

Esteettömyys lentomatkailussa

Case: ADHD-oireiset matkailijat

Jaana Morris

Opinnäytetyö

Marraskuu 2016

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Restonomi (YAMK), Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Morris, Jaana	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä Marraskuu 2016
	Sivumäärä 84	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Esteettömyys lentomatkailussa Case: ADHD-oireiset matkailijat		
Tutkinto-ohjelma Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylempi AMK		
Työn ohjaaja(t) Enni Mertanen; Anne Törn-Laapio		
Toimeksiantaja(t) Swissport Finland Oy		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tarkoituksena oli tutkia, mitä esteettömyystarpeita ADHD-oireisilla matkailijoilla on lentomatkailussa ja kuinka lentomatkailun palveluja voidaan kehittää vastaamaan paremmin näihin esteettömyystarpeisiin. Esteettömyyttä on pääasiassa tutkittu fyysiseen ympäristöön liittyen. Tarkastelunäkökulmaksi valittiin tässä erityisesti psyykkiset ja kognitiiviset esteettömyystarpeet.</p> <p>Tutkimusote oli kvalitatiivinen. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat aikuiset ADHD-oireiset, joilla oli lentomatkailukokemusta. Tutkimuksessa haastateltiin teemahaastattelun avulla 13 aikuista ADHD-oireista. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti sisällönanalyyysiä käyttäen.</p> <p>Keskeiset esteettömyystarpeet ADHD-oireisten näkökulmasta olivat varausjärjestelmien selkeys, ennakkotiedon saaminen, aikataulut, selkeys opasteissa ja ohjeistuksissa sekä aktivointi, liikkeelle pääsy ja riittävä tila lennon aikana. Asiakaspalvelutilanteissa tärkeimmiksi tekijöiksi muodostuivat viestinnän selkeys, huomion herättäminen, suvaitseva ilmapääpiiri ja arvostava kohtaaminen. Ehdotuksia palveluiden kehittämiseksi olivat mm. visualisointi, epäolennaisten asioiden karsiminen, häiriötekijöiden poistaminen, teknologia apukeinona, värilliset suuntaviivat ja yksinkertaistetut kartat suunnistamiseen sekä hiljainen istumapaikka ja monipuoliset aktiviteetit lennon aikana. Henkilökunnan kouluttaminen nousi avaintekijäksi asiakaspalvelun laadun kehittämisen kannalta.</p> <p>Esteettömien palveluiden kehittäminen parantaa erityistarpeisten ihmisten palveluja ja on myös palveluntarjoajille tärkeä kilpailutekijä. Ratkaisut ovat palveluntarjoajien näkökulmasta yksinkertaisia, mutta niillä on suuri merkitys asiakkaan kokeman arvon kannalta. Tuloksia voidaan hyödyntää matkailualoilla, mutta myös laajemmin kaikilla palveluliiketoiminnan aloilla esteettömiä palveluja kehitettäessä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Esteettömyys, lentomatkailu, ADHD, psyykinen esteettömyys, kognitiivinen esteettömyys		
Muut tiedot		

Author(s) Morris, Jaana	Type of publication Master's thesis	Date November 2016 Language of publication: Finnish
	Number of pages 84	Permission for web publication: x
Title of publication Accessibility in air travel Case: Passengers with ADHD symptoms		
Degree programme Master's Degree Programme in Hospitality Management		
Supervisor(s) Mertanen, Enni; Törn-Laapio, Anne		
Assigned by Swissport Finland Oy		
Abstract <p>The aim was to examine the accessibility needs of adults with ADHD in air travel and how air travel services could be developed in order to meet these needs more adequately. Accessibility has been researched primarily with the emphasis on the physical environment. Here, the focus was on highlighting psychological and cognitive accessibility needs.</p> <p>The research method was qualitative. The target group of the research consisted of adults with ADHD who had experience in air travel. Theme interviews were conducted with 13 adults with ADHD. The material was analysed by using data-based content analysis.</p> <p>The main accessibility needs from the point of view of ADHD were the accessibility of the reservation systems, pre-journey information, scheduling, clarity of the signs and instructions as well as activation, the ability to move and sufficient space during the flight. In customer service situations, the most important factors were communicating clearly, drawing attention, a non-judgmental atmosphere and a respectful encounter. Suggestions for service development were, for example, visualization, eliminating the irrelevant factors, removing disturbances, technology as a means of resource, coloured guidelines and simplified maps for navigation, as well as a quiet seat and a diverse variety of activities during the flight. Educating the staff was highlighted as a key point in developing the customer service quality.</p> <p>Developing accessible services improves services for people with special needs and is also an important competitive advantage for the service providers. From the service providers' point of view, the solutions are simple, but they have a major significance on the value experienced by the customer. The results can be utilized in the tourism industry, but also widely in all service providing sectors when developing accessible services.</p>		
Keywords/tags (subjects) Accessibility, air travel, ADHD, psychological accessibility, cognitive accessibility		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	4
2	Tutkimuksen tausta ja tarkoitus.....	5
2.1	Tutkimuskysymykset	5
2.2	Tutkimuksen hyöty	7
3	Esteettömyys ja erityisryhmät lentomatkailussa	8
3.1	Esteettömyys	8
3.1.1	Fyysinen esteettömyys	9
3.1.2	Psyykinen esteettömyys	9
3.1.3	Sosiaalinen esteettömyys	10
3.1.4	Kognitiivinen esteettömyys	11
3.1.5	Universaali suunnittelu.....	13
3.2	Erityistarpeisuus ja erilaiset lähestymistavat matkailussa.....	13
3.2.1	Erityisryhmien oikeudet.....	15
3.2.2	Eettisyys ja esteettömyys matkailussa	18
3.3	Lentomatkailu.....	21
3.3.1	Lentomatkailun palvelut.....	22
3.3.2	Palvelun laatu ja asiakaslähtöisyys palveluissa	23
3.3.3	EY-asetus ja Yhdysvaltojen lainsäädäntö US Air Carriers Access Act ...	25
3.3.4	Nykytilan analyysi	26
4	ADHD	30
4.1	Tausta ja määritelmä	30
4.1.1	Neuroepätyypillisyyss.....	30
4.1.2	Mitä ADHD tarkoittaa?	31
4.1.3	ADHD:n luokittelu	32
4.2	ADHD:n oireet	33

	2
4.3 Etiologia ja liitännäisoireet	34
4.4 ADHD aikuisilla	35
4.4.1 ADHD:n esiintyvyys aikuisilla	35
4.4.2 Diagnosointi aikuisilla	36
4.4.3 Hoito aikuisilla	37
4.4.4 Vaikutukset arkielämään aikuisiässä	38
4.5 Esteettömyys ja ADHD-henkilön kohtaaminen	39
5 Tutkimuksen toteutus ja tulokset.....	40
5.1 Tutkimusasetelma	40
5.2 Tutkimusprosessin kuvaus	42
5.3 Analyysimenetelmät.....	45
5.4 ADHD-oireisten matkailijoiden palvelutarpeet ja kehitysehdotukset lentomatkailussa	50
5.4.1 Matkan suunnittelu ja varaaminen	50
5.4.2 Lentokentällä	52
5.4.3 Lennon aikana.....	55
5.4.4 Lennon jälkeen.....	58
5.4.5 Asiakaspalvelu	59
5.4.6 ADHD-oireisen henkilön kohtaaminen	60
5.4.7 ADHD-koodin käyttäminen lentomatkailussa	61
6 Pohdinta.....	63
6.1 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	63
6.1.1 ADHD-henkilöillä yksilölliset tarpeet	63
6.1.2 Selkeyttä varausjärjestelmiin.....	64
6.1.3 Ennakkotietoa ja apua aikatauluttamiseen	65
6.1.4 Selkeä viitoitus ja selvät ohjeet	66

6.1.5	Liikkeelle pääsy, aktivointi ja oma tila lennon aikana	66
6.1.6	Huomion herättäminen	67
6.1.7	Suvaitseva ilmapiiri ja arvostava kohtaaminen	68
6.1.8	Henkilökunnan kouluttaminen	68
6.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	69
6.3	Jatkotutkimusaiheet ja tutkimuksen merkitys.....	73

Lähteet	75
----------------------	-----------

Liitteet.....	83
----------------------	-----------

Liite 1.	Ilmoitus	83
Liite 2.	Teemahaastattelurunko	84

Kuviot

Kuvio 1.	Ihmisoikeuksien kaavio.....	17
Kuvio 2.	Universaalista muotoilusta ja esteettömästä matkailusta hyötyvät ryhmät Australiassa	20
Kuvio 3.	Matkustajamäärien kasvu ilmailualla.....	22

Taulukot

Taulukko 1.	Lentoyhtiöanalyysi.....	28
Taulukko 2.	Aineiston luokittelun taulukko	47
Taulukko 3.	Analyysin yhteenvetotaulukko	49

1 Johdanto

”Mitä silmät ei näe, sen sydän ymmärtää” laulaa Juha Tapio laulussaan. Onko ihmisillä olemassa näkymättömiä tarpeita? Kun näet pyörätuolilla liikkuvan liikuntarajoitteisen ihmisen, valkoisen kepin kanssa kulkevan näkövammaisen ihmisen tai piirteiltään tunnistettavan kehitysvammaisen ihmisen, voit helposti ymmärtää näillä ihmisillä olevan erityistarpeita. On kuitenkin olemassa ihmisiä, joiden erityistarpeita emme voi nähdä. Näkymättömiä erityistarpeita voi olla esimerkiksi ylivilkkaus- ja tarkkaavaisuushäiriöisillä eli ADHD-oireisilla ihmisillä. Heidän tarpeitaan emme välttämättä pysty millään tavalla havaitsemaan. Kuitenkin nämä psyykkiset rajoitteet voivat olla yhtä halvaannuttavia kuin fyysisetkin rajoitteet.

Esteettömyydessä puhuttaessa on enimmäkseen keskitytty tutkimaan liikuntarajoitteisten tai aistivammaisten esteettömyystarpeita. Tässä yhteydessä tarpeet painottuvat usein fyysiseen esteettömyyteen. Hyvin vähän on kuitenkin olemassa tutkimusta kognitiivisesti tai psyykkisesti rajoittuneiden esteettömyystarpeista. Tällöin puhutaan useimmiten sosiaalisesta, psyykkisestä tai kognitiivisesta esteettömyydestä. Tämä opinnäytetyö pyrkii omalta osaltaan lisäämään tietoisuutta ja ymmärrystä esteettömyydestä psyykkisestä ja kognitiivisesta näkökulmasta. Jokaisella ihmisellä tulisi olla oikeus viettää vapaa-aikaa, lomailaa, nähdä maailmaa ja saada uusia kokemuksia. Usein, kun lähdetään pidemmälle matkalle, lentokone on nopein tapa liikkua. Todellisuudessa kaikilla ihmisillä ei välttämättä ole yhtäläisiä mahdollisuuksia tai kykyjä käyttää lentomatkailun palveluja.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa ADHD-oireisten matkailijoiden esteettömyystarpeita ja toiveita, jotka liittyvät lentomatkailuun. Tulosten pohjalta on tarkoitus tehdä ehdotuksia lentomatkailun palveluiden kehittämiseksi ADHD-oireisten matkailijoiden näkökulmasta. Esteettömyys merkitsee yhteiskunnallisen ja sosiaalisen vastuun ottamista. Matkailuyrityksille esteettömyys on kilpailu- ja

kysyntätekijä. Esteettömyys on palveluelinkeinolle laatutekijä, joka merkitsee parempaa laatua asiakkaille. Esteettömyyden ymmärtäminen moniulotteisena käsitteenä tuo toisenlaista näkökulmaa esteettömyyteen ja parantaa psyykkisesti ja kognitiivisesti esteettömyystarpeisten palveluja. Tätä opinnäytetyötä voidaan hyödyntää kehitettäessä kognitiivisesti tai psyykkisesti esteettömyystarpeisille suunnattuja palveluja. Soveltamalla näitä tietoja käytäntöön on mahdollista kehittää palvelun laatua ja palveluntarjoajien ammattillista osaamista ilmailualla, mutta myös laajemmin kaikilla palveluliiketoiminnan aloilla.

2 Tutkimuksen tausta ja tarkoitus

2.1 Tutkimuskysymykset

Matkailu on jokaisen ihmisen oikeus (The Universal Declaration of Human Rights 1948, artiklat 13 ja 24; Global Code of Ethics for Tourism, artikla 7). Matkailu rikastuttaa elämää antamalla uusia kokemuksia ja elämyksiä. Lentomatkailun avulla ihmiset voivat siirtyä paikasta toiseen, vaikka etäisyys olisi suurikin. Lentomatkailu on myös osa joukkoliikennettä (Aviation 2016), jota kaikkien ihmisten tulisi olla mahdollista tarvittaessa käyttää. Lentomatkailun palveluiden tulisi olla esteettömiä, jolloin jokaisella ihmisellä rajoitteistaan riippumatta olisi mahdollisuus käyttää näitä palveluja.

Matkailussa esteettömyyttä on pääasiassa tutkittu liikuntarajoitteisten ja aistivammaisten näkökulmasta (Yau, McKercher & Packer 2004; Blichfeldt & Nicolaisen 2011). Lentomatkailussa painopiste on ollut liikuntarajoitteisten ja aistivammaisten esteettömyystarpeissa ja lentomatkailukokemuksissa (Poria, Reichel & Brandt 2010; Chang & Chen 2010; Darcy 2012; Darcy & Ravinder 2012). Pääasiallinen näkökulma on tällöin painottunut fyysisiin ja asenteellisiin rajoitteisiin, joita ympäristössä kohdetaan.

Tutkimuksia psyykkisistä, sosiaalisista tai kognitiivista esteettömyystarpeista on kuitenkin niukasti, vaikkakin tarve on lentomatkailussakin huomioitu tärkeänä lisätutkimusta vaativana näkökulmana (Poria, Reichel & Brandt 2010). Tämä opinnäytetyö pyrkii omalta osalta täydentämään esteettömyyden tutkimusta tästä näkökulmasta.

Työskennellessäni erityistarpeisten matkustajien avustajana Helsinki-Vantaan lentoasemalla havaitsin, että psyykkisiä esteettömyystarpeita lentomatkailussa tunnetaan huonosti eikä varsinaista yhtenäistä ja selkeää palvelukonseptia psyykkisiä esteettömyystarpeita omaaville lentomatikustajille ole olemassa. Siinä, missä liikuntarajoitteisten tai aistivammaisten tarpeita tunnustetaan jo suhteellisen hyvin, psyykkisiä esteettömyystarpeita ei juurikaan lentomatkailussa huomioida. Alunperin kiinnostuin yleisesti neuroepätyypillisyydestä, mutta kaikkien neurokirjolaisten ottaminen mukaan tähän tutkimukseen olisi ollut ajallisesti ja resurssien puolesta mahdotonta. Lopulta kohderyhmäksi valikoituivat ADHD-oireiset henkilöt. Mediassa ADHD on jonkin verran ollut esillä, ja tutkimusta oireyhtymästä on olemassa runsaasti, mutta halusin tässä opinnäytetyössä ottaa näkökulmaksi nimenomaan ADHD-oireisten esteettömyystarpeet lentomatkailun kontekstissa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on siis selvittää, mitä esteettömyystarpeita ADHD-oireisilla matkailijoilla on lentomatkailussa. ADHD-oireisten esteettömyystarpeista lentomatkailussa ei ole olemassa aikaisempaa tutkimusta. Tämä opinnäytetyö pyrkii tuottamaan uutta tietoa ADHD-oireisten esteettömyystarpeista lentomatkailussa. Tietojen pohjalta on tarkoitus tehdä kehitysehdotuksia lentomatkailun palveluiden parantamiseksi ADHD-oireisten matkailijoiden näkökulmasta. Tutkimusongelmana tässä opinnäytetyössä on:

ADHD-oireisten matkailijoiden esteettömyystarpeet lentomatkailussa tunnetaan huonosti.

Tutkimusongelman pohjalta tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä ovat:

Mitä ovat ADHD-oireisten matkailijoiden esteettömyystarpeet lentomatkailussa?

Miten lentomatkailun palveluja voidaan kehittää, jotta ne vastaavat paremmin ADHD-oireisten matkailijoiden esteettömyystarpeisiin?

2.2 Tutkimuksen hyöty

Tämän opinnäytetyön hyötyä on mahdollista tarkastella laajemminkin. Erityistarpeisten matkailijoiden määrä tulee tulevaisuudessa kasvamaan. Tähän vaikuttavat erityisesti demografiset tekijät, kuten ikääntyvän väestön määrän lisääntyminen (World report on ageing and health 2015, 44). Merkittäväällä osalla ikääntyneistä on erityistarpeita toimintakyvyn heikkenemisen seurauksena (Frye 2015, 9). Myös ikääntyvien psyykkiset esteettömyystarpeet tulevat nousemaan esille yhtenä tärkeänä tekijänä lentomatkailun palveluissa. Psykkisen tai kognitiivisen esteettömyyden tutkimus hyödyttää ikääntyvien ohella laaja-alaisesti kaikkia, jotka kärsivät kognitiivisista rajoitteista tai mielenterveyden häiriöistä (International Transport Forum 2009; Yalon-Chamovitz 2009). Lisäksi esteettömyyden tutkimus matkailussa hyödyttää elämäntapaajattelun mukaisesti lähes jokaista ihmistä jossakin elämän vaiheessa (Darcy & Dickinson 2009, 33).

Vammaisuuden taloudelliseen malliin perustuen matkailupalveluiden tarjoajien olisi tärkeää tunnistaa erityistarpeisten esteettömyystarpeita (Zajadacz 2015, 194). Kyse on alati kasvavasta ryhmästä, jossa on mukana erityistarpeisten lisäksi myös heidän matkakumppaneitaan (Huh & Singh 2007). Tämä ryhmä kokonaisuudessaan luo kysyntää matkailualla ja valtavan potentiaalisen liiketoiminnan kasvulle (Bowtell 2015). Esteettömyysasioita huomioimalla yrityksillä on mahdollisuus laajentaa asiakaskuntaansa, markkinoinnin kohderyhmiä ja vähentää toiminnan kausittaisuutta, mikä parantaa yritysten kilpailukykyä (Michopoulou, Darcy & Ambrose 2015.) Erityisryhmät ovat lojaali asiakaskunta, joka on valmis maksamaan enemmän saadakseen vastineeksi palvelua, joka vastaa heidän yksilöllisiin esteettömyystarpeisiinsa (Yau ym.

2004: Packer, McKercher & Yau 2006). Matkailuyritysten tietoisuutta esteettömyyden merkityksestä kilpailuetuna tulisi lisätä, ja matkailuelinkeinon tulisi muokata palvelujaan kaikkien asiakkaiden tarpeita vastaaviksi (Blinnikka 2012, 68).

3 Esteettömyys ja erityisryhmät lentomatkailla

3.1 Esteettömyys

Esteettömyys voidaan ymmärtää mahdollisuutena tehdä asioita erilaisissa ympäristöissä. YK:n yleissopimuksessa esteettömyys tarkoittaa esteetöntä pääsyä erilaisiin ympäristöihin, palveluihin, tietoon, teknologiaan ja kuljetukseen. (Kempainen 2011, 22.) Esteettömyydellä tarkoitetaan toisin sanoen ympäristöjen esteettömyyttä, palveluiden ja kulttuurin saavutettavuutta sekä tuotteiden ja rakennusten käytettävyyttä (Pesola 2009). Esteettömyys merkitsee myös tiedon ymmärrettävyyttä ja yhdenvertaisuutta. Liikkumisen lisäksi esteettömyydessä huomioidaan näkemiseen, kuulemiseen, kommunikaatioon ja sähköiseen viestintään liittyvät asiat. Esteettömyydessä otetaan huomioon erilaisuus esimerkiksi rakennettua ympäristöä suunniteltaessa ja toteutettaessa. (Esteettömyys n.d.) Esteettömyys ei kosketa pelkästään vammaisryhmiä, vaan se liittyy jokaisen kansalaisen elämään. Asenteiden ja ennakkoluulojen poistaminen on myös olennainen osa esteettömyyttä. (Kommunikoinnin esteettömyys 2015.) Esteettömyyden merkitys on käytännössä se, että ominaisuuksistaan riippumatta kaikilla ihmisillä on mahdollisuus osallistua ja toimia tasavertaisina. Yksilöllisyys esteettömyydessä taas tarkoittaa sitä, että jokaisella on omat yksilölliset esteettömyystarpeet. Ympäristö olisi luotava sellaiseksi, että kaikilla ihmisillä olisi yhtäläiset mahdollisuudet osallistua. (Esteettömyys asenteeksi n.d.)

3.1.1 Fyysinen esteettömyys

Esteettömyys liitetään yleensä ensisijaisesti fyysiseen ympäristöön. Fyysinen esteettömyys toteutuu esimerkiksi, kun jokin rakennus on kaikille käyttäjille turvallinen, toimiva ja miellyttävä. Esteettömät tilat ovat muutoinkin toimivia, helppokulkuisia ja helposti käytettäviä. Fyysiseen esteettömyyteen liittyy myös esteetön joukkoliikenne. Joukkoliikenne on esteetöntä, kun se on tasapuolisesti kaikkien käytettävissä. Myös asemien, terminaalirakennusten ja aikataulutietojen tulee olla kaikkien käytettävissä ja saatavilla. (Pesola 2009, 1.)

Esteettömyys tulisi huomioida esimerkiksi portaiden suunnittelussa; portaiden tulisi olla mahdollisimman turvalliset. Myös valaistus ja lattiamateriaalit ovat esteettömyyden kannalta tärkeitä huomioon otettavia asioita. (Pesola 2009, 7-9.) Ihmiset ovat hyvin moninaisia. Ihmisillä voi olla erilaisia liikuntakyvyn tai toimintakyvyn rajoituksia. Esteettömyydestä hyötyvät vammaisten tai sairastavien lisäksi myös moninaisia ominaisuuksia omaavat ihmiset, kuten hyvin lyhyet tai hyvin pitkät ihmiset. (Esteettömyys n.d.) Ihmisen koko elinkaarta ajatellen ihmisen elämään sisältyy luonnollisestikin useita elämänvaiheita, joiden aikana esteettömyydestä muodostuu tärkeä ja elämää helpottava tekijä. Pienet lapset tarvitsevat vielä paljon tukea ja heidän turvallisuutensa kannalta on tärkeää poistaa vaarallisia esteitä. Perheet, joissa on pieniä lapsia, tai vastaavasi ikääntynyt väestö hyötyvät myöskin esteettömyydestä. Ikääntyminen tuo mukanaan monia toimintakykyä heikentäviä ominaisuuksia tai sairauksia. Lisäksi tapaturmia voi sattua kenelle tahansa ja missä vaiheessa elämää tahansa. Tällöin toimintakyky heikkenee joko pysyvästi tai väliaikaisesti tapaturman seurauksena ja esteettömyyden merkitys korostuu. (Pesola 2009, 10-13.)

3.1.2 Psyykinen esteettömyys

Psyykkinen esteettömyys voi tarkoittaa esimerkiksi tietoa ja kokemusta, joka ihmisille välittyy fyysisen ja sosiaalisen ympäristön kautta (Rantakokko 2010, 15-16). Raine, Truman ja Southerst (2002) ovat tutkineet erään mielenterveyskuntoutujille suunnatun kuntosalin merkitystä sen käyttäjille. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, mitä psykologinen esteettömyys tarkoittaa kuntosalin käyttäjille. Mielenterveyden ongelmista kärsiville erityisen tärkeää oli, että tarjotut palvelut olivat psykologisesti esteettömiä ja ”turvallisia”. Tutkimuksen mukaan psykologinen esteettömyys tarkoittaa lämmintä ja kodikasta ympäristöä, joka ei leimaa ketään, ei tuomitse eikä uhkaa kenenkään itsetuntoa ja sen tarjoavat asiantuntevat henkilöt. (Raine, Truman & Southerst 2002.)

Hyväksyvä ilmapiiri on haavoittuvaisen ja herkän mielen omaavalle turvallinen ja sen koetaan olevan psykologisesti vähemmän uhkaava. Luottamuksellisen suhteen luominen henkilökunnan ja käyttäjien välille on tärkeää. Henkilökunta mahdollistaa lähestymistavan, jossa ei tuomita ketään. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelun tarjoaja luo mahdollistavan ja hyväksyvän ympäristön käyttäjilleen. Tutkimuksen tulosten pohjalta psykologinen esteettömyys sisälsi tilojen ominaisuudet (sijainti, ulkoasu, tilan käyttötarkoitus), ystävällisyyden, tervetulleen olon ja leimasta vapaan tunnelman. Henkilökunnan ja käyttäjien välinen suhde nousi erityisen tärkeään asemaan. Hyväksyvä ilmapiiri, joustavuus ja turvallisuus olivat olennaisia elementtejä. (Raine, Truman & Southerst 2002.)

3.1.3 Sosiaalinen esteettömyys

Psyykkinen ja sosiaalinen esteettömyys ovat osittain päällekkäisiä käsitteitä. Esimerkiksi Putkinen (2009) määrittelee korkeakoulujen esteettömyyden ulottuvuuksien jäsenyksessään, että sosiaalinen esteettömyys sisältää yhteisön asenteet, kun taas psyykkinen esteettömyys vastaavasti arvostuksen (Putkinen 2009). Sosiaaliseen esteettömyyteen kuuluvat toimintaympäristö ja ilmapiiri, jossa voi toimia vapaasti ilman syrjiviä asenteita (Piitulainen 2014, 12).

Jutila (2012) erottaa sosiaalisesta esteettömyydestä myös kulttuurisen esteettömyyden. Ympäristön suhtautuminen ja yhteiskunnan avoimuus liittyvät läheisesti sosiaaliseen ja kulttuuriseen esteettömyyteen. Eri kulttuureissa vammaisuuteen suhtaudutaan eri tavoin. Henkilölle, jolla ei ole fyysisiä rajoitteita, sosiaaliset esteet muodostuvat suuremmiksi kuin fyysiset esteet. Sosiaalisia tai psyykkisiä ongelmia omaavan henkilön vaikeudet eivät näy ulospäin, jolloin esteiden poistaminen on haasteellisempaa. Hyväksyvä ilmapiiri ja asiakkaan ongelmien kohtaaminen ovat olennaisia asioita sosiaalisessa esteettömyydessä. (Jutila 2012, 21-22.)

Jutila (2012) on erottanut sosiaalisesta esteettömyydestä myös käsitteen asenteellinen esteettömyys. Vammaisuuteen liittyy paljon ennakkoluuloja, jotka vaikuttavat asenteisiin vammaisia kohtaan. Ennakkoluulojen syntymiseen on yleensä syynä tiedon puute. Tiedon lisääminen mahdollistaa asenteellisen esteettömyyden toteutumisen. Palvelun tarjoajien asenteiden lisäksi palvelukokemukseen vaikuttavat muiden asiakkaiden asenteet sekä myös vammaisen henkilön oma suhtautuminen ja asenteet (Jutila 2012, 23-24.)

3.1.4 Kognitiivinen esteettömyys

Muutamassa tutkimuksessa, jotka liittyvät julkisen liikenteen käyttämiseen, osallisuuden yhteisössä ja kehitysvammaisten esteettömyystarpeisiin, puhutaan kognitiivisesta esteettömyydestä (International Transport Forum 2009; Yalon Chamovitz 2009). Kognitiivinen rajoittuneisuus (cognitive impairment) mainitaan yhtenä ryhmänä, vaikkakin sen alla on moninainen joukko ihmisiä omine yksilöllisine tarpeineen. Käsitettä kognitiivisesti rajoittunut käytetään tässä yhteydessä nimenomaan toiminnallisessa merkityksessä, ei siis lääketieteellisenä käsitteenä. Kognitiivisesti rajoittuneisiin voivat kuulua esim. lukivaikeuksista kärsivät, autistiset, aivovaurion seurauksena vammautuneet tai ikääntymiseen liittyvän halvauksen saaneet. Toiminnallisessa mielessä kognitiivisesti rajoittuneella henkilöllä kyky hahmottaa, organisoida ja

yhdistää tietoa on rajoittunut kyseisen sairauden, tilan tai oireyhtymän seurauksena. (International Transport Forum 2009, 11.)

International Transport Forum (2009) tuo raportissaan esille, että kognitiivisesti rajoittuneiden ja mielenterveysongelmaisten esteettömyystarpeita on laiminlyöty. Kulkeminen ja julkisen liikenteen käyttäminen voi olla näille ihmisryhmille hyvinkin traumaattista ja haasteellista tai jopa mahdotonta. Ongelmia, joita kognitiivisesti rajoittuneilla ja mielenterveysongelmaisilla voi olla julkisen liikenteen käyttämisessä ovat:

- pärjääminen nopeasti liikkuvassa ja vaihtuvassa ympäristössä
- kommunikointi
- muistaminen
- suunnistaminen
- sosiaaliset tilanteet
- infoähky (liika tieto voi olla yhtä häiritsevää ja hämmentävää kuin liian vähäinen tieto)
- väsymys, stressi, ahdistus
- keskittymiskyvyn herpaantuminen
- stigma, syrjintä, empatian puute henkilökunnan suunnalta

Yleisellä tasolla ratkaisuna tarjotaan universaalien suunnittelun periaatteita. Näihin syvennyttään tarkemmin seuraavassa luvussa. Tärkeää on myös henkilökunnan kouluttaminen ja tietoisuuden lisääminen kognitiivisesti rajoittuneista ja mielenterveysongelmaisista sekä heidän tarpeistaan. Matkaa edeltäviä käytännön ratkaisuja ovat mm. ns. travel awareness training sekä pre-journey information. Tämä tarkoittaa matkan eri vaiheiden läpikäymistä ennen matkaa sekä ennakkotietoa matkan tapahtumista. Matkan aikana tärkeitä helpottavia ratkaisuja ovat esim. ajantasaisen tiedon saaminen sekä visuaalisesti että auditatiivisesti. Muita matkaa helpottavia keinoja ovat yksinkertaiset ja selkeät opasteet, yksinkertaistetut kartat, värilliset suuntaviivat tai reittiopasteet, fyysisen suunnittelun selkeys sekä teknologiset apuvälineet. Yleisesti ottaen näiden ihmisryhmien tarpeita tunnistetaan edelleen huonosti. Ratkaisut ongelmiin voivat kuitenkin olla helposti toteutettavissa, yksinkertaisia ja edullisia, mutta ne hyödyttävät kaikkia. (International Transport Forum 2009, 2-28.)

3.1.5 Universaali suunnittelu

Esteettömyyden yhteydessä käytetään usein englanninkielisiä termejä *universal design* tai *design for all (DfA)*. Niistä käytetään suomen kielellä nimityksiä universaali suunnittelu tai kaikille sopiva suunnittelu. Myös käsitettä *inclusive design* eli osallistava suunnittelu käytetään. Tämä viittaa vielä vahvemmin käyttäjän mukana oloon. Universaali suunnittelu on määritelty kaikille sopivaksi suunnitteluksi, joka mahdollistaa tuotteen tai ympäristön maksimaalisen käytön. Universaaliin suunnitteluun sisältyy seitsemän periaatetta, joita ovat oikeudenmukaisuus, joustavuus, helppous, ymmärrettävyys, virheiden sietokyky, alhainen fyysinen vaativuus sekä riittävä koko ja tila käytettävyydelle. (Principles of universal design 1997.) YK:n yleissopimuksessa kaikille sopiva suunnittelu tarkoittaa palveluiden, tuotteiden, ympäristöjen ja ohjelmien suunnittelua niin, että jokainen ihminen pystyy niitä käyttämään ilman muuntele-
lua tai erityisiä järjestelyjä. Kaikille sopiva suunnittelu ei kuitenkaan sulje pois erityisryhmien tarvitsemia apuvälineitä. (Kempainen 2011, 21.)

3.2 Erityistarpeisuus ja erilaiset lähestymistavat matkailussa

WHO:n Disability and Healthin (2015) mukaan maailman väestöstä noin 15 %:lla eli yli miljardilla ihmisellä on jonkinasteinen vamma tai toimintakykyä haittaava häiriö. ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) määrittelee vammaisuuden olevan niin sanottu sateenkaaritermi, joka sisältää aktiivisuutta rajoittavat sekä osallistumista estävät vammat ja häiriöt. Vammaisuus nähdään vammaisen tai jonkin rajoitteen omaavan yksilön henkilökohtaisten ominaisuuksien ja ympäristötekijöiden vuorovaikutuksena. (Disability and Health 2015.) YK:n vammaisyleissopimuksessa vammaisuus on määritelty seuraavasti:

Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. (Kempainen 2011, 20).

Tarkasteltaessa vammaisuutta kirjallisuudessa hallitsevina on ollut kaksi erilaista lähestymistapaa: medikaalinen ja sosiaalinen. Medikaalisessa lähestymistavassa keskitytään yksilön vammaan ja ajatellaan, että yksilön vamma rajoittaa osallistumista sosiaaliseen elämään. Tässä lähestymistavassa tervettä ihmistä pidetään ”normaalina”, kun taas vammainen henkilö suljetaan pois kansalaisoikeuksien piiristä. Sosiaalisessa lähestymistavassa sen sijaan vammaisuus nähdään esteellisen ympäristön ja asenteiden tuotoksena. Yksilön vammaa ei pidetä syynä rajoitettuun elämään, vaan alistava ympäristö ja asenteet tuottavat vamman. Sosiaalisessa lähestymistavassa itseasiassa erotellaan englanninkieliset sanat: *impairment* ja *disability*. Impairment, joka tarkoittaa häiriötä, vikaa tai vammaa, on osa yksilön ominaisuuksia. Kun taas disability eli vammaisuus on sosiaalinen haitta, joka muodostuu esteellisen sosiaalisen ympäristön ja asenteiden tuotoksena. (Small & Darcy 2010, 3.)

Malm ym. (2012) määrittelevät vammaisuuden toimintakyvyn rajoitusten kautta. Vammaisuus tarkoittaa pysyvää toiminnan rajoittumista ja vaikeuksia suoriutua tavallisista elinympäristön toiminnoista. Vammaisuus ei kuitenkaan tarkoita samaa kuin sairaus. Vammaisuuden sosiaalisen mallin mukaan yhteiskuntaan sopeutuminen vaikuttaisi helposti siirtyvän yhteiskunnan harteille. Sosiaalista mallia onkin arvosteltu, koska yksilön omat ominaisuudet tavallaan puuttuvat siitä. Tämä voi olla kuntoutuksen kannalta ongelmallista. Joka tapauksessa yksilö on loppujen lopuksi syytä kohdata ennen kaikkea omana ainutlaatuisena itsenään eikä niinkään minkään vamman tai määritelmän kautta (Malm ym. 2012, 9-12.)

Medikaalista ja sosiaalista mallia pidetään yleisesti ottaen vastakkaisina. Vammaisuutta ei kuitenkaan pitäisi määritellä puhtaasti medikaalisen tai puhtaasti sosiaalisen mallin mukaisesti. Kokonaisvaltaisemmin ajateltuna vammaisuus ymmärretään

yksilöllisten tekijöiden sekä ympäristötekijöiden dynaamisena vuorovaikutuksena. Tällaista lähestymistapaa kutsutaan ”bio-psykkis-sosiaalseksi”-malliksi (*bio-psycho-social model*). Tämä malli on toimiva kompromissi medikaalisen ja sosiaalisen mallin välillä. (Zajadacz 2015.)

Vammaisuus voidaan ymmärtää myös tilaan tai ympäristöön sidottuna. Tällaista lähestymistapaa kutsutaan nimellä *geographical (geospatial) model*. Vammaisuuden ajatellaan olevan erityispiirre, joka väistämättä johtaa eksklusioon eli tiettyjen sosiaalisten ja rakennettujen ympäristöjen ulkopuolelle joutumiseen. Malli keskittyy enimmäkseen vammaisen henkilön ja maantieteellisen ympäristön keskinäiseen vuorovaikutukseen. Tässä mallissa painopiste ei ole vammaisuudessa, vaan erilaisissa tarpeissa. Tarkoituksena on sopeuttaa maantieteellinen ympäristö näiden tarpeiden (sosiaaliset, fyysiset) mukaisesti. (Zajadacz 2015.)

Vammaisuutta voidaan tarkastella taloudellisen ajattelun kautta. Tästä käytetään nimitystä *economic model of disability*. Vammaisuus nähdään tässä mallissa monenlaisien tarpeiden summana, joka luo kysyntää. Vammaiset matkailijat ja heidän matkakumppaninsa muodostavat suuren asiakasryhmän, mistä johtuen on tärkeää tunnistaa heidän tarpeensa ja luoda tätä asiakasryhmää palvelevat tuotteet sekä palvelut. Tärkeintä on saada palveluntarjoajat tietoisiksi tämän asiakasryhmän potentiaalista ja muodostaa vammaisuudesta kokonaisnäkemys. Vammaiset eivät ole homogeeninen ryhmä. Vammaiset ovat monimuotoinen joukko ihmisiä, joilla on toisistaan eriäviä kykyjä, toiveita ja tarpeita. (Zajadacz 2015.)

3.2.1 Erityisryhmien oikeudet

Perustuslain (PeL 731/1999) mukaan kukaan ei saa joutua eriarvoiseen asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, mielipiteen tai vammaisuuden ym. perusteella (PeL 731/1999, 6 §). Lisäksi Yhdenvertaisuuslaki (YhdenvertL 1325/2014)

kieltää syrjinnän vammaisuuden ym. henkilöön liittyvän syyn perusteella (YhdenvertL 1325/2014, 8 §).

Vuonna 2007 Suomi allekirjoitti YK:n yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista (Mahlamäki 2015, 2). YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista sisältää ajatuksen siitä, että ihmisoikeudet ja perusvapaudet taataan myös vammaisille henkilöille. Vammaisilla tulee olla vapaus nauttia oikeuksistaan ilman syrjintää. Keskeistä sopimuksessa on osallistuminen, osallisuus, tasa-arvoisuus sekä saavutettavuus ja esteettömyys. Vammaisyleissopimuksessa on myös olemassa tarkempi kohta liittyen esteettömyyteen (9. artikla). Tämän artiklan mukaan vammaisilla henkilöillä tulee olla esteetön pääsy fyysiseen ympäristöön, kuljetukseen, tietoon sekä kommunikointiin, mukaan lukien informaatioteknologiaan ja kaikkiin tarjolla oleviin palveluihin sekä kaupunki- että maaseutu-ympäristöissä. 30. artiklassa todetaan, että vammaisilla henkilöillä on yhdenvertainen oikeus osallistua matkailupalveluihin ja heille tulee taata esteetön pääsy näihin matkailupalveluihin sekä varmistaa että vammaiset henkilöt saavat näitä palveluja matkailupalvelujen järjestäjiltä. (Convention on the rights of persons with disabilities 2008.)

Vammaisopimus määrittelee, että esteettömyys on vammaiselle henkilölle ihmisoikeus. Esimerkiksi, jos jokin koulurakennus on liikuntarajoitteiselle esteellinen, menettää hän ihmisoikeutensa koulutukseen. Vammaisopimuksen esteettömyysartikla 9 kattaa kaikki esteettömyyden osa-alueet: fyysisen, henkisen, sosiaalisen sekä kommunikaation esteettömyyden. Fyysinen esteettömyys käsittää rakennetun ympäristön. Henkinen esteettömyys viittaa tietoiisiin tai tiedostamattomiin asenteisiin. Sosiaalinen esteettömyys tarkoittaa kokonaisuutta, jossa vammaisen ihmisen sosiaalinen piiri aiheuttaa esteettömyyttä. Kommunikaation esteettömyys taas koskee tiedonsaantia ja tiedonvälitystä myös sähköisessä toimintaympäristössä. Esteettömyysartikla 9 on siinä mielessä tärkeä, että se sitoo palvelun tarjoajia tuottamaan vammaiselle henkilölle palveluja kaikki esteettömyyden näkökulmat huomioon ottaen. (Gustafsson 2015.)

Gustafssonin (2015) mukaan yhdenvertaisuus ja esteettömyys ovat vammaiselle henkilölle edellytyksiä itsenäiseen elämään sekä osallisuuteen yhteisöissä. Gustafsson (2015) havainnollistaa näiden käsitteiden suhteita keskenään (kuvio 1). Yläkäsite itsenäinen elämä ja osallisuus yhteisössä on tavoitetilä, jota alakäsitteet yhdenvertaisuus ja esteettömyys tukevat. Käsitteiden keskinäinen suhde muodostaa ihmisoikeuspyramidin. (Gustafsson 2015.)



Kuvio 1. Ihmisoikeuksien kaavio (Gustafsson 2015)

Suomessa vammaisyleissopimus ratifioitiin toukokuussa 2016 ja se astui voimaan 10.6.2016. Ratifiointi vahvistaa vammaisten henkilöiden oikeudellista asemaa Suomessa. (Suomi sitoutui vammaisten henkilöiden oikeuksista tehtyyn yleissopimukseen ja sen valitusmenettelyyn 2016.) Esteettömyys on ennen kaikkea ihmisoikeus. Esteettömyyden toteutuminen hyödyttää kaikkia. Palveluiden suunnitteleminen esteettömiksi edesauttaa jokaisen elämää. Kaikilla ihmisillä on elämänvaiheita, jolloin esteettömyys tulee ajankohtaiseksi, esim. perhekoon kasvaessa tai ikääntymisen mukanaan tuomien toimintarajoitusten vuoksi. (Gustafsson 2015.)

Professori Stephen W. Hawking (World Report on Disability 2011) sanoo, että meillä on moraalinen velvollisuus poistaa osallisuuden esteet sekä investoida tarvittava pääoma sekä ammattitaito vapauttaaksemme vammaisten henkilöiden valtavan potentiaalin. Edelleen Professori Hawking toivoo, että YK:n vammaisyleissopimuksen myötä tämä vuosisata toimisi käännekohtana vammaisten henkilöiden sosiaaliselle inklusiolle. (World Report on Disability 2011, 1.)

3.2.2 Eettisyys ja esteettömyys matkailussa

Matkailu on sosiaalinen, kulttuurinen ja taloudellinen ilmiö sisältäen ihmisten liikkumisen paikkoihin ja maihin, jotka ovat heidän tavanomaisen ympäristön ulkopuolella joko henkilökohtaisista tai ammatillisista syistä. Matkailuteollisuuteen kuuluvat matkailupalveluja tarjoavat yritykset, kuten majoituspalvelut, ravintolat, kuljetuspalvelut, matkatoimistot sekä kulttuuri-, urheilu- ja muita vapaa-ajan aktiviteetteja tarjoavat yritykset. (Understanding tourism: Basic Glossary n.d.)

Englanninkielinen sana *tourism* eli matkailu tai turismi on ilmiön sosiaalisen luonteen vuoksi herättänyt viime vuosina keskustelua matkailun eettisyydestä. ”Ethical tourism” on matkailua, jossa kaikki sidosryhmät käyttäytyvät hyvien tapojen periaatteiden mukaisesti (oikeudenmukaisuus, rehellisyys, tasa-arvoisuus) ollessaan vuorovaikutuksessa keskenään, suhteessa yhteiskuntaan, suhteessa ympäristöön sekä muihin elämänmuotoihin. Eettisen matkailun alla kulkee monenlaisia alakäsitteitä ja matkailun muotoja, kuten kestävä kehitys, vastuullisuus, sosiaalinen matkailu, ekoturismi jne. Matkailussa eettisyyttä tarvitaan esim. inhimilliseltä tai ympäristön kannalta. Toisaalta eettisyyden huomioiminen mahdollistaa matkailupalvelujen tarjoajille kilpailuedun. (Lovelock & Lovelock 2013, 1-13.)

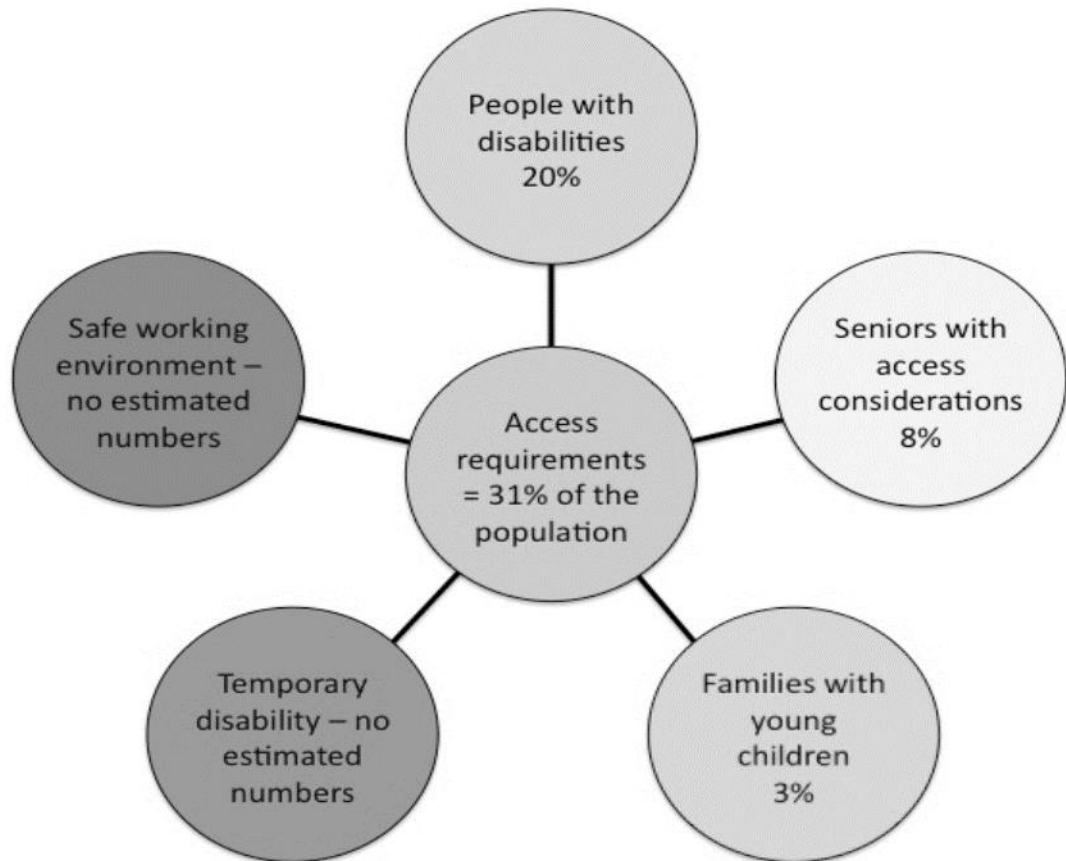
Puhuttaessa esteettömästä matkailusta tai matkailun esteettömyydestä käytetään alan ammattikirjallisuudessa englanninkielistä nimitystä ”*accessible tourism*”. Darcy

& Buhalis (2011) ovat määritelleet esteettömän matkailun universaalin lähestymistavan mukaisesti. Esteetön matkailu on matkailua, joka sisältää sidosryhmäyhteistyön mahdollistaen esteettömyystarpeita omaavien matkustajien itsenäisen, yhdenvertaisen ja arvokkuuden säilyttävän osallistumisen universaalisti suunniteltujen matkailupalveluiden ja tuotteiden sekä ympäristöjen käyttämiseen ja kokemiseen. Määritelmään kuuluu koko elämänkaaren sisältävä lähestymistapa, jossa kaikki ihmiset hyötyvät esteettömästä matkailusta jossakin elämänvaiheessaan. Tähän kuuluvat ihmiset, joilla on pysyvä tai väliaikainen vamma, ikääntyneet, ylipainoiset, lapsiperheet sekä turvallisemmassa ja kestävämmässä ympäristössä työskentelevät matkailuelinkeinon harjoittajat. (Darcy & Buhalis 2011, 10-11.) Esteettömän matkailun määritelmä voidaan tiivistää ja esittää hieman yksinkertaisemmin ja selkeämminkin. Esteetön matkailu on joukko palveluja ja mukavuuksia, joiden avulla erityistarpeisten on mahdollisuus nauttia lomastaan ja vapaa-ajastaan ilman erityisiä esteitä tai ongelmia (Love-lock & Lovelock 2013, 193).

Maailman matkailujärjestön, UN WTO:n, pääsihteerin kuvaus esteettömyyttä matkailussa seuraavalla tavalla:

Accessibility is a central element of any responsible and sustainable tourism policy. It is both a human rights imperative, and an exceptional business opportunity. Above all, we must come to appreciate that accessible tourism does not only benefit persons with disabilities or special needs; it benefits us all. Taleb Rifai (Recommendations on Accessible Tourism 2013, 1.)

Esteettömyys on siis keskeisessä asemassa matkailun kestävässä kehityksessä ja vastuullisuudessa. Se on matkailupalveluiden käyttäjien ihmisoikeus, mutta tarjoaa myös matkailupalveluiden tuottajien liiketoiminnalle mahdollisuuden. Esteetön matkailu hyödyttää erityisryhmien lisäksi kaikkia matkailijoita. (Recommendations on Accessible Tourism 2013, 1.) Esteetön matkailu hyödyttää näin ollen monenlaisia ihmisryhmiä (ks. kuvio 2).



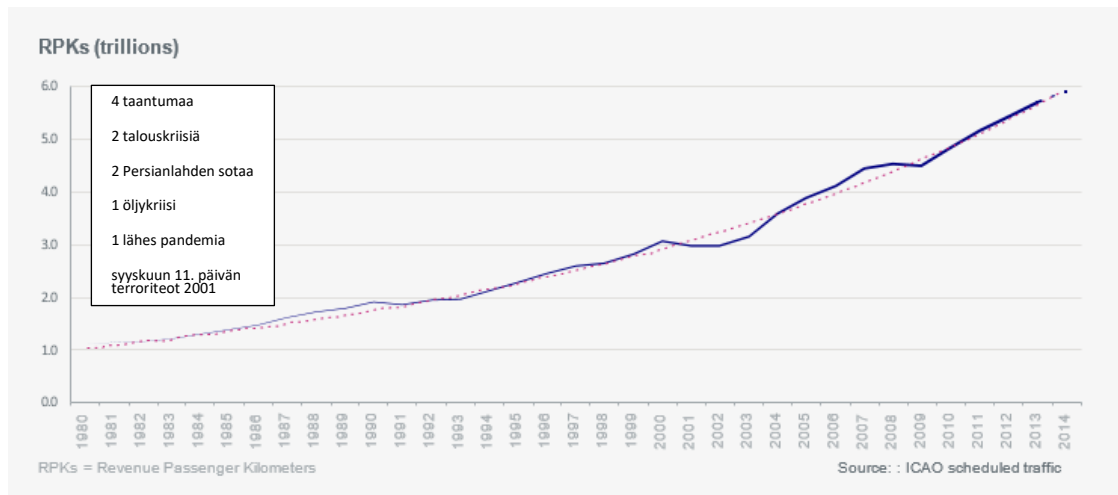
Kuvio 2. Universaalista muotoilusta ja esteettömästä matkailusta hyötyvät ryhmät Australiassa (Darcy & Dickinson 2009, 33)

Matkailussa puhutaan yleisesti *tourism for all* tai *accessible tourism for all* -käsitteistä, joilla tarkoitetaan tasapuolisesti kaikkien saavutettavissa olevaa matkailua (Jutila 2013, 4). Esteetön matkailu ei siis ole vain esteettömien palvelujen tarjoamista vammaisille henkilöille, vaan se on käsitteen mukaisesti esteetöntä matkailua kaikille. (Recommendations on Accessible Tourism 2013, 3.) Yhtä lailla sosiaalinen inkluisio matkailussa tarkoittaa sitä, että kaikki ihmiset voivat osallistua matkailuun. Monet erityisryhmät jäävät kuitenkin matkailun ulkopuolelle mm. esteellisen infrastruktuurin, tiedon puutteellisuuden sekä asianmukaisen asiakaspalvelun puuttumisen vuoksi. (Small & Darcy 2010, 16.)

3.3 Lentomatkailu

Kuljetus on olennainen elementti matkailussa luoden elintärkeän linkin turisteja luovan alueen ja matkakohteen välille. Matkailualan ja kuljetusalan välinen suhde on läheinen ja molempia hyödyttävä. Saavutettavuus on elintärkeää matkailukohteiden kannalta. Vastaavasti matkailu luo kysyntää kuljetusalalle. Lentomatkailu on erittäin tärkeässä roolissa matkailun kannalta. Ilmailuala on ollut merkityksellinen erityisesti valtioiden rajat ylittävissä pitkiä matkoja käsittävissä matkailussa, mutta yhä enenevässä määrin myös keskipituisilla ja lyhyillä matkoilla. (Graham, Papatheodorou & Forsyth 2011, 1.)

Ilmailu jaetaan sotilasilmailuun (military aviation) sekä siviili-ilmailuun (civil aviation). Edelleen siviili-ilmailu voidaan jakaa kotimaan lentoihin (domestic flights) tai ulkomaan lentoihin (international flights). Kotimaan lentoja ovat lennot, jotka lähtevät ja saapuvat saman valtion rajojen sisäpuolella. Vastaavasti ulkomaan lennoissa lento lähtee eri valtiosta kuin, mihin saavutaan. Ilmailuala on tarkkaan säädeltyä ja sitä valvovat ilmailuviranomaiset, kuten IATA (International Air Transport Association) ja ICAO (International Civil Aviation Organization). (Mancini 2012, 29-30.) Ilmailuala on tärkeää globaalille sosio-ekonomiselle kasvulle sekä maailmantalouden kehittymisen kannalta. Ilmailuala työllistää sekä suoraan että välillisesti, tukee matkailualaa sekä paikallisia yrityksiä ja elävöittää kansainvälistä kauppaa sekä kansainvälisiä sijoituksia. Ilmailualaa ovat koetelleet useat kriisit vuosien varrella, mutta se on edelleen voimakkaassa kasvussa. (Air Transport in Figures 2013.) ICAO:n tilasto (kuvio 3) havainnollistaa ilmailualan kehitystä ja matkustajamäärien jatkuvaa kasvua huolimatta alaa koetelleista kriiseistä (Current Market Outlook 2015-2034. 2015).



Kuvio 3. Matkustajamäärien kasvu ilmailualla (Current Market Outlook 2015-2034. 2015.)

3.3.1 Lentomatkailun palvelut

Lentomatkailun palvelut muodostuvat erilaisista prosesseista. Kokonaisuutena lentomatkailun palvelut muodostavat lentomatkailun palveluketjun (air travel chain), jonka osatekijöitä erilaiset prosessit ovat. Palvelut voidaan jakaa esimerkiksi maapalveluihin (ground services) ja lentokoneessa tapahtuviin palveluihin (in-flight services). Maapalveluihin kuuluvat mm. tiedon keruu, lentojen varaaminen, lippujen ostaminen, lähtöselvitys ja lennon jälkeen tapahtuvat palvelut. Lentokoneessa tapahtuviin palveluihin kuuluvat kaikki lennon aikana tarjottavat palvelut. (Chen & Chang 2005.)

Lentomatkailun voidaan katsoa alkavan tiedon keruusta ja matkan suunnittelusta. Yleisesti käytetyin tiedon keruun väline nykypäivänä ovat erilaiset internetsivustot. Lentoyhtiöiden internetsivustot toimivat tiedon välittämisen lisäksi myös jakelukanavana, jolloin matkailija voi ostaa palvelut suoraan palveluntarjoajalta. (Smith, Amorim & Umbelino 2013.) Finnairin asiakkaan polussa lentomatka alkaa niin ikään matkan suunnittelusta, ostosta ja tiedon keruusta. Tätä seuraavaan vaiheeseen liittyy saapuminen lentokentälle, lähtöselvitys, turvatarkastus ja koneeseen nousu. Seu-

raava vaihe on lentokoneessa vietetty aika ja siihen liittyvät palvelut. Viimeiseen vaiheeseen liittyy poistuminen koneesta, matkatavaroiden haku sekä siirtyminen lentokentältä määränpäähän. (Vastuullisuusraportti 2012. 2013.)

Lentomatkailun palvelut voidaan jaotella monella muullakin tavalla, esimerkiksi matkustajien kokemusten perusteella, kuten Darcy (2012) on erityisryhmien ja lentomatkailuun liittyvässä tutkimuksessaan tehnyt. Tämän tutkimuksen perusteella lentomatkailu on jaoteltu kuuteen eri vaiheeseen, joita ovat matkan suunnittelu, koneeseen nousu ja koneesta poistuminen, istuinpaikan määrittely, lennon aikana esiintyvät henkilökohtaiset tarpeet, apuvälineiden käsittely sekä asiakaspalvelu. (Darcy 2012.)

3.3.2 Palvelun laatu ja asiakaslähtöisyys palveluissa

Palvelu on moniulotteinen toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot ovat ratkaisuja asiakkaan ongelmiin ja ne toimitetaan yleensä asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutuksessa. Palveluilla on yleisiä ominaispiirteitä: palvelut ovat luonteeltaan prosesseja, palvelut tuotetaan ja kulutetaan suurilta osin samanaikaisesti ja asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin. Palvelun piirteinä on usein myös aineettomuus ja abstraktisuus. Palvelua ei useinkaan voi varastoida eikä se johda omistukseen. Jokainen asiakas kokee palvelun subjektiivisesti. (Grönroos 2015, 76-81.)

Palvelun tavoin myös palvelun laatu on moniulotteinen käsite. Tärkeintä palvelun laadun käsitteessä on muistaa, että palvelun laatu on asiakkaan kokemaa laatua. Palvelun vuorovaikutuksellisen luonteen vuoksi koettuun palveluun vaikuttaa olennaisesti ostajan ja myyjän väliset vuorovaikutustilanteet. Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus. Tekniseen laatuun sisältyy varsinainen toteutus eli se, *mitä* asiakas saa, kuten lentomatrustaja saa

kuljetuksen paikasta toiseen. Toiminnalliseen laatuun taas sisältyy ajatus, *miten* asiakas palvelunsa saa, esim. lentomatkan aikana lentoemäntien ulkoinen olemus, käyttäytyminen ja tapa hoitaa tehtävänsä. Lisäksi palvelun laadun kokemiseen vaikuttaa tärkeänä tekijänä yrityksen imago. (Grönroos 2015, 98-102.)

Asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöinen palvelun kehittäminen on nykyisissä palvelun teorioissa korostunut. Palvelun arvon kokee asiakas. Asiakkaan rooli arvon luomisessa on keskeisessä asemassa; asiakas luo palveluista muodostuvan arvon. Yrityksen roolina on tarjota mahdollisuus asiakkaan luomalle arvolle. Näin ollen yritys luo potentiaalista arvoa asiakkaalle, jonka asiakas voi muuttaa koetuksi arvoksi. Palvelun tarjoajalla on myös mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan arvon luomiseen ollessaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Palvelukontekstissa palvelun tarjoaja on suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa palveluprosessien aikana sekä epäsuorassa vuorovaikutuksessa silloin, kun suorat kontaktit ovat päättyneet ja asiakas on vuorovaikutuksessa palveluprosessin tulosten kanssa. Epäsuorasta vuorovaikutuksesta on kyse myös esim. silloin, kun asiakas vasta haaveilee matkasta ja lukee matkailupalvelun tarjoajan esitettä. Palvelun tarjoajien tulisi pyrkiä vaikuttamaan asiakkaan luomaan arvoon, mutta se on tehtävä menestyksekkäästi tai muutoin vaarana on arvon tuhoutuminen. Arvon määrittelee kuitenkin aina asiakas, joka myös kokee palvelun arvon yksilöllisesti. (Grönroos & Voima 2013.)

Park, Robertson ja Wu (2006) ovat tutkimuksessaan arvioineet lentoyhtiöiden palvelun laatua. Tarjoamalla korkeatasoista palvelua asiakkailleen lentoyhtiöt parantavat kilpailukykyään, kannattavuuttaan sekä laajentavat markkinaosuuttaan. Palveluyritykset, joilla on asiakaslähtöinen strategia, menestyvät paremmin. Laadukas palvelu on lentoyhtiöiden edellytys menestymiselle. Lentoyhtiöiden palvelun laatu vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen, asiakasuskollisuuteen sekä lentoyhtiön valintaan. Kilpailu ilmailulla on kovaa, joten asiakastyytyväisyyden säilyttäminen on tärkeää pitkän tähtäimen menestymisen kannalta. Lentoyhtiöiden tulisi tietää, kuinka hyvin palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita. Myös lentoyhtiön imagolla on keskeinen merkitys. Park, Robertson ja Wu (2006) ovat tutkimuksessaan luoneet lentoyhtiöiden palvelun

laadun mittaamiseksi kuusi ulottuvuutta: lennonaikaiset palvelut, varaus- ja lippuasiat, lentokentillä tapahtuvat palvelut, luotettavuus, asiakaspalvelu sekä lentojen saatavuus. Lentoyhtiöiden palvelun laatu on näin ollen tarkasteltuna hyvin moniulotteinen käsite. Tutkimuksen tulosten pohjalta voitiin päätellä, että asiakastyytyväisyys vaikuttaa positiivisesti imagoon, arvoon sekä käyttäytymiseen. Tyytyväisille asiakkaalle muodostuu siis positiivinen näkemys lentoyhtiön imagosta, he saavat vastinetta rahalleen eli rahallista arvoa sekä käyttävät uudestaan lentoyhtiön palveluja ja suosittelevat lentoyhtiötä muille. (Park, Robertson & Wu 2006.)

3.3.3 EY-asetus ja Yhdysvaltojen lainsäädäntö US Air Carriers Access Act

EY:n asetuksen (EY 1107/2006) mukaan vammaisella henkilöllä tarkoitetaan:

henkilöä, jonka liikuntakyky on hänen kulkuneuvoja käyttäessään rajoittunut (pysyvän tai väliaikaisen sensorisen tai motorisen), fyysisen vamman, kehitysvamman tai älyllisen vajavaisuuden tai jonkin muun vamman tai iän takia ja jonka tilanne edellyttää asianmukaista huomiota ja kaikille matkustajille tarjolla olevien palvelujen mukauttamista kyseisen henkilön erityisiin tarpeisiin. (EY 1107/2006.)

EY asetuksesta (EY 1107/2006) on syytä nostaa muutama tärkeä periaate esille. Vammaisia henkilöitä ei saa syrjiä tai kieltäytyä ottamasta lentokoneeseen vammaisuuden perusteella. Lentokentillä on vastuu tarjota palvelut ja tilat, jotka vastaavat vammaisten henkilöiden tarpeita jokaisessa matkustusvaiheessa. Lentoyhtiöillä on velvollisuus tarjota asianmukainen istuinpaikka, mahdollistaa pääsyn vessaan lennon aikana sekä vastuu apuvälineiden kuljetuksesta. Sekä lentoyhtiöillä että lentokentillä on velvollisuus tarjota henkilökunnalle koulutusta liittyen vammaisten henkilöiden erityistarpeisiin. Tätä koulutusta kutsutaan myös englanninkielisellä nimellä *disability awareness training*. (Frye 2010, 4-6.)

Yhdysvalloissa on olemassa oma lainsäädäntö US Air Carriers Access Act (ACAA). Tämä on syytä huomioida, koska tätä lainsäädäntöä sovelletaan myös USA:n ulkopuolisiin lentoyhtiöihin, jotka lentävät USA:han. ACAA:ta sovelletaan myös Yhdysvaltalaisen lentoyhtiön kanssa tehtyihin yhteistyölentoihin (niin sanotut code share lennot), jotka lentävät missä päin maailmaa tahansa. Air Carrier Access Act poikkeaa merkittävästi lähestymistavaltaan EY asetuksesta. Euroopassa vastuu on lentokentillä, kun taas USA:ssa lentoyhtiöillä. Valitusten käsittely toimii paremmin USA:ssa, koska valvonnasta vastaa yksi taho. Euroopassa sen sijaan ongelmat ovat aliraportoituja ja valitusten käsittely hidasta, koska jokaisessa valtiossa on oma valvontaviranomainen. EY-asetuksen ja ACAA:n väliset erot saattavat aiheuttaa ongelmia vammaisille matkustajille sekä myös lentoyhtiöille. (Frey 2010, 6-11.)

Ongelmat syntyvät esimerkiksi siksi, että palvelut eivät ole yhtenäisiä ja johdonmukaisia. Toinen suuri epäkohta on, että on olemassa liian vähän ymmärrystä erityistarpeista. Palvelut tulisi suunnitella ja toteuttaa yhdenmukaisesti. Lainsäädäntö on tärkeää vammaisten oikeuksien esille tuomiseksi sekä palvelun laadun nostamiseksi ja vammaisten matkailijoiden itseluottamuksen lisäämiseksi. Freyn (2010) mukaan avain onnistumiseen on tarkka monitorointi ja reagointi lain rikkomuksiin. Frey (2010) ehdottaa EU:n alle yhtenäistä elintä valitusten käsittelyä varten, jotta epäkohtiin olisi nopeampaa ja helpompaa puuttua. Lisäksi tarvitaan avointa dialogia eri toimijoiden välillä yhteisten, maailmanlaajuisten sääntöjen kehittämiseksi (Frey 2010, 11-12.)

3.3.4 Nykytilan analyysi

Psyykkisiin erityistarpeisiin liittyvien palveluiden nykytilasta lentomatkoissa on mahdollista tehdä lyhyt analyysi vieraillemalla suurimpien lentoyhtiöiden internetsivustoilla. Tähän analyysiin valikoitui lentoyhtiötilastoja (Air Transport in Figures 2013; The worlds largest airlines. Domestic bliss 2015) soveltaen matkustajavolyymiltaan

suurimpia lentoyhtiötä ympäri maailmaa yhteensä 14 kappaletta. Kokonaiskuvan saamiseksi analyysiin sisällytettiin lentoyhtiöitä Yhdysvalloista, Euroopasta ja Aasiasta sekä yksi suomalainen lentoyhtiö. Mukaan otettiin myös niin sanottuja halpalentoyhtiöitä (low cost carriers LCC). Analyysin tarkoituksena oli etsiä, mitä palveluja tarjotaan kognitiivisesti tai psyykkisesti erityistarpeisille. Analyysissa selvitettiin myös, mitä käsitteitä lentoyhtiöiden sivustoilla käytetään psyykkisistä erityistarpeista. Lisäksi arvioitiin sivustojen selkeyttä, tiedon saatavuutta, yleisilmettä sekä kartoitettiin mahdollisia puutteita ja positiivisia asioita (taulukko 1).

Taulukko 1. Lentoyhtiöanalyysi

Lentoyhtiö	Yleisilme	Tiedon saanti	Käsitteet	Puutteet	Plussaa
United Airlines (https://www.united.com/web/en-US/content/travel/specialneeds/default.aspx)	heikko	hankala	special travel needs	psykkisistä erityistarpeista ei puhuta,tiedot palveluista yleisluonteisia	mahdollisuus saada yksilöllinen turvallisuusohje-briefaus
Delta Airlines (http://www.delta.com/content/www/en_US/traveling-with-us/special-travel-needs/disabilities.html)	selkeä	vaikeahko	special assistance,travellers with disabilities	psykkisistä erityistarpeista ei puhuta,tiedot palveluista yleisluonteisia	mahdollisuus saada yksilöllinen turvallisuusohje-briefaus ja linkki lakiin+ACAA
Emirates (http://www.emirates.com/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx)	hyvä,värikäs	vaikea	customers with special needs, mental disability	mainitaan ainoastaan saattaja-palvelu psykkisesti sairaille	ryhmä huomioitu,mahdollisuus saada yksilöllinen turvallisuusohje-briefaus
American Airlines (https://www.aa.com/i18n/travel-info/special-assistance/special-assistance.jsp?anchorEvent=false&from=Nav)	selkeä	helppo	special assistance, cognitive and developmental assistance	ei yksityiskohtaisempaa tietoa	eritelty kognitiiviset tarpeet
Lufthansa (http://www.lufthansa.com/fi/en/Travelers-with-special-needs)	selkeä,visuaalinen	vaikeahko	travellers with special needs, passengers with a mental impairment	ei tarjottu juuri mitään palveluja tälle ryhmälle,ainoastaan neuvoja	ryhmä eritelty, neuvottu mitä tulee huomioida
Air France (http://www.airfrance.fr/common/image/pdf/en/guide_pmr_en.pdf)	selkeä	helppo	passenger assistance, mental disability	heti etusivulla olisi hyvä olla selkeämpi linkki erityistarpeisten palveluihin (huom. tämä ongelma oli monella muullakin)	on sekä neuvot että tarkat tiedot, mitä palveluja tarjotaan, erillinen pdf-tiedosto
British Airways (http://www.britishairways.com/en-fi/information/disability-assistance/disability-and-mobility-assistance)	selkeä	helppo	disability assistance, developmental impairments	ei yksityiskohtaisempaa tietoa	ryhmä huomioitu
China Southern Airlines (http://www.csair.com/en/tourguide/before_ready/special_assistance/invalid_passengers/)	heikko	helppo	special assistance,sick and disabled passengers	psykkisistä erityistarpeista ei puhuta,ei kovin palveluhenkistä,käytettiin sanaa sick	tieto nopea löytää
Air China (https://www.airchina.se/SE/GB/info/assistance/)	selkeä	helppo	special assistance, passengers with intellectual disabilities or	ko. ryhmän informaatio esitetty negatiiviseen sävyyn	ryhmä huomioitu
Ryanair (https://www.ryanair.com/fi/en/useful-info/help-centre/faq-overview/Special-assistance/What-types-of-airport-special-assistance-are-available)	selkeä	vaikea	special assistance	psykkisistä erityistarpeista ei puhuta, ohjeet pääosin lakitekstiä tai otteita säädöksistä, vaikeaselkoista,myöskään linkki special assistance line-ei ollut	visuaaliset sivut,värit ok
EasyJet (http://www.easyjet.com/en/help/preparing-to-fly/special-assistance?link_megadrop)	selkeä	helppo	special assistance, passengers with intellectual or developmental disabilities	vain DPNA,mutta ei mitään tarkempaa ko. ryhmälle,tekstin fontti pieni,ei kovin lukijaystävällistä	video,matkan eri vaiheet selitetty
KLM (https://www.klm.com/travel/gb_en/images/Carefree-travel_eng_03_16_LR2_tcm638-590937.pdf)	selkeä	helppo	KLM cares special assistance, passengers with an intellectual or developmental disability,mentally impeded	hyvin lyhyesti käsitellään ko. ryhmä	ryhmä huomioitu,palvelulähtöisyys,palvelun umero,oma esite,esitteessä Amsterdamin lentokentän kartta
Singapore Airlines (http://www.singaporeair.com/en_UK/sg/travel-info/special-assistance/disability-assistance/)	selkeä	helppo	special assistance,disability assistance, cognitive disabilities	ei yksityiskohtaisempaa tietoa	ryhmä huomioitu,plussaa visuaalisuudesta,kuvat!
Finnair (https://www.finnair.com/fi/fi/information-services/before-the-flight/special-services-health/disability-assistance)	selkeä,visuaalinen	vaikeahko	disability assistance	psykkisistä erityistarpeista ei puhuta,ei yksityiskohtaisempaa tietoa	asiakaspalvelunumero hyvin näkyvässä,linkki lentokentän sivuille,jossa vähän infoa

Analyysissä mukana olleista internetsivustoista kuudessa tietoa oli vaikea löytää tai informaatio ei muutoin ollut kovin käyttäjä- tai lukijaystävällistä. Kaksitoista neljästätoista sivustosta vaikutti yleisilmeeltään ja rakenteeltaan selkeältä ja suhteellisen helppokäyttöiseltä. Kahdessa oli joko rakenteessa tai yleisilmeessä selkeyttämisen varaa. Käsitteiden käytössä esiintyi hyvin paljon variaatiota. Internetsivustoilla käytettyjä käsitteitä olivat: *cognitive and developmental assistance*, *passengers with a mental impairment*, *mental disability*, *developmental impairments*, *passengers with intellectual disabilities or mental disorders*, *passengers with intellectual or developmental disabilities*, *passengers with an intellectual or developmental disability*, *mentally impeded* ja *cognitive disabilities*. Parilla sivustolla viitattiin ko. ryhmiin ainoastaan DPNA (*disabled person needing assistance*) -koodilla. Viidellä sivustoista ei huomioitu tai mainittu kognitiivisesti rajoittuneita tai mielenterveysongelmaisia omana ryhmänään lainkaan. Suurimmalla osalla sivustoista ryhmä oli huomioitu, mutta tietoa tälle ryhmälle suunnatuista palveluista oli joko hyvin niukasti tai ei ollenkaan. Neljästätoista analysoidusta sivustosta vain yhdellä sivustolla oli psyykkiset erityistarpeet huomioitu monipuolisesti ja kerrottu tarjolla olevista palveluista kattavasti.

Useilla sivustoilla mainittiin, että saattaja oli mahdollista saada lentokentälle ja koneen vaihdon ajaksi. Muutamalla sivustolla mainittiin myös erikseen, että yksilöllinen selostus lentokoneen turvallisuusohjeista oli mahdollista saada. Muutamalla sivustolla asia käsiteltiin sen sijaan hieman negatiivisessa sävyssä keskittyen antamaan ohjeita ja rajoituksia. Yhdellä sivustolla erityistarpeisia kuvattiin käsitteellä *sick and disabled passengers*. Eräällä sivustolla *special assistance line* -palvelunumeron linkki, josta oli mahdollista tiedustella palveluista, ei ollut aktiivinen. Kulttuuritekijät on tunnistettu yhdeksi tekijäksi, jolla on vaikutusta vammaisuuteen suhtautumisessa (Packer, McKercher & Yau 2007; Jutila 2012). Kyseisen maan kulttuuri ja suhtautuminen vammaisuuteen vaikuttavat mahdollisesti siihen, miten vammaisuus on kyseisen maan lentoyhtiön sivustolla esitetty, mitä käsitteitä käytetään ja mitä palveluja tarjotaan. Positiivisena huomiona mainittakoon, että yhdellä sivustolla oli käytetty videota selostamaan erityispalveluja. Muita positiivisia huomioita olivat usealla sivustolla visuaalisuus, värit, erilliset esitteet palveluista sekä yhdellä sivustolla tarjolla oleva kartta lentokentästä.

Analyysin johtopäätöksenä voidaan todeta, että tietoa ja palveluja psyykkisiin erityistarpeisiin liittyen on lentomatkailussa tällä hetkellä vielä niukasti. Tiedot ovat usein myös hankalasti saatavilla tai vaikeaselkoisia. Palveluiden sisältö ja käsitteiden käyttö psyykkisiin erityistarpeisiin liittyen ei ole johdonmukaista eikä yhteneväistä. Jotkin lentoyhtiöt ovat panostaneet enemmän sivustojen selkeyteen, yleisilmeeseen, visuaalisuuteen ja palveluhenkisyteen. Toiset lentoyhtiöt sen sijaan ovat sisällyttäneet sivustoilleen vain välttämättömimmän informaation. Analyysin tavoitteena oli lyhyt katsaus palveluiden nykytilaan. Syvempi tarkastelu asiaan tuonee lisäinformaatiota. Huomioitavaa on, että informaatiota palveluista etsitään myös muualtakin kuin lentoyhtiöiden sivustoilta. Näistä esimerkkeinä ovat erilaisten matkanjärjestäjien ja matkatoimistojen sivustot, joita ei tähän analyysiin ole sisällytetty.

4 ADHD

4.1 Tausta ja määritelmä

4.1.1 Neuroepätyypillisuus

Englanninkielinen sana *neuro-diversity* tarkoittaa erilaista tapaa käsitellä tietoa ja hahmottaa maailmaa. Sanaa käytetään usein erotuksena niin sanotusta neurotyypillisestä (*neuro-typical*). Tässä määritelmässä sana *neuro* viittaa aivoihin, joten se liittyy aivojen erilaisuuteen. Vaikeuksia voi olla visuaalisessa, verbaalisessa, auditiivisessa, sensorisessa tai motorisen alueen tiedon prosessoinnissa. Neuroepätyypillisillä voi olla vaikeuksia kaikissa tai vain yhdessä prosessointitavassa. Toisaalta he voivat olla myös erityisen taitavia jollakin osa-alueella. Merkillepantavaa on näiden epätyypilli-

syyksien epäjohdonmukaisuus. Toisin sanoen jokaisella ihmisellä epätyypillisyydet ilmenevät yksilöllisellä tavalla. Yksilöllisyys on syytä ottaa huomioon tukitoimia mietittäessä, sillä jokaisella on omat yksilölliset tarpeensa. Huomioitavaa on myös, että neurologisesti epätyypillisillä voi olla useitakin diagnooseja. Epätyypillisyyksillä on taipumus esiintyä samanaikaisesti. Tässä yhteydessä voidaan puhua myös liitännäissairauksista tai niin sanotusta komorbiditeetista (*co-morbidity*). (Hendrickx 2009, 15-18.) Neurokirjolainen tai neurokirjon henkilö on ihminen, jolla on yksi tai useampi neurologisesti epätyypillinen tila, häiriö tai oireyhtymä, kuten Aspergerin oireyhtymä, autismi, ADHD tai Touretten oireyhtymä (Ryömä 2016).

4.1.2 Mitä ADHD tarkoittaa?

ADHD tulee englanninkielisistä sanoista *attention deficit hyperactivity disorder*. Sanojen suomennot kertoo sinällään tarkkaavaisuuden vajeesta sekä yliaktiivisuushäiriöstä. Suomen kielessä ADHD:stä käytetään yleisimmin nimitystä aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö. (Moilanen 2012, 35.) ADHD:ta voidaan pitää piirteenä, ominaisuutena tai persoonallisuuspiirteiden korostumisena. Useimmiten kuitenkin puhutaan häiriöstä tai oireyhtymästä (Räisänen 2011). Barkleyn (2015) mukaan ADHD voidaan luokitella mielenterveyden häiriöksi. Väite perustuu määritelmään, jonka mukaan mielenterveyden häiriön tulee täyttää kaksi kriteeriä. Ensimmäinen kriteeri edellyttää toimintahäiriöiden esiintymistä keskeisissä psyykkisissä toiminnoissa. Toisena kriteerinä on, että niistä aiheutuu merkittävää haittaa yksilön elämässä. ADHD täyttää nämä kriteerit, joten Barkleyn (2015) mukaan se voidaan luokitella mielenterveyden häiriöksi. (Barkley 2015, 62.) WHO:n ICD-10 tautiluokituksessa ADHD luokitellaan luokkaan V mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt (ICD-10 2016).

ADHD:stä tai vastaavantyyppisestä häiriöstä on aiemmin käytetty termejä MBD tai DAMP. ICD-10 tautiluokituksessa ADHD kuuluu hyperkineettisten häiriöiden F90 (hyperkinetic disorder HKD) ryhmään. (ADHD 2013.) ADHD:n määrittelyssä esiintyy kir-

java sekoitus erilaisia termejä. Puhutaan mm. kehityksellisestä tai neurokehityksellisestä oireyhtymästä (neurodevelopmental disorder) (Pitts 2014), neuropsykiatrisesta oireyhtymästä (Malm ym. 2012, 204) tai neurobiologisesta häiriöstä (Korkeila, Leppämäki, Niemelä ja Virta (2011, 207). Nimitykset viittaavat oireyhtymän aiheuttajiin, jotka ovat neurologisia tai biologisia (Malm 2012, 204). Kehityksellisyys taas viittaa oireyhtymän alkamiseen lapsuudessa (ADHD 2013).

4.1.3 ADHD:n luokittelu

American Psychiatric Associationin DSM-IV tautiluokitus (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders) jakoi ADHD:n kolmeen alatyypin: ADD eli tarkkaavuushäiriö ilman ylivilkkautta, HD eli ylivilkkaus ilman tarkkaavuushäiriötä ja ADHD eli molempien yhdistelmä. Uudistettu tautiluokitus DSM-5 ei kuitenkaan tee enää jakoa eri alatyypin välillä, vaan nimeää ne ilmiäsuiksi. (Tani, Leppämäki & Lindberg 2015.) DSM-5 tautiluokituksen ilmiäsuut ovat ADHD-PI (predominantly inattentive) pääasiallisesti tarkkaamaton, ADHD-PH (predominantly hyperactive-impulsive) pääasiallisesti yliaktiivis-impulsiivinen sekä ADHD-C (combined presentation), joka on edellä mainittujen yhdistelmä. Lisäksi diagnosoinnissa voidaan käyttää kuvailevia sanoja: lievä, keskivaikea ja vaikea kuvaamaan tarkemmin kyseistä ilmiäsuuta. (Barkley 2015, 53.)

WHO:n ICD-10 tautiluokitus (International Classification of Diseases), joka on Suomessakin käytössä, määrittelee oireyhtymän eri tavalla. ICD-10:ssä F90.0 (Aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö/Tarkkaavaisuus- ja ylivilkkaushäiriö) on sama kuin DSM-IV:ssä yhdistelmätyyppi ADHD. ADD sen sijaan luokitellaan eri ryhmään F98.8 (muu määritetty tavallisesti lapsuus- tai nuoruusiässä alkava toiminto- ja tunnehäiriö). (Tani, Leppämäki & Lindberg 2015.)

4.2 ADHD:n oireet

Puhuttaessa ADHD:n oireista sanaa ”symptom” ei pidä sekoittaa sanan ”impairment” kanssa. Impairments eli haitat syntyvät oireiden seurauksena. ADHD:n oireet voidaan jakaa Yhdysvaltain Psykiatriyhdistyksen (American Psychiatric Association APA) tautiluokitusta DSM-5 mukaillen kahteen oireryhmään, jotka ovat hyperaktiivisuus-impulsiivisuus sekä tarkkaamattomuus. (Barkley 2015, 63-66.) Korkeila ja muut (2011, 208) jakavat tarkkaavuushäiriön pääoireet kolmeen ryhmään, joita ovat: tarkkaavuuden ja toiminnanohjauksen ongelmat, ylivilkkaus sekä impulsiivisuus. Moilanen (2012) jakaa niin ikään keskeiset oireet kolmeen ryhmään, joita ovat: keskittymisvaikeudet, yliaktiivisuus ja impulsiivisuus (Moilanen 2012, 35). Edelleen Pitts (2014) määrittelee ADHD:n oireet yhtämittaiseksi ylivilkkaudeksi, impulsiivisuudeksi sekä tarkkaamattomuudeksi, mitkä vaikuttavat yksilön toimintakykyyn tai kehitykseen (Pitts 2014). Oireet alkavat lapsuudessa ja osalla jatkuvat nuoruusiän yli aina aikuisuuteen saakka. Oirekuva ja painopisteet muuttuvat iän ja kehityksen mukana. (Korkeila ym. 2011, 208.)

Toisenlaisessa määrittelyssä puolestaan luonnehditaan ADHD:tä impulssikontrolliongelmana. ADHD:ta kuvaillaan kyvyttömyydeksi hillitä tai kontrolloida impulsseja, mikä johtaa tarkkavaisuuden ja keskittymisen ongelmiin, levottomuuteen ja emotionaaliisiin reaktioihin (Hendrickx 2009, 28). Tässä määrittelyssä oireet nähdään impulssikontrollin puuttumisen seurauksina. ADHD:ssä näyttäytyy siis olennaisena piirteenä myös ns. itsesäätelykyvyn vaikeudet. Itsesäätelykykyyn sisältyy kyky säädellä emootioita, käyttäytymistä sekä kognitiivista työskentelyä (Aro 2012, 52). Barkley (2015, 81-106) puhuu tunteiden säätelyn heikkoudesta, jota hän nimittää emotionaaliseksi impulsiivisuudeksi (emotional impulsivity EI). Yläkäsitteenä edellä mainituille on toiminnan ohjauksen (executive functioning EF) ongelmat. Barkleyn (2015, 406) mukaan toiminnan ohjauksen vaikeudet ovat ADHD:ssä niin keskeisiä, että oireyhtymälle kuvaavampi nimi tulisikin olla EFDD (executive functioning deficit disorder). (Barkley 2015, 81-106 ja 406.)

4.3 Etiologia ja liitännäisoireet

Perimällä on erittäin suuri merkitys tarkkaavuushäiriön synnyssä. Perinnölliseksi taipumukseksi on arvioitu 70-80 % (Koski & Leppämäki 2013). Lisäksi ympäristötekijöillä, kuten alhaisella syntymäpainolla tai äidin raskauden aikaisella tupakoinnilla, on merkitystä lisäten riskiä häiriön syntymiseen. Psykologiset tekijät, kuten lapsuudenaikainen laiminlyönti tai turvattomuus, eivät sen sijaan tutkimusten mukaan näytä aiheuttavan tarkkaavuushäiriötä. Huolenpidon ja tuen puuttumisella vaikuttaisi kuitenkin olevan toimintakykyä heikentävä vaikutus. (Korkeila ym. 2011, 207.)

Aivotutkimuksissa keskeiset löydökset ADHD:n osalta liittyvät dopamiinivälitteisen hermotoiminnan poikkeavuuteen (Koski & Leppämäki 2013). Tutkimuksissa on pystytty havaitsemaan ADHD-oireisten henkilöiden aivojen eroavaisuuksia verrattuna muihin henkilöihin. Aivojen kuorikerros on ohuempi ja myös poimuuntuminen on vähäisempää. Lisäksi aivojen kuorikerroksen alueilla on havaittu joko lisääntynyttä tai vähentynyttä aktiivisuutta. (Korkeila ym. 2011, 207-208.) ADHD-oireisten henkilöiden aivot toiminnan poikkeavuutta on kuvattu, mm. työmuistia kuormittavan tehtävän aikana (Koski & Leppämäki 2013).

ADHD:hen liittyy vahvasti komorbiditeetti eli lisäsairastavuus. 75-80 %:lla ADHD-oireisista henkilöistä voidaan todeta jokin liitännäishäiriö (Koski & Leppämäki 2013). Arkikielessä voidaan puhua myös liitännäisistä. Ei ole olemassa tarkkaa tietoa siitä, johtuvatko liitännäiset samasta aiheuttajageenistä vai ovatko ne seurausta elämästä oireyhtymän ja siihen liittyvien oireiden kanssa. Liitännäisiin kuuluu useita psyykkisiä sairauksia, kuten masennus, kaksisuuntainen mielialahäiriö, ahdistuneisuus sekä erilaiset päihdehäiriöt. (Pitts 2014.) Muita liitännäishäiriöitä voivat olla esim. unihäiriöt, oppimishäiriöt, kielellinen erityishäiriö, nykimishäiriöt sekä autismi-

kirjon häiriöt (Leppämäki 2012, 264). DSM-5 tautiluokituksessa ei diagnosoinnin pois-sulkukriteerinä enää ole autismitkirjon häiriöt (autism spectrum disorder ASD). Tutkimukset ovat osoittaneet, että ADHD-oireisilla henkilöillä esiintyy muuta väestöä enemmän ASD piirteitä. ADHD:n ja ASD:n välillä on tutkimuksissa havaittu useita yhtäläisyyksiä. (Barkley 2015, 156).

4.4 ADHD aikuisilla

ADHD on aiemmin uskottu olevan lapsen kehitykseen liittyvä oireyhtymä, mutta sen on tunnistettu jatkuvan myös aikuisiällä. Ensimmäiset tutkimukset ADHD:stä aikuisilla julkaistiin 1970-luvun puolivälissä. Aikuisten ADHD:stä on edelleen liian vähän tietoa ja ADHD jää monilla aikuisilla tunnistamatta. (Pitts 2014.)

4.4.1 ADHD:n esiintyvyys aikuisilla

ADHD:n esiintyvyydeksi lapsilla on arvioitu 5 % (Koski & Leppämäki 2013). Suuressa maailmanlaajuisessa tutkimuksessa, jossa tutkittiin esiintyvyyttä koko väestössä, esiintyvyyksiksi saatiin 5,29 % (Polanzyk, de Lima, Horta, Biederman & Rohde 2007). Aikuisilla esiintyvyyksiksi on syytä suhtautua varauksella erilaisten diagnosikriteerien ja tiedonkeruumenetelmien vuoksi. Oireiden ilmenemisessä voi olla vaihtelua aikuisikään tultaessa, joten tämä on syytä ottaa aikuisiän ADHD:n esiintyvyydessä huomioon. Usean tutkimuksen pohjalta on tehty arvio, että esiintyvyys aikuisilla olisi noin 2,5 %. Huomioitavaa on, että DSM-5 sallii myös tarkennuksen *ADHD osittaisessa remissiossa*. Esiintyvyyksit voivat siis muuttua sen mukaan otetaanko tutkimuksissa huomioon myös ADHD osittaisessa remissiossa. (Pitts 2014.) Kirjallisuudessa sekä eri tutkimusten pohjalta tehdyt esiintymisarviot aikuisten ADHD:sta vaihtelevat: 3,4 % (Korkeila ym. 2011, 206), 4,4 % (Kessler ym. 2011, 11) ja Barkley 5 %

(2015, 73). Karkeasti ottaen voidaan todeta esiintyvyyksien vaihtelevan aikuisilla kolmen ja viiden prosentin välillä.

4.4.2 Diagnosointi aikuisilla

ADHD-diagnoosi pohjautuu voimassaoleviin Yhdysvaltain psykiatriyhdistyksen DSM- tai WHO:n ICD-kriteereihin (Koski & Leppämäki 2013). Uudistuneen DSM-5 tautiluokituksen mukaan haittaa aiheuttavien oireiden on täytynyt ilmetä ennen 12 ikävuotta. Aikuisilla diagnosikriteerit täyttyvät, kun vähintään 5 oiretta vähintään yhdestä oireryhmästä esiintyy. Ilmiasut luokitellaan sen mukaan, esiintyykö oireita tarkkaamattomuus vai yliaktiivisuus-impulsiivisuus oireryhmästä vai molemmista. (Barkley 2015, 53.) ADHD:n oirekuva muuttuu iän mukana. Esimerkiksi motorinen levottomuus muuttuu usein iän myötä sisäiseksi levottomuudeksi tai rauhattomuuden kokeemukseksi. Aikuisten diagnostiikkaa vaikeuttaakin oireiden ilmentymisen vaihtelu iän sekä ulkoisten tekijöiden seurauksena. (Koski & Leppämäki 2013.)

Aikuisten diagnosoinnissa käytetään tarpeen mukaan erilaisia seulonnan työkaluja. Itsearviointinissa voidaan hyödyntää ASRS (Adult ADHD Self-Report Scale) asteikkoa. Arviointiprosessissa tärkeää on huomioida ADHD:n oireet ja käyttäytyminen erilaisissa ympäristöissä, yksilön psyykinen historia ja kehityshistoria, mielentila sekä tiedon kerääminen kolmansilta osapuolilta. Käytössä on lisäksi diagnosointia varten muutamia strukturoituja kyselyjä, kuten CAADID (Conners Adult ADHD Diagnostic Interview for DSM-IV) tai DIVA (Diagnostic Interview for ADHD in Adults). Mikäli tarvitaan lisätietoa vaikutuksista elämän eri osa-alueilla, voidaan käyttää Weissin asteikkoa (Weiss Functional Impairment Rating Scale). Neuropsykologisia testejä ei yleensä tehdä, mutta niistä voi olla hyötyä arvioidessa yksilön vahvuuksia ja heikkouksia tai niitä voidaan hyödyntää, kun tehdään seuranta hoidon vaikutuksista. (Pitts 2014). Lisäksi aikuisen diagnosoiminen edellyttää tietoa oireyhtymän ilmentymisestä lapsuudessa (Koski & Leppämäki 2013).

4.4.3 Hoito aikuisilla

Iso-Britanniassa National Institute for Health and Care Excellence (NICE) on määritellyt vuonna 2009 suuntaviivat aikuisten ADHD:n hoitoon. Sen mukaan ensisijaisena hoitomuotona aikuisilla tulisi olla lääkehoito. (Pitts 2014.) Myös Suomessa lääkehoito on tärkeä osa aikuisten ADHD:n hoitoa (Koski & Leppämäki 2013). Lääkkeet, joita ADHD:n hoidossa käytetään, parantavat dopamiinin ja noradrenaliinin välitystä aivojen hermosoluissa (Lahti, Leppämäki, Tani & Partonen 2008). Yleisimmin käytetyt lääkkeet ovat psykostimulantteja, kuten metyyylifenidaatti sekä deksamfetamiini. Näistä yleisimmin käytetty on metyyylifenidaatti. Toisena vaihtoehtona on yleensä ei-stimulantti atomoksetiini. (Koski & Leppämäki 2013.) Huomioitavaa on, että vaikka lääkitys helpottaa oireita, se ei poista opittuja käyttäytymismalleja ja tapoja. Tämän vuoksi lääkitys yhdistettynä psykososiaalisiin hoitomuotoihin voi palvella yksilöä parhaiten. (Pitts 2014.)

Psykososiaalisilla hoitomuodoilla voidaan saada positiivisia vaikutuksia aikaan. Tehokas psykososiaalinen hoitomuoto voi auttaa aikuisia ADHD-henkilöitä toimimaan paremmin monilla elämän eri osa-alueilla, joissa he kokevat vaikeuksia. ADHD:n hoitoon on kehitetty monenlaisia psykologisia hoitomuotoja, jotka on yleensä tarkoitettu lääkehoidon tueksi. Yksi terapiamuodoista on CBT (cognitive-behavioural therapy). Hoidon tavoitteena on muuttaa opittuja käyttäytymismalleja, jotka vahvistavat oireyhtymän haitallisia vaikutuksia. CBT:ssä opetetaan tekniikoita, joiden avulla ADHD-henkilöt voivat kontrolloida ADHD:n ydinoireita. Terapian avulla pyritään myös kehittämään tunnetason sopeutumista ja vahvistamaan ADHD-oireisen itsetuntoa. CBT:hen kuuluu psykoedukaatio, jonka tarkoituksena on lisätä ADHD-henkilön tietoisuutta ja parantaa ymmärrystä oireyhtymästä. Terapian tavoitteena on luoda uusia, toimivia vaihtoehtoja, strategioita ja kykyjä toiminnanohjauksen, impulssikontrollin, tunnesäätelyn ja tarkkaavuuden tueksi. (Lopez, Torrente, Ciapponi, Lischinsky, Cetkovich-Bakmas, Rojas, Romano & Manes 2013.)

Psykososiaalisiin hoitokeinoihin voi kuulua erilaiset terapiat, neuropsykologinen kuntoutus, neuropsykiatrinen valmennus (coaching), tietoisuusharjoittelu (mindfulness) tai toimintaterapia. (Korkeila ym. 2011, 210-215.) Psykologisiin hoitomuotoihin voi liittyä lisäksi vihan hallinta, arjen hallintataidot, perheen tukitoimet sekä liitännäissairauksien hoito (Pitts 2014). The European Network Adult ADHD (2010) on suosituksessaan esittänyt, että aikuisten ADHD:n hoito tulisi olla monimuotoista ja siinä tulisi mahdollisuuksien mukaan olla mukana myös ADHD-oireisen henkilön puoliso, perhe ja lähipiiri. Monimuotoiseen hoitoon tulisi sisältyä psykoedukaatio ADHD:stä ja mahdollisista liitännäissairauksista, lääkehoito sekä ADHD:hen että liitännäissairauksiin, coaching, kognitiivis-käyttäytymismuotoinen psykoterapia (cognitive behaviour psychotherapy) yksilö- ja ryhmämuotoisena sekä perheterapia. (Kooij ym. 2010.)

4.4.4 Vaikutukset arkielämään aikuisiässä

ADHD heikentää merkittävästi aikuisten koettua elämänlaatua sekä arjen toimintakykyä (Koski & Leppämäki 2013). Oireyhtymä voi haitata esim. työllistymistä tai pysymistä yhdessä työpaikassa. Häiriö vaikuttaa arkea hankaloittavasti ja voi olla hyvinkin raskasta parisuhteelle. Tutkimusten mukaan tarkkaavuushäiriöiset joutuvat muita useammin liikenneonnettomuuksiin. (Korkeila ym. 2011, 210-215.)

Kansainvälisessä seitsemän maata kattavassa tutkimuksessa pyrittiin ymmärtämään ADHD:n koettua kuormitusta aikuisten ADHD-henkilöiden elämässä. Saadut tulokset olivat hyvin yhteneväisiä eikä sosio-kulttuurisilla tekijöillä tuntunut olevan vaikutusta kuormituksen kokemuksiin. Tuloksista ilmeni, että ADHD-oireiset kokivat kouluympäristössä ongelmia opiskeluissa ja sosiaalisissa suhteissa jo lapsena. Riskien ottaminen ja extreme-kokemuksista nauttiminen kuului monen ADHD-henkilön elämään. Tähän liittyi usein myös päihteiden käyttöä ja aggressiivista ajokäyttäytymistä. Työelämä koettiin usein hankalana elämän osa-alueena, joka vaati erityisiä ponnisteluja. Rahan käyttö ja organisointi, kuten laskujen maksaminen ja priorisointi, tuntui ADHD-

henkilöistä hyvin vaikealta. Ärtäisyys, tarkkaamattomuus, impulsiivisuus sekä unohdeltu johtivat usein väärinkäsityksiin sosiaalisissa suhteissa. ADHD-oireiset kokivat vaikeuksia sosiaalisissa suhteissa laaja-alaisesti sekä yksityiselämän että työelämän puolella. Tähän sisältyi suhteet omiin vanhempiin, puolisoon, ystäviin, työtovereihin ja tuttaviiin. ADHD vaikutti myös tutkittavien käsitykseen itsestään sekä itsetuntoon. Tutkittavat raportoivat ulkopuolisuuden ja erilaisuuden tunteesta suhteessa muihin. Toisaalta ADHD-henkilöt kokivat, että ADHD:hen liittyi myös positiivisia persoonallisuuden piirteitä. (Brod, Pohlman, Lasser & Hodgkins 2012.)

ADHD:hen liitettyjä positiivisia piirteitä ovat mm. kekseliäisyys, innovatiivisuus, luovuus, määrätietoisuus, peräänantamattomuus, riskien ottamisen rohkeus sekä intensiivinen keskittyminen itseään kiinnostaviin asioihin (Coetzer 2016). Käsitys siitä, että ADHD-henkilö ei pystyisi lainkaan keskittymään, on virheellinen. Niin sanottu hyperfokusointi eli ylikeskittyminen on monelle ADHD-oireiselle tyypillistä, mikäli kyseessä on henkilöä itseään motivoiva asia. Tämä parantaa toimintakykyä, mikä voi johtaa erittäin korkeatasoisiin suorituksiin. (Lähteenoksa 2011.) On tärkeää huomioida, että monet ADHD:n piirteet ovat esimerkiksi työelämän puolella hyödyllisiä. Huomionarvoista on myös se, että tietyt ADHD:n piirteet ovat organisaatioiden ja yhteiskunnan menestymisen kannalta välttämättömiä. (Coetzer 2016.)

4.5 Esteettömyys ja ADHD-henkilön kohtaaminen

Tutkimustietoa ADHD-henkilöiden esteettömyystarpeista ei juurikaan ole olemassa. Ymmärryksen lisääminen on avainasemassa. Eryyistarpeisiin voidaan parhaiten vastata, kun tunnemme oireyhtymän peruspiirteet sekä yksilön omat erityispiirteet (Rantakokko 2011, 14). Lähteenoksa (2011) puhuu autismikirjolaisten esteettömyystarpeista kokouksissa, jossa hän tuo ilmi ympäristön vaikutuksen autismikirjon ihmisten toimintakykyyn. Tarkkaavuutta alentavat tilanteet tai ympäristöt heikentävät toimintakykyä. Vastaavasti esteetön ympäristö tukee toimintakykyä ja vapauttaa voimavaroja. (Lähteenoksa 2011.) Myös kokemuskouluttaja Tasala (2016) kertoo

omakohtaisesti ADHD-henkilön näkökulmasta, että esteettömyyden merkitys on nimenomaan ympäristön yleisessä selkeydessä (Tasala 2016). ADHD-oireisia varten ei ole määritelty esteettömyyden teesejä, mutta esim. opiskelun esteettömyyttä edistävä ESOK-hanke (2006-2011) on määritellyt valintakokeeseen tulevalle ADHD-henkilölle esteettömyystarpeita, joita ovat: häiriötön ympäristö, mahdollisuus itse valita istuinpaikkansa, mahdollisuus omaan rauhalliseen tilaan, selkeä ohjeistus suullisena ja kirjallisena, apuvälineet (esim. tietokone), lisäaikaa sekä mahdollisuus taukoihin ja liikkumiseen (ESOK-hanke 2006-2011).

Ymmärryksen, oireyhtymän peruspiirteiden tuntemuksen ja ympäristön vaikutuksen tiedostamisen lisäksi tärkeää on ihmisen kohtaaminen. Ensivaikutelmalla ja henkilön kohtaamisella on suuri merkitys jokaiselle ihmiselle. Oikeanlainen kohtaaminen helpottaa sekä itse tilanteessa että myöhemmin. (Rantakokko 2010, 6.) Vuorovaikutustilanteet voivat olla ADHD-henkilöille haasteellisia. Kommunikoinnissa lyhyet ja selkeät ohjeet sekä mahdolliset visuaaliset apuvälineet ovat tärkeitä. Kuunteleminen ja keskittyminen ADHD-henkilöön ja hänen viestiinsä mahdollistaa kuulluksi tulemisen tunteen. Mikäli keskittyminen ADHD-oireisella herpaantuu tai lähdetään sivuraiteille aiheesta, voidaan ystävällisessä hengessä tarvittaessa tarkentaa aihetta. Ratkaistaessa ongelmaa asiat täytyy ottaa todesta ilman vähättelyä, mutta kuitenkin keskittymällä vahvuuksiin ja pitämällä keskustelussa yllä positiivista pohjavirettä. Tiedon saanti on ADHD-oireiselle tärkeää. Tietoa tulisi jakaa aktiivisesti ja monipuolisesti. Kuten vuorovaikutuksessa yleensäkin, tasavertaisuus, arvostus ja toisen ihmisen kunnioittaminen ovat lähtökohtana hyvälle kohtaamiselle. (Tietoa ammattilaisille n.d.)

5 Tutkimuksen toteutus ja tulokset

5.1 Tutkimusasetelma

Kuten luvussa 2.1 todettiin, tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

Mitä ovat ADHD-oireisten matkailijoiden esteettömyystarpeet lentomatkailussa?

Miten lentomatkailun palveluja voidaan kehittää, jotta ne vastaavat paremmin ADHD-oireisten matkailijoiden esteettömyystarpeisiin?

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen menetelmä. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on saada mahdollisimman kokonaisvaltainen näkemys ilmiöstä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 161). Tässä opinnäytetyössä lähtökohtana ei ole yleistäminen, vaan nimenomaan ymmärryksen syventäminen kyseessä olevasta aiheesta. Tämä oli ensimmäinen tärkeä syy laadullisen menetelmän valintaan. Laadullisen tutkimuksen piirteinä on myös korostaa tutkittavien näkökulmaa (Silverman 2013, 6). Tässä opinnäytetyössä oli mielestäni tärkeää, että ADHD henkilöiden ääni saadaan mahdollisimman hyvin kuuluville. Tämä oli siis toinen tärkeä tekijä laadullisen menetelmän valikoitumisessa. Taustalla on fenomenologinen näkemys ihmisen kokemusten tutkimuksesta. Siinä ajattelun lähtökohtana on tutkimus yksilön henkilökohtaisesta kokemuksesta suhteessa ympäröivään maailmaan (Gray 2009, 22-24.)

Tutkimuksen kohteena tässä tutkimuksessa ovat aikuiset ADHD-henkilöt, joilla on joko ADHD tai ADD diagnoosi. Lisäksi edellytyksenä tutkimukseen osallistumiselle oli, että henkilöillä on jonkinlaista kokemusta lentomatkailusta. Lentomatkailulla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa koko lentomatkustuksen prosessia alkaen matkan suunnittelusta ja varaamisesta ja päättyen lentokoneesta poistumiseen sekä lopulta lentokentältä siirtymiseen kohti matkakohdetta. Lentomatkailua ei tässä tutkimuksessa ole rajattu maantieteellisesti. Lento voi olla Suomen sisäinen tai Suomen rajat ylittävä. Tutkimuksessa ei myöskään ole rajattu lentomatkailun tarkoitusta. Tutkimuksessa on siis mukana sekä työmatkailua että vapaa-ajanmatkailua tai muun tyyppistä matkailua.

Tutkimus haluttiin rajata aikuisväestöön, koska tämän ryhmän tavoittaminen oli helpompaa ja oli selkeämpää tehdä rajaus aikuisiin kuin, että tutkimuksessa olisi ollut

mukana kaikki ikäryhmät. Toinen syy aikuisväestön valikoimiseen oli, että tutkimusta ADHD:stä lapsilla ja nuorilla on tällä hetkellä olemassa enemmän kuin aikuisista. Haluttiin siis myös tuoda esiin nimenomaan aikuisväestön tarpeet ja näin ollen lisätä tutkimusta aikuisista ADHD-henkilöistä.

5.2 Tutkimusprosessin kuvaus

Tutkimuksen kohderyhmän tavoittamiseksi otin alkuvuodesta 2016 sähköpostitse yhteyttä ADHD-liittoon, kerroin tutkimussuunnitelmastani ja kysyin, kuinka aikuisia ADHD-henkilöitä voisi parhaiten tavoittaa. ADHD-liitosta ehdotettiin, että ilmoittaisin tutkimuksesta Suomen AD/HD Aikuiset ry:n Facebook-sivustolla sekä kirjautuisin ADHD-aikuisten keskusteluryhmään ja yrittäisin sitä kautta tavoittaa tutkimukseen mukaan haluavia. Laitoin ilmoitukseni (liite 1) sekä Facebook-sivustolle että keskusteluryhmään. Ilmoituksessa kerroin tutkimuksen tavoitteista ja haastattelun aikataulusta. Liitin mukaan sähköpostiosoitteeni, johon haastateltavat voisivat jättää yhteystietonsa ja ilmoittaa halukkuudestaan osallistua tutkimukseen. Facebook-sivuston ja keskusteluryhmän kautta sainkin ensimmäiset yhteydenotot tutkimukseen osallistuvilta henkilöiltä. Kyselin myös aktiivisesti haastateltavilta itseltään, mitä kautta voisin tavoittaa lisää haastateltavia. Sitä kautta sain joko lisää haastateltavia tai sitten ilmoitukseni lisättiin useampaan muuhunkin Facebookissa olevaan ryhmään, jolloin sain lisää näkyvyyttä tutkimukselleni. Haastateltavia tuli näin ollen lumipalloefektin mukaisesti siten, että yksi haastateltava toi mukanaan uusia haastateltavia. Tutkimuskirjallisuudessa tästä aineistonkeruumenetelmästä käytetään nimitystä lumipallo-otanta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 86), englanninkieliseltä termiltään snowball sampling (Gray 2009, 153). Minua kehoitettiin myös ottamaan yhteyttä julkisuudessa olleeseen, tunnettuun ADHD kokemusasiantuntijaan, Päivi Tasalaan, joka pitää suosittua blogia ADHD:sta internetissä sekä ylläpitää Facebookissa useita ADHD-henkilöille suunnattuja vertaistukiryhmiä. Pyynnöstäni hän lisäsi ilmoitukseni myös blogiinsa sekä vertaistukiryhmiin, jolloin sain jälleen lisää näkyvyyttä tutkimukselleni.

Haastateltavien lopulliseksi määräksi muodostui 13 henkilöä, joista kaksi oli miehiä ja loput naisia. Haastateltavien iät vaihtelivat niin, että nuorin haastateltavista oli 24-vuotias ja vanhin 59-vuotias. Kahdella haastateltavista oli ADD-diagnoosi ja muilla ADHD-diagnoosi. Lisäksi yhdellä haastateltavista oli ADHD:n lisäksi Asperger-viitteitä. Tässä tutkimuksessa aineiston hankinta lopetettiin, kun saturaatio saavutettiin. Saturaatiolla tarkoitetaan tilannetta, jossa mitään uutta tietoa ei enää saavuteta, vaan samat asiat alkavat toistua (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87). Tässä tutkimuksessa saturaatio oli melko helppo havaita. Kun 11 henkilöä oli haastateltu, oli kerätyn materiaalin perusteella jo saavutettu paljon informaatiota ilmiöstä. Kaksi viimeistä haastattelua lähinnä vahvistivat näkemystä siitä, että aineistoa on tutkimuskysymysten kannalta riittävästi.

Haastattelut toteutettiin vuoden 2016 helmikuun loppupuolen ja huhtikuuhun loppupuolen välisenä aikana yksilöhaastatteluina siten, että 11 haastateltavista haastateltiin henkilökohtaisesti ja kaksi haastateltavista haastateltiin Skypen välityksellä. Lähtökohtaisesti tavoitteena oli henkilökohtainen kontakti. Skypeen jouduttiin turvautumaan näissä kahdessa tapauksessa pitkän välimatkan vuoksi. Kuitenkin myös Skypea kautta toteutetuissa haastatteluissa oli koko haastattelun ajan videokuva päällä, jolloin myös visuaalinen kontakti haastateltavaan pysyi koko haastattelun ajan. Yksi haastateltava asui Suomen ulkopuolella ja loput haastateltavista ympäri Suomea. Haastattelut toteutettiin ympäri Suomea siten, että otin aktiivisen roolin ja ajoin itse autolla haastateltavien toivomaan paikkaan. Haastateltavat olivat kaikki suomalaisia ja haastatteluissa käytettiin suomen kieltä. Haastattelut käytiin joko haastateltavien kotona tai sitten haastattelupaikaksi valittiin jokin rauhallinen kahvila. Haastattelupaikat valittiin haastateltavien toiveiden mukaisesti, mutta kuitenkin niin, että häiriötekijöitä oli mahdollisimman vähän ja ympäristö oli mahdollisuuksien mukaan rauhallinen.

Haastattelumuotona tässä tutkimuksessa oli teemahaastattelu. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jossa edetään etukäteen päätettyjen teemojen mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Teemahaastattelua käytetään, kun halutaan saada

tietoa ja ymmärrys ennestään tuntemattomasta ilmiöstä. Teemahaastattelussa pyritään teemojen avulla avaamaan reittejä, joita pitkin haastateltavan on helppoa kulkea. Teemat johdattavat ilmiötä koskettavan tiedon äärelle. (Kananen 2014, 72-76.) Tämä haastattelumuoto sopi hyvin tähän tutkimukseen, koska ADHD-oireisten matkailijoiden esteettömyystarpeista ei aiempaa tietoa ollut. Tämän tutkimuksen teemat eli keskustelun aiheet olivat:

1. lentomatkailukokemukset
2. toiveet, tarpeet ja kehitysehdotukset liittyen lentomatkailuun
3. asiakaspalvelu ja kohtaaminen

Teemat valittiin sillä perusteella, että ilmiöstä tulisi mahdollisimman monipuolisesti tietoa ja että aiheet kattaisivat sen, minkälaista tietoa tutkimuskysymyksillä tässä tutkimuksessa haetaan. Teemahaastattelua varten laadin teemahaastattelun rungon (liite 2), jossa oli keskusteltavat aiheet sekä muutamia aiheeseen liittyviä alakäsitteitä. Käytännössä keskustelu kuitenkin eteni haastateltavan ehdoilla siten, että keskustelu herätti uusia kysymyksiä. Teemahaastattelussa tarkoituksena onkin edetä teemasta eli yleiseltä tasolta tarkemman ja yksityiskohtaisemman tiedon äärelle (Kananen 2014, 77). Haastattelu testattiin ensimmäisen haastateltavan kanssa. Kerroin haastateltavalle, että kyseinen haastattelu on testihaastattelu. Haastattelussa ei testauksen aikana havaittu ongelmia, joten tämäkin haastattelu voitiin ottaa mukaan tutkimuksen aineistoon.

Haastateltavat ovat osallistuneet haastatteluun vapaaehtoisesti ja suostuneet siihen, että heidän antamiaan tietoja voidaan hyödyntää tutkimuksessa. Haastatteluissa on alusta asti tehty selväksi, että haastattelut käsitellään anonymisti. Haastatteluihin suunniteltu aika oli yksi tunti. Kaikki haastattelut äänitettiin digitaalisella nauhurilla ja kaikilta haastateltavilta kysyttiin lupa nauhurin käyttämiseen. Nauhoitteiden kestot vaihtelivat noin 9 minuutin ja noin 51 minuutin välillä. Haastatteluiden käsittelemisen aloitettiin litteroimalla eli yhteismitallistamalla ne tekstimuotoon. Haastatteluista kertyi sanasta sanaan litteroitua tekstiä yhteensä 81 sivua. Litterointi tehtiin sanatarkasti. Käytännössä siis kaikki äännähdyksetkin kirjattiin ylös ja säilytettiin kaikki

haastateltavien alkuperäiset murre- ja puhekieliset ilmaisut. Sanatarkka litterointi valittiin, koska haluttiin säilyttää aineisto mahdollisimman aidossa muodossaan, jotta viestin kaikki vivahteet säilyvät ja tieto on edelleen mahdollisimman monipuolisesti tallessa myös tekstimuodossaan.

5.3 Analyysimenetelmät

Laadullisessa tutkimuksessa perusanalyysimenetelmänä käytetään sisällönanalyysiä. Se voi tarkoittaa sekä metodia että analyysin teoreettista kehystä. Käytännössä se siis tarkoittaa erilaisten aineistojen sisältöjen analyysiä. Sisällönanalyysiin sisältyy neljä vaihetta: näkökulman valinta, koodaaminen, luokittelu ja yhteenvedon kirjoittaminen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-93.) Tämän tutkimuksen analyysi perustuu sisällönanalyysiin, koska sen periaate soveltuu hyvin laadullisen aineiston analysoimiseen. Lähtökohta analyysiin voi olla aineistolähtöinen, teoriaohjaava tai teorialähtöinen sen mukaan, mikä merkitys teorialla on tutkimuksen kannalta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Tämän tutkimuksen analyysi on aineistolähtöinen, koska aikaisempaa teoriaa tutkittavasta ilmiöstä ei juurikaan ole. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineistosta on tarkoitus muodostaa teoreettinen ymmärrys (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Koska tässä tutkimuksessa on tarkoitus muodostaa ymmärrys ADHD-oireisten matkailijoiden esteettömyystarpeista ja kokemuksista, sopii aineistolähtöinen analyysi hyvin kyseiseen aiheeseen. Aineistolähtöistä sisällönanalyysiä voidaan tarkemmin kuvata kolmivaiheiseksi prosessiksi, joka sisältää aineiston pelkistämisen, ryhmitteilyn sekä abstrahoinnin eli teoreettisten käsitteiden luomisen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108).

Aineiston analysoinnin näkökulma valittiin tässä tutkimuksessa tutkimuskysymysten sekä teemahaastattelun teemojen pohjalta. Ensimmäisestä tutkimuskysymyksestä (*mitä ovat ADHD-oireisten matkailijoiden esteettömyystarpeet lentomatkillussa?*) valitsin avainsanaksi **palvelutarpeet**, joita lähdin ensimmäisenä aineistosta etsimään. Toisesta tutkimuskysymyksestä (*Miten lentomatkojen palveluja voidaan kehittää,*

jotta ne vastaavat paremmin ADHD-oireisten matkailijoiden esteettömyystarpeisiin?) valitsin avainsanaksi **kehitysehdotukset**. Tämä oli toinen asia, mitä lähdin aineistosta etsimään. Lisäksi otin näkökulmaksi myös haastatteluissa olleet teemat. Teemoista **lentomatkaailukokemukset** muodostuivat yhdeksi aihekokonaisuudeksi ja toiseksi aihekokonaisuudeksi muodostui **asiakaspalvelu**. Nimesin taulukon ensimmäiseksi sarakkeeksi kokemukset, mikä tarkoitti yleisiä kokemuksia kustakin aihealueesta.

Käytännössä koodasin aineiston näiden em. aihekokonaisuuksien pohjalta siten, että valitsin jokaiselle aihekokonaisuudelle oman värin. Kävin aineiston läpi ja merkkasin erivärisillä huomiokynillä asiakokonaisuudet esiin. Koodauksen aikana tuli hyvin selväksi se, että lentomatkaailukokemus on oma laaja käsitteensä, jonka vuoksi sen on ajateltava olevan eräänlainen yläkäsite, joka jakaantuu eri vaiheisiin. Aineistosta nousi selkeästi esiin neljä eri lentomatkaailun vaihetta, joita olivat matkan suunnittelu ja varaaminen, lentokentällä, lennolla ja lennon jälkeen. Ensimmäiselle riville jätin kuitenkin sanan lentomatkaailukokemukset kuvaamaan sitä, millaisena lentomatkaailu ylipäättään koetaan. Lisäksi asiakaspalvelusta erottui kolme erillistä aihekokonaisuutta, jotka olivat asiakaspalvelu, ADHD-henkilön kohtaaminen ja ADHD-koodin käyttäminen. ADHD-henkilön kohtaamisessa puhuttiin vielä korostetummin kohtaamisesta nimenomaan ADHD-henkilön toiveiden ja tarpeiden pohjalta. Mielestäni tämän tutkimuksen tavoitteen kannalta oli tärkeää nostaa tämä näkökulma vielä erilliseen tarkasteluun. Jokaisen haastateltavan kanssa käytiin myös keskustelua siitä ilmoittaisiko hän jo etukäteen olevansa ADHD-henkilö. ADHD-koodin käyttäminen tarkoitti sitä, että tämä mahdollinen ”ADHD-koodi”-näkyisi lentomatkaailun tietojärjestelmässä asiakaspalvelijalle, jolloin ADHD-henkilön tarpeita voitaisiin paremmin huomioida. Tämä oli mielestäni myöskin tärkeä esille otettava aihe, sillä tämän pohjalta voidaan tehdä lyhyt kartoitus ADHD-koodin tarpeellisuudesta. Vaikkakin keskustelu koodin käyttämisestä on tällä hetkellä täysin teoreettinen, koska käytännössä kyseistä koodia ei vielä lentomatkaailussa ole mahdollista käyttää.

Avainsanojen ja aihekokonaisuuksien pohjalta muodostin jokaisesta haastattelusta taulukon (taulukko 2). Taulukossa H tarkoittaa haastateltavaa ja sen perässä oleva

numero haastattelun järjestysnumeroa. H1:n perässä sulkumerkkien sisällä oleva ADHD tarkoittaa haastateltavan diagnoosia.

Taulukko 2. Aineiston luokittelun taulukko

H1 (ADHD)	Kokemukset	Palvelutarpeet	Kehitysehdotukset
Lentomatkailu kokemuksena			
Matkan suunnittelu ja varaaminen			
Lentokentällä			
Lennoilla			
Lennon jälkeen			
Asiakaspalvelu			
ADHD-henkilön kohtaaminen			
ADHD-koodi			

Taulukon lokeroihin keräsin sinne kuuluvat aihekokonaisuudet. Käytännössä tämä tapahtui kopioinnin ja liittämisen avulla, koska en tässä vaiheessa halunnut menettää alkuperäistekstistä mitään. Taulukointivaihetta voidaan pitää analyysin luokittelun tai ryhmittelyn vaiheena. Kun jokainen haastattelu oli taulukoitu omaan taulukkoon, aineiston määrä pieneni huomattavasti. Alkuperäisaineiston ollessa 81 sivua se tiivistyi nyt kolmeentoista taulukkoon. Taulukoinnin jälkeen aineistoa oli helpompi käsitellä ja se oli huomattavasti selkeämmin jäsennelty. Luokittelun aikana aineistosta alkoi selkeästi nousta esille ilmiötä kuvaavia käsitteitä. Aloin lisätä näitä käsitteitä kursivoituina sanoina tai ilmaisuina alkuperäistekstin asiakokonaisuuden yhteyteen. Lisäksi lihavoin alkuperäistekstistä avainsanoja, jotka olivat mielestäni tutkimuskysymysten kannalta oleellisia. Analyysistä voidaan sanoa, että tässä kohtaa siirryttiin jo aineiston abstrahointiin eli käsitteellistämiseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Tätä voisi kuvata tulkinnan tekemiseksi tai asiakokonaisuuksien sanoittamiseksi laajemmiksi käsitteiksi. Tässä vaiheessa analyysia aineistosta alkoi myös nousta esille vastauksia tutkimuskysymyksiin, jotka muodostuivat pääasiassa palvelutarpeet- ja kehitysehdotukset-sarakkeille.

Analyysin lopuksi tein yhteenvetotaulukon, johon listasin jokaisesta haastattelusta kaikki asiakokonaisuuksista sanoittamani käsitteet (taulukko 3). Tämän taulukon sarakkeina oli vain palvelutarpeet- ja kehitysehdotukset-sarakkeet, koska mielestäni näillä kahdella sarakkeella oli kaikki oleellinen tieto tutkimuskysymyksiin liittyen. Erottelua palvelutarpeiden ja kehitysehdotusten välillä ei aina ollut helppo tehdä, koska usein palvelutarve oli samalla myös kehitysehdotus. Toisin sanoen nämä kaksi käsitettä olivat osittain myös päällekkäisiä käsitteitä. Palvelutarpeista pystyy siis hyvinkin tekemään päätelmiä kehitysehdotuksiksi. Kehitysehdotukset omana ryhmänä sen sijaan ovat konkreettisempia tai käytännönläheisempiä ratkaisuja tarpeisiin tai ongelmiin.

Taulukko 3. Analyysin yhteenvetotaulukko

Yhteenveto	Palvelutarpeet	Kehitysehdotukset
Matkan suunnittelu ja varaaminen	<i>selkeys,pakkaaminen,organisointi,yksinkertaistaminen,ylimääräiset ärsykkeet pois,nopeus,suunnittelu,luotettavuus,erilaiset toimintamallit,enemmän tukea,häiriöttömyys,ulkopuolinen apu ja tuki,usean asian huomioon ottaminen,tuki luottohenkilöltä,ennakointi,päätöksenteko</i>	<i>selkeä lista,järjestys,selkeämmät ohjeet lääkkeistä,universal packing list,oman profiilin määrittäminen varausjärjestelmään,visuaalisuus,etukäteen varatut ruuat,ennakoiminen,ennalta valmistautuminen,apu luottohenkilöltä,ylimääräisten ärsykkeiden minimointi,listat,selkeys,ennakotieto asioista,ulkopuolinen apu,enemmän vaihtoehtoja,helppokäyttöisyys</i>
Lentokentällä	<i>selkeys,aikataulutus,varmuus,yksinkertaistaminen,helpous,huomion herättäminen,visualisointi,suunnistaminen, hahmottaminen,aikataulutus,nopeus,tukihenkilön apu,kirjalliset ohjeet,luotettavuus,rauhallinen ympäristö,häiriöttömyys,ohjeiden antaminen selkeästi,turvallisuus,tiedon/ymmärryksen varmistaminen,selkeä yksinkertaistettu kartta,selkeät opasteet,epäolennaisuudet pois,ylimääräiset ärsykkeet pois,ajan hahmottaminen</i>	<i>yksinkertaistettu kartta,vaiheiden visualisointi,laskuri aikatauluttamiseen,läpivalaisuusjärjestelmä matkalaukkua varten,aikataulutus,huomion kiinnittäminen,check-in automaattit,selkeät opasteet,henkilökunnan apu,etukäteen lähtöselvityksen tekeminen,pelkät käsimatkatavarat,katsekontakti,ohjeet kirjallisena,lounges,suppilot,ohjeet sähköpostitse,suuntaviivat,tekstiviesti-ilmoitukset,loogisuus,ihmiskontakti,hätäpuhelin,help desk,strukturoitu ympäristö,tarkat ohjeet,teknologia apuna,sovellukset,henkilökohtainen palvelu,enemmän palvelua</i>
Lennoilla	<i>virikkeet,aktivointi,liikkeelle pääsy,ravinto,tieto aikataulusta,erilainen tapa esittää asiat (turvallisuusohjeet),asiakkaan huomion herättäminen,rauhallinen ympäristö,oma rauha,liikkuminen,aktiviteetit,tiedon saanti,turvallisuus,turvallisuusohjeet,rauhottelu,rauhallinen istuinpaikka,tila,liike</i>	<i>tila,vesi,rauhallinen paikka,agenda/aikataulu,aktiiviteettien sopeuttaminen,oikea tieto oikeaan aikaan,visuaalinen kartta,ennakkoon varattu ruoka,henkilökunnan aloitteellisuus,leveys,tilavuus,istuinpaikan sijoittaminen tärkeää,kuulokkeet,korvatulpat,kuuluttaminen,tilanteen selittäminen,turvallisuusohjeiden ymmärtämisen varmistaminen,liikkumaan/kävelemään pääseminen,pelaaminen,äänikirjat,juttelu,internet-yhteys,valojen säätäminen,tv-ruudut,lisäjalatila,lisähartiatila,ilmastoinnin säätäminen,ohjelma yksilöitävissä,aktiiviteetin vaihtelevuus,aktiivisyys,sormipallo</i>
Lennon jälkeen	<i>selkeys,vireystilan ylläpitäminen,aikataulutus,matkavaran tunnistaminen,selkeät opasteet ja viitoitus,ennakointi,selvät ohjeet,tila</i>	<i>ADHD-lääkkeet apuna viireystilan ylläpitämisessä,kuva matkatavaroista,ennakkoon varatut palvelut kohteessa,kartat,mahdollinen tuki ja apu,tukihenkilö</i>
Asiakaspalvelu	<i>ymmärrys,arvostus,selkeys,kärsivällisyys,välittäminen,huolehtiminen,extra palvelun tarjoaminen,kuunteleminen,vastaaminen kysytyyn kysymykseen,ei liian tunkeileva,henkinen läsnäolo,ystävällisyys,kohteliaisuus,arvostus,tuomitsemattomuus,aktiivisuus,kunnioitus,turvallisuus,vastaa kysytyyn,tiedon antaminen,huomion herättäminen,iloisuus,huumorintajuisuus,rentous,luotettavuus,vastuullisuus,tilanteen lukeminen,intuitiivinen tilannetaju,sosiaaliset taidot,huumori</i>	<i>ohjeet kirjallisena,ohjeet lyhyesti,ytimekkäästi,kirjallisesti,mielummin pelkistetty puhe,ei ylimääräistä,katsekontakti,sähköpostimahdollisuus,ranskalaisin viivoin puhuminen,ohjeistus selkeää,yksinkertaistaminen,visuaalisuus,kuvat,kartta,ylimääräiset pois,karsittu versio,kysyminen,ymmärryksen varmistaminen,kommunkointi ja viestintä tärkeää,varmistus ymmärretyksi tulemisesta puolin ja toisin,henkilökohtainen palvelu,huomion kiinnittäminen kuinka asia esitetään,selkeä viestintä</i>
ADHD-henkilön kohtaaminen	<i>arvostus,tuomitsemattomuus,suvaitsevaisuus,rauhottelu,ymmärrys,tiedostaminen,kohdellaan kuten muitakin,inhimillisuus,kohteliaisuus,kuunteleminen,yleinen rauhallisuus,selkeys,ei liian hyökkäävä lähestyminen,lempeä lähestyminen</i>	<i>tieto,kysymysten esittäminen,aktiivisempi rooli,kysyminen suoraan,tietoisuuden lisääminen,turvallisuus,ymmärryksen varmistaminen,olla valppaana asiakkaan tarpeille,aktiivisuus,huumori asiakkaan ehdoilla,asiassa pysyminen,asiapitoisuus,ylimääräiset selitykset pois</i>
ADHD-koodi	<i>oma valinta,hyödyttää laajemminkin,kokee tarpeellisen,kaikki ei halua leimautua,ei koe tarvetta itselleen,ei koe tarpeellisen,ei tuntuisi mukavalta,omituisen suhtautuminen mikäli olisi tiedossa,ei halua leimautua,ei halua että pidetään tyhänä,miehille muutenkin avun pyytäminen on vaikeaa,ei koe että se olisi häpeä,ei halua kohdata ennakkosenteita,hyvä idea,tarpeellinen</i>	<i>yleistäppä,ottaa erityisemmin huomioon,super selvät ohjeet,ei ole hengenvaarallinen diagnoosi,tietoa asiasta ei ole tarpeeksi,henkilökunnan koulutus,ymmärrys,henkilökunta huomioi paremmin,selitettäisiin asiat tarkemmin,poikkeavan käyttäytymisen ymmärtäminen,ei tarvetta lentämistilanteessa erityiskohtelulle,tiedon puute,kiukun purkausten ymmärtäminen,istumisen sijoittaminen,häiriöherkkyyden huomioitaisiin,korvatulpat annettaisiin,osa-alue jossa tarpeita kysyttäisiin,rauhallinen istumapaikka,ymmärrys,tietoisuus asiasta</i>

Seuraavassa luvussa esitellään analyysin pohjalta saadut tulokset ADHD-oireisten matkailijoiden palvelutarpeista ja kehitysehdotuksista lentomatkailussa. Tulokset esitellään sekä lentomatkailun vaiheiden kautta että asiakaspalvelun näkökulmasta. Lentomatkailun vaiheisiin sisältyvät ennen lentoa tapahtuva matkan suunnittelu sekä matkan varaaminen ja muut matkan valmisteluun liittyvät asiat. Muita vaiheita ovat lentokentällä tapahtuvat toiminnot, itse lennolla tapahtuvat asiat sekä lennon jälkeen tapahtuvat matkatavaran noutaminen, poistuminen lentokentältä ja muut lennon jälkeiset tapahtumat. Asiakaspalveluun sisältyvät yleiset kokemukset ja käsitykset asiakaspalvelusta, kohtaaminen ADHD-oireisen henkilön näkökulmasta ja ADHD-koodin käyttäminen lentomatkailun tietojärjestelmissä.

5.4 ADHD-oireisten matkailijoiden palvelutarpeet ja kehitysehdotukset lentomatkailussa

5.4.1 Matkan suunnittelu ja varaaminen

Melkein kaikki haastateltavat kokivat jonkinlaista vaikeutta matkan suunnittelussa tai matkan varaamisessa. Varausjärjestelmät koettiin sekaviksi ja monimutkaisiksi. Erityisesti monen asian huomioon ottaminen varausvaiheessa koettiin ongelmalliseksi. Haastateltavien joukossa oli toisaalta niitäkin henkilöitä, jotka kokivat matkan varaamisen suhteellisen ongelmattomaksi. Osa turvautui varausvaiheessa luottohenkilöön, matkakumppaniin tai ulkopuoliseen tukeen, esimerkiksi soittamalla asiakaspalveluun. Neljä haastateltavista mainitsi, että lääkkeiden viemisestä eri maihin on liian vähän tietoa. Erityisesti epäselvää oli, minkälainen todistus kuhunkin maahan vaaditaan. Kaksi haastateltavista mainitsi myös pakkaamisen olevan vaikeaa organisoida tai se jää viime hetkeen. Yksi haastateltava koki, että lopullisen päätöksen tekeminen varausvaiheessa on hankalaa. Eräs haastateltavista mainitsi ennakoinnin erityisvaikeu-

dekseen. Ajan hahmottaminen ja aikataulun suunnitteleminen oli osalle haastateltavista vaikeaa. Toiset haastateltavista sen sijaan osasivat varautua saapumaan ajoissa lentokentälle. Yksi haastateltavista mainitsi, että joskus matkaan voi lähteä hetken mielihoiteestakin ilman sen ihmeellisempiä suunnitelmia.

Ei oo sellasta varausjärjestelmää, mihin mä oisin tyytyväinen. Et jotenkin aina siihen menee hirveesti aikaa ja vaivaa.

Kun minä ostin netistä liput, niin se oli vähän semmosta venkslaamista. Tajusin vasta siellä Tanskassa, ku tultiin, oltiin pois lähössä, että tuota, olikin niinkun iltalentoon nämä liput eikä aamulento.

Mun on lähes mahdoton pakata edellisenä päivänä, siinäkin on joku semmonen kummallinen blokki, tuntuu semmoselta, että, no, entäs jos mä teen sen sitte vaikka viiden aikaan aamulla, mut kyl mä teen sen sitte, ni sit mulla on niinkö...mä oon niinkö siinä päivässä sitte.

Matkan varaaminen...ei se nyt tälle nettiaikana oo sen vaikeempaa kun minkään muunkaan varaaminen.

Useat haastateltavista toivoivat selkeyttä internetsivustoihin ja varausjärjestelmiin. Varsinkin ylimääräinen tieto ja informaatio häiritsivät keskittymistä ja varauksen tekoa. Toivomuksena oli, että ylimääräinen tietotulva karsittaisiin pois, koska se vie turhaan huomiota oleellisesta. Sivustoilta toivottiin myös enemmän visuaalisuutta ja sitä, että asiat esitettäisiin mahdollisesti myös kuviona. Yhdelle haastateltavista värit ja logot olivat tärkeitä ja helpottivat huomattavasti hahmottamista ja tunnistamista. Eräs haastateltava koki varaamista helpottavan sen, että tietyt kriteerit pystyisi määrittelemään jo etukäteen omaan profiiliin. Näin ei aina tarvitsisi aloittaa koko varauksista alusta ja syöttää omia kriteerejään uudelleen. Muutama haastateltavista kertoi ennakkoinnin olevan tärkeää matkan sujumisen kannalta. Erityisesti ennakkoon varatut ja ostetut palvelut helpottivat matkantekoa. Erilaiset listat mainittiin myös apukeinona matkan suunnittelussa. Listojen toivottiin olevan selkeitä, yksinkertaisia ja auttavan matkan eri vaiheiden hahmottamisessa. Yksi haastateltavista käytti pakkaamiseen apuna netistä saatavaa universal packing list -palvelua. Kaksi haastateltavista mainitsi pakkaavansa mahdollisuuksien mukaan kaikki matkatavarat käsimatkatavaroihin matkan sujumisen helpottamiseksi.

Mun mielestä ne on vähän älyttömiä ne vaihtoehdot. Et jos mä oon matkustamassa Helsingistä Lontooseen, niin ne tarjoaa mulle kymmenen tunnin lentoa. Mun mielestä ne voi jättää pois...sotkee turhaan asioita.

Selkeet nettisivut, selkeet niinku tavallaan nettimyyn...se, mistä sä ostat liput. Nii se on sellanen, et jos on kauheen hankala, nii en mä jaks kyllä veivata. Niin kyllä mä vaihan sit lentoyhtiö.

Mä toivoisin, että sä voisit ostaa vaikka kahvin ja sämpylän sillon, ku sä varaat sen lipun. Koska se ois mulle helpompaa sillei, et okei mul on paikka ja mul on lentolippu ja sit mul on joku...sidottu vaikka joku ruoka siihen. Mä voisni niinku tavallaan ostaa sen etukäteen eikä siel ko-nessa, koska mä en muista koskaa ottaa käteistä rahaa mukaan.

5.4.2 Lentokentällä

Useimmat haastateltavista kokivat lentokenttäympäristön ja siellä toimimisen sekavaksi ja monimutkaiseksi. Erityisesti vierailta lentokentillä toimiminen koettiin haastavaksi. Toisaalta haastateltavien joukossa oli niitäkin, joilla ei ollut mainittavia ongelmia toimia lentokenttäympäristössä. Monet kokivat suunnistamisen erityisongelmakseen. Kuitenkin haastateltavien joukosta löytyi myös niitä, joille suunnistaminen ei tuottanut lainkaan vaikeutta. Suunnistamisen suhteen haastatelluista löytyi erittäin hyvin ympäristöään hahmottavia ja toisaalta erityisvaikeuksia ympäristön hahmottamisessa kokevia ADHD-oireisia henkilöitä. Aikatauluttaminen oli osalle haastateltavista haasteellista. Ajan käytön suunnittelemisessa ja lentokentälle tai lähtöportille ehtimisessä esiintyi monella vaikeuksia. Myös esimerkiksi ajan hahmottaminen koettiin ongelmalliseksi. Osa haastateltavista pystyi kuitenkin suunnittelemaan aikatauluun, ennakoimaan ja tulemaan ajoissa paikalle. Huomion kiinnittyminen johonkin kiinnostavaan tekemiseen tai omiin ajatuksiin uppoutuminen saattoi joillakin haastateltavista viedä tarkkaavaisuuden pois lennon lähtemisestä tai aikataulussa pysymisestä. Mainittiin esimerkiksi, että lentojen kuulutukset hukkuvat yleensä lentokentällä muihin ääniin eikä niitä joko kuule tai kuuntele. Useat haastateltavista kokivat lentokentällä olevan melun ja hälyn häiritseväksi, mikä varsinkin keskittymistä vaativissa tilanteissa hajotti kyvyn keskittyä olennaiseen. Toisille sen sijaan ulkopuoliset

häiriötekijät eivät aiheuttaneet suurempaa epämukavuutta. Osalle lentokentällä tapahtuvat eri vaiheet ja prosessit tuntuivat joko vaikeilta hahmottaa tai ylipäättään monimutkaisilta ja stressaavilta. Kolme haastateltavista koki, että matkakumppanista on suuri apu lentokenttäympäristössä. Nämä henkilöt mainitsivat, että ilman matkakumppania he eivät joko lähtisi lentomatkailemaan tai kokisivat sen paljon ahdistavammaksi ja vaikeammaksi kuin matkakumppanin kanssa. Osa haastateltavista mainitsi myös kokevansa lentokentällä tapahtuvan jonottamisen hankalaksi ja epämiellyttäväksi.

Se mun ongelma on se, että mä niinku eksyn. Et mä en niinku löydä paikkoja, mä en pysty kartasta näkemään ja niinku hahmottamaan sitä, et mikä se ympäröivä maailma on.

Mä olen varmaan saanu sen syntymälahjaks siis geneis, koska mulla on avaruudellinen hahmottamiskyky, mä en ikinä eksy.

Aikatauluttaminen on ollu ongelma. ADHD-ihmisille on myös hyvin yleistä tämmönen liiallinen luottamus omaan muistiin.

ADHD:han, ku näkee jonku kivan butiikin, ni kello loppuu olemasta siinä vaiheessa.

Ku ADHD-aivot ne haluaa prosessoida kaiken ja sit ne väsy. Eli kaikki äänet, kaikki valot, kaikki mitä nää liikkuu tuolla ja heiluu täällä, niin mun täytyy rekisteröidä kaikki...ja kaikki, mikä kulkee tästä ohi. Ni se on se, mikä on tavallaan varmaan jääny sielt luolamiesajoilta...täytyy olla valppaana. Niin, sit ku sä oot jossain Heathrow:lla...siel on tosi kiva olla valppaana.

Se on ihan hirveetä, et mä en niinku...Mä hermostun ihan hirveesti siellä ja sitte mä roikun käytännössä mun miehen hihassa koko sen matkan, ku me ollaan lentokentällä.

Useat haastateltavista toivoivat selkeitä ohjeita lentokentällä toimimiseen. Aikataulutukseen toivottiin selkokielisempiä ja konkreettisempia ohjeita siitä, milloin mikäkin matkan vaihe tulisi suorittaa. Ehdotettiin mm. laskuria, joka ottaisi huomioon myös kotoa lentokentälle siirtymiseen kuluvan ajan. Näin ollen kotoa poistumisen aikaa olisi helpompi suunnitella. Ylipäättään toivottiin matkan eri vaiheiden tarkempaa selittämistä ja erityisesti ennakkotietoa, mitä kussakin matkan vaiheessa tulee tapahtumaan.

Just se semmonen oikeesti niinkun selkeys. Ku mä lähen tosta koti-ovesta, ni mulla ois niinku semmonen selkeys, että mä tiedän, mihin mä meen, sinne lentokentälle meno ois tehty mahdollisimman helpox, et mulle ois niinku ihan joka steppi tiedossa. Et suurinpiirtein, et mitä tulee seuraavax tapahtumaan.

Lähtöselvitysjärjestelmien automatisoitumista ja erilaisten sovellusten käyttämistä lähtöselvityksen tekemisessä pidettiin matkaa helpottavina tekijöinä. Toisaalta osa haastateltavista koki asioiden hoitamisen henkilökohtaisen kontaktin kautta helpomaksi ja turvallisemmaksi vaihtoehdoksi. Opasteiden ja viitoituksen toivottiin olevan lentokentällä mahdollisimman selkeitä. Kolme haastateltavista mainitsi lattialla olevien reittien ja eriväristen suuntaviivojen helpottavan huomattavasti suunnistamista. Visualisoinnista ja erilaisista kartoista oli osalle haastateltavista suurta apua. Toivomuksena oli myös, että lähtöportit olisi sijoitettu lentokentälle mahdollisimman loogisessa järjestyksessä.

Tää on niinku tosi hyvä, et sit on tullu niinku näihin tämmösii sovelluksii helpottamaan sitä, koska mä en niinku tykkää siitä, et mä jonotan ja turhaudun siel ja niinku oon vähän, et ohhohhoijakkaa....päivää näin...no, sit mul on täsä tää sovellus, minkä kans mä niinku sitte olen tehny sen lähtöselvityksen jo vaik edellisenä päivänä, ni mun ei tarvi nyt tulostaa mitään.

Jotain opasteita ei välttämättä voi ihan hirveästi olla liikaa, et se että olis oikeasti jotkut sillei niinkun reitit ja tollaset, selkeet, sellaset suunta- viivat. Varsinkin jossain tollasissa isoissa paikoissa vois olla kauheen käteviä.

En mä näkis ollenkaan huonona vaihtoehtona, vaikka tulis ikään ku pieni kartta. Semmonen yksinkertaistettu kartta, mis ois selkeesti merkitty ne paikat, mis pitää olla mihinkin aikaan.

Useat haastateltavat toivoivat henkilökunnan kiinnittävän erityistä huomiota ohjeiden antamiseen. Monet toivoivat, että ohjeet olisi mahdollista saada myös kirjallisina. Tärkeää ohjeiden antamisessa olivat ympäristön häiriötekijöiden minimointi,

selkeys ja epäolennaisten asioiden pois karsiminen. Visuaalisuutta ehdotettiin apukeinoksi, jotta oleellisen löytäminen ohjeistuksesta olisi helpompaa.

Mä usein sen sanon kyllä, että nii mulla on hahmottamisen häiriö, että katotko mua ku puhut tai sitte kirjotatko mulle ylös. Ku mul on näkömuisti, nii sit ku se lukee paperilla, niin sit se on niinku mun datalla.

Toimintojen tapahtuminen sähköisessä järjestelmässä oli osalle helpottavaa, koska monien eri papereiden mukaan ottaminen koettiin hankalaksi ja vaikeaksi muistaa. Toivottiin myös älypuhelinien suurempaa hyödyntämistä siten, että informaatio esimerkiksi aikataulumuutoksista tai muusta tärkeästä tulisi tekstiviestitse tai sähköpostitse. Tätä kautta koettiin olevan suurempi mahdollisuus tavoittaa asiakas kuin esimerkiksi kuuluttamalla. Tekstimuotoisesta viestistä oli myös helpompi tarkistaa ohjeistus, mikäli sen oli ehtinyt unohtaa. Lentokentällä toivottiin olevan henkilökuntaa, joilta olisi mahdollisuutta kysyä neuvoja ja saada tarvittaessa apua. Ihmisen kohtaamista pidettiin ongelmatilanteissa tärkeänä. Ehdotuksena oli esimerkiksi help desk tai hätäpuhelin, johon ongelmatilanteissa voisi turvautua. Kaksi haastateltavista mainitsi, että lentokentällä olisi hyvä olla rauhallisia odotustiloja, joissa voisi rauhoittua ja päästä hälyä pakoon. Esimerkiksi erilaisten lounge-tyyppisten tilojen tai nukkumiseen tarkoitettujen suppiloiden olemassaoloa lentokentällä pidettiin tärkeinä.

5.4.3 Lennon aikana

Suurin osa haastateltavista kertoi, että merkittävimmät epämukavuustekijät lennon aikana olivat paikallaan olo, ahtaat tilat ja tylsyys. Lähes kaikki haastateltavat mainitsivat, että liikkeelle pääsy, liikkuminen sekä erilaiset virikkeet ja aktiviteetit olivat tärkeitä tekijöitä lennon aikaisen viihtymisen kannalta. Istuinpaikan valinta oli monelle haastateltavista tärkeää. Toisille haastateltavista oli tärkeää istua käytäväpaikalla, jotta liikkumaan pääsy olisi helpointa. Toiset kuitenkin pitivät enemmän ikkunapaikalla istumisesta. Yksi haastateltavista kertoi varaavansa joskus kaksi paikkaa, jotta saisi enemmän tilaa itselleen.

Rauhallinen ympäristö ja oma tila olivat monelle tärkeitä. Neljä haastateltavista mainitsi, että pienten lasten itku ja kovat äänet aiheuttivat ärtymystä ja heikensivät matkustusmukavuutta merkittävästi. Osa haastateltavista mainitsi pitävänsä lentämisestä, kun taas muutamat kertoivat kokevansa lentämisen epämiellyttäväksi. Kaksi haastateltavista mainitsi, että epämiellyttävyyden kokemiseen liittyi myös osittain lentopelkoa. Yksi haastateltavista mainitsi, että riittävä veden ja ravinnon nauttiminen lennon aikana on lääkityksen kannalta tärkeää. Kolme haastateltavista harmittelee, että ruoka ei välttämättä sisälly enää automaattisesti lennon hintaan. Muutama haastateltavista mainitsi, että ei kykene nukkumaan lennon aikana. Kolme haastateltavista selitti, että lennoilla esitetyt turvallisuusohjeet jäävät lähes poikkeuksetta huomioimatta. Yksi haastateltavista koki lentopelon vuoksi tärkeäksi saada lennon aikana riittävästi tietoa lennon eri vaiheista ja mahdollisista poikkeustilanteista turvallisuuden tunteen säilyttämiseksi.

Joo, liikkumaan pitää päästä kyllä. Tai ainakin jotakin jalakaa heiluttaa, sormia naputtaa tai jotakin paikkaa heiluttellee.

Ku mä olen aistiyliherkkä myös, se kun on osittain tähän ADHD:seen ainakin liitetty, niin, oma rauha ja sit et ku siel oli varmaan kolme palosireenii viimex, niinku tarkotan vauvoja.

Sen mä huomaan, et sit ku siellä tulee ne ohjeet, et miten, jos tulee niinku joku hätätilanne, ni mulla menee ihan ohite ne.

Monille haastateltavista lisätilan saaminen ja liikkumaan pääseminen tai liikehtimisen mahdollistaminen oli tärkeää lennon aikaisen viihtyvyyden kannalta. Lentokoneisiin toivottiin jopa lounge-tyyppisiä tiloja, joista voisi noutaa esimerkiksi kahvia tai muuta juotavaa. Tällöin liikehtiminen ja liikkuminen lentokoneessa voisi olla sosiaalisesti hyväksyttävämpää kuin esimerkiksi lentokoneen käytävillä käveleminen. Myös erilaisia aktiiviuusvälineitä ja sormipalloja ehdotettiin hankittaviksi liikehtimisen mahdollistamiseen. Vaihtelevat aktiviteetit ja virikkeet lentokoneessa koettiin tärkeiksi. Toivottiin myös enemmän yksilöitävissä olevia aktiviteetteja ja ohjelmaa. Ohjelman tulisi olla monipuolista, jolloin siitä olisi helpompaa valita mieleisensä. Edessä olevan istuimen

selkänojaan kiinnitettäviä näyttöjä toivottiin käyttöön jokaiselle tai sitten mahdollisuutena ottaa käyttöön esimerkiksi lisämaksusta. Useat haastateltavista mainitsivat korvatulpista tai korvakuulokkeiden käyttömahdollisuudesta ulkopuolisten häiriötekijöiden poissulkemiseksi.

Onx siinä sit mitään ikäänku muuta semmost sosiaalisesti hyväksyttävää syytä ku vessassa käynti. Se on sit eri juttu sit jos siel ois joku lounge, mist vois hakee kahvii ja kaikkee. Sit vois ikään ku enemmän rampata.

Täytyy olla aika hyvä semmonen arsenaali vaihtelevaa tekemistä, et se on niinku ihan kullan arvosta.

Oman tilan tarve ja ympäristön rauhallisuus oli monelle tärkeä asia. Istuinpaikan valinnassa toivottiin enemmän valinnanvaraa, jotta olisi mahdollisuus valita lisää tilaa ja rauhallinen istuinpaikka. Ylimääräisten ärsykkeiden minimoimiseksi yksi haastateltavista piti tärkeänä ilmastoinnin ja valojen säätämisen mahdollisuutta. Kaksi haastateltavista toivoi, että koneessa tarjotun ruuan ja juoman voisi ostaa etukäteen lentolipun oston yhteydessä. Tällöin huolta ei tarvitsi kantaa siitä, oliko muistanut ottaa käteistä rahaa tai luottokorttia mukaan lentokoneeseen. Yksi haastateltavista toivoi myös jotain aikataulua siitä, mitä lentokoneessa tapahtuu mihinkin aikaan. Tämä mahdollistaisi sen, että oman liikkumisen ja aktiviteetit voisi ajoittaa koneessa olevan aikataulun mukaan. Eräs haastateltavista mainitsi kaipaavansa lentoemänniltä enemmän aloitteellisuutta ja huomioimista lennon aikana. Yksi haastateltavista painotti turvallisuusohjeiden yhteydessä olevan tärkeää, että huomio herätettäisiin esittämällä asiat erilaisella tavalla kuin yleensä. Lentopelon yhteydessä yksi haastateltavista mainitsi, että informaation saaminen ja rauhoittelu lennon aikana on hyvin tärkeää turvallisuuden tunteen säilyttämisen kannalta.

Ois hyvä, jos ois semmosia rauhallisia paikkoja, vois varata, siinä ei ois vaikka parin penkkirivin säteellä, niin ei ois...siis vähän niinkun jotain allergiapaikkoja esimerkix jossain, niin ois semmosia niinkun hiljasia paikkoja.

Niinku et jotenki ahdistuu siitä. Mä kaipaen kuitenkin sitä omaa tilaa. Se ahdistus tavallaan siitä, et siel on niin ahdasta.

Et sanois, tai kuuluttais, et joo, ei tääl mitään, et me ootetaan...et nyt on paljon laskeutumassa olevii lentokoneita, että...et odotellaan omaa vuoroa tässä, minkä lennonjohto antaa. Mut siis sullei, että tavallaan sit niillä pienillä kuulutuksilla tavallaan voi pitää sen niinku sillai rauhallisena.

5.4.4 Lennon jälkeen

Haastatelluista kahdeksan henkilöä ei maininnut erikseen, että lennon jälkeen tapahtuviin toimintoihin liittyisi mitään erityisvaikeuksia. Kolme haastateltavista mainitsi, että matkatavaroiden löytyminen aiheutti jännitystä. Kaksi mainitsi joutuneensa usein tilanteeseen, jossa matkatavarat eivät olleet saapuneet samaan aikaan tai kohteeseen kuin he itse. Matkatavaran etsinnässä avuksi ehdotettiin valokuvan ottamista omasta matkalaukusta ennen lähtöä. Samoin helposti tunnistettavan värisen laukun valitseminen tai tutun esineen kiinnittäminen matkatavaraan helpotti matkatavaran tunnistamista. Yksi haastateltavista koki koneesta poistumisessa tapahtuvan tungoksen ja ihmisten ryntäilyn keskelle jäämisen hyvin ahdistavaksi. Kaksi haastateltavista kertoi pystyvänsä helpottamaan ns. jet lagista eli aikaerorasituksesta johtuvia oireita lääkityksen avulla. ADHD-lääkkeiden piristävä vaikutus auttoi vireystilan säätelyssä ja nopeutti aikaerorasituksesta palautumista sekä uuteen päivärytmiin sopeutumista. Yksi haastateltavista toivoi, että paikallisen puhelinliittymän ja kuljetukset lentokentältä hotellille voisi ostaa etukäteen Suomesta, jolloin toimiminen kohteessa helpottuisi.

Mul on joku semmonen, joku semmonen karma, et ku mä matkustan, nii mun matkalaukku ei tuu perille ennen ku kax päivää mun jälkeen.

Kyllä siis se auttaa hirveesti nyt ku on noi lääkkeet, niin tosiaan niin, kun ne säätelee sitä vireystilaakin aika paljon.

5.4.5 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelusta keskusteltiin haastateltavien kanssa lentomatkailun yhteydessä, mutta myös yleisesti. Asiakaspalvelusta keskusteltaessa korostuivat erityisesti asiakaspalvelijoiden kommunikointitaidot ja tilannetaju. Asiakaspalvelijalta odotettiin esimerkiksi kykyä kuunnella ja vastata kysymyksiin. Molemminpuolinen ymmärretyksi tuleminen asiakaspalvelutilanteissa koettiin tärkeäksi. Erityisesti toivottiin, että asiakaspalvelija ei arvostele tai tuomitse asiakasta. Viestinnässä korostuivat selkeys ja yksinkertaisuus. Toivottiin, että viestintä olisi lyhyttä, ytimekästä ja selkokielistä. Toisaalta toivottiin ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta. Toisaalta taas koettiin, että viesti menee paremmin perille, kun siitä on turhat selitykset karsittu pois. Muutama haastateltavista piti hyvänä asiakaspalveluna sitä, että asiakaspalvelija on tarvittaessa valmis menemään oman vastualueen ulkopuolelle huolehtiakseen asiakkaan tarpeista. Kaksi haastateltavista korosti myös huumorin merkitystä asiakaspalvelutilanteissa.

Tervehdittään tietenkin ja vastataan ystävällisesti eikä olla kovin ynseitä semmosia, että mitäs sää tänne tulit rauhaa häiritteemmään. Semmosta sen pittää olla ja sitten sillä lailla niinku...asiakasta arvostavaa ja semmosta, että vaikka hölmöäkin kyssyy, niin ei niinkun pelekää tulevansa nolatuksi.

Se on hyvää asiakaspalvelua, että otetaan asia hoidettavaksi, niin ku sanotaan, että ottaa kopin jostakin asiasta.

Yx semmonen tärkeä asia on, että yrittää auttaa sitä asiakasta semmissäkin tilanteissa, jotka ehkä menee sen oman vastualueen ulkopuolelle. Jotenkin se, et mennään niinku, going the extra mile.

Hyvä asiakaspalvelija on semmonen, joka osaa pelata sen asiakkaan mukaan. Koska multa tulee ihan tosi tyhmää huumorii, ni musta on jotenkin mukava, kun se asiakaspalvelija vastaa siihen läppään, tavallaan lähtee siihen mukaan.

Asiakaspalvelutilanteessa viestin perillemenon varmistaminen oli haastateltaville tärkeää. Viestinnässä toivottiin käytettävän suullisen viestinnän lisäksi joko kirjallista tai visuaalista esittämistapaa. Suullisessa viestinnässä toivottiin selkeyttä ja yksinkertais-

tamista. Ohjeistusten toivottiin ylipäättään olevan lyhyitä ja ytimekkäitä. Epäolennaiset asiat tulisi ohjeistuksesta karsia pois. Haastateltavat painottivat pitkien ja vaikeaselkoisten ohjeistusten unohtuvan lähes poikkeuksetta. Yksi haastateltavista korosti katsekontaktin merkitystä keskittymisen ja hahmottamisen helpottamiseksi kommunikointitilanteessa. Eräs haastateltavista toivoi mahdollisuutta hoitaa asiakaspalvelutilanne sähköpostitse, koska puhelimesta hahmottaminen oli vaikeampaa. Viestintätilanteessa molemminpuolinen ymmärrys oli tärkeää varmistaa ohjeistuksen antamisen jälkeen esimerkiksi kysymällä.

Mut että ite mä tykkään aina, että kaikki mitä sanotaan, niin tulis myös kirjallisena.

Mä oon visuaalinen, mä tarviin kartan.

Jos ne ohjeet on sellaset kolme sivua pitkät jostain asiasta, niin todennäköisyys siihen, että ADHD-ihminen lukee ne, on hyvin pieni. Puhumatakaan, että muistaa sieltä ne tärkeet asiat tai jotain muuta.

Vaan sillei niinku, et puhuis ranskalais viivoilla, et yx asia ja sit kysyy, et ymmärsitkö, laitanko ylös. Koska niinku se sellain, että pitkä lause...sä muistat sen ekan ja vikan, mut et mitään muuta siitä. Lyhyesti ja ytimekkäästi, ni sit niinku...

5.4.6 ADHD-oireisen henkilön kohtaaminen

Haastateltavien kanssa keskusteltiin vielä erikseen siitä, minkälaista heidän mielestään on hyvä kohtaaminen ADHD-oireisen näkökulmasta. Vastauksissa korostuivat erityisesti suvaitsevaisuus ja tuomitsemattomuus. Kohtaamisessa toivottiin ymmärrystä ja arvostusta. Syyllistäminen tai ylimielinen käytös asiakasta kohtaan koettiin ikäväksi. Muutamat haastateltavista painottivat haluavansa tulla kohdatuiksi inhimillisesti ilman erityistoiveita. Jotkut haastateltavista korostivat rauhallisuuden merkitystä kohtaamistilanteissa. Kommunikoinnissa korostettiin edelleen molemminpuolista ymmärretyksi tulemisen tärkeyttä. Asiakaspalvelijalta toivottiin kykyä esittää kysymyksiä ja näin varmistaa viestin molemminpuolinen ymmärrys. Yksi haastateltavista mainitsi, että asiakaspalvelijalta vaaditaan myös kykyä palauttaa keskustelu

olennaiseen. Kaksi haastateltavista koki lempeämmän lähestymistavan luonnollisempana siten, ettei asiakaspalvelija käyttäydy liian hyökkäävästi. Yksi haastateltava sen sijaan mainitsi, että toivoi asiakaspalvelijalta aktiivista roolia kommunikointitilanteissa. Eräs haastateltavista mainitsi, että huumorilla pärjää hyvin pitkälle kohtaamistilanteissa.

Jotenkin semmonen niinkun suvaitseva suhtautuminen tavallaan siihen asiakkaaseen. Mulle se on niinku tärkeätä asiakaspalvelussa, että ei syyllistetä sitä asiakasta siitä, että sillä on niinkun jotenkin sekasin ne kamat tai, että se on myöhässä.

Semmonen rento ja semmonen huomioon ottava, että niinku...ja semmonen rauhoitteleva jollain tapaa. Että mun kanssa asiakaspalvelijan pitää kyllä pysyä rauhallisena, koska mä en ite kykene siihen, et mä oisin kauheen rauhallinen.

Mul on sellasii kokemuksia, et ku mä oon sanonu, et mul on tosi paha hahmottamis häiriö, ku pitäis sitä asiaa selvittää, niin se kysy heti se nainen, että mitä mä niinku...mitä sä haluat, et mä niinku...et kirjotanx mä tai että, mitä voi niinku tehdä...et se kysy.

5.4.7 ADHD-koodin käyttäminen lentomatkailussa

ADHD-koodilla tarkoitetaan tässä yhteydessä mahdollisuutta ilmoittaa varausvaiheessa tietojärjestelmään, että henkilöllä on ADHD tai ADD diagnoosi. Tällöin tieto näkyisi koko matkan ajan asiakaspalvelijoille lentomatkailun eri vaiheissa. Kysymys on teoreettinen, koska tätä mahdollisuutta ei lentomatkailussa vielä ole. Haastateltavilta kyseltiin kokevatko he ADHD-koodin käyttämisen tarpeelliseksi lentomatkailussa ja mitä ajatuksia se ylipäättään heissä herättää. ADHD-koodin käyttäminen jakoi mielipiteitä haastateltavien keskuudessa. Kuusi haastateltavista ilmoitti, että käyttäisi ADHD-koodia, mikäli se olisi mahdollista. Koodin toivottiin tuovan mukanaan enemmän vaihtoehtoja palveluihin ja mahdollisuuden esittää toiveita palvelutarpeisiin liittyen. Sen sijaan kuusi haastateltavista ilmoitti, että he eivät käyttäisi tätä mahdollisuutta lentomatrustuksessa. Yksi haastateltavista piti parempana vaihtoehtona yleiskoodin käyttämistä, jolloin monet muutkin voisivat hyötyä psyykkisesti esteettömistä

palveluista. Yksi syy siihen, miksi ADHD-koodia ei haluttu käyttää, oli tiedon ja ymmärryksen puute. Koettiin, että asiakaspalveluhenkilöillä ei ole tarpeeksi tietoa tai ymmärrystä ADHD:stä. Myös pelko diagnoosin leimasta ja tyhmänä pitämisestä oli yksi syy, miksi koodia ei haluttu käyttää. Toiset taas eivät kokeneet tarvitsevansa erityispalveluja lentomatkojen aikana.

Kyl mä mielelläni laittaisin siihen ja sit, jos olis se mahdollisuus, et laittais sen, et olen ADHD, niin sit et kysyttäis, et tulis vaik uus semmonen osa-alue, mis olis, et jotain vaihtoehtoja, et mitä mä niinku toivoisin lentomatkalta.

Jos vapaaehtoisesti ilmoittaa, että on ADHD tai autistinen henkilö, niin sitten tulis niinku extra, super selvät ohjeet. Mun mielestä se ois loistava idea.

Ehkä siinä mielessä, et jos joku lentoemäntä tietäis, että ois semmonen niinku ADHD tai ADD ihminen, niin jos semmonen...tai lentoemännät pystyis tulla sit vaikka kysymään, että tarviiko jotain, haluisitko jalotella tai oisko mitään...Niin siinä mielessä se vois olla ihan hyvä, että ne tietäis.

Tommoses tilanteessa mun mielest se ei niinku, koska on hyvin todennäköistä, et siellä toisessa päässä on ihminen, joka ei tiedä siitä tai sit tietää sen kaiken pahan ja sit saa jo valmiix hirveet ennakkoasenteet.

En minä ehkä laittaisi. Ku se ei oo kuitenkaan semmonen niinku joku diabetes tai niinku tämmönen pähkinäallergia, että saattaa henki lähteä, että se ei oo semmonen niinku sillä lailla. En mää semmosta koe tarpeelliseksi.

Muutamit haastateltavista huomioivat kuitenkin ADHD-koodin käyttämisen merkityksen ja sen näkymisen asiakaspalvelijalle tärkeäksi ymmärryksen ja tietoisuuden lisäämisen kannalta erityisesti niissä tilanteissa, joissa asiakas käyttäytyy poikkeavasti.

Muistan yhen semmosen tappauksen, joo...että en ollu humalassa kyllä, mutta luultiin humalaisex. En muista, että mikä siinä sitte oli, että miten minä sitte käyttäydyin. Sanoin varmaan hiukan mitä sylki yht'äkkiä suuhun toi.

Sanotaan nyt näin, että silloin ku mä olin ilman lääkitystä ja mä olin nuori, vihainen nainen, niin mä en ollu mikään ihanneasiakas. Niin, se vaan pitäis niiden asiakaspalveluihmisten ymmärtää, että ihmiset ei välttämättä oo pahoja, vaikka ne ois kiukkusia.

*Oon huomannu monista kavereista, joilla on kans ADHD, että niillä saat-
taa tulla se, että ne sitte purkaa sitä omaa paniikkiaan niinkun just
vaikka näihin asiakaspalvelijoihin. Että se ei oo niinku henkilökohtasta,
mut se on vaan...tulee siitä omasta epävarmuudesta se semmonen
niinku kiukku. Et sit saatetaan haukkua justiin niinku asiakaspalvelijaa
hiuksista ja vaatetuksesta lähtien kaikki. Nii ja just se, jos se näkyis
vaikka siinä tiedoissa.*

6 Pohdinta

6.1 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tässä luvussa on tarkoitus tehdä tutkimustulosten perusteella johtopäätöksiä sekä ehdotuksia lentomatkailun palveluiden kehittämiseksi. Kehitysehdotukset pohjautuvat ADHD-henkilöiden mainitsemiin tarpeisiin ja toiveisiin. Luvussa käydään myös läpi tutkimuksen tulosten mahdollisia samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia opinnäytetyön tietoperustaan nähden.

6.1.1 ADHD-henkilöillä yksilölliset tarpeet

Tarkastellaan ensimmäiseksi, kuinka ADHD-oireiset matkailijat kokevat lentomatkailun ylipäättään ja kuinka tarpeellisenä he pitävät ADHD-henkilöille suunnattuja erityis- palveluja. Tulosten perusteella tässä esiintyy suurta vaihtelua. Toiset ADHD- henkilöistä kokevat tarpeelliseksi erityistuen ja erityispalvelut, kun taas toisille lento- matkailu on suhteellisen ongelmatonta. Kuitenkin melkein jokaisella haastateltavista oli jossakin lentomatkailun osa-alueella haasteita. Johtopäätöksenä tästä voidaan ai- noastaan todeta, että erityispalveluiden tarpeellisuus koetaan haastateltavien kes- kuudessa vaihtelevasti. Tuloksista ilmenee, että esteettömyystarpeita on monenlaisia

ja ne saattavat erota merkittävästikin toisistaan tai olla jopa päinvastaisia. On siis hyvin vaikeaa tehdä johtopäätöksiä siitä, millainen on tyypillinen ADHD-oireinen matkailija ja mitkä ovat hänen erityistarpeitaan. On tärkeää huomioida, että ADHD-oireiset matkailijat eivät ole homogeeninen ryhmä, joiden esteettömyystarpeet olisivat yhteneväisiä.

Ei oo olemassa mitään keskiverto ADHD-ihmistä, vaan kaikki on sen suhteen tosi erilaisia.

Vaihtelua tarpeissa esiintyy mm. sen mukaan, kuinka ADHD-oireet henkilöillä ilmenevät ja mitä mahdollisia liitännäisoireita henkilöillä on. Myöskin tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa tuli esille, että neuroepätyypillisyyden ilmenee yksilöllisellä tavalla (Hendrickx 2009, 15-18). Toki esteettömyystarpeissa esiintyy myös yhtäläisyyksiä. Esimerkiksi selkeys esteettömyystarpeena mainittiin useasti ja monien eri lentomatkailun vaiheiden ja tilanteiden yhteydessä. Tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa selkeys mainittiin myös tärkeimpänä esteettömyystekijänä ADHD-henkilöiden kannalta (Tasala 2016), mikä on yhteneväisessä linjassa tutkimusten tulosten kanssa. ADHD-matkailijoiden esteettömyystarpeita lentomatkailussa voitaisiin kuvata palvelujanalla, jonka toisessa päässä olisivat voimakkaasti apua ja tukea tarvitset ja toisessa päässä hyvinkin itsenäisesti lentomatkailusta suoriutuvat ADHD-henkilöt.

6.1.2 Selkeyttä varausjärjestelmiin

Internetsivustojen kehittäminen ja informaation esteettömyys ovat suuria asiakokonaisuuksia, joita tässä tutkimuksessa on käsitelty vain yhtenä lentomatkailun osa-alueena. Tästä aihealueesta löytyy varmasti aihetta tarkempankin tarkasteluun. Tässä tutkimuksessa tuli esille, että internetsivustojen ja erilaisten varausjärjestelmien toivottiin olevan mahdollisimman selkeitä. ADHD-henkilöiden kannalta kaikki epäolennainen on syytä karsia pois, koska se vie helposti huomion olennaisesta ja hajottaa keskittymisen. Mainokset, välkehtivät valot ja muu epäolennainen aiheuttaa varsinkin aistiyliherkille tai hahmottamishäiriöstä kärsiville epämukavuutta. Näkymän pysyminen yhdellä välilehdellä voisi myöskin helpottaa käyttöä, jolloin ei vahingossa tule

sulkeneeksi jotakin tärkeää välilehteä pois. Tutkimuksen tuloksissa korostui visuaalisuuden tärkeys. Visuaalisuuden voisi myös paremmin ottaa huomioon sivustojen suunnittelussa. Varauksen eri vaiheet voisi esimerkiksi esittää kaaviona tai kuviona hahmottamisen helpottamiseksi. ADHD-henkilöillä tulisi olla mahdollisuus varata erilisiä palveluja, kuten ruokaa ja kuljetuksia, etukäteen. Varsinaisessa tilanteessa ADHD-henkilöillä voi olla hankaluutta asian organisoimisessa, kun käteistä rahaa tai kortteja ei välttämättä olekaan mukana.

6.1.3 Ennakkotietoa ja apua aikatauluttamiseen

Ennakkotiedon saaminen ja matkan eri vaiheiden hahmottaminen etukäteen vaikutti olevan monelle haastateltavista tärkeää. Varausvaiheessa olisi hyvä saada kirjalliset tai visuaaliset ohjeet lentokentällä toimimisesta ja matkan eri vaiheista. Tämän opinäytetyön teoriaosuudessa International Transport Forum (2009) on raportissaan todennut, että apukeinoja matkaa edeltävään vaiheeseen voivat olla ns. travel awareness training ja pre-journey information eli matkaa edeltävän ennakkoinformaation saaminen. Tämän tutkimuksen tulokset viittaavat myöskin siihen, että etukäteisinformatio matkasta on tärkeää. Matkaa edeltävästä tiedosta ja matkan läpikäymisestä ADHD-henkilöiden kanssa voi siis olla hyötyä matkan sujuvuuden kannalta.

Myös aikatauluttaminen tuntui olevan ADHD-henkilöille tärkeää, koska monet kokivat ajan suunnittelun ja hahmottamisen hankalaksi. Tähän osa-alueeseen olisi hyvä saada apukeinoja. Mahdollisesti jokin puhelimeen ladattava laskurin tyyppinen sovellus voisi toimia apuna aikataulun suunnittelussa. Sovelluksen tulisi huomioida myös kotoa lentokentälle kuluva aika, jolloin henkilö voisi paremmin suunnitella kotoaan poistumisaikaa. Tutkimusten tuloksista on mielestäni myös tärkeää huomioida, että useat kokivat ohjeistukset lääkkeiden viemisestä puutteellisina. Olisi syytä kiinnittää huomiota siihen, että ohjeistukset lääkkeistä olisivat helpommin saatavilla ja niiden tulisi olla yhtenäiset ja selkeät.

6.1.4 Selkeä viitoitus ja selvät ohjeet

Lentokenttäympäristössä ehkä tärkeimmäksi osoittautui opasteiden ja ohjeiden selkeys. Visuaalisuus opasteissa ja ohjeissa oli ADHD-oireisille tärkeää. Suunnistamisessa hyväksi apukeinoksi koettiin lattialla olevat eriväriset suuntaviivat. Suuntaviivoihin mahdollisesti merkitty aika lähtöpisteeltä esimerkiksi lähtöportille helpottaisi myös aikataulun suunnittelussa. Erilaisia karttoja toivottiin ympäristön hahmottamisen helpottamiseksi. Karttojen tulisi olla yksinkertaistettuja siten, että vain oleellinen informaatio olisi näkyvillä. Myös International Transport Forum (2009) tuo raportissaan esille viitoituksen, opastuksen ja karttojen merkityksen.

Eriyistä huomiota tulisi kiinnittää ohjeiden antamiseen. Suullisen ohjeistuksen tulisi olla selkeää ja yksinkertaista. Ymmärretyksi tulemista on syytä varmistaa erilaisin lisäkysymyksin tarvittaessa. Suullinen ohjeistus tulisi olla mahdollista saada myös kirjallisena tai visuaalisena. Tärkeää kommunikointitilanteessa on ylimääräisten häiriötekijöiden minimoiminen, rauhallisuus ja selkeys. Henkilöltä itseltään on hyvä kysymällä varmistaa, millaisessa muodossa hän toivoisi ohjeita annettavan. Mielestäni mahdollisuus opastukseen tai tukihenkilön saamiseen lentokentällä tulisi olla myös ADHD-oireisille henkilöille vaihtoehtona, mikäli he itse kokevat sen tarpeelliseksi.

6.1.5 Liikkeelle pääsy, aktivointi ja oma tila lennon aikana

Tutkimusten tulosten perusteella pitkä paikallaan olo lentokoneessa aiheuttaa ADHD-oireisille joko liikkumisen tai aktivoinnin tarvetta. Liikkuminen tai liikkeelle pääsy lennon aikana tulisi tehdä mahdollisimman helpoksi. Erilaisia virikkeitä ja ohjelmaa tulisi tarjota lennon aikana monipuolisesti. Aktivoimiseen voi hyvin käyttää aktivointityynyjä tai muita vastaavia liikkeen mahdollistavia apuvälineitä. Nämä asiat tulisi huomioida lennon aikaisten palvelujen tarjonnassa. Toinen tärkeä asia ADHD-oireisille vaikutti olevan ympäristön rauhallisuus ja oma tila. Tilan tarve liittyi sekä

liikkumisen mahdollistamiseen, mutta myös ahtauden tunteeseen ja oman tilan tarpeeseen. ADHD-oireisten istuinpaikan sijoittamiseen tulisi kiinnittää huomiota. Lapsiperheet tulisi mahdollisuuksien mukaan sijoittaa kauemmaksi. Paikan valinnassa voisi myös huomioida lentokoneen moottorien äänet ja sijoittaa ADHD-oireinen paikkaan, jossa ääniä ja muita häiriötekijöitä olisi mahdollisimman vähän. Erilaisten aktiivisuuksien lisäksi ADHD-oireisille tulisi tarjota korvatulppia tai korvakuulokkeita lennon ajaksi. Ympäröivien häiriötekijöiden ja äänien minimoiminen helpottaa erityisesti aistiylherkkiä ja ympäristön häiriötekijöistä ylikuormittuvia.

6.1.6 Huomion herättäminen

Tutkimuksen tuloksissa tuli useassa yhteydessä esille, että ADHD-oireiset eivät välttämättä aina erota tärkeitä ja oleellisia ympäristössä olevia ääniä tai tapahtumia muusta ympäristön hälinästä. Vastaavasti huomio saattaa kiinnittyä moniinkin epäolennaisiin asioihin.

Ku se on vähän niinku olis kymmenen tv-kanavaa auki yhtä aikaa, ni koita sielt poimii joku yx ja keskittyy siihen yhteen.

Omiin ajatuksiin vaipuminen tai huomion kiinnittyminen johonkin muuhun kiinnostavaan saattaa viedä huomion esimerkiksi lennon kuulutuksista tai lennolla kerrottavista turvallisuusohjeista. ADHD-oireinen olisi hyvä yrittää tavoittaa muulla tavoin kuin kuuluttamalla. Puhelin on hyvä apuväline tähän. Todennäköisesti ADHD-oireinen huomioi paremmin puhelimeen tulevat äänet. Asiakkaan puhelimeen voisi lähettää merkkiäänän tai muistutuksen lähtöportille saapumisesta esimerkiksi tekstiviestillä tai jonkin sovelluksen kautta. Turvallisuusohjeiden antaminen lennolla on toinen tilanne, jossa asiakkaan huomion herättäminen on erityisen tärkeää. Olisi hyvä miettiä toisenlaisia tapoja turvallisuusohjeiden esittämiseen. Samalla kaavalla eteneminen ei herätä ADHD-oireisten huomiota. Esittämistavan lisäksi tulisi kiinnittää huomiota siihen, että ADHD-oireinen henkilö on varmasti ymmärtänyt ohjeistuksen. Tämä on hyvä varmistaa henkilökohtaisessa kontaktissa asiakkaan kanssa, kysymällä ja varmistamalla erilaisin esittämisen keinoin (suullinen, kirjallinen, visuaalinen), että ohjeet

on varmasti ymmärretty. Ylipäätään oikea-aikaisen ja paikkansapitävän tiedon saanti matkan jokaisessa vaiheessa on ADHD-oireisille tärkeää. Tiedon saamisen tärkeys on samassa linjassa ADHD-liiton internetsivuilla (Tietoa ammattilaisille n.d.) olevan ohjeistuksen kanssa. Ohjeistus on esitelty tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa.

6.1.7 Suvaitseva ilmapiiri ja arvostava kohtaaminen

Asiakaspalvelussa ja kohtaamistilanteissa korostettiin erityisesti suvaitsevaisuutta, ymmärrystä, tilannetajua ja kommunikointitaitoja. Viestin molemminpuolisen ymmärryksen varmistamiseksi on edelleen kiinnitettävä erityistä huomiota asian esittämistapaan. Tarvittaessa on syytä käyttää myös kirjallista tai visuaalista esittämistapaa. Tärkeää kohtaamistilanteissa tuntui olevan tuomitsemattomuus ja arvostus asiakasta kohtaan. Myös Raine, Truman ja Southerst (2002) korostavat tutkimuksessaan psyykkisen esteettömyyden yhteydessä hyväksyvän ilmapiirin tärkeyttä. Turvallisuuden tunne ja luottamuksellinen suhde asiakaspalvelijaan painottui myös haastateltavien vastauksissa, mikä on niin ikään samoilla linjoilla em. tutkimuksen (Raine, Truman & Southerst 2002) kanssa. Mielestäni on tärkeää kiinnittää huomiota arvostavaan kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen luomiseen asiakkaan kanssa. Tilanteet vaativat asiakaspalvelijalta aina myös intuitiivisia sosiaalisia taitoja, jotta hän voi toimia kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

6.1.8 Henkilökunnan kouluttaminen

Lentomatkailussa ei tällä hetkellä ole käytössä psyykkisille esteettömyystarpeille omaa koodia, joka spesifioisi psyykkisiä esteettömyystarpeita. Lentomatkailun palveluiden nykytilan analyysissä tuli esille, että jotkin lentoyhtiöt käyttävät DPNA (disabled passenger needing assistance) vastaamaan ryhmää *passenger with intellectual or developmental disabilities*. DPNA-koodin käyttäminen ei mielestäni kerro koko-

naiskuvaa eikä ADHD-oireisille matkailijoille, kuten ei muillekaan psyykkisesti esteettömyystarpeisille ryhmille, ole olemassa yhteneväistä palvelumallia sisältävää koodia. Käsitteiden käyttämisessä voisi ajatella myös International Transport Forumin raportissa (2009) esitettyä *cognitive impairment* käsitettä, joka on mahdollisesti tätä ryhmää kuvaavampi. Tämän tutkimuksen haastateltavista puolet koki koodin käyttämisen tarpeellisenä, kun taas puolet kertoivat jättävänsä mieluummin ilmoittamatta erityistarpeistaan tai kokivat erityispalvelut tarpeettomina. Tässä kohtaa myös tuli ilmi, että mikäli tämän tyyppinen ADHD-koodi tai vastaava otetaan käyttöön, ensiarvoisen tärkeää on henkilökunnan kouluttaminen. Mikäli ADHD-oireisten matkailijoiden esteettömyystarpeisiin pystytään parhaalla mahdollisella tavalla vastaamaan, avainasemassa onkin henkilökunnan kouluttaminen ja tietoisuuden lisääminen. International Transport Forumin raportissa (2009) painotetaan myöskin henkilökunnan kouluttamisen tärkeyttä ja tietoisuuden lisäämistä psyykkisistä esteettömyystarpeista. Huomionarvoista on sekin, että EY asetus (EY 1107/2006) sitoo lentoasemia ja lentoyhtiötä kouluttamaan henkilökuntansa niin, että palvelun taso pystyy vastaamaan erityistarpeisten asiakkaiden esteettömyystarpeisiin (Frye 2010, 4-6). Palveluntarjoajien olisi tärkeää ymmärtää esteettömyys moniulotteisena käsitteenä, jossa fyysisen esteettömyyden lisäksi on kyse myös psyykkisistä tekijöistä.

Musta on mukavaa, että kehitetään esteettömiä palveluita, koska hirveen pitkälle se esteettömyys on tähän asti tarkottanut sitä luiskaa eikä mitään muuta.

6.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Perinteisesti tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden kautta. Reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta. Validius puolestaan kuvaa tutkimusmenetelmien kykyä mitata sitä, mitä on tarkoitus mitata. (Hirsjärvi ym. 2014, 231.) Tutkimuskirjallisuudessa kuitenkin painottuu näkemys, jonka mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on arvioitava reliabiliteetin ja validiteetin käsitteitä laajemmin (Aaltio & Puusa 2011, 156). Olennaista kvalitatiivisessa

tutkimuksessa ei ole yleistettävyyttä, vaan tutkimuksen pyrkimys selittää ilmiötä ja tehdä se ymmärrettäväksi. Ilmiön paikallinen selittäminen on tärkeämpää. Tutkimus voidaan silti suhteuttaa laajempaan kontekstiin (Alasuutari 2011, 55-250.)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tehdä kartoitus ADHD-oireisten matkailijoiden esteettömyystarpeista lentomatkailemalla sekä näiden tarpeiden pohjalta miettiä, kuinka lentomatkailemalla palveluja voidaan kehittää palvelemaan paremmin näitä esteettömyystarpeita. Mielestäni tutkimuskysymyksiin on onnistuttu tässä opinnäytetyössä vastaamaan hyvin. Valitut aineistonkeruu- sekä analyysimenetelmät ovat olleet tarkoituksenmukaisia vastauksien saamiseksi tutkimuskysymyksiin. Esteettömyystarpeisuutta lähtökohtana voidaan nyt jälkeenpäin kritisoida, koska tutkimuksen tulokset viittasivat myös osittain esteettömyyden tarpeettomuuteen tai vähäiseen merkitykseen joidenkin tutkimuksessa mukana olleiden ADHD-henkilöiden kohdalla. Toisaalta lähtökohtaa voidaan perustella sillä, että tutkimuskysymyksen tarkoituksena ei ole ollut esteettömyystarpeisuuden todistaminen, vaan nimenomaan esteettömyystarpeisuuden ja esteettömyystekijöiden kartoittaminen.

Varsinaisesta tutkimusprosessista todettakoon sen olleen erittäin mielenkiintoinen ja kokonaisvaltaisesti ajatuksia herättävää sekä ammatillisesti kehittävää. Aineiston keruu ja ADHD-henkilöiden tavoittaminen on ehkä tässä tutkimuksessa vaatinut tutkijalta sinnikkyyttä ja aktiivisuutta. ADHD-henkilöt innostuivat kylläkin tutkimukseen osallistumisesta, mutta yhteydenpito ja tapaamisen sopiminen joidenkin henkilöiden kohdalla ei johtanut varsinaiseen tapaamiseen asti. Tähän vaikuttanee monetkin syyt, mutta huomioon on myös otettava ADHD oireyhtymään liitetyt vaikutukset esimerkiksi organisointiin ja aikatauluttamiseen. Näin ollen on mahdollista, että tutkimukseen on valikoitunut mukaan erästä haastateltavaa lainatakseni niin sanottuja ”high functioning ADHD-henkilöitä”. Toisin sanoen on mahdollista, että tähän tutkimukseen on valikoitunut aktiivisempia ja oireyhtymän kanssa paremmin toimeen tulevia ADHD-henkilöitä. Vaikka pyrin ottamaan aktiivisen roolin, on tutkimukseen osallistuminen vaatinut ADHD-henkilöiltä omaa aktiivisuutta ja yhteyden ottamista, mikä on varmasti monelle ADHD-henkilölle ollut ylitsepääsemätön kynnyksen lähteenä mukaan.

Toinen huomioitava asia on taloudelliset tekijät. Koska osallistuminen tutkimukseen edellytti olemassa olevaa lentomatkailukokemusta, eivät kaikki ole voineet osallistua taloudellisten syiden vuoksi. Kaikilla ihmisillä ei ole yhtäläisiä taloudellisia edellytyksiä lentomatokustukseen, jolloin kyseeseen tulee myös taloudelliset esteettömyystekijät. Edelleen tarkasteltaessa tutkimuksen kohderyhmää tulee ottaa huomioon ADHD:n yksilöllinen ilmeneminen sekä mahdolliset liitännäissairaudet. Tutkimuksen kohderyhmällä oli toisistaan merkittävästikin eroavia erityistarpeita. Tämän perusteella on mahdollista, että mukana olleet haastateltavat edustavat hyvin ADHD:n monimuotoista esiintymistä.

Haastattelut sujuivat pääosin hyvin, mutta muutamassa haastattelussa oli ympäristössä jonkin verran häiriötekijöitä. Häiriötekijät vaikuttivat henkilön äänen erottamiseen taustahälystä. Lisäksi muutamassa haastattelussa haastateltavan puhe tai ajattelu keskeytyi häiriötekijöiden seurauksena. Tämä ei silti ollut mielestäni niin häiritsevää, että se olisi vienyt koko sisällön haastattelusta. Teemahaastattelun valintaa on mahdollista kritisoida siltä osin, että se saattaa ohjailla henkilön ajattelua liikaa. On toki mahdollista, että avoin haastattelu olisi tuonut lisää informaatiota. Silti olen sitä mieltä, että teemahaastattelu sopi hyvin tähän yhteyteen. Teemahaastattelun teemojen avulla oli mahdollista palauttaa haastattelu takaisin asiayhteyteen, mikäli se lähti rönsyilemään. Toisaalta teemojen avulla oli myös mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä, mikäli kysymyksien kanssa oli epäselvyyttä tai muuta vaikeutta. Eräs haastateltava ilmaisi jopa, että koki teemahaastattelussa esitetyt kysymykset liian laajoina. Näistä syistä on mahdollista, että kyseiselle kohderyhmälle puolistrukturoitu haastattelu sopii paremmin kuin täysin avoin haastattelu. Laadullisen tutkimuksen luonteeseen kuuluu vuorovaikutteisuus ja haastattelutilanteessa on syytä myös arvioida tilanteen sekä haastateltavan ja haastattelijan välistä suhdetta (Alasuutari 2011, 142). ADHD:stä puhuttaessa on pidettävä mielessä, että julkisuudessa tai yleisessä keskustelussa annettu kuva oireyhtymästä sisältää myös negatiivista leimaa. Aiheen arkaluontoisuus on saattanut vaikuttaa siihen, miten ja mitä haastateltavat ovat itsestään kertoneet. Kuitenkin haastattelut käsiteltiin nimettöminä enkä ollut tutustunut haastateltaviin ennen haastattelua. Haastateltavien oli mahdollisesti helpompia puhua

tuntemattomalle henkilölle aiheen arkaluonteisuudesta huolimatta. Koska olin haastateltaville ennestään tuntematon henkilö, vähensi tämä myös mahdollisia ennakkoodotuksia haastatteluun liittyen. Siltä osin tuntemattomuus ja anonyymius lisäsivät mielestäni avoimuutta ja haastattelun luotettavuutta.

Tulosten analysoinnissa ja tulkinnassa on tässä tutkimuksessa pyritty läpinäkyvyyteen. Aineiston luokittelun ja analyysin eri vaiheet on esitetty mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja perustellusti. Aineistolähtöisessä analyysissä on tutkittu nimenomaan niitä asioita, jotka nousevat aineistosta esille ilman teorialähtöisyyttä. Tutkimuskysymyksiä sekä teemahaastattelujen teemoja on käytetty analyysia ohjaavina käsitteinä. Tulkinta on pyritty tekemään puolueettomasti ja kaikkien haastateltavien näkemykset huomioon ottaen. Haastatteluista valittuja sitaatteja on mukana jokaisesta haastattelusta. Kuitenkin laadullisessa tutkimuksessa on syytä muistaa, että tulosten analysointi perustuu aina tutkijan tulkintaan (Tuomi & Sarajärvi, 136). Tutkimustulosten tulkinnan luotettavuutta olisi voinut lisätä se, että haastateltavat olisivat voineet lukea analyysin ja kommentoida tulkinnan oikeellisuutta. Valitettavasti tämä ei ollut ajallisesti mahdollista. Tässä tutkimuksessa on myös huomioitava se, että minulla ei ole ammatillisia valmiuksia arvioida ADHD-henkilöiden tarpeita tai toimintakykyä, koska en ole sosiaali- tai terveysalan ammattilainen. Tarkoituksena ei tässä tutkimuksessa olekaan ollut ADHD-henkilöiden toimintakyvyn arviointi, vaan nimenomaan lentomatkailuun liittyvien esteettömyystarpeiden kartoitus ja lentomatkailun palveluiden kehittäminen näiden pohjalta. Tässä tutkimuksessa tulkinnan luotettavuutta lisää mielestäni tutkimusprosessin ja analyysin tarkka selostus sekä dokumentointi. Tärkeimpänä luotettavuustekijänä on mielestäni tutkimuksen tulosten yhteneväisyys aikaisempaan teoriaan nähden. Tulokset eivät ole ristiriidassa aikaisempaan teoriaan, jolloin voidaan olettaa tutkimuksen olevan siltä osin oikeilla jäljillä.

Vastuullisuus ja eettinen sitoutuneisuus tulisi ohjata hyvää tutkimusta. Tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus sekä eettinen kestävyys ovat tärkeitä hyvän tutkimuksen kriteerejä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127.) Tässä tutkimuksessa on pyritty toimimaan

eettisesti haastateltavia arvostaen ja heidän anonymiteettiään kunnioittaen. Eettisyys ja ihmisoikeuskysymykset ovat läheisiä käsitteitä esteettömyydelle, joten ne sitovat tutkijaa myös tutkimusaiheen osalta. Näitä käsitteitä onkin käsitelty tutkimuksen teoriaosuudessa. Lisäksi tutkimuksessa käytetty kirjallisuus viittaa myös tutkimuksen arvopohjaan. Tässä tutkimuksessa on pyritty noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä ja raportoinnissa tieteelliselle tiedolle asetettuja vaatimuksia.

6.3 Jatkotutkimusaiheet ja tutkimuksen merkitys

Koska psyykkisiä esteettömyystarpeita ylipäättään tunnetaan huonosti ja tutkimustietoa aiheesta on edelleen liian vähän, näkisin tärkeimpinä jatkotutkimusaiheina psyykkisten esteettömyystarpeiden tutkimisen laajemminkin. Psyykkisen ja kognitiivisen esteettömyyden käsitteiden ymmärtäminen sekä kognitiivisten ja psyykkisten erityistarpeiden tunnistaminen tulisi olla painokkaammin mukana esteettömyydestä puhuttaessa. Tämän opinnäytetyön laajempi merkitys onkin tietoisuuden lisääminen näiden käsitteiden osalta. Matkailuun ja lentomatkailuun liittyen toinen tärkeä jatkotutkimusaihe on mielestäni internetsivustojen esteettömyyden kehittäminen. Erityisesti tiedon saanti esteettömistä palveluista ja niitä tarjoavista yrityksistä tulisi olla mahdollisimman läpinäkyvää ja käyttäjäystävällistä. Palveluntarjoajien olisi tärkeää miettiä, millä tavoin erityistarpeisten palvelut on huomioitu ja miten ne tuodaan internetsivustoilla esille. Voisiko esimerkiksi jokin logo, kuva tai muu visuaalinen symboli havainnollistaa sitä, että yritys tarjoaa myös psyykkisesti esteettömiä palveluja. Palveluntarjoajilta toivoisin enemmän tämän tyyppistä innovointia ja uudenlaisia tapoja esittää asiat erityisryhmien huomioimiseksi.

Matkailupalvelun tarjoajien olisi tärkeää tunnistaa nämä erityisryhmät ja heidän tarpeensa merkittävänä asiakassegmenttinä. Esteettömyys on myös matkailupalvelun tarjoajille tärkeä kilpailutekijä. Lentomatkailun palveluiden kehittäminen psyykkisesti ja kognitiivisesti esteettömään suuntaan ei vaadi palveluntarjoajilta suuria ponnisteluja, rahaa tai resursseja. Ratkaisut ovat yksinkertaisia, mutta niillä on suuri merkitys

asiakkaan kokeman arvon kannalta. Henkilökunnan kouluttaminen ja asiakaspalvelijoiden tietoisuuden lisääminen psyykkisistä esteettömyystekijöistä on ensiarvoisen tärkeää ja avainasemassa palvelun laadun kehittämisen kannalta. Suomen keväällä 2016 ratifioiman vammaisyleissopimuksen myötä esteettömyyden kysymykset ovat tällä hetkellä ajankohtaisia Suomessakin ja tulevat varmasti sitä myös tulevaisuudessa olemaan yhä enenevässä määrin. Vammaisyleissopimus sitoo myös palveluntarjoajia tuottamaan palvelunsa esteettömästi, mikä on tärkeä huomio palveluja kehitettäessä.

Vaikka tässä opinnäytetyössä onkin tutkittu psyykkisiä esteettömyystarpeita lentomatkailun kontekstissa, voidaan tuloksia mielestäni hyödyntää laajemmin muissakin yhteyksissä. Tulokset ovat siinä mielessä universaaleja, että niitä voi hyödyntää millä tahansa palvelualla. Tuloksista voi esimerkiksi olla hyötyä myös suunniteltaessa henkilökunnan koulutusta esteettömyyttä huomioivilla palvelualoilla. Yhteiskunnallinen merkitys näkyy sosiaalisen vastuun osalta siinä, että nämä ryhmät ja heidän tarpeensa tunnustetaan ja huomioidaan. Myöskin näen tärkeänä esteettömyyden käsitteen moniulotteisuuden ymmärtämisen. Erityistarpeisuuden ymmärtäminen suhteessa ympäristöön on tärkeää siinä mielessä, että usein varsinkin psyykkisten tekijöiden osalta esteellinen ympäristö heikentää psyykkisesti erityistarpeisen toimintakykyä. Kiinnittämällä huomiota näihin tekijöihin on mahdollista parantaa yksilön toimintakykyä. Palveluntarjoajille sen sijaan esteettömien palveluiden kehittäminen tarjoaa mahdollisuuden parantaa palvelun laatua, joka on liiketoiminnan ja kannattavuuden kannalta erittäin tärkeä kilpailutekijä. Lopuksi palataan opinnäytetyön johdannossa esitettyyn kysymykseen: onko ihmisillä näkymättömiä erityistarpeita? Vastaus löytynee tämän opinnäytetyön sisällöstä, mutta sen ydinajatus kiteytyy alla olevaan internetistä poimittuun mietelauseeseen.

Disability is not always visible. Your response is.

(Autism on The Mighty 2016)

Lähteet

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Toim. A. Puusa & P. Juuti. Helsinki: JTO, 153-166.
- ADHD (aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö, lapset ja nuoret). 2013. Käypä hoito -suositus. Duodecim. Viitattu 23.2.2016.
[Http://www.terveysportti.fi/xmedia/hoi/hoi50061.pdf](http://www.terveysportti.fi/xmedia/hoi/hoi50061.pdf).
- Air Transport in Figures. 2013. ICAO. Viitattu 5.5.2016.
<http://www.icao.int/sustainability/documents/AirTransport-figures.pdf>.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu p. Tampere: Vastapaino.
- Aro, T. 2012. ADHD itsesäätelykyvyn vaikeutena. Teoksessa ADHD diagnosointi, hoito ja hyvä arki. Toim. V. Dufva & M. Koivunen. Jyväskylä: PS-kustannus, 51-63.
- Autism on The Mighty. 2016. Julkaisu Facebook-sivustolla 21.7.2016. Viitattu 13.9.2016.
[Https://www.facebook.com/AutismOnTheMighty/videos/1549618835347519/](https://www.facebook.com/AutismOnTheMighty/videos/1549618835347519/).
- Aviation. 2016. International Transport Forum OECD. Viitattu 9.5.2016.
<Http://www.itf-oecd.org/aviation>.
- Barkley, R.A. 2015. Attention-Deficit Hyperactivity Disorder: A Handbook for Diagnosis and Treatment. New York and London: The Guilford Press.
- Blichfeldt, B. S. & Nicolaisen, J. 2011. Disabled travel: not easy, but doable. Current Issues in Tourism 14, 1, 79-102. Viitattu 9.5.2016. <Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/EBSCO>.
- Blinnikka, P. 2012. Esteettömyyden merkitys matkailijoille: palveluiden saavutettavuus maaseutumatkailun kilpailuetuna. Pro gradu -työ: Jyväskylän yliopisto, kauppa-korkeakoulu, yrittäjyys.
- Brod, M., Pohlman, B., Lasser, R. & Hodgkins, P. 2012. Comparison of the burden of illness for adults with ADHD across seven countries: a qualitative study. Health & Quality of Life Outcomes 10, 1, 47-63. Viitattu 9.5.2016. <Http://hqlo.biomedcentral.com/articles/10.1186/1477-7525-10-47>.
- Bowtell, J. 2015. Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies. Journal of Tourism Futures 1, 3, 203-222. <Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/Emerald>.
- Chen, F-Y. & Chang, Y-H. 2005. Examining airline service quality from a process perspective. Journal of Air Transport Management 11, 2, 79-87. Artikkelin PDF-kopio Varastokirjastosta.

Chen, F-Y. & Chang, Y-H. 2011. Identifying mobility service needs for disabled air passengers. *Tourism Management* 32, 5, 1214-1217. Viitattu 16.3.2016. [Http://www.haaga-helia.fi/fi/palvelut/kirjasto,Nelli-portaali](http://www.haaga-helia.fi/fi/palvelut/kirjasto,Nelli-portaali).

Coetzer, G. 2016. An empirical examination of the mediating influence of time management on the relationship between adult attention deficit and role stress. *Personnel Review* 45, 4, 681-706. Viitattu 16.5.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/), Emerald.

Convention on the rights of persons with disabilities. 2008. UN Enable. Viitattu 17.1.2016. [Http://www.un.org/disabilities/](http://www.un.org/disabilities/).

Current Market Outlook 2015-2034. 2015. Boeing. Viitattu 9.9.2016. [Http://www.boeing.com/resources/boeingdotcom/commercial/about-our-market/assets/downloads/Boeing_Current_Market_Outlook_2015.pdf](http://www.boeing.com/resources/boeingdotcom/commercial/about-our-market/assets/downloads/Boeing_Current_Market_Outlook_2015.pdf).

Darcy, S. & Buhalis D. 2011. Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism. In *Accessible tourism. Concepts and issues*. Ed. by D. Buhalis & S. Darcy. Bristol, UK: Channel View Publications, 1-20.

Darcy, S. & Dickson, T. 2009. A Whole-of-life Approach to Tourism: The case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 16, 1, 32-44. Viitattu 2.4.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/), EBSCO.

Darcy, S. & Ravinder, R. 2012. Air Travel for People with Disabilities. In *Best practice in accessible tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Ed. by D. Buhalis, S. Darcy & I. Ambrose. Bristol, UK: Channel View Publications, 207-221.

Darcy, S. 2012. (Dis)Embodied Air Travel Experiences: Disability, Discrimination and the Affect of a Discontinuous Air Travel Chain. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 19, 1, 1-11. Viitattu 29.2.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/) EBSCO.

Daruwalla, P. & Darcy, S. 2004. Personal and societal attitudes to disability. *Annals of Tourism Research* 32, 3, 549-570. Viitattu 16.3.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/), EBSCO.

Disability and Health. 2015. WHO. Viitattu 23.2.2016. [Http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/en/](http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/en/).

ESOK-hanke. 2006-2011. Esteetöntä opiskelua. ESOK.fi. Viitattu 21.4.2016. <http://www.esok.fi/esok-hanke/suosituksset/esteeton-opiskejavalinta-opas/6-yksilolisten-tarpeiden-huomioon-ottaminen/6-12-hakijat-joilla-on-adhd>.

Esteettömyys asenteeksi. N.d. Autismi- ja Aspergerliitto ry. Viitattu 21.4.2016. [Http://www.autismiliitto.fi/toimintaa_ja_tukea/esteettomyys](http://www.autismiliitto.fi/toimintaa_ja_tukea/esteettomyys).

Esteettömyys. N.d. Esteettömyystiedon keskus. Viitattu 10.2.2016. <http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyys/>.

EY 1107/2006. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä. Viitattu 9.5.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/), Suomen laki.

Frye, A. 2010. Air passenger rights for disabled people. Konferenssiselitys. 12th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED), Hong Kong, 2.- 4.6.2010. Clearinghouse: Institute of Transport Studies, Monash University, Social Research in Transport (SORT). Viitattu 19.4.2016. [Https://www.researchgate.net/profile/Ann_Frye2/publication/49363324_Air_passenger_rights_for_disabled_people/links/562a492008ae22b170319723.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ann_Frye2/publication/49363324_Air_passenger_rights_for_disabled_people/links/562a492008ae22b170319723.pdf).

Frye, A. 2015. Capitalising on the Grey-haired Globetrotters: Economic aspects of increasing tourism among older and disabled people. Paris: Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD). Viitattu 3.4.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/), ABI/INFORM Complete.

Global Code of Ethics for Tourism. 1999. UNWTO. Viitattu 9.5.2016. <http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism-article-7>.

Graham, A., Papatheodorou, A. & Forsyth, P. 2010. Aviation and tourism: implications for leisure travel. Farnham, England; Burlington, VT: Ashgate Publishing.

Gray, D. E. 2009. Doing Research in the Real World. 2nd ed. London: Sage Publications Ltd.

Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. p. Helsinki: Talentum.

Grönroos, C. & Voima, P. 2013. Critical service logic: making sense of value creation and co-creation. Academy of Marketing Science. Journal 41, 2, 133-150. Viitattu 14.5.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/), ABI/INFORM Complete.

Gustafsson, H. 2015. Esteettömyys ihmisoikeutena. Suuntaaja 2/15. Viitattu 14.2.2015. [Http://www.aspasaatio.fi/suuntaaja/suuntaaja-22015/](http://www.aspasaatio.fi/suuntaaja/suuntaaja-22015/).

Hendrickx, S. & Salter, C. 2009. The Adolescent and Adult Neuro-diversity Handbook: Asperger's Syndrome, ADHD, Dyslexia, Dyspraxia and Related Conditions. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. Viitattu 17.4.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto), Ebrary.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. p. Helsinki: Tammi.

Huh, C. & Singh A. J. 2007. Families travelling with a disabled member: Analysing the potential of an emerging niche market segment. Tourism and Hospitality Research 7, 3/4, 212-229. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/), EBSCO.

ICD-10. 2016. International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems 10th Revision (ICD-10)-WHO Version for 2016. Viitattu 9.5.2016. [Http://apps.who.int/classifications/icd10/browse/2016/en#/V](http://apps.who.int/classifications/icd10/browse/2016/en#/V).

International Transport Forum. 2009. Cognitive Impairment, Mental Health and Transport. Design with Everyone in Mind. Paris: OECD Publications. Viitattu 19.4.2016. [Http://www.internationaltransportforum.org/Pub/pdf/09Cognitive.pdf](http://www.internationaltransportforum.org/Pub/pdf/09Cognitive.pdf).

Jutila, S. 2012. Esteittä pitkin matkaa. Lapin ohjelmopalvelutarjonnan esteettömyys. Pro gradu-tutkielma. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta, matkailututkimus. Viitattu 22.2.2016. [Https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61320/Pro_graduSallaJutila%5B1%5D.pdf?sequence=1](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61320/Pro_graduSallaJutila%5B1%5D.pdf?sequence=1).

Jutila, S. 2013. Johdatus ennakoivaan esteettömyyteen. Teoksessa Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II. Toim. S. Jutila & H. Ilola. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 4-7. Viitattu 9.9.2016. [Http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e](http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e).

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.4.2016. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali, Booky.fi.

Kempainen, E. 2011. Esteetön yhteiskunta YK:n keinoin. Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 21.4.2016. [Http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79909/e31dbd7f-b5d8-4aea-a330-a9532221c1e6.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79909/e31dbd7f-b5d8-4aea-a330-a9532221c1e6.pdf?sequence=1).

Kessler, R., Adler, L., Barkley, R., Biederman, J., Conners, K., Greenhill, L & Spencer T. 2011. The prevalence and correlates of adult ADHD. In ADHD in adults: characterization, diagnosis and treatment. Ed. by J. Buitelaar, C. Kan & P. Asherson. New York: Cambridge University Press.

Kommunikoinnin esteettömyys. 2015. Tietoa puhevammaisuudesta. Viitattu 10.2.2016. [Http://papunet.net/tietoa/kommunikoinnin-esteettomyys](http://papunet.net/tietoa/kommunikoinnin-esteettomyys).

Kooij, S., Bejerot, S., Blackwell, A., Caci, H., Casas-Brugué, M., Carpentier, P., Edvinsson, D., Fayyad, J., Foeken, K., Fitzgerald, M., Gaillac, V., Ginsberg, Y., Henry, C., Krause, J., Lensing, M., Manor, I., Niederhofer, H., Nunes-Filipe, C., Ohlmeier, M., Oswald, P., Pallanti, S., Pehlivianidis, A., Ramos-Quiroga, J., Rastam, M., Ryffel-Rawak, D., Stes, S., Asherson, P. 2010. European consensus statement on diagnosis and treatment of adult ADHD: The European Network Adult ADHD. BMC Psychiatry 10, 67, 1-24. Viitattu 17.4.2016. [Http://bmcp psychiatry.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-244X-10-67](http://bmcp psychiatry.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-244X-10-67).

Korkeila, J., Leppämäki, S., Niemelä, A. & Virta, M. 2011. Teoksessa Kliininen neuropsykiatria. Toim. K. Juva, C. Hublin, H. Kalska, J. Korkeila, M. Sainio, P. Tani ja R. Vataja. Helsinki: Duodecim, 206-215.

Koski, A. & Leppämäki S. 2013. Aikuisen ADHD – diagnoosista hoitoon. Suomen lääkärilehti 48, 3155-3161. Suomen Lääkäriliitto. Viitattu 12.3.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/), Aleksis.

Lahti, T., Leppämäki, S., Tani, P. & Partonen, T. 2008. Aikuisten ylivilkkaus-tarkkaavuushäiriön lääkehoito. *Lääkärelehti* 8, 63, 741-744. <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Sosiaali- ja terveysala, Medic>.

Leppämäki, S. 2012. Aikuisen ADHD. Teoksessa ADHD diagnosointi, hoito ja hyvä arki. Toim. V. Dufva & M. Koivunen. Jyväskylä: PS-kustannus, 253-266.

Lovelock, B. & Lovelock, K.M. 2013. *The ethics of tourism: critical and applied perspectives*. London: Routledge.

Lähteenoksa, M. 2011. Esteettömyyttä kokouksiin. *Autismi* 2, 24-25.

Mahlamäki, P. 2015. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Suomen YK-liitto. Viitattu 17.1.2016. http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf.

Malm, M. 2004. *Esteistä mahdollisuuksiin: vammaistyön perusteet*. Helsinki: WSOY.

Mancini, M. 2012. *Access: introduction to travel and tourism*. Clifton Park, NY: Delmar Cengage Learning.

Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I. & Buhalis, D. 2015. Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures* 1, 3, 179-188. Viitattu 16.3.2016. <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/>, [Matkailu.org](http://www.matkailu.org).

Moilanen, I. 2012. ADHD. Teoksessa ADHD diagnosointi, hoito ja hyvä arki. Toim. V. Dufva & M. Koivunen. Jyväskylä: PS-kustannus, 35-43.

Packer, T.L., McKercher, B. & Yau, M. 2007. Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability & Rehabilitation*, 29, 4, 281–292. Viitattu 16.3.2016. <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/>, EBSCO.

Park, J-W., Robertson, R. & Wu, C-L. 2006. The Effects of Individual Dimensions of Airline Service Quality: Findings From Australian Domestic Air Passengers. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 13, 2, 161-176., Viitattu 16.3.2016. <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/>, EBSCO.

PeL 731/1999. Suomen perustuslaki. Viitattu 10.2.2016. <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

Pesola, K. 2009. Esteettömyysopas: mitä, miksi, miten. Helsinki: Invalidiliitto. Viitattu 1.2.2016. http://www.esteeton.fi/files/attachments/esteettomyysopas_pdf.pdf.

- Piitulainen, S. 2014. "Mä olen semmonen kun mä nyt oon. Ihan ihminen siinä kun sinä ja muutkin." Sosiaalinen esteettömyys kehitysvammaisen kansalaisen kokemana. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Satakunnan ammattikorkeakoulu, hyvinvointiteknologian koulutusohjelma. Viitattu 22.2.2016. [Http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014120117776](http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014120117776).
- Pitts, M. 2014. Attention deficit hyperactivity disorder in adults. *Nurse Prescribing* 12, 1, 18-23. Viitattu 2.4.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/), EBSCO.
- Polanzyk, G., de Lima, M., Horta, B., Biederman, J. & Rohde, L. 2007. The Worldwide Prevalence of ADHD: A Systematic Review and Metaregression Analysis. *Am J Psychiatry* 164, 6, 942-948. Viitattu 9.5.2016. [Http://ajp.psychiatryonline.org/doi/full/10.1176/ajp.2007.164.6.942](http://ajp.psychiatryonline.org/doi/full/10.1176/ajp.2007.164.6.942).
- Poria, Y., Reichel, A. & Brandt, Y. 2010. The Flight Experiences of People with Disabilities: An Exploratory Study. *Journal of Travel Research* 49, 2, 216-227. Viitattu 16.3.2015. [Http://www.haaga-helia.fi/fi/palvelut/kirjasto](http://www.haaga-helia.fi/fi/palvelut/kirjasto), Nelli-portaali, EBSCO.
- Principles of universal design. 1997. North Carolina State University, Center for Universal Design. Viitattu 23.2.2016. [Https://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm](https://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm).
- Putkinen, M. 2009. Kohti opiskelun esteettömyyttä? Teoksessa *Esteettömästi saavutettavissa*. Toim. I Tanskanen & T. Suominen-Romberg. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 8-21. Viitattu 14.12.2016. [Http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522160843.pdf](http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522160843.pdf).
- Raine, P., Truman, C. & Southerst, A. 2002. The development of a community gym for people with mental health problems: Influences on psychological accessibility. *Journal of Mental Health* 11, 1, 43-53. Viitattu 1.2.2016. [Http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0963823012000414525](http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0963823012000414525).
- Rantakokko, A. 2010. Autismin kirjo ja esteettömyys autismin kirjolla. Pihlaja 14-16. Viitattu 16.4.2016. http://tuettutyollistyminen.fi/wp-content/uploads/2010/01/Rantakokko_Pihlaja2010.pdf.
- Recommendations on Accessible Tourism. 2013. UNWTO. Madrid: World Tourism Organization. Viitattu 23.2.2016. [Http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism](http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism).
- Ryömä, M. 2016. Asperger, autisti, autismikirjolainen, neurokirjolainen? – Millä termeillä määrittelemme itsemme? Puoltaja 1. Viitattu 24.4.2016. [Http://www.puoltaja.fi/blogi/asperger-autisti-autismikirjolainen-neurokirjolainen-milla-termeilla-maarittelemme-itsemme](http://www.puoltaja.fi/blogi/asperger-autisti-autismikirjolainen-neurokirjolainen-milla-termeilla-maarittelemme-itsemme).
- Räisänen, P. 2011. Inhimillinen Tekijä. Tuhat ja yksi ajatusta. Televisio-ohjelma. YLE TV2 23.10.2011. Viitattu 5.6.2016. [Https://www.youtube.com/watch?v=4ke98aU7B90](https://www.youtube.com/watch?v=4ke98aU7B90).
- Silverman, D. 2013. *Doing Qualitative Research*. London: Sage Publications Ltd.

Small, J. & Darcy S. 2010. Tourism, Disability and Mobility. In *Tourism and inequality: problems and prospects*. Ed. by S. Cole & N. Morgan. Wallingford: CAB International, 1-19. Viitattu 23.2.2016. <https://janet.finna.fi/>, Ebrary.

Smith, M.L., Amorim, E., & Umbelino, J. 2013. Accessible Tourism and Disability Service Information Provided on Leading Airline Websites: A Content Analysis. *International Journal of Responsible Tourism* 2, 4, 7-23. Viitattu 26.2.2016. <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/>, EBSCO.

Suomi sitoutui vammaisten henkilöiden oikeuksista tehtyyn yleissopimukseen ja sen valitusmenettelyyn. 2016. Ulkoasiainministeriö. Lehdistötiedotteet 12.5.2016. Viitattu 30.8.2016. <http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?contentid=346189&contentlan=1&culture=fi-FI>.

Tasala, P. 2016. ADHD kokemuskouluttaja. Hotelli Helka Helsinki. Haastattelu 15.4.2016.

The world's largest airlines. Domestic bliss. 2015. Gulliver. *Business Travel* 24.7.2015. *The Economist*. Viitattu 8.9.2016. <http://www.economist.com/blogs/gulliver/2015/06/worlds-largest-airlines>.

The Universal Declaration of Human Rights. 1948. Paris: United Nations General Assembly. Viitattu 9.5.2016. <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>.

Tietoa ammattilaisille. N.d. ADHD-liitto ry. Viitattu 21.4.2016. <http://www.adhd-liitto.fi/adhd-tietoa/tietoa-ammattilaisille>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Understanding tourism: Basic Glossary. N.d. UNWTO. Viitattu 26.2.2016. <http://statistics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossaryen.pdf>.

Vastuullisuusraportti 2012. 2013. Helsinki: Finnair. Viitattu 26.2.2016. http://www.finnairgroup.com/linked/fi/konserni/Finnair_Vastuullisuusraportti_2012.pdf.

World report on ageing and health. 2015. WHO. Viitattu 9.5.2016. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/186463/1/9789240694811_eng.pdf?ua=1.

World Report on Disability. 2011. WHO & The World Bank. Viitattu 23.2.2015. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/70670/1/WHO_NMH_VIP_11.01_eng.pdf.

Yalon-Chamovitz, S. 2009. Invisible Access Needs of People With Intellectual Disabilities: A Conceptual Model of Practice. *Intellectual & Developmental Disabilities* 47, 5, 395-400. Artikkelin PDF-kopio Varastokirjastosta.

Yau, M., McKercher, B. & Packer, T.L. 2004. Travelling with a disability. More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research* 31, 4, 946-960. Viitattu 16.3.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/), EBSCO.

YhdenvertL 1325/2014. Yhdenvertaisuuslaki. Viitattu 10.2.2016. [Http://www.finlex.fi/ajantasainen_lainsaadanto](http://www.finlex.fi/ajantasainen_lainsaadanto).

Zajadacz, A. 2015. Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism. *Journal of Tourism Futures* 1, 3, 189-202. Viitattu 16.3.2016. [Http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/](http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Oppaat/Liiketalous-ja-palvelut/), [Matkailu.org](http://www.matkailu.org).

Liitteet

Liite 1. Ilmoitus

Hei!

Haluaisitko olla mukana kehittämässä ADHD henkilöille suunnattuja matkailupalveluja? Olen palveluliiketoiminnan ylemmän AMK-tutkinnon opiskelija. Suuntautumisvaihtoehdoni on matkailu. Teen opinnäytetyötä esteettömästä lentomatkailusta ADHD henkilöiden näkökulmasta. Etsin tutkimustani varten aikuisia ADHD henkilöitä. Toivon, että sinulla on jokin tuntuma lentomatkailuun ja mielellään omakohtaista kokemusta. Tarkoitukseni on haastatella sinua lentomatkailun palveluihin liittyen. Haastattelutilanne on luonteeltaan vapaamuotoinen keskustelu, kestoltaan noin 1h. Haastattelut käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti.

Otathan rohkeasti yhteyttä, niin sovitaan tarkemmin haastattelun ajasta ja paikasta.

Kiitos yhteistyöstä.

Ystävällisin terveisin,
Jaana Morris
sähköpostiosoitteeni

Liite 2. Teemahaastattelurunko

HAASTATTELURUNKO

Kokemukset lentomatkailusta

Toiveet ja tarpeet lentomatkailun palveluihin liittyen

- kehitysehdotukset

Asiakaspalvelu lentomatkailussa

- kohtaaminen
- ADHD-koodin käyttö

Muuta mitä haluat sanoa