



SIRU TALVITIE

Kuunnellaan kuuroja: Kuurojen asiakkaiden huomioiminen ohjelmapalveluissa

MATKAILUN TUTKINTO-OHJELMA
2021

Tekijä Talvitie, Siru	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä marraskuu 2021
	Sivumäärä 49 + 6	Julkaisun kieli suomi
Julkaisun nimi Kuunnellaan kuuroja: Kuurojen asiakkaiden huomioiminen ohjelmapalveluissa		
Tutkinto-ohjelma Matkailun koulutusohjelma		
<p data-bbox="242 719 400 748">Tiivistelmä</p> <p data-bbox="242 790 1460 1120">Tämä opinnäytetyö käsittelee kuurojen ja huonokuuloisten henkilöiden kokemuksia ohjelmapalveluissa, sekä osittain muissa matkailupalveluissa. Nykypäivänä esteettömyys on paljon esillä matkailussa, mutta palvelujen saavutettavuus kuulorajoitteisille ei ole saanut samanlaista huomiota. Työn tarkoituksena oli selvittää ja analysoida matkailupalvelujen nykytilannetta heidän näkökulmastaan, tarjota tietoa ja ratkaisuja alan toimijoille sekä mahdollisesti parantaa sitä kautta kuurojen palvelukokemuksia matkailun ohjelmapalveluissa. Tutkimuksellinen opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Satakunnan Ammattikorkeakoulun Esteettömyys ja saavutettavuus -tutkimusryhmälle.</p> <p data-bbox="242 1160 1460 1525">Tutkimuksessa kerättiin tietoa kuurojen ja huonokuuloisten kokemuksista ja tunnistettiin haasteet, joita he kokevat matkoillaan. Toteutuksessa yhdistyivät määrälliset ja laadulliset aineistonkeruutavat, jolloin tuloksena oli monimenetelmäinen tutkimus. Määrällinen osio toteutettiin internet-kyselynä, joka koski kuurojen ja huonokuuloisten matkustustottumuksia ja ohjelmapalvelukokemuksia. Vastaajia saatiin yhteensä 24. Laadullinen osio sisälsi neljän kuuron henkilön teemahaastattelut, jotka toteutettiin etänä tulkkien välityksellä. Haastatteluissa syvennyttiin kyselyn tuloksissa esiin nousseisiin teemoihin, jonka jälkeen kyselyn ja haastattelujen vastauksia analysoitiin yhdessä etsimällä eroavaisuuksia ja yhteneväisyyksiä niiden välillä.</p> <p data-bbox="242 1565 1460 1776">Tutkimuksessa havaittiin muun muassa, että kaikista matkailupalveluista eniten haasteita suhteessa käyttömäärään koettiin ohjelmapalveluissa. Johtopäätöksissä todetaan, että huonokuuloisten ja kuurojen kokemat haasteet liittyivät pääasiassa asenteisiin, kommunikaatioon ja tiedonsaantiin matkailupalveluissa. Työn lopuksi esitettiin joitakin ehdotuksia kuurojen palvelukokemusten parantamiseksi heidän toiveidensa sekä tutkijan omien löydöksiensä ja johtopäätösten perusteella</p> <p data-bbox="242 1776 389 1805">Asiasanat</p> <p data-bbox="242 1805 1444 1843">huonokuuloisuus, kuuro, saavutettavuus, yhdenvertaisuus, matkailu, ohjelmapalvelu</p>		

Author Talvitie, Siru	Type of Publication Bachelor's thesis	Date November 2021
	Number of pages 49 + 6	Language of publication: finnish
Title of publication Hearing the deaf: Considering deaf people in the activity service		
Degree program Bachelor's degree in Tourism		
Abstract This thesis examines the experiences of deaf and hard of hearing persons in tourism services and more specifically, in activity services. Accessibility is increasingly more prominent in the tourism industry but the inclusion of the hearing impaired in services is still somewhat lacking. The purpose of this thesis was to research and analyze the current situation of tourism services from their point of view and offer information, as well as some suggestions for tourism operators on how to improve inclusiveness in their services. This thesis aimed to promote the inclusion of deaf and hard of hearing persons in designing accessible services and as a result, possibly create better experiences for them. The report was commissioned by the Satakunta University's Accessibility research group. Focus of the study was to gather information about the travel experiences of the hearing impaired and identify the different challenges they have faced. The research was executed as mixed methods research, combining qualitative and quantitative methods in gathering material. The quantitative portion included an internet questionnaire about the travel habits and activity service experiences of deaf and hard of hearing persons. The questionnaire reached 24 respondents. The qualitative portion of the study included interviews of four deaf persons. The interviews were conducted via video, with the help of sign language interpreters. Subjects of discussion in the interviews were formed from the themes discovered in the questionnaire and results were analyzed together by searching for differences and similarities. The study showed that out of all the tourism services, highest number of challenges in respect of usage, were experienced in activity services. Conclusions state that most of the challenges experienced by deaf people were related to attitudes, communication, and access to information. In the end some suggestions were made to improve the service experiences of hearing-impaired persons, based on their own		
<u>Key words</u> hard of hearing, deaf, accessibility, inclusive, tourism, activity service		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 HUONOKUULOISUUS JA KUUROUS	6
2.1 Tukimenetelmät ja kuulon apuvälineet.....	7
2.2 Viittomakieli	8
2.3 Viittomakielen tulkkaus	9
2.4 Viittomakielinen yhteisö	10
3 MATKAILU	12
3.1 Matkailupalvelut	13
3.2 Ohjelmapalvelu	13
4 YHDENVERTAISUUS	15
4.1 Esteettömyys.....	16
4.2 Saavutettavuus	16
5 YHDENVERTAISUUS MATKAILUSSA	18
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	21
6.1 Tavoite ja tarkoitus.....	21
6.2 Tutkimuksen rajaus.....	22
6.3 Toimeksiantaja	23
6.4 Tutkimusmenetelmä.....	23
6.4.1 Kyselytutkimus	24
6.4.2 Tutkimushaastattelu.....	24
7 TUTKIMUSTULOKSET	25
7.1 Internet-kysely.....	26
7.1.1 Taustakysymykset	27
7.1.2 Matkustustottumukset	28
7.1.3 Ohjelmapalvelukokemukset.....	30
7.2 Teemahaastattelut	34
7.2.1 Taustakysymykset	35
7.2.2 Kokemuskertomukset	36
7.2.3 Toiveet ja kehitysehdotukset	39
8 YHTEENVETO.....	40
8.1 Johtopäätökset.....	41
8.2 Luotettavuuden arviointi.....	46
8.3 Pohdinta	48

LÄHTEET
LIITTEET

1 JOHDANTO

Esteettömyys ja saavutettavuus ovat yhä enemmän esillä palveluissa ja sen myötä myös matkailussa (ks. Biddulph & Scheyvens, 2018; Jänkälä, 2019; Visit Finland, 2021; World Tourism Organization, 2013). Matkailussa puhutaan hyvin paljon esteettömyyden tarpeellisuudesta tasa-arvoa määrittelevänä asiana, mutta puhe erityisesti viittomakielisiä kuuroja ja huonokuuloisia henkilöitä koskevasta saavutettavuudesta ja sen toteuttamisesta on vielä vähäistä.

Opinnäytetyön aihe syntyi yhdenvertaisuuden ajankohtaisuudesta matkailussa, sekä omista havainnoistani siitä, että huonokuuloisia ja kuuroja henkilöitä ei ole aina otettu tarpeeksi hyvin huomioon erilaisissa palveluissa. Kuulevana minulla itselläni ei ole omakohtaisia kokemuksia tästä, mutta aihe on henkilökohtaisesti tärkeä, sillä oma isäni on ollut kuuro syntymästään asti. Kuuron vanhemman kuulevana lapsena olen ollut useasti todistamassa hänen kohtaamaansa kielellistä eriarvoisuutta ja siihen liittyviä puutteita palveluissa.

Tämän tutkimuksen lähtökohtana ovat kuurojen ja huonokuuloisten omat kokemukset, tarpeet ja toiveet. Työssä keskitytään heidän kokemiinsa haasteisiin matkailupalveluissa, erityisesti ohjelmapalveluissa ja pyritään tunnistamaan niiden kehityskohteet sekä tehdään ehdotuksia alan toimijoille. Halusin opinnäytetyölläni edistää esteettömyyden ja saavutettavuuden kehittämistä kuurojen ja huonokuuloisten henkilöiden näkökulmasta, vähentää heidän kohtaamiaan haasteita matkoilla ja luoda sitä kautta parempia matkustus- ja palvelukokemuksia heille.

2 HUONOKUULOISUUS JA KUUROUS

Kuulo tarkoittaa ihmisen kykyä havainnoida ääntä ja se on yksi tärkeä keino, jonka avulla me saamme tietoa: viesti puhelimessa, kuulutukset juna-asemilla, pyöräilijän kello, joka pyytää väistämään tai mitä ja miten toinen henkilö puhuu meille. Kuulon heikentymisellä tai sen puuttumisella voi olla suuri vaikutus elämään, esimerkiksi ääneen perustuvan kommunikaation sujuvuuteen sekä tiedon saamiseen, mutta myös osin ympäröivän kulttuurin ymmärtämiseen.

Huonokuuloisuus on huomattavasti yleisempää, kuin mitä ehkä kuvitellaan. Kuuloliiton (n.d.) mukaan jonkin asteinen kuulon alenema on jopa 800 000 suomalaisella, joista syntymäkuuroja on noin 5000 ja myöhemmin kuuroutuneita 3000. Kuulon heikkeneminen on kasvussa niin nuorilla, kuin vanhemmillakin ikäpolvilla. Työperäiset meluvammat ovat yhä yleisempiä ja nuorten kuuloa heikentävät erityisesti kuulokkeilla kuuntelu sekä baareissa ja konserteissa esiintyvät meluhaitat. (Kuuloliitto, n.d.)

Kuulovamma voi johtua muun muassa välikorvaviasta, jolloin korvakäytävä on epämuodostunut ja rajoittaa tärykalvon sekä kuuloluiden toimintaa, tai sisäkorvaviasta, jolloin sisäkorvan simpukan sisällä olevat aistisolut ovat vioittuneet. Joissain tapauksissa häiriö voi olla ihmisen keskushermostossa, jolloin ongelmia esiintyy kuullun ymmärtämisessä, eikä itse kuulossa. Kuuleville esimerkiksi kovat äänet tai päähän kohdistuneet vammat voivat aiheuttaa kuulovian. (Kuuloliitto, n.d.)

Kuulovammainen on usein käytetty yleiskäsite henkilöille, joilla on jonkinasteinen kuulonalenema, lievästä huonokuuloisuudesta täysin kuuroon. (Kuuloliitto, n.d.) Sanaa tulisi kuitenkin käyttää harkiten ja asiayhteydestä riippuen, sillä sen voidaan katsoa korostavan turhaan vammaisuutta tai niin sanotusti ”normaalista poikkeavaa”. Useimmat kuurot eivät koe olevansa

vammaisia, eivätkä käytä itsestään tätä sanaa, sillä kuuloaistin puuttuminen ei välttämättä vaikuta mitenkään heidän jokapäiväiseen elämäänsä. (Kuurojen Liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, 2010, s. 10.)

Sanalla ”kuuro”, viitataan yleensä jo syntymässään tai varhaislapsuudessaan kuulonsa menettäneeseen henkilöön. Kuurot kommunikoivat pääasiassa viittomakielellä, joka on usein myös heidän äidinkieltensä. Kuuroutuneet henkilöt taas ovat menettäneet kuulonsa myöhemmin elämässä. He ovat jo oppineet puhumaan ennen kuulon menettämistä ja siksi he useimmiten kommunikoivat puheella käyttäen tukimenetelmiä, kuten kirjoitustulkkausta tai viitottua puhetta. Huonokuuloisina pidetään tavallisesti henkilöitä, joilla on vain osittainen kuulovamma tai kuulonalenema. He voivat yleensä kommunikoida puheella avustettuina, esimerkiksi kuulokojeen avulla ja käyttämällä huuliolukua. Huonokuuloisuudella on eri asteita lievästä keskivaikeaan ja vaikeaan huonokuuloisuuteen. (Kuuloliitto, n.d.)

2.1 Tukimenetelmät ja kuulon apuvälineet

Voidakseen ymmärtää ja keskustella kuulevien kanssa, kuurot ja huonokuuloiset henkilöt saattavat tarvita jonkinlaisia tukimenetelmiä tai apuvälineitä, perinteisen kynän ja paperin lisäksi. Huulioluku ja viitottu puhe ovat juuri tällaisia kommunikointia tukevia menetelmiä. Huulioluku on nimensä mukaisesti huulilta lukemista ja sen avulla kuuro tai huonokuuloinen henkilö voi ymmärtää paremmin puhetta. Viitottua puhetta käytetään yleensä yhdessä huulioluvun kanssa. Viitottu puhe eroaa viittomakielestä siten, että koska se perustuu puheeseen, se myös noudattaa puhutun kielen rakennetta ja sanajärjestystä. Viitotussa puheessa viittomat tuotetaan perusmuodossa, samanaikaisesti puhutun kielen kanssa ja sanat lausutaan joko ääneen tai äänettömästi huuliolla. Viitottu puhe ei siis ole kieli kuten viittomakieli, vaan enemmänkin kommunikointimenetelmä. (Fast & Kalela, 2006, s. 5.)

Suomeen syntyy kuuroja lapsia vuosittain noin 25–30 ja heistä noin 90 % saa sisäkorvaistutteen. (Kuurojen Liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus,

2010, s. 12). Sisäkorvaistute on leikkauksella asennettava sähköinen kuulokoje, jonka avulla huonokuuloinen henkilö voi oppia kuulemaan paremmin. Se ei suinkaan siis tee kuurosta henkilöstä kuulevaa, vaan sen vaikutus ja siitä saatava hyöty vaihtelevat yksilöllisesti. (LapCI ry:n, n.d.)

Sisäkorvaistute on ollut jokseenkin kiistelty aihe viittomakielisten yhteisössä, koska monet eivät näe kuuroutta vammaana tai vikana, vaan ominaisuutena, johon viittomakieli ja visuaalisuuteen perustuva elämäntapa ovat luonnollinen vaihtoehto (Kuurojen Liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, 2010, s. 16). Synnyttäiset kuuloviat lapsilla ovat helposti havaittavissa, jopa alle puolen vuoden iässä. Sisäkorvaistuteleikkaus ja puheterapia ovat nykyisin ensisijainen kuntoutusmuoto vaikeasti huonokuuloisena syntyville lapsille. (LapCI ry:n, n.d.)

Sisäkorvaistutteen lisäksi on tarjolla muitakin kuulokojeita, joita voidaan käyttää ilman leikkausta. Erilaisia kuulokojeita ovat muun muassa korvantauskuulokojeet ja korvakäytäväkojeet. Kuulokojeen kautta ääni siirtyy vahvistettuna korvaan ja siksi ne säädetään aina käyttäjänsä kuulokäyrän mukaan. (Kuuloliitto, n.d.) Kuulokojeen kanssa voidaan käyttää induktiosilmukkaa, joka on eräänlainen äänensiirtojärjestelmä. Järjestelmää käytetään usein julkisissa tiloissa, kuten kirkoissa ja suurissa auditorioissa, mutta eri asetuksilla se voidaan yhdistää myös esimerkiksi televisioon. (Kuuloliitto & Qlu, 2020, s. 15, 54.)

2.2 Viittomakieli

Kuurojen kulttuurin merkitys on muuttunut aikojen saatossa monesti, mutta yhden määritelmän mukaan sen voidaan todeta olevan ”yhteisön kokonainen elämäntapa, joka perustuu näön varassa elämiseen ja yhteiseen kieleen”, eli viittomakieleen. (Salmi & Laakso, 2005, s. 381–382.). Viittomakieli on eleillä, ilmeillä ja käsillä esitettävä kieli ja Kuurojen Liiton mukaan (n.d.) Suomessa noin 5500 henkilöä käyttää sitä äidinkielenään. Vaikka viittomakielet ovat joskus hyvin samankaltaisia rakenteeltaan, viittomakieli ei ole vain yksi

kansainvälinen kieli, vaan jokaisella maalla voi olla yksi tai useampikin viittomakieli. Viittomakielet ovat luonnollisia kieliä, jotka kehittyvät sitä mukaa, kun sitä käytetään ja se on sidoksissa maan kulttuuriin, aivan kuten puhekieletkin. Myös viittomakielissä esiintyy esimerkiksi murteita ja ”slangia”. (Malm & Östman, 2000, s. 18.)

Suomella on kaksi kansallista viittomakieltä: suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli. Ne ovat saaneet alkunsa 1840-luvulla, kun Suomeen perustettiin ensimmäinen kuurojenkoulu, jolloin ruotsalaisesta viittomakielestä alkoi kehittyä maahan oma suomalainen sekä suomenruotsalainen viittomakieli. Suomessa on viitottu jo jonkin aikaa ennen omien viittomakielten kehittymistä, mutta varmaksi voidaan sanoa, että viittomakielinä on käytetty täällä jo ainakin 170 vuoden ajan. (Kuurojen Liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, 2010, s. 10). Viittomakielten asemaa turvaavat muun muassa Suomen perustuslaki sekä vuonna 2015 voimaan tullut viittomakielilaki (Suomen perustuslaki 731/1999, 2 luku 17 §; Viittomakielilaki 10.4.2015/359).

2.3 Viittomakielen tulkkaus

Tulkkausta voidaan tarvita monessa tilanteessa, muun muassa opiskeluun, lääkärikäynnille, tai vapaa-ajalle, vaikkapa juhlatilaisuuksiin. Suomessa Kela tarjoaa kuulorajoitteisille henkilöille tulkkauspalvelua maksutta ja tulkin saa tilattua esimerkiksi verkossa, tekstiviestitse tai sähköpostilla. Tulkkaus voidaan toteuttaa etätulkkauksena tietokoneen tai puhelimen välityksellä, tai lähitulkkauksena, jolloin tulkki saapuu ennalta sovittuun paikkaan asiakkaan kanssa. Suomessa tulkki on myös mahdollista tilata ulkomaan matkalle, yleensä korkeintaan kahdeksi viikoksi. (Kela, 2021.)

Tekniikan kehittymisen ja ihmisten liikkuvuuden lisääntymisen myötä etätulkkaus on tullut suosittumaksi ja vastannut osittain suureen kysynnän tarpeeseen. Erityisesti koronapandemian aikana etätulkkaus on lisääntynyt, kun taas lähitulkkauksen määrä on vähentynyt (Suomen kääntäjien ja tulkkien

liitto, 2020). Kelan tulkkauspalvelun lisäksi tarjolla on muitakin tulkkaukseen tarkoitettuja palveluja, esimerkiksi Chabla. Chabla on suomalaisen Marko Vuoriheimon (Signmark) perustama etätulkkaussovellus, jota voidaan käyttää tietokoneella tai puhelimitse. Palvelun kautta viittomakielinen henkilö voi hankkia numeron, johon hänelle voi soittaa tulkattuja puheluita. Sovellusta käyttäessä tulkkiä ei tarvitse erikseen varata, vaan sovellus etsii yhdellä klikkauksella sopivan vapaan tulkin välittämään puhelua. (CGI, n.d.) Tämä innovaatio tarjoaa käyttäjilleen mahdollisuuden helpompaan ja vapaampaan kommunikointiin.

2.4 Viittomakielinen yhteisö

Lääketieteellisesti kuurous määritellään kuulovamman asteen perusteella, mutta tänä päivänä kuurot ja viittomakieliset identifioituvat kieli- ja kulttuurivähemmistönä, eivätkä niinkään vammaisena tai erityistarpeisena ryhmänä. Kuurojen lisäksi puhutaan siis myös yleisesti viittomakielisistä. Viittomakielisyydessä ei niinkään ole kyse kuulon asteesta, vaan samaistumisesta viittomakieliseen yhteisöön ja viittomakieleen kielivähemmistönä. Viittomakielinen voi olla kuuro, huonokuuloinen tai kuuleva henkilö, joka viittoo. Esimerkiksi kuurojen lasten kuulevat vanhemmat tai kuurojen vanhempien kuulevat lapset, kuten minä itse, voivat käyttää viittomakieltä äidinkielenään tai toisena kielenä ja ovat sitä kautta osa viittomakielistä yhteisöä. (Kuurojen Liitto, n.d.)

Viittomakielinen yhteisö on tiivis ja Suomessa sen perustana ovat olleet erilaiset kuurojen liitot, yhdistykset ja yhdistystoiminta, jotka saivat alkunsa jo 1880-luvulla (Salmi & Laakso, 2005, s. 62). Liitoilla ja yhdistyksillä on tärkeä rooli kuurojen edunvalvonnassa, sosiaalisen yhteisöllisyyden, kulttuurin ja tiedon tarjoamisessa. Kuurojen yhdistyksiä onkin kutsuttu kuurojen ”toiseksi kodiksi”. (Kuurojen Liitto, n.d.) Kuurojen Liitto (ent. Kuuromykkäin Liitto) perustettiin 1905 ja vielä tänäkin päivänä se ajaa kuurojen ja viittomakielisten ihmisoikeuksia sekä valvoo yhdenvertaisuuden toteutumista (Salmi & Laakso, 2005, s. 62, 80–82).

Kuurot, niin kuin kuulevatkin, matkustelevat paljon maailmalla ja osallistuvat kansainvälisiin tapaamisiin ja tapahtumiin. Toteuttamassani kyselyssä suurin osa vastaajista kertoi matkustelevansa enemmän, kuin neljä kertaa vuodessa kotimaassa ja vähintään kerran vuodessa ulkomaille normaaliolosuhteissa. Yli puolet vastaajista kertoivat yleisimmiksi matkustusyikseen kuurojen tapahtumat tai muiden kuurojen tapaamisen. Yhteinen toiminta muiden kuurojen kanssa on varsin tärkeää, koska arjessa viittomakieliseen vuorovaikutukseen ei aina ole mahdollisuutta, vaikkakin yhteydenpito on huomattavasti helpottunut nykyteknologian avulla.

Monet viittomakieliset tuntevat itsensä niin sanotusti ”maailmankansalaisiksi” kulttuuri-identiteettinsä kautta. Viittomakielisen yhteisön olemus, kieli, kulttuuri ja identiteetti, yhdistävät samankaltaisiaan niin kaupunkien, kuin maiden rajojenkin yli. (Kuurojen Liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, 2010, s. 9). Kuurot viittomakieliset saattavat kokea enemmän yhtenäisyyttä muiden maiden kuurojen kanssa, kuin esimerkiksi oman maansa kuulevien kanssa. Tätä kutsutaan kansainvälisten viittomakielisten transnationaaliseksi identiteetiksi. (Sivunen, 2007, s. 36.) Transnationaalinen identiteetti muodostuu henkilöille, joilla on vahvoja yhteyksiä ja ihmissuhteita oman maansa ulkopuolella. Myös esimerkiksi maahanmuuttajilla, jotka ovat jo juurtuneet tai syntyneet nykyisessä asuinmaassaan, mutta joilla on vielä kytköksiä toiseen kotimaahansa, voivat samaistua tähän identiteettiin (Schiller, Basch & Blanc, 1995, s. 48). Kuurojen monikulttuurisuus tietenkin eroaa maahanmuuttajataustaisuudesta, mutta yhteydet voivat olla aivan yhtä vahvoja.

Vaikka viittomakieli ei olekaan yksi kansainvälinen kieli, rakenteeltaan ne ovat usein samankaltaisia. Kahden eri maan kuuron on siten paljon helpompi keskustella keskenään, vaikka yhteistä kieltä ei olekaan, kuin esimerkiksi eri maiden kuulevien. Kuurot voivat myös hyödyntää tällaisissa tilanteissa kansainvälistä viittomistapaa, joka yhdistelee eri viittomakielten yhteisiä piirteitä ja ASL:n viittomia. (Malm & Östman, 2000, s. 19–20.) Viittomien merkityksestä voidaan siinä tilanteessa neuvotella kaikkien viittomakielisten

osapuolien kanssa yhteisesti. Monissa teksteissä ja artikkeleissa tähän viitataan lyhenteellä IS (International Sign) (ks. Haualand, Kusters & Friedner, 2016; European Union of the Deaf, 2012).

3 MATKAILU

Matkailu on kautta aikojen mahdollistanut kansainvälisen kommunikaation, yhteistyön sekä tiedon vaihdon, jotka ovat vain lisääntyneet matkailun kasvaessa ja teknologian kehittyessä vuosien mittaan. Ennen COVID-19 pandemiaa, työ- ja elinkeinoministeriö raportoi matkailun olevan Euroopan unionin neljänneksi suurin vientiala vuonna 2019. Suomessa matkailun kokonaisliikevaihto oli 21,4 miljardia euroa ja alalla toimi yli 29 000 yritystä ympäri maan. (Marski, 2021, s. 10.)

Syitä matkustukselle on monia, kuten esimerkiksi työ, tapahtumat, harrastukset ja ehkä yleisimpänä, lomailu. Perinteisesti lomamatkalle on lähdetty rentoutumaan ja mahdollisesti näkemään jokin yksittäinen nähtävyys, mutta yhä enemmän vapaa-ajan matkailijaa kiinnostaa myös esimerkiksi kohdemaan kulttuuri, ihmiset, luonto, historia ja ruoka. Matkalle lähdetään ennen kaikkea, koska halutaan kokea jotain aivan uutta ja erilaista, jota ei välttämättä kotopuolella voi kokea. (Verhelä & Lackman, 2003, s. 30.)

Matkailulla on sekä hyviä, että huonoja puolia. Sen ympäristölle haitalliset vaikutukset ovat ehkä kaikkein selvimpiä, nyt kun ilmastokriisin julistaminen maapallolle on käytännössä vain päivien päässä. Ennen pandemiaa, ja ehkä sen jälkeenkin, jotkin kohteet kärsivät liikaturismista (*engl. over tourism*), jolla voi olla tuhoisia sivuvaikutuksia (ks. Brewbaker, Mak & Haas, 2019; Palmer, 2021). Toisaalta matkailu on aiheuttanut kulttuurin ja perintötiedon elvyttämistä ja vahvistamista, tarjonnut työpaikkoja, sekä parantanut palvelujen saantia paikallisille (Stainton, 2021b). Matkailun on todettu myös parantavan matkailijoiden hyvinvointia. Positiiviset vaikutukset ovat ilmenneet muun

muassa stressin vähentymisenä, sekä produktiivisuuden ja onnellisuuden lisääntymisenä. (ks. Fritz & Sonnentag, 2006; Chun-Chu Chen, 2012; De Bloom, 2012.)

3.1 Matkailupalvelut

Matkailuun liittyvät kaikki ne palvelut, joita matkailija käyttää, joten mitään alaa tai palveluja ei varsinaisesti voida sulkea pois matkailusta. Matkailu on siis vahvasti kytköksissä moniin muihin toimialoihin ja sen vaikutuksia voidaan usein nähdä joka puolella. Joidenkin laskelmien mukaan yksi matkailun tuottama euro tuo 0,56 € liikevaihtoa myös muille toimialoille. Matkailuun suoraan liitännäisiä elinkeinoja ovat muun muassa kiinteistö- ja laitehuolto, turvallisuusala, päivittäistavara-kauppa, rakentamisen ja rakennuttamisen palvelut, ICT-palvelut, elintarvikkeiden tuotanto sekä jätehuolto. (Jänkälä, 2016, s.8.)

Kuitenkin Verhelän ja Lackmanin mukaan (2003, s. 12) matkailun keskeisimpiä päätoimialoja ovat majoitus-, ravitsemis-, kuljetus- ja ohjelmapalvelut. Myöhemmin lisäksi on tullut myös vuokrauspalvelut, jotka eritellään esimerkiksi matkailun toimialaraporteissa erillisenä matkailupalveluna. Yhdessä ne muodostavat Suomen palvelutuotannon matkailuklusterin, jonka ytimessä ovat majoitus- ja ravitsemistoiminnan sekä matkanjärjestäjien ja ohjelmapalvelujen toimialoja. (Marski, 2021, s. 11.)

3.2 Ohjelmapalvelu

Ohjelmapalveluja voi olla vaikea erottaa muista palveluista, sillä ne ovat yleensä osana matkapakettia tai muuta kokonaisuutta matkoilla. Eri toimialojen liikevaihtoja tarkasteltaessa ohjelmapalveluliiketoiminta voi sisältyä yrityksen päätoimialaan, esimerkiksi hotellien tarjoamat ohjelmalliset palvelut todennäköisesti kirjautuvat majoituspalveluihin. On kuitenkin selvää, että ohjelmapalvelujen suosio on kasvanut Suomessa tasaisesti muun

matkailutoiminnan mukana: vuonna 2019 pelkästään ohjelmapalveluille laskettiin noin kolmen miljardin liikevaihto. Tuolloin Suomessa toimi noin 6600 erilaista matkailualan ohjelmapalveluyritystä, mukaan lukien museot, huvipuistot sekä matkatoimistot ja matkan järjestäjät. (Marski, 2021, s. 12.)

Ohjelmapalvelut ovat tyypillisesti matkojen toiminnallinen osa, johon matkailija osallistuu aktiivisesti, eli aktiviteetti. Englannin kielessä niihin viitataan yleensä sanalla "activity services". Esimerkiksi kaikenlaiset ohjatut luontoaktiviteetit, harrastus- ja virkistystoiminta, aktiviteetti- ja huvikohteet, kilpailutapahtumat sekä kulttuuri- ja taidetapahtumat voivat olla ohjelmapalveluja, mutta myös käyntikohteet kuten museot tai luonnonpuistot luokitellaan ohjelmapalveluihin, tai ainakin niiden rinnalle. Ohjelmapalveluun osallistuminen tai sen käyttäminen voi siis olla hyvin passiivista ja omatoimista. (Verhelä, 2016, s. 125.)

Verhelän ja Lackmanin (2003, s. 8) mukaan minkä tahansa ohjelmapalvelun tuottamisessa keskeisiä elementtejä ovat muun muassa asiakaslähtöisyys, elämyskokemus ja laatu. Majoitus, ravitsemis- ja kuljetuspalveluita voidaan pitää eräänlaisina peruspalveluina, joita todennäköisesti jokainen matkailija käyttää jossain kohtaa matkaansa. Ohjelmapalvelut eivät ole samalla tavalla välttämättömiä matkalla, mutta niillä on erittäin tärkeä rooli elämyksen luomisessa matkailijalle ja voivat olla syy koko matkan tekemiselle. (Verhelä, 2016, s. 125.)

Elämykset liitetään usein matkailuun, erityisesti ohjelmapalvelu ja seikkailutuotteisiin. Elämystä pidetään merkittävänä, positiivisena ja ikimuistoisena kokemuksena, joka luodaan yhteistyössä kokijan ja palveluntuottajan kanssa. Sen kokeminen on yksilöllistä jokaiselle; ohjelmapalveluun tai matkailutuotteeseen voidaan tuoda elämyksen elementtejä ja luoda puitteet, joilla sen toteutuminen on hyvin todennäköistä, mutta sitä on mahdotonta luvata jokaiselle. (Tarssanen, 2009, s. 10–12.)

Samalla tavalla kuin elämyksen kokemisessa, myös palvelun laatu on pitkälti sitä, miten kukin asiakas sen kokee. Verhelä ja Lackman (2003, s. 40)

totetavat, että sitä voi olla hankala hallita, mutta tiettyjä kriteerejä noudattamalla, voidaan kuitenkin onnistua täyttämään tai jopa ylittämään asiakkaan odotukset.

Ohjelmopalveluiden kokonaislaatu muodostuu teknisestä, toiminnallisesta ja vuorovaikutuksellisesta laadusta, jotka ovat riippuvaisia toisistaan. Tekniseen laatuun vaikuttavat niin ympäristö, rakennukset, kuin välineetkin. Toiminnalliseen laatuun liittyvät esimerkiksi toimiminen muiden asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa sekä henkilökunnan ammattitaito. Mahdollisesti arvaamattomin osa, vuorovaikutuksellinen laatu, on usein kaikkein tärkein palvelun onnistumisen ja kokonaislaadun kannalta. Vuorovaikutuksen laatuun vaikuttavat työntekijöiden motivaatio, palvelualltius ja ylipäätään kommunikointi asiakkaiden kanssa. Palvelutapahtuman onnistumista edesauttaa se, että henkilökunta pystyy tunnistamaan asiakkaan tarpeet ja reagoimaan niihin oikealla tavalla. (Verhelä ja Lackman, 2003, s. 40–42.)

4 YHDENVERTAISUUS

”Ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen.” (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 3 luku 8 §.)

Yhdenvertaisuudella pyritään kaikkien ihmisten ja ihmisryhmien syrjimättömyyteen. Kuka tahansa voi joutua kohtaamaan elämässään syrjintää tai ennakkoluuloja, esimerkiksi iän, uskonnon tai terveydentilan perusteella. Joihinkin tiettyihin ryhmiin kuitenkin kohdistuu negatiivisia stereotyyppioita ja ennakkoluuloja, jotka voivat tehdä heistä erityisen alttiita

syrynnälle. (Yhdenvertaisuus, n.d.) Yhdenvertaisuus on ajattelutapa, jolla halutaan varmistaa, että kaikki voivat osallistua tasa-arvoisina ja itsenäisinä yhteiskunnan jäseninä.

4.1 Esteettömyys

Esteettömyys terminä on moniselitteinen ja sen merkitys on kasvanut vauhdilla tietoisuuden lisääntymisen ja ihmisten arvomaailman muuttumisen myötä. Esteettömyydellä ja kaikilla sen ympärillä toimivilla käsitteillä on kuitenkin yksi ja sama tarkoitus: yhdenvertaisuuden mahdollistaminen. Esteettömyydestä ei ole kenellekään haittaa, mutta monelle se on täysin välttämätöntä.

Englannin kielessä esteettömyydestä käytetään sanaa "accessibility", joka kattaa melko laajan skaalan eri esteettömyyden käytänteitä. Niin kuin suomen kielessäkin, myös englannin kielessä sillä viitataan tyypillisesti fyysiseen esteettömyyteen. Esimerkiksi ympäristö tai rakennus voidaan luokitella esteettömäksi silloin, kun se on kaikkien käyttäjien kannalta toimiva. Sanan merkitys on kuitenkin laajentunut sen vakiinnuttua ja usein sitä käytetään kattoterminä kaikelle aiheeseen liittyvälle. Esteettömyyden tarkoitus on mahdollistaa erilaisten ihmisten tasavertaisen, sekä itsenäisen elämän. Esteettömyys voi merkitä muun muassa toimivuutta, turvallisuutta, rakennuksen, tilan tai ympäristön käyttäjän tarpeisiin sopivuutta sekä viihtyisyyttä. (Invalidiliitto, n.d.). Tässä merkityksessä viitataan matkailussa yleensä "esteettömään matkailuun" (*engl. accessible tourism*).

4.2 Saavutettavuus

Esteettömyyden rinnalla nähdään usein puhuttavan myös saavutettavuudesta. Niitä käytetäänkin paljon yhdessä ja keskenään vaihtokelpoisesti, mutta tavallisesti puhutaan saavutettavuudesta, kun halutaan viitata muuhun kuin fyysiseen ympäristöön, kuten palveluihin, viestintään tai verkkosivuihin. (Invalidiliitto n.d.) Saavutettavuus koskettaa kaikkia, mutta erityisesti

aistirajoitteisia henkilöitä, kuten kuulo- ja näkövammaisia. Esimerkiksi palvelun saavutettavuutta lisää se, että se on saatavilla eri kanavissa: puhelimitse, sähköpostitse, kasvotusten ja niin edelleen. Myös verkkosisällöille on luotu oma saavutettavuusohjeistus, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), jonka tavoitteena on varmistaa, että erilaiset ihmiset voivat helposti ja itsenäisesti käyttää verkkopalveluja (World Wide Web Consortium, 2005.).

Invalidiliiton mukaan (n.d.) saavutettavuuteen liittyy myös sosiaalinen näkökulma, joka välittyy ihmisten asenteissa. Asiakkaalle tulisi tarjota esteettömien ympäristöjen ja palvelujen lisäksi niin sanotusti ”esteetön asenne”, eli ennakkoluulottomuus ja ymmärrys heitä palvellessa. Kyyrä, Jutila ja Ilola (2017, s. 706) viittaavat tähän matkailussa vieraanvaraisuutena. Palvelutyöntekijältä vaaditaan paitsi avointa asennetta, myös rohkeutta ja taitoa kommunikoida asiakkaan kanssa mahdollisesta tarpeesta esteettömille palveluille ja ympäristöille. (Kyyrä, Jutila & Ilola, 2017, s. 706.)

Saavutettavuus viittaa siis tiedon ja palvelujen saatavuuteen sekä avoimeen asenteeseen ja sillä on aivan yhtä tärkeä rooli yhdenvertaisuuden toteutumisessa, kuin fyysisellä esteettömyydelläkin. Saavutettavuudesta löytyy runsaasti tietoa, vaikka se ei olekaan aivan yhtä tunnettu termi, kuin esteettömyys. Matkailupalveluihin liittyen saavutettavuudesta on koottu todella laaja tietopohja Kulttuuria kaikille -verkkosivustolle. Palvelu tekee yhteistyötä kulttuurintarjoajien sekä erilaisten yleisöryhmien kanssa ja tarjoaa tietoa liittyen esimerkiksi kulttuuripalvelujen, kuten tapahtumien, museoiden ja teattereiden saavutettavuuden kehittämiseen. (Kulttuuria kaikille, 2021.) Tällaiset sivustot ja palvelut ovat ehdottoman tärkeitä yhdenvertaisten palvelujen kehittämisessä.

5 YHDENVERTAISUUS MATKAILUSSA

Toiminta- ja aistirajoitteiset henkilöt ovat kasvava asiakasryhmä matkailussa. World Health Organizationin (WHO) vuonna 2011 toteuttaman tutkimuksen mukaan 15 prosenttia maailman väestöstä, eli noin miljardi ihmisistä elää jonkin vamman tai erityistarpeen kanssa. Tuon luvun odotetaan myös kasvavan, muun muassa elinolosuhteiden ja väestön vanhenemisen seurauksena (World Report On Disability, 2011). UNWTO:n mukaan erityistarpeiset henkilöt ovat tuottava matkailun sidosryhmä, sillä matkustajamäärät eivät ole riippuvaisia sesongista. He tuovat myös mukanaan jonkin verran lisää asiakkaita, koska monet heistä matkustavat esimerkiksi avustajan kanssa. (World Tourism Organization 2015, s. 19.) Monet kuurotkin matkustavat tulkin (jota ei kuitenkaan tule rinnastaa avustajaan) kanssa. Voidaan siis nähdä, että erityistarpeiset henkilöt ovat potentiaalinen matkustajaryhmä, joka tulee kasvamaan huomattavasti ja nopeaan tahtiin.

Yhdenvertainen matkailu (*engl. inclusive tourism, inclusive travel*) pyrkii mahdollistamaan monipuolisten matkailuelämysten kokemisen ja saavuttamisen erilaisille matkailijoille. Sen tavoitteena on kaikkien, mutta erityisesti vähemmistöjen ja syrjittyjen ryhmien huomioiminen sekä osallistaminen matkailun tuottamisessa ja kuluttamisessa. Yhdenvertaisuus koskee siis paitsi aisti- ja toimintarajoitteisia henkilöitä, myös muita vähemmistöjä, kuten LGBTQ- yhteisön jäseniä ja eri uskonnoista tulevat ihmisiä. Inklusiivisuus, eli yhdenvertaisuus, on yksi kasvava matkailun trendi – ja hyvä niin. (Visit Finland, 2021, s. 2–4.) Ajatusta matkailun yhdenvertaistamisesta vahvistaa myös World Tourism Organization (UNWTO) eettisen matkailun säännöstössään, jossa todetaan, että matkailun tulisi olla jokaisen oikeus kokea ja nauttia ympäristöstään ilman ylimääräisiä esteitä. (World Tourism Organization, n.d.)

Palvelujen suunnittelussa tulisi entistäkin enemmän keskittyä asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin, sillä sitä kautta voidaan lisätä asiakastyytyvyyttä ja tarjota palveluja yhä laajemmalle asiakaskunnalle. Erityisryhmien

matkakohteen ja -palvelujen valintaan vaikuttaa olennaisesti tieto siitä, ovatko he tervetulleita tai pystyykö palveluntarjoaja huomioimaan heidän erityistarpeensa. Erilaisten tarpeiden ymmärtäminen ja huomioiminen palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa, voi myös parantaa muiden matkailijoiden palvelukokemusta. (Visit Finland, 2021, s. 7.) Jutila ja Ilola (2013, s. 16) puhuvat tutkimuksessaan tästä esteettömänä vieraanvaraisuutena, joka kuvaa lähestymistapaa ja asennetta, jolla esteettömiä palveluja kehitetään ja toteutetaan. Yhdenvertaiset matkailupalvelut ja aktiivinen esteettömyyden edistäminen kertovat, että yritys on yhteiskunnallisesti vastuuntuntoinen. Tämä vahvistaa yrityksen positiivista imagoa ja on todellinen kilpailuetu jokseenkin saturoituneella alalla (Visit Finland, 2021, s. 4).

Yhdessä inklusiivisesta matkailusta kertovassa artikkelissaan Biddulph ja Scheyvens (2018, s. 3–5.) toteavat, että yhdenvertaisten palvelujen todeksi tekeminen vaatii paljon työtä monilla tahoilla, ei pelkästään matkailun alalla. Koska matkailualaa dominoivat muutamat suuret hotelliketjut ja matkanjärjestäjät, heistä todellisia positiivisia muutoksia matkailussa nähtäisiin, jos nämä monikansalliset yritykset omaksuisivat vastuullisuuden ja yhdenvertaisuuden käytänteitä omaan toimintaansa. Kuitenkin jokainen inklusiivisia periaatteita noudattava yritys, oli se sitten pieni tai suuri, on askel oikeaan suuntaan.

Matkailulla on tiedettävästi joitakin haittavaikutuksia, esimerkiksi ympäristöön ja paikalliskulttuuriin. (ks. Stainton, 2021a; Stainton, 2021b.) Samalla, kun matkailua kehitetään tasa-arvoisemmaksi, sitä tulisi kehittää myös kestävämmäksi. Esteettömän ja yhdenvertaisen matkailun rinnalle onkin noussut ilmaisu ”matkailua kaikille” (*engl. Tourism for All*), joka on merkitykseltään laajempi käsite.

”Matkailua kaikille” ei viittaa mihinkään tiettyyn ihmisryhmään, vaan tarkastelee matkailun esteettömyyttä kokonaisvaltaisesti, niin fyysisestä, sosiokulttuurisesta, viestinnällisestä, taloudellisesta, kuin poliittisestakin näkökulmasta. Yhdenvertaisen matkailun tavoin, se edistää ajatusta siitä, että matkailu ei ole tarkoitettu vain tietyille henkilöille, vaan se on

jokaisen oikeus taustoista riippumatta. (Jutila & Ilola, 2013, s. 4.) Kuviossa 1 on kuvattuna termin osa-alueet. Siinä yhdistyvät sekä kestävän matkailun, esteettömän matkailun, että sosiaalisen matkailun periaatteet.



Kuvio 1. Termin ”matkailua kaikille” osatekijät. (Jutila & Ilola, 2013.)

Sosiaaliseen matkailuun liittyvät läheisesti matkailun taloudelliset ja poliittiset kysymykset. Nykyisellään matkailu on jokseenkin eksklusiivista, tarkoittaen, että vain pienellä osalla maailman väestöstä on mahdollisuus matkailuun. Kenellä tahansa voi olla halu ja kiinnostus matkustaa, toimintakyvystä, iästä tai varallisuudesta riippumatta. Taloudellisesti esteetön matkailu merkitsisi sitä, että myös pienituloiset henkilöt voisivat kokea matkailuelämyksiä ja poliittinen esteettömyys taas takaisi matkustamisen mahdollisimman vapaasti maiden välillä. (Jutila & Ilola, 2013, s. 6.)

Kestävä matkailu taas ottaa huomioon matkailun taloudelliset, sosio-kulttuuriset ja ympäristölliset vaikutukset, nyt ja tulevaisuudessa. Sen perimmäinen tarkoitus on tuottaa matkailupalveluja vastuullisesti, niin että myös tulevilla sukupolvilla on mahdollisuus matkailuun mahdollisimman samalla tavalla, kuin meillä nyt. Pelkästään ympäristön suojeleminen ei kuitenkaan riitä, vaan kestävän matkailun periaatteita tulisi soveltaa niin

matkailuyritysten, matkailukohteiden, kuin paikallisväestönkin hyväksi. (FCG & Visit Finland, 2018, s. 2)

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa esittelen työn tavoitteet, tutkimuksen toteutustavan ja menetelmän. Opinnäytetyöni on empiirinen tutkimus, jossa tutkimus perustuu pääasiassa siinä koottuun tutkimusaineistoon. (Tuomi & Sarajärvi, 2004, s. 18–20.) Tutkimuksen kohteena ovat kuurot ja huonokuuloiset henkilöt, jotka matkustelevat ja heiltä saadut kokemuskertomukset sekä ajatukset ovat sen keskiössä.

Opinnäytetyön tutkimusaineisto muodostuu kyselytutkimuksesta sekä yhteensä kolmen kuuron ja yhden kuurosokean henkilön haastatteluista. Aineistoa analysoitiin laadullisin menetelmin, jonka jälkeen niistä muodostettiin johtopäätökset ja ehdotukset. Koko työtä ohjasi yhdenvertainen, asiakaslähtöinen ja osallistava ajattelu sekä tutkimuskysymykset: Mitä haasteita kuurot yleisimmin kohtaavat ohjelmalveluissa sekä miten niistä voitaisiin tehdä tasa-arvoisempia kuuroille asiakkaille?

6.1 Tavoite ja tarkoitus

Tutkimuksen tavoitteena oli tunnistaa ongelmat, joita kuurot ja huonokuuloiset henkilöt kohtaavat matkoillaan sekä tarkemmin ohjelmalveluihin osallistuessaan. Perusolettamus ennen tutkimuksen suorittamista oli, että kuurot kohtaavat matkoillaan erilaisia haasteita kuuroutensa vuoksi, tai paremminkin siitä syystä, että sitä ei ole otettu tarpeeksi hyvin huomioon palveluissa. Tutkimuksen lähtökohtana olivat kuurojen omien kokemusten ja toiveiden kuunteleminen ja siksi sen tärkein osa olivat kuurojen kanssa toteutetut haastattelut sekä internet-kysely.

Tarkoituksena oli selvittää ja tunnistaa erilaiset kuurojen kohtaamat haasteet matkailupalveluissa ja mahdollisesti löytää niihin ratkaisuja. Tämä opinnäytetyö on isommassa kuvassa hyvin pieni osa esteettömyyden ja yhdenvertaisuuden keskustelua, mutta voisi edesauttaa aiheen näkyvyyttä ja luoda pohjaa mahdolliselle jatkotutkimukselle. Halusin myös innostaa tällä työllä matkailuyrityksiä esteettömyyteen ja näkemään se kilpailuetuna. Ympäristöjen esteettömyydelle ja palvelujen saavutettavuudelle on todellinen ja kasvava tarve. Tutkimus ja sen tulokset voivat toimia ohjeena ja oppaana esimerkiksi matkailuyrittäjille yhdenvertaisia palveluja suunniteltaessa, siten kun se koskee kuulorajotteisia henkilöitä, sekä ohjata yhdenvertaiseen, syrjimättömään ajatteluun.

6.2 Tutkimuksen rajaus

Läpi koko opinnäytetyön puhutaan paljon yhdenvertaisuudesta ja esteettömyydestä yleisesti, mutta itse tutkimus koskee vain kuurojen ja huonokuuloisten kokemuksia ohjelma- ja matkailupalveluista. Jo työn alkuvaiheilla kävi ilmi, että aiheen rajaaminen oli haastavaa, koska ohjelmapalvelut voivat liittyä muihin palveluihin ja ovat usein osana isompaa kokonaisuutta matkoilla. Siksi matkailijan voi olla vaikea erottaa mihin ohjelmapalvelu päättyy ja mistä toinen palvelu alkaa. Lisäksi ohjelmapalvelut voivat olla hyvinkin erilaisia, eivätkä ne noudata aina samoja kaavoja. Näistä syistä halusin pitää aihealueen mahdollisimman avoimena, vaikka tarkoitus olikin pääasiassa keskittyä ohjelmapalveluihin. Rajasin kuitenkin joiltain osin pois kokemukset joukkoliikennematkustuksesta sekä majoitusyrityksissä asioimisesta, sillä niistä on jo tehty tutkimuksia opinnäytetöiden muodossa.

Vaikka työn nimessä esiintyy vain kuurot henkilöt, koin aiheelliseksi myös käsitellä huonokuuloisten kokemuksia ja palvelua. Pääosin tutkimus keskittyy kuitenkin kuuroihin, mutta esimerkiksi kyselyyn vastasi kuurojen lisäksi myös huonokuuloisia henkilöitä.

6.3 Toimeksiantaja

Työn toimeksiantajana toimi Satakunnan Ammattikorkeakoulun esteettömyys ja saavutettavuus -tutkimusryhmä. Tutkimusryhmä on tehnyt urauurtavaa, esteettömyyttä soveltavaa tutkimus- ja kehittämistyötä niin Satakunnassa, Suomessa, kuin kansainvälisestikin. Ryhmä aloitti toimintansa vuonna 2008 ja on toteuttanut vuosien varrella lukuisia eri hankkeita edistäen esteettömyyttä toiminnassa, palveluissa ja tiloissa. Yhtenä maininnan arvoisena projektina on vuonna 2011 toteutettu Kaikkien Ytyeri, joka palkittiin Design for All -komitean toimesta laaja-alaisesta esteettömyyden edistämisestä ja innovatiivisuudesta. (Satakunnan Ammattikorkeakoulu, n.d.) Yhteyshenkilönä työssä toimi Kati Karinharju.

6.4 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan empiirisen tutkimuksen aineiston hankinta ja -analysointitapoja, jotka voidaan puolestaan luokitella laadullisiin eli kvalitatiivisiin ja määrällisiin eli kvantitatiivisiin menetelmiin (Heikkilä, 2014, s. 6). Tutkimus toteutettiin monimenetelmäisenä tutkimuksena, jota voidaan kutsua myös triangulaatioksi. Monimenetelmäisessä tutkimuksessa voidaan käyttää esimerkiksi useampia tutkijoita, aineistoja tai teorioita. Tyypillisesti siinä yhdistyvät molemmat, sekä laadullinen, että määrällinen tutkimus. Tässä tutkimuksessa monimenetelmäisyys muodostuu kahdesta eri aineistonkeruutavasta: haastatteluista ja internet-kyselyistä. Määrälliset ja laadulliset menetelmät voivat täydentää toisiaan ja ne yhdistämällä saadaan tutkimuksesta monipuolinen ja tuloksista mahdollisimman luotettavat. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 38–40.)

Analysointimenetelmänä on käytetty laadullisen tutkimuksen aineistolähtöisiä sisällönanalyysiä. Kyselyn ja haastattelujen tuloksia analysoitiin teemoittelemalla, eli etsimällä yhteneväisyyksiä eri haastatteluiden sekä kyselyn ja haastattelujen vastausten välillä. Sitä varten haastattelut tallennettiin ja litteroitiin jälkikäteen helpommin tulkittavaan muotoon.

Teemoittelussa kiinnitetään huomiota aineistossa toistuviin asioihin ja yritetään näin löytää tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Tutkijan ei siis ole tarkoitus miettiä ja valita niitä etukäteen tai käyttää esimerkiksi samoja teemoja, joita teemahaastattelujen kysymyksissä käytettiin, vaan ne tulevat esille ikään kuin itsestään vasta tuloksia tarkasteltaessa. (Juhila, n.d.)

6.4.1 Kyselytutkimus

Kvantitatiivisen, eli määrällisen tutkimuksen tyypillisiä aineistonkeruumenetelmiä ovat muun muassa strukturoidut haastattelut, internet-kyselyt ja systemaattinen havainnointi. Tämän tutkimuksen määrälliseen osioon aineistoa kerättiin internet-kyselyllä, jonka avulla voidaan kuvata täsmällisesti ilmiön nykyistä tilannetta eri lukumäärin ja prosenttiosuuksin. (Heikkilä, 2014, s. 7–8.) Kyselylomakkeen etuna on muun muassa sen tuloksien käsittelyn ja analysoinnin helppous, verrattuna esimerkiksi haastatteluun, sekä vastaajien nopea tavoitettavuus. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 37.)

Määrällisillä tutkimusmenetelmillä pyrittiin tässä tutkimuksessa lisäämään tulosten yleistettävyyttä ja työn luotettavuutta, kun taas laadullisilla menetelmillä haluttiin tutkia asioita ja syitä, joita määrällinen tutkimus ei pysty kuvaamaan. Määrällinen kyselytutkimus suoritettiin ensin, jonka jälkeen voitiin laadullisten haastattelujen avulla syventyä siinä esiin nousseisiin yhtenäisiin teemoihin. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 38–40.)

6.4.2 Tutkimushaastattelu

Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien määrä on yleensä pieni ja siinä pyritään ymmärtämään tutkimuksen kohdetta, eli tässä tapauksessa kuuroja matkustavia henkilöitä ja heidän kokemuksiaan matkailupalveluista. Heikkilän (2014, s. 8) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus voi olla esimerkiksi

toiminnan kehittäminen, vaihtoehtojen etsiminen ja sosiaalisten ongelmien tutkiminen, jotka kaikki tavallaan yhdistyvät tässä tutkimuksessa.

Haastattelut ovat keskustelunomaisia vuorovaikutustilanteita, joissa niin haastattelija, kuin haastateltavakin vaikuttavat sen kulkuun. Erona kuitenkin on, että haastattelut ovat ainakin jossain määrin etukäteen suunniteltuja ja niiden tarkoituksena on kerätä tietoa. Haastatteluja käytetään usein aineistonkeruussa, kun ei tiedetä millaisia vastauksia tullaan saamaan, erityisesti silloin, kun vastaukset perustuvat haastateltavien omiin kokemuksiin. Haastattelututkimuksen keskiössä ovat yksilön ajatukset, tunteet ja kokemukset. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 42–43, 47.)

Tämän opinnäytetyön haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, toiselta nimeltään puolistrukturoitu haastattelu. Strukturoiduissa haastatteluissa kysymykset ovat laadittu etukäteen tarkasti ja ne pysyvät täysin samana jokaisessa haastattelussa, kun taas puolistrukturoidussa, eli teemahaastattelussa kysymysten muoto ja järjestys voivat vaihdella ja joitakin kysymyksiä voidaan jättää pois tarvittaessa (Tuomi & Sarajärvi, 2004, s. 76–77). Teemahaastatteluille ominaista on, että haastateltavat ovat kokeneet jonkin tietynlaisen tilanteen, eli tässä tapauksessa matkailupalvelujen käyttökokemukset kuuroina asiakkaina.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen tulokset muodostuivat internet-kyselyn, sekä videohaastattelujen avulla kerätystä aineistosta. Internet-kysely toteutettiin ensin, jonka jälkeen haastatteluissa voitiin syventyä kyselyssä esiin nousseisiin teemoihin. Kyselyn tarkoituksena oli esittää kysymyksiä, joiden avulla saisin mahdollisimman laajasti yleistettävää tietoa erityisesti kuurojen ja huonokuuloisten matkailupalveluiden käytöstä ja käyttökokemuksista, sillä siitä ei juurikaan löytynyt luotettavaa tietoa.

Haastattelut toteutettiin paria kuukautta myöhemmin kyselyn sulkeutumisesta ja tulosten kirjaamisesta. Niiden tarkoituksena oli tutkia kuurojen kokemuksia ja tuntemuksia, sekä vahvistaa ja syventää kyselyn tuloksia. Kyselyn ja haastattelujen tulokset käydään läpi tässä osiossa ja niistä tehty yhteenveto sekä johtopäätökset ja pohdinta esitellään seuraavassa luvussa.

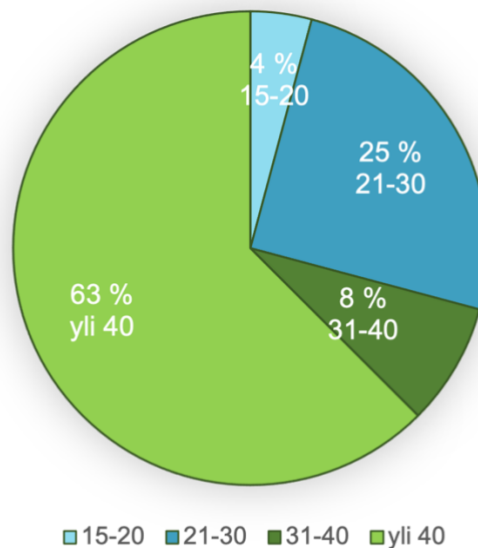
7.1 Internet-kysely

Tutkimuksen kysely toteutettiin internet-kyselynä ja se muodostui kolmesta osiosta: taustakysymyksistä, matkustustottumuksista sekä ohjelmapalvelukokemuksista. Kyselyn pohjana käytin SAMKin omaa e-lomaketyökalua. Kysely oli auki vajaan kuukauden ajan, 7.-30.6.2021 ja siihen vastasi yhteensä 24 kuuroa tai huonokuuloista henkilöä. Kaikki kyselyn osiot ovat kuvattuna työn lopussa, liitteissä. Kyselyn alussa kerroin miksi kysely toteutettiin, mikä sen tarkoitus oli, mitä se sisältää, sekä että vastaukset säilyvät täysin nimettöminä. Kyselyä sekä haastatteluja varten täytin SAMKin tietosuojalomakkeen, joka oli luettavissa liitteenä heti kyselyn etusivulla. Kyselylomakkeen täyttäneet saivat jättää yhteystietonsa erillisessä linkissä olevalle lomakkeelle, mikäli he halusivat osallistua myös myöhemmin toteutettaviin haastatteluihin. Näin varmistettiin, että anonymiteetti yhteystietojen ja kyselyn vastausten välillä säilyisi. Koko lomake löytyy kuvattuna tämän työn liitteistä (LIITE 1/5–5/5).

Suunnitellessani kyselyä pyysin Kuurojen Liitolta apua kyselyn jaossa, koska vaikka olisin jakanut sen omassa Facebook-profiilissani tai muissa sosiaalisissa medioissa, en olisi mitenkään tavoittanut kohderyhmääni, eli kuuroja ja huonokuuloisia henkilöitä. Kuurojen Liitto ystävällisesti suostui jakamaan kyselyn sivuillaan, sekä tarkastamaan kyselyn ennen jakoa ja heiltä tulikin pari hyvää pointtia, esimerkiksi liittyen oikeiden termien käyttämiseen. Kyselyn otsikoksi tuli ”Kysely kuurojen ja huonokuuloisten henkilöiden kokemuksista matkailupalveluissa”.

7.1.1 Taustakysymykset

Ensimmäinen osio, taustakysymysoosio oli melko lyhyt. Se muodostui neljästä kysymyksestä: vastaajan iästä, kuulorajoitteesta, tavasta kommunikoida sekä kommunikointia avustavien laitteiden tai menetelmien käytöstä. Kuviossa 2 tulee ilmi vastaajien suhteellinen ikäjakauma. Kuten näkyy, vastaajien ikä painottui neljänkymmenen yläpuolelle, mutta myös nuorempia, 21–30-vuotiaita vastaajia oli kohtuullisesti. Absoluuttisessa jakaumassa 15–20-vuotiaita oli yksi, 21–30-vuotiaita oli kuusi, 31–40-vuotiaita kaksi ja yli 40-vuotiaita oli viisitoista.



Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma.

Kyselyyn vastasi niin kuuroja, kuuroutuneita kuin huonokuuloisiakin henkilöitä, joista kaikki käyttivät arjessa kommunikoimiseen joko pelkästään viittomakieltä tai puhetta ja viittomia yhdessä. Kysyttäessä heidän käyttämistään tukimenetelmistä, yli puolet kertoi käyttävänsä huuliolukua, kaksi kirjoitustulkkauksia ja kaksi viitottua puhetta. 13 vastaajaa kertoi käyttävänsä kuulon apuvälineenä kuulokojetta, joista kolme käytti sisäkorvaistutetta. Vastaajista vain kaksi kertoi käyttävänsä induktiosilmukkaa.

7.1.2 Matkustustottumukset

Seuraava osio käsitteli matkustussyitä ja -tottumuksia. Tässä kyselyn osiossa esitin paljon monivalintakysymyksiä niin, että vastaaja pystyi valitsemaan enemmän kuin yhden vaihtoehdon. Ensimmäisenä pyysin kertomaan yleisimmät syyt heidän matkustamiselleen. Vaihtoehtoina olivat: työmatka, lomamatka, sukulaisten tapaaminen, kuurojen tapahtumat, muiden kuurojen tapaaminen tai muu. Taulukosta 1 nähdään, että vastaajien yleisin matkustussyy oli lomamatka 18 vastauksella. 24 vastaajasta yhteensä 17 valitsi kuurojen tapahtumat, muiden kuurojen tapaamisen, tai molemmat yleiseksi syyksi matkustamiselleen.

Taulukko 1. Vastaajien yleisimmät matkustussyyt.

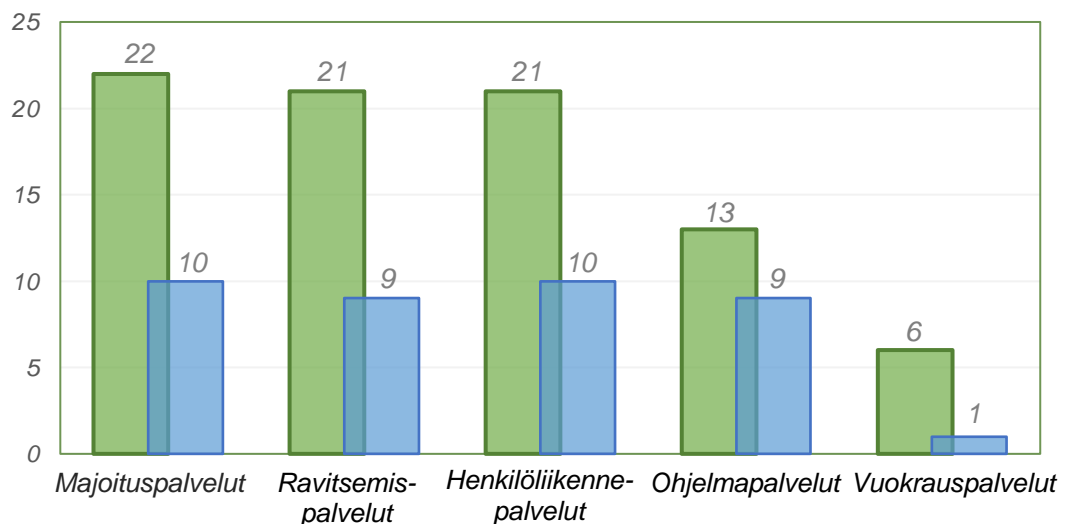
MATKUSTUSSYYT	LUKUMÄÄRÄT
<i>Lomamatka</i>	18
<i>Kuurojen tapahtumat</i>	15
<i>Työmatka</i>	11
<i>Kuurojen tapaaminen</i>	11
<i>Sukulaisten tapaaminen</i>	9
<i>Muu</i>	4

Suurin osa kuuroista ja huonokuuloisista kertoi matkustavansa useimmiten perheen ja kavereiden kanssa. Yksin matkustaminen oli seuraavaksi yleisintä. Pelkästään tulkin kanssa matkustavia oli vain kaksi, mutta lisäksi viisi kertoi ottavansa yleensä tulkin mukaan myös perheen tai kavereiden kanssa matkustaessa.

Lähes kaikki kertoivat matkustavansa ainakin kerran vuodessa kotimaassa, suurin osa jopa enemmän kuin neljä kertaa vuodessa. Vastaajista 15 kertoi matkustavansa ulkomaille kerran tai kaksi vuodessa, viisi ei matkustanut lainkaan ulkomaille ja vain muutama kertoi matkustavansa ulkomaille useammin kuin kolme kertaa vuodessa. Kysymys palvelun laadun eroista

kotimaassa ja ulkomailla jakoi mielipiteitä. Seitsemän oli sitä mieltä, että ulkomailla asiointi on helpompaa ja yhtä moni piti kotimaan matkailuyrityksissä asiointia helpompana. Loput eivät olleet huomanneet eroa palvelun laadussa tai eivät osanneet sanoa.

Kuvioon 3 tein ristiintaulukoinnin kahden kysymyksen vastausten välillä. Merkitsin vierekkäin vihreillä pylväillä sen, kuinka moni vastaajista käyttää yleensä matkoillaan joitakin kysymyksessä mainituista matkailupalveluista, sekä sinisin pylväin sen, kuinka moni kertoi myös kokeneensa haasteita käyttäessään näitä kyseisiä palveluja. Vaihtoehtoina olivat majoitus-, ravintola-, henkilöliikenne-, ohjelma- ja vuokrauspalvelut, sillä ne ovat yleisimmin käytettävät palvelut matkailussa ja esimerkiksi Matkailun Toimialaraporteissa jaotellaan matkailupalvelut yleensä näihin pääluokkiin. (ks. Jänkälä, 2016.)



Kuvio 3. Matkailupalvelujen käyttö ja niissä koetut haasteet.

Kuviosta käy ilmi, että jokaisessa kategoriassa palvelua käyttäneet kuurot tai huonokuuloiset henkilöt olivat, enemmän tai vähemmän, kokeneet haasteita niiden käytössä tai niihin osallistumisessa. Majoitus-, ravintola- ja henkilöliikennepalveluissa tuo määrä on melkein puolet palveluja käyttäneistä. Ikävä kyllä, ohjelmapalveluissa määrä nousi huimasti – 13:ta jopa yhdeksän, eli melkein 70 %, on kohdannut niissä ongelmia.

Kysyttäessä mihin haasteet matkailupalveluissa heidän mielestään yleensä liittyvät, taulukosta 2 nähdään, että suurin osa vastaajista koki niiden liittyvän pääasiassa kommunikaatioon ja informaation saamiseen. Kuuden vastaajan mielestä ongelmia esiintyy myös asenteissa ja ennakkoluuloissa. Vain pari koki ongelmaksi myös tilat ja tilaratkaisut.

Taulukko 2. Matkailupalvelujen haasteet.

ONGELMAKOHDAT	LUKUMÄÄRÄT
<i>Kommunikaatio</i>	17
<i>Informaatio</i>	16
<i>Asenteet ja ennakkoluulot</i>	6
<i>Tilat ja tilaratkaisut</i>	2

Jätin kyselyyn useamman tyhjän tekstikentän, johon vastaajat voisivat kirjoittaa vapaasti kokemuksistaan tai mitä ikinä mieleen tulisikaan aiheesta. Tähän osioon liittyen yksi kyselyyn vastannut kertoi: *”Lentokone-ja laivamatkoilla henkilökunta saattaa ylireagoida ja ylihuolehtia minusta, vaikka kysyttäessä olen sanonut, etten tarvitse apua.”*

7.1.3 Ohjelmapalvelukokemukset

Viimeisessä osiossa käytin Likertin-asteikkoa, selvittääkseni joitakin ohjelmapalveluiden esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyviä mielipiteitä. Likertin asteikko on järjestysasteikko, jolla voidaan mitata vastaajien asenteita. Asteikolla esitetään joukko erilaisia väittämiä, joissa vastaajat voivat valita, ovatko he samaa, vai eri mieltä kyseisen väitteen kanssa. (Heikkilä, 2014, s. 39.)

Osion alussa selitin lyhyesti mitä esteettömyys ja saavutettavuus tarkoittavat sekä mitä ohjelmapalvelut tarkoittavat ja mitä niihin sisältyy. Väittämiä oli yhteensä kuusi, joihin kuurot saivat vastata asteikolla yhdestä neljään, yksi

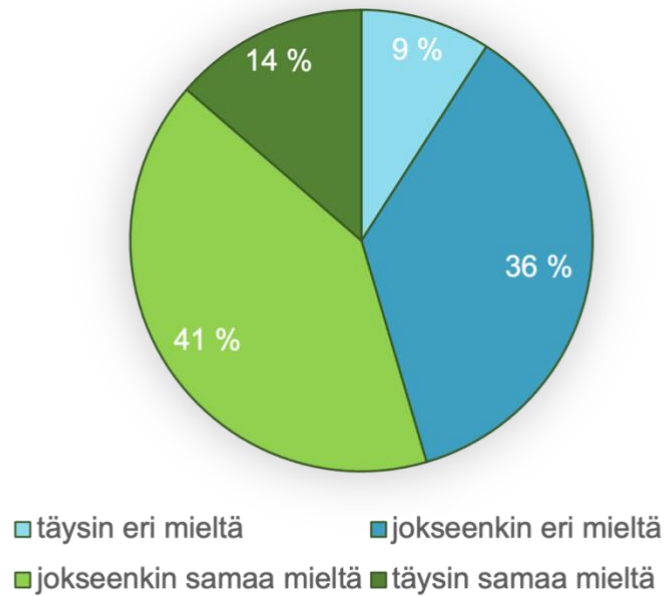
ollen täysin eri mieltä ja asteikon toisessa päässä neljä, tarkoitti täysin samaa mieltä. Väittämät kuuluivat seuraavasti:

- *"Ohjelmapalveluihin osallistuminen on helppoa"*
- *"Informaatio ohjelmapalveluista on helposti saatavilla"*
- *"Ohjelmapalveluiden tilaaminen on helppoa"*
- *"Minut on hyvin huomioitu ohjelmapalvelujen toteutuksessa"*
- *"Asiakaspalvelijoiden kanssa kommunikointi on vaivatonta"*
- *"Tunnen oloni tervetulleeksi ohjelmapalveluihin osallistuessa"*

Käytin sanaa "helppo" kuvaamaan esteettömyyden ja saavutettavuuden astetta joissakin väittämissä, sillä ajattelin sen olevan helpommin ymmärrettävissä, kuin esimerkiksi esteettömyys ja saavutettavuus, joiden merkitys voi olla antamastani selityksestä huolimatta hieman epäselvä, ellei niihin ole aiemmin tutustunut.

Ensimmäisessä väitteessä tasan 50 % (n=12) oli jokseenkin eri mieltä ja 9 % (n=2) oli täysin eri mieltä siitä, että ohjelmapalveluihin osallistuminen on helppoa. Toiset 9 % (n=2) taas olivat täysin samaa mieltä aiheesta ja noin 32 % (n=7) jokseenkin samaa mieltä. Nähdäkseni vastaukset olivat melko johdonmukaiset edellisen osion ohjelmapalveluissa koettujen haasteiden kanssa.

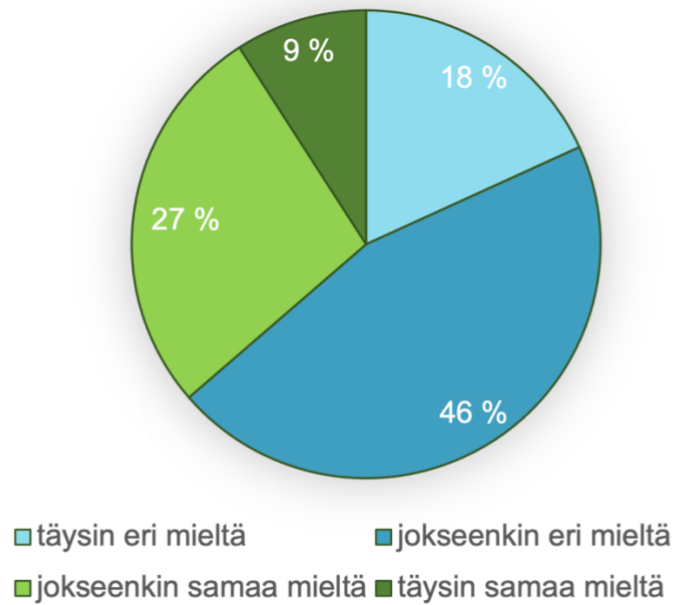
Kyselyn seuraava väittäjä koski tiedonsaantia ohjelmapalveluissa. Kuviossa 4 on kuvattuna vastaukset, jotka olivat hyvin kahtia jakautuneita. Yhteensä 24 vastaajasta enemmistö, 41 % (n=9) ja 14 % (n=3), olivat jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että informaatio ohjelmapalveluista on helposti saatavilla, kun taas 36 % (n=8) oli jokseenkin eri mieltä ja loput 9 % (n=2) täysin eri mieltä.



Kuvio 4. ”Informaatio ohjelmalveluista on helposti saatavilla”.

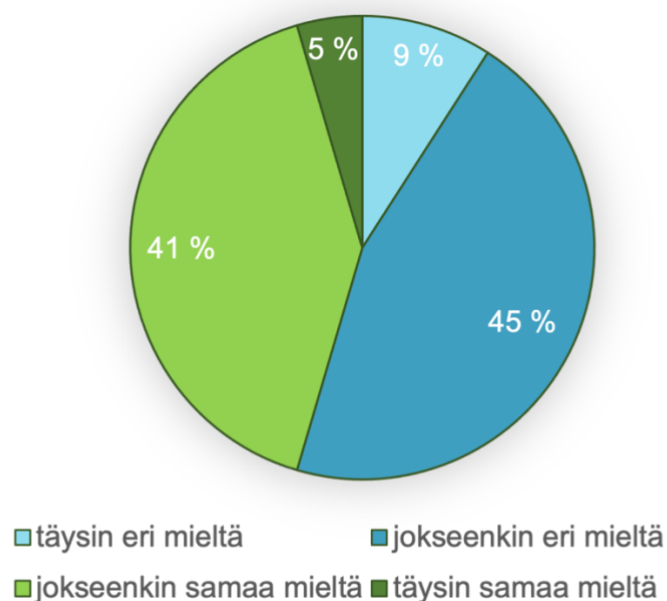
Yksi vastaajista kertoi kokemuksestaan opastetulla kierroksella: *”Sellaiset opastetut kierrokset, joissa informaatio on saatavilla vain puheella, oppaan tai kuulokkeiden välityksellä, eivät ole kuuroille saavutettavia. Joskus tarjolla on paperiversio mikä on parempi kuin ei mitään, mutta usein sitä ei ole taitettu kunnolla, vaan on tarkoitettu vain oppaalle työkaluksi. Esimerkiksi Edinburghissa haasteena oli lukea pilkkopimeässä maanalaisessa kaupungissa A4-nivaskaa taskulampun kanssa, ja samalla viittoja muille kuuroille kanssamatkustajille, että mitä paperissa kerrotaan.”*

Suurin osa kyselyn vastaajista koki ohjelmalveluiden tilaamisen helpoksi: vastaajista 10, eli noin 45 % oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että ohjelmalveluiden tilaaminen on helppoa ja kolme (14 %) oli täysin samaa mieltä. Yhteensä yhdeksän vastaajaa (41 %) oli eri mieltä ja heistä vain yksi oli täysin eri mieltä väitteen kanssa. Seuraavaksi esitin väitteen *”Minut on hyvin huomioitu ohjelmalvelujen toteutuksessa”*. Kuvio 5 nähdään, että enemmistö oli ylivoimaisesti eri mieltä väitteen kanssa: jopa 18 % (n=4) oli jyrkästi eri mieltä ja 46 % (n=10) oli jokseenkin eri mieltä asiasta. Vain 27 % (n=6) oli jokseenkin samaa mieltä ja 9 % (n=2) täysin samaa mieltä.



Kuvio 5. "Minut on hyvin huomioitu ohjelmapalvelujen toteutuksessa".

Siitä huolimatta, että kyselyn edellisessä osiossa kommunikointi oli vastaajien mukaan yksi merkittävä ongelma matkailupalveluissa, asiakaspalvelijoiden kanssa kommunikointi oli kuitenkin monen mielestä vaivatonta. Kuviosta 6 ilmenee, että mielipiteet jakautuivat melko tasaisesti tässä tapauksessa, sillä 41 % (n=9) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä asiasta ja 45 % (n=10) oli jokseenkin erimieltä. Vastaajista 5 % (n=1) oli täysin samaa mieltä ja 9 % (n=2) täysin eri mieltä.



Kuvio 6. ”Asiakaspalvelijoiden kanssa kommunikointi on vaivatonta”.

Ei tullut siis yllätyksenä, että viimeisessä väitteessä ”*Tunnen oloni tervetulleeksi ohjelmapalveluihin osallistuessa*”, enemmistö oli jälleen eri mieltä. Jopa 46 % (n=10), eli lähes puolet vastaajista oli jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa ja jopa 18 % (n=4) oli täysin eri mieltä. 27 % (n=6) oli jokseenkin samaa mieltä ja 9 %, eli 24 vastaajasta vain kaksi, koki olonsa täysin tervetulleeksi ohjelmapalveluissa. Eräs kyselyn vastaaja kertoi: ”*Usein opas menee lukkoon, kun huomaa, että nyt on tulossa joukko kuuroja. Siinä tilanteessa tosiaan toivoisi lämmintä vastaanottoa ja avointa asennetta kommunikaatioon. Hän voisi heti esitellä vaihtoehtot, joiden kautta saisimme mahdollisimman tasavertaisen kokemuksen muiden kanssa.*”

7.2 Teemahaastattelut

Tutkimusta varten haastattelin yhteensä 4 kuuroa henkilöä ja yksi heistä oli kuurosokea. Kaikki haastateltavat olivat nuoria aikuisia, 24–29-vuotiaita, joilla oli enemmän tai vähemmän kokemusta matkustamisesta. Haastateltavat henkilöt tavoitettiin kyselylomakkeen, sekä oman kuuron ystäväni kautta, koska pelkästään kyselylomakkeesta ei saatu tarpeeksi haastateltavia. Kriteerinä haastateltaville oli ainoastaan kuurous tai huonokuuloisuus, sekä, että heillä olisi jonkin verran kokemusta kotimaassa tai ulkomailla matkustelusta.

Haastattelut olivat puolistrukturoituja teemahaastatteluja, jotka toteutettiin ryhmissä. Halusin haastattelujen olevan mahdollisimman rentoja ja avoimia, jotta haastateltavat tuntisivat olonsa mukavaksi ja haluaisivat jakaa kokemuksiaan. Siksi esitin avoimia kysymyksiä ja yritin luoda mahdollisimman paljon keskustelua aiheista, mutta etenimme kuitenkin pääasiassa etukäteen laatimieni teemojen ja kysymysten mukaan. Kysymykset jakautuivat kolmeen eri teemaan: taustakysymyksiin, kokemuskertomuksiin sekä kehitysehdotuksiin. Haastattelurunko löytyy liitteistä (LIITE 2). Haastattelutilaisuuksia oli kaksi, joihin kumpaankin osallistui kaksi

haastateltavaa. Haastattelut toteutettiin videohaastatteluina Microsoft Teamsin sekä Zoomin kautta ja ne tallennettiin litterointia ja analysointia varten. Videohaastatteluissa oli läsnä yksi tai kaksi tulkkia, jotka haastateltavat olivat itse varanneet Kelan tulkkipalvelusta. Ennen haastatteluja lähetin haastateltaville täyttämäni tietosuojalomakkeen ja informoin tulkkeja videotallenteiden käytöstä.

7.2.1 Taustakysymykset

Alkuun esitin taustakysymyksiä, kuten teettämässäni kyselyssäkin. Halusin selvittää muun muassa haastateltavien matkustussyyt, matkustavatko he yleensä kotimaassa vai ulkomaille, sekä onko heillä yleensä tulkki mukana. Lähes kaikki kertoivat, että matkustavat Suomessa jonkin verran, mutta eivät välttämättä laskisi sitä ”oikeaksi matkustamiseksi” sillä useimmiten matkat ovat liittyneet esimerkiksi kavereiden tapaamiseen muilla paikkakunnilla. Se, kuinka usein he matkustavat ulkomaille, vaihteli suuresti haastateltavien välillä. Jotkut matkustivat harvakseltaan ja joillain kokemusta oli todella runsaasti, yksi haastateltavista kertoi käyneensä jopa 23:ssa eri maassa. Syitä matkustukselle olivat muun muassa lomailu, työ, kiinnostus kulttuuriin, historiaan ja luontoon, ystävien ja sukulaisten tapaaminen sekä kuurojen leirit.

Kysyin haastateltavilta, matkustavatko tai ovatko he matkustaneet tulkin kanssa. Kolme neljästä kertoi matkustaneensa ainakin kerran ulkomaille tulkin kanssa. Yksi haastateltavista ei ollut koskaan matkustanut tulkin kanssa, mutta tietyssä tilanteessa, esimerkiksi työmatkalle ottaisi ehdottomasti tulkin mukaan. Se, tilataanko matkalle tulkki, riippuu paljon siitä, millainen matka on kyseessä. Jos matkalla on tiedossa paljon ohjelmaa, opastuksia ja kohdemaan sisällä matkustamista, niin tulkille on todennäköisesti tarvetta. Monet kuurot lapset syntyvät kuuleville vanhemmille, jotka myös usein opettelevat viittomaan lapsensa kanssa (Kuurojen Liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, 2010, s. 31). Kun kyseessä on vaikkapa vain rauhallinen lomareissu perheen kesken, niin kuulevat vanhemmat voivat tarvittaessa tulkata, eivätkä he välttämättä koe tarvitsevansa erillistä tulkkia matkalle.

Yksi haastateltavista kertoi: *”Aikasemmin kun mä olin 18-vuotias tämmönen nuori, niin mä ajattelin, että en mä tarvi tulkki lainkaan mukaan matkalle, mutta se oli sitä, että halusin näyttää, että pärjään kyllä yksinäni...Nyt kun on tullu ikää enemmän niin asennekin on kyllä muuttunu.”*

Kysyin myös, että ilmoittavatko he yleensä etukäteen kuuroudestaan esimerkiksi majoituspaikkaan tai matkanjärjestäjälle. Osa haastateltavista kertoi, ettei ilmoita asiasta etukäteen, vaan yleensä vasta paikan päällä, tai ei ollenkaan. Eräs haastateltava sanoi ilmoittavansa kuuroudesta nykyään, varsinkin silloin, kun tulkit ovat mukana. Hänestä kuuroudesta ilmoittaminen voi olla turvallisuuskysymys ja siksi siitä olisi hyvä ilmoittaa. Yhdessä hotellissa hänelle oli annettu värisevä herätyskello, joka ilmeisesti toimi myös äänellä, eli mahdollisen palohälytyksen sattuessa se alkaisi värisemään. Se toi hänelle turvallisuuden tunteen majoituksessaan ja hän koki saaneensa todella hyvää palvelua. Tämä on hyvä esimerkki siitä, miten pieni ja helposti toteutettavissa oleva asia voi jäädä mieleen ja parantaa kuuron asiakkaan palvelukokemusta.

7.2.2 Kokemuskertomukset

Tässä osiossa halusin yleisesti keskustella haastateltavien kanssa heidän erilaisista matkustuskokemuksistaan. Apukysymyksinä kysyin esimerkiksi, että mitkä olivat heidän parhaimmat ja huonoimmat matkustuskokemuksensa ja miksi. Keskusteluissa kävi ilmi muun muassa, että kuurot kokivat pystyvänsä kommunikoidaan jonkin verran paremmin ulkomailla, kuin Suomessa, vaikka heillä ei olisikaan ollut tulkkiä mukana.

”Elekielellä on hyvin pärjännyt matkoilla mutta Suomessa ei niin helposti. Täällä ollaan vaan että ’Voi apua kuuro!’. Ulkomailla helposti ymmärretään elekieltä, jos mä vaikka haluan ravintolassa kanaa, niin sitten vaan näyttää ja elehtii kanaa.”, sanoi yksi haastateltavista. Joskus ihan vain paperin ja kynän saaminenkin voi olla haasteellista. Hän kertoi, että Suomessa on valitettavan

yleistä, että asiakaspalvelija ei ymmärrä tai osaa reagoida, vaan ”jäätty” tilanteessa.

Toisinaan asiakaspalvelijat voivat myös toimia melko epäsopivalla tavalla, tietämättäänkin. Yksi haastateltavista oli matkallaan tilanteessa, jossa asiakaspalvelija oli kieltänyt tulkkia tulemasta hänen mukaansa palveluun osallistuessaan. Minulle ja varmasti monelle olisi päivänselvää, että ei ole kenenkään ulkopuolisen päätettävissä, milloin kuuro tarvitsee tulkkia ja milloin ei, mutta tämäkään ei ole kaikille itsestänselvyys. Haastateltaville oli myös tuttua esimerkiksi se, että sillä aikaa, kun he kirjoittavat kysyäkseen tai kertoakseen jotain henkilökunnan jäsenelle, tämä on aloittanut keskustelemaan toisen asiakkaan kanssa.

Huonot kokemukset vaikuttivat liittyvän siis usein kuurouteen mutta myös ihan vain huonoon palveluun. Eräs haastateltava kertoi haastattelussa, miksi ei yleensä ilmoita kuuroudestaan, varsinkaan lentolippuja varatessaan: *”Esimerkiksi kun lensin Yhdysvaltoihin, niin siellä oli joku mua vastassa pyörätuolin ja kyltin kanssa missä oli mun nimi. Mä olin vaan että anteeks, mut mä oon vaan kuuro, et en mä tarvi mitään pyörätuolia.”*

Joskus kuuroutta ei huomioida ollenkaan, mutta toisaalta siihen saatetaan tarpeettomasti ylireagoida. Haastatteluissa kävi ilmi, että Suomessa kuurona ja viittomakielisenä asiakkaana kohtaa yleensä vain hämmennystä, mutta joissain maissa suhtautuminen kuuroihin voi olla edelleen huono vanhentuneiden käsitysten ja ennakkoluulojen vuoksi, jolloin myös palvelun saaminen hankaloituu. Yhdellä haastateltavista oli ikävä kokemus ulkomailta, kun häntä oli jopa kieltäydytty palvelemasta kuurouden vuoksi.

Positiiviset kokemukset liittyivät yleisesti uusien asioiden kokemiseen ja oppimiseen matkoilla, kuten kohdemaan kulttuuriin ja historiaan tutustumiseen, maisemiin sekä luonnossa retkeilyyn. Mieleenpainuvia positiivisia kokemuksia olivat myös yllätyksellinen kuurouden ja viittomakielisyyden huomioiminen palveluissa. Yksi haastateltavista kertoi kokemuksestaan opastetulla kierroksella Itävallassa: *”Me oltiin siellä kahden*

tulkin kanssa, se oli semmonen palatsi. Mentiin sinne ja pyydettiin opastusta, että tulkit sitte englannin kielestä tulkkaa, mut ne sano, että ei tarvi, et siellä on kuuroille tämmönen video mikä oli viitottu...Se oli aivan ihanaa mä olin sillai et 'VAU!', se oli ensimmäinen kerta, ku mä olin nähny semmosen. Se oli kansainvälisillä viittomilla viitottu. Se olis hienoo jos olis museoissa muuallakin tollasta samanlaista ideointii."

Yksi haastateltavista osallistui ahkerasti erilaisiin ohjelmapalveluihin matkoillaan ja sain sen käsityksen, että hänelle ne olivatkin tärkeä motivaatiotekijä matkalle lähtiessä. Kaksi muuta haastateltavaa kertoivat osallistuvansa silloin tällöin johonkin kiinnostaviin aktiviteetteihin ja yksi vain harvakseltaan, mutta kiinnostusta kyllä olisi, mikäli ohjelmapalvelut olisivat saavutettavampia hänelle.

Seuraavaksi kerroin haastateltaville aiemmin toteuttamastani kyselystä, jossa kysyin muun muassa sitä, että mihin haasteet matkailupalveluissa yleensä liittyvät. Halusin tietää, olivatko he samaa mieltä kyselyn tulosten kanssa matkailupalveluiden ongelmakohdista ja, että olivatko he kokeneet haasteita muilla palveluiden osa-alueilla. Kuten kyselyssäkin, haastatteluissa esille nousivat eniten ongelmat kommunikaatiossa, tiedonsaannissa ja asenteissa.

Tiedonsaantiin liittyen yksi haastateltava kertoi: "Kun on matkustanu junalla, jos siellä kuulutetaan jotain, niin mä vaan istun siellä enkä tiedä mitään. Se tiedonsaanti on hidasta. Menin kerran kotiin junalla ja mä sitten odotin asemalla ja ihmettelin että eikö se juna saavu ollenkaan. Sitten mä katoin, että iso ryhmä ihmisiä alkoi siirtymään siitä toiseen paikkaan ja mietin, että hetkine, mitä tapahtuu? Pakko oli mennä sit infoon ja siellä oli kuulutettu, että juna on vaihtunu bussiin, kun junassa oli joku vika tai jotain. Mä en ois tienny siitä sit mitää."

Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että tiedonsaanti on ongelmallista, koska liian usein sitä välitetään vain puheella. Yksi haastateltava sanoi, että joissain yksittäisissä tapauksissa, esimerkiksi lentokentällä joku henkilökunnan jäsen on saattanut kirjoittaa valmiiksi tiedot

paperille, jos on tietoinen kuuroudesta, mutta monesti joutuu itse kyselemään esimerkiksi kuulevilta kanssamatkustajilta tietoja.

7.2.3 Toiveet ja kehitysehdotukset

Toiveita ja kehitysehdotuksia tuli paljon haastateltavilta. Kuten jo edellisessä osiossakin mainittiin, tiedonsaanti oli yksi tärkeimmistä huolenaiheista matkustaessa. Tietoa toivottiin mahdollisimman paljon tekstimuodossa, ehkä viittomakielelläkin, jos sellainen on mahdollista toteuttaa.

Toisessa haastattelussa kysyin, että olisivatko haastateltavat kiinnostuneita kansainvälisellä viittomakielellä toteutettavista ohjelmapalveluista, kuten opastetuista kierroksista. Molemmat vastasivat, että saattaisivat osallistua, mikäli kierroksen tai retken aihe olisi itselle kiinnostava. Toinen haastateltavista totesi kuitenkin, että koska Suomessa on huippuluokan tulkkipalvelu, heille ei olisi välttämätöntä saada opastusta valmiiksi viittomakielellä, mutta monissa muissa maissa tulkin saaminen matkalle ei ole mahdollista, joten muiden maiden kuuroille se voisi olla enemmän hyödyllistä.

Kuurouden huomioiminen matkailupalveluissa noin muuten olisi heistä kuitenkin tärkeää. Esimerkiksi juuri opastetuilla kierroksilla toivottiin, että kuuron osallistuessa tulkin kanssa, annettaisiin enemmän aikaa ympäristöön tutustumiseen tai esineiden katseluun. Kuulevat voivat samaan aikaan omaksua tietoa, jota opas kertoo ja katsella ympärilleen, mutta kuurojen täytyy ensin katsoa tulkkia, jonka jälkeen he voivat vasta katsoa kunnolla ympärilleen. Siinä kohtaa opas onkin yleensä jo siirtymässä seuraavaan kohteeseen, eikä aikaa tutkiskelulle jää lainkaan.

Kaikilta matkailupalvelujen tarjoajilta toivottiin joustavuutta. Haastateltavien mielestä ennakoiminen parantaisi paitsi heidän kokemustaan, myös helpottaisi palveluntarjoajan toimintaa. Erilaisia vaihtoehtoja tarjoamalla välttyttäisiin pettymyksiltä sekä ylimääräisiltä ponnisteluilta ja muilta sekaannuksilta yrityksen puolesta. Jos jokin palvelu ei toimikaan asiakkaalle esimerkiksi

kuurouden tai jonkin muun toiminta- tai aistirajoitteen vuoksi, voitaisiin heille tarjota saman tien vaihtoehto B tai C, johon he pystyisivät osallistumaan.

Internetissä toimivat chattipalvelut ovat lisääntyneet huomattavasti viimevuosina ja niitä kaivattiinkin lisää myös matkailuyritysten käyttöön. Siinä tapauksessa, että matkalla ilmenisi esimerkiksi jotain ongelmia, voisi kuuro henkilö itse olla yhteydessä vaikkapa matkanjärjestäjään tai majoituspaikkaan, mikäli matkalla ei ole tulkkia mukana.

Viimeisessä haastattelussa keskustelimme kotimaan matkailun lisääntymisestä koronapandemian aikana. Yksi haastateltavista ehdotti, että koko Suomessa, mutta etenkin pääkaupunkiseudulla ja Lapissa, jotka ovat maan kärkimatkailukohteita, tulisi olla yhtenäinen ohjeistus, jossa kerrottaisiin erilaisista esteettömistä ja saavutettavista toimintatavoista, esimerkiksi miten kohdataan kuuro henkilö. Näin välttyttäisiin hämmennykseltä ja mahdollisesti epämiellyttäviltä palvelukokemuksilta.

8 YHTEENVETO

Kuurojen ja huonokuuloisten matkailijoiden motivaatio matkustaa on pitkälti samanlainen, kuin kenen tahansa kuulevankin. Matkalle ajavat halu kokea uusia asioita, nähdä luontoa ja arkkitehtuuria sekä tavata uusia ja vanhoja tuttavuuksia. Suurin osa kyselyn vastaajista sekä haastateltavista kertoivat myös yleisiksi matkustussyiksi muiden kuurojen tapaamisen tai kuurojen tapahtumat.

Kotimaassa matkustaminen oli yleisempää vastaajien keskuudessa, kuin ulkomailla, mutta ainakin haastatteluiden perusteella kotimaan matkailussa ei käytetty samalla tavalla matkailupalveluita. Tulkin tilaaminen matkalle riippuu siitä, millainen matka on kyseessä ja koetaanko se tarpeelliseksi.

Haastateltavat pitivät Suomen tulkkipalvelua hyvin tärkeänä ja huippulaatuisena.

Kyselyssä esitin kysymyksen liittyen siihen, ovatko vastaajat huomanneet eroja palvelujen laadussa kotimaassa ja ulkomailla. Tämä jakoi mielipiteitä, eikä tuloksista voitu tehdä selvää tulkintaa. Haastatteluissa selvisi, että ainakin asiakaspalvelijoiden kanssa kommunikointi omatoimisesti on jokseenkin helpompaa ulkomailla, koska elekielen käyttö on yleisempää.

Niin haastatteluissa, kuin kyselyssäkin tuli esille, että matkailupalveluiden suurimmat sudenkuopat kuuroille ja huonokuuloisille, olivat tiedonsaannissa, kommunikaatiossa sekä asenteissa. Osa kyselyn vastaajista koki asiakaspalvelijoiden kanssa kommunikoinnin joskus ongelmalliseksi ja tämä tuli esille myös molemmissa haastatteluissa. Ongelmien pääteltiin johtuvan tiedonpuutteesta ja vääristä mielikuvista.

Kyselyn mukaan kaikista matkailupalveluista eniten ongelmia suhteessa käyttömäärään, oli ohjelmapalveluissa. Haasteita ilmeni kuitenkin kaikilla matkailupalvelujen osa-alueilla enemmän tai vähemmän. Kuuroja ja huonokuuloisia ei usein ole huomioitu ohjelmapalveluissa, eivätkä he tunne aina olevansa tervetulleita osallistumaan niihin. Haastatteluissa yrityksiltä ja henkilökunnalta toivottiin joustavuutta, avointa asennetta ja uusia innovaatioita palvelujen toteuttamiseen esteettömästi.

8.1 Johtopäätökset

Palveluja ylipäättään määritellään enemmän saavutettavuuden kautta, kuin esteettömyyden, mutta se, onko palvelu hyvin tai helposti saavutettavissa, on asia erikseen. Vastausten mukaan matkailuyrityksissä ja palveluissa ei aina ole tarpeeksi huomioitu kuulorajoitteisia asiakkaita. Tälle voi olla monia syitä, kuten se, että kuulovamma ei välttämättä näy ulospäin, eikä henkilökunnalle ole ilmoitettu asiasta. Tutkimuksessa kuitenkin ilmeni se, että useimmiten huomioimattomuus johtuu siitä, ettei yrityksen puolesta osata tai tiedetä miten

toimia ja vastata parhaiten asiakkaan tarpeisiin. Kuten on jo tullut aiemmin ilmi, tässä tutkimuksessa kuurojen ja huonokuuloisten keskuudessa suurimmat haasteet koskivat kommunikointia, tiedonsaantia ja asenteita.

Kommunikaatio ja tiedonsaanti ovat sanomattakin tärkeitä paitsi palvelun sujuvuuden ja viihtyisyyden kannalta, myös asiakkaan turvallisuuden kannalta. Tiedonsaanti koettiin haasteelliseksi, koska tiedonjako perustuu edelleen pitkälti ääneen ja puheeseen. Palveluun osallistuessa omatoiminen kommunikointi henkilökunnan kanssa koettiin myös nykyisellään ajoittain haastavaksi, koska viittomakieltä ei osata eikä ainakaan Suomessa ilmeisesti ymmärretä tai osata käyttää elekieltä. Kirjoittaminen jää ainoaksi vaihtoehdoksi ja silloinkin keskustelun aloittaminen ”takkuaa”.

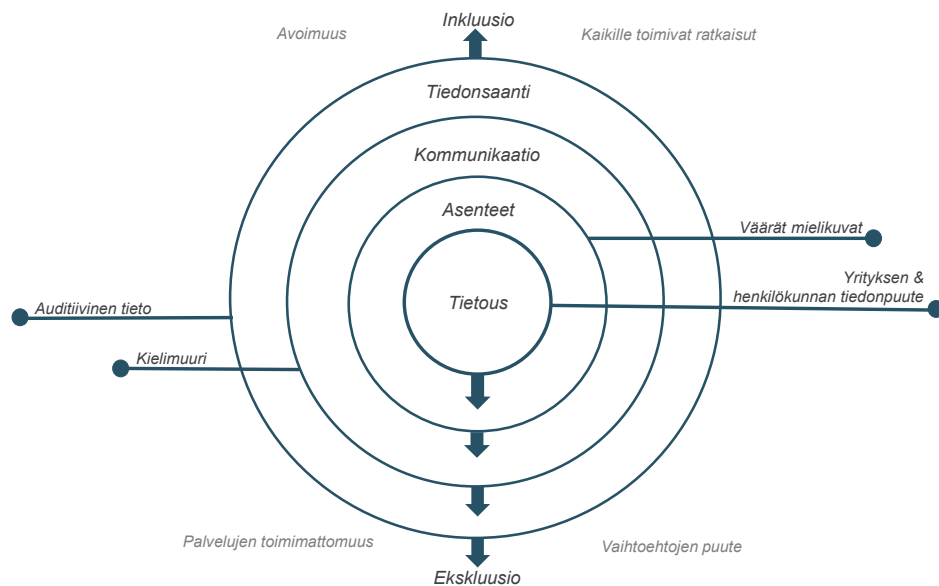
Yleinen asenne kuuroja kohtaan vaikutti olevan hyvä, ainakin kotimaassa, mutta henkilökunnan tiedonpuute saattaa monesti esiintyä kuuroille välinpitämättömyytenä ja toisaalta taas hätäisinä reaktioina. Ylireagointi kuurouteen asiakaspalvelijalta on ilmeisen tyypillistä. Tämä tuli esille myös Laitisen ja Vuorisalmen (2017, s. 28–29) tutkimuksessa, kun he haastattelivat kuuroja lentomatrustuskokemuksistaan. Useampi haastateltavista kertoi ”joutuneensa” avustetuksi, vaikka ei olisi apua tarvinnut tai pyytänytään. Asiakkaan huomioiminen oikealla tavalla, on yksi vaikuttava tekijä siinä, tunteeko asiakas itsensä tervetulleeksi ja olonsa turvalliseksi.

Samankaltaisia tuloksia saatiin myös Uudessa-Seelannissa toteutetussa tutkimuksessa, jossa selvitettiin huonokuuloisten henkilöiden tarpeita matkailussa. Tutkimuksessa todettiin muun muassa, että matkoillaan tärkeintä vastaajille oli henkilökunnan avoin asenne sekä tietoisuus huonokuuloisuudesta ja esteettömyyteen liittyvistä asioista. Lisäksi vastaajat pitivät tärkeänä, että yleiset kuulutukset sekä turvallisuuteen liittyvät tiedotukset tarjottaisiin luettavassa muodossa. (The New Zealand Tourism Research Institute & AUT University, 2011, s. 23.)

Tässä luvussa toimijoille tehdyt ehdotukset liittyvät erityisesti viittomakielisiin kuuroihin asiakkaisiin. En käsittele johtopäätöksissä tilojen ja ympäristöjen

vaikutuksia, sillä vaikka niiden huomioiminen on erittäin tärkeää, ne eivät tulleet yhtä paljon esille tässä tutkimuksessa ja liittyvät enemmän esteettömyyteen.

Alla olevassa kuviossa 7, yritin mahdollisimman selkeästi kuvata tutkimuksessa löydettyjä haasteita oman ymmärrykseni mukaan. Tietous, tai sen puute on kuviossa kaiken keskipisteenä ja vaikuttaa jokaiseen ”kerrokseen”: asenteisiin, kommunikaation sujuvuuteen sekä tiedonsaantiin. Nuolet taas kuvaavat sitä, kuinka jokainen edeltävä taso vaikuttaa seuraavaan. Siinä tapauksessa, että tasoissa on puutteita, ne voivat johtaa siihen, että kuuro tai huonokuuloinen asiakas kokee, ettei ole tervetullut osallistumaan palveluun, toisin sanoen eksklusioon. Inklusion, eli yhdenvertaisuuden kokemiseksi palveluissa, tulisi varmistaa, että jokaisessa kerroksessa heidän tarpeensa on huomioitu tarpeeksi hyvin.



Kuvio 7. Matkailupalveluiden haasteet ja saavutettavuus kuuroille ja huonokuuloisille asiakkaille.

Tutkimuksen löydökset osoittavat, että ohjelmapalveluissa haasteet vaikuttavat pohjimmiltaan johtuvan yritysten ja henkilökunnan tiedonpuutteesta. Kun mietitään yleistä tietoisuuden lisäämistä matkailualalla, asiaa tulisi tietenkin nostaa esille mahdollisimman paljon. En löytänyt

tarkempaa tietoa siitä, miten esteettömyys ja saavutettavuus ovat näkyneet esimerkiksi Matkamessuilla viime vuosina, mutta yksi keino lisätä tietoisuutta voisi olla aiheesta keskusteleminen siellä. Ilmeisesti ainakin vuonna 2017 messuilla oli puhumassa matkabloggaaja ja esteettömän matkailun asiantuntija Sanna Kalmari. (Kalmari, 2017.) Suomessa on paljon kuuroja ja huonokuuloisiakin matkailijoita ja heidän näkemyksiään voisi olla hyödyllistä tuoda esille paikassa, jossa matkailijat ja matkailuyrittäjät kokoontuvat.

Kuurojen ja huonokuuloisten henkilöiden palvelemisessa pelkästään avoimella asenteella pääsee jo pitkälle. Haastattelujen perusteella ainakaan nuoret kuurot asiakkaat eivät vaadi, eivätkä välttämättä edes halua minkäänlaista ”erityiskohtelua”, mutta kuurouden ja siihen liittyvien asioiden tiedostaminen helpottaisi huomattavasti asiointia sekä osallistumista palveluihin. Heidän kohtaamiseensa palvelutilanteessa ei vaadi mitään erikoisia toimenpiteitä. Palvelukokemusta voitaisiin kuitenkin parantaa ihan yksinkertaisilla ohjeistuksilla esimerkiksi asiakkaan kohtaamiseen. Joitakin ohjeistuksia onkin jo tehty, esimerkiksi Visit Finlandin Inklusiivisen matkailun opas (2021) on laaja ja hyödyllinen työkalu yhdenvertaisuuden ymmärtämiseen, mutta mielestäni yksityiskohtaisempia ohjeistuksia kaivattaisiin.

Henkilökunnan kouluttaminen aiheesta olisi ensisijaisen tärkeää, huomioiden sen, että tutkimuksessa ongelmat liittyivät usein asiakaspalveluun ja palvelun saatavuuteen. Voin puhua vain omasta kokemuksestani, mutta olen ollut asiakaspalvelutehtävissä muun muassa hiihtokeskuksessa sekä matkailuneuvonnassa, muutamissa tapahtumissa, ja työskennellyt useammassa ravintolassa, enkä itse ole koskaan saanut mitään esteettömyyteen tai saavutettavuuteen liittyvää koulutusta tai tietoa työpaikalla.

Tiedonsaanti tulisi varmistaa kaikille asiakkaille tasapuolisesti. Pelkästään auditiivisen tiedon sijaan, kaikki tarpeellinen tieto tulisi tarjota myös visuaalisessa muodossa, vaikkapa kirjoitettuna television ruudulle tai verkkosivuille. Tietoa voidaan tarjota myös näiden molempien yhdistelmänä,

eli audiovisuaalisessa muodossa. Esimerkiksi äänelliset, tekstitettyt videot palvelevat monia muitakin asiakkaita, kuin vain kuuroja. Joka tapauksessa visuaalisen tiedon tulisi olla yhtä helposti ja samanaikaisesti saatavilla kuin puhutunkin. (Aluehallintovirasto, n.d.) Tiedonsaantiin liittyvät myös tavat, joilla yritykseen saa yhteyden. Yrityksellä tulisi olla puhelinasiakaspalvelun lisäksi ainakin sähköposti, mutta se ei ole aina tehokas tapa saada tietoa. Esimerkiksi chat-palvelu olisi pätevä ja helposti saavutettavissa oleva vaihtoehto puhelinpalvelun rinnalle tai sen tilalle.

Kasvotusten tapahtuva kommunikaatio viittomakielisten kuurojen kanssa voisi helpottua, jos työntekijät osaisivat joitakin perusviittomia. Ainakin kaikki tavalliset, jokapäiväiset kysymykset ja asioimiset hoituisivat näin sujuvammin. Yritys tai organisaatio voisi järjestää halukkaille mahdollisuuden osallistua yhdessä jonkinlaiselle lyhyelle kurssille. Viittomakielen saatavuudesta kannattaa myös viestiä monipuolisesti. Viittomakieltä paremmin puhuville asiakaspalvelijoille voitaisiin antaa työasuun pinssi tai muu vastaava, samalla tavalla kuin on merkitty muutkin palvelukielet uniformuissa, viestimään että he pystyvät palvelemaan viittomakielisiä heidän omalla kielellään.

Yritykset voisivat myös olla suorassa yhteistyössä tulkkipalvelujen, kuten Chablan kanssa. Esimerkiksi Lähitapiola on ottanut Chablan käyttöönsä, jotta viittomakieliset voisivat mahdollisimman helposti ja itsenäisesti asioida heillä. (Lähitapiola, 2019.) Jos mietitään ulkomailla matkustamista, asiakkaiden omat verkkoyhteydet voivat usein olla heikkoja ja epävakaita, mikä hankaloittaa etätulkkauksen saamista. Tällä hetkellä tulkkauksen hankkiminen on täysin kuurojen ja huonokuloisten omalla vastuulla ja tuota vastuuta voitaisiin osittain siirtää myös palveluntarjoajalle, palvelun saavutettavuuden parantamiseksi.

Yritysten ja henkilökunnan tiedonpuutteesta kärsii ensikädessä asiakkaat, mutta lopulta myös yritys, sillä asiakkaat palaavat sinne, missä heidät on huomioitu ja missä heitä arvostetaan. Erilainen asiakas tulisi ottaa huomioon eri tavalla kuin muut, eikä jättää huomioimatta. Joitakin toimenpiteitä onkin jo tehty matkailualalla palvelujen saavutettavuuden ja ympäristöjen

esteettömyyden mahdollistamiseksi, mutta tehtävää on vielä paljon, jos tähtäimenä on yhdenvertaisuus.

8.2 Luotettavuuden arviointi

Yleensä tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa otetaan huomioon sen validiteetti sekä reliabiliteetti, eli pätevyys (*engl. validity*) ja luotettavuus (*engl. reliability*). Validiteetilla mitataan tutkimuksen pätevyyttä, eli sitä, kuinka hyvin tutkimuksessa käytetyt menetelmät mittaavat juuri sitä asiaa tai ilmiötä, mitä oli tarkoituskin mitata. Reliabiliteetti taas mittaa tulosten luotettavuutta sen perusteella, miten hyvin ne ovat toistettavissa. (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja, n.d.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, s. 185) mukaan näiden kahden käsitteen lähtökohtana on kuitenkin se, että olemassa on objektiivinen, mitattavissa oleva totuus ja todellisuus, joka tutkijan tulisi selvittää. Siksi validius ja reliabiliteetti soveltuvatkin yleensä parhaiten määrällisen tutkimusaineistojen tarkasteluun. Laadullisessa tutkimuksessa ja erityisesti kokemuksiin perustuvia haastatteluja tutkimusaineistona käyttäessä, objektiivisuus on lentänyt ikkunasta ulos aika päiviä sitten.

Reliabiliteetissa ilmenee tutkimuksen tulosten toistettavuus samoja menetelmiä käyttäen, ja sitä kautta niiden luotettavuus. Haastattelut ovat vuorovaikutustilanteita, joissa (yleensä) toisilleen vieraat ihmiset tapaavat jokseenkin satunnaisissa olosuhteissa, jotka määräävät osaltaan sen kulkua. Ei siis voida olettaa, että jossakin yhdessä tilanteessa annetut vastaukset toistuisivat toisessa tilanteessa, olosuhteissa ja eri ihmisten kesken täysin samanlaisina. Hirsjärvi ja Hurme toteavatkin, että voi olla viisainta unohtaa näiden kahden termin käyttö ainakin haastatteluaineiston luotettavuutta tarkasteltaessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, s. 43, 184–186.)

Haastatteluissa luotettavuutta voidaan tavoitella muilla tavoin, esimerkiksi suunnittelemalla mahdollisimman hyvä haastattelurunko, johon tutkija tai

tutkijat ovat tutustuneet, ja ymmärtävät mitä kysymyksillä haetaan. Tämän tutkimuksen haastattelukysymykset perustuivat muun muassa kyselystä saatuihin tuloksiin, mielessä pitäen myös opinnäytetyön tutkimuskysymykset. Itse haastattelujen laatua taas voidaan parantaa huolehtimalla esimerkiksi, että tekninen välineistö on kunnossa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, s. 184–186.) Koska haastattelut toteutettiin etänä, sovimme etukäteen haastateltavien kanssa alustan, jolla tapaamme, jossa olisi tallennusmahdollisuus sekä varmistin että oman tietokoneeni kamera ja mikrofoni toimivat. Tallennuksen lisäksi litteroin haastattelut kirjalliseen muotoon, jotta kaikki aineisto olisi mahdollisimman selkeästi aseteltu ja helposti analysoitavissa.

Monikaan kyselyyn vastannut henkilö ei ikävä kyllä ollut halukas osallistumaan haastatteluihin: vain kaksi vastaajista jätti yhteystietonsa kyselylomakkeelle ja heistä yksi vastasi sähköpostiini. Käännysin kuuron lapsuudenystäväni puoleen, joka otti yhteyttä omiin kuuroihin ystäviinsä ja pyysi heitä haastatteluun. Sainkin hänen kauttaan kaksi haastateltavaa lisää, ja myös hän itse lupautui haastatteluun. Oman tuttavien haastattelemisen tutkimukseen saattaa olla kyseenalaista, mutta koska minulla ei ollut tutkimuksessa mitään omaa agenda tai esimerkiksi minkään yrityksen toimeksiantoa, en nähnyt sitä ongelmallisena. Tiesin että hänellä on arvokasta tietoa aiheeseen liittyen, eikä olisi ollut järkevää jättää häntä haastattelematta vain sen vuoksi.

Haastatteluvastausten luotettavuutta tuki se, että päätin pitää haastattelut ryhmissä. Monesti haastateltavat pystyivät samaistumaan toisen haastateltavan kertomuksiin ja siitä saatiin varmuutta, että jokin tapahtuma ei esimerkiksi ollut vain yksittäinen tai täysin sattumanvarainen. Haastatteluissa saatiin myös todennäköisesti enemmän keskustelua aikaan aiheista, kun paikalla oli kaksi kuuroa viittomakielistä henkilöä, joita yhdistivät samankaltaiset kokemukset.

Kyselyn sekä haastattelujen reliabiliteettia vahvistaa se, että monet tulokset toistuivat ainakin kolmessa eri tutkimuksessa. (ks. Laitinen & Vuorisalmi, 2017; Preston, 2016; The New Zealand Tourism Research Institute & AUT University, 2011.) Kyselyssä edustettuna oli monta ikäluokkaa alle 20-

vuotiaista yli 40-vuotiaisiin sekä eri huonokuuloisuuden asteita: vastaajista 58 % oli syntymäkuuroja, 29 % huonokuuloisia ja 13 % kuuroutuneita henkilöitä. Vastaukset olivat anonyymejä, joten kynnyks vastata kysymyksiin oli matala. Validiteetin kannalta yritin myös varmistaa, että kysymykset olisivat mahdollisimman ymmärrettäviä, esimerkiksi avaamalla joitakin käyttämiäni käsitteitä ennen kysymysten esittämistä.

On huomioitava, että näytteet sekä kyselyssä, että haastatteluissa olivat kooltaan hyvin pieniä perusjoukkoon verrattaessa, eikä tuloksia voida siis luotettavasti yleistää. Molemmissa tutkimus perustui harkinnanvaraiselle näytteelle, koska mitään tarkkaa tietoa koko perusjoukosta, eli kaikista kuuroista ja huonokuuloisista ei todennäköisesti ole. Harkinnanvaraisessa näytteessä havaintoyksiköt eivät välttämättä edusta hyvin perusjoukkoa, toisin kuin esimerkiksi satunnaisotannassa (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja, n.d.) Tämän tutkimuksen luotettavuus muodostuu siis käyttämästäni laajasta teoriasta sekä monimenetelmäisyydestä aineiston hankinnassa: kysely ja haastattelut, jotka tukevat toisiaan.

8.3 Pohdinta

Oman taustani ja kokemuksieni kautta oli alusta alkaen selvää, että kysymys ei ole siitä, kokevatko kuurot haasteita matkailupalveluissa, vaiko eivät, vaan siitä, että mitä ne ovat ja miten ne voitaisiin ratkaista. Vaikka tiesinkin jo paljon aiheesta ennen työn aloittamista, tiesin vähemmän kuin luulin. Moni asia yllätti minut, kuten se, kuinka vääristyneitä käsityksiä kuuroudesta vielä on maailmalla, mutta toisaalta myös se, miten sitä on huomioitu positiivisella tavalla. Työ saattaa antaa sellaisen vaikutuksen, että kuurojen ja huonokuuloisten kokemukset ovat pelkästään huonoja, mutta näin ei tietenkään ole. Tarkoituksena oli etsiä juuri niitä ongelmia ja haasteita, joten ne ovat pääosassa tässä työssä, mutta matkailussa ja muillakin aloilla on jo otettu paljon askeleita esteettömyyden suuntaan.

Opinnäytetyöni oli kaiken kaikkiaan paljon laajalle levittäytyneempi, kuin mitä sen alun perin piti olla. Tarkastelin aihetta pääasiassa ohjelmapalvelujen näkökulmasta, mutta työn edetessä kävi nopeasti ilmi, että olisi hankalaa käsitellä kuurojen ja huonokuuloisten kokemia haasteita niin kapeasti, sillä kyse on laajemmasta yhteiskunnallisesta ongelmasta.

Haasteena rajauksessa ja siinä pysymisessä oli myös se, että ohjelmapalvelut liittyvät yleensä muihin palveluihin sekä, että ohjelmapalvelut voivat olla hyvin erilaisia toiminnoiltaan. Vaikka tavoite on ohjelmapalveluissa yleensä sama, eli elämyksien kokeminen, niin ne voivat olla melkein mitä tahansa maan ja taivaan väliltä: niihin voidaan osallistua aktiivisesti tai ne voidaan kuluttaa passiivisesti. Ne voivat olla ohjattuja tai sitten eivät ja ne voidaan kokea ryhmässä tai yksin. Tämän vuoksi ohjelmapalveluille on lähes mahdotonta luoda mitään yhtenäistä ohjeistusta esteettömyydestä ja saavutettavuudesta, vaan ne täytyy sovittaa jokaiseen palveluun tai ainakin jokaiseen organisaatioon erikseen. Tämän työn johtopäätökset ovatkin pitkälti yleistettävissä melkein mihin tahansa palveluun, vaikka lähtökohtana olivatkin ohjelmapalvelut.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tunnistaa kuurojen kohtaamat haasteet ohjelmapalveluissa ja tehdä niiden pohjalta suosituksia matkailutoimijoille palvelujen yhdenvertaistamiseksi. Nämä tavoitteet siis täyttyivät, vaikka aihealue palvelujen osalta niin sanotusti ”levähti käsiin”. Aihe on ajankohtainen, koska se olisi ollut ajankohtainen jo satoja vuosia sitten, kun palveluja alettiin kehittää. Ajankohtaisuus ilmenee myös, kun matkailuala alkaa elpymään koronapandemiasta, alalle nousee uusia yrityksiä ja entistäkin tietoisempia matkailijoita. Tutkimuksen tuloksia ja johtopäätöksiä voidaan hyödyntää palvelujen yhdenvertaisuutta kehittäessä tai uusien palvelujen suunnittelussa kuulorajoitteisten asiakkaiden osalta.

Työn lopputulemana kuuroutta ja huonokuuloisuutta tulisi huomioida paremmin matkailupalveluissa, se on minusta selvää. Kun aletaan kehittämään palveluja inklusiivisemmaksi heille, tulisi samalla ottaa huomioon kaikki muutkin kohderyhmät, joita esteettömyys ja saavutettavuus koskettaa.

Matkailun positiivisten yksilöllisten ja yhteiskunnallisten vaikutuksien valossa, jokaisella tulisi olla oikeus matkailuun tasa-arvoisesti, omana itsenään. Tasa-arvoisuus ei tarkoita sitä, että asetetaan kaikki samalle lähtöviivalle, vaan sitä, että kaikki saavat mahdollisuuden osallistua omalla tavallaan. Kuka tahansa voi kokea huonoa palvelua ja vahinkojakin sattuu, mutta esimerkiksi kuulevat henkilöt eivät koskaan koe syrjintää tai huonoa palvelua vain siksi, että kuulevat. Toivon, että nykyiset ja tulevat yrittäjät ymmärtävät, että matkailupalvelujen tarjoaminen kaikille tasavertaisesti on tarpeellista, mutta myös heidän etunsa mukaista.

Lopuksi haluan kiittää kovasti kaikkia kyselyyn ja haastatteluihin osallistuneita yhteistyöstä sekä ystäviäni ja luokkatovereitani kaikesta tuesta, jonka olen saanut heiltä tämän opinnäytetyön tekemiseen. Ilman teitä tätä työtä ei olisi!

LÄHTEET

- Aluehallintovirasto. n.d. Saavutettavuusvaatimukset. Viitattu 20.11.2021. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/videoiden-ja-aanilahetyksen-saavutettavuus/>
- Biddulph, R & Scheyvens, R. 2018. Tourism Geographies: An International Journal of Tourism Space, Place and Environment. Introducing inclusive tourism. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1486880>
- Brewbaker, B., Mak, J. & Haas, F. 2019. Charting a New Course For Hawai'i Tourism. <https://uhero.hawaii.edu/wp-content/uploads/2019/08/ChartingANewCourseForHawaiiTourism.pdf>
- CGI. n.d. Viitattu 28.10. 2021. <https://www.cgi.com/fi/fi/asiakasesimerkit/chabla>
- Chen, C. 2012. Why people travel? Examining perceived benefits of tourism. Viitattu 9.11.2021. <https://oaktrust.library.tamu.edu/handle/1969.1/148389>
- De Bloom, J. 2012. How do vacations affect workers' health and well-being? Vacation (after-) effects and the role of vacation activities and experiences. <https://doi.org/10.1080/08870446.2010.546860>
- Elävä perintö. 2021. Kuurojen kulttuuripäivät. Viitattu 1.9.2021. https://wiki.aineetonkulttuuriperinto.fi/wiki/Kuurojen_kulttuurip%C3%A4iv%C3%A4t
- European Union of the Deaf. 2016. International Sign. Viitattu 10.9.2021. <https://www.eud.eu/about-us/eud-position-paper/international-sign-guidelines/>
- Fast, M. & Kalela, E. 2006. Viitottu puhe suomalaisessa kuulovammaisuutta ja erityispedagogiikkaa koskevassa kirjallisuudessa. Viitotun puheen tutkimushanke. Kuulonhuoltoliitto ry. https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2017/03/viitottu_puhe_kirjallisuudessa.pdf
- FCG & Visit Finland. 2018. Kestävän matkailun nykytila, haasteet ja kehittämistarpeet. Viitattu 1.11.2021. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/matkailun-julkaisut#vastuullisuus>
- Fritz, C. & Sonnentag, S. 2006. Recovery, well-being, and performance-related outcomes: The role of workload and vacation experiences. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.4.936>
- Hualand, H., Kusters, A. & Friedner, M. 2016. The SAGE Deaf Studies Encyclopedia. Transnationalism. https://www.researchgate.net/publication/299489928_Transnationalism

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy.
<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press.
<https://www.ellibslibrary.com/book/9789524958868>

Invalidiliitto n.d. Esteettömyys. Viitattu 20.10.2021.
<https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys>

Juhila, K. n.d. Teemoittelu. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 20.11.2021.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>

Jutila, S. & Ilola, H. 2013. Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin osa 2. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
<http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e>

Jänkälä, S. 2016. Työ- ja elinkeinoministeriö. Toimialaraportit: Matkailun ohjelmanpalvelut. Toimialaraportti 4/2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-131-9>

Jänkälä, S. 2019. Työ- ja elinkeinoministeriö. Toimialaraportit: Matkailu. Toimialaraportti 2019:3. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-390-0>

Kalmari, S. 15.1.2017. Palmuasema. Miksi matkamessuille?
<https://www.palmuasema.fi/miksi-matkamessuille/>

Kelan www-sivut. 2021. Viitattu 1.9.2021. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu>

Kulttuuria kaikille. 2021. Viitattu 30.10.2021. <http://www.kulttuuriakaikille.fi/>

Kuuloliitto. n.d. Viitattu 25.2.2021. <https://www.kuuloliitto.fi/kuulo/>

Kuuloliitto & Qlu. 2020. Suomalainen Induktiosilmukkaopas.
<https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2021/02/SUOMALAINEN-induktiosilmukkaopas201210-Nettiversio.pdf>

Kuurojen Liitto. n.d. Viittomakieliset. Viitattu 12.3.2021.
<https://kuurojenliitto.fi/viittomakieliset/>

Kuurojen Liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. 2010. Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma.
https://kaino.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk15/Viittomakielten_kielipoliittinen_ohjelma.pdf

Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. n.d. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 1.11.2021.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/otos/otantamenetelmat/>

Kyyrä, S., Jutila, S. & Ilola, H. 2017. Pohdintaa vammaisen-sanan käytöstä palvelukohtaamisessa. Yhteiskuntapolitiikka 82 (2017):6.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201804186591>

Laitinen, J. & Vuorisalmi, S. 2017. Deaf people on the plane! Kuurojen matkustaminen lentokoneissa. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201705056512>

LapCI ry:n www-sivut. n.d. Sisäkorvaistute. Viitattu 2.7.2021.
<https://lapci.fi/sisakorvaistute/>

Lähitapiola. 2019. Lähitapiola ottaa käyttöön viittomakielisten asiakaspalvelua parantavan Chabla-sovelluspalvelun. Viitattu 9.10.2021.
<https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/uutishuone/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/uutinen/1509556131226>

Marski, L. 2021. Työ- ja elinkeinoministeriö Helsinki 2021. Toimialaraportit: Matkailun suuntana kestävä ja turvallinen tulevaisuus.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-773-1>

Palmer, S. 17.9.2021. Over tourism in Venice means local people can't buy homes. Viitattu 9.11.2021.
<https://www.euronews.com/travel/2021/09/17/overtourism-in-venice-means-local-people-can-t-buy-homes>

Preston, M. 2016. Hearing impaired participants in tourism. Lapland University of Applied Sciences. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016120118510>

Satakunnan Ammattikorkeakoulu. n.d. Viitattu 12.3.2021.
<https://www.samk.fi/tyoelama-ja-tutkimus/tutkimus/>

Salmi E. & Laakso, M. 2005. Maahan Lämpimään: Suomen viittomakielisten historia. Libris.

Sivunen, U. 2007. Kerromme kuulevien koulusta – viittomakielisenä oppilaana yleisopetuksessa. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma.
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/72279/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-202010216335.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Stainton, H. 15.6.2021a. Environmental impacts of tourism. Viitattu 9.10.2021. <https://tourismteacher.com/environmental-impacts-of-tourism/>

Stainton, H. 3.6.2021b. Social impacts of tourism. Viitattu 9.10.2021.
<https://tourismteacher.com/social-impacts-of-tourism/#0-the-social-impacts-of-tourism>

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. 2020. Viitattu 1.11.2021.
<https://www.sktl.fi/?x1239065=2303857>

Suomen perustuslaki 731/1999 muutoksineen. Viitattu 20.6.2021.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990731#Pidp447469200>

Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus. Rovaniemi: Oy Sevenprint Ltd.
<http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/elmystuottaja%20ksikirja.pdf>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Tammi. Jyväskylä.

Verhelä, P. 2016. Matkailun perusteet. SH Traveledu Oy. Kuopion Liikekirjapaino Oy. Kuopio.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. WSOY. Porvoo.

Viittomakielilaki 10.4.2015/359 muutoksineen. Viitattu 20.6.2021.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150359>

Visit Finland. 2021. Inklusiivisen matkailun opas. Business Finland OY.
https://www.businessfinland.fi/497013/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas_2021.pdf

World Report on Disability. 2011. World Health Organization.
<https://www.who.int/publications/i/item/9789241564182>

World Tourism Organization. 2013. Recommendations on Accessible Tourism. UNWTO, Madrid. <https://doi.org/10.18111/9789284415984>

World Tourism Organization. 2015. Manual on Accessible Tourism For All. UNWTO Publications. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416585>

World Tourism Organization. n.d. Viitattu 2.3.2021. Global Code of Ethics For Tourism. <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>

World Wide Web Consortium. 2005. Standards and Guidelines. Viitattu 20.11.2021. <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/>

Malm, A. & Östman, J. 2000. Viittomakieliset Suomessa. Finn Lectura.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014 muutoksineen. Viitattu 1.10.2021.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

Yhdenvertaisuus.fi. n.d. Viitattu 2.10. 2021.
<https://yhdenvertaisuus.fi/vahemmistot-suomessa>

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. Viitattu 16.5.2021.
[finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2#idp446366352](https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2#idp446366352)

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 7.6.2021 23.47 ja päättyy 30.6.2021 23.59

Kysely kuurojen ja huonokuuloisten henkilöiden kokemuksista matkailupalveluissa

Tämä kysely koskee kuurojen ja huonokuuloisten kokemuksia matkailupalvelujen ostosta, käytöstä ja niihin osallistumisesta. Kyselytutkimus toteutetaan osana matkailualan (AMK) opinnäytetyötä. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa esteettömyyden kannalta ongelmakohtia matkailupalveluissa, sekä selvittää kuurojen ja huonokuuloisten omia kokemuksia niistä.

Ensimmäisessä osiossa vastaajalta kysytään joitakin taustakysymyksiä. Toisessa osassa selvitetään yleisesti vastaajan matkustussyitä, -tottumuksia ja -kokemuksia ja viimeinen osa koskee mielipiteitä ohjelmalveluiden käytöstä ja toimivuudesta. Kaikki kyselyyn tulleet vastaukset tallennetaan kyselylomakkeen kautta yhteyshenkilön, eli opinnäytetyön tekijän tietokoneelle, jonka jälkeen tulokset analysoidaan nimettömästi.

Kyselyn vastaukset tallentuvat nimettömästi eikä niitä voida yhdistää henkilöihin. Kyselyn lopussa on yhteystietolomake, johon vastaaja voi jättää yhteystietonsa, mikäli haluaa osallistua myöhemmin syksyllä aiheeseen liittyviin videohaastatteluihin. Kyselyyn vastaaminen vie noin 2-5 minuuttia ja kysely on auki kesäkuun 2021 loppuun.

[Opinnäytetyön tietosuojailmoitus](#)

Taustakysymykset

Ikä

- * 15-20
 21-30
 30-40
 yli 40

Kuulovamman aste

- * syntymäkuuro
 kuuroutunut
 huonokuuloinen
 en halua sanoa

Kommunikointi

- viittomakielellä?
 puheella?
 viittomalla ja puhumalla?
 muu

Käytätkö *

- huuliolukua?
 kirjoitustulkkauspalveluja?
 viitottua puhetta?
 kuulokojetta?
 induktiosilmukkaa?
 sisäkorvaistutetta?
 viittomakielen tulkkaus
 en mitään näistä

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 7.6.2021 23.47 ja päättyy 30.6.2021 23.59

Kysely kuurojen ja huonokuuloisten henkilöiden kokemuksista matkailupalveluissa

Tämä kysely koskee kuurojen ja huonokuuloisten kokemuksia matkailupalvelujen ostosta, käytöstä ja niihin osallistumisesta. Kyselytutkimus toteutetaan osana matkailualan (AMK) opinnäytetyötä. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa esteettömyyden kannalta ongelmakohtia matkailupalveluissa, sekä selvittää kuurojen ja huonokuuloisten omia kokemuksia niistä.

Ensimmäisessä osiossa vastaajalta kysytään joitakin taustakysymyksiä. Toisessa osassa selvitetään yleisesti vastaajan matkustussyitä, -tottumuksia ja -kokemuksia ja viimeinen osa koskee mielipiteitä ohjelmalveluiden käytöstä ja toimivuudesta. Kaikki kyselyyn tulleet vastaukset tallennetaan kyselylomakkeen kautta yhteyshenkilön, eli opinnäytetyön tekijän tietokoneelle, jonka jälkeen tulokset analysoidaan nimettömästi.

Kyselyn vastaukset tallentuvat nimettömästi eikä niitä voida yhdistää henkilöihin. Kyselyn lopussa on yhteystietolomake, johon vastaaja voi jättää yhteystietonsa, mikäli haluaa osallistua myöhemmin syksyllä aiheeseen liittyviin videohaastatteluihin. Kyselyyn vastaaminen vie noin 2-5 minuuttia ja kysely on auki kesäkuun 2021 loppuun.

[Opinnäytetyön tietosuojailmoitus](#)

Matkustaminen

Yleisimmät syyt matkustamiselle *

- työmatka
- lomamatka
- sukulaisten tapaaminen
- kuurojen tapahtumat
- muiden kuurojen tapaaminen
- muu

Matkustatko yleensä *

- yksin?
- tulkin kanssa?
- kavereiden tai perheen kanssa?
- perheen tai kavereiden, sekä tulkin kanssa?

Kuinka usein matkustat kotimaassa?

- * 1-2 kertaa vuodessa
- 3-4 kertaa vuodessa
- enemmän kuin 4 kertaa vuodessa
- en matkusta kotimaassa

Kuinka usein matkustat ulkomaille?

- * 1-2 kertaa vuodessa
- 3-4 kertaa vuodessa
- enemmän kuin 4 kertaa vuodessa
- en matkusta ulkomaille

Kuinka usein matkustat ulkomaille?

- * 1-2 kertaa vuodessa
 3-4 kertaa vuodessa
 enemmän kuin 4 kertaa vuodessa
 en matkusta ulkomaille

Jos matkustat kotimaassa ja ulkomailla, oletko huomannut eroja palvelun laadussa kuurona/kuulovammaisena asiakkaana?

- kyllä, kotimaassa matkailuyrityksissä asiointi on helpompaa
 kyllä, ulkomailla matkailuyrityksissä asiointi on helpompaa
 en ole huomannut eroa asioinnin helppoudessa
 en osaa sanoa

Mitä matkailupalveluja käytät matkustaessasi? *

- majoituspalvelut (hotelli, bnb, leirintäalueet jne.)
 ravintolapalvelut (ravintolat, baarit jne.)
 henkilöliikenne (juna, lentokone jne.)
 ohjelmalvelut (opastetut kierrokset, museot, huvipuistot jne.)
 vuokrauspalvelut (esim. autovuokraus)

Valitse vaihtoehtoista, mikäli olet kohdannut haasteita jossain näistä palveluista *

- majoituspalveluissa
 ravintolapalveluissa
 henkilöliikenteessä
 ohjelmalveluissa
 vuokrauspalveluissa
 en ole kokenut ongelmia palveluissa

Jos olet kohdannut haasteita palveluissa, liittyvätkö ne yleensä

- kommunikaatioon?
 informaation saamiseen?
 tiloihin/tilaratkaisuihin?
 asenteisiin ja ennakkoluuloihin?
 Johonkin muuhun, mihin?

Tähän voit halutessasi kertoa lisää kokemuksistasi, hyvistä tai huonoista.

<< Edellinen

Seuraava >>

Samaa vai eri mieltä?

Tämä osio koskee esteettömyyttä ja saavutettavuutta ohjelmapalveluja ostaessa sekä käyttäessä.

Esteettömyydessä ja saavutettavuudessa on kyse ympäristöjen, tilojen, palvelun ja tiedonsaannin suunnittelusta ja toteuttamisesta niin, että ne palvelevat kaikkia niiden käyttäjiä tasa-arvoisesti.

"Helppoudella" tarkoitetaan tässä sitä, miten kuurous tai huonokuuloisuus on huomioitu. Oletko kohdannut palvelujen varaamisessa, ostossa tai käytössä haasteita vai onko se onnistunut ongelmitta? Esimerkiksi onko palvelun pystynyt varaamaan verkosta tai tekstiviestitse tai onko tarpeeksi tietoa annettu kirjallisena? Eli toisin sanoen onko esteettömyys ja saavutettavuus toteutunut.

Ohjelmapalvelut ovat palveluita, jotka eivät suoraan liity ravintola-, majoitus- tai kuljetuspalveluihin. Ohjelmapalveluiksi luokitellaan mm. matkatoimistot ja matkanjärjestäjät, opastetut kierrokset, kylpylät, museot, huvipuistot, teatterit ja urheilulaitokset.

Mikäli et ole ostanut tai käyttänyt ohjelmapalveluja, voit jättää vastaamatta tähän osioon.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täys
Ohjelmapalveluihin osallistuminen on helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informaatio ohjelmapalveluista on helposti saatavilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjelmapalveluiden tilaaminen on helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minut on hyvin huomioitu ohjelmapalvelujen toteutuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelijoiden kanssa kommunikointi on vaivatonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen oloni tervetulleeksi ohjelmapalveluihin osallistuessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tähän voit kuvailla tarkemmin kokemuksiasi, hyviä tai huonoja

Mikäli olet kokenut haasteita, miten toivoisit että niihin vastattaisiin tai ratkaistaisiin?

<< Edellinen

Seuraava >>

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 2.6.2021 17.54 ja päättyy 30.6.2021 23.59

Kiitos, vastauksesi on tallennettu.

Mikäli et halua osallistua haastatteluun, voit nyt sulkea tämän ikkunan.

Keräämme tarkempaa tietoa kuurojen ja huonokuuloisten henkilöiden kokemuksista matkailupalveluissa.

Mikäli haluat osallistua videohaastatteluun, jätä sähköpostiosoitteesi, niin otamme sinuun yhteyttä syksyllä 2021. Haastattelut toteutetaan viittomakielellä oppilaitosyhteistyössä Diakonia-ammattikorkeakoulun viittomakielen tulkkiopiskelijoiden toimesta. Tulkkaustilanteissa on mukana tulkkauksen lehtori, joka varmistaa tulkkauksen laadun ja oikeellisuuden.

Kyselyn vastauksia ei pystytä yhdistämään jättämiisi yhteystietoihin, joten kyselyn vastausten anonymiteetti säilyy. Jättämäsi yhteystiedot tallennetaan tämän lomakkeen kautta yhteyshenkilönä toimivan henkilön tietokoneelle. Haastattelua varten jätetyt yhteystiedot säilytetään vuoden 2021 loppuun asti, jonka jälkeen ne hävitetään tiedostoista. Yhteystietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille.

Lisätietoja SAMKin tietosuojasta: <https://www.samk.fi/tietoa-meista/tietosuoja/>

Yhteystiedot

Annastuostumukseni siihen, että yhteystietojani (nimi ja sähköposti) käytetään osana Satakunnan ammattikorkeakoulun korkeakouluopintojen esteettömyyden ja saavutettavuuden kehittämistyötä. *

Sähköpostiosoite

Tietojen lähetykset

Tallenna

HAASTattelurunko

Taustakysymykset:

1. Ikä
2. Kuinka usein matkustat?
3. Syyt matkustamiselle
4. Matkustatko kotimaassa vai ulkomailla?
5. Matkustatko/Oletko matkustanut tulkin kanssa?
6. Mitkä seikat vaikuttavat matkakohteen/majoituspaikan/palvelujen valintaan?
7. Ilmoitatko yleensä kuuroudesta etukäteen?

Matkustuskokemukset:

8. Mikä on paras matkustuskokemuksesi?
9. Mikä on huonoin matkustuskokemuksesi?
10. Oletko osallistunut ohjelmapalveluihin?
11. Jos et, niin miksi? Onko kiinnostusta?

Aiemmin toteuttamassani kyselyssä, joka jaettiin Kuurojen Liiton FB sivuilla, kysyin mihin ongelmat matkaillessa yleensä liittyvät: kommunikaatioon, tiedon saantiin, asenteisiin ja ennakkoluuloihin vai ympäristöihin ja tilaratkaisuihin. Eniten ongelmia koettiin kommunikaatiossa ja asenteissa sekä ennakkoluuloissa.

12. Oletko samaa mieltä?
13. Tuleeko mieleen muita ongelmakohtia palveluissa?

Kehitysehdotukset:

14. Mitä matkailupalveluyritysten pitäisi ottaa huomioon?
15. Onko ehdotuksia mitä voitaisiin palveluissa parantaa?