



Näkövammaisten matkustuspäätökseen vaikuttavat tekijät

Merituuli Satama

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

Amk-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Merituuli Satama
Tutkinto Restonomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Näkövammaisten matkustuspäätökseen vaikuttavat tekijät
Sivu- ja liitesivumäärä 65 + 15
<p>Tämä tutkimuksellinen opinnäytetyö käsittelee Helsinkiin matkustaneiden ja matkustusta harkitsevien näkövammaisten matkustuspäätökseen vaikuttavia tekijöitä. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantoja Helsingin kaupungin matkailu ja kohdepalvelut -yksikölle. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisena näkövammaiset kokevat Helsingin esteettömyyden ja heille kohdennetut palvelut. Päämääränä on selvittää miten esteettömyyttä voisi kehittää palveluiden, informaation ja liikkumisen kannalta. Tutkimuksen tuloksia toimeksiantaja voi hyödyntää Helsingin matkailun esteettömyyden kehittämiseen ja muille matkailu yrityksille esteettömyyden kehittämisestä viestimiseen.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta jakautui inklusiivisuuden ja ostopäätökseen vaikuttavien tekijöiden tarkasteluun. Alaluvuissa keskityttiin esteettömään matkailuun, esteettömiä palveluita tarvitsevien ihmisten huomioimiseen matkailussa, näkövammaisuuteen, viestintään inklusiivisuudesta, demografisiin, psykologisiin ja sosiaalisiin tekijöihin sekä matkustuspäätökseen vaikuttaviin tekijöihin. Esteetön matkailu on kaikille saavutettavissa olevaa matkailua, joka kattaa koko palveluketjun: kohteeseen matkustamisen, luontoreitit sekä majoitus-, ohjelma- ja oheispalvelut. Tutkimuksessa keskityttiin matkustuspäätökseen vaikuttaviin tekijöihin ja aihe rajattiin näkövammaisiin, koska haluttiin tutkia heidän kokemuksiaan Helsingissä matkaillessaan.</p> <p>Tutkimustyön tarkoituksena on saada kehittämis- ja ratkaisuehdotuksia aiheeseen. Tutkimus toteutettiin monimenetelmällä, eli kvantitatiivisella- ja kvalitatiivisella menetelmällä. Aineisto kerättiin Google Forms-alustalla luodulla kyselylomakkeella ja kolmella haastattelulla. Sähköinen kyselylomake jaettiin Näkövammaisten liiton avustuksella 30.10.2023. Vastausaika oli kymmenen päivää 9.11.2023 asti. Kyselytutkimukseen vastasi 14 henkilöä. Haastattelut toteutettiin 6.11.2023 ja 7.11.2023. Tutkimuksen tuloksissa analysoitiin tutkimuksen kohderyhmän kyselyn vastaukset (n=14) ja kolmen haastateltavan vastaukset.</p> <p>Opinnäytetyössä selvitettiin Helsingin matkailun esteettömyyden nykytila, Helsingin matkailun esteettömyyden huomioiminen sekä Helsingin matkailun esteettömyyden vaikutus matkustuspäätökseen. Tulosten perusteella Helsingin matkailun esteettömyys on otettu melko hyvin huomioon, mutta parantamisen varaa myös on. Sen sijaan Helsingin matkailun viestintä esteettömyydestä vaatii kehittämistä. Helsinkiin matkustaneet näkövammaiset kokivat suurimmaksi haasteeksi julkisten kulkuvälineiden käytön hankaluuden, vaikeuden löytää matkustustukea ja apua sekä vaikeuden löytää saatavilla olevia liikkumista helpottavia palveluita. Myös viestintä näkövammaisille eri kohteissa jää vähäiseksi.</p>
Asiasanat Näkövammainen, matkustuspäätös, inklusiivisuus, esteetön matkailu, ostopäätös, viestintä, laadullinen- ja määrällinen tutkimus

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tavoite ja rajaus	2
1.2	Tutkimuksen toteutus ja onnistumisen kriteerit	3
1.3	Toimeksiantajan lyhyt esittely	4
2	Inklusiivisuus	5
2.1	Esteetön matkailu	6
2.2	Esteettömiä palveluita tarvitsevien ihmisten huomioiminen matkailussa	9
2.3	Näkövammaisuus	12
2.4	Viestintä inklusiivisuudesta	14
3	Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät	18
3.1	Demografiset tekijät	20
3.2	Psykologiset tekijät	21
3.3	Sosiaaliset tekijät	23
3.4	Matkustuspäätökseen vaikuttavat tekijät	24
4	Tutkimuksen toteutus	26
4.1	Toimeksiantajan esittely	26
4.2	Tutkimusmenetelmä	27
4.3	Tutkimuksen kulku	29
4.4	Kyselylomakkeen rakenne ja tutkimuksessa esitetyt sisällöt	30
4.5	Haastattelujen toteutus	32
5	Tulokset	33
5.1	Vastaajien taustatiedot	33
5.2	Helsingin matkailun esteettömyyden nykytila	37
5.3	Helsingin matkailun esteettömyys	41
5.4	Helsingin matkailun esteettömyyden vaikutus matkustuspäätökseen	44
5.5	Haastattelu 1	50
5.6	Haastattelu 2	50
5.7	Haastattelu 3	52
5.8	Tulosten yhteenveto	53
6	Pohdinta	55
6.1	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	55
6.2	Tulosten peilaaminen tietoperustaan	56
6.3	Kehittämisehdotukset	58
6.4	Tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus	59
6.5	Jatkotutkimusehdotukset	59

6.6 Oman opinnäytetyöprosessin ja oppimisen arviointi	60
Lähteet.....	62
Liitteet	66
Liite 1. Teemahaastattelun haastattelurunko	66
Liite 2. Kyselytutkimus	67
Liite 3. Teemahaastatteluiden haastattelurunko näkövammaisille	80

1 Johdanto

Esteettömyys on tärkeä edellytys sille, että kaikki ihmiset voivat elää itsenäisesti ja osallistua jokapäiväisiin asioihin kaikilla elämänalueilla. Esteettömässä ympäristössä ihmiset ovat yhdenvertaisia ja heidät on otettu huomioon jokaisella osa-alueella. Esteetön matkailu on kaikille saavutettavissa olevaa matkailua, joka kattaa koko palveluketjun: kohteeseen matkustamisen, luontoreitit sekä majoitus-, ohjelma- ja oheispalvelut. Esteettömässä matkailussa on otettava huomioon monia asioita, kuten kulkureittien esteettömyys ja saavutettavissa oleva tieto. Jos näitä molempia asioita ei löydy, katkeaa esteettömyyden ketju. (Räsänen, Röksä, Parviainen, Halonen & Rissanen 2021, 14–15.)

Näkövammaisella henkilöllä tarkoitetaan ihmistä, jonka näkökyvyn alentumisesta on haittaa jokapäiväisessä elämässä. Näkövammaisen voi olla sokea tai heikkonäköinen. Suurin osa näkövammaisista on ikääntyneitä henkilöitä. (Näkövammaisten liitto 2019.) Ostopäätökseen vaikuttavat sisäiset ja ulkoiset tekijät. Näihin sisältyvät sosiaaliset, demografiset ja psykologiset tekijät. Myös asiakaskäyttäytymisellä on vaikutusta syntyvään ostopäätökseen. Käyttäytymistä ohjaavat yhteiskunta, yrityksen markkinointi ja toimenpiteet, elinpiiri sekä maailman tilanne. Ostohalua ja ostokykyä ohjaavat ostajan henkilökohtaiset ominaisuudet, joiden perusteella lopullinen ostopäätös tehdään. (Bergström & Leppänen 2021, luku 3.1.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Helsingin matkailun inklusiivisuuden nykytilaa ja mahdollisia kehitettäviä palveluita näkövammaisille. Kyselytutkimuksen avulla selvitetään Helsinkiin matkustaneiden ja matkustusta harkitsevien näkövammaisten matkustuspäätökseen vaikuttavia tekijöitä. Kyselyn lisäksi tehdään kolme syvähaastattelua. Opinnäytetyön aihe valikoitui, koska se on hyvin ajankohtainen ja mielenkiintoinen aihe. Opinnäytetyö koostuu johdannosta, tietoperustasta, tutkimusmenetelmän ja tuloksien kuvaamisesta sekä pohdinnasta. Tietoperustan ensimmäisessä pääluvussa kerrotaan inklusiivisuudesta, esteettömästä matkailusta ja siitä, miten esteettömiä palveluita tarvitsevat ihmiset huomioidaan matkailussa. Tietoperustassa kerrotaan myös tutkimuksen kohderyhmästä, eli näkövammaisista sekä miten inklusiivisuudesta viestitään. Tietoperustan toisessa pääluvussa avataan ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä, kuten demografisia, psykologisia ja sosiaalisia tekijöitä. Luvussa kerrotaan myös matkustuspäätökseen vaikuttavista tekijöistä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Helsingin kaupungin matkailu ja kohdepalvelut -yksikkö. Opinnäytetyö on tutkimustyyppinen ja se on toteutettu kyselyn ja haastatteluiden muodossa.

1.1 Tavoite ja rajaus

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tavoitteena on saada selville näkövammaisten matkustuspäätökseen vaikuttavia tekijöitä ja sen avulla selvittää mahdollisia kehityskohteita Helsingin matkailun inklusiivisuuteen. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää mihin asioihin Helsingin matkailussa näkövammaiset ovat tyytyväisiä, ja missä he kokevat kehityksen aiheutta koskien esteettömyyttä. Toimeksiantajan haastattelun tarkoituksena on saada selville Helsingin inklusiivisuuden nykytila sekä toimeksiantajan toiveet tutkimusta varten. Tämän opinnäytetyön tutkimuksen avulla saadaan käsitys Helsingin inklusiivisuuden nykytilasta ja asioista, joita tulee kehittää.

Opinnäytetyön aiheena oli alun perin Inklusiivisen matkailun liiketaloudellinen potentiaali Helsingissä. Toimeksiantajan kanssa käydyn keskustelun lopputulemana aihe päädyttiin rajaamaan koskemaan näkövammaisten matkustuspäätökseen vaikuttavia tekijöitä.

Opinnäytetyöhön halutaan valita tämä näkökulma, sillä kohderyhmältä voidaan saada hyödyllistä tietoa aiheeseen liittyen.

Tutkimuksessa halutaan keskittyä matkustuspäätökseen vaikuttaviin tekijöihin, sillä sen avulla voidaan kartoittaa asioita ja palveluita, jotka kaipaavat kehitystä ja myös saada tietoa siitä, mitkä asiat toimivat tällä hetkellä hyvin. Tutkimuksessa ei keskitytä liiketaloudelliseen potentiaaliin, koska tutkimuksen perusteella ei voida sanoa tarkkaa lukemaa siitä, paljonko Helsingin kaupungin matkailu menettää liikevaihtoa mahdollisen inklusiivisuuden puutteiden takia.

Tämän opinnäytetyön päätutkimusongelma on seuraava: Mitkä asiat vaikuttavat Helsinkiin matkustaneiden tai matkustusta harkitsevien näkövammaisten matkustuspäätökseen? Tämän ongelman ratkaisemiseksi asetetaan alaongelmat, joiden havainnollistamiseksi tehtiin peittomatriisi (taulukko 1). Peittomatriisin avulla pystytään havainnollistamaan missä tietoperustan ja tulosten luvussa käsitellään mitään alaongelmaa ja mitkä kyselylomakkeen kysymykset koskevat mitään ongelmaa. Alaongelmien avulla toivotaan saavutettavan vastaus tutkimuksen pääongelmaan.

Taulukko 1. Peittomatriisi

Alaongelmat	Tietoperusta (luku)	Tulokset (luku)	Lomakkeen kysymykset
1. Millainen on näkövammaisten nykyinen mielikuva Helsingin esteettömyydestä?	2.1, 2.2 & 2.4	5.2, 5.3, 5.5, 5.6, 5.7 & 5.8	10, 11, 12, 13, 16, 17,

Alaongelmat	Tietoperusta (luku)	Tulokset (luku)	Lomakkeen kysymykset
			19, 20, 21, 22 & 23
2. Millä tavalla esteettömyydestä viestitään? (Helsingissä ja yleisesti)	2.4	5.2, 5.5, 5.6, 5.7 & 5.8	11, 12, 14 & 15
3. Miten näkövammaiset otetaan huomioon matkailussa? (Helsingissä ja yleisesti)	2.1, 2.2, 2.4 & 3.4	5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7 & 5.8	10, 12, 13, 15, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 & 26
4. Mitä palveluita pitää kehittää, jotta toiminta on inklusiivisempaa?	2.1, 2.2, & 2.4	5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7 & 5.8	15, 19, 20, 22, 23, 24, 25 & 26

1.2 Tutkimuksen toteutus ja onnistumisen kriteerit

Opinnäytetyö on tutkimustyyppinen. Tutkimus toteutetaan monimenetelmällä, eli kvantitatiivisena ja kvalitatiivisena tutkimuksena kyselyn ja haastatteluiden muodossa. Kysely ja haastattelut toteutetaan valitulle kohderyhmälle, eli näkövammaisille. Opinnäytetyössä tehdään myös asiantuntijahaastattelu toimeksiantajalle eli Helsingin kaupungin matkailu ja kohdepalvelut -yksikölle. Kyselyssä selvitetään näkövammaisten matkustuspäätöksiin vaikuttavia tekijöitä heidän matkustaessa Helsinkiin tai heidän harkitessaan Helsinkiä matkakohteeksi. Kyselyn jakeluun saadaan apua Näkövammaisten liitolta.

Jotta opinnäytetyö ja tutkimus onnistuu, täytyy olla täsmällinen ja aikatauluttaa työskentely. On myös tärkeää, että suunnitellaan etukäteen kyselyn ja haastatteluiden toteuttaminen ja jakelu. Kyselyyn tulee saada mahdollisimman paljon vastauksia, jotta tutkimuksen tulos on mahdollisimman luotettava. Se voi kuitenkin olla haastavaa, koska on tärkeää olla useita eri jakelukanavia, muun muassa sosiaalinen media ja sähköposti. Onnistumisen kriteereinä on myös monipuolinen lähteiden hyödyntäminen ja analysointi. On tärkeää, että aiheen rajaus ja tavoite

ovat selkeät ja opinnäytetyö pysyy koko ajan linjassa tutkimusongelman kanssa. Tutkimuksen täytyy vastata tutkimuskysymyksiin ja olla aiheen mukainen.

1.3 Toimeksiantajan lyhyt esittely

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Helsingin matkailu ja kohdepalvelut -yksikkö. Heidän organisaatioonsa kuuluu useampi jäsen, muun muassa matkailuviestinnän suunnittelija, matkailun palveluneuvoja, erityissuunnittelija ja matkailupäällikkö. (Helsingin kaupunki 2023.) Yhteyshenkilöni Jukka Punamäki toimii yksikössä erityissuunnittelijana ja hän vastaa kestävän matkailun kehittämisestä. Hän on työskennellyt kyseisessä tehtävässä viisi ja puoli vuotta. (Punamäki 17.10.2023.)

Helsingin matkailu ja kohdepalvelut -yksikkö edistää Helsingin kaupungin matkailun ja toimintaympäristön kehittämistä kestävästi matkailun ekosysteemin kanssa. Yksikkö vastaa myös matkailuneuvonnasta ja panostaa matkailutuotteiden, digitaalisuuden, alan innovaatioiden ja tiedolla johtamisen edistämiseen. Yksikkö järjestää myös monia tapahtumia yhteistyössä sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa. (Helsingin kaupunki 2023.) Yksikkö ei vastaa matkailun markkinoinnista, vaan sen hoitaa kaupungin omistama Helsinki Partners osakeyhtiö. Inklusiivisuus näkyy matkailu ja kohdepalvelut -yksikössä laajasti jokapäiväisessä työssä. Punamäen työtehtäviin kuuluu myös kehittämiskohteiden strategioiden suunnittelua ja toteuttamista yhteistyössä muiden yritysten kanssa. (Punamäki 17.10.2023.)

2 Inklusiivisuus

Tässä luvussa avataan inklusiivisuuden käsitettä ja kerrotaan mitä esteetön matkailu käytännössä tarkoittaa. Luvussa kerrotaan myös siitä, miten esteellisiä palveluita tarvitsevia ihmisiä tulisi huomioida matkailussa. Lisäksi tässä luvussa käsitellään näkövammaisuutta sekä miten inklusiivisuudesta viestitään.

Inklusiivisuus on hyvin laaja käsite. Inklusiolla tarkoitetaan mukaan kuulumista ja osallisuutta. Inklusiivisessa toiminnassa huomioidaan ihmisten monimuotoisuus, eli ketään ei syrjitä, suljeta pois tai marginalisoida. UNESCO:n ja Visit Finlandin Sustainable Travel Finlandin ohjelmassa inklusiivisuus on osa sosiaalista vastuuta. Inklusiivisesta toiminnasta puhuttaessa palvelut ja elämykset ovat yhdenvertaisia ja kaikkien saavutettavissa sosio-ekonomisesta asemasta, fyysisistä ominaisuuksista, uskonnosta, sukupuolesta, seksuaalisesta suuntautumisesta, iästä, kulttuurista, erityistarpeista tai kielestä riippumatta. (Helsingin kaupunki 2023.)

Visit Finland on jakanut inklusiiviset kohderyhmät kolmeen pääryhmään, jotka ovat vammaiset henkilöt, eri uskontoja ja kulttuureja edustavat henkilöt ja sateenkaariväestöön kuuluvat henkilöt. Vammaisilla henkilöillä tarkoitetaan ihmisiä, joilla on jokin kuulemiseen, näkemiseen, liikkumiseen tai ymmärtämiseen liittyvä vamma. Noin 15 prosenttia maailman väestöstä tarvitsee esteettömiä palveluita ja noin 40 prosenttia väliaikaisesti toipuessa tapaturmasta. (Helsingin kaupunki 2023.)

Inklusiivisuuteen kuuluvat eri uskontoja edustavat henkilöt ovat suuri ja moninainen joukko. Isoimpia uskontoja ovat kristinusko, hindulaisuus ja islaminusko. Matkailussa uskonnot voi ottaa huomioon erilaisina tarpeina, kuten halal-matkailulla, joka on kohdennettu muslimeille. Myös sateenkaariväestö on otettava huomioon inklusiivisessa matkailussa. Väestöön kuuluu eri-ikäiset sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt. Väestöstä käytetään erilaisia lyhenteitä kuten LGBT, LGBTIQ+ ja HLBTIQ+. Lyhenne HLBTIQ tulee sanoista homot, lesbot, biseksuaalit, transihmiset, intersukupuoliset ihmiset ja queerit. (Helsingin kaupunki 2023.)

Inklusiivisuudessa on tärkeää huomioida myös monikielisyys. Vuonna 2021 Suomessa asui 458 000 vieraskielistä ihmistä, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi, saame tai ruotsi. Tämä luku kasvaa entisestään. Myös inklusiivisen kehittämisen taloudellisten erojen vaikutukset ovat suuria. On tutkittu, että esimerkiksi Espanjaan matkaava vammauton matkailija käyttää noin 600 euroa matkallaan ja vammaisen matkailija noin 800 euroa. Inklusiivisuus myös parantaa kilpailukykyä. Yhä useammat ihmiset arvostavat moninaisuutta ja vaativat yrityksiltä kannanottoja ja tekoja sosiaalisen vastuun näkökulmasta. (Helsingin kaupunki 2023.)

Inklusiivisuus on hyvin ajankohtainen ja tärkeä asia. Ihmiset ovat nykyään tietoisempia tasa-arvosta ja kunnioittavat sitä. Menestyäkseen yritysten on tärkeää toimia ja ottaa jokainen ihminen huomioon sekä kohdella kaikkia tasa-arvoisesti toiminnassaan. Yrityksen arvovalintojen täytyy koskea koko yritystä, henkilökuntaa ja palveluketjujen jokaista vaihetta. Henkilökunnan ennakkoluulot ja asenteet heijastuvat asiakassuhteisiin, tämän vuoksi on tärkeää kouluttaa henkilökuntaa, jotta ketään ei kohdella asiattomasti. (Räsänen ym. 2021, 36.)

Kaikilla matkailijoilla on tarpeita, jotka voivat liittyä heidän kulttuurisiin, henkilökohtaisiin, sosiaalisiin ja taloudellisiin oloihin, valintoihin ja mieltymyksiin. Joillain matkailijoilla on myös erityistarpeita, joita pitää tukea erilaisilla teknisillä välineillä tai ihmisten toimittamilla erityispalveluilla. Vammaiset henkilöt ovat ryhmä, jotka tarvitsevat eniten huomiota tukipyyntöjen suhteen. Myös eläkeläiset on hyvä ottaa huomioon, sillä heillä on luonnollisesti erityistarpeita ikääntymisen myötä. Myös eliniän kasvaessa ikääntyneet ihmiset matkustavat enemmän, ja tämän takia he ovat myös iso osa inklusiivista matkailua. Vammaiset henkilöt, eri kulttuurien ja uskontojen edustajat sekä sukupuolivähemmistöt kohtaavat ennakkoluuloja ja syrjintää jokapäiväisessä elämässä sekä myös matkustaessa. (Liasidou, Umbelino & Amorim 2019.)

Jotta inklusiota voi ymmärtää paremmin voidaan katsoa inklusiivisuuden vasta kohtaa eli syrjintää ja syrjäytymistä. Syrjäytyminen ja syrjintä aiheuttavat samanlaista fysiologista ja psykososiaalista kipua kuin fyysinen kipu. Kokiessaan syrjintää yksilön toimintakyky heikkenee ja henkisen kärsimyksen aiheuttamat muutokset kognitiivisessa kapasiteetissa näkyvät hänen toiminnassansa ja tarkkaavaisuudessa. Syrjäytymisen ja syrjintä takia ihmisten monipuolisuus ja yksilöllisyys eivät pääse esille. Assimilaatio tuottaa saman tuloksen. Assimilaatiolla ihmiset yrittävät välttää syrjäytymistä ja haluavat kuulua joukkoon, jotta heitä ei syrjitä tai jätetä ulkopuolelle. Inklusiio on assimilaation vastakohta, siinä yksilöitä kohdellaan yksilöinä ja rohkaistaan ainutlaatuisuuteen. Inklusiio kannattaa monimuotoisuutta, mutta välillä sen saavuttaminen voi olla vaikeaa. Kaikki organisaatiot eivät ole välttämättä valmiita muuttamaan toimintaansa ja rikkomaan olemassa olevia kulttuurinormeja saavuttaakseen inklusiivisuuden. (Brix, Lee & Stalla 2022.)

2.1 Esteetön matkailu

Esteetön matkailu on yhdenvertaista vieraanvaraisuutta ja pyrkimystä kehittää erilaisia matkailupalveluja ja kohteita, jotta kaikki kuluttajaryhmät voivat kokea ja saavuttaa monipuolisia elämyksiä itsenäisesti ja tasa-arvoisesti. Ketään syrjimätön matkailu takaa avoimen, osallisuutta edistävän, yhdenvertaisen ja tasa-arvoisen yhteiskunnan ja edistää myös kestävästä kehityksen tavoitteita. (Räsänen ym. 2021, 3.) Esteetön matkailu on ollut jo muutaman vuoden hyvin ajankohtainen aihe. Monet tutkimukset ovat osoittaneet, että esteetön matkailu on melkein megatrendin kokoinen ilmiö. Tämä voidaan liittää suoraan vastuullisuuteen, johon muun muassa

EU kiinnittää nykyään paljon huomiota. Esteetön matkailu voidaan liittää vastuullisuuteen sosiaalisena vastuullisuutena. Yhä useammat ihmiset ovat alkaneet kiinnittää huomiota vastuullisuuteen, joten se voi hyvinkin olla ratkaiseva tekijä yrityksen menestyksessä. Esteettömällä matkailulla on suuri potentiaali ja kysyntä, joten on tärkeää, että Suomessakin palveluita alettaisiin kehittämään eteenpäin. (Renfors huhtikuu 2020, 1–3 min.)

Euroopan komission mukaan vuonna 2013 yli puolet EU:n vammaisista teki arviolta noin 170 miljoonaa päivämatakaa ja vuosina 2012–2013 saman määrän yhden yön kestäviä matkoja. Matkailun kehityksestä huolimatta esteettömyystarpeita tarvitsevien matkustajien matkustusoikeudet ovat yksi este, joka on vielä voitettava. Esteettämiä palveluita tarvitsevat ihmiset ovat suuri yhteisö, joilla on samanlaiset oikeudet kuin muilla ihmisillä. Tästä huolimatta vammaisen väestö, joita on maailmassa yli 785 miljoonaa, kohtaa erilaisia matkailuun liittyviä esteitä ja haasteita. On huomattu, että monissa maissa esteettämiä tarpeita omaavien ihmisten matkustus- ja majoitusmahdollisuudet ovat rajalliset. Puutteita voi huomata muun muassa pyörätuolin käytön huomiotta jättämisellä, äänihälytysjärjestelmien puuttumisella ja epäkäytännöllisten retkien myymisellä. (Özogul & Baran 2016.)

Esteettämyys huomioiden, muun muassa hotellin tilat tulee olla sellaisia, joissa liikuntarajoitteisen on helppo liikkua. Esteettämyys ei ole pelkästään vammaisten huomioimista, vaan myös esimerkiksi lapsiperheiden huomioimista hisseillä, jotta he pääsevät esteettämästi kulkemaan rattaiden kanssa. Matkailussa esteettämyys on myös näkövammaisten huomioimista kohokuvioitujen opasteiden asentamisella, kuulovammaisten huomioimista tekstitysjärjestelmän laittamisella televisioon sekä mahdollisesti diabeetikoille tarkoitettujen ruokalistojen muodostamisella. Esteettämässä matkailussa tiedonsaanti on erittäin tärkeää. Esteettämiä palveluita tarvitseville ihmisille on tärkeää saada tietoa matkakohteiden, hotellien, kulkuvälineiden ja retkien saavutettavuudesta. Tutkimuksissa on huomattu, että 45 prosenttia osallistujista huomasi, että matkailukohteiden esteettämyystiedot eivät ole totta tai tarpeeksi yksityiskohtaisia. Yritysten tulee panostaa tiedonjakamiseen, sillä esimerkiksi vammaiset suunnittelevat matkansa yksityiskohtaisemmin kuin tavalliset ihmiset. (Özogul & Baran 2016.)

Monelle ihmiselle esteettämyys on välttämättömyys. Tämän takia yksilöllisiä esteettämiä ratkaisuja tullaan aina tarvitsemaan. Toimiva ympäristö hyödyttää kaikkia, sillä ratkaisut, jotka palvelevat vammaisia ihmisiä, palvelevat myös esimerkiksi lapsiperheitä, vieraskielisiä ja iäkkäitä. On monia tapoja, joilla näkövammaisen tarpeet voidaan huomioida rakennetussa ympäristössä. Tässä on jotain esimerkkejä sellaisista tavoista: Hissien painikkeiden merkitseminen pisteillä ja suurin numeroin, portaiden, ovien ja naulakoiden fiksusti sijoittelu, jotta ne on helppo löytää ja kulku olisi

esteetöntä sekä kylttien väritys ja oikeanlainen sijoittelu. Myös erilaiset laatoitukset ja ohjauslistat helpottavat kulkemista ulkona ja sisällä. (Näkövammaisten liitto 2019.)

Ihmiselle, jolla ei itsellä ole toimintarajoitteita tai kuulu vähemmistöön, voi olla vaikea hahmottaa, miten laajalti inklusiivisuus koskettaa koko maailmaa. Matkailuyritysten on tärkeää ymmärtää eri kohderyhmiä ja huomioida heitä paremmin toiminnallaan. Inklusiivisuus ja moninaisuus ovat matkailukohteiden ja yritysten kilpailuetuja. Ne vahvistavat brändiä ja luovat positiivista mielikuvaa yrityksestä. Jos inklusiivisuus jätetään huomioimatta, se voi pahimmillaan sulkea pois halukkaita työntekijöitä ja asiakkaita. Erityistarpeiden huomioiminen palvelujen tuottamisessa, viestinnässä ja markkinoinnissa parantaa kilpailukykyä, vahvistaa asiakasuskollisuutta ja on hyvä tapa erottautua joukosta. Esteettömiä palveluita tarvitsevien ihmisten tarpeet vaikuttavat kohteen valintaan. Esimerkiksi, jos perheessä on yksi henkilö, joka tarvitsee erityishuomiota, koko perhe valitsee kohteen tämän mukaisesti. (Räsänen ym. 2021, 7.)

Esteettömien palveluiden kehittäminen Suomessa on hyvin tärkeää. Yksi merkittävimmistä esteettömiä palveluita tarvitsevien ihmisten ongelmista on se, että he eivät pääse matkakohteeseen omin avuin. Myös tietoa kuljetus- ja liikennepalveluista on hankala löytää. Yritysten nettisivuilla tulee olla selkeästi tietopaketti esteettömistä kuljetus- ja liikennepalveluista. Yleisesti olisi myös hyvä miettiä millaisia esteettömiä liikennepalveluja eri kohteissa tarvitaan ja miten ne voisi toteuttaa. (Räsänen ym. 2021, 15.)

Esteettömästi rakennettu ympäristö sopii kaikille ja siinä ei tarvita erityisratkaisuja. Hyvin opastetut ja esteettömät tilat auttavat jokaista tilan käyttäjää. Kynnyksetön ja portaaton tila on esteettömyyden lisäksi myös avuksi tilojen siivouksessa ja tavaroiden kuljettamisessa. Esteettömyyskartoituksen avulla huomioidaan kaikki kuulemiseen, näkemiseen, ymmärtämiseen ja kommunikaatioon liittyvät asiat. Sen avulla saadaan luotettavaa tietoa muun muassa matkailu kohteen esteettömyydestä ja saavutettavuudesta. Esteettömyyden huomioiminen vaikuttaa huomattavasti asiakaskokemukseen. (Räsänen ym. 2021, 15.)

Avaava on konsultointi- ja suunnittelutoimisto, joka on omistautunut saavutettavuuteen ja esteettömyyteen niin digitaalisissa kuin fyysisissä ympäristöissä ja palveluissa. (Avaava.) Vuonna 2022 marraskuussa liikenne- ja viestintäministeriö julkaisi selvityksen joukkoliikenteen matkaketjujen esteettömyydestä, jonka toteutti Avaava ja Linea konsultit. Selvityksessä sokea, kuulovammainen, heikkonäköinen ja pyörätuolia käyttävä henkilö selvittivät miten matkaketjut, liikenneinfrastruktuuri ja joukkoliikennepalvelut toimivat eri esteellisten käyttäjäryhmien näkökulmasta. Selvitystä kutsutaan myös nimellä matkademo. Selvityksen tavoitteena oli saada tietoa eri käyttäjäryhmien haasteista matkustaessa eri kulkuvälineillä. Selvitys toteutettiin käyttämällä lähi- ja kaukoliikenteen palveluita. Matka tehtiin kotoa Helsinki-Vantaan lentoasemalle

ja sieltä Riihimäen kautta Lahteen, Lahdesta takaisin Helsingin Kamppiin ja sieltä takaisin kotiin. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2022.)

Matkademon avulla saatiin yleisempi kuva nykyhaasteista ja kehittämistarpeista sekä jatkotoimenpiteistä. Matkademossa tarkasteltiin matkan varaamiseen ja suunnitteluun tarvittavia esteettömyyteen liittyviä etukäteistietoja ja sen riittävyttä. Siinä tarkasteltiin myös matkaketjujen fyysistä esteettömyyttä, kuten joukkoliikennekalustoa, siirtymiä, palveluita, solmupisteitä, maksuautomaatteja ja avustusta. Lisäksi siinä tarkasteltiin maksu- ja varausjärjestelmien ja matkustajainformaation saavutettavuutta kuten netti- ja mobiilikäyttöliittymiä, palvelun saamista ja palvelukanavia. Esteettömässä matkailussa matkan suunnittelu on käyttäjäryhmille erittäin tärkeää. Kun matkaketju sisältää monia liikennevälineitä, sujuva kulkeminen edellyttää eri ennakkotietojen saamista, kuten esteettömyyteen, asemien palveluihin ja opastukseen liittyen. Matkademossa osa testaaajista lähti testimatkalta epävarmoina esteettömyydestä puuttuvan tiedon takia. Tämän takia ennakkotieto palveluista, asemarakennuksista, kalustosta ja matkaketjusta ovat erittäin tärkeitä. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2022.)

2.2 Esteettömiä palveluita tarvitsevien ihmisten huomioiminen matkailussa

Esteettömiä palveluita tarvitsevien ihmisten huomioiminen matkailussa on tärkeää ja sen tulee olla monipuolista. Matkailussa palvelut, viestintä ja verkkosivut tulee toteuttaa kaikille soveltuvaksi ja saavutettavaksi. Erilaisissa verkkopalveluissa on otettava huomioon niiden selkeys, ymmärrettävyys ja että ne ovat luettavissa ruudunlukuapuvälineillä. Matkailussa näkö- ja kuulovammaiset henkilöt tulee huomioida erityisesti. Informaation tulee olla ymmärrettävää ja tietoa esteettömistä palveluista tulee olla saatavilla. Kuulutusten tulee olla tarpeeksi kovalla ja visuaalista informaatiota tulee löytyä. (Invalidiliitto.)

Esteettömiä palveluita tarvitsevien ihmisten tarvitsemia palveluita matkailussa voi olla vaikea hahmottaa niiden kannalta, jotka eivät niitä tarvitse. Esimerkiksi lentokoneella ja junalla matkustaminen, historiallisten kaupunkien kapeiden mukulakiviteiden kokeminen ja nähtävyyksien katsominen ovat esteettömiä palveluita tarvitsevalle haasteellisia, ellei jopa mahdottomia. Vakava huolenaihe esteettömiä palveluita tarvitseville ihmisille voi olla kyvyttömyys reagoida hätäilmoituksiin nopeasti. Hotellien ja risteilyalusten tulipalo vaarasta on varoitettu, mutta tulipalojen huomioiminen matkailuliikenteessä, kuten junissa, lautoissa tai linja-autoissa on jäänyt vähemmälle. Hätätilanteen sattuessa muut matkustajat ovat esteettömiä palveluita tarvitsevia matkustajia paremmassa asemassa, joka voi aiheuttaa esteettömiä palveluita tarvitsevalle matkustajalle suurta epävarmuutta. Hätätilanteita ajatellen esteettömiä palveluita tarvitsevat matkustajat täytyy huomioida paremmin ja palveluita tulee kehittää. (Bauer 2018.)

Mitä matkan järjestäjät voivat tehdä saavutettavan matkailun eteen? Toimijoiden on hyvä lähestyä ”matkailu kaikille” ajattelutapaa, saatavien palveluiden tulee olla monipuolisia ja eri asiakasryhmiä huomioonottavia. Esimerkiksi syöpää, ihosairauksia, diabetesta ja MS-tautia sairastaville matkustajille erityispalvelut ovat tärkeitä. Myös lapsiperheet voidaan ottaa huomioon hotellissa eri tavoin, kuten tarjoamalla ruokavaihtoehtoja ja palveluja lapsille. Matkan järjestäjien informatiiviset ja selkeät verkkosivut ovat tärkeitä esteettömiä palveluita tarvitseville matkustajille. Sieltä matkustajat haluavat saada tietoa matkakohteesta, saavutettavuudesta, palveluista sekä esimerkiksi pyörätuolin, lastenrattaiden tai kävelykeppien vuokraamisesta. (Özogul & Baran 2016.)

Vammaisten lisääntyvästä määrästä huolimatta useat tekijät, kuten riittämätön lainsäädäntö monissa maissa, kouluttamaton henkilökunta ja vähäinen myötätunto vammaisia kohtaan ovat esteitä matkailun monimuotoisuuteen. On selvää, että esteetön matkailu tulee muuttumaan ja kehittymään tulevaisuudessa ja esteettömät järjestelyt nostavat maiden kehitystasoa. Tärkeintä on, että esteettömiä palveluita tarvitseville ihmisille tarjotaan samankaltainen lomaelämys kuin muillekin matkailijoille. (Özogul & Baran 2016.)

Avaavan ja viestintä- ja liikenneministeriön tekemässä matkademossa tuli esille paljon fyysisen ympäristön sekä avustamisen haasteita. Selvityksessä huomattiin muun muassa, että junassa pyörätuolille tarkoitetun luiskan toimivuudessa oli haasteita ja junasta poistuttaessa aiheutui jopa vaaratilanne. Etukäteistiedon mukaan siirtyminen luiskan avulla piti kuitenkin olla esteetöntä. Esteettömien paikkojen varaamisen liikuntarajoitteiselle tulisi varmistaa, sillä junassa pyörätuolia käyttävä matkustaja ei päässyt omalle paikalle, koska leikkivaunussa matkustavat olivat jättäneet lastenrattaat pyörätuolille tarkoitetulle paikalle. Selvityksessä huomattiin myös, että kuljettaja ei auttanut pyörätuolilla matkustavaa henkilöä, kun vasta pyydettyä. Myös asemien infonäyttöjen lukemisessa oli ongelmia, sillä ne oli aseteltu liian korkealle ja tekstin koko oli liian pientä. Heikkonäköiselle ja pyörätuolia käyttävälle matkustajalle lukeminen oli hyvin vaikeaa. Huomattiin myös, että Kampin ja Matinkylän bussiterminaalissa ei ole äänimerkkiä tai kuulutusta bussin saapumiselle, eikä bussin moottorin ääni kuulu lasin taakse, joten sokean henkilön oli hankalaa tietää, milloin bussi saapui paikalle. Myöskään Helsinki-Vantaan terminaalissa ei ollut äänimerkkiä hissien saapumiselle. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2022.)

Näkövammaiset ovat tärkeä markkinasegmentti matkailulle. Matkailu sisältää visuaalisia kokemuksia ja visuaalinen estetiikka on avaintekijä matkailussa. Kun on tehty matkailututkimuksia, on huomattu, että näkövammaiset saavat vähän huomiota matkailussa. Ymmärrys näkövammaisten matkustustarpeista on ollut puutteellista ja heitä ei ole otettu huomioon matkailussa samalla tavalla kuin muita matkustajia. Joidenkin tutkimusten myötä on kuitenkin selvitetty näkövammaisten matkustustarpeita, esimerkiksi hotelleissa ja ravintoloissa. Hotellia

varatessa huolella laadittu sanallinen kuvaus majoituksesta vastaisi näkövammaisten tarpeisiin huomattavasti paremmin, kuin valokuvat. Näkövammaiset ovat hyvin riippuvaisia teknologiasta, joten tuki- ja aputekniikat, kuten heille suunnatut matkailuun liittyvät mobiilisovellukset ja älypuhelinominaisuudet olisivat iso apu. (Qiao, Cao & Zhang 2023.)

Näkövammaisten vapaa-ajan matkailu voidaan jakaa kahteen kategoriaan: perhematkailuun ja ryhmämatkailuun. Näkövammaisen henkilö usein matkustaa perheen tai ystävän kanssa, jotka voivat olla myös apuna ja tukena matkan aikana. Näkövammaiset matkustavat myös ryhmässä, joka koostuu muista näkövammaisista ja muutamasta avustavasta henkilöstä. Aiemmin on ollut harvinaisempaa, että näkövammaisen matkustaa yksin, mutta nykyään yksin matkustavien luku on kasvanut entisestään. Matkustaessa näkeviin matkustajiin verrattuna näkövammaiset ovat hyvin riippuvaisia muista aisteista, kuten kuulosta, kosketuksesta sekä maku- ja hajuaistista. Mukavan matkustuskokemuksen luomiseksi näkövammaisille tulee luoda erilaisia tuntoelämyksiä, maiseman selitystä ja fyysistä osallistumista. Näkövammaisilla on haastavampaa, sillä heidän täytyy hyödyntää jatkuvasti mielikuvitusta tuottamaan kuvia ja tunteita mielessään. On kuitenkin harvinaisempaa, että esimerkiksi matkaoppaat muokkaavat selostustaan näkövammaiset matkustajat huomioiden. (Qiao, Zhang, Pabel, & Chen 2021.)

Matkakohteissa on yleistä, että näkövammaisille ei ole tarjolla erityisiä palveluita tai tiloja esimerkiksi nähtävyyksissä tai maisemapaikoissa. Matkailukohteiden tulee varautua myös esteettömiä palveluita tarvitseviin matkailijoihin, näin he kokevat olevansa tärkeä asiakasryhmä ja matkustuskokemus on miellyttävä. Näkövammaisen matkustaja voi haluta käyttää kaikkia saatavilla olevia aktiviteetteja, mutta silti heiltä voidaan evätä pääsy joihinkin matkailuaktiviteetteihin, kuten esimerkiksi laivamatkailuun, köysiradalle tai muille samankaltaisille kohteille, joissa voi olla riskejä näkövammaisten loukkaantumiselle. Tämä voi tuntua hyvin epäoikeudenmukaiselta ja syrjivältä ja sen vuoksi on tärkeää, että matkailukohteet kehittävät palveluita. (Qiao ym. 2021.)

Sosiaalista osallisuutta, päivittäistä matkustamista ja mukaan kuulumista tukevat apuvälineet näkövammaisille kehittyvät nopeasti. Suurin osa erilaisista sovelluksista auttavat navigoinnissa ja esteiden välttämiseksi, etenkin tuntemattomassa ympäristössä. Harvat apuvälineet kuitenkin yhdistävät nämä molemmat ominaisuudet. On kuitenkin kehitetty päälle puettava laite, jonka avulla näkövammaisen voi turvallisesti ja nopeasti navigoida tuntemattomassa ympäristössä ja tunnistaa esineet ulko- ja sisätiloissa. Laite on suunniteltu silmälaseihin ja älypuhelimien, se pitää sisällään syvyyskameran, joka tuottaa punaista, vihreää ja sinistä väriä. Laite tarjoaa tietoa ympäristöstä, kuten sijainnista, esteistä ja suunnasta. Laitteessa on myös erilaisia ääniä, kuten hälytys esteille ja

puheentunnistus. Laitteesta on hyötyä matkustaessa ja se luo turvaa näkövammaiselle matkustajalle. (Bai, Liu, Lin, Li, Lian & Liu 2019.)

2.3 Näkövammaisuus

Näkövammaisella henkilöllä tarkoitetaan ihmistä, jonka näkökyvyn alentumisesta on haittaa jokapäiväisessä elämässä. Näkövammaisen voi olla sokea tai heikkonäköinen. Sokea henkilö on sellainen, joka ei pysty liikkumaan oman näön turvin tuntemattomassa paikassa. Monen näkövamman taustalla ovat sairaudet, jotka liittyvät ikääntymiseen. Tämän takia suuri osa näkövammaisista on ikääntyneitä. Näkövamma voi myös olla seurasta esimerkiksi perinnöllisestä sairaudesta tai onnettomuudesta. Näkövammaisilla myös usein on jokin muu vamma, kuten pitkäaikaissairaus tai kuulo- tai liikuntavamma. (Näkövammaisten liitto 2019.)

Suomessa on noin 55 000 näkövammaista. Suurin osa heistä on heikkonäköisiä ja iäkkäitä. Sokeita on noin 22 %. Lääketieteen kehittyessä sokeiden määrä vähenee, sillä näkövamma painottuvat iäkkäisiin ihmisiin. Suomen näkövammaisista 33 % on yli 65-vuotiaina näkövammautuneita, 20 % keski-ikässä, 7 % nuorina aikuisina, 5 % lapsuus- ja nuoruusiässä ja 10 % syntymästä asti. Yleisimmät näkövammaisuuden aiheuttajat ovat silmäpohjan rappeumat, verkkokalvon perinnölliset rappeumat ja näköratojen viat. (Näkövammaisten liitto 2021.)

Virallisen määrittelyn näkövammaisuudesta tekee aina silmälääkäri. Maailman terveysjärjestö WHO on laatinut luokituksen, jossa otetaan huomioon muun muassa näkökentän puutteet ja näöntarkkuus. Henkilö määritellään näkövammaiseksi, jos paremman silmän laseilla korjattu näöntarkkuus on heikompi kuin 0.3. Sokealla henkilöllä tämä on vastaavasti alle 0.05 tai jos näkökenttä on supistunut halkaisijaltaan alle 20 asteeseen. Täysi sokeus on hyvin harvinaista. Sokeat ihmiset voivat nähdä valon ja jopa hahmoja. Toiminnallisesti sokea on henkilö, joka on menettänyt muun muassa suuntausnäön tuntemattomassa ympäristössä sekä lukunäön tavanomaisessa mielessä. Tällöin henkilö saattaa kuitenkin pystyä lukemaan erityisapuvälineiden avulla. (Näkövammaisten liitto 2019.)

Näkövammaisten liiton sivuilta löytyy paljon tietoa sekä näkövammaisille että heille, joilla ei ole näkövammaa. Näkövammaisten liitto tarjoaa maksuttomia palveluita, kuten neuvontaa ja ohjausta sosiaaliturvaan ja muihin palveluihin liittyvissä asioissa sekä työelämäpalveluja näkövammaisille. He myös pyrkivät edistämään näkövammaisten asemaa työmarkkinoilla tasa-arvoisemmaksi. Näkövammaiset saavat sivulta neuvoja koulutukseen ja opiskeluun, liikkumiseen, vinkkejä arjen tilanteisiin ja kodin muutostöihin sekä kuntoutukseen, vertaistukeen ja digitukeen. Näkövammaisliitto ottaa hyvin huomioon saavutettavuuden ja he tarjoavat myös nuorille

aktiviteetteja ja vertaistukea. Näkövammaisten kulttuurista ja vapaa-ajan vietosta on myös pidetty huolta erilaisten tarjontojen ja aktiviteettien avulla. (Näkövammaisten liitto.)

Jokaisen ihmisen on hyvä perehtyä näkövammaisuuteen, mistä heidät tunnistaa ja miten tulee toimia kohdatessaan näkövammaisen. Näkövammaisen ihmisen tunnistaa näkövammaismerkistä, valkoisesta kepeistä tai opaskoirasta. Näkövammaisilla saattaa olla myös pyöreä sininen rintanappi. Tästä tunnistaa, että merkin käyttäjä on näkövammaisen ja saattaa olla avun tarpeessa. Kuitenkaan kaikki näkövammaiset eivät käytä keppiä tai opaskoiraa, joten välillä voi olla vaikea tunnistaa näkövammaista. Kun kohtaat näkövammaisen ihmisen, tervehdä aina sanoin, ei nyökkäämällä tai kättä heiluttamalla. Puhuttele häntä aina nimellä ja kerro myös oma nimesi, jotta näkövammaisen tunnistaa kenen kanssa puhuu. Jos olette väkijoukossa, kosketa näkövammaista käsivarteen, jotta hän tietää, että puhut hänelle. Kun olet poistumassa, kerro se aina, jotta näkövammaisen tietää sinun lähteneen. (Näkövammaisten liitto 2021.)

Jos näyttää siltä, että näkövammaisen henkilö tarvitsee apua, tarjoa apuasi. On tärkeää puhutella näkövammaista itseään, ei avustajaa tai opaskoiraa. Opastaessasi, kulje aina edellä ja käytä täsmällisiä ilmauksia, kuten oikealle tai vasemmalle. Kerro, mitä on edessä ja erilaisista yksityiskohdista. Anna raha ja esineet aina käteen ja kerro mitä ne ovat. Lisäksi on asioita, joita on hyvä tietää näkövammaisten ohjauksesta, muun muassa pöytään istuutuessa, näkövammaisen vetää itse tuolin esiin, jotta hän voi säädellä etäisyyden pöytään sopivaksi. Oppaan tehtävä on huolehtia, että kulmat ja esteet kierretään tarpeeksi kaukaa. Opastettava ja opas noudattavat oikeanpuoleista liikennettä mahdollisuuksien mukaan. Oppaan täytyy pysähtyä aina ennen tasoerojen muutoksia, opas osoittaa erilaiset tasoerot, kuten juurakot, kynnykset ja muut maastonmuutokset pysähtymishetkellä. On tärkeää aina käyttää ilmaisua ”minusta katsottuna...”, jotta näkövammaisen osaa hahmottaa, missä kyseinen asia sijaitsee. (Näkövammaisten liitto 2021.)

Sokeat ja heikkonäköiset ihmiset käyttävät pistekirjoitusta luku- ja kirjoitustaitona. Pistekirjoituksen on keksinyt ranskalainen Louis Braille vuonna 1824. Pistekirjoitus on sormilla luettavaa kohokirjoitusta. Pistekirjoitusjärjestelmän kuudesta pisteestä saadaan 63 erilaista pistemerkkiä, kuten välimerkit ja aakkoset. Suurin osa näkövammaisista on heikkonäköisiä. He pystyvät apuvälineiden avulla lukemaan painettua tekstiä. Suomessa pistekirjoitusta käyttää noin 1500–2000 ihmistä. Pistejärjestelmää voidaan käyttää myös tietotekniikassa. Tietokoneen apuvälineissä, kuten pistekirjoitusnäytöissä käytetään 6 sijasta 8-pisteistä kirjoitusjärjestelmää. Pistekirjoituksen opetusta näkövammaisille löytyy monipuolisesti, muun muassa erilaisista opintokerhoista sekä ammattiopisto Livestä. (Näkövammaisten liitto 2023.)

2.4 Viestintä inklusiivisuudesta

Viestintä on yritysten, julkisyhteisöjen, järjestöjen ja verkostojen perustoimintaa. Viestintää tapahtuu yrityksessä fyysisessä työtilassa tai virtuaaliympäristössä. Viestintä on edellytys organisaation toiminnalle ja se on voimavara koko yhteisölle. Viestintää tulee osata suunnitella, arvioida ja organisoida, jotta se voi mahdollistaa muuta toimintaa yrityksessä. Viestintä on hyvin vuorovaikutteista toimintaa ja se tapahtuu vähintään kahden ihmisen välillä. Asiakasviestintä on tärkeä osa yrityksen viestintää. Yrityksen kotisivut ovat tärkeä viestintäkeskus, jossa tarjotaan kohderyhmille sopivaa informaatiota ja mahdollisuutta jatkoyhteyteen yrityksen kanssa eri alustojen avulla, muun muassa sosiaalisen median sekä yrityksen kotisivujen avulla. Asiakasviestinnän avulla asiakkaille tiedotetaan yrityksen toiminnasta esimerkiksi uudistuksista ja muutoksista yrityksessä. Yhteenvetona voidaan todeta, että viestinnän avulla yritys ja sen eri sidosryhmät ovat yhteydessä ja asiakkailta on ajantasaista tietoa yrityksestä ja sen toiminnasta. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016, luku 1 & 2.)

Yrityksen viestiessä inklusiivisuudesta on yrityksen kiinnitettävä huomiota siihen, millaisia termejä käytetään ja rajaavatko termit joitakin ryhmiä ulkopuolelle. Yrityksen on tärkeää käyttää yleisesti hyväksytyjä termejä, jotka eivät ole loukkaavia ja jotka puhuttelevat kaikkia yhdenvertaisesti. Muun muassa termiä ”vammainen” voidaan pitää loukkaavana, mutta suomen kielessä kuitenkin käytetään termejä vammainen henkilö tai toimintarajoitteinen henkilö. Termiä ”vammainen” tulee käyttää inhimillisen sanan määritteenä kuten vammainen henkilö tai näkövammainen asiakas. Erityistarpeita tarvitseville henkilöille sopivia tiloja ja palveluita voidaan kuvata saavutettaviksi tai esteettömiksi, esimerkiksi esteetön WC. Yritysten tulee olla tarkkoja siitä, kuinka he viestivät vammaisesta henkilöstä, viestintä ei saa olla negatiivista eikä esimerkiksi sanaa invalidi voi käyttää. Vammaisuus ei ole sairaus, vaikka moni saattaakin niin ajatella. (Räsänen ym. 2021, 27.)

Inklusiivisessa matkailussa viestintä ja markkinointi ovat tärkeässä asemassa. Viestinnän tulee olla monipuolista ja kaikkia asiakasryhmiä huomioon ottavaa. Mikäli viestintä on yksipuolista, voi se vaikuttaa työntekijöiden sekä asiakkaiden mielikuvaan yrityksestä ja jopa vahingoittaa yrityksen brändiä. Inklusiivisen matkailun oppaassa (2021) esitettyjen kohderyhmien on usein vaikea löytää tarvitsemaansa tietoa matkakohteesta. Tällöin he helposti valitsevat matkakohteen, jonka viestintä yrityksen palveluista ja aktiviteeteista on monipuolista. Suomessa matkaillessaan esteettömiä palveluita tarvitsevan henkilön on vaikea löytää helposti yhdestä paikasta tietoa kohteen esteettömyydestä, hän joutuu tarkistamaan useista eri lähteistä retkeilyreitit, käyntikohteen, majoituskohteen tai palveluiden esteettömyyden ja soveltuvuuden. (Räsänen ym. 2021, 28.)

Etenkin nykypäivänä sukupuolineutraalius on otettava inklusiivisessa viestinnässä huomioon. Tällöin yritykset osoittavat, että he arvostavat tasa-arvoa ja sukupuolen moninaisuutta. Sukupuolineutraalin viestinnän avulla ketään ei rajata ulkopuolelle. Sukupuolen mainitseminen on sallittua, kun on kyse naisille tai miehille suunnatuista palveluista, mutta tulee ottaa huomioon, että asiakaskunnassa voi olla myös trans-, inter- ja muunsukupuolisia ihmisiä. Seksuaalisuuden ja sukupuolen sanasto on kirjavaa, joten yrityksen kannattaa selvittää erilaiset termit viestintää varten. Palvelutilanteissa tulee kuunnella, millaisia ilmaisuja asiakas käyttää ja käyttää samoja ilmaisuja. (Räsänen ym. 2021, 28.)

Kuvallinen viestintä ja aktiiviset toimijat ovat tärkeä osa inklusiivista viestintää. Esteettömiä palveluita tarvitseville henkilöille inspiroivaa sisältöä tulee olla kaikessa viestinnässä kuten, sosiaalisessa mediassa, yritysesitteissä sekä yrityksen verkkosivuilla. Erilaisilla kuvilla, tekstityksillä ja kuvateksteillä on hyvä luoda mielikuvaa, että palvelut ovat sopivia erilaisille kohderyhmille. Usein esteettömän matkailun markkinointi on suppeaa ja esille nostetaan esimerkiksi vain esteetön WC. Tämä ei kuitenkaan ole matkailijalle houkuttelevaa ja inspiroivaa sisältöä. Jotta inklusiivisen sisällön markkinointi on houkuttelevaa, tulee pääkuvan olla esimerkiksi aktiviteettikuva toimintarajoitteisesta henkilöstä. Kuvamateriaalissa on hyvä tuoda esiin eri vammaisryhmiä ja ihmisiä, jotka käyttävät erilaisia apuvälineitä. Riippuen kohderyhmästä, myös eri kulttuureja ja uskontoja edustaville sekä LGBTQ+ yhteisölle on tärkeää tehdä kuvaviestintää. (Räsänen ym. 2021, 28–31.)

Esteettömän viestinnän tärkein elementti on digitaalinen saavutettavuus. Suomessa on yli miljoona ihmistä, jotka tarvitsevat saavutettavia digipalveluja. Verkkopalvelujen käyttö tulee olla kaikille mahdollista, vaikka asiakas ei kuule, näe tai pysty käyttämään molempia käsiä. Saavutettavuus viestinnässä, palveluissa ja tiedonsaannissa on tärkeää ja sen avulla käyttäjällä on mahdollisuus valita eri tapoja kommunikoida sekä saada tietoa. Inklusiivisessa viestinnässä kielen on oltava ymmärrettävää, selkeää ja sellaista, että sisältöä voi lukea erilaisilla apuvälineillä. Tiedon tulee olla saatavilla eri kanavien kautta, esimerkiksi painetussa ja sähköisessä muodossa. Verkkosivujen saavutettavuus koostuu sisällön ymmärrettävyydestä, ulkoasun esteettömyydestä ja verkkosivujen teknisestä standardinmukaisuudesta. (Räsänen ym. 2021, 32.)

Suomessa on digipalvelulaki, joka velvoittaa toimijoita ja esimerkiksi vakuutusyhtiöitä, pankkeja ja muita järjestöjä huolehtimaan mobiilisovellustensa ja verkkosivustojensa saavutettavuudesta. Etelä-Suomen aluehallintovirasto valvoo saavutettavuusvaatimusten noudattamista. He myös käsittelevät saavutettavuuspuutteita koskevat ilmoitukset. Digipalvelulakiin voi tutustua ohjepankista, jota ylläpitää näkövammaisia kouluttavat tietotekniikan ammattilaiset. Ohjepankista löytyy näkövammaisille suunnattuja digiohjeita. Verkkosivujen helppokäyttöisyys ja saavutettavuus

tulee huomioida jo palvelun suunnittelu- ja toteutusvaiheessa, sillä mahdollisia ongelmia verkkosivujen käytössä on vaikea korjata julkaisun jälkeen. Myös etä- ja hybriditapahtumat voidaan toteuttaa siten, että ne myös soveltuvat näkövammaisille. Esityksien aikana kaikki visuaalinen sisältö luetaan ääneen. Näkövammaisten liiton sivuilta löytyy hyvin tietoa ja ohjeistusta, miten etä- ja hybriditapahtumia pidetään saavutettavasti. (Näkövammaistenliitto 2022.)

Näkövammaisten liiton ohjepankista löytyy kattavasti eri ohjeita erilaisten tietotekniikkalaitteiden käyttöön, muun muassa iPhone, Android, Mac, Windows ja muut laitteet. Sieltä löytyy myös ohjeet Teamsin ja Excelin käyttöön. Ruudunlukuohjelman avulla näkövammaiset pystyvät käyttämään Exceliä sekä näppäinkomentoja. Ohjepankissa on kattavat ohjeet muun muassa Excel taulukossa liikkumiseen, sen muokkaamiseen, käsittelyyn, laskemiseen sekä lukujen ja solujen muotoiluun. Myös Teamsin käyttöön on hyvät ohjeet ruudunlukuohjelman käyttäjille. Tämän avulla myös näkövammaiset pystyvät osallistumaan ja käyttämään etäkokoussovellusta. (Näkövammaisten liitto 2022.)

Kotkassa sijaitsee Merikeskus Vellamo, jossa on merenkulkuun ja paikallishistoriaan keskittyviä näyttelyitä. Merikeskus on hieno esimerkki siitä, että heidän nettisivuillaan on annettu kattavasti ja selkeästi tietoja tilojen esteettömyydestä. Merikeskukseen näkövammaisen avustaja pääsee ilmaiseksi ja erilaisia apuvälineitä on saatavilla. Merikeskuksen sivuilla on kerrottu, että heillä on esteetön pysäköinti ja esteetön wc, hissit ja automaattiovet, lukemisen apuvälineeksi suurennuslasi, induktiosilmukka, liikkumisen apuvälineitä, selkokieliäsite ja kommunikointitaulu. Heidän nettisivuillaan on mainittu, että keskus on turvallinen tila kaikille, ketään kiusata, häiritä tai syrjitä. Merikeskus Vellamolla on myös palvelu, jossa saa museokaverin avuksi ja seuraksi maksutta. (Merikeskus Vellamo.)

Helsingin kaupungin matkailu ja kohdepalvelut- yksikkö järjesti syyskuussa 2023 ”Matkailu kuuluu kaikille” tilaisuuden. Tilaisuuden tarkoituksena oli monimuotoisen matkailun kehittäminen. Tilaisuudessa kerrottiin millaisia toimenpiteitä pääkaupunkiseudulla ja kansainvälisesti tehdään hankkeen eteen. Tilaisuudessa esiteltiin myös eri tapahtumajärjestäjille sosiaalisen vastuun checklist sekä Helsingin kaupungin inklusiivisuuden nykytila. Tapahtumassa esiteltiin ravintola- ja majoitusalan yrityksille opas esteettömistä palveluista viestimiseen. ”Matkailu kuuluu kaikille” hankkeen avulla on päästy kehittämään asioita eteenpäin ja testaamaan tuotteita eri inklusiivisille kohderyhmille sekä miettimään, mitä tarpeita kohderyhmillä on. Hankkeen avulla perehdytään monimuotoisen matkailun viestintään ja siihen, miten esteettömistä palveluista ja asioista voidaan viestiä paremmin. (Helsinki-kanava 19.09.2023, 01:00-06:04)

Avaavan järjestämässä matkademossa viestintä osoittautui suureksi puutteeksi matkan aikana ja sitä ennen. Lipun varaamiseen ja maksamiseen liittyvissä digitaalisissa palveluissa havaittiin paljon ongelmia. Muun muassa sokealle henkilölle Lahti-Helsinki välisen bussimatkan löytäminen digipalvelusta oli erityisen vaikeaa ja käyttäjä ei onnistunut maksamaan matkaansa. Asiakaspalvelusta sanottiin, että hän voisi mennä ostamaan lipun esimerkiksi R-kioskilta. Selvityksessä huomattiin myös, että pyörätuolipaikkaa ei voi ostaa verkosta. Jos haluaa tällaisen varata, täytyy soittaa tai lähettää sähköpostia asiakaspalveluun. Suurimmaksi hankaluudeksi viestinnässä huomattiin se, että busseista tai junista puuttuivat joko kuulutukset, infonäytöt tai molemmat. Näkövammaisille matkustajille on hyvin tärkeää, että kaikissa junissa kuulutetaan aseman lisäksi, mille laiturille juna saapuu ja kummalla puolella laiturilla on. Matkan aikana Lahti-Helsinki välillä linja-autossa ei ollut infonäyttöä, jonka vuoksi kuulovammainen matkustaja ei tiennyt missä kohdassa matkaa mennään. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2022.)

Matkademossa havaittiin, että jokainen selvitykseen osallistunut käytti useita eri sovelluksia ja verkkopalveluja matkan suunnitteluun, varaamiseen, maksamiseen ja seuraamiseen. Matkustajat joutuivat myös turvautumaan soittamiseen tai sähköpostiin, sillä kaikkea tarvittavaa tietoa ei sovelluksista tai verkkosivuilta löytynyt. Kun tarkasteltiin matkustajien haasteita demomatalla, niin esiin tuli muun muassa se, että tieto oli hajallaan eri paikoissa eikä saatu tietoa vastannut todellisuutta. Kehittämistarpeissa sokean ja heikkonäköisen matkustajan kohdalla tuli esiin esimerkiksi sovelluksissa esteettömyyteen liittyvien tietojen puute. He jäivät kaipaamaan ohjeita avustajapalvelun tilaamiselle, tietoa avustuspisteen sijainnista ja mahdollisuutta ottaa yhteyttä avustajaan. Kehittämistarpeina oli myös äänimajakoiden asennus, joiden avulla sokea henkilö tietää missä suunnassa poistumisreitti on. Heikkonäköinen matkustaja koki, että infonäyttöjä pitäisi parannella siten, että niissä käytetään saavutettavuussuosituksia noudattavia fonttityyppejä, kuvasymboleita, tummuuskontrasteja ja kirjasinkokoja. Myös pyörätuolia käyttävä matkustaja koki verkkosivujen ja sovellusten esteettömyysohjeet epäselviksi ja hankaliksi löytää. Kuulovammaisen henkilön kehittämistarpeita oli muun muassa puhelimeen annettava push-ilmoitus tai tekstiviesti poikkeustilanteissa, kuten laiturilla- tai aikataulumuutoksissa. Kuulolaitteita käyttävien matkustajien kannalta on tärkeää, että kaikki asiakaspalvelupisteet ovat varustettu induktiosilmukoilla. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2022.)

3 Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät

Tässä luvussa avataan ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä ja kuluttajan asiakaskäyttäytymistä. Luvussa käsitellään myös demografisia, psykologisia ja sosiaalisia tekijöitä, joilla on vaikutusta ostopäätöksen tekemiseen. Lopuksi kerrotaan matkustuspäätökseen vaikuttavista tekijöistä, etenkin näkövammaisten näkökulmasta. Yritykset oppivat ymmärtämään paremmin asiakkaita ja heidän tarpeitaan perehtymällä eri ostopäätökseen vaikuttaviin tekijöihin.

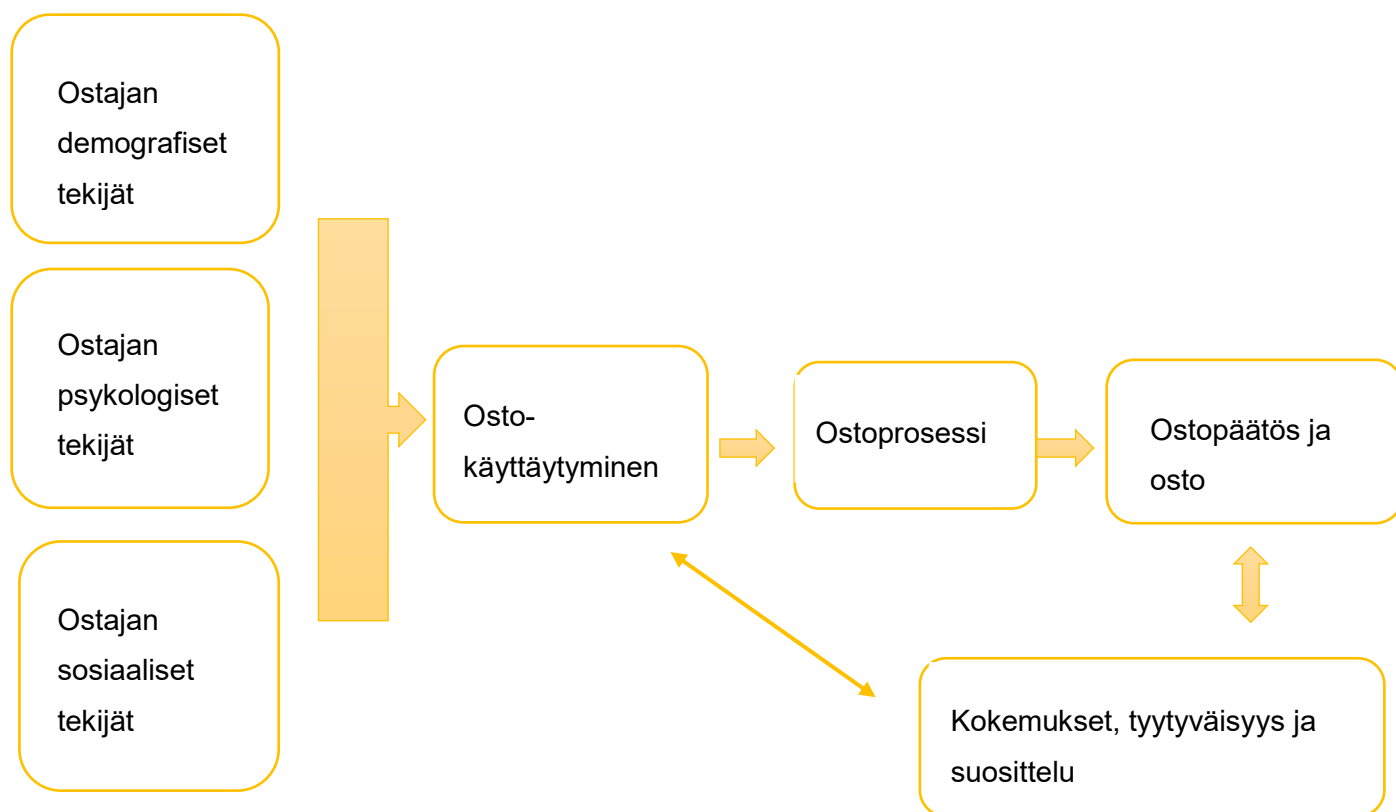
Ostokäyttäytymisellä tarkoitetaan tapaa, miten, mistä, mitä ja milloin ostetaan. Voidaan puhua kuluttajakäyttäytymisestä eli englannin kielen termistä *consumer behavior*. Kuluttajan ostopäätökseen vaikuttavat monet tekijät. Tekijät voidaan jakaa demografisiin, psykologisiin ja sosiaalisiin tekijöihin. Kuluttajan käyttäytymistä ohjaavat maailman tilanne, markkinoivien yritysten toimenpiteet, ympäröivä yhteiskunta ja yksilön elinpiiri. Ostohalua ja ostokykyä sekä lopullista valintaa ohjaavat myös henkilökohtaiset ominaisuudet. Tarpeet ja motiivit ovat vahvassa yhteydessä yksilön ostohaluun ja ostoprosessiin. Näitä muovaavat kuluttajan ominaisuudet ja yritysten toiminta. Yrityksen menestymisen edellytyksenä on, että se vastaa asiakkaiden ja markkinan tarpeeseen. Jos asiakkaan tarpeita ja trendejä ei ota huomioon, ei yritys yleensä tule menestymään. Kuluttajan arvoilla on iso merkitys ostopäätöstä tehdessä. Ihmiset haluavat ostaa paikoista, jotka palvelevat samoja arvoja, joita heillä itsellään on. Vastuullisuus on nykyään monelle ratkaiseva tekijä ostoksia tehdessä. Yleensä mitä vastuullisempi yritys, sitä enemmän asiakkaita, jotka pitävät yritystä luotettavana ja haluavat ostaa heidän tuotteitaan. (Bergström & Leppänen 2021, luku 3.1.)

Lähtökohtana on aina asiakas. Yrityksen päämäärään pääsemiseksi on analysoitava asiakkaan päätöksentekoa, ostoprosessia ja käyttäytymistä. Ilman asiakasta ei ole yritystäkään. Ostopäätökseen vaikuttaa myös vahvasti ostokyky. Ostokyky on ostajan taloudellinen mahdollisuus ostaa asioita ja siihen vaikuttavat myös kuluttajan käytettävissä olevat varat. Kulutusilmapiiri on nykyään kuitenkin hieman erilainen. Heikon taloudellisen tilanteen takia maksuhäiriöt ovat yleistyneet. Kuluttajat usein tuhlaavat sellaiseen, mihin ei ole varaa ja taas säästävät vähäpätöisissä ostoksissa. (Bergström & Leppänen 2021, luku 3.1.)

Kuluttajan ostamisen päätöksentekoprosessi koostuu viidestä vaiheesta. Ensimmäinen ostoprosessin vaihe on tarpeen tunnistaminen. Tässä vaiheessa kuluttaja ymmärtää, että nykytilanteen ja halutun tilanteen välillä on ero ja hän alkaa miettimään, mitä puutteen korjaamiseksi on tehtävä. Kuluttajan nykyinen tila on hänen aito käsitys tunteistaan ja ympäröivästä ympäristöstään. Vaihe kaksi käsittelee tiedonhakua. Jos tuotteelle on suuri tarve ja tuote on helposti saatavilla, niin hän ohittaa tiedonhaku vaiheen ja ostaa tuotteen. Muussa tapauksessa kuluttaja etsii tietoa sopivasta tuotteesta ja hän voi saada tietoa eri lähteistä, kuten

perheeltä, ystävilta, naapureilta, mainonnasta, myyjiltä ja verkkosivustoilta. Kolmannessa vaiheessa tapahtuu vaihtoehtoista arviointia. Kuluttaja käsittelee kerätyt tiedot tehdäkseen lopullisen ostopäätöksen. Kuluttaja arvioi, tunnistaa ja antaa arvoa jokaiselle vaihtoehdolle. Arviointi riippuu tuotteen tärkeydestä ja kuluttajan ominaisuuksista. Neljännessä vaiheessa kuluttaja tekee lopullisen ostopäätöksensä. Yksinkertaisessa ostoksessa kuluttaja ostaa kaupasta esimerkiksi jonkin juoman, kun taas monimutkaisemmassa ostoksessa kuluttaja harkitsee kauemmin esimerkiksi toimitustapaa ja maksutapaa. Viimeisessä eli viidennessä vaiheessa arvioidaan oston jälkeistä käyttäytymistä. Ostopäätöksen jälkeen kuluttaja arvioi vastaako ostettu tuote hänen odotettua tyytyväistasoansa. Yleensä vaikeisiin ostopäätöksiin liittyy epävarmuus, oliko päätös oikea. (Ashofteh & Dehghanan 2017.)

Kuluttajat voidaan jakaa eri ostajatyyppeihin, sen mukaan miten he suhtautuvat ostamiseen. Ostajatyypillä tarkoitetaan ostajan ominaisuuksia, jotka pysyvät osittain samoina ostotilanteesta riippumatta. Taloudellinen ostaja etsii jokaisesta ostoksesta parasta mahdollista taloudellista hyötyä ja seuraa tuotteiden hinta-laatusuhdetta. Tarjoustarkka ostaja on ääripää taloudellisesta ostajasta. Hän seuraa alennuksia, vertailee tietoa ja tuotteita, tinkii, ostaa vasta kun saa haluamansa alennuksen ja on hyvin hintatietoinen. Yksilöllinen ostaja haluaa erottua joukosta ja korostaa erilaisuuttaan. Häneen ei vaikuta muiden mielipiteet ja hän on valmis käyttämään rahaa. Shoppailijaostaja tekee ostoksia mielihyvän tavoittelemiseksi. Hän nauttii shoppailusta ja se tuottaa hänelle mielihyvää. Shoppailijaostajia on kaksi tyyppiä. Ostaja, joka tietää mitä haluaa ja on vaativa sekä ostaja, joka tekee heräteostoksia. Sosiaalinen ostaja haluaa käydä ostoksilla paikoissa, joissa on tuttu asiakaspalvelija. Erityisesti vanhemmat ihmiset kuuluvat tähän ryhmään, koska heille sosiaalinen kontakti saattaa olla erityisen tärkeä. Myös lähiympäristö ohjaa ostopäätöksiä. Shoppailijaostajille ostoksilla käyminen on myös seurustelua ja rentoutumista ja he saattavat käydä ostoksilla suuremmisakin ryhmissä. He saavat myös helposti vaikutuksia sosiaalisesta mediasta. Eettinen ostaja tekee ostopäätöksen arvojen perusteella. Hän haluaa ostaa kotimaisia ja ekotuotteita ja suosivat lähikauppoja. Välinpitämätön ostaja tekee ostokset vain pakosta, hän haluaa säästää aikaa ja vaivaa. Hänelle verkko-ostaminen on helpoin vaihtoehto. (Bergström & Leppänen 2021, luku 3.2.)



Kuva 1. Kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät (mukaillen Bergström & Leppänen 2021, luku 3.1.)

3.1 Demografiset tekijät

Demografiset tekijät ovat osa kuluttajan ostopäätökseen vaikuttavista tekijöistä. Demografiset eli väestötekijät tarkoittavat yksilöiden ominaisuuksia, jotka ovat helposti analysoitavissa, mitattavissa ja selvitettävissä. Tärkeimpiä demografisia tekijöitä ovat kieli, kulttuuri ja uskonto, perheen elinvaihe ja koko, liikkuvuus maan sisällä ja maahan- ja maastamuutto, asuinpaikka ja asumismuoto, siviilisääty, sukupuoli, ikä ja ikärakenne, tulot, käytettävissä olevat varat, kulutus ja tuotteiden omistus sekä ammatti ja koulutus. Ostamista analysoitaessa demografisilla tekijöillä on suuri merkitys. Erilaiset tekijät, kuten ikä, sukupuoli ja perhetilanne selittävät kuluttajien erilaisia tarpeita ja motiiveja hankkia tuotteita, mutta eivät kuitenkaan selitä tuotteen lopullista valintaa. Muun muassa ensimmäisen lapsen syntymän myötä tarvitaan erilaisia hyödykkeitä, kuten lastenvaunut, pinnasänky, ruokaa ja vauvanvaatteita, joita ei muuten tulisi ostettua. Digi- ja väestötietovirasto sekä Tilastokeskus keräävät demografisia tietoja Suomessa. (Bergström & Leppänen 2021, luku 3.1.)

Demografisista tekijöistä sukupuoli vaikuttaa paljon ostopäätöksen tekemiseen. Naisilla impulsiiviset ostokset ovat yleisempiä kuin miehillä. Usein stressaantuneena ja ahdistuneena tulee

ostettua tarpeettomia tavaroita, joille ei ole käyttöä. Tämä aiheuttaa ostajalle katumusta, mutta ei kuitenkaan poista impulsiivisten ostosten tekemistä. Merkittävin ero sukupuolien ostokäyttäytymisen välillä on se, että henkilöt, jotka asettavat materialistiset arvot spiritististen arvojen edelle, olivat alttiimpia heräteostoksille. (Suresh & Biswas 2019.) On myös huomattu, että eri sukupolvet ja eri ikäiset ihmiset tekevät ostopäätöksiä eritavoin, siihen vaikuttaa muun muassa kokemukset jostain tuotteesta, kulttuuri ja tausta. Koulutuksen ja tulojen vaikutus ostopäätöksiin on merkittävä. On tutkittu, mitä korkeammin koulutettu henkilö on, sitä tietoisempia ostopäätöksiä he tekevät. Myös suurempituloiset henkilöt ostavat laadukkaampia ja kalliimpia asioita ja tekevät isompia ostopäätöksiä. (Ahmeti 2022.)

Sosiodemografiset tekijät ovat tärkeitä tekijöitä matkailussa. Useissa artikkeleissa on käsitelty sosiodemografisia tekijöitä, eli ikää, ammattia, sukupuolta, tuloja ja koulutusta matkakohteen valinnan määräävinä tekijöinä. Yhdessä tutkimuksessa mitattiin näiden sosiodemografisten tekijöiden vaikutuksia yhdysvaltalaisen nuorten mielikuvaan Kiinasta matkailukohteena. Tutkimuksessa havaittiin, että matkailijan ikä, koulutus ja tulotaso määräävät matkailukohteen valinnan. (Suttikun ym. 2018.)

Demografisista tekijöistä kansallisuus ja kulttuuri vaikuttavat matkustajan kohdekuvaan ja motivaatioon matkailla eri kohteissa. Kulttuurilla on vaikutus matkustustottumuksiin, muun muassa japanilaiset turistit pitävät lyhyestä lomasta, kun taas eurooppalaiset pidemmistä. Saksalaiset matkailijat pitävät lomakohteista, jotka tarjoavat aktiviteetteja, kuten tennistä, hiihtoa ja golfia. Japanilaiset eivät halua seurustella muiden kansalaisuuksien kanssa, kun taas amerikkalaiset turistit haluavat olla tekemisissä eri kulttuureja edustavien henkilöiden kanssa. Tutkimuksissa on myös vertailtu japanilaisten ja yhdistyneiden kansakuntien matkustusmieltymyksiä. Yhdistyneiden kansakuntien matkustajat pitivät tiedon saamista matkakohteen paikoista, ihmisistä ja kulttuurista tärkeämpänä kuin japanilaiset matkustajat. Japanilaisten matkustajien mielestä tauko työstä, hauskanpito ja lepo olivat tärkeämpiä tekijöitä matkailussa. Yhdistyneiden kansakuntien matkustajat pitivät henkilökohtaista turvallisuutta ja vuorovaikutusta paikallisten ihmisten kanssa tärkeämpänä, kun taas japanilaiset pitivät historiallisia rakennuksia ja kauniita maisemia tärkeimpinä. Demografiset tilastot ovat merkittäviä matkakohteen kannalta. Niiden avulla saadaan tietoa mahdollisista kohderyhmistä sekä voidaan näiden tietojen perusteella tehdä markkinointisuunnitelma. (Suttikun ym. 2018.)

3.2 Psykologiset tekijät

Psykologisilla tekijöillä tarkoitetaan yksilön sisäisiä tekijöitä eli persoonallisia toimintamuotoja, kykyjä, tapoja ja tarpeita, jotka heijastuvat ostamiseen. Psykologiset ja sosiaaliset tekijät ovat hieman samankaltaisia, sillä käyttäytyminen muokkautuu ihmisten kanssa vuorovaikutuksesta.

Kuluttajan psykologisia eli sisäisiä ostamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa tarpeet, tunteet, arvot, asenteet, motiivit, persoonallisuus, elämäntyyli, oppiminen, muistaminen, havaitseminen, innovatiivisuus ja ostamisen merkitys. (Bergström & Leppänen 2021, luku 3.1.)

Yrityksien haasteena voi olla sellaisten tarpeiden selvittäminen, joita ei ole vielä muilla yrityksillä tarjota. Selvittämällä tämän, yritys voi erottua joukosta ja kerätä laajan asiakaskunnan. Ihminen kuitenkin reagoi vain pakollisiin tarpeisiin, jotka vaihtelevat yksilöittäin. Maslowin tarvehierarkian mukaan ihminen tyydyttää ensin elämisen kannalta välttämättömät eli perustarpeet ja sen jälkeen keskittyy vasta muiden tarpeiden tyydyttämiseen. Motiivit ja motivaatio saavat ihmisen liikkeelle ja suuntaamaan käyttäytymisen johonkin toimintaan. Ihminen on tavoitteisiin pyrkivä päätöksentekijä pelkän tarpeiden tyydyttämisen sijaan. Ostomotiivilla tarkoitetaan syytä, miksi kuluttaja hankkii tiettyjä hyödykkeitä. Ne voidaan jakaa järki- ja tunneperäisiin ostomotiiveihin. Järkiperäisiä motiiveja voi olla muun muassa tehokkuus, helppokäyttöisyys ja halpa hinta. Tunneperäisiä motiiveja voi olla ympäristöystävällisyys, yksilöllisyys ja muodikkuus. Motivaation voi jakaa kolmeen tyyppiin: tilannemotivaatio, välineellinen motivaatio ja sisällöllinen motivaatio. Tilannemotivaatio voi olla kokeilunhalu, uutuudenviehätys, houkuttelevat tarjoukset ja ostosseura. Esimerkiksi isoissa alennusmyynneissä, jolloin kuluttaja tekee heräteostoksia, on kyse tilannemotivaatiosta. (Bergström & Leppänen 2021, luku 3.1.)

Psykologiset tekijät ohjaavat ihmisen halua matkustaa. Ihminen haluaa hetkeksi eroon rutiineista, rentoutua, löytää itsensä uudelleen tai saada uusia ystäviä uudessa ympäristössä. Matkustajat usein vierailevat kohteissa sisäisten halujen, kuten seikkailun, motivoivan ympäristön ja rentoutumisen takia. Matkailijat saattavat usein valita matkakohteeksi jo ennestään tutun paikan. Jo ennestään tuttu paikka valikoituu matkakohteeksi, koska he haluavat syventää kokemustaan matkakohteesta ja he ovat entuudestaan kiinnostuneita paikallisista ihmisistä ja ympäristöstä. (Suttikun ym. 2018.)

Ihmisen tarpeet voidaan jakaa tiedostamattomiin ja tiedostettuihin tarpeisiin. Markkinoinnin avulla pyritään herättämään ostajien mielenkiinto asioihin, jotka ovat heille tiedostamattomia. Ostajan tunteet vaikuttavat ostotilanteisiin. Mainonnan avulla pyritään vaikuttamaan ostajan mielihyvän tuntemukseen ja herättää ostajassa positiivisia tunnetiloja. Hyvän tuulisena ihminen toimii eri tavalla kuin esimerkiksi väsyneenä. Asiakaspalvelijasta, muista asiakkaista tai itsestä johtuva ärtymys vaikuttaa asiakaskokemukseen ja ostaja on palvelutilanteessa mukana kaikkine tunteineen, joten ne myös heijastuvat ostotilanteeseen. (Bergström & Leppänen 2021, luku 3.1.)

3.3 Sosiaaliset tekijät

Sosiaalisia tekijöitä tarkasteltaessa tutkitaan asiakkaan käyttäytymistä sosiaalisissa ryhmissä ja näiden yhteyttä asiakkaan päätöksentekoon ja ostamiseen. Sosiaalisten tekijöiden avulla voidaan mitata helposti mikä yksilön sosiaaliluokka on ja millaisiin ryhmiin hän kuuluu. On kuitenkin vaikeaa mitata, kuinka ryhmät vaikuttavat yksilöön ja hänen ostokäyttäytymiseensä. Ostajan käyttäytymiseen vaikuttavia sosiaalisia tekijöitä voi olla muun muassa perhe, idolit, sosiaaliluokka, kulttuuri ja alakulttuurit sekä ystävät, työporukka ja sosiaaliset yhteisöt. (Bergström & Leppänen 2021, luku 3.1.)

Eri viiteryhmät vaikuttavat kulutuskäyttäytymiseen, mutta niiden vaikutus ei ole aina yhtä suuri. Ryhmän vaikutus riippuu esimerkiksi hankittavasta tuotteesta. Mitä näkyvämpi tuote, sitä suurempi merkitys viiteryhmällä on. Toiset ovat alttiimpia ryhmän vaikutukselle ja etenkin pienryhmissä vaikutus voi olla erittäin suuri. Perheen ja ystävien vaikutus ostopäätökseen on suuressa osassa. Perhe on yksi tärkeimmistä asioista elämässä, joten niiden vaikutus ostokäyttäytymiseen on tärkeä. Vanhemmilla on iso vaikutus lapsen arvomaailmaan, asenteeseen, normeihin ja kulutustottumuksiin. Nämä kaikki heijastuvat myöhemmin yksilön ostopäätöksen tekemiseen. (Bergström & Leppänen 2021, luku 3.1.) Ystävien vaikutus ostopäätöksiin on myös merkittävä. Ihmisillä, joilla on samanlaiset mielenkiinnon kohteet, usein myös saavat vaikutusta toisiltaan ostopäätöksiin. Esimerkiksi kaveri voi suositella jotain tuotetta, jolloin toinen haluaa myös ostaa saman tuotteen. Tällä tavoin yhä useampi on ostamassa samaa tuotetta, kun sana kiertää kaverilta toiselle.

Nykyään sosiaalisen median vaikutus ostopäätökseen on valtava. Se on muodostunut suuremmaksi vaikuttajaksi kuin perinteiset mediat, kuten esimerkiksi paperiset julkaisut, tv ja radio. Kaikissa sosiaalisen median alustoilla tulee mainoksia, jotka houkuttelevat ihmisiä ostamaan tuotteita. Esimerkiksi Tik Tokissa on erilaisia trendejä, jotka vaikuttavat vahvasti etenkin nuorempiin ihmisiin. Suomalaisista 16–89 vuotiaista yli 90 prosenttia käyttää internetiä. Internetin käyttäjät viettävät yhä enemmän aikaa sosiaalisessa mediassa ja 90 prosenttia internetiä käyttävistä hakee tietoa eri tavaroista ja palveluista. Suomessa Google-hakuja tehdään 30 miljoonaa päivässä. Nykypäivän influencersilla eli sosiaalisen median vaikuttajilla voi olla jopa satojatuhansia seuraajia. Monet heistä tekevät yhteistyötä eri brändien kanssa mainostamalla heidän tuotteitaan omille seuraajilleen. Etenkin nuoret ovat alttiita influencersien vaikutteille. Vaikutus voi olla välillä myös negatiivista. (Bergström & Leppänen 2021, luku 3.1.)

3.4 Matkustuspäätökseen vaikuttavat tekijät

Matkustuspäätökseen vaikuttavat monet tekijät. Yksi tekijöistä on matkustuskohteen turvallisuus. Koko maailmassa oli koronaepidemia vuosina 2020–2022, joka aiheutti laajoja matkustusrajoituksia ja jopa maiden sulkua. Koronapandemia ja siihen liittyvät toimet, kuten karanteenit, julkisten tapahtumien ja liiketoimintojen keskeyttäminen vaikuttivat merkittävästi matkustamiseen. Koronapandemia jälkiseurauksena osa ihmisistä välttelee edelleen matkustamista ja toisten ihmisten tapaamista. Aiemmat matkustuskokemukset, tietolähteet matkakohteesta sekä suositukset ovat suuressa roolissa matkustuspäätöstä tehdessä. Turvallisuushakuiset matkustajat haluavat usein matkustaa jo tuttuun matkakohteeseen. Terveysriskien kannalta tarttuvat taudit, kuten Covid-19 ovat matkailussa korkein uhka. (Machado Carvalho 2022.)

Kohdetietoisuuden kautta yksilö voi tuntea vetoa matkakohteeseen. Kohdetietoisuudella on tärkeä rooli matkakohdetta valitessa. Kohdetietoisuudella tarkoitetaan sitä, mitä yksilö tunnistaa tai ajattelee tunnistavansa määränpäästä. On tärkeää, että matkakohteesta viestiminen muodostaa positiivisen kuvan matkakohteesta. Kuitenkin merkittävin asia päätöksenteossa on matkustajan aiempi kokemus matkakohteesta. Tällöin tieto kohteesta on realistisempi, kuin ulkopuolisten mielipiteiden ja tiedonhaun muodostama kuva. Kun matkakohde on matkailijalle tuttu, on kokemus matkakohteesta kokonaisvaltaisempi. Matkailija, jolle kohde ei ole ennestään tuttu, muodostaa kuvan matkakohteesta muualta saatujen tietojen perusteella. Joissain tutkimuksissa on todettu, että henkilöillä, jotka ovat vierailleet kohteessa, on positiivisempi kuva siitä, kuin henkilöillä, jotka eivät ole matkustaneet kohteeseen. On myös huomattu, että vaikka matkailijat ovat käyneet samassa kohteessa useasti, ei se vaikuta heidän haluunsa matkustaa kohteeseen uudelleen. Myös aiemmat vierailut kohteessa vähentävät riskejä ja tekevät matkustamisen mukavammaksi, sillä kohde on heille ennestään tuttu. (Machado Carvalho 2022.)

Eräässä tutkimuksessa on tunnistettu kuusi matkailuun motivoivaa elementtiä. Ne ovat: matkustaminen vastauksena johonkin elämästä puuttuvaan mutta haluttuun, matkakohteen vaikutus motivaatioon, motivaatio fantasiana, motivaatio tarkoituksena, motivaatio matkustuskokemuksena ja motivaatio itsemäärityksenä ja merkityksenä. Yksi tai useampi näistä voi vaikuttaa vammaisen henkilön matkustusmotivaatioon ja siihen liittyvään matkustuskäyttäytymiseen. Vammaiset henkilöt haluavat matkustaa yhtä lailla, kuin kuka muukin. Kuitenkin esteettömiä palveluita tarvitsevia ihmisiä ei ole otettu yhtä hyvin huomioon matkailussa kuin ihmisiä, jotka eivät erityispalveluja tarvitse. Tämä on yksi syy, joka vaikuttaa esteettömiä palveluita tarvitsevien ihmisten matkustuspäätökseen. (Reindrawati, Noviyanti & Young 2022.)

Matkustusmotivaatiosta huolimatta, vammaisten henkilöiden tarpeet ovat jääneet taka-alalle matkailussa. Tämä heijastuu automaattisesti matkustuspäätöksen tekemiseen. Matkailualan epäystävällisyys vammaisia kohtaan näkyy muun muassa palvelujen, tiedon, kuljetusten, majoituksen, nähtävyyksien ja infrastruktuurin saavuttamattomuuden muodossa. Jotkin matkailukohteet eivät tarjoa tarvittavia tiloja ja palveluita, jotka sopivat vammaisille matkailijoille. Esimerkiksi näkövammaisille ei välttämättä ole asianmukaista avustusta eikä pyörätuolin käyttäjälle ei ole sopivia reittejä. Useat maat ovat kuitenkin ryhtyneet toimiin, jotta vammaiset matkustajat voivat toimia tasa-arvoisesti, arvokkaasti ja itsenäisesti tarjoamalla palveluita, tuotteita ja universaalisti suunniteltua matkailuympäristöä. Sosiaalinen matkailu tarjoaa elämyksiä ”syrjäytyneille”, joita haittaavat erilaiset osallistumiseen vaikuttavat tekijät, kuten terveydelliset ja taloudelliset. Sosiaalisen matkailun avulla torjutaan epätasa-arvoa ja eriarvoista sosiaalista, kulttuurista ja taloudellista taustaa olevien ihmisten syrjäytymistä. Vammaisten esteetöntä matkailua voidaan edistää kaikissa matkailualan osissa, kuten matkatoimistoissa, kuljetuksessa, majoituksessa, matkakohteissa ja tietokeskuksissa. Sosiaalinen matkailuohjelma on tarkoitettu ryhmille, kuten vammaisille, joilla on erityisiä saavutettavuusvaatimuksia. (Reindrawati ym. 2022.)

Yksi tekijä, joka vaikuttaa vammaisen henkilön matkustuspäätökseen ovat julkiset kulkuvälineet. Vielä nykyään julkisen liikenteen käyttö on vammaiselle henkilölle ongelmallista eikä vammaisia matkustajia pidetä ensisijaisina julkisen liikenteen käyttäjinä. Julkisissa kulkuvälineissä esteettömyyttä ei ole otettu tarpeeksi huomioon ja monelle vammaiselle henkilölle on mahdotonta käyttää julkisia kulkuvälineitä, koska niiden käyttö on hankalaa ja eriarvoista. Epäoikeudenmukaisuus matkustamisessa voi vaikuttaa heidän haluunsa matkustaa. Matkustamatta jättäminen huonon julkisen liikenteen takia voi luoda vammaiselle matkaajalle eristäytyneen ja yksinäisen olon (Stafford & Tye 2023.)

4 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen toteutusta. Ensimmäiseksi esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja Helsingin kaupungin matkailu ja kohdepalvelut -yksikkö. Tämän jälkeen käydään läpi tutkimusmenetelmät sekä tutkimuksen kulku. Lopuksi luvussa käydään läpi kyselylomakkeen rakenne, tutkimuksessa esitetyt sisällöt sekä haastattelun rakenne.

4.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Helsingin kaupungin matkailu ja kohdepalvelut -yksikkö. Opinnäytetyön yhteyshenkilönä oli Jukka Punamäki, jota haastateltiin 17.10.2023. Yksikössä hän vastaa kestävän matkailun kehittämisestä, kyseisessä tehtävässä Punamäki on toiminut yli viisi vuotta. Punamäen opiskelutaustana on matkailun liikkeenjohdon maisterin tutkinto Göteborgin yliopistosta. Hän on työskennellyt matkailualalla yli 20 vuotta erilaisissa matkailualan tehtävissä, kuten aluekehittämisessä ja yksityisellä puolella esimerkiksi lentoyhtiössä. (Punamäki 17.10.2023.)

Helsingin kaupungin matkailu ja kohdepalvelut -yksikkö kehittää Helsingin matkailua, mutta ei vastaa matkailun markkinoinnista. Markkinoinnista vastaa kaupungin omistama Helsinki Partners Oy. Matkailu- ja kohdepalvelut yksikössä on eri rooleja, kuten matkailuneuvontaa sekä erilaisia matkailun kehittämistoimenpiteitä kuten kestävän matkailun digitalisaatio. He tekevät myös yritysyhteistyötä esimerkiksi Helsingin tekijät verkoston kanssa. Yksikkö vastaa laaja alaisesti kaikesta mitä matkailun kehittämiseen kuuluu. Inklusiivisuus näkyy vahvasti Punamäen tavallisessa työpäivässä, koska se kuuluu kestävyys kokonaisuuteen yksikön strategiassa. Punamäki vastaa kestävyuden kehittämisestä ja näin ollen inklusiivisuuden kehittäminen kuuluu hänen työhönsä myös muiden asioiden ohella. Hänen työnsä sisältää pääsääntöisesti kehittämiskohteiden strategioiden tekemistä ja toteuttamista yhdessä yritysten kanssa. (Punamäki 17.10.2023.)

Haastattelussa Punamäki kertoi, että he noudattavat Visit Finlandin määritelmää inklusiivisuudesta ja käyttävät tätä inklusiivisen matkailun kehittämisessä. Punamäki kertoi, että he näkevät inklusiivisessa matkailussa suuren liiketoimintapotentiaalin. Hän sanoi, että saavutettavia ja esteettömiä palveluita on moraalisesti oikein kehittää sekä se on matkailun liiketoiminnan kannalta kannattava kehityskohde. Suomessa asiat ovat kansainvälisellä vertailulla erittäin hyvin ja inklusiivisen matkailun kehittäminen mahdollistaa matkailijoiden tulemisen Helsinkiin. Haastattelussa kysyttiin Helsingin inklusiivisuuden nykytilasta, Punamäki kertoi heidän tekemästään nykytila-analyysistä, joka on tehty keväällä 2023. Analyysistä ilmenee, että heillä on syvä ymmärrys inklusiivisuuden nykytilasta. Punamäki sanoi, että monissa asioissa Helsinki on

hyvällä tasolla, mutta monissa asioissa on myös kehitettävää niin kaupungin sisäisesti kuin kansallisella tasolla yritysten osalta. (Punamäki 17.10.2023.)

Helsingin kaupungin matkailu ja kohdepalvelut -yksikkö viestii inklusiivisuudesta myhelsinki.fi sivujen kautta. Sivulla on nostettu esille erilaisia saavutettavuuteen ja tasa-arvoon, kuten sateenkaariväestöön liittyviä aiheita. Viestintä on kuitenkin Punamäen mukaan suuri kehittämiskohde, ja he ovat kehittämässä tätä uusien MyHelsinki sivujen avulla ensi vuoden aikana. Heillä on suunnitteluprosessi käynnissä ja he pyrkivät ottamaan inklusiivisuuteen liittyvät asiat paremmin huomioon uusilla sivuilla. Haastattelussa kysyttiin Punamäen mielipidettä näkövammaisten huomioimisesta Helsingin matkailussa. Hän sanoi, että sitä on vaikea arvioida, sillä matkailu tapahtuu eri matkailuyrityksissä, mutta hän uskoo, että siinä on paljon kehittämisen varaa. Helsingin kaupungin puolelta he ovat tehneet paljon eri toimenpiteitä toimitilojen ja nettisivujen osalta. He noudattavat saavutettavuus sääntöjä ja täten ottavat myös näkövammaiset huomioon, vaikka parantamisen varaa on aika paljon. (Punamäki 17.10.2023.)

Kysyttäessä Helsingin inklusiivisuuden nykytilasta verrattuna muihin Euroopan kaupunkeihin, Punamäki vastasi, että taso vaihtelee hyvin paljon Euroopassa. Helsingin kaupungin matkailu ja kohdepalvelut -yksikkö on seurannut Euroopan maita ja he ovat huomanneet, että jotkin maat tekevät asiat todella hyvin, joista Suomi on hieman jäljessä, mutta inklusiivisuuden huomioiminen eri maissa vaihtelee hyvin paljon. Yleisellä tasolla Suomessa ollaan kuitenkin positiivisella puolella. Teknologiakehityksen avulla voidaan mahdollistaa ennakkotietoa inklusiivisuudesta ja se avaa paljon mahdollisuuksia. Helsingin kaupungin matkailu ja kohdepalvelut -yksikön toimenpidelistaus asioista, joita he haluavat viedä eteenpäin, löytyy heidän laatimastaan nykytila analyysistä. Inklusiivisen matkailun huomioimisella yksikössä on suuri rooli, se on heidän matkailu- ja toimenpideohjelmassansa yksi keskeisimmistä kokonaisuuksista. Yksikön haasteet inklusiivisessa matkailussa ja sen toteuttamisessa liittyvät ymmärryksen, osaamisen ja resurssien puutteeseen. Myös liiketoimintapotentiaalin ymmärtämisessä on haasteensa. (Punamäki 17.10.2023.)

Haastattelussa tuli ilmi, että yksikkö toivoo tältä tutkimukselta tukea näkövammaisten huomioimiseen uusilla nettisivuilla sekä yleisesti tietoa, mistä kaikesta matkailuyrityksille voi viestiä. Tutkimuksen kyselyltä he toivovat hyviä esimerkkejä siitä, miten muualla maailmassa esteettömyys on huomioitu näkövammaisten näkökulmasta. (Punamäki 17.10.2023.)

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään Helsinkiin matkustaneiden ja matkaavien näkövammaisten matkustuspäätökseen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksessa haluttiin saada tietoa siitä, miten näkövammaiset kokevat Helsingin esteettömyyden ja heille kohdennetut palvelut.

Tutkimuksen kohderyhmänä oli näkövammaiset. Kyseiseen kohderyhmään päädyttiin, koska haluttiin tutkia heidän kokemuksiaan Helsingissä matkaillessaan. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada kehitysideoita ja kohderyhmän mielipiteitä aiheesta. Toimeksiantajan laatima opinnäytetyön alkuperäinen aihe oli inklusiivisen matkailun liiketaloudellinen potentiaali. Aihetta haluttiin kuitenkin rajata, sillä se oli hyvin laaja. Keskusteltiin toimeksiantajan kanssa aiheesta ja aihe päädyttiin rajaamaan Helsinkiin matkanneisiin ja matkustusta harkitseviin näkövammaisiin ja heidän matkustuspäätökseen vaikuttaviin tekijöihin. Opinnäytetyön tutkimusongelma oli: Mitkä asiat vaikuttavat Helsinkiin matkustaneiden tai matkustusta harkitsevien näkövammaisten matkustuspäätökseen? Alaongelmat määritettiin myös peittomatriisin avulla (Taulukko 1.) ja ne olivat seuraavat: 1. Millainen on näkövammaisten nykyinen mielikuva Helsingin esteettömyydestä? 2. Millä tavalla esteettömyydestä viestitään? 3. Miten näkövammaiset otetaan huomioon matkailussa? 4. Mitä palveluita pitää kehittää, jotta toiminta on inklusiivisempaa?

Tutkimusmenetelmän valinnassa mietittiin tutkimusongelmaa ja parasta menetelmää sen ratkaisemiseen. Tutkimusmenetelmät on jaettu kvalitatiivisiin ja kvantitatiivisiin menetelmiin. Kvalitatiivinen tarkoittaa laadullista tutkimusta. Sen avulla pystytään ymmärtämään tutkimuskohdetta ja sen käyttäytymiseen ja päätöksiin liittyviä asioita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkitaan pientä joukkoa, sen tavoitteena on ymmärtää syvemmin tutkittavaa joukkoa ei selvittää määriä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kerätään tietoa syvähaastattelulla tai ryhmäkeskustelulla. Kvantitatiivinen tarkoittaa määrällistä tutkimusta ja sen avulla selvitetään prosentiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä kysymyksiä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa täytyy olla riittävän suuri ja edustava otos. Aineiston keruuseen käytetään tutkimuslomaketta vastausvaihtoehtoineen. (Heikkilä 2014.)

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen aineisto kerätään kyselylomakkeella, strukturoidulla haastattelulla tai systemaattisella havainnoinnilla. Yleisin menetelmä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on kyselylomakkeen käyttö. Hyvä kyselylomake koostuu muun muassa seuraavista asioista: lomakkeen selkeys ja houkuttelevuus, kysymysten loogisuus, kysymyksiin on helppo vastata ja ne etenevät loogisesti, kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan sekä vastausohjeet ovat selkeät. (Heikkilä 2014.)

Tutkimusongelman perusteella opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella eli määrällisellä menetelmällä sekä kvalitatiivisella eli laadullisella menetelmällä. Tutkimus teetettiin siis monimenetelmällä. Kyselyn avulla vastauksia haluttiin mahdollisimman suurelta joukolta, mutta vastauksia kyselyyn ei tullut tarpeeksi, joten tehtiin myös kolme syventävää haastattelua. Teoriaosuudessa tuli ilmi, että opinnäytetyön tutkimusongelmasta on joitain selittäviä teorioita, mutta ei varsinaisesti matkustuspäätökseen vaikuttavista tekijöistä Helsinkiin matkustaessa.

Teoriaosuuteen löytyi hyvin tietoa esteettömyydestä ja sen huomioimisen tärkeydestä ulkomailla, mutta Suomen esteettömyydestä oli kuitenkin hankalampi löytää tietoa.

Tutkimukseen pidettiin sopivana määrällistä tutkimusta, sillä haluttiin tietää tutkimusongelmasta laajasti ja saada mahdollisimman paljon vastauksia näkövammaisilta ympäri Suomea. Laadulliseen tutkimusmenetelmään päädyttiin lisähaastattelujen kautta, joiden avulla saatiin syventävää tietoa aiheesta. Kvantitatiivisen tutkimuksen kautta oli tarkoituksena saada numeraalista tietoa siitä, mitkä asiat vaikuttavat eniten Helsinkiin matkustaneiden tai matkustusta harkitsevien näkövammaisten matkustuspäätökseen. Tutkimuksen kyselylomake laadittiin Google Forms työkalulla.

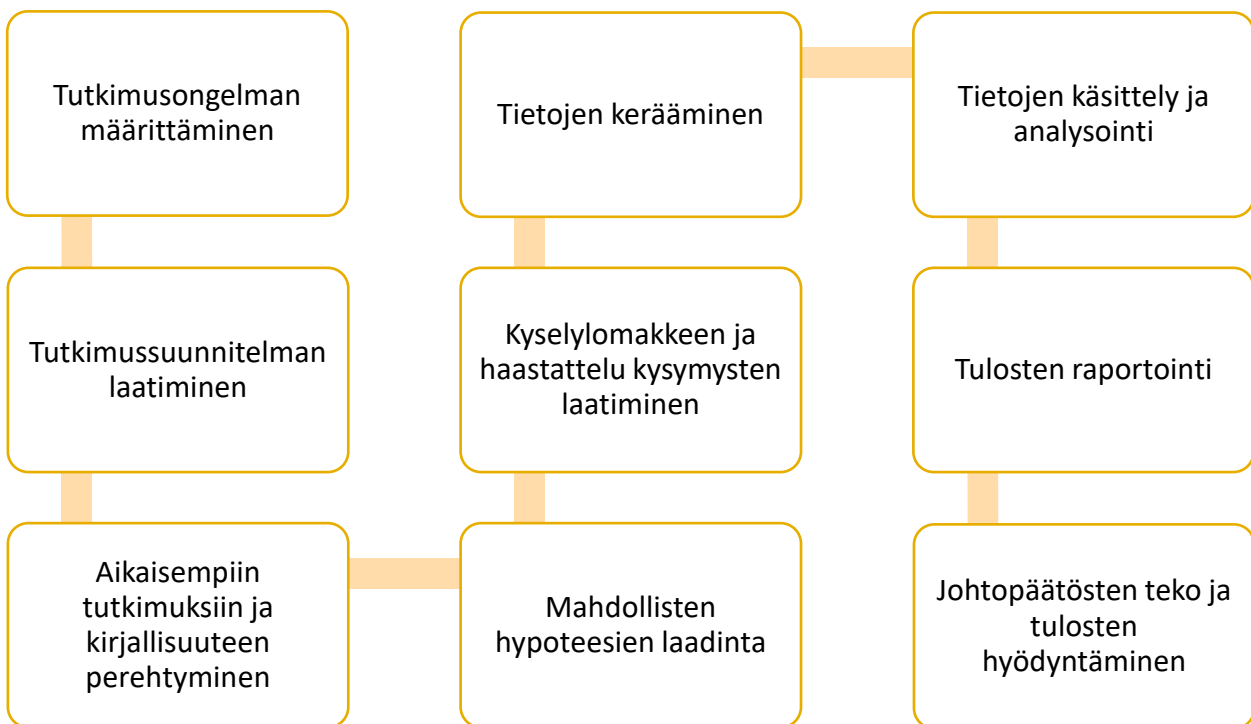
4.3 Tutkimuksen kulku

Opinnäytetyöprosessi alkoi toukokuussa 2023 ja päättyi joulukuun 2023 alussa.

Tutkimusprosessin kulku on esitetty kuvassa 2. Tutkimusaineisto kerättiin käyttämällä Google Forms-alustan sähköistä kyselylomaketta. Näkövammaisten liitolta saatiin opastusta kyselylomakkeen alustan valitsemiseen ja he kertoivat, että näkövammaiset käyttävät ruudunlukuohjelmaa kyselyyn vastaamiseen. Tämän tiedon perusteella päädyttiin kyseiseen alustaan, sillä ruudunlukuohjelman käyttö oli mahdollista Google Formsin avulla. Alusta tarjosi hyvät mahdollisuudet myös tulosten analysointiin.

Prosessin alkaessa ja opinnäytetyön aiheen valikoituessa alettiin ensin perehtymään tutkimusongelmaan ja tehtiin opinnäytetyösuunnitelma. Tämän jälkeen alettiin kirjoittamaan johdantoa ja tarkentamaan tutkimuksen tavoitteita, rajausta ja alaongelmia. Kun nämä oli määritetty, alettiin perehtymään aiheesta löytyvään tietoperustaan ja aiempiin tutkimuksiin. Kun tietoperusta oli loppumetreillä, alettiin laatimaan kyselyä ja haastattelua toimeksiantajalle. Kun kyselyä laadittiin, mietittiin myös mitä tehdään, jos kyselyyn ei saada tarpeeksi vastauksia. Tähän varauduttiin siten, että kyselyyn laitettiin kohta, johon vastaaja voi laittaa oman sähköpostinsa, mikäli haluaa osallistua haastatteluun. Myös mahdollisten lisähaastattelujen kysymyksiä mietittiin jo valmiiksi samalla kun laadittiin kyselyä. Toimeksiantajan haastattelu pidettiin 17.10.2023. Kysely lähetettiin eteenpäin 30.10.2023 näkövammaisten liiton toimesta ja vastausaika kyselyyn oli 9.11.2023 saakka. Kyselyn ollessa auki, huomattiin, että kyselyn N määrä jää hyvin pieneksi, joten päädyttiin tekemään kolme haastattelua näkövammaisille, jotka olivat jättäneet sähköpostinsa kyselyyn. Haastattelupyynnöt lähetettiin neljälle haastatteluun halukkaalle henkilölle perjantaina 3.11.2023, mutta vain kolme vastasi suostuvansa haastatteluun. Syventävät haastattelut järjestettiin maanantaina 6.11.2023 ja tiistaina 7.11.2023. Tämän jälkeen voitiin aloittaa tulosten analysointi ja pohdinta.

Määrällisessä tutkimuksessa hyödynnetään erilaisia kysymystyyppejä, kuten suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä, avoimia kysymyksiä, sekamuotoisia kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä. Kyselyssä esitettiin tutkittavasta asiasta väittämä ja vastaaja valitsi asteikolta parhaiten hänen mielipidettään vastaavan vaihtoehdon. Likertin asteikossa vaihtoehdot ovat: täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, en samaa enkä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä sekä täysin samaa mieltä. Sekamuotoisissa kysymyksissä on annettu vastausvaihtoehdot sekä yksi avoin kysymys (muu, mikä?). (Heikkilä 2014.) Suurin osa tämän tutkimuksen kysymyksistä oli sekamuotoisia ja monivalintakysymyksiä. Myös Likertin asteikkoa hyödynnettiin kyselytutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään syventäviin haastatteluihin, joita myös hyödynnettiin tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä, koska kyselyn N määrä jäi liian pieneksi. Haastattelukysymykset syventäviin haastatteluihin laadittiin hyödyntäen kyselyssä kysytyjä kysymyksiä, jotta saatiin syventävää tietoa aiheesta.



Kuva 2. Tutkimusprosessin vaiheet (mukaillen Heikkilä 2014.)

4.4 Kyselylomakkeen rakenne ja tutkimuksessa esitetyt sisällöt

Kyselylomake löytyy liitteestä 2. Kyselylomake alkaa saatetekstillä, josta selviää opinnäytetyön tekijä ja koulutus, toimeksiantaja sekä kyselyn aihe ja tavoite. Saatetekstistä selviää myös kyselyn arvioitu kesto, toteutusajankohta sekä tietoa aineiston käsittelystä ja anonymitteetistä.

Kysely koostui erilaisista monivalinta- kysymyksistä, avoimista kysymyksistä sekä sekamuotoisista kysymyksistä. Kyselyn ensimmäisessä osiossa kartoitettiin vastaajien demografisia tietoja ja

taustatietoja. Ensimmäisessä osiossa kysyttiin myös, onko vastaaja matkustanut Helsinkiin ja kuinka usein, minkä tyyppisiä matkoja hän tekee Helsinkiin ja mihin apuvälineisiin vastaaja turvautuu matkustaessa. Kysymyksissä 10–15 kartoitettiin Helsingin matkailun esteettömyyden nykytilaa. Kysymykset 10–12 olivat väittämiä, joista vastaaja valitsi Likertin asteikolla parhaiten omaa mielipidettä vastaavan vastausvaihtoehdon. Väittämissä selvitettiin, onko esteettömyys matkailussa otettu hyvin huomioon Helsingissä, viestiikö Helsinki esteettömyydestä selkeästi ja onko Helsingin matkailun esteettömyydestä saatavilla helposti tietoa. Kysymyksissä 13–15 selvitettiin, millaisina vastaaja on kokenut saatavilla olevat palvelut ja tiedot näkövammaisille matkustajille Helsingin matkailussa, mistä he ovat saaneet tietoa Helsingin esteettömyydestä ja miten Helsinki voisi parantaa näkövammaisten saamaa informaatiota ja palveluita Helsinkiin matkustaessa.

Kyselytutkimuksen seuraavassa osiossa keskityttiin Helsingin matkailun esteettömyyteen. Kysymyksissä 16–18 esitettiin väittämät, joissa selvitettiin, pitäisikö Helsingin esteettömyyttä ja esteettömiä palveluita kehittää näkövammaisen näkökulmasta, pystyykö vastaaja liikkumaan esteettömästi Helsingissä sekä onko hän kokenut olonsa turvattomaksi Helsingissä esteettömyyden puutteen takia. Kysymykset 19 ja 20 olivat avoimia kysymyksiä, joissa selvitettiin, mitä vastaaja toivoisi Helsingiltä matkakohteena esteettömyyden kannalta sekä mitä haasteita näkövammaisen on kohdannut Helsingin matkailussa esteettömyyden näkökulmasta.

Kysymykset 19–24 käsittelivät Helsingin matkailun esteettömyyden vaikutusta matkustuspäätökseen. Kysymykset 19–22 olivat sekamuotoisia kysymyksiä, joissa pystyi valita useamman vaihtoehdon, sekä lisäämään oman vastauksen. Kysymyksissä kysyttiin, minkälaisia tunteita vastaaja kokee Helsinkiin matkustamisen suhteen esteettömyyden näkökulmasta, mitä pitäisi kehittää, jotta vastaaja tekee matkustuspäätöksen Helsinkiin, mitkä asiat vaikuttavat matkustuspäätökseen negatiivisesti ja mitkä vaikuttavat matkustuspäätökseen positiivisesti. Kysymykset 23 ja 24 olivat avoimia kysymyksiä, joissa kysyttiin mistä maasta ja kaupungista Suomen pitäisi ottaa mallia esteettömyyden kehittämiseen ja mitä haasteita tai esteitä vastaaja on kohdannut matkustuspäätöksen tekemisessä näkövammaisena.

Viimeinen osio koostui lopputiedoista ja palautteesta. Tässä osiossa vastaaja pystyi halutessaan antamaan sähköpostinsa, mikäli hän oli valmis antamaan haastattelun aiheesta. Viimeisessä kysymyksessä pystyi jättämään palautetta kyselylomakkeesta tai lähettää terveisiä opinnäytetyön tekijälle.

4.5 Haastattelujen toteutus

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna, sillä sen avulla pystyttiin käsitellä tutkimusaihetta laajimmin. Teemahaastattelussa käydään läpi suunniteltuja teemoja ja siinä annetaan haastateltavalla tilaa puhua vapaasti. Käsiteltävät teemat valitaan tutkimusaiheen perusteella ja sitä analysoidaan teemoittain. Teemat ovat kaikille haastateltaville samat ja haastatteluissa huomioidaan haastateltavien omat tulkinnat. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tutkimusta varten laadittiin haastattelurunko ja määriteltiin teemoihin liittyvät kysymykset (Liite 3). Haastattelut järjestettiin puhelimitse, sillä kaikki haastateltavat asuivat muualla kuin Helsingissä.

Haastattelun teemana toimivat seuraavat: 1. Haastateltavan taustatiedot, 2. Helsingin matkailun esteettömyyden nykytila, 3. Helsingin matkailun esteettömyys näkövammaisen näkökulmasta ja 4. Helsingin matkailun esteettömyyden vaikutus matkustuspäätökseen näkövammaisena. Valitut teemat ovat yhteydessä tutkimuksen tutkimusongelmaan ja tietoperustaan. Kysymysten avulla pyrittiin saamaan näkövammaisten näkökulmaa tutkimusongelmaan ja syvempää käsitystä Helsingin matkailun esteettömyydestä.

5 Tulokset

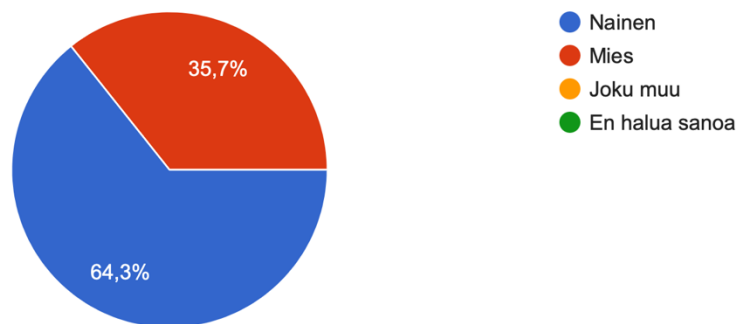
Tässä luvussa esitellään kyselytutkimuksen tulokset kysymysjärjestyksessä. Tämän jälkeen esitellään haastattelun tulokset. Kysely jaettiin Näkövammaisten liiton avustuksella sähköpostin kautta sekä yksityiseen näkövammaisten Facebook ryhmään. Kysely oli auki 30.10.-9.11.2023 välisen ajan. Kyselyyn lopulta vastasi vain 14 henkilöä. Haastatteluihin saatiin rekrytoitua kolme henkilöä, joiden yhteystiedot saatiin kyselyn kautta.

5.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajien taustatiedot koostuivat demografisista tiedoista (kysymykset 1–3), onko kohderyhmä matkustanut Helsinkiin ja kuinka usein (kysymykset 4–7) sekä minkä tyyppisiä matkoja vastaaja tekee Helsinkiin ja mihin hän turvautuu matkustaessa (kysymykset 5–6). Alussa selvitettiin vastaajan sukupuoli. Sukupuolijakauma on esitetty kuvassa 3. Hieman yli puolet vastaajista olivat naisia ja 35,7 % miehiä.

Sukupuoli

14 vastausta



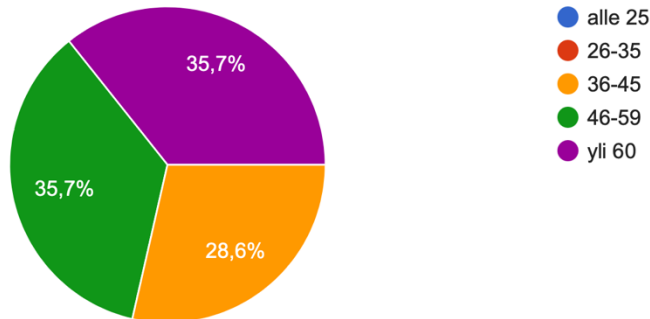
Kuva 3. Kyselytutkimuksen vastaajien sukupuolijakauma

Seuraavana kyselytutkimuksessa selvitettiin vastaajien ikä. Yli 60-vuotiaita ja 46–59-vuotiaita oli saman verran eli kumpaakin viisi vastaajaa. Loput neljä vastaajaa olivat 36–45-vuotiaita.

Vastaajien ikäjakauma on esitetty kuvassa 4.

Ikä

14 vastausta

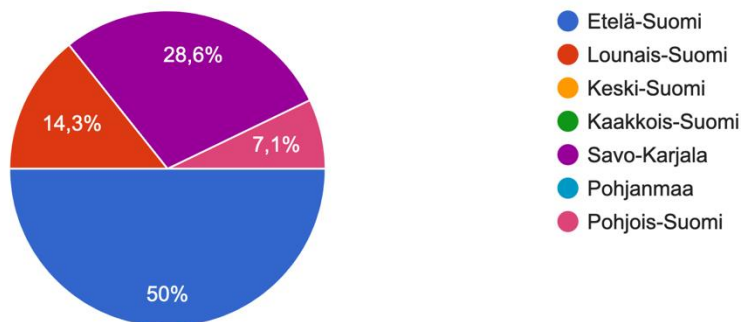


Kuva 4. Kyselytutkimuksen vastaajien ikäjakauma

Vastaajien asuinpaikkaa kysyttiin maakunnan mukaan. Kuvassa 5 esitetyn vastausjakauman mukaan tasan puolet vastanneista (7) näkövammaisista oli Etelä-Suomesta. Toiseksi eniten (28,6 %, 4 vastaajaa) asui Savo-Karjalassa. 2 vastaajaa (14,3 %) oli Lounais-Suomesta ja vähiten (7,1 %, 1 vastaaja) oli Pohjois-Suomesta.

Asuinpaikka

14 vastausta

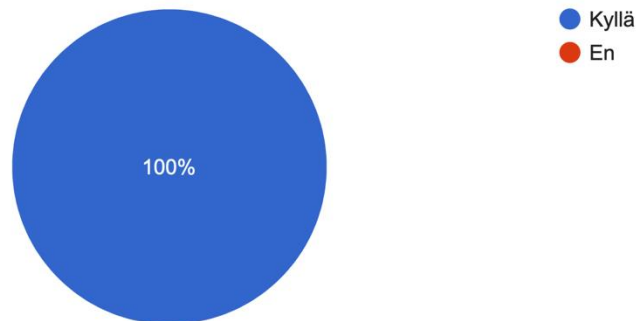


Kuva 5. Kyselytutkimuksen vastaajien asuinpaikka

Kaikki vastaajat vastasivat, että he ovat matkustaneet Helsinkiin. Vastausjakauma Helsinkiin matkanneista on esitetty kuvassa 6.

Oletko matkustanut Helsinkiin?

14 vastausta



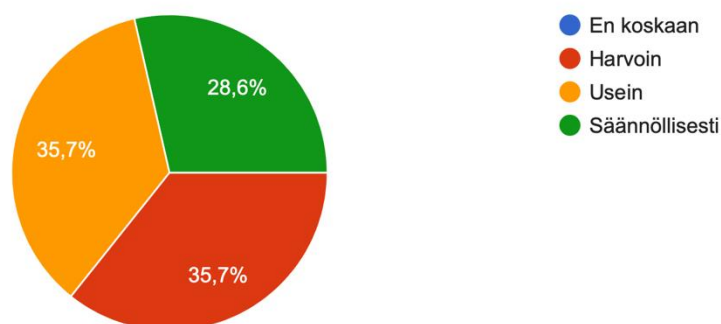
Kuva 6. Vastausjakauma Helsinkiin matkanneista

Edellisen kysymyksen lisäksi kyselyssä oli kysymykset, että mikäli ei ole matkustanut Helsinkiin, onko vastaaja suunnitellut matkustavansa Helsinkiin. Mikäli tähän olisi vastattu ei, oli vielä kysymys, että miksi ei ole matkustanut. Näihin ei kuitenkaan tullut ollenkaan vastauksia, sillä kaikki vastaajat olivat matkustaneet Helsinkiin.

Kuvassa 7 on esitetty, kuinka usein vastaaja on matkustanut Helsinkiin. Vastaajista saman verran (37,5 %, 5 vastaajaa) vastasivat, että matkustavat Helsinkiin usein ja harvoin. 28,6 % (4 vastaajaa) vastasivat, että matkustavat Helsinkiin säännöllisesti.

Kuinka usein matkustat Helsinkiin?

14 vastausta



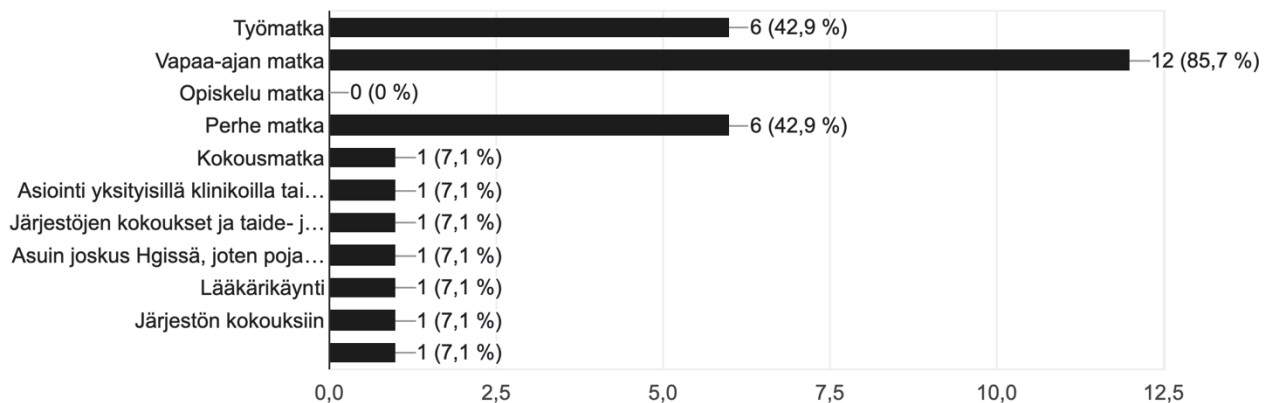
Kuva 7. Vastausjakauma Helsinkiin matkustamisen säännöllisyydestä

Vastaajilta kysyttiin minkä tyyppisiä matkoja he tekevät Helsinkiin. Suurin osa vastaajista (85,7 %, 12 vastaajaa) vastasi, että he käyvät useimmiten vapaa-ajan matkoilla Helsingissä. Työmatkoilla ja

perhematkoilla käydään toiseksi eniten (42,9 %, 6 vastaajaa). Yksi vastaaja (7,1 %) kertoi käyvänsä kokousmatkoilla. Vastausvaihtoehtona oli myös muu, johon useampi oli vastannut muun muassa käyvänsä lääkärikäynneillä, järjestön kokouksissa ja taide- ja kulttuuritapahtumissa, lentokentällä, yksityisillä klinikoilla sekä yksi vastasi asuneensa aiemmin Helsingissä, joten kokee sen olevan kuin toinen kotikaupunki. Vastausjakauma vastaajien matkoista Helsinkiin on kuvassa 8.

Minkä tyyppisiä matkoja teet Helsinkiin? Voit valita useamman vaihtoehdon

14 vastausta

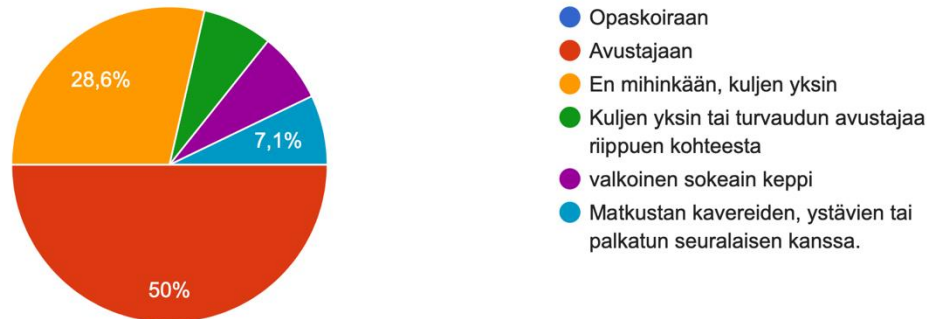


Kuva 8. Vastausjakauma vastaajien matkoista Helsinkiin

Seuraavaksi kysyttiin mihin kohderyhmä turvautuu matkustaessa. Kuvasta 9 voi huomata, että puolet vastaajista (50 %, 7 vastaajaa) turvautuu avustajaan. Toiseksi eniten vastauksia (28,6 %, 4 vastausta) sai ”en mihinkään, kuljen yksin” vastaus. Kolme vastaajista vastasi kysymykseen muu, mikä? Yksi vastasi, että käyttää valkoista sokean keppiä. Yksi vastasi, että kulkee yksin tai turvautuu avustajaan, riippuen kohteesta. Yksi vastasi myös, että matkustaa kavereiden, ystävien tai palkatun seuralaisen kanssa. Kellään vastaajista ei ole opaskoira.

Mihin seuraavista vaihtoehtoista turvaudut matkustaessa?

14 vastausta



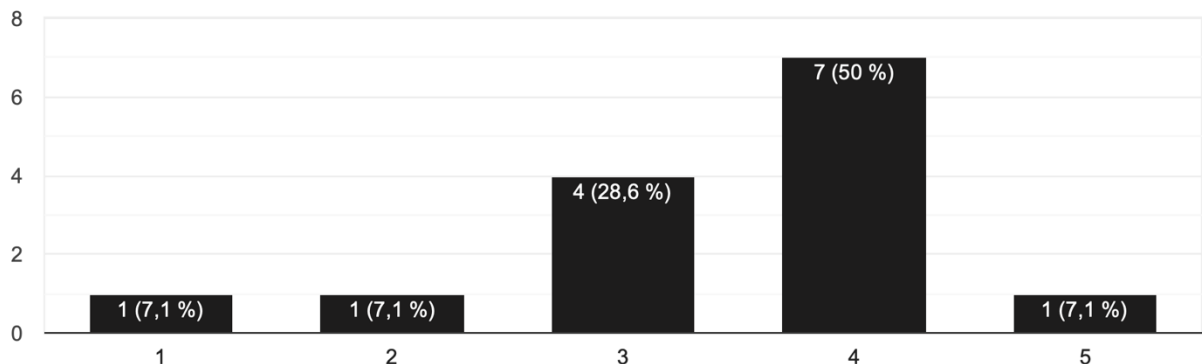
Kuva 9. Vastausjakauma vastaajien käyttämistä apuvälineistä matkustaessa

5.2 Helsingin matkailun esteettömyyden nykytila

Seuraavana kyselytutkimuksessa esitettiin väittämä Helsingin matkailun esteettömyyden huomioimisesta. Tässä käytettiin Likertin asteikkoa, jossa vaihtoehdot olivat: 1= Täysin eri mieltä, 2= Osittain eri mieltä, 3= En samaa enkä eri mieltä, 4= Osittain samaa mieltä, 5= Täysin samaa mieltä. 7, eli puolet vastaajista olivat osittain samaa mieltä väittämästä. Toiseksi eniten vastauksia (28,6 %, 4 vastaajaa) sai vaihtoehto: en samaa enkä eri mieltä. 1 vastaajan (7,1 %) saivat vaihtoehdot: täysin eri mieltä, osittain eri mieltä ja täysin samaa mieltä. Vastausjakauma matkailun esteettömyyden huomioimisesta Helsingin matkailussa on esitetty kuvassa 10.

Esteettömyys matkailussa on otettu hyvin huomioon Helsingissä

14 vastausta

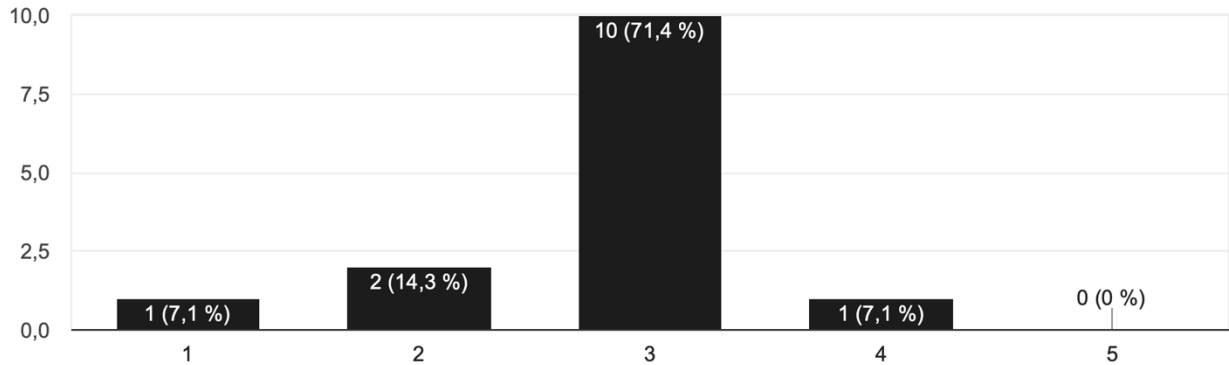


Kuva 10. Vastausjakauma matkailun esteettömyyden huomioimisesta Helsingin matkailussa

Seuraava väittämä koski Helsingin viestintää esteettömyydestä. Kuvasta 11 tulee ilmi, että huomattavasti eniten vastaajista eivät olleet samaa eikä eri mieltä. Yhden vastauksen saivat täysin eri mieltä sekä osittain samaa mieltä, vaihtoehtot. Kaksi vastausta (14,3 %) sai osittain eri mieltä, vaihtoehto.

Helsinki viestii esteettömyydestä selkeästi

14 vastausta

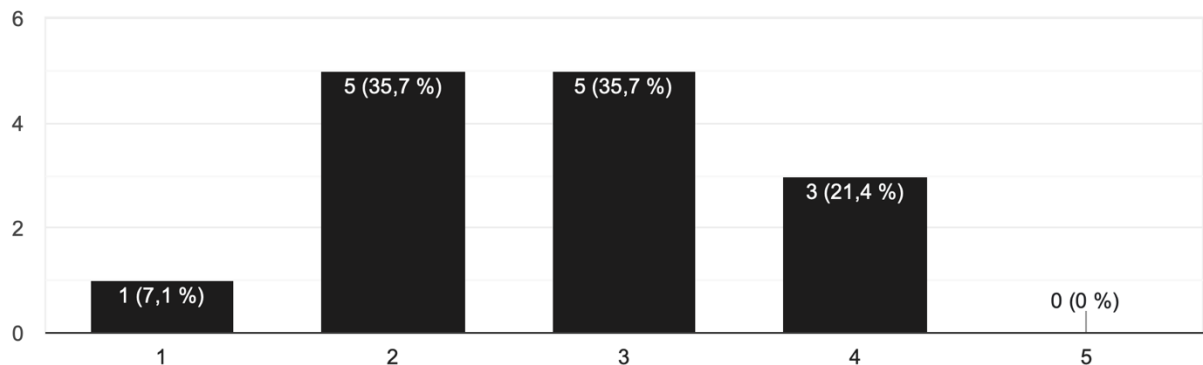


Kuva 11. Vastausjakauma Helsingin esteettömyyden viestinnästä

Viisi vastaajaa (35,7 %) molemmissa väittämissä olivat osittain eri mieltä sekä ei samaa eikä eri mieltä. 21,4 % eli kolme vastaajaa oli osittain samaa mieltä ja yksi vastaaja täysin eri mieltä. Kukaan vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä. Vastausjakauma Helsingin matkailun esteettömyyden tiedon saavutettavuudesta on esitetty kuvassa 12.

Helsingin matkailun esteettömyydestä on saatavilla helposti tietoa

14 vastausta



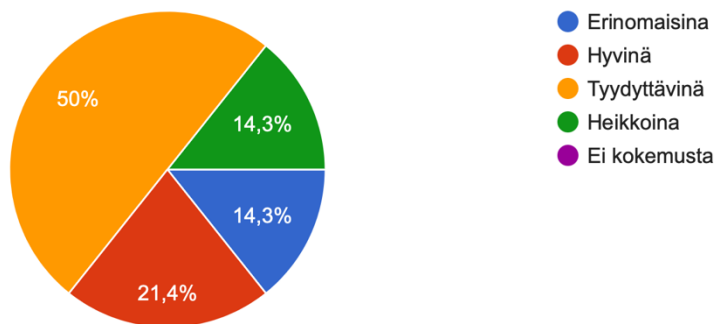
Kuva 12. Vastausjakauma Helsingin matkailun esteettömyyden tiedon saavutettavuudesta

Kuvassa 13 on esitelty vastausjakauma vastaajien kokemuksesta Helsingin matkailun palveluista ja tiedoista näkövammaisille. Puolet vastaajista kokivat, että palvelut ja tiedot ovat tyydyttäviä.

Toiseksi suurimman vastausmäärän sai ”hyvinä” vastausvaihtoehto. Palveluita ja tietoja heikkoina ja erinomaisina pitivät 2 vastaajaa (14,3 %).

Millaisena olet kokenut saatavilla olevat palvelut ja tiedot näkövammaisille matkustajille Helsingin matkailuun liittyen?

14 vastausta

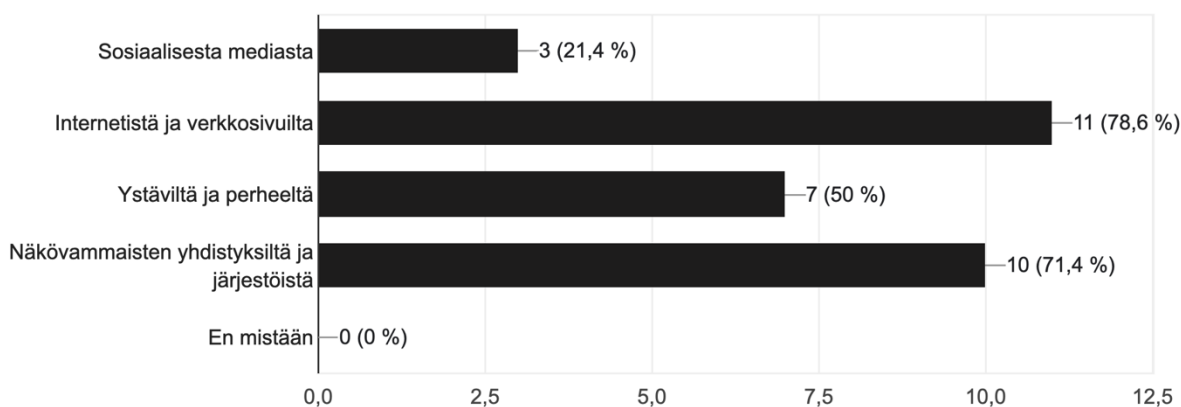


Kuva 13. Vastausjakauma vastaajien kokemuksesta Helsingin matkailun palveluista ja tiedoista näkövammaisille

Seuraavassa kysymyksessä vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Suurin osa vastaajista vastasi saaneensa tietoa Helsingin esteettömyydestä internetistä ja verkkosivuilta. Toiseksi eniten vastauksia sai näkövammaisten yhdistyksiltä ja järjestöistä. Puolet vastauksista osoittivat, että tietoa on saatu ystävilta ja perheeltä. Vähiten tietoa on löytynyt sosiaalisesta mediasta. Kukaan ei valinnut ”ei mistään” vaihtoehtoa. Vastausjakauma paikoista, joista vastaaja on saanut tietoa Helsingin esteettömyydestä on esitetty kuvassa 14.

Mistä olet saanut tietoa Helsingin esteettömydestä? Voit valita useamman vaihtoehdon

14 vastausta



Kuva 14. Vastausjakauma paikoista, joista vastaaja on saanut tietoa Helsingin esteettömydestä

Seuraava kysymys oli avoin kysymys, jossa kysyttiin miten Helsinki voisi parantaa näkövammaisten matkustajien saamaa informaatiota. 11 vastaajalla oli mielipide asiaan, kun taas kolme vastaajista ei osannut sanoa. Vastauksissa sanottiin esimerkiksi seuraavaa:

”Enemmän tietoa neuvontapisteistä, mitä takseja uskaltaa käyttää, voiko julkisen liikenteen reittejä tutkia etukäteen näkövammaisten sovelluksilla.”

”Metroasemien lattiapintojen ohjausraidat ovat valkoista keppiä käyttäville keskeinen mittari siitä, onko metrolinnoituksen kaupunki aidosti esteettömyden puolella vai ei. Kauniit puheet eivät silloin merkitse mitään, kun metrolla liikkuja huomaa, että laiturialueiden ja metrohallien kohomerkinnot ovat Helsingin metroasemilla vaihtelevat.

Minkälainen huuto syntyisikään yksityisautoilijoiden suusta, jos liikennemerkit eivät noudattaisi logiikkaa ja yhdenmukaisuutta? Sen sijaan näkövammaiset jalankulkijat on Helsingissä totutettu siihen, että joillakin uudemmilla asemilla (länsimetro) tai äskettäin peruskorjatuilla asemilla lattian ohjausraidat on merkitty johdonmukaisesti. Samalla tulee käyttäjälle yllätyksenä, miltä asemilta nämä turvallisuusmerkinnot puuttuvat.

Kaupunkiliikenne Oy, HSL taikka kuntapoliitikot eivät välitä asiasta. Näkövammaiset ovat pieni käyttäjä- ja äänestäjäryhmä. Virkamiehet sekä heidän työstään päättävät poliitikot ovat sulkeneet korvansa meidän kymmeniä vuosiamme valkoisen kepin kanssa liikkuneiden palautteelta. Viimeisin esimerkki ovat pikaraitiotien uudenlaiset ylityskohdat: maalattu kuulema

ruskealla mistä jalankulkijan on tiedettävä, että väistämisvelvollisuus on hänellä eli ei kuten suojaatiellä liikennesääntöjen mukaan tapahtuu raitiovaunun ollessa silloin väistämisvelvollinen.

Yhteenvetona kokemukseni on, että jokapäiväisen joukkoliikenteen turvallisuus ja saavutettavuus ovat suurin asia kaupunkiympäristön laadussa. Helsinki uskoo juhlapuheissaan olevansa maailman huippuluokan asumisympäristö. Näkövammaiset tietävät tämän olevan paljolti poliitikkojen oma ajatus, jossa enemmistö on mittapuu ja marginaaliryhmät sysätään sivuun, milloin liikenteen tehokkuuden, milloin ekologisen joukkoliikenteen nimissä. Pikaraitiotien tuomista ongelmista ei vielä ole varmuutta, mutta suunnittelijoiden kylmäkiskoisuus on todiste itsessään.”

”Museoiden ja eri laitosten sivustoilla asia on aika hyvin huomioitu, kun esteettömyyttä viitsii ja haluaa digitaalisesti etsiä. Ilman internetin käyttömahdollisuutta ja -osaamista tiedon saanti on vaikeaa: ainakin ennakolta. Ongelman tuottaa se, että rakennettu ympäristö on iäkstä, eikä erilaisessa rakentamisessa huomioida saavutettavuutta, käytettävyyttä, eikä esteettömyyttä kuin satunnaisesti. Suunnittelu- ja rakennusvaiheet ovat pilkottu useille urakoitsijoille, joilla ei ole yhteistyövaadetta. Lisäksi Helsingissä kaikki liikenteen käyttäjät, jalankulkijoita myöden ovat piittaamattomia liikennesäännöistä. Viimeisimpänä ongelmana pikaraitiotie ja ruskealla värillä ylittäjän vastuulle jätetyt väylien ylitykset!”

”HSL-vapaalippu on erinomainen: näkövammaisen ei tarvitse selvittää maksutapoja ja -välineitä pitkin nettiä -tuon kortin säilyttäminen on hyvä asia! Helsinki esteettömästi -tiedotekirje olisi hyvä lähettää näkövammaisen liiton kautta keskustelualueillemme ja lisäksi se voisi olla tilattavissa. Kaikista nettisivuista olisi oltava saavutettava helppokäyttöversio käytettävissä, ruudunlukijaa käyttävän ei tarvitsisi miettiä, jättääkö lukija lukematta jotain. Aikataulut niin julkiseen liikenteeseen kuin museoihin löytyisi heti. Samoin edistää se, että EU-vammaiskortti A-merkinnällä varustettuna oikeuttaisi AINA oppaan ilmaiseen sisäänpääsyyn ja julkisilla kulkemiseen.”

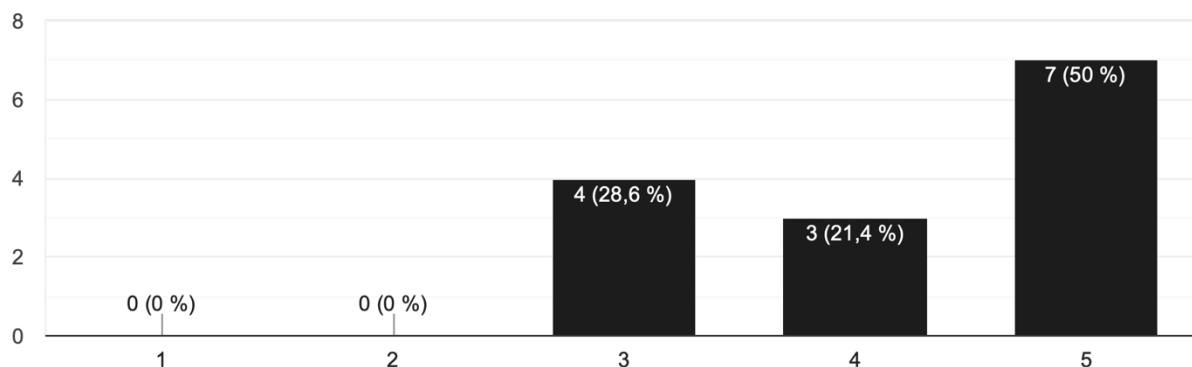
5.3 Helsingin matkailun esteettömyys

Helsingin matkailun esteettömyys osiossa ensimmäisenä väittämänä oli, että näkövammaisen matkustajan näkökulmasta Helsingin esteettömyyttä ja esteettömiä palveluita pitäisi kehittää. Tässä oli taas hyödynnetty Likertin asteikkoa. Puolet vastaajista (7) olivat täysin samaa mieltä. 21,4 % (3 vastaajaa) oli osittain samaa mieltä ja 4 vastaajaa (28,6 %) eivät olleet samaa eikä eri mieltä. Kukaan ei vastannut vaihtoehtoihin ”osittain eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä”.

Vastausjakauma näkövammaisen matkustajan näkökulmasta Helsingin esteettömyyden ja esteettömien palveluiden kehitykseen on esitetty kuvassa 15.

Näkövammaisen matkustajan näkökulmasta Helsingin esteettömyyttä ja esteettömiä palveluita pitäisi kehittää

14 vastausta

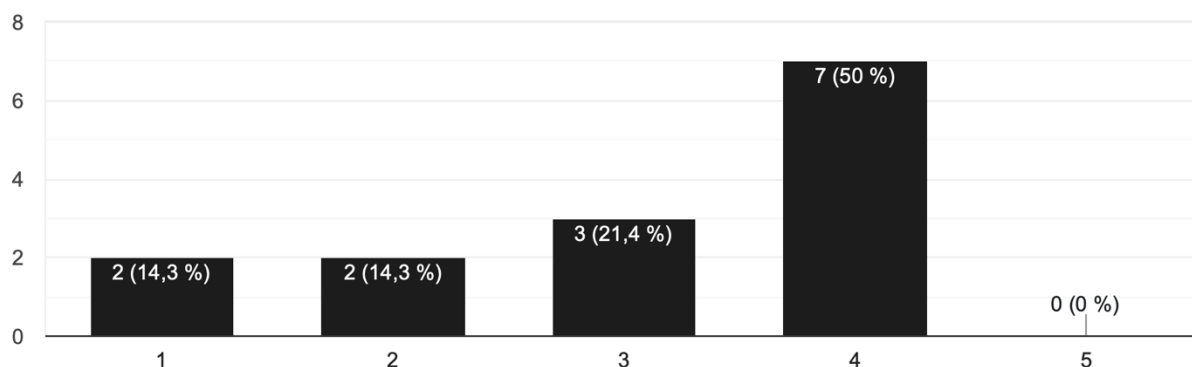


Kuva 15. Vastausjakauma näkövammaisen matkustajan näkökulmasta Helsingin esteettömyyden ja esteettömien palveluiden kehitykseen

Kuvassa 16 tarkastellaan näkövammaisten mielipidettä Helsingissä esteettömästi liikkumisen mahdollisuuksista. Puolet vastaajista olivat täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Täysin eri mieltä ja osittain eri mieltä vastausvaihtoehdot saivat molemmat kaksi vastausta. Kolme vastaajaa ei olleet samaa eikä eri mieltä.

Koen, että pystyn liikkumaan esteettömästi Helsingissä

14 vastausta

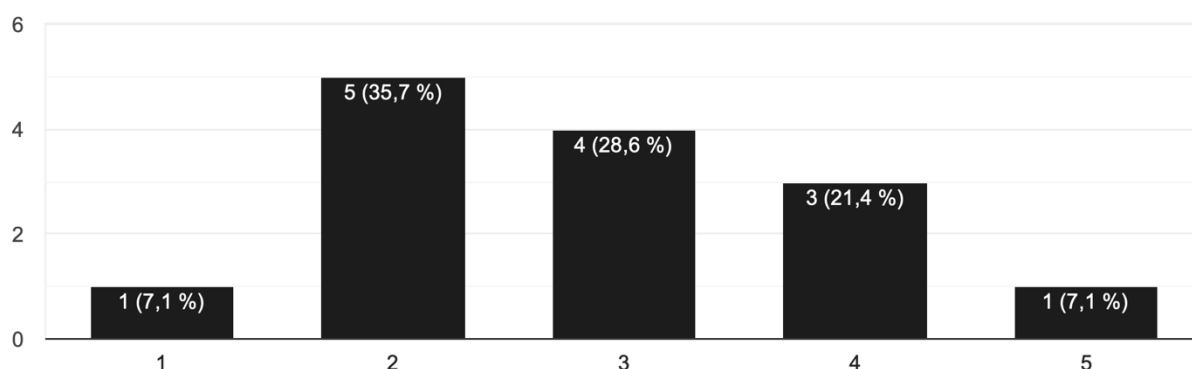


Kuva 16. Vastausjakauma vastaajien mielipiteestä Helsingissä esteettömästi liikkumisen mahdollisuuksista

Viisi vastaajaa (35,7 %) olivat osittain eri mieltä siitä, että ovatko he kokeneet olonsa turvattomaksi Helsingissä esteettömyyden puutteen takia. Toiseksi eniten vastaajista eivät olleet samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. 21,4 % (3 vastaajaa) olivat osittain samaa mieltä. Täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä vastausvaihtoehdot saivat molemmat yhden vastauksen. Vastausjakauma vastaajien turvattomuuden kokemuksesta Helsingissä esteettömyyden puutteen takia on esitetty kuvassa 17.

Olen kokenut oloni turvattomaksi Helsingissä esteettömyyden puutteen takia

14 vastausta



Kuva 17. Vastausjakauma vastaajien turvattomuuden kokemuksesta Helsingissä esteettömyyden puutteen takia

Seuraava kysymys oli avoin kysymys joihin 10 vastaajalla oli mielipide. Kysymys oli: ”Mitä toivoisit Helsingiltä matkakohteena esteettömyyden kannalta?”. Tässä esimerkkejä vastauksista:

”Olisi hyvä kehittää keinoja, miten näkövammaisen voi pysäyttää oikean bussin. Sama ongelma ilmenee kaikkialla Suomessa mutta reaaliaikainen aikataulunäyttö pysäkeillä auttaa paljon ja samoin viime aikoina parannetut numerokyltit. Kannattaa kehittää julkisen liikenteen selkeät numero- ja nimikyltit, jotka auttavat asiakkaita pysäyttämään esim. oikean bussin myös valoisaan aikaan.”

”Ohjauslistoja katuinfraan ja hyviä valaistuksia myös sivukaduille ja julkisten rakennusten sisäänkäynneille. Julkisen liikenteen kuski- ja museoiden henkilökunnan kouluttamista EU-vammaiskortista. Ääniopasteita ratikoihin.”

”Toivoisin useammille pysäkeille nappeja, joita painamalla saisi kuulla tulevien vuorojen saapumisajat; enemmän äänimerkillä varustettuja tienylityspaikkoja/suojateitä, etenkin isoissa risteyksissä.”

”Erilaiset vammaisryhmät tulisi ottaa huomioon jo ulkoisia ja sisätilojen suunnittelussa ja tuotannossa. Vammaisryhmien edustajia tulisi olla mukana koko suunnittelu ja valmisteluprosessin ajan. Ja heitä tulisi kuulla, ei vain kuunnella.”

”Ajankohtaista tietoa esteettömyydestä ja saavutettavuudesta.”

Seuraava kysymys oli myös avoin kysymys. Siinä kysyttiin vastaajan kohtaamia haasteita Helsingin matkailussa esteettömyyden näkökulmasta. 9 vastaajalla oli mielipide kysymykseen. Tässä esimerkkejä vastauksista:

”Pyörätuolilla tahi muilla liikkumista avustavilla apuvälineillä on toisinaan aivan mahdotonta mennä edes haluttuun kohteeseen. Tai itse kohteeseen ei pääse lainkaan tai pääsy on jossain tavarahissin tai lastauslavan kautta. Henkilökunta ei useinkaan ole mitenkään valmentautunut kohtaamaan vammaista. Näkövammaisen osalta kuvailutulkkaus (ammattimainen) on hyvin harvoin saatavilla. Koho- tai pisteopasteita on mutta niiden sijaintia ei kerrota missään. Lisäksi opasteet ovat seinäpinnoilla tasaisesti, jolloin niiden tutkiminen on sormin erittäin rasittavaa ja hidasta.”

”Vaikea löytää osoitteita ja kauppoja kahviloissa huono palvelu näkövammaisen oletetaan selviävän itsepalvelusta itse ilman ongelmia.”

”Lähinnä puhutun informaation puutteen eli olisi hyvä, että kun bussi tai raitiovaunu tulee pysäkillä niin kuulutus kertoisi linjan numeron ja väärä aseman niin silloin pysty liikkumaan paremmin.”

”Pimeät katvealueet. Voi olla hyvä valaistus jossain keskustassa mutta kun koittaa löytää esim. esteetöntä sisäänkäyntiä johonkin, saattaa se olla pimeän sivukadun varrella. Ratikoissa ei ilman näkevää tiedä missä jäädä pois. Liikenteessä ei Helsingissä voi luottaa liikennevaloihin eikä siihen, että kansalaiset tunnistaisivat valkoisen kepin merkityksen. Busseissa saa selitellä HSL-lippua, joka oikeuttaa ilmaiseen saattajaan.”

5.4 Helsingin matkailun esteettömyyden vaikutus matkustuspäätökseen

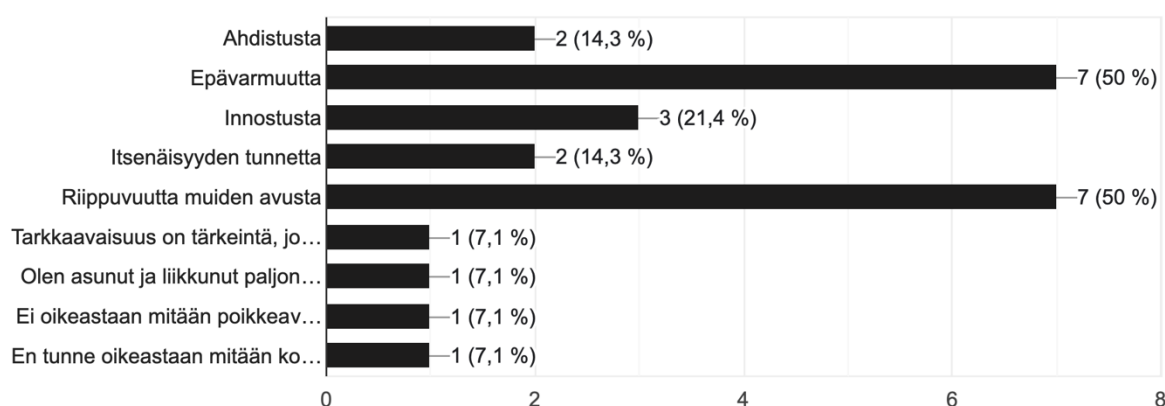
Tässä osiossa ensimmäisenä kysymyksenä oli: ”Minkälaisia tunteita koet Helsinkiin matkustamisen suhteen esteettömyyden näkökulmasta?”. Kysymyksessä pystyi valita useamman vaihtoehdon.

”Riippuvuutta muiden avusta” sekä ”Epävarmuutta” vastausvaihtoehdot saivat saman verran

vastauksia, eli puolet kaikista vastauksista. Toiseksi eniten vastauksia sai vaihtoehto ”Innostusta”. ”Ahdistusta” ja ”Itsenäisyyden tunnetta” vaihtoehdot saivat saman verran vastauksia, eli molemmat kaksi (14,3 %). Vastausvaihtoehtona oli myös ”Muu, mikä?”. Tähän vastaukseen vastasivat 4 ihmistä ja vastaukset olivat seuraavanlaisia: ”Tarkkaavaisuus on tärkeintä, jos aikoo sokeana liikkua itse.” Vastausjakauma vastaajien herättävät tunteet esteettömyyden näkökulmasta Helsinkiin matkustaessa on esitetty kuvassa 18.

Minkälaisia tunteita koet Helsinkiin matkustamisen suhteen esteettömyyden näkökulmasta? Voit valita useamman vaihtoehdon

14 vastausta

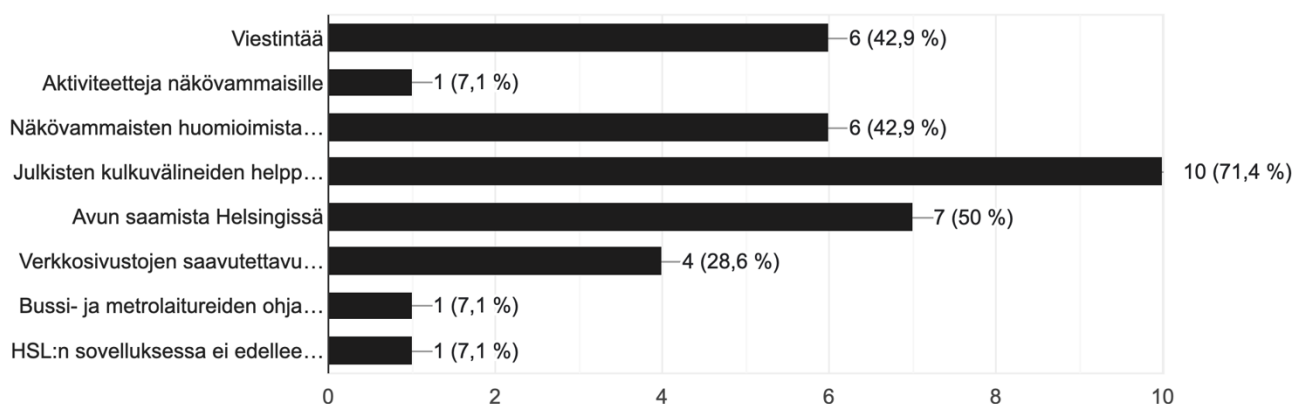


Kuva 18. Vastausjakauma vastaajien herättävät tunteet esteettömyyden näkökulmasta Helsinkiin matkustaessa

Kuvassa 19 on esitetty vastausjakauma kehitettävistä asioista, jotta kyselyyn vastannut tekee matkustuspäätöksen Helsinkiin. Kysymyksessä sai valita enintään kolme tärkeintä tekijää. Eniten vastauksia oli saanut ”Julkisten kulkuvälineiden helppoutta” vaihtoehto. Toiseksi eniten, eli 7 vastausta (50 % vastauksista) oli saanut ”Avun saamista Helsingissä” vastausvaihtoehto. Vaihtoehdot ”Viestintää” sekä ”Näkövammaisten huomioimista hotelleissa” olivat saaneet saman verran vastauksia. Neljä vastausta (28,6 %) oli saanut ”Verkkosivustojen saavutettavuutta” vaihtoehto. ”Aktiviteetteja näkövammaisille” oli saanut vain yhden vastauksen. Kysymyksessä oli myös vaihtoehto ”Muu, mikä?” ja siihen oli tullut kaksi vastausta. Ensimmäinen oli ”Bussi- ja metrolaitureiden ohjausratojen merkintätavan pitäisi olla yhtenäinen koko paikallisliikenteen asemien alueella”. Toinen oli ”HSL:n sovelluksessa ei edelleenkään ole tummaa tilaa käytössä, vaikka pyysin vuosikausia sitten.”

Mitä pitäisi kehittää, jotta teet matkustuspäätöksen Helsinkiin? (Valitse enintään 3 tärkeintä tekijää)

14 vastausta

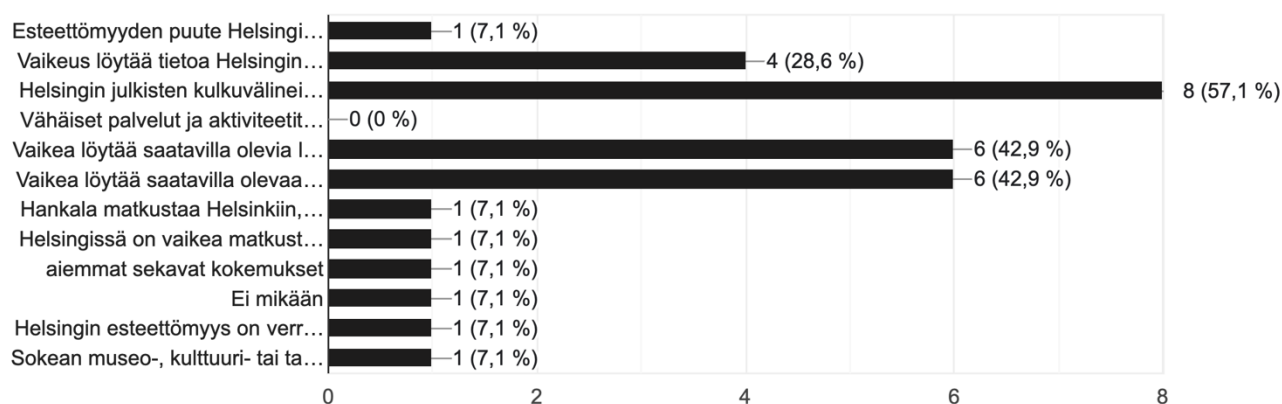


Kuva 19. Vastausjakauma kehitettävistä asioista, jotta vastaaja tekee matkustuspäätöksen Helsinkiin

Seuraavassa kysymyksessä pystyi myös valitsemaan useamman vaihtoehdon. Siinä selvitettiin matkustuspäätökseen negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä. 57,1 % (8 vastausta) sai Helsingin julkisten kulkuvälineiden hankaluus. Vaihtoehdot ”Vaikea löytää saatavilla olevia liikkumista helpottavia palveluita Helsingissä” sekä ”Vaikea löytää saatavilla olevaa matkustustukea/apua” saivat toiseksi eniten (42,9 %, 6 vastausta) vastauksia. Neljä vastaajaa oli sitä mieltä, että on vaikea löytää tietoa Helsingin esteettömydestä. Yhden vastauksen saivat vaihtoehdot ”Esteettömyyden puute Helsingissä” sekä ”Hankala matkustaa Helsinkiin, koska esteettömyyttä kulkuvälineissä ei ole huomioitu”. ”Vähäiset palvelut ja aktiviteetit näkövammaisille” ei saanut yhtään vastausta. Kysymyksessä oli myös vaihtoehto ”Muu, mikä?” ja siihen tuli muutama vastaus. Vastauksia tuli esimerkiksi ”Helsingissä on vaikea matkustaa uusiin kohteisiin”, ”Aiemmat sekavat kokemukset”, ”Sokean museo-, kulttuuri- tai taidelaitosten vähäinen tai olematon valmius saavutettaviin luettaviin tai katsottaviin aineistoihin” ja ”Helsingin esteettömyys on verrattain hyvällä tasolla kansainvälisesti tarkasteltuna mutta silti on parannettavaa”. Vastausjakauma matkustuspäätökseen negatiivisesti vaikuttavista asioista on esitetty kuvassa 20.

Mitkä asiat vaikuttavat matkustuspäätökseesi negatiivisesti? Voit valita useamman vaihtoehdon

14 vastausta

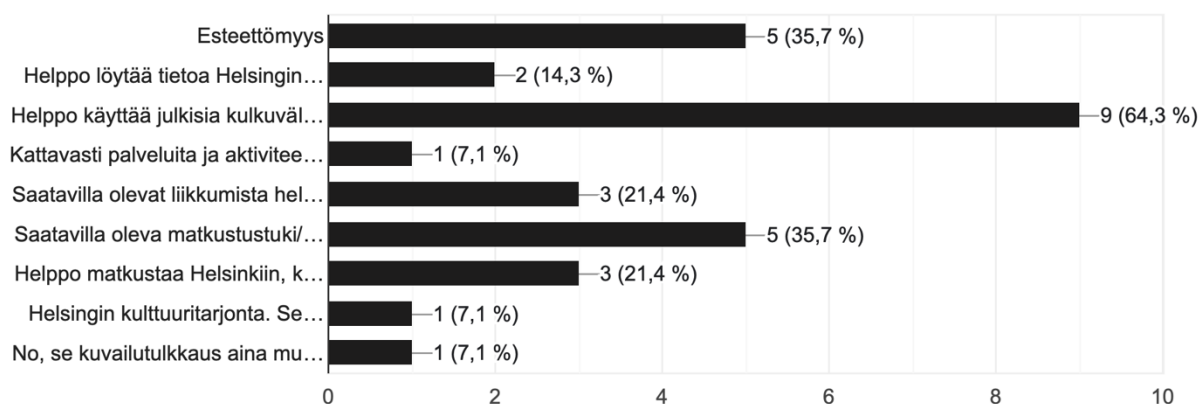


Kuva 20. Vastausjakauma matkustuspäätökseen negatiivisesti vaikuttavista tekijöistä

Kuvassa 21 on esitetty vastausjakauma matkustuspäätökseen positiivisesti vaikuttavista tekijöistä. Kysymyksessä pystyi valita useamman vaihtoehdon. Eniten vastauksia (64,3 %, 9 vastausta) sai ”Helppo käyttää julkisia kulkuvälineitä”. Toiseksi eniten vastauksia saivat ”Esteettömyys” ja ”Saatavilla oleva matkustustuki/apu”. Vaihtoehdot ”Saatavilla olevat liikkumista helpottavat palvelut Helsinkiin saapumisen jälkeen” sekä ”Helppo matkustaa Helsinkiin, koska esteettömyys kulkuvälineissä on huomioitu” saivat kolme (21,4 %) vastausta. Kaksi vastausta sai ”Helppo löytää tietoa Helsingin esteettömyydestä”. Vaihtoehto ”Kattavasti palveluita ja aktiviteetteja näkövammaisille” sai yhden vastauksen. Vaihtoehtona oli myös ”Muu, mikä?”, johon tuli kaksi vastausta. Vastaukset olivat ”Helsingin kulttuuritarjonta. Se motivoi vierailemaan kaupungissa.” sekä ”No, se kuvailutulkkaus aina muodossa tai toisessa saatavilla. Mieluiten elävä tulkki / opas. Toissijaisesti älysovelluksella.”

Mitkä asiat vaikuttavat matkustuspäätökseesi positiivisesti? Voit valita useamman vaihtoehdon

14 vastausta



Kuva 21. Vastausjakauma matkustuspäätökseen positiivisesti vaikuttavista tekijöistä

Seuraavassa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin esimerkkiä jostain toisesta maasta ja kaupungista, josta Suomen pitäisi ottaa mallia esteettömyyden kehittämiseen. Seitsemällä vastaajalla oli mielipide asiaan. Tässä esimerkkejä vastauksista:

”Suomen kannattaisi seurata jokavuotista kaupunkien esteettömyys kilpailua, jonka tulokset julkistetaan vammaisten päivänä Brysselissä”

”Kööpenhamina, Pariisi. Tukholma.”

”Ruotsi, Norja”

”Berliini, Lontoo.”

”Koko Länsi-Eurooppa. Pariisi, Italia, Saksa, Hollanti, ...”

”Useissa kaupungissa on sekä hyviä että huonoja asioita enkä tiedä olisiko yhtä tiettyä kaupunkia mistä Helsingin pitäisi ottaa mallia esimerkiksi Kööpenhaminassa on hyvä metrojärjestelmä turvallinen ja sujuva käyttää monia maita ja kaupunki, johon joissa on siis hyviä asioita varsinkin metron osalta ja samoin raitiovaunuja mutta mainittakoon nyt se Kööpenhamina esimerkkinä”

”Gran Canarialta: useimmat kadut olivat varustettuja ohjaus- ja huomiolaatoilla, valkoisen kepin kanssa tultiin lähes aina kysymään, tarvitseeko apua esim. liikkeissä ja vierailukohteissa, opas

tuli aina ja kaikkialle mutkattomasti ilmaiseksi ja julkisen liikenteen käyttäminen oli helppoa (ei hipaisunäyttöjä tai vyöhykevalintoja). Valaistus oli useimmiten erinomainen pimeään aikaan.”

”Madrid”

Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin, onko vastaaja kohdannut erityisiä haasteita tai esteitä matkustuspäätöksen tekemisessä näkövammaisena. Kuudella vastaajalla oli mielipidettä asiaan. Tässä esimerkkejä vastauksista:

”Silloin tällöin. Sokeana ei vain viitsi lähteä mielenkiintoiseen näyttelyyn tai kohteeseen, kun tiedostaa jo ennakolta saavutettavuuden ja esteettömyyden puutteet. Myös en, jotta lähes aina joutuu delegoimaan jonkun ”avustajan” kaveriksi. Itsenäisesti ei pysty toimimaan.”

”Tuntuu raskaalta etsiä tietoa mobiilisovelluksista ruudunlukijan kanssa. Haluaisi vain esim. bussin aikataulun tai jonkun paikan aukioloajan niin ei kun pitää kuunnella mainoksia, esittelyitä ja ties mitä. Jos ostaa teatterilipun, pitää eri kanavia pitkin selvittää, mistä varaan avustajan lipun ja mitä se maksaa ja maksaako se mitään vammaiskortin omistajalle.”

” Sekä tahot VR, Finavia että laivayhtiöt sekä Matkahuolto mahdollistakaa avustuspäätöksen tilaaminen myös sähköisellä lomakkeella sekä nykyisin ilmoitus laadittu ennakoon kolmea vuorokautta ennen voisi aivan hyvin olla muokattu 24 tuntia ennen lähtöä tehtävä ilmoitus. Avustuspäätöksen laadun tarkkailu ja kehitys saisi kuulua joka ikiselle toimijalle näissä matkailuasioissa, koska harvoin yksin matkustava sokea tietää voiko avustuspäätöseen luottaa vai ei ja tämä on häpeä toimijoille todellakin.”

” Helsinki-Vantaan lentokentällä EU:n säädöksillään kansainväliseltä lentokentältä edellyttämä vaikeavammaisten opastus terminaalista lennolle ei toimi yhtä sujuvasti kuin esimerkiksi Tukholman Arlandassa tai Oslon Gardemoen kentällä. Työni vuoksi olen säännöllisesti käynyt noissa kaupungeissa, ja säännönmukaisesti Helsinki-Vantaalla opastusta joutuu kyselemään enemmän, vaikka siellä voi toimia omalla äidinkielellä. Minun vaikutelmani on, että Aasian lentoliikenteen myötä Helsinki-Vantaalla henkilökunta on business-orientoitunutta, toisin sanoen ymmärrys tasapuolisesta kohtelusta ei ole Arlandan tai Gardemoen tasolla.”

Kyselyn päätteeksi vastaajat pystyivät jättämään oman sähköpostinsa mahdollista lisähaastattelua varten sekä antamaan palautetta kyselystä. Neljä vastaajaa jätti oman sähköpostinsa ja viisi vastaajaa jätti palautetta kyselylomakkeesta.

5.5 Haastattelu 1.

Ensimmäinen haastattelu pidettiin maanantaina 6.11.2023. Haastateltavana oli 38-vuotias nainen Tampereelta. Haastateltava oli matkustanut Helsinkiin ja oli viimeksi käynyt kaksi viikkoa sitten Helsingin kirjamesseilla. Haastateltava kertoi, että ei käy Helsingissä välttämättä joka vuosi, mutta kun matkustaa, niin yleensä messujen tai jonkun konsertin takia. Hän kertoi turvautuvansa avustajaan matkustaessa.

Kysyttäessä Helsingin esteettömyyden huomioimisesta, hänellä ei juurikaan ollut mielipidettä asiaan. Haastateltava ei ollut erityisesti huomannut, että Helsinki viestisi esteettömyydestä erikseen. Hänen mielestään tässä olisi parantamisen varaa. Myös tiedon etsiminen Helsingin esteettömyydestä on hänen mielestään vaivalloista ja tietoa joutuu etsimään internetin syövereistä, tiedon etsiminen ei ole helppoa. Haastateltava kertoi, että kulkee aina junalla Helsinkiin ja VR:n avustajapalvelu on hyvin tuttu hänelle ja toimii hyvin. Hän on saanut tietoa Helsingin esteettömyydestä netistä ja ystäviltä. Haastateltavalla ei ollut mielipidettä palveluiden ja informaation parantamisesta näkövammaisille Helsinkiin matkustaessa.

Kysyttäessä pystyykö haastateltava liikkumaan esteettömästi Helsingissä, hän vastasi, että liikkuminen on sujunut ihan ok, mutta hän on vain mennyt juna-asemalta paikkaan x, joten ei ole liikkunut kovin laajalla alueella. Haastateltava kertoi kokevansa olon turvattomaksi, mutta ei varsinaisesti esteettömyyden puutteen takia vaan muista syistä. Haastateltava ei ole kohdannut erityisiä haasteita Helsinkiin matkustaessa.

Haastateltavalla ei ollut erityistä mielipidettä matkustuspäätökseen vaikuttavista positiivista tai negatiivisista asioista esteettömyyden kannalta, mutta hän sanoi, että VR:n dynaaminen hinnoittelu aiheuttaa välillä ongelmia ja vaatii matkan hyvissä ajoin suunnittelua. Hän kertoi matkustelleensa muihin maihin, mutta ei keksinyt mitään esimerkkiä, josta Suomen pitäisi ottaa mallia esteettömyyden kehittämiseen. Hän ei myöskään ole kohdannut erityisiä haasteita tai esteitä matkustuspäätöksen tekemisessä näkövammaisena.

5.6 Haastattelu 2.

Toinen haastattelu pidettiin tiistaina 7.11.2023. Haastateltavana toimi 47-vuotias nainen Tampereelta. Haastateltava on monet kerrat matkustanut Helsinkiin ja asunutkin siellä joskus. Hän käy Helsingissä pääsääntöisesti työmatkoilla, mutta yhdistää siihen myös vapaa-ajan matkan samalla. Haastateltava kertoi, että hän matkustaa Helsinkiin aina junalla ja käyttää aina julkisia. Haastateltava kulkee itsenäisesti valkoisen kepin kanssa ja välillä turvautuu myös avustajaan. Hän kulkee usein myös kaverin kanssa.

Haastateltavan mielestä esteettömyyden huomioiminen Helsingin matkailussa vaihtelee hyvin paljon riippuen mihin on menossa. Esimerkiksi Linnanmäelle ja Oopperaan meno ovat kaksi täysin eri asiaa. Hänen mielestään esteettömyys Helsingissä on ja ei ole huomioitu, mutta missään tapauksessa esteettömyyttä ei ole huomioitu kattavasti etenkin kuulonäkövammaisena. Haastateltava koki, että hänenlaisensa ihmiset pitää huomioida paremmin eri varausjärjestelmien käytössä tekemällä niistä saavutettavia näkövammaisille. Esimerkiksi varatessa hotelliyötä tai illallista. Myös avustajapalvelun käytössä on ilmennyt ongelmia, esimerkiksi sen kannalta, että pääseekö avustaja oopperaan ilmaiseksi vai ei ja jos ei pääse, niin mistä lippu pitää hankkia. Tällaisista palveluista on hankala löytää tietoa. Haastateltava kertoi, että ei erikseen hae esteettömyystietoja. Hän liikkuu niin kuin näkevätkin ihmiset ja haluaa vaan päästä paikkoihin helposti. Hänen on kuitenkin huomattavasti vaikeampi saada tietoa verrattuna ihmisiin, joilla ei ole näkövammaa.

Haastateltavan mielestä julkinen liikenne näkövammaisille Helsingissä on ratkaistu parhaiten koko Suomessa. HSL myöntää näkövammaisille viisi vuotta kerrallaan ilmaisen kortin. Tämä on näkövammaisille helppoa ja vaivatonta, kun ei tarvitse netistä selvittää erikseen maksutapaa ja hintoja. Ainoa mitä täytyy selvittää, on esimerkiksi bussin tai ratikan numero ja minne se menee. Haastateltavan mielestä ilmaislippu vaikuttaa hyvin positiivisesti siihen, että viitsii lähteä Helsinkiin. Helsingin esteettömyydestä hän on saanut tietoa oman työn puolesta. Haastateltava työskentelee esteettömyyden ja saavutettavuuden parissa. Haastateltavan mielestä Helsinki voisi parantaa näkövammaisten saamaa informaatiota ja palveluita siten, että kaikkien matkakohteiden ja palvelujen kuten hotellien, ravintolojen, oopperan ja Suomenlinnan verkkosivut ovat saavutettavia. Hän ei kaipaa erikseen esteettömyys infoa, vaan samaa infoa kuin kaikki muutkin saa mutta saavutettavassa muodossa.

Haastateltava kokee pystyvänsä liikkumaan esteettömästi Helsingissä. Ainoa ongelma on ihmiset, jotka eivät osaa huomioida näkövammaisia liikenteessä. Hän kertoi, että on kokenut olonsa turvattomaksi Helsingissä. Esimerkkinä hän kertoi, kun lähtee lähijunalla esimerkiksi Puistolaan, niin valaistus on todella huono. Haastateltavan mielestä katuvalaistus Helsingissä on aika huonolla tolalla kaikkialla muualla paitsi ihan keskustassa. Näkövammaisen tarvitsee paljon valoa, jotta pystyy hahmottamaan ympäristöä, niin tämä tekee siitä hyvin haasteellista. Haasteita Helsingin matkailussa esteettömyyden näkökulmasta nousi esiin juuri nämä hinnat ja avustajapalvelun epäselvyys. Myös elämysten maksutavoissa on ilmennyt ongelmia. Kehittämiskohteina haastateltava kertoi myös, että vammaiset henkilöt haluavat saman tiedon, kun kaikki muutkin, mutta saavutettavasti. Hänen mielestään esteettömyydestä ei pitäisi erikseen puhua.

Haastateltava kertoi, että Helsingissä liikkumista helpottaisi infraan rakennetut ohjauslistat. Hän antoi esimerkkinä Tampereen, jossa muun muassa ratikkapysäkeillä on todella hyvät ohjauslistat. Näiden avulla umpisokeakin pystyy pääsemään ratikkaan sisään. Myös sokeiden henkilöiden pitää pystyä liikkumaan yksin ja muun muassa ohjauslistojen avulla tämä helpottuisi huomattavasti. Haastateltavan matkustus päätöksen tekemiseen Helsinkiin vaikuttaa positiivisesti kiinnostavat näyttelyt ja kansallisteatteri. Hän tykkää käydä Helsingissä ympäri vuoden myös tapaamassa kavereita ja käymällä ravintolassa. Haastateltavan mielestä Helsingin pitäisi ottaa mallia esteettömyyden kehittämiseen Gran Canarialta. Siellä on paljon katuihin rakennettua esteettömyyttä, jonka tunnistaa valkoisella kepillä. Näitä avustavia asioita oli joka puolella. Myös liikennevaloissa oli äänimajakat ja autoilijat kunnioittivat jalankulkijoita ja näkövammaista henkilöä. Haastateltava kysyttiin, onko hän kohdannut erityisiä haasteita matkustus päätöksen tekemisessä näkövammaisena. Hän vastasi, että julkisilla kulkuvälineillä pitää päästä sujuvasti esimerkiksi erilaisiin taidenäyttelyihin ja kohteisiin. Yksinmatkustamista sujuvoittaisi eri saattajapalvelut, joita on saatavilla VR:n kautta, mutta Helsingin päässä on vaikea tietää mistä saattaja löytää hänet. Haastateltavan mielestä olisi tärkeää, että eri tapahtumissa olisi koulutettuja avustajia saatavilla. Heiltä voisi kysyä tietoa esimerkiksi WC tiloista, ravintoloista ja muista palveluita. Tällaiset palvelut tekisivät hyvää Helsingin imagolle.

5.7 Haastattelu 3.

Kolmas haastattelu järjestettiin myös tiistaina 7.11.2023. Haastateltavana oli 67-vuotias mies Hyvinkäältä. Haastateltava kertoi asuneensa Helsingissä ja käy säännöllisesti Helsingissä vapaa-ajallaan. Hän kertoi käyttävänsä välillä julkisia ja välillä erilaisia kuljetuspalveluja sekä hän turvautuu valkoiseen keppiin liikkuesssa.

Haastateltavan mielestä kysymys esteettömyyden huomioimisesta Helsingissä oli vaikea, koska kaupunki muuttuu jatkuvasti. Hän sanoi, että jos täytyy päästä johonkin, niin sitten pääsee. Haastateltava sanoi, että jos vaikka haluaisi mennä illalla viettämään aikaa Helsingin keskustaan, niin täytyy aina miettiä, onko se sen väärä, että lähtee seikkailemaan ratikoilla ja muilla kulkuvälineillä etenkin yksin. Aina kun hän lähtee kotoa jonnekin, täytyy miettiä, millä menee ja miten menee ja mitä se vaatii. Matka täytyy aina suunnitella hyvin tarkasti. Kysyttäessä onko Helsingin matkailun esteettömyydestä saatavilla helposti tietoa, hän vastasi, että jos on mahdollisuus käyttää verkkosivuja ja tarvittavat apuvälineet sen käyttöön sekä opastettu apuvälineiden käyttö, niin silloin tietoa voi olla helposti saatavilla. Tietoa netissä on, mutta se vaatii paljon hakemista. Haastateltava sanoi, että tietoa löytyy muun muassa Helsingin kaupungin sivuilta ja museoiden omilta verkkosivuilta. Haastateltava on toiminut eri järjestöissä, jonka kautta on myös saanut tietoa Helsingin esteettömyydestä. Hänen mielestään Helsinki voisi parantaa

näkövammaisten matkustajien saamaa informaatiota ja palveluita tekemällä eri matkailuyritysten ja kohteiden verkkosivuista saavutettavammalla, siten että tietoa löytyy helpommin eikä sitä pitäisi kaivaa. Tiedot esteettömyydestä pitää olla yhdenvertaisesti saatavilla, kuin kaikki muukin tieto kohteiden palveluista. Tiedot esteettömyydestä ovat usein monen sivun takana tai mainittu vain lyhyesti.

Haastateltava koki, että hän pystyy liikkumaan esteettömästi Helsingissä, mutta siinä on aina omat haasteensa. Joka kerta on jokin haaste ja se vaatii uskallusta ja energiaa. Aina on otettava huomioon, että siinä on enemmän tekemistä kuin esimerkiksi näkevällä ihmisellä. Haastateltava ei ole kokenut oloansa turvattomaksi Helsingissä. Haasteina Helsingissä esteettömyyden kannalta haastateltava kertoi, että kesäisin terassit ovat esteenä näkövammaisille, koska ne valtaavat jalankulkuväylän ja niitä ei ole merkattu kovin hyvin. Haasteina hän on myös kokenut kauppakeskukset, joista puuttuu selkeys. Itsenäinen liikkuminen vaikeutuu näiden asioiden myötä.

Haastateltavan mielestä liikkumista helpottaisi digitaaliset apuvälineet, kuten äänimajakat. Kaikkien sanallistaminen auttaisi, mutta pitää myös huomioida, että vanhempi ikäluokka ei välttämättä osaa erilaisia digilaitteita käyttää. Haastateltavan matkustuspäätökseen vaikuttaa vahvasti saavutettavuus ja matkan helppous. Hän joutuu harkitsemaan matkustamista pitkään ja yleensä matkustaa, jos matkaa ei tarvitse hirveästi suunnitella etukäteen ja se on helposti toteutettavissa. Haastateltava käy taidenäyttelyissä, tärkeää hänelle on, että sieltä löytyy ammattimainen kuvailutulkkaukset. Hän ei siellä yksin tee mitään, ilman, että joku kuvailee teoksia. Hänelle kuvailutulkkaukset on ensisijainen asia. Haastateltavan mielestä Helsingin pitäisi ottaa mallia esteettömyyteen Keski-Euroopan maista. Esimerkiksi Pariisissa ja Italiassa voi olla satojen metrien jono johonkin nähtävyyteen tai museoon, mutta silti ihmiset huomioivat valkoisen kepin ja näkövammaisen henkilö päästetään jonon ohi. Siellä siis huomioidaan paremmin näkövammaiset ja eri vammaisryhmät. Haasteita matkustuspäätöksen tekemisessä näkövammaisena haastateltavan mielestä on etenkin lippujen ostamisessa. Kaikilla ei ole älypuhelinia eikä kaikki osaa käyttää eri digisovelluksia etenkin näkövammaisena. Myöskään lipunmyyntipisteitä ei juurikaan ole enää, eikä esimerkiksi metroaseman lipunostoautomaatit puhu, mikä tekee lippujen ostamisesta vaikeaa. Saavutettavuutta ja esteettömyyttä lippujen ostamisessa ei ole huomioitu.

5.8 Tulosten yhteenveto

Yhteenvetona voidaan todeta, että vastaajien matkustuspäätökseen Helsinkiin matkustaessa vaikuttivat useat asiat. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että Helsingin matkailun esteettömyys on otettu melko hyvin huomioon, mutta parantamisen varaa myös on. Sen sijaan Helsingin matkailun viestintä esteettömyydestä vaatii kehittämistä. Helsinkiin matkustaneet näkövammaiset kokivat suurimmaksi haasteeksi julkisten kulkuvälineiden hankaluuden, vaikeuden löytää

matkustustukea ja apua sekä vaikeuden löytää saatavilla olevia liikkumista helpottavia palveluita. Kuitenkin osa tutkimukseen osallistuneista koki, että Helsingin julkinen liikenne toimii hyvin näkövammaisille ja erityistä kiitosta sai näkövammaisten ilmainen matkalippu.

Vastaajien mielestä tiedon löytäminen esteettömistä ja saavutettavista palveluista on hankalaa. Kehityskohteiksi nousi verkkosivujen saavutettavuuden kehittäminen, toivottiin, että tietoa löytyisi helposti ja samalla tavalla kuin kaikille muillekin palveluita käyttäville. Myös erilaisia ohjauslaattoja ja äänimajakoita toivottiin kehitettävän. Lippujen ostaminen eri tapahtumiin ja kohteisiin osoittautui haasteelliseksi. Myös avustajapalvelun käyttämisessä ilmeni epävarmuutta ja epätietoisuutta. Usealle vastaajalle oli epäselvää, mistä voi ostaa lippuja sekä mihin avustaja pääsee ilmaiseksi mukaan. Lisäksi vastaajille oli epäselvää mistä avustaja tunnistaa ja löytää hänet.

Tulosten perusteella Helsingin tulisi ottaa mallia esteettömyyden kehittämiseen Euroopan eri kaupungeista, kuten Pariisista, Tukholmasta, Kööpenhaminasta. Vastaajat mainitsivat myös Italian ja Gran Canarian hyvänä mallimaana esteettömyydestä. Gran Canarialla näkövammaiset on otettu hyvin huomioon erilaisilla ohjaus- ja huomiolaatoilla. Myös avustajan käyttö oli vaivatonta ja avustaja pääsi kaikkialle mukaan ilmaiseksi. Erityisesti mainittiin, että Gran Canarialla valaistus on erinomainen, koska valaistuksella on suuri merkitys näkövammaiselle. Muun muassa Pariisissa ja Italiassa näkövammaiset on huomioitu eri kulttuurikohteissa erityisen hyvin, esimerkiksi päästämällä heidät jonojen ohi nähtävyyksiin. Tätä Suomessa ei ilmeisesti juurikaan huomioida.

6 Pohdinta

Tässä luvussa tulkitaan, analysoidaan ja tarkastellaan luvussa 5 esiteltyjä tutkimustuloksia. Ensin tuloksia tarkastellaan ja tehdään niistä johtopäätökset. Tämän jälkeen tuloksia peilataan tietoperustaan ja kerrotaan mahdollisista kehittämisehdotuksista. Luvussa myös arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä sekä tehdään jatkotutkimusehdotuksia sekä analysoidaan omaa opinnäytetyöprosessia ja oppimista.

6.1 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Tuloksista voi huomata, että suurin osa vastaajista oli naisia ja hieman vanhempaa ikäluokkaa. Myös enemmistö vastaajista oli Etelä-Suomesta. Kaikki kyselyyn ja haastatteluun vastanneista oli käynyt Helsingissä ja ainakin kaksi myös aiemmin asuneet siellä. Kyselyyn vastanneista suurin osa vastasi, että käy Helsingissä usein tai harvoin, muutama vastasi, että käy Helsingissä säännöllisesti. Haastattelun antaneista kaksi käy Helsingissä useammin ja yksi harvemmin. Vastaajat tekevät useimmiten vapaa-ajan matkoja ja työmatkoja Helsinkiin. Osallistujat vastasivat myös, että he käyvät Helsingissä perhe- ja kokousmatkoilla, lääkärikäynneillä, kulttuuritapahtumissa sekä järjestöjen kokouksissa. Kyselyyn ja haastatteluun vastanneet kertoivat kulkevänsä usein yksin valkoisen kepin kanssa, mutta monet turvautuvat myös avustajaan ja ystäviin.

Kysyttäessä Helsingin matkailun esteettömyyden nykytilasta enemmistö oli sitä mieltä, että esteettömyys on otettu ihan hyvin huomioon, mutta kuitenkin esteettömyyden viestinnässä ja tiedon löytymisessä on ollut haasteita. Suurin osa kyselyyn ja haastatteluun vastanneista on kokenut Helsingin matkailun palvelut ja tiedot tyydyttävinä ja tietoa on löytynyt internetistä, yritysten verkkosivuilta, näkövammaisten yhdistyksiltä ja järjestöistä sekä ystäviltä ja perheeltä. Vastaajilla oli ehdotuksia, miten Helsinki voisi parantaa näkövammaisten matkustajien saamaa informaatiota ja palveluita Helsinkiin matkustaessa. Tuloksista voidaan päätellä, että vastaajat toivoisivat enemmän informaatiota näkövammaisten liiton kautta. Suurimmaksi kehityskohteeksi tutkimuksessa nousi joukkoliikenteen saavutettavuus.

Enemmistön mielestä Helsingin esteettömyyttä ja esteettömiä palveluita pitäisi kehittää. Useat kokivat, että he eivät pysty liikkumaan täysin esteettömästi Helsingissä ja tämän vuoksi ovat kokeneet olonsa turvattomaksi Helsingissä. Haastatteluissa tuli ilmi, että liikkuminen on helppoa, kun matkan on suunnitellut etukäteen tarkkaan. Ilman suunnitelmallisuutta liikkuminen on haasteellista ja vaivalloista. Useissa vastauksissa tuli myös ilmi, että vastaajat toivoisivat äänimajakoita, kuulutuksia ja erilaisia digitaalisia apuvälineitä käytettäväksi Helsingissä. Olisi myös

hyvä, että eri vammaisryhmien edustajia olisi mukana esteettömyyden suunnittelu ja valmisteluprosesseissa.

Tärkeimmiksi neljäksi kehityskohteeksi nousivat, julkisten kulkuvälineiden saavutettavuuden kehittäminen, näkövammaisten huomioiminen hotelleissa, avun saaminen sekä viestintä. Julkisten kulkuvälineiden käyttöön pitäisi kehittää enemmän avustavia palveluita ja näkövammaisia ohjaavia apuvälineitä. Myös avustajapalvelut olisi hyvä tehdä selkeämmiksi ja helppokäyttöisemmiksi. Viestinnästä nousi usein esiin se, että tietoa joutuu erikseen etsimään, eikä sitä löydy samalla tavalla kuin kaikkea muuta tietoa. Myös viestintä näkövammaisille eri kohteissa ja palveluissa jää vähäiseksi.

Kuten luvussa 5.8 todettiin, hyvinä esimerkkeinä esteettömyydestä ja sen kehittämisestä nousivat Länsi-Euroopan, kuten Ranska, Italia ja Espanja. Näissä maissa esimerkiksi matkailukohteissa näkövammaiset on huomioitu hyvin muun muassa päästämällä heidät jonojen ohi kohteisiin. Euroopan kaupungista mainittiin muun muassa Tukholma ja Kööpenhaminan metrojärjestelmä, joissa on huomioitu näkövammaiset erilaisilla kuulutuksilla ja ohjaavilla apuvälineillä. Yleisesti todettiin, että monessa Euroopan maassa näkövammaiset matkustajat huomioidaan hyvin ja heille tarjotaan apua matalalla kynnyksellä.

Yhteenvedon voidaan todeta, että Helsingin matkailulla on kehittämistä etenkin julkisissa kulkuvälineissä, saattajapalveluissa, eri tapahtumien lippujen ostamisessa, koulutettujen avustajien saamisessa sekä eri apuvälineiden saatavuudessa. Nämä kaikki vaikuttavat näkövammaisten matkustuspäätökseen.

6.2 Tulosten peilaaminen tietoperustaan

Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä selvitettiin Helsinkiin matkustaneiden ja matkaavien näkövammaisten matkustuspäätökseen vaikuttavia tekijöitä. Tietoperustan mukaan tutkimalla ja perehtymällä ostos- ja matkustuspäätökseen vaikuttaviin tekijöitä, voidaan saada lisätietoa eri kohderyhmien toiveista ja käyttäytymisestä ja näin eri yritykset voivat hyötyä saamastaan tiedosta omassa markkinoinnissaan ja toiminnassaan. Inklusiivisuus ja esteettömyys ovat osa sosiaalista vastuuta ja velvoittaa siihen, että kaikki palvelut, tiedot ja kohteet ovat yhdenvertaisia jokaiselle. Tutkimuksen mukaan Helsingin esteettömyydessä näkövammaisten näkökulmasta on vielä kehitettävää.

Tietoperustassa käsiteltiin inklusiivisuutta, esteetöntä matkailua, esteettömiä palveluja tarvitsevien ihmisten huomioimista matkailussa, näkövammaisuutta, viestintää inklusiivisuudesta sekä osto- ja matkustuspäätökseen vaikuttavia tekijöitä. Räsänen ym. (2021, 7) mukaan esteettömästi rakennettu ympäristö sopii kaikille. Esteettömyyskartoituksen avulla huomioidaan kaikki

kuulemiseen, näkemiseen, ymmärtämiseen ja kommunikaatioon liittyvät asiat. Esteettömyyden huomioimisella on suuri vaikutus asiakaskokemukseen. Tämä huomattiin tulosten perusteella, sillä suurin osa oli sitä mieltä, että Helsinki ei ole tarpeeksi esteettömästi rakennettu ja sillä on vaikutusta heidän kokemukseensa sekä matkustuspäätöksen tekemiseen. Esteettämiä palveluita tarvitsevien ihmisten yksi haasteista on se, että he tarvitsevat apua matkakohteeseen pääsemiseen. Kyselyssä ja haastatteluissakin tuli esiin, että vastaajat käyttävät usein avustaja- ja saattajapalvelua, mutta siinäkin on hankaluuksia, sillä tietoa palveluista ja niiden toiminnasta on vaikea löytää. Myös Avaavan matkademosssa tuli ilmi matkan testaajien epävarmuus esteettömyydestä puuttuvan tietojen takia.

Qiaon, Caon ja Zhangin (2023) mukaan näkövammaiset saavat vähän huomiota matkailussa. Ymmärrys näkövammaisten matkustustarpeista on ollut puutteellista ja heitä ei ole otettu huomioon matkailussa samalla tavalla kuin muita matkustajia. Näkövammaiset ovat myös hyvin riippuvaisia teknologiasta, joten tuki- ja aputekniikat, kuten heille suunnatut matkailuun liittyvät mobiilisovellukset ja älypuhelinominaisuudet olisivat iso apu. Tulosten perusteella voidaan huomata, että näkövammaiset kokevat, että heitä ei huomioida Helsingin matkailussa tasavertaisesti. He myös turvautuvat ruudunlukuohjelmaan kaikkien mobiilisovellusten käytössä ja sen avulla on hankalaa etsiä tietoa.

Kyselyssä ja haastattelussa haasteeksi nousi tiedon puute esteettömistä palveluista ja tiedon löytämisen hankaluus. Tietoperustassa Merikeskus Vellamo oli hyvä esimerkki siitä, miten esteettömyydestä tulisi viestiä ja miten tieto tulisi löytyä. He ilmoittavat sivullaan selkeästi, että avustaja pääsee ilmaiseksi mukaan keskukseen ja erilaisia kuulemisen, liikkumisen ja näkemisen apuvälineitä on saatavilla. Avaavan matkademo tutkimuksessa tuli myös ilmi, että viestintä osoittautui suureksi puutteeksi ennen matkaa ja sen aikana. Lipun varaamiseen ja maksamiseen liittyvissä digitaalisissa palveluissa havaittiin paljon ongelmia. Sokealle henkilölle bussimatkan löytäminen digipalvelusta oli erityisen vaikeaa, eikä hän onnistunut maksamaan matkaansa. Samoja ongelmia lippujen ostamisesta ja tiedon löytämisestä nousi esiin kyselyssä ja haastatteluissa.

Tutkimustuloksissa näkövammaisten matkustuspäätökseen vaikuttivat muun muassa julkisten kulkuvälineiden käytön hankaluus, puuttuva ja hankalasti löytyvä tieto esteettömyydestä sekä hankaluus löytää tarvittavaa apua matkustamiseen. Haasteena nousi esiin se, että näkövamma määrittelee kohteet, eikä sen vuoksi voi välttämättä matkustaa joka paikkaan.

Matkustuspäätökseen vaikuttavat tekijät- osiossa Reindrawatin, Noviyantin ja Youngin mukaan (2022) vammaiset henkilöt haluavat matkustaa yhtä lailla kuin kuka muukin, mutta heitä ei ole otettu yhtä hyvin huomioon matkailussa. Heillä on motivaatiota matkustaa, mutta vammaisten

henkilöiden tarpeet ovat jääneet taka-alalle matkailussa. Matkailualalla vammaisten henkilöiden huomiotta jättäminen näkyy matkailussa muun muassa palvelujen, tiedon, kuljetusten, majoituksen, nähtävyyksien ja infrastruktuurin saavuttamattomuuden muodossa. Tuloksista tuli esille, että Helsingin infrastruktuurissa ei ole huomioitu näkövammaisia muun muassa erilaisilla ohjaus- ja huomiolaatoilla, äänimajakoilla tai muilla avustavilla apuvälineillä.

6.3 Kehittämisehdotukset

Tutkimuksessa esiintyi useita kehittämistarpeita. Jotta vastaajat tekevät matkustuspäätöksen Helsinkiin, tulisi heidän saamaa informaatiota ja palveluita kehittää Helsingin matkailussa. Informaatiota tulee olla laajemmin ja helposti saatavilla muun muassa Näkövammaisten liiton ja eri matkailu yritysten kautta. Näkövammaiset kaipaavat enemmän tietoa neuvontapisteistä ja puhelinpalvelua, josta voi tiedustella eri Helsinkiin matkustamiseen liittyviä liikkumis- ja matkustusinformaatiota. Myös informaatiota saatto- ja avustajapalveluista tulee löytyä helpommin ja ne tulee olla tilattavissa lyhyelläkin varoitusajalla. Myös julkisessa liikenteessä on kehitettävää. Metroasemilla kohomerkinnot ovat vaihtelevat, raitiovaunu- ja bussipysäkeillä tulisi olla apuvälineet, joilla näkövammaisen tietää mikä raitiovaunu tai bussi tulee seuraavaksi. Näkövammaisen on myös pystyttävä käyttämään liukuportaita ja niissä pitää olla oikeanlaiset opastukset, myös liukuportaiden suunnanvaihdoksesta tulee viestiä näkövammaisille. Eri matkailuyritysten ja kohteiden verkkosivut tulee kehittää helpommin saavutettaviksi.

Tutkimuksessa nousi esiin myös ohjauslistojen asentaminen kaduille, joka helpottaa näkövammaisen kulkemista. Erilaisten nappien ja äänimerkkien asennus tienlylytykseen, pysäkeille ja julkisiin kulkuvälineisiin on hyvin tärkeää. Esimerkiksi kaikissa busseissa ei ole pysäkkikuulutuksia. On hyvä tutkia erilaisia mobiililaitteisiin saatavia näkövammaisten liikkumista helpottavia sovelluksia ja niiden käyttömahdollisuuksia. Hyvänä esimerkkinä muun muassa NaviLens, jonka avulla näkövammaisen henkilö pystyy liikkumaan julkisissa kulkuvälineissä ja eri rakennuksissa. Näkövammaisilla on EU-vammaiskortti, jonka olemassaolosta monetkaan palveluammattissa olevat henkilöt eivät ole tietoisia. On tärkeä kouluttaa palvelualojen henkilökuntaa näkövammaisten kohtaamiseen sekä jakaa heille tietoa siitä, millaisia palveluita näkövammaisille on tarjolla, muun muassa avustajan ilmaiseksi mukaan ottaminen julkisiin kulkuneuvoihin sekä liikunta- ja kulttuuritapahtumiin.

Kansainvälistä vammaisten päivää vietetään 3.12. Joka vuosi järjestetään kaupunkien esteettömyyskilpailu, jonka tulokset julkistetaan kansainvälisenä vammaisten päivänä Brysselissä. Kilpailun avulla pystytään seuraamaan maiden esteettömyystoimia. Tämä on hyvä tietolähde myös Helsingin matkailulle.

6.4 Tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus

Tutkimuksellisen opinnäytetyön arvioinnissa arvioidaan tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta. Tutkimuksen pätevyys eli validiteetti tarkoittaa sitä, miten tutkimusmenetelmä mittaa sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoitus mitata. Sen avulla tarkastellaan, kuinka hyvin tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja tutkimusote vastaavat tutkittavaa ilmiötä. (Hiltunen 2009.) Validiteettia parantavat selkeästi määritelty perusjoukko, tutkimusongelman kattavat kysymykset, edustava otos ja korkea vastausprosentti (Heikkilä 2014). Tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti mittaa mittaustuloksen toistettavuutta. Se ilmaisee sen, miten luotettavasti tutkimusmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä. Tutkimusmenetelmän reliabiliteetin voi tarkistaa muun muassa yhdenmukaisuudella, tarkkuudella ja jatkuvuudella. (Hiltunen 2009.) Jotta voidaan saada reliabeleja tuloksia, on otoksen oltava tarpeeksi suuri ja edustava ja tiedonkeruu ja tulosten käsittely täytyy tehdä huolellisesti ja virheettömästi (Heikkilä 2014).

Tutkimuksen perusjoukko oli tarkasti määritelty. Tavoitteena oli saada 200 vastausta kyselyyn, mutta vastauksia tutkimukseen saatiin vain 14, mikä heikentää tutkimuksen validiutta. Kyselytutkimusta jaettiin monipuolisin keinoin kohderyhmälle, mutta silti kyselyn N määrä jäi pieneksi. Kuitenkin tutkimuksessa oli varasuunnitelmana tehdä lisähaastattelut, mikäli kyselyn vastausmäärä jää pieneksi. Haastatteluihin saatiin kolme haastateltavaa, mikä vahvisti hieman tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia. Kyselytutkimus oli huolellisesti suunniteltu ja lomakkeen kysymyksillä saatiin vastauksia tutkimuksen pää- ja alaongelmiin. Tutkimus on toistettavissa. Jos tutkimus toistetaan pian uudestaan, tulosten pitäisi olla samanlaiset riippumatta tutkijasta. Jos tutkimus toistetaan uudestaan pidemmän ajan kuluttua, tutkimustulokset saattavat poiketa nykyisestä tutkimuksesta. Vaikutusta voi olla myös sillä, kenet kyselytutkimus tavoittaa.

6.5 Jatkotutkimusehdotukset

Samanlaisen tutkimuksen tekeminen jatkossa on hyödyllistä ja suositeltavaa. Matkustuspäätökseen vaikuttavia tekijöitä Helsinkiin matkustaessa voisi tutkia myös muiden esteettömiä palveluita tarvitsevien ihmisten kannalta. Mahdollisuuksien mukaan jatkotutkimuksessa voisi selvittää vielä tarkemmin, että mitä konkreettisia keinoja Helsingin matkailu voisi tehdä edistääkseen inklusiivisuutta ja esteettömyyttä kyseiselle kohderyhmälle. Tietoperustan mukaisesti voitaisiin tutkia kohderyhmien matkustustottumuksia ja tarpeita sekä matkustuspäätökseen vaikuttavia tekijöitä. Jatkotutkimuksissa tutkimuksen näkökulmaa voisi vaihtaa juuri eri kohderyhmälle ja syventyä heidän tarpeisiinsa ja matkailutottumuksiin.

Jatkossa tutkimus voisi kohdistua myös esimerkiksi vain julkisen liikenteen kehittämiseen kaikille esteettömiä palveluita tarvitseville kohderyhmille. Tässä yhteydessä voisi tehdä esimerkiksi

testauksia eri kohderyhmillä julkisen liikenteen toimivuudesta ja kehityskohdista. Tästä voisi olla konkreettista hyötyä julkisen liikenteen kehittäjille ja suunnittelijoille.

Yhtenä laajempaa jatkotutkimusaiheena voisi olla esteettömyys kehittämissuunnitelman laatiminen valitun kohderyhmän näkökulmasta jollekin matkailu yritykselle. Tällä tavoin voitaisiin saada konkreettista apua esteettömyyden kehittämiseen ja samalla voitaisiin osallistaa valittua kohderyhmää heidän matkailun sujuvuuden kehitykseen. Kehittämissuunnitelman tekeminen vaatisi kuitenkin enemmän resursseja ja perehtymistä kohderyhmän tarpeisiin ja toiveisiin. Myös jonkin matkailu yrityksen verkkosivujen tekeminen saavutettavaksi olisi hyvä aihe jatkotutkimukselle.

Tämän tutkimuksen perusteella monimenetelmällisessä jatkotutkimuksessa voisi hyödyntää useampia haastatteluja sekä selkeämpää kyselylomaketta. Tässä tutkimuksessa kohderyhmä rajoitti kyselyn alustavalintaa. Kohderyhmän ollessa toinen, voisi kyselyyn käyttää edistyneempää alustaa, jossa vastaaminen ja tulosten luku olisi sujuvampaa. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän osalta olisi hyödyllistä tehdä useampia haastatteluja, jotta saadaan laajempi näkökulma aiheeseen.

6.6 Oman opinnäytetyöprosessin ja oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessin alussa oli vaikeaa miettiä ja löytää itseä kiinnostavaa aihetta. Koulun kautta saatu itseä kiinnostava aihe osui kuitenkin lopulta kohdalle. Alun perin aihe oli inklusiivisen matkailun liiketaloudellinen potentiaali Helsingissä. Aihe oli kuitenkin hyvin laaja ja liiketaloudellisesta potentiaalista olisi ollut hankala saada numeraalista tietoa, joten päätin hieman muuttaa aihetta ja keskittyä matkustuspäätökseen vaikuttaviin tekijöihin Helsinkiin matkustaessa. Esteettämiä palveluita tarvitsevien ihmisten joukko on suuri, joten aihe täytyi rajata johonkin tiettyyn kohderyhmään. Aiheen rajaamisessa oli paljon pohtimista, mutta päädyin näkövammaisiin, koska ajattelin, että heillä voisi olla näkemystä ja kehityskohtia aiheeseen. Aluksi aiheeksi mietittiin myös ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä, mutta käsitteiden selkeytymisen myötä näkökulma vaihtui matkustuspäätökseen vaikuttaviin tekijöihin, sillä se sopi paremmin matkailu teemaan.

Tämä oli ensimmäinen kerta, kun teen näin laajan työn. Kyselylomakkeen tekeminen ja tietoperustan kokoaminen olivat prosessin haastavimpia vaiheita. Minulla ei ollut aikaisempaa käytännönkokemusta minkään tutkimuksen tai kyselyn tekemisestä. Löysin joitain opinnäytetöitä, jotka olivat hieman samasta aiheesta, joten sieltä sai joitakin vinkkejä omaan opinnäytetyöprosessiin. Koen, että sain laatimallani kyselytutkimuksella hyvin vastaukset tutkimusongelmiin, vaikka kyselyn vastausmäärä jäi hyvin pieneksi.

Opinnäytetyöprojektin onnistumisen kannalta olisi ollut tärkeää, että vastauksia kyselyyn olisi kertynyt riittävästi. En ole tyytyväinen saatujen vastausten määrään. Vastausaikaa kyselyyn oli

lähes kaksi viikkoa ja ensimmäisen viikon jälkeen laitettiin muistutusviesti, mutta se ei juurikaan nostanut vastausmäärää. Kyselyn tekeminen on myös varmasti näkövammaisille hieman vaivalloisempaa, joten ymmärrän, että moni ei siihen jaksanut vastata. Oli kuitenkin hyvä, että tähän oli varauduttu jo ennen kyselyn laatimista lisähaastatteluiden avulla. Haastatteluista sain jonkin verran syventävää tietoa, mikä auttoi tutkimuksen pätevyyteen ja luotettavuuteen.

Alun perin tarkoitukseni oli kirjoittaa opinnäytetyö väljemmällä aikataululla, mutta olin koko kesän töissä, niin opinnäytetyön aikataulusta tuli aika tiukka. Tavoitteenani on valmistua joulukuussa ja aloitin kirjoittamaan opinnäytetyötä elokuussa. Tulevaisuudessa vastaavalle projektille on hyvä tehdä väljempi aikataulu, jossa on huomioitu opiskelujen ohella tehtävä työ ja myös vapaa-aika. Mahdollisten muutosten vuoksi joustava aikataulu olisi ollut parempi ja järkevämpi. Opin kuitenkin paljon uutta opinnäytetyöprosessin aikana ja olen yllättynyt, että sain kuitenkin lyhyessä ajassa tehtyä hyvän kokonaisuuden. Kokonaisuutena olen tyytyväinen opinnäytetyöprojektiin ja olen saanut hyvää palautetta ohjaajalta.

Lähteet

Ahmeti, F. 2022. The Impact of Demographic Factors of Consumer Purchasing Preferences in Developing Countries: Empirical Evidence from Kosovo. *Journal of Liberty and International Affairs* (Bitola), 8(1), pp. 98-115. Doi: [10.47305/JLIA2281098a](https://doi.org/10.47305/JLIA2281098a).

Ashofteh, I. & Dehghanan, H. 2017. Investigating the Effect of Demographic Factors in Consumer Buying Decision. *Journal of economic & management perspective*, 11(3), pp. 1434-1445.

Avaava. Designing All Inclusive Experiences. Luettavissa: <https://avaava.fi>. Luettu: 12.10.2023.

Bai, J., Liu, Z., Lin, Y., Li, Y., Lian, S. & Liu, D. 2019. Wearable Travel Aid for Environment Perception and Navigation of Visually Impaired People. *Electronics* (Basel), 8(6), p. 697. Doi: [10.3390/electronics8060697](https://doi.org/10.3390/electronics8060697).

Bauer, I. 2018. When travel is a challenge: Travel medicine and the 'dis.abled' traveller. *Travel medicine and infectious disease*, 22, s. 66-72. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2018.02.001>.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2021. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita. E-kirja. Luettu: 25.8.2023.

Brix, K. A., Lee, O.A. & Stalla, S. G. 2022. Understanding Inclusion. *Bioscience*, 72(3), pp. 267-275. Doi: [10.1093/biosci/biab143](https://doi.org/10.1093/biosci/biab143).

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Edita Publishing Oy. Helsinki. Luettavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Luettu: 20.10.2023.

Helsingin kaupunki 2023. Helsingin kaupungin matkailu- ja tapahtuma-alojen inklusiivisuuden nykytila-analyysi 2023. Luettavissa: https://www.hel.fi/static/kanslia/elo/Helsingin_matkailu_ja_tapahtuma_alojen_inklusiivisuuden_nykytila-analyysi_2023.pdf. Luettu: 24.8.2023.

Helsingin kaupunki 2023. Helsingin matkailu ja kohdepalvelut. Luettavissa: <https://www.hel.fi/fi/yritykset-ja-tyo/helsingin-matkailu-ja-kohdepalvelut>. Luettu: 22.8.2023.

Helsinki-kanava 19.09.2023. Matkailu kuuluu kaikille. Video. Katsottavissa: <https://www.helsinkikanava.fi/fi/web/helsinkikanava/player/event/view?eventId=253131104>. Katsottu: 10.10.2023.

Invalidiliitto. Saavutettavuus. Vahvoja kokemuksia kaikille aisteille. Luettavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>. Luettu: 25.9.2023.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2016. Areena: Yritysviestinnän käsikirja. 1.–2. painos. Helsinki: Edita.

Liasidou, S., Umbelino, J. & Amorim, É. 2019. Revisiting tourism studies curriculum to highlight accessible and inclusive tourism. *Journal of teaching in travel & tourism*, 19(2), pp. 112–125. Doi: [10.1080/15313220.2018.1522289](https://doi.org/10.1080/15313220.2018.1522289).

Liikenne- ja viestintäministeriö 2022. Joukkoliikenteen matkaketjut vammaisryhmien näkökulmasta. Esteettömyysdemo. Helsinki. Luettavissa: <https://lvm.fi/-/selvitys-joukkoliikenteen-matkaketjujen-saavutettavuudessa-parantamisen-varaa-1856984>. Luettu: 12.10.2023.

Machado Carvalho, M. A. 2022. Factors affecting future travel intentions: Awareness, image, past visitations, and risk perception. *International journal of tourism cities*, 8(3), pp. 761-778. Doi: [10.1108/IJTC-11-2021-0219](https://doi.org/10.1108/IJTC-11-2021-0219).

Merikeskus Vellamo. Saavutettavuus. Luettavissa: <https://www.merikeskusvellamo.fi/info/saavutettavuus/>. Luettu: 2.10.2023.

Näkövammaisten liitto 2019. Esteettömyys. Luettavissa: <https://www.nkl.fi/fi/esteettomyys#header--lue-lisaa>. Luettu: 26.8.2023.

Näkövammaisten liitto 2021. Kun kohtaat näkövammaisen. Luettavissa: <https://www.nkl.fi/fi/kun-kohtaat-nakovammaisen>. Luettu: 29.9.2023.

Näkövammaisten liitto 2019. Näkövammaisuus. Luettavissa: <https://www.nkl.fi/fi/nakovammaisuus>. Luettu: 25.8.2023.

Näkövammaisten liitto 2021. Näkövammaisuus Suomessa. Luettavissa: <https://www.nkl.fi/fi/nakovammaisuus-suomessa>. Luettu: 26.8.2023.

Näkövammaisten liitto. Näkövammaisille ja läheisille. Luettavissa: <https://www.nkl.fi/fi/nakovammaisille-ja-laheisille>. Luettu: 11.10.2023.

Näkövammaisten liitto 2022. Ohjepankki. Luettavissa: <https://ohjepankki.nkl.fi/category/ajankohtaista/>. Luettu: 5.10.2023.

Näkövammaisten liitto 2023. Pistekirjoitus. Luettavissa: <https://www.nkl.fi/fi/pistekirjoitus>. Luettu: 11.10.2023.

Näkövammaisten liitto 2022. Saavutettavuus. Luettavissa: <https://www.nkl.fi/fi/saavutettavuus>. Luettu: 5.10.2023.

Punamäki, J. 17.10.2023. Erityissuunnittelija. Helsingin kaupungin matkailu ja kohdepalvelut - yksikkö. Haastattelu. Helsinki.

Renfors, L. huhtikuu 2020. Inklusiivinen matkailu – mistä on kyse? YouTube. Video. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=X-6r6EqwV5Q>. Katsottu: 17.9.2023.

Räsänen, P., Röksä, I., Parviainen, J. Halonen, K., Rissanen, P. 2021. Inklusiivisen matkailun opas. Visit Finland. Luettavissa: https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas-2021.pdf. Luettu: 27.8.2023.

Reindrawati, D.Y., Noviyanti, U. D. E. & Young, T. 2022. Tourism Experiences of People with Disabilities: Voices from Indonesia. Sustainability (Basel, Switzerland), 14(20), p. 13310. Doi: [10.3390/su142013310](https://doi.org/10.3390/su142013310).

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Teemahaastattelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html. Luettu: 8.11.2023.

Stafford, L. & Tye, I. 2023. "I have mentally cancelled a lot of trips": Trips not made by disabled people due to public transport inequity in Lutruwita/Tasmania. Journal of transport geography, 111, p. 103668. Doi: [10.1016/j.jtrangeo.2023.103668](https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2023.103668).

Suresh, A. S. & Biswas, A. 2019. A study of psychological factors and demographic variables and its impact on compulsive behavior: A Marketing Perspective. Journal of business & retail management, 13(3). Doi: [10.24052/JBRMR/V13IS03/ART-06](https://doi.org/10.24052/JBRMR/V13IS03/ART-06).

Suttikun, C., Chang, H. J., Acho, C. S., Ubi, M., Bicksler, H., Komolsevin, R. & Chongsithiphol, S. 2018. Sociodemographic and travel characteristics affecting the purpose of selecting Bangkok as a tourist destination. Tourism and hospitality research, 18(2), pp. 152-162. Doi: [10.1177/1467358416637254](https://doi.org/10.1177/1467358416637254).

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän Yliopisto. Luettavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf. Luettu: 11.11.2023.

Qiao, G., Cao, Y. & Zhang, J. 2023. Accessible Tourism – understanding blind and vision-impaired tourists' behaviour towards inclusion. Tourism review (Association internationale d'experts scientifiques du tourisme), 78(2), s. 531-560. Doi: [10.1108/TR-03-2022-0129](https://doi.org/10.1108/TR-03-2022-0129).

Qiao, G., Zhang, J., Pabel, A. & Chen, N. 2021. Understanding the Factors Influencing the Leisure Tourism Behavior of Visually Impaired Travelers: An Empirical Study in China. *Frontiers in psychology*, 12, p. 684285. Doi: [10.3389/fpsyg.2021.684285](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.684285).

Özogul, G. & Baran, G. G. 2016. Accessible tourism: The golden key in the future for the specialized travel agencies. *Journal of Tourism Futures*, 2(1), pp. 79–87. Doi: [10.1108/JTF-03-2015-0005](https://doi.org/10.1108/JTF-03-2015-0005).

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelun haastattelurunko

Teema 1. Taustatiedot

- Kerro itsestäsi ja mitä teet työksesi?
- Kuinka kauan olet ollut tässä kyseisessä tehtävässä?
- Mikä on opiskelu taustasi ja mitä olet tehnyt aiemmin työurallasi?
- Kerro vähän lisää työpaikastasi ja yksikön eri rooleista
- Kerro lyhyesti tavallisesta työpäivästäsi – miten vahvasti Helsingin matkailun inklusiivisuuden suunnittelu näkyy työssäsi?

Teema 2. Inklusiivisen matkailun nykytila

- Mitä inklusiivisuus mielestäsi tarkoittaa ja miten tärkeänä pidät sitä?
- Mikä on mielestäsi Helsingin matkailun inklusiivisuuden nykytila?
- Millä tavoin inklusiivisesta matkailusta viestitään?
- Miten mielestäsi näkövammaiset on otettu huomioon Helsingin matkailussa?
- Millä tasolla Helsingin inklusiivisuuden huomioiminen on verrattuna muihin Euroopan kaupunkeihin?
- Mitä mahdollisuuksia tämänhetkinen teknologiakehitys avaa inklusiivisuuteen matkailussa?

Teema 3. Yksikön toiminta inklusiivisuuden eteen

- Mitä yksikkö, jossa työskentelet, tekee inklusiivisuuden eteen?
- Mitkä teemat ovat prioriteetteja, kun yksikössäne tehdään päätöksiä Helsingin inklusiivisuuteen liittyen?
- Kuinka merkittävä rooli inklusiivisen matkailun huomioimisella on yksikössäne?
- Mitä yksikkösi mielestä ovat haasteet inklusiivisessa matkailussa ja sen toteuttamisessa?
- Millaista tietoa yksikkönne toivoisi tältä tutkimukselta?

Liite 2. Kyselytutkimus

Näkövammaisten matkustuspäätökseen vaikuttavat tekijät

Hei,

Opiskelen restonomiksi Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Helsingin kaupungin matkailu- ja kohdepalvelut -yksikkö. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää Helsinkiin matkustaneiden tai matkustavien näkövammaisten matkustuspäätökseen vaikuttavia tekijöitä. Vastausaikaa kyselytutkimukseen on 6.11 asti. Kyselyyn vastaaminen vie noin 15 minuuttia. Kyselyn lopussa voit jättää yhteystietosi, jos olet kiinnostunut antamaan haastattelun aiheesta.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Henkilörekisteriä ei kerätä. Jos sinulla on kysyttävää tutkimuksesta, annan mielelläni lisätietoa.

Kiitos osallistumisestasi!

Ystävällisin terveisin

Merituuli Satama

merituuli.satama@myy.haaga-helia.fi

Kyselyn vastaajan taustatiedot

Sukupuoli *

- Nainen
- Mies
- Joku muu
- En halua sanoa

Ikä *

- alle 25
- 26-35
- 36-45
- 46-59
- yli 60

Asuinpaikka *

Valitse



Oletko matkustanut Helsinkiin? *

- Kyllä
- En

Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen en, oletko suunnitellut matkustavasi Helsinkiin?

- Kyllä
- En

Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen en, miksi?

Oma vastauksesi

Kuinka usein matkustat Helsinkiin? *

- En koskaan
- Harvoin
- Usein
- Säännöllisesti
- Muu:

Minkä tyyppisiä matkoja teet Helsinkiin? *

Voit valita useamman vaihtoehdon

- Työmatka
- Vapaa-ajan matka
- Opiskelu matka
- Perhe matka
- Muu: _____

Mihin seuraavista vaihtoehdoista turvaudut matkustaessa? *

- Opaskoiraan
- Avustajaan
- En mihinkään, kuljen yksin
- Muu: _____

[Takaisin](#)

[Seuraava](#)

Sivu 2 / 6

[Tyhjennä lomake](#)

Helsingin matkailun esteettömyydestä on saatavilla helposti tietoa *

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

Millaisena olet kokenut saatavilla olevat palvelut ja tiedot näkövammaisille matkustajille Helsingin matkailuun liittyen? *

- Erinomaisina
- Hyvinä
- Tyydyttävinä
- Heikkoina
- Ei kokemusta
- Muu: _____

Mistä olet saanut tietoa Helsingin esteettömyydestä? *

Voit valita useamman vaihtoehdon

- Sosiaalisesta mediasta
- Internetistä ja verkkosivuilta
- Ystäviltä ja perheeltä
- Näkövammaisten yhdistyksiltä ja järjestöistä
- En mistään
- Muu: _____

Miten Helsinki voisi parantaa näkövammaisten matkustajien saamaa informaatiota ja palveluita Helsinkiin matkustettaessa? *

Oma vastauksesi

Takaisin

Seuraava

Sivu 3 / 6

Tyhjennä lomake

Olen kokenut oloni turvattomaksi Helsingissä esteettömyyden puutteen takia *

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Mitä toivoisit Helsingiltä matkakohteena esteettömyyden kannalta? *

Oma vastauksesi

Mitä haasteita olet kohdannut Helsingin matkailussa esteettömyyden näkökulmasta? *

Oma vastauksesi

Takaisin

Seuraava

Sivu 4 / 6

Tyhjennä lomake

Helsingin matkailun esteettömyyden vaikutus matkustuspäätökseen

Minkälaisia tunteita koet Helsinkiin matkustamisen suhteen esteettömyyden näkökulmasta? *

Voit valita useamman vaihtoehdon

- Ahdistusta
- Epävarmuutta
- Innostusta
- Itsenäisyyden tunnetta
- Riippuvuutta muiden avusta
- Muu: _____

Mitä pitäisi kehittää, jotta teet matkustuspäätöksen Helsinkiin? (Valitse enintään 3 tärkeintä tekijää) *

- Viestintää
- Aktiviteetteja näkövammaisille
- Näkövammaisten huomioimista hotelleissa
- Julkisten kulkuvälineiden helppoutta
- Avun saamista Helsingissä
- Verkkosivustojen saavutettavuutta
- Muu: _____

Mitkä asiat vaikuttavat matkustuspäätökseesi negatiivisesti? *

Voit valita useamman vaihtoehdon

- Esteettömyyden puute Helsingissä
- Vaikeus löytää tietoa Helsingin esteettömyydestä
- Helsingin julkisten kulkuvälineiden hankaluus
- Vähäiset palvelut ja aktiviteetit näkövammaisille
- Vaikea löytää saatavilla olevia liikkumista helpottavia palveluita Helsingistä
- Vaikea löytää saatavilla olevaa matkustustukea/apua
- Hankala matkustaa Helsinkiin, koska esteettömyyttä kulkuvälineissä ei olla huomioitu
- Muu: _____

Mitkä asiat vaikuttavat matkustuspäätökseesi positiivisesti? *

Voit valita useamman vaihtoehdon

- Esteettömyys
- Helppo löytää tietoa Helsingin esteettömyydestä
- Helppo käyttää julkisia kulkuvälineitä
- Kattavasti palveluita ja aktiviteetteja näkövammaisille
- Saatavilla olevat liikkumista helpottavat palvelut Helsinkiin saapumisen jälkeen
- Saatavilla oleva matkustustuki/apu
- Helppo matkustaa Helsinkiin, koska esteettömyys kulkuvälineissä on huomioitu
- Muu: _____

Mikäli olet matkustanut muihin maihin ja kaupunkeihin, mistä maasta ja kaupungista Suomen pitäisi ottaa mallia esteettömyyden kehittämiseen? *

Oma vastauksesi

Oletko kohdannut erityisiä haasteita tai esteitä matkustuspäätöksen tekemisessä * näkövammaisena? Jos kyllä, voitko kertoa niistä lisää?

Oma vastauksesi

Takaisin

Seuraava

Sivu 5 / 6

Tyhjennä lomake

Lopputiedot & palaute

Suuret kiitokset vastauksestasi!

Mikäli olet valmis antamaan haastattelun aiheesta, kirjaa ystävällisesti sähköpostisi alla olevaan tekstikenttään

Oma vastauksesi

Tähän voit jättää vielä palautetta kyselylomakkeesta tai lähettää terveisiä opinnäytetyön tekijälle

Oma vastauksesi

Takaisin

Lähetä

Sivu 6 / 6

Tyhjennä lomake

Liite 3. Teemahaastatteluiden haastattelurunko näkövammaisille

Teema 1. Taustatiedot

- Minkä ikäinen olet ja missä asut?
- Oletko matkustanut Helsinkiin?
- Kuinka usein matkustat Helsinkiin ja minkä tyyppisiä matkoja teet Helsinkiin?
- Millä matkustat Helsinkiin ja Helsingissä?
- Turvaudutko matkustaessa opaskoiraan, avustajaan tai johonkin muuhun?

Teema 2. Helsingin matkailun esteettömyyden nykytila

- Onko mielestäsi esteettömyys otettu hyvin huomioon matkailussa?
- Viestiikö Helsinki esteettömyydestä selkeästi?
- Onko Helsingin matkailun esteettömyydestä mielestäsi saatavilla helposti tietoa?
- Millaisena olet kokenut saatavilla olevat palvelut ja tiedot näkövammaisille matkustajille Helsingin matkailussa?
- Mistä olet saanut tietoa Helsingin esteettömyydestä?
- Miten Helsinki voisi parantaa näkövammaisten matkustajien saamaa informaatiota ja palveluita Helsinkiin matkustaessa?

Teema 3. Helsingin matkailun esteettömyys näkövammaisen näkökulmasta

- Koetko, että pystyt liikkumaan esteettömästi Helsingissä?
- Oletko kokenut olosi turvattomaksi Helsingissä esteettömyyden puutteen takia, jos kyllä, miksi?
- Mitä haasteita olet kohdannut Helsingin matkailussa esteettömyyden näkökulmasta?

Teema 4. Helsingin matkailun esteettömyyden vaikutus matkustuspäätökseen näkövammaisena

- Mitä asioita pitäisi kehittää, jotta teet matkustuspäätöksen Helsinkiin?
- Mitkä asiat helpottaisivat Helsingissä liikkumista ja käyskentelyä, jotta voisit tehdä enemmän asioita matkallasi? (matkan tarkoituksen lisäksi)
- Mitkä asiat vaikuttavat matkustuspäätökseesi negatiivisesti? Entä positiivisesti?
- Mikäli olet matkustanut muihin maihin ja kaupunkeihin, mistä maasta ja kaupungista Suomen pitäisi ottaa mallia esteettömyyden kehittämiseen ja miksi?
- Oletko kohdannut erityisiä haasteita tai esteitä matkustuspäätöksen tekemisessä näkövammaisena? Jos kyllä, voitko kertoa niistä lisää?