

**SAVONIA**

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

# INKLUSIIVINEN MATKAILU

Vammaisten henkilöiden matkustuspotentialiaali Jyväskylän seudulla

TEKIJÄ Riitta Koivisto

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Riitta Koivisto	
Työn nimi Inklusiivinen matkailu - Vammaisten henkilöiden matkustuspotentiaali Jyväskylän seudulla	
Päiväys 7.12.2021	Sivumäärä/Liitteet 54/5
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Jyväskylän kaupunki: Visit Jyväskylä Region	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää vammaisten henkilöiden matkustuspotentiaali Jyväskylän alueelle. Työn toimeksiantaja Visit Jyväskylä Region halusi osana vastuullisen matkailun kehittämistyötään panostaa myös inklusiiviseen matkailuun. Inklusiivisuuden laajassa kirjossa keskityttiin vammaisiin henkilöihin, sillä opinnäytetyöntekijällä oli aiheesta monipuolinen ymmärrys ja kokemus.</p> <p>Tutkimus toteutettiin Survey-tutkimuksena, eli kyselynä. Kyselylomake toteutettiin verkkopohjaisena Webropol-työkalun avulla, ja sitä jaettiin sosiaalisessa mediassa. Kyselyä jaettiin erilaisissa Facebook-ryhmissä, vammaisalan järjestöjen Facebook-sivuilla sekä Suomen suosituimman esteettömän matkailun blogi, Palmu-asema jakoi sen Facebook-sivuillaan. Laajasta levikistä huolimatta kyselyyn vastasi vain 26 henkilöä. Vastajat olivat kehitys-, kuulo-, liikunta- ja näkövammaisia tai monivammaisia henkilöitä. Tutkimuksessa selvitettiin vammaisten henkilöiden matkustustottumuksia, kuten sitä, kenen kanssa he matkustavat, lisäksi Jyväskylän alueen vetovoimatekijöitä, matkustamisen esteitä eri palveluissa sekä Visit Jyväskylä Regionin viestinnän saavutettavuutta.</p> <p>Tutkimus osoitti vammaisten henkilöiden matkustavan paljon itsenäisesti sekä yhdessä kavereidensa ja perheensä kanssa. Tutkimuksessa Jyväskylän alueen vetovoimaisimmiksi tekijöiksi osoittautuivat luonto, tapahtumat, hyvinvointi, teatteri ja musiikki sekä ostokset. Viestinnän puutteet kohdistuivat vahvasti riittämättömään informaatioon. Matkailupalveluista toivottiin enemmän niin sanallista kuin kuvallistakin informaatiota. Matkailupalveluiden käyttöön liittyi esteitä esteettömyyden kaikilla kolmella eri osa-alueella; fyysiset esteet koskivat tilojen ahtautta, tasoeroja ja portaikkoja sekä sisäänkäyntejä; sosiaaliset esteet liittyivät henkilöstön asenteeseen ja ymmärrykseen sekä taloudelliseen esteettömyyteen; viestinnälliset esteet ilmenivät tietojen puutteena.</p>	
Avainsanat inklusiivisuus, inklusiivinen matkailu, matkailu, Jyväskylän seutu, vammaisuus, matkailukohteet, matkailualueet	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services	
Degree Programme Choose Programme	
Author(s) Riitta Koivisto	
Title of Thesis Inclusive Tourism – Travel potential of people with disabilities in Jyväskylä Region	
Date 7.12.2021	Pages/Appendices 54/5
Client Organisation /Partners City of Jyväskylä	
<p><b>Abstract</b></p> <p>The objective of the thesis was to find out travel potential of people with disabilities in Jyväskylä Region. Visit Jyväskylä Region wanted to invest in inclusive tourism as a part of developing sustainable tourism. Inclusiveness is a wide concept so this thesis is focused on people with disabilities. The writer's understanding and experience about people with disabilities guided the delimitation of the subject.</p> <p>The research was implemented as a survey. The questionnaire was a web-based inquiry using Webropol-tool and it was shared in social media. The survey was distributed in Facebook groups, Facebook pages of Associations of people with disabilities; the most famous accessibility travel blog, Palmuasema, also shared the survey in its Facebook page. Despite the extensive distribution, only 26 answers were obtained. Respondents had limitations with visual, hearing, movement and/or understanding. The inquiry consists of the different ways of traveling, the attractions of Jyväskylä Region, barriers in tourism services and accessibility of Visit Jyväskylä Region communication.</p> <p>The research demonstrated that people with disabilities travel a lot independently and with friends and family. In the research, the most attractive things in Jyväskylä Region were nature, events, wellness, theatre and music and shopping. Lack of communication focused on the deficiency of information. The respondents hoped for more information verbally and pictorially. Barriers in tourism services included physical barriers as narrow environments, entrances, level differences and staircases; social barriers as the attitude and understanding of personnel and economical accessibility; communication barriers as the deficiency of information.</p>	
<p><b>Keywords</b></p> <p>inclusiveness, inclusive tourism, tourism, Jyväskylä Region, people with disabilities, destinations</p>	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	6
2	VAMMAISET HENKILÖT .....	7
2.1	Liikuntarajoitteiset henkilöt .....	8
2.2	Näkövammat henkilöt .....	8
2.3	Kuulovammat henkilöt .....	9
2.4	Kehitysvammat henkilöt .....	10
3	INKLUSIIVISUUS .....	12
3.1	Inklusiivinen matkailu .....	12
3.2	Esteettömyys .....	13
3.2.1	Sosiaalinen esteettömyys .....	15
3.2.2	Fyysinen esteettömyys .....	18
3.2.3	Viestinnällinen esteettömyys .....	19
4	JYVÄSKYLÄN SEUTU .....	23
5	TUTKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS .....	25
5.1	Kyselylomake .....	26
5.2	Tutkimuksen toteutus .....	27
5.3	Eettisyys ja luotettavuus .....	27
6	TULOKSET .....	31
6.1	Taustatiedot .....	31
6.2	Matkustustottumukset .....	33
6.3	Jyväskylän seudun kiinnostavuus .....	33
6.4	Viestinnän saavutettavuus .....	34
6.5	Matkailupalveluiden käyttämisessä ilmenneet haasteet .....	36
6.6	Yleiset ajatukset ja kontrollikysymys .....	37
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....	38
7.1	Matkustustottumukset .....	38
7.2	Jyväskylän seudun kiinnostavuus .....	39
7.3	Viestinnän saavutettavuus .....	40
7.3.1	Potentiaalisten asiakkaiden tavoittaminen .....	40
7.3.2	Tarkoituksen mukainen sisältö .....	41
7.4	Matkailupalveluiden käyttöön liittyvien esteiden poistaminen .....	43

8 POHDINTA.....	48
LÄHTEET .....	50
LIITE 1: KYSELYLOMAKKEEN SAATESIVU .....	55
LIITE 2: KYSELYLOMAKKEEN SISÄLTÖ .....	56

## 1 JOHDANTO

Suomen perustuslaki määrittelee, että ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ilman hyväksyttävää perustetta ketään ei saa asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vammaisuuden, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvään syyn perusteella. (PL 11.6.1999/731, 6 §.) Yhdenvertaisuuslaki puolestaan kieltää syrjinnän, johon kuuluu myös kohtuullisten mukautusten epääminen, iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vammaisuuden, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. (YhdenvertL 1325/2014, 8 §.)

Nämä Suomen lait velvoittavat toimimaan syrjimättä sekä asettamatta ketään eriarvoiseen asemaan. Käytännössä tässä on vielä parantamisen varaa, myös matkailualalla. Kaikilla on oikeus matkustaa, joten kaikilla pitäisi myös olla siihen yhdenvertaiset mahdollisuudet. Inklusiivinen matkailu on kaikille soveltuvaa ja kaikki huomioon ottavaa, osallistavaa matkailua. Inklusiivisuuden laaja-alaisuutta rajataan tässä työssä käsittelemään Visit Finlandin tekemää rajausta vammaisista henkilöistä. Tämä rajaus tarkoittaa henkilöä, jolla on henkinen, ruumiillinen tai älyllinen vamma, joka aiheuttaa kuulemisen, liikkumisen, näkemisen ja/tai ymmärtämisen rajoitteita. Näiden lisäksi henkilöllä voi olla muitakin sairauksien ja liitännäisvammojen aiheuttamia rajoitteita. (Visit Finland 2021, 9.)

Tässä opinnäytetyössä tuodaan esiin, kuinka yhteiskunta ja sen erilaiset ympäristöt rajoittavat ihmisten elämää, jos aistit eivät toimi täydellisesti tai liikkuminen ei ole itsestään selvä etuoikeus. Sen lisäksi, että inklusiivisen matkailun huomioiminen on oikeudenmukaista, voi se myös kasvattaa esimerkiksi alueen matkailulukuja tehden matkailukohteesta kilpailukykyisen. On kuitenkin huomiotava, että ilman tarpeen kartoitusta matkailutoimijat eivät välttämättä tartu tähän tuntemattomaksi jääneeseen taloudelliseen potentiaaliin.

Opinnäytetyön aihe rakentuu työn tekijän toiveesta tehdä tutkimusta vastuullisuuden parissa ja toimeksiantajan, eli Visit Jyväskylä Regionin, tarpeesta saada kartoitettua inklusiivisen matkailun potentiaalia alueella. Opinnäytetyön tekijä on työskennellyt aiemmin vammaisten henkilöiden parissa ja hänen perheeseensä kuuluu kehitysvammainen sisarus. Nämä taustatekijät selkeyttävät työn rajamista juuri vammaisiin henkilöihin, ja antavat pohjan tarttua tähän haastavaan, mutta äärimmäisen mielenkiintoiseen aiheeseen.

Inklusiivisuus ajankohtaisena ja Suomessa vastikään enemmän julkisuuteen nousseena aiheena on osa matkailun kehitystä. Inklusiivisuus on huomioitu jo vuosia esimerkiksi kasvatuksessa sekä opetuksessa. Laajempi asennemuutos sekä kaikkia henkilöitä koskevien oikeuksien ymmärtäminen on tuomassa inklusiivisuuden pysyvästi myös matkailun toimialalle.

Visit Jyväskylä Region haluaa panostaa inklusiiviseen matkailuun osana vastuullisen matkailun kehittämistä. Työn tavoitteena on selvittää vammaisten henkilöiden matkustuspotentiaalia Jyväskylän seudulle eli onko vammaiset henkilöt mahdollisuus kasvattaa matkailun markkinaosuutta alueella. Työn osana toteutetussa tutkimuksessa selvitetään vammaisten henkilöiden halukkuutta matkustaa Jyväskylän seudulle ja motiiveja siihen, viestinnän saavutettavuutta sekä yleisiä esteitä matkailussa.

## 2 VAMMAISET HENKILÖT

Vammaisiksi henkilöiksi luetaan ne, joilla on pitkäaikainen aisteihin liittyvä, henkinen, ruumiillinen tai älyllinen vamma, joka voi estää heidän yhdenvertaisen osallistumisensa yhteiskuntaan (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 1 artikla). Käytännössä se voi tarkoittaa rajoitteita esimerkiksi liikkumisessa, näkemisessä, kuulemisessa ja/tai ymmärtämisessä. Koska fyysiset, sosiaaliset ja viestinnälliset ympäristöt eivät huomioi mahdollisia rajoittavia tekijöitä, saattavat vammaiset henkilöt tarvita apua esimerkiksi liikkumisessa tai kommunikoinnissa. (Visit Finland 2021, 9.)

Väestöstämme vammaisia henkilöitä on yli miljardi ja Euroopan väestöstä esteettömiä matkailupalveluita tarvitsee lähes kolmannes. Ikääntyminen, erilaiset sairaudet, liikenneonnettomuudet, luonnonkatastrofit, konfliktit ja päihteiden väärinkäyttö tulevat myötävaikuttamaan lukujen kasvuun tulevaisuudessa, joten esteettömille matkailupalveluille on todella tarvetta. On myös oleellista huomata, että lähes jokainen ihminen tarvitsee esteettömiä palveluita elämänsä jossakin vaiheessa. (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019, 19; World Health Organization 2018, 261–262.)

Matkailun ja vammaisten henkilöiden välillä on valtava kuilu, jonka vuoksi vammaisten henkilöiden taloudellista potentiaalia markkinoilla on tärkeä korostaa. Ymmärryksen puutteen vuoksi vammaisia henkilöitä kohdellaan palveluiden piirissä syrjivästi ja epäedullisesti, eikä heidän yksilöllisiä tarpeitaan huomioida. Vammaisia henkilöitä ei nähdä mahdollisena tai kannattavana markkinana, mistä aiheutuu myös markkinoinnin puute. Sen lisäksi, että vammaiset henkilöt muodostavat markkinasegmentin, on tärkeä ajatella heidät osaksi jokaista markkinasegmenttiä. Lisäksi, jos matkaseurueessa yksikin henkilö tarvitsee esteettömiä palveluita, koko seurueen kohdevalinta riippuu esteettömien palveluiden saamisesta. Näin ollen, jos palvelua ei ole saatavilla esteettömästi, sulkeutuu pois useampia potentiaalisia asiakkaita. (Shaw & Coles 2004, 397–398; Dwyer & Darcy 2011, 222; Darcy, McKercher, & Schweinsberg 2020, 142; Darcy & Pegg 2011, 469; Huh & Singh 2007, 214–215; Visit Finland 2021, 7.)

Jotta vammaisen henkilö voi osallistua yhdenvertaisesti toimintaan, edellytetään palveluntarjoajilta, kuten matkailualan toimijoilta, positiivista erityiskohtelua sekä kohtuullisia mukautuksia. Positiivisella erityiskohtelulla tarkoitetaan yhdenvertaisuuden edistämistä tai syrjinnästä johtuvien haittojen ehkäisemistä. Syrjinnän vaarassa olevien henkilöiden, esimerkiksi vammaisten henkilöiden, erityistarpeiden huomioonottaminen erityisillä toimenpiteillä, kuten palveluiden mukauttamisella, on perusteltua, sillä se mahdollistaa vammaisen henkilön osallisuuden ja näin ollen edistää yhdenvertaisuutta. Mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa on huomioitava palveluntarjoajan taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautuksia varten saatavilla oleva tuki ja mukautusten arvoidut kustannukset. Mukautuksien tarpeeseen vaikuttaa olennaisesti vammaisen henkilön yksilölliset tarpeet. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 1§, 3§.)

Vammaisuus on monimuotoista ja vamma voi olla synnynnäinen tai seurausta tapaturmasta tai sairaudesta. Vamma voi olla joko näkyvä, tai sellainen, jota ei voi havaita ulkopuolisen silmin. Vammoja voi olla eri osissa kehoa, ja ne voivat olla toiminnallisesti eriasteisia aiheuttaen toimintarajoitteita. Kuten Visit Finlandin (2021, 9–10) Inklusiivisen matkailun oppaassa, myös tässä opinnäytetyössä, vam-

maisat henkilöt on jaettu liikuntarajoitteisiin henkilöihin, näkövammaisiin henkilöihin, kuulovammaisiin henkilöihin sekä ymmärtämisen rajoitteita omaaviin, useimmiten kehitysvammaisiin henkilöihin. (Ihalainen & Kettunen 2013, 185.)

## 2.1 Liikuntarajoitteiset henkilöt

Vammaisten henkilöiden suurin ryhmä on liikuntarajoitteiset henkilöt, joita Suomessa on noin 800 000. Heidän vammansa voivat olla synnynnäisiä tai ne ovat voineet aiheutua esimerkiksi tapaturmasta tai pitkäaikaissairaudesta. Pysyvissä liikuntarajoitteissa on usein kysymys esimerkiksi CP-vammasta, lihassairauksista, Ms-taudista, reumasairauksista tai aivohalvauksesta. Ne voivat olla hyvin eriasteisesti rajoittavia ja voivat vaikuttaa esimerkiksi liikuntanopeuteen ja tasapainoon, joiden kautta moniin arjen toimintoihin. (Ihalainen & Kettunen 2013, 187; Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019, 19; Visit Finland 2021, 9.)

Toimivat apuvälineet ovat avainasemassa liikuntarajoitteisen henkilön arjen sujumisessa. Apuvälineet mahdollistavat monelle liikuntarajoitteiselle henkilölle itsenäisen elämän kotona ja kodin ulkopuolella. Lisäksi apuvälineet edistävät kuntoutumista sekä tukevat ja ylläpitävät liikunta- ja toimintakykyä. Tällaisia apuvälineitä voivat olla esimerkiksi pyörätuoli, rollaattori tai kyynärsauvat. (Invalidiliitto ry julkaisuaika tuntematon a; Visit Finland 2021, 9.)

Vammaisten henkilöiden mahdollisimman itsenäisestä liikkumisesta on myös veloitteita laissa. Vammaisten henkilöiden henkilökohtaista liikkumista on helpotettava kohtuulliseen hintaan, sisältäen apuvälineet, laitteet, apuvälineteknologian ja avustajat sekä koulutuksen vammaisille henkilöille ja heidän parissaan työskenteleville. Lisäksi on edistettävä kuntoutukseen liittyvien apuvälineiden sekä apuvälineteknologian saatavuutta, tuntemusta ja käyttöä. (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. 27/2016, artikla 20, artikla 26.)

Arjessa selviytymisen lisäksi apuvälineet mahdollistavat matkustamisen liikuntarajoitteisille henkilöille. Liikuntarajoitteinen henkilö, kuten myös muut vammaiset henkilöt, ovat oikeutettuja laivaterminaalien ja lentokenttien avustamispalveluihin, jotka auttavat kulkuvälineeseen siirtymisessä, sekä matkatavaroiden kanssa. Avustamispalveluita on saatavilla myös suurimpien kaupunkien linja-automasemilla ja esimerkiksi Jyväskylästä löytyy tällainen palvelu. Avun tarpeesta tulee kuitenkin ilmoittaa etukäteen ja kertoa mukana olevista apuvälineistä, terminaaleissa on myös lainattavia pyörätuoleja. (Invalidiliitto ry julkaisuaika tuntematon b.)

## 2.2 Näkövammaiset henkilöt

Kuten liikuntavammat, myös näkövammat voivat olla synnynnäisiä tai aiheutua myöhemmällä iällä sairauden tai tapaturman seurauksena. Näkövammaisia henkilöitä Suomessa on noin 60 000, ja heillä näkökyvyn heikentyminen aiheuttaa huomattavaa haittaa päivittäisessä toiminnassa. Näkörajoitteisten määrä on huomattavasti suurempi, mutta heidän näkönsä voidaan korjata normaaliksi silmläaseilla tai piilolinseillä, eikä heitä siksi lueta näkövammaisiksi. (Ihalainen & Kettunen 2013, 187; Jylhä 2020, 64; Puolanen & Perttunen 2006, 21.)

Vuosittain suomalaisista 3 000 henkilöä menettää näkönsä osin tai kokonaan, suurin osa heistä on ikääntyneitä heikkonäköisiä. Näkövammoista 36 prosenttia on diagnosoitu verkkokalvon keskeisen



osan ikärappeumaksi. Kolmasosalla näkövammaisista on myös jokin liitännäisvamma tai sairaus, kuten kuulovamma tai jokin pitkäaikaissairaus. (Ihalainen & Kettunen 2013, 187; Näkövammaisten liitto ry julkaisuaika tuntematon.)

Näkövammaisella henkilöllä on haasteita arjen toiminnoissa, esimerkiksi vieraassa paikassa liikkumisessa, etäisyyksien arvioinnissa ja tasoerojen havaitsemisessa. Lisäksi kommunikaatioon ja sosiaaliin tilanteisiin liittyy haasteita, johtuen tunnistamisen vaikeudesta sekä vastapuolen eleiden ja ilmeiden vähäisestä havainnoinnista. (Ihalainen & Kettunen 2013, 188; Visit Finland 2021, 9) Vamman aiheuttamaan haittaan vaikuttavat myös henkilön vammautumisikä, vamman kesto, hänen psyykinen sopeutumiskykynsä sekä kyky omaksua uusia asioita (Puolanen & Perttunen 2006, 21).

Näkövammaiset henkilöt voivat pärjätä hyvin arjessaan, harrastuksissaan ja matkustaessa opaskoiran avulla. Myös puhuvat apuvälineet ja suurennuslasit auttavat näkövammaista henkilöä selviytymään itsenäisesti. Näkövammaisen henkilön kotona on mahdollista tehdä erilaisia muutostöitä mahdollistamaan itsenäinen asuminen. Valkoista keppiä käyttämällä näkövammaisen henkilön on helpompaa havaita ympärillä olevat tasoerot, kuten portaat ja reunakivet. Valkoinen keppi viestii myös muille liikkujille, että henkilön näkökyky on rajoittunut, jotta he voivat mahdollistaa omalla toiminnallaan turvallisen ja esteettömän liikkumisen. (Näkövammaisten liitto ry julkaisuaika tuntematon; Visit Finland 2021, 9.)

### 2.3 Kuulovammaiset henkilöt

Kuulorajoitteet voidaan jakaa kuulonalenemiin ja kuulovammoihin, johon lukeutuvat kuurous, huonokuuloisuus sekä kuulomonivammat. Suomessa kuuroja on noin 8 000 ja kuulovammaisia henkilöitä yhteensä vajaa 750 000. Yleisin syy kuulovaikeuksiin on ikääntyminen, suurimmalla osalla yli 75-vuotiaista on heikentynyt kuulo. Muita syitä kuulovammalle voivat olla muun muassa perintötekijät, raskauden aikaiset infektiot tai synnytysvauriot sekä erilaiset sairaudet ja meluhaitat. Työpaikoilla ja harrastuksissa melulle altistumisen lisäksi kuulokkeiden käyttö voi aiheuttaa kuulovammoja. Ihmisten elinajan piteneminen aiheuttaa myös kasvavia kuulovammatilastoja; ikääntymisen aiheuttamien ja siihen liittyvien verenkiertohäiriöiden aiheuttamien kuulovammaisten määrä lisääntyy. (Ihalainen & Kettunen 2013, 188; Mäkitalo 2020, 223–224; Papunet 2021b.)

Suomessa on noin 5 000 viittomakieltä äidinkielenään käyttävää henkilöä, lisäksi kuulovammaisille henkilöille on tarjolla erilaisia apuvälineitä ja -palveluja. Kuulovammainen henkilö voi hyötyä esimerkiksi kuulokojeesta tai induktiosilmukasta. Induktiosilmukka liitetään äänentoistojärjestelmään, ja sitä käytetään esimerkiksi mikrofoniin puhutun äänen siirtämiseksi silmukan kautta kuulokojeelle. Se on siis kuulokojetta käyttävän henkilön lisäapuväline. Nykyteknologia on myös mahdollistanut ja kehittänyt puheentunnistusta. Puheentunnistin tulkitsee puhetta ja muuttaa sen tekstiksi. Lisäksi on olemassa erilaisia sovelluksia, joiden avulla äänet pystytään lukemaan oman älypuhelimien näytöltä, tällaista hyödynnetään esimerkiksi teattereissa. (Mäkitalo 2020, 221–222; Papunet 2021b; Suomen Kuulotuki julkaisuaika tuntematon; Visit Finland 2021, 10.)

Kuulovammainen henkilö voi myös tilata itselleen viittomakielen tulkin, mutta tätä varten hänen on osattava viittomakieltä, minkä oppiminen voi viedä aikaa, varsinkin, jos kuulovamma syntyy nope-

asti. Viittomakielentaidon ollessa puutteellinen kuulovammaisen henkilö voi hyödyntää kirjoitustulkkia, eli henkilöä, joka kirjoittaa puheen tulkattavalle. Kuulovammaiset henkilöt voivat myös hyödyntää huuliolukua, eli huulilta lukua. Erilaiset apuvälineet ja -palvelut lisäävät turvallisuuden tunnetta ja parantavat elämänlaatua sekä kommunikointimahdollisuuksia. (Mäkitalo 2020, 221–222; Visit Finland 2021, 10.)

Apuvälineiden ja -palveluiden ansiosta myös matkailu on kuulovammaisille henkilöille helpompaa. Myös matkailuympäristön olisi hyvä huomioida fyysinen esteettömyys kuulorajoitteisten kannalta, kuten esteettömän kuunteluympäristön rakentaminen. Esteettömässä kuunteluympäristössä hyvä akustiikka vähentää kaikumista, taustamelun määrä on minimoitu huomioimalla esimerkiksi ilmastointi ja ulkopuolelta tulevat äänet ja induktiosilmukkaa hyödynnetään. Voimakas, mutta häikäisemätön valaistus helpottaa huuliolukua ja esteettömän turvallisuuden takaamiseksi hälytysjärjestelmien äänisignaaleiden lisäksi käytössä voi olla esimerkiksi visuaalinen hälytysignaali. (Kuuloliitto ry julkaisuaika tuntematon.)

## 2.4 Kehitysvammaiset henkilöt

Kehitysvammaisuus tarkoittaa toimintakyvyn huomattavaa rajoitusta, jonka aiheuttaa huomattavasti keskimääräistä heikompi älyllinen suorituskyky sekä rajoitteet vähintään kahdella päivittäisten taitojen osa-alueella. Näitä rajoitteita voi ilmetä esimerkiksi kommunikaatiossa ja sosiaalisissa taidoissa, itsestä huolehtimisessa tai itsenäisessä asumisessa. Kehitysvammaisella henkilöllä on toisin sanoen vaikeuksia ymmärtää ja oppia ja hän tarvitsee tavallista enemmän aikaa uusien asioiden äärellä. Kehitysvammaisia Suomessa on yli 35 000 ja heistä noin 85 prosenttia on lievästi kehitysvammaisia. (Ihalainen & Kettunen 2013, 189; Visit Finland 2021, 10.)

Lievästi kehitysvammaisen henkilö on usein kykenevä asumaan itsenäisesti tai kevyesti tuettuna. Lievä kehitysvamma ilmenee usein esimerkiksi oppimisvaikeuksina koulussa. Kehitysvammaisuuden aste vaihtelee kuitenkin yksilöiden välillä suuresti. Keskivaikea kehitysvamma aiheuttaa merkittäviä viiveitä lapsen kehityksessä ja kouluikäisenä tarvetta erityisopetukselle. Aikuisena keskivaikeasti kehitysvammaiset henkilöt tarvitsevat tukea asumisessa ja usein saavat työkyvyttömyyseläkettä ja osallistuvat työtoimintaan. Vaikeasti kehitysvammaiset henkilöt tarvitsevat asumisessa ympärivuorokautista tukea ja vamma ilmenee muun muassa merkittävinä puutteina kommunikoinnissa, liikkumisessa ja itsestä huolehtimisessa. (Ihalainen & Kettunen 2013, 189; Visit Finland 2021, 10.)

Kehitysvammaisuuden aste on joskus mahdoton määriteltäväksi, varsinkin kun noin 80 prosentilla kehitysvammaisista henkilöistä on liitännäisvammoja, kuten CP-vamma, epilepsia, aistitoimintoihin vaikuttava vamma tai kielellinen häiriö. Suuri osa kehitysvammaisista henkilöistä käyttääkin jotain apuvälinettä. (Ihalainen & Kettunen 2013, 189; Visit Finland 2021, 10.)

Kehitysvammaisten henkilöiden matkustamista helpottavat apuvälineet sekä henkilökohtainen apu. Kehitysvammaisella voi olla niin liikkumiseen, näkemiseen, kuulemiseen kuin kommunikointiin liittyviä apuvälineitä. Apu- ja toimintavälineitä Suomessa vuokraa lomamatkoille esimerkiksi Malike, joka toimii osana Kehitysvammaisten tukiliiton valtakunnallista toimintaa. Tällaisia niin kutsuttuja vapaaajan apuvälineitä voivat olla esimerkiksi erilaiset pyörät, maastopyörätuolit, maastorollaattorit,

hiihto- ja luistelukelkat, laskettelukelkat, uintituet sekä ratsastusvyöt. (Kehitysvammaisten tukiliitto ry Malike 2019, 2019, 3, 6, 22, 30, 33, 50, 55.)

Kehitysvammaisten tukiliitto ry:n (2017) mukaan Animaten tutkimuksessa Inclusion Irlannin toiminnasta kävi ilmi, että henkilökohtaista apua on tarjolla vapaa-ajan toimintaan, joten se voi myös olla kehitysvammaisen henkilön matkustamisen mahdollistava tekijä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan toisen ihmisen antamaa apua asioissa, joita itse ei vammansa vuoksi kykene tekemään. Kehitysvammaisella henkilöllä fyysinen tai aistillinen vamma voi estää toimimasta, tai kehitysvammansa vuoksi henkilö ei osaa tai ymmärrä tehdä asioita, jolloin henkilökohtainen avustaja auttaa ja ohjaa toiminnoissa. Henkilökohtainen apu tukee itsemääräämisoikeutta, sillä avustettavalla on oikeus päättää siitä, mitä tehdään ja kuinka toimitaan. Tilanteesta riippuen avustettavalla on mahdollisuus valita avustajansa. Osallisuuteen henkilökohtainen apu vaikuttaa mahdollistamalla kehitysvammaisen henkilön osallistumisen toimintoihin, johon tämä ilman avustajaa ei kykenisi. (Kehitysvammaisten tukiliitto ry 2017.)

### 3 INKLUSIIVISUUS

Inklusiivisuus tarkoittaa tasa-arvoista ja kaikille soveltuvaa. Käsitettä voidaan hyödyntää esimerkiksi koulun tai käytäntökohteen yhteydessä tai puhuttaessa yhteiskunnasta. Inklusiivisuuteen kuuluu, ettei ketään eristetä erityistarpeiden vuoksi esimerkiksi erityisluokkiin, vaan erityistä tukea tarjotaan siellä, missä henkilö on osallistujana tai toimijana. Erityistä tukea tarvitseva henkilö tulee inklusiivisen ajattelutavan mukaan asettaa suunnittelun keskiöön ja näin rakentaa tukitoimet hänen ympärilleen. Henkilön ei tarvitse luopua mistään vaan hänen osallistumisestaan tuetaan. Inklusiivisuuden keskeisenä ajatuksena on jokaisen osallistuminen ja toimiminen omien voimavarojen mukaisesti ilman vaatimuksia. Inklusiivisen ajattelun mukaan osallistujalle tarjotaan mahdollisuus toimia tarvittavan tuen avulla. (Niemelä 2019, 29; Saloviita 2012, 4–6; Vehmas 2005, 107–108.)

Kokonaisvaltainen inklusiivisuus palveluissa sekä yhteiskunnassa on moraalinen tavoite. Sen toteuttaminen käytännössä vaatii monia erilaisia näkökulmia ja näin ollen sen toteuttaminen on haastavaa. Inklusiivinen ajatustapa tukee sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja kaikkien henkilöiden tasa-arvoista asemaa yhteiskunnassa. (Vehmas, 2005, 108.)

Inklusion käsitettä on käytetty ensimmäistä kertaa 1990-luvun alkupuolella, jolloin se tarkoitti vaikeasti kehitysvammaisen henkilön hyväksymistä normaaliin yhteiskuntaan. Nykyisin käsitteen merkitys on laajentunut ja muuttanut muotoaan koskemaan kaikkien oikeutta kuulua täysvaltaisesti yhteiskuntaan. Termi on korvannut integraation käsitteen, jota pidetään henkilön vammaisuuden asteesta riippuvaisena, kun taas inklusiossa yhteiskunnan on oltava avoin kaikille riippumatta henkilön erityistarpeista ja niiden määrästä. (Saloviita 2012, 2–3.) Inklusiossa on siis kyse asenteellisista, poliittisista ja rakenteellisista muutoksista (Vehmas 2005, 108).

#### 3.1 Inklusiivinen matkailu

Inklusiivisella matkailulla tarkoitetaan kaikille suunnattua matkailua. Sen tavoitteena on tuoda matkailuelämykset kaikkien saavutettavaksi riippumatta esimerkiksi henkilön iästä, sosioekonomisesta asemasta, seksuaalisesta suuntautumisesta, sukupuolesta, uskonnosta, kulttuurista tai erityistarpeista. Inklusiivisesta matkailusta puhuttaessa voidaan puhua matkailun muuttumisesta oikeudenmukaisemmaksi, jolloin myös syrjäytyneet ryhmät pääsevät tuottamaan ja kuluttamaan matkailua sekä jakamaan sen hyötyjä. (Darcy ym. 2020, 140; Scheyvens & Biddulph 2018, 592; Biddulph & Scheyvens 2018, 584; Visit Finland 2021, 3.)

Inklusiivisen matkailun tarve on alati lisääntyvä; globalisaatio, yhteenkuuluvuus sekä väestömäärän kasvu tarkoittavat enemmän matkailijoita. Maailman tiivistyessä inklusio on entistä tärkeämpää, sillä se tarjoaa mahdollisuuksia erityisesti sosiaalisesti heikommassa asemassa oleville osallistua ja hyötyä myös matkailusta. (World Tourism Organization 2018, 6–7.)

Inklusiivinen matkailu koskettaa lähes kaikkia ihmisiä jossain vaiheessa elämää. Inklusiivisen matkailun tärkeimpiä ryhmiä ovat vammaiset henkilöt, LGBTQ+ -yhteisön jäsenet, sekä uskonnolliset ja maailmankatsomukselliset ryhmät. Näiden ryhmien matkailussa tulee huomioida esimerkiksi esteettömyys, ruokavaliot, uskonnonharjoittamismahdollisuudet, sukupuolineutraalit tilat ja turvallisuuden takaaminen sekä näistä asioista viestiminen saavutettavasti. (Visit Finland 2021, 9–13.)

Inklusiivisen matkailun tulee olla osallistavaa (Biddulph & Scheyvens 2018, 584) ja määritellään inklusiivista matkailua Scheyvens & Biddulph (2018, 594) esittävät seitsemän erilaista osatekijää. Näitä tekijöitä ovat syrjäytyneiden henkilöiden osallistuminen matkailuun tuottajina, kuluttajina sekä päätöksentekijöinä, matkailukentän laajentaminen ja valtasuhteiden haastaminen niin matkailussa kuin sen ulkopuolellakin, syrjäytyneiden itsensä esiin tuominen arvokkaasti ja tarkoituksen mukaisesti sekä keskinäisen ymmärryksen ja kunnioituksen lisääminen.

Matkailualaa on kritisoitu ympäristöongelmien, kulttuurisen häväistyksen, negatiivisten sosiaalisten vaikutusten sekä taloudellisen eriarvoisuuden aiheuttamisesta. Tutkijat ovat pitäneet alaa myös pitkään syrjivänä, mikä on vahvistanut sosiaalista eriarvoisuutta ihmisten välillä. Inklusiivista matkailua voidaan kuitenkin tarjota ratkaisuna tälle ja pitää tavoitetilana. (Biddulph & Scheyvens 2018, 584; Gillovic & McIntosh 2020, 1.)

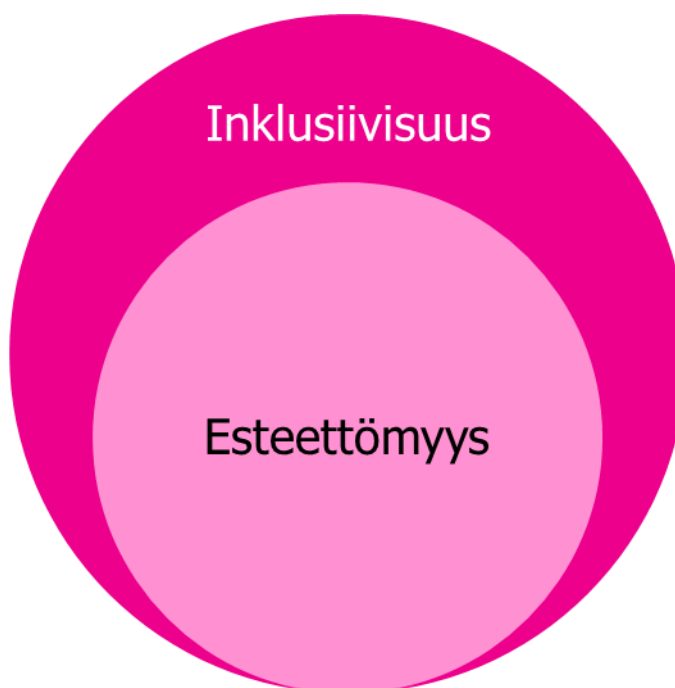
Inklusiivisen matkailun mahdollistamiseksi matkailukentän ja sen sidosryhmien on muutettava ajattelutapaansa. Inklusiivinen matkailu ei kuitenkaan voi olla pelkkä asennemuutos, vaan yhteisön sitoutuminen on sisällytettävä globaalin strategiaan. Matkailu tarjoaa taloudellisten hyötyjen lisäksi mahdollisuuksia sosiaalisesta, kulttuurisesta sekä ympäristöllisestä näkökulmasta tarkasteltuna. Alalla on kuitenkin liiaksi keskitytty taloudellisiin hyötyihin, ja alan johtavat toimijat ovat onnistuneet hyödyntämään matkailua ja käyttämään yhteisiä resursseja oman omaisuutensa kerryttämiseksi. Markkinaideologia on tarttunut vahvasti matkailualaan ja muut myönteiset vaikutukset ovat jääneet taka-alalle. Taloudellisen kehityksen epätasa-arvoisuus on myös korostanut eriarvoisuutta sekä tarvetta ymmärtää laajemmin sen sosiaalista voimaa ja mahdollisuutta toimia poliittisen vaikuttamisen keinona kestäväälle kehitykselle. Matkailun koko potentiaalia ei ole pystytty hyödyntämään ja on täyttämättä niitä lupauksia, kuinka matkailulla on positiivisia vaikutuksia koko ihmiskunnalle. (Cole, Storma & Morgan 2010, xv; Higgins-Desbiolles 2006, 1192–1193; World Tourism Organization 2018, 6–7.)

Yhdistyneiden kansakuntien kestävän kehityksen ohjelma tarjoaa tavoitteet myös inklusiivisen matkailun kehittämisen pohjalle. Ohjelman 17 kestävän kehityksen tavoitetta suuntautuvat kolmelle eri osa-alueelle; taloudelliselle, sosiaaliselle ja ympäristöön liittyvään. Näiden osa-alueiden kokonaisvaltainen ja tasapainoinen huomioiminen on myös osa kestävän matkailun kehitystä. Ohjelman yhtenä tarkoituksena on edistää oikeudenmukaista ja osallistavaa yhteiskuntaa, jossa ihmisoikeudet ja ihmisarvon kunnioitus toteutuvat yhdenvertaisina mahdollisuuksina esimerkiksi matkailussa. Sekä Visit Finland että Suomen kansallinen matkailustrategia ovat huomioineet inklusiivisuuden. (Suomen YK-liitto 2017, 9–11, 14, 42; Visit Finland 2021, 6.)

### 3.2 Esteettömyys

Inklusiivinen matkailu huomioi Scheyvensin ja Biddulphin mukaan laajasti kaikki sosiaalisen sekä taloudellisen syrjäytymisen ja jakautumisen muodot, ja esteettömyys on yksi osa sitä. Vammaisista henkilöistä puhuttaessa juuri esteettömyys mahdollistaa osallistumisen ja näin ollen sen voidaan ajatella tarkoittavan heille inklusiivisuutta. (Scheyvens & Biddulph 2018, 596; Gillovic & McIntosh 2020, 10.)

Darcy ym. pitävät Scheyvensin & Biddulphin (2018) inklusiivisen matkailun määritelmää vammaisista puhuttaessa liian laaja-alaisena. Heidän mielestään käsitteet syrjäytyminen ja esteettömyys ovat kaukana toisistaan niiden erilaisuutensa vuoksi. He uskovat, että vammaisten henkilöiden kohdalla on keskityttävä nimenomaan esteettömyyteen, sillä kyseessä on rajoitteita, joita kaikki syrjäytyneet eivät jaa. Darcy ym. uskovat kuitenkin, että inklusiivisesta matkailusta on paljon opittavaa, mikä täydentää ymmärrystä esteettömästä matkailusta. (Darcy ym. 2020, 141; Gillovic & McIntosh 2020, 4.)



KUVA 1. Esteettömyys on osa inklusiivisuutta.

Termien kiistanalaisuudesta huolimatta, vammaisten henkilöiden kohdalla esteettömyys on suuri osa inklusiivisuutta, kuten kuva 1 havainnollistaa. Esteettömyydellä tarkoitetaan kaikille käyttäjille sopivia ympäristöjä, palveluita ja niiden saavutettavuutta. Esteettömällä matkailulla tarkoitetaan jokaisen tasapuolista mahdollisuutta matkustaa itsenäisesti, nauttia elämyksistä ja saada tarvitsemaansa ja haluamaansa palvelua, sekä ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa liittyen matkaan, kuten eurooppalainen esteettömän matkailun verkosto sen määrittelee. (ENAT European Network for Accessible Tourism 2021; Jutila 2015, 115.)

Esteettömän matkailun juuret juontavat paralympialaisiin ja vuoteen 1960, jolloin ei käytetty termiä esteetön matkailu vaan puhuttiin vammaisista ja matkailusta. Kilpailuiden takia liikuntarajoitteisia oli majoitettava ja kuljetettava osallistumaan, mutta muuten vammaisia matkailijoita ei ollut, koska liikennettä ja majoitusta ei ollut tarjota esteettömänä. Vuonna 1975 Yhdistyneiden kansakuntien julistus vammaisten oikeuksista ja vuoden 1981 kansainvälinen vammaisten vuosi tarjosi vammaisten sosiaaliselle liikkeelle voimaa kehittyä ja vaatia yhdenvertaisia oikeuksia kansalaisina, mukaan lukien oikeus matkailuun. (Darcy ym. 2020, 140–141.)

Yhdistyneiden kansakuntien vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus hyväksyttiin vuonna 2006, ja sen tarkoituksena on turvata yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet vammaisille henkilöille ja edistää vammaisten henkilöiden ihmisarvon kunnioittamista (Suomen YK-liitto julkaisuaika

tuntematon). Yleissopimuksessa viitataan muun muassa liikenteen ja rakennetun ympäristön saavutettavuuteen sekä oikeuteen osallistua kulttuurielämään, virkistys- ja vapaa-ajan toimintaan, urheiluun ja matkailuun (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. 27/2016, 9, 30 artikla).

Esteettömyyden huomioimisella on useita hyötyjä matkailutoiminnalle, vaikka alan toimijat eivät niitä aina tunnista. Monet alan toimijoista tekevät vain lain vaatimat toimet ja haluavat konkreettisia todisteita esteettömän matkailun tuomista hyödyistä. He ovat siis haluttomia sitoutumaan esteettömien palveluiden tarjoamiseen ja kehittämiseen, koska ajattelevat kyseessä olevan suurten investointien ja pienten tulojen markkinat. (Gillovic & McIntosh 2020, 6.)

Tutkimukset kuitenkin todistavat esteettömyyden hyödyt matkailuliiketoiminnalle ja kilpailukyvyyn kasvuun. Esteettömillä palveluilla on vaikutusta toiminnan ja käyttöasteen kasvuun, uusien asiakasryhmien ja markkinaosuuksien löytymiseen ja kausivaihteluiden vähenemiseen. Näiden myötä matkailuliiketoiminta saa kilpailuetua, lisää kannattavuutta ja parantaa kohteen kilpailukykyä. (Gillovic & McIntosh 2020, 6.)

Esteettömyys on nykyajan matkailukysymys. Laajimmillaan se tarkoittaa tuotteiden, palveluiden sekä ympäristöjen kehittämistä, jotta jokainen henkilö voi niitä käyttää ja hyödyntää, ilman mukauttamista. Esteetön matkailu voidaan jakaa fyysisiin, sosiaalisiin ja viestinnällisiin ympäristöihin. Esteettömyyden huomiointi jokaisella osa-alueella muodostaa kaikille soveltuvan kokonaisuuden. (Gillovic & McIntosh 2020, 3; Jutila, 2015, 115.)

### 3.2.1 Sosiaalinen esteettömyys

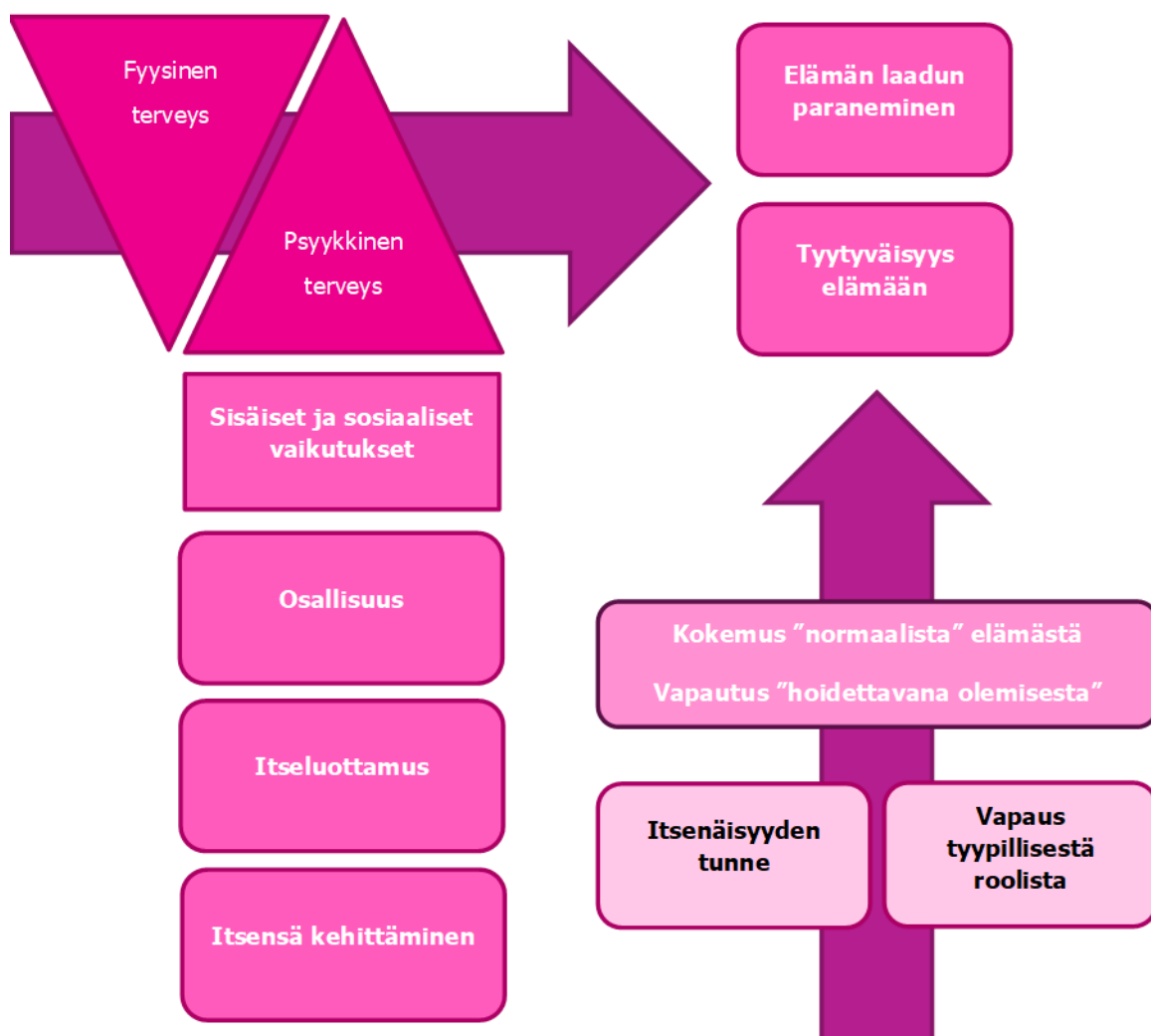
Sosiaalisella esteettömyydellä viitataan asenteisiin, osallistumiseen ja yhdenvertaisuuteen. Tämä esteettömyyden osa-alue sisältää vahvasti myös inklusiivisuuden, jolla tarkoitetaan sulautumista, sisällyttämistä ja osallisuutta. Ajatus inklusiivisuudesta pohjautuu vammaisuuden sosiaaliseen malliin. Ennen vammaisuutta tarkasteltiin lähinnä lääketieteellisestä näkökulmasta, jossa korostettiin toimintakyvyn puutteita ja rajoitteita sekä negatiivisia vaikutuksia yksilön terveyteen ja muihin yksilökohdaisiin tekijöihin. Vammaisuuden sosiaalisessa mallissa henkilön rajoitteiden katsotaan johtuvan yhteiskunnasta, niin rakennetun ympäristön kuin sosiaalisten tekijöidenkin kautta. (Jutila 2015, 120; World Health Organization, World Bank 2011, 4, 210, 268, 302.)

Vammaiset henkilöt kohtaavat sosiaalisen ympäristön luomia rajoitteita elämässään, kuten myös matkailussa. Matkailualan henkilökunnalla on iso rooli, sillä he vaikuttavat matkailijoiden kokemukseen. Positiiviset matkailukokemukset voivat kasvattaa itseluottamusta ja lisätä motivaatiota matkailua kohtaan, kun taas negatiivisten kokemusten jälkeen matkailukokemuksia ei välttämättä haluta enää ollenkaan. On tärkeää lisätä matkailualan henkilöstön ymmärrystä ja tietämystä vammaisuudesta, sillä se tukee asennemuutosta. (Daruwalla & Darcy 2005, 552, 561; Kwai-Sang Yau, McKercher & Packer 2004, 947, 958.)

Matkailualan henkilöstöllä katsotaan nimittäin olevan negatiivisempi asenne vammaisuutta kohtaan kuin esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilla, mikä selittyy luontevasti tiedon epätasaisella jakaantumisella. Tietämättömyyden lisäksi epävarmuus voi olla selitys matkailualan henkilöstössä

ilmenevään epäsopevaan käytökseen. Matkailualalla henkilöstö ei aina osaa hahmottaa vammaisuuden muotojen tai tasojen eroja ja tekevät olettamuksia vammaisista ryhmänä, eivätkä huomioi yksilöllä. Ymmärrys sekä parempi tietoperusta tukee asennemuutosta, jolloin lakisääteisten ihmisoikeusvelvollisuuksien lisäksi halutaan edistää oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoa. Sosiaalisesti esteetön matkailuympäristö vastaanottaa kaikki matkailijat kohdellen heitä tasa-arvoisesti sallien jokaisen itse määrittelemät toiveet sekä tarpeet. (Daruwalla & Darcy 2005, 552, 560, 565; Gillovic & McIntosh 2020, 8; Jutila 2015, 120; Kwai-Sang Yau, ym. 2004, 947, 958.)

Alan henkilöstön epäsopevaan käytökseen syynä voi olla epävarmuus ja tietämättömyys, joten on tärkeää tunnistaa ja ymmärtää vammaisuuden moninaisuutta ja kiinnittää yksilön ominaisuuksien sijaan huomio yhteiskunnan luomiin rakenteisiin (Jutila 2015, 120). On murrettava ihmisten välisiä esteitä sekä rikottava stereotyyppiä. Tämän saavuttamiseksi on lisättävä tietoa vammaisuudesta, jolloin normalisoidaan vammaisuutta. (Scheyvens & Biddulph 2018, 601; Gillovic & McIntosh 2020, 2, 9.)



KUVA 2. Matkailun hyödyt vammaisille henkilöille

Vammaisten henkilöiden matkustamisesta on tärkeää ymmärtää motiivit, olosuhteet ja rajoittavat tekijät, jotta tunnetaan asiakas ja näin ollen osataan tuottaa oikeanlaisia palveluita. Matkailusta syr-



jäytettyjen henkilöiden tarpeiden ymmärtäminen voi antaa laajemmin tietoa matkailun eduista yleisesti. Matkailulla on monia hyötyjä vammaisille, kuten kuvassa 2 esitetään. Toki huomioimatta ei voida jättää sitä tosiasiaa, että matkailu ja vieras ympäristö voivat aiheuttaa osalle vammaisista henkilöistä ahdistusta ja epävarmuutta, jolloin he eivät halua matkustaa. Matkailupalvelun tarjoaja voi mahdollisesti vaikuttaa ahdistusta ja epävarmuutta aiheuttaviin tekijöihin tarjoamalla oikeanlaisia palveluita. Esimerkiksi näkörajoitteinen henkilö voi kokea pelkoa vieraassa, hämärässä ympäristössä, mutta jos valaistus on suunniteltu oikein, voi ympäristö soveltua hänelle erinomaisesti. Myös liikuntarajoitteiset voivat kokea epämukavuutta, jos matkan aikana hän ei pysty osallistumaan kuten muut esimerkiksi hissien puutteen vuoksi. Tärkeintä onkin siis nähdä vammaiset henkilöt yksilöinä ja vammaisuus monimuotoisena. (McCabe 2009, 669; Richards, Pritchard & Morgan 2010, 1109–1110.)

Moninaisuuden huomioiminen on tärkeää myös henkilöstöresursseissa, mikä vaikuttaa moneen asiaan, kuten työnantajamielikuvaan, työntekijöiden viihtyvyyteen sekä parantaa yrityksen mahdollisuuksia huomioida eri näkökulmia. Moninaisuuden huomioimatta jättäminen puolestaan voi mahdollisesti sulkea pois potentiaalisia työntekijöitä sekä asiakkaita. Tämä onkin keino edistää sosiaalista muutosta, joka lähtee asennemuutoksesta. Vammaisten henkilöiden mukanaolo palveluntuottajina auttaa luomaan uudistuneita normeja ja normalisoi vammaisuutta. On syytä pohtia alan asettamia odotuksia ja keskittyä huomioimaan, että monet vammaiset henkilöt oppivat perustehtävät ja niihin liittyvän paineensietokyvyn harjoittelemalla työtä. (McIntosh & Harris 2018, 153, 157; Visit Finland 2021, 7.)

Sen lisäksi, että vammaiset henkilöt huomioidaan matkailuntuottajina, on myös inklusiivisen matkailun toteutumisen kannalta tärkeää huomioida heidät päätöksenteossa. Ymmärryksen lisääminen vammaisuudesta rakentaa koko yhteiskunnasta tietoisemman vammaisten henkilöiden tarpeista ja näin ollen myös matkailualalla ollaan valmiimpia täyttämään kaikkien toiveet ja tarpeet. Tietoisuuden lisääntyminen ja oikeuksien tunnistaminen sekä herkkyyden havaitseminen avaavat mahdollisuuksia osallisuuden ja hyväksyvään ympäristöön. On myös tarpeen unohtaa roolit, joihin vammaiset henkilöt halutaan helposti asettaa. Vammaisuutta on tärkeä arvostaa ja muistaa, että heillä voi olla olemassa toiveita rikkaammasta elämästä, johon kuuluu muutakin kuin perustarpeet. Kuten aiemmin on oletettu, vammaiset henkilöt eivät ole surullisia, taakkoja muiden elämässä tai epäaktiivisia sivusta seuraajia. Vammaiset henkilöt tulisi siis ottaa mukaan matkailun suunnitteluun ja kehittämiseen, sillä heillä on kokemus vammaisuudesta ja tuen tarpeesta. Näin laajennetaan esteettömyyden käsitettä inklusiivisuuteen ja tuetaan sosiaalista esteettömyyttä. (Michopoulou, Darcy, Ambrose & Buhalis 2015, 180–183; Kwai-Sang Yau ym. 2004, 947–948, 952; Gillovic & McIntosh 2020, 8.)

Valtasuhteiden haastamisella Biddulphin & Scheyvensin määritelmässä inklusiivisesta matkailusta tarkoitetaan kokonaisuutta edellä mainituista asioista, kuten päätöksentekoon osallistamisesta sekä matkailun kuluttajina ja tuottajina toimimisesta. Kyseessä on siis suuri matkailukentän epäkohta, jossa matkailusta on suljettu pois osa väestöstä ja heidän päästämisensä matkailun pariin on keino vähentää sosiaalista syrjintää. Esteettömässä matkailussa on siis kyse matkustusosoikeuden puolustamisesta. Tässä kuvailtujen sosiaalisten esteiden lisäksi vammaiset henkilöt kohtaavat fyysisiä ja viestinnällisiä esteitä. (Scheyvens & Biddulph 2018, 602.)

Käsiteltäessä sosiaalista esteettömyyttä voidaan tarttua myös taloudelliseen esteettömyyteen. Matkailun taloudellinen esteettömyys tarkoittaa kaikkien yhdenvertaisia taloudellisia mahdollisuuksia matkustaa. Valitettavan usein erityisryhmille tarkoitetut palvelut ja räätälöidyt sisällöt ovat kalliimpia kuin niin sanotut listatuotteet. Jos toiminta olisi taloudellisesti esteetöntä, ei sovelletuista erityisratkaisuksista joutuisi maksamaan ylimääräistä. Taloudellisen esteettömyyden ideologiaa noudattavat esimerkiksi alennetut lippujen hinnat henkilöille, joiden tulot ovat mahdollisesti pienemmät, esimerkiksi opiskelija-, eläkeläis- ja työttömien alennukset. (Hannukainen 2017, Jutilan 2015, 120 mu-kaan.)

### 3.2.2 Fyysinen esteettömyys

Fyysisellä esteettömyydellä tarkoitetaan matkailussa kaikkia niitä fyysisiä tiloja, joissa matkailija on kotoa lähtemisen ja sinne paluun välillä. Näihin lukeutuvat kulkuvälineet, reitit, rakennukset sekä muu infrastruktuuri, kuten kadut, puistot ja pysäköintialueet. On perusteltua sanoa, että esteettömän matkailun vähimmäisedellytys on, että matkailijalla on mahdollisuus päästä perille kohteeseen ja oleskella siellä. Tämän mahdollistavat kuljetus-, majoitus- ja ravintolapalvelut. Matkakohteen vetovoimatekijät kuten nähtävyyksien ja aktiviteettien esteettömyys mahdollistaa matkasta nauttimisen tasapuolisesti. (Jutila 2015, 116, 119.)

Fyysisen esteettömyyden yksi suurista haasteista on yhteistyön puute. On mahdotonta tarjota laadukkaita esteettömiä matkailukokemuksia, jos yksi osa matkasta on esteetön, ei se tarkoita vielä, että koko matka olisi esteetön. Osallistuminen ei välttämättä ole silloin mahdollista kaikille, mikä taas tarkoittaa asiakkaiden menettämistä. On eettisesti oikein sekä realistisesti kannattavaa sisällyttää fyysinen esteettömyys jo olemassa oleviin ja potentiaaliin matkailukohteisiin ja tiloihin. Esteettömyyteen investointi onkin järkevää, sillä ikääntyvä väestö tarvitse jatkuvasti enemmän ja enemmän esteettömiä palveluita. (Darcy, Cameron & Pegg 2010, 520–521; Gillovic & McIntosh 2020, 9.)

Biddulphin ja Scheyvensin inklusiivisen matkailun osa-alueista matkailukentän muutos tarkoittaa matkailun viemistä paikkoihin, jossa matkailua ei aiemmin ole harjoitettu (Biddulph & Scheyvens 2018, 599). Gillovic ja McIntosh (2020) puolestaan kääntävät ajatuksen vammaisia henkilöitä käsiteltäessä siihen, että vammaiset henkilöt viedään paikkoihin, joihin heitä ei ennen ole viety. On siis tarjottava uusia kokemuksia ja paikkoja ja toteutettava se esteettömästi noudattaen sosiaalisia ja taloudellisia periaatteita. Tämän saavuttamiseen liittyvät niin Destination Management, johon juuri yhteistyö ja sen puute voidaan lukea, kuin universaali suunnittelukin. Universaali suunnittelu tarkoittaa ympäristön, tuotteiden ja palveluiden suunnittelua niin, että se vastaa yhdenvertaisesti kaikkien potentiaalisten käyttäjien tarpeita. Universaalien suunnittelun periaatteita, jotka ovat nähtävissä kuvassa 3, hyödyntämällä saadaan tuotettua sellaisia ympäristöjä, joita jokainen voi käyttää, ymmärtää ja saavuttaa riippumatta esimerkiksi vammastaan. (Gillovic & McIntosh 2020, 9; National Disability Authority, 2020.)

<b>Yhdenvertainen käyttö</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muotoilu on käytännöllinen ja markkinakelpoinen huomioiden erilaiset toimintakyvyt.</li> </ul>
<b>Käytön joustavuus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suunnittelu soveltuu erilaisiin yksilöllisiin toiveisiin ja tarpeisiin.</li> </ul>
<b>Yksinkertaisuus ja intuitiivisuus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suunnittelun käyttö on ymmärrettävissä käyttäjän kokemuksesta, tiedoista, kielitaidosta tai hetkeen keskittymisestä riippumatta.</li> </ul>
<b>Selkeä informaatio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suunnittelu välittää tarpeellisen informaation tehokkaasti riippumatta käyttäjän aistiominaisuuksista ja ympäristön olosuhteista.</li> </ul>
<b>Virheiden sietokyky</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suunnittelu minimoi vaarat ja vahingolliset seuraukset.</li> </ul>
<b>Fyysinen vaivattomuus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suunnittelua voidaan käyttää tehokkaasti ja vaivattomasti.</li> </ul>
<b>Koko ja tila lähestymisessä ja käyttämisessä</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lähestymiseen sekä käyttämiseen on varattu soveltuva koko ja tila riippumatta käyttäjän kehon koosta, asennosta tai liikkuvuudesta.</li> </ul>

KUVA 3. Universaalien suunnittelun periaatteet (Mukaien, NC State University, Center of Universal Design & College of Design 1997, 2)

Universaali suunnittelu huomioi ikääntymisen ja vammaisuuden välisen yhteyden. Universaali suunnittelu ja sen myötä esteettömyys onkin sisällytetty monissa maissa esteettömyysstandardeihin, rakennusmääräyksiin ja syrjimisestä kieltäviin lakeihin. Universaali suunnittelu ei huomioi erikseen vammaisia tai erottele toteutusmalleja, vaan periaatteiden tarkoitus on luoda yleisesti käyttöön otettavia ympäristöjä, jotka sellaisinaan soveltuvat kaikille käyttäjille. Lähes jokainen henkilö tarvitsee jossain elämänsä vaiheessa fyysisesti esteettömiä palveluita, joko perheenjäsenen tai ystävän kanssa toimiessa tai henkilökohtaisesti, tilapäisesti tai pysyvästi. Vaikka vamma voi vaikuttaa paljonkin vammaisen henkilön tai tämän lähipiirin elämään, sen ei pitäisi vähentää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan. (Darcy & Dickson 2009, 32, 34.)

Universaali suunnittelu huomioikin jokaisen markkinasegmentin, koska niistä kaikista löytyy fyysisestä esteettömyydestä hyötyviä henkilöitä. Esimerkiksi portaille voidaan tarjota vaihtoehdoksi rampia, jossa on selkeät opasteet, tarkoituksen mukainen valaistus ja jatkuvat kosketuspinnat. Liikunta- ja aistivammaisten lisäksi myös ikääntyneet, lasten vaunujen kanssa matkustavat tai raskaita matkatavaroita kuljettavat turistit voivat valita helpotetun reitin. Lisäksi universaali suunnittelu tukee turvallista työympäristöä. (Darcy & Dickson 2009, 33–34.)

### 3.2.3 Viestinnällinen esteettömyys

Viestinnällisellä esteettömyydellä tarkoitetaan selkeää ja kaikki asiakkaat tavoitettavaa tiedonvälitystä. Tämän on toteuduttava niin matkan suunnittelun kuin itse matkankin aikana, jotta viestinnällisen esteettömyyden kokonaisuus saavutetaan. Tietoa tulisi välittää monikanavaisesti huomioiden visuaalisuus sekä auditiivisuus. Lisäksi kielivaihtoehdot ja selkeät kielisymbolit varmistavat mahdollisimman laajan asiakasryhmän saavutettavuuden. (Hannukainen 2017, Jutilan 2015, 120 mukaan.)

Inklusiivinen viestintä on tärkeää, sillä esteettömiä ja saavutettavia matkailupalveluita tarvitseva asiakas tarvitsee myös tietoa matkakohteen infrastruktuurin, palveluiden ja aktiviteettien sopivuudesta hänelle selkeästi ja yksityiskohtaisesti. Liian usein esimerkiksi esteettömän majoituksen tiedot ovat dokumentoitu huonosti, ne eivät ole tarpeeksi yksityiskohtaisia tai sisällä huonekohtaisia tietoja. (Darcy 2010, 816, 823; Jutila 2015, 121; Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019, 38.)

On huomioitava ihmisten erilaiset tarpeet. Esimerkiksi näkövammaiset henkilöt eivät hyödy valokuvista, kun taas rikas tekstikuvailu on heille erittäin antoisaa. Näkövammaiset hyödyntävät usein erilaisia apuvälineohjelmia, kuten ruudunlukuohjelmaa, joten on tärkeää, että sovellukset ja verkkosivustot noudattavat sovittuja sääntöjä ja huomiota on kiinnitetty käytön helppouteen. (Darcy 2010, 821; Jylhä 2020, 66–67.)

Teknisen saavutettavuuden määrittelee WCAG, Web Content Accessibility Guidelines, joka luo pohjan sille, että mahdollisimman moni pystyy hyödyntämään sovellusta tai verkkosivuja. Vuonna 2016 voimaan astunut Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivi perustuu myös tähän ohjeistukseen. Suomessa direktiivin soveltaminen aloitettiin vuonna 2019, ja sillä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden vähimmäisvaatimuksista, joiden tulisi olla lähtökohdiltaan kaikille sopivia, universaalien suunnittelun periaatteiden mukaisesti. (Jylhä 2020, 67; Åkermark 2020, 33, 39.)

Sovellusten ja digitaalisten palveluiden esteettömyydestä puhuttaessa käytetään termiä saavutettavuus (Jylhä 2020, 67). Saavutettavuudella viitataan periaatteisiin ja tekniikoihin, joiden avulla verkkosivustot ja mobiilisovellukset ovat paremmin kaikkien, erityisesti juuri vammaisten henkilöiden käytettävissä. Käytännössä sisältö on suunniteltu niin, että kaikilla on mahdollisuus käyttää niitä joko ilman lisälaitteita tai avustavien laitteiden varassa. (Åkermark 2020, 38.)

Saavutettavuuden kokonaisuuden voi jakaa tekniseen saavutettavuuteen, sisältöjen ymmärrettävyyteen sekä palvelun helppokäyttöisyyteen. Saavutettavuus ei hyödytä pelkästään henkilöitä, joilla on rajoitteita, vaan verkkopalveluiden käyttö on jokaiselle luotettavampaa, selkeämpää ja helpompaa, kun digitaaliset palvelut noudattavat standardeja ja niiden ulottumista verkkopalveluidensa jokaiseen osaan. (Jylhä 2020, 67.)

Vaikka kuulovammaiset pystyvätkin lukemaan tekstiä, on monen viittomakielisen suomen kielen taito heikompaa kuin muulla väestöllä, näin ollen selkeästä kielenkäytöstä on hyötyä heille (Papunet 2021b). Sisältöjen ymmärtämisen kannalta selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttö on tärkeää. Jokaisen palvelunkäyttäjän kokemus on miellyttävämpi ja sujuvampi, kun lauseet ovat selkeitä ja kieli kohderyhmän mukaista. Selkeä yleiskieli helpottaa niin ruudunlukuohjelmia käyttäviä, kuin ikäihmisiä, maahanmuuttajia ja kehitysvammaisiakin. (Jylhä 2020, 67–68.)

Kuulovammaisille henkilöille mediasisällöt, kuten videot voivat olla vaikeasti saavutettavia ja niihin lisätty tekstitys tai vaihtoehtoinen esitystapa tekee materiaalista saavutettavan myös henkilöille, joilla on rajoitteita kuulemisen kanssa. Tällaisista hyötyvät myös he, jotka haluavat käyttää laitteitaan ilman ääntä, esimerkiksi silloin, kun haluavat olla häiritsemättä ympärillä olevia muita ihmisiä tai kun ympäristön meluhaitat häiritsevät kuulemistä. (Papunet 2021b.)

Viime aikoina lisääntyneet verkkosivustojen chat-palvelut, jotka tarjoavat pikaviestintämahdollisuuden asiakaspalvelijoiden kanssa hyödyttävät kuulovammaisia, kun yhteydenottotapana ei toimi ainoastaan puhelinnumero, jonne soittaa. Myös viittomakielisen sisällön tarjoaminen parantaa kuulovammaisen henkilön saavutettavuutta. (Papunet 2021b.)

Selkeän sisällön tärkeys on huomattavaa myös heillä, joilla on kognitiivisia ja kielellisiä vaikeuksia, kuten esimerkiksi kehitysvammaiset, muistisairaat ja henkilöt, joilla on laaja-alaisia oppimis- tai luki-vaikeuksia tai puutteellinen kielitaito. Selkeän yleiskielen lisäksi tärkeimmät sisällöt olisi hyvä olla myös selkokielellä. (Papunet 2021a; Leskelä & Uotila 2020, 229.)

Selkokeskuksen mukaan Suomessa yli 10 % väestöstä tarvitsee selkokieltä ja heitä uhkaa kielellinen syrjäytyminen. Selkokielen tarpeen määrän kasvua selittää väestön ikääntymisestä aiheutuva muistisairauksien määrän kasvu, maahanmuuton lisääntyminen sekä nuorten lukutaidon heikkeneminen. Selkokieli toimii erilaisissa ympäristöissä ja sille on tarvetta kaikissa sisällöissä. Selkokieli määritellään kielimuodoksi, jossa sisältö, sanasto sekä kielen rakenteet on muokattu yleiskieltä yksinkertaisempaan muotoon ja se on kehitetty erityisesti kirjoitettuun kieleen, mutta sitä voidaan hyödyntää myös puheessa ja vuorovaikutustilanteissa. (Leskelä & Uotila 2020, 227, 231, 247; Selkokeskus 2021.)

Selkeän kielenkäytön lisäksi saavutettavien palveluiden on oltava helppokäyttöisiä. Helppokäyttöisen ja loogisen verkkosivuston tai sovelluksen käyttäminen on intuitiivista ja nopeasti opittavissa. Niiden rakenne ja toiminnot hahmotetaan nopeasti ja muistetaan uudelleen käytettäessä. Kun käyttäjä ymmärtää, kuinka palvelu toimii, hän ei tee virheitä ja tietää, kuinka hänen odotetaan toimivan, tämä pätee esimerkiksi erilaisten lomakkeiden kanssa. Helppokäyttöisyydestä hyötyvät ja nauttivat kaikki, mutta erityisesti hyötyä siitä on henkilöille, joilla on kognitiivisia rajoitteita tai heille, jotka käyttävät apuvälineitä, kuten ruudunlukuohjelmaa. (Jylhä 2020, 68.)

Kolmas saavutettavuuden laaja-alaisista elementeistä on tekninen saavutettavuus, jolla tarkoitetaan palvelun käytettävyyttä, apuvälineillä tai aistinvaraisesti (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020, 20). Sivustojen rakenteet, tekstin määrä, käyttäjän ohjeistus ja värien käyttö ovat osa teknistä saavutettavuutta. Teknistä saavutettavuutta on tärkeä kehittää käyttäjäkokemusten perusteella. Saavutettavuuskartoituksen teettäminen ulkopuolisella palveluntarjoajalla antaa kattavat tiedot saavutettavuuden tilasta ja kehittämisehdotuksista. (Jylhä 2020, 69–70.)

Saavutettavuuden lisäksi informaation on oltava totuudenmukaista. Se ei saa lupailta liikoja tai kunnistella totuutta, koska siitä seuraavat huonot kokemukset kohteessa aiheuttavat pettymyksiä. On myös syytä välttää lupauksia kohteen soveltumisesta erityisryhmille ilman tarkempaa kuvailua. Jokaisella on omat yksilölliset toiveet ja tarpeet ja niihin vaikuttaa merkittävästi henkilön arvostuksen kohteiden lisäksi myös vammaisuuden aste, liikkumisen tuen tarve ja itsenäisyyden taso. (Jutila 2015, 121; Darcy 2010, 816, 823.)

Kun viestinnällinen esteettömyys on saavutettu ennen matkaa, on myös matkan aikana siihen kiinnitettävä huomiota, jotta matkailukokemuksesta nauttiminen on mahdollista. Matkan aikana tapahtuvaan esteettömään viestintään kuuluu selkeän opastuksen lisäksi vaihtoehtojen tarjoaminen aistirajoitteisille. Esimerkiksi näkövammaiselle asiakkaalle kuvailutulkkauksen tarjoaminen rikastuttaa matkailukokemusta ja

laajentaa käsitystä kohteesta. Kuvailutulkkauksella tarkoitetaan visuaalisen informaation kielellistä kuvailua, joka mahdollistaa sokealle visuaalisen ilmaisun ymmärtämistä ja heikkonäköisillä tukee henkilön omaa havainnointia (Hirvonen & Tiittula 2020, 79). Kuvailutulkkaus mahdollistaa turvallisen liikkumisen, mutta tarjoaa myös elämyksellistä ja ajantasaista tietoa esimerkiksi luonnon näköalapaikalta. (Aaltonen & Ihalainen 2020, 44; Jutila 2015, 121.)

Esteettömään opastamiseen on monia toimintatapoja, ja erilaiset tekniikat toimivat erilaisille henkilöille. Selkeä yleiskieli on hyvä perusta esteettömälle viestinnälle, mutta selkokieliset opasteet ja opastus tavoittavat laajemman asiakasryhmän. Puhetilanteissa on kiinnitettävä huomiota selkeään äänenkäyttöön selkeän kielellisen ilmaisun lisäksi. (Leskelä & Uotila 2020, 231.)

Puheen tukena voidaan käyttää puhetta tukevaa ja korjaavaa kommunikointia, johon kuuluu tukiviitot sekä kuvat ja blisskieli, jossa hyödynnetään symboleja. Niiden käyttämiseen tarvitaan apuvälineeksi esimerkiksi kommunikointikansio tai kommunikointiohjelma. Puhetta tukevassa kommunikoinnissa eleiden ja kehonkielen merkitys korostuu ja joillekin sanaton ilmaisu voi olla ainoa ymmärrettävä kommunikaatiomenetelmä. (Papunet 2021c.)

Kommunikoinnissa käytettävien kuvien avulla voidaan viestiä esimerkiksi aikatauluista ja käyttöohjeista sekä niitä voi hyödyntää palautetta pyydettyäessä. Kuvat voivat olla asiakkaalle keino kertoa mielipiteensä, esimerkiksi valintoja tehdessä tai kysymyksiin vastatessa. (Aaltonen & Ihalainen 2020, 56).

Selkeät viitat ja opasteet tukevat esteetöntä viestintää. Ne kertovat asiakkaalle tarjolla olevista palveluista sekä kuinka he voivat löytää niihin. Näkörajoitteisille henkilöille apua voi olla myös äänimajakajoista, jotka tuottavat ääntä. Niiden sijoittelulla voidaan osoittaa esimerkiksi sisäänkäynnin tai hissin sijainti. Myös karttoja ja opasteita voi suunnitella näkövammaisille henkilöille soveltuviksi toteuttaen ne kohokarttoina ja lisäten pistekirjoitusta ja kohokuvioita opasteisiin. (Aaltonen & Ihalainen 2020, 39–40).

Esteettömiä palveluita tarvitseva henkilö ei välttämättä uskalla lähteä matkalle, jos hänellä ei ole varmuutta siitä, että matkakohde on hänelle soveltuva. Toisin sanoen, vaikka viestintä tavoittaisi asiakkaat, se ei tue ostopäätöstä, jos tarjolla ei ole kohteesta riittävän yksityiskohtaisia tietoja. Onkin siis tärkeää ymmärtää esteettömyys kokonaisuutena niin, että sen jokainen ulottuvuus huomioidaan. (Jutila 2015, 118, 121.) Lisäksi esteettömyys itsessään jo viestii palvelun laadusta, yrityksen arvoista ja tavoista toimia ja näin ollen se voidaan lukea myös vetovoimatekijöihin (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 2019, 38).

## 4 JYVÄSKYLÄN SEUTU

Jyväskylän seudun kuntiin kuuluvat Jyväskylän kaupungin lisäksi Hankasalmi, Joutsa, Muurame, Laukaa, Petäjävesi, Toivakka, Uurainen ja Äänekoski. Seudulla matkailija voi kokea monipuolisia luontoelämyksiä erilaisten aktiviteettien parissa, sillä luonto on lähellä myös Jyväskylän ydinkeskustaa. (Visit Jyväskylä Region 2021a.)

Luonnon lisäksi seudulta löytyy kaksi UNESCO:n maailman perintökohdetta, joista toinen on Petäjävedellä sijaitseva vanha kirkko. Arkkitehtuuria seudulla tarjoaa muun muassa Muuramessa ja Jyväskylässä sijaitsevat Alvar Aallon suunnittelemat kohteet. Liikuntakaupunkina tunnetun Jyväskylän ympäristö tarjoaa monenlaisia aktiviteetteja matkailijoille. Laukaasta löytyy Peurungan kylpylähotelli sekä Peurunka golf. Golfaamaan pääsee myös Muuramessa sekä Hankasalmella. Hankasalmelta löytyy myös talvella Häkärinteiden laskettelukeskus. Äänekosken uniikkina vetovoimana toimii teknologian ja biotalouden keskittymä. Luontoa löytyy jokaisesta kunnasta ja yksi Keski-Suomen neljästä kansallispuistosta, Leivonmäen kansallispuisto, sijaitsee Joutsassa. (Visit Jyväskylä Region 2021a.)

Ennen koronapandemian aiheuttamaa matkailun vähenemistä, vuonna 2019, Jyväskylän seudun markkinaosuus koko Suomen rekisteröidyistä yöpymisistä oli 2,9 prosenttia, joka tarkoittaa 669 000 yöpymistä. Majoitusmyynti Jyväskylän seudulla oli yhteensä 40,3 miljoonaa euroa, kun saapuneita matkailijoita oli 433 000. Vuonna 2019 Jyväskylän seudulla majoitusliikkeitä oli 32, joissa huoneita oli yhteensä 2200 ja niiden käyttöaste oli 52 prosenttia. Tammikuussa 2021, koronapandemian vaikutusten jälkeen ja niiden aikana alueella oli majoitusliikkeitä enää 27, ja huoneita 2 000, vain 23 prosentin käyttöasteella. (TAK Research 2019-2021b; TAK Research 2019-2021c.)

Kesä 2021 oli Suomessa onnistunut kotimaan matkailijoiden määriä tarkasteltaessa. Rekisteröidyissä majoitusliikkeissä yöpymisiä kesä- ja elokuun 2021 välillä oli Jyväskylän seudulla yhteensä 206 000, joista kotimaisia matkailijoita oli 199 000 henkilöä. Verrattaessa kesän 2019 yöpyjien määrään, tulos oli vain 8 000 henkilöä matalampi. Majoitusmyynti oli 10,2 miljoonaa euroa, joka oli vuoden takaiseen kesään verrattuna kasvanut 32 prosenttia. Huonekapasiteetti oli kasvanut vuodentakaisesta kahdeksalla prosentilla ja niiden käyttöaste nousut 11 prosenttia edellisestä kesästä. (TAK Research 2019-2021a.)

Visit Jyväskylä Region toimii itsenäisenä palveluyksikkönä konsernihallinnon elinkeino ja työllisyys - palvelualueella kaupunkiorganisaatiossa. Visit Jyväskylä Region toimii siis Jyväskylän kaupungin alaisuudessa vastaten koko Jyväskylän seudun matkailumarkkinoinnista ja -neuvonnasta. Sen tavoitteena on vahvistaa alueen yleistä vetovoimaa ja elinkeinoelämää lisäten matkailua sekä seurata matkailutoimialan kehitystä alueella. (Visit Jyväskylä Region 2021b.)

Visit Jyväskylä Region markkinoi aluetta omien verkkosivujensa sekä erilaisten sosiaalisen median kanavien kautta. Sosiaalisen median kanavista käytössä ovat Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, LinkedIn, Youtube, VKontakte sekä Google MB. Uutiskirjeitä Visit Jyväskylä Region hallinnoi Campaign Monitorin avulla ja markkinointiin käytetään myös TripAdvisor, CityNomadia, Outdoor Activea, Travel Data hubia, Googlea sekä näyttöjä (iDiD). Tärkeimpänä kanavana toimii kuitenkin visitjyvaskyla.fi verkkoportaali, josta chatin kautta on tavoitettavissa matkailuneuvonta. (Maasola 2021c.) Verkkosivustolla esteettömyyttä on tuotu esiin vielä melko vähäisesti, mutta hyödyllisenä

työkaluna esteettömien palveluiden etsintään on laadittu esteettömyyssuodatin. Esteettömyyssuodattinta asiakas voi käyttää selatessaan majoitus- sekä ravintola- ja kahvilavaihtoehtoja, jolloin hän näkee vain tarjolla olevat esteettömät palvelut.

Visit Jyväskylä Regionin toimintaa johtaa matkailujohtaja, ja toiminta tapahtuu tiiviissä yhteistyössä alueen matkailutoimijoiden kanssa sekä hyödyntäen valtakunnallisia kumppanuuksia. Alue kuuluu Visit Finlandin laatiman matkailualuejaon mukaan Lakeland-alueeseen, jonka kanssa tehdään esimerkiksi kehittämistyötä. Visit Finlandin pilotoidessa Sustainable Travel Finland -ohjelmaa vuosien 2018 ja 2019 vaihteessa Jyväskylä oli mukana yhtenä pilottialueena. Tämä on ollut vahva pohja kehittyä vastuulliseksi matkailualueeksi, johon sisältyy myös sosiaalinen vastuu. Sosiaalisen vastuun osa-alueena myös inklusiivisuuden lisääminen ja sen myötä saavutettavuuden osa-alue on noussut kehittämiskohteiksi. (Maasola 2021b; Visit Jyväskylä Region 2021b.)

Keski-Suomen matkailustrategiaa valmisteltaessa alueella tunnistettiin tarve koko maakunnan yhteiselle DMO:lle, eli Destination Management Organizationille, joka vastaisi alueen matkailun edistämisestä, kehittämisestä, markkinoinnista ja myyinnedistämisestä, sekä edunvalvonnasta. Matkailustrategiaan kirjattiin, että Keski-Suomen yhteisen DMO:n perustaminen aloitettaisiin kuntien kanssa käytävillä sopimusneuvotteluilla vuonna 2021, ja tavoitteena on saada kaikki maakunnan kunnat mukaan. Nykyiset kuntayhteistyösopimukset päättyvät vuoden 2021 loppuun mennessä. Visit Jyväskylä Region tulee toimimaan DMO:n hallinnoijana, sillä kaupunki edustaa maakunnan keskusta ja toimii virallisena yhteystahona Visit Finlandin suuntaan. Lisäksi Visit Jyväskylä Regionilla on takana pitkä matkailullinen seutuyhteistyö, vaikka se toimikin ennen vuotta 2021 nimellä Visit Jyväskylä. (Visit Jyväskylä Region julkaisuaika tuntematon, 20–21.)

Yksi DMO:n tehtävistä on huolehtia saavutettavuudesta. Keski-Suomen matkailustrategiassa saavutettavuudella tarkoitetaan sekä fyysistä että digitaalista saavutettavuutta. Digitaalisen saavutettavuuden tavoitteena on tehdä alueesta mahdollisimman helposti löydettävä sekä ostettavissa oleva, jolloin se tukeutuu laissa säädettyyn saavutettavuusdirektiiviin. Fyysisen saavutettavuuden suunnitelmissa on junamatkan nopeuttaminen niin kutsutun ”tunnin junan” avulla, joka kulkisi Jyväskylän ja Tampereen välillä. (Visit Jyväskylä Region julkaisuaika tuntematon, 27, 8.)



## 5 TUTKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää vammaisten henkilöiden matkustuspotentiaalia Jyväskylän seudulle. Matkustuspotentiaalın selvittäminen koostui motiiveista, esteistä sekä viestinnällisestä saavutettavuudesta. Tutkimuksen menetelmäksi valittiin kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, jolloin mittaustulokset saatiin numeroina. Tutkimukselta kaivattiin myös syvällisempää tietoa, joten siihen sisällytettiin kvalitatiivisia elementtejä. Laadullisia menetelmiä käyttäen saatiin vastauksia esimerkiksi kysymyksiin ”Millaiset asiat parantaisivat nettisivujen saavutettavuutta?” tai ”Millaisia esteitä vammaiset henkilöt kohtaavat matkailupalveluissa?”. (Nummenmaa, Holopainen & Pulkkinen 2016, 16.)

Tutkimuksen perusjoukkona, eli populaationa oli Suomessa asuvat vammaiset henkilöt. Tämä populaatio oli kuitenkin erittäin laaja ja sen tavoittaminen kokonaistutkimukseen ei ollut mahdollista, joten tutkimuksessa tarkasteltiin osaa tästä populaatiosta, eli suoritettiin otantatutkimus. (Nummenmaa ym. 2016, 17, 24–25.)

Tutkimus suoritettiin verkossa toteutettuna kyselynä, joten perusjoukosta sulkeutuivat heti pois ne tilastoyksiköt, joilla ei ollut käytettävissä verkkoyhteyttä. Perusjoukosta karsiutui myös jakelukanavien valinnan jälkeen pois niitä tilastoyksiköitä, joita käytetyt jakelukanavat eivät tavoittaneet. Tällöin ei voida puhua otoksesta, vaan näytteestä. Näytteestä puhuttaessa yleisimmät käytettävissä olevat menetelmät ovat harkinnanvarainen otanta sekä kiintiöotanta. (Nummenmaa ym. 2016, 25, 27.)

Tähän tutkimukseen valikoitui harkinnanvarainen otanta, jonka etuja ovat edullisuus, joustavuus sekä nopeus. Harkinnanvaraisen otannan käyttäminen tässä tutkimuksessa oli resurssitehokasta ja käytännössä myös ainoa mahdollinen menetelmä. Harkinnanvaraisen otannan heikkoutena on, ettei tuloksia voida välttämättä yleistää populaatioon. Edustava otos saadaan, jos otokseen valittujen ominaisuuksien suhde on sama kuin perusjoukossa, jolloin populaatiota voidaan tarkastella pienoiskoossa. (Nummenmaa ym. 2016, 25, 33.) Tässä tutkimuksessa vammaisten henkilöiden vamman muotojen olisi pitänyt jakautua suhteessa perusjoukon vamman muotoihin, joka ei kuitenkaan ollut tutkimuksen toteutuksen näkökulmasta resurssitehokasta tai käytännössä edes mahdollista. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta olisi ollut tärkeää saada jokaisesta vamman muodosta vähintään 30 tilastoyksikköä (Mäkelä 2021).

Harkinnanvaraisessa otannassa tilastoyksiköiksi poimitaan helposti saatavilla olevia, tässä tapauksessa vammaisia henkilöitä. Ennen kyselylomakkeen rakentamista tutkija selvitti mahdollisia jakelukanavia tutkimukselleen. Kyselyä kanavissaan lupautuivat jakamaan kuusi vammaisalan järjestöä, joiden yhteenlaskettu seuraajamäärä Facebookissa oli yli 35 000 henkilöä. Näiden kaikkien seuraajien ei kuitenkaan voitu olettaa olevan kyselyn kohderyhmää, mutta kyselyn laaja näkyvyys antoi tutkimukselle hyvät lähtökohdat. Näiden kuuden kanavan lisäksi tutkijan oli tarkoitus jakaa kysely myös Facebook-ryhmään, jossa jäseniä oli noin 3 000 henkilöä.

Tilastoyksiköistä kerättyjen tietojen mittaaminen kohdistettiin erilaisiin muuttujiin (Nummenmaa ym. 2016, 17), joista merkittävimpänä tämän tutkimuksen kannalta oli vamman muoto. Viestinnällisestä näkökulmasta kiinnostavaa oli myös alueellinen saavutettavuus, jonka vuoksi myös asuinmaakunnat

oli tärkeä muuttuja. Tutkimuksessa vamman muodot oli luokiteltu kuten opinnäytetyön teoriaosuudessa; liikuntavammat, kuulovammat, näkövammat sekä kehitysvammat, näiden lisäksi vaihtoehtona oli myös ”muu”.

## 5.1 Kyselylomake

Tutkimuskysely toteutettiin Webropol-kyselynä verkossa. Tutkittavasta populaatiosta johtuen kyselylomakkeen toteutus vaati perusjoukon tarpeiden ymmärtämistä hyvinkin yksityiskohtaisesti. Tutkijan suhde vammaisuuteen tuki perusjoukon tuntemusta, minkä lisäksi opinnäytetyön teoriaosuus sekä tutkijan tiedonhaku saavutettavuudesta ennen kyselylomakkeen rakentamista varmistivat onnistuneen lomakkeen.

Kyselylomakkeen kannalta tärkeitä ominaisuuksia olivat selkeys ja yksinkertaisuus sekä mahdollisuus monipuoliseen kokemusten ilmaisuun. Käytännössä näitä ominaisuuksia tukivat selkeä kielenkäyttö, lomakkeen kontrasti, tekstin koko, helpot lauserakenteet ja sanavalinnat, vähäiset vastausvaihtoehdot sekä avoimet kysymykset. Kyselyn oli oltava saavutettava ryhmille, joilla oli rajoitteita esimerkiksi aisteissa ja ymmärryksessä. Tutkijan kokonaisvaltaisen perehtymisen lisäksi lomakkeen käyttöä testattiin ja kehitettiin viestintäasiantuntijan sekä saavutettavuusasiantuntijan avulla.

Kyselylomake rakentui kuudesta eri osa-alueesta:

### 1. Matkustustottumukset

Matkustustottumuksissa käsiteltiin sitä, matkustaako vastaaja, kenen kanssa hän matkustaa ja onko vastaaja vierailut aiemmin Jyväskylän alueella.

### 2. Jyväskylän seudun kiinnostavuus

Jyväskylän seudun kiinnostavuuteen pureuduttiin kahdella kysymyksellä; haluaako vastaaja matkustaa Jyväskylän alueelle ja mitkä ovat vetovoimatekijät, jotka alueella vastaajaa kiinnostavat.

### 3. Viestinnän saavutettavuus

Vastaajaa pyydettiin tutustumaan Visit Jyväskylä Regionin nettisivuille, ennen vastaamista viestintään liittyviin kysymyksiin. Kysymyksissä tartuttiin nettisivujen käytettävyyteen, kiinnostavuuteen, erillaisuuden huomiointiin sekä kehittämistarpeisiin. Viestinnän tavoitavuuden osalta tarkasteltiin Visit Jyväskylä Regionin sekä seudun matkailupalveluiden mainonnan tavoitavuutta aiemmin.

### 4. Matkailupalveluiden käyttämisessä ilmenneet haasteet

Tässä osiossa olivat eriteltyinä majoituspalvelut, ravintolapalvelut, aktiviteetit sekä käyntikohteet. Jokaisen eritellyn matkailupalvelun alle vastaaja pystyi kertomaan kohtaamistaan haasteista kyseisten palveluiden yhteydessä yleisesti. Tämä kysymys ei siis viitannut pelkästään Jyväskylän seudulla oleviin haasteisiin vaan matkailuun ylipäätensä.

### 5. Yleiset ajatukset sekä kontrollikysymys

Viidennessä kohdassa vastaajalta kysyttiin avoimia ajatuksia liittyen Jyväskylään matkakohteena sekä kyselyyn vastaamiseen. Lisäksi tässä kohdassa kysyttiin vielä, aikooko vastaaja matkustaa Jyväskylään tulevaisuudessa. Kontrollikysymyksen tarkoitus oli osin varmistaa kiinnostuksen realiteetti-alueen kohtaamista sekä tuoda esiin kiinnostuksen heräämistä kyselyn aikana.

## 6. Taustatiedot

Taustatiedot kyselyn vastaajista selvitettiin vasta lomakkeen lopussa, jotta välttyttäisiin leimaavasta mielikuvasta. Selvitettäviä taustatietoja olivat vamman muoto, ikä sekä asuinmaakunta. Lisäksi taustatiedoissa kartoitettiin, mistä jakelukanavasta vastaaja oli kyselyyn päätenyt.

## 5.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuskysely avattiin 17.10.2021, jolloin tutkija lähetti kyselyn sähköpostitse etukäteen jakelukanaviksi lupautuneille toimijoille sekä jakoi sen itse Esteetön matkailu -ryhmään Facebookissa. Tutkija välitti sähköpostissaan myös lyhyen saateen linkin kanssa jaettavaksi, jota moni sivuillaan kyselyä jakanut taho käyttikin.

Ensimmäisen viikon aikana vastauksia oli kertynyt vain yhdeksän. Kyselyn aukiolon aikana tutkija oli yhteydessä uudelleen niihin toimijoihin, jotka ennakkoon olivat kyselyä lupautuneet jakamaan sekä kartoitti muita mahdollisia jakelukanavia kyselyn vähäisen vastaajamäärän takia.

Kyselyn jakoivat Facebook-sivuillaan Invalidiliitto, Kehitysvammaisten tukiliitto, Kuuloliitto sekä Näkövammaisten liitto. Tutkija sai välitettyä toisen henkilön kautta kyselyn myös Disability Day Art & Action -festivaalin tuotannolle, johon kuuluu myös vammaisia henkilöitä. Lisäksi toisen henkilön toimesta kysely jaettiin Facebookissa Pyörätuolityypit -ryhmässä sekä Palmuasema – Esteetön matka -sivulla, joka on Suomen suosituimman esteettömän matkailun blogin Facebook-sivu. Lisäksi tutkija jakoi kyselyn Facebookin Erilainen, yhtä arvokas -ryhmässä, jossa jäseniä on lähes 6 000, sekä omalla Facebook-seinällä, sillä hänen Facebook-kavereissansa oli paljon vammaisiin henkilöihin sidoksissa olevia henkilöitä niin henkilökohtaisen kuin työelämänkin kautta. Tutkijan oman Facebook-seinän julkaisun mahdollisuus tavoittaa kohderyhmään kuuluvia henkilöitä oli laaja, sillä sitä jaettiin eteenpäin yli 10 kertaa. Tutkimus sulkeutui 7.11.2021, eli se oli avoinna kolme viikkoa, jonka aikana siihen vastasi 26 henkilöä.

Vastaajien toimesta kysely avattiin 1093 kertaa, mikä saattaa johtua siitä, että osa Facebook-julkaisuista tehdyistä jaoista jaettiin ilman saatetta tai minkäänlaista tekstiä, eli nähtävissä oli vain Webropol-linkki, jolloin ei ollut tietoa keitä tai mitä aihetta kysely koskee. Tutkija yritti mahdollisuuksiensa mukaan pysyä myös selvillä siitä, mihin kyselyä on jaettu edelleen ja tarvittaessa täydentää tietoja. Eräissäkin tapauksissa tutkija kävi henkilökohtaisesti lisäämässä julkaisuun kommentin, jossa avasi kyselyn sisältöä, kohderyhmää ja tarkoitusta.

## 5.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen keskeinen eettinen periaate on vapaaehtoisuus. Tutkittavan on suostuttava tutkimukseen vapaaehtoisesti ymmärrettyään tutkimuksen sisällön, sen merkityksen ja tietojen käsittelyn. Tutkittaessa vammaisia henkilöitä on erityistä huomiota kiinnitettävä kehitysvammaisiin henkilöihin ja tarkasteltava myös vajaakykyisen henkilön tutkimisen eettisiä periaatteita. Näistä periaatteista

merkityksellinen oli tiedon antaminen tutkimuksesta ymmärrettävällä tavalla. Kyselylinkin avauduttua ensimmäisellä sivulla oli kerrottu selkeällä kielellä tutkimuksen tarkoitus ja vastaajien tunnistamisen mahdollisuus. Lisäksi tässä saatteessa kerrottiin Visit Jyväskylä Regioniin kuuluvat kunnat, tutkimuksen toteuttaja sekä erilliseen arvontaan osallistumisen mahdollisuus. Kyselyn loppupuolella taustatekijöitä selvitettäessä vielä uudelleen käsiteltiin tietojen antamisen vaikutus tunnistettavuuteen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8, 10.)

Tutkimuskyselyyn liitettiin Visit Jyväskylä Region -tuotepaketin arvonta, joka toimi myös vastaamisen motivaationa. Arvonta toteutettiin erillisellä lomakkeella, jolloin arvontalomakkeelle jätettyjä osoitetietoja ei voitu yhdistää varsinaisen tutkimuksen vastauksiin. Arvontalomakkeessa oli liitteenä tietosuojailmoitus ja osoitetietojen lähettämiseksi vastaajan oli valittava kohta ”Hyväksyn tietojeni keräämisen arvontaa varten.” Osoitetietoja käsitteli vain tutkimuksen tekijä sekä arvonnin voittajan osoite tuli myös tutkimuksen toimeksiantajan tietoon, sillä hän postitti arvontapalkinnon voittajalle.

Tutkimuksen menetelmät valikoituivat tukemaan tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena, mutta sisälsi myös laadullisia kysymyksiä, jolla vastauksiin saatiin syvyyttä. Olennaista oli, että valitut menetelmät olivat aiheeseen nähden tarkoituksen mukaiset ja niitä sovellettiin asiantuntevasti. (Vehkalahti 2014, 13.)

Mitattavien käsitteiden ja muuttujien tarkka määrittely on edellytys validille mittaustutkimukselle. Kun mittaukset tehdään valideilla mittareilla ovat mittaukset keskimäärin oikeita. Sen varmistavat huolellinen suunnittelu ja harkittu tiedonkeruu. Tarkka perusjoukon määrittely on oleellinen osa tutkimuksen suunnittelua. Kysymysten on katettava koko tutkimusongelma ja lomakkeella olevien kysymysten on oltava onnistuneita, eli niiden avulla on saatava vastaus tutkimuskysymykseen. (Heikkilä 2014, 27, 177.)

Ennen varsinaista tutkimusta tutkija perehtyi laaja-alaisesti aiheeseen liittyvään teoretiseen tietoon, keskeisimpinä asioina vammaisuus, inklusiivisuus ja sen sisältämä esteettömyys sekä Jyväskylän seutu. Teoreettiset käsitteet operationalisoitiin, eli muutettiin käytännön tasolle. Tässä kyselyssä operationalisointi oli erityisen tärkeässä roolissa, sillä käsitteiden muuttaminen mitattavaan muotoon ei riittänyt vaan ne piti saada kysymyksinä selkeästi ymmärrettäviksi. Onnistunut operationalisointi mahdollisti tutkimuksen validiteetin, eli mitattiinko sitä mitä pitikin. Myös tutkijan ymmärrys vammaisuuden ulottuvuuksista sekä teoreettinen tietopohja tuki operationalisoinnin onnistumista. Onnistunut tutkimus vaatii oikean sisällön lisäksi tilastollisen näkökulman aiheeseen, jota tuki Savonia-ammattikorkeakoulussa tutkijan opiskelema opintojakso tutkimus- ja kehittämismenetelmistä sekä lähteinäkin opinnäytetyössä käytetty monipuolinen kirjallisuus tutkimuksesta. (Vilka 2017, 37, 42, 44.)

Tässä tutkimuksessa luotettavuuteen liittyi vahvasti myös kielelliset ja tekniset seikat, sillä kyselylomakkeen saavutettavuus ja ymmärtäminen olivat tavanomaista tärkeämmässä roolissa. Näihin seikkoihin tutkija kiinnitti huomiota operationalisointivaiheessa, jotta mitattavat asiat saatiin ymmärrettäviksi vastaajille. Hän hyödynsi ammattitaitoisesti ymmärrystään vammaisuuteen liittyen, jonka lisäksi vastaanotti saatavilla olevan avun. Kyselylomakkeen laatimisessa auttoivat eri alojen asiantuntijat matkailullisista, viestinnällisistä, saavutettavista sekä tilastollisista näkökulmista. Laadukas tutkimus edellyttääkin usean asiantuntijan yhteistyötä (Vehkalahti 2014, 40).

Validiteetin, eli tutkimuksen pätevyyden lisäksi tilastollisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan mitata reliabiliteetilla, joka tarkoittaa luotettavuutta, tarkkuutta tai toistettavuutta (Vehkalahti 2014, 20, 116). Tutkimuksesta saadut tulokset eivät luotettavassa tutkimuksessa ole sattumanvaraisia, vaan toistettaessa sillä saadaan samat tulokset. Luotettava tutkimus edellyttää tutkijalta myös tarkkuutta tuloksia käsitellessä ja ymmärrystä analysointimenetelmiä kohtaan. Pieni otoskoko voi aiheuttaa tulosten sattumanvaraisuuden. Kyselytutkimuksissa kato, eli lomakkeiden palautta jättäminen onkin hyvä huomioida jo suunnitteluvaiheessa. Luotettavuuden kannalta on tärkeää tarkastella kriittisesti otantaan valittavia tilastoyksiköitä, jotta ne kattavat koko perusjoukon. (Heikkilä 2014, 28.)

Satunnaisvirheet ovat yleinen syy puutteelliseen reliabiliteettiin. Satunnaisvirheitä aiheuttavat otanta ja sen pieni koko, sekä erilaiset mittaus- ja käsittelyvirheet. Toisin kuin validiteettia, reliabiliteettia voidaan tarkastella mittaamisen jälkeen. Kun samaa asiaa voidaan mitata kahdella eri kysymyksellä, niiden välinen korrelaatiokerroin voidaan laskea. Reliabiliteetti ja validiteetti vaikuttavat usein toisiinsa, ja erilaiset virheet tutkimuksessa alentavat niitä. (Heikkilä 2014, 178.)

Tämä tutkimus olisi mahdollista toistaa, sillä sen mittarit eivät olleet millään tavalla aikasidonnaisia. Osittain rajatut vastausvaihtoehdot tarjosivat varmuutta suhteessa vastaajien keskinäisiin eroihin. Vastaajajoukon ollessa ominaisuuksiltaan hyvin laaja-alainen, heillä oli mahdollisesti hyvin erilaisia käsityksiä ja ymmärryksiä aiheesta.

Tutkimuksessa käytettiin sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Suljetut eli strukturoidut kysymykset tarjosivat tutkijalle selkeät raamit tutkimustulosten analysointia varten ja lisäksi helpotti vastaajia, kun tarjolla oli valmiit vastausvaihtoehdot. Näin pystyttiin torjumaan virheitä vastauksissa, eikä vastaajien tarvinnut muotoilla vastauksiaan itse. Tutkimus sisälsi dikotomisaa, eli kaksi vastausvaihtoehtoa sisältäviä kysymyksiä sekä monivalintakysymyksiä, joissa vaihtoehtoja oli enemmän. (Heikkilä 2014, 49.)

Avoimet kysymykset voivat houkuttaa vastaajaa jättämään vastaamatta kysymykseen, mutta ne mahdollistavat tutkimustuloksiin asioita, joita tutkija ei osaa etukäteen ajatella. Tässä tutkimuksessa ei odotettu kaikkien vastaavan avoimiin kysymyksiin, sillä vastaajat olivat eritasoisia kielellisen ja ymmärtämisen näkökulmista tarkasteltuina. Avoimilla kysymyksillä mahdollistettiin kuitenkin asioiden laaja-alainen kommentointi, ilman että mitään olisi rajattu pois. Näin kysyttiin esimerkiksi vammaisten henkilöiden matkustamiseen liittyvistä esteistä. Jos kysymykseen olisi annettu vastausvaihtoehdot, olisi olennaisia tietoja voinut jäädä saamatta, sillä aihealue oli hyvin laaja. Avoimien kysymysten vastausten käsittely tässä tutkimuksessa ei ollut erityisen työlästä, sillä vastausten määrä oli melko suppea. (Heikkilä 2014, 47–48.)

Lisäksi kyselyssä oli kolme sekamuotoista kysymystä. Näissä kysymyksissä oli tarjottu valmiit vastausvaihtoehdot, joiden lisäksi tarjolla oli 'Muu' vaihtoehto, jonka vastaaja sai kirjoittaa itse (Heikkilä 2014, 50). Sekamuotoista kysymystyyppiä käytettiin vetoimatekijöitä kysyttäessä. Näin kiinnostavat asiat eivät rajoittuneet siihen, miten tutkija oli aiheen luokitellut ja turvasi myös sen, että vastaaja sai kirjoittaa kiinnostuksen kohteensa, jos ei ymmärtänyt mihin vastausvaihtoehtoon se kuu-

luisi. Tähän tulleet avoimet vastaukset olisikin voinut luokitella johonkin valmiiseen vaihtoehtoon tuloksia tarkasteltaessa, joka osoittaa todennäköisyyden siihen, että vastaaja ei osannut luokitella niitä itse.

Sekamuotoisia kysymyksiä olivat myös vamman muotoon liittyvä kysymys, sekä jakelukanava, josta vastaaja kyselyn löysi. Vamman muotoon liittyvässä kysymyksessä 'Muu, mikä' vaihtoehto tarjosi sopivan vaihtoehdon monivammaisille henkilöille tai jotakin tiettyä sairautta sairastaville. Jakelukanaviin liittyen 'Muu' vaihtoehto osoittautui varsin tärkeäksi, kun jakelukanavia lisättiin kyselyn aikana ja näin ollen niitä ei ollut kaikkia etukäteen tiedossa.

Tarkkojen tulosten saamiseksi tutkijalta vaadittiin tarkkuutta koko tutkimusprosessin ajan (Heikkilä 2014, 28). Tutkija hyödynsi Webropol-työkalua kyselyn toteuttamisen lisäksi myös tuloksia tarkastellessaan, jolloin välttyttiin esimerkiksi näppäilyvirheiltä. Webropol-työkalu tarjosi erinomaiset menetelmät tulosten suodattamiseen ja vertailuun ja sen avulla tutkimustulokset sai suoraan Excel-tiedostoon.

Onnistuneen suunnitteluprosessin lisäksi tutkija luottaa, että tutkimukseen osallistuneet edustavat tutkittua populaatiota. Tutkija ei myöskään näe riskiä vastausten totuuden mukaisuuden kannalta siinä, että osalla vastaajista vastaamiseen käytettyä laitetta käytti avustaja. Vastausten vähäinen määrä puolestaan vaikutti tutkimuksen luotettavuuteen, esimerkiksi vertailtaessa vamman muodon vaikutusta vetovoimatekijöihin. Kyselyn ajankohta määräytyi opinnäytetyön tavoiteaikataulun mukaisesti ja ajankohta saattoi vaikuttaa niin kutsuttuna vastaamisväsymykseenä. (Vehkalahti 2014, 12.) Se, olisiko jokin muu ajankohta ollut parempi on vaikea sanoa, sillä internetyhteyksien ja sosiaalisen median kanavien kautta kyselyitä on vaivatonta jakaa ja niitä liikkuu paljon.

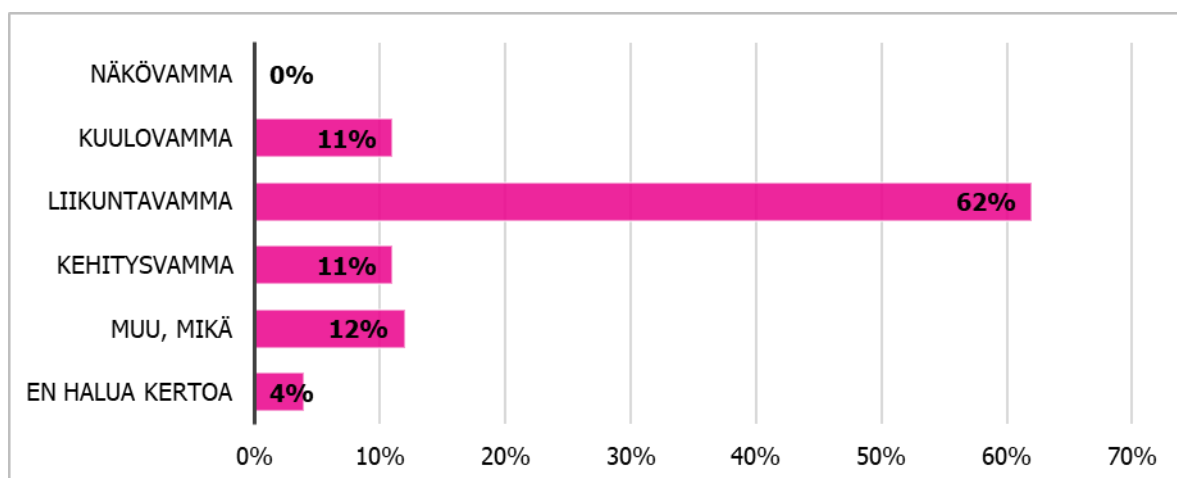
## 6 TULOKSET

Otantatutkimusta tehdessä ei voida olettaa, että sen tulokset vastaisivat täysin populaatiota. Otantavirhe sekä otantaan liittymättömät virheet muodostavat tutkimuksen kokonaisvirheen. Tässä tutkimuksessa otantavirheinä voitiin katsoa olevan liian suppea otoskoko ja se, ettei otos ollut edustava. Tutkijan näkökulmasta kyselyn jakelussa käytetty Facebook ei vahingoittanut kyselyn luotettavuutta otoksen peittoon liittyvillä ongelmilla, eli vastauksia perusjoukkoon kuulumattomilta tilastoyksiköiltä ei havaittu. (Holopainen, Nummenmaa & Pulkkinen 2016, 33–35.)

Otantaan liittymättömiä virheitä ovat esimerkiksi vastaamiseen liittyvät virheet sekä tavoittamattomuuteen liittyvät virheet. Tässä tutkimuksessa kadosta, eli tavoittamattomuudesta johtuen otoskoko poikkesi tavoitteesta ja osa vammaisuuden muodoista oli aliedustettuina. Hyvän suunnittelun ansiosta kysymysten väärintymmärtämisen tai tahattomien väärin vastausten antaminen oli epätodennäköistä. Vastaamiseen liittyviksi virheiksi katsotaan myös esimerkiksi väärä kohderyhmä sekä kyselylomakkeen puutteet, jotka pyrittiin välttämään myöskin panostamalla suunnitteluvaiheeseen. Muiden otantaan liittymättömien virheiden, kuten väärän tilastoanalyysin tai väärin johtopäätösten tulkintojen välttäminen on oleellinen osa tutkimustulosten käsittelyä ja analysointia. Erityisen tarkka onkin oltava harkinnanvaraisen otannan tuloksia tulkitessa. (Holopainen, Nummenmaa & Pulkkinen 2016, 33, 35.)

### 6.1 Taustatiedot

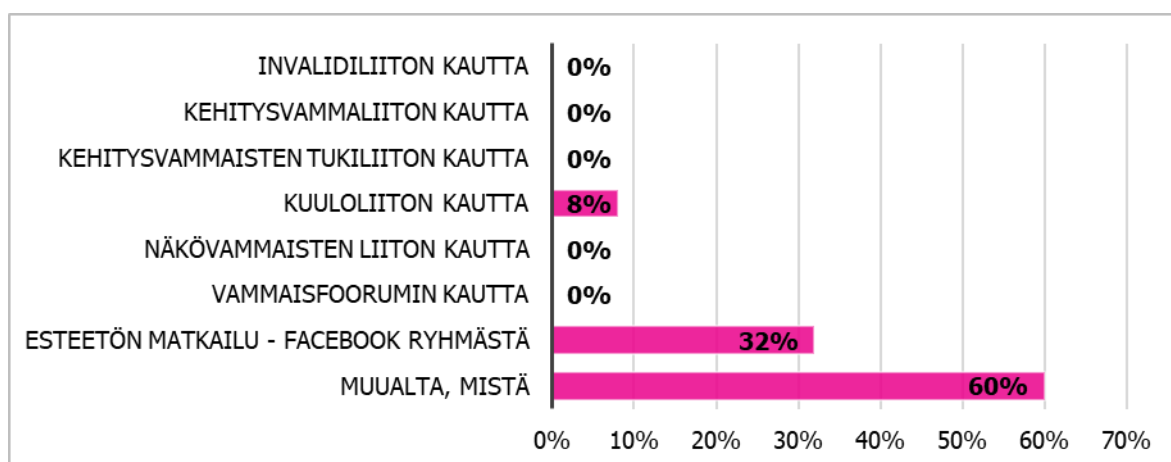
Tutkimukseen saatiin 26 vastausta, ja vastaajista suurin osa oli liikuntavammaisia henkilöitä, kuten kuvasta 4 on havaittavissa. Kehitys- ja kuulovammaisten henkilöiden vastauksia oli kumpiakin 11 % ja 'muu' vaihtoehdon valinneet olivat monivammaisia henkilöitä. Monivammaisten henkilöiden joukossa oli myös näkörajoitteisia tutkimusyksiköitä. Ikähajonta oli suuri ja vastaajat edustivat 6–88-vuotiaita. Mediaani-ikä vastaajalla oli 42 ja keski-ikä 41 vuotta. Ikäjakauman ollessa suuri pienessä vastaajajoukossa, ei voida tutkimuksesta tehdä luotettavia johtopäätöksiä vastaajan iän perusteella.



KUVA 4. Vammaisuuden muodot (n=26)

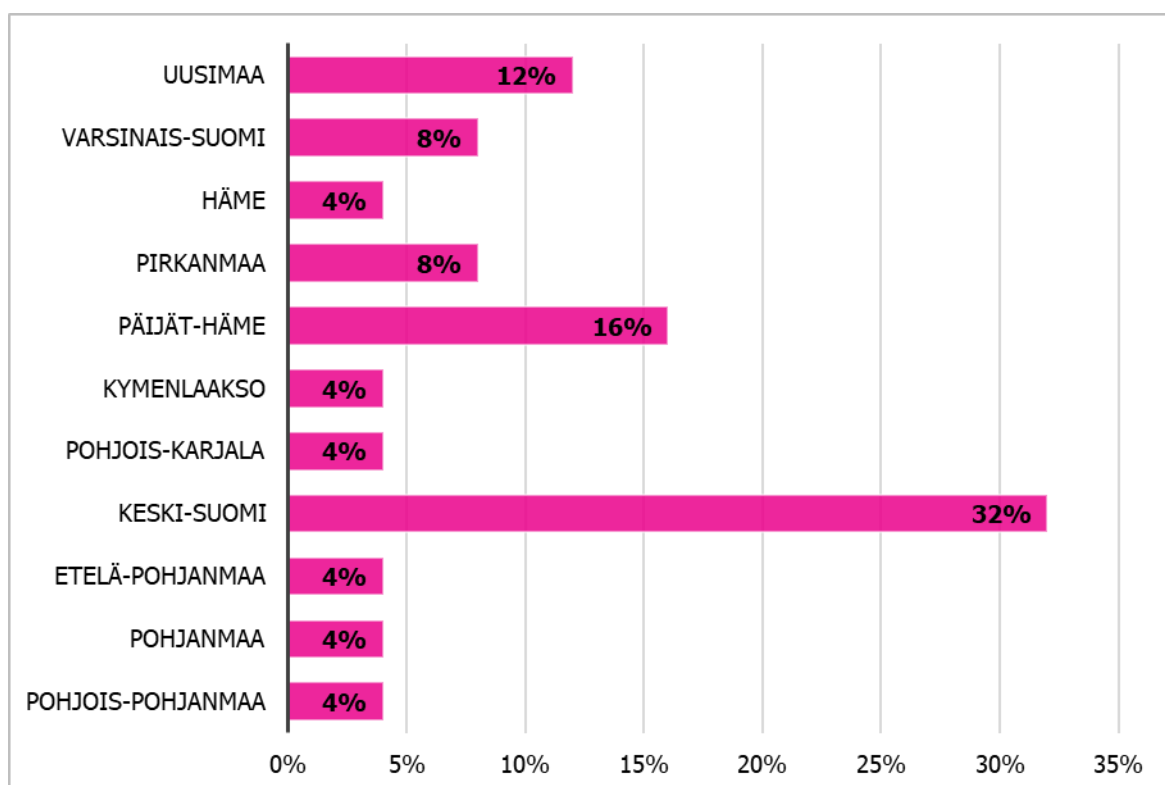
Kyselyyn liittyen ongelmia oli vastaamattomuudessa ja tavoitettavuudessa. Alkuperäisistä jakelunavista suurin osa ei tavoittanut vastaajia, kuten kuvasta 5 voi havaita. Kuvasta on huomattavissa

myös tutkijan aktiivisuuden tärkeys ja jakelukanavien toistuva kartoittaminen, sillä 60 prosenttia vastauksista kerättiin muualta kuin ensisijaisesti suunnitelluista kanavista. Muualta -vaihtoehdon valinneista lähes kaikki olivat löytäneet kyselyn Facebookin kautta, mutta joukkoon mahtui myös sähköpostilla kyselyn vastaanottanut henkilö.



KUVA 5. Kyselyn jakelukanavat (n=25)

Vastaajista suurin osa asui Keski-Suomen maakunnassa, mutta vastauksia saatiin myös ympäri Suomea. Kuvassa 6 vastaajien asuinmaakunnat ovat selkeästi hahmotettavissa. Edustus puuttui Satakunnasta, Etelä-Karjalasta, Etelä-Savosta, Pohjois-Savosta, Keski-Pohjanmaalta, Kainuusta, Lapista sekä Ahvenanmaalta. Nämä maakunnat, joista vastaajia ei ollut, ovat poistettu kuvasta selkeyden vuoksi.

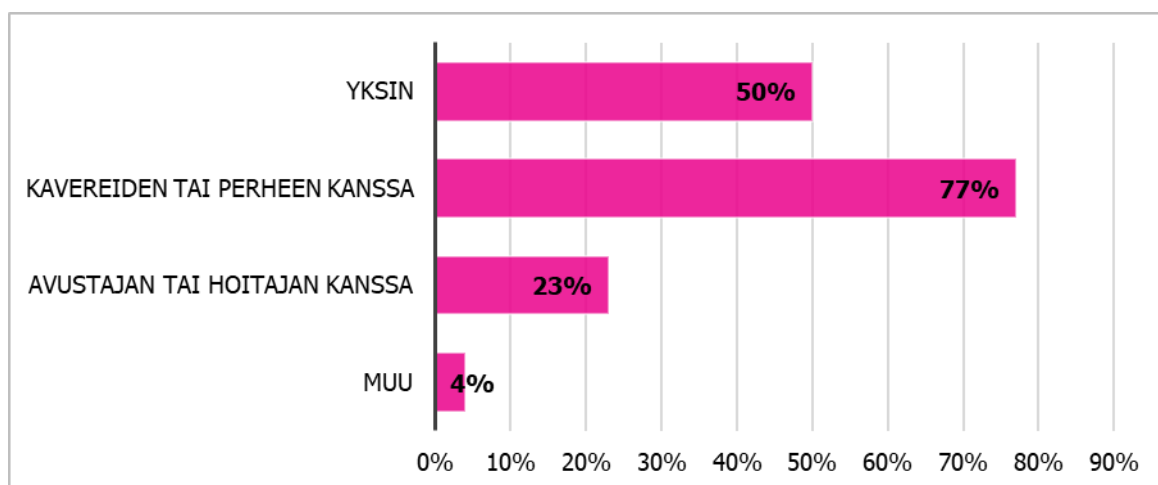


KUVA 6. Asuinmaakunnat (n=25)



## 6.2 Matkustustottumukset

Kyselyyn vastanneista henkilöistä 92 prosenttia kertoi matkustavansa. Vastaajista suurin osa kertoi matkustavansa kavereiden tai perheen kanssa, kuten kuva 7 osoittaa. Tässä vastaajalla oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto.

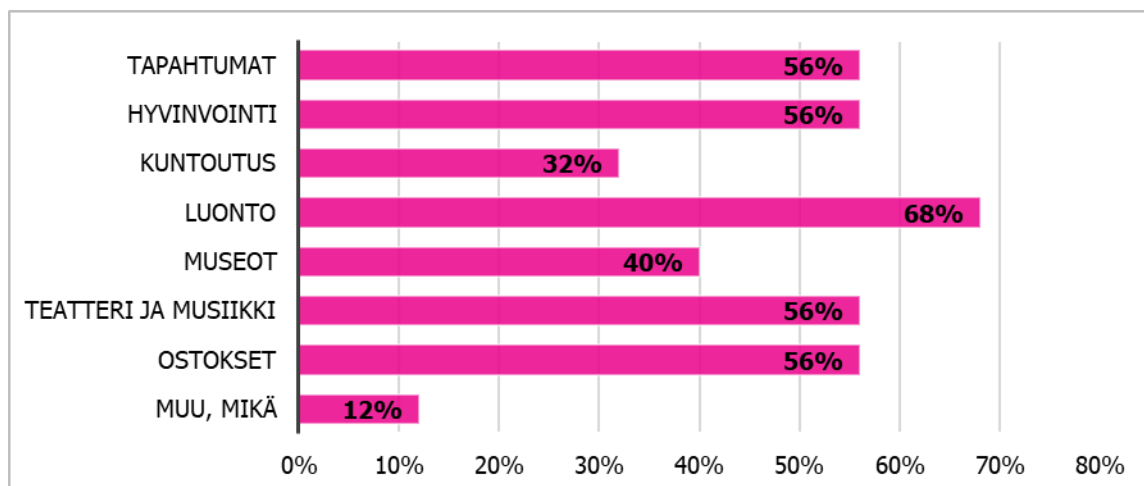


KUVA 7. Matkustusseura (n=26)

Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki vastanneet kertoivat vierailleensa Jyväskylän seudulla aiemmin. He olivat vierailleet aiemmin ympäri aluetta, mutta vahvimmin vastauksista nousi esiin Jyväskylä, jonka mainitsi 65 prosenttia vastaajista sekä useammin kuin kerran mainittiin Laukaa, Uurainen ja Äänekoski. Mainittuina olivat myös Hankasalmi, Leivonmäen kansallispuisto sekä Toivakka.

## 6.3 Jyväskylän seudun kiinnostavuus

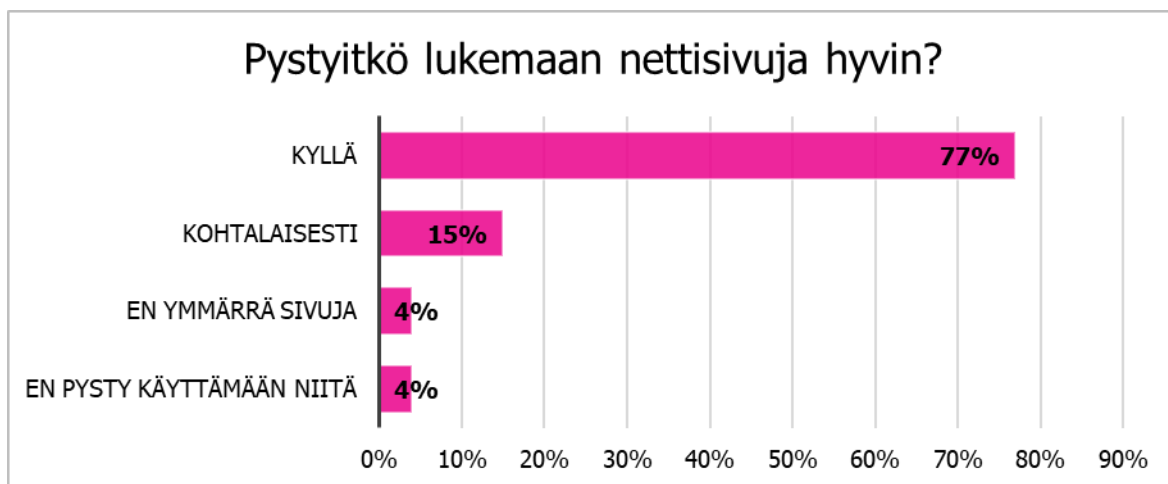
Vastaajista 92 prosenttia haluaisi matkustaa Jyväskylän seudulle. Kuvasta 8 on havaittavissa vetovoimatekijöiden tasaisuus vammaisten henkilöiden keskuudessa. Suurimmaksi vetovoimatekijäksi nousi luonto, mutta sen perässä tulivat tapahtumat, hyvinvointi, teatteri ja musiikki sekä ostokset. Museot kiinnostivat 40 prosenttia vastaajista ja kuntoutuskin kolmasosaa. Muita vetovoimatekijöitä oli mainittuina veneily, mökkeily, kylpylät ja puistot, jotka voi yhdistää myös suosituimpina oleviin kategorioihin, luontoon sekä hyvinvointiin.



KUVA 8. Vetovoimatekijät (n=25)

#### 6.4 Viestinnän saavutettavuus

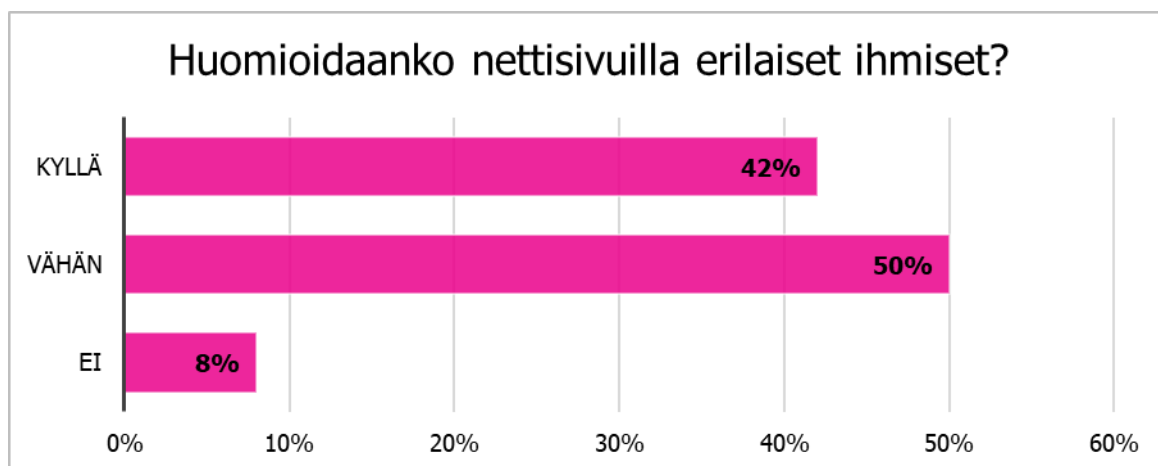
Viestinnän saavutettavuuden kannalta ensisijainen asia on, että asiakas pystyy käyttämään verkkosivuja. Kuvasta 9 voi huomata miten verkkosivujen käytön ja ymmärryksen mahdollisuudet jakautuivat vastaajien keskuudessa. Suurin osa vastaajista pystyi käyttämään verkkosivuja hyvin ja heistä moni kertoikin olevansa kokenut internetin käyttäjä. Haasteiksi mainittiin tekstin pieni fonttikoko ja esteettömyystietojen vaikea löytäminen. Osa vastaajista kertoi myös, että internettiä käytti heidän puolestaan toinen henkilö. Vastaajien kommentoissa nettisivujen käyttöä helpottaviksi tekijöiksi oli mainittu ääni ja linkit eri sivustoille.



KUVA 9. Verkkosivujen luettavuus (n=26)



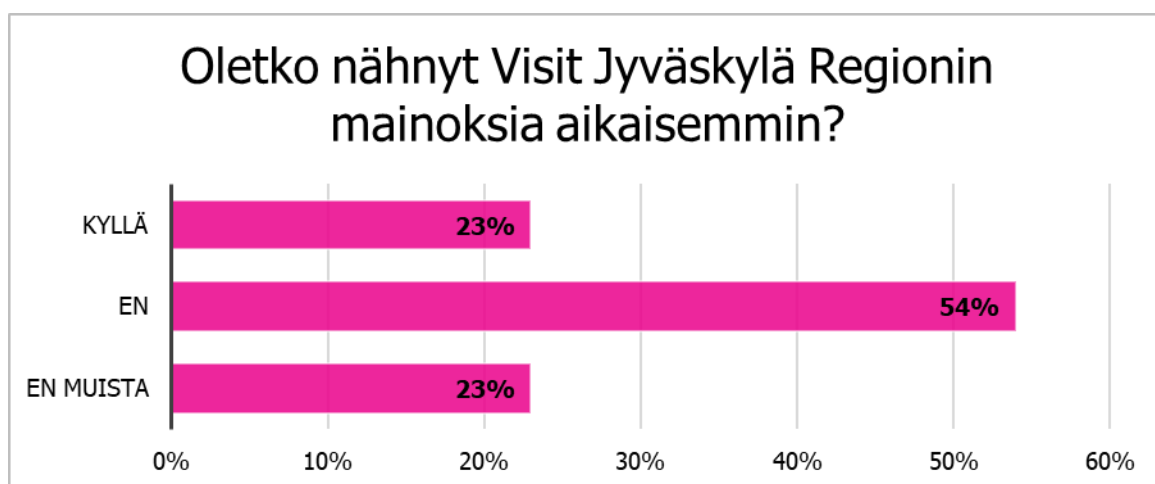
KUVA 10. Verkkosivujen kiinnostavuus (n=26)



KUVA 11. Erilaiset ihmiset verkkosivuilla (n=26)

Kuvassa 10 käsitellään verkkosivujen kiinnostavuutta ja kuvassa 11 erilaisten ihmisten huomioimista verkkosivuilla. Kiinnostavimpia asioita vastaajien mielestä olivat luonto, esteettömät palvelut, tapahtumat sekä ravintolapalvelut. Myös kuvat, taide ja tekeminen olivat nostettu esille. Positiivista palautetta verkkosivuilla sai majoitus- ja ravintolapalveluiden selaamiseen liitetty esteettömyysuudat, jonka käyttöä toivottiin laajemmin.

Aiemmin Visit Jyväskylä Regionin markkinointiin vastaajista oli törmännyt 23 prosenttia, kuten kuvasta 12 voidaan havaita. 54 prosenttia vastaajista kertoi, ettei ollut aikaisemmin nähnyt Visit Jyväskylä Regionin mainoksia, ja 23 prosenttia vastasi "En muista". Kuvaan 13 verrattaessa voidaan huomata, että Jyväskylän seudun matkailupalveluiden mainonta oli tavoittanut 40 prosenttia vastaajista, ja tavoittamatta oli jäänyt 30 prosenttia pienempi määrä kuin Visit Jyväskylä Regionin mainonnasta. 36 prosenttia ei muistanut, oliko nähnyt aiemmin Jyväskylän seudun matkailupalveluiden mainontaa vai ei. Eniten alueen matkailupalveluiden mainonnasta vastaajia oli tavoittaneet hotellit sekä ravintolat. Lisäksi tapahtumat olivat tavoittaneet vastaajia kuten myös mainittuna yrityksenä Peurunka.



KUVA 12. Visit Jyväskylä Region – markkinoinnin tavoittavuus (n=26)



KUVA 13. Alueen matkailupalvelut - markkinoinnin tavoitavuus (n=25)

### 6.5 Matkailupalveluiden käyttämisessä ilmenneet haasteet

Suurimmaksi haasteeksi Jyväskylän seudun matkailupalveluiden käyttämiselle osoittautui esteettömyystietojen puuttuminen kokonaan tai osittain. Tähän liittyen pysäköiminen osoittautui vaativaksi, sillä tiedot esteettömistä parkkipaikoista puuttuivat. Jyväskylän seudun viestinnän toivottiin tavoittavan paremmin myös Etelä-Suomessa asuvat henkilöt, erityisesti tapahtumien osalta.

Yleisesti matkailupalveluiden viestinnässä havaittiin puutteita laajalti. Sanallisen informaation lisäksi vastaajat toivoivat visuaalista informaatiota palveluiden esteettömyydestä. He myös täsmensivät kuvien olevan tärkeässä roolissa silloin, kun palvelua ei ole luokiteltu esteettömäksi. Esteettömätkin palvelut saattavat soveltua vammaisille henkilöille, mutta asiaa on vaikea arvioida ilman valokuvia. Informaation puutteen koettiin koskettavan kaikkia matkailupalveluita. Kuvien puutteessa vahvimmin nousivat esiin wc-tilat ja majoituspalvelut. Ravintoloiden ruokalistojen osalta toivottiin myös kuvia lukutaidottomille ja myös epäselvä kontrasti mainittiin lukemista hankaloittavana tekijänä.

Fyysisen esteettömyyden osalta matkailupalveluiden käyttöön liittyvänä haasteena nähtiin esteettömyyden puute. Puutteet fyysisessä esteettömyydessä ilmenivät esimerkiksi ahtaina tiloina ja esteettömien wc-tilojen puuttumisena. Erityisesti pyörätuolilla liikkuvat henkilöt kokivat, että vain hyvin harvat paikat olivat sellaisia, joissa he kykenivät liikkumaan ja näin ollen käyttämään palveluita. Useamman maininnan saivat myös tasoerot, jotka tyypillisimmin ilmenevät edellytyksenä käyttää portaita. Lisäksi esteetön sisäänkäynti saattoi olla mahdollinen vain takaovesta ja esteettömät wc-tilat käytössä siivouskomerona. Myöskin liian kovat äänet aiheuttivat useammalle esteen matkailussa.

Fyysisten esteiden lisäksi vastaajat kokivat sosiaalisen esteettömyyden puutteellisuuden vaikeuttavan heidän matkustamistaan. Palvelutason vaihtelevuus oli mainittu vastauksissa. Henkilökunnan asenteet vaihtelivat paikasta riippuen ja heidän tietämyksensä vammaisten henkilöiden tarpeista oli osin riittämätöntä. Osa vastaajista koki, ettei heillä ollut mahdollisuutta valita esimerkiksi ravintolaa spontaanisti, vaan heidän oli usein oltava yhteydessä etukäteen, jotta esteettömyys toteutui ravintolassa. Fyysisen esteettömyyden puutteet tuntuivat vastaajista joskus hyvin nöyryyttäviltä.

Taloudellisen esteettömyyden näkökulma tuli myös vahvasti esiin tutkimuksessa. Palvelut olivat usein liian kalliita ja vastaajat toivoivatkin tarjouksia esimerkiksi aktiviteettipalveluihin, jolloin he voisivat innostua täysin uudesta lajista. Lisäksi alennuksia toivottiin myös käyntikohteisiin, esimerkiksi eurooppalaisella vammaiskortilla, jolla muualla maailmassa on mahdollista saada alennusta pääsyliippujen hinnoista.

## 6.6 Yleiset ajatukset ja kontrollikysymys

Jyväskylä matkakohteena herätti vastaajissa monenlaisia ajatuksia. Positiivisessa valossa esiin nousi Jyväskylän keskusta, Jyväskylän rantaraitti, Peurunka ja sen ammattitaitoinen henkilöstö sekä Jyväskylän alueen luonto.

Ongelmakohtiksi vastaajien joukossa koettiin tylsä Jyväskylän keskusta sekä Laajavuori, jossa ei nähty olevan mitään odotuksista huolimatta. Harmittelun aiheena oli myös se, että monet aktiviteetit tapahtuivat kauempana keskustasta.

Kysely koettiin tärkeäksi ja merkitykselliseksi. Aiheen kartoittaminen koettiin ajankohtaiseksi, ottaen huomioon ikääntyvien määrän kasvun sekä apuvälineiden käytön laajentumisen. Merkityksellisyyttä ja asiakkaan näkökulman esiin tuomista korostettiin myös, ja toivottiin, että kyselyn tuloksia hyödynnettäisiin myös käytännössä matkailun kehittämisessä. Palautetta tuli myös kyselyn laajuudesta ja siitä, että se oli työläs vastata.

Kontrollikysymyksenä toimineeseen "Aiotko matkustaa Jyväskylään tulevaisuudessa" oli mahdollista huomata alueen kiinnostavuus. Yksikään vastaajista ei valinnut "En" -vaihtoehtoa ja "Ehkä" -vaihtoehtoonkin valitsi 31 prosenttia 69 prosentin vastatessa "Kyllä".

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kysely avattiin yhteensä 1096 kertaa, mihin johti hyvin todennäköisesti se, että kaikki kyselyä eteenpäin jakaneet eivät kirjoittaneet Facebook-julkaisuihin saatetta, vaan jakoivat pelkän Webropol-linkin. Kyselyn ensimmäisellä sivulla ollut selkeä saate varmasti rajasi pois vastaajia, jos heillä ei esimerkiksi ollut vammaa. Kyselyn vastaaminen puolestaan aloitettiin yhteensä 89 kertaa, mutta valmiiksi se tehtiin 26 kertaa. Osa vastaamisen aloittaneista saattoi kokea vastaamisen haastavana ja työläänä. Jatkoa ajatellen, varsinkin kehitysvammaisia henkilöitä tutkittaessa onkin hyvä muistaa tiivistää asiat ja selvittää yhdessä tutkimuksessa vain pieni osa kokonaisuudesta. Kyselyyn liittyvissä kommentteissa olikin kertaalleen mainittu vastaamisen olleen työlästä.

Kyselyn alussa esitetyn kysymyksen ”Haluaisitko matkustaa Jyväskylän alueelle?” saamat 8 prosentin ”En” -vastaukset muuttuivat kiinnostukseksi aluetta kohtaan kyselyn aikana. Toki kontrollikysymyksenä, sekä mielenkiinnon heräämisen tarkasteluun käytetyssä ”Aiotko matkustaa Jyväskylään tulevaisuudessa?” oli myös vaihtoehto ”Ehkä”, jonka oli valinnut 31 prosenttia vastaajista. Silti huomion arvoista on se, ettei kukaan vastannut ”En”. Tässä kontrollikysymyksessä tutkijalle oli sattunut myös harmillinen virhe, sillä kysymys oli esitetty ’Jyväskylän alueelle’ sijasta ’Jyväskylään’. Muutama testilukija kielellisestä näkökulmasta voinut vähentää tämänkaltaisia virheitä. Tutkijan uskoo kuitenkin, ettei virhe vaikuttanut tuloksiin ratkaisevasti.

Jyväskylän seudulla on potentiaalia kasvattaa matkailun markkinaosuutta ottaen inklusiivisen matkailun paremmin huomioon. Vammaisten henkilöiden huomioiminen on tärkeää osana jokaista markkinasegmenttiä, mutta heihin olisi kannattavaa panostaa myös omana segmenttinään.

### 7.1 Matkustustottumukset

Tämän opinnäytetyön teorian pohjaa tukevat aiemmat tutkimukset ja kirjallisuus osoittivat vammaisten henkilöiden matkustavan, mitä myös tämän tutkimuksen tulos vahvistaa. 92 prosenttia vastaajista kertoi matkustavansa ja heistä puolet matkustavat myös yksin. 77 prosenttia vastasi matkustavansa kavereiden tai perheen kanssa ja 23 prosenttia avustajan tai hoitajan kanssa.

TAULUKKO 1. Matkustusseura (%) vamman muodon mukaan jaoteltuna

Vamman muoto	Matkustusseura		
	Yksin	Kavereiden tai perheen kanssa	Avustajan tai hoitajan kanssa
Kuulovamma ( $n = 3$ )	100	67	0
Kehitysvamma ( $n = 3$ )	0	100	33
Liikuntavamma ( $n = 16$ )	88	81	31
Muu (Ms-tauti, monivammaisuus) ( $n = 3$ )	100	100	0

Taulukko 1 havainnollistaa vammaisten henkilöiden matkustuksen itsenäisyyden. Tutkimukseen osallistuneista kuulovammaisista henkilöistä, sekä Ms-tautia sairastavista ja monivammaisista (vaihtoehto Muu) kaikki matkustivat myös itsenäisesti. Avustajan tai hoitajan kanssa matkoja tekivät tutkimuksen mukaan vain kehitys- ja liikuntavammaiset henkilöt. Tutkimuksen mukaan kaikki matkustivat paljon myös kavereiden tai perheen kanssa.

Matkaseurueeseen saattaa kuulua siis henkilöitä, joista osalla on vammansa vuoksi rajoitteita toimia matkailuympäristössä. Nämä rajoitteet vaikuttavat koko matkaseurueeseen, jolloin myös täysin rajoitteita toimivat henkilöt ohittavat palvelut, jotka eivät ole esteettömiä. Toisin sanoen inklusiivisuuden huomioiminen matkailussa ylläpitää myös sellaisia asiakassuhteita, joissa tarvetta esteettömille palveluille ei olisi.

Tutkimukseen vastanneista 96 prosenttia kertoi käyneensä aiemmin Jyväskylän seudulla. Yhtenä merkittävänä tekijänä tähän oli varmasti se, että vastaajista 32 prosenttia asui Keski-Suomessa. Lisäksi Jyväskylän seudulla osalle vammaisista henkilöistä vetovoimainen kohde on Peurunka, joka sai tässäkin kyselyssä positiivista huomiota vastaajilta.

## 7.2 Jyväskylän seudun kiinnostavuus

Keski-Suomen matkailustrategiassa on määritelty kotimaan matkailun vetovoimatekijöiksi tapahtumat, luonto sekä hyvinvointi (Visit Jyväskylä Region julkaisuaika tuntematon, 13). Näitä vetovoimatekijöitä on hyvä hyödyntää myös vammaisille henkilöille kohdistettavassa markkinoinnissa, sillä ne nousivat esiin tässä tutkimuksessa vahvasti. Tämä tutkimustulos tukee myös omalta osaltaan sitä faktaa, että vammaiset ovat osana jokaista markkinasegmenttiä, sen lisäksi, että luovat myös oman segmenttinsä. Tässä tutkimuksessa myös teatteri ja musiikki sekä ostokset nousivat kärkitekijöiden rinnalle. Museot keräsivät kiinnostusta 40 prosentilta vastaajista ja kuntoutus 32 prosentilta vastaajista. Tutkijan näkemys onkin, että Peurunka tunnetaan kansallisesti ja sitä arvostetaan juuri kuntoutuspaikkana. Muu – vaihtoehdon valinneet henkilöt listasivat alueella kiinnostavaksi kylpylät/uimahallit, puistot, mökkeilyn sekä veneilyn, nämä vastaukset tukevat myös vahvasti luonto ja hyvinvointi teemojen suosiota alueen vetovoimatekijöinä.

TAULUKKO 2. Vetovoimatekijät (%) vamman muodon mukaan jaoteltuna

Vamman muoto	Vetovoimatekijät						
	Tapahtumat	Hyvinvointi	Kuntoutus	Luonto	Museot	Teatteri ja musiikki	Ostokset
Kuulovamma (n = 3)	100	67	67	33	0	67	67
Kehitysvamma (n = 3)	67	0	0	67	33	67	67
Liikuntavamma (n = 15)	44	56	19	63	44	44	50
Muu (Mstauti, monivam- maisuus) (n = 3)	67	100	100	100	67	100	67

Vastausten vähäinen määrä ei anna luotettavaa tietoa siitä, onko eri vamman muotojen välillä eroja vetovoimatekijöiden välillä. Taulukossa 2 on kuitenkin eritelty vetovoimatekijät vamman muotojen mukaan. Taulukosta on huomattavissa kehitysvammaisten henkilöiden heikko kiinnostus kuntoutusta ja hyvinvointia kohtaan. On kuitenkin tärkeä ymmärtää, ettei tämä kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö

kehitysvammaiset henkilöt käyttäisi näitä palveluita. Kehitysvammaisuuden tarkastelu teorian pohjalta todentaakin kehitysvammaisen henkilön mahdollisia rajoituksia itsestä huolehtimisen sekä terveyden osa-alueilla. Kehitysvammaiset henkilöt saattavatkin nauttia esimerkiksi kylpylälomista, mutta he eivät osanneet luokitella niitä välttämättä hyvinvointiin tai kuntoutukseen.

### 7.3 Viestinnän saavutettavuus

Matkailijoiden saaminen alueelle lähtee siitä, että viestintä tavoittaa heidät. Mainokset ja muu markkinointi alueelta herättää matkailijan mielenkiinnon, joten ensisijaisen tärkeää on saavutettava viestintä. Digitaalinen saavutettavuus onkin tunnistettu Keski-Suomen matkailustrategiassa matkailualan kasvun mahdollistajaksi (Visit Jyväskylä Region julkaisuaika tuntematon, 6). Digitaalisen saavutettavuuden puolesta puhuu myös tämä tutkimus. Sen lisäksi, että alueen tulee tavoittaa potentiaaliset asiakkaat, on sen sisällön oltava myös tarkoituksenmukaista eli asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioitava.

#### 7.3.1 Potentiaalisten asiakkaiden tavoittaminen

Visit Jyväskylä Regionin markkinointi on aiemmin tavoittanut vastaajista vain 23 prosenttia. 23 prosenttia ei muistanut ja 54 prosenttia vastaajista oli vahvasti sitä mieltä, ettei markkinointi ollut tavoittanut heitä aiemmin. Vastaajista, joita markkinointi ei aiemmin ollut mahdollisesti tavoittanut ('En muista' ja 'En' -vaihtoehdot valinneet) 90 prosenttia kertoi matkustavansa ja 95 prosenttia kertoi haluavansa matkustaa Jyväskylän alueelle. Mielenkiinto siis oli jo herännyt, mutta ostopäätöksen nopeuttamiseksi ja varmistamiseksi markkinoinnin olisi tavoitettava myös tämä 77 prosenttia vastaajista, jotka eivät välttämättä koskaan ole törmänneet alueen markkinointiin.

Alueen palveluiden mainonta on kuitenkin saavuttanut vastaajista 37 prosenttia, ja heistä 95 prosenttia on myös aiemmin käynyt Jyväskylän seudulla. Jotta heidät saadaan myös palaamaan, on hyvä, että seudun markkinointi tavoittaa nämä henkilöt, jolloin he saavat kokonaisvaltaisemman kuvan seudusta ja löytävät uusia palveluita. Näistä tavoittamattomista vastaajista 25 prosenttia ilmoitti asuinmaakunnakseen Keski-Suomen, joten paikallisella markkinoinnilla tuetaan lähimatkailu -trendiä sekä yleisesti paikallisten palveluiden käyttöä, joka puolestaan lisää alueen elinvoimaisuutta.

Päijätthämeeläisistä vastaajista 75 prosenttia jäi tavoittamatta ja Uudeltamaalta tulevista tavoitettiin vain kolmasosa. Täysin tavoittamatta jäivät vastaajat Etelä-Pohjanmaan, Hämeen, Kymenlaakson, Pirkanmaan, Pohjanmaan, Pohjois-Karjalan, Pohjois-Pohjanmaan sekä Varsinais-Suomen maakunnista. Tutkimuksen oltua hyvin pienimuotoinen, ei voida tehdä luotettavia johtopäätöksiä siitä, kuinka hyvin markkinointi todellisuudessa tavoittaa ihmisiä. On perusteltua kuitenkin olettaa, että matkailualueorganisaationa Visit Jyväskylä Region on sisällyttänyt markkinointisuunnitelmaansa markkinoinnin seurannan ja kehittämisen, johon potentiaalisten asiakkaiden tavoittaminen oleellisesti liittyy. Toimeksiantaja kommentoikin, Visit Jyväskylä Regionin toteuttavan tarkkaan kohdennettua digitaalista markkinointia, ja mainitsi, ettei markkinointia kohdennettu syksyllä 2021 Keski-Suomeen (Maasola 2021a).



Eri vammojen kannalta tarkasteltaessa viestinnällistä saavutettavuutta, esiin nousee kehitysvammaisten henkilöiden kyky käyttää verkkosivuja. Vain 33 prosenttia kyselyyn vastanneista kehitysvammaisista henkilöistä pystyi käyttämään Visit Jyväskylä Regionin verkkosivuja. 67 prosenttia kehitysvammaisista henkilöistä käytti verkkosivuja toisen henkilön avustamana. Heidän toiveissaan tuli esiin kuvien ja kuvakkeiden merkitys osana verkkosivuja, joka on yhdistettävissä kehitysvammaisten henkilöiden mahdolliseen lukutaidon heikkouteen.

Tutkimukseen osallistuneet kehitysvammaiset henkilöt kuitenkin kaikki matkustavat, joten on tärkeä, että viestintä on saavutettavaa myös heille. Kaikki kyselyyn vastanneista kehitysvammaisista henkilöistä kertoivat matkustavansa kavereiden tai perheen kanssa ja kolmasosa vastasi matkustavansa myös avustajan tai hoitajan kanssa. Näin ollen tarpeen näkeminen taloudellisen kannattavuuden näkökulmasta voi olla matkailualan toimijoille haastavaa. Jos kuitenkin tarkastellaan asiaa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden sekä osallisuuden kautta, on tärkeä tarjota sisältö myös henkilöille, joiden lukutaito on heikompi, jotta heillä on mahdollisuus tehdä päätöksiä ja ilmaista mielipiteitään.

Kuten viestinnällisen esteettömyyden teoriakin osoittaa, saavutettavat kanavat ja sisällöt tukevat kaikkien verkkopalveluiden käyttöä. Standardeja noudattavat verkkopalvelut ovatkin helppokäyttöisiä, luotettavia ja selkeitä ihan jokaiselle. Ulkopuolisten palveluntarjoajien tekemät saavutettavuuskartoitukset antavat kattavaa tietoa tämänhetkisestä saavutettavuudesta ja tarjoavat kehittämisedotuksia, joten niiden hyödyntämistä ei ole syytä unohtaa, jos halutaan kehittää viestinnällistä saavutettavuutta.

### 7.3.2 Tarkoituksen mukainen sisältö

Kun potentiaaliset asiakkaat on saatu tavoitettua, on tärkeä panostaa sisältöön ja tarjota sitä, mitä toivotaan ja tarvitaan. Tutkimuksesta selvisi, että esteettömyystietojen puute vaikuttaa vahvasti vammaisten henkilöiden matkustamiseen, joten niihin panostaminen on myös Jyväskylän seudulla ajankohtaista ja merkittävä keino edistää vammaisten henkilöiden matkailua.

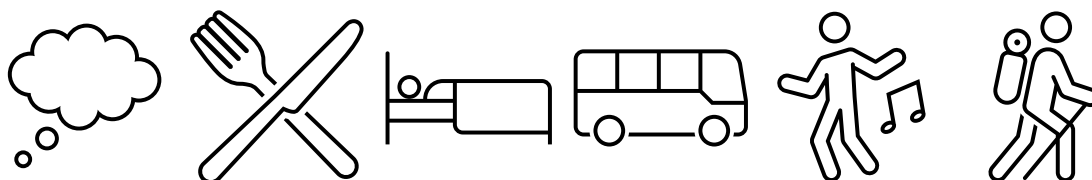
Visit Jyväskylä Regionin verkkosivuilla esteettömyystiedot koettiin osin tai kokonaan puutteellisiksi hotelleiden, ravintoloiden ja kahviloiden, pysäköinnin, ulkoilureittien ja kohteiden osalta. Osa vastaajista korosti, että heidän olisi vammoistaan huolimatta mahdollista käyttää joitain palveluita, vaikka ne eivät esteettömiä olisikaan. Kuvat ovatkin oleellinen osa esteettömyysviestintää, sillä niiden avulla potentiaalinen asiakas voi varmistua palveluympäristön soveltuvuudesta hänelle ja tehdä näin ostopäätöksen. Tutkimuksen mukaan asiakkaat joutuivat varmistelemaan palveluiden soveltumista heidän tarpeisiinsa omatoimisesti ottamalla yhteyttä palveluntarjoajiin.

Esteettömyystietojen merkitystä on vaikea olla korostamatta, sillä ne ovat perusedellytys vammaisten henkilöiden matkailulle. Tietojen on oltava yksityiskohtaisia ja ajantasaisia. Kattavat tiedot esteettömyydestä vievät paljon sivutilaa, joka saattaa vaikuttaa esimerkiksi verkkosivuston visuaaliseen ilmeeseen. On ymmärrettävää, ettei markkinoiva taho halua tinkiä huomattavasti visuaalisesta ilmeestään, mutta matkailijoiden tarvitsema tieto on oltava saatavilla, sekä alueorganisaation viestinnässä että erityisesti palveluntarjoajan viestinnässä.

Osa matkailualueista ja -kohteista on ratkaissut tämän erillisellä Esteettömyys-otsikolla, jota myös tutkimuksen mukaan osa vastaajista kaipasi Visit Jyväskylä Regionin verkkosivuilta. Tähän liittyy kuitenkin myös negatiivinen erilaistaminen, osa vammaisista henkilöistä saattaa kokea tällaisen sivun väheksyvänä ja loukkaavana. Tasa-arvon kannalta olisi tärkeää, että verkkosivustot ylipäättään olisivat kaikkien käytettävissä samalla tavalla. Myös erilaisuuden huomiointiin, esimerkiksi kuvissa esiintyvien henkilöiden ominaisuuksien perusteella, olisi tärkeää kiinnittää huomiota, sillä 50 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että erilaisuus huomioitiin sivuilla 'vähän' ja 8 prosenttia mieltä, että sitä ei huomioitu ollenkaan.

Visit Jyväskylä Regionin verkkosivuilla on saapumisohteet autoileville ja pysäköinnistä on annettu ohjeita, mutta mitään mainintaa esteettömästä pysäköinnistä ei ole. Autoliitto on julkaissut mobiiliapplikaation, josta käyttäjä pystyy löytämään esteettömät pysäköintipaikat näppärästi. Tutkimustuloksista selviää, että tämä ei ole vielä käytössä Jyväskylän seudulla. Autoliiton mobiiliapplikaatioprojektiin osallistuminen tukisi viestinnällistä esteettömyyttä ja palvelisi asiakkaita hyvin. (Autoliitto 2021.)

Visit Jyväskylä Regionin verkkosivuille kaivattiin myös muuta, ei suoranaisesti esteetöntä sisältöä; hintatietoja sekä tapahtumiin näkyville keikkakalentereita. Tässä voidaan huomata myös markkinasegmentin merkittävä kiinnostus teatteria ja musiikkia kohtaan. Toiveissa mainittiin myös "Kuvakkeita, joista pääsee eri tapahtumiin", joten käytännössä eri keikkapaikkojen tapahtumakalenterit voisi linkittää jokaisen erillisen kuvakkeen alle.



KUVA 14. Kuvakkeet auttavat ymmärtämisessä (MS Word).

Kuvakkeiden käyttöä voisi muutenkin hyödyntää verkkosivujen viestinnässä enemmän, esimerkiksi otsikoiden Inspiroidu, Syö ja juo, Majoitu, Saapuminen, Teatteri, musiikki & stand up sekä Luonto ja retkeily -otsikot voisivat olla ilmaistuna vastaavilla kuvakkeilla kuin kuvassa 14 esitetään. Riittävän selkeät ja kuvaavat kuvakkeet palvelevat erilaisia käyttäjiä ja noudattavat myös universaalin suunnittelun periaatteita. Jos kuvakkeilla korvataan kokonaan sanoja, on muistettava huomioida ruudunluokohjelmien käyttäjät.

Kaikki eivät kuitenkaan käytä ruudunluokohjelmia ja tutkimuksessa vastaajat toivat esille myös puheen lisäämisen osaksi nettisivujen sisältöä. Jokaisen otsikon alla voisi olla lyhyt kuvaus aihealueesta ja sen sisällöstä kuunneltavana versiona ja sen tulisi olla merkitty selkeällä kuvakkeella sivustolla. Puheen sisällön lisäksi olisi mahdollista kiinnittää huomiota selkeän, mutta myös innostavan äänen mahdollisuuteen osana sisällöntuotantoa. Lisäksi vastauksista ilmeni toive käyttää hakutoimintoa myös äänen avulla. Viestinnällisen esteettömyyden teoriakin korostaa moniaistillisuutta, toisin sanoen sisältöä tarjotessa on hyvä muistaa kielivaihtoehtojen ja verbaalisen viestinnän lisäksi visuaalisuus, auditiivisuus sekä selkeät symbolit.

Positiivista palautetta sai majoitusvaihtoehtojen ja ravintoloiden osalta tarjolla oleva suodatin, jolla pystyi etsimään esteettömät kohteet. Tätä ominaisuutta toivottiin myös esimerkiksi aktiviteettien selaamista helpottamaan. Suodatintoiminnon käyttöä ei kuitenkaan tutkimuksen mukaan hyödynnetty alueen matkailupalveluiden toimijoiden osalta riittävästi. Majoitusvaihtoehtoja verkkosivuilla on tarjolla 163, joista sivuston mukaan esteettömiä on 9. Ravintoloita ja kahviloita puolestaan 239, joista kaksi on sivuston mukaan esteettömiä.

Visit Jyväskylä Regionin verkkosivuilla kahdesta esteettömäksi luokitellusta ravintolapalvelusta kummastakaan ei löytynyt kuvia esimerkiksi wc-tiloista, ei Visit Jyväskylä Regionin eikä yritysten omilta verkkosivuilta. Toisesta Visit Jyväskylä Region mainitsi verkkosivuillaan ”Sopii liikuntarajoitteisille osittain” ja toisesta ”Autolla pääset oven eteen ja hisseillä kahvilaan, ravintolaan sekä terassille”. On siis sekä yritysten aktiivisen tietojen päivityksen sekä Visit Jyväskylä Regionin viestinnän ajantasaisuuden tarkistuksen aika. Tässä on lähdettävä liikkeelle nimenomaan asiakkaan tarpeesta ja siitä, että kaikki tarpeellinen olisi esillä ilman, että asiakkaan tarvitsisi itse selvittää asioita.

Esteettömyyden määrittely saattaa olla hankalaa ja osittain esteettömät palvelut jäädä huomioimatta palveluiden esteettömyyttä viestittäessä. Kuten esille on jo tullut, ovat valokuvat tärkeässä osassa esteettömyysviestintää, mutta myös verbaalinen puoli olisi hyvä ratkaista. Selkeä sanallinen viestintä helpottaisi asiakkaan sekä viestintää toteuttavan organisaation näkökulmasta.

Jos alueelle luotaisiin matkailualueorganisaation toimesta yhteiset esteettömyyskriteerit, olisi esteettömyystietojen esiintuominen yksinkertaista ja visuaalisesti helpommin toteutettavissa kuin pitkät tekstikappaleet. Alueen yhtenäiset esteettömyyskriteerit mahdollistaisivat palveluiden luokittelun esteettömyysluokkiin. Tällöin jokaisen palvelun esteettömyystietoja ei tarvitsisi kuvailla erikseen, vaan olisi helposti ymmärrettävissä soveltuuko palvelu esimerkiksi näkövammaisille henkilöille, pyörätuolin käyttäjille tai onko portaikoissa kaiteet tai ramppi, mutta hissiä ei ole saatavilla. Esteettömyyskriteerit voisivat helpottaa myös palveluntuottajia näkemään esteettömyys ymmärrettävämmin. Samalla se voisi tarjota motivaation esteettömyyden kehittämiseen tarjoamalla mahdollisuuden ’nousta seuraavaan esteettömyysluokkaan’.

#### 7.4 Matkailupalveluiden käyttöön liittyvien esteiden poistaminen

Esteettömyyskriteerit voivat siis viestinnän selkeyttämisen lisäksi toimia myös matkailupalveluiden käyttöön liittyvien esteiden poistamisen välineenä. Jotta matkailualueorganisaatiolla on viestittävää esteettömien palveluiden osalta, on esteettömyyden oltava hallinnassa alueen matkailupalveluiden tuottajilla.

Tutkimus osoitti, että vammaisuuden ymmärtäminen ja esteettömyys ovat alueella hyvin yrityskohdaisia ja erot eri toimijoiden välillä valtavat. Inklusiivinen matkailu vammaisten kohdalla tarkoittaa suurelta osin esteettömyyttä sen kaikilla kolmella osa-alueella; fyysisellä, sosiaalisella ja viestinnällisellä. Viestinnän puutteita onkin jo käsitelty laaja-alaisesti tämän raportin aikana. Tutkimuksen mukaan viestinnän suurin epäkohta on informatiivisen verbaalisen ja visuaalisen tiedon puute.

Jotta matkailupalveluiden tuottajilla on tarve viestiä, on myös sosiaalisen ja fyysisen esteettömyyden oltava kunnossa. Henkilöstön kouluttaminen ja vammaisuuden ymmärtämisen lisääminen on tässä

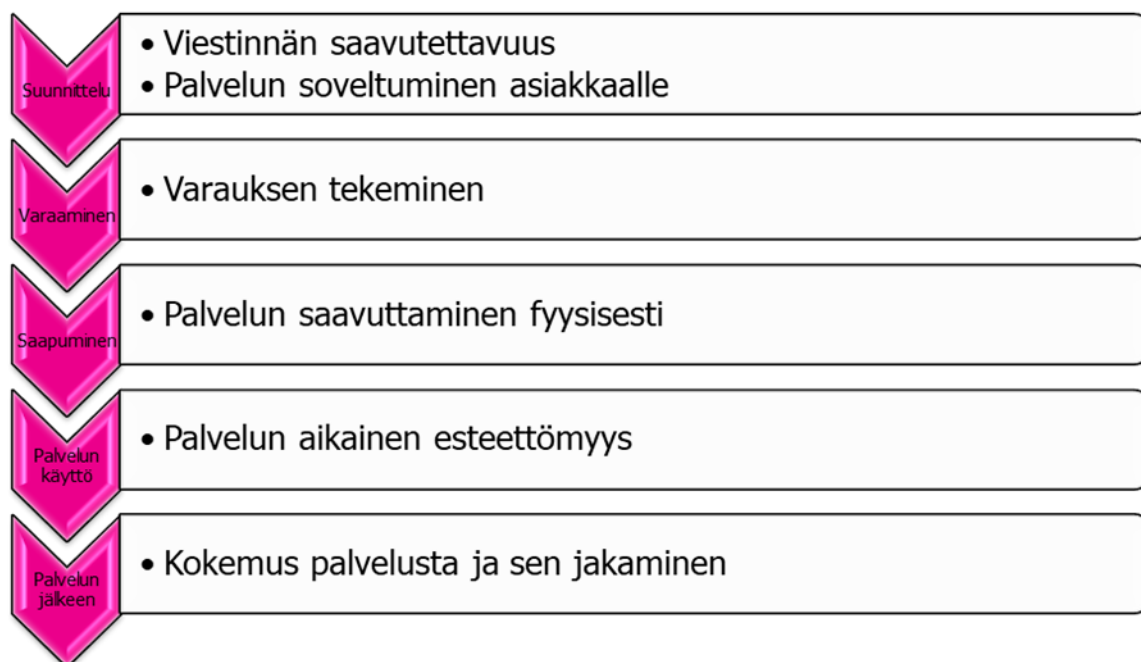
tärkeässä roolissa. Tutkimuksessakin nousi esiin asenteelliset ongelmat, jotka osittain varmasti selittyvät tiedonpuutteella, johon on mahdollista vaikuttaa esimerkiksi yritysten sisäisillä henkilöstökoulutuksilla. Jos yrityksen sisäinen ympäristö luodaan inklusiiviseksi ja moninaisuutta arvostavaksi, on oletettavasti myös henkilöstön helpompi sisäistää asia koulutuksissa, joka taas vaikuttaa suoraan asiakkaiden kokemuksiin palvelusta. Tutkimuksessa esiin tulivat puutteet niin henkilöstön osaamisessa kuin asenteissakin, jotka varmasti linkittyvät vahvasti toisiinsa. Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden ymmärtäminen on askel kohti sosiaalista esteettömyyttä.

Sosiaaliset esteet linkittyvät myös fyysisiin esteisiin. Asiakkaan arvostuksen puute saattaa johtua pitkälti ymmärryksen puutteesta, ja sen korjaaminen on edellytys poistaa myös fyysiset esteet. Siivouskomerona käytettävät esteettömät wc-tilat ja takaovesta tarjottu esteetön sisäänkäynti tuntuvat kyselyyn vastanneista nöyryyttävältä, täysin ymmärrettävästi.

Tällaiset tilanteet ovatkin loistavia esimerkkejä siitä, milloin palveluntarjoajan olisi hyvä tarkastella tarjoamaansa kokemusta asiakkaan näkökulmasta. Sosiaalinen esteettömyys ei toteudu tilanteessa, jossa esteettömyys tarkoittaa lisätoimenpiteitä. Asiakas saattaa joutua ilmoittamaan esteettömyystarpeistaan etukäteen ja lisätoimenpiteet kertovat myös siitä, ettei esteettömyyttä ole sisäistetty osaksi yrityksen toimintaa, joka taas viestii toimintaympäristön asenteesta.

Kaikki kolme esteettömyyden osa-aluetta linkittyvät selkeästi toisiinsa, mutta sosiaalinen esteettömyys eli asenteet, osallistaminen ja yhdenvertaisuus mahdollistavat fyysisen ja viestinnällisen esteettömyyden. Kaiken voidaan siis katsoa lähtevän liikkeelle siitä, että inklusiivisuus on sisäistetty yrityksessä kokonaisvaltaisesti. Sisäisesti inklusiivinen toimintaympäristö mahdollistaa siitä viestimisen myös ulospäin asiakkaille.

Kun asiakas on tavoitettu viestinnällä, ja sen avulla asiakas on pystynyt varmistamaan palvelun soveltuvuuden itselleen ja onnistuneesti tehnyt mahdollisen varauksen, on asiakkaan polulla seuraava vaihe palvelun fyysinen saavuttaminen, kuten kuvassa 15 esitetään. Tämän toteutuminen esteettömästi on asiakkaan ensimmäinen fyysinen kosketuspiste palveluun, ja voi vaikuttaa sekä kielteisesti että myönteisesti koko palvelukokemukseen. Palvelun saavuttamiseen on siis tärkeä panostaa, ja vastaanottaa asiakas arvostavasti. Rakennetun ympäristön kohdalla se voi tarkoittaa esimerkiksi automaattisesti avautuvia ovia, oven avauslaitetta tai äänimajakkaa pääovessa, niin että esteettömyyspalveluita tarvitseva asiakas voi saapua yhdessä muun seurueen kanssa.



KUVA 15. Asiakkaan polku

Seuraava vaihe asiakkaan polulla on palvelun käyttö ja sen aikainen esteettömyys. Tilojen tasoeroihin liittyvät haasteet voidaan ratkaista erilaisin liuskoin ja hissein ja portaissa on hyvä olla riittävä valaistus sekä kaiteet. Tilat on oltava niin avarat, että myös apuvälinettä käyttävät voivat kulkea niissä. Esteettömät wc-tilat tulee olla tarjolla ja niiden on oltava siistit, hyvin valaistut ja niihin on oltava selkeät opasteet. Ravintoloissa ruokalistat on hyvä olla saatavilla pistekirjoituksella sekä kuvina. Kuvalliset ruokalistat palvelevat myös lasten kanssa matkustavia. Ruokalistassa on hyvä kiinnittää huomiota selkeään fonttiin sekä kontrastiin. Myös valaistuksen on oltava soveltuva lukemiseen.

Ravintoloissa on hyvä mahdollisuuksien mukaan tarjota rauhallisia sekä hiljaisempia tiloja rajaamalla ne osittain ravintolasta, sillä aistirajoitteiset ja -herkät henkilöt eivät välttämättä pysty nauttimaan kokemuksestaan hälyn keskellä. Äänenvoimakkuus kannattaa huomioida myös taustamusiikissa sekä hotellien äänieristyksissä.

Palvelun jälkeen asiakkaalle jää kokemus palvelusta ja hän mahdollisesti jakaa sitä myös eteenpäin. Hyvän kokemuksen tarjonnut palveluntuottaja saa asiakkaan palaamaan takaisin ja jakamaan kokemuksensa myös muille, joka taas tarkoittaa lisää tuloja palveluntuottajalle. Vastaavasti taas kielteinen kokemus ei saa asiakasta palaamaan ja hän voi myös kertoa kokemuksestaan muille, jotka myös välttävät kyseessä olleen palvelun käyttämistä.

Tutkimuksessa nousi esiin myös sosiaalisen esteettömyyden taloudellinen näkökulma. Esteettömät palvelut koettiin kalliimmiksi ja osalla vammaisista henkilöistä tulot ovat hyvin rajalliset rajoittuneen työkyvyn vuoksi. Esiin nostettiin eurooppalainen vammaiskortti, jolla saa muualla Euroopassa alennuksia, mutta Suomessa vähemmän. Pienet alennukset palveluista tukisivat taloudellista ja sosiaalista vastuullisuutta sekä inklusiivista matkailua. Vammaiskortti-verkkosivuilta on myös löydettävissä palveluntarjoajat, jotka huomioivat vammaiskortin avulla vammaiset henkilöt omissa palveluissaan. Jyväskylän seudun osalta lista on melko suppea ja toimisi sosiaalisen esteettömyyden lisäksi viestinnällisen esteettömyyden välineenä. Seudun listalta löytyvät palvelut tarjoavat lähinnä kortin haltijan

avustajalle ilmaisen sisäänpääsyn sekä avaavat sanallisesti esteettömyyttä tiloissaan. Tutkimuksessa tuli ilmi, että erilaiset alennukset ja tarjoukset voisivat saada kiinnostumaan uusista lajeista ja jopa tuoda elämään uuden harrastuksen. (Vammaiskortti julkaisuaika tuntematon.)

Erityisesti aktiviteettien esteettömyystietojen sekä myös esteettömyyspalveluiden määrä tuntui puutteelliselta. Vastaajissa koettiin, että palveluntarjoajat eivät tunnista tarvetta esteettömille aktiviteeteille, ja jos niitä on tarjolla, ei ole tietoa siitä, millä tasolla henkilöstön taidot ovat. Oleellista aktiviteettien esteettömyyden kannalta on henkilöstön osaaminen esimerkiksi apuvälineestä siirtymisessä. Tutkimuksesta selvisi myös, että esteettömien käyntikohteiden määrä seudulla koettiin lähes olemattomaksi.

Tutkimuksen mukaan merkittävimmät fyysiset esteet liittyvät rakennettuihin tiloihin; tasoerot, ahtaat tilat, sisäänkäynti takaovesta, painavat ovet, hälinä ja wc-tilat. Palveluntuottajien tulee tarkastella fyysisiä tilojaan myös rajoitteisten asiakkaiden näkökulmasta. Valmiiden ja oikeiden ratkaisujen puuttuessa toimijat joutuvat soveltamaan ratkaisuja omiin tiloihinsa sopiviksi.

Matkailupalveluiden tuottajat saattavat tarkastella näitä investointeja taloudellisesta näkökulmasta. Heidän kannattaisi tarkastella esteettömyyttä kilpailuetuna ja pitkän aikavälin investointina. Esteettömiä palveluita ei tarvitse myöskään tarkastella ainoastaan vammaisille henkilöille soveltuvina vaan huomioida, että esteettömät tilat helpottavat kokonaisvaltaisesti asiakkaiden palvelun käyttämistä. Esimerkiksi ikääntyneet asiakkaat, raskaita matkatavaroita kuljettavat matkailijat tai lastenvaunujen kanssa liikkuvat hyötyvät avarista tiloista ja portaattomista tasoeroista. Asiakkaiden lisäksi fyysisen esteettömyyden sisällyttäminen palveluun kokoaikaisesti hyödyttää myös palveluntuottajia. Tällöin esteettömien palveluiden tarjoaminen ei vaadi erikoisjärjestelyitä ja näin ollen säästää pitkällä aikavälillä resursseja.

Visit Jyväskylä Region voi omalla toiminnallaan edistää koko seudun matkailupalveluiden esteettömyyden ja inklusiivisuuden tasavertaisuutta. Kunnianhimoiset tavoitteet mahdollistavat kunnianhimoisia saavutuksia, joten tavoitteena esteetön matkailualue näyttää suuntaa tulevaisuudelle. Visit Jyväskylä Regionin rooli on tärkeä tiedottamisen ja ohjauksen näkökulmasta suhteessa seudun matkailupalveluiden tuottajiin. Lisäksi oleellista on myös huomioida Visit Jyväskylä Regionin suhde paikallisiin matkailuorganisaatioihin, kuten Visit Laukaa ja Visit Äänekoski sekä seudun kuntiin matkailulinkeiden kehittämisen näkökulmasta.

Palveluntuottajien kiinnostusta ja ymmärrystä inklusiivista matkailua kohtaan tulisi vahvistaa, eikä heitä tule jättää yksin aiheen kanssa silloinkaan, kun he ymmärtävät inklusiivisuuden tärkeyden. Visit Jyväskylä Region voikin ohjata ja neuvoa matkailupalveluiden tuottajia aiheen parissa sekä toimia inklusiivisen matkailun verkoston yhteen solmijana, jolloin matkailupalveluiden tuottajat voivat saada tukea ja vinkkejä myös toisiltaan toimiessaan aiheen parissa. Visit Jyväskylä Region voi mahdollistaa esteettömyyden ymmärtämistä ja edistämistä seudulla luomalla seudun yhteiset esteettömyyskriteerit.

Fyysinen esteettömyys on matkailupalveluiden tuottajien käsissä, mutta juuri inklusiivisen matkailun verkoston ylläpitäjänä Visit Jyväskylä Region voi tähän vaikuttaa. Ja kuten osa-alueen teoria toteaa, on Destination Management oleellisessa osassa fyysistä esteettömyyttä. Matkailualueorganisaation

tärkeä tehtävä on saada alueen matkailupalveluiden tuottajat toimimaan yhteistyössä, jotta palveluketjusta saadaan esteetön. Esteettömät majoituspalvelut eivät saa asiakkaita, jos alueella ei ole esteettömiä ravintoloita, eikä esteettömiä ohjelmapalveluita tule kukaan käyttämään, jos sinne saapuminen ei ole mahdollista esteettömästi.

Myös sosiaalisen esteettömyyden kannalta Visit Jyväskylä Region on motivoivassa ja ohjaavassa roolissa. Sen lisäksi että palveluntuottajat voivat kouluttaa omaa henkilöstöään sisäisesti, myös Visit Jyväskylä Region voi järjestää alueellisia koulutuksia inklusiivisuudesta. Palveluntuottajien on helppompaa tarttua aiheeseen oman henkilöstönsä kanssa, jos he sisäistävät asian ja näkevät sen koko seutua koskettavana aiheena. Ohjausta seudun matkailupalveluiden tuottajille voi tarjota myös viestinnälliseen esteettömyyteen, tästä hyvänä esimerkkinä onkin vastavalmistunut Keski-Suomen matkailualueen vastuullisuusviestinnän käsikirja.

## 8 POHDINTA

Tutkijan ensimmäinen tutkimustyö on harvoin täydellinen, mutta mielestäni onnistuin kuitenkin työssäni hyvin. Opinnäytetyöprosessi on kokonaisuudessaan ollut hyvin opettavainen. Teoriaosuutta varten käsittelin valtavasti tietoa aiheesta, mikä syvensi ymmärrystäni aihetta kohtaan. Teoriaosuus mielenkiintoisuutensa lisäksi oli myös prosessin haastavin osa.

Aiheesta tehdyt aiemmat tutkimukset, artikkelit ja kirjallisuus olivat pääasiassa englanninkielisiä. Englanniksi luetuista lähteistä tekstin tuottaminen suomeksi vaati ajoittain pohdintaa ja sanojen pyörittelyä, jotta ajatukset sai kasattua järkeviksi lauseiksi. Alkuun oli myös haastavaa löytää tarkoituksen mukaiset lähteet, mutta niiden keskinäinen yhteys oli merkittävä, joten lopulta niitä löytyi helposti. Lähteiden käytön haasteeseen vaikutti myös se, että lähes jokainen oli viitannut jo johonkin aiempaan lähteeseen, joten niiden etsiminen vaati aikaa. Lähteinä käytin muun muassa vammaisalan järjestöjen verkkosivustoja, professoreiden ja muiden alan asiantuntijoiden artikkeleita sekä kirjallisuutta. Inklusiivisen matkailun osalta teoria painottui artikkeleihin matkailualan julkaisuissa. Mielestäni onnistuin valitsemaan lähteeni kriittisesti ja jätinkin käyttämättä sellaiset lähteet, joiden totuuden mukaisuudesta en pystynyt olemaan mielestäni varma. Teoriaosuus ei haasteistaan huolimatta tuntunut laisinkaan ylivoimaiselta vaan päinvastoin se veti mukaansa. Mitä enemmän aiheeseen perehdyin, sitä enemmän se kiinnosti.

Tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen valmistauduin mielestäni hyvin ennakkoon. Otin selvää kyselyn jakelukanavista ja vastaanotin vinkkejä ja opastusta niin viestinnällisestä kuin tutkimuksellisestiakin näkökulmasta. Hyödynsin siis laadukkaalle tutkimukselle ominaista monialaista yhteistyötä hyvin. Tämän työn olisi voinut mielestäni suorittaa myös koulutusalojen rajoja rikkoen yhdessä sairaanhoitaja tai sosionomiopiskelijan kanssa. Itselläni kuitenkin on vahva ymmärrys vammaisuudesta sekä henkilökohtaisella että työelämän tasolla, joten uskon, että osasin soveltaa omaa osaamistani tässä työssä monipuolisesti ja näin ollen toteutin työni luotettavasti ja laadukkaasti. Arvioin tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä kattavasti tutkimuksen suunnittelu ja toteutus otsikon alla.

Ennakkoon varautuminen kyselyn jakelun suhteen ei tuottanut erityisemmin tulosta, mutta mielestäni olin ajan tasalla ja seurasin tilannetta sekä toimin aktiivisesti saadakseni enemmän vastaajia. Ainoa asia, mikä opinnäytetyössäni jäi minua hieman vaivaamaan, oli vastaajien lukumäärä. Olen miettinyt, mitä jakelussa olisi voinut tehdä toisin tavoittaakseen vastaajia, mutta tullut siihen tulokseen, ettei parempaa, resurssitehokasta keinoa löydy.

Vähäisestä vastaajamäärästä huolimatta tutkimuksella saatiin tuloksia, joiden perusteella tein perusteltuja johtopäätöksiä sekä esitin monipuolisesti kehittämisehdotuksia. Tässä pystyin mielestäni hyödyntämään aiempaa ammatillista osaamistani vammaisten henkilöiden kanssa työskentelystä ja tarkastelemaan asioita vammaisen henkilön näkökulmasta. Osoitin myös asiantuntevaa osaamistani matkailualan kokonaisuuden hahmottamisella.

Sen lisäksi, että hahmotin matkailualan kokonaisuuden, löysin palveluiden kehittymistarpeet ja osasin perustella ne. Huomioin myös yrittäjän näkökulman aiheeseen ja perustelin esteettömyyteen tehtävien investointien merkityksen kannattavuuteen pitkällä aikavälillä. Toimeksiantaja saa tekemästäni tutkimuksesta välineitä työhönsä. Tarjolla on tietoa vammaisten henkilöiden matkustamisesta,



jolla osoittaa asiakasryhmän potentiaali markkinoilla niin omana segmenttinään kuin osana kaikkia muita markkinasegmenttejä. Johtopäätöksistä ja kehittämissuunnitelmista on löydettävissä työkaluja viestinnän kehittämiseen sekä kuinka toimia seudun matkailupalveluidentuottajia motivoiden, kannustaen ja ohjaten inklusiivisuuden parissa. Lisäksi tarjolla on esimerkkejä matkailuyritysten kehittämisestä inklusiivisempaan suuntaan.

Toimin opiskelijana koko prosessin ajan aktiivisesti. Pyysin ja vastaanotin aloitteellisesti palautetta työn eri vaiheissa ja määrätietoisesti kuljin kohti korkealle asetettua tavoitettani. Opinnäytetyöprosessini eteni suunnitelmallisesti noudattaen työsuunnitelmassa luotua aikataulua ja kirjattuja tavoitteita. Opinnäytetyöstäni valmistui johdonmukainen ja rakenteeltaan looginen. Havainnollistin tekstiä luomalla monipuolisia kuvia ja käytin asianmukaista ammattikieltä tekstissäni.

Inklusiivisen matkailun ollessa suhteellisen tuore käsite, siitä kertovan kirjallisuuden ja tutkimusten määrä on vielä suppea, varsinkin Suomessa. Ajankohtainen aihe tulee varmasti tulevaisuudessa nousemaan esille enemmän ja aiheesta onkin paljon tutkittavaa ja keskusteltavaa vielä. Tekemästäni tutkimuksestakin saa valtavasti jatkotutkimusaiheita, kunhan niihin vain joku tarttuu. Mielestäni mielenkiintoista olisi selvittää esimerkiksi matkailualan henkilöstön asenteita ja ymmärrystä vammaisuutta kohtaan. Asiaa voisi tutkia teettämällä kyselyn nyt ja verrata myöhemmin tehtävään kyselyyn, joiden välissä heille tarjottaisiin koulutusta vammaisiin henkilöihin liittyen. Olisi mielenkiintoista nähdä kuinka paljon asenteet todella muuttuisivat tiedon lisääntyessä.

Opinnäytetyöprosessi selkeytti myös henkilökohtaisia tavoitteitani matkailualalla. Sen lisäksi, että tartuin aiheeseen innolla, myös aihe tarttui minuun. Toivon tulevaisuudessa luovani uran inklusiivisen matkailun parissa, missä voin hyödyntää aiempaa ammattiosaamistani sekä restonomin tutkimuksella hankittua asiantuntijuutta kokonaisvaltaisesti. Tämä opinnäytetyö antaa minulle myös kilpailuetua työmarkkinoilla osoittaen perehtyneisyyteni sekä tietoperustani aiheesta.

## LÄHTEET

- Aaltonen, Anemone & Ihalainen, Niina 2020. Yhdenvertaisuutta luontomatkailuun Esteettömien ja saavutettavien luontomatkailupalveluiden suunnitteluopas. LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 6. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346648/LAB\\_2020\\_06.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346648/LAB_2020_06.pdf?sequence=2&isAllowed=y). Viitattu 29.8.2021.
- Autoliitto 2021. Liikkumisesteisille. Internetjulkaisu. <https://www.autoliitto.fi/liikkumisesteisille>. Viitattu 14.11.2021.
- Biddulph, Robin & Scheyvens, Regina 2018. Introducing inclusive tourism. *Tourism Geographies* 20 (4), 583–588. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1486880>. Viitattu 23.8.2021.
- Cole, Storma & Morgan Nigel 2010. Introduction: Tourism and Inequalities. Julkaisussa *Tourism and inequality: Problems and Prospects*, xv–xxiv. <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/lib/savoniafi/reader.action?docID=617537&query=>. Viitattu 23.10.2021.
- Darcy, Simon 2010. Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. Artikkel. *Tourism Management* 31, 816–826. <https://www.sciencedirect-com.ezproxy.savonia.fi/science/article/pii/S0261517709001642?via%3Dihub>. Viitattu 23.8.2021.
- Darcy, Simon, Cameron, Bruce, & Pegg, Shane 2010. Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism* 18 (4), 515–537. <https://doi.org/10.1080/09669581003690668>. Viitattu 23.8.2021.
- Darcy, Simon & Dickson, Tracey J. 2009. A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 16, 32–44. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1375/jhtm.16.1.32>. Viitattu 23.8.2021.
- Darcy, Simon, McKercher, Bob & Schweinsberg, Stephen 2020. From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism review* 75 (1), 140–144. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1108/TR-07-2019-0323>. Viitattu 18.8.2021.
- Darcy, Simon & Pegg, Shane 2011. Towards strategic intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. *International journal of hospitality management* 2011, 30 (2), 468–476. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1016/j.ijhm.2010.09.009>. Viitattu 23.10.2021.
- Daruwalla, Pheroza & Darcy, Simon 2005. Personal and societal attitudes to disability. *Annals of tourism Research*, 32 (3), 549–570. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1016/j.annals.2004.10.008>. Viitattu 24.10.2021.
- Dwyer L. & Darcy, S. 2011. Economic contribution of tourists with disabilities: An Australian approach and methodology. Teoksessa Dimitros Buhalis & Simon Darcy (toim.) *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications, 213–239.
- ENAT European Network for Accessible Tourism 2021. Why ENAT? Verkkójulkaisu. <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.why>. Viitattu 23.8.2021.
- Gillovic, Brielle & McIntosh, Alison 2020. Accessibility and Inclusive Tourist Development: Current State and Future Agenda. *Sustainability*. Julkaistu 21.11.2020. <https://doi.org/10.3390/su12229722>. Viitattu 12.8.2021.
- Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Helsinki: Edita.
- Higgins-Desbiolles, Freya 2006. More than an “industry”: The forgotten power of tourism as a social force. *Tourism Management* 27, 1192–1208. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1016/j.tourman.2005.05.020>. Viitattu 23.10.2021.

- Hirvonen, Maija, Kinnunen, Tuija & Tiitulta, Liisa 2020. Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.) Saavutettava viestintä – Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoja OÜ, 13–31.
- Hirvonen, Maija & Tiittula, Liisa 2020. Näetkö sama minä kuulen? Audiovisuaalisen viestinnän saavutettavuus ohjelmatekstityksen ja kuvailutulkkauksen avulla. Teoksessa Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.) Saavutettava viestintä – Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoja OÜ, 73–108.
- Huh, Chang & 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://dx.doi.org/10.1057/palgrave.thr.6050044>. Viitattu 23.8.2021.
- Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu 2013. Turvaverkko vai trampoliini – sosiaaliturvan mahdollisuudet. 6.–8. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Invalidiliitto ry julkaisuaika tuntematon a. Apuvälineet. Verkojulkaisu. Invalidiliitto ry. <https://www.invalidiliitto.fi/tietoavamman-kanssa/apuvälineet>. Viitattu 31.8.2021.
- Invalidiliitto ry julkaisuaika tuntematon b. Matkustaminen. Verkojulkaisu. Invalidiliitto ry. <https://www.invalidiliitto.fi/tietoaliikkumisen-tuen-palvelut/matkustaminen>. Viitattu 31.8.2021.
- Jutila, Salla 2015. Matkailuympäristöjen esteettömyys. Teoksessa Soile Veijola (toim.) Matkailututkimuksen lukukirja. Porvoo: Bookwell, 115–127.
- Jylhä, Virpi 2020. Puheenvuoro: Viestinnän apuvälineet näkövammaisten arjessa. Teoksessa Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.) Saavutettava viestintä – Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoja OÜ, 59–72.
- Kehitysvammaisten tukiliitto ry 2017. Mitä henkilökohtainen apu on? Verkojulkaisu. <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/henkilokohtainen-apu/mita-henkilokohtainen-apu-on/>. Viitattu 1.9.2021.
- Kehitysvammaisten Tukiliitto ry Malike 2019. Opas - Apu- ja toimintavälineitä vaikeasti vammaisille lapsille ja aikuisille. Pdf-tiedosto. [https://www.tukiliitto.fi/uploads/2019/11/malike\\_toimintaväline-opas\\_taitto\\_lowres\\_web.pdf](https://www.tukiliitto.fi/uploads/2019/11/malike_toimintaväline-opas_taitto_lowres_web.pdf). Viitattu 1.9.2021.
- Kuuloliitto ry julkaisuaika tuntematon. Esteetön kuunteluympäristö. Verkojulkaisu. <https://www.kuuloliitto.fi/toiminta/esteetomyys/kuunteluymparisto/>. Viitattu 30.8.2021.
- Kwai-Sang Yau, Matthew, McKercher, Bob & Packer, Tanya L. 2004. Traveling with a disability: More than an Access Issue. *Annals of tourism Research*, 31 (4), 946–960. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1016/j.annals.2004.03.007>. Viitattu 24.10.2021.
- Leskelä, Lealaura & Uotila, Eliisa 2020. Selkokieli saavutettavan viestinnän välineenä. Teoksessa Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.) Saavutettava viestintä – Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoja OÜ, 227–248.
- Maasola, Johanna 2021a. Inklusiivinen matkailu - Vammaisten henkilöiden matkustuspotentialiaali Jyväskylän seudulla. Yksityinen sähköpostiviesti 27.12.2021. Viestin saaja: Riitta Koivisto
- Maasola, Johanna 2021b. Matkailukoordinaattori. Jyväskylän kaupunki. Haastattelu 8.10.2021.
- Maasola, Johanna 2021c. Oppariin tietoja Visit Jyväskylä Region markkinointikanavista. Yksityinen sähköpostiviesti 23.11.2021. Viestin saaja: Riitta Koivisto
- McCabe, Scott 2009. Who needs a holiday? Evaluating social tourism. *Annals of tourism Research* 2009 36 (4), 667–688. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1016/j.annals.2009.06.005>. Viitattu 23.10.2021.

- McIntosh, Alison & Harris, Cadice 2018. Representations of hospitality at The Special Needs Hotel. *International journal of hospitality management* 2018 09 (75), 153-159. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1016/j.ijhm.2018.05.021>. Viitattu 23.10.2021.
- Michopoulou, Eleni, Darcy, Simon, Ambrose, Ivor & Buhalis, Dimitros, 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. <http://dx.doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>. Viitattu 23.10.2021.
- Richards, Victoria, Pritchard Annette & Morgan, Nigel 2010. (Re)envisioning tourism and visual impairment. *Annals of Tourism Research* 37:4, 1097-1116. <https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1016/j.annals.2010.04.011>. Viitattu 23.8.2021.
- Mäkelä, Pentti 2021. Kvantitatiivisten menetelmien työpaja (liiketalous & matkailu- ja ravitsemisala). Zoom. 4.10.2021. Viitattu 10.11.2021.
- Mäkitalo, Tarja 2020. Puheenvuoro: Pelkkänä korvana – Kirjoitustulkki viestinnän apuvälineenä. Teoksessa Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.) *Saavutettava viestintä – Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoja OÜ, 215–226.
- National Disability Authority, 2020. What is Universal Design. Verkkojulkaisu. Centre for Excellence in Universal Design. <http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/>. Viitattu 9.9.2021.
- NC State University, Center of Universal Design & College of Design 1997. The Principles of Universal Design. Version 2.0. Pdf-tiedosto. Julkaistu 1.4.1997. [https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/pubs\\_p/docs/poster.pdf](https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/pubs_p/docs/poster.pdf). Viitattu 23.08.2021.
- Niemelä, Jorma 2019. Järjestöt sote-Suomea rakentamassa. Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisu 25. Pdf-julkaisu. [https://kaks.fi/wp-content/uploads/2019/05/niemela\\_jarjestot-sote-suomea-rakentamassa.pdf](https://kaks.fi/wp-content/uploads/2019/05/niemela_jarjestot-sote-suomea-rakentamassa.pdf). Viitattu 20.7.2021.
- Nummenmaa, Lauri, Holopainen, Matti & Pulkkinen, Pekka 2016. *Tilastollisten menetelmien perusteet*. 1.–2. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Näkövammaisten liitto ry julkaisuaika tuntematon. Näkövammaisten liitto. Verkkojulkaisu. <https://www.nkl.fi/fi>. Viitattu 16.8.2021.
- Papunet 2021a. Kognitiiviset ja kielelliset vaikeudet. Verkkojulkaisu. Kehitysvammaliitto. <https://papunet.net/saavutettavuus/kognitiiviset-ja-kielelliset-vaikeudet>. Viitattu 29.8.2021.
- Papunet 2021b. Kuuloon liittyvät rajoitteet. Verkkojulkaisu. Kehitysvammaliitto. <https://papunet.net/saavutettavuus/kuuloon-liittyvat-rajoitteet>. Viitattu 29.8.2021.
- Papunet 2021c. Puhetta tukeva, täydentävä ja korvaava kommunikointi eli AAC. Verkkojulkaisu. Kehitysvammaliitto. <https://papunet.net/tietoa/puhetta-korvaava-kommunikointi-eli-aac>. Viitattu 29.8.2021.
- Puolanen, Piia & Perttunen, Antero 2006. Näkövammaisuudesta ja apuvälineistä. Teoksessa Marjatta Takala & Elina Kontu (toim.) *Näkökulmia näkövammaisen opetukseen*. Juva: WS Bookwell Oy, 21–33.
- Saloviita, Timo 2012. INKLUUSIO ELI "OSALLISTAVA KASVATUS". Pdf-julkaisu. <http://users.jyu.fi/~saloviit/tutkimus/INKLUUSIO.20.3.2012.pdf> Viitattu 20.7.2021.
- Scheyvens, Regina & Biddulph, Robin 2018. Inclusive tourism development. *Tourism Geographies* 20 (4), 589-609. <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1381985>. Viitattu 24.10.2021.

- Shaw, Gareth & Coles, Tim 2004. Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a pre-liminary survey. *Tourism management* 2004, 25 (3), 397–403. [https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1016/S0261-5177\(03\)00139-0](https://doi-org.ezproxy.savonia.fi/10.1016/S0261-5177(03)00139-0). Viitattu 23.10.2021.
- Selkokeskus 2021. Selkokielen tarve. Verkkajulkaisu. Julkaistu 25.8.2021. Kehitysvammaliitto. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-tarve/>. Viitattu 29.8.2021.
- Suomen Kuulotuki, julkaisuaika tuntematon. Mikä on induktiosilmukka? Verkkajulkaisu. <http://suomenkuulotuki.fi/mika-on-induktiosilmukka/>. Viitattu 6.12.2021.
- Suomen YK-liitto 2017. Kestävän kehityksen tavoitteet. Agenda 2030. Pdf-tiedosto. Somero: Sälekarin kirjapaino Oy. [https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/media/Agenda2030\\_pikkukirjanen\\_2017.pdf](https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/media/Agenda2030_pikkukirjanen_2017.pdf). Viitattu 23.8.2021.
- Suomen YK-liitto julkaisuaika tuntematon. Vammaisten oikeudet. Verkkajulkaisu. <https://www.ykliitto.fi/yk-teemat/ihmisoikeudet/vammaisten-oikeudet>. Viitattu 28.8.2021.
- TAK Research 2019-2021a. Visory. Jyväskylän seutu. Majoitustilastot ja Matkailutilastot. Kesäkuu-Elokuu 2021. <https://visitory.io/fi/jyvaskyla-region/2021-06/2021-08/>. Viitattu 10.11.2021.
- TAK Research 2019-2021b. Visory. Jyväskylän seutu. Majoitustilastot ja Matkailutilastot. Tammikuu-Joulukuu 2019. <https://visitory.io/fi/jyvaskyla-region/2019-01/2019-12/>. Viitattu 16.8.2021.
- TAK Research 2019-2021c. Visory. Jyväskylän seutu. Majoitustilastot ja Matkailutilastot. Tammikuu 2021. <https://visitory.io/fi/jyvaskyla-region/2021-01/>. Viitattu 16.8.2021.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Pdf-tiedosto. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf). Viitattu 15.11.2021
- Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019. Yhdessä enemmän – kestävä kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun. Pdf-julkaisu. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/16190-6/TEM\\_2019\\_60.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/16190-6/TEM_2019_60.pdf?sequence=4&isAllowed=y). Viitattu 10.8.2021.
- Vammaiskortti julkaisuaika tuntematon. Kohteet. Internetjulkaisu. [https://vammaiskortti.fi/vammaiskorttikohteet/?\\_location-region=jyvaskyla](https://vammaiskortti.fi/vammaiskorttikohteet/?_location-region=jyvaskyla). Viitattu 14.11.2021.
- Vehkalahti, Kimmo 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Oy Finn Lectura Ab.
- Vehmas, Simo 2005. Vammaisuus. Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan. Tampere: TammerPaino.
- Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Pdf-tiedosto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0099-9>. Viitattu 27.11.2021.
- Visit Finland 2021. Inklusiivisen matkailun opas. Pdf-julkaisu. [https://www.businessfinland.fi/49-7013/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusiivisen\\_matkailun\\_opas\\_2021.pdf](https://www.businessfinland.fi/49-7013/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas_2021.pdf). Viitattu 10.8.2021.
- Visit Jyväskylä Region 2021a. Jyväskylän seudun kunnat. Verkkajulkaisu. <https://visitjyvaskyla.fi/tutustu-alueeseen/jyvaskylan-seudun-kunnat/>. Viitattu 16.8.2021.
- Visit Jyväskylä Region 2021b. Visit Jyväskylä Region tutuksi. Verkkajulkaisu. <https://visitjyvaskyla.fi/professionals/matkailutoimijalle/visit-jyvaskyla-tutuksi/>. Viitattu 24.10.2021.
- Visit Jyväskylä Region julkaisuaika tuntematon. Keski-Suomen matkailustrategia 2021–2025. Visit Jyväskylä Region, Keski-Suomen liitto. Pdf-julkaisu. <https://visitjyvaskyla.fi/professionals/wp-content/uploads/sites/2/2021/01/keski-suomen-matkailustrategia.pdf>. Viitattu 31.8.2021.

World Health Organization, World Bank 2011. World Report on Disability. Pdf-julkaisu. [https://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report.pdf](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf). Viitattu 12.8.2021.


World Tourism Organization 2018. Global Report on Inclusive Tourism Destinations Model and success stories. Pdf-julkaisu. <https://www.sustainablesids.org/wp-content/uploads/2018/10/UNWTO-Inclusive-Tourism-Report-2018.pdf>. Viitattu 12.8.2021.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325#Pidp446584144>. Viitattu 1.9.2021.

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sops-teksti/2016/20160027#idp446340928>. Viitattu 20.7.2021.

Åkermarck, Mikael 2020. Puheenvuoro: Viestinnän saavutettavuus lainsäädännössä. Teoksessa Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.) Saavutettava viestintä – Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoja OÜ, 32–41.

## LIITE 1: KYSELYLOMAKKEEN SAATESIVU

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (\*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

Visit Jyväskylä Region haluaa kehittää matkailua, niin että se sopii kaikille ihmisille. Kun vastaat tähän kyselyyn, saadaan hyvää tietoa, miten matkailua pitäisi kehittää. Kyselyyn vastannutta henkilöä ei voida tunnistaa, eli vastaukset ovat anonyymeja.

Visit Jyväskylä Region tarkoittaa aluetta, johon kuuluvat Jyväskylä, Hankasalmi, Joutsa, Laukaa, Muurame, Petäjävesi, Toivakka, Uurainen ja Äänekoski.

Kyselyn on tehnyt Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelija Riitta Koivisto, joka tekee opinnäytetyön yhteistyössä Visit Jyväskylä Regionin kanssa liittyen vammaisten henkilöiden matkustamiseen.

Jos haluat osallistua Visit Jyväskylä Region -tuotepaketin arvontaan, voit jättää tietosi kyselyn loppuksi. Niitä käytetään vain arvontaa varten.

Vastaathan kyselyyn 7.11.2021 mennessä.

Aloita kysely painamalla SEURAAVA SIVU

## LIITE 2: KYSELYLOMAKKEEN SISÄLTÖ

1. Matkustatko sinä? \*
  - Kyllä
  - En
2. Kenen kanssa matkustat? (Voit valita monta vaihtoehtoa)
  - yksin
  - kavereiden tai perheen kanssa
  - avustajan tai hoitajan kanssa
  - muu
3. Oletko käynyt Jyväskylän alueella? \*
  - Kyllä, missä
  - En
4. Haluaisitko matkustaa Jyväskylä alueelle? \*
  - Kyllä
  - En
5. Mikä sinua kiinnostaa Jyväskylän alueella? (Voit valita monta vaihtoehtoa)
  - Tapahtumat
  - Hyvinvointi
  - Kuntoutus
  - Luonto
  - Museot
  - Teatteri ja musiikki
  - Ostokset
  - Muu, mikä

Vieraile Visit Jyväskylä Region nettisivuilla [painamalla tästä](#) (sivusto aukeaa uuteen ikkunaan)

6. Pystytkö lukemaan nettisivuja hyvin? \*
  - Kyllä
  - Kohtalaisesti
  - En ymmärrä sivuja
  - En pysty käyttämään niitä
7. Voit kertoa miten sinä pystyt nettisivuja käyttämän. Kerro, mikä on vaikeaa?
8. Oliko nettisivut mielestäsi kiinnostavat? \*
  - Kyllä
  - Vähän



Ei

9. Huomioidaanko nettisivuilla erilaiset ihmiset? \*

Kyllä

Vähän

Ei

10. Mikä sinua kiinnostaa nettisivuilla eniten?

11. Mitä tietoa toivot nettisivuille lisää?

12. Mikä helpottaisi sinua nettisivujen käytössä?

13. Oletko nähnyt Visit Jyväskylä Regionin mainoksia aikaisemmin? \*

Kyllä

En

En muista

14. Oletko nähnyt Jyväskylän alueen matkailupalveluiden mainontaa aikaisemmin, esimerkiksi hotellien, ravintoloiden tai aktiviteettien mainoksia?

Kyllä. Voit kertoa, minkä palvelun mainontaa

En

En muista

Jos haluat, voit kertoa, mitä haasteita koet erilaisten matkailupalveluiden käyttämisessä.

15. Hotellit tai muu majoitus

16. Ravintolat

17. Aktiviteetit

18. Käyntikohteet

19. Jos haluat, voit kertoa ajatuksesi Jyväskylästä matkakohteena (viestintä, palvelut, kiinnostavuus)

20. Jos haluat, voit kertoa ajatuksesi kyselystä (merkitys, saavutettavuus, jne.)

21. Aiotko matkustaa Jyväskylään tulevaisuudessa? \*

- Kyllä
- Ehkä
- En

Seuraavat kysymykset ovat tutkimuksen kannalta tärkeitä, jotta matkailua voidaan kehittää mahdollisimman hyvin. Nämä kysymykset eivät kerro tutkimuksen tekijälle, kuka sinä olet, eikä kukaan voi tunnistaa sinua niistä. Olisi hyvä, jos vastaisit vielä niihin.

22. Millainen sinun vammasi tyyppi on?

- Näkövamma
- Kuulovamma
- Liikuntavamma
- Kehitysvamma
- Muu, mikä
- En halua kertoa

23. Minkä ikäinen sinä olet? (vastaus numeroina)

24. Missä maakunnassa sinä asut?

- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Satakunta
- Häme
- Pirkanmaa
- Päijät-Häme
- Kymenlaakso
- Etelä-Karjala
- Etelä-Savo
- Pohjois-Savo
- Pohjois-Karjala
- Keski-Suomi
- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjanmaa
- Keski-Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu

- Lappi
- Ahvenanmaa

25. Mistä löysit tämän kyselyn?

- Invalidiliiton kautta
- Kehitysvammaliiton kautta
- Kehitysvammaisten tukiliiton kautta
- Kuuloliiton kautta
- Näkövammaisten liiton kautta
- Vammaisfoorumin kautta
- Esteetön matkailu – Facebook ryhmästä
- Muualta, mistä

Kun painat LÄHETÄ VASTAUKSET, siirryt kiitos-sivulle, joka siirtyy automaattisesti 5 sekunnin jälkeen arvontalomakkeelle. Arvontalomakkeelle voit jättää halutessasi osoitteesi, jolloin osallistut Visit Jyväskylä Region -tuotepaketin arvontaan.