemmän tason ohjausta sekä neuvoa antavia ja päätöksiä yhtenäisiä lausuntoja, jotta kunnan viranomaiset eivät jäisi yksin tulkintojen kanssa.

Negatiivisia kokemuksia muutoshankkeissa aiheutti myös **päätöksenteon läpinäkymättömyys**. Monet vastaajista kokivat, että henkilökohtaisilla suhteilla oli paljon merkitystä asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksiin ja tiedon saamiseen. Läpinäkymättömyyteen liittyi myös kokemus **hyväveliverkostoista**, joiden sisällä valtaapitävät suosivat toisiaan:

*“Pienten kuntien ongelma on päättäjien sukulaisuudet ynnä muut kytkökset. Eli monesti samat ihmiset toimivat monessa päätöksentekoon ja rahoitukseen ym. liittyvissä asioissa. Syntyy helposti ns. hyväveliverkostoja.”*

Hyväveliverkoston ulkopuolella oleva asiakas kokee tullessa kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti siksi, että ei tunne oikeita ihmisiä tai tiedä kenelle asiasta tulisi puhua lobbausmielessä. Hyväveliverkoston koettiin johtuvan etenkin pienemmissä kunnissa vallan keskittymisestä yksittäisille viranomaisille, poliittisesta painostuksesta tai yksityisen sektorin intressien priorisoinnista. Läpinäkymättömät päätöksentekoprosessit ja huono viestintä edesauttavat sitä, että asukkaat kokevat etenkin tulkinnanvaraisissa tapauksissa tullessa kohdelluksi eriarvoisesti.

Päätöksenteon läpinäkymättömyys ja eriarvoisuuden kokemukset voivat johtaa siihen, että luotto viranomaisten oikeudenmukaisuuteen heikentyy yleisemminkin. Vastaajat kokivat, että luottamuksen heikentyessä virkamiehiin luottamus koko julkisen hallinnon järjestelmään horjuu. Useat vastaajat painottivat, että etenkin julkisen vallan edustajien tulisi olla **esimerkillisen oikeudenmukaisia ja puolueettomia** sekä ajaa kansalaisten etua, ei yksityisten yritysten tai kunnan voittoja. Esimerkiksi esille nostettiin pakkolunastustapauksia, joissa vastaajat kokivat julkisen hallinnon joko maksaneen yksityisille omistajille maan arvoa vähemmän tai tehneen omistamilleen maille ennakkoivia hakkuita, samalla kuitenkin pitäen tiedon esimerkiksi suunnitellusta suojelualueesta itsellään ennen lunastushankkeen käynnistymistä. Pakkolunastustapausten viemisestä oikeuteen etenkin viranomaisten epäoikeudenmukaisuus jäi asiakkaille mieleen heidän kokiessaan tullessa huijatuksi. Eräs haastateltava kommentoi kokemustaan maan pakkolunastuksesta ja oikeudenmukaisuuden odotuksesta viranomaisia kohtaan näin:

*“Pitää arvostaa niitä jotka ovat täällä asuneet ja panoksensa antaneet, eikä mennä yritysten tarpeiden mukaan silloin kun se on kunnalle tuottavinta. Ja jos pakkolunastuksiin tms. päädytään, on maksettava sama neliöhinta omistajille kun silloin kun kunta myy maata yrityksille. **On väärin tehdä tuottavaa bisnestä kunnan pussiin toisten ”omaisuudella”**”*

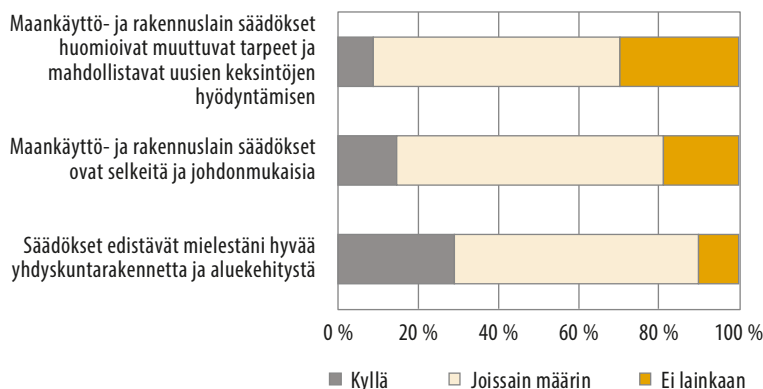
Vaikka muutoshankeprosesseja kritisoitiin monella tavalla, osallistumisen ja vuorovaikutuksen onnistumisesta oli myös positiivisia kokemuksia. Näissä tapauksissa vastaajat kokivat, että osallisuus- ja vuorovaikutusprosessit olivat alkaneet riittävän aikaisessa vaiheessa ja asianomaisille oli henkilökohtaisesti viestitetty osallistumisen mahdollisuudesta:

*“Asuinalueen kaavasunnitelma oli julkisesti kommentoitavana ja lähialueen asukkaat saivat asiasta vielä erikseen tiedon ja kutsun esittelytilaisuuteen. Laitoimme toiveen liikennejärjestelyistä, ja saimme aikanaan palautekirjeen kunnan käsittelystä ja päätöksestä. Saimme vaikutettua siihen, että liikenne ei ohjaudu yhden liittymän kautta alueelta ulos.”*

Vastausten perusteella voidaan todeta, että virkamiesten koettuun puolueettomuuteen ja oikeudenmukaisuuteen tulisi kiinnittää huomiota. Vastaajat toivoivat lisäkoulutusta ja yhdenvertaisuuteen liittyvien teemojen käsittelyä laajemmin viranomaisten keskuudessa.

### 3.5 Tulevaisuuden huomioiminen

Yleisesti ottaen vastaajat olivat tyytyväisiä MRL-säädösten kykyyn tukea hyvää yhteiskuntarakennetta, kun taas muuttuvien tarpeiden huomioimisessa ja uusien innovaatioiden hyödyntämisessä maankäytön suunnitteluun liittyen nähtiin enemmän kehitettävää (kuvio 18). Vastaajista 29 % koki, että säädökset edistivät hyvää yhdyskuntarakennetta ja aluekehitystä. Sen sijaan 19 % vastaajista oli sitä mieltä, että säännökset eivät ole selkeitä ja johdonmukaisia. Lisäksi 30 % vastaajista arvioi etteivät MRL-säädökset huomioi muuttuvia tarpeita tai mahdollista uusien keksintöjen hyödyntämistä.



**Kuvio 18.** MRL:n selkeys, kyky tukea ja mahdollistaa.

Myös haastatteluissa ilmeni, että **uusien innovaatioiden ja muuttuvien tarpeiden huomioimisessa olisi kehitettävää**. Erään haastateltavan mukaan esimerkiksi maataloudessa olisi tärkeää, että uusia innovaatioita ja niiden vaatimia lupia saataisiin nopeammin käyttöön, jotta elinkeinon kilpailukyky kansainvälisillä markkinoilla säilyisi. Eräs haastateltava oli kokenut, että maatalousinnovaation lupaprosessin tulkinna- ja päätösten linjat vaihtuivat hankkeen aikana aiheuttaen uusia toimia ja venyttäen prosessia vuosia kestäväksi niin, että hanketta hoitavat viranomaiset ehtivät vaihtua ja oman elinkeinon harjoittamisen edellytykset samalla heikentyivät.

Haastateltava toivoikin ohjaavia lausuntoja ylemmältä tasolta, jotta viranomaisten olisi mahdollista tukeutua niihin päätöksenteossa, eikä paikallistason poliittinen vaikuttaminen

tai naapuruston painostaminen vaikuttaisi eriäviin päätöksiin kuntien välillä. Haastateltava kommentoi MRL:n soveltamisesta uusille innovaatioille seuraavasti:

*“-- kun sinne tulee uuden tyyppisiä juttuja ja esim rakennusvalvojat miettii, että he ei oikein tiedä mitä juttua soveltaisi, niin ministeriöltä saisi nopeemmin sellasta linjauslausuntoa, vaikkei sitä edes kirjattaisi lakiin, mutta tämmönen ministeriöiden lausuntojen anto olisi joustavampaa.”*

Toisaalta vastaajat halusivat lisää joustavuutta uusien innovaatioiden suhteen, mutta toisaalta jatkuvasti muuttuvat käytännöt ja lakiuudistukset myös aiheuttivat harmia ja vaikeuttivat ennakkointia. Vastaajat kokivat myös poliittisten intressien tulevan lain kautta esille:

*“Maankäyttö- ja rakennuslakia veivataan jokaisella hallituskaudella uudestaan ja uudestaan. lisää sääntelyä tulee vihervasemmistolaishallitusten aikana, sääntelyä puretaan keskustalaishallitusten aikana. MRL elää ainaisessa jojo-liikkeessä. Kaikkien ympäristöministerien pitää yrittää jättää oma puumerkkinsä historiaan vaikkei mitään todellista asiaa olisikaan. Sama juttu kuin veropolitiikassa. MRL:n asema pitäisi turvata vakaammaksi tuuliviiripoliitikkojen poliittisilta "uudistamispyrkimyksiltä”*

Uusien innovaatioiden hyödyntämisen haasteena nähtiin myös muun muassa maisema- ja kulttuuriarvoja koskevien säädösten joustamattomuus. Eräs haastateltava koki, että säädösten myötä asetettiin vastakkain kaupunkilaisten arvostama maaseutumaisema ja maaseudulla asuvien ihmisten toimeentulo. Hänestä maaseudun elinvoimaisuus ja asukkaiden toimeentulon takaaminen arvotettiin päätöksissä huomattavasti alemmas kuin maisema- ja kulttuuriarvot.

*“Maisemoinnin tarkoitus on estää maaseudun taloudelliset edellytykset ja pitää maaseutu pysähtyneessä tilassa. Kuitenkin maiseman kuuluu muuttua ajan myötä jonkin verran ja heijastella aikakauttaan.”*

### 3.5.1 Maankäyttöpolitiikan roolit ja arvot

Maankäyttöpolitiikan osapuolten rooleihin liittyvistä toiveista kysyttäessä vastaajat toivoivat roolien olevan vastaisuudessa seuraavien painotusten mukaisia:

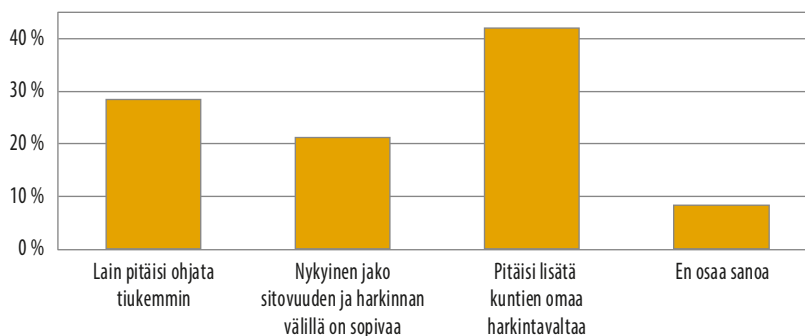
**Taulukko 2. Roolipainotukset.**

Asukkaan rooli	Valtion rooli	Kunnan rooli	Yksityisen sektorin rooli	Oikeuslaitoksen rooli
Ideoiva (33 %)	Ohjaava (23 %)	Keskusteleva (19 %)	Ideoiva (30 %)	Valvova (27 %)
Keskusteleva (30 %)	Säätävä (20 %)	Mahdollistava (19 %)	Keskusteleva (26 %)	Säätävä (22 %)
Mahdollistava (14 %)	Mahdollistava (17 %)	Toimeenpaneva (16 %)	Toimeenpaneva (19 %)	Määräävä (21 %)

Vastauksista on johdettavissa, että vastaajat näkevät asukkaiden roolin etenkin ideoinnissa ja keskusteluissa. Samaan viittaa myös tämän selvityksen muiden kysymysten yhteydessä saatu tulos siitä, että osallistumisen koettiin toimivan parhaiten jo aivan suunnittelun alkuvaiheessa. Tällöin ideointi- ja vaikutusmahdollisuuksia koettiin vielä olevan olemassa.

Valtion rooli ohjaavana ja lakeja säätävänä näkyi myös vastauksissa. Ohjaavuudelta toivottiin haastattelujen ja avointen vastausten perusteella esimerkiksi neuvoa antavia lausuntoja, joiden pohjalta eri kuntien viranhaltijoiden olisi helpompi tehdä yhteneviä linjauksia ja päätöksiä.

Kunnan roolia määriteltiin keskustelevaksi, mahdollistavaksi ja toimeenpanevaksi. Toisaalta kunnan roolin suhteen haastatteluissa ja kyselylomakkeen avoimissa vastauksissa ilmeni myös vastakkaisia näkökulmia. Suurin osa 42 % oli sitä mieltä, että kuntien omaa harkintavaltaa pitäisi lisätä, kun taas 28 % oli sitä mieltä, että MRL:n pitäisi tiukemmin ohjata viranomaisten menettelyjä ja ratkaisuja (kuvio 19).

**Kuvio 19. Laki ja kunnan harkintavalta.**

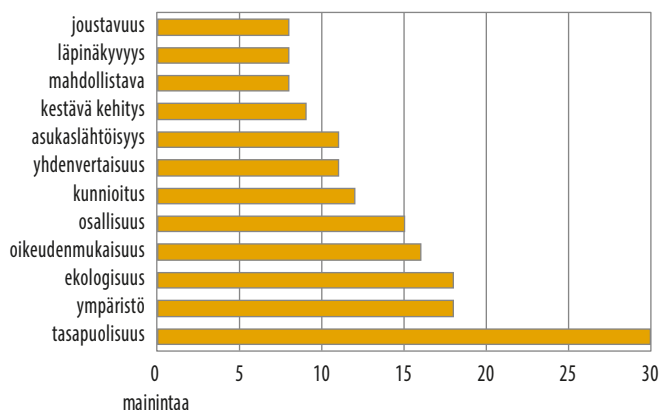
Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että kunnalla oli edellisen MRL-uidistuksen jälkeen liikaa valtaa, mutta ei kuitenkaan tarpeeksi resursseja, tietämystä tai aikaa tutustua muutoshankkeiden tarpeisiin. Kunnan virkamiesten puolueellisuus ja hyväveliverkostot tulivat näissä tapauksissa esille ja asiakkaiden luottamus virkamiesten oikeudenmukaiseen päätöksentekoon joutui koetukselle.

Haastattelujen perusteella osa vastaajista koki viranomaisten toiminnan **mielivaltaisena**, kuitenkin samanaikaisesti ymmärtäen, että pienillä paikkakunnilla yksittäiseen viranomaiseen kohdistuu paljon paineita ja heillä on myös rajalliset resurssit käytössään. Tämän vuoksi vastauksissa toivottiin myös lisää koulutusta sekä tukea muilta tahoilta, jotta vastuu jakautuisi helpottaen päätöksentekoa. Toisaalta taas kunnan ollessa toimeenpanevana tahona, päätöksenteon koettiin pysyvän asukasta lähellä ja joustavuuteen oltiin tyytyväisiä. Kunnan roolista yleisemminkin yksi vastaaja kertoi seuraavaa:

*“No yksinkertaisesti sanottuna kaupungin roolin pitäisi olla mahdollistaa asioiden tekemisen ja kannustaa jopa siihen eikä rajoittaa. **Lupakäytäntöjen pitäisi tuottaa jotain lisäarvoa joka näkyy, ihmisiä pitäisi kannustaa eikä estää.** Roskaaminen vaikka, niin kyllä niitä roskiksia pitää olla tarjolla jotta ihmiset sitten ei kanna tupakan-tumppia ikuisuuksia vaan löytää sinne roskikseen. Tai siivouspäivä vaikka niin että kaupunki mahdollistaa sen että saadaan jätelavat ja muovipussit ja lapsille sitten vaikka makkaraa niin koululaiset sitten kerää niitä roskaa. Se on sitä mahdollistamista.”*

Yksityisen sektorin roolin vastaajat näkivät keskustelun, ideoinnin ja asioiden toimeenpanon kautta. Tämä voisi osaltaan viitata avoimissa vastauksissa esille tulleen toiveeseen tuoda eri osapuolten yhteistyötä läpinäkyvämmäksi, jotta alkuvaiheen asukkaiden kanssa ideointiin saataisiin jo yksityisten yritysten näkemyksiä mukaan keskustelevasti. Oikeuslaitoksen roolin taas toivottiin liittyvän lähinnä valvontaan, säädöksiin ja niiden määräävyyteen.

Kysyttäessä siitä millaisten arvojen tulisi ohjata maankäyttöpoliikkaa, suuri osa mainitsi arvoiksi tasapuolisuuden, ympäristön, ekologisuuden, oikeudenmukaisuuden ja osallisuuden. Kuvioon 20 on valittu eniten mainittuja arvoja kaikista lomakkeen vastauksista. Vastauksien mukaan tulevaisuuden maankäyttöpoliitikan kärkiteemoja tulisikin olla **oikeudenmukaisuuteen ja ympäristön kestävyteen liittyvät arvot.**



**Kuvio 20. Tulevaisuuden arvot**

## 4 Johtopäätökset

Kyselyyn vastanneista suuri osa oli melko tyytymättömiä muutoshankkeiden kulkuun. Tyytymättömyys johtui erilaisista asioista kuten osallistumisen ja vuorovaikutuksen ongelmista sekä viranomaisten roolin ja vallankäytön koetusta epäoikeudenmukaisuudesta. Vastajilla oli myös onnistuneita muutoshankekokemuksia, joissa oltiin tyytyväisiä sekä osallisuusprosesseihin että tiedonsaantiin. Tiettyjen kokemusten esiintyminen aineistossa antaa vahvoja viitteitä siitä millaisia ongelmia asiakkaat muutoshankkeissa muun muassa kokevat. Tämän selvityksen tarkoituksena onkin ollut nostaa esille maankäyttö- ja rakennuslain uudistustarpeita asiakkaiden omaan kokemukseen pohjautuen.

Muutoshankkeita kuvatessaan vastaajat kertoivat usein epäselvyydestä, hitaudesta ja epäoikeudenmukaisuuden kokemuksesta. Eniten kehitettävää vastaajien mielestä on muutoshankkeen asiakaslähtöisyydessä, vaikutusmahdollisuuksissa, avoimuudessa ja tasapuolisuudessa, sekä luottamuksen säilymisessä viranomaisia kohtaan.

Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden ongelmat kumpusivat usein **näennäiskuulemisen kokemuksista tai selkokiehisen viestinnän puutteesta**. Vastauksissa korostuivat kokemukset siitä, ettei osallistumisella ollut mitään merkitystä tai että osallistaminen on vain näennäistä. Vastaajat kokivat, että vuorovaikutus- ja osallisuusprosessit oli aloitettu liian myöhään ja päätökset oli todellisuudessa tehty jo etukäteen, jolloin osallisten mielipiteitä ei käytännössä olisi voitu enää edes huomioida suunnitelmissa.

Monet kokivat, että vuorovaikutuksen ongelmat johtuivat osittain viranomaisten ”asenneongelmista”. Vastaajat kokivat, että virkamiehet olivat haluttomia panostamaan vuorovaikutukseen, osallisuus nähtiin lähinnä taakkana ja asukkaat ensisijaisesti hankkeiden valittajina. Epäonnistuneet vuorovaikutus- ja osallisuusprosessit saattoivat myös osittain johtua siitä, etteivät viranomaiset olleet osanneet tai omanneet resursseja perustella ja viestiä selkeästi päätösten tarpeesta ja taustoista. Vastaajat kokivat, että ainoita keinoja vaikuttaa muutoshankkeiden lopputulokseen oli valittaminen oikeusteitse, vaikka samalla tiedostettiin valitusprosessien hidastava vaikutus hankkeisiin.



Vastaajien mukaan muutoshankkeiden viestinnän ongelmat johtuvat lähinnä tiedon löytämisen vaikeudesta ja vaikeaselkoisesta kielestä, sekä informaation paljoudesta ylipäättään. Moni koki, että tietämys muutoshankkeista vaatii paljon henkilökohtaisia resursseja, joita ei kaikilla ole. Koska suurin osa kyselyyn vastanneista oli korkeakoulutettuja keski-ikäisiä ihmisiä, tämä entisestään lisää tarvetta pohtia viestinnän tapoja monesta näkökulmasta, jotta myös erilaisessa sosioekonomisessa asemassa olevat ihmiset voivat kokea viestinnän toimivaksi.

**Muutoshankkeisiin liittyvään viestintään ja tiedotukseen toivottiin käytettävän julkishallinnon internetsivuja, joista moni vastaajista kertoikin saaneensa muutoshankettaan koskevaa tietoa. Viestinnän kehittämiseksi toivottiin kuitenkin tiedon kokoamista yhteen paikkaan selkokielisesti tiivistettynä ja linkitettyinä tarkempiin taustatietoihin ja lakeihin. Linkitys taustatietoon mahdollistaa asiaan perehtymisen, mikäli asiakas kokee haluavansa ymmärtää asiaa syvemmin. Lisäksi vastaajat kokivat tarvetta kohdenetulle viestinnälle esimerkiksi aluekohtaisten tai asianomaiset keräävien sähköpostilistojen tai suunnitelmavahtien avulla, jotta nimenomaan heille relevantti tieto tulisi heidän arjessaan esille.**

Muutoshankkeiden kuvauksista löytyi myös onnistuneita hankkeita, joissa vastaajat kokivat, että osallistuminen- ja vuorovaikutus oli alkanut riittävän ajoissa ja vaikutusmahdollisuuksia oli. Viranomaisten ammattitaito ja vuorovaikutuksen menetelmien osaaminen onkin avainasemassa onnistuneisiin suunnitteluprosesseihin ja osallisten tyytyväisyyteen. Myös Rekola ja Paloniemi<sup>10</sup> ovat todenneet, että oikeudenmukaisen ja onnistuneen vuorovaikutusprosessin avulla osalliset hyväksyvät helpommin jopa lopputuloksen, joka ei ole heille tyydyttävä. Onnistuneilla vuorovaikutus- ja osallisuusprosesseilla on näin mahdollista ehkäistä valitusprosesseja asiakkaiden tyytyväisyyden lisäämisen lisäksi.

**Vastaajat toivoivatkin viranomaisten puolelta asennemuutosta, asiakaslähtöisyyttä ja riittävän aikaisen vaiheen osallistumisen hyötyjen huomioimista. Asiakkaita tulisi osallistaa tapauksissa, joissa sillä on todellisuudessa merkitystä ja tulisi välttää tilanteita, joissa todellisia mahdollisuuksia huomioida asukkaiden näkemyksiä ei ole. Uudistus tarjoaa myös mahdollisuuden pohtia kuinka MRL voisi joustavasti tukea ja ohjata viranomaisia osallistamisratkaisujen kehittämisessä sekä niiden vaikuttavuuden arvioinnissa, jotta asiakkaiden tyytyväisyys kasvaisi ja koettu epäoikeudenmukaisuus sekä luottamus julkisen hallinnon toimintaa kohtaan vahvistuisi.**

---

10 Rekola, A., & Paloniemi, R. (2019). Navigointia kestävän kaupunkisuunnittelun ristiaallokossa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 27(3), 264–282.

**Viranomaisten rooli vallankäyttäjinä** tuli esille myös useissa muutoshankkeiden kuvailuissa. Tyytymättömyyttä koettiin esimerkiksi maankäyttö- ja rakennuslain tulkinnanvaraisuuden ja eri kuntien viranomaisten eriävien päätösten johdosta. Tulkinnanvaraisuus ja yhtenäisten linjojen puute johti osaltaan siihen, että osa viranomaisten päätöksistä koettiin mielivaltaisiksi. Lisäksi etenkin pienemmissä kunnissa vastuun kasautuminen yksittäisille henkilöille aiheutti huolta hyväveliverkoston, vastuun välttelyn, riittämättömien resurssien ja taustatutkimuksen puutteen puolesta.

Vastauksissa painotettiin, että kuntien ja kaupunkien viranomaisten tulisi ajaa kansalaisten etua ja toimia esimerkillisen oikeudenmukaisesti, jotta kansalaisten luottamus järjestelmään ylipäättään säilyisi. Huomattavaa onkin se, että viranomaisilta odotetaan hieman tavallista korkeampaa moraalialia sekä oikeudenmukaisuutta ja heidän odotetaan ajavan nimenomaan tavallisen ihmisen asiaa. Pettymys ja odotuksen rikkoutuminen asiassa johtaa epäoikeudenmukaisuuden kokemukseen. Toisaalta koettu päätöksenteon epäoikeudenmukaisuus saattoi myös usein johtua päätöksen sijaan päätöksenteon läpinäkymättömyydestä. Asiakkaalle tuli kokemus siitä, että päätökset tehtiin suljettujen ovien takana, asiasta ei haluttu ottaa mukaan päätöksentekoprosessiin, tai päätösten perusteluja ei kyetty kommunikoidaan niin että prosessi olisi tullut asiakkaalle läpinäkyväksi ja ymmärrettäväksi. Läpinäkymättömyys saattoi johtaa siihen, että asiakas koki päätöksenteossa olevan jotain epäilyttävää ja epäoikeudenmukaista.

**Viranomaisten vallankäytön, koetun epäoikeudenmukaisuuden ja hyväveliverkoston korjaamiseksi vastaajat toivoivat viranomaisille lisää koulutusta yhdenvertaisuudesta. Lisäksi aikaresursseja taustatyöhön ja yhteistyöhön eri viranomaisten kanssa toivottiin lisää. Lisäksi vastaajat toivoivat kuntien välillä parempaa yhteistyötä, jotta päätökset olisivat alueiden ja viranomaisten välillä yhtenäisiä. Vaihtoehtoisesti osa toivoi myös kuntia ylemmän tason lausuntoja, jotta viranomaisten olisi mahdollista tukeutua niihin päätöksenteossa, eikä paikallistason poliittinen vaikuttaminen tai naapuruston painostaminen vaikuttaisi päätöksiin. Vallan jakautuessa useammalle henkilölle päätöksenteon puolueellisuuden toivottiin samalla laskevan.**

Yleisesti ottaen vastaajat olivat tyytyväisiä MRL-säädösten kykyyn tukea hyvää yhteiskuntarakennetta, kun taas muuttuvien tarpeiden huomioimisessa ja uusien innovaatioiden hyödyntämisen mahdollistamisessa koettiin olevan enemmän kehitettävää. Tulevaisuuden katsovan näkemyksen suhteen muutoshankkeisiin liittyvien päätösten vaihtelevuus eri kuntien tai viranomaisten välillä nähtiin ongelmallisena kuten myös MRL:n vaihtuvat säädökset vuosien varrelta.

**Tulevaisuuden innovaatioiden käyttöönoton mahdollisuuksien parantamiseksi kuntien välillä toivottiin parempaa yhteistyötä, jotta mahdollisia ennakkotapauksia esimerkiksi uusien innovaatioiden käyttöönoton mahdollistamisessa voitaisiin tehdä paikallistasoa**

**laajemmalla näkemyksellä. Toisaalta osa toivoi myös näissä tapauksissa kuntia ylemmän tason lausuntoja, jotta viranomaisten olisi mahdollista tukeutua päätöksenteossa.**

**Vastaajien mielestä tulevaisuuteen suuntaavassa maankäyttöpolitiikassa merkittäviä arvoja ovat oikeudenmukaisuus ja ekologisuus. Oikeudenmukaisuus, tasa-arvo ja yhdenvertaisuus nousi vahvasti esille vastauksissa myös koko selvityksen laajuudella etenkin viranomaisiin luottamuksen säilyttämisen suhteen sekä osallisuuden epäoikeudenmukaisuuden kokemuksiin liittyen.**

Kokonaisuudessaan selvitys toi esille sen, että monet asiakkaat kokivat tyytymättömyyttä muutoshankkeissa etenkin osallisuuden ja päätöksenteon ymmärrettävyyden vuoksi. Tulokset kertovat siitä, että aitoon osallisuuteen tarvitaan viranomaisilta erilaisia taitoja, resursseja ja panostusta. Päätöksenteon ja vallankäytön koettuihin ongelmiin taas liittyi vahvasti tarve läpinäkyviin prosesseihin ja selkeään, kohdistettuun viestintään, jotta mieltävaltaisuuden ja epäoikeudenmukaisuuden kokemuksilta voidaan välttyä. Lisää pohdintaa asiakkaiden kokemusten suhteen vaatiikin se, miten MRL-uudistus voisi auttaa viranomaisten päätösten yhtenäistämässä ja prosessien läpinäkyvydessä sekä ohjata viranomaisia toteuttamaan aitoa osallisuutta silloin kun osallisuudella voi olla merkitystä, kuitenkin vaatimatta sitä tapauksissa, joissa osallisuus jäisi vain näennäiseksi.

## Lähteet

- Bäcklund, Pia (2007). Tietämisen politiikka. Kokemuksellinen tietoa kunnan hallinnassa. Helsingin kaupungin tietokeskuksen erityisjulkaisu. Helsinki.
- Bäcklund, P., Ruokolainen, O., Kallio, K. P., & Häkli, J. (2017). Kansalaisten osallistumisen asema kaupunkiseututasoisessa maankäytön suunnittelussa. *Terra*, 129(3), 159–169.
- Idström, Anna. (2016). Katsaus demokratiaa ja osallisuutta käsittelevän keskustelun nykytilaan. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Maankäyttö- ja rakennuslain arviointi. Ympäristöministeriö. [Viitattu 20.11.2019] Haettu osoitteesta [ym.fi/fi-FI/Maankaytto\\_ja\\_rakentaminen/Lainsaadanto\\_ja\\_ohjeet/Maankaytto\\_ja\\_rakennuslaki/Maankaytto\\_ja\\_rakennuslain\\_arviointi](http://ym.fi/fi-FI/Maankaytto_ja_rakentaminen/Lainsaadanto_ja_ohjeet/Maankaytto_ja_rakennuslaki/Maankaytto_ja_rakennuslain_arviointi)
- Maankäyttö- ja rakennuslaki 6 § ja 62-63 §. Finlex. [Viitattu 20.11.2019] Haettu osoitteesta <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>
- Maankäyttö- ja rakennuslaki. Ympäristöministeriö. [Viitattu 20.11.2019] Haettu osoitteesta [ym.fi/fi-FI/Maankaytto\\_ja\\_rakentaminen/Lainsaadanto\\_ja\\_ohjeet/Maankaytto\\_ja\\_rakennuslaki](http://ym.fi/fi-FI/Maankaytto_ja_rakentaminen/Lainsaadanto_ja_ohjeet/Maankaytto_ja_rakennuslaki)
- Rannila, Päivi. (2017). Lain tulkinnat päätöksenteossa: demokratiaa ja oikeutta päätöksenteon jälkeen? Teoksessa Bäcklund, Pia, Jouni Häkli, Harry Schulman. *Kansalaiset kaupunkia kehittämässä*, 181–200.
- Rekola, Aino & Paloniemi, Riikka. (2019). Navigointia kestävästä kaupunkisuunnittelun ristiaallokossa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 27(3), 264-282.) <https://journal.fi/janus/article/view/69671/44141>

## Liite 1. Teemahaastattelujen runko

### Taustatiedot

- Nimi, koulutustausta, ammatti, asuinpaikka

### MRL:n tuntemus

- Onko MRL tuttu?
- Ovatko kaavoituksen yms maankäytön suunnitteluun liittyvät menettelyt tuttuja?
- Tiedätkö mistä hankkia tietoa ja miten toimia, jos haluat muutosta?

### Muutoshanke ja sen kuvaus

- Kuvaile muutoshanketta, jossa olit osallisena?
- Miten muutoshanke sujui? Kuvaile prosessia alusta loppuun.
- Miten menettelyn etenemisestä viestittiin?
- Kehitettävää?

### Lain sisältö ja sen toimivuus

- Osaatko sanoa miltä osin MRL:ää sovellettiin omalla kohdallasi?
- Asiakslähtöisyys: ovatko säännökset näkökulmasi huomioivia, mikä on toimintaympäristö tai näkökulma, josta tarkastelet?
- Uusia lakitarpeita: mitä ilmiötä pitäisi hallita säännöksin, miksi ja miten?

### Osallistuminen

- Oletko osallistunut? Millä tasolla? Maakuntakaava, yleiskaava, asemakaava, muu?
- Tiedätkö omista oikeuksistasi ja velvollisuuksista liittyen erilaisiin muutoshankkeisiin?
- Onko sinuun oltu yhteydessä sinuun vaikuttavaan päätöksentekoon liittyen? (heräte, yhteydenotto, kirje tms.)
- Onko yksilölliset tarpeesi otettu huomioon?
- Kokemus prosessista ja vaikuttamisen mahdollisuuksista?
- Kenellä on valta vaikuttaa ja osallistua?
- Mikä mahdollistaa omalla kohdalla osallistumisen? Tai estää? (esim. kieli, aika, resurssit)

### **Kokemus viranomaismenettelyn reiludesta**

- Miten koet mahdollisuutesi vaikuttaa?
- Luottamus virkamiehiin? Rakennuttajiin (yksityiseen sektoriin)?
- Onko kaikilla yhtäläinen mahdollisuus vaikuttaa? Koetko menettelyt tasapuolisina?

### **Tiedotus ja viestintä**

- Mistä löytää tietoa, mikä on oleellista tietoa "kansalaiselle"?
- Miten asioit mieluiten?

### **Digitalisaatio**

- Millaisena koet digitaalisen asioinnin?
- Koitko saavasi tilannetietoja prosessin etenemisestä tarpeeksi?
- Mitä kautta asioit mieluiten? Asiointi mieluiten verkossa/kasvotusten /puhelimitse
- Millaisia digitaalisia väyliä käytät arjessa tai koet helposti lähestyttäväksi?

### **Kunnan maankäyttöpolitiikka**

- Eri toimijoiden roolit (kunta ja kaupunki, valtio, asukas, yksityinen sektori)
- Minkä arvojen pitäisi ohjata kunnan maankäyttöpolitiikkaa?

### **Terveiset mrl:n uudistustyöhön**

## Liite 2. Kyselylomakkeen runko

### Kysely asiakaskokemuksista kaavoitukseen ja maankäytön suunnitteluun liittyvissä muutoshankkeissa

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn asiakaskokemuksista kaava- ja maankäytön suunnitteluun liittyvissä muutoshankkeissa. Muutoshankkeilla tarkoitetaan esimerkiksi kaavoitusta, talon rakentamista, lunastusmenettelyä, tonttijakoa, katusuunnittelua tai muuta vastaavaa ympäristön maankäytön muuttamisen hanketta tai päätöstä, jonka kunnan tai valtion viranomainen hyväksyy.

Kyseyn tarkoituksena on kerätä aineistoa maankäyttö- ja rakennuslain uudistamisen tueksi kansalaisten näkökulmasta.

Uudistuksen tavoitteena on yksinkertaistaa alueidenkäytön suunnittelujärjestelmää, kehittää rakentamisen ohjausta, tukea kansalaisten mahdollisuuksia vaikuttaa omaa elinympäristöä koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon sekä varmistaa, että lakiteksti on selkeä ja johdonmukainen. Uudistuksen valmistelusta vastaa Ympäristöministeriö. Lisää tietoa maankäyttö- ja rakennuslain uudistuksesta löytyy [www.mrluudistus.fi](http://www.mrluudistus.fi) -sivustolta.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia.

Kysely on auki kesäkuusta elokuun 15. päivään asti.



#### Taustatiedot

1. Asuinkunta

\_\_\_\_\_

2. Sukupuoli

*Merkitse vain yksi soikio.*

- nainen  
 mies  
 muu

3. Ikä

*Merkitse vain yksi soikio.*

- alle 18  
 18-25  
 25-35  
 35-45  
 45-65  
 65+

4. Koulutustausta

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Peruskoulu  
 Toinen aste (esim. lukio, ammattikoulu)  
 Alempi korkeakoulututkinto  
 Ylempi korkeakoulututkinto tai sitä korkeampi

#### Kaavoituksen ja maankäytönsuunnittelun tuntemus

5. Olen tutustunut maankäyttö- ja rakennuslain säädöksiin (EDIT: jos ei niin seuraava kysymys pois)

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Kyllä  
 Ei

**6. Kokemus maankäyttö- ja rakennuslaista**

*Merkitse vain yksi soikio riviä kohden.*

	Kyllä	Jossain määrin	Ei lainkaan
Säädökset edistävät mielestäni hyvää yhdyskuntarakennetta ja aluekehitystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maankäyttö- ja rakennuslain säädökset ovat selkeitä ja johdonmukaisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maankäyttö- ja rakennuslain säädökset huomioivat muutuvat tarpeet ja mahdollistavat uusien keksintöjen hyödyntämisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Osallistuminen maankäyttö- ja rakennuslakia soveltaneisiin muutoshankkeisiin**

Muutoshankkeella tarkoitetaan, esimerkiksi kaavoitusta, talon rakentamista, lunastusmenettelyä, tonttijakoa, katusuunnittelua tai muuta vastaavaa ympäristön maankäytön muuttamisen hanketta tai päätöstä, jonka kunnan tai valtion viranomaisen hyväksyy.

Vastaa mikäli olet ollut mukana muutoshankkeessa:

**7. Missä roolissa vastaat kyselyyn**

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Olen ollut mukana muutoshankkeessa hakijana
- Olen seurannut muutoshankkeita läheltä, mutta en ole itse ollut hakijana
- Olen ollut asiantuntijana mukana muutoshankkeessa
- En ole osallistunut, (EDIT: jos ei - niin webropolissa voi hypätä yli seuraavien kysymysten)
- Muu: \_\_\_\_\_

**8. Olen osallisena tai osallistunut yhteen tai useampaan seuraavista menettelyistä:**

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Maakunta-, yleis- tai asemakaavoitus
- Tonttijako
- Katusuunnittelu
- Maan omistussuhteen muutos tai vuokraaminen
- Maan lunastaminen tai korvaaminen
- Rakentamiskehötksen kohteena
- Talon rakentaminen
- Puiston, leikkikentän, ukoliikunta-alueen, tms. lähiympäristön palvelun rakentaminen tai kunnostaminen
- Kadun rakentaminen tai kunnostaminen
- Muu: \_\_\_\_\_

**9. Muutoshankkeessa mukana olleet osapuolet**

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Kunta
- Kaupunki
- Valtio
- Oikeuslaitos
- Ykistyinen sektori
- Yksityishenkilöt

**10. Muutoshankkeen paikkakunta tai paikkakunnat**

\_\_\_\_\_

**11. Kuvaile miten muutoshanke eteni pääpiirteittäin:**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**12. Oletko tyytyväinen muutoshankkeen kulkuun?**

*Merkitse vain yksi soikio.*

	1	2	3	4	5	
En ole tyytyväinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Olen erittäin tyytyväinen



**13. Missä asioissa muutoshankkeessa onnistuttiin ja missä ei?**

*Merkitse vain yksi soikio riviä kohden.*

	1 (Paljon kehitettävää)	2	3	4	5 (Onnistuttiin erittäin hyvin)
Muutoshanketta koskeva viestintä ennen, jälkeen ja muutoshankkeen aikana julkishallinnon puolelta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutoshankkeen sujuvuus ja joustavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyö eri toimijoiden (julkinen, yksityinen, kansalainen) välillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mukana olleiden virkamiesten ja toimijoiden ammattimaisuus ja tetämys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luottamuksen säilyminen läpi muutoshankkeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutoshankkeen tarkoituksenmukaisuus ja merkityksellisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutoshankkeen selkeys ja ennakoitavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutoshankkeen avoimuus ja tasapöisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virkamiehet toimivat oikeudenmukaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutoshankkeen asiakaslähtöisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin että minulla oli mahdollisuus vaikuttaa muutoshankkeen kuluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**14. Mistä väylistä sait tietoa muutoshankkeen etenemisestä hankkeen aikana?**

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Julkishallinnon internetsivuilta (esim. kaupunki, kunta, valtio)
- Julkishallinnon sosiaalisesta mediasta (esim. kaupunki, kunta, valtio)
- Internetistä muuten
- Sosiaalisesta mediasta muuten
- Ilmoitustaululta (esim. kirjasto, kaupungintalo)
- Lehdistä
- Asukastapahtumista
- Henkilökohtaisesti viranhaltijoilta (esim. kaupungin tai kunnan virkamiehiltä)
- Muu: \_\_\_\_\_

**Viestintä ja tiedonhankinta kaavoitukseen ja maankäytön suunnitteluun liittyvissä muutoshankkeissa**

**15. Tietoa kaavoitukseen ja maankäytön suunnitteluun liittyvistä muutoshankkeista on helppo löytää**

*Merkitse vain yksi soikio.*

	1	2	3	4	5
Ei pidä lainkaan paikkaansa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pitä paikkaansa					

**16. Mistä kanavista haluaisit saada tietoa kaavoitukseen ja maankäytön suunnitteluun liittyvistä muutoshankkeista?**

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Julkishallinnon internetsivuilta (esim. kaupunki, kunta, valtio)
- Julkishallinnon sosiaalisesta mediasta (esim. kaupunki, kunta, valtio)
- Internetistä muuten
- Sosiaalisesta mediasta muuten
- Ilmoitustaululta (esim. kirjasto, kaupungintalo)
- Lehdistä
- Asukastapahtumista
- Henkilökohtaisesti viranomaisilta (esim. kaupungin tai kunnan virkamiehiltä)
- Muu: \_\_\_\_\_

**17. Miten paljon kaavoitukseen ja maankäytön suunnitteluun liittyvistä tapahtumista ja prosesseista selvillä pysyminen vaatii mielestäsi kansalaisen omaa aktiivisuutta ja resursseja?**

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Vaatii paljon aktiivisuutta ja resursseja
- Vaatii kohtuullisen määrän aktiivisuutta ja resursseja
- Informaatio tulee vastaan arkielämässäni
- Asioista puhutaan liikaakin kaikkialla
- Muu: \_\_\_\_\_

**18. Miten vuorovaikutusta ja informaation kulkua julkishallinnon ja kansalaisten välillä voisi mielestäsi kehittää?**

**Maapoliittikka maankäytön suunnittelussa ja kaavoituksessa**

Maapoliittikkaa tarkoitetaan kunnan mahdollisuutta lunastaa ja ostaa maata kaavoitusta varten, saada osa kaavan tuomasta maan arvosta yhdyskantarakentamista varten sekä huolehtia rakentamiskehottuksiin, sopimuksiin ja muihin keinoihin, että asemakaavaa toteutetaan.

**19. Mikä mielestäsi pitäisi olla eri tahojen rooli kaavoituksessa ja maankäytön suunnittelussa?**

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

	Ohjaava	Säätävä	Määräävä	Keskusteleva	Mahdollistava	Valvova	Toimeenpaneva	Ideoiva
Valtion rooli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunnan/kaupungin rooli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksityisen sektorin rooli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden rooli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**20. Pitäisikö lain mielestäsi sitoa tiukemmin viranomaisten menettelyjä ja ratkaisuja, vai pitäisikö kuntien omaa harkintavaltaa lisätä?**

Merkitse vain yksi sarakke.

- Pitäis ohjata tiukemmin
- Nykyinen jako sitouduksen ja harkinnan välillä on sopiva
- Pitäis lisätä kuntien omaa harkintavaltaa
- En osaa sanoa

**21. Millaisten arvojen pitäisi mielestäsi ohjata kuntien maapoliittikkaa?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Loppu**

**22. Terveiset maankäyttö- ja rakennuslain uudistustyöhön:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**23. Tämän selvityksen lisäksi toteutamme muutamia haastatteluja muutoshankkeiden asiakaskokemuksista. Mikäli olet halukas osallistumaan puhelinhaastatteluun, voit jättää meille yhteystietosi! (EDIT: kenttä nimelle ja sähköpostille)**

\_\_\_\_\_

## Liite 3. Maankäyttö- ja rakennuslain uudistuksen asiakaskokemuksen kehityskohteet

# MAANKÄYTTÖ- JA RAKENNUSLAIN UUDISTUS

MUUTOSHANKKEISSA OSALLISTEN ASIAKKAIDEN KOKEMIA HAASTEITA SEKÄ SUOSITUKSIA KEHITYSKOHTAISTA

FEMMA  
PLANNING

### HAASTE: MUUTTUVAT TARPEET JA TULEVAISUUDEN ARVOT



30%

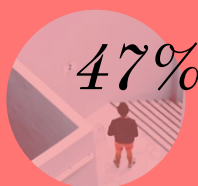
vastaajista arvioi etteivät MRL-säädökset huomioi muuttuvia tarpeita ja mahdollista uusien innovaatioiden käyttöönottoa toivotulla tavalla.

Vastaajat toivoivat MRL:n soveltamisen mahdollistavan tulevaisuuteen tähtäävää ajattelua ja nopeaa toimintaa elinkeinoja koskevien innovaatioiden käyttöönotossa. Tulevaisuudessa maapolitiikan toivottiin pohjaavan arvoiltaan yhä enemmän tasapuolisuuteen ja ekologisuuteen.

### HAASTE: EPÄOIKEUDENMUKAISUUDEN KOKEMUKSET

Vastaajista moni koki muutoshankkeiden päätökset mielivaltaisiksi ja negatiivisia mainintoja kertyi tulkinnanvaraisuuden ongelmista, kuntien hyväveliverkoistoista, sekä läpinäkymättömyyden kokemuksista.

Viranomaisten avuksi ja vastuun jakamiseksi toivottiin ohjaavia lausuntoja kuntia ylemmältä taholta, sekä parempaa yhteistyötä niin kuntien kuin myös yksityisen sektorin välillä. Lisäksi toivottiin asiantuntijoille koulutusta yhdenvertaisuudesta ja aikaresursseja kerätä lisää paikallistuntemusta päätöksenteon pohjaksi.



47%

### HAASTE: SELKOKIELISYYDEN PUUTE

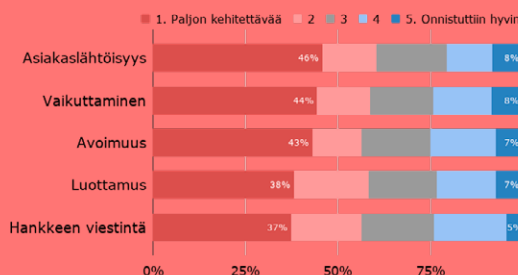
vastaajista koki, että tietoa muutoshankkeista on vaikea löytää.

Vastaajat toivoivat saavansa tietoa julkishanllinnon sivuilta kootusti ja selkokielisesti, ykistyiskohtaisen informaation ollessa tähän linkitettyä, jotta syvempi perehtyminen asiaan on mahdollista

### HAASTE: AITO OSALLISUUS JA ASIAKASLÄHTÖISYYS

Vastaajat kokivat että osallisuus nähtiin viranomaisten toimesta rasitteena ja osallisuus koettiin näennäiskuulemisena.

Asennemuutos sekä asiakaslähtöisyyden että vuorovaikutuksen kehittämisen nähti tärkeänä järjestelmään luottamuksen säilyttämiseksi.







**Selvitys on** osa maankäyttö- ja rakennuslain (MRL) uudistusta, jonka tavoitteena on suunnittelujärjestelmän ja rakentamisen ohjauksen kehittäminen. Uudistus pyrkii myös tukemaan kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia omaa elinympäristöä koskevassa suunnittelussa ja päätöksenteossa.

Selvityksen tuloksista ilmeni, että moni vastaajista oli tyytymätön muutos-hankkeiden kulkuun ja sujuvuuteen. Tyytymättömyys johtui pääosin liian vähäisestä tai huonosti ajoitetuista osallisuus- ja vuorovaikutusprosesseista, näennäisiksi koetuista vaikutusmahdollisuuksista sekä suunnittelun ja päätöksenteon koetusta läpinäkymättömyydestä, mitkä ovat heijastuneet epäoikeudenmukaisuuden kokemuksina. Moni vastaajista myös koki olennaisen ja selkokiehisen tiedon hankkimisen vaikeaksi ja paljon erilaisia resursseja vaativaksi.

Tyytymättömyydestä huolimatta huomionarvoista oli se, että onnistuneiksi ja sujuviksi koetuissa muutos-hankkeissa vastaajille oli jäänyt myös positiivinen kokemus osallisuus- ja vuorovaikutusprosesseista – he kokivat tullessa kuulluksi. Panostamalla osallisuus- ja vuorovaikutusprosesseihin on näin mahdollista parantaa MRL:ää soveltavien muutos-hankkeiden asiakas-kokemusta ja sujuvuutta.

