



SAFE-hanke Vantaalla

Kaupungin esteettömyyteen, turvallisuuteen ja monimuotoisuuteen vaikuttavia tekijöitä

Mirja Mononen

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

SAFE-hanke Vantaalla

Kaupungin esteettömyyteen, turvallisuuteen ja monimuotoisuuteen vaikuttavia tekijöitä

Mirja Mononen
Sosionomi AMK
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2025

Mirja Mononen

SAFE-hanke Vantaalla. Kaupungin esteettömyyteen, turvallisuuteen ja monimuotoisuuteen vaikuttavia tekijöitä

Vuosi

2025

Sivumäärä

47

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata epäkohtia ja löytää kehitysehdotuksia Vantaan kaupunkialueen turvallisuudessa ja saavutettavuudessa eri ihmisryhmien näkökulmasta katsottuna. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa siitä, mitkä asiat heikentävät tai estävät heikommassa asemassa olevien ihmisten turvallisuudentunnetta ja osallisuutta sekä miten kaupunkialueita voidaan kehittää turvallisemmaksi, saavutettavammaksi, esteettömäksi sekä monimuotoisemmaksi.

Työelämäkumppanina opinnäytetyössäni oli SAFE-hanke, jonka tavoitteena on lisätä tietoutta kaupunkialueiden turvallisesta saavutettavuudesta sekä edistää kaikkien ihmisten oikeutta tuntea olonsa turvallisiksi kaupungeissa. SAFE-hanke on osarahoitettu Euroopan unionin Erasmus +-ohjelmasta.

Teoreettinen viitekehys rakentui muun muassa Ympäristöministeriön Turvallinen kaupunki-julkaisuun, Kuntaliiton kuntien saavutettavuusoppaaseen, YK:n vammaissopimukseen ja rakennetun ympäristön esteettömyys-julkaisuun sekä Suomen perustuslakiin.

Tutkimuskysymyksenä opinnäytetyössäni oli Mitkä tekijät vaikuttavat kaupunkialueiden esteettömyyteen, turvallisuuteen ja monimuotoisuuteen?. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisen tutkimuksen menetelmin, teoriaohjaavana aineistoanalyysinä. Aineistona oli SAFE-hankkeelle kirjoitetut 32 raporttia asiakasraatikävelyistä.

Asiakasraatikävelyitä oli järjestetty Suomessa 26:lla eri paikkakunnalla kevään 2023 ja syksyn 2024 välisenä aikana.

Keskeisinä tuloksina asiakasraatiraporteista nousivat ympäristön negatiivinen vaikutus turvallisuuden tunteeseen sekä huonosti toimiva rakennettu ympäristö, joka ei huomioi kaikkien käyttäjien tarpeita. Raporteista nousi myös liikennetkaisuuden vaikutus turvallisuuteen ja saavutettavuuteen, puutteellisten opasteiden vaikutus sekä palveluiden puute alueilla.

Kehitysehdotuksina heikommassa asemassa olevien henkilöiden itsenäisen liikkumisen turvaaminen. Parantamalla suojateiden turvallisuutta ja lisäämällä julkisen liikenteen saavutettavuutta voidaan varmistaa myös julkisten palveluiden saavutettavuus. Esteettömyysasiantuntijoiden tiedon hyödyntäminen rakennetuissa ympäristöissä on tärkeää varmistaksemme tilojen toimivuuden kaikkien, eri toimintakyvyn omaavien ihmisten näkökulmasta.

Lisäämällä kaupunkialueiden valaistusta sekä vähentämällä ilkeiden jälkiä ja julkisten tilojen lieveilmiöitä, voidaan parantaa alueella liikkuvien turvallisuudentunnetta ja viihtyvyyttä.

Mirja Mononen

SAFE project in Vantaa. Factors that affect accessibility, safety and diversity in urban areas.

Year

2025

Pages

47

The aim of this Bachelor's thesis was to describe the grievances and find development proposals to the safety and accessibility of the Vantaa urban area, from the perspective of different groups of people. The purpose of this thesis was to generate information about the factors that weaken or inhibit the feeling of safety and inclusion of people with fewer opportunities, disabilities and different cultural and socioeconomic backgrounds and how to develop urban areas to be more accessible, safe and diverse.

This Bachelor's thesis was commissioned by SAFE- project, whose main objective is to increase the awareness of accessibility and to promote the right to feel safe in cities. SAFE-project is co-funded by the Erasmus + Programme of the European Union.

The theoretical framework of this thesis was built among the Ministry of the Environment's Safe city- publication, Accessibility guide for municipalities by Municipal association, UN Convention on the rights of persons with disabilities and accessibility in the built environment and The constitution of Finland.

The research question of this thesis was "What factors affect accessibility, safety and diversity in urban areas?" and this thesis was implemented using qualitative research methods and theory-guided data analysis. The material was based on 32 reports of client participation walks, that were written to the SAFE- project. These walks were carried out in 26 different locations in Finland between spring 2023 and fall 2024.

The key findings from the reports were the negative impact of the environment on sense of security and the dysfunction of the built environment from the perspective of the client groups. There were also findings on the effects of traffic solutions on safety and accessibility, the effects of insufficient signage on finding services and the lack of some services in the areas.

Proposals on development are ensuring the independent mobility of people with disabilities. By improving the safety of pedestrian crossings and increasing the accessibility of public transport, the accessibility of public services can also be ensured. The use of accessibility experts and consultants is important to make sure that the built environment is functional for all people with different abilities. By increasing the lighting and reducing traces of vandalism and negative phenomena associated with public spaces in urban areas, the feeling of safety and comfort of those moving around the area can be improved.

Keywords: barrier free, accessibility, safety, diversity

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Opinnäytetyön työelämäkumppanin esittely	8
3	Keskeiset teemat ja käsitteet	9
3.1	Lainsäädäntö, kansainvälinen ja kansallinen arvopohja	9
3.2	Esteettömyys	10
3.3	Saavutettavuus	11
3.4	Turvallisuus	12
3.5	Monimuotoisuus	12
4	Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt	13
5	Opinnäytetyön toteutus	14
5.1	Tarkoitus ja tavoite ja tutkimuskysymys	15
5.2	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat	15
5.3	Aineistonkeruumenetelmä.....	16
5.4	Opinnäytetyön aineisto	16
5.5	Aineiston analyysi	17
5.6	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	18
6	Tulokset	20
6.1	Ympäristön negatiivinen vaikutus	20
6.1.1	Ympäristön negatiivinen vaikutus turvallisuuden tunteeseen.....	21
6.1.2	Puutteellinen siivous, huolto ja ylläpito	21
6.1.3	Valaistusta ei ole huomioitu riittävästi turvallisuuden näkökulmasta	22
6.1.4	Kävelyteiden heikko kunnossapito	22
6.2	Huonosti toimiva rakennettu ympäristö	22
6.2.1	Huonosti toimiva rakennettu ympäristö, ei huomioi kaikkien käyttäjien tarpeita	23
6.2.2	Aistirajoitteisen esteettömyyttä ei ole huomioitu	24
6.2.3	Esteettömyyden huomioiminen rakennusvaiheessa	24
6.2.4	Kaupunkialueiden ulkotilojen saavutettavuus	24
6.3	Liikennetkaisuuden vaikutus turvallisuuteen ja saavutettavuuteen.....	24
6.4	Puutteelliset opasteet vaikeuttavat palveluiden löytämistä	25
6.5	Palveluiden puute alueella	26
6.5.1	Palveluiden puute tai muuttuminen etäpalveluksi.....	27
6.5.2	Oma toimintakyky ei riitä kodin ulkopuolella liikkuesssa	27
7	Vantaan tulokset eriteltyinä	27
7.1	Asiakasraadin kokemuksia ja havaintoja Tikkurilan alueelta	27
7.2	Kehitysehdotuksia Tikkurilan alueelle.....	28

7.3	Asiakasraadin kokemuksia ja havaintoja Kivistön asemalla	28
7.4	Kehitysehdotuksia Kivistön aseman alueelle	28
7.5	Asiakasraadin kokemuksia ja havaintoja Myyrmäen ensimmäiseltä asiakasraatikävelyltä.....	28
7.6	Asiakasraadin kokemuksia ja havaintoja Myyrmäen toiselta asiakasraatikävelyltä	29
7.7	Kehitysehdotuksia Myyrmäen alueelle	29
8	Pohdinta.....	29
8.1	Luotettavuuden arviointi	31
8.2	Kehitysehdotuksia.....	33
	Lähteet	37
	Kuviot	39
	Liitteet.....	40

1 Johdanto

Yksi jokaisen ihmisen arjen perusasioista on taito ja mahdollisuus hoitaa omia asioitaan mahdollisimman itsenäisesti. Voida mennä minne itse haluaa, pelkäämättä eksymistä tai esteitä matkalla, sekä henkisen ja fyysisen turvallisuuden tunne. Esteettömyyden sekä turvallisen saavutettavuuden edistäminen on tärkeää, koska kaikilla ihmisillä tulee olla yhdenvertainen mahdollisuus osallistua yhteiskuntaan.

Opinnäytetyön työelämäkumppanin, SAFE-hankkeen päätavoite on lisätä tietoisuutta kaupunkialueiden turvallisesta saavutettavuudesta, monimuotoisuudesta ja osallisuudesta sekä edistää kaikkien ihmisten oikeutta tuntea olonsa turvalliseksi kaupungeissa. (SAFE-hanke 2025.) Vaikka kaupunkien ongelmat eri puolilla maailmaa sekä taloudellisen kehityksen eri tasoilla eivät olekaan samanlaisia, erot inhimillisen ulottuvuuden sisällyttämisessä kaupunkien suunnittelussa ovat itseasiassa vähäisiä. Sama kaava toistuu kaikkialla. Viimeisen 50 vuoden ajan on inhimillinen ulottuvuus jätetty huomiotta kaupunkien kehityksen yhteydessä. (Gehl 2010, 229.)

THL:n Vammaispalvelujen käsikirjan (2023) mukaan kaikille soveltuvan liikkumisen ensisijaisena lähtökohtana on esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne. EU:n esteettömyysdirektiivin vaatimusten soveltamisaika alkaa 28.6.2025, joten tutkimus on myös ajankohtainen.

Kansallisen kaupunkistrategian 2020-2030 yhtenä painopisteenä on turvata jokaisen ihmisen hyvinvointia. Strategia tunnistaa kaupunkien keskeisen roolin alueellisten ja väestöryhmien välisten työllisyys-, koulutus- ja hyvinvointierojen vähentämisessä. Palveluille ja toimenpiteille, jotka huomioivat eri väestöryhmien ja eri elämäntilanteissa olevien ihmisten tarpeet on suuri kysyntä. (Valtiovarainministeriö 2020.) Suomessa alueiden eriarvoistumista on ollut nähtävillä lähinnä pääkaupunkiseudulla. Alueellinen eriytyminen on vielä pientä verrattuna esimerkiksi Yhdysvaltoihin. Alueellinen eriytyminen ja turvattomuus liittyvät kuitenkin toisiinsa. Hyvin hoidetusta ympäristöstä heijastuu niin yhteiskunnan, kuin asukkaiden huolenpito ja vastuunkanto ja se viestii turvallisuudesta riippumatta alueen sosiaalisesta koostumuksesta. (Hirvola 2016, 40.)

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tavoitteena on kuvata epäkohtia ja löytää kehitysehdotuksia kaupunkialueiden turvallisuuteen ja saavutettavuuteen liittyen, eri ihmisryhmien näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa siitä, mitkä asiat heikentävät tai estävät heikommassa asemassa olevien ihmisten turvallisuudentunnetta ja osallisuutta kaupunkialueilla ja miten kaupunkialuetta voidaan kehittää turvallisemmaksi, esteettömäksi, saavutettavammaksi sekä monimuotoisemmaksi. Tutkimuskysymys yksinkertaisessa muodossa

on ”mitkä tekijät vaikuttavat Vantaan kaupungin esteettömyyteen, turvallisuuteen ja monimuotoisuuteen”?

Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee esteettömyyden, saavutettavuuden, turvallisuuden sekä monimuotoisuuden käsitteitä Suomen lainsäädännön, kansallisen kaupunkistrategian, kuntien saavutettavuusoppaan sekä THL:n suositusten pohjalta. Luvussa 3 avaan keskeiset teemat ja käsitteet.

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimushanke (2021) mukaan esteettömyyden toteutumista tulisi seurata nykyistä paremmin. Selvityksessä nousi esiin myös tarve esteettömyysasiantuntijoiden kouluttamiseen. Tätä selvitystä, sekä Kulosen (2022) opinnäytetyötä kaupunkilaisten turvallisuudentunteeseen vaikuttavista tekijöistä Vantaalla avaan tarkemmin luvussa 4.

Luvussa 5 on kuvattu opinnäytetyön toteutus, tarkoitus, tavoite sekä tutkimuskysymys. Samassa luvussa pohdin myös opinnäytetyön eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä tekijöitä ja avaan aineistoa eli SAFE-hankkeelle kirjoitettuja asiakasraatiraportteja tarkemmin. Käyn myös läpi aineiston asiakasryhmiä sekä asiakasraatikävelyiden maantieteellistä sijaintia paikkakunnittain. Aineistosta nousseet tulokset ja teemat olen avannut lukuun 6. Avaan teemat sekä asiakasraadeissa nousseet huomiot koko aineiston osalta, mutta erittelen Vantaan alueen tulokset luvussa 7, koska Vantaa on SAFE-hankkeen yhteistyökumppani. Pohdinta, luotettavuuden arviointi sekä kehitysehdotukset on avattu lukuun 8. Luvusta löytyvät johtopäätökset, joilla vastaan tutkimuskysymykseen sekä arvioin opinnäytetyön vaiheita.

2 Opinnäytetyön työelämäkumppanin esittely

SAFE-hanke eli Sustainable Accessible Future Environments on kaupunkialueiden turvallista saavutettavuutta koskeva hanke. Se on osittain rahoitettu Euroopan unionin Erasmus-ohjelmasta. SAFE-hankkeeseen on valittu kaupungeja EU:n alueelta Saksasta, Puolasta, Sloveniasta ja Espanjasta. Suomesta hankkeeseen on valittu Vantaa. (SAFE-hanke 2025.)

SAFE-hanke etsii vastauksia ja ratkaisuja kaupunkialueiden ongelmiin ja tarpeisiin heikommassa asemassa olevien, vammaisten sekä erilaisesta kulttuurisesta tai sosioekonomisesta taustasta olevien näkökulmasta. Ratkaisuja kehitetään konsepteiksi ja toteutetaan Futures Scenario Workshoppeissa. SAFE-hanke keskittyy lisäämään tietoisuutta kaupunkialueiden turvallisuudesta, saavutettavuudesta, monimuotoisuudesta ja osallisuudesta kaupunkialueilla kohde-ryhmien sekä osakkuuskumppanien kanssa. SAFE-hanke myös jakaa tutkimustuloksia, ratkaisukonsepteja sekä digitaalista työkalupakkia kansainvälisesti. (SAFE-hanke 2025.)

SAFE-hanke on järjestänyt useilla eri toteutuksilla asiakasraatikävelyitä Suomessa, joissa ihmiset eri taustoista sekä erilaisilla toimintakyvyillä ovat päässeet kertomaan omia

havaintojaan sekä kokemuksiaan kaupunkien turvallisesta saavutettavuudesta, monimuotoisuudesta sekä esteettömyydestä. SAFE-hankkeen asiakasraadit ovat olleet väylänä aluetta käyttävien asukkaiden tarpeiden sekä mielipiteiden selvittämisessä. Asiakasraatikävelyt ovat vieneet selvitystyötä hankkeen avulla ruohonjuuritasolle kaupunkiympäristöön. Näiden asiakasraatien pohjalta laadittujen raporttien sisällön analysointi ja kehitysehdotuksien kirjoittaminen oli opinnäytetyöni tutkimustarkoitus.

On tärkeää tunnistaa alueiden vahvuudet ja tarpeet kehittämistyötä tehdessä. Jokaisella lähiöllä on oma ainutlaatuisuutensa. Siksi vahvuuksien ja tarpeiden tunnistamiseksi on ratkaisevaa, että alueen asukkaat saadaan mukaan kehittämiseen sekä toimenpiteiden suunnitteluun. (Hirvola 2016, 23.)

SAFE-hanke rikastaa eri tieteenalojen tietämystä osallistamalla tapaustutkimustiedon kulttuuriseen vaihtoon kaupunkitilojen kehittämisessä. Tieteidenvälinen yhdistelmä keskittyy siihen, miten kaupunkialueista tehdään esteettömpiä, turvallisempia ja kestävämpiä. SAFE-hanke tarjoaa myös mahdollisuuksia ihmisille osallistua kansalaistoimintaan muodollisen ja epävirallisen oppimisen kautta. Projektien sisältöjä muunnetaan myös oppimateriaaleiksi ja tiedot tutkimuksista sekä materiaalipankki jaetaan avoimesti. (SAFE-hanke 2025.)

3 Keskeiset teemat ja käsitteet

Opinnäytetyön keskeiset teemat ja käsitteet ovat esteettömyys, saavutettavuus, turvallisuus ja monimuotoisuus. Olen avannut käsitteitä lähteiden avulla. Käsitteiden välillä on haastavaa tehdä selkeää jakoa, sillä ne ovat kiinteästi kytköksissä toisiinsa. Avaan ensin teemaa lainsäädännön, kansainvälisten sopimusten sekä Suomen valtion ohjeistusten puitteista.

3.1 Lainsäädäntö, kansainvälinen ja kansallinen arvopohja

Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus kuuluvat kaikille. Ei vain mahdollisimman monille. Kaikille sopiva suunnittelu voidaan nähdä laajempina, kuin vain esteettömien erityisratkaisujen laatimisenä. Kaikille sopiva suunnittelukäsite tarkoittaa suunnitteluun liittyviä toimintatapoja, joilla edistetään kaikille soveltuvien ympäristöjen, tuotteiden ja palveluiden suunnittelua ja toteutusta. Kun ympäristö on toteutettu näiden periaatteiden mukaisesti, ei liikuntavammaisen, aistirajoitteisen tai onnettomuudessa loukkaantuneen tarvitse turvautua hänelle räätälöityyn erityisratkaisuun, vaan ratkaisut palvelevat kaikkia. (Hirvola 2016, 18.)

YK:n Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (27/2016) 9 artikla määrittää esteettömyyttä sekä saavutettavuutta. Artiklan mukaan vammaisten henkilöiden itsenäisen elämän ja täysimääräisen osallistumisen kaikilla elämänalueilla toteutumiseksi tulee varmistaa, että vammaisilla henkilöillä on muiden kanssa yhdenvertainen pääsy fyysiseen ympäristöön,

kuljetukseen, tiedottamiseen ja viestintään sekä muihin yleisölle avoimiin tai tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin sekä kaupunki, että maaseutualueilla.

Suomen perustuslain (1999/731) 6 §:n mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Kansallinen kaupunkistrategia on valtioneuvoston ja kaupunkien yhteinen näkemys sosiaalisesti kestävien, ilmasto- ja elinvoimaisten kaupunkien merkityksestä. Yhteistyö valtion ja kaupunkien välillä on lisääntynyt, mutta sitä on tarpeen syventää ja laajentaa uusiin sisältöihin. Toimiva kumppanuus hyödyttää sekä valtiota, että kaupungeja. Kun yhteinen tilannekuva on molemmille selkeä, mahdollistetaan oikea-aikainen reagointi sekä tarvittavat toimenpiteet. Kansallisen kaupunkistrategian mukaan kaupungeilla on keskeinen vastuu vähentää alueellisia ja väestöryhmien välisiä työllisyys-, hyvinvointi- sekä koulutuseroja. Sosiaalisen kestävyysvoimistaminen vaatii yhteistä tietopohjaa asukkaiden hyvinvointitiedon integroimiseksi osaksi päätöksentekoa, toimenpiteiden suuntaamiseksi sekä niiden vaikuttavuuden seuraamiseksi. Yhteiskunnallista osallisuutta sekä sosiaalista yhteenkuuluvuutta tulee vahvistaa. Kaupungeissa on myös suuri tarve palveluille sekä toimenpiteille, jotka huomioivat eri elämäntilanteissa olevien sekä eri väestöryhmien tarpeet. (Valtiovarainministeriö 2025, 6-7.)

Valtio ja kaupungit yhdessä kohtaavat sosiaalisen, väestöryhmien välisen ja alueiden välisen eriarvoistumisen. Osallisuutta voidaan lisätä, yhdenvertaisuutta tukea sekä eriarvoisuutta vähentää hyvällä suunnittelulla. Sosiaalista kestävyttä voidaan vahvistaa, kun päätöksen teossa ja toimenpiteissä tuetaan monimuotoisuutta, yhteisöllisyyttä sekä yhtenäisyyttä. (Kansallinen kaupunkistrategia 2025, 11.)

3.2 Esteettömyys

Esteettömyys toteutuessaan ottaa huomioon ihmisten monimuotoisuuden rakennetun ympäristön suunnittelussa, toteuttamisessa ja kunnossapidossa. Se merkitsee turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta. Esteetön ympäristö ei erottele ihmisiä heidän toimintakykynsä perusteella, vaan mahdollistaa asumisen valituissa paikoissa ja sujuvan osallistumisen työntekoon, kulttuuriin, opiskeluun ja harrastuksiin. Esteetömyydessä ympäristössä tilat ja toiminnot ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä sekä loogisia. Rakennus ja ympäristö on esteetön silloin, kun se on käyttäjille turvallinen, toimiva ja miellyttävä. (Invalidiliitto 2025.)

Nykyään tiedostetaan laajemmin myös muut toimintaa rajoittavat haasteet, kuten aistirajoitteet, tasapainohäiriöt sekä muistisairaudet. Esteettömyyttä edistää se, että tilat ja toiminnot

ovat helppokäyttöisiä ja loogisia. Esteettömyys on olennainen osa turvallista ja tasa-arvoista yhteiskuntaa kaikille. (Hirvola 2016, 15.)

Perinteisesti esteettömyydellä tarkoitetaan kaikenlaisten ihmisten huomioon ottamista fyysisessä ympäristössä, rakennetun ympäristön suunnittelussa sekä toteuttamisessa. Vammaisten henkilöiden työssäkäynti, harrastustoiminta sekä kulttuuriset elämykset mahdollistuvat, kun rakennukset sekä joukkoliikenne ovat esteettömiä. Euroopan unionin esteettömyysdirektiivi tukee esteettömyyden toteuttamista ajattelutapana ja asenteena, ei erityisjärjestelyinä. EU:n esteettömyysdirektiivi myös vaatii, että viranomaiset ja yksityinen sektori tekevät tietyt tuotteet sekä palvelut esteettömiksi. YK:n vammaissopimus varmistaa vammaisille henkilöille yhdenvertaisen pääsyn fyysiseen ympäristöön, tiedottamiseen ja viestintään. Lisäksi tulee olla yhdenvertainen pääsy myös yleisölle avoimiin tai tarjottaviin palveluihin niin kaupunki, kuin maaseutualueillakin. (THL 2023.)

3.3 Saavutettavuus

Kun kaiken ikäiset ihmiset pääsevät vaivatta liikkumaan lähiympäristössään, on ympäristö saavutettava. Toimintojen sijainnilla ja hyvillä kulkuyhteyksillä on suuri merkitys. Hyvä saavutettavuus on myös liikkumiseen ja omatoimisuuteen kannustavan ympäristön ominaisuus. (Hirvola 2016, 13.) Hyvä saavutettavuus muodostuu monen osan kokonaisuudesta. Myös viestinnän tulee tavoittaa erilaisia ihmisiä heille saavutettavilla tavoilla. Palveluiden hinta ei saisi muodostaa esteettä palvelun käytölle. Toiminta tulee sijoittaa esteettömiin tiloihin. Asiakaspalvelun yhdenvertaisuus ja avoin asenne tekevät osallistumisesta miellyttävää ja tietoa sekä elämyksiä tarjotaan eri aistien välityksellä. (Kuntaliitto 2025.)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 4 §:n mukaan hyvinvointialue voi koota palveluja alueella suurempiin kokonaisuuksiin silloin, kun palvelujen saavutettavuus ja laadun turvaaminen sitä edellyttävät. Hyvinvointialueen on myös turvattava järjestämisvastuullaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen esteettömyys ja saavutettavuus.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) 4 §:n mukaan viranomaisen on suunniteltava digitaaliset palvelunsa niin, että niiden tietosuoja, tietoturvallisuus, löydettävyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu. Viranomaisen vastuulla on huolehtia digitaalisten palvelujen ja sähköisen tiedonsiirtomenetelmän saavutettavuudesta muulloinkin, kuin asiointipisteiden aukioloaikoina.

Yhteisillä saavutettavuusstandardeilla varmistetaan, että tuotteiden sekä palvelujen käyttö on EU:ssa helpompaa etenkin vammaisille ja ikääntyneille henkilöille. Parantamalla tiettyjen tuotteiden ja palveluiden saavutettavuutta voidaan lisätä sosiaalista osallisuutta sekä kansalaisten mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan. Yhteisten saavutettavuusstandardien vahvistamiseksi on EU:ssa hyväksytty kaksi direktiiviä. Eurooppalainen

esteettömyyssäädös (2019/882), joka asettaa vaatimuksia tuotteiden toiminnallisuuteen ja tuotetietojen saavutettavuuteen sekä palvelukohtaisia vaatimuksia verkkosivujen ja tukipalvelujen saavutettavuuteen. Yksityiskohtaisia saavutettavuusvaatimuksia on esimerkiksi lippuja ja pankkiautomaattien kuulokemahdollisuuksiin, jotta heikkonäköiset voivat ostaa lippuja sekä itsepalvelupäätteiden visuaalisiin käyttötapoihin huomioiden henkilöt, joilla on haasteita erottaa värejä. Julkisen sektorin verkkopalvelujen saavutettavuusdirektiivi (2016/2102) määrittelee standardit, joilla tehdään digitaalisista tuotteista ja palveluista saavutettavampia kaikille käyttäjille. Näitä sovelletaan julkisten sairaaloiden, viranomaisten sekä tuomioistuimien ja muiden julkisten toimijoiden verkkosivuihin sekä mobiilisovelluksiin. (Eurooppa-neuvosto 2025.)

3.4 Turvallisuus

Hirvolan (2016, 9) mukaan turvallisuus on luottamusta. Keskeistä kaupunkialueella liikkumisessa on luottamus toisiin, itselleen tuntemattomiin ihmisiin. Turvallisuus ja luottamus ovat avoimuutta, eivät vain pelon ja turvattomuuden vastakohtia.

Erityisesti alueellisesti keskittyessään, sosiaaliset ongelmat ovat yksi syy koettuun turvattuuteen. Oikeudenmukaisuuden tavoittelulla ja alueellisella tasa-arvolla pyritään sekä yksittäisen asukkaan, että koko yhteisön hyvinvointiin ja turvallisuuteen. (Hirvola 2016, 40.) Sosiaalisen turvallisuuden kannalta on tärkeää, että erityisryhmien asumistarpeet otetaan huomioon alueiden suunnittelussa sekä rakentamisessa. Erityisryhmien jäsenten tulee voida kokea olevansa tasa-arvoisia yhteiskunnan jäseniä. Erityistarpeista riippumatta heillä on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, itsemääräämisoikeuteen, kotirauhaan sekä aktiiviseen elämäntapaan ja osallisuuteen. (Hirvola 2016, 28.)

Gehl (2010, 91) mukaan turvallisuuden tunne on tärkeää, mikäli haluamme saada ihmiset osaksi kaupunkikuvaa. Elämä ja ihmiset kaupunkikuvassa tekevät sen kutsuvamman sekä turvallisemman oloiseksi sekä koetun, että havaitun turvallisuuden näkökulmasta.

3.5 Monimuotoisuus

Kuuluminen johonkin eli osallisuus on tärkeää. Mikäli elinolot ovat kunnossa, on helpompi kokea itsensä yhteisön jäseneksi, sitoutua yhteisiin arvoihin ja noudattaa yhdessä sovittuja sääntöjä. (Hirvola 2016, 9.) On myös tärkeää, että rakennettu ympäristö on kaikille saavutettava, esteetön sekä asenteellisesti avoin. Turvallinen rakennettu ympäristö tukee myös arjessa selviytymistä ja tarjoaa erilaisia tiloja erilaisiin tarpeisiin, jotta kaikki voivat kokea itsensä turvallisiksi ja tervetulleiksi ympäristössään. (Hirvola 2016, 12.)

Suunnittelemalla monipuolista asumista sisältäviä asuinalueita, jossa on asuntoja myös erityisryhmille, voidaan pyrkiä edistämään suvaitsevaisuutta. Mikäli kaikkien on mahdollista tottua

eri ikäisiin, eri kulttuuritaustoista tuleviin ja eri elämäntilanteissa oleviin ihmisiin, voidaan vähentää erilaisuuteen kohdistuvia ennakkoluuloja. Myös asukkaiden yhteisöllisyyttä on tarpeellista edistää. (Hirvola 2016, 20.)

On tärkeää vahvistaa kaupunkitiloja sosiaalisina kohtaamispaikkoina, koska se edistää sosiaalista kestävyyttä sekä avoimen ja demokraattisen yhteiskunnan tavoitteita. Kaupunkien elinvoimaisuus vahvistuu, kun enemmän ihmisiä viettää aikaa, kävelee tai pyöräilee kaupunkialueilla. (Gehl 2010, 6.)

Suomen kestävän kehityksen toimikunta (2025) on määritellyt yhteiskuntasitoumuksen tavoitteet, joista ensimmäinen on yhdenvertaiset mahdollisuudet hyvinvointiin. Toimikunnan tavoitteet määrittelevät sosiaalisesti kestävän yhteiskunnan kohtelevan kaikkia jäseniään yhdenvertaisesti, toimintakykyä ja terveyttä tukevasti sekä antaa tarvittavan turvan ja palvelut. Toimikunnan tavoitteiden mukaisesti kaikille yhteiskunnan jäsenille on taattava mahdollisuudet hyvään elämään, terveyteen, koulutukseen ja työllistymiseen. Toimikunnan tavoitteena on myös kaventaa eriarvoisuutta ja parantaa elämänlaatua olemassa olevilla resursseilla. Tavoitteisiin on myös kirjattu sukupuolten ja sukupolvien välisen tasa-arvon edistäminen, kulttuuristen oikeuksien toteutuminen sekä maahanmuuttajien kotoutumisen edistäminen.

Suomen kestävän kehityksen toimikunnan (2025) yhteiskuntatavoitteista neljäs on kestävät yhdyskunnat ja paikallisyhteisöt. Tavoitteena on luoda kestäviä ja turvallisia yhdyskuntia, joissa työpaikat, asuminen ja monipuoliset palvelut tukevat taloudellista, sosiaalista, kulttuurista sekä ympäristön hyvinvointia. Tavoitteena on myös vahvistaa yhteisöllisyyttä ja paikallisyhteisöjä tukemalla kansalaisyhteiskunnan toimintamahdollisuuksia ja kehittämällä yhteisöllisen oppimisen ja muutoksen tekemisen mahdollistavia kohtaamispaikkoja ja toimintamalleja.

4 Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimushanke (2021) rakennetun ympäristön esteettömyyden nykytilasta ja siihen liittyvästä lainsäädännöstä ehdotti tarkennuksia säännöksiin sekä uutta lainsäädäntöä. Lainsäädäntö ei huomionnut riittävästi aistiesteettömyyttä ja myös matkaketjujen esteettömyys oli puutteellista. Kehittämiskohteeksi tunnistettiin tarve yhdenmukaistaa käsitteitä sekä järjestelmällisen tiedonkeruun tarve rakennetun ympäristön esteettömyyden tilasta. Tarve sertifioidun esteettömyysasiantuntijoiden kouluttamisesta on myös kirjattu julkaisuun.

Esteettömyys on kaikkien aistien ja ymmärtämisen esteettömyyttä. Se ei koske vain liikkumisympäristön esteettömyyttä. Esteettömyyden toteuttaminen vaatii oikeaa asennetta sekä ymmärrystä siitä, että esteettömän ympäristön tulee olla kaikille toimiva ja turvallinen. Valvonnan selkänä ovat lait sekä asetukset. Viranomaisvalvonnassa lähtökohtana on lain

noudattamisen valvonta. Selvityksessä nousi esiin se, että esteettömyyden toteutumista tulisi seurata nykyistä paremmin ja sen laiminlyönneistä tulisi olla seuraamuksia. Esteettömyys on ihmisoikeus. Sen loukkaamisesta ei Suomen lainsäädännössä ole kuitenkaan taloudellisia tai muita sanktioita. (Valtioneuvosto 2021, 92-93.)

Kaupunkilaisten turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä Vantaalla, on Mika Kulosen (AMK) 2022 tekemä opinnäytetyö Laurea-ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyössä on samoja аспекteja kuin omassani, vaikka Kulonen tutkii turvallisuutta eri näkökulmista. Kulosen opinnäytetyön tuloksissa nousee esiin myös rasismi, monimuotoisuus sekä osallisuuden mahdollisuuksien puute.

Kulosen (2022, 38) opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää vantaalaisten turvallisuuden tunnetta sähköisen turvallisuuskyselyn avulla. Kyselyyn vastasi kysymyksestä riippuen 902-1535 henkilöä. Vastanneiden ikähaarukka oli 15-70 vuotta. Sukupuolensa kertoneita oli 68 % vastaa- jista, ja näistä 97 % oli naisia.

Kulosen (2022, 48) mukaan avoimissa vastauksissa huolenaiheeksi nousivat huumeet, päihteet, epäsiisteys ja levottomuus. Isona huolenaiheena olivat nuoriso ja asemat. Häiriöt ja levotto- muudet asemilla olivat huolestuttavia tekijöitä vastanneiden mielestä. Ihmisten syrjäytymisen takia erittäin tai melko huolestuneita oli 76 % vastanneista. Rasismin tai suvaitsemattomuuden osalta erittäin huolestuneita oli 27 % ja melko huolestuneita oli 29 %.

Kulonen (2022, 48) kertoo, että kehitysehdotuksia oli vastaajilta tullut paljon. Poliisin läsnä- oloa toivottiin erityisesti aseman läheisyyteen ilta-aikaan. Valaistukseen ja siisteyteen otet- tiin myös kantaa. Tärkeänä pidettiin myös nuorille tarkoitettujen tilojen lisäämistä.

5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön toteutus lähti liikkeelle SAFE-hankkeen tarpeesta saada asiakasraatikävelyiden raporteista koottua yhtenäinen ja tarkka analyysi, jonka perusteella voitaisiin suositella toi- menpiteitä ja kehitysehdotuksia Vantaan kaupungille.

Opinnäytetyöstä hyötyvät kaikki Vantaan alueella liikkuvat ihmiset ja sen tuloksilla pyritään vaikuttamaan myös alueellisen hyvinvoinnin kasvattamiseen. Kehitysehdotuksia voidaan hyö- dyntää myös muiden kaupunkialueiden suunnitteluun.

5.1 Tarkoitus ja tavoite ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa ja kehitysehdotuksia SAFE-hankkeelle vietäväksi eteenpäin yhteistyökumppaneille sekä Vantaan kaupungille. Tietoa voidaan jakaa ja hyödyntää myös muissa SAFE-hankkeen kaupungeissa sekä hankkeen työpajoissa.

Tavoitteena on kuvata epäkohtia ja löytää kehitysehdotuksia Vantaan kaupunkialueen turvallisuudessa sekä saavutettavuudessa eri ihmisryhmien näkökulmasta katsottuna, asiakasraatikävelyiden tuloksia analysoimalla.

Tutkimuskysymyksenä eli mihin opinnäytetyöllä pyritään, on saada tietoa siitä, mitkä asiat heikentävät tai estävät heikommassa asemassa olevien ihmisten turvallisuudentunnetta ja osallisuutta Vantaalla ja miten kaupunkialuetta voidaan kehittää turvallisemmaksi, saavutettavammaksi, esteettömäksi sekä monimuotoisemmaksi. Tutkimuskysymys yksinkertaisessa muodossa on ”mitkä tekijät vaikuttavat Vantaan kaupungin esteettömyyteen, turvallisuuteen ja monimuotoisuuteen”?

5.2 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

Opinnäytetyö on toteutettu laadullisen tutkimuksen menetelmin.

Laadullisen aineiston analysoinnin tarkoitus on informaatioarvon lisääminen. Hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan selkeää, yhtenäistä ja mielekästä tietoa. Kerätty aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä. Analyysin avulla on tarkoitus luoda selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Aineisto pyritään järjestämään tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota ja luoda selkeyttä aineistoon, jotta voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Useimmat eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat sisällönanalyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto on kirjoitettu 32:een eri raporttiin ilman tarkkaa kyselylomakepohjaa. Laadullinen tutkimus sopii analysoimaan raporttien sisältöä, koska tutkimuskysymyksen vastaukset löytyvät raporteista sanallisena muotona. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan myös tutkittavasta ilmiöstä saada syvällisempää ymmärrystä. Pyrin kuitenkin muodostamaan raporteista myös määrällistä ymmärrystä. Tätä tietoa hyödynsin muodostaakseni kokonaiskuvaa asiakasraatikävelyihin osallistuneiden henkilöiden kokonaismäärästä, asiakasryhmäjakaumasta sekä raporteista nousseiden huomioiden suuruusjärjestyksessä.

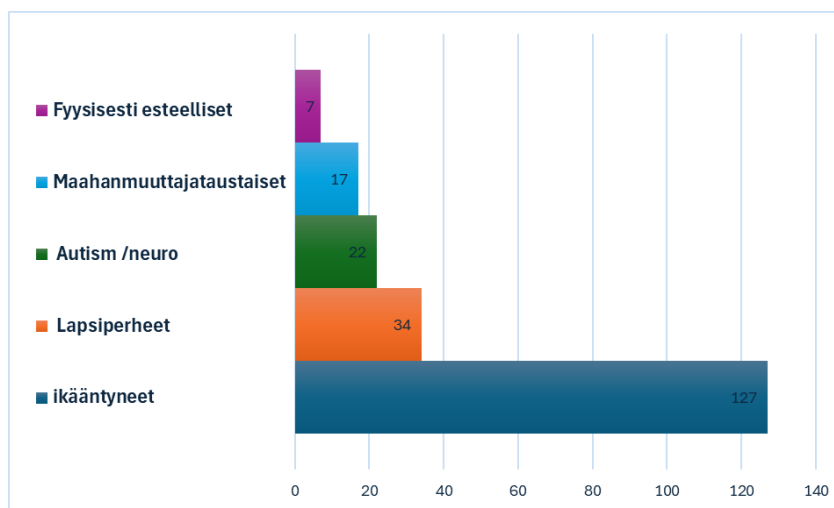
5.3 Aineistonkeruumenetelmä

Haastattelu on joustava tapa kerätä tietoa ja samalla oikaista väärinkäsityksiä, selventää sanamuotoja ja käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Kysymyksiä voi myös esittää siinä järjestyksessä, kuin tutkija katsoo aiheelliseksi. Tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Haastattelijalla voi samalla toimia myös havainnoitsijana. (Tuomi & Sarajärvi 2009,73.)

Opinnäytetyön aineiston ovat keränneet sosionomiopiskelijat SAFE-hankkeen 48:lla asiakasraatikävelyllä kevään 2023 ja syksyn 2024 välisenä aikana. Asiakasraatien tukena on ollut haastattelurunko, mutta sitä ei ole täysin noudatettu, koska asiakasraatikävelyt ovat osallistavaa toimintaa. Aineistoa on 32 raporttia. Asiakasraateihin on osallistunut yhteensä 207 henkilöä, joilla oli erilaiset taustat sekä toimintakyvyt.

5.4 Opinnäytetyön aineisto

Aineisto koostuu 32:sta raportista, joihin on kirjattu 48:n asiakasraatikävelyn, 2:n katuhaastattelun ja yhden senioreiden kohtaamispaikalla toteutetun haastattelun tulokset. Yksi asiakasraatikävely oli toteutettu Tukholmassa. Jätin Tukholman raportin sisällön huomioimatta analysoinnissa, koska tarkoitus oli tuottaa tietoa ensisijaisesti Vantaalta ja Suomesta. Yksi otanta Tukholmasta ei myöskään anna kattavaa tietoa Ruotsista. Aineisto on kerätty kevään 2023 ja syksyn 2024 välisenä aikana. Kuviossa 1 on esitetty asiakasraatikävelyihin osallistuneet henkilöt asiakasryhmittäin.



Kuvio 1: Asiakasraatikävelyiden jakauma asiakasryhmittäin (n=207)

Ikääntyneiden ryhmä on asiakasraatikävelyihin osallistuneista suurimpana, ~61,35 %. Fyysisesti esteelliseksi on laskettu manuaali- tai sähköpyörätuolia käyttäneet henkilöt. Rollaattoria liikumisen apuvälineenä käyttäneiden henkilöiden määrää ei ole tiedossa.

Kuviossa 2 asiakasraatikävelyiden paikkakunnat kartalla hahmotellen. Luku paikan nimen perässä kuvaa, kuinka monta asiakasraatikävelyä paikkakunnalla järjestettiin.



Kuvio 2: Asiakasraatikävelyt kartalla (n=50)

Asiakasraatikävelyt ovat painottuneet selkeästi etelä- ja lounais- Suomen alueille. Tulokset eivät anna riittävän tarkkaa kokonaiskuvaa keski- ja pohjois- Suomen kaupunkialueiden osalta, liian vähäisen otannan takia.

5.5 Aineiston analyysi

Valitsin opinnäytetyön analyysimuodoksi teoriaohjaavan aineistoanalyysin, koska teoriapohja toimii apuna analyysin etenemisessä ja analyysiä tehdessäni peilaan sitä jo olemassa olevaan teoriaan.

Teoriaohjaavassa aineistoanalyysissä valitaan analyysiyksiköt aineistosta, mutta aikaisempi teoretieto ohjaa analyysin etenemisessä ja auttaa analyysiä. Tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys sekä valmiit mallit, joita pyritään yhdistelemään toisiinsa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96-97.)

Tuomi & Sarajärven (2009, 112-113) mukaan abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin. Tuloksissa esitetään aineistosta muodostettu malli ja käsitteet tai aineistoa kuvaava teema. Luokittelujen pohjalta muodostetut käsitteet kuvataan myös tuloksissa. Tutkija pyrkii ymmärtämään, mitä asiat merkitsevät tutkittaville ja pyrkii ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan analyysin kaikissa vaiheissa.

Analysointini alkoi raporttien sisältöön perehtymisellä lukemalla raportit huolellisesti läpi useaan kertaan. Aineistosta etsin alkuperäisilmauksia, jotka liittyivät tutkimuskysymykseeni kaupunkialueen saavutettavuudesta, turvallisuudesta, esteettömyydestä sekä monimuotoisuudesta. Muut tiedot rajasin tutkimukseni ulkopuolelle.

Kävin alkuperäisilmaukset läpi ja tein niistä pelkistettyjä ilmauksia. Nämä luokittelin samankaltaisuuden mukaisesti ja nimesin alaluokkiin. Aineiston abstrahointia jatkamalla muodostin yläluokkien kautta pääluokat. Saamistani tuloksista tein johtopäätöksiä koko tutkimusaineiston osalta, sekä erikseen Vantaan kaupungin osalta, saavutettavuudesta, turvallisuudesta, monimuotoisuudesta ja esteettömyydestä asiakasraadin henkilöiden näkökulmasta. Näistä johtopäätöksistä kirjoitin kehitysehdotuksia SAFE-hankkeelle, ja sitä kautta hankkeen yhteistyökumppaneille.

5.6 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2023, 11-12) mukaan hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteita ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus sekä vastuunkanto. Luotettavuuteen kuuluu, että varmistetaan tieteellisen toiminnan laatu koko tutkimusprosessin aikana. Rehellisyys näkyy avoimena, suunnitelmallisena, oikeudenmukaisena sekä puolueettomana tutkimusprosessina. Arvostusta kuuluu osoittaa kollegoita, yhteiskuntaa, ympäristöä sekä kulttuuriperintöä, että muita tieteellisen toiminnan osapuolia kohtaan. Vastuuta tulee kantaa koko prosessista, sen ideointivaiheesta toteutukseen sekä sen mahdollisiin vaikutuksiin asti.

Tutkimus- ja kehittämistoiminnan etiikkaan kuuluu mahdollisesti tarvittavista luvista, suostumuksista sekä eettisestä ennakoarvioinnista huolehtiminen jo ennen aineiston keräämisen aloittamista. Tieteellinen toiminta tulee toteuttaa oman alan ohjeistusten sekä sääntöjen mukaisesti sekä hyvän tieteellisen käytännön ohjeita noudattaen. Osana eettiseen toimintaan kuuluu myös varmistus, ettei tieteellinen toiminta vaaranna tutkijoiden ja tutkittavien terveyttä tai turvallisuutta. Arvostuksen osoittaminen kollegoita, tieteellisen toiminnan osapuolia ja tutkittavia henkilöitä kohtaan sekä yhteiskuntaa, ekosysteemejä, ympäristöä ja kulttuuriperintöä kohtaan on myös osa eettistä toimintaa. Eettisyyteen kuuluu myös rahoituslähteiden ja muiden sidonnaisuuksien ilmoittaminen tieteellisen toiminnan kumppaneille ja kohteille. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 14.)

Olen tehnyt SAFE-hankkeen kanssa sopimuksen tutkimusprojektin oikeuksien luovuttamisesta sekä sosiaali-, terveys- ja liikunta-alan opinnäytetyösopimuksen. Aineiston keränneet opiskelijat ovat antaneet hankkeelle luvan oikeudensiirtosopimuksilla hyödyntää raporttiansa tuotoksia.

Tämän opinnäytetyön ympäristössä eettisenä kysymyksenä ajattelin mahdollisten ennakkoluulojen vaikutusta tutkimustuloksiin. Koska kyseessä on useisiin erilaisiin ihmisryhmiin kuuluvien henkilöiden kokemuksen pohjalta kirjoitettujen raporttien sisältöjen analysoiminen, on tärkeää tiedostaa, mikäli analysointia tekevällä henkilöllä on ennakkoluuloja tai ennakkokäsityksiä jostain ihmisryhmästä. Raporttien sisältöä analysoidessa kiinnitin huomiota siihen, etten tulkitse niitä omien mahdollisten ennakkokäsityksieni pohjalta, vaan pyrin tulkitsemaan lukemani avoimin mielin.

Talentian (2022) ammattietiikan perustan keskeiset eettiset periaatteet ovat ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Eettiset periaatteet ilmentävät arvoja, jotka muuttuvat teoiksi käytännön toiminnassa. Valviran (2025) mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattitoiminnan päämääränä on sosiaalisen yhdenvertaisuuden, osallisuuden sekä toimintakyvyn edistäminen ja hyvinvoinnin lisääminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2023, 16) mukaan vilppi tieteellisessä toiminnassa vääristää tutkittua tietoa ja harhauttaa tiede- ja tutkimusyhteisöä, päätöksentekijöitä sekä yleisöä. Se myös heikentää tieteellisen työn, sen tulosten ja tuotosten arvoja tieteen arvostusta.

Tässä opinnäytetyössä varmistin eettisen toiminnan aineiston huolellisella analysoinnilla opinnäytetyöni suunnitelman mukaisesti sekä aineistonhallintasuunnitelmaa noudattaen. Varasin riittävästi aikaa aineiston huolelliseen analysointiin ja raportoin tuloksista sekä johtopäätöksistä avoimesti ja puolueettomasti. Tutustuin hyvän tieteellisen käytännön periaatteisiin jo ennen aineiston analysoinnin aloittamista ja sitouduin noudattamaan niitä. Käytin asiakasraatien tuloksista saamaani aineistoa ainoastaan opinnäytetyöni varten, säilytin aineistoa turvallisesti ja opinnäytetyöni valmistuttua hävitin minulle kuulumattoman aineiston turvallisesti.

Hyvän laadullisen tutkimuksen tulee olla sisäisesti johdonmukaista sekä eettisesti kestävää. Tutkijan on huolehdittava siitä, että tutkimussuunnitelma on hyvin tehty, valittu tutkimusasetelma on sopiva ja raportointi on laadukasta. Eettinen sitoutuneisuus ohjaa hyvää tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi 2009,127.)

Tuomi & Sarajärven (2009,132-133) mukaan tutkijan eettiset ratkaisut ja tutkimuksen uskottavuus kulkevat yhdessä. Uskottavuus perustuu siihen, että tutkijat noudattavat hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuksen tekijällä itsellään sekä tutkimusyksikön johtajalla on vastuu tutkimuksen rehellisyydestä, vilpittömyydestä sekä hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voi testata erilaisten totuusteorioiden avulla. Koherenssiteorian mukaan väite on totta, mikäli se on johdonmukainen muiden jo todeksi todettujen väitteiden kanssa. Pragmaattisen totuusteorian mukaan uskomus on tosi, jos se toimii ja on hyödyllinen. Konsensukseen perustuvan totuusteorian mukaan ihmiset voivat luoda yhteisymmärryksessä totuuden, joka voidaan varmentaa ja arvioida aistihavainnoin. (Tuomi & Sarajärvi 2009,135.)

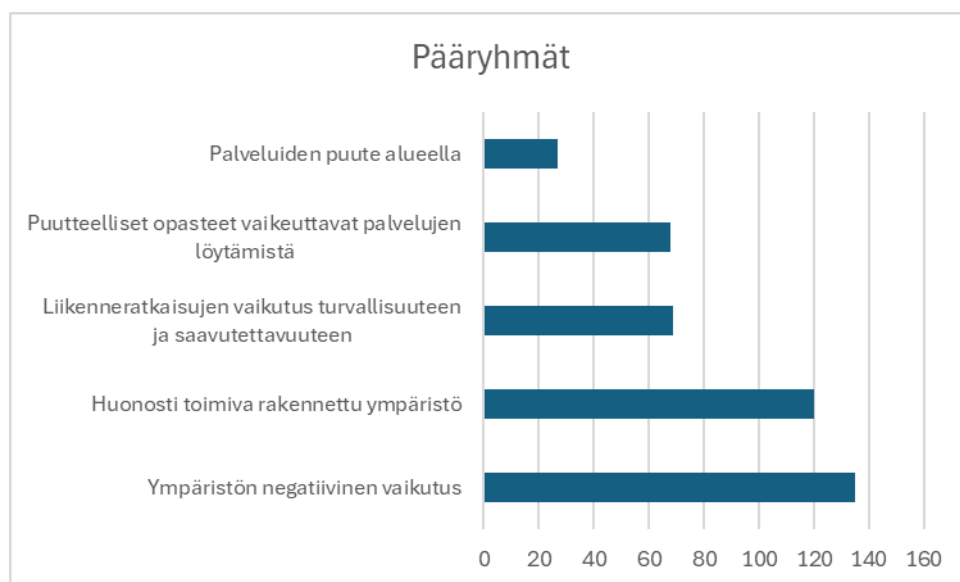
Opinnäytetyössäni arvioin analyysini luotettavuutta peilaamalla löytämiäni alkuperäisiä pelkistettyjä ilmaisuja ensin tutkimuskysymyksen kehikkoon varmistaen, että ilmaisut vastaavat tutkimuskysymystäni. Tutkimuksen lopuksi peilasinkin tekemiäni johtopäätöksiä alkuperäisiin

ilmaisuihin sekä ala- ja yläluokkiin. Näiden tulisi olla linjassa, jotta analyysin tulokset olisivat luotettavia.

6 Tulokset

Vastaan tutkimuskysymykseeni ”Mitkä tekijät vaikuttavat Vantaan kaupungin esteettömyyteen, turvallisuuteen ja monimuotoisuuteen” avaamalla ensin koko aineistoanalyysin teemoja ja huomioita. Luvussa 7 olen eritellyt Vantaan kaupungin tuloksia sekä kehitysehdotuksia. Pohdintaosiossa mietin kehitysehdotuksia koko aineiston pohjalta.

Aloitin tutustumalla raportteihin lukemalla ne läpi. Etsin raporteista tutkimuskysymykseeni vastaavia lauseita ja asiakasraatiin osallistuneiden kertomia havaintoja. Näitä löytyi yhteensä 419 kappaletta. Sisältöanalyysin avulla erotin 5 toistuvaa teemaa, joista muodostui analyysin pääryhmät. Kuvio 3 esittää toistuvista teemoista tehtyjä pääryhmiä määrällisesti.



Kuvio 3: Pääryhmät jaoteltuina (n=419)

Tuloksissa esittelen pääryhmiä ja avaan niistä löytyviä alateemoja, joita pidin oleellisena käsitellä omina, erillisinä ryhminään. Pääryhmien kuvauksen yhteyteen kirjasin myös suoria si-
taatteja aineistosta tuloksien luotettavuuden arvioimiseksi.

6.1 Ympäristön negatiivinen vaikutus

Pääryhmässä ympäristön negatiivinen vaikutus on yhteensä 135 huomiota muiden ihmisten toiminnasta aiheutuvasta turvattomuudentunteesta. Tähän sisältyy myös ilkvallan jäljet alueella. Samaan pääryhmään, mutta erikseen avattuna sijoitin myös puutteellisen siivouksen,

huollon ja ylläpidon, koska huomioita epäsiistin ympäristön vaikutuksesta turvallisuudentunteeseen oli useita. Avasin myös kävelyteiden heikosta kunnosta johtuvan itsenäisen liikkumisen esteen tässä pääryhmässä erikseen, koska se on yksi tärkeistä tutkimuskysymykseeni vastaavista tiedoista. Riittämättömän valaistuksen vaikutus turvallisuuden näkökulmasta on myös avattuna erikseen, koska valaistuksella tai sen puutteella on suuri vaikutus ihmisten kokemaan turvallisuudentunteeseen. Alla suoria sitaatteja aineistosta.

”Oon nähnyt tilanteita, joita en haluaisi lapsen näkevän”

”On uusi ja kallis asuinalue, näkee että on levotonta. Rikkinäisiä laseja, karkotusmusiikkia”

”En uskaltais pimeällä liikkua, pelkään humalaisia”

”Meiltä yksi vanha rouva ryöstettiin keskellä päivää, en koskaan illalla liiku täällä”

6.1.1 Ympäristön negatiivinen vaikutus turvallisuuden tunteeseen

Tästä teemasta löytyi yhteensä 55 havaintoa muiden ihmisten käytöksestä johtuvasta turvallisuudentunteen heikkenemisestä. Asiakasraateihin osallistuneiden, 24 huomiosta kertoneen kokemuksen mukaan tietyillä alueilla ei uskallettu liikkua, etenkin yksin tai ilta-aikaan muiden ihmisten aiheuttaman turvattomuuden tunteen ja häiriökäyttäytyminen vuoksi. Ilkivalta-alueella, epäsiististä ja rikotusta ympäristö kertoi 13 huomiota. Varastettua tavaraa myyvistä henkilöistä tai vaarallisen jätteen (huumeneulojen) näkeminen maassa aiheutti myös turvattomuuden tunnetta asiakasraateihin osallistuneille. Sähköpotkulautojen käyttö sisätiloissa koettiin myös turvallisuusriskiksi. Tästä löytyi 4 huomiota.

Kaupunkisuunnittelun vaikutuksesta turvallisuuden tunteeseen ja viihtyvyyteen asiakasraatiin osallistuneet tekivät huomioita 5 kappaletta, jotka koskivat viheralueiden ja puistojen puuttumista kauppakeskusten ympäristöistä, kahviloiden muuttumisesta baareiksi sekä korkeiden kerrostalojen tuomasta levottomuuden tunteesta alueella.

6.1.2 Puutteellinen siivous, huolto ja ylläpito

Tästä teemasta löytyi 33 havaintoa raporteista. Siisteyden vaikutuksesta viihtyvyyteen ja alueen käyttöön asiakasraadeissa tehtiin huomioita 16 kappaletta sotkuisesta, roskaisesta ja epäsiististä ympäristöstä. Rikottu ja graffiteilla sotkettu ympäristö vaikutti asiakasraateihin osallistuneiden turvallisuuden tunteeseen.

Huollonpuutteista hisseissä, liukuportaissa sekä valaistuksissa asiakasraatiin osallistuneet huomioivat 8 kappaletta. Hissejä näistä oli korjaamatta neljä, mikä aiheuttaa pidemmän kiertotien käytön liikuntarajoitteiselle.

Hoitamaton ympäristö, purkamattomat autoituneet rakennukset, risteysalueen näkyvyyttä ja kävelytietä kaventavat leikkaamattomat pensaat tai opasteita peittävät istutukset heikensivät myös asiakasraatiin osallistuneiden viihtyvyyttä alueella.

6.1.3 Valaistusta ei ole huomioitu riittävästi turvallisuuden näkökulmasta

Tästä teemasta löytyi 31 havaintoa raporteista. Asiakasraateihin osallistuneet kertoivat huomiotaan ulkotilojen valaistuksen puutteista 25 kappaletta. Heidän kokemansa mukaan katu- ja jalankulkijoiden valaistus ei ollut riittävää tai valaistusta oli huomioitu enemmän autolla liikkuvien, kuin jalankulkijoiden näkökulmasta. Osaa kävelyteistä ei ollut lainkaan valaistu ja katuvalot olivat vain autotien puolella. Alikulkutunneleissa ja ulkoliikuntapaikoilla valaistus koettiin riittämättömäksi.

Sisätiloissa valaistuksen ongelmia koettiin parkkihallien sisäänkäynneissä ja portaikoissa. Asiakasraateihin osallistuneet kokivat myös kiinniolevien, valaisemattomien liiketilojen lisäävän turvattomuuden tunnetta alueella.

6.1.4 Kävelyteiden heikko kunnossapito

Tästä teemasta löytyi 16 havaintoa raporteista. Asiakasraateihin osallistuneet olivat tehneet huomioita kävelyteiden heikosta kunnossapidosta etenkin talviaikaan. Lumikasoja oli kasattu kävelyteille ja hiekoitus koettiin riittämättömäksi. Autojen kulkuväylien auraamisen jäljiltä suojateiden ylityskohdissa lumet olivat kasautuneena ja estivät apuvälineen kanssa tien ylittämisen. Asiakasraatien huomioiden mukaan joitakin asuinalueita oli jäänyt myös auraamatta.

6.2 Huonosti toimiva rakennettu ympäristö

Pääryhmässä huonosti toimiva rakennettu ympäristö on yhteensä 120 huomiota, joissa tila itsessään voisi olla esteetön, mutta se on sokkeloinen, vaikeasti hahmotettavissa tai tilassa tehdyt ratkaisut eivät toimi kaikkien käyttäjien näkökulmasta. Aistirajoitteisten esteettömyyden huomioimisen avasin tähän ryhmään erikseen, koska aistirajoitteisuuden tuomat haasteet eroavat liikuntarajoitteisuudesta ja vaativat erilaisia ratkaisuja. Lisäksi avasin erikseen esteettömyyden huomioimisen jo rakennusvaiheessa, koska tällä tavoin voidaan turvata tilojen toimivuus kaikkien käyttäjien näkökulmasta. Avasin erikseen myös kaupunkialueen ulkotilojen saavutettavuuden huomioimisen, koska tässä huomiot koskivat lähinnä helposti korjattavissa olevia toimia eli levähdyspaikkojen puutteita. Alla suoria sitaatteja aineistosta.

”Inva-painiketta on vaikea löytää ja se reagoi huonosti kosketukseen. Onneksi joku auttoi minua”

”Palvelutiskit ja maksupäätteet ovat yleisesti liian korkealla, enkä yletä käyttää niitä”

”Portaiden yhteydessä on metalliset rampit, joiden keskellä oleva askelille tarkoitettu tila on liian kapea. Lastenvaunuja on vaarallista työntää alas, koska ei voi ottaa riittävän leveitä askeleita ja kulma on jyrkkä”

”Ovet ovat hankalia ja painavia, hankala kulkea”

6.2.1 Huonosti toimiva rakennettu ympäristö, ei huomioi kaikkien käyttäjien tarpeita

Huonosti toimivastarakennetusta ympäristöstä löytyi 65 havaintoa raporteista. Asiakasraadin huomioista 18 kappaletta koski portaiden lähelle rakennettuja liuskoja sekä erilaisia automaattiovia ja ovenavauspainikkeita. Liuskojen jyrkkä kulma tai liukkaan oloinen pintamateriaali vaikeutti niiden käyttöä. Osa automaattiovista sulkeutui liian nopeasti tai ovenavauspainike oli sijoitettu vaikeaan, toimimattomaan kohtaan käyttäjän näkökulmasta.

Asiakasraadin huomioista 17 kappaletta koski ahtaaksi tehtyjä ja sokkeloisia tiloja sekä esteettömien reittien sijoittamista vain yhteen kohtaan. Asiakasraadin kertoman mukaan hissin käyttö saattoi aiheuttaa kymmenien metrien kiertoreitin. Kahdella asiakasraatikävelyllä oli esteettömänä vaihtoehtona ollut vain yksi hissi. Asiakasraatiin osallistuneet olivat pohtineet miten toimia, mikäli hissi olisi rikki.

Asiakasraadin huomioista 14 kappaletta koski tilan toimimattomuutta käyttäjän näkökulmasta. Osa palvelutiskeistä ja maksupäätteistä oli sijoitettu liian korkealle pyörätuolissa istuvan näkökulmasta. Myös invawc-tilojen ahtaudesta ja käytön vaikeudesta oli huomioita.

Lapsiperheiden näkökulmasta toimimattomia tiloja olivat leikkipaikat, joissa aitojen puutteiden, näköesteiden sekä liukuportaiden läheisyyden koettiin lisäävän riskejä vaaratilanteille. Leikkipaikkojen valaistukseen ja alueen yleiseen valvontaan toivottiin myös kiinnitettävän enemmän huomiota.

Asiakasraatiin osallistuneet olivat huomioineet myös penkkien eli istumis- ja levähtämispaikkojen puutteen. Monin paikoin etäisyydet olivat pitkiä tai julkista liikennevälinettä odottaessa ei istumismahdollisuutta ollut lainkaan. Asiakasraati oli huomionnut myös 7 kappaletta puuttuvia kaiteita ja madaltamattomia kynnyksiä, jotka vaikeuttivat rollaattorin käyttöä.

6.2.2 Aistirajoitteisen esteettömyyttä ei ole huomioitu

Tästä teemasta löytyi 24 havaintoa raporteista. Akustiikkaan ja äänimaailmaan liittyviä epäkohtia oli 7 kappaletta. Asiakasraateihin osallistuneet kokivat taustamusiikin ja kuulutuksien sekoittumisen aiheuttavan informatiivisten kuulutuksien ymmärtämisen vaikeutta, sekä kolkon tai kaikuvan tilan liian runsaana äänimaailmana.

7 kappaletta asiakasraateihin osallistuneista koki mainostaulujen runsaat värit tai valojen vilkkumisen häiritsevänä, levottomuutta aiheuttavana sekä keskittymistä vaikeuttavana tekijänä.

Näkörajoitteisten opasteiden haasteita asiakasraateihin osallistuneet olivat huomioineet 4 kappaletta. Pistekirjoitusta oli sijoitettuna kohtaan, johon ei yletä ja autismiystävällisiä ohjeita palvelusta löytyi vain internet-sivuilta. Valaistus oli riittämätön näköhaasteisen henkilön kannalta ja lattiassa olevan koho-opasteen päälle oli pystytettynä mainostauluja. Myös in-vawc.n opastetaulu, jossa oli toimintaohjeita hätätilanteita varten, oli asiakasraatiin osallistuneen mielestä kirjoitettu liian pienellä fontilla ja se oli vaikea lukuinen.

6.2.3 Esteettömyyden huomioiminen rakennusvaiheessa

Tästä teemasta löytyi 18 havaintoa raporteista. Asiakasraatien huomioissa nousi esiin tiloja, joissa esteettömyyttä ei ollut huomioitu rakennusvaiheessa. Hissin sekä liukuovien puutteita, korkeita kynnyksiä ja ramppien puuttumisia sekä suojatien ylityksiä, joissa pyörätuolilla liikkuva tarvitsi apua päästäkseen kadun reunakivien yli.

6.2.4 Kaupunkialueiden ulkotilojen saavutettavuus

Tästä teemasta löytyi 13 havaintoa raporteista. Asiakasraatien tekemät huomiot, joita oli 8 kappaletta, koskivat kaupunkialueiden ulkotilojen penkkien ja levähdyspaikkojen puuttumista. Myös vaikeakulkuisesta maastosta oli huomioita 2 kappaletta, joissa asiakasraatiin osallistuneet olivat kokeneet liikkumisen haasteita talviaikaan.

6.3 Liikenneratkaisujen vaikutus turvallisuuteen ja saavutettavuuteen

Pääryhmässä liikenneratkaisujen vaikutus turvallisuuteen ja saavutettavuuteen on yhteensä 69 huomiota turvallisuutta heikentävistä liikenneratkaisuista sekä heikosti toimivasta joukko-liikenteestä ja pysäkkien haastavista sijoituspaikoista. Huomioita oli tehty myös parkkipaikkojen ja liityntäpysäköintien heikoista liikennemerkinnoistä, jotka muodostivat riskin etenkin hitaammin liikkuvan henkilön turvallisuudelle. Alla suoria sitaatteja aineistosta.

”Mä käsitän, että tää on pyörätie, koska tässä menee pyöräilijöitä. Ei sitä missään sanota”

”Suojateillä vihreän valon tulisi palaa kauemmin, jos on liikuntaesteinen, ei kerkeä yli”

”Elielin aukiolla peruuttavat bussit ovat vaarallisia, sillä ne peruuttavat suoja-
tielle. Voisiko liikennejärjestelyjä parantaa?”

”Ylikulkusiltoja ja alikulkutunneleita muutetaan suojateiksi, vaikeuttaa liikku-
mista”

Noin kolmasosa eli 25 kappaletta tässä teemassa olevista huomioista liittyi suojateiden ylittä-
miseen. Asiakasraadit olivat huomioineet useita vaarallisia suojatien ylityksiä ilman liikenne-
valoja tai hidasteita autoilijoille. Etenkin apuvälineen kanssa tai hitaammin liikkuvalla henki-
lölle tämä muodostaa turvallisuusriskin. Useita huomioita oli tehty myös liian nopeasti vaihtu-
vista valoista. Vihreä valo vaihtuu punaiseksi liian nopeasti liikuntarajoitteisen näkökulmasta.
Muutamia palautteita oli tullut myös suojateiden huonosta merkinnästä. Aina ei ollut selkeää,
mistä kohtaa katua olisi turvallista ylittää, koska valkoisia viivoja ei ollut merkitty asvalttiin
tai ne olivat kuluneet lähes kokonaan pois.

Useita huomioita, 15 kappaletta, tehtiin myös huonosti suunnitelluista liikenneratkaisuista.
Aseman tai ostoskeskusten pääovien eteen oli laitettu taxitolppa, jonka runsas käyttö vaaran-
taa jalankulkijoiden turvallisuutta. Toisaalta tehtiin myös huomioita, joissa inva-taxille ei ol-
lut merkitty selkeää tai riittävän tilavaa pysähtymispaikkaa, eikä liikuntakyvyltään rajalli-
sempi henkilö tiennyt missä hänen tulisi kuljetustansa odottaa.

Huomioissa kerrottiin myös sekavista liikennejärjestelyistä, joissa linja-auto joutuu peruutta-
maan suojatielle pysäkiltä lähtiessään tai raitiovaunun pysäkillä poistutaan kyydistä suoraan
pyörätielle. Myös kevyen liikenteen väylistä oli huomioita 9 kappaletta, joissa pyörätietä ei
ollut merkitty riittävän selkeästi, mikä ruuhkaisalla alueella aiheuttaa vaaratilanteita pyörien
ja sähköpotkulautojen nopean vauhdin vuoksi.

Heikosti toimivasta julkisesta liikenteestä tehtiin huomioita 5 kappaletta. Asiakasraatiin osal-
listuneet kertoivat, ettei heikommin liikkuva henkilö julkisella liikenteellä saavuta kaikkia
palveluita tai vaihtoja joutuu tekemään useita, jolloin niiden käyttö osoittautuu haastavaksi.

6.4 Puutteelliset opasteet vaikeuttavat palveluiden löytämistä

Pääryhmässä puutteelliset opasteet on yhteensä 68 huomiota epäselvistä tai täysin puuttu-
vista opasteista, jotka vaikeuttavat palveluihin tai esteettömiin reitteihin löytämistä. Tässä
ryhmässä on myös huomioita julkisten palveluiden internet-sivujen puutteellisuudesta. Alla
suoria sitaatteja aineistosta.

”Missään ei ollut kylttejä ohjaten esteettömille reiteille tai sisäänkäynnille”

”Ei täällä mitään kylttiä ole, mistä kukaan vastamuuttanut tietää missä se kirjasto on”

”Rakennukset, joissa palvelupisteet sijaitsevat tulisi olla selkeästi merkittynä, jotta sitä tarvitseva löytäisi oikean rakennuksen ja oven, josta kulkea”

”Asiointipisteen työllisyyspalvelut verkkosivujen saavutettavuus oli heikkoa. Osoitteet eivät olleet ajantasaisia, eikä selkeitä. Tämä aiheutti sen, ettei kävelyn aikana löydetty perille kohteeseen”

Suuri määrä huomioita, 54 kappaletta oli kiinnittynyt epäselviin, puutteellisiin tai täysin puuttuviin opasteisiin. Asiakasraadit olivat etsineet julkisia Kelan ja TE-toimistojen palveluita, linja-auto- ja juna-asemia, palvelukeskuksia, kaupungin ulkoliikuntapaikkoja sekä liikkeitä ostoskeskuksissa. Asiakasraatiin osallistuneiden kokemus oli, että opasteet olivat liian pienellä kirjoitettuja, vaikeasti löydettävissä, sijoitettu liian korkealle tai niitä oli liian harvassa. Opasteita oli myös kirjoitettu vain Suomen kielellä, eikä opasteissa ei ollut juurikaan hyödynnetty kuvamerkintöjä apuna.

Asiakasraati oli kiinnittänyt huomiota opasteiden sijoitteluun ja valittuihin väreihin. Asiakasraadin mukaan osa opasteista oli sijoitettu liikkuviin oviin tai sinisellä värillä lasioveen vaikeuttaen opasteen lukemista. Esteettömille reiteille ohjaavista opasteista oli myös puutteita.

Joissain tapauksissa myös julkisten palveluiden internet-sivuilla olevat osoitteet olivat väärin tai päivittämättä. Asiakasraati koki myös julkisten palveluiden internet-sivustojen saavutettavuuden huonoksi asiointipisteiden osoitteita etsiessään tai palvelupisteiden aukioloaikojen ja osoitteiden tiedoissa oli ristiriitoja eri sosiaalisen median alustoilla.

6.5 Palveluiden puute alueella

Pääryhmässä palveluiden puute alueella on yhteensä 27 huomiota palveluiden muuttumisesta etäpalveluiksi tai automaateiksi sekä asiakasraateihin osallistuneiden kokemasta digikuilusta. Avasin ryhmään erikseen oman toimintakyvyn riittämättömyyttä kodin ulkopuolella, koska kyseessä ei ollut palvelun, vaan palvelussa avustavan henkilökunnan puutteet. Alla suoria sitaatteja aineistosta.

”Poliisilla pitäisi olla asema tai toimipiste alueella”

”Mitenkä sen uudistuksen kanssa, osaako sitä koodilaitetta käyttää, kun ei ole ketään neuvomassa”

”Lisäksi ne osallistujat, jotka olivat käyttäneet TE-toimiston palveluita, kokivat palvelut vaihtelevasti saavutettavina. Osa koki, että ajan saaminen kestää. He

mainitsivat myös tulkkipalveluiden vaihtelevuuden ja epäluotettavuuden, mikä vaikeuttaa tietenkin asiointia”

”Täällä on ihan liian vähän pankkiautomaatteja. Ei oo ku kaks ja jos toinen ei toimi niin pitää mennä kauas toiselle. Ikäihmiset kun käyttää usein käteistä”

6.5.1 Palveluiden puute tai muuttuminen etäpalveluksi

Tästä teemasta löytyi 21 havaintoa raporteista. Asiakasraateihin osallistuneet kokivat palveluiden puutteita pankkien ja postien toimipisteiden, Kelan asiointipisteiden sekä asemien lipunmyyntipisteiden vähenemisen vuoksi. Asiakasraateihin osallistuneet kokivat palveluiden saavutettavuuden heikentyneen digitaalisten palveluiden käytön vaikeuden (digikuilun) vuoksi. He kokivat myös poliisien näkyvyyden katukuvassa liian vähäiseksi. Asiakasraateihin osallistuneet kokivat myös, että pankkiautomaatteja löytyi liian harvassa.

6.5.2 Oma toimintakyky ei riitä kodin ulkopuolella liikkussa

Tästä teemasta löytyi 6 havaintoa raporteista. Asiakasraateihin osallistuneista apuvälineen tai lastenvaunujen kanssa liikkuvat olivat kokeneet linja-auton kuljettajien huomioivan vaihtelevasti heidän avuntarpeitaan. Kuljettaja ei välttämättä huomioi apuvälineen käyttäjää, vaan pysäköi liian kauaksi laiturista tai ei tarjoa apua kyytiin pääsemiseen.

Asiakasraateihin osallistuneet kokivat epävarmuutta avun saamisessa tai henkilökunnan löytämisessä julkisissa palveluissa (kirjasto, museo) ja tulkkipalvelujen saatavuudessa oli koettu vaihtelevuutta ja epäluotettavuutta.

7 Vantaan tulokset eriteltynä

SAFE-hankkeen yhteistyökumppani on Vantaan kaupunki. Asiakasraatikävelyistä neljä toteutettiin Vantaalla. Toteutuksia oli Tikkurilassa, Kivistössä ja kaksi Myyrmäessä. Vantaan asiakasraatikävelyihin osallistui yhteensä 19 senioria, 6 neuroepätyypillistä sekä 6 maahanmuuttajataustaista henkilöä. Alla esitän kyseisten asiakasraatien huomioita ja kehitysehdotuksia erikseen.

7.1 Asiakasraadin kokemuksia ja havaintoja Tikkurilan alueelta

TE-toimiston löytäminen koettiin haastavaksi maahanmuuttajataustaisessa asiakasraadissa. Rakennuksen ulkopuolella oli toisen yrityksen logo ikkunassa, mikä aiheutti hämmennystä. Saavutettavuuteen vaikutti myös, ettei opasteita löytynyt kuin Suomen ja Ruotsin kielillä. Asiakasraatilaiset mainitsivat myös tulkkipalveluiden vaihtelevuuden ja epäluotettavuuden. Aseman alue koettiin turvattomaksi ilta-aikaan häiriökäyttäytymisen vuoksi. Asemalle vievä

suojatiet koettiin heikosti merkityksi ja asemalla bussit, taxit ja autot ajoivat sekaisin, mikä heikensi asiakasraatilaisten turvallisuudentunnetta.

7.2 Kehitysehdotuksia Tikkurilan alueelle

Opasteiden tarkistaminen sekä julkisten palvelun opasteisiin englannin kielen lisääminen. Asemalle vievän suojatien merkinnät olisi hyvä varmistaa näkyviksi sekä asema-alueen liikenne- ratkaisujen turvallisuutta mieltä eri ajoväylien muodossa. Asema-alueen häiriökäyttöihin voisi yrittää puuttua lisäämällä valvontaa alueella ilta-aikaan.

7.3 Asiakasraadin kokemuksia ja havaintoja Kivistön asemalla

Asema koettiin epäsiistiksi ja junalaiturit ahtaiksi. Junien ovet aukeavat seinän eteen, jossa on ahdasta. Asemaympäristö oli huonosti talvikunnossapidetty. Valon määrä päivällä jakoi mielipiteitä. Osan mielestä se oli päivällä riittävä, mutta pimeällä se ei luonut turvallista oloa. Osan mielestä valaistus oli liian hämärä. Asiakasraateihin osallistuneet toivoivat opasteita bussiterminaalille ja kauppakeskukseen. Aseman parkkiin ei löydetty opastusta. Sisäänkäynnin kartat koettiin vaikeaselkoisiksi. Rikkinäisiä ikkunoita sekä lintujen ulostetta oli asema-alueella runsaasti myös sisätiloissa, mikä heikensi asiakasraatilaisten turvallisuuden tunnetta.

7.4 Kehitysehdotuksia Kivistön aseman alueelle

Aseman puhtaanapidon, huollon sekä talvikunnossapidon parantaminen. Kirkkaampi valaistus, joka ei perustu luonnonvaloon. Tarkistetaan asemansuutujen opasteiden tilanne ja lisätään puuttuvia opasteita. Rakenteiden tuomien ahtaiden kulkuväylien huomioiminen tulevaisuudessa, mahdollisen remontin yhteydessä.

7.5 Asiakasraadin kokemuksia ja havaintoja Myyrmäen ensimmäiseltä asiakasraatikävelyltä

Myyrmäkitalon kirjastolla ja lähiympäristössä asiakasraatilaisten olivat kiinnittäneet huomiota kovääniseen ihmisjoukkoon, joka vaikutti päihtyneeltä. Alueella myös rakennetaan paljon ja asiakasraatilaisten huomioivat kaatuneita liikennemerkkejä ja tolppia. Asiakasraatilaisten kokemus oli, että tolppien korjaaminen kävelyteiltä kestää kauan ja ne ovat esteenä turvallisuudelle saavutettavuudelle. Asiakkaat kokivat kirjaston yleisen saavutettavuuden huonoksi alueen levottomuudesta johtuen. He kertoivat, että pimeän aikaan alueella kulkeminen pelottaa, eikä valaistus alueella ole riittävää. Asiakasraatiin osallistuneet kokivat myös, että katukivetykset olivat korkeita, eikä niitä ollut madallettu niin, että kulku rollaattorilla olisi esteetöntä. Yhdellä ramppi-porrasyhdistelmällä ei ollut kaidetta ja toisella liuskalla niin jyrkkä mutka, että se oli haastava kulkea ja kääntyä senioriskootterilla.

7.6 Asiakasraadın kokemuksia ja havaintoja Myyrmäen toiselta asiakasraatikävelyltä

Toisella asiakasraatikävelyllä esille nousi useaan kertaan alueen liian tiivis rakentaminen, sekä viheralueiden ja penkkien vähäisyys. Moni kävelyllä osallistuneista kertoi, että kokee Myyrmännin ja aseman seudun turvattomaksi, eikä uskalla liikkua alueella ilta-aikaan. Keskusteluissa oli toistunut epämääräinen porukka alueella, päihdeongelmaiset sekä avoin huume-kaupan käyminen aseman seudulla. Suojateiden vihreä valo vaihtui liian nopeasti ja sähköpotkulautojen koettiin aiheuttavan vaaratilanteita jalankulkijoille. Ylikulkusiltaja ja alikulkutunneleita oli muutettu suojateiksi, joiden koettiin vaikeuttavan liikkumista. Asiakasraatiin osallistuneet olivat kertoneet myös pankkipalveluiden poistumisesta alueelta.

7.7 Kehitysehdotuksia Myyrmäen alueelle

Valvonnan lisääminen alueella huumekaupan ja päihdeongelmien lieveilmöiden vähentämiseksi. Siltoja ja tunneleita voisi suosia alueella, jossa liikkuu paljon apuvälineiden käyttäjiä. Rampit ja liuskat olisi hyvä tarkastuttaa esteettömyysasiantuntijan avulla. Alueella tulisi lisätä huoltotoimia, jotta kaatuneita liikennemerkkejä tai tolppia ei olisi esteettömyyden haittana kävelyteillä. Viheralueiden ja penkkien lisääminen alueella voisi tuoda lisää viihtyvyyttä rakennusten rinnalle. Mahdollisen digikuilun kaventamiseksi voi alueella järjestää kursseja tai neuvontaa digipalveluiden käytöstä.

8 Pohdinta

Keskeisinä tuloksina asiakasraatiraporteista nousivat ympäristön negatiivinen vaikutus turvallisuuden tunteeseen sekä huonosti toimiva rakennettu ympäristö, joka ei huomioi kaikkien käyttäjien tarpeita. Lisäksi esiin nousi liikenneratkaisujen vaikutus turvallisuuteen ja saavutettavuuteen ja puutteellisten opasteiden vaikutus sekä palveluiden puute alueilla.

Raporteista lukemani perusteella ja kehitysehdotuksia miettimällä muodostuu kuva, että valtaosa turvallisuuteen, saavutettavuuteen ja esteettömyyteen liittyvistä haasteista olisi mahdollista ratkaista huolellisella suunnittelulla sekä riittävällä rahallisella panostuksella. Esteettömyysasiantuntijoiden tiedon ja kokemuksen hyödyntäminen olisi tärkeää jo suunnitteluvaiheessa.

YK:n Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (27/2016) 9 artiklan mukaista esteettömyyttä ja saavutettavuutta vammaisten henkilöiden täysimääräisen osallistumisen ja itsenäisen elämän saavuttamiseksi ei voi katsoa täysin toteutuneeksi raporttien perusteella. Esteettömyyden puutteista löytyi raporteissa huomioita sekä rakennetun ympäristön, kaupunkialueen katujen kunnossapidon, että aistiesteellisyyden osalta. Saavutettavuudessa löytyi myös puutteita liikenneratkaisujen sekä palvelujen saavutettavuuden osalta.

Kaupunkialueen esteettömyyteen, turvallisuuteen ja monimuotoisuuteen vaikuttavat monet tekijät. Toisten ihmisten häiriökäyttäytyminen tai ilkeiden jäljet kaupunkikuvassa vaikuttavat turvallisuudentunnetta heikentävästi. Toisaalta muiden ihmisten läsnäoloa kaivattiin kaupunkikuvaan turvallisuutta lisäävänä tekijänä. Esteettömyyteen vaikuttavia tekijöitä, kuten liuskojen materiaalivalintoja, automaatti- tai liukuovien käyttöä sekä julkisen liikenteen ratkaisuja miettimällä, voidaan monia esteettömyyteen liittyviä haasteita poistaa.

THL:n Vammaispalvelujen käsikirjan (2025) mukaan kaikille soveltuvan liikkumisen ensisijainen lähtökohta on esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne. Vammaista henkilöä tuetaan ensisijaisesti käyttämään julkista joukkoliikennettä, eikä liikkumisen tuella ole tarkoitus korvata sellaisia julkisen liikenteen puutteita, jotka heikentävät yleisesti alueen asukkaiden liikkumismahdollisuuksia.

Suorat sitaatit asiakasraatien huomioista eivät tue heikomman fyysisen toimintakyvyn tai aistirajoitteisen henkilön julkisen liikenteen palvelujen käyttöä. Jos kulkuvälineeseen ei voi ostaa lippua henkilökunnalta, asema-alue on niin ahdas tai ruuhkainen, ettei siellä pysty apuvälineen kanssa liikkumaan tai kulkuvälineestä ei voi poistua ilman riskiä jäädä pyörän alle, voi vammaisesta henkilöstä tuntua helpommalta käyttää inva-taxia, jossa kuljettajan avustuksella pääsee turvallisemmin haluamaansa osoitteeseen.

Hirvolan (2016,15) mukaan nykyään tiedostetaan laajemmin myös muut toimintaa rajoittavat haasteet, kuten aistirajoitteet, tasapainohäiriöt sekä muistisairaudet ja esteettömyyttä voidaan edistää helpokäyttöisillä ja loogisilla tiloilla sekä toiminnoilla.

Aineistosta nousi esiin tilojen toimimattomuus akustiikan sekä äänimaailman osalta. Myös mainostaulujen liiallisten värien ja vilkkumisten koettiin aiheuttavan levottomuutta ja vaikeuttavan keskittymistä. Huomioita tehtiin myös sekavista tiloista, joissa penkkejä oltiin sijoitettu kulkureiteille.

Valtionvarainministeriön Kansallisen kaupunkistrategian 2020-2030 (2025, 11) mukaan toimivat kaupunkiympäristöt tukevat kestäviä elintapoja ja mielen hyvinvointia. Strategian mukaan tulisi varmistaa, että kaupungin eri alueet ovat turvallisia, viihtyisiä, terveellisiä ja saavutettavia. Kaupungit ja valtio kohtaavat yhdessä sosiaalisen, väestöryhmien välisen sekä alueiden välisen eriarvoistumisen. Kaupungit ja valtio myös turvaavat hyvinvointia tuottavat peruspalvelut. Luomalla ajanmukaiset palvelut osallistavasti ja ihmislähtöisesti voidaan vahvistaa sosiaalista kestävyyttä ja arjen turvallisuutta. Samalla tuetaan monimuotoisuutta, yhteisöllisyyttä sekä yhtenäisyyttä.

Aineistossa löytyi huomioita eri alueiden turvallisuuden puutteista. Tiettyjä alueita vältettiin, koska ne koettiin turvattomiksi etenkin ilta-aikaan. Huomioita löytyi muiden ihmisten häiriökäyttäytymisestä sekä jopa varastetun tavarantoiminnan myymisestä. Puistoalueiden katoamisen sekä

kahviloiden vaihtumisen baareiksi koettiin myös vähentävän viihtyvyyttä ja turvallisuutta alueille.

Gehl (2010,97) mukaan turvallinen liikkuminen kaupungeissa on edellytys kutsuvien ja hyvin toimivien kaupunkien luomisesta ihmisille. Turvallisuuskeskustelun yleisenä painopisteenä on avoimen yhteiskunnan ylläpitäminen niin, että eri sosioekonomisiin luokkiin kuuluvat ihmiset voivat liikkua vierekkäin päivittäisissä asioissaan, yhteisessä huoneessaan eli kaupungissa. Tässä kehyksessä turvallisuutta voidaan edistää harkitsemalla huolellisesti kaupungin monien yksityiskohtaisten ratkaisujen suunnittelu.

Kansallisen kaupunkistrategian 2020-2030 mukaan kaupungeissa on suuri tarve palveluille ja toimenpiteille, jotka huomioivat eri väestöryhmien ja eri elämäntilanteissa olevien ihmisten tarpeet. Julkisen talouden kestävyysvaje ja resurssien niukkeneminen haastavat kaupunkien elinvoiman kehittämisen ja hyvinvointiin tähtäävien palveluiden laadukkaan tuottamisen. (Valtiovarainministeriö 2020.) Hirvolan (2016, 14-15) mukaan lähipalveluiden saavutettavuus on kiinteästi kytköksissä yhdyskuntarakenteeseen. Keskustojen palvelut ja lähikauppaverkostot usein vähenevät palvelujen keskittyessä suuryksiköihin keskustojen ulkopuolelle. Tämä voi vaikeuttaa liikuntarajoitteisten ja ikääntyneiden päivittäispalvelujen saavuttamista.

Palveluiden puutteellisuudesta löytyi raporteissa huomioita. Poliisin läsnäoloa kaivattiin alueita rauhoittavana tekijänä ja tulkkipalveluiden käytön epäluotettavuus vaikeutti asiointia. Muiden ihmisten katoaminen kaupunkikuvasta palvelujen keskittyttyä isoihin ostoskeskuksiin koettiin myös turvattomuutta lisäävänä tekijänä.

Selkeä ja kattava opastus helpottaa turvallisen reitin valintaa ja liikkumista alueella. Karttakuvalla tai alueen pohjapiirustuksella varustetut opasteet auttavat hahmottamaan alueen tai tilan kokonaisvaltaisesti. Opasteissa voidaan käyttää myös havainnollistavia kuvasymboleita ja kohokuvia ja niissä on hyvä käyttää selkeitä värejä. (Hirvola 2016, 90-91.)

Kyseinen ohjeistus löytyy ympäristöministeriön Turvallinen kaupunki-oppaasta. Raporteista löytyi kuitenkin useita huomioita puutteellisista opasteista tai epäselvistä merkinnöistä. Useita huomioita löytyi myös liian pienistä kirjaimista opasteissa. Opasteita suunnitellessa olisi hyvä ottaa huomioon myös näkörajoitteiset sekä lukutaidottomat tai Suomen kieltä osamattomat henkilöt. Opasteiden sijoittamiseen tulisi myös kiinnittää tarkempaa huomiota.

8.1 Luotettavuuden arviointi

Aineistoa on kerätty kevästä 2023 alkaen. On mahdollista, että osa aineistosta esiin nousseista epäkohdista on jo korjattu. Asiakasraatikävelyihin osallistuneista henkilöistä ikääntyneiden ryhmä oli määrällisesti korostettuna -61,35 % osallistuneista. Tämä saattaa painottaa huomioita esteettömyydestä, saavutettavuudesta, turvallisuudesta sekä monimuotoisuudesta

kyseisen asiakasryhmän näkökantaan, muiden asiakasryhmien kustannuksella. Asiakasraatikävelyt ovat myös painottuneet selkeästi etelä- ja lounais- Suomen alueille. Näin ollen luotettavaa kuvaa koko Suomen tilanteesta ei niiden perusteella voi antaa. Joissakin asiakasraatikävelyissä osallistujana on ollut yksi henkilö kyseiseltä paikkakunnalta. Näissä tapauksissa tuloksessa on huomioitu vain kyseisen asiakkaan kokemus hänen asiakasryhmänsä osalta. Tämä voi myös vaikuttaa opinnäytetyön tulosten luotettavuuteen, koska jokaisen henkilön toimintakyky on erilainen ja jokaisen ihmisen oma kokemus kaupunkialueen toimivuudesta on yksilöllinen.

Asiakasraatikävelyiden raportteja oli kirjoitettu erilaisin kriteerein, eri toteutuksilla. Osassa raporteista löytyi suoria lainauksia osallistuneiden huomioista. Osa raporteista oli kirjoitettu opiskelijoiden kuulemien ja kirjaamien huomioiden mukaisesti. Suorat lainaukset asiakasraateihin osallistuneilta ovat luotettavampaa tietoa heidän huomioistaan. Kuulon perusteella kirjattu huomio saattaa sisältää myös kirjoittajan omaa tulkintaa tilanteesta.

Tuomi & Sarajärvi (2009) laadullisen tutkimuksen analyysin rungon mukaisesti tutkimusaineistosta päätetään, mikä on kiinnostavaa ja erotetaan sekä merkitään asiat, jotka siihen sisältyvät. Kaikki muu jätetään pois tutkimuksesta. Merkityt asiat kerätään yhteen, teemoitellaan, luokitellaan ja kirjoitetaan yhteenveto.

Kävin aineiston läpi ja päätin mikä siinä on kiinnostavaa ja tutkimuskysymykseeni liittyvää. Siirsin aineistosta löytämäni asiat erilleen ja tein niistä pelkistettyjä ilmauksia. Aineistoa abstrahoidessa päädyin 12 toistuvaan teemaan ja 5 pääryhmään, joista kirjoitin yhteenvetdon opinnäytetyöhöni. Löytämäni pelkistettyjä ilmaisuja oli toisinaan haastavaa jakaa teemoihin, koska taustalla olevat asiat vaikuttavat toinen toisiinsa ja kuuluvat useampaan teemaan. Sijoitin pelkistetyt ilmaukset alaluokkiin sen perusteella, minkä asian katsoin vaikuttavan tilanteessa vahvemmin. Tästä johtuen myös oma tulkintani saattaa vaikuttaa kirjoittamaani yhteenvetoon ja siksi pidin tärkeänä avata kaikki 12 toistuvaa teemaa.

SAFE-hanke keskittyy toimiin, jotka lisäävät tietoisuutta saavutettavuudesta, monimuotoisuudesta ja osallisuudesta kaupunkialueilla. Ratkaisuja kehitetään konsepteiksi SAFE-hankkeen työpajoissa. Opinnäytetyöni analyysin tulokset sijoittuvat Suomalaiseen kaupunkimaisemaan, mutta ovat hyödynnettävissä myös missä tahansa muuallakin. Vaikka jokaisen ihmisen toimintakyky on erilainen, kaikille esteettömät ja saavutettavat ratkaisut toimivat samalla tavoin Suomessa, kuin ulkomaillakin. Opinnäytetyöstäni voi ottaa asiakasraadeissa tehtyjä huomioita ja kiinnittää kyseisiin seikkoihin huomiota missä tahansa kaupungissa.

Aineistossa löytyi myös asiakasraatilaisten positiivisia huomioita liittyen kaupunkialueiden esteettömyyteen, saavutettavuuteen, turvallisuuteen ja monimuotoisuuteen. Tutkimuskysymykseeni mukaisesti jätin nämä kuitenkin huomioimatta. Näistä tiedoista SAFE-hanke voisi halutesaan tehdä tutkimusta myös toisesta näkökulmasta.

8.2 Kehitysehdotuksia

Asiakasraatikävelyihin osallistuneiden kehitysehdotuksia oli kirjattuna raportteihin. Alla muutama asiakasraatiin osallistuneiden kehitysehdotuksista.

” Ritilät ja liukuovet sisäänkäynteihin, hissi sisäulaan, ohjaukskylttejä esteettömistä reiteistä, ulkoalueen pihan tasoittaminen erityisesti ritilöiden ja viemärikaivojen kohdalta, talvikunnossapidon parantaminen”

” Vartijoiden lisääminen. Matalan kynnyksen paikkojen lisääminen keskusta-alueelle. Olisiko ikäihmisten kokemassa turvattomuuden tunteessa mahdollinen kehityksen paikka kaupungilla, hyvinvointialueella tai kolmannella sektorilla ja pystyttäisiin luomaan matalan kynnyksen paikkoja ja palveluita, jotka olisivat avoinna myös ilta-aikaan.”

” Ikäihmiset viettävät alueella aikaa, jonkinlainen viheralue, jossa penkkejä.”

” Huomioimme että he, jotka eivät aluetta tunne eli opiskelijat eivät tiede missä palvelut ovat, kylttien ja opasteiden lisääminen”

” Lisää viheralueita ja istumapaikkoja. Keskeneräisten rakennus- ja korjausprojektien loppuunsaattaminen. Rauhallisten ja alkoholittomien ajanviettopaikkojen luominen.”

Muodostin omia kehitysehdotuksia aineistosta esiin nousseiden huomioiden pohjalta. Alla koontilista, jota avaan ja täydennän tekstissä.

”Ihmisten itsenäisen liikkumisen turvaaminen huolehtimalla katujen kunnossapidosta, suojateiden esteettömyydestä sekä julkisen liikenteen ratkaisujen toimivuudesta kaikkien käyttäjäryhmien näkökulmasta”

”Esteettömyysasiantuntijoiden sekä esteettömyyskartoittajien käytön lisääminen”

”Nopea reagointi valvonnan lisäämiseksi ongelma-alueilla sekä riittävästä valaistuksesta huolehtiminen sisä- ja ulkotiloissa”

”Julkisten palveluiden internet-sivustojen saavutettavuudesta, ajantasaisuudesta ja selkokieliisyydestä huolehtiminen sekä digipalveluiden käytön opastuksen lisääminen”

”Selkeät merkinnät kevyenliikenteen väyliin sekä risteysalueilla suojateiden ylityksiin”

”Opasteiden sijoittamiseen, selkeyteen ja kuvien käyttöön panostaminen”

”Hissien ja liukuportaiden huoltoon panostaminen sekä esteettömän reitin turvaaminen myös poikkeustilanteissa”

Osa kehitysehdotuksista voidaan toteuttaa pienellä panostuksella. Osa taas vaatisi suurempaa rahallista panostusta. Alla olen avannut kehitysehdotuksia laajemmin.

Kaupunkialueen esteettömyyden, turvallisuuden, monimuotoisuuden ja saavutettavuuden kannalta, heikommassa asemassa olevan henkilön itsenäinen liikkuminen pitäisi turvata. Suojateiden turvallisuudesta esiintyi raporteissa useita epäkohtia. Suojateiden merkintöjen kunnossapidosta tulisi huolehtia ja vilkkaamman liikenteen autotien ylityksessä tulisi olla joko valo-ohjaus tai hidaste autoilijoille suojatietä ylittävän henkilön turvallisuuden varmistamiseksi. Vihreän valon palamisajassa tulisi huomioida myös hitaammin liikkuvat henkilöt sekä mahdolliset raitiovaunukiskojen tai katukivetysten reunojen ylittämisen tuoma hitaus apuvälineen kanssa liikkujalle.

Julkisen liikenteen pysäkkien sijoittelussa tulisi ottaa huomioon lastenvaunujen sekä apuvälineiden kanssa liikkujat. Linja-auton tai raitiovaunun kyydistä poistuvan ei pitäisi joutua samalla varomaan pyörätiellä liikkuvaa pyörää, eikä pysäkiltä lähtevän linja-auton tulisi joutua peruuttamaan suojatielle.

Julkisen liikenteen toimivuudesta tulisi huolehtia niin, että julkiset palvelut, seniorikeskukset, palvelutalot sekä muut yleiset palvelut olisivat sen avulla saavutettavissa. Etenkin haja-asutusalueilla riittämätön julkinen liikenne heikentää ikäihmisten sekä liikuntarajoitteisten osallisuuden mahdollisuuksia.

Rakennetun ympäristön esteettömyyden tarkistamiseen olisi hyvä käyttää esteettömyysasiantuntijaa tai esteettömyyskartoittajaa. Liuskojen, automaattiovien ovenavauspainikkeiden, hissien ja invawc-tilan toimivuutta on vaikea arvioida ilman käyttäjäkokemusta. Sama pätee lasten leikkipaikkojen sekä lastenhoituhuoneiden toimivuuden suhteen. Parhaat kehitysehdotukset tilan toimivuuteen löytyvät usein käyttäjäkunnan kokemuksista.

Epäselvät sekä riittämättömät opasteet nousivat raporteissa vahvasti esiin. Opasteiden oikeaan sijoittamiseen, selkeään riittävän kokoiseen ja erottuvan väriseen tekstiin tulisi kiinnittää huomiota. Esteettömiin reitteihin olisi hyvä myös löytää opasteet portaiden läheisyydestä.

Raporteissa nousi esiin tilanteita, joissa esteettömänä vaihtoehtona oli vain yksi hissi. Asiakasraateihin osallistuneet olivat huomioineet useita toimimattomia hissejä. Tämä osaltaan estää saavutettavuutta ja heikentää liikuntarajoitteisen mahdollisuuksia. Mikäli käytössä on vain yksi hissi, tulisi esteetön reitti taata jotenkin myös sähkökatkon aikana tai hissien hajotessa. Hissien huoltoon sekä vian sattuessa nopeaan korjaamiseen tulisi myös kiinnittää erityistä huomiota.

Muiden ympärillä olevien ihmisten käytöksellä oli raporttien mukaan suuri vaikutus heikommassa asemassa olevien henkilöiden turvallisuudentunteeseen. Raporteissa tuli ilmi paljon häiriökäyttäytymistä sekä ilkivallan jälkien vaikutus alueella liikkuvien turvallisuuden kokemukseen. Raporttien perusteella valvontaa ja häiriökäyttäytymiseen puuttumista olisi tarpeen lisätä kauppakeskuksissa ja vilkkailla julkisen liikenteen liityntäalueilla.

Julkisten palveluiden internetsivujen saavutettavuudesta sekä tietojen ajantasaisuudesta tulisi huolehtia ja tarjolla tulisi olla myös selkokielineen vaihtoehto. Raporteista ilmeni useiden palveluiden asiointipisteiden poistuminen alueilta ja palveluiden muuttuminen sähköisiksi etäpalveluiksi tai automaateiksi. Raporteissa ilmeni myös digikuilu, jota voisi kuroa umpeen alueellisesti järjestettävällä digineuvonnalla tai opastuksella. Saavutettavuuden haasteena raporteissa nousi esiin myös palveluissa käytettävien kielten haasteet. Kehitysehdotuksena pitäisin tässä palveluiden saannin varmistamista molempien kotimaisten kielten lisäksi myös englannin kielellä sekä etätulkkauspalvelun mahdollisuuksien hyödyntämistä. Raporteissa nousi myös esiin, ettei henkilökuntaa välttämättä löydy auttamaan esimerkiksi liikuntarajoitteista henkilöä kirjastossa. Julkisissa palveluissa olisi hyvä varmistaa avunsaanti eli riittävä henkilökunnan läsnäolo tai tieto mihin aikaan asiointiapua on parhaiten tarjolla.

Aistirajoitteisten tai aistiylherkkien esteettömyyttä voisi parantaa huomioimalla sisätilojen äänimaailmaa sekä mainosvaloja. Rajaamalla mainosten valojen, äänien sekä värien määrää julkisissa tiloissa, voidaan huomioida myös herkemmin kuormittuvat henkilöt. Yksi vaihtoehto on rajata tietty aika tiettyinä päivinä esimerkiksi kirjastoissa, näyttelyissä tai museoissa, jolloin äänimaailman ja valojen tuomia ärsykeitä vähennettäisiin ja mahdollistettaisiin herkemmin kuormittuvien henkilöiden vierailu paikalla.

Valaistuksella on suuri vaikutus turvallisuudentunteeseen. Raporteissa nousi vahvasti esiin valaistuksen puutteen vaikutus alueella liikkumisen suhteen. Riittämättömästi valaistuja katuja, parkkipaikkoja sekä alikulkutunneleita pidettiin pelottavana, ja pimeään aika rajoitti asiakasraateihin osallistuneiden ulkona liikkumista. Valaistusta olisi mahdollista lisätä ja siten lisätä myös turvallisuudentunnetta.

Saavutettavuuteen suuresti vaikuttava tekijä oli raporttien mukaan kaupunkien katujen kunnossapito talvella. Kävelytielle kasaantuva lumi vaikeuttaa apuvälineen kanssa liikkuvaa henkilöä ja autotien reunaan suojatien eteen kertynyt lumivallit saattaa katkaista matkan täysin.

Liukkaat ja hiekoittamattomat kadut lisäävät kaatumisen riskiä ja voi muodostaa esteen liikkeelle lähdölle. Katujen kunnossapitoon talviaikoina tulisi panostaa, jotta heikomman liikuntakyvyn omaavat eivät joudu jäämään sisälle.

Raporteissa yhtenä alueen viihtyisyyteen vaikuttavista tekijöistä nousi esiin yhteisöllisten tilojen vähäisyys. Kehitysehdotuksena yhteisöllisyyteen panostaminen ja alueellisten erityispiirteiden huomioiminen. Rakentamalla yhteisöllisyyttä alueella asuvien henkilöiden tarpeista ja mielenkiinnonkohteista käsin, voidaan parantaa alueella asuvien henkilöiden viihtyvyyttä sekä turvallisuudentunnetta.

Lähteet

- Eurooppa-neuvosto. Viitattu 18.4.2025. <https://www.consilium.europa.eu/fi/policies/accessibility-goods-services/>
- Gehl, J. 2010. Cities for people. Washington: Island Press
- Hirvola, A. Turvallinen kaupunki. Ympäristöministeriö. 2016. Viitattu 6.1.2025. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75153/SY_4_2016.pdf
- Invalidiliitto. Esteettömyys. Viitattu 6.1.2025. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys>
- Kuntaliitto 2017. Kuntien saavutettavuusopas. Viitattu 6.1.2025. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/saavutettavuusopas>
- Kulonen, M. 2022. Kaupunkilaisten turvallisuuden tunteeseen vaikuttavia tekijöitä Vantaalla. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 6.1.2025. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/745152/Kulonen_Mika.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 2019/306. Viitattu 18.4.2025.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 2021/619. Viitattu 18.4.2025.
- SAFE-hanke. Viitattu 13.12.2024. <https://eusafe.fa.uni-lj.si/>
- Suomen kestävän kehityksen toimikunta. Viitattu 20.4.2025. <https://kestavakehitys.fi/sitoutumus2050/tavoitteet>
- Suomen perustuslaki 1999/731. Viitattu 7.1.2025.
- Talentia 2022. Arki, arvot ja etiikka. 3.painos. Viitattu 6.1.2025. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>
- THL 2023. Vammaispalvelujen käsikirja. Esteettömyys ja saavutettavuus. Viitattu 6.1.2025. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/esteettomyys-ja-saavutettavuus#ajattelutapa>
- THL 2025. Vammaispalvelujen käsikirja. Liikkumisen tuki. Viitattu 28.4.2025. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/liikkumisen-tuki>
- Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2023. viitattu 13.12.2024. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi
- Valtiovaraministeriö 2020. Uusi strategia tukee kaupunkien roolia suunnannäyttäjinä ja kilpailukyvyyn vahvistajina. Viitattu 7.1.2025. <https://vm.fi/-/uusi-strategia-tukee-kaupunkien-roolia-suunnannayttajina-ja-kilpailukyvyyn-vahvistajina>
- Valtiovaraministeriö. Kansallinen kaupunkistrategia 2020-2030. Yhdessä vahvemmat. Viitattu 6.1.2025. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162441/Kansallinen%20kaupunkistrategia%202020-2030.pdf?sequence=4>

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:71. YK:n vammaissopimus ja rakennetun ympäristön esteettömyys. Viitattu 8.1.2025. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163652/VNTEAS_2021_71.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Valvira. Ammattihenkilöiden ammattieettiset velvollisuudet. Viitattu 6.1.2025. <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattieettiset-velvollisuudet>

YK 2016. Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. Viitattu 7.1.2025. https://www.finlex.fi/fi/valtiosopimukset/sopimussarja/2016/27#sec_1_subsec_1

Julkaisemattomat lähteet

Safe-hankkeelle kirjoitetut raportit asiakasraatikävelyistä

Kuviot

Kuvio 1: Asiakasraatikävelyiden jakauma asiakasryhmittäin (n=207).....	16
Kuvio 2: Asiakasraatikävelyt kartalla (n=50)	17
Kuvio 3: Pääryhmät jaoteltuina (n=419)	20

Liitteet

Liite 1: Aineistonhallintasuunnitelma



AINEISTONHALLINTASUUNNITELMA

Suunnitelman tekijä(t):	Mirja Mononen
Opinnäytetyön nimi:	Safe-hanke Vantaalla. Kaupungin esteettömyyteen, turvallisuuteen ja monimuotoisuuteen vaikuttavia tekijöitä
Opinnäytetyön toimeksiantaja: (organisaatio/projekti/henkilö, jos on)	SAFE-hanke
Suunnitelman laatimispäivämäärä:	8.1.2025

1. Kerättävä tai olemassa oleva aineisto ja sen ominaisuudet sekä aineiston laadun varmistaminen

Valitse suunnittelemasi aineistonkeruumenetelmät ja keräämäsi aineiston tyyppi.

Aineiston laatu varmistetaan siten, että aineisto ei epähuomiossa muutu ja alkuperäinen tietosisältö säilyy. Alkuperäinen aineisto tallennetaan erilleen ennen sen analysointia.

Haastattelu (mm. äänitallenne, video, litteroitu teksti, muu)	30 opiskelijaraporttia, jotka on kirjoitettu Safe-hankkeelle asiakasraatikävelyiden pohjalta.
Havainnointi (mm. kuva, video, litteroitu teksti, havaintomatriisi, muu)	
Kysely (mm. sähköinen lomake, paperilomake, taulukkolaskentaohjelma)	
Työpaja (mm. kuva, äänitallenne, video, teksti, muu)	
Muu	

2.5. Miten hallinnoit käyttämäsi, tuottamasi ja jakamasi aineiston oikeuksia?

- Nämä asiat on kuvattu toimeksiantajasopimuksessa.

2.6. Osallistujien informointi, suostumus osallistua ja aineiston mahdollinen jatkokäyttö

Jos opinnäytetyöhön osallistuu ihmisiä esimerkiksi haastatteluun, havainnointiin, kohdennettuun kyselyyn tai työpajaan, osallistujia informoidaan opinnäytetyön tarkoituksesta ja menetelmistä. Osallistujia on myös informoitava, jos opinnäytetyön aineistoa halutaan käyttää opinnäytetyön valmistumisen jälkeen jatkotutkimukseen tai markkinointimateriaalin osana, samoin jos opinnäytetyön aineisto tallennetaan avoimesti data-arkistoon tai tarjotaan muulla tavoin avoimesti käytettäväksi.

Jos opinnäytetyöhön ei osallistu muita henkilöitä, siirry kohtaan 3.

Valitse informointitapa

- Hyödynnän tarvittavilta osin Laurean [Tiedote opinnäytetyön osallistujille -mallipohjaa](#) erillisenä dokumenttina tai osana kyselyn saatetta.
- Muu tapa (kuvaa alla)

Raportit kirjoittaneet opiskelijat ovat jo tehneet Safe-hankkeen kanssa oikeudensiirtosopimukset. Aineistossa ilmenee raportin kirjoittajan nimi. Opinnäytetyössäni käsittelem ainoastaan raporttien sisältöjä. Muiden opiskelijoiden tietoja ei opinnäytetyöhöni tule.

Opinnäytetyöhön osallistuvilta on pyydettävä osallistumissuostumus sekä tarvittaessa suostumus henkilötietojen käsittelyyn opinnäytetyön tarkoituksia varten.

Valitse suostumuksenpyyntötapa

- Hyödynnän tarvittavilta osin Laurean [Opinnäytetyön osallistuja suostumus -mallipohjaa](#) erillisenä dokumenttina tai osana kyselyn saatetta.
- Kysyn suostumuksen suullisesti tallennettavan haastattelun alussa.
- Pyydän suostumuksen henkilötietojen käsittelyyn osana osallistujan suostumusta.
- Muu tapa (kuvaa alla)

Safe-hanke on huolehtinut asiakasraatiin osallistuneiden tiedottamisesta sekä luvista.

3. Aineiston dokumentointi

3.1. Aineiston dokumentointi

Aineiston käsittelyn vaiheista ja muuttujista tehdään vähintään omat muistiinpanot. Aineiston dokumentointi kuvaa, miten opinnäytetyön aineisto on tuotettu, mitä se sisältää ja miten sitä on käsitelty.

Kirjaan erilliseen dokumenttiin tehdyt muutokset, analyysin vaiheet, muuttujien merkitykset ym. ▼

3.2. Aineiston järjestys ja eheys

Säilytä alkuperäinen aineisto erillään opinnäytetyön tekemisen aikana käytetystä aineistosta, jotta voit palata alkuperäiseen, jos tarvetta ilmenee.

Tiedosta jo opinnäytetyöprosessin alussa aineiston elinkaari, ja varaudu tilanteisiin, joissa data saattaa huomautta muuttua, kuten esim. nauhoitus, litterointi, konversio toiseen tiedostomuotoon, tallentaminen jne.

4. Tallentaminen ja tietoturva opinnäytetyöprosessin aikana

4.1. Minne aineisto tallennetaan ja varmuuskopioidaan opinnäytetyöprosessin aikana?

- Laurea OneDrive
- Julkinen pilvipalvelu (ei luottamuksellista tietoa eikä henkilötietoja)
- Oma tietokone
- Ulkoinen kovalevy (huom! suojaa tiedot!)

4.2. Miten huolehdit, että ulkopuoliset eivät pääse aineistoon käsiksi?

- Tallennan tietoa vain Laurean tietoaineiston luokittelun mukaisiin paikkoihin.
- Jos teen opinnäytetyötä julkisella paikalla: Varmistan, että ulkopuoliset eivät näe tietokoneeni näyttöä enkä puhu luottamuksellisista asioista.
- Lukitsen tietokoneen aina, kun en käytä sitä, enkä jätä laitteitani ilman valvontaa julkisiin tiloihin.
- Jos jaan tietoa: Huolehdin jaettavien tiedostojen ja tietojen käyttöoikeuksista ja jaan tietoa tietoturvallisesti vain niille, jotka sitä tarvitsevat.
-

Liite 1: Aineistohallintasuunnitelma

**AINEISTONHALLINTASUUNNITELMA**

Suunnitelman tekijä(t):	Mirja Mononen
Opinnäytetyön nimi:	Safe-hanke Vantaalla. Kaupungin esteettömyyteen, turvallisuuteen ja monimuotoisuuteen vaikuttavia tekijöitä
Opinnäytetyön toimeksiantaja: (organisaatio/projekti/henkilö, jos on)	SAFE-hanke
Suunnitelman laatimispäivämäärä:	8.1.2025

1. Kerättävä tai olemassa oleva aineisto ja sen ominaisuudet sekä aineiston laadun varmistaminen

Valitse suunnittelemasi aineistonkeruumenetelmät ja keräämäsi aineiston tyyppi.

Aineiston laatu varmistetaan siten, että aineisto ei epähuomiossa muutu ja alkuperäinen tietosisältö säilyy. Alkuperäinen aineisto tallennetaan erilleen ennen sen analysointia.

Haastattelu (mm. äänitallenne, video, litteroitu teksti, muu)	30 opiskelijaraporttia, jotka on kirjoitettu Safe-hankkeelle asiakasraatikävelyiden pohjalta.
Havainnointi (mm. kuva, video, litteroitu teksti, havaintomatriisi, muu)	
Kysely (mm. sähköinen lomake, paperilomake, taulukkolaskentaohjelma)	
Työpaja (mm. kuva, äänitallenne, video, teksti, muu)	
Muu	

2. Eettiset periaatteet, lainsäädäntö ja henkilötietojen käsittely

2.1. Henkilötiedot ja tietosuojan huomioiminen

Henkilötieto voi olla suoraa (esim. nimi, henkilötunnus, sähköpostiosoite, kasvokuva) tai epäsuoraa (esim. ääni, puhelinnumero, jokin erityispiirre tai erikoinen harrastus).

Jos keräät henkilötietoja, muista huomioida myös suostumus henkilötietojen käsittelyyn osana osallistujan suostumusta (katso kohta 2.6).

<p>Onko aineistossasi suoria tai epäsuoria henkilötietoja? (Jos aineistossasi ei ole henkilötietoja, siirry kohtaan 2.4)</p>	<p>Kyllä ▼</p>
--	----------------

- Olen varmistanut, että aineistossani ei ole arkaluonteisia henkilötietoja.

2.2. Päävastuu henkilötietojen käsittelystä eli rekisterinpitäjyys

Jos opinnäytetyön aineistossa on henkilötietoja, täytyy määritellä rekisterinpitäjä, joka vastaa henkilötietojen käsittelystä. Varmistathan, että rekisterinpitäjyydestä ja henkilötietojen käsittelystä on tarvittaessa sovittu toimeksiantajan kanssa.

Teen opinnäytetyötä Laurean hankkeeseen tai toimeksiannosta, ja rekisterinpitäjä on Laurea ▼

2.3. Tietosuojan edellyttämät ilmoitukset

- Hyödynnän [Laurean opinnäytetöiden tietosuojailmoitusohjaa](#).
- Hyödynnän toimeksiantajaorganisaation tietosuojailmoitusta.

2.4. Eettistä ennakoarviointia edellyttävät tutkimusasetelmat amk:n opinnäytetöissä

- Olen varmistanut, että opinnäytetyössä ei ole eettistä ennakoarviointia edellyttävää tutkimusasetelmaa.

2.5. Miten hallinnoit käyttämäsi, tuottamasi ja jakamasi aineiston oikeuksia?

- Nämä asiat on kuvattu toimeksiantajasopimuksessa.

2.6. Osallistujien informointi, suostumus osallistua ja aineiston mahdollinen jatkokäyttö

Jos opinnäytetyöhön osallistuu ihmisiä esimerkiksi haastatteluun, havainnointiin, kohdennettuun kyselyyn tai työpajaan, osallistujia informoidaan opinnäytetyön tarkoituksesta ja menetelmistä. Osallistujia on myös informoitava, jos opinnäytetyön aineistoa halutaan käyttää opinnäytetyön valmistumisen jälkeen jatkotutkimukseen tai markkinointimateriaalin osana, samoin jos opinnäytetyön aineisto tallennetaan avoimesti data-arkistoon tai tarjotaan muulla tavoin avoimesti käytettäväksi.

Jos opinnäytetyöhön ei osallistu muita henkilöitä, siirry kohtaan 3.

Valitse informointitapa

- Hyödynnän tarvittavilta osin Laurean [Tiedote opinnäytetyön osallistujille -mallipohjaa](#) erillisenä dokumenttina tai osana kyselyn saatetta.
- Muu tapa (kuvaa alla)

Raportit kirjoittaneet opiskelijat ovat jo tehneet Safe-hankkeen kanssa oikeudensiirtosopimukset. Aineistossa ilmenee raportin kirjoittajan nimi. Opinnäytetyössäni käsittelem ainoastaan raporttien sisältöjä. Muiden opiskelijoiden tietoja ei opinnäytetyöhöni tule.

Opinnäytetyöhön osallistuvilta on pyydettävä osallistumissuostumus sekä tarvittaessa suostumus henkilötietojen käsittelyyn opinnäytetyön tarkoituksia varten.

Valitse suostumuksenpyyntötapa

- Hyödynnän tarvittavilta osin Laurean [Opinnäytetyön osallistuja suostumus -mallipohjaa](#) erillisenä dokumenttina tai osana kyselyn saatetta.
- Kysyn suostumuksen suullisesti tallennettavan haastattelun alussa.
- Pyydän suostumuksen henkilötietojen käsittelyyn osana osallistujan suostumusta.
- Muu tapa (kuvaa alla)

Safe-hanke on huolehtinut asiakasraatiin osallistuneiden tiedottamisesta sekä luvista.

3. Aineiston dokumentointi

3.1. Aineiston dokumentointi

Aineiston käsittelyn vaiheista ja muuttujista tehdään vähintään omat muistiinpanot. Aineiston dokumentointi kuvaa, miten opinnäytetyön aineisto on tuotettu, mitä se sisältää ja miten sitä on käsitelty.

Kirjaan erilliseen dokumenttiin tehdyt muutokset, analyysin vaiheet, muuttujien merkitykset ym. ▼

3.2. Aineiston järjestys ja eheys

Säilytä alkuperäinen aineisto erillään opinnäytetyön tekemisen aikana käytetystä aineistosta, jotta voit palata alkuperäiseen, jos tarvetta ilmenee.

Tiedosta jo opinnäytetyöprosessin alussa aineiston elinkaari, ja varaudu tilanteisiin, joissa data saattaa huomauttamatta muuttua, kuten esim. nauhoitus, litterointi, konversio toiseen tiedostomuotoon, tallentaminen jne.

4. Tallentaminen ja tietoturva opinnäytetyöprosessin aikana

4.1. Minne aineisto tallennetaan ja varmuuskopioidaan opinnäytetyöprosessin aikana?

- Laurea OneDrive
- Julkinen pilvipalvelu (ei luottamuksellista tietoa eikä henkilötietoja)
- Oma tietokone
- Ulkoinen kovalevy (huom! suojaa tiedot!)

4.2. Miten huolehdit, että ulkopuoliset eivät pääse aineistoon käsiksi?

- Tallennan tietoa vain Laurean tietoaineiston luokittelun mukaisiin paikkoihin.
- Jos teen opinnäytetyötä julkisella paikalla: Varmistan, että ulkopuoliset eivät näe tietokoneeni näyttöä enkä puhu luottamuksellisista asioista.
- Lukitsen tietokoneen aina, kun en käytä sitä, enkä jätä laitteitani ilman valvontaa julkisiin tiloihin.
- Jos jaan tietoa: Huolehdin jaettavien tiedostojen ja tietojen käyttöoikeuksista ja jaan tietoa tietoturvallisesti vain niille, jotka sitä tarvitsevat.
-

5. Aineisto opinnäytetyön valmistuttua: tuhoaminen, säilyttäminen tai mahdollinen jatkokäyttö ja avaaminen

Laurean ohjeistusten mukaisesti opinnäytetyön aineisto on hävitettävä 6 kk opinnäytetyön julkaisun jälkeen. Henkilötiedot on poistettava heti opinnäytetyön valmistuttua, ellei muuta ole sovittu. Huomaathan myös, että aineiston mahdollisesta jatkokäytöstä on informoitava osallistujia.

5.1. Mitä teet aineistolle opinnäytetyön valmistuttua?

- Tuhoan paperisen aineiston silppurilla tai vien ne tietoturvaroskiin.
- Tyhjennän ulkoisen tallennusvälineen.
- Vien sähköisen aineiston tietokoneen tai Onedriven roskakoriin ja tyhjennän roskakorin.
- Käytän ylikirjoitusohjelmaa.
- Luovutan aineiston anonymisoituna toimeksiantajalle.
- Avaan aineiston jatkokäyttöä varten opinnäytetyön ohjaajan ohjeiden mukaisesti.

6. Tehtävät ja vastuut

6.1. Jos teet opinnäytetyön yhdessä muiden kanssa, kuvaa, miten tehtävät on vastuutettu.

Tallentaminen	
Varmuuskopiointi	
Aineiston jakaminen	
Aineiston hävittäminen tai arkistointi työn valmistuttua	

Toimeksiantajan tehtävät ja vastuut on määritelty opinnäytetyösopimuksessa.