

Matkailua **kaikille?**

Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II

Toim. Salla Jutila ja Heli Ilola



Matkailua kaikille?

Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II

Toim. Salla Jutila ja Heli Ilola

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti
Viirinkankaantie 1
96300 Rovaniemi
www.luc.fi/matkailu

Rovaniemi 2013

© Kirjoittajat ja kuvien oikeuksien omistajat:
Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti

Ulkoasu: Maaret Posti & Arttu Hirvonen

ISBN 978-952-6620-15-2 (pdf)

Sisällysluettelo

1. Johdatus ennakoivaan esteettömyyteen	4
2. Megatrendit ja esteetön vieraanvaraisuus	8
3. Australia and Spain as accessible tourism destinations	19
4. Sollefteå handicapable	26
5. Esteetöntä matkailua Suomessa?	34
6. Kaikkien Yyteri	40
<i>Tänään annan aaltojen viedä</i>	47
7. Pienillä muutoksilla parempaa palvelua kaikille	50
8. Tasa-arvoista hyvinvointia Åren Totalskidskolanissa	57
<i>Näkemättömyyden haasteet</i>	64
9. Turvallisuutta ja yhdenvertaisuutta hätätilanteissa	68
10. Esteettömyys osana matkailupalvelujen laatua	75
<i>Kohti esteettömiä matkailualueita</i>	83
11. Internetsivujen esteettömyys	86
12. Matkailun perusedellytykset – esteitä monille	91
<i>Kiitokset</i>	96

1. Johdatus ennakoivaan esteettömyyteen

Salla Jutila

Maaailmanlaajuiset megatrendit vaikuttavat matkailuun monin eri tavoin. Väestön ikääntyminen ja Aasian suurten maiden talouskasvu ovat esimerkkejä megatrendeistä, jotka lisäävät matkailijamäärien lisäksi esteettömyyden merkitystä. Maailmassa on noin miljardi yli 60-vuotiaasta henkilöä, joten matkustamaan kykenevät seniorit, joilla kuitenkin on usein erilaisia liikkumis- ja toimimisesteitä, valtaavat nopeasti matkailumarkkinoita (YLE 2013). Aasian maiden talouskasvu edellyttää kulttuurien välistä esteettömyyttä tuoden matkailumarkkinoille sankoin joukoin vähemmän tunnettuja matkailijakulttuureita. Kun mukaan lasketaan lapsiperheet sekä eri syistä liikkumis- ja toimintaesteiset henkilöt perheineen, saadaan varsin merkittävä matkailijapotentiaali, joka hyötyy esteettömyyden huomioivista matkailukohteista ja -palveluista. *Esteetön matkailu* ei siis ole mikään erityinen matkailumuoto, vaan se on laajan demografisen kehityksen huomioon ottavaa ennakointia. Matkailutoimialan on muiden toimialojen tavoin reagoitava vastatakseen asiakkaiden tarpeisiin.

Samalla esteettömyys edistää kestävän matkailun periaatteita. Useassa maassa kaikille avoin matkailu on vakiintunut muotoon *matkailua kaikille* (esim. *Tourism for All UK*, *Turism för alla i Sverige*, *Urlaub für alle*). Ilmaisua sisältää ajatuksen siitä, että matkailun tulisi olla tasa-arvoisesti kaikkien ulottuvilla viittaamatta sen

enempää mihinkään tiettyyn ihmisryhmään. Tällainen esteettömyyskäsitteys tulee hyvin lähelle sosiaalisen matkailun käsitettä (*social tourism*). Sosiaalisen matkailun periaatteena on, että matkailu ei ole luksusta vaan kaikkien oikeus; myös vanhuksilla, nuorisolla, vammaisilla, suurperheillä ja pienituloisilla tulisi olla mahdollisuus matkustamiseen. (ISTO.) Kuvio 1 osoittaa, miten termi ”matkailua kaikille” sisältää sekä kestävän matkailun, esteettömän matkailun että sosiaalisen matkailun periaatteita. Suomen kielessä termi ei kuitenkaan ole vielä vakiinnuttanut paikkaansa, joten myös tässä julkaisussa puhutaan esteettömyydestä, kun tarkoitetaan kaikille avointa matkailua.

Usein esteettömyys ymmärretään ainoastaan fyysisten esteiden poistamiseksi, mutta kokonaisvaltaisen esteettömyyden toteutuminen edellyttää laajempaa näkökulmaa. Matkailun esteettömyys tulisi huomioida niin fyysisestä, sosiokulttuurisesta, viestinnällisestä, taloudellisesta kuin poliittisestakin näkökulmasta. Eri ulottuvuudet muodostavat kokonaisuuden, josta esteetön, kaikille avoin matkailu muodostuu. Käsillä olevassa julkaisussa pyritään tarkastelemaan esteettömyyttä eri näkökulmista, kokonaisvaltaisena ja kaikinpuolista tasa-arvoa edistävänä asiana.

Esteettömän matkailun *fyysinen* ulottuvuus tarkoittaa kaikkia niitä fyysisiä tiloja ja ympäristöjä, joissa matkan aikana ollaan:



Kuvio 1. Termin matkailua kaikille osatekijät. (Barragán Iturriaga 2013)

kulkuneuvoja, rakennuksia, reittejä ja matkailuaktiviteeteissa käytettäviä välineitä. Esteettömien ratkaisujen ei tarvitse olla erityisiä, jos suunnittelussa huomioidaan alusta asti mahdollisimman moni käyttäjä. Ikääntyneiden ja liikkumisesteisten matkustamista edistänyt eurooppalainen MIT! Make it Accessible -tutkimushanke on esittänyt esteettömyyteen liittyen ns. 10/30/100-prosentin säännön: esteettömyys on pakollista 10 %:lle, tarpeellista 30 %:lle ja miellyttävää 100 %:lle väestöstä (Esteettömän...2010). Tärkeä osa fyysistä esteettömyyttä on matkakohteen saavutettavuus eli esteetön pääsy perille. Samoin huolto ja kunnossapito ovat merkittäviä fyysisen esteettömyyden osatekijöitä, sillä huonoon kuntoon päässeet rakenteet voivat muodostaa monenlaisia esteitä ja aiheuttaa vaaratilanteita (Jutila 2012, 19).

Sosiokulttuurinen esteettömyys matkailussa viittaa yhdenvertaisuuteen, osallistumiseen, asenteisiin ja ennakkoluuloihin. Kaikilla ihmisillä tulisi olla yhtäläinen oikeus matkustamiseen. Periaatteen lähtökohta on vammaisuuden sosiaalisessa mallissa, jonka mukaan kukaan ihminen ei ole esteellinen, vaan yhteiskunta ja sen toimintatavat joko mahdollistavat kaikkien jäsentensä osallistumisen tai sulkevat osan ulkopuolelle (Oliver 1996, 32). Matkailussa sosiaalisella esteettömyydellä tarkoitetaan myös vuorovaikutusta eli sitä, millaisia

kohtaamisia matkailijalla on toisten matkailijoiden, paikallisväestön, asiakaspalvelijoiden ja yritysten kanssa. Henkilökunnan toiminnalla on suuri merkitys; heidän suhtautumisensa ja asenteensa voivat ratkaisevasti vaikuttaa asiakkaan matkailuelämykseen. Positiivinen suhtautuminen saa asiakkaan tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja voi merkittävästi lieventää fyysisten esteiden aiheuttamaa epämukavuutta. Sosiaalinen esteettömyys on myös sitä, että jokaisella on mahdollisuus valita itseään kiinnostavat matkakohteet ja matkailupalvelut. Jos tiettyä palvelua tai kohdetta tarjotaan ”myös erityisryhmille”, asiakkaan tarpeet määritellään kohtaamatta häntä. (Jutila 2013, 120.) Tärkeä osa sosiokulttuurista ulottuvuutta on myös kulttuurien esteetön kohtaaminen. Kielimuuri sekä eri kulttuurien ja uskontojen erilaiset tavat ja arvostukset voivat aiheuttaa hämmennystä, jota kulttuurisen esteettömyyden myötä voidaan vähentää. Lisäksi kulttuurinen esteettömyys merkitsee suvaitsevaisuutta vähemmistöjä ja etnisiä ryhmiä kohtaan.

Viestinnällinen esteettömyys tarkoittaa selkeää ja kaikki asiakkaat tavoitettavaa tiedonvälitystä. Kaikessa viestinnässä olennaista on tiedon monikanavaisuus eli tiedottaminen sekä visuaalisesti että auditiivisesti, usealla eri kielellä ja selkeillä kuvasymboleilla. Matkakohteen infrastruktuurista, palveluista ja aktiviteeteista etukäteen annettu selkeä ja yksityiskohtainen

” *Maailmanlaajuisesti tarkasteltuna vain hyvin pienellä osalla väestöstä on mahdollisuus matkustamiseen.*

tieto on tärkeä osa viestinnällistä esteettömyyttä. Tarkan tiedon perusteella kukin voi itse päätellä, soveltuuko kohde ympäristöineen ja palveluineen hänelle. Totuutta kaunistelevalle ja liioja lupailevalle mainostaminen voi aiheuttaa pettymyksiä ja huonoja kokemuksia kohteeseen saavuttaessa. (Jutila 2013, 121.)

Taloudellisesti esteetön matkailu mahdollistaa matkailuelämykset myös pienituloisille. Maailmanlaajuisesti tarkasteltuna vain varsin pienellä osalla väestöstä on mahdollisuus matkustamiseen. Rikkaiden ja köyhien välinen elintasokuilu ylläpitää asetelmaa. Halu matkustaa ja kokea elämyksiä ei kuitenkaan ole vain rikkaiden länsimaalaisten ominaisuus; lähtökohdista riippumatta kuka tahansa voi olla kiinnostunut matkailusta. Alennetut hinnat opiskelijoille, työttömille, eläkeläisille ja lapsiperheille tukevat taloudellisen esteettömyyden toteutumista. Urbain (2013) tuo esiin suosiotaan kasvattavat vaihtoehtoiset matkailumuodot taloudellisen esteettömyyden edistäjinä. Hyvä esimerkki on niin sanottu sohvaurffaus, jossa verkostoon rekisteröityneet henkilöt voivat majoittaa tai majoittua toistensa luona ilmaiseksi. Matkailussa taloudellinen esteettömyys tarkoittaa myös sitä, ettei sovelletuista ratkaisuista tulisi joutua maksamaan ylimääräistä (Hannukainen 2007, 61).

Matkailun *poliittinen* esteettömyys viittaa ensinnäkin valtioiden välisiin matkustusrajoituksiin. Suomalainen voi melko vapaasti ja helposti matkustaa mihin tahansa maahan maailmassa, mutta monien muiden maiden välillä kansalaisten on poliittisista syistä hankalaa matkustaa maasta toiseen. Näin on esimerkiksi Kuuban ja USA:n kesken: maantieteellisesti

varsin lähellä toisiaan olevien valtioiden välillä on rajoituksia, jotka koskevat myös maiden välillä matkustavia muiden valtioiden kansalaisia. Poliittinen esteettömyys viittaa myös siihen, miten poliittisilla päätöksillä voidaan vaikuttaa matkustusmahdollisuuksiin.

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin koordinoima matkailun kansallinen ennakointiverkosto valitsi esteettömyyden teemaksi käsillä olevaan verkoston tuottamaan toiseen julkaisuun. Kirjoittajakutsua levitettiin verkoston kautta laajalle, joten julkaisussa on kirjoituksia myös ennakointiverkoston ulkopuolisilta esteettömyysasiantuntijoilta. Julkaisu koostuu kahdestatoista artikkelista sekä kolmesta lyhyemmästä kirjoituksesta.

Anu Harju-Myllyaho ja Sanna Kyyrä esittelevät artikkelissaan megatrendien vaikutusta matkailun esteettömyyden kehittämiseen. Simon Darcy ja Trinidad Domínguez tarkastelevat esteettömyyttä kansallisella tasolla analysoiden Australiaa ja Espanjaa matkakohteina. Kolmannessa artikkelissa Michael B. Hardt tarkastelee kaikille avointa matkailua aluetasolla käyttäen esimerkkinä Pohjois-Ruotsissa sijaitsevaa Sollefteån kuntaa. Kalle Könkkölä esittää artikkelissaan näkökulmia ja kokemuksia esteettömästä matkailusta Suomessa tuoden esiin vertailukohteita myös muualta. Kati Karinharju esittelee kohdetason esteettömyyttä Porissa toteutetun Kaikkien Ytyeri -hankkeen kautta, minkä jälkeen Emilia Mäkiranta kertoo omakohtaisista kokemuksistaan Ytyerissä liikuntarajoitteisen matkailijan näkökulmasta. Ella Koota-Valkeapään artikkelissa kerrotaan kylpylähotellin muuttamisesta kaikkia asiakkaita paremmin palvelevaksi.



Kuva 1. Esteettömyys on myös vieraanvaraisuutta. (Kuva: Svivková, Wikimedia Commons)

Jaana Huovinen analysoi artikkelissaan esteettömyyttä tasa-arvon edistäjänä ruotsalaisen hiihtokoulun näkökulmasta, minkä jälkeen Soile Järvirova tuo esiin näkövammaisen matkailijan omakohtaisia kokemuksia talviliikunnasta. Sanna Syrén tarkastelee esteettömyyttä osana matkailun turvallisuutta. Petra Blinnikka, Hanna Hauvala ja Susanna Nuijanmaa käsittelevät esteettömyyttä osana matkailupalvelujen laatua. Katja Winogradowin ja Petteri Ohtosen

näkökulmana on matkailualueen kokonaisvaltaisen esteettömyyden kehittäminen. Jere Kuusisen ja Riikka Tupalan aiheena puolestaan on internetsivujen esteettömyys. Julkaisu päättyy Johan Edelheimin pohdintaan esteettömyydestä taloudellisena ja poliittisena ilmiönä.

Toivottavasti teos tarjoaa lukijoilleen mielenkiintoisen lukelämyksen ja kertoo, miten laaja ja merkittävä asia esteettömyys on matkailussa.

Kirjoittaja:

Salla Jutila (YTM) työskentelee koordinaattorina Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutissa koordinoiden Matkailun kansallista ennakointiverkostoa ja toimien Lapin yliopiston matkailututkimuksen oppiaineen tehtävissä.

Lähteet:

- Barragán Iturriaga, A. 2013. Accessible tourism: contributing added value to clients and the tourism sector. Puheenvuoro 3.10.2013. European social tourism forum, What future in Europe, ISTO.
- Border crossing Zugspitze. Haettu 5.11.2013 osoitteesta http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Border_Crossing_Zugspitze.JPG?uselang=fi
- Esteettömän matkailun opas. MIT! Make it accessible 2010. Haettu 1.10.2013 osoitteesta <http://www.mit-makeitaccessible.eu/MIT%20Make%20it%20accessible%20-%20Guidelines%202011%20%28FI%29.pdf>
- Hannukainen, J. (2007). Liikuntarajoitteisten ja muiden avustettavien lentomatrustajien oikeudet takaavan EU-asetuksen soveltaminen lentoasemilla. Diplomityö. Espoo: Teknillinen korkeakoulu, rakennus- ja ympäristötekniikan osasto.
- ISTO. International Social Tourism Organization. Haettu 4.10.2013 osoitteesta <http://www.bits-int.org/en/>
- Jutila, S. 2012. Esteittä pitkin matkaa. Lapin ohjelmapalvelutarjonnan esteettömyys. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta, matkailututkimus.
- Jutila, S. 2013. Matkailuympäristöjen esteettömyys. Teoksessa S. Veijola (toim.), Matkailututkimuksen lukukirja (s. 115–128). Lapin yliopistokustannus, Rovaniemi.
- Oliver, M. 1996. Understanding disability. From theory to practice. Palgrave, New York.
- Urbain, J.-D. 2013. Which future for holidays in a period of crisis? Puheenvuoro 2.10.2013. European social tourism forum. What future in Europe, ISTO.
- YLE 2013. Seniorit valtaavat matkailumarkkinoita kovaa vauhtia. Yle uutiset 2.10.2013. Haettu 2.10.2013 osoitteesta http://yle.fi/uutiset/seniorit_valtaavat_matkailumarkkinoita_kovaa_vauhtia/6842057

2. Megatrendit ja esteetön vieraanvaraisuus

Anu Harju-Myllyaho ja Sanna Kyyrä

Esteettömässä matkailupalvelussa matkailijoita palvellaan kokonaisvaltaisesti. Toiminnassa huomioidaan muun muassa rakennetun toimintaympäristön ja palveluprosessin esteettömyys erilaisille matkailijaryhmille, kuten esimerkiksi ikääntyville, ulkomaalaisille, lapsille, lyhytkasvuisille, allergisille tai liikunta-, näkö-, kuulo- ja kehitysvammaisille. (Jutila 2012.) Vaikka ihmisoikeuksiin pohjaavat aloitteet tukevat esteettöntä matkailua yleisellä tasolla, eivät matkailutoimijat ole vielä tunnistanee siihen liittyviä liiketoimintamahdollisuuksia (Darcy ym. 2010, 515). Esteettömyys voi toimia yhtenä matkailutuotteen laatutekijänä; sen avulla voidaan esimerkiksi laajentaa yrityksen asiakaspohjaa (ks. Buhalis ym. 2005, 8). Parhaimmillaan matkailuyritys tarjoaa kokonaisvaltaisesti esteettömän palveluprosessin ja osallistaa myös muut yritykset kehittämään esteettöntä matkailukohdetta.

Matkailuyritykset voivat kehittää esteettöntä matkailua nykyhetkessä reagoimalla jo olemassa oleviin ilmiöihin ja kysyntään. Yritysten ja koko matkailuelinkeinon kilpailukyvyyn kannalta toivottavaa olisi kuitenkin pohtia tulevaisuuden kysynnän muutoksia ja aktiivisesti varautua mahdollisiin muutoksiin etukäteen. Tietoista uskoa siihen, että tulevaisuuteen voi vaikuttaa, kutsutaan *proaktiiviseksi* toiminnaksi (Rubin 2003, 898).

Monet nykyhetkessä läsnä olevat kehityskulut ovat pitkäkestoisia, minkä takia niiden

voidaan olettaa kertovan jotain tulevaisuudesta. Pitkäkestoisten kehityssuuntien vaikutukset heijastuvat väistämättä myös esteettömän matkailun kehittämiseen. *Megatrendit* ovat usein maailmanlaajuisesti ja monilla elämänaloilla vaikuttavia kehityssuuntia, jotka sisältävät useita erilaisia ja jopa toisilleen vastakkaisia kehityskulkuja (Mannermaa 2004, 73). Vaikka megatrendi kuvaa tarkasteltavaa nykyhetkeä, on sillä tunnistettava historia ja selkeä kehityssuunta (Rubin 2003, 895). Tunnettu futuristi Rohit Talwar (2009) mainitsee blogissaan megatrendeiksi muun muassa internetin ja matkapuhelimen käytön kasvun, talouskasvun siirtymisen kehittyviin maihin, ikääntyvän yhteiskunnan, väestön kasvun sekä kiihtyvän kehitysvauhdin monilla tieteenaloilla. Megatrendit ovat yleisesti tunnistettuja ilmiöitä, jotka vaikuttavat jokaisen matkailuyrittäjän ja matkailijan toimintaan – tiedostipa toimija sitä tai ei.

Artikkelissa havainnoidaan viiden megatrendin vaikutuksia matkailun esteettömyyden kehittämiseen esimerkkien avulla. Tarkasteltavat megatrendit ovat *vauraus, teknologia, luonnonvarat, arvot ja ikääntyminen*. Ne mukailevat matkailuun erikoistuneen futurologi Ian Yeomanin kirjoittajatiiminsä kanssa (Yeoman ym. 2012) esille nostamia ilmiöitä, joita on täydennetty kirjoittajien omilla näkemyksillä. Aluksi esitellään megatrendien tarkasteluun vaikuttavan

” Megatrendien ymmärtäminen toimii lähtökohtana kuluttajakäyttäytymisen ja ylipäänsä maailman muutosten ymmärtämiselle.

tulevaisuusajattelun taustaa. Lopuksi pohditaan vielä *esteetöntä vieraanvaraisuutta* osana matkailun kokonaisvaltaista kehittämistä.

2.1 Tulevaisuusajattelun taustaa

Kilpailukyvystään huolta pitävällä matkailutoimijalla on aktiivinen tarve selvittää, mitä eri vaihtoehtoja tulevaisuuden toteutumiselle on, ja löytää perusteet nykyhetkessä tehtäville valinnoille. Tällaista tulevaisuuteen suuntautuvaa ajattelutapaa kutsutaan *tulevaisuusajatteluksi* (Hiltunen 2012, 10–17; Rubin 2003, 903).

Tulevaisuusajattelussa hyödynnetään *tulevaisuudentutkimusta* (*futures studies*) ja *ennakointia* (*foresight*). Tulevaisuudentutkimus on tulevaisuutta koskevan tiedon keräämistä, analysointia, syntetisointia ja esittämistä toimijan omasta näkökulmasta tarkasteltuna (Rubin 2003, 903). Ennakointi on tulevaisuudentutkimuksen menetelmiä hyödyntävä käytännönläheinen prosessi, jossa pyritään tuomaan esille tulevaisuuden uusia mahdollisuuksia ja haasteita osallistamalla mahdollisimman erilaisten näkökulmien ja toimialojen edustajia pohtimaan ja tekemään tulevaisuutta yhdessä (ks. Euroopan komissio 2002, 13; Rubin 2003, 890–891).

Tulevaisuutta koskeva tieto on aina epävarmaa tietoa, ja siihen tulee suhtautua varauksella. Osa tulevaisuudessa vaikuttavista ilmiöistä (kuten megatrendit) on läsnä jo nykyhetkessä, ja todennäköistä on, että niiden vaikutus säilyy tulevaisuudessakin. On kuitenkin ilmiöitä, joiden muodostumisesta tai vaikutuksista ei ole vielä olemassa selkeitä näkemyksiä. Yhteiskun-

nan erilaisia muutoksia voidaan luokitella tulevaisuudentutkimuksen käsitteillä, joista tässä nostetaan esimerkinomaisesti esille megatrendin rinnalle *trendi*, *heikko signaali* ja *villi kortti*.

Megatrendit muodostuvat trendeistä. Trendit ovat suhtautumis- ja toimintatapoja ilmentäviä yleisen kehityksen muutosvirtauksia, jotka ovat läsnä nykyhetkessä ja joiden kehitys voi jatkua samanlaisena tulevaisuudessakin (Hiltunen 2012, 94–95; Merisalo 2012, 11; Rubin 2003, 902). Paikallisia, vain harvojen tiedossa olevia ilmiöitä, muutoksen siemeniä, kutsutaan heikoiksi signaaleiksi. Ne eivät ole vielä trendejä mutta niillä on mahdollisuus tulla trendeiksi tai jopa megatrendeiksi. (Mannermaa 2004, 113.) Villi kortti on puolestaan erittäin epätodennäköisenä pidetty ja yllättävä tapahtuma, jolla on toteutuessaan huomattavat vaikutukset. Villin kortin erottaa muista muutoksista tapahtumien nopea eteneminen; aikaa muutoksiin varautumiseen ei juuri ole. (Hiltunen 2006.)

Artikkelissa keskitytään megatrendien tarkasteluun matkailun esteettömyyden kehittämiseksi kolmesta syystä. Ensinnäkin megatrendit ovat usein maailmanlaajuisesti vaikuttavia kehityskulkuja, joita mikään matkailuyritys tai -kohde (tai toisaalta kukaan matkailija) ei pääse karkuun: megatrendin virrassa jokaisen on löydettävä oma uimatyylinsä pysyäkseen virran mukana ja erottuakseen muista uimareista. Toiseksi megatrendien tunnistaminen ja niiden vaikutusten havainnointi auttaa hahmottamaan muita toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia, kuten trendejä, heikkoja signaaleja tai viljejä kortteja ja erityisesti muutosten erilaisuutta

esimerkiksi vaikutusten kestossa ja laajuudessa. Kolmanneksi megatrendien ymmärtäminen toimii lähtökohtana kuluttajakäyttäytymisen ja yleensä maailman muutosten ymmärtämiselle. Nämä puolestaan ohjaavat osaltaan matkailun kehittymistä tulevaisuudessa.

Ian Yeoman (Yeoman ym. 2012, 8–13) on kirjoittajatiiminsä kanssa määritellyt kolme megatrendiä¹, jotka vaikuttavat matkailuelinkeinon tulevaisuuteen: vaurauden jakautuminen, teknologian kehittyminen ja luonnonvarojen väheneminen. Käsillä olevassa artikkelissa listaa täydennetään kahdella muulla megatrendillä: ikääntyminen ja arvomaailman muutos aineettomaan, onnellisuutta korostavaan suuntaan (kuvio 1). Molemmat megatrendit on nostettu esille useissa megatrendilistauksissa (mm. Aaltonen & Jensen 2012, 103–107; Hiltunen 2012, 80) ja molemmilla artikkelin kirjoittajilla on omakohtaista matkailutyön kautta saatua näkemystä kyseisten megatrendien vaikutuksista matkailuelinkeinoon.

Vaikka artikkelissa käsitellään vain viittä megatrendiä, ei pidä unohtaa, että on toki olemassa muitakin megatrendejä (puhumat-

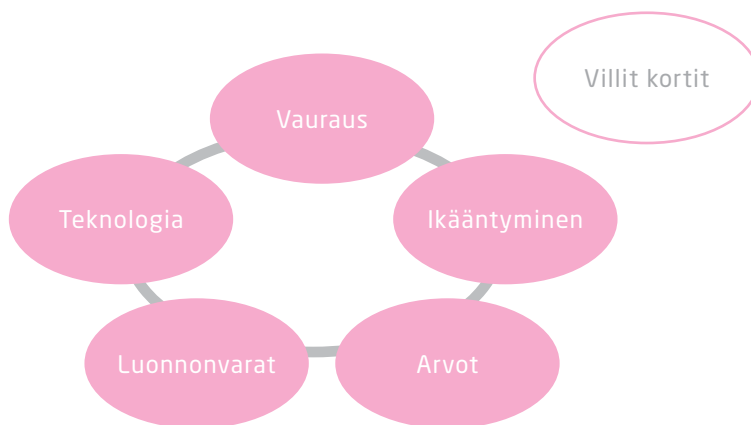
takaan trendeistä tai heikoista signaaleista), jotka vaikuttavat matkailun esteettömyyden kehittämiseen. Erityistä huomiota on syytä kiinnittää villien korttien toteutumiseen. Eritäin epätodennäköisenä pidetyllä ilmiöllä voi toteutuessaan olla voimakkaat vaikutukset esteettömään matkailuun. Esimerkiksi arabikevään seurauksena matkailu romahti arabimaissa huomattavasti (Toukan 2013) ja moni suomalainenkin vaihtoi lomakohdetta turvatomuuden tunteen takia (Soikkeli 2012, 34–38). Myös operatiivista toimintaa esimerkiksi Egyptin kohteissa on jouduttu muuttamaan, jotta alue olisi edelleen turvallinen matkailualue (Soikkeli 2012, 34–38).

2.2 Vaurauden jakautuminen

Matkailukysyntä on vahvasti kytköksissä suurten markkina-alueiden taloudelliseen tilanteeseen. Talouskasvun myötä alueella käytössä olevat tulot lisääntyvät. Voimakkaan talouskasvun alueilla suhteellisen suuri osa käytössä olevasta tulosta käytetään juuri matkailuun. Vastaavasti talouskasvun pienentyessä matkailukulutus vähenee. (Yeoman ym. 2012, 9.)

Globaalin talouden painopiste on kiihtyvällä vauhdilla siirtymässä lännen kehittyneistä valtioista Aasiaan ja Latinalaiseen Amerikkaan (Yeoman ym. 2012, 21). Asiantuntijoiden mukaan elämme Aasian vuosisataa. On mahdollista, että vuoteen 2050 mennessä aasialaisten ostovoima kuusinkertaistuu, mikä tarkoittaa käytännössä sitä, että kolme miljardia aasialaista siirtyy kansainväliseen keskiluokkaan (Asian Development Bank 2011).

1 Yeoman käyttää kyseisistä kehityskuluista teoksessaan käsitettä driving force, mikä voidaan suomentaa muutostuomaksi tai ajuriksi. Kirjan kotisivuilla (<http://www.tomorrowstourist.com/trends.php>) Yeoman kuitenkin käyttää tarkastelemistaan driving forceista myös käsitettä megatrends. Yeomanin muitakin tekstejä (esim. Yeoman ym. 2006) tarkasteltaessa voidaan todeta, että hän käyttää käsitteitä driving force ja megatrends synonyymeina, joiden määritelmä on sama kuin käsillä olevassa artikkelissa megatrendin määritelmä. On kuitenkin hyvä huomioda, että tulevaisuudentutkimuksessa muutosvoimalla on eri merkitys kuin megatrendillä (esim. Rubin 2003, 889–990).



Kuvio 1. Matkailun esteettömyyteen vaikuttavat megatrendit.

Viitteitä muidenkin kehittyvien alueiden noususta on ollut jo pitkään nähtävillä. Nopeaa kasvua on todettu muun muassa Latinalaisen Amerikan valtioissa sekä tietyillä Afrikan alueilla. Vuonna 2012 Pohjois-Amerikasta muualle suuntautuva matkailu kasvoi kokonaisuudessaan 3 % samaisen luvun ollessa Etelä-Amerikassa 12 %.

Maailman taloudellinen uudelleenjärjestäytyminen vaikuttaa matkailuun eri tavoilla. Matkailukentälle tulee uusia merkittäviä asiakasryhmiä sekä pienempiä markkinarakoja. Suurista asiakasryhmistä esimerkkinä ovat yli 45-vuotiaat kiinalaismatkailijat, jotka suosivat Euroopan ja Australian kohteita (Yeoman ym. 2012, 29). Kun esteettömyys ymmärretään kokonaisvaltaisesti, tuo uusi jako mukanaan haasteita, jotka liittyvät muun muassa ikääntyvien matkailuun, kulttuurien välisiin kohtaamiin sekä kielimuureihin. Esimerkiksi aasialaisten ruokaan ja palveluun liittyvät odotukset saattavat asettaa matkakohteille uusia vaatimuksia (MEK 2006, 11).

Tulotason nousun myötä kiinalaiset matkustavat myös kohteisiin, joissa heidän kulttuurinsa ei vielä ole tuttu. Tämä aiheuttaa haasteita kulttuurisesti esteettömän matkailun toteutumiselle. Kulttuurieroihin liittyviä haasteita voidaan hahmottaa Hofsteden (HofstedeCentre 2013a) määrittelemien kansallisten kulttuu-

ridimensioiden kautta. Hofstede on kuvannut kulttuurieroja vastapareina. Kun maskuliinissa kulttuurissa korostuvat kilpailuhenkisyys ja materialistinen palkitsemisjärjestelmä, on feminiininen kulttuuri lähtökohtaisesti sovittelevampi. Valtaetäisyyksiin liittyvät individualistinen ja kollektivistinen kulttuuri puolestaan kuvaavat sitä, kuinka kulttuurissa suhtaudutaan hierarkkiseen järjestykseen ja kuinka ihmisten välistä epätasa-arvoa käsitellään.

Kiinassa vallitsee Hofsteden oppien valossa tarkasteltuna kulttuuri, jonka ominaisuuksia ovat kollektivistisuus, suuret valtaetäisyydet sekä korkea epävarmuuden sieto. Kiinan kielelle tyypillisiä ovat lukemattomat monitulkintaiset merkitykset, jotka voivat jättää länsimaalaisen hämilleen. (HofstedeCentre 2013b.) Itse palvelun lisäksi tulee tiedottaa palveluista oikealla tavalla ja ymmärrettävästi, jotta epä-tietoisuus ei muodostu esteeksi. On tärkeää, että esimerkiksi turvallisuusohjeet tulevat ymmärretyiksi.

Tunnettu kansainvälinen Hilton-hotelliketju vastaa kasvavaan kiinalaismatkailuun Hilton Huanying -ohjelmalla, jonka tarkoituksena on varmistaa, että kiinalainen asiakas tuntee olonsa tervetulleeksi. Ohjelmaa toteuttavat hotellit tarjoavat kiinalaismatkailijoille mahdollisuuden hoitaa vierailuun liittyvät asiat kotikielellään. Lisäksi huoneet on varusteltu

kiinalaisille räätälöidyin mukavuuksin ja aamiainen sisältää kiinalaisia ruokalajeja. (Hilton 2013.) Suomessa Matkailun edistämiskeskus (MEK) on puolestaan koostanut esitteen kiinalaisten matkailijoiden tarpeista ja toiveista. Esitteessä kehoitetaan panostamaan vieraanvaraisuuteen, johon kiinalaiset ovat tottuneet kotimaassaan. Vieraanvaraisuuteen mainitaan kuuluvaksi muun muassa kiinalaisten tapojen tunteminen ja kunnioittaminen. (MEK 2013, 2.)

2.3 Teknologian kehittyminen²

Mobiiliteknologian kehitys on saavuttanut tietynlaisen räjähdysspiirteen, eikä paluuta entiseen enää ole. Suuri osa maailman aikuisväestöstä kantaa mukanaan jatkuvasti internetiin yhteydessä olevaa matkapuhelinta, mikä vaikuttaa matkailun jakelukanavien kehittymiseen (ks. Yeoman ym. 2012, 9). Matkapuhelimen avulla matkailijat voivat käyttää esimerkiksi laajennettua todellisuutta hyödyntävää Layersovellusta saadakseen tietoja lähihotellistaan. Tämän jälkeen matkailija tekee hotellivarauksen Expedia kaltaisten sivustojen kautta. Perinteiset matkatoimistot kuolevat, kun internet valtaa alaa ostopaikkana, johon asiakkaalla on suora yhteys vuorokauden ympäri (Yeoman ym. 2012, 9). Matkailutietoa on saatavilla useiden eri kanavien kautta, mikä tuo mukanaan monia mukavuuksia, kuten käyttäjäystävällisiä käyttöliittymiä, ajantasaista tietoa sekä edullisia

vaihtoehtoja loppukäyttäjälle (Yeoman ym. 2012, 65).

Social Tourism European Exchanges Platform (STEEP) -projektissa (2012–2013) on toteutettu matkailumajoituksen ja -tuotteiden kysynnän ja tarjonnan kohtaamista edistävä verkkosivusto³. Sivuston tavoitteena on kehittää kansainvälistä matkailua pitäen mielessä erityisesti matkailun hiljainen kausi ja Euroopan komission Calypso-hankkeessa⁴ määritelty esteettömän matkailun kohderyhmät Euroopassa: vähäosaiset nuoret, taloudellisista tai muista paineista kärsivät perheet, vammaiset sekä yli 65-vuotiaat ja eläkeläiset. Samalla projektissa tuetaan matkailualan pk-yritysten kilpailukykyä. (ENAT 2013; Euroopan komissio 2013.) STEEP-projektin sivusto on kehitetty erityisesti mainittujen neljän kohderyhmän näkökulmasta. Sivut tarjoavat yrityksille mahdollisuuden markkinoida tarjontaansa Euroopan tasolla ja siten parantaa taloudellista tulosta sesonkien ulkopuolella. Erilaiset voittoja tuottamattomat organisaatiot ja etujärjestöt saavat sivulta tietoa omalle kohderyhmälleen räätälöidystä matkailutarjonnasta Euroopan tasolla. (ENAT 2013.)

Mobiiliteknologian käytön lisääntyminen tuo myös haasteita. Vaikka älypuhelin ja mobiilisovellusten päivittäinen käyttö on lisääntynyt, kaikki eivät omista älypuhelinta. Mobiilisovelluksia suunniteltaessa on syytä pitää mielessä

2 Vaikka Yeoman pohtii kirjoitustilinsä kanssa teknologian kehitystä laajasti sisällyttäen pohdintaan esimerkiksi robotisaation kehittymisen, rajataan teknologiakeskustelu artikkelissa koskemaan viestintäteknologiaa.

3 Sivuston kokeiluversio osoitteessa <http://www.ecalypso.eu/steep/public/index.jsf>.

4 Euroopan komission Calypso-hankkeen tarkoituksena on auttaa vähäosaisia pääsemään lomille ja lisätä samalla matkailua hiljaisten sesonkien aikana.

” *Luonnonvarat eivät tule lisääntymään, ja öljyn, energian ja muiden raaka-aineiden hintojen nousu on viime aikoina ollut huimaa.*

palvelun käytön helppous ja suunnitella palvelu pioneerien sijaan sellaisille käyttäjille, jotka löytävät palvelut verrattain myöhään. Toisaalta mielenkiintoinen mahdollisuus piilee siinä, että toisin kuin yleensä kuvitellaan, myös yli 65-vuotiaat seniorit voivat olla valveutuneita internetin käyttäjiä. (Rheem 2013.)

Teknologian käyttöön vaikuttavat myös kulttuurierot, jotka on otettava huomioon, kun suunnitellaan verkkopohjaisia palveluja eri kulttuureista tuleville matkailijoille. Esimerkiksi internetin käytössä matkailutiedon lähteenä on huomattavia eroja, kun vertaillaan amerikkalaisia ja kiinalaisia matkailijoita. Eroavaisuuksia on löydetty muun muassa internetin käytössä koetuissa riskeissä ja verkon käyttöön motivoivissa asioissa. (Park & Reisinger 2012, 769–771.)

Viestintäteknologian, kulttuurierojen ja esteettömyyden solmukohdassa on syytä huomioida myös joidenkin hallintojen harjoittama sensuuri, joka voi estää kansalaisten pääsyn tietäntyyppisille sivustoille. Tällaisten maiden vaurastuminen voi toisaalta johtaa valtaetäisyyksien pienentymiseen ja sitä kautta propagandan ja sensuurin vähenemiseen.

2.4 Luonnonvarojen väheneminen

Luonnonvarat eivät tule lisääntymään, ja öljyn, energian ja muiden raaka-aineiden hintojen nousu on viime aikoina ollut huimaa. Esimerkiksi öljyn hinta on noussut vuosien 1999 ja 2011 välisenä aikana viisinkertaiseksi. Resursien vähyys tulee ennen pitkää luomaan haasteita niin matkakohteille kuin liikenteelle. Il-

man liikennettä taas ei ole matkailua. (Yeoman ym. 2012, 10.) Energiatalouden muutokset vaikuttavat siihen, kuinka vietämme aikaamme tulevaisuudessa (Kaivo-oja & Andersson 2012, 45). Öljyn väheneminen johtaa vääjäämättä hintojen nousuun, mikä puolestaan vaikuttaa ihmisten mahdollisuuksiin matkustaa. Taloudellinen esteettömyys vaarantuu, kun luonnonvarojen hupenemisen ja hintojen nousun myötä matkustuksesta tulee pahimmassa tapauksessa vain harvojen etuoikeus.

Energiatalouden lisäksi vesi luo suuren mittaluokan haasteita maailman väestölle ja siten myös matkailulle jo lähitulevaisuudessa. Ilmastomuutoksen myötä lisääntyvät hirmumyrskyt, tulvat ja kuivuus vähentävät makean veden varoja. Veden puutteen tai huonon laadun aiheuttamat ongelmat luovat esteettömälle matkailulle vakavia haasteita sekä matkailijoiden että paikallisväestön näkökulmasta. Yhteiset keskustelut ja useita sidosryhmiä yhdistävät tilaisuudet voisivat auttaa ongelmien ratkaisemisessa, mutta vesi ei ole toistaiseksi ollut poliittisilla asialistoilla. (Cole 2013.)

Esimerkiksi Sansibarissa vedenpuute on johtanut konflikteihin matkailun ja paikallisväestön kesken. Hotelleissa kulutetaan päivässä vettä huonetta kohti keskimäärin yli 16 kertaa enemmän kuin paikallisessa kotitaloudessa. Vedenpuutteesta kärsineet paikalliset ovat muun muassa katkaisseet hotellien vesijohtoja, mikä on puolestaan johtanut siihen, että hotellit ovat alkaneet käyttää aseellisia vartijoita turvatakseen vedensaannin. Usein matkailijat eivät ole tietoisia alueen vesiongelmistä tai he sälyttävät vastuun hotelleille. (Noble ym.

2012.) Tulevaisuuden vedensaannin epävarmuus on noussut esille myös Euroopassa (ks. esim. Charalambous ym. 2012).

Luonnonresurssien väheneminen vaikuttaa suuresti siihen, mihin tulevaisuudessa on mahdollisuus matkustaa. Sansibarin kaltaisissa tapauksissa veden vähyys johtaa ongelmiin, joiden vaikutuksesta sekä paikallisten että matkailijoiden perustarpeet – mm. turvallisuus, puhdas juomavesi ja hygienia – jäävät tyydyttämättä. Esteetön matkailu ideologiana tai subjektiivinen oikeus matkailuun eivät myöskään oikeuta matkailuelinkeinon yllälyönteihin etenkin alueilla, joilla eläminen on vesipulan tai muiden ongelmien vuoksi jo valmiiksi haastavaa.

2.5 Arvona onnellisuus

Arvomaailman painopiste on ainakin länsimaissa siirtymässä vauraudesta kohti onnellisuuden arvostamista. Hyvinvointia ei nykykäsityksen mukaan voi mitata pelkän bruttokansatuotteen perusteella vaan tarkastelemalla myös esimerkiksi turvallisuutta, yhteisöllisyyttä ja yleistä tyytyväisyyttä elämään. Yleisestä tyytyväisyydestä puhuttaessa mainitaan myös onnellisuus eli subjektiivinen hyvinvointi, joka koostuu positiivisten tunteiden läsnäolosta. (Aaltonen ym. 2012, 103–153; OECD 2013.)

On arvioitu, että seuraavat 20 vuotta tuovat tullessaan entistä laajemman universaalin arvojärjestelmän, jossa yhä useammat ihmiset globaalisti jakavat yhteisen arvomaailman. Myös erilaiset kulttuuri-identiteetit kukois-

tavat. Kasvava elintaso toimii katalyyttinä asteittaiselle arvomuutokselle, joka suuntaa kohti demokratiaa, henkilökohtaista vapautta ja ympäristötietoisuutta. (ESPAS 2012, 39–41.)

Arvokeskustelut edistävät sosiaalista esteettömyyttä ja suvaitsevaisuuden kehittymistä rajattujakin matkailijasegmenttejä kohtaan. Esimerkiksi LGBT-matkailu (Lesbian, Gay, Bisexual and Transgender Tourism) todennäköisesti lisääntyy tulevaisuudessa tuoden mukanaan kohdeuskollisen segmentin, joka matkustaa myös taantuman aikana (Melián-González ym. 2010, 1027). Toisaalta yksilönvapaudesta ja -oikeuksista eri tavoin ajattelevien kulttuuriin välille muodostuu väistämättä törmäyksiä, ellei asiaan kiinnitetä erityistä huomiota. Aaltonen ja Jensen (2012, 121) korostavatkin suvaitsevaisuuden tärkeyttä arvokehityksen eri vaiheissa olevien alueiden välillä. Siinä missä länsimaalainen gay-kulttuuri on osin valtavirtaistunut, toisilla alueilla homoseksuaalisuuden laillistaminen ei ole vielä toteutunut. Sellaisillakin alueilla, joilla homoseksuaalisuus ei ole rikos, voi törmätä ennakkoluuloihin ja vihamieliseen asenteeseen. Gay-matkailija etsii matkakohteita, joissa yhdistyvät yleiset matkakohteita koskevat kriteerit, mutta lisäksi vaakakupissa painaa se, että kohteessa ollaan suvaitsevaisia eikä siellä tarvitse pelätä homofobian aiheuttamia ongelmia. Markkinointikampanjan ulottaminen LGBT-matkailijoihin kertoo matkakohteesta sekä markkinoijan arvoista ja asenteista. Toivottaessaan homo-, lesbo-, bi- ja transmatkailijat tervetulleiksi kohde tulee kertoneeksi myös muille ryhmille, että siellä kunnioitetaan erilaisuutta, arvostetaan

” Eri tavalla yksilönvapaudesta ja -oikeuksista ajattelevien kulttuurien välille muodostuu välistämättä törmäyksiä, ellei asiaan kiinnitetä erityistä huomiota.

luovuutta ja edistetään hyväksyntää (Guaracino 2007, xvii–xix).

2.6 Ikääntyminen

Eliniän kasvaessa ja syntyvyyden vähetessä seniorit muodostavat lähitulevaisuudessa suuren osan maailman aikuisväestöstä ja sen myötä myös kuluttajista (ks. WHO 2012, 8–11). Tulevaisuuden matkailijoiden segmentoinnissa ”aktiiviset seniorit” voidaan nähdä yhtenä merkittävänä matkailijaryhmänä jo vuonna 2020. Nämä 50–75-vuotiaat matkailijat ovat terveempiä, seikkailunhaluisempia, varakaampia sekä elämänasenteeltaan nuorekkaampia kuin aiemmat sukupolvet samanikäisinä. (Amadeus 2007, 21–23.)

Monilla palvelutoimialan yrityksillä on kuitenkin vaikeuksia huomioida väestön ikääntymisen aiheuttamat tarpeet palvelujen räätälöinnissä (Grougiou & Pettigrew 2011, 475). Yrityksillä on väärä mielikuva ikääntyneiden fyysisestä ja psyykkisestä kunnosta, ja ikääntyneet mielletään usein virheellisesti varsin yhtenäiseksi ryhmäksi (Szmigin & Carrigan 2001). Iän perusteella ei voida arvioida tai lokeeroida seniorimatkailijan toiveita ja tarpeita (Grougiou ym. 2011, 478–480).

Kanadalainen vuonna 1987 perustettu ElderTreks (www.eldertreks.com) on esimerkki ikääntyneiden matkailijoiden tarpeisiin erikoistuneesta matkailun ohjelmapalveluyrityksestä. Yritys toteuttaa kohteen paikallisuutta korostavia ja osallistujien aktiivista toimintaa sisältäviä seikkailumatkoja yli 50-vuotiaille matkailijoille yli sataan maahan. Yritys on

luokitellut palvelunsa viiteen erilaista fyysistä kuntoa vaativaan tasoon. Näin jokainen voi valita omalle kunnolleen parhaiten sopivan matkan. ElderTreksin matkat ovat pienryhmissä (enintään 16 osallistujaa) toteutettavia *all inclusive* -paketteja, minkä johdosta matkailijan on helppoa ja turvallista lähteä matkalle. ElderTreks luo ihmisille mahdollisuuden toteuttaa itseään ja omia haaveitaan vielä ikääntyneenäkin. Yrityksen toiminnassa korostetaan henkilökohtaisia palvelutilanteita, mikä on tärkeää ikääntyneille, jotka antavat suuren arvon sosiaaliselle kanssakäymiselle (Grougiou ym. 2011, 476). ElderTreks toivottaa matkoilleen tervetulleiksi myös yksin matkustavat ilman lisämaksuja – näin huomioidaan hienovaraisesti esimerkiksi leskeksi jääneet. Yksin matkustavien huomiointi edistää myös taloudellista esteettömyyttä. ElderTreksin voidaan osoittaa tukevan ikääntyneiden hyvinvointia sekä fyysisesti (esim. osallistamalla fyysisiin suoriuksiin) että sosiaalisesti (esim. tarjoamalla mahdollisuuden sosiaalisiin vuorovaikutustilanteisiin ja uusien asioiden oppimiseen). Yritys ei kuitenkaan korosta ikääntyneiden olevan kiinnostuneita vain hyvinvointi- ja terveyspalveluista (vrt. Yeoman ym. 2012, luku 3). Lähestymistavaksi on valittu toisenlaisen, ikääntyneiden heterogeenisuutta kunnioittava näkökulma.

ElderTreksin omistajalla Gary Murtaghilla oli aiemmin kaikkia ikäryhmiä palveleva seikkailumatkailuyritys. Kun yritys valitsi kohderyhmäkseen ikääntyneet, ei ikääntymisestä voitu vielä puhua megatrendinä. Murtaghin toimintaa voidaan kutsua proaktiiviseksi tulevaisuuden

Ajattelemisen aihetta:

Esteetön matkailu ei oikeuta kehittämään matkailua paikalliset sivuuttaen.

Matkailun esteettömyys nähdään usein ohuena käsitteenä, joka tarkoittaa pelkästään pyörätuolin käyttäjien esteetöntä liikkumista. Esteetön vieraanvaraisuus kuvaa paremmin sitä, millaista lähestymistapaa ja asennetta esteettömien palvelujen kehittämiseen tarvitaan.

vaihtoehtoihin varautumiseksi ja tulevaisuuden tekemiseksi. Yrityksen erikoistuttua ikäntyneisiin matkailijoihin sen liikevaitho kasvoi esimerkiksi 2000-luvun alussa (Bierman 2005).

2.7 Kohti esteetöntä vieraanvaraisuutta

We see people and things not as they are, but as we are. (de Mello 1990)

Esteettömässä matkailussa matkailija huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Esteettömyys on merkki palvelun laadusta, ja kun palvelu mahdollistetaan kaikille rajoitteista riippumatta, on kokemus mukavampi kaikille. Esteettömyys ymmärretään usein kapeasti: sen ajatellaan tarkoittavan esimerkiksi esteetöntä pääsyä pyörätuolin avulla liikkuville. Jos esteettömyyden ymmärtäminen rajoittuu tähän, voi esteettömien palvelujen tarjonta jäädä puutteelliseksi. Ehdotamme termiä *esteetön vieraanvaraisuus* kuvaamaan sitä, millaista lähestymistapaa ja asennetta esteettömien palvelujen kehittämisessä tarvitaan.

Artikkelissa on tarkasteltu moniulotteista esteettömyyttä matkailualalla viiden megatrendin avulla. Esille nostetut asiat antavat virikkeitä matkailuelinkeinon kehittämiseksi yrittäjälle ja kehittäjälle, mutta ennen kaikkea ne havahduttavat huomaamaan, miten syvästi ja monipuolisesti esteettömyyttä tulee tarkastella. Tulevaisuus on läsnä jo nykyhetkessä näkyvinä ja pitkän ajanjakson kehitystä ilmentävinä vaikutuksina. Aina ei tarvitse haakea heikkoja signaaleja vaan tarttua voi myös

niihin merkkeihin, jotka tulevat eteemme väistämättä. Megatrendejä kukaan ei voi sivuuttaa.

Esteettömän matkailun edistämiseksi tarvitaan poliittista tahtoa sekä yksityisen ja julkisen sektorin välistä yhteistyötä. Jokaisella on mahdollisuus edistää esteetöntä matkailua valitsemalla esteettömästi toteutettuja palveluja. Matkailun avulla voidaan lisätä suvaitsevaisuutta ja ymmärrystä vieraita kulttuureja ja erilaisuutta kohtaan. Tämäkin edellyttää huomion kiinnittämistä palvelujen esteettömyyteen.

Vaikka artikkelissa on painotettu esteettömyyden tärkeyttä, on yhtäläillä tärkeää pohtia sitä, mitä subjektiivinen oikeus matkailuun tarkoittaa ja millä ehdoilla matkailua kehitetään. Matkailun esteettömyys tai esteetön vieraanvaraisuus ei oikeuta matkustamaan tai kehittämään matkailua paikalliset sivuuttaen.

Kirjoittajat:

Anu Harju-Myllyaho (restonomi YAMK) työskentelee hankesuunnittelijana Lapin matkailun ennakointiin liittyvässä hankkeessa Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutissa.

Sanna Kyyrä (YTM) työskentelee projektipäällikkönä Lapin matkailun ennakointiin liittyvässä hankkeessa Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutissa.

Lähteet:

- Aaltonen, M. & Jensen, R. 2012. Mr & Mrs Future ja 5 suurta kysymystä. Talentum, Helsinki.
- Amadeus 2007. Future traveller tribes 2020. Report for the air travel industry.
- Asian Development Bank 2011. Asia 2050: realizing the Asian Century. Haettu 14.5.2013 osoitteesta <http://www.adb.org/publications/asia-2050-realizing-asian-century>
- Bierman, F. 2005. For some, adventuring never gets old. The New York Times 27.2.2005. Haettu 10.5.2013 osoitteesta <http://query.nytimes.com/gst/fullpage.html?sec=travel&res=9C03E2DA1F3AF934A15751C0A9639C8B63>
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E. & Miller, G. 2005. Accessibility market and stakeholder analysis. One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE) project. University of Surrey. Haettu 20.4.2013 osoitteesta http://www.ossate.org/doc_resources/OSSATE_Market&Stakeholder%20Analysis_Public_Version_Fina..pdf
- Charalambous, K., Bruggeman, A. & Lange, M.A. 2012. The impact of climate change on water use in the tourism sector of Cyprus. CLICO project. Energy, Environment and Water Research Centre, The Cyprus Institute. Haettu 6.5.2013 osoitteesta http://www.cyi.ac.cy/system/files/CyprusInstitute2012_tourism_water_survey_report.pdf
- Cole, S. 2013. Water shortages: a potential conflict between tourists and locals. Esitys. ITB Berlin. 7.3.2013.
- Darcy, S., Cameron, C. & Pegg, S. 2010. Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. Journal of Sustainable Tourism, 18(4), 515–537.
- ENAT 2013. European Network for Accessible Tourism. Social Tourism European Exchanges Platform project. Haettu 11.5.2013 osoitteesta http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.1311
- ESPAS 2012. Report: Global trends 2030 – Citizens in an interconnected and polycentric world. European Union, Institute for Security Studies. Haettu 14.5.2013 osoitteesta <http://www.iss.europa.eu/publications/detail/article/espas-report-global-trends-2030-citizens-in-an-interconnected-and-polycentric-world/>
- Euroopan komissio 2002. Alueellisen ennakoinnin käytännön opas – Suomi. Euroopan yhteisöjen virallisten julkaisujen toimisto, Luxemburg.
- Euroopan komissio 2013. Calypso-hanke avartaa Euroopan matkailunäkymiä. Esite. Haettu 11.5.2013 osoitteesta http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/docs/calypso/leaflets/leaflet_calypso_fi.pdf
- Grougiou, V. & Pettigrew, S. 2011. Senior customers' service encounter preferences. Journal of Service Research, 14(4), 475–488.
- Guaracino, J. 2007. Gay and lesbian tourism: the essential guide for marketing. Elsevier.
- Hilton 2013. Haettu 15.5.2013 osoitteesta http://www3.hilton.com/en/about/huanying/index.html?WT.mc_id=zkdCSAA0US1HH2REP4Huanying7BR841270
- Hiltunen, E. 2006. Was it a wild card or just blindness to gradual change? Journal of Future Studies, 11(2), 61–74.
- Hiltunen, E. 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Talentum, Helsinki.
- HofstedeCentre 2013a. Haettu 8.5.2013 osoitteesta <http://geert-hofstede.com/national-culture.html>
- HofstedeCentre 2013b. Haettu 8.5.2013 osoitteesta <http://geert-hofstede.com/china.html>
- ITB Berlin 2012. ITB world travel trend report 2012/2013. Haettu 29.4.2013 osoitteesta http://www.itb-berlin.de/media/itbk/itbk_media/itbk_pdf/WTTR_Report_2013_web.pdf
- Jutila, S. 2012. Esteittä pitkin matkaa. Lapin ohjelmalvelutarjonnan esteettömyys. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta, matkailututkimus.
- Kaivo-oja, J. & Andersson, C. 2012. Bohobusiness. Ihmiskunnan voitto koneesta. Talentum, Helsinki.
- Mannermaa, M. 2004. Heikoista signaaleista vahva tulevaisuus. WSOY, Helsinki.
- MEK 2006. Matkailu vuonna 2020. Fakta ja fiktiota. Matkailun edistämiskeskus.
- MEK 2013. Katse Kiinaan. Matkailun edistämiskeskus. Haettu 15.5.2013 osoitteesta [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6db e7db571ccef1cc225678b004e73ed/0904cd515a1feca3c225734f00308caa/\\$FILE/Katse%20Kiinaan_2013.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6db e7db571ccef1cc225678b004e73ed/0904cd515a1feca3c225734f00308caa/$FILE/Katse%20Kiinaan_2013.pdf)
- Melián-González, A., Moreno-Gil, S. & Arána, J. E. 2010. Gay tourism in a sun and beach destination. Tourism Management, 32(5), 1027–1037.

- de Mello, A. (1990). *Awareness*. (Edited by J. F. Stroud.) Doubleday, New York.
- Merisalo, R. 2012. *Sokaisevat trendit*. Kauppakamari, Helsinki.
- Noble, R., Smith, P. & Pattullo, P. 2012. *Water equity in tourism. A human right – a global responsibility*. Tourism concern research report. Haettu 6.5.2013 osoitteesta <http://www.tourismconcern.org.uk/uploads/Campaigns/WET%20Report.pdf>
- OECD 2013. *Better life index. Life satisfaction*. Haettu 13.5.2013 osoitteesta <http://www.oecdbetterlifeindex.org/topics/life-satisfaction/>
- Park, S. & Reisinger, Y. 2012. *Cultural differences in tourism web communication: a preliminary study*. *Tourism Analysis*, 17(6), 761–774.
- Rheem, C. 2013. *PhoCus Wright – European consumer trends report*. Esitys. ITB Berlin. 6.3.2013.
- Rubin, A. 2003. *Tulevaisuudentutkimuksen käsitteitä*. Teoksessa Kamppinen, M., Kuusi, O. & Söderlund, S. (toim.), *Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset*. 2. korjattu painos. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 896.
- Soikkeli, U. 2012. *Arabikevään vaikutukset suomalaiseen valmismatkailuun Egyptissä*. Opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu. Haettu 13.5.2013 osoitteesta <https://publications.theseus.fi/handle/10024/44863>
- Szmigin, I. & Carrigan, M. 2001. *Leisure and tourism services and the older innovator*. *The Service Industries Journal*, 21 (3), 113–129.
- Talwar, R. 2009. *Research insights – Winning in a downturn – Strategies and tactics to survive and thrive in turbulent times*. *Fast Future, Accelerating Innovation*. Haettu 13.5.2013 osoitteesta <http://widerhorizons.wordpress.com/2009/05/11/22/>
- Toukan, S. 2013. *Haastattelu*. Haettu 13.5.2013 osoitteesta. <http://blog.euromonitor.com/2013/05/travel-and-tourism-in-a-post-arab-spring-middle-east.html>
- WHO 2012. *Good health adds life to years*. World Health Organization. Global brief for World Health Day 2012. Haettu 10.5.2013 osoitteesta http://whqlibdoc.who.int/hq/2012/WHO_DCO_WHD_2012.2_eng.pdf
- Yeoman, I., Munro, C. & McMahon-Beattie, U. 2006. *Tomorrow's: World, consumer and tourist*. *Journal of Vacation Marketing*, 12(2), 174–190.
- Yeoman, I., Tan Li Yu, R., Mars, M. & Wouters, M. 2012. *2050 – Tomorrow's tourism*. Channel view, Bristol.

3. Australia and Spain as accessible tourism destinations

Simon Darcy and Trinidad Domínguez

Simon Darcy ja Trinidad Domínguez analysoivat artikkelissaan esteetöntä matkailua Australiassa ja Espanjassa. Näissä maissa, kuten muuallakin länsimaissa, ikääntyvien ihmisten määrä kasvaa koko ajan. Siksi esteettömyyden merkitys myös matkailussa korostuu. Artikkelissa tarkastellaan Australian ja Espanjan kilpailukykyä esteettöminä matkakohteina globaalilla tasolla. Molemmissa maissa esteettömän matkailun edistämisen taustalla on paralympialaisten isäntämaana toimiminen. Lähempi tarkastelu osoittaa muitakin yhtäläisyyksiä maiden välillä: tärkeimpiä esteettömiä kohteita ovat molemmissa maissa paralympialaisia isännöineet kaupungit ja muut isot kaupungit muiden alueiden täydentäessä matkakohteiden valikoimaa. Kirjoittajat toivovat, että Australian ja Espanjan esteetön matkailutarjonta voisi toimia esimerkkinä esteettömien matkailutuotteiden kehittämiseksi missä päin maailmaa hyvänsä.

Tourism is an activity very important socially and financially for many countries; it has a high priority within governments for economic management (Hall & Wall 1994; Veal 2011). Tourism has become an important sector where nations compete against each other for market share. Many countries are seeking a competitive advantage in international marketing of destinations through the development of specific customer service segments. These new segments are based on a series of socio-demographic and psychographic considerations to differentiate market needs of groups. One such group is tourists with disability or seniors with access needs who have been described as the accessible tourism market (Buhalis & Darcy 2011).

All tourists have constraints whether that is a consequence of their economic circumstances or because of intrapersonal, interpersonal or structural issues that they face (Daniels et al.

2005). Yet, a series of studies have identified the extra constraints that tourists with disabilities face compared to those without disability (for a summary of research see Buhalis & Darcy 2011). Over the last decade there have been a number of papers that have put forward the importance of disability as a market segment in tourism. More recently, it has been suggested in the accessible tourism literature that the accessible tourism market is part of every market segment (Darcy 2010; Dwyer & Darcy 2011). Within the tourism industry there is a belief that the disability market does not spend because of income constraints. Yet, while the disability market does have some income constraints it travels at rates comparable with the rest of the population (Economic and Social Commission for Asia and The Pacific 2003).

This paper provides an overview about Spain and Australia as accessible tourism des-

” *The rates of the number of potential tourists benefiting from accessibility can vary for a number of reasons: differing definitions of disability; different measurement methodologies; and variance in the quality of the measurement.*

tinations. We present an overview of a larger study about the competitiveness of the two countries as accessible tourism destinations. Australia and Spain have a shared history that provides an important foundation for accessible destinations – both were host cities for the Olympic and Paralympic Games, Barcelona in 1992 and Sydney 2000. The mega event was a catalyst for and contributed to creating two world class accessible destinations as part of Paralympic legacy (Misener et al. 2013). The economic data from both countries shows the importance of tourism to the economy of each nation and the economic contribution of tourists with disabilities. Similar data does not exist for many other nation states.

The paper will first provide an overview of the accessible tourism market in the global context and in Australia and Spain. After that, the main tourism destinations, their principal characteristics and the behavior of tourists with disabilities in Australia and Spain are identified. To conclude, the paper compares the key factors of Australia and Spain that position them as accessible tourism destinations.

3.1 Accessible tourism market

When determining the number of potential tourists who directly benefit from accessibility, there are different sources with different estimates. The rates can vary for a number of reasons: differing definitions of disability; different measurement methodologies; and var-

iance in the quality of the measurement. For instance, across global data collection the rate of disability in nation states varies from 2 % to 22 %. On average, the proportion of people with disability represents approximately 15 % of the global population, according to the first official global report on disability (WHO 2011). This report suggests that by 2050 1.2 billion people will be living with disability.

Current trends in the overall demand for tourism imply several advantageous relationships that would result from improved accessibility of the environment generally, tourism services specifically and attitudes towards disability. As people age over their lifespan there is an increasing rate of disability that has been well documented with the prevalence of disability increasing with age to above 50 % of people who are aged 60 and over (WHO 2011). According to the WHO data, between 2000 and 2050 the world population over 60 years will double from about 11 % to 22 %. The two groups, people with disability and the aged, represent more than a quarter of the world population.

The tourism implications of this demographic trend have been examined more fully by Darcy and Dickson (2009) who suggest that when a whole of life approach to tourism and embodiment is considered, some 31 % of people benefit from improvements in accessibility including people with disability, those with medical conditions and temporary disability, families with young children and those who benefit from the effects of universal design

on safe working environments. When this is considered in conjunction with the increasing importance of seniors as consumers and the changing nature of baby boomers' psychographic profile, the tourism industry are ignorant if they are not more inclusive of these groups (Pegg & Patterson 2011).

Dwyer and Darcy (2011) estimated that in Australia between 2003 and 2004 tourists with disabilities spent between 12 % and 16 % of total tourism gross value added, and between 11 % and 16 % of total tourism gross domestic product. In 2008, the potential market segment of Spanish tourist with disabilities represented between 6 % and 12 % of total Spanish Tourism Gross Domestic Product (Domínguez et al. 2013). Both estimates for the proportion of tourism attributable to tourists with disabilities show a significant contribution of the group to the tourism industry.

In Australia, 19 % of the population or four million people were identified as having a disability (Australian Bureau of Statistics 2009). This percentage is higher than in Spain where there are 3.8 million people with disabilities or 9 % of the total population (National Institute of Statistic 2008). However, the latter percentage is regarded as an under estimation. There is a high proportion of the Spanish population who are ageing but have lower levels of disability reported. People over 64 years of age represent around 17 % of the total Spanish population or 8 million people (National Institute of Statistics 2011). The World Health Organisation (2011) show the significant dif-



Photo 1. Accessible pontoon boat at a crocodile park attraction in Cairns, Australia. (Source: supplied by Simon Darcy © Fiona Darcy 2011)

ferences in reporting disabilities across nations, continents and cultural groups. It has also been noted that seniors are reluctant to identify as having a disability even when they do have substantial disability that affects their activities of daily living.

3.2 Accessible destinations

The main accessible destinations in Australia and Spain are the biggest cities in each of the countries. In the case of Australia, the most important are Sydney and Melbourne as the principal leisure and business tourist destinations. Both have well-developed accessible facilities including the built environment, transport, accommodation, urban planning and communica-

” *Sydney and Melbourne have both well-developed accessible facilities including the built environment, transport, accommodation, urban planning and communication.*

tion. This highlights the efforts to improve the information access to the consumer, such as the web *Sydney for All*⁵ and the *Accessible Melbourne Publications*⁶. There are other regional accessible destinations that have brought together a destination management approach to the accessible tourism through a combination of information provision, accessibility of transport, accommodation, accessible experience provision, destination management and local entrepreneurs who have recognised the importance of the market. For example, photo 1 shows the provision of an accessible pontoon boat at a crocodile park attraction in Cairns, Australia that has been well patronized because of the equality of experience it offers to tourists with disability and their travel companions. Other accessible destination experiences include (Saurine 2011):

- ◇ Cairns and Palm Cove, located in Queensland, where you can see the Great Barrier Reef, with different cruises that offer many services for people with disabilities, and good accessibility of their urban environments.
- ◇ Philip Island in Victoria, a popular tourist destination, which has several accessible accommodation options and attractions.
- ◇ Port Stephens in New South Wales stands out for its attractions and accommodation catering for people with disabilities and access to the beaches.

There is a great deal of similarity between Australia and Spain in that while the major



Photo 2. Getting wet and learning scuba in Spain.
(Source: photo supplied by Trinidad Domínguez)

city destinations dominate, there are a number of excellent regional offerings. Barcelona and Madrid are the most important accessible destinations in Spain, with a high number of accessible facilities: accommodation, transport, urban planning and leisure activities and all attractions. For example, photo 2 shows a person with a mobility disability undertaking the diving lessons that have been made possible by an operator developing accessible services and accessible infrastructure in a pool that has allowed people access via a hoist system. Both cities have great tourism information and communication networks with

⁵ Web Sydney for All: <http://www.sydneyforall.com/>

⁶ Accessible Melbourne Publications: <http://www.melbourne.vic.gov.au/AboutCouncil/PlansandPublications/Pages/AccessibleMelbournepublications.aspx>

specific websites about accessible tourism⁷ and different guidebooks⁸. Barcelona was the host city of the Olympic and Paralympic Games in 1992, which was arguably the starting point as an accessible destination. Importantly, local government helped this development through legislation and policy approaches to provide accessible infrastructure for locals and tourists with disabilities visiting the city. The evolution of Madrid concerning accessible tourism was very different and it began in the early 21st century. However, the government fast tracked development through a series of initiatives that have provided high quality outcomes. Other destinations in Spain are important too, such as Valencia or Alicante, but the accessible destination with major relevance is Arona (Tenerife-Canarias Islands), where some 14 % of people identify as the beneficiaries of accessibility and reside in the region for over six months of the year. This local access appeal has extended to tourists with disability. The local destination management authority has undertaken a series of initiatives to highlight the accessible tourism potential of the area (Arona accessible tourism area 2008). Arona has the largest European pedestrian sea promenade without barriers covering some 6 km, and with all its activities, attractions, beaches and services accessible for all.

3.3 Tourists with disabilities

Spanish tourists with disabilities can be characterised as consumers who generally choose Spain as a destination, mainly to relax, travel with their family in summer, stay at hotels and have an average expenditure of between 500 € and 750 € over 5 days. In addition, the segment of people younger than 65 years of age generally take more than one trip per year given that they love to travel and have a monthly family income of between 1 200 € and 3 000 €. It is surprising that the group that travels the most comprises people with a high degree of disability, i.e. having between 50 % and 95 % of their capabilities affected by disability (Domínguez et al. 2011).

The primary motives of Australian tourists with disabilities travelling in Australia include a holiday to relax, experience a change from their regular routine, visit friends and relatives, attend sporting events or to sightsee. “Beach and sun” destinations are visited but are generally less attractive to people with disabilities due to problems getting in and out of the water and moving around in the sand (Malaysian Council to Rehabilitation 2001a). Dwyer and Darcy (2011) used the National Visitor Survey (2003) to highlight a series of market characteristics of tourists with disabilities in comparison to those without. The data clearly showed that people with disabilities were part of every market segment making up higher proportions of budget and alternative travel forms, and lower proportions of luxury, adventure, nature-based and backpacker travelers. Yet, these differences can also be explained through the relative accessibility of accommodation options. For overnight domestic trav-

⁷ Web Accessible Barcelona: <http://www.barcelona-access.com/?idioma=3>, Web Accessible Madrid: <http://www.turismomadridaccessible.es/>

⁸ Accessible Madrid Publications: http://www.predif.org/sites/default/files/documents/01.2%20Madrid%20para%20todos_alojamientos%20turisticos_5ta%20edicion.pdf

To think about:

The demographics of Australia and Spain, like many others, are changing. Providing accessible tourism facilities and services opens the door to a large and even growing market.

el in Australia, they travel in a group of 2–8 people where they are the only member of a group with a disability. Their expenditure per trip (\$ 444) was comparable but 24 % lower than the non-disabled (\$ 582). They had a longer trip away (4.9 nights as opposed to 4.2). Overall, tourists with disabilities already account for 11 % of the overall tourism including day trips, overnight domestic days and international travel.

3.4 Conclusion

As foreshadowed in the World Tourism Organisation (2001), some of the 2020 future market trends have been increasingly realised in terms of the importance of tourists over 55 years of age, higher demand in terms of quality and sophistication, and more segmented markets. The demographics of Australia and Spain, like many others, are changing. Australia and Spain have an ageing population that is increasingly affected by disabilities. Providing accessible tourism facilities and services opens the door to a large and growing market and results in better branding and positioning for high tourist service quality. Considering the facts presented above, the global tourism industry needs to be better prepared to accommodate the group across local, regional and national areas of tourism significance. Yet, to this point in time our understanding of developing an integrated approach to the accessible tourism market has been rudimentary.

While the data presented in this paper on the Australian and Spanish accessible tour-

ism markets may seem impressive, there is still a significant gap in our understanding as to what makes accessible tourism successful in the large cities and regional areas identified. This preliminary study will be expanded using Richie and Crouch's (2003) framework for destination competitiveness and sustainability. It will be done by examining five core elements in respect to disability, access and tourism that include: supporting factors and resources; core resources and attractors; destination management; destination policy, planning and development; and qualifying and amplifying determinants. Through using this framework, it is hoped that the comparative and competitive advantages for the accessible tourism can be identified quantitatively and qualitatively to more fully understand the success factors in Australia and Spain. Given the global competitiveness and the development of the countries as tourist destinations it is hoped that the insights into these destinations will provide a competitive advantage for creating and offering products for accessible tourism destination development.

Writers:

Simon Darcy is Professor in Management at the University of Technology Sydney Business School who specialises in developing inclusive organisational practices for marginalised groups.

Trinidad Domínguez works in the Faculty of Business and Tourism at the University of Vigo, researching tourism for people with disabilities and tourism for elderly people.

References:

- Arona accessible tourism area 2008. Integral accessibility plan. Arona Local Government.
- Australian Bureau of Statistics 2009. Disability, ageing and carers, Australia: summary of findings. Available from: [http://www.ausstats.abs.gov.au/ausstats/subscriber.nsf/0/9C2B94626F0FAC62CA2577FA0011C431/\\$File/44300_2009.pdf](http://www.ausstats.abs.gov.au/ausstats/subscriber.nsf/0/9C2B94626F0FAC62CA2577FA0011C431/$File/44300_2009.pdf)
- Buhalis, D. & Darcy, S. (eds.) 2011. Accessible tourism: Concepts and issues. Channel View, Bristol.
- Daniels, M. J., Drogin Rodgers, E. B. & Wiggins, B. P. 2005. "Travel tales": an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26(6), 919–930.
- Darcy, S. 2010. Inherent complexity: disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816–826.
- Darcy, S. & Dickson, T. 2009. A whole-of-life approach to tourism: the case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44.
- Domínguez, T., Fraiz, J. A. & Alen, E. 2011. "Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España". *Cuadernos de Turismo*, 28, 23–45.
- Domínguez, T., Fraiz, J. A. & Alen, E. 2013. Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain. *Tourism Economics*. Available from: <http://www.ingentaconnect.com/content/ip/tec/pre-prints/teft17>
- Dwyer, L. & Darcy, S. 2011. Economic contribution of tourists with disabilities: an Australian approach and methodology. In D. Buhalis & S. Darcy (eds.), *Accessible tourism. Concepts and issues* (pp. 213–239). Channel View, Bristol.
- Economic and Social Commission for Asia and the Pacific 2003. Barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific Region. United Nations, New York. Available from: http://www.unescap.org/ttdw/Publications/TPTS_pubs/pub_2316/pub_2316_tor.pdf
- Hall, C. & Wall, G. 1994. *Tourism and politics. Policy, power and place*. Wiley, Chichester.
- Malaysian Council to Rehabilitation 2001. Disability focus groups research report, MCR.
- Misener, L., Darcy, S., Legg, D. & Gilbert, K. (2013). Beyond Olympic legacy: Understanding Paralympic legacy through a thematic synthesis. *Journal of Sport Management*, 27(4), 329–341.
- National Institute of Statistics 2008. Encuesta sobre Discapacidad, Deficiencia y Estado de la Salud – EDDES – 2008.
- National Institute of Statistics 2011. *Cifras de Población y Censos Demográficos 2011*.
- Pegg, S. & Patterson, I. 2011. Ageing travellers: seeking an experience – not just a destination. In D. Buhalis & S. Darcy (eds.), *Accessible tourism. Concepts and issues* (pp. 174–188). Channel View, Bristol.
- Ritchie, J. R. B. & Crouch, G. I. 2003. *The competitive destination. A sustainable tourism perspective*. CABI.
- Saurine, A. 2011. Top trips for people with disabilities. *Neus.com.au*, 10 October 2011. Available from: <http://www.news.com.au/travel/travel-advisor/best-desinations-for-the-disabled/story-e6frfqfr-1226162813408>
- Veal, A. J. 2011. *Leisure, sport and tourism. Politics, policy and planning*. (3rd ed.). CABI, Wallingford.
- WHO 2011. *World report on disability 2011*. World Health Organization and the World Bank. WHO Library Cataloguing-in-Publication Data, Switzerland.
- World Tourism Organization 2001. *Tourism 2020 vision*, Vol. 4, Europe.

4. Sollefteå handicapable

Michael B. Hardt

Michael B. Hardt esittelee artikkelissaan tutkimusprojektia, jossa selvitettiin Pohjois-Ruotsissa sijaitsevan Sollefteån kunnan mahdollisuuksia profiloitua esteettömäksi matkakohteeksi. Projektissa selvitettiin, kuinka kannattavaa esteettömään matkailuun panostaminen Sollefteålle on ja mitä esteettömillä matkailumarkkinoilla menestyminen edellyttää. Etelä-Saksasta Sollefteåan tehty testimatka tuotti empiiristä tietoa esteettömyyden toteutumisesta matkan eri vaiheissa. Tutkimusprojektin myötä Sollefteåan päätettiin perustaa alueen esteettömän matkailun ja urheilun kehittämistä koordinoiva ja johtava esteettömyyskeskus, Sollefteå Handicapable.

Sollefteå is a little community in the province of Västernorrland, a mid-mountain range landscape in northern Sweden. Eighty per cent of its 5 500 square kilometres is covered with forests. Only about 20 000 inhabitants (3.7 per square kilometre) live there and thus it is one of the least densely populated areas in Europe. Fifteen per cent of the nation's hydro energy is produced in Sollefteå which makes the community one of the biggest producers of energy in Sweden. (Sollefteå Kommun.)

As a tourist location Sollefteå competes with far more exciting places nearby: Höga Kusten by the Baltic Sea or the mountains in Jämtland near Östersund and Åre further inland are only two hours away. Unnoticed by the broad public however, Sollefteå is hosting the second biggest international Paralympic winter sport event after the Paralympic Winter Games: Paralympic Winter World Cup. The event takes place every second year since 2003 in collaboration with the IPC, International Paralympic

Committee. (Paralympic Winter...). In all these years, the infrastructure has been continuously improved and today Sollefteå has one of the world's best winter sport facilities for people with disabilities.

Seeing this as a basic value, Sollefteå Municipal Council in cooperation with Västernorrland County Council initiated a research project to investigate the possibilities and conditions to make the community a holiday destination for all. Two questions had to be answered in this project: a) Is there a market for the tourism of people with disabilities for Sollefteå? b) What are the conditions to become part of and succeed in this market?

The project started in May 2012. In this article I present the basis of the research by analysing the tourism market for people with disabilities, the research project in Sollefteå and the potential of the community as a barrier-free destination. Finally, I show conclusions and results.

” *Travel and vacation habits of people with disabilities differ only marginally from the habits of people without disabilities.*

4.1 Tourism market for people with disabilities

The market in northern Europe

Holidays in the North deserve certain physical fitness, so it makes sense to concentrate on the age group between 18 and 55 with physical disabilities as defined by the International Paralympic Committee (IPC). Reliable statistics about people with disabilities in Europe could not be found. Supposing that Germany practises a suitable system to categorise and define their citizens with disabilities, the number of “Behindertenausweise” (handicapped) in their country was considered a reliable index. It can be assumed that the percentage of people with disabilities is not significantly different within the EU nations.



Graphic 1. Total number of disabled people in the research area is approximately 3.125 million people.

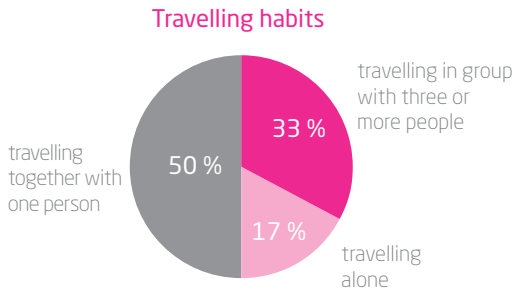
It was further considered that the maximum distance from Sollefteå would be 2 000 km and that the average income of the society in this area should be similar to Swedish standard. This defined Germany, Great Britain, Netherlands, Belgium, France, Austria, Denmark, Finland, Norway and Sweden as the market, covering a

population of 250 million people. Of course this does not mean to exclude countries like Poland, Czech Republic, Estonia, Lithuania and Latvia or countries more than 2 000 km far away like the USA or Australia, younger or older people than the defined target group or people with disabilities other than described. The classification in this study was made to obtain reliable data and concentrate the activities on a defined market.

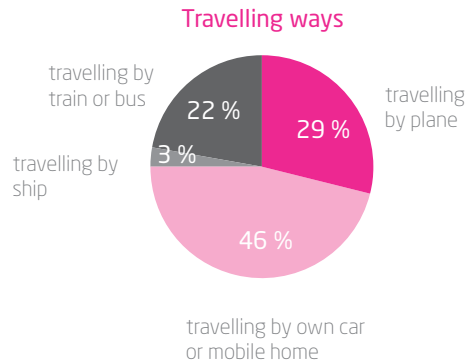
A study by the German government has researched the preferred destinations, travel motivations and travel habits of people with disabilities in Germany (Neumann et al. 2008). Assuming no major differences in the above-mentioned European countries it was possible to estimate that two per cent of the target group have travelled to Sweden and nine per cent indicated interest in Sweden as a holiday destination. The estimated target group was finally identified as 280 000 people.

Neumann et al. (2008, 57) have also investigated travel and vacation habits of people with disabilities and found out that they differ only marginally from people without disabilities. Only 17 % travel alone, half of them travel with a partner and 33 % travel in groups of three people or more, mainly members of the family or close friends (graphic 2).

Also travelling ways and travelling seasons differ only marginally from people without disabilities. As Neumann et al. (2008) investigated, 46 % of people with disabilities travel by car including mobile homes, 29 % travel by plane, 22 % travel by train or bus (graphic 3). Plane



Graphic 2. Travelling habits of people with disabilities. (Adapted from Neumann et al. 2008)



Graphic 3. Travelling ways of people with disabilities. (Adapted from Neumann et al. 2008)

would be the most comfortable way to travel to Sollefteå considering the distance. Travelling by plane however has disadvantages such as the fact that airlines normally don't allow more than three people with a wheelchair on board due to safety regulations. A big problem is also the lack of accessible toilets on board of a plane. Travelling by car takes two days and deserves to cross the sea either by ferry or the bridge connection between Copenhagen and Malmö.

People with disabilities show only slightly different seasonal preferences than non-disabled people (graphic 4). The main motives for travelling of people with disabilities are health, recreation therapies and experience of nature (Reiseanalyse 2007).

The conditions to become part of and succeed in the market

One could imagine that the first premise in tourism market for people with disabilities would be to build accessible hotels and tourist facilities and then second, create a convincing advertisement campaign (often misunderstood as marketing). The success factors for tourism for disabled persons depend on seven fundamental conditions to be met (Neumann et al. 2008, 75):

Engagement of the deciders. The political deciders need an awareness of the social po-

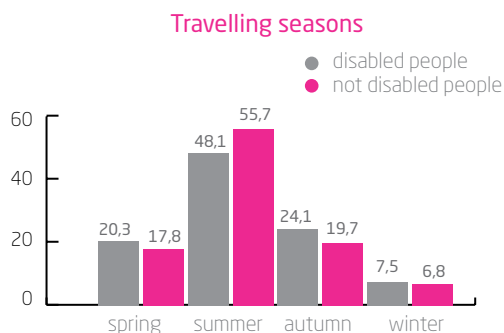
litical dimension as well as the economic importance, the chances and the challenges of accessibility. Without the political priority and full support of the deciders, ambitions towards accessible tourism can never succeed.

Strategic planning. All related activities have to be integrated into an overall strategic plan and coordinated by aim, content, means and time line. The strategic plan has to include a mutual mission statement. Everybody in the community has to be aware of this mission.

Coordination and continuity. Success in tourism for disabled people will not be achieved overnight and it develops slowly. On the other hand, the tourist behaviour of the target group promises sustainable and safe income over decades. Coordination and continuity must be assured over a longer period. Farsighted organisational and financial provisions have to be taken.

Networking and participation. A complex network of associations, organisations, social groupings, research institutions, financial fundings and legal actors can already be found in tourism for disabled people. Linking a project with this existing network creates synergistic effects and increases the success.

Qualification and know-how transfer. All related people have to be highly qualified and informed about the interdependence of the



Graphic 4. Travelling seasons of people with and without disabilities. (Adapted from Neumann et al. 2008)

different activities. A permanent know-how transfer must be assured, internal knowledge must be shared and exchanged, external knowledge must be collected and made available internally.

Accessibility of infrastructure. Barrier free sport and tourism cannot be punctiform. Island-solutions do not solve the problems of the disabled persons. The entire infrastructure of the service-chain has to have the same high standard. The accessibility has to work from the moment the person develops the idea to travel to the destination to the moment he or she returns home.

Communication and marketing. The communication has to build trust, give evidence of the quality the guest can expect and create the confidence, that the precious time and money for the vacation will be well invested. And this promise has to be kept with all means. For disabled people tourism must mean a pleasant holiday from everyday life without any unwelcome experiences.

4.2 Sollefteå as an accessible tourism destination

Test-travel

To investigate the existing situation in Sollefteå a test-travel was planned and executed.

Christiane Steger, member of the German National Wheelchair Curling team, and her partner Bernd Hämmerle travelled two thousand kilometres from the very south of Germany by train and ferry up to Sollefteå and returned by train and plane. In Sollefteå, they evaluated the existing infrastructure. Christiane is experienced in international travelling. For Bernd, who has only a little experience in travelling, it was a challenge to travel with his disabled partner for the first time on a longer tour. The test travel was followed and documented by Siegurd Seifert, renowned journalist specialised in the subject of disabilities.

The tour went by train with Deutsche Bahn from Lindau via Augsburg and Hamburg to Kiel. From there they took Stena Line ferry over to Gothenburg and continued by train (SJ, Sverige Järnvägar) to Stockholm to stop over for sightseeing. From Stockholm, they continued by train to Sundsvall. The last 130 km from there to Sollefteå was done by car. It turned out that this last link of the chain needs to be worked out if Sollefteå wants to become accessible for tourists travelling by public transport. The way back they did by car and train to Stockholm, from there by plane to Zürich in Switzerland and due to bad public transport connection at the time of arrival there via taxi 30 km to Lindau.

” *Access problems started already in testing the information access and executing the booking.*

The problems started already when testing the information access and executing the booking. It was not possible to find any information about Sollefteå as a holiday destination for people with disabilities on the internet. The existing website of Sollefteå was available only in Swedish. The fact that the community has much to offer for sport and tourism for the disabled was not even mentioned.

Booking a trip to Sollefteå from abroad deserves profound knowledge of available routes and public transport systems. The service of Deutsche Bahn however was perfect. They handled the entire booking from Lindau to Sundsvall but there was no public transport traceable from there to Sollefteå. Stena Line booking was easy. Airlines are also simple to book although direct contact during booking was requested.

Travelling is always a challenge, but even more for a person with disabilities. It means extra struggling with annoying hindrances and unexpected obstacles. Boarding trains in Germany with the help of a lifting carriage, for example, works well but needs assistance. It gives the feeling of being helpless and on show. Ten hours on the train are too long for a person travelling in a wheelchair. There is no space to move around. Non-disabled people can stand and walk up and down the aisle. There is no possibility to get to the board restaurant in a wheelchair and without a helping hand there is no chance to get food or drinks.

Stena Line from Kiel to Gothenburg was a highlight of the tour: easy check-in, elevators where needed, enough handicap toilets everywhere. Handicap-cabins are big enough

and easy accessible. There was plenty of space on board and even in the restaurant to move around in a wheelchair. The crew was friendly and efficient. Due to safety regulations there are unfortunately very few passengers with disabilities permitted on board.



Photo 1. Boarding train in Sweden. (Photo: Siegurd Seifert)

Arriving in Sweden started with a positive experience. SJ called Christiane on her way to the train and asked if she needed help. They had her mobile phone number from the booking via internet and knew that she had ordered a handicap seat. The assistance was efficient, discreet and friendly. Accessing the modern trains in Sweden needed only a little help by the train crew and on the new x 3000 train she did not need any help at all to board the train. The aisle is wide enough to use with a normal wheelchair. Christiane could move around and drive to the buffet wagon by herself. The SJ train crews were exceptionally friendly (photo 1). She experienced the Swedish people as less stressed and more smiling than in Germany. She felt welcome. We learned that the best

” *She was deeply impressed by the wide nature around Sollefteå. Unfortunately, it was not possible to get out into the nature everywhere.*

way to help a person with disability is to avoid the need for help.

Christiane Steger declared her travel to Sollefteå as a very good experience. The speed in town does not put wheelchair drivers under pressure. There is no rush in Sollefteå and she never felt “pushed around”. Everything is fully accessible and there is no need to carefully plan the day along the possibility to find a toilet in time. She was deeply impressed by the wide nature around Sollefteå. Unfortunately, it was not possible to get out into the nature everywhere. The stone carvings at Nämforsen for example, one of the outstanding tourist features in Sollefteå community, are not accessible.

Christiane concluded:

“Sollefteå is absolutely worth seeing, not just for disabled persons. Sollefteå and Sweden are generally very well prepared for people with disabilities. Aquarena is a sensation: an indoor swimming pool where disabled people can even use the slide. Sollefteå is a good place for sport activities, but one can and should also appreciate the great, wide and beautiful nature and quietness. It would be a dream for disabled people if Sollefteå offered outdoor and nature tourism especially for us.”

The potential of Sollefteå to become a barrier free tourist destination

Besides the well-equipped sports facilities, Sollefteå has a tradition as a tourist destination and much to offer for disabled persons. As Christiane Steger highlighted, its nature is worth seeing and experiencing.

At the beginning of the 20th century Sollefteå was well known for its pure air and the quiet

nature. The Royal Family had initiated a sanatorium and climatic spa in Österåsen near the town of Sollefteå which is now a modern health care centre in stylish buildings, surrounded by a park in the middle of a vast forest with a beautiful view over the Ångermann River. Österåsen is perfectly suited especially for people who are newly faced with disability either through an accident or a disease and who need to adapt their life to the changed conditions.

The entire infrastructure in the community is either fully accessible and barrier-free already or can easily be developed and upgraded to become a high quality destination for tourism in northern Europe. A new hotel also opened in 2013 in Sollefteå in the middle of the fully accessible skiing area with a modern spa and a tremendous view over the Nordic forest landscape.

There are 290 communities in Sweden and all of them want to attract tourists. Only a few are concentrated on tourism for all. Being fully aware of the disadvantages such as the long voyage up to the North and the advantages such as the pure nature, it is not exaggerated wishful thinking that a market share of 1 % of the total number of 280 000 potential guests should be feasible. Two scenarios below show the potential income tourism could bring to Sollefteå. It would be possible to realize the first scenario with the present infrastructure, but the second one with 5 % of the target group visiting Sollefteå would at the moment overrun the possibilities of community's tourist infrastructure.

There are still barriers to be moved away. The target group has psychological barriers

Scenario 1

1 % of the target group visits
Sollefteå accompanied by one person

winter and spring	1 568 guests
summer	2 688 guests
autumn	1 344 guests
total	5 600 guests
estimated days	7
total approx.	40 000 days
spending/day approx.	100 €
possible income	4 million € p.a.

Scenario 2

5 % of the target group visits
Sollefteå accompanied by one person

winter and spring	7 840 guests
summer	13 440 guests
autumn	6 720 guests
total approx.	25 000 guests
estimated days	7
total approx.	175 000 days
spending/day approx.	100 €
possible income	17.5 million € p.a.

keeping them away from visiting Sweden and especially the North. People with disabilities are virtually permanently confronted with problems in their life due to their disability. Little things or moments can spoil the holiday which is expected to be a joyful break. They are very sensitive and afraid to experience new frustrations. They often depend on additional communication and so the language barrier can be a big hurdle. People with disabilities have often limited physical fitness to endure long voyages. Scandinavia and Sweden are also known for being expensive holiday destinations which is seen as deterring. (Neumann et al. 2008.)

4.3 Conclusions

- The learning from the test travel was very valuable and defined the briefing for the community. If Sollefteå wants to follow the idea to become a destination for tourism for the disabled, the municipality has a number of tasks to fulfil:
- ♦ Improve the accessibility of information about Sollefteå.
 - ♦ Improve the physical accessibility to Sollefteå.
 - ♦ Improve the accessibility in Sollefteå in detail.
 - ♦ Enable the accessibility into nature.

To be a specialised tourist destination for the disabled means to care for the guests from the

moment that they plan their holiday until the moment they return home. Every experience must become a positive surprise.

As a first step, a planning centre needs to be set up to coordinate the different necessary activities. The tasks of this centre will be to prepare the strategic master plan for barrier free sport and tourism in Sollefteå as a basis for the decisions of the Municipal Council, assure the coordination of all the measures concerning barrier free sport and tourism in Sollefteå and supervise the continuity. Further, its task will be to prepare, coordinate, conduct and execute qualification measures for barrier free sports and tourism in Sollefteå, and to be responsible for the quality management. The centre also has to organise the marketing and communication activities to make Sollefteå known as a destination for sport and tourism for disabled persons.

The centre will function as a network node, participate in local, regional, national and international network activities and act as a contact point for external networks seeking contact and information about barrier free sport and tourism in Sollefteå. The project group investigating the possibilities to make Sollefteå a holiday destination for all recommended to contact the existing networks and become a member where appropriate, sign the Barcelona declaration and apply for the The Flag of Towns and Cities for All, a quality mark

To think about:

The planning center is called Sollefteå Handicapable. Handicapable is an artificial word made up out of the political incorrect word handicap and the word capable, an ironic protest word used by people with disabilities, turning an insult into a compliment.

which acknowledges local governments commitment to implementing Design for All and improving the accessibility and residents' and visitors' quality of life.



Photo 2. Logo of the planning centre Sollefteå Handicapable.
(Photo: Michael Hardt)

Sollefteå municipal council welcomed the study report of the project group in its session on 5th February 2013 and immediately signed the Barcelona Declaration of Cities and the Disabled, joined the Network of Excellence of the Design for All Foundation and applied for The Flag of Towns and Cities for All. Contacts and cooperation have been set up with the European Network for Accessible Tourism (ENAT) and Design in Västernorrland

(DiV). DiV proposed and executed a first course for entrepreneurs to qualify companies for tourism for the disabled. A specialised travel agency for barrier free tourism from Berlin now includes Sollefteå as a destination in their catalogue. The planning centre Sollefteå Handicapable has been founded and starts to operate in the near future. *Handicapable* is an artificial word made up out of the political incorrect word handicap and the word capable, an ironic protest word used by people with disabilities, turning an insult into a compliment (photo 2).

Sollefteå could become a research lab for sport and tourism for people with disabilities as the experience of nature, recreation and health care are the main motives for people with disabilities to go for a holiday. It is a fortunate coincidence that the department of industrial design at the near Mid Sweden University (Mittuniversitetet) in Sundsvall is one of the few design education institutes in the world specialised in Human Care Design, Recreational Design and Design for All. Combining the advantages of Sollefteå and the specialisation of the Mid University's design department is a forcing logic consequence.

Writer:

Michael B. Hardt is a guest professor at University of Lapland, guest professor at Mittuniversitet in Sundsvall and Consultant for Sport & Tourism for the Disabled at Sollefteå Community.

References:

Neumann, P., Pagenkopf, K., Schiefer, J. & Lorenz, A. 2008. Barrierefrei. Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland – Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung. BMWi, Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie.
Paralympic Winter World Cup Committee. Seen 13.12.2012 from www.pwwc.se
Reiseanalyse 2007. Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen F.U.R. Seen 13.12.2012 from www.fur.de
Sollefteå Kommun. Seen 13.12.2013 from www.sollefteå.se

5. Esteetöntä matkailua Suomessa?

Kalle Könkkölä

Kynnys ry on vammaisten ihmisoikeusjärjestö, jonka keskeistä osaamista on laaja-alaisen esteettömyyden ja saavutettavuuden kehittäminen. Kynnys ry:n toiminnanjohtajana lähdän siitä, että vammaisilla tulisi olla paljon nykyistä enemmän mahdollisuuksia liikkua, matkustaa sekä osallistua elämään ja maailman meenoon, samalla tavoin kuin kaikilla muillakin. Asia on tärkeä myös liiketoiminnallisesti. Jos vammaiset ihmiset pääsevät matkustamaan nykyistä enemmän, tuo se tuloja myös palvelujen tarjoajille.

Kuinka monia ihmisiä artikkelissani käsiteltävät kysymykset koskevat? Suomessa, kuten koko läntisessä maailmassa Japani mukaan lukien, väestö vanhenee ja yli 75-vuotiaiden osuus kasvaa koko ajan. On selvää, että yli 75-vuotiailla erilaisia liikkumis- tai toimintahaittoja esiintyy paljon useammin kuin nuoremalla väellä. Vanhemmilla ikäryhmillä on myös yleensä enemmän varallisuutta ja aikaa matkustaa.

Maailman terveysjärjestö WHO on selvittänyt vammaisten määrää globaalilla tasolla ja arvioinut vammaisten henkilöiden kokonaismääräksi noin miljardi ihmistä (WHO 2011). Matkailun kannalta on tietysti hyvä muistaa, että vammaiset eivät useinkaan ole varakkaita ja että iso osa tästä väestä asuu kehitysmaissa.

Liiketoiminnan kannalta merkittävä asia on joka tapauksessa se, että jos yksi perheenjäse-

nistä on vammainen, matkapäätösten takana on vammaisia ihmisiä suurempi määrä kuljoita. Vammaiset henkilöt eivät useinkaan voi liikkua yksin vaan tarvitsevat avustajan tai muun seuralaisen mukaan matkalleen. Olen koettanut kannustaa muun muassa lentoyhtiöitä sillä, että kun valitsen lentoyhteyden, se merkitsee usean henkilön lipputuloja valitsemalleni yhtiölle. Esteettömyyskysymykset koskettavat siis varsin isoa osaa matkailijoista – ainakin potentiaalina.

5.1 Esteetön rakentaminen

Fyysisen eli rakennetun ympäristön esteettömyys on tietysti kaiken A ja O. Matkustaminen on hankalaa paikoissa, joissa on vaikea liikkua, eikä kukaan halua maksaa epämiellyttävästä kokemuksesta. Esteetön ympäristö taas houkuttaa liikkumaan ja matkustamaan. Siksi on vaikea käsittää, miten hankalaa esteettömyyden edistäminen maailmassa on ollut ja miten paljon vastustusta esteettömyys on Suomenkin rakennusallalla kohdannut. Esteettömyyttä on vastustettu läpi vuosikymmenten ja esteettömyyssäännöksiä on pyritty kiertämään monin tavoin (esim. Nordberg 1980). Nykyisen (2013) hallituksen asuntopoliittisen paketin mukaan uusien kerrostalojen kohdalla sovelletaan vuoden 2015 loppuun asti jatkuvaa määräaikaista kokeilua, jossa esteettömyysmääräykset koske-

” Suunnittelussa ei usein kuunnella riittävästi vammaisia henkilöitä, jolloin esteettömyys saattaa jäädä puutteelliseksi.

vat vain ensimmäisen ja toisen kerroksen asuntoja. Usein vedotaan siihen, että esteettömyyden huomioiminen tulee liian kalliiksi, vaikka VTT:n tutkimuksen mukaan asunnon esteettömyys maksaa noin kymmenen euroa neliöltä enemmän, mikä ei kokonaiskustannukset huomioiden ole juuri mitään (Lättilä 2010).

Suomen lainsäädäntöön ensimmäinen esteettömyyttä koskeva säädös tuli rakennusasetukseen vuonna 1973. Se koski vain yleisön käyttöön tarkoitettuja tiloja ja siinä sanottiin: ”Tulee kiinnittää riittävää huomiota siihen, että rakennuksia voivat käyttää henkilöt, joilla on vaikeuksia liikkua tai orientoitua ympäristössä.” Määräys oli epämääräinen ja tulkinnallinen, eikä sen toteutumista ole koskaan valvottu kunnolla. Esteellinen rakentaminen on jatkunut ilman, että mikään taho on joutunut siitä vastuuseen. Julkisten tilojen rakentaminen on toki parantunut neljässäkymmenessä vuodessa ja lainsäädäntö on myös kehittynyt. Monissa uusissa julkisissa rakennuksissa varsinaiset sisäänkäynnit ovat esteettömiä ja esteettömyyttä on selvästi pyritty muutenkin huomioimaan. Suunnittelussa ei silti usein ole riittävästi kuultu vammaisia henkilöitä, jolloin esteettömyys saattaa jäädä puutteelliseksi. Esimerkiksi Helsingin musiikkitalossa on konserttisalissa helposti saavutettavissa olevia pyörätuolipaikkoja, mutta näiltä paikoilta on näkymäeste: edessä oleva kaide estää monelta näkemisen esiintymislavalle. Asian korjaaminen jälkeenpäin on tosi vaikeaa. Jo alun perin olisi ollut hyvä saada pyörätuolipaikkoja eri tasoille.

Kun Helsingin Oopperataloa aikanaan rakennettiin, luonnoskuviissa katsomossa oli

vain muutama pyörätuolipaikka. Monissa vammaisjärjestöissä vaikuttanut arkkitehti Maija Könkkölä, joka oli tuolloin Helsingin rakennuslautakunnan jäsen, vaati paikkoja lisättäväksi. Vaatimusta vastustettiin vedoten selvitykseen, jonka mukaan Euroopan suurissa oopperataloissa oli vain hyvin vähän ns. invapaikkoja. Miksi niitä tarvitsisi Helsingissä olla enemmän? Könkkölän vaatimus meni kaikesta huolimatta läpi ja pyörätuolipaikkoja lisättiin Oopperatalon piirustuksiin ja myös hissiä suurennettiin. Rakennus on esteettömyyden näkökulmasta verrattain hyvä.

Monia kulttuurisesti arvokkaita rakennuksia on saneerattu esteettömiksi, kuten Ateneum, Kansallisteatteri, Sibeliuksen Ainala sekä Helsingin ja Turun tuomiokirkot. Myös monet muut kirkot ympäri Suomen ovat olleet esteettömyyttä parantavan korjausrakentamisen kohteina (Könkkölä 1994). Esteettömyys vaatii kuitenkin suunnittelun ja saneerauksen lisäksi kunnossapitoa, tai muuten esteettömyys jää vain väliaikaiseksi. Näin kävi, kun vierailin Mäntyharjun kirkossa konsertissa ja vammaisille tarkoitettu luiska sivuovella romahti minun ja pyörätuolini alla.

5.2 Kulkuyhteydet

Euroopan unioni on asettanut joitakin lento- matkojen esteettömyyttä koskevia määräyksiä, jotka parantavat esteettömyyttä etenkin kentällä tapahtuvien palvelujen, koneeseen siirtymisen ja opastamisen osalta. Itse lennän paljon, ja vaikka lentoliikenteen esteettömyys onkin mennyt hyvään suuntaan, törmään usein

erilaisiin esteisiin. EU:n määräysten mukaan ihmisiä ei voida kieltää matkustamasta vammaisuuden perusteella, mutta vammaisten henkilöiden matkustamista koskevia rajoituksia voi kuitenkin olla ahtaiden tilojen ja turvallisuusmääräysten takia (Passenger rights 2012). USA:ssa on paljon tiukempia ja sitovampia esteettömyyttä koskevia määräyksiä, jotka helpottavat vammaisten matkustamista (Information and Tehcnical...). Lentokoneet ja lentokentät ovat pitkälti samanlaisia kaikkialla, joten määräysten tulisi olla samanlaisia joka puolella maailmaa. Kyse on siis paljolti palvelutasosta ja asenteista.

Lentokenttien ja lentoyhtiöiden palvelutaisissa on paljon eroja. Koneisiin autetaan sisään ja sieltä pois yleensä joka kentällä. Joskus avustavan henkilökunnan kielitaito on hyvin vähäinen, mikä hankaloittaa tilannetta. Helsingissä vammaiset henkilöt kannetaan vieläkin sisään ulkokentällä oleviin lentokoneisiin. Tämä on epämiellyttävää ja vaarallista. Monilla muilla kentillä, mainittakoon esimerkkinä Tiranan lentokenttä Albaniassa, asiat on ratkaistu erillisillä, tätä tarkoitusta varten varustetuilla autoilla. Vammaisille tärkeitä kysymyksiä ovat esimerkiksi: saako omalla tuolilla mennä portille ja missä vaiheessa oman tuolin saa käyttöön. Joillakin lentoyhtiöillä on koneissa mukana oleva pyörätuoli, jolla mahtuu liikkumaan käytävällä. Sen avulla suhteellisen oma-toiminen vammaisen ihminen voidaan auttaa wc:hen. Jotkut vammaiset käyttävät hengityskonetta, mutta vain muutamat yhtiöt tarjoavat sähköä käyttöön sitä varten. Kaikissa lentokoneissa on kuitenkin niin sanottu *medical outlet*

eli sähköpiste, josta virtaa on tarvittaessa saatavissa.

Kaukoliikenteen junat alkavat olla lähes poikkeuksetta esteettömiä ja niillä on helppo matkustaa. Henkilökohtainen suosikkini on IC2, johon pääsee useilta asemilta suoraan laituritasolta. Korjaamattomilla asemilla junaan pääsee irtoluisilla. IC2-junissakaan ei vielä pääse esteettömästi ravintolaan, mutta tilanne toivottavasti korjaantuu uusien ravintolavaunujen myötä. Silloin ainakin asemalla voi junan pysähtyessä vaihtaa ravintolavaunua.

Suomesta kulkee myös erinomaisen mukava Allegro-juna Pietariin. Tämänkin junan ravintolaosastossa voitaisiin tosin tehdä pieniä korjauksia, jotta siellä mahtuisi liikkumaan paremmin. Joka tapauksessa olen voinut ylpeänä suositella nopeaa, lähes esteetöntä juna-yhteyttä monille ulkomaisille vammaisille ystäväilleni. Pietariin siis pääsee helposti junalla, mutta oman kokemukseni mukaan Eremitaasi on perillä Pietarissa lähes ainut käyntikohde, johon pääsee esteettömästi. Pietarissa käydessäni olisin halunnut vierailla lisäksi kirkossa, mutta molemmat invahissit olivat rikki. Marinskin teatteriin en päässyt sisälle lainkaan.

Rautateiden lähiliikenne on vielä hankalaa ja vain harvaan junaan pääsee esteettömästi. Esimerkiksi Riihimäen asema odottaa pikaista korjausta siltä osin, että paikallisliikenteen juniin ylipäänsä pääsisi pyörätuolia tai rollaattoria käyttävä henkilö kyytiin. Asian voisi tilapäisesti korjata niin, että asemalla nostettaisiin väliaikaisella korokkeella niitä laitureita, joilla paikallisjunat pysähtyvät.

” Ratkaisuna on yksinkertainen lattiasta käännettävä luiska.

Kaupunkien paikallisbussiliikenne taas on laajalti esteetöntä. Ratkaisuna on yksinkertainen lattiasta käännettävä luiska. Jos se ei ole jäänyt tai jumittunut ja jos kuljettaja on palvelualtis ja avaa sen, kaikki on hyvin. Oman avustajan tuki on tietenkin myös näissä tilanteissa eduksi. Helsingissä busseilla pääsee kaikkialle kaupungissa, mikä edistää kaupungin saavutettavuutta kaikille. Myös raitiovau-
nut alkavat olla pääosin esteettömiä, varsinkin kun vuonna 2013 uudet kotimaiset vaunut tulevat vähitellen liikenteeseen.

Kaukoliikenteen linja-autot puolestaan ovat usein ongelmallisia vammaisille henkilöille. Sisäänkäynti niihin tapahtuu lähes poikkeuksetta kapean portaikon kautta. Suomessa on paljon paikkakuntia, joihin ei muulla joukkoliikenteellä pääse, joten linja-autojen esteellisyys rajoittaa matkailua. Tämä koskee etenkin Pohjois-Suomea, mutta ongelmia on myös muualla Suomessa. Esimerkiksi Helsingistä Porvooseen haluavan pyörätuolissa istuvan henkilön käytännössä ainoa vaihtoehto on matkustaa invataksilla.

5.3 Matkailumuodot

Kongressimatkailu on yksi tärkeä ja liiketoimintaltaan merkittävä matkailumuoto. Kongressikeskusten esteettömyys alkaa olla kilpailuetu, sillä osallistujat ovat yhä useammin vanhempaa väkeä, jonka liikkuminen on hankalampaa kuin nuorilla.

Suomessa ei oikeastaan ole isoa, täysin esteetöntä kongressipaikkaa. Olen ollut useamman kerran mukana järjestämässä vammaisten ihmisten omia, isoja kokouksia. Kun osallistujia on 2 000–3 000, joista tuhat käyttää pyörätuolia, lähes tuhat ei näe kunnolla ja muillakin on erilaisia toimimisesteitä, kokouspaikan löytäminen on todella vaikeaa. Esteettömyys on kyllä pyritty huomioimaan monissa kongressikeskuksissa, kuten Helsingin messukeskuksessa ja Finlandia-talossa, mutta toteutus on jäänyt vajaaksi. Ei esimerkiksi riitä, että katsomoon ja yleisiin tiloihin on esteetön pääsy, vaan myös lavalle ja puhujankorokkeisiin täytyisi päästä esteettömästi. Finlandia-talossa kongressisiipeen pääsee verrattain hyvin mutta varsinaisesti vain yhdellä hissillä. Valtakunnallinen vammaisneuvosto järjesti siellä EU:n vammaisten vuoden juhlan vuonna 2003. Löysimme rakennuksen eteläpäästä toisen reitin ja ison tavarahissin. Tämä mahdollisti useiden kymmenien rollaattoria tai pyörätuolia käyttävien sujuvan pääsyn tilaisuuteen. YK:n kansainvälisen vammaisten vuoden pääjuhla pidettiin aikanaan Finlandia-talon konserttisalissa ja sinne vevä hissi tukkeutui yli tunniksi. Konserttisalin ongelmana on myös se, ettei siellä ole oikeastaan yhtään kunnollista paikkaa pyörätuolissa istuvalle. Pyörätuolin käyttäjät joutuvat istumaan aivan sisään tulon vieressä, lähes kaikkien muiden takana.

Kongressien yhteydessä tarvitaan majoitus-tiloja lyhyen etäisyyden päähän. On käsittämätöntä, että hotelleihin tehdään vain muutamia esteettömiä huoneita. Hyvällä suunnittelulla voisi kaikista huoneista tehdä esteettömiä eri tarpeisiin. Hotelli Scandic Paasissa on Scandicin esteettömyysstandardien kautta osittain saavutettu tämä monipuolisuus, mutta ongel-

maisten ihmisten omia, isoja kokouksia. Kun osallistujia on 2 000–3 000, joista tuhat käyttää pyörätuolia, lähes tuhat ei näe kunnolla ja muillakin on erilaisia toimimisesteitä, kokouspaikan löytäminen on todella vaikeaa. Esteettömyys on kyllä pyritty huomioimaan monissa kongressikeskuksissa, kuten Helsingin messukeskuksessa ja Finlandia-talossa, mutta toteutus on jäänyt vajaaksi. Ei esimerkiksi riitä, että katsomoon ja yleisiin tiloihin on esteetön pääsy, vaan myös lavalle ja puhujankorokkeisiin täytyisi päästä esteettömästi. Finlandia-talossa kongressisiipeen pääsee verrattain hyvin mutta varsinaisesti vain yhdellä hissillä. Valtakunnallinen vammaisneuvosto järjesti siellä EU:n vammaisten vuoden juhlan vuonna 2003. Löysimme rakennuksen eteläpäästä toisen reitin ja ison tavarahissin. Tämä mahdollisti useiden kymmenien rollaattoria tai pyörätuolia käyttävien sujuvan pääsyn tilaisuuteen. YK:n kansainvälisen vammaisten vuoden pääjuhla pidettiin aikanaan Finlandia-talon konserttisalissa ja sinne vevä hissi tukkeutui yli tunniksi. Konserttisalin ongelmana on myös se, ettei siellä ole oikeastaan yhtään kunnollista paikkaa pyörätuolissa istuvalle. Pyörätuolin käyttäjät joutuvat istumaan aivan sisään tulon vieressä, lähes kaikkien muiden takana.

Kongressien yhteydessä tarvitaan majoitus-tiloja lyhyen etäisyyden päähän. On käsittämätöntä, että hotelleihin tehdään vain muutamia esteettömiä huoneita. Hyvällä suunnittelulla voisi kaikista huoneista tehdä esteettömiä eri tarpeisiin. Hotelli Scandic Paasissa on Scandicin esteettömyysstandardien kautta osittain saavutettu tämä monipuolisuus, mutta ongel-



On käsittämätöntä, että hotelleihin tehdään vain muutamia esteettömiä huoneita.

mana on edelleen näiden huoneiden liian pieni määrä. Kongressihotelli, jossa olisi lukuisia esteettömiä huoneita (tai kaikki huoneet olisivat esteettömiä) ja esteettömät kokoustilat, olisi varmasti menestyjä.

Luontomatkailulla on paljon potentiaalia; se voi tarjota virkistytymistä ja elämyksiä vammaisille henkilöille. Tämä kuitenkin edellyttää katkeamattomia saavutettavuusketjuja: esteetön matka lentoasemalta, bussiasemalta tai rautatieasemalta perille kohteeseen kohtuulliseen hintaan, esteettömät reitit ja taukopaikat, esteetön majoitusmahdollisuus sekä esteetön tiedottaminen.

Suomessa on kehitetty paikallisesti joitakin esteettömiä luontoliikuntakohteita. Repoveden kansallispuisto on oma suosikkini, vaikka sinne ei pääsekään kuin invataksilla Mäntyhärjulta tai Kouvolasta. Olemassa olevat reitit mahdollistavat jo paljon ja esteetön laiturin sekä muutamat esteettömät puuseet ovat hyvää alku. Puistossa tarvittaisiin kuitenkin nykyistä enemmän selkeästi pyörätuolille sopivia reittejä. Tämä ei välttämättä tarkoita puistokäytävien rakentamista, etenkin kun kyseessä on kansallispuisto, vaan kantojen, kivien ja juurien poistamista poluilta, jolloin siellä voisi ajella turvallisesti myös pyörätuolilla. Esteettömyyden reittien merkitseminen sekä karttaan että luontoon olisi myös ensiarvoisen tärkeää. (Verhe 2007.)

Luontomatkailun ohella *kulttuurimatkailu* tarjoaa monenlaisia elämyksiä. Savonlinnan oopperajuhlat, Pori Jazz, kulttuuriloma Turussa tai pääkaupunkiseudulla ovat kiinnostavia vaihtoehtoja kulttuurielämyksiä etsiville ko-

ti- ja ulkomaisille vieraille. Vaikka vammaiset henkilöt onkin kohtalaisesti huomioitu itse tapahtumissa, esimerkiksi Savonlinnaan ja Poriin on hankala löytää täysin esteettömiä kulukuyhteyksiä, ja näin ollen saavutettavuusketju katkeaa. (Flink & Kilpelä 2012.)

5.4 Tiedotus

Yksi ongelma esteetömyydessä matkailussa on tiedon puute. Kun vammaisen ihminen soittaa hotelliin ja kysyy: ”Pääseekö teille pyörätuolilla?”, vastaukseen ei voi aina luottaa. Esteetömyyksiä luvattu wc voikin yllättäen sijaita portaiden takana. Toki elämä on täynnä yllätyksiä, mutta ikävät yllätykset ja ei-halutut kokemukset eivät ole matkailullekaan hyviä.

Kestävälle pohjalle rakennettu, jatkuvasti päivittyvä sivusto matkakohteiden esteetömyydestä olisi erittäin tarpeellinen. Sellaista ei kuitenkaan toistaiseksi ole Suomessa pystytty luomaan, ei suomeksi eikä muillakaan kielillä. Kynnys ry ja D4-verkosto ovat yrittäneet tätä *Suomi Kaikille* ja *Pääseekö sinne?* -sivustoilla. Rahoitusta sivustojen ylläpitämiseen ei ole kuitenkaan onnistuttu järjestämään, vaikka sitä on kokeiltu niin yritys- kuin kuntapohjaisestikin. Laajaa kansallista yhteistyötä selvästikin tarvitaan tällaisen sivuston ylläpitämiseksi.

5.5 Ihmisoikeuksien suuntaan

YK hyväksyi vuonna 2006 vammaisten ihmisoikeussopimuksen (Vammaisten ihmisoikeussopimus...2009). Sen oli vuoteen 2013

Ajattelemisen aihetta:

Puutteen esteettömyydessä nousevat esiin suuria, vammaisille henkilöille suunnattuja tapahtumia järjestettäessä. Sopivan kokouspaikan löytäminen on todella haasteellista, kun suuresta asiakasmäärästä puolet käyttää pyörätuolia ja puolet on sokeita tai omaa muita toimimisesteitä.

YK:n vammaisten ihmisoikeussopimus takaa vammaisille henkilöille vapaan ja esteettömän liikkumisen sekä palvelujen saavutettavuuden. Tämä tarkoittaa, että mahdollisuudet matkustaa paranevat väistämättä. Suomi on allekirjoittanut sopimuksen mutta ei vielä ratifioinut sitä.

mennessä ratifioinut yli sata maata. Suomessa valmistellaan sopimuksen ratifiointia eli sitä, että eduskunta hyväksyisi sen osaksi suomalaista lainsäädäntöä. Suomi on allekirjoittanut sopimuksen ja Kataisen hallitus on ohjelmassaan ilmoittanut, että sopimus ratifioidaan. Voidaan siis olettaa, että sopimus on laajalti hyväksytty ja kohta Suomessakin ratifioitu.

Sopimus takaa vammaisille ihmisille monia liikkumiseen ja palveluihin liittyviä asioita – ei nyt suoranaisesti matkailua ihmisoikeutena mutta vapaan ja esteettömän liikkumisen sekä monenlaisia palveluja, jotka edistävät vammaisten ihmisten itsenäistä elämää. Tämä

kaikki tarkoittaa sitä, että mahdollisuudet matkustaa paranevat väistämättä.

Vaikeasti liikkuvien ja toimivien ihmisten huomioonottaminen koko matkailualalla ja kaikissa palveluketjuissa luo ihmisoikeuksien lisäksi myös taloudellisia menestymisen mahdollisuuksia. Kun aikanaan ponnistelin ruotsinlaivojen esteettömyyden puolesta, löytyi lopulta Viking Linen suunnittelupäällikkö, joka ymmärsi asian tärkeyden. Jos laivasta tehdään esteetön ja varataan 10 invahyttiä, se ei vaikuta laivan kokonaishintaan. Nykyisin vammaiset ja iäkkäät huonosti liikkuvat ihmiset kulkevat paljon tätä väliä. Esteettömyyden huomiointi on ollut menestys myös taloudellisesti.

Kirjoittaja:

Kalle Könkkölä toimi pitkään vammaisten ihmisoikeusjärjestö Kynnys ry:n puheenjohtajana ja on tällä hetkellä järjestön toiminnanjohtaja. Hän on myös vammaisten kehitysyhteistyötä tukevan Abilis-säätiön perustaja ja hallituksen puheenjohtaja.

Lähteet:

- Flink, S. & Kilpelä, N. 2012. Samasta ovesta. Saavutettavia kulttuurihistoriallisia kohteita. Kynnys ry ja Museovirasto. Information and Technical Assistance on the Americans with Disabilities Act. Haettu 06/2013 osoitteesta <http://www.ada.gov/>
- Könkkölä, M. 1994. Ongelma vai haaste. Invalidiliitto, Helsinki.
- Lättilä, H. 2010. Tutkija: Esteettömyys nostaa rakennuskustannuksia 10 euroa asuinneliöltä. Rakennuslehti 11.3.2010.
- Nordberg, L. 1980. 12 syytä, miksi pitää vastustaa hissien rakentamispakkoa III-kerroksiin taloihin. Julkaisematon dokumentti.
- Passenger Rights 2012. Travellers with reduced mobility. Haettu 06/2013 osoitteesta <http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/reduced-mobility/index.fi.htm#>
- Vammaisten ihmisoikeussopimus hyväksyttiin YK:ssa. 2009. Haettu 06/2013 osoitteesta <http://www.kynnys.fi/content/view/184/185/>
- Verhe, I. 2007. Esteetön luontoliikunta. Rakennustietosäätiö.
- WHO 2011. World report on disability 2011. World Health Organization and the World Bank. WHO Library Cataloguing-in-Publication Data, Switzerland.

6. Kaikkien Yyteri

Kati Karinharju

Selkämeren rannikolla Porin edustalla sijaitseva Yyterin alue tunnetaan kolme kilometriä pitkästä hiekkarannastaan ja upeista dyneistä, jotka tarjoavat tilaa nauttia ja harrastaa. Alueella on myös kattava palvelutarjonta majoitus- ja ravintolapalveluineen sekä harrastusmahdollisuuksineen. Hienosta hiekasta koostuva ranta ja korkeat dyynit ovat kuitenkin sellaisenaan erittäin vaikeakulkuisia, minkä vuoksi varsinkin ikääntyneet sekä liikkumista ja toimintarajoitteiset jäävät helposti Yyterin mahdollisuuksien ja palveluiden ulkopuolelle. Lisäksi Yyterinniemi on rannoiltaan suurelta osin suojeltua, eikä rakentaminen ole mahdollista. Voimakkaan virkistyskäytön sovittaminen luonnonsuojelutavoitteisiin on merkittävä Yyterin alueen kehittämisen haaste ja erityispiirre. Samalla kun ympäristöä on suojeltava hallitsemattomalta ihmistoiminnalta, on ihmisille varattava mahdollisuus luontoelämysten kokemiseen. (Salonen 2013.) Luonnonsuojelun ja rakennuskiellon sovittaminen yhteen esteettömyystavoitteiden kanssa on varsin haastavaa.

Sataesteetön-hanke (2009–2011) oli Satakunnan ammattikorkeakoulun innovaatioedellytysten kehittämishanke, jossa sosiaali- ja terveysalan, tekniikan sekä liiketoiminnan osaajat ja opiskelijat kehittivät yritysverkoston kanssa uusia käyttäjälähtöisiä tuotteita ja toimintoja esteettömän elämän näkökulmas-

ta. Hanke koostui kahdesta osahankkeesta: Kaikkien Koti ja Kaikkien Yyteri. Kaikkien Yyteri -hankkeen lähtökohtana oli esteettömien luontoliikunta- ja virkistyspalvelujen kehittäminen Satakunnassa, Yyterin alueella. (Törne ym. 2012, 9–19.)

6.1 Kaikkien Yyteri -hankkeen lähtökohdat

Kaikkien Yyteri -hankkeen tavoitteena oli avata Yyterin alue ja palvelut saavutettaviksi jokaiselle. Huomiota kiinnitettiin erityisesti fyysisiin olosuhteisiin ja sosiaaliseen ympäristöön levittämällä esteettömyystietoisuutta sekä kartoittamalla toimintaympäristöjen esteettömyyttä. (Nylén 2009, 5.; Törne ym. 2012, 19; Yyteri työryhmä 2012.) Keväällä 2012 Kaikkien Yyteri -hanke palkittiin kansainvälisellä Design for all -palkinnolla (Design for all foundation 2012). Palkitsemisen perustana oli Design for all -lähtökohtien mukaisesti esteettömyyden laaja-alainen edistäminen, osallistumisen mahdollisuuksien parantaminen ja innovatiivisuus.

Universaalin suunnittelun lähtökohdan mukaan ympäristön, palveluiden ja tuotteiden tulee olla sellaisia, että ne sopivat mahdollisimman monen käytettäväksi. Euroopassa käytetty käsite *Design for all* on merkitykseltään lähellä universaalin suunnittelun käsitettä. Design for

KAIKKIEN YTERI -toimintamalli

DESIGN FOR ALL

- ◇ monimuotoisuus,
laajan käyttäjäkunnan huomioiminen
- ◇ turvallisuus
- ◇ hyvinvoinnin edistäminen
- ◇ ymmärrettävyys ja helppokäyttöisyys
- ◇ toiminnallisuus ja käytännöllisyys
- ◇ esteettisyys

Kuvio 1. Kaikkien Yteri -toimintamalli ja Design for all -suunnittelun lähtökohdat. (Design for all foundation 2013a)

all tarkoittaa suunnittelua, jolla edistetään ympäristöjen esteettömyyttä, palvelujen saavutettavuutta ja tuotteiden helppokäyttöisyyttä kaikille käyttäjille. Vaikka esteettömyys on välttämätöntä vain noin kymmenelle prosentille väestöstä ja tarpeellista 30–40 prosentille, sen voidaan katsoa olevan miellyttävää kaikille. Design for all painottaa pyrkimystä tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen, ja se liittyy yhteiskunnan kaikkiin toimintoihin, rakennettuun ympäristöön, palveluihin ja tuotteisiin (kuvio 1). (Design for all foundation 2013a; Design for all foundation 2013b; Kempainen 2008, 16–17; Tahkokallio 2009, 3.)

Kaikille avoimessa toiminnassa toimintaympäristö soveltuu kaikenlaisten yksilöiden liikkumiseen ja toimintaan. Se merkitsee suvaitsevaisuutta, mutkattomuutta, hyvää suunnittelua, edullisuutta ja syrjimättömyyttä. Kaikille avoin liikunta tarkoittaa esteetömiä ja turvallisia liikuntapaikkoja, joissa jokaisella on osallistumisen mahdollisuus ja siihen tarvittava mahdollinen tuki. Ilmapiiri on tasa-arvoinen, ja kaikki osallistujat ovat arvokkaita. (Rintala ym. 2012, 216–218; Saari 2011, 98.)

6.2 Hankkeen toimenpiteet

Kaikkien Yteri -hankkeessa lähdettiin liikkeelle perehtymällä alueen palvelu- ja virkistystoimintaan. Perehtymisen pohjalta laadittiin toimintasuunnitelma Yterin alueen palveluntuotta-

jille eli yrityksille, yhdistyksille ja järjestöille. Hankkeen tavoitteena oli 1) selvittää alueen palveluntuottajien tietoisuutta esteettömyydestä kyselytutkimuksella, opinnäytetyönä sekä haastattelulla, 2) kehittää palveluntuottajien esteettömyysosaamista ja -tietoisuutta esteettömyyskartoitusten ja tapahtumien avulla, 3) edistää kaikille avoimia vesi- ja luontoliikuntaharrastusmahdollisuuksia sekä 4) hankkia ja kehittää liikkumista ja harrastamista helpottavia apu- ja toimintavälineitä Satakunnan alueelle. (Törne ym. 2012, 19.)

Hanke käynnistettiin kyselytutkimuksella, jossa selvitettiin Yterin alueen palveluntuottajien ja yhdistysten tietoisuutta esteettömyydestä sekä kiinnostusta oman alueen, palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen esteettömyyden ja saavutettavuuden näkökulmasta. Kyselytutkimuksen pohjalta luotiin palveluntuottajille yhteistyöfoorumi, jonka tavoitteena oli tarjota laaja-alaista asiantuntija-apua esteettömyydestä kunkin palveluntuottajan tarpeisiin. Yhteistyöfoorumi koostui esteettömyyden, soveltavan liikunnan sekä apu- ja toimintavälineiden asiantuntijoista sekä käyttäjäkunnan edustajista, joita olivat muun muassa eri vammaryhmiin kuuluvat henkilöt.

Palveluntuottajien esteettömyysosaamista ja -tietoisuutta kehitettiin esteettömyyskartoitusten ja kaikille avoimien tapahtumien avulla. Esteettömyyskartoituksista palveluntuottajat saivat objektiivista informaatiota



Kuva 1. Kaikille avoin laturetki talvisessa Yyterissä.

kiinteistöjen ja muun ympäristön esteettömyydestä. Kohteet kartoitettiin eritoten turvallisuuden, saavutettavuuden ja esteettömyyden näkökulmista huomioiden eri käyttäjäryhmät. Tietoa ympäristön esteettömyydestä kerättiin mittaamalla, arvioimalla, valokuvaamalla sekä tekemällä muistiinpanoja. Kartoituksista käyvät ilmi vallitsevat esteettömyysmääräykset ja suositukset sekä kartoitettujen tilojen ja alueiden tarkat tulokset. Jokainen palveluntuottaja sai raportin myötä kohdekohtaiset toimenpide-ehdotukset ja ohjeet esteettömyyden edistämiseksi. Tarvittaessa annettiin apua myös muutostöiden suunnittelussa. (Törne ym. 2012, 24.)

Näkyvimmin esteettömyysosaamista ja -tietoisuutta Kaikkien Yyteri -hankkeessa edistivät kaikille avoimet vesi- ja luontoliikunnan tapahtumat, joissa osallistujat pääsivät kokeilemaan

purjelautailua, golfia, purjehdusta, melontaa ja talviretkeilyä lajikohtaisten asiantuntijoiden sekä osaavien apuohjaajien ohjauksessa (kuva 1). Vastaavasti eri lajiseurojen asiantuntijat saivat kokemusta erityisryhmien ohjaamisesta, toimintavälineistä sekä yleisesti esteettömyydestä ja kaikille avoimesta toiminnasta.

Kaikille avoimien tapahtumien järjestämisen tärkeimmät lähtökohdat ovat:

1. Tapahtuman lähtökohtana on laji ja aktiviteetti, jota sovelletaan ja muokataan osallistujien tarpeiden mukaisesti.
2. Tapahtuman suunnittelu, toteutus ja arviointi tapahtuvat yhdessä palveluntuottajien kanssa, jolloin tieto ja osaaminen siirtyvät palveluntuottajalle.
3. Laatu ja ammattimaisuus takaavat turvallisen, yksilöä arvostavan ja motivoivan toimintaympäristön.



Kuva 2. Kulkua ohjaava esteetön reitti.

4. Tapahtuman henkilöresurssit ja kustannukset huomioidaan todellisten kulujen mukaan, jolloin taataan tapahtumien jatkuvuus myös hankkeen päättymisen jälkeen.

6.3 Hankkeen tulokset

Hankkeessa järjestettyjen kaikille avoimien tapahtumien onnistumisen kannalta olennaisinta oli, että seurat ja palveluntuottajat olivat järjestelyissä ja toteutuksessa aktiivisesti mukana. Yyterin alueen esteettömät luontoliikunta- ja virkistyspalvelut ovat hankkeen kautta kehittyneet, ja toiminnassa mukana olleilla seuroilla ja palveluntuottajilla on tulevaisuudessa valmiudet itse järjestää ja toteuttaa kaikille avointa toimintaa. Vaikka hankkeen varsinainen tavoite oli edistää alueen saa-

vutettavuutta tukea tarvitsevien yksilöiden näkökulmasta, hyötyivät esteettömyyteen johtaneista muutoksista myös välilliset kohderyhmät. Yyterissä tehdyt ja tehtävät muutokset helpottavat kaikkien liikkumista ja toimimista alueella, myös sellaisten henkilöiden, jotka eivät ole varsinaista kohderyhmää.

Hankkeen myötä käynnistettiin Yyterin rannalle johtavaan esteettömään kulkureittiin tähtäävä yhteistyö Porin kaupungin ympäristöviraston kanssa. Kulkureitin suunnittelussa huomioitiin esteettömyyden lisäksi alueen luonnonsuojelu ja rauhoitusmääräykset. Kulkureitin rakentamisessa pyrittiin kanavoimaan liikkuminen tietyille reitille ja sitä kautta vähentämään liikkumista suojelualueella. Kulkureitit suunniteltiin dyynien ja maaston muotojen mukaan. Esteettömyyden varmistamiseksi huomioitiin reitin le-



Kuva 3. Kaikkien Yteri -hankkeessa kehiteltiin mm. soveltavan purjelautailun välineistöä.

veydet, kaltevuudet, kaiteet, reunakorokkeet, pintamateriaali ja kontrastit. Suunnittelussa huomioitiin myös yhteys alueen käymälöihin ja virkistyspalveluihin sekä levähdyspaikat reitin varrella. Esteetön kulkureitti valmistui kesällä 2012 (kuva 2). Yteriin on edelleen tavoitteena saada enemmän esteettömiä luontopolkuja ja kulkuväyliä, jotka samalla säästävät ympäristöä ja dyynejä suuntaamalla ranta-alueella kulkijat tietyille alueille.

Hankkeen myötä Yterin alueella syntyneistä konkreettisista tuloksista voidaan mainita myös Yterin surfkeskuksen sauna- ja pukutilojen esteettömyysmuutokset, hiekalle levitetävä esteetön matto, Yterin Kylpylähotellin kylpytilojen ja majoitusvuoneiden muutostyöt sekä esteettömien luiskien rakentaminen Yteri Beach -lomakeskuksen ravintolarakennukseen ja mökkeihin. Lisäksi hankkeessa investoitiin liikkumista ja harrastamista helpottaviin apu- ja toimintavälineisiin sekä luotiin uusia innovatiivisia välineitä, kuten so-

veltavan purjelautailun välineistöä. Yterin surfkeskus onkin tällä hetkellä Pohjoismaiden ja koko Euroopan edelläkävijä soveltavan purjelautailun välineiden ja opetuksen kehittäjänä (kuva 3). Toimintavälineiden investointi ja kehittäminen suunniteltiin palvelemaan alueen toimintaa, joten toimintavälineet ovat nykyäänkin yrittäjien, yhdistysten ja asiakkaiden vapaasti käytettävissä. Kaikkien Yteri on osa valtakunnallista Välineet.fi-sivustoa, joka on toimintavälineitä sekä vammaisurheilun ja -liikunnan apuvälineitä vuokraavien tahojen yhteinen verkkopalvelu. (Välineet.fi.)

Kaikkien Yteri -hankkeen myötä syntyi toimintamalli, joka vastaa osaltaan Yterin alueen matkailu- ja virkistysalueen kehittämistarpeeseen. Toimintamalli tarjoaa yrittäjille ja yhdistyksille mahdollisuuden parantaa alueen palveluiden ja tuotteiden saavutettavuutta. Hankkeen myötä saatu näkyvyys ja palaute antoivat sysäyksen uudenlaisten ja monipuolisten, kaikkia kohderyhmiä huomioivien palveluiden kehittämiseen (Innoke-hanke).

6.4 Tulevaisuus

Kaikkien Yteri -toimintamalli jatkaa jalkautumistaan yhä laajemmin, niin maantieteellisesti kuin palveluiden ja aktiviteettienkin näkökulmasta. Satakunnan ammattikorkeakoulussa on alkanut Innoke-hanke (Innovaatioympäristön kehittämisellä – Energiaa, Älykkyyttä, Kilpailukykyä ja Yhteistyötä, 2011–2013), jonka yhtenä teemana on rakennetun ympäristön esteettömyys. Innovaatioympäristön kehittämishankkeen myötä Kaikkien Yteri -mallia

Ajattelemisen aihetta:

Kaikkien Yyteri -hankkeen myötä matkailun esteettömyys sai näkyvyyttä, minkä johdosta monipuolisten, kaikki käyttäjät huomioivien palveluiden kehittämiseen kiinnitetään alueella aiempaa enemmän huomiota.

Yyterin alueelle rakennetut esteettömät luontopolut ja kulkuväylät suojaavat samalla luonnonsuojelualuetta.

on laajennettu koskemaan useampia alueita Satakunnassa, ja mallin jalkauttamista on jatkettu edelleen myös Yyterin alueella kaikkia palveluntuottajia koskevaksi. Koko Satakunnan alueen mahdollisia kaikille avoimia liikuntaympäristöjä ja -palveluja tullaan kartoittamaan ja kokoamaan niitä koskevia tietoja

yhteen tulevaisuudessakin. Esteettömyysoasemista lisätään esteettömyyskartoitusten, erilaisten koulutusten ja asiantuntijaseminaarien avulla. Kartoitusten ja koulutusten vaikutuksia, eli toisin sanoen palvelujen muutoksia, tullaan seuraamaan systemaattisesti kyselyiden sekä opinnäytetöiden muodossa. (Innoke-hanke.)

Kirjoittaja:

Kati Karinharju (LitM) on Satakunnan ammattikorkeakoulun lehtori ja Kaikkien Yyteri -hankkeen projektivastaava. Vuoden 2013 alusta hän on toiminut Satakunnan ammattikorkeakoulun tutkimus- ja osaamiskeskittymän esteettömyyden osa-alueen vastuhenkilönä.

Lähteet:

- Design for all foundation 2012. Design for All Foundation Award Ceremony and Annual Dinner 2012. Haettu 10.5.2013 osoitteesta <http://www.designforall.org/en/novetats/noticia.php?id=1672>
- Design for all foundation 2013a. Design for All Foundation Awards, Terms and Conditions. Haettu 10.5.2013 osoitteesta http://designforall.org/new/doc/Awards_2013_Terms_and_conditions_EN.pdf
- Design for all foundation 2013b. Haettu 10.5.2013 osoitteesta <http://www.designforall.org/en/downloads/dossier-DfA-Fd-ang.pdf>
- Innoke-hanke. Haettu 10.5.2013 osoitteesta <http://www.samk.fi/esteettomyys/innoke>
- Kemppainen, E. 2008. Kohti esteetöntä yhteiskuntaa. Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämässä. Stakesin raportteja 33/2008. Helsinki. Haettu 10.5.2013 osoitteesta <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/74978/R33-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Nylén, T. 2009. Yyterin Natura-luontotyytit. Dyyniluonnon tila ja hoitotarpeet. Lounais-Suomen ympäristökeskuksen raportteja 6/2009. Haettu 10.5.2013 osoitteesta <http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=103592&lan=fi>
- Rintala, P., Huovinen, T. & Niemelä, S. 2012. Soveltava liikunta. Liikuntatieteellisen seuran julkaisu nro 168. Tampere.
- Saari A., 2011. Inklusion nosteet ja esteet liikuntakulttuurissa. Tavoitteena kaikille avoin liikunnallinen iltapäivätoiminta. Studies in Sport, Physical education and Health, Jyväskylän yliopisto. Haettu 10.5.2013 osoitteesta <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/36793/9789513944339.pdf?sequence=1>
- Salonen, S. 2013. Yyterin santojen luonnonsuojelun rauhoitusmääräykset.
- Tahkokallio, P. (toim.) 2009. Tulevaisuus on saavutettavissa. Yliopistopaino, Helsinki.
- Törne, M., Karinharju, K., Kyngäs, S., Tupala, R., Jaakkola-Hesso, S. & Myllymaa, T. 2012. Esteetöntä asumista – esteetöntä vapaa-aikaa. Sataesteetön-hankkeen loppuraportti. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Haettu 10.5.2013 osoitteesta <http://samk.pikakirjakauppa.fi/images/kurkkaa/8F/SAMKPDF000006/SAMKPDF000006.pdf>
- Välineet.fi. Toimintavälineitä sekä vammaisurheilun ja -liikunnan apuvälineitä vuokraavien tahojen yhteinen verkkopalvelu. Haettu 10.5.2013 osoitteesta <http://www.valineet.fi>
- Yyteri työryhmä 2012. Yyterin kehittämisen yleissuunnitelma. Haettu 10.5.2013 osoitteesta http://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/kaupunkisuunnittelu/yleisotilaisuus/64yRXMit/yysteri_yleissuunnitelma250112.pdf

Tänään annan aaltojen viedä

Emilia Mäkiranta

Aluksi en nähnyt muuta kuin kilometrien mittaisen rannan. Aallokot nostivat päätänsä yli rantaviivan ja sen korkein pää tervehti minua äänekkäällä tyrskyillään. En tiennyt mitä oli tulossa, mutta olin innoissani. Aamun ensimmäiset auringon säteet kulkivat kattojen harjanteilta puiden latvoihin, jotka seisoivat vankan oloisesti hajanlaan ympäri rantaa.

Hiukseni olivat kosteat, olin jättänyt ne auki, tuuli kuivattaisi ne riehakkaalla leikillään. Lämpö viihtyi poskieni päissä ja sai otteeni tuntumaan keveältä. Tartuin kiinni pyörän karheaan pintaan ja annoin käsieni yhdenmukaisen liikkeen muodostaa askeleeni. Minä tunsin askelten keveyden, ohikulkijat eivät pystyneet tunnistamaan niitä. Useat kädet tarttuivat topakasti pyörätuolini työntökahvoihin tarjoten apua. Oli ilo huomata kuinka vilpittömästi toisilleen tuntemattomat ihmiset halusivat auttaa ja kiitoksen sanat jätin viihtymään heidän korvilleen. Olin liidellyt tuulen mukana jo muutaman sata metriä ja minun oli hidastettava tuolini liikettä. Otin pyörästä tiukemman otteen ja se pysähtyi. Edessäni kohosi jyrkkä mäki ja annoin ohikulkijan auttaa minut ylös. Rannan toisella puolen aurinko poltti auringonpalvojen selät, kun taas toisaalla se liimasi märkäpuvut yhä tiukemmin purjelautailijoiden vartaloon.

Tänään oli minun vuoroni kokeilla kuinka märkäpuku asettuu raajoihini, jotka mielellään asettuvat luonnottomiin asentoihin. Miten tandemlauta kantaa, kun tarkoitus on tasapainottaa lauta istuen? Kuinka pitää purje liikkeessä ainoastaan yhdellä kädellä, ilman että kaataisin sitä päälleni? Kysymysten aiheuttama epävarmuus tuotti yhtä aikaa innostavaa jännitystä ja sen seurauksena annoin nauruni purskahdella pitkien rantaa. Pyörätuolini liikkui vaivatta matolla, joka esti pyörien uppoamisen hiekkoon. Oli aika jättää tuoli rantaan, vaikka järin hauska mielikuva oli olemassa ihmisillä entuudestaan siitä, miten tämä mahdollistettaisiin: ”tuolisi kiinnitetään lautaan”. Ihan niin se ei kuitenkaan mennyt.

En ole koskaan ollut sidottu pyörätuoliini, kuten kuulen monesti puhuttavan. Minun käteni toimivat riittävästi, joten voin vapauttaa itseni noista voista. ”Naps”, avasin turvavyön lantioltani ja pyysin avustajani nostamaan minut ylös märkäpuvun pukemista varten. Siinä hetkessä uskoin itseeni ja halusin tehdä mahdottomasta mahdollista, tuntematta omia rajojani. Kun puku oli saatu puetuksi, oli rantaan sillä välin ilmestynyt useita tuolia muistuttavia rakennelmia, joita minun oli tarkoitus sovittaa ja löytää parhaiten itselleni toimiva. Näistä yksi, josta käytettiin nimitystä kanoottituoli,

*”Halusin tuntea itseni vapaaksi ja raahasin rajoitteeni rannalle
kerran. En olisi riippuvainen kenestäkään, en tarvitsisi mitään!”*

oli kehitetty vesillä liikkumiseen. Muuten näytti siltä että liikkeelle oli lähdetty vanhasta kunnon puutarhatuolista, joka oli muovinen. Sen jalat oli katkaistu ja istuinosa käsinojineen nökötti rannalla istujaa vailla. ”Tuohonko minun pitäisi istua?”, sain juuri ja juuri sanotuksi hämmennykseni ja innostukseni vallatessa kaikki raajani. Käteni alkoivat täristä, mutta hymy nyki suupieltäni tahattomasti ylöspäin. Apuvälineitä kehitelleet ohjaajat vastasivat yhteen ääneen ”kyllä” ja siinäpä sitä sitten jo istuinkin puutarhatuolissa keskellä rantaa. Tuoli tuntui järkevältä vaihtoehdolta, mutta aloin kyseenalaistaa sen turvallisuutta. ”Köytetäänkö minut tähän kiinni”, kysyin topakan oloisesti, mutta varmuuteni touhuun järkkyy taas kun minulle vastattiin: ”Ei me mitenkään voida köyttää sinua kiinni, voit vaikka hukkuu, jos lauta kaatuu aaltoihin.” Oli siis luotettava kelluntaliiveihin. Minulla oli selkeä mielikuva ainoastaan siitä, että heittäydyn veden varaan tuulten vietäväksi ja annan tuulen ohjata liikkeitäni.

Tunsin jo, kuinka tuuli otti kiinni hiuksiin ja kuulin, kuinka hiekanmurut leikittelivät pyörien pinnoissa. Minä todella olin ensimmäinen pyörätuolin käyttäjä, joka kokeilisi purjelautailua. Se haastoi minut ja ohjaajat rikkomaan rajaa ja uskaltautumaan aaltojen syliin. Vielä siinä vaiheessa kukaan meistä ei voinut olla täysin varma onnistuisimmeko me, vaikka minä olin sen jo päättänyt. Ohjaajat olivat latautuneet tekemään sen mahdolliseksi. Minulle riitti lupaus siitä että pintasukeltajat olivat paikalla, jos tuuli heittäytyisi hankalaksi ja olisin kumossa laudan kanssa, johon tuuli oli kiinnitetty useilla vöillä ja säädettävillä remmeillä. Kaikki olivat maalaisjärjellä toteutettuja käytännöllisiä apuvälineratkaisuja suoraan kotoa ja puutarhasta.

Apuvälinetestausten jälkeen minut avustettiin kolmipyöräiseen tuoliin, jonka kookkaat pyörät eivät uponneet hiekkaan, ja sen kevyt runko oli suunniteltu niin että se kelluttaisi painoni veden päällä. Painottomuuden tunne houkutti. Kuvittelin itseni makaamaan selin aaltojen päälle, ja vartaloni liikkui kevyemmin kuin koskaan olin aiemmin tuntenut. Kokenut ohjaaja lähti kanssani purjehtimaan kohti tuntematonta. Siirsin painon laudan etuneen ja nostin katseeni laudan reunalta kauas rannan rajamerkkiin. Uskalsin metri metriltä hukuttaa katseeni edessä kuohuvaan aallokkoon ja ohjasin purjetta miltei itse. Vasen käteni oli kiinnitetty hanskalla kiinni purjeen liikettä säätelevään tankoon ja oikea käteni puristui vasemman päälle tukeakseen vasemman käteni asentoa. Niin purje pysyi tasapainossa kun ohjaajan kädet ottivat paikkansa omieni vierestä keventääkseen ison purjeen kokonaispainoa. Kaatuessaan purje ylttäisi peittämään minut kokonaan alleen. Niin ei onneksi ollut koskaan käynyt, vaikka tuuli riepottelikin purjetta rajusti.

Napakan tuulen osuessa kohdalle lautaa ei pysäyttänyt mikään. Se nousi korkeimman aallon päähän ja odotti minun antavan voimakkaan nykäisyn purjeelle. Purje taipui kevyesti kääntösuuntaa kohti ja vauhti kasvoi kasvamistaan. En enää malttanut pysyä nahoissani, vaan suustani alkoi lipsahdella pelon ja innostuksen sekoittamia kiljahduksia. Kun paniikki oli mennyt, halusin vain vauhtia lisää. Tuoli laudan päällä myötäili laudan liikkeitä ja kallisteli puolelta toiselle. Vartaloni painonsiirroilla sain laudan tottelemaan ja se hypähteli riehakkaasti eteenpäin, laudan nokka oli useita senttejä irti veden pinnasta. Vauhti nostatti minussa kylmäpäisyyttä ja halusin kokeilla taidokkaita ilmalentoja laudan päältä, joiksi kaatumista itse kutsuin. Pelosta kalpeina muutaman metrin päässä ohjaajat pyysivät minua lopettamaan. En uskonut, tunsin olevani uhkarohkea ja peloton nuori nainen, joka rakastaa vauhdin hurmaa. Olin aivan kuten kuka tahansa. Se oli tärkeintä.

Minä tein sen! Raahasin rajoitteeni rannalle kerran ja halusin tuntee itseni vapaaksi, päästä itseni irti itsestäni. Tiesin Tuulen vievän ja että vesi kannattelisi. En olisi riippuvainen kenestäkään, en tarvitsisi mitään. Pyörätuoli yksinään näyttäisi kerrankin orvolta rannalla. En minä, niin kuin oli totuttu ajattelemaan.



Kirjoittaja:

Emilia Mäkiranta on toiminut Kaikkien Yterin -hankkeessa apuvälineratkaisujen ja palvelujen esteettömyyskartoittajana sekä kokemusasiantuntijana.

7. Pienillä muutoksilla parempaa palvelua kaikille

Ella Koota-Valkeapää

Matkailuyrityksen on ennakoitava kysynnän muutoksia pystyäkseen tarjoamaan asiakkaita kiinnostavia ja heidän tarpeitaan vastaavia palveluita. Väestön ikääntyminen on yksi merkittävistä tulevaisuuden palvelujen kysyntään vaikuttavista tekijöistä. Uusi senioreiden ikäluokka on aktiivinen, tottunut matkustamaan ja käyttämään palveluita. Toisaalta myös suurin osa tulevaisuuden nuorista aikuisista on kasvanut aikana, jolloin matkailu ja vapaa-ajan aktiviteettien kuluttaminen on osa perheen tavanomaista elämää. Mahdolliset toimintarajoitteet eivät ole matkustamisen este, vaan matkakohteet osataan etsiä ja valita erityistarpeiden mukaan. Näiden tulevaisuudessa kasvavien asiakassegmenttien palvelussa esteettömyyden huomioon ottaminen nousee yhä tärkeämmäksi asiaksi.

Artikkelissa tarkastellaan esteettömyyttä yhtenä tulevaisuuden kysyntä- ja kilpailutekijänä matkailuyrityksen näkökulmasta. Esteettömyys nähdään ensisijassa asiakkaiden tarpeiden huomioimisena ja hyvänä asiakaspalveluna mutta myös yrityksen arvoista viestivänä sosiaalisen ja yhteiskunnallisen vastuun toteuttamisena. Tarkastelussa keskitytään rakennetun toimintaympäristön esteettömyyteen. Kuvauksen kohteena ovat yhden matkailuyrityksen kokemukset ja näkemykset palveluympäristönsä esteettömyyden edistä-

misestä. Sen avulla havainnollistetaan, mitä toimintaympäristön esteiden vähentäminen voi käytännössä tarkoittaa. Case-yrityksenä on porilainen Yterin Kylpylähotelli. Artikkelin perustuu yritysesimerkin osalta yrittäjä Seppo Mäki-Ullakon haastatteluun.

7.1 Yterin Kylpylähotelli – vapaa-ajan lomailukohde kaikille

Porin Yterissä toimiva Yterin Kylpylähotelli on vuonna 1974 rakennettu hotelli-kylpyläkonaisuus, joka tarjoaa majoitus-, ravintola- ja kylpyläpalveluja sekä kokouspalveluja. Kylpylähotelli sijaitsee Yterin kolme kilometriä pitkällä hiekkarannalla, meren, golfradan ja surfkeskuksen välittömässä läheisyydessä. Yterin santojen harvinainen, useista suojeltavista luontotyypeistä koostuva dyyniluonto erityisine hiekkarantalajeineen kuuluu Preiviikinlahden Natura 2000 -alueeseen. Alueella on myös runsas ja monipuolinen linnusto ja paljon luontoreittejä. (Nylén 2009.) Koko Yterin aluetta voidaan kutsua sekä ranta- että luontolomakohteeksi.

Sijainti Yterin ranta- ja luontokohteiden äärellä määrittää merkittävästi Kylpylähotellin asiakaskuntaa, jossa painottuvat vapaa-ajan lomailijat. Ensisijaisina kohderyhminä ovat perhematkailijat sekä ikääntyvät virkistyslomailijat. Myös työhyvinvointi- ja kokouspalveluita

” *Kaikissa viime vuosina tehdyissä remonteissa muun saneerauksen ohella myös tilojen esteettömyyttä on parannettu.*

hankkivat yritykset ovat yksi kylpylähotellin selkeä asiakasryhmä. Kylpylä ei tarjoa varsinaisia kuntoutuspalveluja, kuten Kelan tukemaa kuntoutusta tai sotaveteraanien kuntoutusta. Nykyiset yrittäjät ovat hankkineet hotellin vuonna 2006. He ovat kunnostaneet ja uudistaneet hotellikiinteistöä monilta osin, muun muassa hotellihuoneita on uusittu ja kylpyläosastoja remontoitu. (Mäki-Ullakko 2012.)

Esteettömyysnäkökulma on vahvasti mukana Yterin Kylpylähotellin toiminnan kehittämisessä. Kaikissa viime vuosina tehdyissä remonteissa ja parannuksissa yksi kriteeri toteutettavia toimenpiteitä valittaessa on ollut tilojen esteettömyyden parantaminen muun saneerauksen ohella. Yrittäjät näkevät saavutettavuuden ja esteettömyyden olevan osa hyvää asiakaspalvelua. Universaalin, kaikille käyttäjille soveltuvan suunnittelun mukaisesti erityisiä tarpeita omaavalle henkilölle suunniteltu tuote tai palvelu palvelee hyvin kaikkia käyttäjiä (Design for all foundation).

Esteettömyys tuo yritykselle lisäarvoa paitsi palvelun soveltuvuutena kaikille asiakkaille myös imagollisesti. Tuotteiden ja palveluiden saavutettavuuden ja esteettömyyden huomiointi viestivät yrityksen arvomaailmasta. Yrityksen näkökulmasta esteettömyyteen ja saavutettavuuteen panostaminen voidaan nähdä välineenä, jota yrityksen on mahdollista käyttää sosiaalisen tai yhteiskunnallisen vastuun edistämiseksi (Design for all foundation; Kempainen 2008, 17). Esteettömyys on hyvä mittari palveluiden yleiselle laadulle ja sille, kuinka hyvin yritys huomioi erilaiset asiakkaansa (Vanhamäki 2007, 55).

7.2 Esteettömyydestä hyötyvät matkailijat

Yterin Kylpylähotellin esteettömyyttä lisäneiden muutostöiden ja korjausten motiivina ovat olleet ensisijaisesti asiakkaiden muuttuvat tarpeet: yrittäjät uskovat, että tulevaisuudessa yhä useamman asiakkaan hyvä palvelu edellyttää esteetöntä ympäristöä ja palvelua. Kylpylähotellin asiakasprofiilissa ja kohderyhmässä painottuvat lapsiperheet ja ikääntyvät. Molemmat pääkohderyhmät voidaan nähdä kasvavina segmentteinä, joihin panostaminen kannattaa ja joissa myös esteettömyyden merkitys korostuu.

Yli 65-vuotiaiden osuuden Suomen väestöstä arvioidaan kasvavan nykyisestä 18 prosentista 26 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä (SVT 2012). Vuoden 2030 seniorit ovat aktiivisia ja taloudellisen asemansa vakiinnuttaneita ja sukupolvea, joka on jo nuoruudessaan tottunut matkustamaan. Ikääntyvän väestön määrän kasvu ja ikääntyneiden lisääntynyt vauraus kuuluvat merkittävimpiin matkailualan tulevaisuuden megatrendeihin (ks. tämän julkaisun luku 2). Suurimman lomamatkailijoiden määrän kasvun uskotaankin Suomesa kohdentuvan vuoteen 2020 mennessä 55–64-vuotiaiden matkailijoiden ikäryhmään (esim. Suomen matkailustrategia 2020; Tommola 2012). Matkailupalveluyrityksen kannalta olennaista on huomioida ikääntyvien alentuneeseen liikkumis- ja toimintakykyyn liittyvät tarpeet. Jopa yli 40 prosentilla 50 vuotta täyttäneistä ihmisistä arvioidaan olevan jonkinlainen, viimeistään iän mukanaan tuoma toimintarajoite (Suomi kaikille).

Perhematkailua puolestaan pidetään kasvavana matkailun muotona vallitsevasta talou-



Keskeisintä oli ymmärtää se, miten pienillä asioilla ja muutoksilla voi merkittävästi lisätä esteettömyyttä.

dellisestä tilanteesta riippumatta. Matkailualan ammattilaisten järjestön Skålin mukaan perheet eivät halua luopua matkailusta taloudellisesti haastavinakaan aikoina, sillä lasten onnellisuus on tärkeä perheen lomamotiivi (Skål Helsinki 2012). Erityisesti hyvätuloiset lapsiperheet käyttävät vapaa-aikaan ja kodin ulkopuolisiin aktiviteetteihin entistä enemmän rahaa. Vapaa-ajan aktiviteeteista onkin tullut tämän päivän lapsiperheille välttämättömyyskulutuskohde perinteisten välttämättömyyksien lisäksi. (Niemelä & Raijas 2010.) Lapsiperheet arvostavat matkakohteen palveluissa liikkumisen helppoutta, tilaa, turvallisuutta ja sitä, että lasten tarpeet on huomioitu. Ympäristöltä edellytetään esteettömyyttä ja helppokulkuisuutta. Lapsiperheiden vanhemmat valitsevat useimmiten palveluita tarjoavan yrityksen sen mukaan, minne vaunujen kanssa pääsee sisälle. (Söderlund 2012.)

Myös vammaisten asiakkaiden keskuudessa kysyntä matkailupalveluita kohtaan on viime vuosina kasvanut. Yhä useampi jollain tavalla liikkumis- ja toimintarajoitteinen henkilö haluaa ja rohkenee matkustaa. Esteetön palveluympäristö on ehdoton kilpailuetu tässä kohderyhmässä, jossa kilpailua on vielä verrattain vähän. Tämä potentiaalinen matkailijaryhmä pystyy matkustamaan sesonkien ulkopuolella tasaten kausivaihteluita, ja se viipty matkakohteessa usein keskimääräistä pidempään. Liikuntarajoitteiset ovat myös muita kohdeuskollisempia asiakkaita: he valitsevat mielellään uudelleen kohteen, jossa tietävät pystyvänsä liikkumaan ja toimimaan. (Esteetömän matkailun opas 2011, 8; Siitonen 2007; Suomi kaikille.)

7.3 Muutoksia asiakkaiden tarpeiden mukaan

Yyterin Kylpylähotellissa muutostöitä on tehty ensisijaisesti asiakaspalautteen ja esiin tulleiden tarpeiden pohjalta. Kylpylähotelli osallistui vuosina 2009–2011 toteutettuun Kaikkien Yyteri -hankkeeseen, jonka tavoitteena oli muun muassa lisätä alueen yrittäjien esteettömyysosaamista ja -tietoisuutta sekä tukea palvelun tarjoajia esteettömyyttä parantavien muutostöiden toteuttamisessa. (Törne ym. 2012.) Hankkeen yhteydessä hotellissa toteutettiin esteettömyyskartoitus Invalidiliiton kehittämällä esteettömyyden kartoitusmenetelmällä.

Yrittäjä Seppo Mäki-Ullakko sanoo hankkeen avanneen silmät esteettömyyden merkitykselle nyt ja erityisesti tulevaisuudessa. Hänen mukaansa keskeinen asia oli ymmärtää, kuinka pienillä asioilla ja muutoksilla voidaan merkittävästi lisätä tilojen toimivuutta, helpottaa palveluiden saavutettavuutta ja parantaa kaikkien asiakkaiden palvelua. Keskeisintä yrittäjän kannalta onkin Mäki-Ullakon mukaan oppia huomaamaan ja ymmärtämään mahdollisuudet, joilla palveluiden esteettömyyttä voidaan lisätä ja asiakaspalvelua parantaa. Tässä voivat auttaa paikalliset yhteistyökumppanit ja alan asiantuntijat. Tärkeäksi tiedonhankintalähteeksi Mäki-Ullakko nimeää myös internetin, mistä löytyy paljon tietoa esteettömistä ratkaisuista. Muun muassa Suomi kaikille – esteetöntä matkailua -internetsivusto listaa onnistuneen matkailukokemuksen kannalta olennaiset tekijät, joihin palveluntarjoajan kannattaa kiinnittää huomiota. Niitä ovat pysäköintipaikat, kulkuväylät, sisäänkäynti, hygieniatilat, majoitustilat, ruokailutilat ja aktiviteettitilat (Suomi kaikille).

Vuosina 2009–2013 Yyterin Kylpylähotellissa on tehty useita merkittäviä muutos- ja parannustöitä, jotka ovat lisänneet hotellin tilojen esteettömyyttä ja toimivuutta. Kylpylähotellissa on muun muassa korvattu ovelliset hissit automaattihisseillä, poistettu kynnyksiä, lisätty luiskia sekä paikoitusalueelle, sisäänkäyntiin että sisätiloihin, lisätty kaiteita muun muassa allasosastolle, pesu- ja saunatiloihin ja käytäville, korvattu hiekkarannalle johtava puinen polku, muutettu huoneita esteettömyyskriteerien mukaisiksi sekä tehty kylpyläosastolle esteetön wc ja esteetön sauna.

7.4 Esteettömyysparannukset osana muuta remontointia

Mäki-Ullakko ei näe yrityksen palveluiden esteettömyyden lisäämistä erillisenä investointina vaan pitää sitä luontevana osana palveluiden kehittämistä. Isot esteettömyysparannukset on Yyterin Kylpylähotellissa tehty muun saneeraustyön yhteydessä, jolloin esteettömyyden parantamisesta ei ole tullut merkittäviä lisäkustannuksia. Esimerkiksi automaattihissit olivat huomattava investointi, mutta koska vanhat hissit oli joka tapauksessa uusittava, hissit vaihdettiin mahdollisimman hyvin myös apuvälineen kanssa liikkuvia palveleviin.

Monet esteettömyyttä merkittävästikin lisänneistä muutoksista ovat olleet pieniä parannuksia, jotka on ollut helppo toteuttaa, kun niiden tarve on tullut ilmi. Tällaisena Mäki-Ullakko mainitsee muun muassa parkkipaikan kiveykseen tehdyt betoniluiskat. Kylpylähotellin paikoitusalueen maanpinta on hieman sisään-

käyntitasoa alempana, ja aiemmin sisäänkäynnin edustaa reunusti kauttaaltaan kiveys. Nyt parkkialueelta sisäänkäyntitasolle johtaa myös betoniluiska.

Ranta-alueen saavutettavuus on parantunut huomattavasti rannalle tehdyn asfalttipolun ansiosta (kuva 1). Aiemmin rannalle vei ainoastaan hiekan päälle rakennettu puinen polku. Hiekka ja kapea silta olivat apuvälineen avulla liikkuvalla tai lastenvaunuja työntävälle erittäin haastavia, samoin kuin pienille lapsille ja huonosti liikkuville vanhuksille raskaita kuljettavia. Asfalttipolkua pitkin sen sijaan pääsee myös apuvälineen kanssa lähes rantaan asti.

Hotelliikiinteistön ikä on Mäki-Ullakon mukaan tuonut omat haasteensa tilojen toimivuuden kehittämiseen. 1970-luvulla rakennettua kiinteistöä parannettaessa on jouduttu tekemään kompromisseja, jotta ratkaisut on saatu toteutettua budjetin mukaisesti. Mäki-Ullakko sanoo, että johtoajatuksena on ollut tehdä tiloista ja toteutuksista mahdollisimman toimivia ja kaikkien käytettävissä olevia, vaikka kaikki esteettömyyskriteerit eivät välttämättä täytyisikään. Kuten Suomi kaikille -palvelun matkailukohteen esteettömyyskartoitushjeessakin todetaan: ”Palvelujen esteettömyys on sekä fyysisiä järjestelyjä että oikeaa asennetta. Voit tarjota laadukkaita, käyttökelpoisia palveluita, vaikka kaikki tilat eivät olisikaan esteettömiä.” (Suomi kaikille.)

Esimerkiksi Kylpylähotellin esteetöntä saunaa rakennettaessa lauderatkaisuvaihtoehtona oli aluksi myös nouseva laude, mutta Mäki-Ullakon mukaan sen toteuttaminen olisi tullut liian kalliiksi, joten päädyttiin saunaan, jossa



Kuva 1. Asfalttipolku hotellista ranta-alueelle. (Kuva: Riikka Tupala)

lauteet on tarvittaessa siirrettävissä sivuun, jolloin vapaata lattiatilaa saadaan useammallekin suihkutuolille tai pyörätuolille. Samoin vanhoihin hotellihuoneisiin remontoitavista esteettömistä huoneista ei pystytä tekemään aivan kaikilta mitoiltaan täysin esteettömyyskriteerien mukaisia, mutta tavoitteena on tehdä huoneista niin toimivat kuin mahdollista.

Yhdeksi tulevaisuuden kehityskohteeksi Seppo Mäki-Ullakko mainitsee tiedon ja markkinoinnin lisäämisen Yterin Kylpylähotellin esteettömyydestä. Tällä hetkellä esimerkiksi Kylpylähotellin internetsivuilta ei saa kattavasti tietoa palveluiden saavutettavuudesta eikä hotellialueen ympäristön esteettömyydestä. Internetpohjaiset sovellukset ovat muuttaneet kuluttajien tapaa tutustua ja vertailla matkakohteita etukäteen sekä arvioida ja suositella kohteita toisille kuluttajille. Myös

sosiaalisen median vertaisarviot ohjaavat kuluttajien käyttäytymisestä entistä tehokkaammin. (Esim. Suomen matkailustrategia 2020.) Varsinkin liikkumis- ja toimimisesteisille henkilöille sekä muille, jotka joutuvat tekemään paljon valmisteluja ennen matkaa, on ensiarvoisen tärkeää saada kohteesta riittävästi rehellistä informaatiota ennen matkaa. Näin jokainen voi itse arvioida oman mahdollisuutensa toimia kohteessa.

7.5 Lopuksi

Esteettömyys voidaan nähdä yhtenä tulevaisuuden arvoista palvelualoilla. Kaikille avoimet, esteettömät palvelut paitsi antavat laajalle asiakaskunnalle mahdollisuuden kuluttaa ja ostaa palveluita, myös takaavat tasa-arvoisen oikeuden jokaiselle valita ja käyttää

Ajattelemisen aihetta:

Sen lisäksi, että yritys pystyy esteettömyyden avulla palvelemaan laajempaa asiakaskuntaa, esteettömyys tuo myös imagollista lisäarvoa.

Ratkaisevan tärkeää on esteettömyydestä hyötyvien henkilöiden todellisten tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen sekä esteettömyydestä viestiminen potentiaalisille asiakkaille.

Esteettömyyden parantaminen ei välttämättä vaadi suuria taloudellisia investointeja.

palvelua. Esteettömyys on hyvää asiakaspalvelua ja asiakkaiden tarpeisiin vastaamista, mutta se voidaan liittää myös osaksi yrityksen yhteiskunnallista vastuullisuutta ja kestävää kehitystä.

Esteettömyyden parantamiseen ei välttämättä tarvitse investoida paljon taloudellisesti. Kyse on pitkälti asenteesta ja halusta suunnitella ja toteuttaa palveluita Design for all -periaatteella. Ratkaisevaksi tekijäksi muodostuu esteettömyydestä erityisesti hyötyvien henkilöiden todellisten tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen.

Hyvän asiakaspalvelun varmistamiseksi ja esteettömyyspanostuksista saatavan hyödyn takaamiseksi matkailuyrityksen on varmis-

tettava myös tiedon saatavuus palveluiden esteettömyydestä ja kyettävä kohdistamaan se potentiaalisille asiakkaille. Esimerkiksi yrityksen internetsivuilta on tärkeää löytyä riittävästi tietoa palveluiden saavutettavuudesta ja toimintaympäristön esteettömyydestä.

Aktiiviset, esteetöntä palvelua odottavat matkailijasegmentit haastavat matkailualan yritykset kehittämään tuotteitaan entistä paremmin kaikille soveltuviksi ja huomioimaan esteettömyys palvelurakenteiden suunnittelussa. Esteettömyyden arvostuksen kasvu näkyy Yterin Kylpylähotellin yrittäjä Seppo Mäki-Ullakon mukaan jo kysynnässä: hän on vastaanottanut useita tarjouspyyntöjä, joissa edellytetään palvelun esteettömyyttä.

Kirjoittaja:

Ella Koota-Valkeapää (FM) on työskennellyt Satakunnan ammattikorkeakoulussa esteettömyyden tutkimus- ja osaamiskeskitymän hankkeissa.

Lähteet:

- Design for all foundation. Haettu 7.5.2013 osoitteesta <http://www.designforall.org/en/downloads/dossier-DfA-Fd-ang.pdf>
- Esteettömän matkailun opas 2011. MITI-hanke. Haettu 9.5.2013 osoitteesta <http://www.mit-makeitaccessible.eu/MIT%20Make%20it%20accessible%20-%20Guidelines%202011%20%28FI%29.pdf>
- Kemppainen E. 2008. Kohti esteetöntä yhteiskuntaa. Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämiseksi. Stakesin raportteja 33/2008. Helsinki.
- Mäki-Ullakko, S. 2012. Haastattelu 24.4.2012.
- Niemelä, M. & Raijas, A. 2010. Lapsiperheiden kulutus ja perheen sisäinen päätöksenteko. Teoksessa U. Hämäläinen & O. Kangas (toim.), Perhepiirissä (s. 118–143). Kela, Helsinki.
- Nylén, T. 2009. Yterin Natura-luontotyytit. Dyniluonnon tila ja hoitotarpeet. Lounais-Suomen ympäristökeskuksen raportteja 6/2009.
- Siitonen, M. 2007. Esteettömyys matkailupalveluissa. ISTO-hankkeen seminaari 11.12.2007. Haettu 10.5.2013 osoitteesta http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CC8QFjAB&url=http%3A%2F%2Fylivieska.centria.fi%2Fisto%2Fimages%2FMaarit_Siitonen.ppt&ei=DLLSUZ3xGcrPtQaB0oHYDw&usg=AFQjCNHplIZjrm0TcgGkE5rKjNOAvUZB9A&bvm=bv.48705608,d.Yms
- Skål Helsinki 2012. Perhematkailuseminaarin lehdistötiedote 4.9.2012.

- Suomen matkailustrategia 2020. Neljä hyvää syytä edistää matkailutoimialojen kehitystä. Työ- ja elinkeinoministeriö. Haettu 6.5.2013 osoitteesta http://www.tem.fi/files/27053/Matkailustrategia_020610.pdf
- Suomi kaikille. Esteetöntä matkailua. Haettu 7.5.2013 osoitteesta <http://www.suomikaikille.fi>
- SVT 2012. Suomen virallinen tilasto: Väestöennuste 2012–2060 [verkkojulkaisu]. Tilastokeskus, Helsinki. Haettu 6.5.2013 osoitteesta <http://www.stat.fi/til/vaenn/>
- Söderlund, S. 2012. "Sinne on helppo mennä, helppo olla ja lapset viihtyy". Lapsiperheiden tarpeet ja esteettömyyden merkitys majoitus ja ravintolapalveluissa. Opinnäytetyö. Rovaniemen ammattikorkeakoulu.
- Tommola, P. 2012. Tienristeyksiä ja suuntaviivoja tulevassa matkailupalvelutuotannossa – Delfoin kertomaa matkailuelinkeinon kehitysnäkymistä. Teoksessa P. Tommola (toim.), Matkalla tulevaan – matkailupalvelutuotannon näkymiä (s. 48–66). Lahden ammattikorkeakoulun julkaisuja, C 116.
- Törne, M., Karinharju, K., Kyngäs, S., Tupala, R., Jaakkola-Hesso, S. & Myllymaa, T. 2012. Esteetöntä asumista – esteetöntä vapaa-aikaa. Sataesteetön-hankkeen loppuraportti. Satakunnan ammattikorkeakoulu.
- Vanhamäki, I. 2007. Esteettömyys yhä tärkeämpää luontomatkailun kehittämisessä. Metlan työraportteja 52. Luontomatkailu, metsät ja hyvinvointi (s. 51–56). Haettu 7.5.2013 osoitteesta <http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2007/mwp052-06.pdf>

8. Tasa-arvoista hyvinvointia Åren Totalskidskolanissa

Jaana Huovinen

Hyvinvointimatkailun tavoitteena on antaa matkailijalle hyvää oloa sekä ylläpitää ja edistää fyysistä ja psyykkistä terveyttä. Hyvinvointimatkailija hakee matkaltaan mahdollisuutta rauhoittumiseen ja hemmotteluhoitoihin mutta myös aktiivista toimintaa ja liikuntaa. Hyvinvointimatkailu ja suomalaiset hyvinvointimatkailutuotteet ovat Suomen matkailustrategiaan kirjattuja kehittämiskohteita. Suomen puhdas luonto ja monipuoliset sisä- ja ulkoliikuntatilat tarjoavat hyvät lähtökohdat kehittämistyölle. (Kauppa- ja teollisuusministeriö 2006, 30–31.)

Matkailun edistämiskeskus on määritellyt yhdessä alan toimijoiden kanssa hyvinvointimatkailun tuotesuosituksia, joiden avulla kehitetään matkailutuotteiden sekä niihin liittyvien perusedellytysten, kuten markkinoinnin ja infrastruktuurin, laatua. (Matkailun edistämiskeskus 2011, 1–2.) Matkailijoille tarjottavien tilojen ja ympäristöjen tulisi nykyistä paremmin vastata uusien asiakasryhmien tarpeisiin, mikä tarkoittaa esimerkiksi esteettömyyden parempaa huomiointia. (Matkailun edistämiskeskus 2009, 9.)

Rakennusten, ympäristöjen ja palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus takaavat sen, että jokainen ihminen, toimintakyvyn tasostaan huolimatta, voi toimia, osallistua ja matkailla yhdenvertaisesti muiden kanssa. Kyse on laajemmasta asiasta kuin matkailukohteiden

fyysisten ympäristöjen esteettömyydestä. Esteettömyys ja saavutettavuus tulee huomioida saavutettavuuden eri osa-alueilla sekä matkan kaikissa vaiheissa, alkaen markkinoinnista ja tiedottamisesta aina matkan päättymiseen asti. Ympäristöjen ja palveluiden esteettömyys on välttämätöntä osalle matkailijoista, mutta samalla se lisää kaikkien matkailijoiden liikumisen ja toimimisen helppoutta ja turvallisuutta – palveluiden laatua. Kun esteettömyys ja saavutettavuus toteutuvat hyvin, matkailupalvelut ovat inklusiivisia. Inklusiivisessa matkailussa vammaiset matkailijat voivat yhdessä muiden matkailijoiden kanssa osallistua tarjolla oleviin palveluihin ja aktiviteetteihin (Voight & Cole 2010, 332).

Matkailuyritykset voivat tarjota asiakkailleen esteettömiä palveluita, vaikka toimintaympäristö ei olisikaan täysin esteetön, jos henkilöstöllä on aitoa halua ottaa vastaan erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita. Artikkelissa tarkastellaan esteettömyyttä tasa-arvon ja hyvinvoinnin edistäjänä käyttäen esimerkkinä Ruotsin Åressa sijaitsevaa hiihtokoulua, jonka kaikki asiakkaat ovat liikkumis- tai toimimiseksiteisiä.

8.1 Sovellettuja hiihtokoulupalveluita

Rovaniemen ammattikorkeakoulun koordinoima, vuosina 2011–2014 toteutettava Hyvin-

” *Tavoitteena on edistää vammaisten ihmisten laskettelumahdollisuuksia kehittämällä koulutusta ja välineitä.*

vointimatkailun ja sen osaamisen edistäminen eurooppalaisena yhteistyönä -hanke järjesti tammikuussa 2013 benchmarking-matkan Ruotsiin, Åren laskettelukeskukseen. Luoteis-Ruotsissa Jämtlandin maakunnassa sijaitseva Åre on erityisesti laskettelijoiden suosima lomakohde. Keskuksen yli sadassa rinteessä vieraillee sesonkiaikana 15 000–20 000 henkilöä (Sjögren Berg 2013). Åren jokaisella kolmella laskettelualueella on hiihtokoulutarjontaa, mutta Åren kylän laskettelualueeseen kuuluvassa Rödkullenissa toimiva Totalskidskolan poikkeaa asiakaskuntansa ja toimintatapaansa puolesta alueen muista hiihtokouluista. Totalskidskolan tarjoaa hiihtokoulupalveluita, kuten lasketteluun opetusta ja rinteessä avustamista, erityistukea tarvitseville asiakkaille. Asiakkaita ovat esimerkiksi näkö-, liikunta- tai monivammaiset henkilöt, joiden on vaikeaa tai mahdotonta osallistua alueella toimivien, perinteisten hiihtokoulujen tunneille. (Åre Skistar 2011.)

Totalskidskolan on aatteellinen yhdistys, jonka toiminta alkoi 1980-luvun puolivälissä. Tuolloin toteutettujen projektien tavoitteena oli edistää vammaisten ihmisten laskettelumahdollisuuksia kehittämällä koulutusta ja välineitä. Projektien päättymisen jälkeen yhdistys on toiminut itsenäisesti saaden kuitenkin avustusta eri tahoilta. Hiihtokoulutoiminnan lisäksi yhdistys kouluttaa vammaislasketteluohjaajia, tuottaa materiaalia vammaisten henkilöiden lasketteluun ohjaamisesta ja vie vammaislasketteluun osaamista ja välineitä myös Ruotsin rajojen ulkopuolelle. (Totalskidskolan.)



Kuva 1. Ski cart -kelkalla laskettelu. Asiakkaan toisen käden toimintakyky on heikko, joten avustaja käyttää ohjaussauvaa sinisen kepin avulla. (Kuva: Jussi Soppela)

8.2 Fyysisiä esteitä voidaan poistaa

Kun arvioidaan fyysisten tilojen ja ympäristön esteettömyyttä, kiinnitetään huomiota tasoeroihin, tilantarpeeseen, etäisyyksiin ja erilaisten käyttäjien ulottumiseen tiloissa. Muita tarkastelun kohteita ovat esimerkiksi opasteisiin ja kontrasteihin liittyvän orientoitumisen mahdollistuminen, tasapainon säilyttämistä tukevat ratkaisut sekä ympäristön turvallisuuteen liittyvät seikat. (Invalidiliitto 2009, 8.)

Åre ja sen rakennuskanta ovat kasvaneet nykyiselleen yli sadan vuoden aikana. Viime vuosina alue on kasvanut varsin nopeasti (Eriksson 2013), mikä näkyy kohteen infrastruktuurissa. Rakennettu ympäristö Åressa on visuaaliselta ilmeeltään monimuotoinen. Benchmarking-matkan aikana tehtyjen havaintojen perusteella vaikutti siltä, että ympäristön esteettömyydessä on vielä kehitettävää. Asian näkee samalla tavalla Totalskidskolanin pe-



Kuva 2. Totalskidskolanin toimitilat. (Kuva: Jussi Soppela)

rustaja, pyörätuolia käyttävä Anders Ohlsson, jonka mukaan Åren ympäristöjen ja palveluiden esteettömyys ovat parantuneet vuosien myötä, mutta kehittämistarpeita on edelleen paljon. Åresta löytyy vammaisille matkailijoille sopivaa majoitusta, mutta vaihtoehtoja tarvittaisiin enemmän. Sisäänpääsy ravintoloihin ja kauppoihin on liikkumisesteisille asiakkaille vaikeaa, samoin pääsy alueelle liikennöiviin linja-autoihin. Kaikki hiihtohissit eivät sovellu vammaisille laskettelijoille, ja alueen lukuisten rinneravintoloiden käyttämiseen liittyy ongelmia. (Ohlsson 2013.)

Totalskidskolan toimii Skistar Åren lahjoittamassa rakennuksessa (Totalskidskolan), jonka asiakastiloihin mahtuu muutama pyörätuolia käyttävä asiakas avustajineen. Sisälle pääsee loivaa luiskaa pitkin ja rakennuksesta löytyy esteetön wc. Rakennus on lyhyen matkan

etäisyydellä paikoitusalueesta, mikä aiheuttaa pehmeän lumen aikaan ongelmia pyörätuolia käyttäville asiakkaille. Ratkaisuksi on kehitetty kevyt, metallinen alusta, jonka päällä pyörätuoli ja siinä istuva asiakas vedetään hiihtokoulun luo.

Esteettömyys tulee lähitulevaisuudessa paranemaan entisestään, kun rinneravintoloihin viedään pyörätuoleja laskettelupäivän aikaisen aterioinnin ja wc-käyntien mahdollistamiseksi. Niiden avulla hiihtokelkkaa käyttävät laskettelijat pystyvät siirtymään sisätiloihin ja liikkumaan siellä. Gondolihissihin pääsyn helpottamiseksi otetaan käyttöön pienet kärryt, joilla hiihtokelkan ja asiakkaan saa autettua hissiin. (Ohlsson 2013.) Nämä ovat helppoja ja halpoja ratkaisuja, joilla on kuitenkin suuri merkitys hiihtokelkoilla laskeville henkilöille.

” Totalskidskolanissa ei haluta samojen asiakkaiden palaavan, koska toiveena on, että hiihtokoulun käyneet henkilöt pystyvät jatkamaan laskettelua itsenäisesti perheen tai ystävien kanssa.

8.3 Esteetöntä tiedotusta ja markkinointia

Onnistunut esteetön matka alkaa suunnittelusta. Matkan suunnittelua varten liikkumis- tai toimimisesteinen matkailija tarvitsee ennakotietoa kaikista matkan vaiheista ja niiden esteettömyydestä. Tiedotuksen ja markkinoinnin sisältö on yksi esteettömän tiedotuksen kriteereistä. Muut liittyvät tiedotuskanaviin, tiedotuksen saavutettavuuteen sekä yleensä siihen, miten tiedottamisessa huomioidaan erilaiset käyttäjäryhmät. Tiedottamisen tulee olla ymmärrettävää ja selkeää ja sitä tulee olla tarjolla eri kielillä. Tiedotuksen ja markkinoinnin harkittu kohdentaminen helpottaa esteettömyyttä tarvitsevien asiakkaiden tavoittamista. (Opetusministeriö 2004, 12.)

Tiedot kohteen ja palveluiden esteettömyydestä ovat tärkeitä matkaa suunnittelevalla asiakkaalla. Jos matkakohteen tiedotus esteettömyyteen liittyvistä asioista on puutteellista, voi asiakkaan matka jäädä tekemättä tai suuntautua toisaalle. Asiakkaan pitää pystyä myös luottamaan annettuun tietoon, jotta välttyttäisiin pettymyksiltä matkan aikana (Ray & Ryder 2003, 61–61). Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 nostaa yhdeksi strategiseksi arvoksi asiakaslupausten lunastamisen, mitä pidetään perusedellytyksenä kannattavalle yritystoiminnalle. Yrityksen markkinoinnissa antamat tiedot vaikuttavat asiakkaiden päätöksentekoon ja luovat odotuksia tarjolla olevalle palvelulle ja sen laadulle. (Kauppa- ja teollisuusministeriö 2006, 20, 41.) Matkailuyrityksen internetsivulla tai muussa markkinointimateriaalissa tulisi olla esteettömyystietojen lisäksi lisätietoja antavan henkilön yhteystiedot (Este-hanke 2010, 18). Mahdollisuus kysyä kohteen esteettömyydestä

ja tarkistaa itselle tärkeitä asioita helpottavat asiakkaan päätöksentekoa.

Totalskidskolanin alkuaikoina hiihtokoulun perustaja Anders Ohlsson ja muut sen toiminnassa mukana olevat henkilöt levittivät tietoa vammaislaskettelusta ja hiihtokoulusta vierailemalla eri puolilla Ruotsia sairaaloissa, kuntoutuslaitoksissa ja vammaisjärjestöissä. He tapasivat vammaisia ihmisiä sekä heidän kanssaan työskenteleviä ammattilaisia. Kahdeksan ensimmäisen toimintavuotensa aikana yhdistys lähetti vuosittain noin 8 000 esitettä. Alussa tiedotus oli voimakkaasti kohdennettua, mikä takasi tehokkaan tiedonlevityksen. Tällä hetkellä tiedottaminen tapahtuu pääasiassa Totalskidskolanin omien sekä Skistar Åren internetsivuilla. Tärkeänä tiedottamisen ja markkinoinnin kanavana toimii myös suusta suuhun -markkinointi. Hiihtokoulun näkyminen televisiossa ja erilaisissa tapahtumissa sekä siitä kirjoitetut artikkelit lehdissä tukevat tiedottamista. (Ohlsson 2013.)

8.4 Tasa-arvoista hinnoittelua

Taloudellisesti esteetön ja saavutettava palvelu on hinnaltaan sellainen, että mahdollisimman monella on siihen varaa. Palvelu voi olla saatavilla halvempaan hintaan tiettyinä aikoina ja mahdollinen avustaja tai tulkki pääsee mukaan ilman erillistä maksua. (Opetusministeriö 2004, 17–18.)

Totalskidskolanin asiakkaat maksavat hiihdonopetuksesta saman verran kuin alueen muiden hiihtokoulujen vammattomat asiakkaat, vaikka Totalskidskolanin käyttämät välineet, esimerkiksi hiihtokelkat, maksavat moninker-

Ajattelemisen aihetta:

Totalskidskolanin asiakkaat maksavat hiihtokoulusta saman verran kuin alueen muiden hiihtokoulujen vammattomat asiakkaat, vaikka sovelletut lasketteluvälineet ovat kalliita ja henkilökuntaa tarvitaan muita hiihtokouluja enemmän. Tämä on mahdollista lahjoitusten ja sponsoreiden ansiosta.

Vaikka Totalskidskolan onkin vain vammaisille henkilöille tarkoitettu, se edistää silti inklusion toteutumista: hiihtokoulun käyneet asiakkaat laskettelevat samoissa rinteissä ja käyttävät samoja palveluita kuin kaikki muutkin laskettelijat.

taisesti tavallisiin laskettelusuksiin verrattuna. Myös henkilöstötarve suhteessa asiakkaiden määrään on suurempi. Hinnoittelu on mahdollista, koska lisäkulut katetaan lahjoittajien ja sponsoreiden avustuksilla sekä kannattajajäsenten maksamilla jäsenmaksuilla. Näiden tulojen määrä on noin 650 000–800 000 SEK vuodessa, mikä on kolmannes hiihtokoulun kokonaistuloista. Noin puolet hiihtokoulun asiakkaista tulee organisaatioiden tai esimerkiksi hyväntekeväisyysjärjestöjen tukemina ryhminä. (Ohlsson 2013.) Tämä mahdollistaa osallistumisen niille henkilöille, joille tavallisenkin hiihtokoulun maksut ovat liian korkeat.

Totalskidskolan haluaa tarjota mahdollisuuden lasketteluun oppimiseen mahdollisimman monelle. Tämän vuoksi varustilanteessa etusijalle asetetaan aikaisempien asiakkaiden sijasta uudet asiakkaat, lapset sekä henkilöt, jotka ovat vaikeavammaisia ja tarvitsevat paljon tukea. Asiakkaiden "valitseminen" on mahdollista, sillä hiihtokoulun varauskirjat olisivat täynnä jo vuoden tai kahden päähän, jos kaikki varaukset otettaisiin vastaan. Toisin kuin useimmissa muissa yrityksissä, Totalskidskolanissa ei haluta samojen asiakkaiden palaavan seuraavalla kaudella, vaan tavoitteena on, että hiihtokoulun käyneet asiakkaat pystyisivät jatkamaan laskettelua itsenäisesti perheensä tai ystäviensä kanssa. (Ohlsson 2013; Totalskidskolan.)

8.5 Asenteilla ja inklusiolla lisää tasa-arvoa

Inklusio on yhdessä toimimista ja yhteenkuulumista (Saari 2012, 16). Kaikilla ihmi-

sillä tulisi olla oikeus valita, mitä he tekevät vapaa-ajallaan, kenen kanssa harrastavat ja missä vapaa-aikansa viettävät. Jos henkilöllä on liikkumis- tai toimimisesteitä, hän tarvitsee tukea ja soveltamista, jotta tämä oikeus toteutuisi. Osallistumisen esteet voivat olla fyysisiä tai asenteellisia. Ne voivat johtua myös tiedon, kokemuksen ja koulutuksen puutteesta. (Hironaka-Juteau & Crawford 2010, 4.) Opetushallituksen (2009) mukaan inklusio on jatkuvaa oppimista ja koko yhteiskunnassa tapahtuvaa osallistumisen esteiden purkamista.

Matkailualan ammattilaisten asenteilla vammaisuutta, vammaisia matkailijoita ja heidän tarpeitaan kohtaan on olennainen merkitys. Myönteinen asenne ja halu hakea ratkaisuja, joilla liikkumis- ja toimimisesteisen matkailijan osallistuminen mahdollistuisi, voi johtaa asiakkaan kannalta parempaan lopputulokseen kuin täysin esteetön ympäristö ja kielteinen tai välinpitämätön asenne (Shi ym. 2012, 230).

Ären Totalskidskolanissa tavoitteena on, että kaikki asiakkaat pääsevät rinteeseen. Asiakkaat ovat taustoiltaan ja toimintakyvyiltään erilaisia, joten käytännön ratkaisuja pitää jokaisen kohdalla soveltaa yksilöllisesti. Hiihdonopettaja Bobbo Robertssonin sanoin Totalskidskolanin toiminta lähtee sydäimestä: se näkyy haluna löytää mahdollisimman hyvin soveltuva ratkaisu jokaiselle asiakkaalle. Vaikka asiakkaat tarvitsevat paljon avustamista ja erilaisia apukeinoja ja -välineitä, heistä halutaan mahdollisimman itsenäisiä laskettelijoita. Apua annetaan vain sen verran kuin asiakas sitä tarvitsee. (Robertsson 2013.)

Totalskidskolan ei ota asiakkaiseen vammaisia henkilöitä, eli inklusio ei perinteisessä mielessä toteudu hiihtokoulutoiminnan sisällä. Sen sijaan toiminnan tavoitteena oleva vammaisten laskettelijoiden oppiminen itse näisiksi hiihtokeskusten ja rinteiden käyttäjiksi tai kykeneminen laskettelemaan yhdessä läheistensä kanssa edistävät inklusiota. Laskettelutaitoja oppineet asiakkaat laskettelevat samoissa rinteissä ja käyttävät alueen palveluita yhdessä kaikkien muiden laskettelijoiden kanssa. Inklusiota, eli kaikkien tasa-arvoista osallistumista, edistetään pikkuhiljaa esteettömyyden kehittämisen myötä.

Kirjoittaja:

Jaana Huovinen työskentelee Rovaniemen ammattikorkeakoulun Terveys- ja liikunta-alalla liikuntatieteellisten aineiden lehtorina pääopetusalueenaan soveltava liikunta.

Lähteet:

- Eriksson, L.-B. 2013. Åre Destination. Esitys Hyvinvointimatkailun ja sen osaamisen edistäminen eurooppalaisen yhteistyönä -hankkeen benchmarking-matkalla Åressa 16.1.2013.
- Este-hanke 2010. Este-kyselyn yhteenveto (toim. N. Kilpelä). Kynnys ry:n ja Suomen Vammaisurheilu ja -liikunta VAA ry. Haettu 2.4.2013 osoitteesta http://www.vammaisurheilu.fi/fin/vau/estetonta_liikuntaa/este-hanke/
- Hironaka-Juteau, J. H. & Crawford, T. 2010. Introduction to inclusion. Teoksessa Inclusive recreation. Programs and services for diverse populations (s. 3–17). Human Kinetics Editor, Champaign.
- Invalidiliitto 2009. Rakennetun ympäristön esteettömyyskartointi. Opas kartoituksen tilaajalle ja toteuttajalle. Invalidiliiton julkaisuja 0.38. Haettu 30.4.2013 osoitteesta http://inport2.invalidiliitto.fi/Raken_Ympariston_Esteet_netti.pdf
- Kauppa- ja teollisuusministeriö 2006. Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 & Toimenpideohjelma vuosille 2007–2013. KTM Julkaisuja 21/2006. Haettu 10.4.2013 osoitteesta [http://julkaisurekisteri.ktm.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/AL/3D61DB118241A034C22571800022FEC4/\\$file/jul21elo_2006_netti.pdf](http://julkaisurekisteri.ktm.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/AL/3D61DB118241A034C22571800022FEC4/$file/jul21elo_2006_netti.pdf)
- Matkailun edistämiskeskus 2009. Suomalaisen hyvinvointimatkailun kehittämisstrategia kansainvälisillä markkinoilla 2009–2013. Haettu 9.4.2013 osoitteesta [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571cccf1cc225678b004e73ed/59bf54adc70f94a6c225751d002f5562/\\$FILE/Hyvinvointimatkailun%20kehitt%C3%A4misstrategia_final.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571cccf1cc225678b004e73ed/59bf54adc70f94a6c225751d002f5562/$FILE/Hyvinvointimatkailun%20kehitt%C3%A4misstrategia_final.pdf)
- Matkailun edistämiskeskus 2011. Hyvinvointimatkailun tuotesuosituksien. Haettu 2.4.2013 osoitteesta http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/%28Pages%29/Hyvinvointimatkailun_tuotesuosituksien
- Ohlsson, A. 2013. Förening Totalskidskolanin perustajan sähköpostiaastattelu 16.4.2013.
- Opetushallitus 2009. Yhteinen koulu kaikille. Haettu 8.5.2013 osoitteesta http://www.edu.fi/erityinen_tuki/yhteinen_koulu_kai-kille

- Opetusministeriö 2004. Taide tarjolle, kulttuuri kaikille. Vammaiset ja kulttuuri -toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi. Opetusministeriön julkaisuja 2004: 29. Haettu 30.4.2013 osoitteesta http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm_183_opm29.pdf?lang=fi
- Ray, N. M. & Ryder M. E. 2003. "Eilities" tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management* 24(1), 57–72.
- Robertsson, B. 2013. Totalskidskolanin hiihdonopettajan haastattelu 16.1.2013.
- Saari, A. 2012. Inklusion nosteet ja esteet liikuntakulttuurissa. Tavoitteena kaikille avoin liikunnallinen iltapäivätoiminta. *Jyväskylä Studies in Sport, Physical Education and Health* 174. (Väitöskirja.)
- Shi, L., Cole, S. & Chancellor, H. C. 2012. Understanding leisure travel motivations of travelers with acquired mobility impairments. Haettu 10.4.2013 osoitteesta <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517711000513#>
- Sjögren Berg, N. 2013. SkiStar Åre. Esitys Hyvinvointimatkailun ja sen osaamisen edistäminen eurooppalaisen yhteistyönä -hankkeen benchmarking-matkalla Åressa 16.1.2013.
- Totalskidskolan. Om oss/Historik. Haettu 10.4.2013 osoitteesta <http://www.totalskidskolan.z.se/?p=Om%20oss&sub=Historik>
- Voight, A. & Cole, S. 2010. Inclusive travel, tourism and amusements. Teoksessa *Inclusive recreation. Programs and services for diverse populations* (s. 331–345). Human Kinetics Editor, Champaign.
- Åre Skistar. Vammaislaskettelu Åressa. Updated: 14.6.2011. Haettu 17.4.2013 osoitteesta <http://www.skistar.com/fi/Åre/Hiihtokoulu/Totalskidskolan---vammaislaskettelu/>

Näkemättömyyden haasteet

Soile Järvirova

Astelen tietä pitäen kiinni opaskoirani valjaista. Koiria suuntaa tassunsa aina sinne, minne pyydän sen mennä, ja siksi opastaminen tutussa paikassa toimii loistavasti. Vieraissa paikoissa ei koirakaan osaa ilman ohjeita viedä opastettavaansa mihinkään tiettyyn paikkaan. Opaskoiran lisäksi perheeseeni kuuluu myös näkövammaisen aviomieheni ja murrosikäinen poika. Olen kehittynyt melkoiseksi mestariksi organisoijana, sillä lapsen ollessa pieni vaati taitoa suunnitella matkoja niin, että paikasta A paikkaan B kaikki osaset sujuisivat mahdollisimman mutkattomasti. Nyt pojastamme on iso apu liikkumisessa, mutta yhä harvemmin hän haluaa lähteä mukaani matkoille. Isä viihtyy parhaiten kotiympyröissä ja on siksi harvoin mukana reissuilla.

Laki suo nykyisin melko hyvin henkilökohtaisia avustajia näkövammaisille, mikä on suuri edistysaskel päivittäisten toimien hoidossa. Kuitenkin suhde tulee väkisinkin aika intiimiksi, ja vieras ihminen lähes aina kannoilla on melko rasittavaa itsenäiselle aikuiselle ihmiselle. Henkilökohtaisesti en halua lomamatkoille mukaani avustajaa. Avustajan saaminen matkoille on lisäksi vaikeaa avustajan matka- ja majoituskustannusten tähden. Siksi olisi suotavaa, että matkat, matkakohteet ja aktiviteetit eri paikoissa tehtäisiin mahdollisimman esteettömiksi ja avun saaminen helpoksi.

Hiihtoretki oppaan johdolla

Olimme poikani kanssa hiihtolomamatkalla eräässä Lapin laskettelukeskuksessa. Linja-auton reitti kulki suoraan hotellin oven eteen. Olin varannut etukäteen huoneen sieltä kahdelle. Minulla oli myös sukset mukana, koska hotellihuonetta varatessani vastaanotossa kerrottiin, että hotellin lähistöllä toimivilla palvelun tuottajilla on mahdollisesti opashiihtäjiä näkövammaiselle. Hotellilla itsellään ei sellaista palvelua ollut.

Paikan päälle tultuamme sain vastaanotosta samansuuntaista informaatiota. Etsimme poikani kanssa mahdollista paikkaa, josta löytäisin opashiihtäjän. Emme löytäneet muuta kuin safarikelkkailua tarjoavan, ulkomaalaisen palveluyrittäjän. Luovuin jo ajatuksesta ja päätin hyödyntää hotellin kuntosalia pojan laskettellessa rinteissä. Kuntosalille olikin helppo löytää, mutta laitteiden käyttö ei ollut näkövammaiselle kaikkein helpointa. Laitteissa oli niin paljon eri ohjelmamahdollisuuksia, että vain summittaisesti lähes olemattoman tuntuista painikkeita sormeillen sain juoksumaton ja kuntopyörän liikkeelle. Toki olin tyytyväinen pystyessäni edes tähän suoritukseen.

”Jokaisessa hiihtokeskuksessa tulisi olla sellainen latukierros hyvine urineen, jonka näkövammaisen voi itsenäisesti opetella hiihtämään.”

Soittelin välillä pojalleni rinteeseen sopiakseni lounasajoista ja varmistaakseni, että hänellä on kaikki hyvin. Kolmantena päivänä hän ei vastannutkaan moniin soittoihini. Menin vastaanottoon kyselemään, oliko jossain tapahtunut onnettomuuksia tai lumivyöryjä. Helpotuksekseni sain kuulla, ettei sellaisista ainakaan heille ollut ilmoitettu. Virkailija antoi minulle vielä hiihtokoulun numeron. Sain saman viestin myös hiihtokoulusta: ei onnettomuuksia eikä lumivyöryä. Käytin nyt tilaisuuden hyväkseni ja kysäisin, olisiko heillä tarjota näkövammaiselle opasta hiihtämiseen. Soveltavan hiihdon opettajia heillä kyllä oli, mutta opastarjonta piti tarkistaa. Kohta soi puhelimeni ja hiihtokoulusta luvattiin minulle seuraavaksi aamuksi opashiihtäjä. Hinta tosin oli melko korkea.

Seuraavana aamuna sitten sainkin kaksi opasta, toisen soveltavan liikunnan ohjaajan ja toisen työharjoittelussa olevan. Olin ihastuksissani. Lumi natisi monojen alla ja ilmassa oli pikkupakkasen henkäys. Sain suihkia suksilla nyt varman oppaan kera (kuva 1). Sokealle latu-urien pitäisi tuntua suksien alla hyvin eikä mäen alla saisi olla mutkaa, muuten sukset karkaavat helposti urilta. Hiihdimme suhteellisen hyvää latupohjaa parisen kilometriä, mutta sen jälkeen latu olisi laskeutunut tunturin toiselle puolelle ja siellä kuulemma kului si tunteja, mikäli sinne lähtisimme. Minulle oli varattu 90 minuuttia tätä hiihtoreissua varten. Palasimme takaisin lähtöpaikalle. Aikaa oli vielä melkein puolet jäljellä. Lähdimme laskemaan mäkeä alas toiseen suuntaan, mutta kesken matkan latu-ura katkesi ja vauhdin hurmassa lensin hankeen. Onneksi ei sattunut vahinkoa. Innoissani en jarruttanut alkumäessä, vähän jopa pukkasin sauvoilla lisää vauhtia, mutta loppumäen pidätin sauvoilla voimakkaasti, ettei sama keikaus toistuisi. Kohta palasimme samaa reittiä mäkeä ylös takaisin ja aika alkoikin olla lopussa.

Ohjaajaa harmitti, ettei heillä ollut tarjota parempia latuja näkövammaisille. Hänen mielestään hiihtokeskuksissa tulisi olla latukierros hyvine urineen, jonka näkövammaisen voisi itseksensä opetella hiihtämään. Mäkiäkin reitillä voi olla, kunhan ne eivät pääty mutkaan. Ladulta ei saisi lähteä muita latuja tai ainakin niiden pitäisi olla erillään latu-urasta, joka kiertää omaa rataansa. Tällaiselle latureitille kun olisi vielä helppo tulla esimerkiksi hotellilta, olisi se esteetön, oiva paikka hiihtää. Minulle jäi kuitenkin hyvä mieli. Olinhan sentään päässyt kerrankin hiihtämään matkailukohdteessa. Se oli herkullinen siivu elämääni ja reissu oli kohdaltani oikein onnistunut.



Kuva 1. Opashiihtäjä kertoo näkövammaiselle ladulla vastaantulevat haasteet.

Jälkeenpäin kuulin tunturin toisella puolen olevan tosi hyviä latuja ainakin silloin, jos on opashiihtäjä mukana. Tiedotteita ja opasteita esteettömistä liikkumismahdollisuuksista pitäisi kehittää.

Laskettelua ohjatusti

Suomen vammaisliikunta ja -urheilu VAU ry järjesti eräänä talvena Rovaniemellä Lumilauantai-talviliikuntatapahtuman, jossa oli mahdollisuus kokeilla laskettelua koulutettujen ohjaajien ohjauksella ja erilaisia soveltavia välineitä tai keinoja käyttäen. Olin jo kauan himoinnut päästä kokeilemaan laskettelua, vaikka toisaalta se pelottikin kovasti. Viimeksi olin lasketellut melkein kolmekymmentä vuotta sitten, näkevänä. Vatsassani lehahteli perhosia vuoroa odottaessani. Sisarentyttäreni oli oppaanani Ounasvaaran muissa toimitissa, mutta lasketteluun sain koulutetun ohjaajan paikan päältä. Aurinko loisti täydeltä terältä pienen tuulenvireen pyyhkiessä poskia. Kankeat laskettelumonot ja -sukset jaloissa lähdin kapulahissillä ylös rinteeseen. Ja mäkeä riitti ylöspäinkin!

Alas tullessa oli vaikea hallita kankeita monoja ja suksia sokeana ja vieläpä vuosikymmenien tauon jälkeen. Tasapaino oli koetuksella. Meillä oli ohjaajani kanssa kypärät, joissa oli puhe- ja kuuloyhteys toisiimme. Valitettavasti ohjaajan kuulokkeet sammuiivat vähän väliä. Toisaalta olimme niin lähellä toisiamme, että kuulin hänen ohjeensa ilman tekniikan suomaa yhteyttäkin.

Näkevä ei osaa kuvitella, kuinka pienet töyssyt rinteessä tuntuvat sokealle suksien pohjassa. Yhtäkkiä taas tuli jäinen, jyrkempi rinne ja niin sitä mentiin alaspäin, vaikka kuinka aurasin suksillani. Alas kuitenkin päästiin parin kaatumisen jälkeen. Työ oli ohjaajalle varmasti tosi haastava. Toinen lasku menikin sitten jo vähän sujuvammin ja aloin hallita suksia ja käännöksiä paremmin, rentouduin. Tällä kertaa lasketteluni jäi näihin kahteen kertaan, mutta jalan alle jäi kutkutus uuteen yritykseen. Ohjaajalla oli vielä muita opastettavia sille päivälle ja hänen oli riennettävä näihin toimiinsa.

Erilaisia elämäntilanteita

Yllä mainittuja soveltavan liikunnan mahdollisuuksia soisi olevan enemmän kaikkien ihmisten saatavilla. Perhesuhteet, ikä, näkövamman aste ja tietysti kiinnostuksen kohteet vaikuttavat paljon myös näkövammaisen arkeen ja matkustamisiin. On ihmisiä, jotka haluavat olla kotona ja viihtyvät hyvin siellä. Mutta liian helposti vaikea näkövamma eristää ihmisen, ja jollei hän itse ota sitä erityistä askelta kynnyksen yli, on kenenkään toisen hankala häntä siihen pakottaa. Olen itsekin joutunut jättämään matkustamisia ongelmani takia. Toisaalta olen päässyt mukaan omissa piireissäni tapahtumiin ja vaelluksille, joihin ilman vammaani en varmasti olisi ajautunut. Yksin tai pienen lapsen kanssa matkustaessaan näkövammaisen kyllä kohtaa joskus ylivoimaisia esteitä. Tunne on kuitenkin hieno, kun vaikeastakin tilanteesta selviytyy. Yhdenvertaisuus ja tasa-arvolaki edellyttävät, että vammaisillekin luotaisiin mahdollisimman esteettömät mahdollisuudet kulkea, liikkua ja olla kuten muutkin ihmiset. Yleensä suurin este ovat asenteet. Esimerkiksi näkövammaisten ryhmä on niin valtaavan pieni yhteiskunnassa, ettei heidän tarpeitaan erikseen huomioida, jollei niiden mahdollistamia hyötyjä vammaisen itse aktiivisesti vaadi.

Kirjoittaja:

Olen keski-ikäinen, nuorena aikuisena sokeutunut nainen eli puolet elämästäni olen kokenut ympäristön haasteet näkemättömin silmin. Liikkuminen on elämäntapani ja olen kokeillut monia eri liikuntamahdollisuuksia. Lenkkeily opaskoirani kanssa kuitenkin on se tärkein peruskunnan ylläpitäjä. Olen aktiivisesti mukana Lapin Näkövammaiset ry:n toiminnassa ja sen eri työmuodoissa.

9. Turvallisuutta ja yhdenvertaisuutta hätätilanteissa

Sanna Syrén

Käsitteet matkailu ja turvallisuus kuuluvat yhteen, eikä matkailu voi menestyä ilman turvallista toimintaympäristöä. Modernissa turvallisuuskäsityksessä korostuu laaja-alaisuus, monitieteisyys sekä yksityisille ja yhteisöille kuuluva ruohonjuuritason turvallisuus. Näin ollen myös esteettömyys on väistämättä osa turvallisuutta. (Iivari 2012, 11–16.) Nykyisin esteettömyys ymmärretään fyysisen toimintaympäristön lisäksi palveluiden, matkailukohteen henkilökunnan osaamisen sekä tuotteiden ja toimintamallien saavutettavuudeksi. Pelastuslaissa esteettömyys mainitaan momentissa 10, jonka mukaan rakennuksen omistajan ja haltijan on osaltaan huolehdittava siitä, että uloskäytävät ja kulkureitit niille pidetään kulkukelpoisina ja esteettöminä ja muutenkin sellaisessa kunnossa, että niitä voidaan käyttää turvallisesti ja tehokkaasti (Finlex 29.4.2011/379.10). Pelastushenkilökunnan tulee kyetä toimimaan tehokkaasti ja nopeasti vaativissa olosuhteissa, joissa evakuoinnin kohteina voi olla toimintakyvyltään ja tavoiltaan hyvin heterogeeninen joukko ihmisiä.

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin (MTI) turvallisuusprojektit ovat järjestäneet useita poistumisharjoituksia yhteistyössä matkailuyritysten, viranomaisten, kuntien, järjestöjen sekä oppilaitosten kanssa. Yhtenä poistumisharjoitusten tavoitteena on ollut havainnoida turvallisuutta tukevaa esteettö-

myyttä evakuointitilanteissa. Esteettömyyden havainnointi tulipalon aikana on toteutettu kahdessa poistumisharjoituksessa kiinnittäen erityishuomiota käyttäjänäkökulmaan. Toimintaterapeutina toimin poistumisharjoituksissa esteettömyyden arvioinnin ja havainnoinnin asiantuntijana. Aiempi työkokemukseni lentoemäntänä ja vastaanottovirkailijana tuki henkilökunnan osaamisen havainnointia. Artikkelissa pohdin harjoituksista saatujen havaintojen, kokemusten sekä palautteiden pohjalta esteettömyyden merkitystä osana turvallista ja yhdenvertaista evakuointia. Havainnoinnin tuloksia on esitelty esimerkkien avulla.

9.1 Esteettömyys ja turvallisuus hätätilanteissa

Useimmat matkailukohteet on suunniteltu täysin toimintakykyisille ihmisille ja toisinaan huonosti jopa heille. Luotettavan kokonaiskuvan saaminen matkailukohteen soveltuvuudesta erilaisen toimintakyvyn omaaville matkailijoille on vaikeaa. Lisätietojen saaminen edellyttää usein aktiivista tiedonhankintaa, ja silti tiedon saaminen ennakkoon ja vielä paikan päälläkin voi jäädä puutteelliseksi. Erityisesti hätätilanteessa toimimisen kannalta ennakkoon saatu tieto kohteen toimintaympäristöistä, palveluista sekä henkilökunnan osaamisesta olisi tärkeää.

” Hätätilanteissa toimimista ja päätöksentekoa tukemaan tarvitaan toimintakyvystä ja kulttuuritekijöistä riippumattomia, esteettömiä turvallisuusohjeita.

Harva matkailija ajattelee joutuvansa matkallaan evakuoinnin kohteeksi edes harjoitusmielessä. Matkalle lähdetessä mahdolliseen hätätilanteeseen varaudutaan vain, jos kyseessä on epävakaaksi tai turvattomaksi luokiteltu matkakohde. Turvallisuus- ja esteettömyystekijöistä ovat useimmiten kiinnostuneita vain sellaiset matkailijat, joilla on ennestään huonoja kokemuksia matkakohteen esteettömyydestä tai turvallisuudesta. Omakohtaisten kokemusten rinnalle tarvitaan riittävän monipuolista ja kattavaa tietoa kohteesta sekä alueen esteettömistä ja turvallisista toimintatavoista. Internet ja osaava henkilökunta mahdollistavat vaivattoman tiedottamisen. Tosin edelleenkin vain melko harvat matkailuyritykset kertovat esteettömyys- ja turvallisuusasioista internet-sivuillaan.

Hätätilanteessa matkailijan toiminta ei aina vastaa tavanomaista käytöstä. Myös matkailijan kulttuuri- ja kielitausta, toimimiskyky ja ikä vaikuttavat hätätilanteessa toimimiseen. Esimerkiksi puutteellinen kielitaito tai erilaisten apuvälineiden käyttäminen saattavat vaikuttaa yksilön mahdollisuuksiin poistua kohteesta. Toimintaa ja päätöksentekoa tukemaan tarvitaan toimintakyvystä ja kulttuuritekijöistä riippumattomia esteettömiä turvallisuusohjeita. Avainasemaan hätätilanteessa nousee kohteen henkilökunnan osaaminen. Henkilökunta on koulutettu asiakaspalvelutyöhön, johon majoitus- ja ravitsemistietämyksen lisäksi tulisi kuulua kattava turvallisuus- ja esteettömyystietous. Moninaisuuden ja erilaisuuden ymmärtäminen on tärkeää matkailussa, jolle on tyypillistä erilaisten kielten ja kulttuurien

kirjo vaihtelevine käyttäytymismalleineen ja toimintatapoineen. (Taipale-Lehto 2012.)

Yhdysvaltalainen National Fire Protection Association (NFPA) on paloalan järjestö, joka kehittää hätätilanteisiin liittyvää tutkimusta, standardeja, koodistoa ja koulutusta ja pyrkii tukemaan yhdenvertaisuutta hätätilanteissa. Järjestön toimesta on tehty erityisryhmien evakuointisuunnitelmaopas (Emergency Evacuation Planning Guide For People with Disabilities), jonka avulla pyritään lisäämään tietämystä erityisryhmien evakuointiin liittyvistä tekijöistä. Oppaaseen on liitetty yksityiskohtainen tarkistuslista yksilöllisen evakuointisuunnitelman tueksi. Ohjeistukset on jaettu toimimisrajoitteiden mukaan: liikuntarajoitteet, näkövamma, kuulovamma, puheen häiriöt ja kognitiiviset häiriöt. Opasta voidaan käyttää yksilöllisen evakuointisuunnitelman pohjana. Siinä korostetaan neljää erityisryhmien evakuointiin liittyvää osatekijää, jotka tukevat evakuointitilanteiden ennakointia, suunnittelua ja toteuttamista:

1. Mikä on hätätilanne?
2. Poistumisreitit ja hätäuloskäynnin löytäminen.
3. Poistumisreitillä liikkuminen/toimiminen, hätäuloskäynnillä toimiminen ja hätäuloskäynniltä poistuminen (itsenäisesti/apuvälineen avulla/avustettuna).
4. Avustamisen tarve (kuka, mitä, missä, milloin, kuinka). (NFPA 2007.)

Opas auttaa ymmärtämään esteettömyyden merkitystä evakuointitilanteissa. Ymmärryksen lisääntyessä kyetään kehittämään yhden-

vertaisia toimintamalleja, joista hyötyvät erityisryhmien lisäksi muutkin käyttäjät. MTI:n poistumisharjoitusten havainnoinnissa käytin havainnointiin NFPA:n oppaan pohjalta kehitettyä havainnointijärjestelmää. Havainnointi perustuu toimintaterapeuttien ammattiosaamiseen: ihmisen toimintakyvyn tuntemukseen ja siihen liittyvään ympäristön ja toiminnan arvioinnin, analysoinnin ja adaptoinnin asiantuntijuuteen sekä asiakaslähtöiseen ajattelu-tapaan.

9.2 Esteettömyyden havainnointi evakuointiharjoituksissa

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin kokoamassa turvallisuusverkostossa ovat mukana viranomaiset, kunnat, järjestöt, matkailualan yritykset sekä oppilaitokset. Edellä mainittujen lisäksi sosiaali- ja terveysalojen asiantuntijoilla on merkittävä rooli matkailun turvallisuuden kehittämisessä, etenkin esteettömyyden näkökulmasta. Toimintakyvyn asiantuntijuus ja siten käyttäjänäkökulman ymmärtäminen on esteettömien ja turvallisten toimintaympäristöjen kehittämisessä ensiarvoisen tärkeää. MTI:n turvallisuusprojektien järjestämissä poistumisharjoituksissa kiinnitettiin muun turvallisuuden ohella erityishuomioita esteettömyyteen. Evakuointiharjoituksista saadut havainnot ja kokemukset vahvistavat käsitystä siitä, että esteettömyys ja turvallisuus tukevat toisiaan. Poistumisharjoitukset laajalalaisine verkostoineen ovat näyttäneet suuntaa käyttäjänäkökulman huomioille kehittämis-toimille. Harjoituksista saatujen kokemusten

ja palautteiden mukaan matkailualan yritykset suhtautuvat myönteisesti sekä esteettömyyden että turvallisuuden kehittämiseen ja niitä koskevien pysyvien toimintamallien käyttöönottamiseen kohteissaan.

Havainnoin esteettömyyttä kahdessa MTI:n poistumisharjoituksessa, Santa Claus -hotelissa Rovaniemellä 17.4.2012 ja Kemin lumilinnassa 6.2.2013. Harjoitukset toteutettiin alueen majoitusliikkeiden, ohjelmanpalveluyritysten, kuntien, viranomaisten sekä Rovaniemen ammattikorkeakoulun kampuksien välisenä yhteistyönä. Ennen poistumisharjoitusta perehdyin evakuoinnin kohteena olleen matkailukohteen internetsivustoihin saadakseni tietoa sen ympäristöistä, palveluista ja kieli-valinnoista. Havainnoinnin tueksi haastattelin poistumisharjoitukset suunnitelleita henkilöitä. Käyttäjänäkökulman esiin saamiseksi haastattelin myös havainnoinnin kohteena ollutta matkailijaa. Havaintojen luotettavuuden takaamiseksi evakuointiharjoitukset tallennettiin sekä videokameralle että äänitallenteena. Ennen harjoitusta ja sen jälkeen järjestettiin yhteis-palaveri asiantuntijaesityksineen tarkoituksenmukaisen suunnittelun, toteutuksen, tiedonjakamisen ja palautteen mahdollistamiseksi.

Poistumisharjoituksissa kiinnitettiin yleisesti huomiota organisaation toimintaan, turvallisuustekijöiden huomioimiseen, oikeaoppiseen poistumiseen, turvallisuustietoon ja lainsäädännöllisiin lähtökohtiin. Esteettömyyden arvioinnissa ja havainnoinnissa kiinnitettiin huomiota kohteiden toimintaympäristöön, kohteesta saatuun ennakkotietoon, henkilökunnan toimintaan ja osaamisalueisiin sekä matkailijoi-

” Turvallisuuteen liitetään esimerkiksi tiettyjä värejä ja muotoja, joilla saattaa olla omat, kulttuurisidonnaiset erityismerkitykset.

den toimintaan. Molemmissa poistumisharjoituksissa havainnoitaviin matkailijoihin kuului avustettuna pyörätuolilla liikkuva nuori mieshenkilö, jonka toimintakyvystä ei ollut ennakkotietoa. Harjoituksissa oli käytössä manuaalinen, teräsrunkoinen peruspyörätuoli.



Kuva 1. Poistumisharjoitus hotelli Santa Clausissa. Henkilökunta erottuu keltaisella huomioliivillä; matkailija on suojattu kylmältä ja kastumiselta. (Kuva: Sanna Syrén)

Toimintaympäristöstä havainnointiin fyysistä, kulttuurista, sosiaalista ja institutionaalista ympäristöä. Esimerkkeinä fyysisestä ympäristöstä voidaan mainita liikkumismahdollisuudet apuvälineen avulla kohteessa hätätilanteen aikana sekä opasteiden sisältö, saavutettavuus ja sijainti. Hätätilannekuulutukset ja niiden kieliversiot kuuluivat myös havainnoitaviin osatekijöihin. Kulttuurisesta ympäristöstä havainnoitiin tapoja ja rutiineja, joita suomalaisessa matkailukohteessa noudatettiin. Sosiaalinen ympäristö koostuu ihmisistä, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään.

Esimerkkeinä olivat lähiomaisten, avustajan, henkilökunnan sekä muiden matkailijoiden toiminta ja keskinäinen vuorovaikutus evakuointitilanteessa. Institutionaalisella ympäristöllä tarkoitetaan taloudellisia, poliittisia ja lainsäädännöllisiä tekijöitä. (Law ym. 1997, 45–47.) Matkailukohteissa on usein asiakkaita monista kansallisuuksista ja kulttuureista, ja kohdemaan lainsäädäntö ja tavat voivat olla heille vieraita. Kulttuurista vaikuttaa myös turvallisuuden kokemiseen. (Iivari 2012, 20). Turvallisuuteen liitetään esimerkiksi tiettyjä värejä ja muotoja, ja joillakin väreillä on omat kulttuurisidonnaiset erityismerkityksensä (SFS-käsikirja 48-1, 2010, 176,178).

Rovaniemen harjoituksessa pyörätuolin avulla liikkuva matkailija oli hätätilanteen alkaessa hotellin kolmannen kerroksen esteettömässä huoneessa. Avustajaa ei ollut käytössä. Hotellihuoneen ovesa oli asianmukaiset kuvalliset ja tekstitetyt poistumisohteet, joita matkailija kykeni tulkitsemaan. Lisäksi hotellihuoneen näytölle tuli tekstitys hätätilanteesta ja siihen liittyvistä ohjeista suomeksi ja englanniksi. Ohjeet oli suunnattu kaikille yleisesti. Valomerkkiä tai värinäähälytystä ei ollut käytössä. Hätätilanneohjeistus toteutettiin myös käytäväkuulutuksina megafonin avulla. Matkailija jäi ohjeiden mukaisesti huoneeseen odottamaan jatkotoimenpiteitä ja henkilökunta saapui nopeasti huoneeseen.

Kemissä matkailija oli avustajan kanssa lumilinnan sisällä. Linnan käytävien pinnat ja kaltevuudet mahdollistivat sujuvan liikkumisen poistumisteille, jotka näkyivät vihreinä exit-kyltteinä noin 2 metrin korkeudella. Mat-

kailija ei kuullut ohjeistuksia, mutta henkilökunnan edustaja saapui 30 sekunnissa paikalle ohjeistamaan. Käytetyt kielet olivat suomi ja englanti.

Havaintojen perusteella voidaan todeta, että toimintaympäristöt tukivat vain osaa matkailijoista: joitakin tärkeitä opasteita puuttui, kuten tulipalon aikana lattiankorkeudella olevat poistumismerkinnät, itsestään heijastavat tarrat, merkkivalot, ääniopasteet ja tärstin. Viranomaisten, pelastuslaitoksen ja henkilökunnan yhteistyö sujui molemmissa harjoituksissa hyvin ja työtehtävät oli selkeästi johdettu ja jaettu.

Ennakkotietoa kohteen esteettömydestä ja turvallisuudesta hain matkailukohteen internetsivustolta, kohdeympäristöstä sekä haastattelemalla henkilökuntaa. Ennakkotietoon liittyvät esimerkiksi pelastussuunnitelman sisältö, toimintaohjeiden ja symbolisen viestinnän näkyvyys, poistumiskarttojen sijoituspaikat sekä tiedottaminen kohteen turvallisuudesta ja esteettömyydestä vastaanottotilanteessa. Ennakkotietoon kuuluvat myös kohteen internetsivujen kielivalinnat ja kohteen monikulttuurisen matkailijakunnan huomioon ottaminen. Henkilökunnan haastattelun avulla pyrin selvittämään kohteen esteettömyys- ja turvallisuuskulttuurin tämänhetkistä tasoa. Tarkoituksenmukaisen viestinnän ja tiedottamisen avulla matkailukohde ja henkilökunta voivat vaikuttaa asiakkaiden toimintatapoihin – ja näin toimia ennaltaehkäisevässä roolissa myös turvallisuuden suhteen. Ennakkotiedon saaminen kohteen esteettömyydestä ja turvallisuudesta edesauttaa yksilön itsenäistä suoriutumista

ja päätöksentekoa ja tukee näin yhdenvertaisuutta hätätilanteessa.

Kummankaan kohteen internetsivustolla ei ollut mainintaa esteettömyydestä eikä turvallisuudesta. Sivustojen kielivalinnat olivat suomi, ruotsi ja englanti. Myöskään matkailijan saapuessa kohteeseen esteettömyydestä tai turvallisuudesta ei mainita suullisesti tai kirjallisesti. Hotellikansioista löytyi kuitenkin perusinformaatiota hätätilanteisiin liittyen. Henkilökunnan mukaan poistumisharjoituksia oli toteutettu kohteissa säännöllisesti. Turvallisuuskansiot olivat käytössä ja turvallisuusorganisaatiot vastuuhenkilöineen nimettyinä. Poistumisharjoituksissa oli nimetty henkilökunnan edustaja avustamaan pyörätuolin avulla liikkuvaa matkustajaa.

Esteettömyys yhdistettiin tutkituissa kohteissa ennen kaikkea pyörätuolilla liikkuviin matkailijoihin ja näin ollen koskemaan esimerkiksi luiskaa, hissien käytön mahdollisuutta ja esteetöntä wc:tä. Kohteissa ei ollut pohdittu sitä, miten tuetaan esimerkiksi perheiden ja lasten, koululais- ja eläkeläisryhmien tai aistirajoitteisten toimintaa poistumistilanteessa.

Henkilökunnan toiminta ja osaamisalueet, riskitietous ja taito toimia oikein vaara- ja onnettomuustilanteissa, ovat välttämätön osa turvallisuuskulttuuria. Hyvän turvallisuuskulttuurin osatekijöihin kuuluu turvallisuusasioiden arvostus, riittävä tietämys sekä käytännön turvallisuusteot ja -toimet. (Linjala & Waitinen 2008, 5, 15.) Poistumisharjoitukset ovat osoitus hyvän turvallisuuskulttuurin tavoittelusta. Matkailukohteessa turvallisuusvaatimukset kohdistuvat toimintakyvyltään

” Henkilökunnan riskitietous ja taito toimia oikein vaara- ja onnettomuustilanteissa ovat välttämätön osa turvallisuutta.

erilaisiin matkailijoihin. Esteettömyyden ilmiöiden tiedostaminen ja ymmärtäminen tukevat henkilökunnan rooleja ja vastuunottoa kaikille yhdenvertaisessa evakuointitilanteessa. Poistumisharjoituksissa havainnoin henkilökunnan toimintaa ja osaamista esteettömyyteen liittyen: esteettömien poistumisreittien tuntemusta, asiakkaan kohtaamista ja kommunikaatiotapaa, viestinnän toimivuutta, henkilökunnan keskinäistä viestintää ja tiedottamista sekä kulttuuristen tekijöiden huomioon ottamista.

Hotellin henkilökunta pyrki toimimaan hätätilanteessa tehokkaasti ja annettujen roolien mukaisesti. Matkailijoita tiedotettiin tapahtumien kulusta suomeksi ja englanniksi. Pyörätuolilla liikkuvalla matkailijalla ei ollut käytössä henkilökohtaista avustajaa. Siirtyminen omasta kerroksesta portaita pitkin alakerrokseen toteutettiin henkilökunnan edustajien toimesta kantamalla matkailijaa pyörätuolissa. Kohtaamispaikalla matkailija suojattiin kylmältä ja kastumiselta.

Kemin lumilinnassa henkilökunta saapui nopeasti antamaan ohjeita. Ohjeet suunnattiin sekä matkailijalle että avustajalle, joka työnsi matkailijan suojaan sisätilaravintolaan. Matkailija hyötyi tilanteessa avustajan toimintakyvystä liikkumisen, kommunikaation, aistien ja esimerkiksi ymmärtämisen osalta. Henkilökunnan edustaja tiedotti poistumisen etenemisvaiheista matkailijaa ja avustajaa, sillä megafonin kautta annetut suulliset ohjeet eivät kuuluneet sisätiloihin.

Kemin lumilinnassa otettiin kulttuuriset tekijät huomioon siten, että japanilaisia mat-

kailijoita tiedotettiin tilanteen yksityiskohdista englanniksi. Kummassakin harjoituksessa noudatettiin hyvää suullista viestintätapaa, riittäviä kielivalintoja ja hyviä vuorovaikutustaitoja. Harjoituksissa ei hyödynnetty esimerkiksi kansainvälisiä tai yleiseurooppalaisia kuvatunnuksia, kuunteluympäristöjä tai puheohjeita. Varoitusten ja hälytysten sopiva äänenpainetaso ja taajuus eroavat puheohjeiden vastaavista suosituksista (ks. SFS-käsikirja 48-1, 172–174).

Havainnoinnin kohteena olleen *matkailijan* tukena oli sekä hotellissa että lumilinnassa henkilökunta ja lumilinnassa lisäksi henkilökohtainen avustaja. Henkilökunnalla ei ollut aiempaa kokemusta ns. erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden evakuoinnista. Myös henkilökohtainen avustaja oli ensimmäisen kerran mukana poistumisharjoituksessa. Havainnoidun matkailijan kannalta poistumisharjoitus toteutettiin onnistuneesti: matkailija saatettiin kokoontumispaikalle. Itsenäiseen poistumiseen matkailijalla ei olisi ollut mahdollisuuksia toimintaympäristöjen ja puuttuvan ennakkotiedon vuoksi. Matkailuyritysten turvallisuusorganisaatiot osoittivat kykenevänsä toimimaan laadukkaasti harjoitustilanteessa. Tosin harjoituksenomaisuus ei luo välittömän vaaran tunnetta eikä siitä aiheutuvia muutoksia matkailijoiden käyttäytymiseen.

9.3 Lopuksi

Poistumisharjoitusten verkostomainen ja säännöllinen toteutus matkailualalla on välttämätöntä sekä esteettömyys- että turvallisuuskult-

Ajattelemisen aiheita:

Evakuointitilanteissa esteettömyyden merkitys ihmisoikeutena korostuu.

Kaikki tavoittava viestintä on ensiarvoisen tärkeää hätätilanteissa.

tuurin kehittymisen kannalta. Hätätilanteessa jokainen yksilö on yhtä arvokas evakuoinnin kohde riippumatta mahdollisesta toimintakyvyn rajoitteesta. Esteettömyyttä ja turvallisuutta yhdistää yhteiskuntavastuu, joka tarkoittaa vastuuta yritystoiminnan vaikutuksista ympäröivään yhteiskuntaan ja yrityksen sidosryhmiin. Matkailuala tarvitsee yhdenmukaisia mittareita ja toimintatapoja osoittamaan yhteiskuntavastuun toteutumista asiakkailleen ja yhteistyökumppaneilleen. (Köppä ym. 2005.)

MTI:n organisoimat poistumisharjoitukset ovat oiva esimerkki asennemaailmaan vaikuttamisesta ja pyrkimyksestä yhdenmukaisiin toimintatapoihin. Verkostojen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen tekevät poistumisharjoituksista laaja-alaisesti hyödynnettäviä sekä käytännön että tutkimuksen tasolla. Kansainvälisessä matkailussa esteettömyys ja turvallisuus ovat kilpailuvaltteja. Ne ilmentävät nykyaikaisia arvoja, yhteiskunnallista vastuunottoa, yksilöllisiä oikeuksia ja kestävän kehityksen näkökulmaa.

Kirjoittaja:

Sanna Syrén työskentelee toimintaterapeutina moniammatillisessa työryhmässä Oulun Diakonissalaitoksen vaikeavammaisten ja ikääntyneiden kuntoutuksessa. Hän on kehittänyt vuodesta 2010 lähtien esteettömän ja turvallisen matkailun järjestelmää ammattikorkeakoulujen Tuli-hankkeissa ja Oulu Growth Venturing -hankkeessa.

Lähteet:

- Finlex 29.4.2011/379 10 §. Haettu 10.5.2013 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>
- Iivari, P. 2012. Matkailun turvallisuus. Globaalit muutokset – paikalliset vaikutukset. Rovaniemen ammattikorkeakoulun julkaisuja D 8.
- Köppä, L., Hauta-Heikkilä, H. & Hiltunen, M. 2005. Yhteiskuntavastuu matkailualan yrityksissä. Efeko. Haettu 12.5.2013 osoitteesta [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/8107ba2902a2adfacc225735a0040aa61/\\$FILE/yhtkvastuu%20matkailu-alku.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/8107ba2902a2adfacc225735a0040aa61/$FILE/yhtkvastuu%20matkailu-alku.pdf)
- Law, M., Polatajko, H., Baptiste, S. & Townsend, E. 1997. Core concepts of occupational therapy. Teoksessa E. Townsend (toim.), Enabling occupation. An occupational therapy perspective. Canadian Association of Occupational Therapists. Ottawa.
- Linjala, T. & Waitinen, M. 2008. Paloturvallisuusopas. Suomen Palopäällystöliitto ry. Helsinki.
- NFPA 2007. Emergency evacuation planning guide for people with disabilities. Haettu 12.5.2013 osoitteesta <http://www.nfpa.org/assets/files/pdf/forms/evacuationguide.pdf>
- SFS-käsikirja 48-1. 2010. Esteettömyys. Osa 1: Johdanto ja periaatteet tuotteiden, palvelujen ja ympäristöjen suunnitteluun. Suomen standardoimisliitto SFS ry. Helsinki.
- Taipale-Lehto, U. 2012. Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti 2012. Opetushallitus. Haettu 12.5.2013. http://www.oph.fi/download/141064_987587_MARA_osaamistarveraportti_VERKKO.pdf

10. Esteettömyys osana matkailupalvelujen laatua

*Petra Blinnikka, Hanna Hauvala
ja Susanna Nuijanmaa*

Matkailu on osa laadukasta elämää. Kaikilla ihmisillä on oikeus saada palvelua ja kokea matkailullisia elämyksiä. Monille ihmisille matkailullisten elämysten kokeminen on kuitenkin haastavaa erilaisten toimintakyvyn rajoitteiden takia. Esteettömien matkailupalvelujen tarjonta on vielä hyvin rajallista. Esteettömiä palveluja tarvitsevilla ihmisillä (kuten esim. liikunta- ja aistirajoitteisilla henkilöillä) on kuitenkin aivan samanlaiset tarpeet ja toiveet matkustaa kuin kaikilla muillakin (Kwai-sang Yau ym. 2004, 946). Lisäksi meistä jokaisella on jossakin elämänsä vaiheessa erityisiä tarpeita liittyen liikkumiseen, puhumiseen, kuulemiseen, näkemiseen tai ymmärtämiseen. (Blinnikka 2012.) *Tourism for all*, kaikille suunnattu matkailu, ei tarkoita vain erityisryhmille suunnattua matkailua vaan matkailua, jossa tuotteet, palvelut ja toimintaympäristö on luotu ja suunniteltu siten, että mahdollisimman moni asiakas pystyisi niitä käyttämään. (Müller 2011, 234.)

Esteettömyys on osa yrityksen tarjoaman palvelun laatua. Laatu on hyvä silloin, kun se täyttää asiakkaan odotukset. Siihen, millaista laatua asiakas odottaa, vaikuttavat muun muassa yrityksen viestintään ja markkinointiin liittyvät toimet, yrityksen imago sekä asiakkaan tarpeet ja aikaisemmat kokemukset. Palvelun laatu koostuu ns. teknisestä ja

toiminnallisesta laadusta. Vuorovaikutus yrityksen kanssa on todettu äärimmäisen tärkeäksi palvelun laatua arvioitaessa. (Grönroos 1998, 63–67.) Toisaalta fyysisten puitteiden merkitystä ei voida väheksyä. Tilojen ja palveluiden saavutettavuus lisää asiakkaiden viihtyvyyttä; siitä on hyötyä kaikille asiakkaille. Hyvin toimivat ratkaisut auttavat ylläpitämään positiivista imagoa ja luomaan kestäviä asiakassuhteita. Sekä esteettömyyteen että saavutettavuuteen linkittyy moniaistinen ympäristökokemus. Kun ympäristö on suunniteltu kaikilla aisteilla nautittavaksi ja koettavaksi, se tuottaa mielihyvää niillekin, joilta jokin aisti on heikentynyt. Esteettömyyden parantaminen onkin yksi keino kokonaisvaltaisen laadun kehittämiseen matkailussa. Parempi esteettömyys voi laajentaa asiakaskuntaa, vaikuttaa positiivisesti pitkän aikavälin kestävyyyteen ja parantaa asiakaskokemusten laatua (Ambrose 2012, 18–19).

Artikkelissa tuodaan esille tutkimustuloksia ja käytännön kokemuksia esteettömyydestä matkailupalvelujen laadun osatekijänä. Käytännön kokemukset nojautuvat Hanna Hauvalan henkilökohtaisiin kokemuksiin selkäydinvammaisen henkilön avustajana. Tutkimustulokset pohjautuvat KESMA I -hankkeessa (maaseutumatkailuyritysten asiakkaiden kuluttajakäyttäytymistä sekä hankealueen

” Esteettömyys on osa yrityksen tarjoaman palvelun laatua.

yritysten nykytilaa sosiaalisen ja ekologisen kestävyuden näkökulmasta tutkinut hanke) kesällä 2011 tehtyyn asiakastutkimukseen. Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa esteettömyyden merkitystä matkailijoille maaseutumatkailukohteen valintakriteerinä ja palvelun osatekijänä. Hankkeessa kerättyä aineistoa hyödynnettiin myös pro gradu -tutkielmassa, jonka tarkoituksena oli selvittää, millainen potentiaali saavutettavuudella on maaseutumatkailun kilpailuetuna (Blinnikka 2012). Tutkielmassa selvitettiin esteettömyyden merkitystä matkailijoiden valintakriteerinä ja matkakohteen palvelun laadun osatekijänä. Lisäksi tavoitteena oli tutkia, löytyykö vastaajista asiakasryhmiä, joiden mielipiteet esteettömyyden merkityksestä eroavat toisistaan.

10.1 Esteettömien palveluiden kysyntä

Jokainen näkee ja kokee esteettömyyden omalla tavallaan. Tämän vuoksi palveluja ja tuotteita suunniteltaessa ja toteuttaessa olisi hyvä noudattaa käyttäjäkeskeistä suunnitteluperiaatetta. Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa korostetaan käytettävyyteen liittyvää eettistä näkökulmaa: käyttäjien erilaisten tarpeiden huomioimista ja asiakkaiden tasa-arvoista kohtelua.

Useat tutkijat ovat tuoneet esille sen, että esteettömiä palveluja tarvitsevien ihmisten määrä kasvaa koko ajan (esim. Ambrose & Michailidis 2007; Ray & Ryder 2003) ja että tämä matkailijaryhmä on tulevaisuudessa taloudellisesti merkittävä matkailuteollisuudelle (Bizjak ym. 2011; Buhalis ym. 2005;

Dwyer & Darcy 2008; Neumann & Reuber 2004; Van Horn 2007). Toisaalta erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden matkailuharrastus on aktivoitunut, toisaalta lisääntyvä ikääntynyt väestö arvostaa esteettömiksi suunniteltuja kohteita matkaansa suunnitellessaan. Vaikka ikääntyneet ovatkin terveempiä kuin aiemmin, matkailijoiden keski-ikä kohoaminen tarkoittaa sitä, että yhä useammalla matkailijalla on jonkintasoinen aisti- tai liikuntarajoite. Esteettömän matkailun merkitys globaalisti on erittäin suuri.

Ambrose (2012, 18) pohtii, miksi eurooppalaisten matkailuyritysten tulisi huomioida esteettömyys osana omaa tuotekehitystään ja palveluprosessiaan. Ensinnäkin hän tuo esiin sen tosiasian, että Eurooppa matkakohteena kohtaa yhä kiivaampaa hinta- ja laatukilpailua. Matkailuyritysten on etsittävä keinoja uusien asiakasryhmien houkuttelemiseen muun muassa uudistamalla kilpailuetujaan.

Toinen syy, miksi matkailuyritysten tulisi huomioida esteettömyys, on Ambrosen (2012, 20) mukaan edellä jo todettu Länsi-Euroopan maiden väestön ikääntyminen. Euroopan matkailumarkkinat ikääntyvät, mikä vaatii tiettyjä muutoksia matkailukentällä. Ikääntymisen myötä erilaiset tarpeet esteettömille palveluille lisääntyvät. Ikääntyviä, jotka yhä enenevässä määrin haluavat matkailla ja myös kykenevät siihen, on kohta 25 % Euroopan väestöstä. Tämän lisäksi Euroopassa on noin 50 miljoonaa ihmistä, joilla on jokin aisti- tai liikuntarajoite. Yhteensä 130 miljoonaa ihmistä pelkästään Euroopassa tulee hyötymään parantuneista esteettömistä palveluista.

Matkailupalveluiden muuttaminen kaikille saavutettaviksi on siis vastaus tulevaisuuden väestönkehitykseen. Se on myös valtava taloudellinen mahdollisuus matkailusektorille. (Ambrose 2012, 20.)

10.2 Esteettömyyden tärkeys ja toteutuminen – matkailijoiden arvioita

Edellä mainitussa KESMA I -hankkeessa toteutettiin kesän 2011 aikana kyselytutkimus Keski-Suomen, Pirkanmaan, Pohjanmaan ja Etelä-Pohjanmaan alueilla. Aineisto kerättiin erilaisissa matkailullisissa tapahtumissa, matkailuinfoissa, leirintäalueilla ja maaseutumatkailuyrityksissä. Tutkimusaineisto koostui 685 vastaajasta. Lähes kaikki vastaajat olivat kotimaisia matkailijoita. Joka kuudennen (16 %) vastaajan matkaseurueeseen kuului henkilö, jolla oli matkaan vaikuttavia erityistarpeita. Yleisimmin mainitut erityistarpeet liittyivät pieniin lapsiin ja liikuntarajoitteisuuteen. Myös esimerkiksi erilaiset allergiat (ruoka-aineet, pöly, eläimet), kieleen liittyvät rajoitteet, näkö- ja kuulovamma, sairaudet ja eläinten kanssa matkustaminen mainittiin erityistarpeita aiheuttaviksi. (Blinnikka & Asikainen 2012, 43.)

Erityistarpeinen ei yleensä halua erityiskohdelua vaan tasavertaista mahdollisuutta samoihin palveluihin, elämyksiin, irtautumiseen arjesta ja rentoutumiseen kuin muutkin asiakkaat. Kyselytutkimuksen vastauksissakin korostui näkemys, että kaikilla asiakkailla tulisi olla yhtäläiset oikeudet samoihin palveluihin. Suurin osa vastanneista piti tärkeänä sitä, että aisti- ja liikuntarajoitteisilla on mahdollisuus vie-

railla samoissa matkakohteissa kuin muillakin. Lähes viidennes vastanneista oli täysin valmiita maksamaan jopa 15 prosenttia kalliimman hinnan palvelusta, jota kaikilla on mahdollisuus käyttää aisti- tai liikuntarajoitteista huolimatta. (Blinnikka & Asikainen 2012, 44.)

Esteettömyys ei noussut kyselytutkimuksessa esiin merkittävänä matkailukohteen valintakriteerinä. Tärkeimmäksi matkailukohteen valintaan vaikuttavaksi tekijä osoittautui palvelun laadukkuus. Palvelun laadukkuus on kuitenkin määritelmänä erittäin haastava. Kukaan vastaaja on varmasti arvioinut sen omalla tavallaan. Asiakaspalvelu ja asiakkaiden kohdelu ovat osa palvelun laatua, jolloin myös erilaisten asiakkaiden erilaisten tarpeiden huomiointi eli esteettömyys on osa laadukkuutta. (Blinnikka 2012.)

Kyselyyn vastanneista löytyi ryhmä, jolle esteettömyys on keskimääräistä tärkeämpi osa palvelun laatua. Tähän ryhmään lukeutui 37 % vastaajista. Esteettömiä palveluita arvostaville myös ympäristöstävällisyyden huomioiminen on tärkeämpää kuin muille matkailijoille. Hinta sen sijaan ei ole yhtä tärkeä kriteeri kuin muille tutkimukseen osallistuneille. Esteettömyyttä arvostavat matkailijat olivat yleisesti ottaen tyytyväisempiä vierailemansa maaseutumatkailuyrityksen palvelun laadun eri osatekijöihin kuin muut vastaajat. Tämä on mielenkiintoista siksi, että yleensä vastaaja on laatua arvioidessaan sitä kriittisempi, mitä tärkeämpi laadutekijä hänelle on. (Blinnikka 2012.)

Kolmannes kaikista vastanneista vastasi kyselyyn jossakin maaseutumatkailuyrityksessä.

Heiltä tiedusteltiin, kuinka tärkeänä he pitävät sitä, että yritys on ottanut fyysisessä ympäristössä ja varustelutasossa huomioon myös erityistarpeiset asiakkaat. Yli puolet kysymykseen vastanneista piti näkökulmaa hyvin tärkeänä. Vain noin joka kahdeksannelle (12 %) asialla ei ollut juurikaan merkitystä. Vastaukset olivat hyvin samansuuntaisia kysyttäessä, kuinka tärkeänä vastaajat pitivät sitä, että yritys huomioi erityistarpeen yksilöllisenä palveluna. Esteettömyyden merkitys kasvaa iän myötä ja naiset arvostavat esteettömyyttä ainakin maaseutumatkailukohteessa enemmän kuin miehet. Mielenkiintoista on, että alhaisemman koulutustason omaavat näyttivät arvostavan esteettömyyttä enemmän kuin korkeasti koulutetut. (Blinnikka 2012.)

Esteettömyyden toteutumisen arviointi koetaan hankalaksi, olipa itsellä tarpeita esteettömiin palveluihin tai ei. Huomattavan suuri osa vastaajista ei osannut sanoa, onko erityistarpeisia asiakkaita huomioitu siinä maaseutumatkailuyrityksessä, jossa he kyselyyn vastasivat. Viidesosa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että esteettömyyttä ei ole huomioitu yrityksessä riittävästi. Kehitettävää maaseutumatkailuyritysten esteettömyyden edistämässä siis varmasti vielä löytyy. (Blinnikka & Asikainen 2012.)

Maaseutualueiden yleisen saavutettavuuden, liikenneyhteyksien riittämättömyyden ja maaseudun yritysten toimintaympäristön takia esteettömyys on erityisen haasteellinen asia maaseutumatkailussa. Liiketoiminnassa hyödynnetään usein vanhoja, kulttuurihistoriallisesti arvokkaita rakennuksia, joita on melko

vaikea muuttaa esteettömiksi. Toisaalta rakenteita muutoksia ei ole aina tarpeen edes toteuttaa, vaan pienilläkin muutoksilla saadaan jo huomioitua monen asiakkaan erityistarve. (Blinnikka ym. 2012, 45.) Esteettömät ratkaisut ovat usein perusratkaisuja, jotka liittyvät esimerkiksi huonetilan, kalusteiden, materiaalien ja värien käyttöön niin, että ne palvelevat kaikkia mahdollisia käyttäjiä. Yksinkertainen mutta kaikki käyttäjät huomioiva ratkaisu on usein toimivin.

Kyselytutkimuksen tulokset osoittivat siis, että kohteen valintakriteerinä esteettömyys ei ole kotimaisille matkailijoille olennainen. Toisaalta vastaajat arvostivat esteettömyyden huomioimista – riippumatta siitä, tarvitsevatko he itse esteettömiä palveluita vai eivät. (Blinnikka & Asikainen 2012.) Tutkimuksen tulokset kertovat kuitenkin myös siitä, että esteettömyys matkakohteen ominaisuutena on vielä kohtuullisen vieras ja erityisesti sen arviointi asiakkaille hankalaa. Tarkempi tieto esteettömyydestä ja siihen liittyvistä vaatimuksista on toistaiseksi melko vähäinen.

10.3 Asiakkaan toiveena kuuntelu, huomiointi ja joustaminen

Selkädynvammaisen henkilön avustajana toimimisen kautta saatu kokemusperäinen tieto tuo arvokkaan lisänäkökulman edellä olevaan tutkimustietoon. Myös käytännön kokemusten pohjalta voidaan päätellä, että erityistarpeinen matkailija pitää muiden matkailijoiden tavoin tärkeimpinä kohteen valintakriteereinä laadukkuutta ja siihen vai-

” *Erityistarpeinen henkilö on omien tarpeidensa asiantuntija, joten palveluntarjoajan ei tulisi kyseenalaistaa, kiistää tai yleistää niitä.*

kuttavia tekijöitä, kuten puhtautta, kauneutta, aitoutta, maistuvaa paikallista ruokaa ja toimivaa palvelua. Esteettömyys vaikuttaa valintaan lähinnä perustarpeiden täyttymisen osalta, koska esimerkiksi ilman soveltuvia wc- ja peseytymistiloja pidempiaikainen oleskelu kohteessa on mahdotonta. Perustarpeiden täyttymisen tulisi olla itsestään selvää, jolloin matkakohteen valinta voisi tapahtua jokaisen omien intressien perusteella.

Erityistarpeinen asiakas on yleensä henkilökohtaisesti yhteydessä kohteeseen ennen varaustaan, koska matkailukokemukset ovat opettaneet, että esimerkiksi yrityksen kotisivujen sisältämät tiedot esteettömyydestä ovat usein puutteelliset tai jopa harhaanjohtavat. Ensimmäinen laadun mittausta ja arviointi kohteen soveltuvuudesta käydään puhelun aikana. Silloin arvioidaan, miten asiakasta kuunnellaan ja miten kysymyksiin vastataan. Erityistarpeinen henkilö on omien tarpeidensa asiantuntija, joten palveluntarjoajan ei tulisi kyseenalaistaa, kiistää tai yleistää hänen tarpeitaan – edes sen kokemuksen perusteella, mikä yrityksessä on samankaltaisia erityistarpeita omaavista asiakkaista. Ei pidä myöskään luvata kuuta ja tähtiä taivaalta, koska kummankin osapuolen kannalta on epämiellyttävää, jos lupaukset todetaan katteettomiksi asiakkaan saapuessa paikan päälle. Pahimmassa tapauksessa henkilön on mahdotonta jäädä kohteeseen esimerkiksi soveltuvan wc:n puuttuessa.

Kohdevalinnan jälkeen hyvän ja erityistarpeita huomioivan asiakaspalvelun tulisi jatkua kohteeseen saavuttaessa. Selkäydin-

vammaiselle huonoin ensivaikutelma on se, että saapuessaan paikalle hän näkee ensimmäiseksi portaatin siinä, mistä pitäisi mennä sisälle. Oltuaan ennakkoon yhteydessä palvelun tarjoajaan asiakas oikeutetusti olettaa, että hänet olisi huomioitu asettamalla vaikka väliaikainen luiska portaisiin, jos kiinteä ratkaisu puuttuu. Ensivaikutelmaan voidaan vaikuttaa jo varaustilanteessa, jolloin tulisi kertoa, mihin erityistarpeinen henkilö voi jättää autonsa ja miten hän pääsee sisään, jos pääovella ei ole esteetöntä sisäänkäyntiä. Näistä olisi myös syytä olla selkeät opasteet paikan päällä. Viestintätavat tai mahdolliset väliaikaisratkaisut eivät välttämättä ole aina toimivia, mutta kokemus on osoittanut, että jo pelkkä yritys huomiointiin on tuonut asiakkaalle hyvän mielen ja kokemuksen laadukkaasta palvelusta.

Kohteessa ollessaan asiakas ei kaipaa erityistä hyysäämistä ja huomiointia vaan tietynasteista joustavuutta. Esimerkiksi ylösnouseminen aamulla ei tapahdu yhtä nopeasti ja helposti kuin ns. terveiltä ihmisiltä. Usein aamupala on kuitenkin tarjolla vain tietyn ajan, johon selkäydinvammaisella ei ole mahdollisuutta ehtiä, ellei hän aloita aamupuuhiaan jo kukonlaulun aikaan. Näissä tilanteissa aamiaisen tarjoilu huoneeseen tai avustajan hakemana aamiaispöydästä pitäisi tarvittaessa olla mahdollista. Selkäydinvammainen voi tarvita muitakin ekstrapalveluja, kuten lisäpyyhkeen. Tällöin palvelun tarjoajan ei tulisi takertua yrityksen sääntöihin ja erinäisiin käytäntöihin vaan osoittaa joustavuutta. Erityistarpeisen erikseen pyytämät asiat teh-

Ajattelemisen aihetta:

Jokainen kokee esteettömyyden omalla tavallaan; siksi käyttäjäkeskeisyys on palveluja ja tuotteita suunniteltaessa tärkeä lähtökohta.

Kaikille täysin esteetöntä matkakohdetta on vaikea toteuttaa, mutta asiakaslähtöinen palvelu, joka joustaa asiakkaan tarpeiden mukaan, edesauttaa miellyttävän matkailukokemuksen syntymistä kaikille.

dään yleensä aina erityistarpeen eikä huvin vuoksi.

Täysin esteetöntä matkakohdetta voi olla mahdotonta toteuttaa, mutta asiakaslähtöisellä palvelulla, jossa kuunnellaan ja huomioidaan asiakkaan tarpeita sekä joustetaan tarvittaessa omista säännöistä ja toimintatavoista, päästään yleensä miellyttävään matkailukokemukseen.

10.4 Esteettömyys – elämyksiä, tasa-arvoa ja laatua

Esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyy usein asenteellisia ennakkoluuloja. Esteettömät tilat saatetaan esimerkiksi mieltää ”sairaalamaisiksi” tai epäesteettisiksi. Toisinaan näin voi ollakin, mikäli suunnittelussa ei ole käytetty *Design for all* -ajattelua vaan tilat on suunniteltu puhtaasti tiettyä erityisryhmää ajatellen. Erityistarpeiden liiallinen korostaminen voi viedä mukanaan elämyksen kokemisen mahdollisuuden. Erityisryhmät haluavat matkailijoina samanlaisia elämyksiä kuin muutkin matkailijat: kokea asioita, haistaa, maistaa, kokeilla ja tuntea. Palvelujen suunnittelua tulisi tehdä asiakkaan palveluprosessin näkökulmasta vaihe vaiheelta ja ottaa suunnitteluun mukaan mahdollisimman monia erilaisia asiakkaita erilaisine tarpeineen. (Blinnikka 2012.) Maaseutu toimintaympäristönä tarjoaa hyvän mahdollisuuden matkailuelämysten kokemiseen. Rauha, tila ja hiljaisuus ovat asioita, joita nykyajan matkailija arvostaa. Sijainti luonnon keskellä tarjoaa mahdollisuudet erilaisten elämysten kokemiseen kuin kaupunkiympäristö.

Ihmisten tasa-arvoinen kohtelu ylipäättään on matkailijoille tärkeää. Tasa-arvo on laadukkaan palvelun tavaramerkki ja esteettömyys on yksi keino tasa-arvoisuuden edistämiseksi. Esteettömyyden huomiointi on myös taloudellisesti merkittävä mahdollisuus. Ikääntyvien osuus matkailijoista kasvaa tulevaisuudessa ja ikäihmisillä on keskimääräistä enemmän erilaisia erityistarpeita. Tällä tulevaisuuden kuluttajaryhmällä on aikaa ja rahaa käytettävissä matkailuun ja he voivat matkustaa sesonkien ulkopuolella (esim. Study on the competitiveness...). Myös lapsiperheet erityisine tarpeineen ovat tärkeä segmentti esimerkiksi maaseutumatkailuyrityksille. Esteettömyyden huomioimisella voidaan parantaa huomattavasti lasten kanssa matkustavien palvelukokemusta. Panostamalla saavutettavuuteen ja erilaisten asiakkaiden erilaisten tarpeiden huomioimiseen – ja tätä kautta palvelun kokonaislaatua parantamalla – matkailuyritykset voivat saada kilpailuetua.

Kirjoittajat:

Petra Blinnikka (KTM, restonomi AMK) on työskennellyt Jyväskylän ammattikorkeakoulussa vuodesta 2004 lähtien erilaisissa täydennyskoulutuksen, opetuksen ja TKI-toiminnan tehtävissä. Tällä hetkellä hän toimii projektipäällikkönä neljän maakunnan välisessä Kestävyydestä kilpailuetua maaseutumatkailuun (KESMA II) -hankkeessa.

Hanna Hauvala (KTM) työskentelee projektiassistenttina Kestävyydestä kilpailuetua maaseutumatkailuun -hankkeessa Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Lisäksi hän työskentelee selkäydinvammaisen henkilön osa-aikaisena henkilökohtaisena avustajana.

Susanna Nuijanmaa (KTM) on toiminut matkailualalla yli kaksikymmentä vuotta, joista kolmetoista vuotta Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Ammattikorkeakoulussa hän on työskennellyt projektipäällikkönä ja toimijana useissa matkailu- ja ravitsemisalan yrityksille suunnatuissa koulutus- ja kehittämisprojekteissa. Tällä hetkellä hän toimii lehtorina ja kehittämisvastaavana erityisosaamisalueinaan palvelujen tuotekehitys ja markkinointi sekä elämäntuotanto.

Lähteet:

- Ambrose, I. 2012. European policies in accessible tourism. Teoksessa D. Buhalis, S. Darcy & I. Ambrose (toim.), Best practice in accessible tourism. Inclusion, disability, ageing population and tourism (s. 19–34). Channel View.
- Ambrose, I., & Michailidis, S. 2007. Europe for all. From European stakeholders' conference on accessible tourism. http://www.ec.europa.eu/enterprise/tourism/docs/conferences/accessible_tourism_2007/ambrose_presentation_en.pdf
- Bizjak, B., Knežević, M. & Cvetrežnik, S. 2011. Attitude change towards guests with disabilities. Reflections from tourism students. *Annals of Tourism Research*, 28(3), 842–857.
- Blinnikka, P. 2012. Esteettömyyden merkitys matkailijoille – palveluiden saavutettavuus maaseutumatkailun kilpailuetuna. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto, Kauppakorkeakoulu.
- Blinnikka, P. & Asikainen, E. 2012. Esteettömyyden merkitys maaseutumatkailuyritysten kannalta. Teoksessa P. Blinnikka (toim.), Maaseutumatkailu – kestävyyslaji? Näkökulmia kestävään matkailuun maaseudulla (s. 40–48). Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 127.
- Blinnikka, P., Nuijanmaa, S. & Torniainen, A. 2012. Esteettömyys. Teoksessa A. Torniainen & A. Matilainen (toim.), Kestävyys maaseutumatkailussa – piilotettu voimavara. Nykytila-analyysi kestävästä maaseutumatkailusta Keski-Suomessa, Pirkanmaalla, Etelä-Pohjanmaalla ja Pohjanmaalla. Helsingin yliopisto, Ruralia-instituutti, Raportteja 82.
- Buhalis, D., Michopoulou, E., Michailidis, S. & Ambrose, I. 2005. Developing an one-stop-shop for accessible tourism in Europe for the disabled tourism market: technical and business challenges. Teoksessa P. Cunningham & M. Cunningham (toim.), Innovation and the knowledge economy (s. 293–299).
- Dwyer, L., & Darcy, S. 2008. Economic contribution of disability to tourism in Australia. Teoksessa S. Darcy, B. Cameron, L. Dwyer, T. Taylor, E. Wong & A. Thomson (toim.), Visitor accessibility in urban centres (Technical Report 90040)(s. 15–21). Sustainable Tourism Cooperative Research Centre, Gold Coast.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY, Porvoo.
- Kwai-Sang Yau, M., McKercher, B. & Packer, T. 2004. Travelling with a disability. More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946–960.
- Müller, L. 2011. Accessible tourism as revealed through studies and practices in Europe. Tourism for All Summary. European Network of Accessible Tourism.
- Neumann, P. & Reuber, P. (toim.) 2004. Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle. Langfassung einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit. Münstersche Geographische Arbeiten 47. Münster.
- Ray, N. & Ryder, M. 2003. "Eilities" tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24(1), 57–72.
- Study on the competitiveness of the EU tourism industry – with specific focus on the accommodation and tour operator & travel agent industries. Within the framework contract of sectoral competitiveness studies – ENTR/06/054. Final report, September 2009. ECORYS Research and Consulting.
- Van Horn, L. 2007. Disability travel in the United States: recent research and findings. Paper presented in TRANSED Conference.

Kohti esteettömiä matkailualueita

Katja Winogradow ja Petteri Ohtonen

Aikaansa seuraavat matkailuyritykset ymmärtävät, että esteettömyyden huomiointi on osa liiketoiminnan laatua. Hyvään palvelutuotteeseen ei kuulu, että matkailija kokee epävarmuutta tai jopa pelkää, ettei selviä matkalla eteen tulevista tilanteista. Esteetön matkailu on tulevaisuudessa yhä merkittävämpi kilpailutekijä, kun väestö ikääntyy ja ikääntyvät matkailevat entistä enemmän. Selkeät palvelutuotteet tuovat asiakkaille luotettavuutta ja turvallisuutta.

Esteettömyys tarkoittaa asiakkaiden tarpeiden huomiointia palveluiden löytämisessä ja käyttämisessä. Asiakkaat törmäävät esteisiin tai esteettömyyteen jo ennen saapumistaan matkailukohteeseen, hakiessaan tietoa internetistä. Yritysten tuleekin tarkkaan miettiä, kuinka helposti matkailijat löytävät tiedon matkailukohteesta ja miten he pääsevät kohteeseen. Periaate on yksinkertainen: astutaan asiakkaiden saappaisiin ja havainnoidaan tarjottua matkailupalvelua asiakasroolien näkökulmista. Pienillä asenne- ja palvelumuutoksilla voidaan helposti kehittää parempaa ja esteettömämpää matkailupalvelua kaikille asiakkaille.

Matkailija kokee matkailualueen yhtenäiseksi alueeksi, vaikka se koostuukin monista yksittäisistä yrityksistä. Yksikin este voi luoda esteellisen mielikuvan koko alueesta. Siksi on tärkeää, että yritykset verkostoituvat ja toimivat yhteistyössä, jolloin esteettömyys huomioidaan linjakkaasti koko alueella.

Asiakkaiden kokemuksia matkailukeskusten esteistä ja esteettömyydestä

Haaga-Perho on toteuttanut useita matkailukeskusten laatuohjelmia ympäri Suomea. Laatuohjelmiin ovat yhtenä peruselementtinä kuuluneet alueelliset sesonkikohtaiset asiakastytyväisyystutkimukset, joiden tiedonkeruun ovat toteuttaneet hankkeeseen kuuluvat matkailuyritykset. Kaikki vastaukset on kerätty LaatuVerkko-palautejärjestelmään.

Tutkimusten sisällöt vaihtelevat muun muassa matkailukeskusten erilaisen palvelutarjonnan takia. Vuosien 2009–2011 aikana kaikkiaan kolmessatoista asiakastytyväisyystutkimuksessa oli matkailualueen esteettömyyttä koskeva kysymys: ”Arvioi alueen esteettömyyttä, oliko sinun helppo toimia alueella?” Kysymykseen pyydettiin vastaamaan vain, jos vastaaja oli itse tai jos hänen matkaseurueeseensa kuului ikäihminen tai kuulo-, näkö- tai liikuntarajoitteinen henkilö. Esteettömyyttä koskevaan kysymykseen oli vastannut 100–400 henkilöä tutkimusta kohden. Kriittisen arvion matkailualueen esteettömyydestä oli antanut keskimäärin noin 7 %. Vastajaista 93 % oli siis kokenut toimimisen helpoksi, mitä voidaan pitää hyvänä tuloksena.

”Periaate on yksinkertainen: astutaan asiakkaiden saappaisiin ja havainnoidaan tarjottua matkailupalvelua asiakasroolien näkökulmista.”

Mutta esteisiinkin oli törmätty. Matkailukeskuksissa toimimista oli vaikeuttanut toisaalta esteettömyyden huomioimattomuus ylipäänsä sekä toisaalta huollon ja ylläpidon laiminlyönti. Esteettömyyden huomioimattomuudesta mainittiin esimerkiksi kylttien tai muiden opasteiden puute, korkeat kynnykset, jyrkät portaat, kapeat kulkuväylät, esteet kulkuväillä, piha-alueiden epätasaisuus sekä wc-tilojen, invarparkkipaikkojen ja reittimerkintöjen sijoittaminen liikuntaesteisten kannalta hankaliin paikkoihin. Tutkimuksissa annettiin palautetta myös asiakaspalvelusta; muun muassa kuulovammaiset toivoivat monipuolisempaa viestintää palveluiden tiedottamisesta. Laiminlyöty huolto ja ylläpito vaikeuttivat alueella liikkumista, kun kulkuväylät ja piha-alueet olivat lumisia, liukkaita ja vaikeakulkuisia, kun kyltit olivat likaisia tai lumisia tai kun valaistus oli riittämätön. Myös vanhentuneet ja virheelliset reittimerkinnät tai kyltit aiheuttivat ongelmia.

Esteettömyys matkailualueen yhteiseksi tavoitteeksi

Palvelun kokonaislaatu on yksi matkailualueiden ja matkailukeskusten tärkeimmistä kilpailukeinoista. Destination Quality Net (DQN®) ja Destination Management Net (DMN®) ovat Haaga-Perhon luomia kehittämisohjelmia matkailualueille ja -keskuksille. Ne tarjoavat työkaluja myös esteettömien palvelujen laadun kehittämiseen. DQN® pohjautuu Total Quality Management -ajatteluun, jonka ideoijana pidetään William Edwards Demingia. Ohjelman kehitti Haaga Instituutti-säätiön aikanaan omistama Matkailun Kehitys Lappi Oy. Laatuohjelman rakenteeseen on tullut vaikutteita myös muista kansainvälisistä laatuohjelmista. Ensimmäinen DQN®-ohjelma käynnistyi Saariselällä vuonna 1994. (Deming 1986; EFQM 2013; MBNQA 2013.)

DQN®-ohjelmat ovat noin puolestoista kolmeen vuoteen kestäviä laadun kehittämisohjelmia matkailualan verkostoille, esimerkiksi matkailukeskuksille ja matkailualueille. Ohjelmat koostuvat tutkimuksesta, koulutuksesta ja kehittämisestä. Ne tarjoavat työkaluja niin yksittäisille toimijoille kuin koko matkailualueen kehittämiseen. DQN®-ohjelmille määritellään ohjelmakohtaiset painopistealueet, joista yksi voi olla esimerkiksi palvelujen esteettömyys. DQN®-ohjelmat ovat erityisen sopivia sellaisille matkailualueille ja -keskuksille, jotka haluavat yhteisen suunnan esteettömän toiminnan ja palvelujen kehittämiseen. Ohjelman aikana pyritään luomaan pysyvä yhteistyömalli verkoston toimijoiden kesken. Toimijat koostavat ohjatusti jatkuvan parantamisen mallin, joka jää alueen yhteiseksi työkaluksi laadun kehittämisessä. Avainyritykset työskentelevät tiiviisti yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi ja tekevät faktatietoon pohjautuvia päätöksiä toiminnan parantamiseksi. Konkreettisena tuloksena esteettömyyden kehittämistä painottavasta DQN®-ohjelmasta voi olla esimerkiksi yhtenäinen esteettömyyskoulutus- ja perehdyttämismalli alueen sesonkityöntekijöille.

Destination Management Net (DMN®) on jatko-ohjelma, joka on suunnattu DQN®-ohjelman toteuttaneille toimijoille. Sen sisältö räätälöidään yleensä jatkokehitystarpeiden mukaan. Myös DMN®-ohjelmat koostuvat tutkimuksesta, koulutuksesta ja kehittämisestä. Ohjelmien avulla laajennetaan matkailualueelle tai matkailukeskukseen luotuja jatkuvan parantamisen malleja. DMN®-ohjelmien aikana verkostoidutaan laajemmin ja laatu tiimin koko kasvaa. Johdon ja esimiesten valmiuksia vahvistetaan. Valitut strategiat ja tavoitteet jalkautetaan henkilöstölle ja linkitetään koulutussuunnitelmiin, jolloin opitaan itsenäinen tapa kehittää keskusta kokonaisvaltaisesti. Toimijoille annetaan kriittisten asiakasprosessien hallintaan välineet, joiden avulla ne voivat itsenäisesti kehittää toimintaansa tai hakea apua verkostosta.

Esteettömyys voi herättää asiakkaiden kiinnostuksen, kun se otetaan yrityksen tai alueen palvelutarjonnan kärjeksi ja markkinoinnin pääviestiksi. Systemaattisten tutkimus-, koulutus- ja kehittämisohjelmien avulla voidaan toteuttaa esteettömiä toimintaympäristöjä, jotka turvaavat niin asiakkaiden kuin henkilökunnan viihtyvyyden. Esteettömät ratkaisut edesauttavat myös huolto- ja siivoustoimintoja. Kuten Haaga-Perhon laatuohjelmien asiakastytyytyväisyystutkimuksista käy ilmi, matkailualueiden esteet ovat enimmäkseen yksinkertaisia ja helposti poistettavissa olevia, joskaan yhteistyön toteuttaminen matkailualueen sisällä ei välttämättä ole aivan helppoa. Jos esteettömyyttä halutaan tuoda markkinoinnissa esiin, tulee varmistaa, että viestintä ja toteutettava palvelu kohtaavat. Tämä on sitä haastavampaa, mitä useampi toimija palvelun toteuttamiseen kytketty.

Haasteista huolimatta esteettömät palvelut avaavat matkailualan yrityksille uudenlaisia markkinoita sekä kotimaassa että kansainvälisesti. Esteettömien palvelumallien kautta yritykset ja matkailualueet voivat saavuttaa uusia asiakasryhmiä ja näkyvyyttä matkailumarkkinoilla.

Kirjoittajat:

Petteri Ohtonen (maantieteilijä, FM) työskentelee tutkimuspäällikkönä Haaga-Perhossa. Hänen työtehtäviinsä kuuluvat matkailualan tutkimus- ja kehitystehtävät. Hän on toiminut markkinatutkimusalalla yli 20 vuotta ja kuuluu tällä hetkellä Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:n tutkimusvaliokuntaan.

Katja Winogradow (restonomi, NTM) toimii Haaga-Perhossa projektipäällikkönä. Hänen työtehtäviinsä kuuluvat matkailualan koulutukset ja laatuvalmennukset. Hän on toiminut yli 20 vuotta matkailu-, hotelli- ja ravintolalalla Suomessa, Saksassa ja Yhdysvalloissa. Haaga-Perhon koulutustehtäviin hän siirtyi vuonna 2006. Hän toimii myös Matkailualan tutkintotoimikunnan jäsenenä kaudella 2013–2016.

Lähteet:

Deming, W.E. 1986. Out of the Crisis. Cambridge, MA: MIT Press.

European Foundation for Quality Management (EFQM). Haettu 19.8.2013 osoitteesta <http://www.efqm.org>

Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA). Haettu 19.8.2013 osoitteesta <http://www.baldrigepe.org/foundation/history.aspx>

11. Internetsivujen esteettömyys

Jere Kuusinen ja Riikka Tupala

Tiedon jakaminen ja sen etsiminen sähköisesti ovat osa nykyihmisten arkea. Tekniikan kehittyessä ja internetin käytön yleistyessä palveluntarjoajien keinot viestiä ja markkinoida ovat monipuolistuneet. Samalla myös kuluttajien tavat järjestää matkoja itsenäisesti, tutustua matkakohteisiin etukäteen sekä arvioida ja suositella kohteita toisille kuluttajille ovat muuttuneet (Suomen matkailustrategia 2020, 14). Tilastokeskuksen tekemien tutkimusten mukaan valtaosa sekä kotimaan että ulkomaan vapaa-ajanmatkojen majoitusta ja matkustusvälinettä koskevista varauksista tehdään jo internetin välityksellä (SVT 2011).

Liiketoiminnan sähköistyessä verkkoympäristön ja erityisesti yrityksen oman internetsivuston esteettömyyden merkitys korostuu – löytääkö asiakas tarvitsemansa informaation helposti vai kuluuko matkan suunnitteluun kohtuuttomasti aikaa, koska tietoa on hankala löytää? Viestinnän ja tiedottamisen esteettömyys on erityisen tärkeää erityisryhmille, mutta viime kädessä esteettömyys, käytettävyys ja saavutettavuus takaavat, että kaikki matkailupalveluiden käyttäjät saavat tarvitsemansa informaation ilman turhauttavia etsiskelyjä. Internetsivujen kautta luodaan usein myös ensivaikutelma palvelusta ja sen laadusta. Positiivisen mielikuvan luominen helppokäyttöisen, loogisen ja riittävän informaation sisäl-

tävän internetsivuston välityksellä saattaakin olla avainasemassa ostopäätöksen teossa (Small & Darcy 2010, 15).

11.1 Internetsivut yrityksen näyteikkunana

Asiakkaan kokema palvelun laatu on hyvin subjektiivinen asia, mutta on hyvä muistaa, että kokemukset ja mielipiteet ovat pitkälti odotusten, mielikuvien ja tilannetekijöiden tulosta. Ostaessaan mitä tahansa palveluita kuluttaja haluaa saavuttaa mahdollisimman onnistuneen ja positiivisen kokemuksen (Risänen 2005, 256–258). Koska ennalta vieras matkakohde tai -palvelu ei ole kokeiltavissa eikä sovitettavissa etukäteen, positiivisia odotuksia ja mielenkiintoa herättävä sekä ostopäätökseen vaikuttava mielikuva tulisi tuottaa kuluttajalle muilla keinoin (Saari & Tuominen 2009, 37). Internetsivujen voidaan ajatella olevan palveluntarjoajan näyteikkuna, jonka perusteella potentiaalinen asiakas valitsee, haluaako hän tutustua palveluun lähemmin.

Internetsivun suunnittelu täysin virheettömäksi ja esteettömäksi voi olla haastavaa, mutta ainakin karkeimpia ja haitallisimpia ongelmia tulisi karsia pois. Suurimpia ja yleisimpiä ongelmia sivustoilla ovat heikko käytettävyys ja ulkoasu sekä päivityksen ja vuorovaikutteisuuden puute. (Tiensuu 2006, 11–14.)

” *Viestinnän esteettömyys, käytettävyys ja saavutettavuus takaavat, että kaikki matkailupalveluiden käyttäjät saavat tarvitsemansa informaation ilman turhauttavia etsiskelyjä.*

Huono ensivaikutelma syntyy, jos sivuja on vaikea löytää, jos ne eivät toimi, ovat epäloogiset tai epäselvät tai eivät ole ajan tasalla – tällöin sivut eivät ole saavutettavat ja niiden käytettävyys on huono. Käyttäjän ei pitäisi joutua miettimään, miten sivut toimivat tai onko tieto ajankohtaista eikä myöskään etsimään tarvitsemaansa tietoa kohtuuttoman pitkään.

Internetsivujen heikko käytettävyys ja epäloogisuus johtuvat monesti heikosta sisältöarkkitehtuurista. Aivan kuten rakennetussakin ympäristössä, myös virtuaalisessa ympäristössä arkkitehtuuri muodostuu erilaisten tilojen ja alueiden (sivut), rakenteiden (informaatio) ja kulkuväylien (linkit) yhdistelmistä. Verkkoarkkitehtuurilta vaaditaan myös yhtälailla kestävyyttä, käytettävyyttä, kauneutta, saavutettavuutta, toimivuutta ja viihtyvyyttä kuin fyysiseltäkin ympäristöltä. Rakennetussa ympäristössä esteettömyys on parhaimmillaan, kun se sulautuu luonnollisena osana ympäristöön; kun kukaan ei kiinnitä siihen erityistä huomiota ja se on ikään kuin näkymätöntä. Sama koskee verkkoympäristöä – kun liikkuminen sivuilla on helppoa, asiat löytyvät ja käyttäjä voi keskittyä varsinaiseen sisältöön. (Kauhanen-Simanainen 2001, 95–96, 99–102.)

Omat internetsivut voivat siis toimia yrityksen näyteikkunana, mutta on syytä huomioida sekin, että ihmiset saavat usein tietää palveluista muiden palveluiden kautta, esimerkiksi käyttäjäkokemuksiin perustuvilta sivustoilta ja keskustelupalstoilta. Tiedonhaku on siirtynyt 80-prosenttisesti pois alkuperäisen palveluntarjoajan omalta sivustolta (Google Analytics.)

Hintavertailuun ja tiedonhakuun käytetään eniten internetin hakukoneita, kuten Googlea. Tieto leviää nopeasti myös sosiaalisessa mediassa. Esteetöntä markkinointia ja viestintää edistääkseen matkailuyrityksen on panostettava oman sivustonsa näkymiseen ja viestintään sosiaalisessa mediassa. Lisäksi yrityksen on kyettävä seuraamaan sekä sisällön jakamista omalla verkkosivustollaan että sitä, miten tieto leviää oman sivuston ulkopuolella. Seurannan avulla yritys voi suunnitella omaa viestintäänsä tehokkaammaksi ja esteettömämmäksi. Samalla se muuttaa viestinnän kaksisuuntaiseksi, matkailijalta palveluntuottajalle ja toisinpäin.

11.2 Esteettömien verkkosivujen suunnittelu

Verkkosivustojen esteettömyys tarkoittaa, että ne soveltuvat kaikille käyttäjille. Sen lisäksi niiden tulee toimia riippumatta siitä, millaista teknologiaa käyttäjällä on. Teknologinen esteettömyys merkitsee, että palvelu on saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta.

Esteettömien verkkosivustojen luomista varten on määritetty standardeja, joita mikä tahansa matkailualan yritys voi ottaa huomioon sivuston suunnitteluvaiheessa. Word Wide Web Consortium (W3C) – Web Accessibility Initiative (WAI) kehittää yhteisiä ja yhteensopivia pelisääntöjä ja on luonut verkkosisällöille erityiset saavutettavuusohjeet (Web Content Accessibility Guidelines [WCAG] 2.0). Ohjeet sisältävät laajan joukon suosituksia, joiden avulla verkkosisällön saavutettavuutta voidaan parantaa. Ohjeiden noudattaminen



On tärkeää sijoittaa sisältöä verkkosivuilla sellaisille alueille, jotka havaitaan ensimmäisenä.

tekee verkkosivujen sisällön saavutettavaksi laajalle joukolle ihmisiä sekä myös yleisesti käytettävämmäksi. (W3C.) Ohjeistus jakaa verkkosivustojen esteettömyyden kolmeen eri tasoon: ensimmäinen on vähimmäistaso ja kaksi korkeinta poistavat jo huomattavan määrän esteettömyyttä koskevia ongelmia. W3C:n standardien lisäksi verkkosivustojen esteettömyyttä voidaan tutkia esimerkiksi värisokeutta simuloivien verkkopalveluiden, kuten Vischeckin avulla (Vischeck). Paitsi, että Vischeck simuloi kokonaisia verkkosivuja, se kykenee myös simuloimaan erityyppistä värisokeutta yksittäisten kuvien kohdalla.

Sivuston visuaalisen suunnittelun keskeisenä tehtävä on luoda jäsennelty hierarkia, jonka kautta käyttäjä löytää sivuilta oleellimmat tiedot. Esteettömyyttä parantaa riittävän selkeiden kontrastien käyttö ja sivuston jäsentely niin, että käyttäjä ymmärtää, mitkä asiat kuuluvat yhteen ja mitkä eivät. Esteettömyyttä voidaan myös tukea ryhmittämällä sisältö hahmolakien mukaisesti, mikä helpottaa sisällön jäsentymistä.

On tärkeää sijoittaa sisältöä verkkosivuilla sellaisille alueille, jotka havaitaan ensimmäisenä. Tiedon sijoittamisessa voidaan hyödyntää lukuisia silmän liikettä jäljittäviä (*gaze tracking*) tutkimuksia, joiden avulla on kyetty selvittämään, mille alueille käyttäjien huomio keskittyy. Nielsenin (2006) tutkimuksessa huomattiin, että käyttäjät hahmottavat sivulla olevan sisällön yläosassa aluksi vaakaan mutta siirtyvät nopeasti skannaamaan pystysuoraan sivuston vasenta laitaa F-kirjaimen

muotoisesti. Havaintoa voidaan hyödyntää informaation tehokkaassa sijoittelussa verkkosivustolle.

11.3 Esteettömistä palveluista tiedottaminen verkkosivuilla

Keskeinen periaate sähköisessä tiedottamisessa ja markkinoinnissa on, että tarjotaan tietoa, joka on luotettavaa, tarkkaa ja kaikkien käyttäjien saatavilla. Yhä useampi matkustaja hakee tiedon kohteesta ja majoitusvaihtoehdoista internetin kautta sekä tekee myös varauksen sähköisesti. (Ossate.) Verkkoympäristön sisältöarkkitehtuurin lisäksi huomiota tulee kiinnittää organisaation fyysisestä esteettömyydestä ja saavutettavuudesta viestimiseen. Sivuilta olisi hyvä löytyä tietoa siitä, miten palvelu tai toimintaympäristö vastaa erilaisten ihmisten tarpeita ja kuinka esteetön ympäristö on.

Esteettömyyttä koskevan tiedon sisältöä suunniteltaessa tulee muistaa, että totuudenmukainen kuvaus kohteesta on informatiivisin ja kaikkia asiakkaita hyödyttävä, oli kohteen esteettömyyden taso mikä tahansa. Palveluntarjoajan ei kannata kertoa, millaisille käyttäjille palvelu tai kohde soveltuu, vaan mieluummin tuoda tiedot kohteesta kattavasti esille ja antaa asiakkaiden itse päättää, ovatko palvelut sellaisenaan heille soveltuvia. Riittävällä tiedolla voidaan oleellisesti vähentää epävarmuustekijöitä, jotka vaikuttavat paljolti siihen, uskalletaanko päätös matkalle lähdestä tehdä (Salo 2013, 2, 5–8).

Ajattelemisen aihetta:

Rakennetun ympäristön esteettömyys on parhaimmillaan, kun siihen ei kukaan kiinnitä erityistä huomiota, vaan se on luonnollinen osa ympäristöä. Sama koskee verkkoympäristöä: kun liikkuminen sivuilla on helppoa, asiat löytyvät ja käyttäjä voi keskittyä varsinaiseen sisältöön.

11.4 Lopuksi

Viestinnän kehittäminen saavutettavammaksi ei yleensä aiheuta ylimääräisiä tai ainakaan suuria kustannuksia, vaan päinvastoin se voi tuottaa yritykselle kilpailuetua. Mikäli palveluntarjoaja teettää viestintämateriaaleja ostopalveluna, saavutettavuusnäkökulman huomioimista kannattaa pyytää ostopalvelujen tuottajilta ja asia kannattaa ottaa huomioon jo eri palveluntarjoajia kilpailutettaessa. Pelkistään verkkosivuille sijoitettu informaatio ei tee tiedottamisesta esteetöntä, vaan viestinnän on katettava koko palveluprosessi matkan alusta loppuun.

Asiakastyytyväisyys on yritystoiminnan elinehto. Esteettömyys eri osa-alueineen lisää asiakastyytyvyyttä palvelun paremman laadun ja myönteisemmän asiakaskokemuksen kautta. Esteettömyyttä ei tule missään tapauksessa mieltää esteeksi elämyksellisyydelle ja yllätyk-

sellisyydelle, vaan päinvastoin se on näiden kokemusten mahdollistaja. Matkailukokemukset ovat hetkellisiä, joten internetillä voi olla suuri merkitys kokemusten jakamisessa ja arvioinnissa. Sen lisäksi, että esteettömillä internetsivuilla ja esteettömällä viestinnällä on toiminnallinen merkitys, ne voivat kokemusten jakamisen kautta lisätä matkailun elämyksellisyyttä ja tuottaa rikkaamman asiakaskokemuksen.

Esteettömyys voidaan nähdä matkailussa asiakaskeksienä ajattelutapana, joka ohjaa palveluiden suunnittelua ja toteutusta. Päämäärätietoinen ja aktiivinen saavutettavuuden edistäminen kertoo, että palveluntarjoaja on yhteiskunnallisesti vastuuntuntoinen. Esteetön viestintä on myös turvallisuuskysymys: se varmistaa turvallisen matkailun, kun tieto kulkee esteettömästi yllättävissäkin tilanteissa (ks. tämän julkaisun luku 9).

Kirjoittajat:

Jere Kuusinen työskentelee lehtorina Satakunnan ammattikorkeakoulussa palveluliiketoiminnan osaamisalueella. Hänen osaamisalueisiinsa kuuluvat muun muassa esteettömyyteen liittyvä tutkimustoiminta ja matkailun sähköinen liiketoiminta.

Riikka Tupala (fysioterapeutti) työskentelee projektityöntekijänä Satakunnan ammattikorkeakoulun esteettömyyttä edistävissä hankkeissa. Hankkeissa keskitytään pienten ja keskusurten yritysten laaja-alaisen esteettömyyden edistämiseen.

Lähteet:

Google Analytics. Sosiaalinen vuorovaikutus. Haettu 02.05.2013 osoitteesta <http://www.google.fi/intl/fi/analytics/features/social-sharing.html>

Kauhanen-Simanainen, A. 2001. Sisältöä verkkoon – mitä sisällön tuottajan pitää hallita. IRH konsultointi. Vammala.

Nielsen, J. 2006. F-shaped pattern for reading web content. Haettu 02.05.2013 osoitteesta <http://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content>

Ossate. Europe for All – A Stakeholder Conference on Accessible Tourism. Haettu 8.5.2013 osoitteesta http://www.ossate.org/events_conference_presentations.jsp

Rissanen, T. 2005. Yrittäjän käsikirja 2005 – hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Pohjantähti, Kuopio.

- Saari, S. & Tuominen, T. 2009. Online-saavutettavuus majoituspalveluissa. Teoksessa I. Tanskanen & T. Suominen-Romberg (toim.), Esteettömästi saavutettavissa (s. 35–58). Turun ammattikorkeakoulun raportteja 82.
- Salo, O. 2013. Viestintää kaikille. Saavutettavan viestinnän opas kulttuuritoimijoille. Kulttuuria kaikille -palvelu. Haettu 19.6.2013 osoitteesta http://www.kulttuuriakaikille.info/doc/tietopaketit_ja_opaat/Viestintaa_kaikille_Saavutettavan_viestinnan_opas_kulttuuritoimijoille.pdf
- Small, J. & Darcy, S. 2010. Tourism, disability and mobility. Teoksessa C. Stroma & N. Morgan (toim.), Tourism and inequality. Problems and prospects (s. 1–20). CABI, Wallingford.
- Suomen matkailustrategia 2020. 4 hyvää syytä edistää matkailutoimialojen kehitystä. Työ- ja elinkeinoministeriö. Haettu 8.5.2013 osoitteesta www.tem.fi/files/27053/Matkailustrategia_020610.pdf
- SVT 2011. Suomen virallinen tilasto: Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Internetyhteyden ja internetin käyttö. Haettu 6.5.2013 osoitteesta http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_kat_001_fi.html
- Tiensuu, O. 2006. Www-sivuston suunnitteluopas pk-yrityksille. Satakunnan ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma, Markkinoinnin suuntautumisvaihtoehto.
- Vischeck. Haettu 2.5.2013 osoitteesta <http://www.vischeck.com>
- W3C. Verkkosivustojen saavutettavuusohjeet. Haettu 2.5.2013 osoitteesta <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fi/>

12. Matkailun perusedellytykset – esteitä monille

Johan R. Edelman

Matkailu lisääntyy koko ajan ja miljardin kansainvälisen matkailijan raja ylittyi vuonna 2012 (UNWTO 2012). Matkailun kasvusta puhutaan ja uutisoidaan maailmanlaajuisena ilmiönä, mutta todellisuudessa vapaa-ajan matkailu on yleisyys, joka on mahdollista vain rajatulle osalle ihmiskuntaa. Esteettömästä matkailusta puhuttaessa useimmille tulevat mieleen fyysisessä muodossa olevat esteet, joita tietysti onkin paljon, mutta esteitä on muitakin. Matkailun perusedellytykset *aika, raha* ja *poliittinen lupa* (Leiper 2004) ovat mielenkiintoisia tutkimuskohteita esteettömyyden näkökulmasta, sillä niiden puuttuminen muodostaa perustavanlaatuisen esteen matkustamiselle. Matkailun tutkimus kohdistuu hyvin harvoin niihin ihmisryhmiin, jotka eivät matkusta. Ehkä nämä ihmisryhmät eivät ole kiinnostavia tutkimuksen kohteita, koska niihin kuuluvat eivät ole matkailijoita. Jos matkustamisen esteet poistuisivat, haluaisivatko sellaiset ihmiset matkustaa, jotka eivät tällä hetkellä matkusta? Tämä vähän tutkittu kysymys on artikkelin taustalla. Kysymykseen otetaan kantaa pohtimalla poliittisen vastuullisuuden merkitystä niiden ihmisten näkökulmasta, joilla on kaikkein vähiten poliittista vaikutusvaltaa.

12.1 Ajalliset esteet

Matkustamiseen tarvitaan aikaa ja vapaa-ajan matkailuun nimensä mukaisesti vapaa-aikaa.

Vapaa-aika on aikaa, jolloin ei ole mitään velvollisuuksia ja vaatimuksia, kuten työntekoa, työnhakua, opiskelua tai huolenpitoa muista ihmisistä. Usein ajatellaan yksinkertaistaen, että vapaa-aika ja näin ollen matkustamiseen käytettävissä oleva aika on sitä aikaa, jolloin työssä käyvä henkilö ei ole töissä (Harris 1992). Elämäntilanteen takia työajan ulkopuolinen aika voi kuitenkin täyttyä muilla matkailun esteiksi muodostuvilla velvoitteilla. Esteitä voivat olla esimerkiksi puolison työt, lasten hoitaminen, lasten koulunkäynti tai sairaasta omaisesta huolehtiminen. Ajallisia esteitä matkustamiselle voi olla myös silloin, kun henkilö ei ole töissä lainkaan. Näin on esimerkiksi työttömän työnhakijan kohdalla, joka on velvollinen ottamaan mahdollisesti tarjotun työn vastaan milloin vain. Ei siis ole lainkaan itsestään selvää, että palkkatyöstä vapaa aika olisi automaattisesti käytettävissä matkailuun. Yhteiskuntamme säännöstö määrittyy pitkälti työnteon kautta, ja ne, jotka eivät ole palkkatyössä, joutuvat toimimaan työn määrittämien normien mukaan. Näin on siitakin huolimatta, että normien mukainen selkeästi työ- ja vapaa-aikaan jakautuva työ on yhä harvinaisempaa (Harju 2013). Eri tavoin rytmittynyt työ tuo mukanaan taas uusia ajallisia haasteita matkustamiselle.

Nyky-yhteiskunnassamme puhutaan vapaita työmarkkinoista. Tällöin tarkoitetaan työn-

” *Ei ole lainkaan itsestään selvää, että palkkatyöstä vapaa aika olisi automaattisesti käytettävissä matkustamiseen.*

tekijöiden vapaata liikkuvuutta sekä tarpeenmukaista palkkausta, joiden esteenä ei saisi olla liian sitovia työsuhteita ja rajoitteita (You & Chang 1993). Matkailu- ja vieraanvaraisuusalat ovat vapaiden työmarkkinoiden keskiössä. Pienten ja keskisuurten yritysten kehittämällä, sesonkiluonteisilla ja suhdannesidonnaisilla työmarkkinoilla työntekijä on yleensä se, joka joutuu joustamaan eniten. Ammattiliittojen perinteisesti edustamat suuryritysten työolosuhteet ja niihin liittyvät ajattelutavat eivät ole suoraan sovellettavissa yrityksiin, joissa työskentelee omistajan lisäksi kaksi tai kolme henkilöä (Buultjens & Howard 2001). Jos sesonkiaikaan vapaapäivää edeltävänä iltana tai vapaapäivää seuraavana aamuna on asiakkaita palveltavana, asiakaspalvelijan on tehtävä työnsä riippumatta siitä, mitä työehtosopimuksessa sanotaan. Palvelualoilla tyypilliset epävarmat työsuhteet ja epäsäännöllinen työaika yhdessä minimipalkan kanssa vaikuttavat siihen, että usein matkailualan työntekijöillä ei töistä poissa ollessaankaan ole mahdollisuutta matkailuun.

Sanan turismi – joksi vapaa-ajan matkailua myös kutsutaan – etymologinen juuri on sanassa *tour* eli kierros. Sana viittaa siihen, että kotoa lähdetään muualle, viivytään siellä jonkin aikaa ja sitten palataan takaisin kotiin. Vapaa-ajan matkailu on siis aikaa, joka vieteään pois omasta kodista (Leiper 2004). Itse poissaolo on kuitenkin vain osa matkailun vaatimasta ajasta. Suunnittelu, varaukset, pakkaaminen ja muut matkan valmisteluun tai siitä palautumiseen liittyvät asiat vaativat myös oman aikansa.

12.2 Taloudelliset esteet

Ajan lisäksi matkustamiseen tarvitaan yleensä aina rahaa. Sitä tarvitaan niin paikasta toiseen siirtymiseen, majoittumiseen kuin ylipäänsä elämiseen kotoa poissa. Vapaa-ajan matkailun kansainväliset määritelmät vaihtelevat, mutta niissä huomioidaan lähes aina matkan tarkoitus, kesto ja etäisyys (kodista) (Hall 2007a).

Kotoa poissa oltavan ajan pituus määrittää pitkälti sen, miten paljon rahaa matkaan pitää sijoittaa. UNWTO:n (Maailman matkailujärjestön) määritelmän mukaan matka voidaan tilastoida matkailuksi, kun kotoa matkustetaan vähintään 50 kilometrin edestakainen matka ja ollaan vähintään yksi yö pois kotoa (UNWTO 2008). Toisissa määritelmissä mainitaan lyhempiä ja toisissa pidempiä etäisyyksiä, joissakin taas ajallisesti pidempiä jaksoja. Esimerkiksi Ison-Britannian määritelmän mukaan loma edellyttää sellaista vähintään kolmen yön mittaista oleskelua poissa kotoa, jota ei vietetä sukulaisten luona (Morgan 2013). Yhteistä eri määritelmille on, että niiden kuvaama matkailu vaatii lähes poikkeuksetta rahaa. Bussit, junat, lentoliput tai oman auton polttoaine, samoin majoittuminen ja ravintolassa käynti, vaativat aina rahallisen panostuksen. Patikointi tai pyöräretki voi periaatteessa tapahtua ilmaiseksi, jos asuu paikassa, jossa näiden harrastaminen on mahdollista. Usein ilmaisetkin harrastus- tai matkailumuodot vaativat matkustamisen omasta lähiympäristöstä jonnekin muualle.

Ison-Britannian tilastojen mukaan maan 12 miljoonasta yksinhuoltajaperheestä noin 7,5 miljoonalla perheellä ei ole varaa tehdä lainkaan lomamatkoja. Tilanne on pitkälti sama



Kuva 1. Nuijamaan rajanylityspaikka Venäjältä Suomeen. (Kuva: longmandancer@btopenworld.com, Wikimedia Commons)

noin miljoonalla yksin elävällä eläkeläisellä. Yksinhuoltajaperheissä loma-aika voi olla muutenkin taloudellinen haaste, kun lapset eivät saa koulussa ilmaista tai halpaa kouluruokaa vaan syövät kaikki ateriansa kotona. (Morgan 2013.)

Matkailututkimuksessa esiintyy sellaisia käsitteitä kuin *pro-poor tourism* eli matkailu köyhyyttä vastaan (ks. esim. Hall 2007b) ja *slum tourism* eli slummimatkailu (ks. esim. Meschkanck 2011). Kummassakin on kyse rikkaiden ihmisten matkailusta paikkoihin, joissa käytetään rahaa köyhien alueiden elintason parantamiseen. Tällaisessa matkailussa köyhyyttä voidaan kuitenkin pitää jopa matkailunähtävyytenä hyvätuloisille matkailijoille, jotka voivat matkan jälkeen palata omaan yllelliseen elämäntyyliinsä. Sosiaalinen matkailu, jossa yhteiskunta kustantaa vähätuloisten matkustamisen pois jokapäiväisistä oloista, on ainakin toistaiseksi erittäin kapea tutkimusaihe (Minnaert ym. 2009). Suomessa esimerkkejä sosiaalisesta matkailusta ovat yhteiskunnan kustantamat sotaveteraanien kuntoutusmatkat kylpylöihin ja psoriasiksesta kärsivien potilaiden matkat aurinkoihin olosuhteisiin (Pietiläinen ym. 2008). Nämä matkat ovat kuitenkin vähentyneet vuosien mittaan veteraanien poistuessa keskuudestamme ja sairaanhoidon tehostuessa kotimaassa.

12.3 Poliittiset esteet

Ajan ja rahan lisäksi matkustaminen edellyttää poliittista esteettömyyttä. Suurin osa maailman ihmisistä voi matkustaa melko vapaasti oman valtion rajojen sisäpuolella, joskin totalitaarisissa valtioissa tämäkin tapahtuu tietyin ehdoin (Hieronymi 2003). Valtioiden rajat ylittävissä matkailussa on monenlaisia rajoituksia ja esteitä. Viralliset henkilöllisyystodistukset, passit ja viisumit oikeuttavat henkilön matkustamaan valtiosta toiseen. Rajojen ylittäminen Schengen-maiden välillä on maitse melko yksinkertaista ja vaivatonta. Näiden samojen valtioiden välinen lentoliikenne edellyttää kuitenkin matkailijoilta tiettyjä lupia ja muita dokumentteja. Schengen-alueen ulkopuolinen matkustaminen on jo paljon rajoitetumpaa. Jotkut valtiot vaativat kaikilta tulijoilta viisumin maahan pääsemiseksi (kuva 1); joiltakin mailta taas koko muu maailma vaatii viisumin päästääkseen kyseisen maan kansalaisia maahansa (Whyte 2008).

Erilaisten dokumenttien vaatimus sulkee rajat ylittävän matkailun ulkopuolelle suuren joukon ihmisiä. Viikonlopun vietto toisessa maassa voi jäädä toteutumatta, ellei henkilö pysty todistamaan, että hänellä on tarpeeksi rahaa mukana matkalla tai pankkitilillä, kaikki vaadittavat rokotteet, varattu menopaluumatka ja syy palata kotimaahan (kuten kirje



Passien, viisumien ja muiden dokumenttien vaatimus sulkee suuren joukon ihmisiä matkailun ulkopuolelle.

työnantajalta) tai että hänellä on selkeä syy vierailta toisessa maassa (kuten henkilökohdainen kutsu, jossa kutsuja lupaa ottaa kaiken vastuun onnettomuustilanteissa). Vaikka henkilö pystyisikin todistamaan kaikki yllä mainitut asiat ja kaikki paperit olisivat kunnossa, usein vaaditaan vielä henkilökohtainen käynti ja haastattelu kohdemaan konsulaatissa (ks. esim. Ulkoasiainministeriö 2013). Haastattelussa, jotka voivat tapahtua hyvinkin kaukana matkalle lähtijän kodista, varmistetaan että henkilö matkustaa omilla papereillaan ja että hänellä ei ole sairauksia eikä rikollista taustaa. Joissakin maissa sorretaan etnisiä vähemmistöjä eikä heille myönnetä virallisia matkustusdokumentteja – eli estetään heidän matkustamisensa (Bianchi 2006).

Yksi jatkuvasti kasvava joukko ihmisiä, jotka poliittisista syistä eivät voi matkustaa vapaasti, on toisesta valtiosta turvapaikkaa hakevat pakolaiset. Yhä useammat ihmiset joutuvat poliittisten myllerrysten tai luonnonkatastrofien takia jättämään kotinsa ja hakemaan turvapaikkaa kotimaansa rajojen ulkopuolelta. Heille määritetään erittäin tiukkoja sääntöjä siitä, miten ja milloin he saavat matkustaa pois uudesta olinpaikastaan (Morawetz 2007). Heillä on periaatteessa koko ajan ”vapaa-aikaa”, mutta sitä ei voi käyttää vapaa-ajan matkailuun, johon lasketaan esimerkiksi sukulaisen hautajaisissa käynti. Oleskelulupa, turvattu toimeentulo ja runsas ”vapaa-aika” eivät takaa näille ihmisille vapautta matkustaa esteettä – esteenä ovat poliittiset säännöt.

Yleinen uskomus, että matkailu lisääntyy maailmanlaajuisesti koko ajan ja sitä myötä yhä suuremmalla osalla maailman väestös-

tä on mahdollisuus matkailla, on myytti. Kun puhutaan matkailun tulevaisuuden mahdollisuuksista kehittyvässä maailmassa, esiin nostetaan usein BRICS-maat (Brasilia, Venäjä, Intia, Kiina ja Etelä-Afrikka). Nämä maat nostetaan esille nimenomaan niiden poikkeuksellisuuden vuoksi, ei siksi, että ne edustaisivat kokonaisuutta. Vaikka BRICS-maista tulevat matkailijamäärät ovat suuria muun maailman matkailijoihin verrattuna, on hyvä huomata, että ne ovat väkiluvultaan erittäin suuria maita, joissa matkustava eliitti on häviävän pieni osa valtaväestöstä. Maailmanlaajuisesti tarkasteluna matkailu kyllä lisääntyy, mutta yhä pienempi osa maailman väestöstä matkustaa ja yhä suurempi osa ihmisistä on suljettu tämän ylellisyyden ulkopuolelle – kuilu kasvaa ja esteet ovat korkeat.

12.4 Yhteenveto

Aloitin tämän artikkelin toteamalla, että se käsittelee matkailun perusedellytyksiä, aikaa, rahaa ja poliittista lupaa poliittisen vastuullisuuden näkökulmasta. Poliitiikka pitää käsittää laajemmin kuin pelkkänä puoluepolitiikkana. Poliitikasta on kyse myös silloin, kun tutkitaan ihmisryhmiä, joilla on vähemmän poliittisia vaikutusmahdollisuuksia kuin sillä osalla väestöstä, jota kutsutaan nimellä ”valtaväestö”. Sellaiset väestöryhmät, jotka eivät pysty matkustamaan ajallisten, rahallisten tai poliittisten esteiden takia, seuraavat kaikkien muiden tavoin samoja median viestejä matkustamisen itsestäänselvyydestä osana nyky-yhteiskuntaamme. Matkustamattomuutensa takia he voivat kokea olevansa rajattuna valtaväestön

Ajattelemisen aihetta:

Vaikka matkailu kasvaa maailmanlaajuisesti koko ajan, yhä pienempi osa maailman väestöstä matkustaa ja yhä suurempi osa on suljettu tämän yltäkyläisyyden ulkopuolelle.

Moni on poliittisista syistä estynyt matkustamaan tai ainakin rajoitettu matkustamaan vain tietyille alueille.

ulkopuolelle. Kun poliittisesti vastuullisina matkailutoimijoina käsittelemme esteetöntä matkailua, tulisi muistaa, että matkailun perusmääritelmiin on sisäänrakennettu joitakin esteitä. Esteettömän matkailun pitäisi olla myös aatteellisesti esteetöntä.

Kirjoittaja:

Professori Johan R. Edelman (PhD) toimii johtajana Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutissa. Edelmanin tutkimuksissa korostuvat ihmisarvo ja tasa-arvo. Hänen näkemyksensä mukaan erilaisten teoreettisten lähtökohtien yhdistäminen mahdollistaa epätasa-arvoisuuksien näkemisen uudessa valossa. Useimmat hänen tutkimuksistaan liittyvät matkailuun, vapaa-aikaan, koulutukseen tai yhteiskuntaan.

Lähteet:

- Bianchi, R. 2006. Tourism and the globalization of fear: analyzing the politics of risk and (in) security in global travel. *Tourism and Hospitality Research*, 7(1), 64–74.
- Buultjens, J. & Howard, D. 2001. Labour flexibility in the hospitality industry: questioning the relevance of deregulation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(2), 60–70.
- Hall, C. M. 2007a. Introduction to tourism in Australia. Development issues and change. Pearson Education, Frenchs Forest.
- Hall, C. M. (toim). 2007b. Pro poor tourism: Who benefits? Perspectives on tourism and poverty reduction. Channel View Publications, Clevedon.
- Harju, O. 2013. Mera service, mindre lön. *Ny Tid*. 28.3.2013 (13–14), 16–17.
- Harris, D. 1992. From class struggle to the politics of pleasure. Routledge, London.
- Hieronymi, O. 2003. The Nansen Passport: a tool of freedom of movement and of protection. *Refugee Survey Quarterly*, 22(1), 36–47.
- Leiper, N. (2004). Tourism management. Pearson Education, Sydney.
- Meschkank, J. 2011. Investigations into slum tourism in Mumbai: poverty tourism and the tensions between different constructions of reality. *GeoJournal*, 76(1), 47–62.
- Minnaert, L., Maitland, R. & Miller, G. 2009. Tourism and social policy: the value of social tourism. *Annals of Tourism Research*, 36(2), 316–334.
- Morawetz, N. 2007. The invisible border: restrictions on short-term travel by noncitizens. *Georgetown Immigration Law Journal*, 21, 201.
- Morgan, N. 2013. Tourism, well-being and global citizenship: exploring marginalization in affluent societies. *Tourism Education Futures Initiative 7th Annual Conference Tourism Education for Global Citizenship: Educating for Lives of Consequence*. April 15, 2013.
- Pietiläinen, R., Ågren, J. & Virtanen, J. 2008. Hyvinvointi, matkailu ja kuntoutus – Näkymiä Länsi-Lapissa. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisu, A: 3/2008.
- Ulkoasiainministeriö 2013. Tietoa viisumivollisen maan kansalaisille. Haettu 27.5.2013 osoitteesta: <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=15717&contentlan=1&culture=fi-FI>
- UNWTO 2008. Understanding tourism: Basic glossary. Haettu 22.5.2013 osoitteesta: <http://media.unwto.org/en/content/understanding-tourism-basic-glossary>
- UNWTO 2012. International tourism hits one billion. World Tourism Organization, Press release 12.12.2012. Haettu 21.2.2013 osoitteesta <http://media.unwto.org/en/press-release/2012-12-12/international-tourism-hits-one-billion>
- Whyte, B. 2008. Visa-free travel privileges: an exploratory geographical analysis. *Tourism Geographies*, 10(2), 127–149.
- You, J. I. & Chang, H. J. 1993. The myth of free labour market in Korea. *Contributions to Political Economy*, 12(1), 29–46.

Kiitokset

Haluamme esittää lämpimät kiitokset kaikille kirjoittajille. Teidän ansiostanne *Matkailua kaikille?* on monipuolisesti erilaisia näkökulmia sisältävä teos. Kiitos myös koko ennakointiverkostolle, jonka kautta kirjoittajakutsu levisi laajalle ja onnistuimme tavoittamaan monipuolisen kirjoittajakuntamme. Iso kiitos kuuluu julkaisun kokoamisessa ja toimitustyössä avustaneen toimituskunnan jäsenille: Kati Karinharjulle, Satu Leinoselle, Eila Linnalle ja Pasi Tulkille. Kommenttinne olivat arvokkaita yhtenäisen kokonaisuuden aikaansaamiseksi. Haluamme esittää kiitokset myös julkaisun mahdollistaneelle yhteistyökumppanille työ- ja elinkeinoministeriölle – ilman rahoitusta julkaisun tuottaminen ei olisi onnistunut.

Rovaniemellä 4.11.2013

Salla Jutila ja Heli Ilola

Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II kertoo matkailun esteettömyydestä. Matkailun kansallisen ennakointiverkoston tuottama julkaisu tuo esiin esteettömyyden fyysisen, sosiokulttuurisen, viestinnällisen, taloudellisen ja poliittisen ulottuvuuden. Esteettömyys on siis paljon muutakin kuin fyysisten esteiden poistamista. Esteetön matkailu ei ole mikään erityinen matkailun muoto vaan yleisen väestökehityksen huomioon ottavaa ennakointia. Ilmaisui *matkailua kaikille* viittaa siihen, että matkailun tulisi olla tasapuolisesti kaikkien ulottuvilla.



9 789526 620152 >