

Salla Jutila

ESTEITTÄ PITKIN MATKAA

Lapin ohjelmapalvelutarjonnan esteettömyys

Pro gradu -tutkielma

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta/ Matkailututkimus

Kevät 2012

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: ESTEITTÄ PITKIN MATKAA Lapin ohjelmapalvelutarjonnan esteettömyys

Tekijä: Salla Maarit Jutila

Koulutusohjelma/oppiaine: Matkailututkimus

Työn laji: Pro gradu -työ_x_ Sivulaudaturtyö___ Licensiaatintyö___

Sivumäärä: 85

Vuosi: 2012

Tiivistelmä:

Matkailu on alati kasvava ala ja esteettömyys yhä laajemmin huomioitu asia yhteiskunnassamme. Esteetön matkailu terminä onkin alkanut vakiinnuttaa paikkansa puheissa. Tutkimustietoa ja määritelmiä esteettömän matkailun piirteistä löytyy kohtalaisen paljon, mutta esteettömyyden toteutumista käytännössä on tutkittu matkailualalla varsin vähän. Tämä tutkimustarve on pro gradu -työni lähtökohtana. Tutkielmani keskittyy Lapin ohjelmapalvelutarjonnan tutkimiseen sisältäen kaksi päätutkimuskysymystä: 1) Miten esteettömyys toteutuu Lapin ohjelmapalvelutarjonnassa? 2) Millaisia koulutustarpeita Lapin ohjelmapalveluyrityksillä on esteettömien matkailupalveluiden tuottamisen suhteen? Tutkielman näkökulma pohjautuu matkailupalvelun saavutettavuusketjuun.

Tutkielma oli osa Esteettömyys liikunta- ja luontomatkailla -hanketta, joka toteutettiin ESR-rahoitteisesti Lapin YO:n, Rovaniemen Amk:n ja ELY -keskuksen yhteistyöllä vuosina 2010-2012. Hankkeen tavoitteena oli kartoittaa Lapin matkailuyritysten valmiuksia tuottaa esteettömiä liikunta- ja luontomatkailla palveluja sekä saada tietoa henkilöstön koulutustarpeesta esteettömyyteen liittyen.

Pro gradu -tutkielmani on kvantitatiivinen kyselytutkimus. Aineisto hankittiin Lapin ohjelmapalveluyrityksille suunnatulla sähköisellä kyselyllä. Aineiston analysoinnissa käytettiin tilastollisia monimuuttujamenetelmiä: faktori-, ryhmittely- ja korrespondenssianalyysejä sekä ristiintaulukointia.

Tutkimustulosten perusteella Lapin ohjelmapalvelutarjonnan esteettömyys toteutuu kohtalaisesti yritysten varsinaisen päätuotteen, aktiviteettien kohdalla. Kyselyyn vastanneista yrityksistä 70 % tarjoaa vähintään yhtä aktiviteettia esteettömänä. Pelkkä aktiviteettien esteettömyys ei kuitenkaan tee koko ohjelmapalvelutuotteesta esteetöntä. Yritysten markkinointi ei tavoita erityisryhmiä tai jos tavoittaakin, palvelujen esteettömyys ei tule siinä ilmi. Myös yritysten toimitilojen fyysiseen saavutettavuuteen liittyi ongelmia. Saavutettavuusketjun sijaan Lapin ohjelmapalveluyritysten kohdalla voitaisiinkin puhua saavutettavuushelmistä. Näitä helmiä ovat yksittäiset aktiviteetit, jotkut oheispalvelut, etenkin ravintolapalvelut sekä varsin positiivinen suhtautuminen esteettömyyttä kohtaan.

Yksi keino esteettömyyden parantamiseen on ohjelmapalveluyritysten esteettömyyteen liittyvän osaamisen lisääminen koulutuksen avulla. Tutkimuksen perusteella Lapin ohjelmapalveluyritykset tarvitsevat koulutusta etenkin esteettömään markkinointiin sekä aktiviteettien soveltamiseen ja apuvälineiden käyttöön liittyen. Markkinointikoulutus myös kiinnostaa yritysten henkilöstöä, mutta soveltamista ja apuvälineitä koskevia koulutuksia vastaajat eivät arvioineet erityisen tarpeellisiksi. Yrityksiä tulisi siis tiedottaa esteettömyyden tarpeellisuudesta, esteettömyyttä tarvitsevien henkilöiden kasvavasta määrästä ja esteettömyyteen liittyvän tiedon lisäämisen hyödyistä.

Avainsanat: *esteettömyys, inkluusio, esteetön matkailu, ohjelmapalvelut, luontomatkailla*

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi: kyllä

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi: kyllä

SISÄLLYS

| | |
|---|-----------|
| 1 JOHDANTO | 5 |
| 1.1 Tutkimuksen yleistä taustaa | 5 |
| 1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet | 7 |
| 2. MITÄ ESTEETÖN MATKAILU ON? | 9 |
| 2.1 Käsitteistö | 9 |
| 2.2 Erityisryhmät matkailijoina | 12 |
| 2.3 Esteetön luontomatkailupalvelu | 14 |
| 2.3.1 Luontomatkailupalvelun saavutettavuusketju | 14 |
| 2.3.2 Fyysinen esteettömyys | 19 |
| 2.3.3 Sosiaalinen ja kulttuurinen esteettömyys | 21 |
| 2.3.4 Asenteellinen esteettömyys | 23 |
| 3. ESTEETÖN LUONTOMATKAILUPALVELU -KENELLE? | 24 |
| 3.1 Rääätälöintiä vai inklusiota? | 24 |
| 3.2 Erityisryhmien keskinäinen erilaisuus | 26 |
| 4. TUTKIMUSAINEISTO JA -MENETELMÄT | 29 |
| 4.1 Aineiston hankinta | 29 |
| 4.2 Aineiston esittely | 31 |
| 4.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analysointi | 34 |
| 5. ESTEETTÖMYYDEN TOTEUTUMINEN LAPIN OHJELMAPALVELUYRITYKSISSÄ | 36 |
| 5.1 Olemassa olevan ohjelmapalvelutarjonnan esteettömyys | 36 |
| 5.2 Saavutettavuusketjun toteutuminen | 42 |
| 5.3 Lapin ohjelmapalveluyritysten asenteellinen esteettömyys | 48 |
| 6 LAPIN OHJELMAPALVELUYRITYSTEN KOULUTUSTARVE | 52 |

| | |
|------------------------------|-----------|
| 7 JOHTOPÄÄTÖKSET | 58 |
| KIRJALLISUUS | 66 |
| MUUT LÄHTEET | 68 |
| LIITTEET | 70 |
| Liite 1: Kyselylomake | 70 |

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen yleistä taustaa

Matkailu on alati kasvava elinkeino ja esteettömyys yhä laajemmin huomioon otettu asia. Siitä huolimatta esteettömyyttä tarvitseville suunnatut matkailumarkkinat ovat maailmanlaajuisesti tarkasteltuna yhä hyvin vähäiset (Eicchorn & Buhalis 2007, Darcyn, Cameronin & Pegg-in 2010, 515 mukaan). Yhdistyneiden Kansakuntien määrittelemän vammaisten henkilöiden oikeuksien mukaan kaikilla ihmisillä tulee olla yhtäläinen oikeus kulttuurielämään, johon matkailukin katsotaan kuuluvaksi (Darcy ym. 2010, 515). Esteetön matkailu terminä on viime vuosikymmenen aikana vakiinnuttanut paikkansa puheen tasolla, mutta käytännön tasolla esteettömyydessä on matkailun saralla vielä paljon parannettavaa. Esteetömaan matkailuun liitty monia haasteita. Usein esteetömästä matkailusta on kuitenkin eri tahoilla turhan monimutkainen mielikuva, käytännössä esteettömyyden toteuttavat ratkaisut voivat olla varsin yksinkertaisia.

Suomen perustuslain perusoikeuksia käsittelevässä luvussa todetaan näin: ” Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella ”. (Finlex, 1999.) Tähän perustuslain kohtaan muun muassa Invalidiliitto perustaa näkemyksensä ja määritelmänsä esteettömyydestä. Invalidiliiton mukaan ympäristö tai yksittäinen rakennus on esteetön silloin, kun se on kaikkien käyttäjien kannalta toimiva, turvallinen ja miellyttävä käyttää. Esteettömyys on laaja kokonaisuus, joka tarkoittaa rakennetun ympäristön esteettömyyden lisäksi kaikkien kansalaisten sujuvaa osallistumista työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun. Tämä tarkoittaa palvelujen saatavuutta, välineiden käytettävyyttä, tiedon ymmärrettävyyttä ja mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. (Esteettömyys, 2011.)

Luonnossa oleskelu ja luonnossa liikkuminen ovat tärkeä osa monen suomalaisen elämäntapaa. Ulkoilu on myös monella tapaa terveyttä edistävää ja siksi varsin suositeltavaa kenelle tahansa. Luonnossa oleskelun virkistävä, rentouttava ja arjesta irtaannuttava vaikutus on ilmeinen ja varmasti usein keskeinen motiivi luonnon keskelle lähtemiseen. Suomessa lukuisa joukko erilaisia ohjelmopalveluyrityksiä tarjoaa apua luontoelämyksien saavuttamiseen reitti-

en, karttojen, välinevuokrauksen, opastettujen retkien ja erilaisten palveluiden muodossa. Aina yritysten tarjoama apu ei kuitenkaan tavoita eri syistä liikkumisrajoitteisia tai aistivammaisia henkilöitä eikä vanhuksia. Nämä ihmisryhmät tarvitsisivat kuitenkin kaikkein kipeimmin yritysten apua, omatoimisen luonnossa liikkumisen ollessa heille usein mahdotonta tai hyvin vaikeaa ja vaarallista.

Euroopan Unioni on 2000-luvulla kiinnittänyt monella tapaa huomiota erityisryhmiin luokiteltavissa olevien henkilöiden mahdollisuuksiin matkailla (Saari & Tuominen 2009, 38). Erityisryhmiin voidaan katsoa kuuluviksi henkilöt, joiden liikkumiskyky on heikentynyt tai rajoittunut, kuten vanhukset, pitkäaikaissairaat, liikkumisapuvälineitä käyttävät ja odottavat äidit sekä näkö- ja kuulovammaiset (Borg, Aaltonen & Rinkinen 1998, 4). Lisäksi erityisryhmiin kuuluvat sosiaalisia ja psyykkisiä ongelmia omaavat henkilöt. Kuten Yau, McKercher ja Packer (2004, 947) korostavat, vamman tai esteellisyysominaisuuden kanssa elävillä on samanlainen halu matkustaa ja kokea elämyksiä kuin terveilläkin ihmisillä. He kuitenkin kohtaavat monia hankaluuksia matkustaessaan ja jo ennen matkalle lähtöä. Usein erityisryhmiin kuuluvat henkilöt matkustavat avustajan tai muiden ei esteellisten seuralaisten kanssa. Euroopan komissio arvioikin, että seuralaiset mukaan lukien esteettömiä matkailukohteita ja – palveluita valinnoissaan priorisoivia henkilöitä on EU:n alueella yhteensä noin 260 miljoonaa. Tällainen matkailijapotentiaali on taloudellisessakin mielessä varsin merkittävä matkailualalle. (Saari & Tuominen 2009, 38.)

Rakennetun ympäristön ja julkisten tilojen kohdalla on jo pitkään kiinnitetty huomiota esteettömyyteen lainsäädännönkin kautta (Verhe 1994, 5). Matkailussa tämä näkyy kaikkien saavutettavissa olevina hotelleina, ravintoloina, lentokenttinä tai juna-asemina. Luonto- ja liikunta-matkailussa luonto kaikkine elementteineen on keskeinen tekijä, jota ei millään lainsäädännölläkään voi saada tasapuolisesti kaikille esteettömäksi. Monet luonnon elementit, kuten jyrkkien rinteiden päällä sijaitsevat näköalapaikat, ovat yhtäältä terveelle matkalaiselle syy lähteä luontoon seikkailemaan ja toisaalta vammaiselle matkalaiselle este luontoon pääsemiselle.

Eri tavoin vammaiset henkilöt ja vanhukset viettävät usein olosuhteiden pakosta paljon aikaa sisätiloissa, vaikka ulkoilu kohottaisi kuntoa ja virkistäisi niin ruumiillisesti kuin henkisestikin. Luonnossa liikkuminen ja siellä selviytyminen kehittää monia ominaisuuksia ja tuo kannustavia itsensä voittamisen tunteita. (Verhe 1994, 12.) Vaikka luontoa ei voidakaan muuttaa

esteettömäksi, voidaan kaikkien ihmisten tasapuolista luontoon pääsemistä ja harrastamismahdollisuuksia edesauttaa esteettä liikuntaympäristöjä rakentamalla, erityisryhmiä tuntevien ohjaajien avulla ja sovellettuja liikuntamuotoja kehittämällä (Verhe 1994, 11). Luontokohteen esteettömyys edellyttää perille asti johtavia autoteitä, mielellään julkista liikenneyhteyttä tai ainakin esteetöntä parkkipaikkaa sekä oikein rakennettuja polkuja ja huoltotiloja. Hyvin opastetut ja tarpeeksi lyhyet lähireitit tai luontopolut, joiden varsilla on riittävästi levähdyspaikkoja, ovat liikkumisesteisten luontoon pääsemisen edellytys. Täysin koskemattomaan luontoon ei liikkumisesteisellä välttämättä ole mahdollisuutta päästä, sillä vaikeasti liikkumaan kykenevä tarvitsee usein rakennettuja tai tasoitettuja polkuja. (Verhe 1994, 12.) Maaston hyvin tunteva opas voi kuitenkin johdattaa lievästi liikkumisesteisiäkin henkilöitä koskemattomaan luontoon, kunhan maasto on riittävän helppokulkuista (Verhe 1994, 95).

Monet liikuntalajit ovat sovellettuina tai eri lajeja varten kehitettyjä teknisiä apuvälineitä käyttäen mahdollista tuoda kaikkien saataville. Ohjaajien mukana olo ja heidän tarjoamansa apu auttaa oppimaan oikeita tekniikoita ja apuvälineiden käyttöä. Luonto- ja liikuntamatkailussa olisi tärkeää löytää kullekin matkailijalle sopiva, omia kykyjä ja voimavaroja vastaava harrastusmuoto. Näin toimimalla välttyttäisiin turhautumisilta ja pettymyksiltä ja jokainen pääsisi tuntemaan itsenäisesti liikkumisen riemun. (Verhe 1994, 12.)

1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimustietoa siitä, mikä on esteetön matkailupalvelu, mistä se koostuu ja kenelle se on suunnattu, löytyy kohtalaisen paljon. Esteettömyyden toteutumista käytännössä ei kuitenkaan juuri ole tutkittu sen enempää matkailupalveluissa ylipäänsä kuin luontomatkaailupalveluissa. Tämä tutkimustarve on pro gradu -tutkielmani lähtökohtana.

Tutkimuksessani on kaksi päätutkimuskysymystä. Ensimmäinen päätutkimuskysymykseni on, miten esteettömyys toteutuu Lapin ohjelmalvelutarjonnassa. Tähän kysymykseen pyrin vastaamaan kolmella suppeammalla osakysymyksellä: 1) Missä määrin esteettä ohjelmalveluja nykyisin tarjotaan? 2) Miten luontomatkaailupalvelun esteettömyys toteutuu saavutettavuusketjun eri osa-alueissa (tiedotus, matka, palvelut/infrastruktuuri, aktiviteetit)? 3) Miten ohjelmalveluyritykset suhtautuvat esteettömyyteen ja erityisryhmiin asiakkaina? Toinen

päätutkimuskysymykseni on, millaisia koulutustarpeita Lapin ohjelmalveluyrityksillä on esteettömien matkailupalveluiden tuottamisen suhteen. Erityisesti tutkin sitä, millaiselle koulutukselle ja millaisille yrityksille suunnatulle koulutukselle olisi tarvetta. Vertailen myös, kohtaavatko ensimmäisen tutkimuskysymyksen analysoinnin myötä ilmenevät koulutustarpeet yritysten itse kyselylomakkeessa määrittelemien koulutustarpeiden kanssa.

Pro gradu -tutkielma toteutettiin osana Esteettömyys liikunta- ja luontomatkailussa – hanketta, joka toteutettiin ESR-rahoitteisesti Lapin Yliopiston, Rovaniemen Ammattikorkeakoulun ja ELY -keskuksen yhteistyöllä. Hankkeen tavoitteena oli kartoittaa Lapin matkailuyritysten mahdollisuuksia esteettömien liikunta- ja luontomatkailupalvelujen tuottamiseen sekä saada tietoa yritysten henkilöstön koulutustarpeesta esteettömyyteen liittyen.

Pro gradu -tutkielmassani keskityn Lapin ohjelmalveluyritysten palvelutarjonnan esteettömyyden tutkimiseen sekä henkilöstön koulutustarpeen kartoittamiseen. Työni tavoitteena on edistää Lapin ohjelmalvelutarjonnan esteettömyyttä, eli eri erityisryhmien mahdollisuutta osallistua näihin palveluihin. Esteettömyyden toteutumisen tutkimisella pyrin löytämään yritysten vahvuudet ja heikkoudet esteettömyyden suhteen ja pohtimaan, miten heikkouksia voitaisiin parantaa. Tutkin sitä, miten hyvin esteettömyys on huomioitu ja millaisella yrityksille suunnatulla koulutuksella esteettömyyttä voitaisiin parantaa. Tavoitteenani on myös kartoittaa, millaiset yritykset tarvitsevat tietoa ja koulutusta esteettömyydestä, eli onko yrityksen koolla, sijaintikunnalla tai muilla taustatekijöillä mahdollisesti yhteyksiä yrityksen valmiuteen tarjota esteettömiä palveluita. Luontomatkailupalvelun esteettömyys on laaja kokonaisuus, joten esteettömyyden toteutumisesta tutkiessani keskityn erityisesti saavutettavuusketjun toteutumiseen ja asenteelliseen esteettömyyteen. Nämä esteettömän luontomatkailupalvelun ulottuvuudet katson tärkeimmäksi kokonaisuuden kannalta. Positiivinen asenne esteettömyyttä kohtaan ja katkeamaton saavutettavuusketju ovat välttämättömiä, jotta niin luontomatkailupalvelu kuin mikä tahansa muukin matkailupalvelu olisi kokonaisuudessaan esteetön.

Tutkimusraporttini rakenne on seuraava. Seuraavasta luvusta eli luvusta kaksi alkaa tutkimukseni niin sanottu teoriaosa. Toisessa luvussa perehdyn esteettömään matkailuun. Ensin avaen esteettömyyteen liittyviä käsitteitä, jonka jälkeen perehdyn erityisryhmiin matkailijoina. Luvun lopussa pyrin vielä hahmottamaan sitä laajaa kokonaisuutta, josta esteetön luontomatkailupalvelu koostuu. Kolmannessa luvussa pyrin puolestaan hahmottamaan esteettömän luontomatkailupalvelun kohderyhmää pohtimalla sitä, kenelle esteetön luontomatkailupalvelu on

tarkoitettu. Asetan räätälöidyt palvelut ja inkluusion vastatusten sekä pohdin erityisryhmien keskinäistä erilaisuutta.

Luvusta neljä alkaa varsinainen tutkimuksen raportointi. Neljännessä luvussa esittelen tutkimuksen aineistonkeruuprosessin, aineiston sekä käyttämäni tutkimusmenetelmät ja aineiston analysointitavat. Luvussa viisi pyrin vastamaan tutkimustulosten perusteella ensimmäiseen päättötutkimuskysymykseen: miten esteettömyys toteutuu Lapin ohjelmapalvelutarjonnassa. Käsittelem jostaista osakysymystä omana alalukunaan. Seuraavassa luvussa kuusi käsittelem toista tutkimuskysymystä: millaisia koulutustarpeita Lapin ohjelmapalveluyrityksillä on esteettömien matkailupalveluiden tuottamisen suhteen. Tutkimusraportin viimeisessä johtopäätöksessä luvussa kokoan yhteen aiemmissa luvuissa käsitellyt teemoja. Pyrin tiivistämään tutkimusprosessissa esille tulleita asioita ja tekemään johtopäätöksiä niiden perusteella sekä esittelen jatkotutkimusaiheita.

2. MITÄ ESTEETÖN MATKAILU ON?

2.1 Käsitteistö

Esteettömyydellä ja saavutettavuudella tarkoitetaan sellaista ympäristöä ja sellaisia palveluita, joita on mahdollista käyttää fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta toimintakyvystä riippumatta. Esteettömyyden mahdollistavien ratkaisujen ei aina tarvitse olla erityisiä, sillä lähes kaiken voi suunnitella alusta alkaen kaikille käyttäjille soveltuvaksi. Esteetön ympäristö on esteettömien elämysten toimintaympäristö, jossa liikkumisesteinen tai aistivammainen henkilö kykenee liikkumaan tasavertaisesti muiden kanssa. (Hätinen 2005, 22; Verhe & Ruti 2007.)

Jokiniemen (2003) mukaan esteettömällä ympäristöllä ymmärretään kaikille soveltuvaa ja helposti saavutettavaa rakentamista, joka sisältää myös luontoon sekä ulko- ja vesiliikuntaan liittyvän rakentamisen. Ympäristön esteettömyys ei ole ainoastaan liikkumisesteisiä käyttäjiä helpottavien ratkaisujen hakemista, joksi esteettömyys usein mielletään, vaan kaikkien, keskenään erilaisten käyttäjien huomioimista. Palveluja ja ympäristöä sekä niiden suunnittelua tulee tarkastella laajasta näkökulmasta.

Esteettömyydelle on olemassa monia rinnakkaistermejä, jotka toisaalta voidaan mieltää esteettömyyden synonyymeiksi, mutta toisaalta niistä on löydettävissä pieniä vivahde-eroja. Suomenkielisiä rinnakkaistermejä esteettömyydelle on vähän, oikeastaan vain saavutettavuus, jonka voidaan katsoa sisältyvän esteettömyyteen. Sen sijaan yleisesti käytetään monia englanninkielisiä termejä tai englannista suomen kielen muotoon taivutettuja termejä, kuten *Design for All* ja inkluusio.

Design for All tarkoittaa sellaisia suunnittelun strategioita, jotka edistävät ympäristöjen, tuotteiden ja palveluiden käytettävyyttä, soveltuvuutta ja esteettömyyttä kaikille käyttäjille. *Design for All* -ajattelu korostaa käyttäjäkeskeisyyttä auttaen suunnittelijoita ymmärtämään käyttäjien tarpeiden monimuotoisuutta. *Design for All* – standardien avulla on tavoitteena luoda pohja sellaisille tuote- ja palveluratkaisuille, jotka jo lähtökohtaisesti vastaisivat mahdollisimman moninaisen käyttäjäkunnan tarpeisiin. (DfA – tieto.) Haarni (2006, 48) toteaa oletetulle keskivertoihmiselle suunniteltujen elinympäristöjen ja palveluiden tuottavan eri tavoin vammaisille henkilöille hankaluuksia tai jopa ylitsepääsemättömiä esteitä. Vammaisille henkilöille suunnitellut ympäristöt ja palvelut sitä vastoin soveltuvat varsin hyvin terveidenkin ihmisen käyttöön. Yhteiskunta kaikille (*Design for All*) merkitsee erilaisten ihmisten tarpeiden huomioimista, tarvelähtöistä ajattelua, suunnittelua kaikille (Haarni 2006, 49).

Ikääntyneiden ja liikuntaesteisten matkustamista edistävä eurooppalainen *MIT! Make it Accessible* – hanke puolestaan esittää esteettömyyteen liittyen ns. 10/30/100 prosentin säännön. Säännön mukaan esteettömyys on pakollista 10 %:lle, tarpeellista 30 %:lle ja miellyttävää 100 % väestöstä. (Esteettömän... 2010, 6.) Tätä väitettä tukevat myös Saari & Tuominen (2009, 36) esittämällä, ettei tilojen, tuotteiden ja palveluiden saavutettavuuden parantaminen liene kenellekään haitaksi, vaan esteettömyys palvelee myös monia erityisryhmien ulkopuolelta, esimerkiksi lastenvaunujen tai suurten kantamusten kanssa liikkuvia. *Design for All* tarkoittaa siis mahdollisimman monipuolista, kaikki käyttäjät huomioivaa suunnittelua, ilman keskittymistä minkään tietyn käyttäjäryhmän erityistarpeisiin.

Etenkin kasvatustieteissä ja koulumaailmassa paljon käytetty termi integraatio on vähitellen korvautumassa termillä inkluusio. Suomennettuna inkluusio (engl. *inclusion*) merkitsee sulautumista, sisällymistä, mukana olemista. Inkluusioajattelun mukaisesti erityisryhmiin kuuluvat henkilöt käyttävät kaikkia yhteiskunnan palveluita samalla tavalla, kuin he käyttäisivät jos heillä ei kyseistä erityistarvetta olisi. Tämä tarkoittaa esimerkiksi koulunkäyntiä asuinpaikkaa

lähimmässä koulussa tai liikunnan harrastamista urheilulajin mukaan valitussa urheiluseurassa. (Murto 1999.)

Hironaka-Juteau ja Crawford (2010, 5) korostavat inklusion tarkoittavan jokaisen yksilön mahdollisuutta tasavertaisesti osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin. Inkuulsio -periaatteen mukaan yhteiskunnan tulee olla avoin kaikille, erilaisista vammoista riippumatta. Eri tavoin vammaisilla henkilöillä tulee olla tasavertaiset mahdollisuudet osallistua samoihin toimintoihin kuin muutkin ympärillä elävät ihmiset. Inklusio – periaate korostaa sitä, ettei ihmisiä luokitella heidän erityisominaisuuksien mukaan, vaan saman palvelun tai tuotteen tulee soveltua kaikille käyttäjille.

Long ja Robertson (2010, 62–63) lähtevät avaamaan inklusiota matkailussa ja virkistyskäytössä saavutettavuuden kautta. Kirjoittajien mukaan inklusion ymmärtäminen edellyttää saavutettavuuden ymmärtämistä niin palveluiden kuin aktiviteettienkin osalta. He määrittelevät kolme edellytystä, joiden tulee toteutua, jotta inklusio toimisi. Nämä kolme edellytystä ovat saavutettavuus, esteetön majoitus ja soveltaminen. Matka- tai virkistyskohteen tulee olla helposti saavutettavissa siten, että kuka tahansa terveydentilasta riippumatta pääsee vaivattomasti perille kohteeseen. Majoituksen, kuten minkä tahansa muunkin palvelun, tulee olla järjestetty siten, että ne mahdollistavat kaikille miellyttävän asioinnin kohteessa. Soveltamisella kirjailijat viittaavat aktiviteettien muuntamiseen, mahdollisuuteen muokata niitä asiakkaan tarpeiden mukaan. Kirjoittajat myös korostavat asenteiden merkitystä, niin suunnittelijoiden, henkilökunnan kuin kuluttajienkin asenteet ovat avainasemassa inklusion toteutumisessa (Long & Robertson 2010, 65–66).

Scholl ja Dunlap (2010, 124) korostavat henkilökunnan koulutuksen merkitystä inklusiossa. Koulutus jää usein vähälle huomiolle eikä sen tärkeyttä välttämättä aina ymmärretä. Saatetaan ajatella, että hyvät asiakaspalvelutaidot riittävät myös inklusion toteutumiseen. Ihmiset ovat kuitenkin taipuvaisia välttelemään tilanteita, joissa joutuvat kohtaamaan uusia, vieraita ja ennen kokemattomia asioita. Vammaisuus on valitettavasi juuri tällainen vieraaksi ja jollain tavoin pelottavaksi koettu asia. Moni asiakaspalvelija tai muu henkilökuntaan kuuluva ei välttämättä ole siviilielämässään ollut tekemisissä vammaisuuden kanssa ja saattaa tuntea avuttomuutta tai epä tietoisuutta sen suhteen. Koulutus antaisi henkilökunnalle toimintamalleja kaikkiin asiakastilanteisiin, asiakkaan terveydentilasta riippumatta.

Pienet vivahde-erot estävät määrittelemästä *Design for All*:ia ja inklusiota toistensa synonyymeiksi. *Design for All* viittaa suunnitteluun ja enemmän fyysisesti esteettömään ympäristöön. Vastaavasti inklusio viittaa enemmänkin nykyhetkeen ja sosiaalisesti esteettömään ympäristöön. Voidaan myös ajatella, että inklusio on laajemmin käsitettävää toimintaa, jonka toteutumiseksi muun muassa *Design for All*:n tulee toteutua. Toisaalta voidaan myös ajatella, että esteettömyys on kattotermi, jonka alle sekä fyysiseen ympäristöön viittaava *Design for All* että enemmän sosiaaliseen ympäristöön viittaava inklusio sijoittuvat. Niin *Design for All*, inklusio kuin kaikki muutkin esteettömyyttä tarkoittavat tai siihen sisältyvät termit kuitenkin korostavat samaa asiaa, kaikille tasavertaisesti avointa yhteiskuntaa, ympäristöä, toimintaa ja palveluja. Tärkeintä on kokonaisuus, laajasti ymmärretty ja kokonaisvaltaisesti toteutettu esteettömyys.

Darcyn ja Taylorin (2009) mukaan esteetön matkailu mahdollistaa erilaisia esteettömyystarpeita omaavien henkilöiden itsenäisen ja tasa-arvoisen osallistumisen kaikki käyttäjät huomioon ottaen suunniteltuihin matkailutuotteisiin, - palveluihin ja – ympäristöihin. Pohdittaessa liikunta- ja luontomatkaillen esteettömyyttä on tärkeää muistaa, että esteettömyyden tulisi koskea kaikkia luonnossa liikkuvia ja matkailevia. Esteettömyys-käsitteen rinnalla voisikin olla hyvä käyttää termiä ”matkailua kaikille”. Kyseinen termi on käsitteenä positiivisempi kuin esteettömyys, eikä se rajaa mielikuvissakaan käsiteltävää asiaa ainoastaan liikkumiseisteisiin tai aistivammaisiin henkilöihin. Esteettömyyttä voitaisiin ehkä ennemminkin käyttää kaikille soveltuvan matkailun toteuttamisen työkaluna. (Vanhamäki 2007, 52.) Tässä tutkimuksessa esteettömyys – termiä käytetään usein, sillä tutkimus keskittyy nimenomaan tuohon työkaluun ja sen toteutumiseen liikunta- ja luontomatkaillussa.

2.2 Erityisryhmät matkailijoina

Väestön ikääntyessä ja keskimääräisen eliniän kohotessa hyvinvoivien vanhusten määrä kasvaa länsimaisissa yhteiskunnissa. Eläkkeelle jäävät henkilöt ovat usein virkeitä ja heidän taloudellinen tilanteensa on varsin hyvä, mikä mahdollistaa erilaiset harrastukset, aktiviteetit ja monipuolisen vapaa-ajan vieton. Yksi tällaisen demografisen kehityksen seurauksista on ikääntyvien matkailijoiden määrän kasvu. Tosiasia kuitenkin on, että ikääntyminen tuo mukanaan pääosin terveillekin vanhuksille erilaisia toimintakyvyn rajoitteita. Näin ollen väestön

ikäntyminen näkyy myös erityisryhmiin luokiteltavissa olevien matkailijoiden määrän kasvuna. Kun mukaan lasketaan syntymästään saakka ja erilaisten onnettomuuksien tai sairauksien myötä vammautuneet henkilöt, saadaan kokoon varsin suuri joukko, jossa on myös paljon matkailupotentiaalia.

Erityisryhmien luokittelu yhdeksi matkailijasegmentiksi on varsin yksinkertaistavaa. Heidän matkustusmotiivinsa ja lomatoiveensa vaihtelevat siinä missä muidenkin matkailijoiden. Lisäksi erityisryhmät on yleisnimitys varsin heterogeeniselle joukolle, joka sisältää niin sokeita, kuuroja, liikkumisrajoitteisia kuin psyykkisiä tai kognitiivisia ongelmiakin omaavia henkilöitä. (Bilchfeldt & Nicolaisen 2009, 80–81.) Näiden henkilöiden tarpeet esteettömyyden suhteen ovat keskenään varsin erilaisia ja joskus toiselle esteetön ympäristö saattaakin aiheuttaa eri tavoin vammaiselle henkilölle esteitä (Pitkänen 2007, 50).

Myös Darcy ym. (2010) tuovat esiin esteettömyyttä tarvitsevien henkilöiden suuren määrään ja keskinäisen heterogeenisyyden. Länsimaissa, joissa vammaisuus on hyväksyttävä osa yhteiskuntaa ja keskimääräinen elinikä on hyvin korkea, esteettömyyttä tarvitsevien henkilöiden osuus on maasta riippuen jopa 20 % väestöstä. Väestön ikääntyminen onkin yksi keskeinen syy esteettömyyden tarpeen kasvuun. Esteettömyys ja esteetön matkailu nähdään kuitenkin turhan usein yhtenä, yhtenäisenä ulottuvuutena, eikä esteettömyyttä tarvitsevien henkilöiden heterogeenisyyttä oteta huomioon. Esteettömyystarve voi liittyä mm. liikkumiseen, kuulemiseen, näkemiseen, sosiaaliseen kanssakäymiseen, psyykkiseen toimintaan tai kognitiiviseen oppimiseen. (Darcy ym. 2010, 516–517.)

Bilchfeldt ja Nicolaisen (2009, 79) toteavat tutkimuksessaan, että matkailu on yksi keino, jonka kautta eri tavoin vammaiset henkilöt voivat kasvattaa itseluottamustaan. Tutkijoiden mukaan yksi keskeinen syy vammaisten matkalle lähtöön onkin vapautuminen huollettavan ja hoidettavan roolista. Kuitenkin vain pieni osa erityisryhmiin luokiteltavissa olevista henkilöistä osallistuu matkailutoimintaan (esim. Darcy 1998, Yau ym. 2004, 948 mukaan). Myös Bilchfeldt ja Nicolaisen (2009, 79) tuovat esiin sen, että päätös matkalle lähtemisestä ja muiden matkaa koskevien päätösten tekeminen on vammaiselle henkilölle monin verroin monimutkaisempaa kuin muille. Kaikille tasapuolisen esteettömyyden ei näin ollen voi sanoa toteutuvan matkailualalla. Joskus esteet voivat olla myös vammaisen henkilön itselleen asettamia, kuten ilmenee Smithin (1987) tutkimuksesta, jonka mukaan suurimmat esteet vammaisen henkilön matkalle lähtemiseen ovat sisäisiä (Yau ym. 2004, 948). Tällöinkin esteettömyyttä

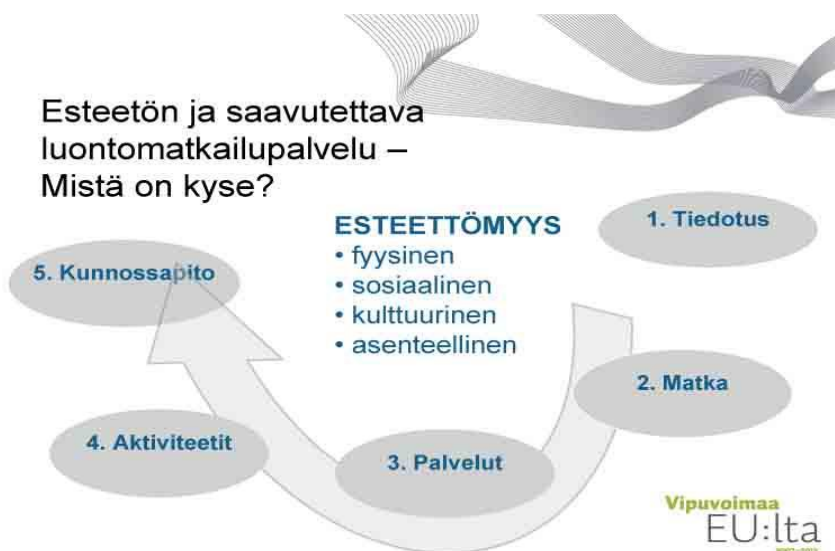
voitaisiin matkailuelinkeinon taholta parantaa rohkaisemalla erityisryhmiä matkalle lähtöön. Rohkaisu voi yksinkertaisuudessaan tarkoittaa selkeää tiedottamista esteettömistä vaihtoehtoista.

2.3 Esteetön luontomatkailupalvelu

Esteettömyyttä ja saavutettavuutta on matkailututkimuksessa käytetty useassa merkityksessä. Maantieteen näkökulmasta matkailua lähestyvät tarkoittavat saavutettavuudella niitä reittejä ja liikennepalveluja, jotka mahdollistavat matkailijan siirtymisen lähtöalueelta matkakohteeseen. Matkailua markkinoinnin näkökulmasta tarkastelevat tarkoittavat saavutettavuudella jakelukanavia, kuten esitteitä, Internet-sivustoja ja varausjärjestelmiä sekä kylttejä ja opasteita. (Saari & Tuominen 2009, 35–36.) Matkailupalvelujen tuottajille saavutettavuus merkitsee ennen kaikkea esteettömiä palveluja kohteessa kun taas rakennusviranomaisille infrastruktuurin esteettömyyttä sekä sen turvallisuudesta ja kunnossapidosta huolehtimista. Matkailututkijat korostavat fyysisen ja viestinnällisen saavutettavuuden lisäksi sosiaalista, kulttuurista ja asenteellista esteettömyyttä (esim. Hannukainen 2007, 64). Liikuntarajoitteiselle tai aistivammaiselle esteetön matkailupalvelu tarkoittaa kaikkea tätä. Esteettömyyttä valinnoissaan priorisoivalle matkustajalle olennaisen tärkeää on, että koko matka päätöksenteosta kotiinpaluuseen asti on esteetön, eli saavutettavuusketju toimii. Esteetön matkailupalvelu on siis varsin moniulotteinen ja monista osatekijöistä koostuva asia. Tässä luvussa pyrin määrittelemään sitä laajaa kokonaisuutta, josta esteetön luontomatkailupalvelu muodostuu.

2.3.1 Luontomatkailupalvelun saavutettavuusketju

Kuviossa 1 on havainnollistettuna esteettömän luontomatkailupalvelun eri osa-alueet ja ulottuvuudet saavutettavuusketjun avulla. Kuvio toimii lähtökohtana tässä tutkimuksessa tehdyille tarkastelulle ja analysoinnille.



Kuva 1. Saavutettavuuden palveluketju ja esteettömyyden eri osa-alueet Lähde: ELL-hanke /Juntunen & Laitinen 2007, muokannut Aija Saari (2009), muokannut Salla Jutila (2011).

Esteettömyys muodostuu monista eri tekijöistä. Jotta matkailupalvelu olisi liikuntarajoitteiselle tai aistivammaiselle henkilölle täysin esteetön, on kaikkien esteettömyyden osatekijöiden toteuduttava. Esteetön palvelu on kuin ketju, joka ei missään vaiheessa saisi katketa (Teräsvirta 2007, 9). Tiedottaminen, kuljetus kohteeseen, palvelut kohteessa (esim. majoitus, ravintolat ja asiakaspalvelu) sekä kohteen aktiviteetit muodostavat palveluketjun, josta matkailupalvelu kokonaisuudessaan muodostuu. Esteettömyys tulisi huomioida koko palveluketjussa siten, että erityisryhmille löytyisi sopivia ratkaisuja niin infrastruktuurin kuin palveluidenkin osalta (Hannukainen 2007, 59). Kuten Yau ym. (2004, 955) tutkimuksessaan toteavat, lomakohteeseen perille pääsemisestä ja esteettömästä majoituksesta ei ole paljoakaan iloa, jos ympäristöön ei pääse tutustumaan, aktiviteetteihin ei voi osallistua ja nähtävyyksiin ei ole mahdollista mennä. Myöskään pelkkä täydellisen esteettömän matkailupalvelun olemassaolo ei autavammaisen henkilön matkalle lähtöä, jos hänellä ei ole mitään mahdollisuutta saada palvelusta tietoa.

Esteetön tiedottaminen

Esteetön matkailu alkaa siitä, että esteettömästä matkailupalvelusta on esteettömästi tietoa saatavilla (Saari & Tuominen 2009, 39). Usein epävarmuustekijät vaikuttavat siihen, että

matkapäättöstä ei uskalleta tehdä. Jos tietoa siitä, onko liikuntarajoitteiset tai aistivammaiset huomioitu matkailupalveluissa, ei ole tarjolla, matkalle ei todennäköisesti uskalleta lähteä. (Borg ym. 1998, 4.) Vaikka erityisryhmien tarpeet olisikin otettu huomioon, jää moni potentiaalinen asiakas tavoittamatta, jos tiedottaminen on puutteellista. Usein liikuntarajoitteisella tai aistivammaisella menee kohtuuttoman paljon aikaa matkan suunnitteluun puutteellisen tiedottamisen johdosta (Small & Darcy 2010, 15). Esteetön tiedottaminen ei rajoitu pelkästään etukäteen välitettävään tietoon. Matkan aikanakin tiedottamisen esteettömyydestä on huolehdittava. Olennaista on tiedottamisen monikanavaisuus, mikä tarkoittaa esimerkiksi poikkeus- tai hätätilanteessa tiedottamista sekä visuaalisesti että auditiivisesti. Monikanavaisuuden lisäksi on huolehdittava siitä, että tiedotus tapahtuu usealla eri kielellä ja selkeillä kuvasymboleilla. (Hannukainen 2007, 54–59.) Esteetön tiedottaminen tarkoittaa myös selkeää opastusta, karttoja ja viittoja, joista selviävät selkeästi tarjolla olevat palvelut ja miten niihin löytää (Verhe 1994, 19).

Internet on tärkeä, jopa tärkein matkailualan viestintäkanava. Internetin välityksellä asiakas saa nopeasti ja helposti ajantasaista tietoa matkapäättöksen kanalta tärkeistä asioista kuten hinta- ja kapasiteettitilanteesta. (Saari & Tuominen 2007, 40.) Monet Internetin käyttäjät kohtavat kuitenkin erilaisia esteitä. Käyttäjä ei välttämättä näe, kuule tai ymmärrä kaikkea informaatiota tai hän ei ehkä pysty käyttämään näppäimistöä tai hiirtä. Käyttäjä ei välttämättä ymmärrä kieltä, jolla sivut on laadittu tai hänellä voi olla hidas Internet-yhteys, joka ei jaksaa pyörittää sivustoa. (Saari & Tuominen 2007, 44–45.) Osa näistä esteistä on helposti poistettavissa Internet-sivujen luoja taholta, esimerkiksi kääntämällä sivut useille eri kielille tai välittämällä informaatio myös auditiivisesti. Osa kuluttajista on kuitenkin Internetin saavuttamattomissa, kuten vanhukset, jotka eivät ole tottuneita käyttämään tietotekniikkaa. Siksi Internetin ohella tarvitaan myös muita tiedotuskanavia.

Suomessa Rullaten Ry ja Matkailun edistämiskeskus (MEK) välittävät tietoa esteettömistä matkailupalveluista. Näiden organisaatioiden oppaat rajoittuvat kuitenkin pääasiassa esteettömään majoitukseen muiden palvelujen esteettömyyden jäädessä arvoitukseksi. (Borg ym, 1998, 8.) Sellaisille opaskirjoille ja Internet-sivustoille olisi varmasti kysyntää, jotka yhdestä ja samasta paikasta tarjoaisivat mahdollisuuden saada tietoa kaikista esteettömään matkailuun liittyvistä palveluista. Monet, etenkin vanhukset, luottavat yhä asiakaspalveluun nyky-yhteiskunnassa vallalla olevan itsepalvelun sijaan. Siksi matkailuinfojen tulisi tarjota kattavasti tietoa eri kaupunkien, palveluiden ja kohteiden esteettömyydestä.

Esteetön tiedottaminen ei tarkoita vain matkailupalvelun tarjoajalta matkailijan suuntaan virtaavaa informaatiota. Esteettömyyden toteutumiseksi liikuntarajoitteisen, aistivamman tai muita erityisominaisuuksia omaavan henkilön on myös itse informoitava palveluntarjoajia esteettömyystarpeistaan. Matkustajalla itselläänkin on omat velvollisuudet saavutettavuusketjun toimivuuden takaamiseksi. Matkailijan tulee informoida kuljetus- ja majoituspalveluita joko itse tai matkanjärjestäjän kautta taatakseen onnistuneen esteettömän matkan. (Hannukainen 2007, 63.)

Esteettömän matkailupalvelun kannalta esteetön tiedottaminen tarkoittaa siis käyttäjästä ja hänen ominaisuuksistaan riippumatonta mahdollisuutta saavuttaa välitetty informaatio. Olennaista on tietenkin myös informaation sisältö, sen tulee selvästi ilmaista palvelun ominaisuudet ja soveltuvuus eri käyttäjäryhmille. Tiedottamisen tulee olla esteetöntä ennen matkailua, sen aikana ja sen jälkeen. Monikanavaisuus ja kaksisuuntaisuus varmistavat esteettömän tiedottamisen toimimisen.

Esteetön matka

Kuten Small ja Darcy (2010, 13) tuovat esiin, esteetön kuljetus matkakohteeseen on esteettömien majoituspalvelujen ohella esteettömän matkailupalvelun vähimmäisedellytyksiä. Esteettömän matkailupalvelun tai – aktiviteetin olemassaolo ei hyödytä vammaista henkilöä, jos kohteeseen on mahdotonta päästä. Esteetön matka mahdollistaa liikuntarajoitteisen tai aistivamman saapumisen kohteeseen.

Monet liikuntarajoitteiset ja aistivammaiset eivät kykene itse ajamaan autoa. Siksi esteetön matka ja esteetön kohteeseen saapuminen edellyttävät kohteen saavutettavuutta julkisilla kulkuvälineillä. Lisäksi näiden kulkuvälineiden tulisi olla esteettömiä. Matalalattiabussit tai –junat helpottavat pyörätuolilla liikkuvia ja muita liikkumisrajoitteisia, kuten vanhuksia. Tiedotuksen monikanavaisuus eli tiedottaminen visuaalisesti, pistekirjoituksella ja auditiivisesti helpottavat aistivammaisten matkantekoa niin oikeaan kulkuvälineeseen noustaessa, matkan aikana, kuin oikeassa paikassa pois jäätessäkin. Esteettömään matkaan sisältyy myös esteetön saapuminen kohteeseen. Parkkipaikalta, bussipysäkiltä tai juna-asemalta tulisi johtaa selkeästi ja monikanavaisesti viitoitettu esteetön reitti itse kohteeseen.

Esteettömät palvelut

Palveluilla tarkoitetaan tässä matkailun ydin- ja kehysvetovoimatekijä -teorian (Aho 1994, 179, Järviluoman 2006, 99 mukaan) perusteella kehysvetovoimatekijöihin luokiteltavissa olevia palveluja: majoitus-, ravintola- ja muita sellaisia palveluja, jotka luovat välttämättömät puitteet ydinvetovoimatekijöille (aktiviteeteille tai nähtävyyksille). Yhtä lailla, kuin nämä palvelut ylipäänsä ovat välttämättömiä matkailijoiden houkuttelemisessa ydinvetovoimatekijän luo, on niiden esteettömyyksen välttämätöntä, jotta kaikilla matkailijoilla olisi tasapuolinen mahdollisuus nauttia ydinvetovoimatekijästä.

Esteettömiin palveluihin sisältyy olennaisesti esteettömät palvelutilat. Palvelutilojen kirjo on luontomatkailussa varsin värikäs, niihin sisältyvät niin sisäänkäynti, vastaanotto ja naulakot kuin majoitustilat, ravintolat ja suurpetojen tarkkailukopitkin. Pyörätuolin käyttäjiä ja lyhytkasvuisia sekä samalla lapsiasiakkaita helpottaa se, että kaikkea ei suunnitella keskimittaisen aikuisen henkilön mukaan, vaan esimerkiksi palvelutiskillä on myös matalampi osio. Kaiteet taas helpottavat vanhusten ja muiden liikkumisesteisen sekä näkövammaisten liikkumista. Näkövammaisia helpottavat myös selkeät väri- ja pintamateriaalikontrastit, jotka samalla auttavat kaikkia käyttäjiä hahmottamaan tilaa ja liikkumisen suuntaa. (Iloa ja hyötyä esteettömyydestä 2010, 28–19.)

Majoitus-, ravintola- ja infopalvelujen esteettömyys mahdollistavat kaikille asiakkaille miellyttävän oleskelun matkakohteessa. Nämä palvelut ovat kuitenkin vain harvoin varsinainen syy matkalle lähtemiseen. Kuten Small ja Darcy (2010, 13) tuovat esiin, vasta matkakohteen varsinaisten ydinvetovoimatekijöiden, kuten nähtävyyksien tai aktiviteettien esteettömyys takaavat kaikille tasapuolisen mahdollisuuden nauttia matkasta.

Esteettömät aktiviteetit

Erilaiset luonnossa tapahtuvat aktiviteetit ja virkistystoiminta ovat usein keskeinen syy matkalle lähtemiseen. Näin on etenkin puhuttaessa luontomatkailusta, jossa luonto kaikkine siihen kuuluvine elementteineen on se resurssi, johon matkailu suurelta osin perustaa olemassaolonsa (Järviluoma 2006, 64). Suomessa jokamiehenoikeudet mahdollistavat luonnon antimista nauttimisen jokaiselle. Periaatteessa näin on, mutta käytännössä metsään pääseminen, tun-

turille kiipeäminen tai vesille suuntaaminen vaatii lähes aina tervettä jalkaparia ja toimivia aisteja, mahdollisuutta esteettä liikkua luonnonympäristössä.

Luontoa mäkiin, kiviin, kantoineen ja juurakkoineen ei tietenkään voi saada kaikille avoimeksi ja esteettömäksi tilaksi. Luontomatkailupalveluja tarjoavat yritykset voivat kuitenkin toiminnassaan ja tarjonnassaan huomioida myös sellaiset henkilöt, joiden liikkuminen luonnossa on syystä tai toisesta keskimääräistä vaikeampaa. Esteettömästi rakennetut reitit, sovellettavien urheiluvälineiden vuokraus, koulutetut oppaat, avustajien läsnäolon mahdollistaminen sekä taukojen ja levähdysten riittävästä määrästä huolehtiminen ovat esimerkkejä siitä, miten luontoaktiviteetit voidaan tuoda kaikenlaisten matkailijoiden saataville (Niemelä & Rintala 2002, 394). Lisäksi erityisryhmille järjestettävissä aktiviteeteissa tulee kiinnittää erityistä huomiota turvallisuuteen, talvella lämpimään varustukseen, kunkin asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin sekä ajankäyttöön aktiviteetteja suunniteltaessa (Ilo ja hyötyä esteettömyydestä 2010, 31–36). Aktiviteettien esteettömyys on luontomatkailupalvelun saavutettavuusketjun keskeisin osa, muut ketjun osa-alueet mahdollistavat tämän varsinaisen matkalle lähdön motiivin saavuttamisen.

Kunnossapito

Palveluiden ja infrastruktuurin valvonta ja kunnossapito ovat tärkeä osa saavutettavuusketjua. Kuten Hannukainen (2007, 63) toteaa, vaikka rakennusmääräykset ottaisivat erityisryhmien tarpeet täydellisesti huomioon, ei toimivaan ratkaisuun päästä, ellei määräysten toteutumista valvota kunnolla; muutamien senttienkin muutokset saattavat muodostua esteiksi esimerkiksi pyörätuolilla liikkuvalla. Kerran huolella suunnitellut ja rakennetut esteettömät palvelut ja infrastruktuuri tarvitsevat huoltoa ja kunnossapitoa. Huonoon kuntoon päässeet majoitustilat tai retkeilyreitit voivat muodostaa monenlaisia esteitä ja jopa vaaratilanteita.

2.3.2 Fyysinen esteettömyys

Fyysisellä esteettömyydellä tarkoitetaan terveydentilasta riippumatonta mahdollisuutta vaivattomasti liikkua kaikissa niissä fyysisissä ympäristöissä, joissa matkan aikana oleskellaan: kuluvälineissä, majoitustiloissa, palveluihin ja aktiviteetteihin osallistuttaessa sekä paikasta toi-

seen siirryttäessä. Fyysisesti esteettömän matkailupalvelun vähimmäisedellytyksenä ovat esteetön kuljetus matkakohteeseen ja esteettömät majoituspalvelut kohteessa. Ne mahdollistavat liikuntarajoitteisen tai aistivamman matkalle toteutumisen. Kuitenkin vasta matkakohteen palveluiden, kuten julkisen liikenteen, ravintoloiden, nähtävyyksien ja aktiviteettien esteettömyys takaa kaikille tasapuolisen mahdollisuuden nauttia matkasta. (Small & Darcy 2010, 13.) Fyysistä esteettömyyttä tarvitsevat niin eri syistä liikuntarajoitteiset, kuin aistivammatkin henkilöt. Heillä on keskenään hyvin erilaisia tarpeita fyysisen esteettömyyden suhteen.

Pysyvästi tai väliaikaisesti liikuntarajoitteiset henkilöt eivät pysty kävelemään pitkiä matkoja tai he tarvitsevat apuvälineitä liikkumiseen. Tasaiset ja tukevat jalansijat ovat liikkumisen a ja o. Portaat ja jyrkät nousut ovat ongelmallisia. Mahdollisuudet istua usein alas levähtämään helpottavat liikkumista. Pyörätuolilla liikkuvat tarvitsevat tilaa majoituksessa, käymälöissä, retkeilyreiteillä jne. He tarvitsevat myös tasaisen alustan liikkumista varten ja erilaisia teknisiä ratkaisuja kulkuvälineisiin siirtymistä varten. Opastuskyltit ja infotaulut tulisi asetella siten, pyörätuolissakin istuva kykenee lukemaan ne. (Borg ym. 1998, 2.) Liikuntarajoitteiselle esteettömyys tarkoittaa siis ympäristöä, jossa ei ole korkeita kynnyksiä, kapeita kulkuväyliä tai jyrkkiä portaikkoja ja joissa on riittävästi tilaa, levähdyspaikkoja ja oikealla tavalla sijoitetut opastekyltit.

Aisteihin liittyvä esteettömyys tarkoittaa aistivammaille esteetöntä ympäristöä. Aistivammailta ihmisiltä puuttuu yksi tai useampia aisteja tai niiden toiminta on heikentynyt (Borg ym. 1998, 2). Yleisimpiä aistivammanmuotoja ovat sokeus, kuurous sekä näkö- ja kuulovammaisuus. Etenkin näkövammaille ja sokeille ympäristössä liikkuminen tuottaa vaikeuksia. Rissasen (2010, 30) mukaan näkövammaille esteettömyys edellyttää tilan hahmottamisen helpottamista väreillä, materiaaleilla ja valolla aikaansaatuja kontrastien avulla, äänipasteiden ja pistekirjoituksen käyttöä, merkitsemättömien esteiden poistamista ja niistä esteistä, joita ei voida poistaa, varoittamista lattiamerkintöjen avulla.

Kuulovammasta ihmisistä suurin osa on huonokuuloisia. He pystyvät kommunikoimaan kuulolaitteen ja huulilta lukemisen avulla. Suurin osa huonokuuloisista on ikääntyneitä, joiden kuulokyky on heikentynyt iän myötä henkilön ehkä itse edes tiedostamatta sitä. Huonokuuloisten kommunikointia häiritsevät ennen kaikkea taustamelu sekä avarien tilojen jälkikaiunta. Taustamelua voidaan vähentää tilojen järkevällä sijoittamisella toisiinsa nähden sekä tehokkaalla äänieristyksellä. Jälkikaiuntaa voidaan vähentää oikeanlaisilla pinta- ja sisustusmateria-

aaleille. (Rasa & Hietala, 2010, 34–36.) Kuulolaitetta käyttävää helpottaa, jos tiloihin, esimerkiksi hotellin aulaan tai ravintolasaliin asennetaan induktiosilmukka (Rasa & Hietala 2010, 38). Täysin kuurot ihmiset pystyvät kommunikoimaan ainoastaan viittomakielellä tai kirjoituksen avulla. Heille esteettömässä ympäristössä tulee siis olla selkeät visuaaliset opasteet. Hälytyslaitteissa tulisi äänen lisäksi olla muihin aisteihin perustuvia merkinantoja kuten valo tai tärinä. Olennaista on myös kouluttaa tiloista/palveluista vastaava henkilökunta kohtaamaan kuulovammaisia ja käyttämään mahdollisia apuvälineitä. (Rasa & Hietala 2010, 41–42.)

Kuten Borg ym. (1998, 3) esittävät, esteettömän matkailun suunnitteluun tarvitaan yhteistyötä liikuntarajoitteisten ja aistivammaisten kanssa. Varhaisessa vaiheessa ja oikein suunniteltuna esteettömyyden varmistaminen ei tule tavanomaista rakentamista kalliimmaksi, jälkikäteen korjaaminen kylläkin. Suunnittelussa tulisi olla mukana tasapuolisesti eri erityisryhmiin kuuluvia. Näkövammaisten esteettömyysratkaisut eivät hyödytä kuulovammaisia tai toisinpäin. Kaikille tasapuolisesti esteetön ympäristö vaatii monia erilaisia ratkaisuja.

2.3.3 Sosiaalinen ja kulttuurinen esteettömyys

Sosiaalinen ja kulttuurinen esteettömyys ovat yhteydessä yhteiskunnan avoimuuteen. Erilaiset vammat ovat usein normaalista sosiaalisesta elämästä eristäviä tekijöitä. Kanssaeläjien katseet ja huomion kiinnittyminen tai vastaavasti välttely ja huomiotta jättäminen vaikuttavat vammaisten mahdollisuuteen täysipainoisesti osallistua sosiaaliseen elämään. Usein vammaiset ihmiset ovat riippuvaisia toisten ihmisten avusta, minkä vuoksi heidän saatetaan unohtaa olevan itsenäisiä yksilöitä. Yaun ym. (2004, 953) tutkimuksessa eräs liikuntarajoitteinen haastateltava toteaa, että vammaisten oletetaan olevan toisista ihmisistä riippuvaisia ja toisista riippuvaisen henkilön taas ei odoteta tekevän, odottavan tai haluavan paljoa elämältä. Kaikkien kannalta helpointa on, jos hän vain on ja tyytyy osaansa. Tällainen riippuvuussuhde ja sen olemassaolon automaattinen oletus väistämättä vaikeuttavat vammaisten henkilöiden sosiaalisten tarpeiden toteuttamista. Näin ollen myös kynnys matkalle lähtemiseen nousee. Yaun ym. (2004, 955) mukaan erityisryhmiin kuuluvat henkilöt joutuvat matkallaan jäämään monien aktiviteettien ja elämysten ulkopuolelle. Turhautuneisuus, pettymys ja ulkopuolisuuden tunne ovat vammaisen matkailijan usein kokemia tuntemuksia.

Fyysisesti täysin terveet henkilöt saattavat omata erilaisia sosiaalisia ja psyykkisiä ongelmia. Tällaiset ongelmat, kuten esimerkiksi erilaiset pelot ja kammot saattavat muodostaa fyysisiäkin esteitä suurempia esteitä matkalle lähtemiseen. Ne eivät välttämättä näy ulospäin ja niistä voi olla vaikeampi kertoa, kuin fyysisistä vammoista. Matkailupalvelun tarjoajalle sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien aiheuttamien esteiden poistaminen on todellinen haaste. Tärkeää on avoin ja hyväksyvä ilmapiiri sekä asiakkaan ongelman kohtaaminen ja vakavasti ottaminen.

Yksi sosiaalisen esteettömyyden osa-alue on taloudellinen esteettömyys. Taloudellista esteettömyyttä edistävät porrastetut lippujen hinnat, mikä mahdollistaa pienituloisille kuten opiskelijoille, eläkeläisille ja työttömille tasavertaisen mahdollisuuden hyvätuloisiin verrattuna matkustaa ja nauttia eri palvelutarjonnan antimia. Erityisryhmät kuitenkin kohtaavat paljon taloudellisia esteitä. Usein heillä on matkailupalvelutarjonnassa valittavanaan vähemmän vaihtoehtoja kuin terveillä ja monessa tapauksessa erityisryhmille suunnattujen palveluiden hinta on huomattavasti muita palveluja korkeampi (Yau ym. 2004, 956). Esimerkiksi tarjoushintainen lentolippu kokonaisuudessaan voi olla selvästi halvempi, kuin pelkät liikuntarajoitteisen matkustajan avustamisesta aiheutuvat ylimääräiset kulut (Hannukainen 2007, 61).

Eri kulttuureissa vammaisuuteen suhtaudutaan hyvin eri tavoin. Monissa aasialaisissa kulttuureissa vamman ajatellaan olevan rangaistus edellisessä elämässä tehdyistä pahoista teoista (Yau ym. 2004, 951). Tämä asettaa oman haasteensa sen saavuttamiseen, että kaikilla olisi tasavertaiset oikeudet ja mahdollisuudet matkustaa. Haasteena on matkustusmahdollisuuden saaminen tällaisista kulttuureista kotoisin oleville erityisryhmille, mutta myös näistä kulttuureista kotoisin olevien terveiden ihmisten asenteet länsimaisiakin vammaismatkailijoita kohtaan. Eri kansalaisuuksien esteettömälle matkailulle asettavat haasteita myös kielimuurit ja kulttuurierot. Terveystilasta riippumatta ne voivat luoda odottamattomiakin esteitä matkalla tai matkaa suunniteltaessa.

Sosiaaliset ja kulttuuriset matkailupalvelun esteet ovat aineettomia ja näkymättömiä. Siksi niiden poistamisen voisi ajatella olevan helppoa, mutta käytännössä se on erittäin vaikeaa. Yhteiskunnan rakenteita sekä yhteiskuntaan juurtuneita perinteitä ja käytäntöjä ei ole aivan yksinkertaista muuttaa. Ne muuttuvat pikkuhiljaa aikojen saatossa. Sosiaalisesti ja kulttuurisesti esteettömän matkailupalvelun avainasia on asennoituminen esteettömyyttä ja sitä tarvitsevia kohtaan.

2.3.4 Asenteellinen esteettömyys

Esteettömän matkailupalvelun, kuten minkä tahansa muunkin esteettömän palvelun lähtökohdaksi ovat asenteet. Jos palveluntarjoajalla on sellainen asenne, että vain tietynlaiseen muottiin sopivat henkilöt ovat toivottuja asiakkaita, syntyy monille potentiaalisille asiakkaille esteitä kyseisen palvelun käyttämiseen. Palvelu ei tällöin ole kaikille avoin ja esteetön, vaikka fyysisiin tiloihin ja tiedottamiseen liittyvät esteettömyyden vaatimukset täytyisivätkin. Vastaavasti palveluntarjoajan avoin ja ennakkoluuloton asenne voi poistaa tai ainakin vähentää merkittävästi palveluun liittyviä muita esteitä.

Usein asenteet vammaisuutta kohtaan ovat sääliä ja varsin rajoittuneita. Yaun ym. Hong Kongissa tekemän tutkimuksen tuloksia voitaneen yleistää muuallekin maailmaan: vammaiset henkilöt nähdään usein uhreina, yhteiskunnan passiivisina jäseninä, joiden ei odoteta elävän täysipainoista elämää (Yau ym. 2004, 951). Borgin ym. (1998, 14) mukaan terveen ihmisen käytös vammaista kohtaan on hyvin pidättyväistä ja usein kanssakäymistä vammaisten henkilöiden kanssa jopa välttellen. Syitä tällaiseen käytökseen ovat kirjoittajien mukaan avuttomuus ja syyllisyys. Ihmisillä ei välttämättä ole aiempaa kokemusta vammaisten ihmisten kohtaamisesta eikä siksi toimintamalleja tilanteeseen. Lisäksi omasta terveydestä saatetaan kokea voimakasta syyllisyyttä. Nämä tuntemukset ajavat välttelevään käytökseen, mikä entisestään lisää avuttomuuden ja syyllisyyden tunteita. Tällainen oravanpyörä on omiaan edistämään vammaisia syrjivää yhteiskuntaa. Vammaisuudesta tietäminen vähentää ennakkoluuloja (esim. Borg ym. 1998, 35) ja niinpä vammaisuuteen liittyvän tiedon lisääminen on ensiarvoisen tärkeää asenteellisen esteettömyyden toteutumiseksi.

Kuten Card, Cole ja Humphrey (2006, 172) esittävät, yritysten negatiivinen tai ennakkoluuloinen asenne vammaisia asiakkaita kohtaan johtuu paljolti tiedon puutteesta. Asenteita on vaikea muuttaa, ellei yrityksillä ole tietoa esteistä, niitä poistavista ratkaisuista ja ratkaisujen vaikutuksista matkailuun. Näistä ratkaisuista on usein turhan monimutkainen kuva, erityisryhmät nähdään ikään kuin liian erityisinä. Siksi heitä ei monesti nähdä potentiaalisena lisäasiakasryhmänä, vaan enemmänkin lisätyötä aiheuttavana, ei-kiinnostavana kohderyhmänä (Saari & Tuominen 2009, 54). Esteettömyyden etuja ei nähdä ja Yaun ym. (2004, 948) mukaan monet USA:laiset ja brittiläiset hotellit ovat jopa anoneet päättäjiltä helpotuksia esteet-

tömyys-vaatimuksia koskien. Tällaisissa tapauksissa hotelleilta epäilemättä puuttuu tietoa esteettömyyttä tarvitsevien runsaasta lukumäärästä ja esteettömyyden laajoista hyödyistä. Tässä on syytä jälleen nostaa esiin se, että liikuntarajoitteisille tai aistivammaisille kehitetyt ratkaisut hyödyttävät usein samalla kaikkia samaa laitetta tai palvelua käyttäviä henkilöitä. Matalalattiabussi on hyvä esimerkki siitä, kuinka vanhusten ja pyörätuolilla tai lastenvaunujen kanssa liikkuvien helpottamiseksi tehty ratkaisu on nopeuttanut kaikkien matkustajien kulkemista ja muun muassa lyhentänyt pysäkkiaikoja myös silloin kuin erityisryhmiin kuuluvia ei ole matkalla mukana. (Hannukainen 2007, 63.)

Yritysten ja työntekijöiden asenteiden ohella asiakkaiden asenteet ovat olennaisen tärkeitä esteettömän matkailupalvelun toteutumiseksi. Muiden asiakkaiden negatiiviset asenteet aiheuttavat vammaiselle henkilölle ulkopuolisuuden ja erilaisuuden tuntemuksia. Yrityksen ilmapiiri ja työntekijöiden asenne voivat vaikuttaa muiden asiakkaiden suhtautumiseen. Tärkeää on kuitenkin myös vammaisten henkilöiden omat asenteet. Yaun ym. (2004, 950) mukaan oman vamman ja vammaisuuden hyväksyminen on kaiken lähtökohta. Ne, jotka eivät omaa vammaansa kykene hyväksymään ja siksi usein välttelevät julkisia paikkoja, muodostavat ensimmäisen ja suurimman esteen matkalle lähtemiseen itse omassa päässään. Henkilön oma asenne vammaansa kohtaan voi vaikuttaa hyvinkin paljon siihen, miten työntekijät ja toiset asiakkaat häneen suhtautuvat. Vammaisen henkilön tietoisuus vammaisuuteen liittyvistä stereotyyppioista auttaa kumoamaan näitä stereotyyppioita ja muitakin ennakkoluuloja (Borg ym. 1998, 35).

3. ESTEETÖN LUONTOMATKAILUPALVELU -KENELLE?

3.1 Räättälöintiä vai inklusiota?

Esteetön luontomatkailupalvelu huomioi eri erityisryhmät mahdollistaen luonnossa liikkumisen ja luontoelämykset kaikille myös käytännössä. Keitä sitten ovat esteettömiä luontomatkailupalveluja tarvitsevat henkilöt? Erityisryhmiin voidaan eri tavoin vammaisten lisäksi laskea kuuluvaksi myös vanhukset, pienet lapset ja osa allergisista henkilöistä. (European Commission 2004, 5, Saaren & Tuomisen mukaan 2009, 36.) Niin sanotut erityisryhmät kattavat siis

hyvin suuren osan väestöstämme. Myös ne henkilöt, jotka eivät mihinkään näistä ryhmistä lu-
keudu, voivat koska tahansa vammautumisen myötä siirtyä esteettömyyttä tarvitsevien jouk-
koon ja tosiasia on, että jokainen meistä kulkee vääjäämättä kohti vanhuutta ja sen mukanaan
tuomia vaivoja ja rajoitteita. Matkailukäyttäytyminen ja – toiveet voivat kuitenkin olla hyvin
erilaisia vammaisilla henkilöillä verrattuna niihin, joilla mitään vammoja ei ole (esim. Huh &
Singh 2007, 213). Täysin terveet, ehkä myös seikkailunhaluiset henkilöt eivät välttämättä saa
ikäihmisillekin sopivasta palvelusta kaipaamaansa elämystä. Lisäksi huomionarvoista on eri
erityisryhmien toisistaan paljonkin poikkeavat tarpeet. Onkin siis syytä pohtia, tulisiko esteet-
tömiä luontomatkailupalveluita tuottaa erityisryhmille räätälöityinä palveluina vai tulisiko in-
kluusion toteutua luontomatkailussa, jolloin esteettömyys olisi osa kaikkia tuotettavia palve-
luita.

Vielä 90 – luvulla ajattelutapa erityisryhmille sopivien palveluiden tuottamisesta oli enemmän
erityisyyttä korostava. Tämä ilmenee mm. Borgin ym. (1998, 49) pohdinnassa siitä, miten
paikallisväestö ottaa kuntaan tulevan erityisryhmiin kuuluvan matkailijan vastaan. Kirjoittajat
pohtivat asenteellista ilmapiiriä ja miettivät, miten opettaa erilaisuuteen suhtautumista paikal-
lisväestölle. Kirjoittajat käyttävät tekstissään termejä ”erityisryhmien matkailu” ja ”vam-
maismatkailu”. Vammaisten todetaan olevan matkailijaryhmä muiden joukossa, poikkeuksena
tietyt erityistarpeet (Borg ym. 1998, 4). Vammaismatkailu sanana erottaa vammaisen matkaili-
jan muista, ”tavallisista” matkailijoista. Erityistarpeita omaava henkilö ikään kuin kuuluu
omaan erilliseen ryhmäänsä, joka matkailee erillään standardi-ihmisistä. Tällainen ajattelu on
kaukana jo edellä käsitellystä *Design for All* – ajattelusta.

Nykyisin vallalla oleva näkemys esteettömyydestä matkailupalvelutarjonnassa tarkoittaa kai-
kille tasavertaista mahdollisuutta saavuttaa ja käyttää samoja palveluita terveydestä, iästä,
kansalaisuudesta, uskonnosta, taloudellisesta tilanteesta jne. huolimatta. Mikään henkilökoh-
tainen ominaisuus tai asia ei saisi tulla esteeksi palvelun käyttöä ajatellen. Kaikille universaa-
listi sopiva, esteetön matkailupalvelu tai tuote olisi epäilemättä ihanteellista, mutta onko se
ainakaan näin laajalla esteettömyyden määrittelyllä mahdollista? Borgin ym. (1998) hivenen
vanhanaikainen tapa määrittää erityisryhmät omaksi segmentikseen voi realistisesti ajatellen
olla matkailualalla ainakin jossain määrin mielekästä ja järkevää.

3.2 Erityisryhmien keskinäinen erilaisuus

Pitkäsen (2007, 50) mukaan sellaiset asiat, jotka tekevät ympäristöstä toiselle esteettömän, voivatkin olla jollekin toiselle esteitä. Eri erityisryhmiin luokiteltavissa olevien henkilöiden esteettömyystarpeet ovat keskenään hyvin erilaisia. Tärkeää kaikille käyttäjille esteettömän ympäristön ja esteettömien palveluiden suunnittelussa onkin, että mukana suunnittelussa olisi mahdollisimman laajasti eri erityisryhmien edustajia (esim. Pitkänen 2007, 51). Tässä aluvussa käsittelemme erityisryhmiksi luokiteltavissa olevien ryhmien erilaisia tarpeita luontomatkailupalveluiden esteettömyyden suhteen. Ennen kaikkea liikuntarajoitteisten ja aistivammaisien sekä jossain määrin myös senioreiden esteettömyystarpeet ovat sellaisia, että niiden toteutuminen saattaa rajoittaa toiseen erityisryhmään kuuluvan tarpeita. Siksi käsittelemme nimenomaan näitä kolmea ihmisryhmää.

Liikuntarajoitteiset esteettömien luontomatkailupalvelujen käyttäjinä

Liikuntarajoitteiset eivät vammansa tai sairautensa takia pysty kävelemään pitkiä matkoja tai joutuvat liikkueessaan käyttämään kävelykeppiä, pyörätuolia tai muita apuvälineitä. Portaat ja jyrkät rinteet ovat ongelmallisia liikuntarajoitteisille ja pyörätuolilla liikkuville, he tarvitsevat tasaisen ja tukevan jalansijan/alustan. Pyörätuolilla liikkuvat tarvitsevat tilaa poluilla, tauko- paikoilla ja käymälöissä sekä usein erilaisia teknisiä ratkaisuja luontoaktiviteetteja ja paikasta toiseen siirtymistä varten. (Borg ym. 1998, 2.)

Kuka tahansa voi vammautumisen myötä liittyä liikuntarajoitteisten joukkoon pysyvästi tai tilapäisesti. Jos esimerkiksi nuori, intohimoinen vaeltaja tai suunnistaja joutuu onnettomuuden seurauksena pyörätuoliin, hän tuskin haluaa lopettaa luontoharrastustaan siihen. Näin ollen liikuntarajoitteisten joukossa on myös nuoria, hyväkuntoisia henkilöitä, jotka tarvitsevat esteettömiä mutta kohtalaisen vaativia aktiviteetteja.

Aistivammaiset esteettömien luontomatkailupalvelujen käyttäjinä

Hyvin usein esteettömyys nähdään vain liikuntarajoitteisille henkilöille soveltuvana ympäristönä (Pitkänen 2007, 51). Aistivammaiset ovat kuitenkin suuri eri-ikäisten henkilöiden jouk-

ko, joka kohtaa paljon huolellisella suunnittelulla helpostikin poistettavissa olevia esteitä. Aistivammalaisilta puuttuu yksi tai useampia aisteja tai niiden toiminta on heikentynyt (Borg ym. (1998, 2).

Pitkänen (2007, 50) lainaa matkakertomusta, jossa Amsterdamin kuvaillaan olevan pyörätuolilla liikkuvalla esteetön matalien tai olemattomien katukiveysten takia. Näkövammaiselle katukiveysten puute kuitenkin aiheuttaa ongelmia tehden jalkakäytävän erottamisen autotiestä vaikeaksi. Tässä tapauksessa esteettömän ympäristön suunnittelu on rajoittunut vain liikuntaesteisten henkilöiden huomioimiseen. Näkövammaisen tilannetta helpottaisi esimerkiksi voimakkaat värierot tai materiaalierot jalkakäytävän ja autotien rajalla. Sama, kohtalaisen helpos-ti toteutettavissa oleva ratkaisu helpottaa näkövammaisia myös luontoreiteillä liikuttaessa.

Näkövammaisille esteettömän luontomatkailutuotteen luomiseen ei useinkaan tarvita suuria investointeja. Heikosti näkevän luonnossa liikkumista helpottaa huomattavasti, jos polku on tehty selkeästi muusta maastosta eroavalla värillä tai materiaalilla. Materiaalierot auttavat myös täysin sokeaa. Sokea tarvitsee usein rinnalleen opaskoiran tai oppaan, jolloin polun tai reitin on oltava riittävän leveä. Korotetut polkujen reunat auttavat valkoista keppiä käyttäviä henkilöitä pysymään polulla. Kaiteet auttavat näkövammaisia seuraamaan polkua ja huomaamaan korkeuserot toimien samalla myös monen liikuntarajoitteisen tukena. Pistekirjoitus ja kohokuviot opastauluissa, kylteissä ja kartoissa auttavat näkövammaisia saamaan informaatiota. (Luontopolku Puumerkki.)

Aistivammalaisista lähinnä näkövammaiset kohtaavat esteitä matkaillessaan luonnossa. Kuurot ja huonokuuloiset pystyvät useimmiten liikkumaan omatoimisesti vaativillakin reiteillä. Kuulovammaisten mukavuutta tietenkin lisäisi viittomakielen taitaminen matkailuyrityksessä. Se olisi myös edistämässä sosiaalista esteettömyyttä ja lisäisi yrityksen houkuttelevuutta kuulovammaisten keskuudessa.

Seniorit esteettömien luontomatkailupalvelujen käyttäjinä

Suurten ikäluokkien ikääntyessä seniorit ovat alati kasvava matkailijaryhmä. Vielä vuonna 2000 yli 65-vuotiaita oli Suomessa alle 800 000, vuonna 2015 heitä arvioidaan olevan 1,1 miljoonaa. Toimintarajoitusten on todettu olevan hyvin selvästi yhteydessä ikään, joten väestön ikääntyminen heijastuu myös esteettömien palvelujen kysyntään. (Ruonakoski, Somerpa-

lo, Kaakinen & Kinnunen 2005, 15.) Suurimmalla osalla ikääntyneistä fyysiset voimat ja jaksaminen vähenevät, tasapaino ja aistit heikkenevät ja reaktionopeus hidastuu (Ruonakoski ym. 2005, 62). Näin ollen myös seniorimatkoilijat suosivat helposti saavutettavissa olevia esteettömiä matkailukohteita (esim. Borg ym. 1998, 5).

Tutkimustietoa liikunnan ja raittiin ilman tervehdyttävistä vaikutuksista vanhuksiin on paljon. Samoin sosiaalisilla kontakteilla on todettu olevan positiivisista vaikutuksista ikäihmisiin. Näin ollen ryhmässä tapahtuvalle esteettömälle luontomatkoilulle on varmasti kysyntää senioreiden keskuudessa. Ikääntyneiden henkilöiden määrän kasvu, sekä se tosiasia, että seniorimatkoilijat usein palaavat samoihin, hyviksi havaitsemiinsa kohteisiin yhä uudelleen (Borg ym. 1998, 5), tekevät seniorimatkoilijoista houkuttelevan asiakassegmentin luontomatkoiluyrityksille.

Seniorimatkoilijat ovat hyvin moninainen joukko erilaisine toimintarajoitteineen. Kuten Ruonakoski ym. (2005, 62) toteavat, ”ikäihmisellä ei ole yhtä liikkumisesteisyyttä määrittävää ongelmaa, jota voisi kompensoida muiden kykyjen kehittämällä, vaan eri toimintojen vähittäinen heikkeneminen näkyy yleisenä jaksamisen vähenemisenä, olipa sitten kyse matkojen pituudesta, korkeuseroista selviämisestä, taakkojen kantamisesta tai liikkumisen nopeudesta”. Ikääntyneet ovat arvatenkin suurin esteettöntä matkoilua tarvitseva ryhmäksi luokiteltavissa oleva joukko, johon jokainen vanhuuteen saakka elävä henkilö ajan myötä liittyy. Tälle joukolle luontomatkoilupalvelujen esteettömyys on verraten helposti toteutettavissa esim. rakentamalla matala-askelmaisia portaita ja luiskia polkujen korkeuseroja helpottamaan sekä huolehtimalla levähdyspaikkojen riittävydestä.

Niin pyörätuolia käyttävä, näkövammaisen kuin kuulovammaisenkin voi olla fyysisesti erittäin hyväkuntoinen, jolloin kukin heistä todennäköisesti kaipaa fyysisesti haastavaa luontoelämystä. Jokaisella on kuitenkin erilaiset ehdot luonnossa liikkumisen onnistumiseen. Vastaavasti saman erityisominaisuuden, esimerkiksi lyhytkasvuisuuden, omaavat eri-ikäiset henkilöt ovat esteettömyystarpeidensa suhteen varsin erilaisia. Kun ottaa huomioon vielä mahdollisesti kaikki yllä mainitut ominaisuudet omaavat sekä täysin terveet henkilöt, on *Design for All* -periaatteen mukaisen kaikille sopivan, mutta samalla myös kaikkia käyttäjiä tyydyttävän luontomatkoilupalvelun suunnittelija äärimmäisen haastavan tehtävän edessä.

4. TUTKIMUSAINEISTO JA -MENETELMÄT

4.1 Aineiston hankinta

Tutkimusaineisto hankittiin Lapin matkailuyrityksille sähköisesti lähetetyllä kyselylomakkeella. Lomake suunniteltiin ”Esteettömyys luonto- ja liikuntamatkailussa” – hankkeessa mukana olevien henkilöiden yhteistyönä (liite 1). Hankkeen projektipäällikkö Mikko Pehkonen laati kyselylomakkeen rungon, jota kommentoin muiden hankkeessa työskentelevien ohella. Lomakkeessa oli kaikille vastaajille yhteiset taustatieto-, tiedotus/markkinointi-, saapumis- ja koulutustoive -osiot sekä erilliset osiot kuljetus-, ravintola-, majoitus- ja ohjelmapalveluyrityksille sen mukaan, mitä palveluja kukin vastaaja tarjoaa. Kyselylomakkeen pohjana käytettiin saavutettavuuden palveluketjua ja esteettömyyden osa-alueita kuvaava kuvio (kts. s.14). Tutkielmani aineisto muodostui ohjelmapalveluyrityksille tarkoitettuun osioon vastanneista yrityksistä.

Kysely lähetettiin sähköpostitse webropol -muodossa kaiken kaikkiaan 414 Lapin matkailuyritykselle. Helmikuun 2011 alussa kysely lähetettiin 311 yritykselle. Tähän joukkoon sisältyi erilaisia majoituspalveluita, ravintolapalveluita, kuljetuspalveluita ja ohjelmapalveluita sekä kaikkia näitä palveluita tarjoavia yrityksiä ja organisaatioita. Ohjelmapalvelut kuuluivat 97 yrityksen tarjontaan. Yritysten yhteystiedot saatiin rekisteristä, joka oli kerätty aikaisemmin hanketta varten kokoon. Ensimmäinen eräpäivä kyselyyn vastaamiselle asetettiin hiihtolomien alkua edeltävälle viikolle 9/2011. Kysely ajoittui sikäli hankalaan ajankohtaan, että kevätsezonki oli juuri alkamassa ja yrityksissä oli meneillään ehkä vuoden kiireisin aika. Tämä näkyi vastausprosentissa. Ensimmäiseen eräpäivään mennessä vastauksia oli tullut 14. Eräpäivää siirrettiin viikolla ja samalla yrityksille lähetettiin muistutusviesti kyselystä. Tämä karhuamisviestin jälkeen vastauksia oli koossa yhteensä 45. Eräpäivää siirrettiin jälleen ja yrityksille lähetettiin kysely vielä kolmanteen kertaan. Vastauksia oli nyt koossa 67.

Tarkoitus oli, että kukin yritys vastasi kyselyyn vain yhden toimialan (majoitus-, ravitsemis-, kuljetus-, ohjelmapalvelut tai jokin muu palvelu) osalta. Pro gradu -tutkielmani ja koko luonto- ja liikuntapalvelujen esteettömyyteen perehtyvän hankkeenkin kannalta tärkein yritysryhmä on ohjelmapalveluyritykset. Kahden karhuamisviestin lähettämisen jälkeen vastauksia ohjelmapalveluyrityksiltä oli hyvin vähän. Siksi kysely lähetettiin vielä 103 ohjelmapalveluyri-

tykselle, joiden yhteystietoja ei alkuperäisessä yritysrekisterissä ollut. Näiden uusien ohjelmapalveluyritysten yhteystiedot löytyivät käymällä läpi alueellisten matkailuyhdistysten sekä kuntien www-sivuja.

Vastauksia koko kyselyyn saatiin kaiken kaikkiaan 86 yritykseltä. Vastanneista yrityksistä 18 tarjoaa kuljetuspalveluja, 37 majoituspalveluja, 25 ravitsemuspalveluja, 37 ohjelmapalveluja ja 16 yritystä jonkin muun toimialan palveluja. Useat yritykset tarjoavat siis kahden tai useamman toimialan palveluita, mutta kyselyyn oli tarkoitus vastata vain yhden toimialan perusteella. Vastaajista 13 sanoo vastaustensa koskevan kuljetuspalveluja, 28 majoituspalveluja, 4 ravitsemuspalveluja, 28 ohjelmapalveluja sekä 13 jotain muuta toimialaa. Graduni aineiston kannalta olennaisiin ohjelmapalveluja koskeviin kysymyksiin on vastannut vain 25 sellaista yritystä, jotka ovat kyselyn alussa valinneet vastaustensa koskevan tätä toimialaa. Ohjelmapalveluja koskeviin kysymyksiin vastasi kuitenkin myös sellaisia yrityksiä, jotka ovat valinneet vastaustensa koskevan jotain muuta toimialaa. Yksi näistä on kuljetusalan yritys, viisi majoitusalan yritystä, yksi ravitsemusalan yritys ja viisi jonkin muun toimialan yritystä, joiden tarjontaan kuuluu päätoimialan lisäksi myös ohjelmapalveluja. Vain neljä näistä yrityksistä on kyselyn alussa vastannut tarjoavansa ohjelmapalveluja, mutta yritykset ovat kuitenkin löytäneet kyselylomakkeen kysymyksen 38 yhteydessä olevasta ohjelmapalvelujen listasta jotain yrityksensä tarjontaan kuuluvaa. Ilmeisesti ohjelmapalvelut –käsitteen laajuus ei ole kaikille yrityksille ollut täysin selvää. Niinpä graduni aineisto koostuu niiden 37 yrityksen vastauksista, jotka ovat vastanneet tarjoavansa jotain kysymyksen 38 kohdalla listattuna olevista aktiviteeteista

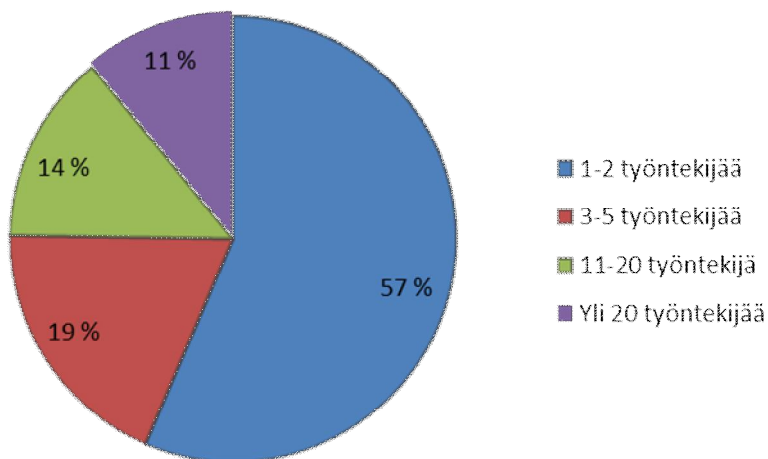
Kysely lähetettiin siis kaikkiaan 200 ohjelmapalveluja tarjoavalle yritykselle, joista kahdeksalle se ei mennyt perille. Näin ollen tutkimusaineistoni otos on 192 yritystä ja vastausprosentti 19. Monet ohjelmapalveluja tarjoavista yrityksistä tarjoavat kuitenkin myös muita palveluita ja ovat voineet vastata kyselyyn jonkun muun toimialan perusteella. Vastauksia olisi toivottu enemmän, mutta kiireisenä vuodenaikana on vastausten saaminen matkailuyrityksiltä varsin haasteellista. Hanke syventyy aiheeseen myös laadullisilla teemahaastatteluilla.

Lopullinen otos on perusjoukkoon, eli Lapin ohjelmapalveluyrityksiin nähden varsin kattava. Otoksessa ovat käytännössä mukana kaikki Lapin ohjelmapalveluyritykset, joilla on käytössään sähköpostiosoite ja joilla on www-sivut tai joiden yhteystiedot löytyvät jonkun matkailuyhdistyksen tai kunnan sivuilta. Kyselyn ulkopuolelle jäävät sellaiset yritykset, joilla sähkö-

postia ei ole tai jotka eivät ole luovuttaneet yhteystietojaan minkään organisaation www-sivuille. Otos on siis varsin hyvin perusjoukkoa edustava, mutta melko pienen vastausprosentin takia aineiston perusteella ei kuitenkaan voida tehdä yksiselitteisesti koko perusjoukkoon yleistettäviä päätelmiä.

4.2 Aineiston esittely

Tutkimusaineiston vastaajista 35 % on yrityksensä omistajia/yrittäjiä, 24 % toimitusjohtajia tai vastaavia johtajia, 16 % työskentelee myynnin ja markkinoinnin puolella, 8 % suunnittelijoina, 5 % asiakaspalvelutehtävissä sekä 11 % muissa tehtävissä. Yrityksistä suurin osa sijaitsee Rovaniemellä (22 %) ja Kolarissa (16 %). Kittilässä sijaitsee 11 % yrityksistä, Pelkosenniellä, Kemijärvellä ja Enontekiöllä kussakin 8 % sekä Muoniossa ja Sodankylässä 5 % (2 yritystä) kummassakin. Loput yksittäiset yritykset sijaitsevat Inarissa, Kemissä, Sallassa, Savukoskella, Torniossa ja Ylitorniolla.



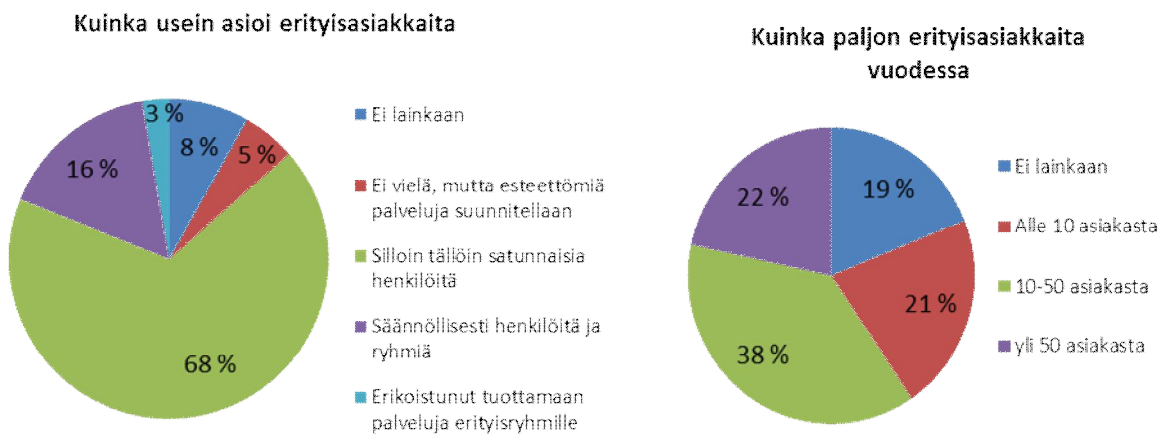
Kuva 2. Yritysten kokoaikaisten työntekijöiden määrä

Yritykset ovat pääasiassa pieniä, muutaman hengen yrityksiä (kuva 2). Yli puolet, 57 % yrityksistä, työllistää kokoaikaisesti vain yhdestä kahteen työntekijää ja 19 % yrityksistä tarjoaa kokoaikaista työtä kolmesta viiteen työntekijälle. Yksikään yritys ei ole suuruusluokaltaan 6-

10 henkeä kokoaikaisesti työllistävä. Isoimmista yrityksistä 11–20 kokoaikaisesti työllistäviä on 14 % ja yli 20 työllistäviä 11 %. Matkailualalle tyypillisesti kaikki yritykset työllistävät myös osa-aikaisia ja tilapäisiä työntekijöitä. Suurin osa, 54 % yrityksistä, tarjoaa osa-aikaista työtä yhdelle tai kahdelle henkilölle, mutta jopa 13,5 % yrityksistä työllistää osa-aikaisesti yli 20 henkilöä. Tilapäistä sesonkityövoimaa käytetään vielä osa-aikaistyövoimaakin enemmän. Yrityksistä suurin osa, 43 % työllistää kolmesta viiteen sesonkityöläistä ja jopa 19 % yli 20 sesonkityöläistä. Yritysten koko saattaa siis sesonkien myötä vaihdella hetkellisesti paljonkin.

Vastaajat arvioivat yritysten henkilöstön pätevyyden varsin hyväksi. Yksikään yritys ei arvioi pätevyyttä erittäin huonoksi tai edes melko huonoksi. Keskinäisesti päteväksi henkilöstön määrittelee 16 % vastaajista, melko päteväksi 43 % vastaajista ja erittäin päteväksi 41 % vastaajista. Henkilöstö on myös varsin kielitaitoista. Kaikissa yrityksissä palvellaan asiakkaita suomen lisäksi vähintään englannin kielellä. Lisäksi 65 % yrityksistä pystyy tarjoamaan asiakkailleen ruotsinkielistä palvelua, 49 % saksankielistä, 35 % venäjänkielistä, 30 % ranskan-kielistä ja 22 % espanjan tai portugalinkielistä palvelua. Lisäksi muutamissa yrityksissä palvellaan tarvittaessa italiaksi, saameksi, norjaksi, hollanniksi, viroksi sekä kiinaksi tai japaniksi. Yritysten asiakaskunta onkin varsin kansainvälistä. Kaikissa yrityksissä ulkomaalaisten asiakkaiden vuosittainen osuus on vähintään 5 %. Noin puolet yrityksistä arvioi ulkomaalaisten osuudeksi vähintään 50 %, lähes neljäsosa vähintään 80 % ja jopa 17 % arvioi ulkomaalaisten asiakkaiden osuudeksi 95 %.

Yritysten toiminta on vahvasti painottunut talvikuukausiin, mikä ei ole kovinkaan yllättävää Lapin ohjelmapalveluyritysten ollessa kyseessä. Vilkkaimmaksi kuukaudeksi lähes puolet (47 %) yrityksistä mainitsee joulukuun. Helmikuu on vilkkain 14 %:lla, maaliskuu 11 %:lla. Toiseksi vilkkaimmaksi kuukaudeksi mainitaan tammi- (22 %) ja helmikuu (22 %). Maaliskuu on 19 %:lla toiseksi vilkkain kuukausi. Kolmanneksi vilkkaimmaksi kuukaudeksi 28 % mainitsee maaliskuun, jotkut myös joulukuun (17 %), helmi- (14 %) ja syyskuun (14 %). Lähes puolella yrityksistä (46 %) hiljaisin kuukausi on toukokuu. Myös tammikuu on monella (11 %) hiljaisin. Toiseksi hiljaisin kuukausi on reilulla kolmasosalla (33 %) lokakuu. Myös touko- ja kesäkuut ovat monella (17 %) toiseksi hiljaisimpia. Kolmanneksi hiljaisimmaksi kuukaudeksi lähes puolet (47 %) mainitsee marraskuun. Yksikään yritys ei mainitse vilkkaimmaksi kuukaudeksi touko- tai elokuuta eikä hiljaisimmaksi kuukaudeksi joulukuun tai heinäkuuta.



Kuva 3. Ohjelmapalveluyrityksissä asioivien erityisasiakkaiden määrä

Erityisryhmät ovat asiakkaina suurimmalle osalle yrityksistä ainakin jokseenkin tuttuja (kuva 3). Vain 12 %:lla yrityksistä ei ole ollut erityisryhmiin luokiteltavissa olevia henkilöitä asiakkaina. Osa heistäkin suunnittelee kuitenkin tarjonnan laajentamista erityisryhmien suuntaan. Ainoastaan 8 % ei edes suunnittele palveluiden tarjoamista erityisryhmille. Suurimmalla osalla (68 %) on ollut silloin tällöin satunnaisia erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä asiakkaina. Säännöllisesti erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä tai ryhmiä palvelee 16 % yrityksistä. Yksi yritys on jopa erikoistunut tuottamaan palveluita erityisryhmille. Kysyttäessä erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden määrää vuositasona 19 % vastaa, ettei erityisryhmiä ole ollut asiakkaina lainkaan. Yrityksistä 21 %:lla on alle 10 erityisryhmiin kuuluvaa asiakasta vuodessa, 38 %:lla 10–50 asiakasta ja 22 %:lla yli 50 asiakasta. Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden määrä siis vaihtelee vuositasona alle kymmenestä jopa yli 50:n asiakkaaseen niissä yrityksissä, jotka sanovat palvelevansa erityisasiakkaita satunnaisesti (kuva 3). Siksi vuosittainen erityisasiakkaiden määrä kertoo tarkemmin todellisen tilanteen, kuin arviointi satunnaisen ja säännöllisen välillä.

4.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analysointi

Pro gradu -tutkielmani on kvantitatiivinen tilastolliseen analysointiin perustuva tutkimus. Tulosten tilastollisesta merkitsevyydestä raportoin silloin, kun ne jäivät alle viiden prosentin riskitason. Jos p-arvo jää khii-neliö-testissä alle $0,5:n$, olen tulkinnut tulokset tilastollisesti melkein merkitseviksi. P-arvon jäädessä alle $0,1:n$, olen tulkinnut tulokset tilastollisesti merkitseviksi. Analysoin kyselyn tuloksia PASW statistics – ohjelmalla. Analysoinnissa käytin faktori-/pääkomponenttianalyysia, ryhmittelyanalyysia sekä korrespondenssianalyysia ja ristiintaulukointia.

Faktori-/pääkomponenttianalyysi on hyödyllinen menetelmä tulkittaessa vaikeasti mitattavia ilmiöitä, kuten asenteita, joita on tapana mitata sarjalla kysymyksiä toivoen niiden yhdessä antavan ilmiöstä monipuolisen ja luotettavan kuvan. Erilaisten kysymysten ajatellaan mittaaavan samaa taustalla olevaa muuttujaa/faktoria. Faktorianalyysin logiikkana on tutkia ensin muuttujien välisiä korrelaatioita ja näiden perusteella pelkistää monen kysymyksen muodostama ulottuvuus mahdollisimman harvaan faktoriin eli pääkomponenttiin. Kysymysten, joiden välillä on voimakas korrelaatio ja jotka ovat käsitteellisesti lähellä toisiaan, voidaan katsoa mittaavan samaa taustalla olevaa ulottuvuutta. (Muuttujien ryhmittely, 1997.)

Ryhmittelyanalyysilla pyritään luomaan ryhmiä, jotka eroavat toisistaan mahdollisimman paljon ja toisaalta kunkin ryhmän sisäinen vaihtelu on mahdollisimman pientä. Perusideana on laskea havaintojen etäisyyksiä ja sijoittaa samaan ryhmään ne havainnot, joiden etäisyys on pieni. Aineisto ryhmitellään joidenkin ilmiön kannalta tärkeiden muuttujien perusteella. Ryhmittelyanalyysi voi olla tavoite sinänsä tai välivaihe, joka helpottaa jatkoanalyysia. (Vasari, 2011a.) Ryhmittelyanalyysin avulla tutkija voi etsiä aineistosta vastaajien erilaisia profiileja ennalta tuntemattomissa ryhmissä. Tavoitteena on siis identifioida tapausjoukosta tietyn muuttujajoukon suhteen samankaltaisia ryhmiä. (Saarinen, 12.)

Korrespondenssianalyysia käytetään ristiintaulukoiden visuaalisessa esittämisessä (Korrespondenssianalyysi, 1999). Korrespondenssianalyysi on kuvaileva menetelmä, joka muokkaa frekvenssitaulun aineiston graafiseksi esitykseksi, jossa rivit ja sarakkeet kuvataan pisteinä. Yksiulotteinen korrespondenssianalyysi tarjoaa menetelmän, jolla voi vertailla rivi- ja sarakeprosentteja kaksisuuntaisessa taulukossa. Erityisen käyttökelpoista tämä on silloin, kun taulukko sisältää paljon soluja, jolloin on hankalaa huomata yhtäläisyyksiä ja eroja prosenttiluku-

ja silmäilemällä. Moniulotteinen korrespondenssianalyysi on laajennus yksiulotteisesta korrespondenssianalyysista. Moniulotteisen korrespondenssianalyysin avulla on mahdollista tarkastella kolmea tai useampaa muuttujaa samanaikaisesti. (Vasari, 2011b.)

Faktorianalyysia käytin summamuuttujien muodostamiseen sellaisten kysymysten kohdalla, jossa muuttujia on paljon, esim. kysymys 44 ja kysymys 46 (katso liite 1). Kysymyksen 44 kohdalla pääkomponenttien ja niiden kautta summamuuttujien muodostaminen selkeytti kokonaiskuvaa yritysten asenteista esteettömyyttä ja erityisryhmiä kohtaan. Kysymyksessä 46 faktorianalyysi auttoi hahmottamaan millaisia koulutuskokonaisuuksia yritykset katsovat tarvitsevänsä. Ryhmittelyanalyysin avulla pyrin ryhmittelemään yrityksiä sen mukaan, miten ne ovat huomioineet esteettömyyden toiminnassaan ja millaista koulutusta ne tarvitsevat. Kysymykset 10 ja 37 (katso liite 1) sekä kysymyksistä 44 ja 46 muodostuneet pääkomponentit ovat esimerkiksi sellaisia muuttujia, joiden kohdalla katsoin ryhmittelyanalyysin tekemisen mielekkääksi. Aineiston suppeuden takia ryhmittelyanalyysi ei kuitenkaan osoittautunut tämän tutkimuksen kohdalla kovin mielekkääksi analysointitavaksi. Korrespondenssianalyysien ja ristiintaulukointien avulla tutkin muuttujien välisiä yhteyksiä. Tutkin esimerkiksi taustamuuttujien, kuten yrityksen koon, sijaintikunnan ja erikoisryhmiin luokiteltavissa olevien asiakkaiden määrän vaikutuksia muihin muuttujiin. Ristiintaulukoinnilla tutkin myös sitä, millaisia yrityksiä ryhmittelyanalyysissa muodostuviin ryhmiin kuuluu.

Joitakin taustamuuttujia oli syytä luokitella uudestaan. Yrityksen henkilöstömäärä oli kyselyssä alun perin luokiteltu viiteen luokkaan. Yli puolet (57 %) yrityksistä sijoittui luokkaan 1, eli 1-2 henkeä kokoaikaisesti työllistäviin yrityksiin. Loput yrityksistä sijoittuivat melko tasaisesti luokkiin 2 (3-5 henkeä), 4 (11–20 henkeä) ja 5 (yli 20 henkeä). Yksikään kyselyyn vastannut yritys ei kuulunut kolmanteen luokkaan, 6-10 henkeä kokoaikaisesti työllistäviin yrityksiin. Jotta yritysten tilastollinen vertailu olisi mielekästä, ne luokiteltiin analysointia varten koon mukaan kahteen luokkaan, pieniin 1-2 hengen yrityksiin ja sitä suurempiin 3 henkeä tai enemmän kokoaikaisesti työllistäviin yrityksiin. Myös osa-aikaisten työntekijöiden määrä oli syytä luokitella samalla tavalla. Tilapäistyövoiman määrä luokiteltiin kolmeen luokkaan, 1-2 henkeä (27 %), 2-5 henkeä (43 %) ja yli 6 henkeä (30 %) tilapäisesti työllistäviin.

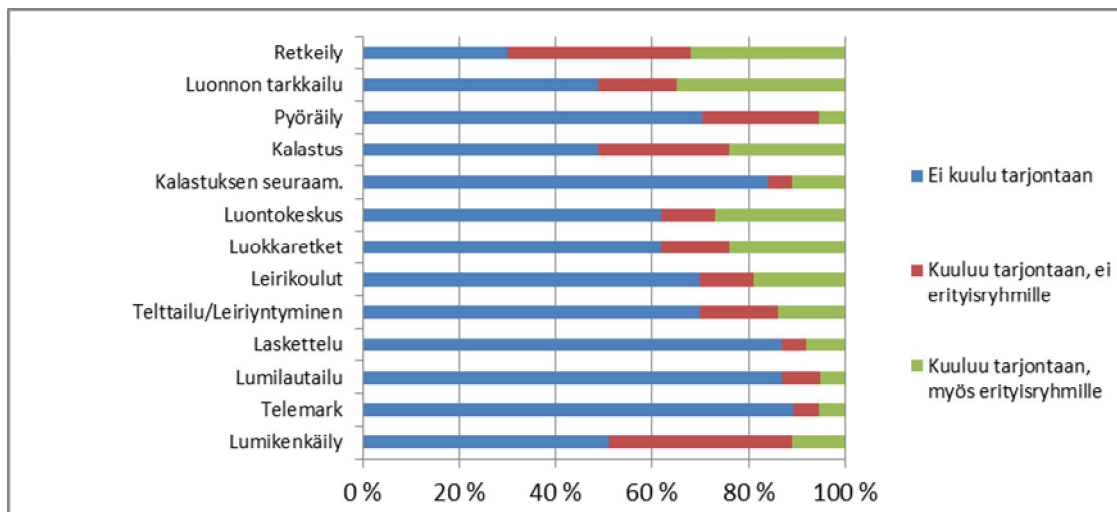
Yritysten hajonta sijaintikuntaan nähden on varsin suurta, monista kunnista on vastannut vain yksi yritys. Jotta sijaintia voitaisiin käyttää analysoinnissa hyödyksi, kunnat luokiteltiin Lapin seutukunnittain. Torniojokilaakson seutukuntaan olisi tullut vain yksi yritys, siksi tämä seutu-

kunta yhdistettiin Kemi-Tornion seutukunnan kanssa. Pohjois-lapin seutukuntaan kuuluu 8 %, Tunturi-lapin seutukuntaan 40 %, Itä-lapin seutukuntaan 22 %, Rovaniemen seutukuntaan 22 % ja Kemi-Tornion & Tornilaakson seutukuntaan 8 % yrityksistä.

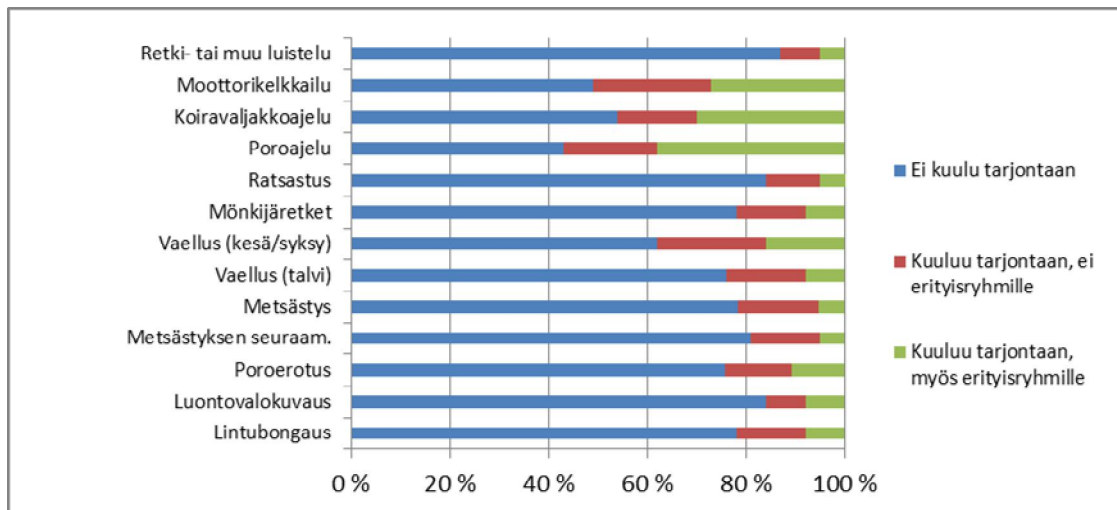
5. ESTEETTÖMYYDEN TOTEUTUMINEN LAPIN OHJELMAPALVELUYRITYKSISSÄ

5.1 Olemassa olevan ohjelmapalvelutarjonnan esteettömyys

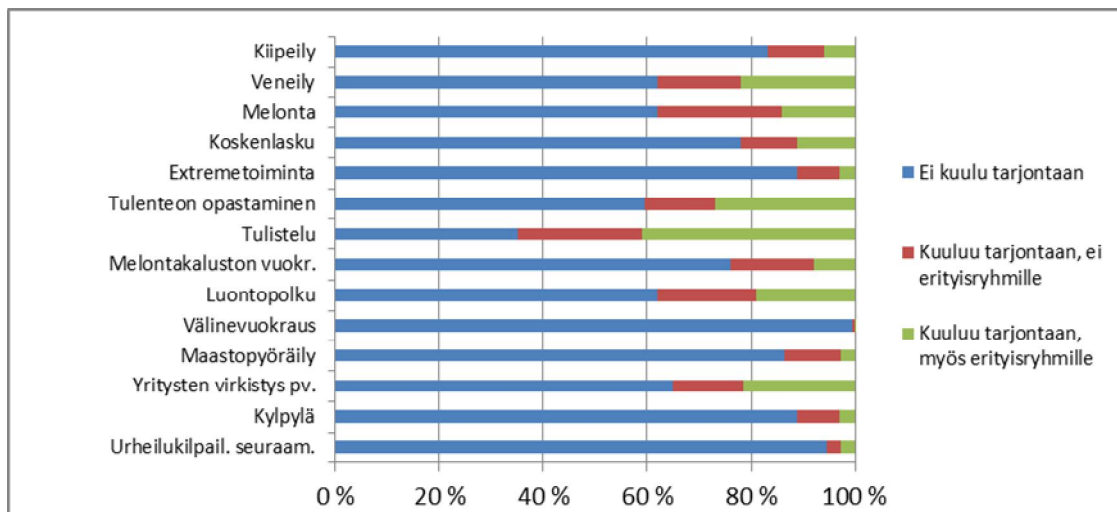
Tässä luvussa pyrin vastaamaan pro gradu -tutkielmani ensimmäisen päätutkimuskysymyksen ensimmäiseen osakysymykseen: missä määrin esteettömiä ohjelmapalveluja nykyisin tarjotaan? Lapin ohjelmapalvelutarjonnan esteettömyyden voidaan sanoa olevan kohtalaista. Kaikista kyselyyn vastanneista Lapin ohjelmapalveluyrityksistä 70 % tarjoaa vähintään yhtä aktiiviteettia esteettömänä. Jokaista kyselylomakkeessa listattua ohjelmapalvelua tarjotaan esteettömänä jossain päin Lappia (kuvat 4, 5 ja 6).



Kuva 4. Ohjelmapalvelutarjonta erityisryhmille ja muille asiakkaille (Katso myös Esteettömyys liikunta- ja luontomatkailussa –hankkeen esiselvitysraportti www.ramk.fi/esteettomyys)



Kuva 5. Ohjelmapalvelutarjonta erityisryhmille ja muille asiakkaille, jatkuu. (Katso myös Esteettömyys liikunta- ja luontomatkailussa –hankkeen esiselvitysraportti www.ramk.fi/esteettomyys)



Kuva 6. Ohjelmapalvelutarjonta erityisryhmille ja muille asiakkaille, jatkuu. (Katso myös Esteettömyys liikunta- ja luontomatkailussa –hankkeen esiselvitysraportti www.ramk.fi/esteettomyys)

Parhaiten ohjelmapalveluista on erityisryhmille tarjolla nuotiolla oleskelua eli tulistelua, jota tarjoaa esteettömänä 40,5 % ohjelmapalveluyrityksistä. Poroajelu on toiseksi eniten erityisryhmien saavutettavissa oleva aktiviteetti, 38 % ohjelmapalveluyrityksistä tarjoaa sitä esteettömänä. Luonnontarkkailua esteettömänä aktiviteettina tarjoaa 35 % ohjelmapalveluyrityksistä. Vähiten erityisryhmille on tarjolla maastopyöräilyä, extreme -toimintaa ja kylpylätoimintaa. Näistä kutakin tarjoaa esteettömänä vain 3 % ohjelmapalveluyrityksistä. Myös kiipeilyä, pyöräilyä, lumilautailua, Telemark-hiihtoa, retkiluistelua, ratsastusta, välinevuokrausta ja

metsästyksen seuraamista tarjotaan erityisryhmille vain harvoin, kutakin tarjoaa esteettömänä 5 % kaikista ohjelmapalveluyrityksistä. (Kuvat 4, 5 ja 6.)

Kaikkiin kyselyyn vastanneisiin ohjelmapalveluyrityksiin suhteuttamista mielenkiintoisempaa on kuitenkin tarkastella esteettömän tarjonnan osuutta kunkin lajin tarjonnasta. Luontokeskuksessa käyntiä tarjoavista yrityksistä 71 % tarjoaa tätä palveluaan esteettömänä, luontokeskuksessa käynnin ollessa näin kaikkein useimmin esteetön kyselyssä mainituista ohjelmapalveluista. Toiseksi eniten esteettömänä tarjotaan luonnon tarkkailuun liittyviä palveluita, 68 % näistä palveluista on esteettömiä. Seuraavaksi eniten esteettömyys on huomioitu edelleen varsin passiivisissa ohjelmapalveluissa: kalastuksen seuraamisessa ja tulenteon opastamisessa, näistä palveluista 67 % on myös erityisryhmien saavutettavissa. Myös safaritoiminnassa esteettömyys on huomioitu melko kiitettävästi, 67 % poroajelua ja 65 % koiravaljakkoajelua tarjoavista yrityksistä tarjoavat palvelujaan esteettöminä. Moottorikelkkailusta on esteetöntä kuitenkin vain hieman yli puolet. Myös ryhmien yhteishengen luontiin liittyvät palvelut kuten luokkaretket (64 %), leirikoulut (64 %) ja yritysten virkistyspäivät (61,5 %) ovat pääosin erityisryhmienkin saavutettavissa. Kaikkein harvimmin esteettömyys on huomioitu sellaisissa ohjelmapalveluissa, joissa tarvitaan erilaisia urheiluvälineitä: pyöräilystä 18 %, välinevuokrauksesta 18 %, maastopyöräilystä 20 % ja lumikenkäilystä 22 % on erityisryhmien saavutettavissa olevia palveluja. Yllättävää on kylpyläpalveluiden vähäinen esteettömyys, vain 25 % kylpylöistä tarjoaa palvelujaan esteettöminä. Tosin kylpylöiden osuus on tässä aineistossa pieni, $n=4$. (Kuvat 4, 5, ja 6.)

Moottorikelkkailun ja tulenteon opastuksen kohdalla yrityksen koolla näyttää olevan vaikutusta palveluiden esteettömyyteen. Pienet yritykset kykenevät suurempia yrityksiä harvemmin tarjoamaan näitä aktiviteetteja erityisryhmille. Tulos on tilastollisesti melkein merkitsevä ($p < 0,05$). Tulosta voidaan myös pitää luotettavana (Cronbachin alfat 0,65 ja 0,73). Sillä ei ole yhteyttä palveluiden esteettömyyteen, onko yrityksessä asioinut aiemmin erityisryhmiin luokiteltavissa olevia henkilöitä, lukuun ottamatta kalastusta. Ne yritykset, joissa käy säännöllisesti erityisryhmiä asiakkaina, tarjoavat useammin kalastusaktiviteettia esteettömänä palveluna verrattuna niihin yritysisiin, joissa erityisryhmiä käy vain satunnaisesti tai ei ollenkaan. Tulos on tilastollisesti melkein merkitsevä ($p < 0,05$) ja mittaus on kohtalaisen luotettava (Cronbachin alfa on 0,53). Muiden ohjelmapalvelujen esteettömyyteen yrityksen koko tai aikaisempien erityisasiakkaiden määrä eivät vaikuta, eikä muilla taustatekijöillä (sijainti, henkilöstön pätevyys, vuosittainen erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden määrä tai osa-aikais- ja tilapäis-

työntekijöiden määrä) näytä olevan merkitsevää vaikutusta esteettömyyteen minkään aktiiviteetin kohdalla.

Luontokeskuksessa käynnin mahdollistaminen erityisryhmille ei ainakaan keskuksen suunnitteluvaiheessa huomioituna vaadi kummoisia investointeja. Tärkeää on huolehtia esteettömästä sisääntulosta, riittävän väljistä tiloista, riittävän matalalla sijaitsevista palvelutiskeistä ja opasteksteistä sekä opastekstityksestä myös pistekirjoituksella. Myös luonnon tarkkailu olisi hyvin helposti tehtävissä myös erityisryhmien saavutettavissa olevaksi aktiviteetiksi. Se vaatisi käytännössä vain kuljetuksen tai taluttamisen luontoon. Näkövammaista tai vanhusta auttaisi paljon pelkkä polun reunaan rakennettu kaide. Tästä huolimatta vain 71 % luontokeskuksista 68 % luonnon tarkkailuun liittyviä palveluita tarjoavista yrityksistä tarjoaa näitä palvelujaan erityisryhmille. Tulenteon opastuksen ja tulistelun esteettömyyskään ei vaadi suuria investointeja, lähinnä riittävän leveitä, tasaisesti päällystettyjä ja muusta maastosta hyvin erottuvia polkuja nuotiopaikoille sekä pöydän korkeudelle rakennettua tulisijaa, jonka ympärillä on riittävästi tilaa (Verhe 1994, 105). Kuitenkin vain kaksi kolmasosaa niistä yrityksistä, jotka tarjoavat tulenteon opastusta tai nuotiolla oleskeluun ja tulisteluun liittyviä palveluja, tarjoavat niitä myös erityisryhmille.

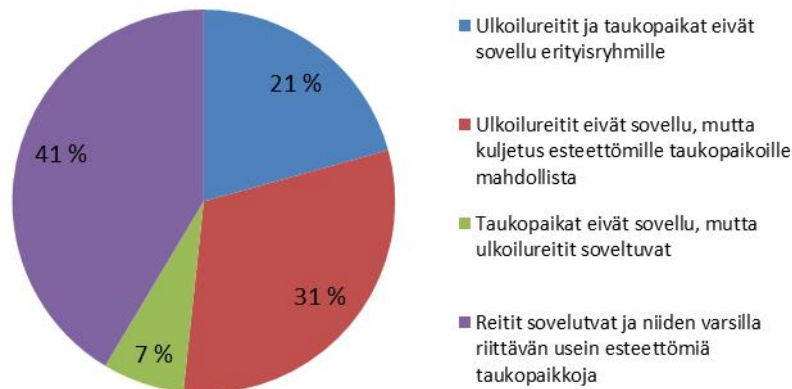
Safaritoiminnan saaminen esteettömäksi on ehkä luonnon tarkkailua tai tulisteluakin yksinkertaisempaa, hyvin suuri osa liikkumisesteisistä tai aistivammaisista pystyy istumaan kelkassa ainakin avustajan tai oppaan kanssa. Silti kolmasosa poroajelua, hieman yli kolmasosa koiravaljakkoajelua ja lähes puolet moottorikelkkailua tarjoavista yrityksistä ei toivota erityisryhmiä tervetulleiksi aktiviteetteihinsa. Ryhmähengen kohottamiseen liittyvien tapahtumien esteettömyys tarvitsisi vain ennakkoluulottomuutta ja mielikuvitusta aktiviteettien suunnittelijalta. Silti lähes 40 % luokkaretkiä, leirikouluja ja virkistyspäiviä järjestävistä yrityksistä ei luokittele näitä aktiviteetteja esteettömiksi.

Lähes puolet (45 %) ohjelmapalveluyrityksistä olikin sitä mieltä, että tiedon puute erityisryhmien mahdollisuuksista rajoittaa palvelujen tarjontaa. Yrityksillä ei välttämättä ole tietoa niistä ratkaisuksista, joilla tarjonta saataisiin myös erityisryhmille sopivaksi. Näistä ratkaisuksista saattaa myös olla liian monimutkainen mielikuva, 64 % vastaajista sanoi joidenkin aktiviteettiensä olevan sellaisia, ettei erityisryhmiin kuuluvat voi osallistua niihin edes sovellettuna tai apuvälineitä käyttäen. Tyypillisimmin näin väittävien yritysten tarjontaan kuuluu kuitenkin retkeilyä, nuotiolla oleskelua ja poroajelua, jotka varsin pienellä panostuksella olisi tehtävissä

myös erityisryhmien saavutettavissa oleviksi. Mielenkiintoista on se, että yrityksessä asioivien erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden määrällä ei näytä olevan vaikutusta tähän väitteeseen. Tästä voisi päätellä, että yritykset tarjoavat vain tiettyjä, hyviksi havaittuja aktiviteetteja esteettöminä, vaikka todennäköisesti voisivat laajentaa esteetöntä tarjontaansa paljonkin. Tieto siitä, miten eri aktiviteetteja saataisiin sovellettua myös erityisryhmille, olisi siis monelle yritykselle tarpeen.

Huonoiten esteettömyys on järjestetty sellaisissa ohjelmapalveluissa, joissa tarvitaan erilaisia urheiluvälineitä. Tämä on sinänsä ymmärrettävää, sillä erityisvälineiden tai apuvälineiden hankkiminen on kalliimpaa kuin oletetulle keskivertoihmiselle suunniteltujen ”standardivälineiden” ostaminen. Kuitenkin vain 18 % niistä vastaajista, joiden tarjoamat aktiviteetit ovat harvimminkin esteettömiä, oli sitä mieltä, että apuvälineiden käyttö ja avustajien mukanaolo muodostavat liian suuren kuluerän. Sen sijaan 50 %:ssa näistäkin yrityksistä oltiin sitä mieltä, että tiedon puute erityisryhmien mahdollisuuksista rajoittaa palvelun tarjontaa. Erityisryhmille suunniteltuja urheilu- ja apuvälineitä ei välttämättä osata käyttää tai ehkä niiden olemassaolosta ei edes ole tietoa. Urheiluvälineiden käyttöön perustuvia ohjelmapalveluja tarjoavien yritysten olisi siis hyvä saada koulutusta erityisryhmiin sisältyvästä asiakaspotentiaalista ja opastusta erityisurheiluvälineiden käytöstä.

Erityisryhmien osallistumisen mahdollistavien apuvälineiden käyttö on muutenkin ohjelmapalveluyritysten keskuudessa varsin vähäistä. Vastaajista 73 % väitti, ettei heillä ole mahdollisuutta tarjota apuvälineitä erityisryhmille. Apuvälinevuokraamojen kanssa yhteistyössä toimii 21 % yrityksistä ja vain kuudella prosentilla yrityksistä on itsellään tarjolla tavanomaisia apuvälineitä erityisryhmien käyttöön. Ristiintaulukoinnilla tutkimalla ilmeni yrityksen koolla olevan merkitystä apuvälineiden käyttöön. Pienistä, 1-2 henkeä kokoaikaisesti työllistävistä yrityksistä 89 % vastasi, ettei heillä ole mahdollisuutta tarjota apuvälineitä. Suuremmista yrityksistäkin 53 % vastasi näin, mutta kuitenkin 40 % yli kolme henkeä työllistävistä yrityksistä toimii yhteistyössä apuvälinevuokraamojen kanssa. Pienemmistä yrityksistä vain 6 % tekee yhteistyötä vuokraamojen kanssa. Tulos vaikuttaa olevan tilastollisesti melkein merkitsevä ($p < 0,05$). Mittauksen luotettavuus ei kuitenkaan ole kovin suuri (Cronbachin alfa on 0,47).



Kuva 7. Yritysten käyttämien ulkoilureittien ja taukopaikkojen esteettömyys

Vastaajista 41 % sanoi yritysten aktiviteeteissa käytettyjen reittien olevan esteettömiä ja niiden varsilla olevan riittävän usein esteettömiä taukopaikkoja. Yrityksistä 31 %:ssa vastattiin, että ulkoilureitit eivät sovellu erityisryhmille, mutta he voivat kuitenkin kuljettaa heidät esteettömille taukopaikoille ja 7 %:ssa, että reitit ovat esteettömiä mutta niiden varsilla sijaitsevat taukopaikat eivät. Suurin osa yrityksistä siis mahdollistaa erityisryhmien pääsyn luontoon ainakin jollain tapaa (kuva 7). Korrespondenssianalyysin perusteella näyttää siltä, että yrityksessä aiemmin asioineiden erityisryhmiin luokiteltavissa olevien asiakkaiden määrällä olisi yhteys reittien ja taukopaikkojen esteettömyyteen. Niiden yritysten, joissa asioi säännöllisesti tai vähintään satunnaisesti erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä, reitit ja taukopaikat ovat useammin esteettömiä tai ainakin asiakkaat pystytään kuljettamaan esteettömille taukopaikoille, verrattuna yrityksiin, joissa erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä ei ole asioinut. Tulos ei kuitenkaan ole tilastollisesti merkitsevää. Muilla taustatekijöillä ei näytä korrespondenssianalyysin perusteella olevan minkäänlaista yhteyttä siihen, ovatko reitit tai taukopaikat esteettömiä vai eivät.

Luontomatkailuaktiviteetteja kaipaavat erityisryhmät on Lapin ohjelmapalveluyrityksissä huomioitu tyydyttävästi. Lähes kolme neljäsosaa (70 %) yrityksistä tarjoaa vähintään yhtä aktiviteettia esteettömänä. Hieman yli kolme neljäsosaa (79 %) mahdollistaa erityisryhmien luontoon pääsemisen joko esteettömien retkeilyreittien, esteettömien taukopaikkojen tai näiden molempien muodossa. Kaikkia tämän tutkimuksen kohteena olleita aktiviteetteja tarjotaan ainakin jossain Lapin ohjelmapalveluyrityksessä esteettömänä. Lappi on kuitenkin varsin laa-

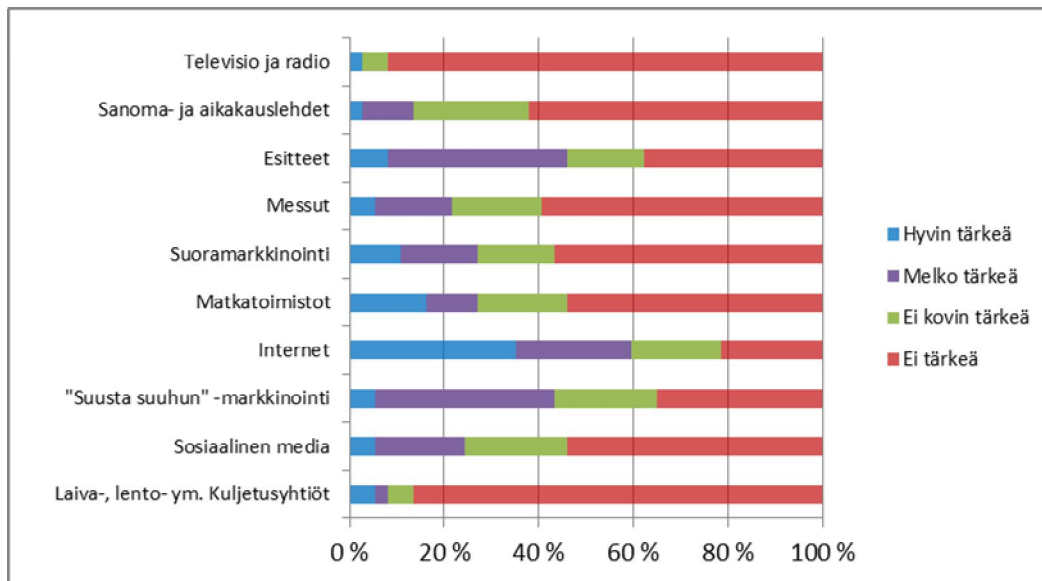
ja alue ja tähän tutkimukseenkin vastasi yrityksiä jokaisesta Lapin seutukunnasta. Inariin matkustanutta pyörätuolin käyttäjää ei auta tieto siitä, että hänen kaipaamaansa aktiviteettia tarjotaan esteettömänä esimerkiksi Rovaniemellä. Esteetöntä tarjontaa tulisi siis ehdottomasti laajentaa, niin alueellisesti kuin lajitarjonnankin näkökulmasta. Kuten yllä jo mainitaan, monet ohjelmapalveluista olisi varsin vähällä vaivalla ja pienillä investoinneilla tehtävissä kaikille esteettömiksi. Ohjelmapalveluyrityksiltä kuitenkin puuttuu tietoa esteettömyyden toteuttamisesta. Etenkin pienimmissä yrityksissä ollaan sitä mieltä, että tiedon puute rajoittaa esteettömän tarjonnan mahdollistamista. Pienten yritysten kohdalla varmasti myös resurssipula rajoittaa tarjonnan esteettömyyttä. Joidenkin aktiviteettien kohdalla yrityksen pieni henkilöstömäärä on selvästi yhteydessä tarjonnan vähäiseen esteettömyyteen, samoin kuin aktiviteeteissa käytettävien apuvälineiden määrään.

5.2 Saavutettavuusketjun toteutuminen

Tässä luvussa analysoin niitä tuloksia, jotka ovat olennaisia tutkimuksen ensimmäisen päätetkimuskysymyksen toisen osakysymyksen kannalta: Miten luontomatkailupalvelun esteettömyys toteutuu saavutettavuusketjun eri osa-alueissa?

Tiedotus ja markkinointi

Yrityksiä pyydettiin arvioimaan, mitä markkinointikanavia käyttäen he parhaiten saavuttavat asiakkansa (kts. Liite 1 kysymys 12). Vaihtoehtoisiksi annettiin televisio ja radio, sanoma- ja aikakauslehdet, esitteet, messut, suoramarkkinointi, matkatoimistot, Internet, suusta suuhun välittyvä tieto, sosiaalinen media sekä laiva-, lento- ja muut kuljetusyhtiöt. Lisäksi vaihtoehtona oli vielä kysymyksenä 13 avoin vaihtoehto ”muu, mikä?”. Kysymyksessä pyydettiin yrityksiä valitsemaan viisi tärkeintä kanavaa numerojärjestyksessä. Analysoinnin selventämiseksi vastaukset on koodattu uudelleen neljäksi vaihtoehdoksi: hyvin tärkeä, melko tärkeä, ei kovin tärkeä ja ei tärkeä. Hyvin tärkeäksi markkinointikanavaksi on luokiteltu yritysten tärkeimmäksi arvioima kanava. Melko tärkeäksi on luokiteltu toiseksi ja kolmanneksi tärkeimmät kanavat. ”Ei kovin tärkeä” – luokkaan on koodattu neljänneksi ja viidenneksi tärkeimmät kanavat ja ei tärkeäksi ne, jotka eivät yllä viiden tärkeimmän markkinointikanavan joukkoon.



Kuva 8. Eri markkinointikanavien tärkeys ohjelmapalveluyrityksille

Internet on selvästi tärkein markkinointikanava, 35 %:lle vastaajista se on hyvin tärkeä ja 24 %:lle melko tärkeä (kuva 8). Myös esitteet ja suusta suuhun markkinointi arvioidaan tärkeiksi. Esitteet ovat hyvin tärkeä markkinointikanava 8 %:lle vastaajista ja melko tärkeä 38 %:lle. Suusta suuhun markkinointi on hyvin tärkeää vain 5 %:lle, mutta samoin kuin esitteet, se on melko tärkeää 38 %:lle yrityksistä. Hieman yllättävää on sosiaalisen median, sanoma- ja aikakauslehtien sekä ennen kaikkea television ja radion merkityksettömyys yritysten markkinoinnissa. Kyselyn perusteella 54 %:lle yrityksistä sosiaalinen media, 62 %:lle sanoma- tai aikakauslehdet ja jopa 92 %:lle televisio ja radio eivät ole lainkaan tärkeitä markkinointikanavia.

Internet on siis selkeästi tärkein markkinointikanava. Yrityksistä 97 %:lla onkin omat Internetsivut, eli vain yhdellä vastaajalla niitä ei ole. Yksikään Internetsivut omaava yritys ei ole huomionnut näkövammaisten käyttäjien tarpeita sivuillaan. Myös liikuntaesteisten huomiointi on markkinoinnissa hyvin vähäistä. Vastaajista 73 % on sellaisia yrityksiä, jotka pystyvät tarjoamaan joitakin palvelujaan myös liikuntaesteisille asiakkaille, mutta he eivät erikseen markkinoi niitä. Vain 16 % vastasi liikuntaesteisen saavan markkinoinnin avulla tietoa palveluistaan ja ainoastaan 3 % (1 yritys) on suunnannut markkinointia erikseen erityisryhmille.

Yritysten markkinoinnista ilmenevä palvelujen soveltuvuus liikuntaesteisille on yhteydessä siihen, minkä verran yrityksellä on aiemmin ollut ja kuinka paljon yrityksessä vuositasolla

asioi erityisryhmiin luokiteltavissa olevia asiakkaita. Tämä ilmenee tutkittaessa korrespondenssianalyysin ja ristiintaulukoinnin avulla yrityksessä asioivien erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden määrän yhteyttä esteettömyyden ilmenemiseen markkinoinnissa. Tulos on tilastollisesti melkein merkitsevä ($p < 0,05$ niin kysymyksen 10 kuin kysymyksen 11 kohdalla, kts. liite 1). Tulosta voidaan myös pitää luotettavana (kysymyksen 10 kohdalla Cronbachin Alfa on 0,75 ja kysymyksen 11 kohdalla 0,52). Ne harvat yritykset, joiden markkinoinnista ilmenee palvelujen soveltuvuus liikuntaesteisille, palvelevat vähintäänkin satunnaisesti erityisryhmiin luokiteltavissa olevia asiakkaita. Näiden yritysten joukossa ei ole ollenkaan sellaisia, joilla ei ole ollut koskaan erityisryhmiä asiakkaina. Se yksittäin yritys, joka on erikseen suunnannut markkinointia erityisryhmille, palvelee säännöllisesti erityisryhmiin luokiteltavissa olevia henkilöitä tai ryhmiä. Vuositasolla tässä yrityksessä asioi yli 50 erityisryhmiin kuuluvaa henkilöä. Niissä yrityksissä, joiden markkinointi auttaa liikuntaesteisiä saamaan tietoa heille sopivista palveluista, vuosittainen erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden määrä on suurimmalla osalla (67 %:lla) 10–50 henkilöä. Joukossa on myös yksi yli 50:ntä erityisryhmiin kuuluvaa henkilöä vuoden sisään palvellut yritys ja lisäksi yksi sellainen yritys, joka ei ole kuluneen vuoden aikana palvellut ketään erityisryhmiin luokiteltavissa olevaa henkilöä.

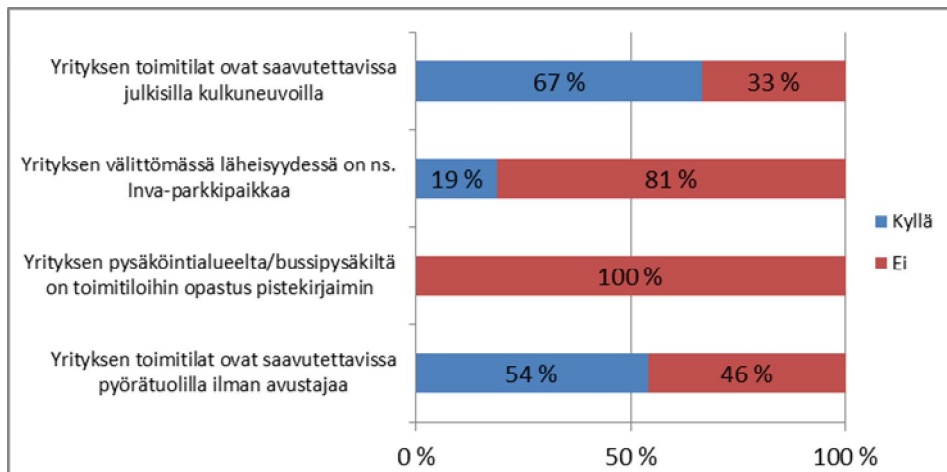
Suurin osa (78 %) niistä yrityksistä, jotka pystyvät tarjoamaan palvelujaan liikuntaesteisille, mutta eivät erikseen markkinoi tätä mahdollisuutta, palvelee erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä tai ryhmiä satunnaisesti. Muutama (15 %) palvelee erityisryhmiä säännöllisesti, mutta 7 %:lla ei ole toistaiseksi ollut lainkaan erityisryhmiä asiakkaina, tosin suunnitelmissa on palvelutarjonnan laajentaminen erityisryhmien suuntaan. Vuositasolla näiden yritysten erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden lukumäärä on 22 %:lla yli 50 henkilöä, 37 %:lla 10–50 henkilöä, 30 %:lla alle kymmenen henkilöä ja 11 %:lla heitä ei asioi lainkaan.

Saavutettavuusketju näyttää Lapin ohjelmapalveluyrityksillä katkeavan jo heti ensimmäiseen vaiheeseen, tiedottamiseen. Internet on tärkein markkinointikanava, mutta näkövammaisia käyttäjiä ei huomioida yritysten www-sivuilla mitenkään. Suurin osa yrityksistä ei myöskään viestitä liikuntaesteisille palveluidensa esteettömyydestä, vaikka pystyisivätkin tarjoamaan ainakin osaa palveluistaan heille. Yrityksen palveluja käyttäneiden erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden määrällä on yhteys liikuntaesteisten huomiointiin markkinoinnissa. Järjestys on kuitenkin todennäköisesti myös käänteinen, eli jos markkinointi ei saavuta erityisryhmiä tai jos markkinoinnin avulla ei viestitetä palvelujen soveltuvuudesta erityisryhmille, he eivät suurella todennäköisyydellä asioi näissä yrityksissä. Ne yritykset, joiden markkinoinnista ilmenee

palveluiden soveltuvuus liikuntaesteisille, houkuttelevat erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä asiakkaiden. Vastaavasti ne yritykset, joiden markkinoinnissa esteettömyys ei ole esillä, eivät ole houkuttelevia kohteita niin liikuntaesteisille kuin muillekaan erityisryhmille.

Matka ja palvelut

Kuten tämän tutkielman toisessa luvussa todetaan, monet liikkumisesteiset tai aistivammaiset eivät itse kykene ajamaan autoa. Siksi kohteeseen pääseminen esteettömästi julkisilla kulkuneuvoilla olisi ensiarvoisen tärkeää. Kuitenkin kolmasosa ohjelmapalveluyrityksistä sijaitsee siten, että yrityksen palvelutilat eivät ole saavutettavissa julkisilla kulkuneuvoilla (kuva 9). Niiltä, joiden palvelutilat ovat saavutettavissa julkisilla kulkuneuvoilla, ei kyselyssä erikseen kysytty, ovatko nämä kulkuneuvot esteettömiä. Kyselyyn vastanneiden kuljetuspalveluyritysten vastausten perusteella kuitenkin ilmenee, että vain hieman alle puolet (47,5 %) kuljetuspalveluista on myös erityisryhmien saavutettavissa. Lisäksi kuljetuspalveluista varsinainen julkinen liikenne, eli linja-autoliikenne, on kaikkein huonoiten erityisryhmien saavutettavissa. Vain 25 % linja-autoliikenteestä on esteetöntä kun taksiliikenteestä 44 % on esteetöntä. Jos vain kahteen kolmasosaan ohjelmapalveluyrityksistä pääsee julkisella liikenteellä ja julkisesta liikenteestäkin vain neljäsosa on esteetöntä, jää suurin osa ohjelmapalveluyrityksistä saavuttamattomaksi erityisryhmien osalta. He ovat riippuvaisia autoa ajamaan pystyvistä seuralaisista tai julkista liikennettä huomattavasti kalliimmasta taksiliikenteestä. Yrityksen sijaintikunnalla, koolla, henkilöstön pätevyydellä tai aikaisempien erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden määrällä ei tämän tutkimuksen mukaan ole tilastollisesti merkitsevää yhteyttä yrityksen saavutettavuuteen julkisilla kulkuneuvoilla.



Kuva 9. Yrityksiin saapumisen esteettömyys

Mikäli liikuntaesteinen kykenee itse ajamaan autoa tai pääsee kohteeseen avustajan tai muun seuralaisen kyydissä, ei yritysten palvelutilojen saavutettavuus silti ole taattu. Jopa 81 %:lla yrityksistä ei ole lainkaan inva -parkkipaikkaa. Lisäksi vain vajaa puolet (46 %) yrityksistä on sellaisia, joiden toimitilat ovat saavutettavissa esteettömästi ilman avustajaa. (Kuva 9.) Yrityksistä 32 % on asentanut luiskan helpottamaan pysäköintialueen ja toimitilojen välisiä korkeuseroja. Luiskaa käyttävistä yrityksistä 63 % ei tiedä luiskan kaltevuutta ja 10 % sanoo luiskan kaltevuudeksi 9 % tai enemmän. Ulkotiloihin asennetun luiskan suositeltava kaltevuus on 5 % ja enimmäiskaltevuus 8 %. Liian jyrkästä luiskasta ei ole pyörätuolilla liikkuvalla mitään hyötyä ja pyörätuoli voi jopa kaatua liian suuressa kallistuksessa. (Verhe 1994, 27). Näkövammaisille ei ole yhdelläkään yrityksellä opastusta parkkipaikoilta yrityksen toimitiloihin. Sillä, ovatko yrityksen toimitilat saavutettavissa julkisilla kulkuneuvoilla, ei ole ristiintaulukoinnin perusteella merkittävää vaikutusta toimitilojen esteettömään saavuttamiseen. Vaikka joku yritys olisikin julkisella liikenteellä esteettömillä kulkuneuvoilla saavutettavissa, yrityksen toimitilat saattavat silti olla täynnä esteitä liikkumisesteiselle tai aistivammaiselle. Tämän tutkimuksen perusteella matkan Lapin ohjelmajärjestäjien toimitiloihin ei siis voi sanoa olevan esteetöntä.

Kyselyssä ohjelmajärjestäjien ei ollut tarkoitus vastata kuljetuspalvelujen, majoituspalvelujen tai ravintolapalvelujen tarjontaa koskeviin kysymyksiin. Kaikki tutkielmani aineiston piiriin kuuluvat yritykset ovat kuitenkin tehneet niin kuljetuspalvelujen kohdalla, 35 % majoituspalvelujen ja 43 % ravintolapalvelujen kohdalla. Niinpä näitä tietoja voidaan hyödyntää myös tässä tutkielmassa. Ohjelmajärjestäjien 27 % tarjoaa myös vähintään yhtä kuljetuspalvelua. Vene- ja vesibussiliikenteessä esteettömyys on huomioitu kaikkein parhaiten,

niistä 75 % on myös erityisryhmien saavutettavissa. Ohjelmapalveluyritysten tuottamasta linja- ja autoliikenteestä esteetöntä on 43 % ja taksiliikenteestä 29 %. Muista kuljetuspalveluista (moottorikelkat, laiva, lentokone, poro) jopa 80 % on myös erityisryhmien saavutettavissa. Ohjelmapalveluyritysten oheis- / rinnakkaispalveluna tuottamassa kuljetuspalveluissa esteettömyys on siis huomioitu hieman paremmin verrattuna koko kyselyn kuljetuspalvelujen esteettömyyteen.

Ohjelmapalvelujen ja kuljetuspalvelujen ohella yritysten tarjontaan kuuluu majoituspalveluja keskiluokan- ja vaatimattoman tasoisessa hotellissa, retkeilymajassa, matkustajakodissa, lomama-/mökkikylissä, leirintämökeissä, maatilamajoituksissa ja kylpylässä sekä ravintolapalveluja. Majoituspalveluista vain hotellitason majoitus ja toisen retkeilymajamajoitusta tarjoavan yrityksen palvelut ovat myös erityisryhmien saavutettavissa. Ohjelmapalveluyritysten tarjoamat ravintolapalvelut ovat kuljetus- ja majoituspalveluja paremmin erityisryhmien saavutettavissa. Ruokaravintoloista 70 %, seurusteluravintoloista 75 %, molemmat tanssiravintolat ja molemmat pubit, 83 % kahviloista, 31 % ruokaloista ja 43 % eräruokailupalveluista on esteettömiä.

Saavutettavuusketju katkeilee kohteeseen matkustamisen ja saapumisen kohdalla paljon. Julkisen liikenteen puute osan yrityksistä kohdalla ja olemassa olevan julkisen liikenteen esteellisyys katkaisevat monelta liikkumisesteiseltä ja aistivammaiselta matkanteon heti alkuunsa. Lisäksi perille pääsyä hankaloittaa toimitilojen vähäinen esteettömyys. Ohjelmapalveluyritysten tuottamissa majoituspalveluissa olisi paljon parantamisen varaa esteettömyyden suhteen. Monet ohjelmapalveluyritykset ovat kuitenkin enemmänkin päiväkohteita, joten majoitusta tärkeämpiä palveluja ovat ravintolapalvelut, joiden kohdalla esteettömyys toteutuukin kohtalaisen hyvin. Päiväkohteisiin pääsemisen kannalta esteettömät kuljetuspalvelut majoitusyritysten ja ohjelmapalvelujen välillä ovat etenkin ilman seuralaista matkustavalle erityisryhmiin kuuluvalle henkilölle välttämättömiä.

Aktiviteetit

Ohjelmapalveluyritysten tarjoamista aktiviteeteista eniten erityisryhmien saavutettavissa on varsin ”passiivisia” aktiviteetteja, kuten tulistelua, tulenteon opastusta, luonnon tarkkailua, retkeilyä ja luontokeskuksessa käyntiä sekä erilaisia safareita: poroajelua, koiravaljakkoajelua ja moottorikelkkailua. Näidenkin aktiviteettien esteettömyydessä olisi kuitenkin parantamisen

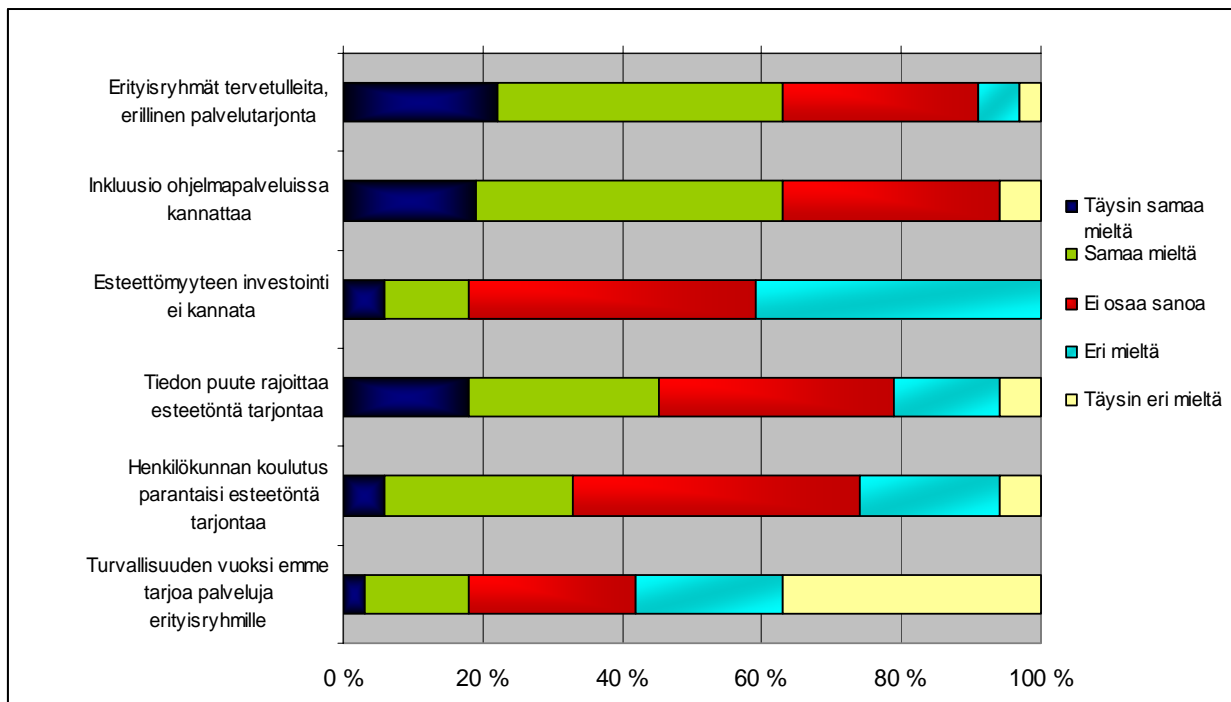
vara. Vähiten erityisryhmien saavutettavissa on sellaisia aktiviteetteja, joissa tarvitaan urheiluvälineitä, esimerkiksi laskettelu, lumilautailu, pyöräily, metsästys ja kiipeily. Aktiviteetteja ja olemassa olevaa ohjelmapalvelutarjontaa analysoitiin tarkemmin edellisessä alaluvussa 5.1.

5.3 Lapin ohjelmapalveluyritysten asenteellinen esteettömyys

Tässä alaluvussa käsittelen tutkielman ensimmäisen pääkysymyksen kolmatta alakysymystä, eli sitä, miten ohjelmapalveluyrityksissä suhtaudutaan esteettömyyteen ja erityisryhmiin asiakkaina. Kyselylomakkeen kysymyksessä 44 (kts. liite 1) on 12 väittämää, jotka mittaavat yritysten asennoitumista ohjelmapalvelujen esteettömyyttä kohtaan. Analysoinnin helpottamiseksi kokeiltiin pääkomponenttianalyysin tekemistä näistä muuttujista. Koska kaikkien muuttujien keskihajonta on likimain yksi ($0.97 - 1, 28$) ja KMO-mitta $> 0,50$ ($0,54$) voidaan pääkomponenttianalyysin tekemistä pitää mielekkäänä. Muuttujista näyttää muodostuvan neljä pääkomponenttia, jotka selittävät 65 % alkuperäisten muuttujien vaihtelusta. Tämäkin tukee analyysin jatkamista. Muuttujien kommunaliteetti -arvot vaihtelevat välillä $0,44 - 0,87$, eli suurimmaksi osaksi muuttujat tulisivat selitetyksi neljän pääkomponentin analyysillä varsin hyvin, mutta muutamien muuttujien kohdalla kommunaliteetti jää melko alhaiseksi. Analyysissä kokeiltiin myös viiden pääkomponentin muodostamista, jotka selittäisivät 73 % alkuperäisten muuttujien vaihtelusta ja kaikkien muuttujien kommunaliteetit nousisivat vähintään 59 %:n. Viiden pääkomponentin muodostaminen ei kuitenkaan ole järkevää, sillä yhteen pääkomponenttiin ei tulisi käytännössä yhtään muuttujaa.

Neljän pääkomponentin ratkaisun perusteella muodostettavista summamuuttujista kolme on luotettavuudeltaan varsin hyviä, mutta neljännen luotettavuus on melko alhainen (Cronbachin Alfa on $0,38$). Näin päädyttiin poistamaan tämän neljännen pääkomponentin muuttujat analyysistä kokonaan ja pääkomponenttianalyysi tehtiin kyselylomakkeen kysymyksen 44 yhdeksästä muuttujasta kolmen pääkomponentin ratkaisulla. Nämä kolme pääkomponenttia selittävät 68 % analyysissä mukana olevien muuttujien vaihtelusta ja muuttujien kommunaliteetit ovat välillä $0,42 - 0,85$. Näin muodostuvat kolme esteettömyyteen asennoitumista kuvaavaa pääväittämää voisi nimetä seuraavasti: 1) ”Erityisryhmät ovat tervetulleita, mutta heille suunnattu tarjonta on hyvä pitää erillään muusta tarjonnasta”, 2) ”Inklusio ohjelmapalveluissa on suositeltavaa ja kannattavaa” sekä 3) ”Erityisryhmiin ja esteettömyyteen investointi ei

ole kannattavaa”. Ensimmäisen ja toisen pääkomponentin perusteella muodostettujen summamuuttujien luotettavuus on hyvä (Cronbachin Alfat ovat 0,70 ja 0,74) ja kolmannenkin kohtalainen (Cronbachin Alfa on 0,62). Loppuja muuttujia analysoidaan tutkimuksessa erikseen. Pääkomponenttianalyysin ulkopuolelle jätetyt, erillisinä analysoitavat muuttujat ovat: ”Tiedon puute erityisryhmien mahdollisuuksista osallistua eri toimintoihin rajoittaa palvelujen tarjontaa”, ”Voisimme tarjota palveluita erityisryhmille laajemmin, jos henkilökuntamme olisi paremmin koulutettua” sekä ”Asiakasturvallisuuden vuoksi yrityksemme ei tarjoa erityisryhmille luontoliikunta- tai muita matkailupalveluja”.

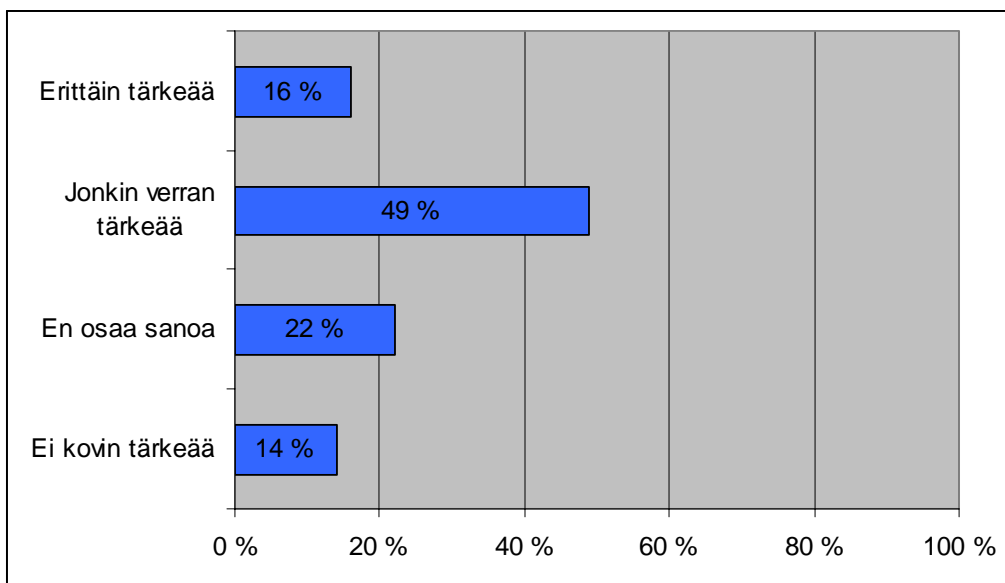


Kuva 10. Yritysten asennoituminen esteettömyyttä koskevia väitteitä kohtaan

Pääasiassa esteettömyyteen suhtaudutaan varsin positiivisesti (kuva 10). Yritykset ovat enimmäkseen samaa mieltä ensimmäisen pääväittämän kanssa, eli erityisryhmät ovat tervetulleita ohjelmalveluyritysten asiakkaiksi, mutta esteetön tarjonta tulisi suunnitella erillisenä muusta tarjonnasta. Väittämään ”Inklusio ohjelmalveluissa on kannattavaa” suhtaudutaan aavistuksen varauksellisemmin. Hieman pienempi osa yrityksistä on tämän väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja vastaavasti hieman useampi yritys on väittämän kanssa täysin eri mieltä. Erot ovat kuitenkin varsin pieniä ja mielenkiintoista onkin, että näihin itse asiassa toisensa poissulkeviin väittämiin suhtaudutaan paljolti samalla tavalla (kuva 10). Ristiintaulukoinnissa

ilmeni, että väittämät korreloivat keskenään positiivisesti: ne yritykset, joiden mielestä erityisryhmät ovat tervetulleita asiakkaita, mutta heille tulisi olla oma tarjontansa, ovat toisaalta myös sitä mieltä, että inklusio ohjelmapalveluissa kannattaa. Tulos on tilastollisesti merkitsevä ($p < 0,01$). Tämän perusteella sillä ei näytä olevan suurta merkitystä yrityksille, kehitetäänkö ohjelmapalveluja erikseen erityisryhmille vai kehitetäänkö olemassa olevia ohjelmapalveluja siten, että myös erityisryhmiin kuuluvat henkilöt voivat osallistua niihin. Molemmat väittämät kertovat joka tapauksessa positiivisesta suhtautumisesta esteettömyyttä ja erityisryhmiä kohtaan.

Väittämä ”Esteettömyyteen investointi ei ole kannattavaa” ei saa kovinkaan suurta kannatusta (kuva 10). Tästä ollaan pääasiassa eri mieltä tai sitten omaa mielipidettä ei osata sanoa. Lähes puolet yrityksistä on samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että tiedon puute erityisryhmien mahdollisuuksista osallistua eri toimintoihin rajoittaa palvelujen tarjontaa. Silti ratkaisua ei ainakaan suoraan nähdä henkilökunnan koulutuksessa. Suurin osa vastaajista on epätietoisia siitä, parantuisiko esteettömien palvelujen tarjonta, jos henkilökunta olisi paremmin koulutettua. Turvallisuus ei nouse kynnyskysymykseksi palvelutarjonnassa erityisryhmille, yli puolet yrityksistä on täysin eri mieltä tai vähintäänkin eri mieltä siitä, että asiakasturvallisuus rajoittaisi luontoliikuntapalvelujen tarjontaa erityisryhmille.



Kuva 11. Ohjelmapalvelujen esteettömyyden tärkeys niitä tarjoaville yrityksille

Esteettömyyteen suhtaudutaan suurimmassa osassa yrityksistä varsin positiivisesti ja sitä myös pidetään enimmäkseen tärkeänä elementtinä ohjelmapalvelutarjonnassa (kuva 11). Toisin neutraalin ”ei samaa, eikä eri mieltä” suuri osuus asennetta mittaavien muuttujien kohdalla (kuva 10) kertoo myös esteettömyyteen ja erityisryhmiin liittyvästä epätietoisuudesta. Lisäksi on olemassa myös sellaisten yritysten joukko, jotka eivät pidä esteettömyyttä kovinkaan tärkeänä tai ovat sitä mieltä, ettei esteettömyyteen kannata investoida. Mielenkiintoista olisi tutkia, löytyykö jotain selittäviä tekijöitä, jotka vaikuttavat yrityksen suhtautumiseen esteettömyyttä kohtaan.

Tätä lähdin tutkimaan ryhmittelyanalyysin avulla. Ryhmittelin ensin vastaajat kysymysten 37 ja 10 mukaan, eli sen suhteen, kuinka tärkeää ohjelmapalvelujen esteettömyys on yrityksille ja kuinka usein erityisryhmiä asioi yrityksissä. Ryhmittelyanalyysi tuotti neljä toisistaan poikkeavaa ryhmää. Ensimmäisen ryhmän yrityksissä asioi satunnaisesti erityisryhmiä ja ohjelmapalvelutarjonnan esteettömyys on yrityksille melko tärkeää. Toisen ryhmän yrityksissä ei vielä toistaiseksi ole asioinut erityisryhmiä ja suhtautuminen esteettömyyteen on neutraalia. Kolmas ryhmä on palvellut satunnaisesti erityisryhmiä, mutta esteettömyys ei ole näille yrityksillä tärkeää. Neljäs ryhmä palvelee säännöllisesti erityisryhmiä ja esteettömyys onkin heille hyvin tärkeää. Kolmas ryhmä nousee kiinnostavana esiin, miksi nämä yritykset eivät koe esteettömyyttä tärkeänä, vaikka heillä asioi satunnaisesti erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita? Ristiintaulukoinnilla etsittiin ryhmien välisille eroille selitystä taustamuuttujista, kuten yritysten henkilöstömäärästä, sijaintikunnasta ja vastaajan asemasta yrityksessä. Selittäviä taustamuuttujia ei kuitenkaan löytynyt. Tämä selittyyneen epätasaisella hajonnalla, 70 % vastaajista sijoittuu ensimmäiseen ryhmään, toiseen ja kolmanteen ryhmään sijoituessa kumpaankin 11 % ja neljänteen vain 8 % vastaajista. Positiivista onkin, että näin suuri osa yrityksistä pitää esteettömyyttä tärkeänä erityisryhmien asioidessa ainakin vielä vain satunnaisesti heillä.

Varsinaisten asennoitumista mittaavien muuttujien suhteen ryhmittelyanalyysi ei tuottanut ryhmiä, joista olisi erotettavissa keskenään samankaltaisten ja toisistaan poikkeavien yritysten ryhmiä. Myös asennoitumista selittävien taustatekijöiden etsiminen osoittautui ongelmalliseksi. Selittäviä tekijöitä etsittiin ristiintaulukoinnilla ja korrespondenssianalyysillä. Vaikuttaa siltä, että asennoitumista mittaavat muuttujat ovat riippumattomia lähes kaikista aineiston taustamuuttujista. Ainoastaan vuosittain yrityksessä asioivien erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden määrällä näyttää olevan yhteys siihen, koetaanko tiedon puutteen rajoittavan esteetöntä

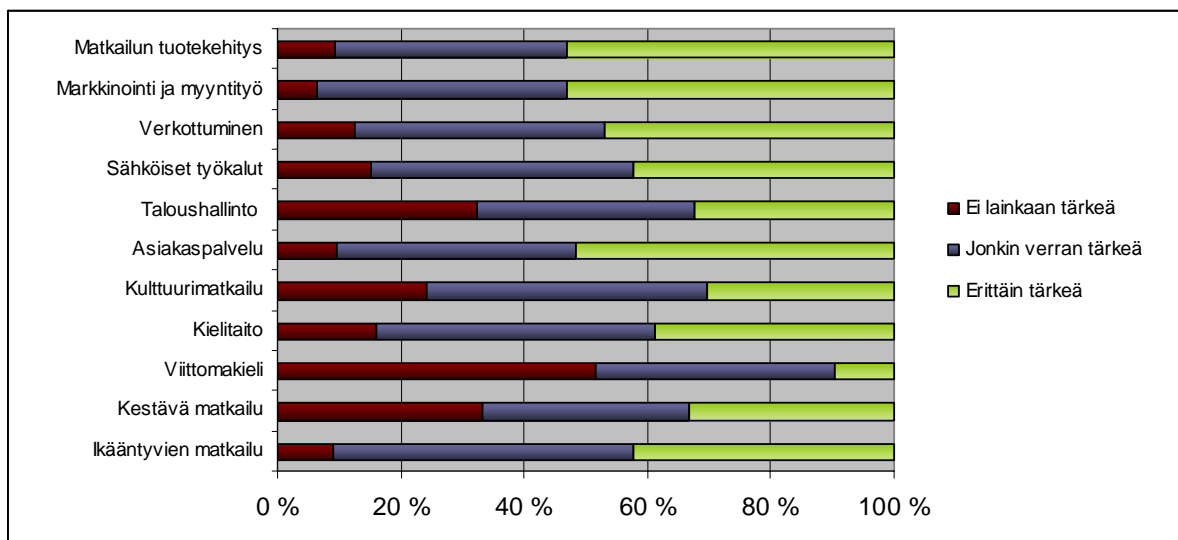
tarjontaa. Ne yritykset, joissa ei käy lainkaan tai käy vain alle kymmenen erityisryhmiin kuuluvaa asiakasta vuosittain, kokevat useammin tiedon puutteen rajoittavan palvelutarjontaa verrattuna yrityksiin, joissa erityisryhmiä asioi enemmän. Tulos on tilastollisesti melkein merkittävä ($p < 0,05$). Tulos on varsin looginen, sillä mikäli yrityksessä ei asioi erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä tai heitä asioi vain hyvin vähän, heidän mahdollisuuksistaan ja tarpeistaan luonnollisesti tiedetään vain vähän.

Lisäksi vastaajan asema yrityksessä näyttäisi vaikuttavan siihen, miten tärkeänä vastaaja pitää yrityksensä tarjoamien palveluiden esteettömyyttä. Tulos ei kuitenkaan aivan yllä tilastollisesti melkein merkitsevälle tasolle (p -arvo = 0,058). Yrittäjät tai yrityksen omistajat, palveluiden suunnittelijat ja toimitusjohtajat näyttävät pitävän esteettömyyttä tärkeämpänä kuin asiakaspalvelijat, palveluiden markkinoijat ja myyntihenkilöt. Tämä on tietenkin varsin luonnollista, sillä yrittäjillä, omistajilla ja toimitusjohtajilla on huomattavasti vastuullisempi suhde yritykseen kuin työntekijöillä, joita asiakaspalvelijat ja myyntihenkilöstö ovat. Työntekijät ovat kuitenkin usein eniten kontaktissa asiakkaiden kanssa, joten työntekijöiden asenteet ja toiminta vaikuttavat merkittävästi koko palvelutuotteen ja yrityksen imagoon. Epäystävällistä tai välinpitämätöntä asiakaspalvelua saanut asiakas kokee usein tuotteen huonolaatuisena, vaikka tuote muilta osin olisikin huippuluokkaa (esim. Salonen 2001, 27). Jos asiakkaat kohtaava työntekijä ei pidä esteettömyyttä tärkeänä, ei esteettömyyttä tarvitseva asiakas todennäköisesti tunne olevansa tervetullut kyseiseen yritykseen. Jälleen kerran siis törmätään koulutuksen tarpeellisuuteen, työntekijöiden kouluttaminen ja esteettömyyteen liittyvän tiedottamisen lisääminen parantaisi koko yrityksen esteetöntä imagoa.

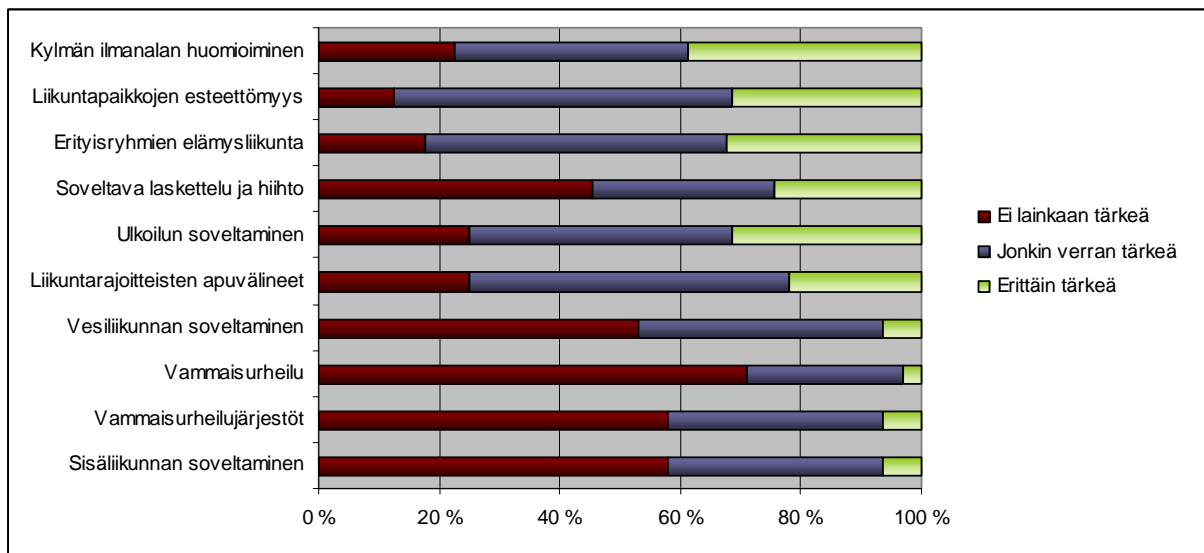
6 LAPIN OHJELMAPALVELUYRITYSTEN KOULUTUSTARVE

Edellisessä luvussa tuli useaan otteeseen esiin koulutuksen ja tiedottamisen merkitys esteettömyyteen liittyen sekä lisäkoulutuksen ja -tiedottamisen tarve Lapin ohjelmapalveluyrityksissä. Tässä luvussa pyrin vastaamaan tutkimuksen toiseen tutkimuskysymykseen, eli siihen, minkälaisia koulutustarpeita Lapin ohjelmapalveluyrityksillä on esteettömien matkailupalveluiden tuottamisen suhteen. Analysoin tutkimuksessa esiin nousseita tarpeita kouluttaa yrityksiä sekä yrityksen omia näkemyksiä koulutuskokonaisuuksien tarpeellisuudesta.

Tutkielman ensimmäistä tutkimuskysymystä analysoidessa ja pohdittaessa lopputuloksena nousi jokaisen osakysymyksen kohdalla tarve kouluttaa yrityksiä tietyissä asioissa. Ohjelmapalvelujen esteettömyyden nykytilaa analysoidessa esiin nousi tiedon puute. Yrityksillä näyttäisi olevan esteettömyydestä ja aktiviteettien muokkaamisesta esteettömiksi turhan monimutkainen kuva. Tarvittavista apuvälineistä ja niiden hyödyntämisestä ei näytä olevan tietoa etenkin pienillä yrityksillä. Iso osa yrityksistä onkin sitä mieltä, että tiedon puute erityisryhmien mahdollisuuksista osallistua eri aktiviteetteihin rajoittaa palveluiden tarjontaa. Saavutettavuusketjua analysoidessa esiin nousi esteettömään tiedotukseen ja markkinointiin sekä palvelutilojen fyysiseen saavutettavuuteen liittyvät koulutustarpeet. Myös esteettömyyteen asennoitumista analysoidessa ilmeni tarvetta koulutukselle, etenkin asiakaspalvelijoiden ja myyntihenkilöstön kohdalla.



Kuva 12. Koulutuskokonaisuuksien tärkeys ohjelmapalveluyrityksille



Kuva 13. Koulutuskokonaisuuksien tärkeys ohjelmalveluyrityksille, jatkuu.

Selkeästi suurin osa, 75 % vastaajista, on sitä mieltä, että ohjelmalveluyritysten henkilöstö tarvitsee jotain jatko- tai täydennyskoulutusta. Kun tarkastellaan kyselylomakkeen kysymyksessä 46 annettuja vaihtoehtoja koulutuskokonaisuuksista, vaihtoehdot b, f, n ja q eli markkinointi- ja myyntityö, asiakaspalvelu (nimenomaan esteettömyyden näkökulmasta), erityisryhmien talviurheilu ja elämysliikunta sekä liikuntarajoitteisten apuvälineet ovat niitä alueita, joista tässä tutkimuksessa ilmenee eniten tarvetta koulutukselle. Yritykset itse arvioivat tärkeimmiksi koulutussisällöiksi annetuista vaihtoehdoista matkailun tuotekehityksen, markkinointi- ja myyntityön sekä asiakaspalvelun (kuvat 12 ja 13). Kyselyssä markkinointi- ja myyntityötä, sen enempää kuin asiakaspalveluakaan ei liitetty esteettömyyteen. Todennäköisesti yritykset haluaisivatkin yleistä koulutusta markkinoinnin ja asiakaspalvelun kohdalla. Myös verkottumista, sähköisiä työkaluja ja ikääntyvien matkailua pidetään tärkeinä.

Kaikkein vähiten tärkeänä yritykset pitävät koulutusta vammaisurheilusta, vammaisurheilujärjestöistä, sisä- ja vesiliikunnan soveltamisesta, viittomakielestä sekä soveltavasta laskettelusta ja hiihdosta (kuvat 12 ja 13). Tämän tutkimuksen tulokset ja yritysten omat arviot koulutustarpeista kohtaavat siis osittain, mutta toisaalta ovat osittain myös ristiriidassa. Markkinointi- ja myyntityöstä sekä asiakaspalvelusta tarvitaan yritysten mielestä lisäkoulutusta ja tämä tutkimuskin osoittaa, että ainakin ja nimenomaan esteettömyyden näkökulmasta nämä ovat tärkeitä koulutusalueita. Erityisryhmien aktiviteetit ja esteettömät aktiviteetit ovat tämän tutkimuksen perusteella sellaisia alueita, joista yritykset tarvitsevat lisäkoulutusta ja tietoa. Tässä

yri­tysten omat näkemykset menevät tutkimuksen kanssa ristiin: vähiten tärkeiden koulutus­alueiden joukossa on monien eri aktiviteettien ja liikuntamuotojen soveltaminen ja myös koko vammaisurheilu ylipäänsä. Oikeastaan mitään aktiviteettien esteettömyyteen liittyvää kokonaisuutta ei pidetä kovin tärkeänä koulutusalueena. Liikuntarajoitteisten apuvälineisiin liittyvää koulutusta pidetään enimmäkseen jonkin verran tärkeänä, vaikka tutkimuksessa se tuli useaan otteeseen esiin aivan ensiarvoisen tärkeänä lisäkoulutusalueena.

Analysoinnin selkeyttämiseksi koulutusta koskevan, paljon vastausvaihtoehtoja sisältävän kysymyksen 46 kohdalla kokeiltiin pääkomponenttianalyysia. Analyysin perusteella saatiin koulutusalueista muodostettua viisi kokonaisuutta, jotka selittävät 74 % alkuperäisten muuttujien vaihtelusta. Alkuperäisten muuttujien kommunaliteetti -arvot ovat välillä 0,55 ja 0,90 eli muuttujat selittyvät viiden pääkomponentin analyysillä varsin hyvin. Pääkomponenteista muodostetut summamuuttujat, jotka siis ovat laajempia koulutuskokonaisuus-ehdoksia, voisi nimetä seuraavasti: 1) matkailullisten ulkoiluaktiviteettien esteettömyys, 2) vammaisurheilu ja – liikunta, 3) markkinointi ja matkailun trendit, 4) talouden ja palvelujen kehitys sekä 5) kulttuurien välinen viestintä. Kaikkien summamuuttujien Crohbachin Alfa on vähintään 0,65, eli niiden luotettavuutta voidaan pitää riittävänä.

Tämän tutkimuksen perusteella Lapin ohjelmapaleluyrityksille suunnattujen koulutuskokonaisuuksien tulisi koskea ainakin kolmen ensimmäisen summamuuttujan aiheita: matkailullisten ulkoiluaktiviteettien esteettömyyttä, vammaisurheilua sekä markkinointia ja matkailun trendejä. Yritykset itse arvioivat kaikkein tärkeimmäksi koulutusalueeksi markkinoinnin ja matkailun trendit sekä talouden ja palveluiden kehityksen. Selvästi hyödyttömimpänä yritykset pitivät vammaisurheiluun liittyvää koulutusta. Tämän tutkimuksen valossa markkinointikoulutuksen tulisi sisältää nimenomaan markkinoinnin ja tiedottamisen esteettömyyteen liittyviä asioita. Matkailun nykypäivän trendeihin kuuluu olennaisena osana ikääntyvien ja liikuntarajoitteisten matkailu sekä sitä kautta muutenkin esteetön matkailu. Markkinointiin ja matkailun trendeihin liittyvä koulutus olisi siis ilmeisen helposti kaupiteltavissa yrityksille. Tutkimuksen perusteella yritysten tulisi saada myös matkailullisten (ulkoilu)aktiviteettien esteettömyyttä sekä vammaisurheilua koskevaa koulutusta, vaikka yritykset eivät itse niitä erityisen tärkeinä koulutusaiheina pidäkään. Näin ollen näihin kokonaisuuksiin liittyvien koulutusten markkinoinnin yhteydessä yrityksiä tulisi myös tiedottaa kyseisten koulutusten tärkeydestä ja ajan­kohtaisuudesta.

Kouluttautumishalukkuutta lähdettiin tutkimaan tarkemmin ryhmittelyanalyysin avulla, vaikka koulutuskokonaisuuksista muodostettujen summamuuttujien keskihajonnat ovatkin melko alhaisia. Ryhmittelyanalyysi tuotti kaksi toisistaan eroavaa ryhmää vastaajien keskuudessa. Ensimmäinen ryhmä, johon kuuluu 52 % vastanneista, ei pidä kouluttautumista kovin tärkeänä. Matkailullisen aktiviteettien esteettömyys sekä markkinointi ja matkailun trendit nähdään näiden yritysten keskuudessa jonkin verran tärkeinä koulutuskokonaisuuksina, mutta muut koulutuskokonaisuudet eivät ole tärkeitä. Toinen ryhmä suhtautuu koulutukseen positiivisemmin. Kaikki koulutuskokonaisuudet vammaisurheilua lukuun ottamatta näyttävät olevan hyvin tärkeitä tai jonkin verran tärkeitä tähän ryhmään kuuluvien yritysten mielestä. Ryhmittelyanalyysin tuloksen ollessa näin yksinkertaistettu, koulutushalukkuutta analysoitiin myös yksittäin jokaista koulutuskokonaisuutta tarkastellen.

Vaikuttaa siltä, että Itä-Lapin seutukunnan ohjelmajärjestelyissä ollaan hieman halukkaampia kouluttautumaan, kuin muissa seutukunnissa. Tulos ei kuitenkaan yllä tilastollisesti merkitsevälle tasolle. Ristiintaulukoinnissa ilmeni myös, että pienet yritykset pitävät suuria yrityksiä useammin kouluttautumista tärkeänä. Yksittäin kutakin koulutuskokonaisuutta tarkasteltaessa eroa löytyi etenkin kulttuurien väliseen viestintään sekä talouden ja palvelujen kehittämiseen liittyvien koulutusten tarpeellisuudessa. Yritykset, joissa on 1-2 kokoaikaista työntekijää, pitävät kulttuurien väliseen viestintään liittyvää koulutusta tärkeämpänä kuin suuremmat yritykset. Ero on tilastollisesti melkein merkitsevä ($p < 0,05$). Pienet yritykset pitävät myös talouden ja palvelujen kehitykseen liittyvää koulutusta suurien yrityksiä tärkeämpänä, mutta ero ei aivan yllä tilastollisesti merkitsevälle tasolle ($p = 0,065$). Osa-aikaisten työntekijöiden määrää vertaillessa tulokset ovat samansuuntaiset: yhden tai kaksi osa-aikaista työntekijää työllistävät yritykset pitävät kouluttautumista tärkeämpänä kuin useita osa-aikaisia työllistävät yritykset. Erot tulevat esiin etenkin kulttuurien väliseen viestintään liittyvän koulutuksen ($p < 0,05$) sekä markkinointiin ja matkailun trendeihin liittyvän koulutuksen ($p < 0,05$) kohdalla. Tilapäisten työntekijöiden määrällä ei ole yhteyttä siihen, nähdäänkö koulutus tärkeänä vai ei.

Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden vuotuisella määrällä näyttää ristiintaulukoinnin perusteella olevan vaikutusta siihen, pidetäänkö koulutusta tärkeänä. Yritykset, joissa käy vuosittain vain vähän tai ei lainkaan erityisasiakkaita, pitävät kouluttautumista tärkeämpänä kuin ne yritykset, joissa erityisasiakkaita asioi enemmän. Tämä ilmenee etenkin markkinointiin ja matkailun trendeihin liittyvän koulutuksen kohdalla. Ne yritykset, joissa asioi vuosittain alle

kymmenen tai ei lainkaan erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita, pitävät tätä koulutusaluetta selvästi useammin erittäin tärkeänä, kuin yritykset, joissa erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita asioidaan enemmän. Ero on tilastollisesti merkitsevä ($p < 0,01$). Tästä voisi päätellä, että sellaiset yritykset, joissa ei vielä käy erityisasiakkaita tai heitä käy vain vähän, kokevat olevansa matkailun trendeistä jäljessä ja markkinointinsa ontuvan. Ainakin näin tulkittuna havainto on varsin positiivinen, sillä nämä yritykset mitä ilmeisimmin ymmärtävät esteettömyyden olevan nouseva trendi matkailussa ja haluavat markkinointiaan parantamalla tavoittaa enemmän erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita.

Tämän tutkimuksen perusteella esteettömyyteen liittyvälle koulutukselle olisi niin tarvetta kuin kysyntääkin Lapin ohjelmapalveluyritysten keskuudessa. Etenkin pienet yritykset ja yritykset, joissa vuotuinen erityisasiakkaiden määrä on vähäinen, ovat kiinnostuneita koulutuksesta. Kuten edellisessä luvussa ilmenee, myös koulutustarve on suurin niissä yrityksissä, joissa erityisryhmiin luokiteltavissa olevia asiakkaita käy harvoin. Yrityksen koolla ei kuitenkaan juuri ole merkitystä siihen, ilmeneekö tutkimuksessa koulutukselle tarvetta vai ei. Pienissä yrityksissä ollaan kuitenkin suuria yrityksiä useammin sitä mieltä, että tiedon puute rajoittaa tarjonnan esteettömyyttä. Niinpä suuremmillekin yrityksille olisi tärkeää markkinoida erilaisia koulutuksia. Markkinointi tulisi tehdä taitavasti ja huolella, sillä sen avulla on mahdollista vaikuttaa myös yritysten asenteisiin esteettömyyttä ja siihen liittyvää koulutusta kohtaan. Kuten edellisessä luvussa tuli ilmi, asennoituminen esteettömyyttä kohtaan on yleisesti ottaen kohtalaisen positiivista, mutta kaikkein välinpitämättömintä se on työntekijätason keskuudessa. Siksi koulutusta tulisikin markkinoida ja suunnata läpi organisaatiotasojen, ei pelkästään yrittäjille ja toimitusjohtajille.

Kannattavinta tämän tutkimuksen perusteella olisi järjestää esteettömyyden markkinointiin ja matkailun trendeihin liittyvää koulutusta. Yrityksissä on kiinnostusta tähän aihepiiriin liittyvää koulutusta kohtaan ja esteettömyyden parantamisen kannalta markkinointiin liittyvä koulutustarve on suuri. Markkinoinnin esteettömyys -koulutus olisi ensiarvoisen tärkeää myös siksi, että saavutettavuusketju saataisiin toimimaan paremmin. Myös matkailullisten ulkoiluaktiiviteettien esteettömyyteen ja vammaisurheiluun liittyvää koulutusta tarvittaisiin, vaikka vastaajat itse eivät näekään niitä tärkeinä aiheina. Ennen kaikkea näiden koulutuskokonaisuuksien tulisi sisältää tietoa aktiiviteettien ja urheilulajien soveltamisesta esteettömiksi. Eri-laisia ratkaisuja ja apuvälineitä käyttäen monet yritysten tarjoamat lajit ja aktiiviteetit olisivat helposti muokattavissa kaikille käyttäjille sopiviksi, mutta yrityksiltä näyttää tämän tutkimuk-

sen mukaan puuttuvan tietoa näistä ratkaisuista. Paras ajankohta yritysten henkilökunnan kouluttamiseen on selvästi toukokuu, joka on suurimmassa osassa yrityksiä myös vuoden hiljaisin kuukausi. Myös marraskuu olisi monelle yritykselle sopiva aika henkilöstön kouluttamiseen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kuten tutkielman alkupuolen teoriaosassa useaan kertaan todetaan, kaikille tasapuolisesti avoin ja esteetön yhteiskunta on viime vuosikymmenten ajan tullut yhä tärkeämmäksi tavoitteeksi. Asuntojen ja julkisten rakennusten esteettömyys alkaa jo olla itsestäänselvyys. Pyrkimys on, että liikuntarajoitteiset ja aistivammaiset pystyvät elämään itsenäisesti ja toimimaan esteettä arkielämässään. Arjen pyöriminen esteettömästi on tietenkin tärkeää, mutta terveyden tilasta riippumatta ihminen kaipaa arjen lisäksi myös itsensä toteuttamista, elämyksiä ja vaihtelua. Elämyksiä ja seikkailukokemuksia käytetään myös terapiamuotona eri erityisryhmille (Voight & Ewert 2010, 304). Selviytyminen ja itsensä voittaminen ovat tärkeitä kokemuksia kaikille, mutta erityisen tärkeitä ne ovat henkilöille, joiden elämää rajoittavat fyysiset tai psyykkiset vammat. Matkailuelinkeinolla on paljon potentiaalia tarjota elämyksiä myös erityisryhmille.

Vammoja ja liikkumisvaikeuksia omaavien henkilöiden joukko on hyvin heterogeeninen ja heidän esteettömyystarpeensa jopa vielä heterogeenisemmat. Osa esteettömyys-ratkaisuista auttaa kaikkia erityisryhmiä, mutta joskus toiselle esteetön ratkaisu muodostuu eri tavoin vammaiselle esteeksi. Kuten tutkielman kolmannessa luvussa tulee ilmi, jokaisen olemassa olevan vamman ja esteellisyysominaisuuden huomioivan luontomatkailupalvelun tuottaminen on erittäin haastavaa ja vaikka sellainen onnistuttaisiinkin luomaan, palvelu ei silti välttämättä täyttäisi jokaisen käyttäjän tarpeita. Kaikille soveltuvan palvelun tuottamisen ollessa erittäin haastavaa, vielä haastavampaa on luoda palvelu, joka soveltuvuuden lisäksi myös toteuttaa jokaisen käyttäjän tarpeet ja toiveet. Erityisen haastavaa tämä on matkailualalla ja ennen kaikkea luontomatkailussa, jossa elämysten ja seikkailujen kokeminen ja jopa riskien ottaminen ovat usein keskeisiä matkalle lähdön motiiveja (Morgan & Fluker 2003, Pattersonin 2006, 170 mukaan). Liian vähäiset riskit tekevät haetusta seikkailusta nuorelle ja terveelle henkilölle tylsän, mutta turvallisuus on kuitenkin vanhuksille ja muille erityisryhmiin luokiteltavissa oleville välttämätöntä. (Patterson 2006, 170.)

Toisessa luvussa käsitelty *Design for All* – ajattelu tähtää kaikille avoimeen ja tasapuoliseen yhteiskuntaan. Tätä ajattelua ei ehkä aivan suoraan voi soveltaa matkailuelinkeinossa eikä se liene tarpeellistakaan. On tärkeää, että jokainen iästä ja terveydentilasta riippumatta voi esteettä elää ja toimia omassa jokapäiväisessä asuinympäristössään. Asumisympäristöjen tilat onkin mahdollista suunnitella ja toteuttaa siten, että ne soveltuvat kaikille ja täyttävät myös kaikkien käyttäjien tarpeet ja toiveet. Matkustaminen on kuitenkin enemmän yksilöllisten elämysten hakemista, johon liittyy myös elämishakuisuus ja extreme – toiminta vaaroinen ja itsensä ylittämisen tuntemisineen. Terve nuori ihminen ei monen aktiviteetin kohdalla voi saada jännittävää, itsensä ylittämisen tuomaa euforista tunnetta, jos saman aktiviteetin voi tehdä myös vanhus tai raskaana oleva nainen. Kaikille tasapuolisen esteetön matkailupalvelu olisi väistämättä liian neutraali tyydyttämään jokaisen matkailijan tarpeet. Tästä syystä on epärealistista vaatia kaikkien aktiviteettien totaalista esteettömyyttä. Siksi luontomatkailupalveluiden tuottamisessa tarvitaan räätälöintiä. kullekin asiakkaalle tulisi tarjota mahdollisuus valita itselleen sopiva vaihtoehto. Palveluja ei kuitenkaan ole tarpeen eikä hyödyllistäkään lokeroida erikseen kullekin erityisryhmälle sopiviksi, vaan palvelut voisi esimerkiksi luokitella vaatavuustason mukaan. Tällöin kukin taso voisi kuitenkin täyttää varsin heterogeenisen asiakasjoukon tarpeet. Kaikille soveltuva ja kaikkien tarpeet täyttävä luontomatkailupalvelu lie-nee joka tapauksessa turhan haastava tehtävä eikä sellaiseen ole tarvetta pyrkiä. Tämä näkyy myös tässä tutkimuksessa yritysten asennoitumisessa esteettömyyttä kohtaan: reilusti yli puolet kyselyyn vastanneista on sitä mieltä, että erityisryhmät ovat tervetulleita asiakkaita, mutta heille tulisi suunnitella palveluja erikseen. Tosin pitkälti samoissa yrityksissä ollaan myös sitä mieltä, että inklusio kannattaa ohjelmapalveluissa.

Huh ja Singh (2007, 225) ehdottavatkin matkailupalveluiden tuottamista erikseen vammaisia henkilöitä ja heidän perheitään sisältävälle asiakassegmentille, jonka voisi vielä jakaa alasegmentteihin iän perusteella. Haarni (2006, 48) puolestaan peräänkuuluttaa esteettömän ja syrjimättömän yhteiskunnan ohjenuoraksi kaksoisstrategiaa: esteiden vähentäminen ja poistaminen infrastruktuurista sekä toimivat, yksilöllisesti räätälöidyt palvelukokonaisuudet. Luontomatkailupalvelun tuottamisen kannalta tämä tarkoittaa sitä, että kaikilla henkilöillä fyysisestä kunnosta ja iästä riippumatta on yhdenvertaiset mahdollisuudet saada tietoa kohteesta ja päästä vaivattomasti perille, mutta palvelujen tarjonnassa on valinnanvaraa kunkin henkilön kykyjen ja tarpeiden mukaan.

Esteetön matkailupalvelu on kokonaisuus, jossa on mukana monia eri osa-alueita ja – tekijöitä. Siinä missä fyysiset esteet voivat joskus olla ylitsepääsemättömiä kaikille soveltuvan palvelun luontiin, asenteita voi aina muuttaa ja niihin voi vaikuttaa. Asenteellisen esteettömyyden tulisikin olla osa kaikkia tuotettavia luontomatkailupalveluita. Asenteellinen esteettömyys yrityksessä näkyy hyväksyvänä, suvaitsevana ja erilaisuutta arvostavana ilmapiirinä, jossa jokainen asiakas ja työntekijä kokee itsensä erityiseksi, hyväksytyksi ja arvostetuksi. Asenteellinen esteettömyys saattaa myös kompensoida fyysisten esteiden kohtaamisen aiheuttamaa negatiivista kokemusta.

Kuten tutkielman toisessa luvussa Longin ja Robertsonin (2010, 65–66) sanoja mukaillen totean, kaiken lähtökohtana esteettömässä palvelussa ovat jokaisen palvelun tuottamiseen liittyvän osapuolen asenteet. Esteettömän matkailupalvelun toteutumiseksi palveluntuottajien tulee olla vakuuttuneita siitä, että palvelun esteettömyys on kannattava investointi ja sille on kysyntää. Työntekijöiden tulee olla avoimia, ennakkoluulottomia ja valmiita palvelemaan jokaista asiakasta itse kunkin henkilökohtaisten tarpeiden mukaan. Erityisryhmiin luokiteltavissa olevien henkilöiden tulee myös itse olla ennakkoluulottomia ja luottaa itseensä. Asenteista lähtee halu toteuttaa esteetön matkailupalvelu. Kun halua löytyy, voidaan tarvittaessa tehdä suuria muutoksia fyysiseen ympäristöön, tiedottamiseen tai palvelujen ja aktiviteettien luonteeseen. Hieman huolestuttavaa on tutkielman viidennessä luvussa esiin tullut asiakaspalvelu- ja myyntihenkilöstön välinpitämättömyys palvelujen esteettömyyttä kohtaan. Juuri työntekijät kohtaavat asiakkaat ja heidän kauttaan välittyä koko yrityksen suhtautuminen erityisryhmiä ja esteettömyyttä kohtaan.

Esteettömän matkailupalvelun toteuttamiseksi ensimmäinen askel on siis asennemuutos. Haastavaa onkin se, miten muuttaa tarvittaessa yrittäjien ja työntekijöiden asenteita suopeammiksi esteetöntä matkailupalvelua kohtaan ja saada heidät ymmärtämään erityisryhmien potentiaali matkailijoina. Luvussa 2.1 totean Schollin ja Dunlapin (2010, 124) korostavan henkilökunnan koulutuksen merkitystä inklusion toteutumisessa. Kuten edellisessä luvussa kuusi tulee useaan kertaan esille, henkilökunnan koulutuksen merkitys on suuri myös esteettömän matkailun toteutumisessa. Tietoa matkailupalveluiden saavutettavuudesta ja esteettömyydestä on runsaasti saatavilla, mutta haasteena on saada tämä tieto matkailuelinkeinon parissa toimivien käyttöön (Saari & Tuominen 2009, 56). Tietoa erityisryhmistä matkailijapotentiaalina sekä koulutusta erityisryhmien tarpeista ja nämä tarpeet toteuttavista ratkaisuista tulisi järjestää yrittäjille ja työntekijöille. Kuten Small ja Darcy (2010, 16) toteavat, esteettö-

män matkailupalvelun saavuttamiseksi tarvitaan poliittista tahtoa, koulutusta sekä muutoksia sosiaalisissa ja kulttuurisissa asenteissa ja käytöksessä.

Esteetön matkailupalvelu tulee ymmärtää kokonaisuutena, jonka jokainen osatekijä on yhtä tärkeä. Saavutettavuusketju on sanana hyvin kuvaava, sillä ketju on aina yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki (Teräsvirta 2007, 9). Jos yksikin esteettömän matkailupalvelun osa ontuu, ei palvelu tarvittavissa määrin täytä erityisryhmien tarpeita. Haastavaa palveluntarjoajien kannalta on myös se, että erityisryhmien tarpeet ovat keskenään hyvin erilaisia. Joskus yhden asiakkaan kannalta toimivat esteettömyysratkaisut muodostuvatkin toiselle esteiksi. Siksi matkailupalvelujen ja matkailuun liittyvä infrastruktuurin suunnittelussa tulisi olla monipuolisesti mukana eri erityisryhmien edustajia.

Kuten johdantoluvussa mainitsen, tämän pro gradu -tutkielman lähtökohtana oli tarve saada tietoa siitä, miten esteettömyys käytännössä toteutuu matkailupalveluissa. Tutkimus on keskittynyt nimenomaan Lapin ohjelmapalveluyritysten esteettömyyden toteutumiseen. Yhteenvetona voin todeta tutkimuksen todellakin olleen tarpeellinen, sillä valitettavasti Lapin ohjelmapalvelutarjonnan ei voi sanoa olevan kovin esteetöntä. Yritysten varsinaisen päätuotteen, ohjelmapalvelujen kohdalla esteettömyys toteutuu kohtalaisesti, mutta pelkkä aktiviteetin esteettömyys ei tee koko ohjelmapalvelutuotteesta esteetöntä. Tuotteesta tulisi myös saada esteettömästi tietoa ja sen tulisi olla esteettöminä kulkuyhteyksin saavutettavissa. Toivonkin, että tämän tutkimusten tulosten ja niiden pohjalta tehtävien johtopäätösten myötä Lapin ohjelmapalvelutarjonnan esteettömyyttä voitaisiin parantaa.

Tarkasteltaessa kaikkia kyselyyn vastanneita ohjelmapalveluyrityksiä esteettömyys näyttää kohtalaisen positiiviselta: 70 % yrityksistä tarjoaa ainakin jotain aktiviteettia esteettömänä ja jokaista kyselylomakkeeseen listattua aktiviteettia tarjotaan esteettömänä vähintään yhden yrityksen taholta. Syvällisempi tarkastelu kuitenkin osoittaa, että useimmiten esteettömänä tarjottavat ohjelmapalvelut ovat varsin passiivisia, tarkkailuun ja pelkkään luonnossa oleiluun liittyviä palveluja. Monelle luonnossa oleminen ja luontoon pääseminen varmasti onkin aivan riittävää, mutta erityisryhmiin kuuluu kuitenkin myös sellaisia henkilöitä, jotka kaipaavat toiminnallisempia aktiviteetteja, seikkailua ja vauhdin hurmaa. Tällaisia ohjelmapalveluja on kuitenkin vain harvoin tarjolla esteettöminä. Näin siitäkkin huolimatta, että monien ohjelmapalvelujen soveltaminen ei vaatisi isoja investointeja ja muuntaminen esteettömäksi tapahtuisi varsin helposti. Iso osa vastaajista, joiden yritysten tarjontaan kuuluu esimerkiksi poroajelua

ja retkeilyä, väittää joidenkin tarjoamiensa aktiviteettien olevan sellaisia, ettei erityisryhmiin kuuluvat voi osallistua niihin edes sovellettuna tai apuvälineitä käyttäen. Tämä viestii siitä, että yrityksissä on aktiviteettien soveltamisesta liian monimutkainen kuva.

Kuten tutkielman toisessa luvussa tulee esiin, matkapäättöstä ei todennäköisesti uskalleta tehdä, jos tietoa matkailupalvelun soveltuvuudesta liikuntarajoitteisille tai aistivammaisille ei ole tarjolla. Ensiarvoisen tärkeässä roolissa esteettömyyden toteutumisen kannalta on siis niin räätälöidyistä kuin sovelletuistakin aktiviteeteista tiedottaminen ja niiden markkinointi. Esteettömien ohjelmapalvelujen, kuten kaikkien muidenkin ohjelmapalvelujen markkinoinnin ja tiedottamisen tulisi olla esteetöntä ja kaikki saavutettavaa. Tästä alkaa saavutettavuusketju, jonka pohjalta esteettömyyden toteutumista lähdettiin tässä tutkimuksessa tutkimaan. Tutkimuksen perusteella Lapin ohjelmapalveluyritysten saavutettavuusketju katkeaa nimenomaan heti ketjun alussa, markkinoinnin ja tiedottamisen kohdalla. Vaikka esteettömyyden voidaan sanoa toteutuvan ohjelmapalvelujen, eli varsinaisten aktiviteettien kohdalla, kohtuullisesti, esteettömyydestä tiedottaminen ja sen markkinointi on hyvin vähäistä. Yritysten markkinointi ei saavuta esimerkiksi näkövammaisia asiakkaita tai vaikka saavuttaisikin, markkinoinnista ei ilmene soveltuvatko tarjotut ohjelmapalvelut heille. Yhteenvetona voidaankin todeta, että Lapin ohjelmapalveluyritysten esteettömistä tuotteista ja oheispalveluista on hyötyä vain sellaisille erityisryhmiin kuuluville henkilöille, jotka joko oman tai tuttavien kokemuksen kautta tietävät ennestään tiettyjen palvelujen olevan esteettömiä. Kuten luvussa seitsemän todetaan, esteettömyyden markkinointi ja yrityksessä asioivien erityisryhmien määrä korreloivat positiivisesti keskenään. Niissä harvoissa yrityksissä, joiden markkinoinnissa ilmenee tarjottavien palvelujen esteettömyys, asioi erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita vähintäänkin satunnaisesti. Tämäkin kertoo esteettömyyden markkinoinnin tärkeydestä.

Tieodotuksen ja markkinoinnin lisäksi saavutettavuusketjussa ontuu yritysten fyysinen esteettömyys ja saavutettavuus eli matka ohjelmapalvelun äärelle. Julkisen liikenteen vähäisyys ja esteettömyyden vähäinen huomiointi olemassa olevassa julkisessa liikenteessä voivat muodostua ratkaisevaksi esteeksi monelle, joka ei itse kykene ajaman autoa. Yritykset eivät välttämättä itse voi suoraan vaikuttaa julkisen liikenteen määrään, vaan sitä todennäköisesti säädellään kunnan taholta. Yritykset voivat kuitenkin esittää kunnalle toivomuksia julkisten liikenneyhteyksien suhteen. Esteettömyyden lisäksi julkisen liikenteen parantaminen edistäisi myös matkailun kestävyyttä.

Kuten edellä jo mainitaan, lähtökohtana ohjelmapalveluyritysten esteettömyydessä on kuitenkin yritysten henkilökunnan asennoituminen esteettömyyttä kohtaan. Tämän tutkimuksen perusteella Lapin ohjelmapalveluyritysten asennoituminen esteettömyyttä kohtaan onkin varsin positiivista ja avointa. Selvästi suurin osa vastaajista pitää palvelutarjontansa esteettömyyttä tärkeänä. Suurimmassa osassa yrityksistä myös toivotaan erityisryhmät tervetulleiksi heille erikseen suunniteltuihin aktiviteetteihin. Samoin suurimmassa osassa yrityksistä pidetään inklusiota ohjelmapalveluissa kannattavana. Kuten jo aiemminkin olen todennut, on ristiriitais-ta, että samat yritykset sekä kannattavat inklusiota, että pitävät hyvänä erityisryhmille erikseen suunniteltua tarjontaa. Tämä ristiriidan voidaan kuitenkin tulkita kertovan positiivisesta suhtautumisesta esteettömyyttä kohtaan: suurin osa yrityksistä pitää kumpaa tahansa menette-lyä hyvänä. Ristiriita saattaa myös kieliä esteettömyyteen liittyvästä epätietoisuudesta, vastaa-jat eivät välttämättä tiedä, millä tavoin tulisi menetellä. Tämä on yksi niistä asioista, jotka täs-sä tutkimuksessa nostavat esiin esteettömyyteen ja erityisryhmiin liittyvän tiedon puutteen.

Lapin ohjelmapalveluyritysten tarjoamissa aktiviteeteissa esteettömyys on otettu huomioon kohtalaisesti. Yritysten asenteet erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita ja esteettömyyttä kohtaan on niin ikään varsin positiivisia. Kuitenkin väitän aiemmin tässä luvussa, että Lapin ohjelma-palvelutarjonta ei ole kovinkaan esteetöntä. Ainekset kaikille tasapuoliseen esteettömyyteen ovat varsin hyvät, ennen kaikkea myönteisen asenteen vuoksi. Tarkasteltaessa esteettömyyttä palvelun saavutettavuusketjun näkökulmasta huomataan kuitenkin, että ketju katkeaa useiden yritysten kohdalla jo heti alkuunsa. Markkinointi ja tiedotus eivät saavuta erityisryhmiä, vaika tarjontaan kuuluisi myös erityisryhmille soveltuvia palveluja. Myös ketjun seuraava lenkki, matka, katkeilee suurella osalla yrityksistä. Ketjun sijaan voitaisiin Lapin ohjelmapalveluyri-tysten kohdalla puhua vaikkapa saavutettavuushelmistä. Näitä helmiä ovat yksittäiset aktivi-teetit, jotkut oheispalvelut, etenkin ravintolapalvelut sekä varsin positiivinen suhtautuminen esteettömyyttä kohtaan. Esteettömyys ei kuitenkaan ulotu yrityksen fyysisen toiminta-alueen ulkopuolelle: markkinointiin ja yrityksen fyysiseen saavutettavuuteen. Nämä ovat kuitenkin koko tuotteen esteettömyyden kannalta aivan olennaisen tärkeitä asioita.

Kuten aiemmin tässä luvussa totean, yksi keino esteettömyyden parantamiseen on ohjelma-palveluyritysten esteettömyyteen liittyvän tietoisuuden ja osaamisen lisääminen koulutuksen kautta. Tutkimuksen edetessä tuli usein esiin tarve saada yrityksille lisää tietoutta ja osaamista esteettömyyteen liittyen. Tässä tutkimuksessa esiin nousseet koulutustarpeet eivät kuitenkaan kaikilta osin kohtaa yritysten itse arvioiman koulutustarpeen kanssa. Yritykset itse katsovat

tarvitsevansa koulutusta ennen kaikkea matkailun tuotekehitykseen, markkinointi- ja myyntityöhön sekä asiakaspalveluun liittyen. Vertailua tutkimuksessa ilmenneeseen koulutustarpeeseen vaikeuttaa se, että kyselylomakkeessa tuotekehitystä, markkinointia ja asiakaspalvelua ei suoraan liitetä esteettömyyteen. Ei siis voida varmasti tietää, katsovatko vastaajat tarvitsevan koulutusta näiltä alueilta ylipäänsä vai nimenomaan esteettömyyden näkökulmasta. Tutkimuksen perusteella esteetön markkinointi ja asiakaspalvelun esteettömyys olisivat kuitenkin ensiarvoisen tarpeellisia ja myös yrityksille varsin hyödyllisiä koulutusalueita. Lisäksi tarvittaisiin koulutusta eri urheilulajien ja aktiviteettien esteettömyydestä ja niiden soveltamisesta sekä liikuntarajoitteisten apuvälineistä. Näihin aiheisiin liittyvän koulutuksen kautta monet yritysten tarjoamista aktiviteeteista olisi helposti muunnettavissa esteettömiksi. Vastaajat eivät kuitenkaan pitäneet näitä koulutuskokonaisuuksia erityisen tarpeellisina. Yrityksiä tulisi siis tiedottaa esteettömyyden tarpeellisuudesta, esteettömyyttä tarvitsevien henkilöiden kasvavasta määrästä ja esteettömyyteen liittyvän tiedon lisäämisen hyödyistä. Toisin sanoen tarvittavia koulutuksia tulisi markkinoida ja mainostaa, jotta yritykset kiinnostuisivat niistä. Samalla voitaisiin saada yritysten asennoitumista esteettömyyttä kohtaan vielä positiivisempaan suuntaan. Asennoitumisenhan voidaan hyvällä syyllä sanoa olevan esteettömyyden a ja o.

Tutkimuksen tekeminen on ollut mielenkiintoista ja haastavaa. Tutkimusaineisto jäi varsin pieneksi (37 yritystä), mikä vaikeutti tilastollista analysointia ja tulosten yleistettävyyttä. Aineiston alueellinen hajonta on hyvin vähäistä suurimman osan vastaajista ollessa Rovaniemellä tai Kolarista. Useista kunnista vastasi vain yksi yritys, minkä vuoksi alueellinen vertailu on monen kysymyksen kohdalla ollut lähes mahdotonta edes seutukunnittain. Olisi kuitenkin tärkeää tutkia ja tutkimuksen kautta kehittää myös esteettömyyden tasapuolista alueellista jakaantumista. Etenkin markkinoinnin kannalta tämä olisi tärkeää, jotta missä tahansa Lapissa matkustavalla henkilöllä olisi käsitys alueen ohjelmapalvelutarjonnan soveltuvuudesta juuri hänelle. Tutkimus olisi hyvä toistaa muutaman vuoden kuluttua tavoitteena selvästi laajempi aineisto. Lyhemmällä, vain tietylle toimialalle suunnatulla kyselylomakkeella saattaisi olla positiivista vaikutusta vastausprosenttiin. Samoin matkailusesongin ulkopuolinen, hiljaisempi ajankohta voisi nostattaa vastausprosenttia.

Lisäksi olisi mielenkiintoista tutkia erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden omia kokemuksia Lapin ohjelmapalvelutarjonnan esteettömyydestä. Esteettömyyden ollessa hyvin laaja kokonaisuus, tutkimusaihetta olisi ehkä hyvä pilkkoa pienempiin osiin. Näin voitaisiin keskittyä syvällisemmin tutkimaan esimerkiksi asiakaspalvelutilanteiden kautta koettua asenteellista es-

teettömyyttä tai esteettömien palveluiden markkinointia. Mielenkiintoinen ja esteettömyyden kannalta avainasemassa oleva tutkimuskohde olisi myös erityisryhmien omat asenteet matkailumahdollisuuksiaan ja ohjelmapalveluihin osallistumista kohtaan.

KIRJALLISUUS

- Aho, S. (1994) Matkailullisen vetovoiman koostuminen ja esiintuominen. Teoksessa S. Aho (toim.) *Matkailun vetovoimatekijät tutkimuskohteena*. Oulun Yliopisto, Pohjois-Suomen tutkimuslaitos. 171-190.
- Blichfeldt, B.S. & Nicolaisen, J. (2009) Disabled travel: not easy but doable. *Current Issues in Tourism* 14 (1), 79-102.
- Borg, P., Aaltonen, T. & Rinkinen, T. (1998) *Erityisryhmien luontoliikunta: Vammaismatkailun fyysiset ja asenteelliset puitteet*. Matkailun osaamiskeskus, Savonlinna.
- Card, J., Cole, S., & Humphrey, A. (2006). A comparison of the accessibility and attitudinal barriers model: Travel providers and travellers with physical disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(2), 161-175.
- Darcy, S. & Taylor, T. (2009) Disability citizenship: An Australian human rights analysis of the cultural industries. *Leisure Studies*, 28 (4), 375-398.
- Darcy, S., Cameron, B. & Pegg, S. (2010) Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism* 18 (4), 515-537.
- Eicchorn, V. & Buhails, D. (2007) The Accessibility requiring market in Europe: Socially and economically important. *e-Review of Tourism Research*, 5 (2), 34-36.
- Haarni, I. (2006) *Keskeneräistä yhdenvertaisuutta. Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon valossa*. Stakes. Raportteja 6/2006. Valopaino, Helsinki.
- Hall, C. M. (2010) Equal Access for All? Regulative Mechanisms, Inequality and Tourism Mobility. In S. Cole & N. Morgan (eds.) *Tourism and inequality: problems and prospects*. CABI, Wallingford. 34-48.
- Hannukainen, J. (2007) *Liikuntarajoitteisten ja muiden avustettavien lentomatrustajien oikeudet takaavan EU-asetuksen soveltaminen lentoasemilla*. Diplomityö. Teknillinen korkeakoulu, rakennus- ja ympäristötekniikan osasto, Espoo.
- Huh, C. & Singh, A. J. (2007). Families travelling with a disabled member: Analysing the potential of an emerging niche market segment. *Tourism & Hospitality Research*, 7(3), 212-229.
- Hätinen (2005). Esteettä Luontoon Liikkumaan -kehityshanke. Ratkaisuja luonnossa liikkumiseen. SIU Sportti 1/2005, 22.
- Iloa ja hyötyä esteettömyydestä. Opas luontomatustailuyrittäjille* (2010). Koonnut K. Mantsinen, S. Örn & T. Ekroos. Itsenäisen Suoriutumisen Innovaatiokeskus ISAK. Pohjois-Karjalan Ammattikorkeakoulu, Joensuu.
- Järviluoma, J. (2006) *Turistin luonto: tutkimus luonnon merkityksestä matkailun vetovoimatekijänä neljässä Lapin matkailukeskuksessa*. Väitöskirja. Lapin yliopistokustannus, Rovaniemi.

- Long, T. & Robertson, T. (2010) Inclusion Concepts, Processes and Models. In *Inclusive Recreation. Programs and Services for Diverse Populations*. Human Kinetics Editor, Champaign. 61-78.
- Morgan, D.J. & Fluker, M. (2003) Risk Management for Australian commercial adventure tourism operations. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 10. 46-59.
- Murto, P. (1999) Yhteinen koulu kaikille – onko inklusio tarua vai totta? Jyväskylän Yliopiston Täydennyskoulutuskeskus.
- Niemelä, S. & Rintala, P. (2002) Liikuntamuotojen soveltaminen. Teoksessa E. Mälkiä & P. Rintala (toim.) *Uusi erityisliikunta. Liikunnan sovellukset erityisryhmille*. Liikuntatieteellisen Seuran julkaisu nro 154. Tampere-Paino Oy, Tampere. 213-409.
- Patterson, I. (2006) *Growing older: Tourism and Leisure Behaviour of Older Adults*. School of Tourism and Leisure Management, University of Queensland. CABI Publishing, Oxfordshire.
- Pitkänen, K. (2007) *Meikäläiset matkalla. IT-lehden matkakoertomukset identiteetin rakentamisen välineinä*. Pro gradu-tutkielma. Lapin Yliopisto, Rovaniemi.
- Rasa, J. & Hietala, J. (2010) Huonokuuloisen toimintaedellytykset. Teoksessa *Esteettömyys. Osa 1: Johdanto ja periaatteet tuotteiden, palveluiden ja ympäristöjen suunnitteluun*. Suomen standardisoimisliitto SFS Ry, Helsinki. 27–30.
- Rissanen, H.-L. (2010) Näkövammaisen toimintaedellytykset. Teoksessa *Esteettömyys. Osa 1: Johdanto ja periaatteet tuotteiden, palveluiden ja ympäristöjen suunnitteluun*. Suomen standardisoimisliitto SFS Ry, Helsinki. 33–43.
- Ruonakoski, A., Somerpalo, S., Kaakinen, J. & Kinnunen, R. (2005) *Esteettömyys ja ikääntyneiden palvelutarve*. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:2. Yliopistopaino, Helsinki.
- Saari, S. & Tuominen, T. (2009) Online-saavutettavuus majoituspalveluissa. Teoksessa I. Tanskanen & T. Suominen-Romberg (toim.) *Esteettömästi saavutettavissa*. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 82. Tampereen yliopistopaino, Tampere. 35-58.
- Saarinen, P. *Monimuuttujamenetelmiä*. Virtuaaliammattikoreakoulu, tuotantorenkaat.
- Salonen, R. (2001) *Kulttuurienväläinen asiakaspalvelu*. Pro gradu –tutkielma, Jyväskylän yliopisto. Matkailun edistämiskeskus, Helsinki.
- Scholl, K. & Dunlap, T. (2010) Staff Training for Inclusion. In *Inclusive Recreation. Programs and Services for Diverse Populations*. Human Kinetics Editor, Champaign. 119-134.
- Small, J. & Darcy, S. (2010) Tourism, Disability and Mobility. In C. Stroma & N. Morgan (eds.) *Tourism and inequality: problems and prospects*. CABI, Wallingford. 1-20.
- Smith, R. (1987) Leisure of Tourist with a Disability: Barriers to Travel. *Annals of Tourism Research* 14, 376- 389.
- Tanskanen, I. & Suominen-Romberg, T. toim. (2009) *Esteettömästi saavutettavissa*. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 82. Tampereen Yliopistopaino, Tampere.

- Teräsvirta, M. toim. (2007) *Kättä pidempää – opas asiakaspalvelun saavutettavuuteen*. Museovirasto. Frenckellin Kirjapaino.
- Vanhamäki, I. 2007. Esteettömyys yhä tärkeämpää luontomatkailun kehittämisessä. Teoksessa L. Tyrväinen & S. Tuulentie (toim.) *Luontomatkailu, metsät ja hyvinvointi*. Metlan työraportteja 52, 51–56.
- Vasari, P. (2011a) *Ryhmittelyanalyysi*. Luentomateriaali 2.2.2011. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Lapin Yliopisto.
- Vasari, P. (2011b) *Korrespondenssianalyysi*. Luentomateriaali 10.2.2011. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Lapin Yliopisto.
- Verhe, I. (1994) *Esteittä luontoon liikkumaan. Ulko- ja luontoliikuntapaikkojen soveltuvuus liikkumisesteisille*. Suomen Invalidien Urheiluliitto. Painatuskeskus, Helsinki.
- Verhe, I. & Ruti, M. 2007. Esteetön luontoliikunta. Suomen Invalidien Urheiluliitto ry. Opetusministeriö, Liikuntapaikkajulkaisu no 93. Rakennustieto Oy.
- Voight, A. & Ewert, A. (2010) Inclusive Adventure. In *Inclusive Recreation. Programs and Services for Diverse Populations*. Human Kinetics Editor, Champaign. 304-317.
- Yau, M., McKercher, B. & Packer, T. (2004) Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31/4. 946-960.

MUUT LÄHTEET

- DfA-tieto. Viitattu 13.1.2011. Saatavilla Internetistä: <http://dfasuomi.stakes.fi/FI/DFA+tieto/index.htm>
- Esteettömyys. Viitattu 3.6.2011. Saatavilla Internetistä: <http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/esteettomyys>
- Esteettömyys liikunta- ja luontomatkailussa –hankkeen esiselvitysraportti. Viitattu 14.6.2011. Saatavilla Internetistä: www.ramk.fi/esteettomyys.
- Esteettömän matkailun opas. MIT! Make it Accessible. Luotu 5.12.2010. Viitattu 3.6.2011. Saatavilla Internetistä: http://www.mit-makeitpossible.eu/MIT_guidelines_.fi/pdf
- European Commission 2004. Improving information on accessible tourism for disabled people. Viitattu 3.6.2011. Saatavilla Internetistä: http://ec.europa.eu/enterprise/tourism/docs/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf
- Finlex. Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. 2. luku, Perusoikeudet. Viitattu 3.6.2011. Saatavilla Internetistä: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Jokiniemi J. 2003. Esteettinen moniaistisuus tuo tasa-arvoa. Viitattu 5.8.2011. Saatavilla Internetistä: <http://www.kolumbus.fi/retinitis/rpeste.html>

Luontopolku puumerkki. Viitattu 3.6.2011. Saatavilla Internetistä:
<http://www.nkl.fi/fi/etusivu/tietoa/ymparisto/luontopolku>

Muuttujien ryhmittely. Valtiotieteellinen tiedekunta, Helsingin Yliopisto. Luotu 28.7.1997.
Viitattu 26.4.2011. Saatavilla Internetistä: <http://www.valt.helsinki.fi/atk/stat/ryhmittely.htm>

Kyselylomakkeen laadinnassa apuna käytetyt lähteet

Esteetön elämys (2011) Erityisryhmien matkailupalveluiden kehittämis- ja markkinointihanke
2. vaihe. http://esteetonelamys.fi/2_vaihesuunnitelma.asp

Räsänen, H. (2008) *Raja-Karjalan alueen yritystutkimus*. Metsähallituksen luonnonsuojelu-
julkaisuja B 98. Helsinki.

Suomen Matkailuasiantuntijat Oy (2006) *Vetovoimainen rannikkoseutu - selvitys matkailun
haasteista ja mahdollisuuksista*. Varsinais-Suomen työvoima- ja elinkeinokeskuksen julkaisu-
ja 1/2006. Turku.

Toivonen, A-L., Kettunen, J., Honkanen, A. & Saarinen, J. (2005) *Luonto- ja elämysmatkailu
– elinkeinon edellytykset*. Esiselvitys tutkimusaiheista. Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitos.
Kala- ja riistaraportteja 352. Helsinki.

LIITTEET

Liite 1: Kyselylomake

Esteettömyys liikunta- ja luontomatkailussa

Kyselytutkimus Lapin matkailuyrittäjille

Kyselyyn vastaaminen on yksinkertaista. Pääasiassa on kyse valintojen teosta annetuista vastausvaihtoehdoista. Tämä tapahtuu klikkaamalla valittavan vaihtoehdon numero- tai kirjaintunnuksen yhteydessä olevaa pyöräilyä. Joissakin tapauksissa vastaaminen tapahtuu valitsemalla haluttu vaihtoehto alavetovalikoista. Muutamissa kysymyksissä edellytetään myös vastauksen kirjoittamista annettuun vastaustilaan. Sivunvaihtoon ja lomakkeen lopussa vastauksen lähettämiseen ohjataan erikseen.

Toivomme, että voisitte vastata kyselyyn 1.2.2011 mennessä. Toivomme myös, että niistäkin yrityksistä, jotka eivät tarjoa matkailupalveluita erityisryhmille, vastattaisiin lomakkeen alkuosaan.

Vuoden 2011 lopussa päättyvän esiselvityshankkeen jatkoksi suunnitellaan 3-4 vuotta kestävä jatkohanketta, jossa koko Lapin alueen matkailuyritysten esteettömyyttä ja saavutettavuutta liikuntaesteisten, pitkäaikaissairaiden ja aistivammaisten henkilöiden matkailun kannalta pyritään selvittämään arvioimalla yrityksiä. Tämän arvioinnin tuloksia voidaan esittää yritysten niin halutessa internetiin sijoitetussa tietopankissa.

Mikko Pehkonen

erikoistutkija

projektipäällikkö

Lapin yliopisto

Kyösti Kurtakko

professori, dekaani

projektin vastuuhenkilö

Lapin yliopisto

Salla Jutila

yhteiskuntatieteiden yo

matkailututkimus

Lapin yliopisto

ESTEETTÖMYYS LIIKUNTA- JA LUONTOMATKAILUSSA

KYSELYLOMAKE LAPIN MATKAILUYRITYKSILLE

TAUSTATIEDOT (kaikki vastaavat)

1. YRITYKSEN TOIMIALA (yhdellä yrityksellä voi olla useitakin toimialoja, täyttäkää lomakkeen jatko kuitenkin vain yhden, valitsemanne toimialan kannalta)

| | | |
|-----------------------|-------|----|
| A. Kuljetuspalvelut | kyllä | ei |
| B. Majoituspalvelut | kyllä | ei |
| C. Ravitsemispalvelut | kyllä | ei |
| D. Ohjelmapalvelut | kyllä | ei |
| E. Muu toimiala, mikä | kyllä | ei |

2. Vastaukset lomakkeen seuraaviin kysymyksiin koskevat toimialaa A B C D E

3. VASTAAJAN ASEMA YRITYKSESSÄ

4. YRITYKSEN SIJAINTIKUNTA (jos yrityksessä on useita toimipisteitä, vastatkaa vain yhden toimipisteen osalta)

Enontekiö

Inari

Kemi

Kemijärvi

Keminmaa

Kittilä

Kolari
Muonio
Pelkosenniemi
Pello
Posio
Ranua
Rovaniemi
Salla
Savukoski
Simo
Sodankylä
Tervola
Tornio
Utsjoki
Ylitornio

5. HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ YRITYKSESSÄ (jos yrityksessä on useita toimipisteitä, vastatkaa vain yhden toimipisteen osalta)

| | | | | | |
|-----------------------------------|-----|-----|------|-------|--------|
| A. Kokoaikaiset | 1-2 | 3-5 | 6-10 | 11-20 | yli 20 |
| B. Osa-aikaiset | 1-2 | 3-5 | 6-10 | 11-20 | yli 20 |
| C. Tilapäistyövoima (enimmillään) | 1-2 | 3-5 | 6-10 | 11-20 | yli 20 |

6. Minkälainen pätevyys yrityksenne henkilöstöllä on sillä toimialalla, jonka mukaan nyt vastaatte (oppilaitoksen, järjestön tms. myöntämä ja ajantasainen koulutus, työkokemus)?

(5=erittäin hyvä, 4=melko hyvä, 3=keskitasoinen, 2=melko huono, 1=erittäin huono)

5 4 3 2 1

7. Millä kielillä yrityksessänne kyetään palvelemaan asiakkaita suomen kielen lisäksi?

| | | |
|-----------------|-------|----|
| ruotsi | kyllä | ei |
| norja | kyllä | ei |
| venäjä | kyllä | ei |
| saame | kyllä | ei |
| viro | kyllä | ei |
| englanti | kyllä | ei |
| saksa | kyllä | ei |
| ranska | kyllä | ei |
| flaami | kyllä | ei |
| espanja | kyllä | ei |
| italia | kyllä | ei |
| japani | kyllä | ei |
| jokin muu, mikä | kyllä | ei |
| | | |
| jokin muu, mikä | kyllä | ei |

8. Kuinka monta prosenttia asiakkaistanne on arvioitteenne tai tilastojenne mukaan koko vuoden ajalta ulkomaalaisia?

9. Mitkä ovat asiakkaiden lukumäärän (henkilömäärä myös ryhmien osalta) mukaan vuositasolla kolme vilkkainta ja mitkä kolme hiljaisinta kuukautta?

vilkkaimmat

hiljaisimmat

10. Onko yrityksenne asiakkaina ollut henkilöitä, joilla on toimintakyvyn rajoituksia vammasta tai sairaudesta johtuen (myöhemmin: erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä)?

- A. ei tällä hetkellä eikä ole suunnitelmissa tarjota palveluja erityisryhmille
- B. ei tällä hetkellä, mutta on suunnitelmissa laajentaa palveluiden tarjontaa myös erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden suuntaan
- C. silloin tällöin satunnaisia henkilöitä tai ryhmiä
- D. säännöllisesti henkilöitä tai ryhmiä
- E. yrityksemme on erikoistunut tuottamaan palveluita erityisryhmille

11. Kuinka paljon yrityksessänne käy vuoden aikana erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita?

0 ei lainkaan, 1 alle 10, 2 10-50 3 yli 50

MIKÄLI VALITSITTE KYSYMYKSESSÄ 11 VAIHTOEHDON A, VOITTE SIIRTYÄ LOMAKKEEN LOPPUUN, TÄYTTÄÄ HALUTESSANNE YHTEYSTIEDOT JA LÄHETTÄÄ VASTAUKSENNE. KIITOS YHTEISTYÖSTÄ.

TIEDOTUS JA MARKKINOINTI (kaikki vastaavat)

12. Mitä kanavia käyttäen arvioitte parhaiten tavoittavanne asiakkaanne? (merkitkää viisi tärkeintä kanavaa tärkeysjärjestykseen, 1 = tärkein jne.)

- A. Televisio/Radio
- B. Sanoma- ja aikakauslehdet
- C. Esitteet
- D. Messut
- E. Suoramarkkinointi
- F. Matkatoimistot
- G. Internet
- H. Suusta suuhun
- I. Sosiaalinen media (esim. Facebook, Twitter tms.)

J. Laiva-, lento- ja kuljetusyhtiöiden kautta

13. Muu, mikä? (tilaa vaihtoehdon kirjoittamiseen)

14. Ilmeneekö markkinoinnissanne, miten palvelunne soveltuvat liikuntaesteisille asiakkaille?

A. Emme tarjoa matkailupalveluja liikuntaesteisille asiakkaille

B. Pystymme tarjoamaan joitakin palveluja liikuntaesteisille asiakkaille, mutta niitä ei erikseen markkinoida

C. Markkinoinnin avulla liikuntaesteiset asiakkaat saavat tietoa palveluistamme

D. Olemme suunnanneet erikseen markkinointia liikuntaesteisille asiakkaille

15. Onko yrityksellänne internetsivut?

1 ei

2 kyllä

16. Jos vastasitte kyllä, onko sivujen suunnittelussa otettu huomioon näkövammaisten käyttäjien erityistarpeet?

1 ei

2 kyllä

KULJETUSPALVELUT (tämän toimialan valinneet vastaavat)

17. Jos yrityksenne tarjoaa kuljetuspalveluja, mihin seuraavista ryhmistä ne kuuluvat ja ovatko ne ovat erityisryhmien saavutettavissa? (1 = kuuluu yrityksen tarjontaan, 2 = ovat erityisryhmien saavutettavissa). Voitte valita useita vaihtoehtoja.

vene tai vesibussiliikenne 1 2

taksiliikenne 1 2

linja-autoliikenne 1 2

18. muu liikenne, mikä? 1 2

SAAPUMINEN (kaikki vastaavat)

19. Ovatko yrityksenne palvelutilat saavutettavissa julkisilla kulkuneuvoilla?

1 ei 2 kyllä

20. Onko yrityksenne toimitilojen yhteydessä tai välittömässä läheisyydessä ISA-tunnuksin merkittyjä pysäköintipaikkoja liikkumisesteisille (ns. inva-pysäköintipaikkoja)?

1 ei
2 kyllä, yksi paikka
3 kyllä, 2-3 paikkaa
4 kyllä, 4 paikkaa tai enemmän

21. Jos käytössä on luiska tai luiskia, mikä on luiskan kaltevuus enimmillään?

1 enimmillään 1-5 %
2 enimmillään 6-8 %
3 9 % tai enemmän
4 ei tietoa

22. Ovatko yrityksenne toimitilat (esim. vastaanotto) saavutettavissa esteettömästi esim. pyörätuolia käyttäen?

1 ei ilman avustajaa
2 kyllä

23. Onko pysäköintipaikan ja toimitilojen välillä korkeuseroja, portaita tai kapeita kulkuväyliä?

1 ei ole

2 korkeuserojen kohdalla on käytössä luiska

3 korkeuserojen kohdalla on käytössä hissi, johon pääsee pyörätuolilla

4 toimitiloihin on tehty esteetön kulkuväylä

24. Onko pysäköintialueelta toimitiloihin opasteita pistemerkinnöillä tai kohokartoilla näkövammaisia asiakkaita varten?

1 ei

2 kyllä

MAJOITUSPALVELUT (tämän toimialan valinneet vastaavat)

25. Jos yrityksenne tarjoaa majoituspalveluja, mihin seuraavista ryhmistä ne kuuluvat ja ovatko ne ovat erityisryhmien saavutettavissa? (1 = kuuluu yrityksen tarjontaan, 2 = ovat erityisryhmien saavutettavissa). Voitte valita useita vaihtoehtoja.

| | | |
|----------------------------------|---|-----|
| korkeatasoinen hotelli | 1 | 2 |
| keskiluokan hotelli | | 1 2 |
| vaatimaton hotelli | | 1 2 |
| retkeilymaja | | 1 2 |
| matkustajakoti | | 1 2 |
| korkeatasoinen lomakylä / -mökki | | 1 2 |
| keskitasoinen lomakylä / -mökki | | 1 2 |
| vaatimaton lomakylä / -mökki | | 1 2 |
| leirintäalue | | 1 2 |
| leirintämökki | | 1 2 |
| maatilamajoitus | | 1 2 |
| kylpylä | | 1 2 |

26. muu, mikä? 1 2

27. Ovatko sisäänkäynti ja vastaanotto esteettömiä?

1 ei

2 kyllä

28. Jos yrityksenne tarjoaa hotellitasoista majoitusta, kuinka monta huonetta on erikseen tarkoitettu liikuntaesteisille matkailijoille?

0 = ei yhtään

1 = yksi

2 = kaksi

3 = kolme tai enemmän

29. Onko opas- tai avustajakoiraa käytävillä matkailijoilla mahdollisuus majoittua yrityksenne majoitustiloihin?

1 ei

2 kyllä

30. Jos majoitustilat sijoittuvat useaan kerrokseen, onko käytössä hissi, johon pääsee pyörätuolilla?

1 ei

2 kyllä

31. Onko majoitustilojen hississä/hisseissä ääniohjaus?

1 ei

2 kyllä

RAVITSEMISPALVELUT (tämän toimialan valinneet vastaavat)

32. Jos yrityksenne tarjoaa ravitsemispalveluja, mihin seuraavista ryhmistä ne kuuluvat ja ovatko ne ovat erityisryhmien saavutettavissa? (1 = kuuluu yrityksen tarjontaan, 2 = ovat erityisryhmien saavutettavissa). Voitte valita useita vaihtoehtoja.

| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| ruokaravintola | 1 | 2 |
| seurusteluravintola | 1 | 2 |
| tanssiravintola | 1 | 2 |
| pub-tyyppinen ravintola | 1 | 2 |
| kahvila | 1 | 2 |
| ruokala tms. ilman anniskeluoikeuksia | 1 | 2 |
| eräruokailu | 1 | 2 |
| 33. muu, mikä? | 1 | 2 |

34. Jos ravintolatilat sijoittuvat useaan kerrokseen, onko käytössä hissi, johon pääsee pyörätuolilla?

1 ei 2 kyllä

35. Onko ravintolatilojen hississä/hisseissä ääniohjaus?

1 ei 2 kyllä

36. Onko ravintolassa ruokalistaa pistekirjoituksella?

1 ei 2 kyllä

OHJELMAPALVELUT (tämän toimialan valinneet vastaavat)

37. Miten tärkeää yrityksellenne on, että tarjoamanne ohjelmapalvelut ovat esteettömiä?

1=ei lainkaan tärkeää

2= ei kovin tärkeää

3=en osaa sanoa

4=jonkin verran tärkeää

5=erittäin tärkeää

38. Jos yrityksenne tarjoaa ohjelmapalveluja, mihin seuraavista ryhmistä ne kuuluvat ja ovatko ne ovat erityisryhmien saavutettavissa? (1 = kuuluu yrityksen tarjontaan, 2 = ovat erityisryhmien saavutettavissa). Voitte valita useita vaihtoehtoja.

| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| retkeily | 1 | 2 |
| luonnon tarkkailu | 1 | 2 |
| pyöräily | 1 | 2 |
| kalastus | 1 | 2 |
| (ammatti)kalastuksen seuraaminen | 1 | 2 |
| käynti luontokeskuksessa | 1 | 2 |
| luokkaretket | 1 | 2 |
| leirikoulu | 1 | 2 |
| telttailu tms. leirytyminen maastossa | 1 | 2 |
| maastohiihto | 1 | 2 |
| laskettelu | 1 | 2 |
| lumilautailu | 1 | 2 |
| telemarkhiihto | 1 | 2 |
| lumikenkäkävely | 1 | 2 |
| retki- tai muu luistelu | 1 | 2 |
| moottorikelkkailu | 1 | 2 |
| koiravaljakkoajelu | 1 | 2 |

| | | |
|--|---|---|
| poroajelu | 1 | 2 |
| ratsastus | 1 | 2 |
| mönkijäretki | 1 | 2 |
| kesä-/syksyvaellus (yöpyminen maastossa) | 1 | 2 |
| talvivaellus (yöpyminen maastossa) | 1 | 2 |
| metsästys | 1 | 2 |
| metsästyksen seuraaminen | 1 | 2 |
| poroerotuksen seuraaminen | 1 | 2 |
| luontovalokuvaus | 1 | 2 |
| lintubongaus | 1 | 2 |
| kiipeily ja laskeutuminen | 1 | 2 |
| veneily | 1 | 2 |
| melonta | 1 | 2 |
| koskenlasku (esim. kumilautalla) | 1 | 2 |
| extremetoiminta | 1 | 2 |
| tulenteon opastaminen | 1 | 2 |
| tulilla oleskelu, kahvittelu, ruokailu | 1 | 2 |
| veneily- tai melontakaluston vuokraus | 1 | 2 |
| luontopolkuun tutustuminen | 1 | 2 |
| maastopyöräily | 1 | 2 |
| välinevuokraus | 1 | 2 |
| yriytysten virkistys- tai koulutuspäivät | 1 | 2 |
| kylpylä | 1 | 2 |
| urheilukilpailuiden seuraaminen | 1 | 2 |
| 39a. muu 1, mikä? | 1 | 2 |
| 39b. muu 2, mikä | 1 | 2 |

40. Aktiviteetit ja apuvälineet (voitte valita useita vaihtoehtoja)

- 1 Yrityksellämme ei ole mahdollisuutta tarjota tai välittää apuvälineitä erityisryhmien erilaisiin aktiviteetteihin
- 2 Toimimme yhteistyössä apuvälinevuokraamojen kanssa apuvälineiden saamiseksi erityisryhmien käyttöön
- 3 Yrityksellämme on tarjolla tavanomaisimpia apuvälineitä erityisryhmien käyttöön

41. Mikäli valitsitte edellisessä kysymyksessä vaihtoehdon 3, luetelkaa alle yrityksellänne olevia erityisryhmien apuvälineitä

42. Reitit ja taukopaikat

- A. Käyttämämme ulkoilureitit ja niiden varsilla olevat taukopaikat eivät sovellu erityisryhmille
- B. Käyttämämme ulkoilureitit eivät sovellu erityisryhmille, mutta voimme kuljettaa heidät reittien varsille esteettömille taukopaikoille
- C. Käyttämämme ulkoilureitit soveltuvat erityisryhmille, mutta taukopaikat eivät
- D. Ulkoilureitit soveltuvat erityisryhmille ja niiden varsilla on riittävän usein esteettömästi rakennettuja taukopaikkoja.

43. Millaisia ratkaisuja reiteillä ja taukopaikoilla on tehty esteettömyyden parantamiseksi?

vastaustilaa

44. Arvioikaa seuraavia väittämiä oman ohjelmapalveluita tarjoavan yrityksenne kannalta (1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

A. Tiedon puute erityisryhmien mahdollisuudesta osallistua

toimintoihin rajoittaa palveluiden tarjoamista 1 2 3 4 5

- B. Asiakasturvallisuuden vuoksi yrityksemme ei tarjoa erityisryhmille luontoliikunta- tai muita matkailupalveluja 1 2 3 4 5
- C. Erityisryhmiin kuuluvat muodostavat niin pienen asiakasryhmän, että sitä varten ei kannata investoida 1 2 3 4 5
- D. Yritämme soveltaa palveluihin kuuluvia toimintoja niin, että samaan toimintoon voi osallistua samanaikaisesti sekä erityisryhmiin kuuluvia että muita asiakkaita 1 2 3 4 5
- E. Jotkut tarjoamamme aktiviteetit ovat sellaisia, että niihin eivät erityisryhmiin kuuluvat asiakkaat voi osallistua edes sovellettuna tai apuvälineitä käyttäen 1 2 3 4 5
- F. Pyrimme rakentamaan toimintakokonaisuuksia niin, että asiakasryhmät koostuisivat pelkästään esim. pyörätuolin käyttäjistä 1 2 3 4 5
- G. Erityisryhmien kohdalla apuvälineiden käyttö ja avustajien mukana olo muodostavat niin suuren kuluuerän, että palveluiden tarjoaminen ei ole taloudellisesti kannattavaa 1 2 3 4 5
- H. Väestön ikääntyminen ja erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden määrän lisääntyminen tuo matkailuun lisää potentiaalia 1 2 3 4 5
- I. Yrityksellämme on koulutuksen ja työkokemuksen kautta pätevää henkilökuntaa huolehtimaan erityisryhmien palveluista 1 2 3 4 5
- J. Muiden asiakkaiden viihtyvyys kärsii, jos samoihin toimintoihin osallistuu myös erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita 1 2 3 4 5
- K. Erityisryhmiin kuuluvat ovat kiitollista asiakaskuntaa, koska pienilläkin jutuilla voi saada aikaan suuria elämyksiä 1 2 3 4 5
- L. Voisimme tarjota palveluita erityisryhmille laajemmin, jos henkilökuntamme olisi paremmin koulutettua 1 2 3 4 5

KOULUTUSTOIVEET (kaikki vastaavat)

45. Onko yrityksenne johtohenkilöillä ja työntekijöillä tarvetta jatko- tai täydennyskoulutukseen?

1 ei 2 kyllä

46. Alla olevaan luetteloon on koottu erityisryhmien liikunnan ja matkailun tutkimuksen opintoihin liittyviä kokonaisuuksia eri oppilaitosten tarjonnasta. Arvioikaa näiden koulutussisältöjen tärkeyttä oman yrityksenne henkilöstön koulutuksen kannalta (1 = ei lainkaan tärkeä, 2 = jonkin verran tärkeä, 3 = erittäin tärkeä).

| | | | |
|--|---|---|---|
| A. Matkailun tuotekehitys | 1 | 2 | 3 |
| B. Markkinointi ja myyntityö | 1 | 2 | 3 |
| C. Verkottuminen | 1 | 2 | 3 |
| D. Sähköiset työkalut (internet, www-sivujen laadinta ja ylläpito) | 1 | 2 | 3 |
| E. Taloushallinto ja rahoitussuunnittelu | 1 | 2 | 3 |
| F. Asiakaspalvelu | 1 | 2 | 3 |
| G. Kulttuurimatkailu | 1 | 2 | 3 |
| H. Kielitaidon kehittäminen | | | |
| I. Viittomakieli | 1 | 2 | 3 |
| J. Kestävä kehitys ja matkailu | 1 | 2 | 3 |
| K. Ikääntyvien matkailun erityispiirteet | 1 | 2 | 3 |
| L. Kylmän ilmanalan huomioiminen ohjelmapalveluiden tarjonnassa | 1 | 2 | 3 |
| M. Liikuntapaikkojen esteettömyys | 1 | 2 | 3 |
| N. Erityisryhmien talviretkeily ja elämysliikunta | 1 | 2 | 3 |
| O. Soveltava laskettelu, hiihto ja lumikenkäily | 1 | 2 | 3 |

| | | | |
|--|---|---|---|
| P. Ulkoliikunnan ja retkeilyn soveltaminen | 1 | 2 | 3 |
| Q. Liikuntarajoitteisten apuvälineet | 1 | 2 | 3 |
| R. Vesiliikunnan (mm. sukellus, melonta, purjehdus) soveltaminen erityisryhmille | 1 | 2 | 3 |
| S. Vammaisurheilu (Special Olympics, Paralympialaiset) | 1 | 2 | 3 |
| T. Vammaisurheilujärjestöt | 1 | 2 | 3 |
| U. Sisäliikunnan soveltaminen erityisryhmille (esim. pyörätuolitanssi) | 1 | 2 | 3 |
| V. Jokin muu 1, mikä? | 1 | 2 | 3 |
| W. Jokin muu 2, mikä? | 1 | 2 | 3 |

47. Jos vastasitte edelliseen kysymykseen H. Kielitaidon kehittäminen, niin mikä on kieli tällöin, mitä haluatte kehittää?

48. Onko teillä muuta lisättävää kohtaan 46?

49. Mitkä kuukaudet sopisivat parhaiten yrityksenne henkilöstön koulutukseen. Valitkaa kolme.

50. Minkälaisissa asioissa yrityksenne on onnistunut parhaiten erityisryhmien matkailun palvelutuotannossa?

51. Minkälaisissa asioissa yrityksellänne olisi parannettavaa erityisryhmien matkailun palvelutuotannossa?

Yrityksemme voi osallistua kevään tai alkukesän 2011 aikana tätä kyselyä täydentävään haastatteluun.

Yrityksen nimi

Yhteystiedot