

Veera Törrönen

**MAAILMANPERINTÖKOHTIEN ESTEETTÖMYYDEN KESTÄVÄ KEHITTÄMINEN
ASiantuntijatiedon valossa**

Tapaustutkimus Suomenlinnasta

Pro gradu -tutkielma

Matkailututkimus

2016

Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: MAAILMANPERINTÖKOHTTEEN ESTEETTÖMYYDEN KESTÄVÄ KEHITTÄMINEN ASiantuntijatiEDON VALOSSA Tapaustutkimus Suomenlinnasta

Tekijä: Veera Törrönen

Koulutusohjelma/oppiaine: Matkailututkimus

Työn laji: Pro gradu – työ x Sivulaudaturtyö Licensiaatintyö

Sivumäärä: 83

Vuosi: 2016

Tiivistelmä:

Suomenlinnan merilinnoitus on UNESCO:n kulttuurimaailmanperintökohde, joka sijaitsee Helsingin saaristossa. Suomenlinnassa vieraillee vuosittain lähes miljoona kävijää. Suomenlinnassa esteettömyys koetaan tärkeänä asiana, ja kulttuuriperintökohteen saavutettavuus halutaan taata mahdollisimman monelle ihmiselle. Matkailun esteettömyyteen on ryhdytty viime vuosina kiinnittämään enemmän huomiota, ja kaikille ihmisille halutaan antaa samanlaiset mahdollisuudet kokea kulttuuria ja elämyksiä. Esteettömät matkailualueet nähdään osana yhdenvertaista yhteiskuntaa. Tutkielmani aiheena on esteettömyyden kestävä kehittäminen maailmanperintökohde Suomenlinnassa. Esteettömyyden kehittämistä ei ole aiemmin tutkittu Suomenlinnassa, tai muissa Suomen maailmanperintökohteissa, joten tutkimukselle on tarvetta.

Tutkimukseni *yleisenä tavoitteena* on lisätä tietoa esteettömyyden kehittämisestä maailmanperintökohteissa. Tutkimuksen *tieteellisenä tehtävänä* on selvittää, miten maailmanperintökohde Suomenlinnan esteettömyyttä voidaan kehittää kestävästi tulevaisuutta ajatellen. Tarkemmin sanottuna tutkin, miten matkailualueiden esteettömyyttä voidaan kehittää asiantuntijoiden mielestä, millaisia tekijöitä maailmanperintökohteen esteettömyyden kehittämiseen liittyy ja miksi Suomenlinnan esteettömyyttä on asiantuntijoiden mielestä syytä kehittää tulevaisuudessa. *Tutkimuskohteena* on asiantuntijatieto maailmanperintökohteiden esteettömyyden kestävästä kehittämisestä.

Tutkimuksen *aineisto* koostuu seitsemästä esteettömyyden ja matkailualueiden kehittämisen asiantuntijan teemahaastattelusta. Aineisto on *analysoitu* teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Olen analysoinut asiantuntijoiden lausumia tutkimusaiheesta, ja muodostanut niistä tulkintoja tutkimusongelman mukaisesti.

Tutkimuksen *päätuloksina* esitän, että esteettömyyttä voidaan kehittää kestävästi Suomenlinnassa huomioimalla kaikki kestävyuden ulottuvuudet käytännön toiminnassa. Matkailualueiden esteettömyyden kehittämiseen vaikuttavat asiantuntijoiden mielestä esteettömyyden subjektiivisuus ja resurssien, eli ajan, rahan ja asiantuntijuuden puute sekä toimijoiden asenteet. Maailmanperintökohteiden esteettömyyden kehittämisessä tulee tutkimuksen perusteella ottaa huomioon suojeltu ja rakennettu toimintaympäristö, toimijoiden intressiristiriidat, viestinnän mahdollisuudet sekä vaihtoehtoisten kokemuksien luominen. Esteettömyyttä tulee asiantuntijoiden mielestä kehittää Suomenlinnassa, sillä se vastaa tulevaisuuden tarpeisiin, on asiakaslähtöistä ja edistää kaikkien sidosryhmien toimimista ja hyvinvointia alueella. Esteettömyystietoa lisäämällä esteettömyyttä on mahdollista kehittää entistä kestävämmiin maailmanperintökohteissa.

Tutkimus on tehty toimeksiantona Suomenlinnan hoitokunnalle. Tutkimuksen tulokset antavat uusia näkökulmia kehittää maailmanperintökohteiden esteettömyyttä kestävästi. Tuloksia voidaan soveltaa Suomenlinnan lisäksi muissakin nähtävyyssä käytössä olevissa kulttuurikohteissa.

Avainsanat: Esteettömyys, maailmanperintökohde, kestävä kehitys, kohdekehittäminen, Suomenlinna, sisällönanalyysi, matkailututkimus

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjaston käytettäväksi: x

Sisällysluettelo

1. JOHDANTO	5
1.1 Johdatus tutkimukseen	6
1.2 Aiempaa tutkimusta esteettömyyden kehittämisestä	7
1.3 Suomenlinnan merilinnoitus tutkimusalueena	9
1.4 Tutkimuskohde ja tutkimuksen tavoitteet	11
1.5 Aineisto ja menetelmä	11
1.6 Tutkimuksen kulku	13
2. VETOVOIMAINEN MAAILMANPERINTÖMATKAILU	14
2.1 Maailmanperintökohteet Suomessa ja maailmalla	14
2.2 Maailmaperintömatkailun suosio on kasvussa	16
2.3 Maailmanperintökohteiden erityispiirteitä	18
3. KOHTI ESTEETTÖMIÄ MATKAILUALUEITA	20
3.1 Matkailualueiden kehittäminen	20
3.2 Kestävä kehitys matkailualueilla	23
3.3 Esteettömät matkailualueet	27
4. AINEISTO JA MENETELMÄ	33
4.1 Aineistonkeruu teemahaastattelemalla	33
4.2 Teemahaastattelujen toteuttaminen	34
4.3 Teoriaohjaava sisällönanalyysi aineistosta	36
5. ESTEETTÖMYYSTIETOA TARVITAAN LISÄÄ	40
5.1 Esteettömyys on määrittelykysymys	40
5.2 Yhdessä suunnittelu osana esteettömyyden kehittämistä	44
5.3 Resurssit, oivallus ja asenteet vaikuttavat esteettömyyden kehittämiseen	46
6. KULTUURIMAAILMANPERINTÖKOHTEIDEN ESTEETTÖMYYDEN HAASTEITA	50
6.1 Suojeltu ja rakennettu toimintaympäristö	50
6.2 Toimijoiden erilaiset intressit alueen kehittämisessä	52
6.3 Viestinnän merkitys korostuu vaikeasti saavutettavilla alueilla	56
6.4 Vaihtoehtoinen saavutettavuus	58
7. ESTEETTÖMYYDEN KEHITTÄMINEN VASTAA TULEVAISUUDEN TARPEISIIN	60
7.1 Tulevaisuuden matkailijat hyötyvät esteettömyydestä	60
7.2 Esteettömyys on asiakaslähtöistä	62
7.3 Esteettömyys on kestävää	64
8. YHTEENVETO	68
8.1 Suomenlinnan esteettömyyden kestävä kehittäminen tulevaisuudessa	68

8.2 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusaiheet.....	70
Kiitokset.....	72
LÄHTEET.....	73
LIITE 1. Haastattelupyyntö.....	81
LIITE 2. Teemahaastattelurunko	82

1. JOHDANTO

Suomenlinna on Helsingin saaristossa sijaitseva UNESCO:n kulttuurimaailmanperintökohde. Kyseessä on merilinnoitus, joka on ollut toiminnassa niin Ruotsin, Venäjän kuin Suomen vallan aikana. (Linnoitus ja historia, 2016.) Suomenlinnassa vieraillee vuosittain lähes miljoona kävijää, ja saaren saavutettavuus nähdään tärkeänä asiana. Alueen esteettömyyden kehittämiseen tuovat haastetta muun muassa merellinen sijainti, monipuolinen kävijäjoukko, suojeltu ympäristö, vanha arkkitehtuuri, maasto, suuri toimijoiden määrä sekä se, että kyseessä on autoton alue.

Esteettömyyden eteen tehtävien muutosten pelätään vaikuttavan alueen kulttuuriperintöön heikentävästi. Alue on aikoinaan suunniteltu mahdollisimman vaikeasti saavutettavaksi puolustuslinnoitukseksi. Nykypäivänä kaikkien kävijöiden tulisi päästä helposti Suomenlinnaan.

Suomenlinnan kestävän matkailun strategian toimenpideohjelma (2015) sisältää esteettömyyden kehittämiseen liittyviä toimenpiteitä. Toimenpideohjelma kattaa vuodet 2015–2020. Strategiassa palveluiden löydettävyyden kehittäminen, onnistuneen vierailun tukeminen viestinnällä ja kävijäkokemuksen syventäminen liittyvät saavutettavuuteen ja esteettömyyteen. Suomenlinnan tavoitteena on positiivisen kävijäkokemuksen varmistaminen peruspalveluiden ja rakenteiden kautta. Tähän tavoitteeseen liittyen on kirjattu erillisinä toimenpiteinä kohteen esteettömyyden arviointi ja kohteen esteettömyyden sekä saavutettavuuden parantaminen. (Suomenlinnan kestävän matkailun..., 2015.)

Maailman matkailujärjestö UNWTO:n mukaan esteettömyyden tulisi olla osa vastuullista ja kestävä matkailupolitiikkaa (Ethics and social..., 2015). Matkustaminen on osa jokaista yhteiskuntaa, ja matkustamisen tulisi olla mahdollista kaikille ihmisille. Kuitenkin vain murto-osa matkailualueista on esteettömiä. Tilanteeseen on herätty, ja matkailualueiden esteettömyyteen on viime vuosina alettu kiinnittää enemmän huomiota. Syitä tähän ovat muun muassa demografiset muutokset. Väestön ikääntyessä esteettömyyden merkitys kaikkien alojen palvelurakenteiden suunnittelussa korostuu. Esteettömyys on alettu nähdä ihmisoikeuskysymyksenä, ja kestävä kehityksen näkökulmasta merkittävänä asiana. (Buhalis, Darcy & Ambrose, 2012, s. 1–2.)

UNWTO:n lanseeraaman maailman matkailupäivän teemana oli vuonna 2016 esteetön matkailu. UNWTO pyrki teemavalinnalla rohkaisemaan matkailutoimijoita, ja matkailualueita edistämään esteettömyyttä kaikkien matkailupalveluiden osalta. (World Tourism Day, 2016.)

Maailmanperintökohteiden esteettömyys on ajankohtainen aihe. Maailmanperintölistalla ympäri maailmaa on yli tuhat kohdetta. Suomen maailmanperintökohteiden kävijämäärät lisääntyvät vuosi vuodelta. Maailmanperintökohteiden merkitys Suomen matkailussa on huomattu, ja kohteita

pyritään kehittämään aktiivisesti. Suomenlinnan tavoitteena on olla vuoteen 2020 mennessä kestävä matkailun mallikohde. (Suomenlinnan hoitokunta, 2015, s. 6; Työ- ja elinkeinoministeriö [TEM], 2015, s. 26.) Jotta tavoitteeseen päästään, tulee esteettömyyttä osana kohteen kestävää kehittämistä edistää. Helposti saavutettava matkailualue on positiivinen imagotekijä kaikkia vierailijoita ja alueen asukkaita ajatellen. Esteettömyyttä kehittämällä matkailualueelle saadaan lisää kävijöitä, voidaan parantaa palveluiden laatua ja lisätä taloudellista tuottavuutta. (Ambrose, 2012, s. 19.) Tutkimuksen johdantoluvussa käsittelen lyhyesti tutkimuksen toimeksiantajaa ja Suomenlinnan merilinnoitusta tutkimuksen empiirisenä kohteena. Johdannossa käyn läpi aiempaa tutkimusta liittyen esteettömyyden kehittämiseen. Kerron lisäksi tutkimuksen tavoitteista, aineistosta, tutkimusmenetelmästä ja tutkimuksen kulusta.

1.1 Johdatus tutkimukseen

Tutkimuksen tekeminen alkoi omasta mielenkiinnostani esteetöntä matkailua, kestävä kehitystä sekä maailmanperintömatkailua kohtaan. Mielestäni aihe on tärkeä, sillä saavutettavuus ja esteettömyys edistävät kaikkien ihmisten tasavertaista mahdollisuutta matkustaa ja kokea kulttuurielämyksiä. Tiedon lisäämisen halu esteettömien matkailualueiden tärkeydestä oli yksi motivaatiotekijä aiheen valinnassa. Esteettömyyden kehittämisestä Suomen maailmanperintökohteissa tai Suomenlinnassa ei löydy aiempaa tutkimusta, joten tutkimusta oli mielenkiintoista ryhtyä tekemään. Tutkimusaihe on ajankohtainen, sillä esteettömään matkailuun on viime vuosina alettu kiinnittämään yhä enemmän huomiota.

Valitsin Suomenlinnan merilinnoituksen empiiriseksi tutkimuskohteeksi, sillä alue on minulle tuttu hovin ja työn puolesta. Olen työskennellyt Suomenlinnan hoitokunnassa, joten kiinnostuin tekemään tutkimuksen maailmanperintömatkailuun ja Suomenlinnaan liittyen. Tavoitteena on, että tutkimuksen tuottama tieto edistää niin matkailijoiden, kuin paikallistenkin hyvinvointia Suomenlinnassa, ja mahdollisesti muillakin matkailualueilla.

Lähestyin itse toimeksiantajaa tutkimukseen liittyen. Ilokseni Suomenlinnan hoitokunta kiinnostui ryhtymään tutkimuksen toimeksiantajaksi. Suomenlinnan hoitokunta on opetus- ja kulttuuriministeriön alainen valtion virasto, jonka tehtävänä on restauroida, ylläpitää, esitellä ja hallinnoida Suomenlinnaa (Suomenlinnan hoitokunta, 2015, s. 10). Sain toimeksiantajalta hyviä ideoita tutkimusaiheeksi, mutta minulla oli vapaus muodostaa lopullinen tutkimusaihe ja tutkimuskohde itse. Toimeksiannon ainoana ehtona oli, että tutkimuksen tulee käsitellä esteettömyyttä Suomenlinnaan liittyen jollain tavalla. Tarkemman rajauksen aiheeseen, ja

tutkimuskohteeseen tein itse. Haastattelut aineistonkeruumenetelmänä olivat toimeksiantajan toive, mutta eivät ehdoton vaatimus.

Suomenlinnan kestävän matkailun strategian toimenpideohjelma (2015) sisältää esteettömyyden kehittämiseen liittyviä toimenpiteitä. Suomen kansallinen maailmanperintöstrategia 2015–2025 on linjannut yhdeksi strategiseksi päälinjaukseksi maailmanperintötietoisuuden sekä kohteiden esittelyn. Osana tätä päälinjausta on mainittu muun muassa tiedon lisääminen maailmanperintökohteista, ja uuden tiedon tuottaminen yhteistyössä yliopistojen sekä tutkimuslaitosten kanssa. Saavutettavuuden ja esteettömyyden parantaminen on osa kyseistä päälinjausta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2015, s. 27–30.) Tämä tutkimus tukee osaltaan Suomenlinnan kestävän matkailun strategian toimenpideohjelman toteutusta ja kansallisen maailmanperintöstrategian tavoitteita tuottamalla uutta tietoa esteettömyydestä maailmanperintökohteissa oppilaitosyhteistyön kautta.

1.2 Aiempaa tutkimusta esteettömyyden kehittämisestä

Esteettömyyttä on tutkittu monen eri tieteenalan näkökulmasta. Eri tieteenalojen näkökulmat korostavat joko fyysistä, sosiaalista tai viestinnällistä esteettömyyttä. Matkailututkimuksen kentässä esteettömyyden tutkimus on painottunut fyysiseen esteettömyyteen, mutta myös sosiaalista, viestinnällistä, taloudellista ja poliittista esteettömyyttä matkailussa on tutkittu. (Jutilla, 2013; Buhalis & Darcy, 2011.) Muun muassa Kwai-Sang, McKercher ja Packer (2004) sekä Ray ja Ryder (2003) ovat tutkineet esteettömiä matkailupalveluita tarvitsevien henkilöiden matkustusmotiiveja ja käyttäytymistä. Asenteita ja niiden muutosta vammautuneiden henkilöiden matkustamiseen liittyen on tutkittu aiemmin (Bizjak, Knezevic & Cvetreznik, 2011). Esteettömään matkailuun liittyvää yhdenvertaisuusnäkökulmaa ovat tutkineet esimerkiksi Pegg ja Stumbo (2012). Heidän mukaansa kaikilla tulisi olla tasavertaiset mahdollisuudet toimia yhteiskunnassa itsenäisesti. Esteettömän matkailualueen suunnitteluun liittyen on todettu, että esteettömät matkailualueet hyödyttävät kaikkia alueen kävijöitä ja sidosryhmiä (Long & Robertson, 2010). Matkailututkimuksessa esteettömyyttä on tutkittu myös vieraanvaraisuuden näkökulmasta (Harju-Myllyaho & Kyyrä, 2013).

Kulttuurihistoriallisten matkailualueiden esteettömyyden tutkimus on painottunut fyysisten esteiden poistamiseen. Muihin esteettömyyden osa-alueisiin ei ole kiinnitetty juurikaan huomiota. (Goodall, 2006.) Suomenlinnan, tai muiden Suomen maailmanperintökohteiden esteettömyyden kehittämistä ei ole aiemmin tutkittu muuten kuin kartoittamalla esteettömyyttä. Suomenlinnan julkisten tilojen

fyysisestä esteettömyydestä on tehty kartoitus vuonna 2007 (Kilpelä, 2007). Suomenlinnan kokous- ja juhlatiloista on tehty esteettömyyskartoitus vuonna 2010 (Kilpelä, 2010). Kartoitukset antavat kuvan siitä, millaisia toimenpiteitä Suomenlinnan fyysisen esteettömyyden parantamiseksi voitaisiin tehdä. Kartoitukset eivät anna kokonaisvaltaista kuvaa esteettömyyden kehittämisestä Suomenlinnassa. Maailmalla yksittäisiin maailmanperintökohteisiin liittyen on tehty kartoituksia. Esimerkiksi intialainen esteettömän matkailun yhdistys Svayam, on pyrkinyt edistämään Intian maailmanperintökohteiden esteettömyyttä kartoittamalla. (Economic aspects of..., 2015.)

Goodall, Pottinger, Dixon ja Russell (2005) ovat tutkineet kulttuurihistoriallisten matkailualueiden esteettömyyttä. Heidän mukaansa kulttuurihistoriallisesti merkittävän kohteen esteettömyys on aina kompromissi. Esteettömyyden saavuttaminen nähdään haasteellisena, sillä sen eteen jouduttaisiin tekemään muutoksia, jotka vaikuttavat alueen kulttuuriperintöön. Ydinkysymykseksi jää, onko esteetön pääsy vain osaan alueen nähtävyyksistä ja palveluista yhdenvertaista kaikkia vierailijoita kohtaan. Garrod ja Fyall (2000) ovat tutkineet maailmanperintökohteiden suojelun ja matkailutoiminnan ristiriitoja, mutta eivät esteettömyyden näkökulmasta. Vammautuneisiin henkilöihin kohdistuvia asenteita on tutkittu kulttuurihistoriallisten matkailualueiden näkökulmasta. Kiinnostuksen kohteena tutkimuksessa ovat olleet asenteet ja kokemukset, joita vammautuneet henkilöt ovat kokeneet kulttuurihistoriallisissa kohteissa. (Pearn, 2011.)

Kilpelän ja Flinkin (2012) toimittama *Samasta ovesta* -kirja on käsikirja henkilöille, jotka haluavat edistää kulttuurihistoriallisesti arvokkaan kohteen saavutettavuutta. Kirjasta saa konkreettisia vinkkejä esteettömyyden kehittämiseen. Teoksessa on käytetty paljon esimerkkejä Suomen kulttuurikohteista, kuten museoista. Kyseistä kirjaa on mahdollista hyödyntää myös maailmanperintökohteiden esteettömyyden kehittämisessä, vaikka kyseessä ei ole tieteellinen julkaisu. Kirjassa korostuvat fyysiseen esteettömyyteen liittyvät toimenpiteet.

WTO:n ja ACS yhdistyksen julkaisu käsittelee matkailun esteettömyyttä. Julkaisu käsittelee *matkailua kaikille* (tourism for all) ideologiaa. Historiallisesti tai arkkitehtuurillisesti merkittävät alueet, ja niiden esteettömyys, ovat julkaisun keskiössä. Julkaisu peräänkuuluttaa sanomaa, jonka mukaan esteettömyys on osa kestävästä matkailusta. Julkaisun tietoa voidaan soveltaa maailmanperintökohteiden esteettömyyden kehittämisessä. (WTO & Fundación ACS, 2015.)

Matkailualueiden kehittymistä on tutkinut muun muassa Richard Butler, jonka 1980 vuonna julkaiseva elinkaarimalli on yksi tunnetuimmista matkailualueen kehitysvaiheita kuvaavista malleista (Butler, 2006). Laaja kontekstimalli on täydentänyt Butlerin elinkaariteoriaa, joka on koettu liian yksinkertaiseksi nykyisten matkailualueiden kehityksen kuvaamiseen (Weaver, 2000).

Matkailualueiden rakennemuutosta, yhteistyön merkitystä kehittämisessä ja paikallisten asukkaiden osallistamista ovat tutkineet muun muassa Dredge ja Jamal (2013). Sosiaalisten voimien ja yhteistyön merkitystä on tutkittu paljon matkailualueiden kehittämisessä (Saarinen, 2014; Tuulentie, 2015). Esimerkiksi Swarbrooke (1999), Liu (2003) ja Jokimäki ja Kaisanlahti-Jokimäki (2007) ovat tutkineet matkailualueiden kestävästä kehittämisestä.

Yhteiskuntatieteissä esteettömyyttä ja matkailualueiden kehittämistä on tutkittu aiemmin, mutta enimmäkseen toisistaan erillisinä kokonaisuuksina. Tieteenalasta tai näkökulmasta riippumatta esteettömyyden tutkimus on edelleen keskittynyt fyysisten esteiden poistamiseen, niin myös matkailututkimuksessa. Kulttuurimaailmanperintökohteiden esteettömyyden kehittämisestä tarvitaan tutkimustietoa, sillä aiemmat tutkimukset eivät tarjoa aiheesta riittävästi tietoa. Matkailualueiden esteettömyyden kehittämisen tutkimukseen ei ole aiemmissa tutkimuksissa liitetty kestävyttä, joten aiheesta tarvitaan lisää tutkimustietoa. Suomenlinnan esteettömyyttä on aiemmin tutkittu vain kartoitusten kautta, joten tutkimukselle on tarvetta.

1.3 Suomenlinnan merilinnoitus tutkimusalueena

Tutkimukseni empiirisenä kohteena on Suomenlinnan merilinnoitus, joka on yksi Suomen seitsemästä maailmanperintökohteesta. Suomenlinna on kulttuurimaailmanperintökohde, joka lisättiin maailmanperintölistalle ainutlaatuisen sotilasarkkitehtuurin vuoksi vuonna 1991. Kohteen erityisyyttä lisää sen merkitys kolmen valtion eli Ruotsin, Venäjän ja Suomen puolustuksessa. Suomenlinnalla on erityismerkitys myös siksi, että linnoituksessa asuu edelleen ihmisiä, ja kyseessä on yksi Helsingin kaupunginosa. (Maailmanperintösopimus, 2016.)

Suomenlinnan rakentaminen aloitettiin vuonna 1748 Ruotsin vallan aikana. Linnoitus edustaa Suomen arvokkainta kulttuuriomaisuutta. Suomenlinna on bastionilinnoitus, jonka varustukset ovat alusta alkaen olleet hyötykäytössä esimerkiksi varastoina tai majoitustiloina. Linnoitus sijoittuu kahdeksalle saarelle, joiden maa-alue on kirkon tonttia lukuun ottamatta valtion omistuksessa. Suomenlinnan suojeleminen ja hoito on järjestetty kansallisella lainsäädännöllä. Suomenlinnaa hallinnoi Suomenlinnan hoitokunta, joka on opetus- ja kulttuuriministeriön alainen valtion virasto. Hoitokunnan neljän eri yksikön tehtävinä on restauroida, ylläpitää, esitellä ja hallinnoida Suomenlinnaa. Tehtäväkenttä on laaja, ja hoitokunta hallinnoi myös Suomenlinnan asuntoja. (Suomenlinnan hoitokunta, 2015, s. 12–21.)

Suomenlinna on yksi Helsingin tärkeimmistä vetovoimatekijöistä. Kyseessä on ympärivuotinen matkailualue ja asuinalue, jonne pääsee kulkemaan Helsingin Seudun Liikenteen liikennöimällä julkisen liikenteen lautalla. Kesäisin saareen pääsee myös omalla veneellä tai JT-Linen vesibussilla. Suomenlinnassa asuu noin 800 ihmistä, ja saarella on paljon nähtävää ja koettavaa. Suomenlinnan toimijoista selkeitä palveluryhmittymiä ovat ravintola- ja kahvilapalvelut (12 toimijaa), museo- ja näyttelypalvelut (6 museota & 2 galleriaa), vesiliikennepalvelut sekä yksi majoituspalvelu. Lisäksi Suomenlinnassa toimii yhteisöjä ja julkisia toimijoita, joita ovat Merisotakoulu, Suomenlinnan vankila, Viaporin Telakka ry, Suomenlinnaseura sekä muut Suomenlinnassa toimivat yhdistykset. (Suomenlinnan hoitokunta, 2015, s. 21.)

Ehrensverd-seura järjestää saarella opastettuja kierroksia. Hoitokuntaan kuuluva Suomenlinnan kokous- ja juhlatilat vuokraa saarella tiloja ympäri vuoden. Alueella on koulu, päiväkot, ruokakauppa, kirkko ja kirjasto. Linnoitus on itsessään nähtävyys, ja saaren päänähtävyyksiin kuuluvat muun muassa suuri linnanpiha sekä vanha kuivatelakka, joka on edelleen käytössä. (Nähtävyydet, 2016.) Nähtävyyksien lisäksi Suomenlinnaan saavutaan luonnon, historian sekä merellisyyden houkuttelemisena (Suomenlinnan hoitokunta, 2015, s. 21). Kaikki edellä mainitut toimijat osallistuvat yhdessä kävijän kokemuksen luomiseen Suomenlinnassa.

Suomenlinnan kävijät ovat jakautuneet nähtävyyteen tutustumaan tulleisiin matkailijoihin, ja vapaa-aikaa viettäviin kaupunkilaisiin. Suomenlinnaan tullaan lisäksi opintoretkeille, sekä kokouksiin ja juhliin. Kävijätutkimusten mukaan vierailijoiden viipymä on Suomenlinnassa varsin lyhyt, noin 2-5 tuntia. Rahankäyttö on pientä. Ulkomaalaisten vierailijoiden osuus korostuu talvella, jolloin heitä on noin 70 % kävijöistä. Kyseessä on kesäpainotteinen kohde, ja vuonna 2014 77 % vierailijoista saapui Suomenlinnaan touko-syyskuun välillä. (Suomenlinnan hoitokunta, 2015, s. 19.)

Suomenlinnan kävijämäärät ovat jatkuvassa kasvussa. Kävijämäärät nousevat talvikaudellakin. Vuonna 2015 saarella vieraili ennätyksellisesti 931 000 kävijää, joista 223 000 vieraili talvikaudella. Vuonna 2015 talvikauden kävijämäärä kasvoi 14 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. (Suomenlinnassa ennätyksellinen talvikausi, 2016.)

UNESCO ohjaa Suomenlinnan hoitokunnan toimintaa vahvasti, ja on nostanut kestävän matkailun yhdeksi alueen kehittämisen painopisteeksi. Suomenlinna osallistui maailmanperintökohteiden kestävän matkailun suunnitteluun vuosina 2013 - 2014 yhdessä 14 muun pohjoismaisen, ja baltialaisen maailmanperintökohteen kanssa. Kyseisen hankkeen myötä Suomenlinnan hoitokunta on sitoutunut entistä voimakkaammin kestävän matkailun periaatteiden mukaiseen toimintaan. Suomenlinnan kestävän matkailun strategian (2015) tavoitteena on, että Suomenlinnasta tulisi kestävän matkailun mallikohde vuoteen 2020 mennessä. Strategian avulla alueen toimijoiden

toivotaan toimivan yhteisten suuntaviivojen mukaisesti, joiden avulla voidaan pitää huolta maailmanperintöarvojen säilymisestä. Suomenlinnan hoitokunnan toimintaa ohjaavat kestävän matkailun strategian ja UNESCO:n lisäksi Suomenlinnan hoitosuunnitelma ja kansallinen maailmanperintöstrategia. (Suomenlinnan hoitokunta, 2015, s. 6–7.)

1.4 Tutkimuskohde ja tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuskohteena on asiantuntijatieto maailmanperintökohteiden esteettömyyden kestävästä kehittämisestä. Tutkimuksen empiirisenä kohteena on Suomenlinnan merilinnoitus. Tutkimuksen *yleisenä tavoitteena* on lisätä tietoisuutta esteettömyyden kehittämisestä maailmanperintökohteissa, ja tuottaa uutta tietoa aiheesta. Tutkimuksen *tieteellisenä tehtävänä* on selvittää miten maailmanperintökohde Suomenlinnan esteettömyyttä on mahdollista kehittää kestävästi tulevaisuutta ajatellen. Toivon, että tutkimuksen tuloksia voidaan yleistää myös muihin Suomen maailmanperintökohteisiin ja nähtävyysskäytössä oleviin kulttuurikohteisiin Suomenlinnan lisäksi. Tavoitteena on, että matkailualueiden toimijat pystyisivät hyödyntämään tutkimuksen tuloksia työssään, eli kehittämään matkailualueita entistä saavutettavimmiksi kaikille ihmisille.

Päätutkimuskysymys on: *miten maailmanperintökohde Suomenlinnan esteettömyyttä voidaan kehittää kestävästi tulevaisuutta ajatellen?* Tutkimuksen osakysymyksiksi muotoutui kolme kysymystä:

1. Miten matkailualueiden esteettömyyttä voidaan kehittää asiantuntijoiden mielestä?
2. Millaisia tekijöitä maailmanperintökohteen esteettömyyden kehittämiseen liittyy?
3. Miksi Suomenlinnan esteettömyyttä on syytä kehittää tulevaisuudessa?

Osakysymysten avulla pyrin saamaan vastauksen tutkimuksen päätutkimuskysymykseen. Tutkimuskysymykset muotoutuivat tutkimusongelman pohjalta vähitellen tutkimuksen edetessä.

1.5 Aineisto ja menetelmä

Tutkimuksen aineisto on kerätty teemahaastatteluin, ja aineisto on analysoitu teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Valitun tutkimusasetelman tarkoituksena oli luoda tutkimukselle mahdollisimman sopiva konteksti, jonka pohjalta tutkimuksen aineistoa oli mahdollista analysoida. Tutkimusasetelma on muodostettu tutkimusongelman perusteella. Tutkimus on

yhteiskuntatieteellinen, ja tutkimuksen teoreettinen viitekehys pohjautuu suureksi osaksi matkailututkimukseen.

Tutkimuksen aineisto koostuu seitsemästä teemahaastattelusta, jotka toteutin keväällä 2016. Sain hyviä kontakteja tutkimuksen toimeksiantajalta, joten haastateltavat löytyivät helposti. Olen haastatellut henkilöitä, joilla on asiantuntemusta joko esteettömyydestä tai matkailualueiden kehittämisestä, tai molemmista aihepiireistä. Haastattelin henkilöitä neljästä eri organisaatiosta. Haastateltavat valikoituivat asiantuntijuuden mukaan. Olen haastatellut henkilöitä, joilla on kokemusta joko kulttuurikohteista tai luontokohteista. Vaikka tutkimusongelma liittyy kulttuurikohteen esteettömyyteen, voidaan myös luontokohteiden asiantuntijoiden näkemyksiä hyödyntää tutkimuksessa. Monissa kohteissa sekä kulttuuri, että luonto ovat alueen vetovoimatekijöitä.

Tutkimus on kvalitatiivinen, ja tutkimuksen aineisto on analysoitu teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysi on analyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysi sopi tämän tutkimuksen aineiston analysointiin, sillä sen avulla oli mahdollista järjestää aineisto selkeään ja tiiviiseen muotoon. Menetelmä oli joustava, ja analyysin luokittelua oli mahdollista tehdä melko vapaasti. Analyysissä olen käyttänyt vain osaa aineistosta, niin kuin sisällönanalyysissä on tarkoitus. Analyysissä aineistosta on tarkoituksella rajattu tutkimusongelman kannalta epäoleellinen pois. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä teoria on analyysin apuvälineenä, mutta tarkoituksena ei ole testata teorian toimivuutta. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 97; Schreier, 2012, s. 7.)

Tavoitteenani analyysissä oli saada käsitys asiantuntijoiden mielipiteistä ja näkemyksistä liittyen tutkimusaiheeseen, ja muodostaa heidän lausumistaan tulkintoja tutkimusongelman mukaisesti. Tutkimuskohteenani on asiantuntijatieto esteettömyyden kestävästä kehittämisestä maailmanperintökohteissa, ja analysoin asiantuntijoiden lausumia kestävästä kehittämisestä näkökulmasta. Olen tutkijana tehnyt valintoja analyysissä, ja joku muu tutkija olisi mahdollisesti päätyneet erilaisiin tuloksiin aineiston perusteella. Vaikka tutkimus on tehty toimeksiantona Suomenlinnan hoitokunnalle, olen itse rajannut tutkimuskohteen.

Koska kyseessä oli toimeksianto, pohdin tutkimuksen edetessä miten haastateltavat tulisivat suhtautumaan minuun tutkijana. Tätä kysymystä pohtii Tuomen ja Sarajärven (2009, s. 129) mukaan moni tutkija. Toivoin, että tutkimuksessa haastatellut henkilöt ymmärtäisivät, että tein tutkimusta hoitokunnan ulkopuolisena henkilönä. Kerroin jo ensimmäisessä yhteydenotossa, että kyseessä on toimeksianto, ja kerroin sen myös haastattelutilanteessa. Luulen, että haastateltavat

näkökulmasta näkivät minut organisaation ulkopuolisena henkilönä. Pysin tekemään aineiston analyysin niin, että en ajatellut mitään toimeksiantajaa mahdollisesti haluaa kuulla, vaan pyysin analysoimaan asiantuntijoiden lausumia mahdollisimman rehellisesti ja avoimin silmin. Tutkijan positio voidaan määrittellä esimerkiksi tarkkailijaksi, myötäeläjäksi tai puolestapuhujaksi. Koen itse olevani tutkimuksessa läsnä sekä tulkitsijana, että puolestapuhujana. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen, 2011, s. 72.) Tulkiten asiantuntijoiden näkemyksiä ja mielipiteitä, mutta samalla tutkimuksen läpi on läsnä ajatus siitä, että kulttuurimaailmanperintökohteiden tulisi olla saavutettavissa kaikille ihmisille.

1.6 Tutkimuksen kulku

Tutkimus koostuu kahdeksasta luvusta. Johdantoluvussa olen käsitellyt tutkimuksen lähtökohdat ja esitellyt tutkimuksen toimeksiantajan ja empiirisen kohteen, eli Suomenlinnan merilinnoituksen. Olen esitellyt aiempaa tutkimusta esteettömyyden kehittämistä ja perustellut miksi tutkimus on tarpeellinen. Lisäksi olen kertonut tutkimuksen tavoitteista, tutkimuskohteesta sekä valituista tutkimusmenetelmistä. Toisessa luvussa käsitelen maailmanperintökohteita, maailmanperintömatkailua ja maailmanperintökohteiden kehittämisen erityispiirteitä.

Tutkimuksen kolmas luku on tutkimuksen teoreettinen viitekehys, jossa käsitelen kestävästä kehittämistä esteettömyyden näkökulmasta. Viitekehysten tarkoituksena on avata matkailualueiden kehittämiseen liittyvää teoriaa kestävyuden ja esteettömyyden näkökulmasta. Neljännessä luvussa esittelen tutkimuksen metodologisen viitekehysten. Tutkimuksen aineisto on kerätty teemahaastatteluin, ja analysoitu teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Pysin avaamaan metodologisessa viitekehyksessä aineiston analyysiprosessin mahdollisimman avoimesti.

Luvut 5-7 ovat tutkimuksen analyysilukuja, joissa esittelen tutkimuksen tulokset. Luvussa viisi kerron yleisellä tasolla, miten asiantuntijat ymmärtävät esteettömyyden käsitteen, ja mitä heidän mielestään liittyy esteettömyyden kehittämiseen. Luvusta saa yleiskuvan siitä, miten matkailualueiden esteettömyyttä voidaan kehittää asiantuntijoiden mielestä. Kuudennessa luvussa analysoin kulttuurimaailmanperintökohteisiin liittyviä haasteita esteettömyyden kehittämisessä. Viimeisessä tulosluvussa kerron, miksi esteettömyyttä on tutkimuksen perusteella syytä kehittää kestävästi Suomenlinnassa tulevaisuudessa. Tutkimus päättyy yhteenvedon, jossa esitän tutkimustulokset tiivistetysti. Yhteenvedossa pohdin lisäksi mahdollisia jatkotutkimusaiheita, ja arvioin tutkimusprosessin laatua.

2. VETOVOIMAINEN MAAILMANPERINTÖMATKAILU

Maailmanperintökohteet ovat joko kulttuuri- tai luonnonperinnöltään ainutlaatuisia matkailukohteita, joihin kohdistuva matkailu on kasvanut viime vuosina.

Maailmanperintökohteiden näkyvyyttä on pyritty kehittämään Suomessakin, ja niiden merkitys koko Suomen matkailua edistävänä tekijänä on huomattu. (Työ- ja elinkeinoministeriö [TEM], 2015, s. 26.) Käytän tutkimuksessa maailmanperintökohteisiin suuntautuvasta matkailusta termiä maailmanperintömatkailu. Maailmanperintömatkailua voidaan pitää yhtenä kulttuurimatkailun osa-alueena. Maailmanperintökohteiden hallinnointiin ja kehittämiseen liittyy yleensä erityispiirteitä, joita tarkastelen tässä luvussa. Koska maailmanperintökohteissa vierailee yhä enemmän kävijöitä vuosittain, on tärkeää pohtia maailmanperintökohteiden saavutettavuutta ja esteettömyyttä.

2.1 Maailmanperintökohteet Suomessa ja maailmalla

Maailmanperintökohteella tarkoitetaan UNESCO:n maailmanperintöluetteloon hyväksyttyä kulttuuriperinnön tai luonnonperinnön suojelukohdetta, jolla on erityistä yleismaailmallista arvoa. Maailmanperinnön katsotaan olevan koko ihmiskunnan yhteistä omaisuutta ja pääomaa, ja siten sen suojelu on maailman kaikkien maiden asia. Kaikilla tulee olla oikeus vieraille maailmanperintökohteissa. UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) eli Yhdistyneiden kansakuntien kasvatus- tiede- ja kulttuurijärjestö on erityisjärjestö, jonka tarkoituksena on edistää rauhaa ja kansojen välistä yhteistyötä kasvatuksen, tieteen ja kulttuurin avulla. Maailmanperintökohteiden nimittämisen tavoitteena on edistää maailmanperinnön suojelua, ja säilymistä myös tuleville sukupolville. (World heritage list, 2015.) UNESCO:n maailmanperintökohteita on Suomessa seitsemän. Suomen maailmanperintökohteita ovat Suomenlinnan merilinnoitus, Vanha Rauma, Petäjäveden vanha kirkko, Verlan puuhiomo ja pahvitehdas, Sammallahdenmäen pronssikautinen hautaröykkiöalue, Struven ketju sekä Merenkurkun saaristo. Suomen kohteista Merenkurkun saaristo on ainoa luonnonperintökohte. Muut kohteet kuuluvat kulttuuriperintökohteisiin. (Maailmanperintökohteet Suomessa, 2016.)

UNESCO:n yleissopimus maailman kulttuuri- ja luonnonperinnön suojelemisesta eli maailmanperintösopimus, hyväksyttiin vuonna 1972. Maailmanperintöluetteloon hyväksyminen edellyttää, että kohteella on erityistä yleismaailmallista arvoa (Outstanding Universal Value). (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2015, s. 7.) Jäsenmaat, jotka ovat solmineen maailmanperintösopimuksen, ovat velvoitettuja huolehtimaan alueellaan sijaitsevista kulttuuri- ja

luonnonperintökohteiden arvon säilymisestä, suojelemisesta, esittelemisestä sekä säilyttämisestä tuleville sukupolville. Maailmanperintösopimuksen on ratifioinut 191 valtiota, ja maailmanperintöluettelossa oli vuoden 2015 lopussa 1031 kohdetta, joista 802 on kulttuurikohdetta, 197 luontokohdetta ja 32 yhdistettyä kohdetta. Kohteet sijaitsevat 163 maailmanperintösopimuksen allekirjoittaneessa maassa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2015, s. 6–7.)

Maailmanperintökomitea koostuu kahdenkymmenen valtion edustajista. Komitean edustajat valitaan yleiskokouksissa, ja edustajat vaihtuvat 4-6 vuoden välein. Komitean vastuulla on muun muassa maailmanperintörahoituksesta huolehtiminen ja maailmanperintösopimusten toimeenpano. Komitean vastuulla on seurata maailmanperintökohteiden toimintaa, ja ryhtyä toimenpiteisiin mikäli suojelua laiminlyödään. Kohteen tulee täyttää sovitut kriteerit, jotta se hyväksytään maailmanperintölistalle. Maailmanperintölistalle pääseminen on monivaiheinen prosessi, joka lähtee jokaisen maan omasta aloitteesta. Komitea ei etsi potentiaalisia kohteita, vaan maat saavat itse ehdottaa kohteita listalle. Prosessissa on monta vaihetta, ja lopulta maailmanperintökomitea päättää, pääseekö kohde listalle. Prosessin muissa vaiheissa avustavat esimerkiksi maailmanperintökeskus ja asiantuntijajärjestöt, kuten ICOMOS ry (International Council of Monuments and Sites). Kohteiden toiminta ja suojelu toteutetaan erilaisilla rahoituksilla. Listalle kuuluminen oikeuttaa maailmanperintörahoituksen saamiseen. Maailmanperintörahoitus koostuu eri valtioiden maksamista varoista sekä vapaaehtoislahjoituksista. (Leask, 2006, s. 8–10.)

Maailmanperintölistalle kuulumisesta on monia hyötyjä. Esimerkiksi näkyvyys, rahoitus, laajemmat resurssit, ja näin ollen paremmat mahdollisuudet suojella kulttuuri- tai luonnonperintöä kasvavat. UNESCO tarjoaa valmiita malleja kohteen hallintaan ja seurantaan. Uudet yhteistyökumppanit tuovat mahdollisuuksia toimintaan. Lisääntyvät matkailijamäärät tuovat hyötyjä, esimerkiksi kasvavien tulojen ja uusien työpaikkoja kautta. (Leask, 2006, s. 12.) Maailmanperintölista myös velvoittaa kohteita suojeluun ja toiminnan seuraamiseen. Kohteiden tulee esimerkiksi tehdä kuuden vuoden välein kausiraportointi, joka palautetaan maailmanperintökomitealle. Näin pyritään seuraamaan luonnon- ja kulttuuriperinnön suojelun toteutumista kohteissa. (Periodic reporting, 2016.)

UNESCO:n maailmanperintölistaan suhtaudutaan myös kriittisesti. Pohdintaa herättää, miksi maailmanperintölista ylipäätään on olemassa, ja miksi maat ehdottavat kohteitaan listalle. Eikö kaikkea kulttuuri- ja luonnonperintöä tulisi suojella? Kyseenalaistusta on herättänyt maailmanperintölistalle pääseminen, ja esimerkiksi kohteessa tapahtuvat muutokset listalle pääsyn jälkeen. Esimerkiksi paikalliset asukkaat eivät aina iloitse matkailijamäärien kasvusta, jonka

maailmanperintöstatus todennäköisesti aiheuttaa. Matkailijamäärien lisääntyminen listalle pääsyn myötä on ristiriitainen asia, kun mietitään kohteen suojelua. Kohteen kulumisen lisääntyä herkästi kävijämäärien kasvaessa. Toisaalta maailmanperinnön katsotaan kuuluvan kaikille, jolloin myös suuret kävijämäärät tulee toivottaa tervetulleeksi. Se, että maiden tulee itse ehdottaa kohteita listalle, on kyseenalaistettu. Mailla on erilaiset resurssit ja suurin osa kohteista sijaitsee Euroopassa ja Pohjois-Amerikassa. Maailmanperintölista on epätasapainoinen, sillä listalla on kulttuurikohteita huomattavasti enemmän kuin luontokohteita. Yleismaailmallisen arvon määrittelemine on osaltaan herättänyt kyseenalaistusta. (Leask, 2006, s. 11–12; Labaldi, 2013, s. 14.) UNESCO:n tavoitteena on suojella kohteita, mutta varsinkin kehittyvissä maissa maailmanperintölistalle pääsillä on monissa kohteissa ollut kova hinta. Osassa maailmanperintökohteita paikallisväestö on joutunut väistymään matkailijoiden vaatimien muutosten tieltä. Rajuimpien kritiikkien mukaan UNESCO tuhoaa omia suojelukohteitaan. (Wainwright, 2015.)

2.2 Maailmanperintömatkailun suosio on kasvussa

Maailmanperintömatkailu on maailmanperintökohteeseen suuntautuvaa matkailua. Vierailun syynä on tällöin ensisijaisesti halu nähdä tai kokea kulttuuri- tai luontoelämyksiä maailmanperintökohteissa. Maailmanperintömatkailun katsotaan kuuluvan kulttuurimatkailun määritelmän alle, joten siitä puhuttaessa on syytä määritellä kulttuurimatkailun käsitettä. Kulttuurimatkailu tarkoittaa yksinkertaisesti sellaista matkailua, jonka pääasiallisena tarkoituksena on vierailu kulttuurikohteissa. Joidenkin määritelmien mukaan henkilökohtainen side vierailtavaan kohteeseen liittyy olennaisesti kulttuurimatkailuun. Kulttuurimatkailuun liittyy vahvasti halu oppia uutta. Kaikki kulttuurimatkailun määritelmät liittyvät menneisyyteen ja historiaan, ja määritelmiin liittyy runsaasti erilaisia matkustusmotiiveja. Kulttuurimatkailulla pyritään tyydyttämään erilaisia tarpeita vieraillemalla kulttuurisesti merkittävissä kohteissa. (Dallen, 2011, s. 4–5.)

Englanniksi kulttuurimatkailulle on kaksi eri käsitettä, *heritage tourism* eli perintömatkailu ja *cultural tourism* eli kulttuurimatkailu. *Heritage* eli perintö, tarkoittaa jotakin mitä olemme perineet menneisyydestä, ja jota käytetään nykypäivänä joko samassa tai jossakin toisessa tarkoituksessa. Perintö voidaan jakaa luonnonperintöön ja kulttuuriperintöön, kuten maailmanperintökohteetkin on jaoteltu. Luonnonperinnöllä tarkoitetaan esimerkiksi kanjoneita, vuoria, jäätiköitä ja sademetsiä. Kulttuuriperintöä ovat jollain tapaa ihmisten rakentamat tai muovaamat asiat, jotka voidaan jakaa konkreettisiin ja aineettomiin asioihin. Konkreettisia asioita ovat esimerkiksi linnat, kaupungit, käsityöt ja taidekokoelmat. Aineettomia asioita ovat kulttuurin eri elementit, kuten tanssi, musiikki

ja rituaalit. Kaikki nämä perinnön osa-alueet ovat olennaisia matkailun kannalta, ja niitä hyödynnetään erilaisissa matkailupalveluissa ja matkailutuotteissa. (Dallen, 2011, s. 3; Throsby, 2009, s.13.)

Kulttuurimatkailu ja siihen liittyvä menneisyys ja perinne, sekä niiden tuotteistaminen on yleistynyt matkailussa. Ihmiset ovat kiinnostuneita perinteisistä elämäntavoista ja kulttuureista jatkuvasti teknologisoituvassa maailmassa. Perinteellä voidaan matkailussa tarkoittaa esimerkiksi rakennuksia, maisemaa tai menneisyyden tapahtumia. Ilmiöstä voidaan käyttää myös käsitettä perinneteollisuus. Perinteiden avulla historia voidaan tehdä saavutettavammaksi, ja niiden avulla voidaan oppia menneestä. Perinteisiin liittyvät matkailutuotteet voivat onnistuessaan lisätä alueiden suojelua ja arvostusta. Tämä on tavoitteena maailmanperintökohteissakin. Kulttuurimatkailun kehittämisen syitä ovat taloudellisten syiden, ja kulttuurin suojelun lisäksi halu parantaa ihmisten hyvinvointia. Matkailijat luovat vaurautta, jolloin paikallisten elämänlaatu paranee esimerkiksi työpaikkojen lisääntyessä. (Raivo, 2007, s. 5–6; Wall, 2009, s 36.)

Kulttuurimatkailijat ovat kasvava matkailijasegmentti. Kulttuurimaailmanperintökohteissa vierailevat kävijät ovat kulttuurimatkailijoita. Yhä useampi matkailija ilmoittaa matkansa pääsyyksi kulttuurin, ja siihen liittyvät elämykset. Kyseessä on tärkeä matkailijasegmentti, muun muassa siksi, että kulttuurimatkailijat käyttävät useimmiten kohteessa tavallista matkailijaa enemmän rahaa. (Pegg & Stumbo, 2012, s. 285; Garrod & Fyall, 2000, s. 683.) Suomenlennankin kävijöistä yhä useampi ilmoittaa vierailunsa pääasialliseksi syyksi kulttuurikokemukset. Kulttuurimatkailun merkitys on huomattu Suomessa. Matkailun edistämiskeskus on laatinut kulttuurimatkailustrategian vuosille 2013–2018. Strategia antaa suuntaviivat Suomen kulttuurimatkailun kehittämiseksi alueellisesti ja valtakunnallisesti. Strategian tavoitteena on lisätä matkailutuloa kulttuuria hyödyntäen. (Matkailun edistämiskeskus [MEK], 2014, s. 4.) Maailmanperintökohteet on mainittu Suomen matkailun tiekartassa. Raportissa UNESCO:n maailmanperintökohteet halutaan nostaa matkailualueiden markkinoinnin kärkikohteiksi, ja nykyistä vahvemmin osaksi Suomen matkailun maakuva. (Työ- ja elinkeinoministeriö [TEM], 2015, s. 26.) Maailmanperintömatkailua kehitettäessä, on hyvä mahdollisuus miettiä matkailuelämyksiä, jotka sopivat kaikille kävijöille, ja joiden saavutettavuus on mahdollisimman hyvä.

2.3 Maailmanperintökohteiden erityispiirteitä

Maailmanperintömatkailussa lähtökohtana on, että kävijöille tuotetaan kulttuurin tai luonnon voimavaroja arvostaen matkailutuotteita ja palveluja. Tuotteiden ja palveluiden tulisi olla suunnattuja niin paikallisille kuin matkailijoillekin. Kulttuurimatkailutuotteiden ja palveluiden tavoitteena tulisi olla sellaisten elämysten luonti, jotka mahdollistavat tutustumisen kulttuuriin voimavaroihin, niistä oppimisen tai niihin osallistumisen. Tällä tavalla vahvistetaan ihmisten identiteetin rakentumista, ja erilaisten kulttuurien ymmärrystä ja arvostusta. (Matkailun edistämiskeskus [MEK], 2014, s. 6.)

Maailmanperintökohteita kehitettäessä suojeleminen on aina ensisijalla. Kehittämistyötä on syytä toteuttaa niin, että kohteen luonto- tai kulttuuriarvot eivät kärsi. Kohde- ja aluekehittämisellä tarkoitetaan tässä yhteydessä matkailualueen tai kohteen pitkäjänteistä kehitystyötä.

Kohdekehittämistä tulisi toteuttaa yhteistyössä kohteen sidosryhmien kanssa sekä kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti. Lyhytnäköiset päätökset eivät ole kannattavia, vaan matkailualueita tulisi kehittää ennakoivasti tulevaisuutta ajatellen. (Tuulentie, 2005, s. 28.)

Esteettömyyden kehittämisen kannalta yhteistyö, ja koko matkailualueen yhtenäinen visio ovat oleellisia asioita. Maailmanperintökohteissa esteettömyyden kehittämiseen liittyvät kulttuuriperinnöllisten arvojen ja esteettömyyden arvojen ristiriidat. Yleinen mielipide on, että esteettömyyttä ei voida saavuttaa ilman, että kohteen kulttuuriperintö kärsii. (Goodall, Pottinger, Dixon & Russell 2005, s. 191.)

Maailmanperintökohteiden kehittäminen ja hallinnointi poikkeaa muunlaisten matkailualueiden kehittämisestä. Garrodin ja Fyallin mukaan on yleistä, että kulttuuriperinnöllisen kohteen ylläpitäjät eivät näe toimivansa matkailualalla, vaan kulttuuriperinnön suojelejoina. Matkailijat voidaan nähdä häiritsevinä muiden tehtävien suhteen. Tästä syystä matkailun ja maailmanperintökohteiden suhde on usein haasteellinen. Maailmanperintökohteessa on otettava huomioon kohteen suojeleminen, johon liittyy esimerkiksi alueen kuluminen ja kävijähallinta. Toimintaa eivät ohjaa vain taloudelliset arvot, vaan arvostus perintöä kohtaan ohjaa vahvasti toimintaa. (Garrod & Fyall, 2000, s. 684–685.)

Maailmanperintökohteissa toimii usein kaksi ”puoluetta”, joista toisen tehtävänä on kulttuuri- tai luonnonperinnön suojeleminen, ja toisen matkailun hallinta ja markkinointi. Intressien ollessa näin erilaisia, syntyy konflikteja kohteen hallinnoinnissa ja kehittämisessä. (McKercher, S.Y. Hoa & du Cros, 2005, s. 540.) Maailmanperintökohteilla on laissa säädettyjä velvoitteita, joiden mukaan on toimittava. Esimerkiksi UNESCO ohjaa maailmanperintökohteiden hallinnointia ja kehittämistä

vahvasti. Kohteet ovat useimmiten suojattu kansallisella lainsäädännöllä. (Suomenlinnan hoitokunta, 2014, s. 13.)

Maailmanperintökohteiden toimintaan liittyy suuri määrä sidosryhmiä. Sidosryhmiä on sekä paikallisella, kansallisella että globaalilla tasolla. Esimerkiksi Suomenlinnan sidosryhminä ovat kaikki kohteen toimijat, kävijät, asukkaat, Suomen muiden maailmanperintökohteiden koordinaattorit, erilaiset järjestöt kuten ICOMOS ry, sekä tietysti UNESCO.

Sidosryhmäverkostossa toimiminen vaatii kohteelta selkeätä visiota, työnjakoa sekä yhteistyötä. Paikallisten sitouttaminen toimintaan on ensiarvoisen tärkeää. (Millar, 2006, s. 52.)

Maailmanperintökohteiden kehittämisen apuvälineinä on paljon valmiita manuaaleja ja oppaita, joita kohteen hallinnoijat voivat hyödyntää toiminnassaan. Ohjekirjat ovat melko yleispäteviä, ja kunkin kohteen tulee räätälöidä niitä omiin tarpeisiinsa. Maailmanperintökohteet ovat tilivelvollisia maailmanperintökomitean lisäksi esimerkiksi rahoittajille ja valtiolle. Näin ollen toimintaa tulee seurata ja mitata tarkasti. (Reporting and Monitoring, 2016.) Kaiken kaikkiaan maailmanperintölistalle kuulumisessa on mahdollisuuksia, heikkouksia ja vahvuuksia, joita jokaisessa kohteessa tulee oppia hallitsemaan.

3. KOHTI ESTEETTÖMIÄ MATKAILUALUEITA

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys muodostuu matkailualueen kehittämisen teorioista, johon tutkimuksessa liitetään kestävyys ja esteettömyys. Tutkimuksen teoreettisena viitekehysenä on kestävä kehittäminen esteettömyyden näkökulmasta. Näkökulmana on, että esteettömyyden huomiointi matkailualueiden kehittämisessä on oleellinen osa kestävästä kehitystä ja sen tavoitteiden toteuttamista. Esteettömyyden kestävään kehittämiseen liittyy viisiasteinen vastuullisuus, jossa kehittämistyössä tulisi huomioida taloudellinen, ekologinen, kulttuurinen, sosiaalinen ja poliittinen kestävyuden ulottuvuus. Luvun tarkoituksena on avata kestävään kehittämiseen liittyvää teoriaa esteettömyyden näkökulmasta.

3.1 Matkailualueiden kehittäminen

Matkailualueella tarkoitetaan tilanteesta riippuen pientä tai suurta aluekokonaisuutta. Esimerkiksi Suomi on jaettu viiteen suureen matkailualueeseen, joista yksi on Lappi. Toisaalta myös yksittäisistä kaupungeista ja kohteista, kuten Suomenlinnasta voidaan käyttää käsitettä matkailualue. (Ilola, 2013, s. 43–44.) Matkailu voi alkaa alueella yllättäen yksittäisten matkailijoiden löytäessä kohteen, tai siten, että matkailua ryhdytään varta vasten kehittämään. Matkailualueiden kehitystä voidaan tarkastella useiden eri teorioiden kautta, joista kenties tunnetuin on Butlerin (1980) elinkaarimalli.

Butlerin (1980) matkailualueen elinkaarimallissa matkailun kehitystä kuvataan S-käyrän avulla. Käytän mallin eri vaiheista suomennettuja termejä. Mallin mukaan matkailualue syntyy *löytämisvaiheessa*, jolloin alueelle saapuu ensimmäisiä yksittäisiä matkailijoita. Yleensä alueella ei tässä vaiheessa ole varsinaisia matkailupalveluita, vaan matkailijat käyttävät samoja palveluilta kuin paikalliset. Alueella on kuitenkin jotakin matkailijoita kiinnostavaa. *Sitoutumisvaiheessa* matkailijoita alkaa saapua alueelle enemmän, ja heille ryhdytään tarjoamaan monipuolisempia palveluita. Alueella ryhdytään käytännön toimiin matkailun edistämiseksi. Kolmannessa vaiheessa, eli *kehittymisvaiheessa* alueen matkailu kasvaa nopeasti. Alueelle tulee paljon matkailijoita sekä ulkopuolisia yrittäjiä, jolloin paikallisten vaikutusvalta vähenee. *Vakiintumisvaiheessa* matkailijoiden määrä kasvaa edelleen, mutta ei yhtä nopeasti kuin kehittymisvaiheessa. *Tasaantumisvaiheessa* matkailijamäärien kasvu lakkaa, ja alueen suosio laskee. Tällöin asiakkaita ei enää riitä kaikille alueen toimijoille. Matkailun haittavaikutukset näkyvät alueella, ja matkailualue on saavuttamassa kantokykynsä rajan. Mikäli kantokyky ylittyy, alue siirtyy *taantumisvaiheeseen*,

jossa alueen suosio laskee edelleen. Taantumisvaiheessa alue saattaa menettää matkailullisen merkityksensä kokonaan. Suosiota voidaan pyrkiä uudelleen kasvattamaan, ja mikäli tässä onnistutaan, alue siirtyy *uudistumisen vaiheeseen*. (Butler, 2006, s. 5–8; Ilola, 2013, s. 45–46.)

Matkailualueen kehittymistä on kuvattu myös laajan kontekstimallin avulla. Butlerin elinkaarimallissa esitetään vain yksi mahdollinen matkailualueen kehityskulku. Laaja kontekstimalli pyrkii tuomaan esiin erilaisia kehityspolkuja, ja korostamaan aktiivisen matkailun kehittämisen merkitystä. Laajassa kontekstimallissa matkailulla on neljä perusmuotoa, joihin kaikkiin johtavat erilaiset kehityspolut. Ensimmäistä matkailun muotoa nimitetään *olosuhteista johtuvaksi vaihtoehtomatkailluksi*, jossa matkailu on pienimuotoista, vaikkei sitä tarkoituksella säädelä. Toinen muoto on *harkittu vaihtoehtomatkaillu*, jolloin alueen matkailu pyritään tarkoituksella pitämään pienimuotoisena. Kolmas muoto on *kestämätön massaturismi*, jossa matkailun negatiiviset vaikutukset ovat niin suuret, että alueen kantokyky ylitetään. *Kestävän massaturismin* vaiheessa matkailu on suurta, mutta sitä hallitaan niin, että kantokyky ei ylity. Nämä kehityspolut ovat ääripäitä ja niitä on pidetty yksinkertaistavina. Kehityspolkujen avulla voidaan kuitenkin ymmärtää matkailualueiden kehittämisen mahdollisuuksista paremmin. (Weaver, 2000, s. 217–219; Ilola, 2013, s. 47.)

Matkailualueiden kehittämisen mallien avulla on pyritty kuvaamaan alueiden monitahoisuutta. Monitahoisuuden ymmärtäminen on välttämätöntä, jotta matkailualueita voidaan kehittää onnistuneesti ja kestävästi. Butlerin elinkaarimalli on yksi suosituimmista matkailualueen kehittämisen malleista, mutta se on samalla yksinkertaistava. Nykyään matkailualueet ovat monimutkaisia toimijoiden ja resurssien verkostoja. Mallia onkin käytetty lähinnä alueiden historiallisen kehityksen kuvaamiseen, ei kehittämisen apuvälineenä. (Ilola, 2013, s. 46.)

Monilla matkailualueilla on käynnissä rakennemuutos, sillä kohteiden hallinta on muuttunut yhä monitahoisemmaksi johtuen muun muassa liikkuvuudesta. Liikkuvuudella tarkoitetaan niin ihmisten, asioiden, rahan kuin ideoiden liikkumista nopeasti teknologisoituvassa ja globalisoituvassa maailmassa. Valtasuhteet ovat muuttuneet, ja matkailun kehittämisessä valta jakautuu yksityisen ja julkisen vallan kesken. Valta jakaantuu maantieteellisestikin eri skaaloille. Muutosta on tapahtunut liittyen *yhteisö* käsitteeseen, ja haasteena on pohtia, keitä kaikkia alueiden kehittämiseen tulee osallistaa. Perinteisesti yhteisöön on ajateltu kuuluvan kohteen toimijat, asukkaat ja vierailijat. Kuitenkin nykyään voidaan ajatella, että yhteisöön kuuluu joukko ihmisiä, joilla on samanlaiset intressit ja arvot, eikä heidän välttämättä tarvitse olla samassa paikassa maantieteellisesti. (Dredge & Jamal, 2013, s. 560–561.)

Matkailualueiden kehittämisen lisäksi puhutaan matkailualueiden kestävästä kehittämisestä (sustainable tourism management). Matkailualueen kestävä kehittäminen piirteitä ovat hidas ja hallittu kehittäminen, paikallisten vaikuttamismahdollisuudet, pitkän tähtäimen päätökset sekä kaikkien kestävyuden ulottuvuuksien huomioiminen toiminnassa. Kestävä kehittäminen strategioissa tulisi ottaa huomioon muun muassa paikalliset toimijat, paikallisten työpaikkojen edistäminen sekä kattava suunnittelu, jonka jälkeen varsinainen kehittäminen tapahtuu. Kestävään kehittämiseen täytyy sisällyttää myös matkailijat ja heidän tarpeensa. Matkailijoille täytyy pystyä viestimään alueen arvoista, ja mahdollisista rajoituksista. Matkailualueiden kehittämiseen vaikuttavat alueen toimijat, valtio, paikallinen yhteisö, media sekä matkailijat. Ideaalia olisi, että kaikki sidosryhmät kehittäisivät aluetta yhdessä. Kuitenkin todellisuudessa kestävässä kehittämisessä on kyse siitä, kenellä on valta toteuttaa päätöksiä, ja miten valtaa käytetään. (Swarbrooke, 1999, s. 15–97.) Esimerkiksi matkailualueen kävijämäärien kasvaessa, oleellista ei välttämättä ole rajoittaa kävijämääriä, vaan hallita niitä yhteistyössä alueen toimijoiden kesken. Alueen kestävyuden turvaamiseen täytyy tyydyttää kävijöiden ja paikallisten tarpeet sekä turvata alueen ympäristö. (Liu, 2003, s. 464.)

Staffans ja Merikoski (2011, s. 58–65) painottavat kestävä kehityksen periaatteiden mukaista matkailualueen kehittämistä, ja yhteistyön merkitystä kehittämisessä. Esimerkiksi paikallisväestön huomioon ottaminen, on tärkeä osa kestävä kehittämisestä. Haluttu visio matkailualueen tulevaisuudesta tulee rakentaa yhteistyössä. Kehittämistyössä tulisi asettaa selkeät tavoitteet sille, mitä ollaan tekemässä. Kehittämistyössä paikallisten asukkaiden lisäksi tulisi kiinnittää huomiota ympäristöön, turvallisuuteen sekä mahdollisiin rajoituksiin ja sääntöihin. Monet matkailualueet ovat joko luonnonperinnön tai kulttuuriperinnön vuoksi suojeltuja, ja niiden kehittämiseen ja suunnitteluun voi liittyä valtakunnallisia, maakunnallisia ja paikallisia strategioita. Strategiat auttavat kehittämistyötä, mutta asettavat myös haasteita. Strategioita on usein paljon, jolloin niiden hallinta ja koordinointi on työlästä. Mikäli strategioita on liikaa, ovat tavoitteet epäselviä, ja toimintaa on vaikea kehittää. Strategisten tavoitteiden asettamisen lisäksi tavoitteiden seuranta on tärkeää kehittämisessä.

Fyall, Garrod ja Wang (2012, s. 22) korostavat tutkimuksessaan niin matkailualueen sisäisen, kuin matkailualueiden välisen yhteistyön merkitystä, joka tapahtuu usein myös samanaikaisesti. Saarinen (2014, s. 20–21) kirjottaa matkailualueiden jatkuvasta muutoksesta sekä eläväisyydestä. Matkailualueiden analysointi sekä uudistaminen globalisaation myötä ovat välttämättömyyksiä. Saarinen korostaa matkailualueen sosiaalisia rakenteita, jossa matkailualueen muutos tapahtuu pohjimmiltaan sosiaalisten voimien ansiosta. Alueen työntekijät ja paikalliset asukkaat vaikuttavat

teoillaan, ja asenteillaan alueen muuttumiseen. Alueen identiteettiin vaikuttavat paikallisten ja matkailijoiden arvot ja tarpeet. Usein erityisesti syrjäseuduilla matkailualueita kehitetään vain matkailijoita varten, ja paikallisten tarpeet unohdetaan. Myös Tuulentie (2005, s. 28) korostaa, että yhteistyö niin paikallisten asukkaiden, kuin muiden toimijoiden kesken on oleellista kestävässä matkailun aluekehittämisessä. Kestävän kehityksen mukainen lähestymistapa on tärkeä matkailualueiden kehittämisessä, sillä matkailun vetovoimaisuus on usein riippuvainen kohteen luonto- ja kulttuuriperinnöstä sekä perinteistä. Kohdealueiden luonnon tai kulttuuriperinnön kärsiessä menetetään matkailijoiden kiinnostus.

3.2 Kestävä kehitys matkailualueilla

Kestävän kehityksen käsite esiteltiin ensimmäistä kertaa YK:n Brundtlandin komissiossa vuonna 1987. Komissio julkaisi *Yhteinen tulevaisuutemme* raportin, jonka kautta kestävä kehitys määritelmä levisi laajempaan käyttöön. Raportti määrittelee kestävä kehityksen sellaiseksi kehitykseksi, joka tyydyttää nykyhetken tarpeet viemättä tulevilta sukupolvilta mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa. Määritelmän mukaan tulevilla sukupolvilla pitäisi olla samat mahdollisuudet elää maapallolla kuin meillä. Toimintamme ei saisi vaarantaa luonnonvaroja eikä kulttuuriympäristöjä. Jokaisen tulisi kantaa vastuu omasta toiminnastaan ja taata hyvä elämänlaatu, ja ympäristö myös tuleville sukupolville. (Yhteinen tulevaisuutemme, 1988.) Kestävä kehitys voidaan ajatella myös näkökulmana, jonka mukaan toimintaa tulisi suunnitella mahdollisimman pitkällä aikavälillä (Saarinen, 1998, s. 17).

Kestävä kehitys käsitteen määritelmä on dynaaminen, ja sitä on myös kritisoitu. Käsitteen määrittely vaihtelee suuresti riippuen kontekstista ja kohderyhmästä. Kontekstista riippuen, painopisteenä on esimerkiksi joko ympäristö, ihmisoikeudet tai kulttuurinen kestävyys. Usein kestävä kehitys jää vain sanahelinäksi organisaatioiden strategioihin, eikä sen mukaisesti varsinaisesti toimita. (Redclift, 1992, s. 396.) Käsite voidaan nähdä ristiriitaisena myös siksi, että ihmisten tarpeet vaihtelevat suuresti länsimaissa ja kehittyvissä maissa (Hunter & Green, 1995, s. 53). Vaikka kestävä kehitystä voidaan pitää universaalina käsitteenä, eri maat ja eri intressiryhmät antavat sille erilaisia merkityksiä. Erimielisyyksiä on liittyen esimerkiksi siihen, kenen vastuulla kestävä kehitys ja sen toteuttaminen on. Kulutustottumukset kehittyvissä maissa ja länsimaissa ovat erilaisia, mikä tuo erilaisia näkemyksiä kestävä kehityksen määrittelyyn. (Wolff, 2004, s. 24–26.)

Erimielisyyksistä huolimatta kestävä kehityksen saavuttamiseksi on tehty paljon yhteistyötä kansainvälisesti. Brundtland raportin mukaiset kestävä kehityksen kansainväliset toimenpiteet

jatkuivat Rio de Janeirossa vuonna 1992. Siellä kestävä kehitys hyväksyttiin mukana olleiden alueiden suunnittelun ja kehittämisen perustaksi. Rion ympäristö- ja kehityskonferenssin julistukseen on kirjattu noin 30 periaatetta kestävä kehityksen edistämiseksi. Sovittujen periaatteiden soveltamisesta käytännössä sovittiin, ja nämä periaatteet ovat luoneet perustan sekä kansallisen, että kansainvälisen yhteistyön kehittämiseksi kestävään kehitykseen liittyen. Vuonna 2002 pidetyssä Johannesburgin kestävä kehityksen huippukokouksessa pyrittiin edistämään Riiossa esitettyjen ympäristöperiaatteiden saavuttamista, sekä hyväksyttiin toimintasuunnitelma kestävä kehityksen edistämiseksi. Suomessakin kestävä kehityksen käsitettä alettiin käyttää 1980-luvun lopulla. Kestävä kehitys otettiin mukaan moniin valtakunnallisiin strategioihin, ja Suomessa perustettiin oma kestävä kehityksen toimikunta vuonna 1993, joka toimii edelleen. (Jokimäki & Kaisanlahti-Jokimäki, 2007, s. 18–19; Wolff, 2004, s. 20–22.)

Vuonna 2000 YK:n jäsenvaltiot määrittivät kahdeksan vuosituhattavoitetta, jotka päätettiin saavuttaa vuoteen 2015 mennessä. Vuosituhattavoitteet (Millenium Development Goals) ovat YK:n jäsenmaiden, YK-järjestöjen ja kansainvälisten rahoituslaitosten yhteinen sopimus yhteistyöstä. Osa tavoitteista on saavutettu, mutta työ on ollut epätasaista. Uudet kestävä kehityksen tavoitteet hyväksyttiin YK:n yleiskokouksessa vuonna 2015. Sekä vuosituhattavoitteiden, että uusien tavoitteiden tarkoituksena on tehdä maailmasta parempi paikka elää. Uudet tavoitteet koskettavat kaikkia, kun vuosituhattavoitteet oli määritetty koskemaan vain kehittyviä maita. Uusina kestävä kehityksen tavoitteina ovat esimerkiksi hyvä koulutus, sukupuolten tasa-arvo, vastuullinen kuluttaminen sekä yhteistyö ja kumppanuus. (Kestävä kehityksen tavoitteet..., 2016.)

Kestävä kehitys jaetaan useimmiten ekologiseen, taloudelliseen, sosiaaliseen ja kulttuuriseen kestävyteen. Viimeisimpänä kestävyiden osa-alueeksi on lisätty poliittinen kestävyys. Ekologisella kestävyydellä tarkoitetaan ympäristön huomioimista kaikessa toiminnassa. Ekologinen kestävyys pitää sisällään muun muassa luonnon monimuotoisuuden säilyttämisen, sekä taloudellisen toiminnan sopeuttamisen luonnonvaroihin ja luonnon sietokykyyn. Ilmastonmuutoksen hidastaminen kuuluu ekologiseen kestävyteen. Sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys sidotaan usein yhteen, ja niillä tarkoitetaan ihmisoikeuksien kunnioitusta sekä tasa-arvoisuutta. Sosiaalisen ja kulttuurisen ulottuvuuden tavoitteena on niin kansallisen kuin maailmanlaajuisen hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalisella kestävyydellä tarkoitetaan mahdollisuutta osallistua omaa elämää koskeviin päätöksiin, ja kulttuurisella esimerkiksi paikallisen elämäntavan ja arvojen säilymistä. Muun muassa jatkuva väestönkasvu, köyhyys ja koulutuksen puute ovat uhkia sosiaaliselle kestävyydelle maailmanlaajuisesti. Taloudellisella kestävyydellä tarkoitetaan hyvinvoinnin luomista kaikilla yhteiskunnan tasoilla niin, että samalla huomioidaan

kustannustehokkuus liiketoiminnassa. Lisäksi taloudellisesti kestävä toiminnan mukaisesti palvelut pyritään tuottamaan vähemmän ympäristöä rasittavasti, ja energiaa säästään. Kasvu ei saa johtaa luonnonvarojen tuhoutumiseen. Poliittisella kestävyydellä tarkoitetaan esimerkiksi poliittisia prosesseja, joiden kautta kestävä kehitystä edistetään kansallisesti ja globaalisti. (Jokimäki & Kaisanlahti-Jokimäki, 2007, s. 8; Mettiäinen & Sarkki, 2007, s. 10; Wolff, 2004, s. 24–26.)

Kaikkien kestävyiden ulottuvuuksien huomiointi on tärkeää, ja ulottuvuuksien tulisi täydentää toisiaan. Monesti määrittely vain yhden ulottuvuuden alle on haasteellista. Esimerkiksi veden puute ja saastuminen, voidaan nähdä sekä ekologisenä, sosiaalisena että taloudellisenä kysymyksenä. Ulottuvuudet ovat lisäksi ristiriitaisia. Taloudellinen kasvu, luonnon hyvinvointi tai kulttuuriperinnön suojelu ovat asioita, joita usein tavoitellaan samanaikaisesti matkailualueilla, vaikka ne ovat ristiriidassa keskenään. Matkailijamääriä halutaan kasvattaa ja luoda näin taloudellista hyvinvointia, mutta samalla unohdetaan kohteen kantokyvyn rajat, jolloin ekologinen tai kulttuurinen kestävyys saattaa kärsiä. (Wolff, 2004, s. 24–26.)

Matkailussa kestävästä kehityksestä alettiin puhua 1990 luvulla, ja aiheelle on vakiintunut termi *kestävä matkailu*. Maailman matkailujärjestö UNWTO yhdisti kestävä kehityksen osaksi matkailua vuonna 1997. UNWTO määrittelee kestävä matkailun tarkoittavan ”matkailua, joka ottaa huomioon nykyiset ja tulevaisuuden taloudelliset, sosiaaliset ja ekologiset vaikutukset, sekä ottaa huomioon kävijöiden, matkailutoimialan, ympäristön ja asukkaiden tarpeet”. (Sustainable development of..., 2015.) Kestävä matkailu tulee toteuttaa yhdessä muun yhteiskunnan kestävä kehityksen kanssa, ei erillisenä kokonaisuutena. Kestävä matkailu ei tarkoita vain yhtä matkailun muotoa, vaan matkailun kehitystä suuntaavaa pääperiaatetta, johon koko matkailualan kaikkine toimijoineen tulisi sitoutua. (Tuulentie, 2005, s. 28.) Kestävä matkailun lisäksi puhutaan vastuullisesta matkailusta. Vastuullisen matkailun tavoitteena on, että alueet olisivat parempia paikkoja asua ja vieraila. Vastuullisen matkailun tulisi tapahtua paikallisen väestön ja ympäristön ehdoilla. Vastuullisen matkailun voidaan ajatella olevan prosessi, jonka kautta päästään kestävä matkailuun. (Veijola, Iola & Edelheim, 2013, s. 21–22.)

Matkailu voi edistää kestävä kehitystä, mutta myös estää kestävyttä. Kestävä matkailun mukaisesti matkailuyritysten sekä matkailijoiden tulisi toimia niin, että toiminta kuormittaa mahdollisimman vähän luontoa, ja paikallista kulttuuria. Samalla toiminnan tulisi mahdollistaa paikallisten toimeentulo. Kuten kestävä kehitystä, matkailun kestävyttä tarkastellaan useimmiten ekologisen, taloudellisen, sosiaalisen ja kulttuurisen kestävyiden kautta. Kestävästä matkailusta puhuttaessa on huomioitava kaikki ulottuvuudet. Saarisen mukaan kaikki ulottuvuudet täydentävät toisiaan, ja ne tulisi ymmärtää toisiinsa kytketyiksi ja vuorovaikutteisiksi. Kaikessa matkailun

suunnittelu- ja kehittämistyössä tulisi ottaa huomioon matkailijoiden, paikallisten, ympäristön sekä matkailuteollisuuden vaatimukset. (Saarinen, 1998, s. 18; Jokimäki & Kaisanlahti-Jokimäki, 2007, s. 8.)

Kestävän matkailun toteuttaminen ei ole yksinkertaista. Kuten kestävää kehitystä, myös kestävän matkailun käsitettä on kritisoitu. Käsite on joustava, ja se voidaan ymmärtää monin eri tavoin. Kestävä matkailu tarkoittaa eri ihmisille yhteisestä määrittelystä huolimatta eri asioita. Osalle se tarkoittaa matkailijamäärien lisäämistä, jolloin taloudellinen vauraus lisääntyy. Toisille se tarkoittaa pieniä matkailijamääriä, jolloin luonnon rauha ja vetovoimaisuus voidaan säilyttää paremmin. Matkailu on alana hyvin hajanainen ja laaja, ja matkailu vaikuttaa suurimpaan osaan yrityksistä ainakin välillisesti. Alan hajanaisuus aiheuttaa sen, että on äärimmäisen hankala rajata spesifiä kestävyuden osa-alueita, josta matkailu on vastuussa. Kävijät vaikuttavat valinnoillaan kestävän matkailun toteuttamiseen, ja yhä useampi kuluttaja arvostaa kestävästi tuotettuja palveluita. (Weaver, 2006, s. 19–26; Saarinen, 2006, s. 316; Amadeus, 2015, s. 5.)

Tärkeää kestävässä matkailussa on tunnistaa matkailualueen kantokyky luontoon ja kulttuuriin liittyen. Esimerkiksi monissa maailmanperintökohteissa esiintyy ristiriitoja liittyen kestäväan matkailuun. Maailmanperintöalueilla pyritään toimimaan mahdollisimman kestävästi. Kulttuuri- ja luontoarvot halutaan säilyttää myös tuleville sukupolville. Samalla halutaan kasvattaa kävijämäärää, ja lisätä kohteen tuottoisuutta. Tavoitteet ovat hyvin ristiriitaisia, kuten aiemminkin totesin. Maailmanperintölistalle pääseminen saattaa aiheuttaa ongelmia paikalliselle väestölle, jolloin sosiaalinen kestävyys kärsii. Kohteiden pääsymaksut kasvavat mahdollisesti radikaalisti maailmanperintöstatuksen vuoksi, jolloin taloudellinen kestävyys kärsii. Ongelmia esiintyy erityisesti kehittyvien maiden maailmanperintökohteissa, joissa ei välttämättä ole tarpeeksi resursseja matkailualueiden kehittämiseen ja hallinnointiin liittyen. Kehittyvissä maissa maailmanperintökohteen hallinnointi mahdollisesti siirtyy jonkin toisen maan vastuulle, jolloin oman maan kulttuuri- tai luonnonperinnöllisesti arvokkaan kohteen hallinnoinnista päättävät ulkopuoliset. (Vallely, 2008.)

Jotta kestävä matkailua voitaisiin toteuttaa mahdollisimman hyvin, tulee kestävä matkailua seurata ja mitata. Mittaamisella on mahdollista seurata kehityksen suuntaa, ja kantokyvyn rajaa matkailualueilla. (Weaver, 2006, s. 26.) Kestävän matkailun seurantaan on kehitetty erilaisia mittareita. Suomessa monet luontokohteet seuraavat kestävän matkailun toteutumista kestävän luontomatkailun periaatteiden, ja niille määritettyjen mittareiden avulla. Metsähallituksen kestävän matkailun periaatteet ovat olleet käytössä kansallispuistoissa jo vuodesta 2004. Vuonna 2016 periaatteet päivitettiin niin, että ne palvelevat luontokohteiden lisäksi myös Suomen

maailmanperintökohteita ja muita kulttuurikohteita. Vastaisuudessa puhutaan kestävän matkailun periaatteista, ei kestävän luontomatkailun periaatteista. Periaatteille on määritetty erilaisia tavoitetiljoja, joiden avulla periaatteiden mukaiseen toimintaan pyritään. Tavoitetiljoille on määritelty mittarit, joiden avulla kestävää matkailua seurataan kohteissa. (Kestävän matkailun periaatteet, 2016.)

Mittarityötä on tehty myös kansainvälisesti. Euroopan komissio on kehittänyt matkailun kestävyuden mittarijärjestelmän, jonka tavoitteena on auttaa matkailualueiden toimijoita mittamaan kestävyyttä, ja suunnittelemaan matkailua kohteessa. Mittarijärjestelmä on kehitetty, sillä matkailualueet joutuvat käsittelemään niin sosiaalisia, kulttuurisia, taloudellisia kuin ekologisia haasteita. Kyseessä on koko Euroopan laajuinen järjestelmä, jota voidaan hyödyntää kaikilla matkailualueilla. Mittarijärjestelmän avulla matkailualueilla voidaan esimerkiksi hallita paremmin riskejä, kehittää kohteen kestävyyttä, lisätä yhteistyötä sidosryhmien kanssa, sekä auttaa tunnistamaan mahdollisia kohteen ongelmakohtia. (European Tourism Indicators..., 2016.) Kestävä kehitys on prosessi, joka alkaa halusta elää kestävässä yhteiskunnassa, ja jonka tavoitteena on taata kestävä yhteiskunta myös tuleville sukupolville. Matkailu on koko yhteiskuntaan vaikuttava ilmiö, ja kestävä matkailu tulisi kehittää yhteistyössä kestävä kehityksen kanssa. Tasavertainen saavutettavuus ja esteettömyys saavutettavuuden osana, liittyvät oleellisesti kestäväan kehitykseen.

3.3 Esteettömät matkailualueet

Saavutettavuudella tarkoitetaan alueiden ja palveluiden helppoa lähestyttävyyttä kaikille ihmisille. Saavutettavuuden yhtenä osa-alueen voidaan pitää esteettömyyttä. Esteettömyydellä tarkoitetaan kaikkien ihmisten sujuvaa osallistumista yhteiskunnan tapahtumiin, kuten työntekoon, harrastuksiin, opiskeluun ja kulttuuriin. Palveluiden saatavuus, välineiden käytettävyys, tiedon ymmärrettävyys sekä mahdollisuus osallistua itseä koskeviin päätöksiin ovat osa esteetöntä yhteiskuntaa. (Esteettömyys, 2016.) Esteettömyyden huomiointi on osa tasa-arvoista ja turvallista yhteiskuntaa. Esteettömyys edistää kansalaisten yhdenvertaisuutta, ja helpottaa erityisryhmien edustajien integroitumista yhteiskuntaan. Esteettömässä ympäristössä toimiminen on turvallista ja helppoa kaikille ihmisille, ei vain erityisryhmiin kuuluville. (Turvallinen kaupunki, 2016.) Tässä tutkimuksessa jonkin rajoitteen tai vammaan omaaviin henkilöihin viitataan käsitteellä erityisryhmät. Erityisryhmiin kuuluvat muun muassa liikkumisesteiset tai toimintaesteiset henkilöt, lapsiperheet, raskaana olevat naiset, apuvälineen kanssa kulkevat henkilöt tai jonkin muun rajoitteen omaavat henkilöt. Rajoitteena voi olla esimerkiksi sokeus tai kuurous, murtunut raaja tai kielimuuri.

Todennäköisesti jokainen ihminen kuuluu johonkin erityisryhmään jossain vaiheessa elämäänsä. (Jutila, 2013, s. 116.)

ENAT (European Network for Accessible Tourism) määrittelee esteettömän matkailun tarkoittavan kaikkien ihmisten tasavertaista mahdollisuutta matkustaa itsenäisesti, nauttia elämyksistä, saada tarvitsemaansa palvelua sekä ymmärrettävää tietoa matkaan liittyen. Monet ihmisryhmät, kuten liikuntarajoitteiset, lapsiperheet tai pitkäaikaissairausten omaavat tarvitsevat esteettömiä palveluita. Aivan uudella matkailualueella vieraileva henkilö hyötyy varsinkin viestinnällisestä esteettömyydestä. Esteettömän matkailun katsotaan olevan ihmisoikeuskysymys ja taloudellisesti tärkeä asia erityisesti väestön ikääntyessä. (Jutila, 2013, s. 115–117; Buhalis & Darcy, 2011, s. 3.) Useassa maissa kaikille sopivasta matkailusta käytetään käsitettä ”matkailua kaikille” (tourism for all). Matkailua kaikille ajattelulla tarkoitetaan, että matkailun tulisi olla kaikkien ulottuvilla riippumatta siihen mihin ihmisryhmään kukin kuuluu. Esteettömällä matkailulla viitataan sellaiseen matkailuun, jossa eri sidosryhmät mahdollistavat yhteistyöllään myös erityisryhmiin kuuluvien kävijöiden mahdollisuuden vierailla matkailukohteissa itsenäisesti ja arvokkaasti. (Buhalis & Darcy, 2011, s. 10–11.)

Esteettömiä matkailupalveluita tarvitsevien henkilöiden määrä kasvaa koko ajan, ja he ovat tulevaisuudessa merkittävä matkailijasegmentti. Matkailualan on vastattava esteettömiä palveluita tarvitsevien asiakkaiden tarpeisiin. (Blinnikka, Hauvala & Nuijanmaa, 2013, s. 76.) Suomen väestöstä noin 16 % arvioidaan tällä hetkellä olevan yli 65 vuotiaita, ja vuonna 2030 luvun ennustetaan olevan jo 26 %. Suomen väestöstä noin viidellä prosentilla arvioidaan olevan jokin vamma. WHO:n arvion mukaan koko maailman väestöstä noin 15 % omaa jonkin vamman tai rajoitteen. Tämä tarkoittaa että maailmassa on yli miljardi vammautunutta ihmistä. (Väestöennuste 2007–2040, 2015.) Näiden ryhmien lisäksi esteettömistä palvelusta hyötyvät kaikki muutkin kävijät. Suurimmat lomailijaryhmät tulevat arvioiden mukaan vuonna 2020 olemaan 55 - 64 vuotiaat matkailijat. Lapsiperheet matkailevat yhä enemmän, ja erilaisen vamman omaavat rohkenevat matkustaa enemmän arvojen muutosten myötä. (Koota-Valkeapää, 2013, s. 51–52.)

Erityisryhmien ihmisillä on samanlaiset tarpeet, ja motivaatio matkustaa kuin muillakin ihmisillä (Kwai-Sang ym., 2004, s. 946). Erityisryhmät vierailevat usein kohteissa hiljaisempana sesonkina, ja käyttävät enemmän rahaa kuin muut vierailijat. Vaikka erityisryhmien henkilöiden varallisuus saattaa olla pienempi kuin muiden matkailijoiden, heidän mukanaan kulkee useimmiten ainakin yksi henkilö apuna. Erityisryhmien kävijät ovat uskollisia kohteille, joissa on helppo vierailla. Esteettömiin matkailupalveluihin panostamalla olisi mahdollista kasvattaa kävijämäärää hiljaisella

kaudella, ja tuoda lisää liikevaihtoa yrityksille hiljaisena aikana. Näin ollen kyseessä on taloudellisesti merkittävä matkailijasegmentti. (Goodall, 2006, s. 59.)

Esteettömän matkailualueen suunnittelussa on tärkeää huomioida asiakas kokonaisvaltaisesti. Esteettömyys on merkki hyvästä palvelun laadusta, ja esteettömät palvelut sopivat kaikille kävijöille. Jotta esteettämiä palveluita voidaan kehittää kokonaisvaltaisesti, on esteettömyyden kaikkien ulottuvuuksien ymmärrys tärkeää. (Harju-Myllyaho & Kyyrä, 2013, s. 8–11.) Kuten kestävä kehitys, esteettömyyttäkin on luokiteltu eri ulottuvuuksiin. Esteettömyys luokitellaan fyysiseen, sosiaaliseen, viestinnälliseen, taloudelliseen ja poliittiseen ulottuvuuteen. (Juttila, 2013, s. 119.) Kerron seuraavaksi ulottuvuuksista nimenomaan matkailualueiden esteettömyyden näkökulmasta.

Matkailualueen fyysisellä esteettömyydellä viitataan esimerkiksi kulkuneuvoihin, reitteihin, rakennuksiin sekä muuhun kohteen infrastruktuuriin. Fyysinen esteettömyys on esteettömyyden perusvaatimus, johon liittyvät myös turvallisuus ja kunnossapito. Sosiaalisella esteettömyydellä viitataan yhdenvertaisuuteen, asenteisiin sekä osallistumiseen. Tämä tarkoittaa esimerkiksi kohteen henkilökunnan asenteita kävijöiden tarpeita kohtaan. Viestinnällinen esteettömyys tarkoittaa selkeää, ja asiakkaat tavoitettavaa tiedonvälitystä. Viestinnässä tulee ottaa huomioon esimerkiksi nettisivut, opasteet, eri kielet, tekstin suuruus ja niin edelleen. Taloudellisesti esteetön matkailu puolestaan tarkoittaa matkailupalveluiden saatavuutta myös esimerkiksi pienituloisille tai yksin matkustaville. Matkailualueella taloudellinen esteettömyys voidaan huomioida esimerkiksi erityishinnoittelulla opiskelijoille, lapsille ja eläkeläisille. Poliittisella esteettömyydellä viitataan esimerkiksi viisumirajoituksiin, ja esteettömyysstrategioihin. (Juttila, 2013, s. 119–121; Salo, 2013, s. 5.) Sosiaaliseen esteettömyyteen liitetään välillä myös kulttuurinen esteettömyys, jolloin puhutaan sosiokulttuurisesta esteettömyydestä. Kulttuurilla tarkoitetaan tässä yhteydessä esimerkiksi kielimuuria tai suvaitsevaisuutta erilaisia vähemmistöjä kohtaan. (Juttila, 2013, s. 119–121 & 5–6.)

Esteettömän matkailualueen suunnittelu on haasteellista. Haasteena on esimerkiksi kävijöiden heterogeenisyys. Kaikilla kävijöillä on erilaisia tarpeita. Erityisryhmään kuuluvan vierailijan tarpeiden ymmärtäminen vaatii alueen toimijoilta kokonaisvaltaista ymmärrystä esteettömyydestä. Toimijoiden täytyy sisäistää kaikki esteettömyyden ulottuvuudet. Erityisesti sosiaalisella ulottuvuudella, sekä siihen liittyvällä henkilökunnan asenteella on suuri merkitys esteettömyyden onnistumisessa matkailualueella. Tulee ymmärtää, millainen vamma tai rajoite kävijällä on, sekä avun määrä, jonka henkilö tarvitsee. (Buhalis, Darcy, & Ambrose, 2012, s. 3–4.)

Kulttuurimaailmanperintökohteissa lisähaastetta esteettömyyden suunnitteluun tuo se, että kohteiden kulttuuriperintö halutaan säilyttää. Kävijälle pyritään takaamaan mahdollisimman autenttinen kokemus. Samalla kaikkien kävijöiden tulisi tuntea itsensä tervetulleiksi, ja kaikkien pitäisi pystyä osallistumaan haluamiinsa aktiviteetteihin myös kulttuurikohteissa. Kaikilla tulisi olla mahdollisuus valita palvelu eikä tyytyä palveluun. Inklusion käsite liittyy tällaiseen ajatteluun voimakkaasti. Inklusiolla tarkoitetaan sulautumista ja mukana olemista. Inklusioajattelun mukaisesti, myös erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden tulisi pystyä käyttämään yhteiskunnan palveluita samalla tavalla kuin muidenkin ihmisten. (Pegg & Stumbo, 2012, s. 287–291.)

Mikäli erityisryhmän kävijää ei voida päästää esimerkiksi historiallisen linnoituksen kaikkiin osiin esteiden vuoksi, tulisi kohteen toimijoiden tarjota vaihtoehtoisia tapoja saavuttaa paikka. Esimerkiksi virtuaalisen maailman luontia on hyödynnetty joillakin matkailualueilla. Uudenlaiset ajatusmallit auttaisivat toimijoita palvelemaan erityisryhmien kävijöitä entistä paremmin. (Goodall, 2006, s. 73–74.) Matkailualueilla toimijoiden kouluttaminen liittyen kävijöihin, joilla on erityistarpeita, on tutkimusten mukaan hyödyllistä. Lyhyilläkin koulutuksilla voidaan muuttaa ihmisten asenteita erityisryhmien kävijöitä kohtaan. (Bizjak, Knezevic & Cvetreznik, 2011, s. 843.)

Haasteista huolimatta esteettömien matkailualueiden suunnitteluun ja toteuttamiseen on esitetty erilaisia näkökulmia. Long ja Robertson (2010, s. 62–63) määrittävät kolme edellytystä esteettömän matkailualueen kriteereiksi. Nämä ovat saavutettavuus, esteetön majoitus ja soveltaminen. Saavutettavuudessa on oleellista pyrkiä takamaan kaikille ihmisille mahdollisimman hyvä saavutettavuus, ei vain täyttää lainsäädännöllisiä minimivaatimuksia. Saavutettavuudella tarkoitetaan fyysisen ympäristön lisäksi myös muiden esteettömyyden ulottuvuuksien huomiointia. Esteettömällä majoituksella varmistetaan mahdollisuus viettää alueella pidempi aika. Näin myös kaukaa saapuvilla on mahdollisuus vieraila alueella. Soveltamisella tarkoitetaan joustavuutta tilanteen mukaan erityisryhmien kävijöiden suhteen. Tämä vaatii henkilökunnan kouluttamista esteettömyysasioista, jotta soveltaminen on mahdollista. Oleellista näkökulmassa on, että matkailualueen esteettömyys nähdään kokonaisuutena, joka ottaa huomioon kaikki esteettömyyden ulottuvuudet. Huh ja Singh (2007, s. 225) ehdottavat näkökulmaa, jonka mukaan matkailupalvelut tulisi tuottaa erikseen erityisryhmien kävijöille ja heidän omaisilleen. Tämä näkökulma on ristiriidassa sellaisen ajattelun kanssa, jonka mukana matkailupalveluita tulisi suunnitella kaikille.

Universal design, suomeksi *universaali suunnittelu*, on mielenkiintoinen näkökulma, kun pohditaan esteettömien matkailualueiden toteuttamista. Universaalilla suunnittelulla tarkoitetaan sellaisten tuotteiden ja ympäristöjen suunnittelua, jotka sopivat kaikille käyttäjille. Tavoitteena on helpottaa kaikkien ihmisten toimintaa riippumatta rajoitteista, iästä tai kyvyistä. Universaali suunnittelu

keskittyy matkailualueilla fyysisten esteiden poistoon, mutta se liittyy vahvasti myös sosiaaliseen esteettömyyteen ja inklusioon. Saavutettavan palveluketjun luominen on osa matkailualueiden universaalia suunnittelua. (Darcy, Cameron & Pegg, 2010, s. 520.) Universaalissa suunnittelussa koko väestö nähdään yhtenä massana, joka koostuu erilaisista yksilöistä. Niin sanotussa perinteisessä suunnittelussa väestöön kuuluvat normaalit ihmiset ja jonkin rajoitteen omaavat ihmiset. Universaali suunnittelu edistää tasa-arvoista lähestymistapaa alueiden suunnittelussa, ja edistää asenteiden muuttumista liittyen saavutettavuuteen ja esteettömyyteen. (Iwarsson & Ståhl, 2003, s. 61.) Universaalien suunnittelun lisäksi käytetään termiä *design for all*, suomeksi *yhteiskunta kaikille*, jolla myös tarkoitetaan sellaisten palveluiden ja ympäristöjen suunnittelua, jotka sopivat mahdollisimman laajalle käyttäjäkunnalle (Haarni, 2006, s. 49).

Monilla matkailualueilla toimijat suhtautuvat esteettömyyteen edelleen varauksella, mutta tutkimusten mukaan asenteet esteettömyyttä kohtaan ovat muuttuneet myönteisimmiksi. Tähän on vaikuttanut muun muassa esteettömyystyö, minkä seurauksena esteettömyyslainsäädäntö on kehittynyt. Esimerkiksi Suomessa suunnittelu- ja rakennuskäytäntöjä on muutaman viime vuosikymmenen aikana muutettu niin, että yhä useampien käyttäjäryhmien tarpeet pystytään huomioimaan paremmin. Suomen rakennuslainsäädäntöön tuli vuonna 1973 ensimmäinen liikkumisen esteettömyyttä koskeva säädös. Rakennuslainsäädäntöön on vuosien varrella tullut yhä parempia kriteereitä esteettömyyden takaamiseksi. Lainsäädännöstä huolimatta vammaisjärjestöt ovat taistelleet monien oikeuksien toteutumisesta. Nyt ollaan siinä pisteessä, että esteettömyys on nostettu ihmisoikeudeksi YK:n vammaisten ihmisoikeussopimuksessa. (Eichhorn & Buhalis, 2011, s. 54; Könkkölä, 2012, s. 84–89.)

Euroopan Unionissa on tehty aloitteita esteettömän matkailun edistämiseksi kahden viime vuosikymmenen aikana. ENAT (European Network for Accessible Tourism) on perustettu vuonna 2007. Järjestön tavoitteena on tehdä Euroopan matkailualueista esteettömiä, ja lisätä tietoisuutta esteettömästä matkailusta. Tähän pyritään muun muassa kannattamalla esteettömyyden kehitystä, ja linjaamalla esteettömyyteen liittyviä strategioita politiikkaan kansallisesti ja globaalisti. Euroopan esteettömän matkailun tavoitteen saavuttaminen vaatii tiivistä yhteistyötä muun muassa valtioiden, matkailulautakuntien sekä kuntien matkailutoimijoilta. (Ambrose, 2012, s. 23; Mission Statement, 2016.)

Kulttuurimaailmanperintökohteissa, ja muissa kulttuurikohteissa olemassa olevat rakenteet tuovat haastetta kävijöille. Vanhojen rakenteiden muokkaaminen kulttuurikohteissa on vaikeaa, sillä kohteet ovat suojeltuja. Kulttuuriperinnön suojelu ja esteettömyyden takaaminen on ristiriitainen tehtävä. Esteettömyyteen liittyen ei ole tarjolla yleisratkaisua, vaan eri alueille on sovellettava

erilaisia ratkaisuja. (Sainio & Edgren, 2007, s. 9.) Könkkölän (2012, s. 89) mukaan esteettömyys on lopulta tahdon, asenteen ja tiedostamisen kysymys. Esteettömyyden edistäminen matkailualueilla hyödyttää kaikkia kävijöitä, ja esteettömyyden kehittäminen toteuttaa kestävän matkailun periaatteita. Esteettömyyden kestävä kehittäminen on kaikki kestävyuden ulottuvuudet huomioon ottavaa kehittämistyötä, joka edellyttää yhteistyötä alueen sidosryhmien välillä. Esteettömyyden kestävä kehittäminen vastaa tulevaisuuden tarpeisiin.

4. AINEISTO JA MENETELMÄ

Kvalitatiivinen tutkimus sisältää erilaisia tutkimusperinteitä, aineistonkeruumenetelmiä sekä analyysimenetelmiä. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään ymmärtämään tutkimuskohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä, jotka ilmenevät eri tavoin. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, s. 25.) Tutkimukseni on kvalitatiivinen, ja olen kerännyt tutkimuksen aineiston teemahaastatteluin. Aineisto koostuu seitsemästä teemahaastattelusta. Olen haastatellut asiantuntijoita, eli sellaisia henkilöitä, joilla on tietoa joko matkailualueiden kehittämisestä, esteettömyydestä tai molemmista aihepiireistä. Aineisto on analysoitu teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Valinnat liittyen aineistoon ja tutkimusmenetelmiin pohjautuvat tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen, jossa tarkastelin kestäväää kehittämistä esteettömyyden näkökulmasta. Haastattelukysymykset ja haastattelun teemat muodostuivat teoreettisen viitekehyksen perusteella.

4.1 Aineistonkeruu teemahaastattelemalla

Haastattelu on yksi kvalitatiivisen tutkimuksen yleisimmistä aineistonkeruumenetelmistä. Haastattelut jaetaan strukturoituihin, puolistrukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin. Strukturoidulla tarkoitetaan haastattelua, jossa on valmiit kysymykset ja vastausvaihtoehdot, ja kysymykset esitetään kaikille osallistujille samassa järjestyksessä. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelun näkökulma on jo valittu, mutta siihen voidaan vielä vaikuttaa haastattelutilanteessa. Haastatteluihin on mietitty valmiit kysymykset ja aihepiirit, mutta niitä ei seurata orjallisesti. Strukturoimattomasta haastattelusta käytetään myös nimeä avoin haastattelu. Avoimessa haastattelussa koko haastattelu muokkautuu haastateltavan ehdoilla, ja haastattelu muistuttaa avointa keskustelua. Haastatteluita voidaan jakaa myös yksilö- ja ryhmähaastatteluihin tai kasvotusten ja etänä tehtyihin haastatteluihin. (Tiittula & Ruusuvuori, 2005, s. 11–12; Ronkainen ym., 2011, s. 116.)

Haastattelussa aineistonkeruumenetelmänä on monia etua. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista mahdollisia väärinkäsityksiä ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Haastattelussa tutkija voi itse päättää kysymysten järjestyksen, ja hän pääsee havainnoimaan haastateltavien ilmeitä ja eleitä sanallisten vastausten lisäksi. Riippuen tutkimuksesta, haastateltaville voidaan toimittaa tutkimuksen aihe ja jopa kysymykset etukäteen, jolloin haastateltavat voivat perehtyä aiheeseen paremmin. Haastattelun heikkoutena on, että se vie paljon aikaa, ja on kallista toteuttaa. Riskinä on, ettei lopullinen aineisto ole tarpeeksi laaja. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 71–74.)

Tutkimukseni haastattelutyypiksi valikoituiivat teemahaastattelut, jotka ovat puolistrukturoiduista haastatteluista tunnetuimpia. Teemahaastattelussa haastattelu etenee ennakkoon valikoitujen teemojen mukaan, jotka useimmiten liittyvät tutkimuksen viitekehukseen, eli jo tiedettäviin asioihin. Teemahaastattelun avulla pyritään saamaan syvällisiä vastauksia tutkimuskysymyksiin tutkimustehtävän mukaisesti. Teemahaastattelussa kysymysten muotoilu, ja järjestys voivat vaihdella eri haastatteluissa. (Tiittula & Ruusuvoori, 2005, s. 11–12.)

Valitsin haastattelut aineistonkeruutavaksi, sillä halusin saada syvällisiä vastauksia tutkimuskysymyksiin. Suomenlinnan esteettömyyden kehittämisestä ei juuri löydy aiempaa tutkimusta, joten valmiin aineiston löytäminen olisi ollut vaikeaa. Keräsin tutkimuksen aineiston haastattelemalla henkilöitä, joilla on asiantuntemusta esteettömyydestä, matkailualueiden kehittämisestä, tai molemmista aihepiireistä. Asiantuntijahaastatteluissa kiinnostuksen kohteena on tieto, jota haastateltavalla odotetaan olevan, ei itse haastateltava (Alastalo & Åkerman, 2005, s. 373). Toisena vaihtoehtona mietin sellaisten henkilöiden haastattelemista, joilla on omakohtaista kokemusta esteettömästä matkailusta. Toisin sanoen henkilöitä, joilla on jokin vamma tai rajoite elämässään. Valitsin kuitenkin asiantuntijat haastateltaviksi, sillä tutkimusongelman kannalta oli tärkeää saada juuri asiantuntijatietoa kehittämisestä ja esteettömyydestä maailmanperintökohteissa. Jonkin rajoitteen omaavien henkilöiden haastattelu olisi antanut eri näkökulman tutkimukselleni. Syynä haastattelemiseen olivat lisäksi käytännön syyt. Minulla oli hyvä verkosto, jonka kautta löysin helposti asiantuntijoita haastateltaviksi. Jonkin rajoitteen omaavia henkilöitä olisi ollut huomattavasti vaikeampi löytää haastateltavaksi.

4.2 Teemahaastattelujen toteuttaminen

Tutkimuksen aineisto koostuu seitsemästä esteettömyyden ja matkailualueen kehittämisen asiantuntijan haastattelusta. Haastattelut toteutettiin maaliskuussa ja huhtikuussa 2016. Haastateltavien löytäminen oli helppoa, sillä sain osan yhteystiedoista suoraan tutkimuksen toimeksiantajalta. Haastattelukutsussa esittelin itseni, tutkimuksen tavoitteet, haastatteluiden tarkoituksen ja kerroin, että Suomenlinnan hoitokunta on tutkimuksen toimeksiantaja. (ks. liite 1). Muutama haastateltava oli minulle ennestään tuttu, joten heille lähetetty haastattelupyyntö ei ollut yhtä muodollinen kuin liitteenä oleva kutsu. Haastattelin henkilöitä neljästä eri organisaatiosta. Haastateltavina oli neljä arkkitehtiä, yksi kehittämiskoordinaattori sekä kaksi erikoissuunnittelijaa. Kuusi haastateltavista oli naisia ja yksi mies. Lähestyin kahdeksaa henkilöä sähköpostitse

haastattelupyynnöin. Seitsemän henkilöä vastasi myöntävästi haastattelukutsuun, ja haastattelin heistä kaikkia.

Haastateltavat valikoituivat asiantuntijuuden mukaan. Tavoitteena oli saada mahdollisimman monipuolinen kokonaiskuva eri tahojen näkemyksistä tutkimusaiheeseen liittyen. Osa haastateltavista puhui enemmän kulttuurimatkailualueista ja maailmanperintökohteista, osa taas luontomatkailualueista. Myös luontokohteiden esteettömyys on oleellista tutkimuksen kannalta, sillä niihin liittyvää asiantuntemusta voidaan soveltaa kulttuurikohteissa. Nauhoitin kaikki haastattelut haastateltavien luvalla. Kaikki haastateltavat ovat anonyymejä tutkimuksessa. Aineistoa ei ole muutettu, ja haastateltavat ovat olleet tietoisia tutkimuksen tavoitteista. Haastatteluihin osallistuminen oli täysin vapaaehtoista.

Ennen varsinaisten haastatteluiden toteuttamista, tein yhden harjoitushaastattelun.

Harjoitushaastattelussa tavoitteena oli päästä testaamaan haastattelua, haastattelurungon ymmärrettävyyttä, vuorovaikutusta ja haastattelun kestoa. Harjoitushaastattelun jälkeen tein muutamia muutoksia haastattelurunkoon. Varsinaisista tutkimushaastatteluista kolme toteutettiin kasvotusten, kaksi Skypen välityksellä ja kaksi puhelimitse. Syynä Skypen ja puhelimen käyttöön oli, että haastattelin ihmisiä eri puolilta Suomea. Haastatteluiden kesto vaihteli 40 minuutista 50 minuuttiin. Keskiarvo haastatteluiden kestosta on 44,6 minuuttia. Kaikki haastattelut tehtiin haastateltavien omilla työpaikoilla, joten uskon, että haastattelutilanne oli kaikille mukava. Haastattelu on aina vuorovaikutustilanne, jossa itse olin läsnä tutkijan roolissa. Tavoitteena oli, että haastateltavat saavat kertoa vapaasti haastattelun teemoista. Tästä huolimatta lisäkysymykseni ohjasivat osaltaan haastattelun kulkua. Olen ollut mukana tuottamassa haastatteluissa kerättyä tietoa, ja haastattelussa korostuu oma roolini osana vuorovaikutustilannetta. Haastattelu on aina vuorovaikutustilanne, oli se sitten kasvotusten, Skypellä tai puhelimitse toteutettu. (Tiittula & Ruusuvoori, 2005, s. 29.)

Kuusi haastattelua meni hyvin, mutta yhdessä haastattelussa olisi ollut parantamisen varaa.

Haastateltava käyttäytyi varauksellisesti, eikä ollut halukas vastaamaan kysymyksiini. Minulle tuli tunne, että haastateltava ei luottanut siihen, että haastateltavat pysyvät tutkimuksessa anonyymeinä. Haastateltava ei näin ollen halunnut kommentoida juuri mitään, mitä häneltä kysyin. En tutkijana osannut rauhoittaa tilannetta, mutta haastattelu suoritettiin kuitenkin loppuun. Kyseinen haastattelu tarjoaa joka tapauksessa relevanttia tietoa tutkimukseni kannalta, joten olen ottanut sen mukaan tutkimuksen analyysiin. Kaksi asiantuntijaa olivat minulle työelämän kautta ennestään tuttuja. Pohdin ennen haastatteluja, tuleeko tämä vaikuttamaan haastattelun kulkuun jollain tapaa. Haastattelujen jälkeen voin todeta, että mielestäni tuttujen henkilöiden haastattelu ei juuri poikennut

muiden henkilöiden haastatteluista. Tilanne oli ehkä alusta lähtien rennompaa, kuin tuntemattomien henkilöiden kanssa, mutta muuten en huomannut mitään erityistä.

Haastattelurunko rakentui etukäteen keskeisiksi määriteltyjen teemojen ympärille, jotka pohjautuvat tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Haastattelun teemoina olivat kehittäminen, esteettömyys, kestävä kehitys ja tulevaisuus. (ks. liite 2). Kysymykset olivat hyvin avoimia, sillä en halunnut johdatella vastaajia vastauksiin. Tavoitteena oli luoda rauhallinen ja avoin haastatteluilmapiiri, jossa vastaajat kokisivat voivansa kertoa rehelliset mielipiteensä. Kysymysten tavoitteena oli kartoittaa asiantuntijoiden näkemyksiä yleisellä tasolla, ja saada selville asiantuntijoiden mielipiteitä ja ajatuksia tutkimusaiheesta. Tekemissäni haastatteluissa kysymysten järjestys vaihteli suuresti eri haastateltavien välillä, kuten usein teemahaastatteluissa on tapana (Tiittula & Ruusuvuori, 2005, s. 11). Pyrin kuitenkin kysymään kaikilta haastateltavilta samat asiat, vaikka kysymysten järjestys vaihteli. Haastattelurunko, ja siinä esiintyvät teemat, on osaltaan tukenut tutkimuksen analyysin tekoa.

4.3 Teoriaohjaava sisällönanalyysi aineistosta

Sisällönanalyysi on analyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysi voidaan tehdä joko aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkijan tavoitteena on luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Teorialähtöisessä analyysissä puolestaan keskitytään johonkin jo tunnettuun teoriaan, jonka mukaan tutkittava asia määritellään. Teoriaohjaavassa analyysissä teoria on analyysin apuvälineenä, mutta tarkoituksena ei ole testata teorian toimivuutta toisin kuin teorialähtöisessä analyysissä. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 99.)

Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jossa etsitään tekstin merkityksiä (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 104). Aineistoa voidaan järjestää esimerkiksi luokittelulla, teemoittelulla tai tyypittelyllä.

Aineistosta löydetyt merkitykset ovat aina tulkinnanvaraisia, ja niitä tulee tutkia systemaattisesti sisällönanalyysissä. Tutkimuskysymykset määrittelevät, mistä näkökulmasta aineistoa tarkastellaan. Kvalitatiivisessa sisällönanalyysissä aineistosta käytetään vain osaa, ja tutkijalla on vapaus rajata tutkimuksen kannalta epäolelliset asiat pois. Aineistonkeruu on avointa, eikä esimerkiksi haastatteluissa anneta valmiita vastausvaihtoehtoja. Analysoinnissa teemat ja luokittelut päätetään samalla kun aineistoa käydään läpi, ei ennen sitä. Ilmiötä kuvaavat luokittelut löydetään vähitellen aineistosta. (Schreier, 2012, s. 24–25.)

Valitsin teoriaohjaavan sisällönanalyysin aineistoni analysointimenetelmäksi. Menetelmän avulla aineisto oli kätevä järjestää selkeään ja tiiviiseen muotoon. Sisällönanalyysin avulla oli mahdollista kuvailla aineistosta pääasiat tehokkaasti, sillä en käyttänyt koko aineistoa analyysissä.

Sisällönanalyysi oli joustava analyysimenetelmä. Minulla oli mahdollisuus analysoida aineistoa valitsemallani tavalla, ja muodostaa luokitteluja melko vapaasti, mutta kuitenkin niin, että luokittelu täsmäsi aineiston kanssa. Analyysissä päättelyn logiikka on ollut abduktiivista, eli teoriaohjaavaa. Ajatteluprosessissani vaihtelivat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit. Oma esiyymmärrykseni aiheesta on vaikuttanut jossain määrin analyysiprosessiin. Pyrkimyksenäni oli tulkita asiantuntijoiden näkemyksiä ilman oman ennakkotietoni vaikutusta, mutta luonnollisesti oma mielenkiintoni on jossain määrin vaikuttanut tuloksiin. Tavoitteena analyysissä oli muodostaa ymmärrys asiantuntijoiden näkemyksistä, ja muodostaa niistä tulkintoja. Kvalitatiiviselle aineistolle on tavallista, että aineisto ja tutkimusongelma ovat vuoropuhelussa keskenään. Aineistosta ei saa suoria vastauksia tutkimusongelmaan, mutta aineiston luokittelua voidaan tehdä tutkimusongelman mukaisesti. Aineisto täytyy tuntea hyvin, jotta vuoropuhelu tutkimusongelman kanssa on mahdollista. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen, 2010, s. 13; Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 99.)

Tutkimuksessani tutkimusongelma on ohjannut analyysiä. Pyrin etenemään analyysissä mahdollisimman systemaattisesti, ja kirjasin analyysin eri vaiheet ylös. Aloitin analyysiprosessin litteroimalla aineiston. Aineistoa on yhteensä 94 sivua fontilla Times New Roman, fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5. Toteutin litteroinnit heti jokaisen haastattelun jälkeen, ja kunkin haastattelun litterointiin meni aikaa noin yhden työpäivän verran. Jokainen tutkija tekee oman ratkaisunsa sen suhteen, millä tarkkuudella aineiston litteroi. Ratkaisun tulisi liittyä tutkimusongelmaan ja analyysitapaan. (Nikander, 2010, s. 432.) Litteroin haastattelut lähes sanatarkasti. Kuitenkin joitain täytesanoja jätin pois litteroinnista, sillä en kokenut niiden olevan merkityksellisiä analyysin kannalta. En tutki tekstin merkityksiä, vaan asiantuntijoiden näkemyksiä ja mielipiteitä. En käyttänyt litterointiohjelmia apuvälineenä. Litterointivaihe oli työläs, mutta mielenkiintoinen. Litteroinnin aikana pääsin hyvin sisään aineistoon, ja aineisto tuli minulle tutuksi. Kirjoitin jo litterointivaiheessa aineistosta heräviä ajatuksia ylös.

Litteroinnin jälkeen itse analyysin teko koostuu useasta eri vaiheesta, joista ensimmäinen oli aineistoon tutustuminen. Litteroinnin jälkeen luin aineiston läpi useaan otteeseen. Perusteellisen aineistoon tutustumisen jälkeen alleviivasin tekstistä kaiken, mikä herätti mielenkiintoni. Pyrin tutkimaan aineistoa uusin silmin, ja ilman ennakkoajatuksia mahdollisista tuloksista. Ensimmäisen alleviivauksen jälkeen ryhdyin alleviivaamaan mielestäni oleellisimpia asioita tutkimukseni kannalta. Pyrin muodostamaan laajoja teemoja aineistosta, ja rajaamaan tutkimukseni kannalta

epäoleellisen pois. Tein mind-mappeja ja täsmensin tutkimuksen osatutkimuskysymykset. Tämän jälkeen alleviivasin aineistosta eri väreihin kohtia ainoastaan osatutkimuskysymysten mukaisesti. Pelkistin siis aineistosta tutkimusongelman kannalta tärkeitä kohtia, joista muodostin luokkia. Jätin tietoisesti osan aineistosta pois analyysistä, sillä se ei ollut merkittävää tutkimukseni kannalta. Tein lopullisen analyysin Tuomen ja Sarajärven (2009, s. 118) ohjeistuksen mukaisesti, jossa poimin pelkistetystä aineistosta alkuperäisiä lausumia, ja tein niistä pelkistettyjä ilmauksia. Tämän jälkeen muodostin alaluokat ja yläluokat, sekä niitä yhdistävät tekijät aineistosta. Näistä yhdistävistä tekijöistä syntyivät tutkimuksen tulokset, jotka olen kirjoittanut auki tekstimuotoon. Alla olevassa taulukossa esitän esimerkin analyysin kulusta (taulukko 1). Alkuperäisiä lausumia oli useita samasta aiheesta, mutta olen liittänyt taulukkoon vain yhden alkuperäisen lausuman. Taulukon tarkoituksena on avata analyysiprosessia lukijalle.

Taulukko 1. Esimerkki analyysiprosessista

Alkuperäinen lausuma	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä
<i>Kun puhutaan esteettömyydestä, esteettömyyden kehittämisestä niin ei pidä liikaa niinkun lukkiutua siihen ajatukseen että siinä on kyse niinkun pelkästään pyörätuolia käyttävistä henkilöistä. Et esteettömyys on niin laaja käsite. (V1/91)</i>	Asiantuntijoiden mielestä esteettömyyteen liittyy fyysinen ulottuvuus	Fyysinen esteettömyys	Esteettömyyden ei voida määrittellä tarkoittavan vain fyysistä ulottuvuutta	
<i>Se fyysinen ympäristö on tärkeä, mutta sitten myös ihan tällanen sosiaalinen puoli, eli pystynkö mä lähtee mun perheen tai mun läheisten kanssa yhdessä johonkin. (V4/108)</i>	Asiantuntijoiden mielestä esteettömyyteen liittyy sosiaalinen ulottuvuus	Sosiaalinen esteettömyys	Esteettömyyden ei voida määrittellä tarkoittavan vain sosiaalista ulottuvuutta	Esteettömyys on fyysis-sosiaaliviestinnällinen kokonaisuus
<i>On niinku tärkeä saada myös nimenomaan sinne nettiin tietoo, koska se on niinku ennakkotietoo mitä tarvitaan ku lähetään sinne reissuun ja suunnitellaan. (V2/398)</i>	Asiantuntijoiden mielestä esteettömyyteen liittyy viestinnällinen ulottuvuus	Viestinnällinen esteettömyys	Esteettömyyden ei voida määrittellä tarkoittavan vain viestinnällistä ulottuvuutta	

Käytän tuloslukuissa tekstiviitteitä aineistosta. Litteroidussa aineistossani H tarkoittaa haastattelijaa, eli tutkijaa. V tarkoittaa vastaajaa eli haastateltavaa henkilöä. Tekstiviitteessä esimerkiksi V2 viittaa siihen, että kyseessä on toinen tekemistäni haastatteluista. Viittauksen perässä on rivinumero, jonka avulla tekstiviite löytyy litteroidusta aineistosta helposti (esim. V2/223). Rivinumero tarkoittaa sitä kohtaa tekstissä, jolta kyseinen lausuma alkaa aineistossa. Kun haastatellut ovat puhuneet kollegoistaan tai yrityksistä nimellä, olen muuttanut nimen lausumaan X merkiksi anonyymiyden varmistamiseksi. Kyseessä on pieni asiantuntijoiden joukko, joten en ole halunnut paljastaa tekstisitaattien yhteydessä minkä ammatin edustaja kukin on, jotta haastateltuja ei voida tunnistaa. Analyysissä olen tehnyt valintoja tutkijana tutkimustehtävän mukaisesti. Toinen tutkija olisi voinut tulkita samaa aineistoa eri tavalla, varsinkin jos tutkimuskysymykset olisivat olleet toiset kuin omani. (Kuula & Tiitinen, 2010, s. 452.) Tuloslukuja on yhteensä kolme, joissa jokaisessa avaam tarkemmin analyysiprosessia, joilla päädyin päätutkimustuloksiini.

5. ESTEETTÖMYYSTIETOA TARVITAAN LISÄÄ

Esteettömyyden määritelmä riippuu näkökulmasta, ja sen katsotaan olevan tilannekohtaisesti määriteltävissä. Ensimmäisessä tulosluvussa käsittelen esteettömyyttä ja sen kehittämistä matkailualueilla yleisellä tasolla asiantuntijatiedon valossa. Pohdin, miten asiantuntijat ymmärtävät esteettömyyden käsitteen, ja tarkastelen mitkä asiat vaikuttavat asiantuntijoiden mielestä esteettömyyden kehittämiseen matkailualueilla. Vaikka esteettömyyden määritelmä riippuu näkökulmasta ja käsite ymmärretään laajasti, asiantuntijoilla on melko samanlaisia käsityksiä esteettömyyden kehittämisestä. Esteettömyyden kehittäminen nähdään tärkeänä asiana, jonka toteutumiseen vaaditaan hyvää suunnittelua yhteistyössä kaikkien matkailualueen sidosryhmien kanssa. Asenteet vaikuttavat esteettömyyden kehittämiseen. Esteettömyyden kehittämisestä matkailualueilla tarvitaan asiantuntijoiden mielestä lisää tietoa, jotta kehittämistyössä onnistuttaisiin entistä paremmin.

5.1 Esteettömyys on määrittelykysymys

Esteettömyys viittaa kaikkien ihmisten tasavertaisiin mahdollisuuksiin osallistua sujuvasti yhteiskunnan toimintoihin, kuten työntekoon, opiskeluun ja kulttuuriin (Esteettömyys, 2016). Esteettömyyteen nähdään kuuluvan fyysinen, sosiaalinen, viestinnällinen, taloudellinen ja poliittinen ulottuvuus. Sosiaaliseen esteettömyyteen liitetään välillä myös kulttuurinen esteettömyys, jolloin puhutaan sosiokulttuurisesta esteettömyydestä. (Jutila, 2013, s. 115.) Kaikkien asiantuntijoiden mielestä esteettömyyden käsitettä on hankala määritellä, sillä käsite on niin laaja. *Esteettömyys on hyvin sellanen monimuotonen ja monipuolinen asia. (V4/103)* Kaikki haastateltavat määrittelevät esteettömyyden käsitettä jakamalla sitä osiin Jutilan (2013) tapaan. Asiantuntijat eivät kuitenkaan jaa esteettömyyttä yhtä moneen ulottuvuuteen kuin Jutila. Käsite jaetaan aineistossa fyysiseen, sosiaaliseen ja viestinnälliseen esteettömyyteen, fyysiseen ja tiedolliseen sekä fyysiseen ja henkiseen esteettömyyteen. Käsitteen laajuuden vuoksi sen pilkkominen nähdään hyödyllisenä tapana käsitteen selittämisessä.

Kaikki asiantuntijat nostavat fyysisen esteettömyyden näkökulman ensimmäisenä ja kaikkein vahvimmin esiin. Kaikkien asiantuntijoiden esteettömyyden jaotteluissa on mukana fyysinen esteettömyys. Fyysisen esteettömyyden nähdään kattavat lähinnä pyörätuolilla tai lastenvaunujen kanssa kulkevat henkilöt. Muutama haastateltu liittää fyysiseen esteettömyyteen myös näkemisen ja kuulemisen asiat. Tieteellisessä keskustelussa fyysisellä esteettömyydellä viitataan pyörätuolien ja

lastenrattaiden lisäksi myös esimerkiksi kulkuneuvoihin, reitteihin, rakennuksiin sekä muuhun infrastruktuuriin (Jutila, 2013, s. 119). On loogista, että fyysinen esteettömyys tulee vahvasti esille aineistossa, sillä fyysinen esteettömyys on eniten tutkittu esteettömyyden osa-alue. Moni tieteenala on tutkinut esteettömyyttä juuri fyysisten esteiden poistamisen näkökulmasta, ja matkailututkimuksessakin esteettömän matkailun tutkimus on keskittynyt eniten fyysiseen esteettömyyteen (Goodall, 2006).

Vaikka kaikille asiantuntijoille tulee ensimmäisenä mieleen esteettömyyden fyysinen ulottuvuus, kaikki asiantuntijat tiedostavat, että fyysinen esteettömyys on vain yksi esteettömyyden osa-alueista. *Ei pitäis mennä tietenkään siihen, et esteettömyys on ainoastaan sitä, et miten sä pääset pyörätuolilla tai lastenrattailla et siinä on sit niinku monta muutakin tasoo. (V2/293)* Fyysisen esteettömyyden lisäksi viestinnällinen ja sosiaalinen ulottuvuus erottuvat aineistosta.

Viestinnälliseen esteettömyyteen kuuluvat asiantuntijoiden mielestä esimerkiksi nettisivujen informatiivisuus, karttojen laadukkuus, matkailualueen opasteet sekä eri kielillä saatavan tiedon tärkeys. *On niinku tärkeätä saada myös nimenomaan sinne nettiin tietoo, koska se on niinku ennakkotietoo mitä tarvitaan ku lähetään sinne reissuun ja suunnitellaan. Ja mielummin niin, et mä etukäteen tiedän et mihin mun ei kannata lähteä yrittämään jos se ei oo millään tavalla sitten mahdollista. (V2/398)* Myös Jutilan (2013) mukaan monipuolinen tiedonvälitys on tärkeä osa viestinnällistä esteettömyyttä. Ennakkotiedon tarjoaminen on merkittävässä roolissa matkailualueiden viestinnässä.

Sosiaaliseen esteettömyyteen kuuluu asiantuntijoiden mielestä yhdenvertaisuus, eli kaikkien oikeus vierailta matkailualueilla. *Se fyysinen ympäristö on tärkeä, mutta sitten myös ihan tällanen sosiaalinen puoli, eli pystynkö mä lähtee mun perheen tai mun läheisten kanssa yhdessä johonkin. (V4/108)* Sosiaaliseen esteettömyyteen nähdään kuuluvan myös esimerkiksi henkilökunnan suhtautuminen erityisryhmän kävijöihin. Jutilan (2013, s. 120–121) mukaan sosiaalisella esteettömyydellä viitataan yhdenvertaisuuteen, asenteisiin sekä osallistumiseen. Viestinnällinen esteettömyys tarkoittaa selkeää, ja asiakkaat tavoitettavaa tiedonvälitystä. Asiantuntijoiden käsitykset esteettömyyden viestinnällisestä ja sosiaalisesta ulottuvuudesta ovat samankaltaisia Jutilan näkemyksien kanssa.

Esteettömyys on asiantuntijoiden mielestä ajankohtainen aihe, johon kiinnitetään nykyään enemmän huomiota. Koko käsitteen koetaan laajentuneen entisestä. Aiemmin esteettömyys on nähty kapeasti vain fyysisten esteiden poistamisena, mutta tällä hetkellä yhä useampi ymmärtää esteettömyyden olevan laajempi kokonaisuus. *On hirveesti laajentunu se käsite ja se, että ehkä on halunnu ruveta puhumaan jopa saavutettavuudesta enemmän tai soveltuvuudesta. (V4/114)* Esteettömyyden

nähdään aineiston perusteella olevan saavutettavuuden alakäsite. Saavutettavuuteen puolestaan kuuluvat esteettömyys eri osa-alueineen. *Se on mun mielestä niinku saavutettavuus on se yläkäsite. Ja se pitää sisällään niinku kaikenlaisen saavutettavuuden eli tiedollisen ja fyysisen, josta lähinnä just sen niinkun sen näkemisen, kuulemisen ja liikkumisen. (V6/190)* Esteettömyyden sijaan olisi hyvä puhua saavutettavuudesta, jotta esteettömyyteen liittyen otettaisiin paremmin huomioon kaikki ulottuvuudet, ja sitä voitaisiin kehittää kokonaisvaltaisemmin.

Esteettömyyden määrittelyn haastavuutta lisää asiantuntijoiden mukaan se, että kyseessä on osittain subjektiivinen käsite. Kaikilla ihmisillä on yksilölliset tarpeet. Esteettömyys onkin asiantuntijoiden mielestä erilaisten kävijöiden yksilöllisten tarpeiden huomioimista. Täytyy ottaa huomioon, että kaikki esteettömiä palveluita tarvitsevat eivät ole yksi yhtenäinen massa, jolla on samanlaiset tarpeet. Esteettömyys ei ole vain erityisryhmien kävijöiden vaatimus, vaan jokainen ihminen saattaa tarvita esteettömiä palveluita jossain vaiheessa elämäänsä. *Ei se oo mikään marginaaliryhmä, joka tarvitsee esteettömyyttä, että se on joku tietty vaikkapa paljon puhutaan erityisryhmistä, mutta ehkä se sellanen ymmärrys siitä, että kuinka isoa osaa meistä se koskettaa joko välillisesti tai välittömästi. (V4/116)*

Kuten ylempi tekstiviite osoittaa, esteettömyys on palveluiden laatutekijä. Esteettömät palvelut sopivat kaikille kävijöille, kuten monet tutkimukset korostavat. (Harju-Myllyaho & Kyyrä, 2013, s. 8; Darcy ym., 2010, s. 520.) Matkailualueen toimijoiden täytyy ymmärtää esteettömyyden käsite kokonaisvaltaisesti, jotta he voivat palvella erilaisia kävijöitä mahdollisimman hyvin. Toimijoiden tulee ymmärtää erilaisten kävijöiden tarpeita. Esimerkiksi jos yksi pyörätuolilla saapunut henkilö on selvinnyt sisäänkäynnin kynnyksestä, osalle pyörätuolivieraista kynnys saattaa olla este. Erityisesti esteettömyyden sosiaalisella ulottuvuudella, ja siihen liittyvällä henkilökunnan asenteella on suuri merkitys esteettömyyden onnistumisessa matkailualueilla. (Buhalis ym. 2012, s. 4.)

Haastatteluissa keskustelimme kestävästä kehityksestä, jonka mukainen toiminta on kaikkien asiantuntijoiden mielestä tärkeä osa heidän organisaatioidensa toimintatapoja. Lähes kaikki asiantuntijat määrittelevät kestävä kehityksen oppikirjamaisesti olevan sellaista kehitystä, joka tyydyttää nykyhetken tarpeet viemättä tulevilta sukupolvilta mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa (Yhteinen tulevaisuutemme, 1988). Kysyin haastatteluissa, liittyykö esteettömyys asiantuntijoiden mielestä kestäväan kehitykseen. Suurin osa asiantuntijoista liittyy esteettömyyden osaksi kestäväan kehitystä. Vain yksi asiantuntijoista on sitä mieltä, että esteettömyys ei suoranaisesti liity kestäväan kehitykseen. *Mä en nyt sitten ehkä osaa esteettömyyteen sitä liittää. Tai mä ymmärrän sen kestäväan kehityksen tämmösenä luonnonvaroja säästävän tai jätteitä mahdollisimman vähän tuottavana tai niin, että jätteitä voidaan uusiokäyttää, niin mä ymmärrän*

sen kestävän kehityksen ehkä sillä tavalla niin sit mä en ehkä sitä ihan siihen esteettömyyden asiaan tässä muodossa osaa yhdistää. (V3/282)

Kolmen haastateltavan mielestä esteettömyys ja kestävä kehitys ovat päivän selvästi sidoksissa toisiinsa. *No esteettömyys on olennainen osa sitä (kestävää kehitystä). Koska esteettömillä ratkaisuilla tarjotaan niitä yhdenvertaisia toimimismahdollisuuksia, niin se on sitä kautta kestävä kehitystä ja ne on niitä taloudellisesti, tai kun puhutaan esteettömyydestä ja puhutaan taloudellisuudesta niin puhutaan yleensä vaan kustannuksista. Et ei nähdä niinkun sitä pidempää aikaväliä tulevaisuuteen, että sillä saadaan pitkällä aikavälillä yleensä säästöjä. (V1/294)* Kolme asiantuntijoista hämmentyi, kun heiltä kysyttiin liittyykö esteettömyys heidän mielestään kestäväan kehitykseen. Vastaus oli aluksi kielteinen, mutta pienen pohdinnan tuloksena loputkin kolme liittävät esteettömyyden osaksi kestävä kehitystä, kuten alla oleva tekstiviite osoittaa.

Jos aattelee niinku sitä kestävyyttä laajassa näkökulmassa, ja sitten sitä kokemusta ja kokemista niin tavallaan kyllä ne mun mielestä kulkee hyvin silleen käsi kädessä ja tavallaan mahdollistaminen niinku erilaisille ryhmille kokea ja niinku tässä on monta kertaa todettu et tavallaan ne on myöski silleen kestäviä ratkaisuja monesti, et kun jotain mahdollistetaan jollekin niin sit se ikään kuin samalla mahdollistaa monen muunkin ryhmän tavallaan kokemuksen parantamisen tai syventämisen tai muuta, ja se liittyy mun mielestä kans paljon tähän maailmanperintöideologiaan et pitäs niinku avata, et kaikille maailman kansalaisille esitellä tätä maailmanperintöä. (V2/303) Kestävän kehityksen lisäksi kyseinen asiantuntija liittää esteettömyyden maailmanperintöideologiaan, jonka mukaisesti maailmanperintöä halutaan esitellä kaikille kansalaisille.

Haastateltavat liittävät esteettömyyden kestäväan kehitykseen sosiaalisen, taloudellisen, kulttuurisen ja ekologisen kestävyuden kautta. Sosiaalisella kestävyydellä tarkoitetaan esimerkiksi kaikkien ihmisten mahdollisuutta osallistua omaa elämää koskeviin päätöksiin. Kulttuurisella kestävyydellä tarkoitetaan muun muassa kulttuurin tuntemuksen lisäystä. Taloudellisella kestävyydellä tarkoitetaan hyvinvoinnin luomista kaikilla yhteiskunnan tasoilla, ja palveluiden tuottamista resursseja säästäen. Ekologisuudella viitataan ympäristön huomiointiin. (Wolff, 2004, s. 24–26.) Aineistosta tekemäni tulkinnan mukaan, asiantuntijoiden mielestä esteettömyyden kehittäminen edistää kulttuurin tuntemusta, sillä esteettömät palvelut mahdollistavat mahdollisimman monen kävijän vierailun matkailualueilla. Sosiaalinen kestävyys ja esteettömyys kulkevat käsi kädessä, sillä esteettömien palveluiden tarjoaminen edistää kaikkien mahdollisuutta vierailulla matkailualueilla yhdenvertaisesti ja itsenäisesti. Esteettömät palvelut ovat taloudellisesti kestäviä, muun muassa siksi, että ne sopivat monille kävijöille. Näin ollen eri kävijäryhmille ei

tarvitse tuottaa eri palveluita, jolloin syntyy säästöjä. Ekologisuus liittyy esteettömyyteen rakennusmateriaalien kestävyden kautta.

Aineiston perusteella kaikki asiantuntijat pitävät esteettömyyttä laajana käsitteenä, joka nähdään välillä vaikeasti hallittavana kokonaisuutena. Käsitteen laajuudesta huolimatta asiantuntijoilla on samankaltaisia käsityksiä esteettömyyden kehittämisestä matkailualueilla. Asiantuntijoiden mukaan esteettömyys on fyysis-sosiaalis-viestinnällinen kokonaisuus. Monen asiantuntijan mielestä esteettömyys on saavutettavuuden alakäsite. Esteettömyyden koetaan olevan tapauskohtaista, ja käsitettä voidaan määritellä tilanteen ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Kaikki asiantuntijat ovat sitä mieltä, että esteettömyys on kaikille ihmisille hyödyllinen asia, eikä se koske vain marginaaliryhmää väestöstä. Esteettömyyden kehittäminen liitetään osaksi kestävästä kehityksen mukaista toimintaa.

5.2 Yhdessä suunnittelu osana esteettömyyden kehittämistä

Asiantuntijoiden mielestä yhteistyö ja hyvä suunnittelu ovat esteettömyyden kehittämisen peruspilareita matkailualueilla. Esteettömyyden kehittämisen nähdään olevan vaativa suunnitteluprosessi, johon koko matkailualue toimijoinen ja sidosryhmineen osallistuu. *Et hyvällä suunnittelulla voidaan tehdä paljon ihan kustannustehokkaasti ja tota hyvällä suunnittelulla ja jotenki semmosella laaja-alaisella näkemyksellä. (V7/132)* Vaikka tehty ratkaisu ei välttämättä ole täydellinen kaikkien kävijöiden mielestä, se voi silti olla iso parannus alueen saavutettavuuden kannalta. *Aina ei saavuteta pyörätuolin käyttäjän kannalta niinkun täydellisen toimivaa vaihtoehtoa, mutta kehittää voidaan aina. (V1/96)* Suunnitteluprosessin alkuun saamiseksi täytyy oivaltaa esteettömyyden kehittämisen tarpeet.

Tarpeiden määrittämisen jälkeen voidaan ryhtyä toimenpiteisiin, kuten materiaalin keräämiseen esimerkiksi kartoittamalla. Suomenlinnassakin on tehty muutama kartoitus liittyen alueen fyysiseen esteettömyyteen (Kilpelä, 2007 & 2010). Kartoitusten lisäksi esteettömyystietoa voidaan kerätä esimerkiksi osallistamalla kävijöitä alueen kehittämistyöhön. Asiantuntijoiden mielestä kartoittaminen ja kävijöiden osallistaminen ovat järkeviä tapoja kehittää esteettömyyttä. *Et musta ois fiksuu et me kierrätettäs täällä kerran vuodessa esim. yks X yrityksen porukka niinku avaamas meidän silmii ja et mitä pientä voitaa tehdä joka helpottais. (V5/316)* X yrityksellä asiantuntija tarkoittaa erästä vammaisjärjestöä, jonka jäsenet omaavat jonkin rajoitteen tai sairauden. Kävijöitä osallistamalla löydetään uusia näkökulmia, ja neuvoja ainakin pieniin kehittämistoimenpiteisiin.

Kartoitusten avulla saadaan ajankohtainen tieto esteettömyyden nykytilasta, ja voidaan määrittää tavoitteet esteettömyyden kehittämiseksi. Kartoitusten perusteella voidaan myös julkaista esteettömyystietoa. Esteettömyystiedon lisääminen on tärkeää, sillä esteettömyystiedon puute on yksi suurimmista esteistä esteettömyyden kehittämisessä (Eichhorn & Buhalis, 2011, s. 55). Esteettömyystiedon lisäämisestä olisi hyötyä aiheen tunnetuksi tuomisessa, ja uusien näkökulmien löytämisessä. Esteettömyyden eteen tehtävien pienten toimenpiteiden merkitystä ollaan asiantuntijoiden mukaan vasta oivaltamassa monissa kohteissa. *Niin tämmösiä niinku vähän ehkä itsestään selviäkin asioita me aletaan täs niinkun huomaamaan ja oppimaan ja jatkossa varmasti tehdään paremmin ne. (V7/125)* Esteettömyyden laajempi ymmärtäminen on tuonut kävijöiden osallistamisen entistä vahvemmin mukaan toimintaan. *Niinku tavallaan siinä näkökulman muutoksessa et ei enää tavallaan me päätetä et kenelle se reitti soveltuu vaan se, että se kävijä vois sen kohdetiedon ja kuvien kautta itse määritellä sen, että soveltuuko tää mulle. (V4/339)* Osallistaminen ja riittävä tieto antaa kävijälle paremmat mahdollisuudet vieraillla kohteessa itsenäisesti.

Oivalluksen lisäksi tarvitaan tahtotila esteettömyyden kehittämiselle. Monesti esteettömyysasiat jäävät muiden asioiden varjoon. Niitä ei yleensä priorisoida tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi. *Itsestään se ei tapahdu, että sellainen tahtotila siihen täytyy olla. (V4/221)* Oivalluksen ja tahtotilan synnyn jälkeen voidaan ryhtyä toimenpiteisiin esteettömyyden edistämiseksi. Asiantuntijoiden mukaan on tärkeää asettaa toimenpiteille tarpeeksi korkeat tavoitteet. Goodall (2006) esittää esteettömyyden olevan aina kompromissi kulttuurihistoriallisilla alueilla, sillä rakennetussa ympäristössä kaikkialle ei voi päästä. Korkeiden tavoitteiden asettaminen korostuu asiantuntijoidenkin mielestä, jotta päästään edes tyydyttäviin ratkaisuihin esteettömyyden suhteen. *Mutta sanotaan, että suunnittelussa pitää niinku olla se tavoite riittävän korkea koska niitä kompromisseja joudutaan matkan varrella tekemään. (V1/183)* Kävijöiden positiivisen kokemuksen luomiseen vaikuttaa se, että saavutettavuuden eteen on edes yritetty tehdä parannuksia.

Hyvään suunnitteluun ja toimenpiteiden toteuttamiseen tarvitaan osaavaa henkilökuntaa. Hyvä suunnittelu on aikaa vievää. Suunnittelun toteutuminen vaatii sitä, että joku henkilö kohteessa haluaa kehittää esteettömyyttä, ja aloittaa suunnitteluprosessin esteettömyyden edistämiseksi. *Se vaatii siltä, joka sitä esteettömyyttä haluaa niin niinku tosi vankkaa tahtoa et se toteutuu. (V6/75)* Esteettömyyden kehittäminen on kunkin kohteen omalla vastuulla rakennetuissa ympäristöissä, joissa lainsäädäntö ei velvoita huomioimaan esteettömyyttä samoin kuin uudisrakentamisessa (Könkkölä, 2012, s. 84). Jotta suunnitteluprosessi ei jää strategian tasolle, tarvitaan yhteistyötä alueen toimijoiden kesken. Useissa tutkimuksissa korostuvat matkailualueiden sosiaaliset voimat,

joista tärkeimpänä yhteistyön merkitys matkailualueiden kehittämisessä. Tutkimuksen mukaan matkailualueen muutokset tapahtuvat pohjimmiltaan sosiaalisten voimien ansiosta. Alueen työntekijät ja asukkaat vaikuttavat teoillaan, ja asenteillaan alueen muuttumiseen. Kehittämiseen vaikuttavat paikallisten ja matkailijoiden arvot ja tarpeet. (Saarinen, 2014, s. 20; Tuulentie, 2005, s. 28; Fyall ym., 2012, s. 22.)

Asiantuntijat ovat aineiston perusteella samaa mieltä, ja mieltävät yhteistyön eri toimijoiden välillä oleellisena asiana, kun halutaan kehittää matkailualueen esteettömyyttä. *Et jos joku varsinki tärkeä ja isompi juttu on nii jos vaan niinku yksin tekee nii sehän ei sitten koko kohdetta auta juurikaan eteenpäin. (V2/96)* Esteettömyyttä ajatellen yhteistyön merkitys korostuu. Jos matkailualueella on esimerkiksi vain yksi esteetön palvelu, mutta muuten alue on vaikeasti saavutettavissa, ei erityisryhmän kävijä todennäköisesti kiinnostu vierailemaan alueella. Kaikkien alueen toimijoiden tulee panostaa esteettömyyteen yhdessä. *Et sul on vaikka yksittäinen kohde, sanotaan et se on vaikka luontoreitti niin et sä lähe Helsingistä Ylläkselle asti sen takia. Et täytyy olla niinku enemmän houkuttimia. (V1/390)* Matkailualueen palveluketjun esteettömyyttä tulee pohtia, jotta käyntikokemus on alusta loppuun asti sujuva ja miellyttävä.

Esteettömyyden kehittäminen on aineiston perusteella vaativa suunnittelutehtävä. Esteettömyyden kehittäminen vaatii oivallusta ja esteettömyystiedon lisäämistä. Suunnittelu lähtee tahtotilasta kehittää esteettömyyttä, tavoitteiden asettamisesta ja toimenpiteiden laatimisesta. Yhteistyö matkailualueen toimijoiden ja muiden sidosryhmien kesken on tärkeää, kun halutaan kehittää alueen saavutettavuutta. Vain yhteistyön kautta tapahtuvalla suunnittelulla, on mahdollista kehittää esteettömyyttä kestävästi. Vain yhteistyöllä esteettömyys saadaan liitettyä osaksi koko alueen toimintaa, palveluketjua, viestintää ja niin edelleen. Yhdessä suunnittelu sitouttaa kaikki toimijat ja sidosryhmät esteettömyyden kehittämiseen.

5.3 Resurssit, oivallus ja asenteet vaikuttavat esteettömyyden kehittämiseen

Yleisesti ottaen esteettömyyden kehittämisestä keskustellaan myönteiseen sävyyn läpi aineiston. Yhteiskuntamme palveluiden saavutettavuutta pidetään tärkeänä ja tavoittelemisen arvoisena asiana. Asiantuntijoiden mielestä esteettömyyttä on mahdollista kehittää pienilläkin toimenpiteillä monilla matkailualueilla. Suhtautuminen kehittämiseen on optimistista. On mielenkiintoista, että vaikka esteettömyyden eteen voidaan asiantuntijoiden mielestä tehdä helposti parannuksia, näitä parannuksia ei useilla matkailualueilla ole tehty. Kysyin haastatteluissa, miksi pieniä toimenpiteitä esteettömyyden eteen ei ole tehty sellaisissa kohteissa, joissa ne ovat mahdollisia ilman

kulttuuriperinnön tuhoutumista. Osa asiantuntijoista vetoaa resursseihin, osa oivaltamisen ja osa asenteen merkitykseen.

Resursseilla asiantuntijat tarkoittavat rahaa, aikaa ja asiantuntevaa henkilökuntaa. *Et kaikil on hienot strategiat mut kukaan ei suostu maksamaan käytännön toteutuksesta. (V6/34)* Vaikka tarve esteettömälle palvelulle olisi todettu, aina ei löydetä rahoitusta toimenpiteen toteuttamiseen. Monesti restauroinnit ja kunnostukset joudutaan tekemään minimibudjetilla. Joskus rahaa olisi, mutta sitä ei haluta kohdentaa esteettömyyden kehittämiseen. Rahoituksen puutteen lisäksi, asiantuntijat mainitsevat ajankäytön haasteet. *Pyritään tekee koko ajan, mut et kaikkialle ei niinku kerkee. (V5/159)* Varsinkin nykyisessä taloustilanteessa henkilöstön määrä on monessa organisaatiossa niin minimi kuin mahdollista, mikä heikentää niin sanotun ylimääräisen kehittämistyön toteutumista.

Rahan ja ajan lisäksi haasteena on asiantuntijuuden puute. Varsinkin rakenteisiin kajottaessa esteettömyyden kehittämisessä vaaditaan vankkaa asiantuntemusta, jota ei kaikista organisaatioista löydy. *Et mikä se ois se tasapaino, mut et aina pyrittäis löytämään nerokas ratkaisu, jolla hoidettais, mut mä en tiedä koska se vaatii sit taas hirveesti taitoa, hyvän arkkitehdin joka löytää sen ratkaisun. (V5/305)* Aina ei ole mahdollista sisällyttää organisaation prosesseihin ulkopuolista työvoimaa, kuten esteettömyyskonsultteja.

Osan asiantuntijan mielestä esteettömyyteen on vasta viime vuosina alettu kiinnittää huomiota tarpeeksi laajassa mittakaavassa. Kehityksen puute ei heidän mielestä johdu resurssien puutteesta, vaan siitä, että kaikkea ei vielä osata. Monessa organisaatiossa ei ole tarpeeksi esteettömyystietoa. Esteettömyyttä ei yksinkertaisesti ole ymmärretty kehittää tarpeeksi laajasti, eikä sitä ole priorisoitu alueiden ylläpitäjien toimintaan. Esteettömyyden kehittämättömyys ei siis aineiston perusteella johdu välinpitämättömyydestä, vaan enemmänkin tietämättömyydestä.

Mä sanoisin, että resurssikysymys se on niinku helppo vastaus, et se on helppo sanoa, että ei oo resursseja, mutta enemmän se on ehkä tämmönen kysymys on hyvästä suunnittelusta ja hyvästä niinkun, et asennutaanko me oikein ja hoksataanko me ne. Me on taatusti tehty niinku vilpittömästi niitä rakenteita, niinku ei olla tehty niin, että me oltais poissuljettu jotakin vaan me ei olla ehkä niinku hoksattu sitä aiemmin, samalla tavalla kun nyt hoksataan että mejän pitää vähän niinkun katsoa laajemmin, ja se ei siis loppupeleissä kuitenkaan, ne pienet ratkaisut ei välttämättä oo resurssikysymyksiä, että oikastaanko, pyöristetäänkö me kulma vai ei vai se on enemmänkin, että tajutaanko me se. (V7/303) Esteettömyydestä tarvitaan lisää tutkimustietoa, jotta sitä olisi

mahdollista kehittää paremmin, ja ottaa käytännöksi matkailualueiden toimijoiden arkeen. Tällä hetkellä esteettömyyden kehittäminen on jäänyt monessa kohteessa teorian tasolle.

Asenteet vaikuttavat esteettömyyteen. Usean tutkimuksen mukaan asenteet esteettömyyttä kohtaan ovat muuttuneet myönteisimmiksi, mutta varautuneita ja negatiivisia asenteita on edelleen. Joillain matkailualueilla asenteita pidetään jopa suurimpana syynä siihen, että esteettömyysasioita ei saada eteenpäin. (Eichhorn & Buhalis, 2011, s. 54; Bizjak ym., 2011, s. 843.) Asiantuntijoidenkin mielestä asenteet vaikuttavat esteettömyyden kehittämiseen. *Asenteest se on enemmän kiinni. Siitä, että et jonkun pitää ensin vähän niinku oivaltaa se, että tuossa kohdassa kaide helpottais tai tuossa voisi olla kynnys luiska, et nehän on oikeesti rahaisasti niinku tosi pieniä asioita et enemmän se on kysymys siit et joku oivaltaa.* (V6/327) Useampi asiantuntija on urallaan törmännyt asenteisiin, joiden mukaan esteettömyys ei kuulu kaikkialle. Esimerkiksi kulttuurikohteisiin ei välttämättä haluta tehdä muutoksia. Alla olevan tekstiviite kertoo asiantuntijan kokemuksesta, jossa esteettömyyttä ei haluttu edistää eräässä kulttuurikohteessa.

Pari viikkoo sitten nii me keskusteltiin X kohteen pihakiveyksestä, joka on semmonen tosi muhkurainen ja me oltas halukkaita vaihtamaan se vähän sileemmäks et siin ois hyvä kulkee, ja sit siihen vois tehä myös semmoset esteettömät kulkureitit museokauppaan ja ravintolaan nii kyl Museoviraston edustaja sano, että kyl hän on esteettömyyden ystävä, mutta ei sitä joka paikkaan tarvii tuoda. Et kyl tämmöset X kohteet pitäis jättää rauhaan. Et kuitenkin nyt oli oikeesti kysymys niinkun kiveyksen tasottamisesta, joka ei millään tavalla vähennä, ja kiveys joka on tehty 1980 luvulla. Et kyl sitä asennetta paljon on, mut et tietysti suojelijoiden tehtävä on tietysti suojella. (V6/77) Tämä osoittaa, että esteettömyyttä ollaan valmiita kehittämään, mutta johonkin rajaan asti. Ellei puolestapuhujia esteettömyysasioihin liittyen ole, monilla matkailualueilla esteettömyyden kehittäminen jää strategioiden tasolle ja sanahelinäksi.

Yhteenvedon totean, että asiantuntijat ymmärtävät esteettömyyden laajana käsitteenä, jonka määrittely on tilannekohtaista ja subjektiivista. Esteettömyyden kehittämiseksi matkailualueilla tarvitaan monipuolista ymmärrystä esteettömyydestä kokonaisuutena, jotta voidaan palvella erilaisia kävijöitä mahdollisimman hyvin. Esteettömyys ei rajoitu vain fyysiseen ulottuvuuteen, vaan siinä on monia tasoja, joiden edistäminen hyödyttää kaikkia kävijöitä. Jotta esteettömyyden kehittäminen olisi kestävä, tarvitaan hyvää suunnittelua, joka toteutetaan yhteistyössä matkailualueen toimijoiden ja muiden sidosryhmien kesken. Kaiken kaikkiaan asiantuntijoiden kokemusten mukaan esteettömyyden kehittämiseen suhtaudutaan myönteisesti. Kuitenkin resurssit, eli ajan, rahan ja asiantuntijuuden puute hidastavat esteettömyyden kehittämistä. Lisäksi asenteet vaikuttavat esteettömyyden kehittämiseen heikentävästi. Esteettömyyden kehittämisen hyödyistä ja

keinoista tarvitaankin asiantuntijoiden mielestä lisää tietoa. Esteettömyystiedon lisääminen auttaa ymmärtämään käsitettä paremmin, helpottaa esteettömyyden toteuttamista, auttaa kohdentamaan resursseja matkailualueilla ja nopeuttaa asennemuutosta esteettömyyden liittyen.

6. KULTTUURIMAAILMANPERINTÖKOHTEIDEN ESTEETTÖMYYDEN HAASTEITA

Asiantuntijoiden mielestä kulttuurimaailmanperintökohteiden esteettömyyden kehittämiseen liittyy erityishaasteita verrattaessa esimerkiksi luontokohteisiin. Rakennetussa ja suojellussa ympäristössä tulee toimia kulttuuriperinnön suojelun ehdoilla. Pienillekin muutoksille tarvitaan hyväksyntä monelta eri taholta, kun kyseessä on suojeltu maailmanperintökohde. Alueen toimijoiden erilaiset intressit vaikuttavat esteettömyyden kehittämiseen. Maailmanperintökohteissa kulttuuriperinnön suojelun intressi ja esteettömyyden intressi ovat vahvassa ristiriidassa. Viestinnän laatu vaikuttaa sellaisten kulttuurimaailmanperintökohteiden saavutettavuuteen, joihin pääsy, tai joissa kulkeminen on haasteellista. Luontokohteissa esteettömyyden kehittäminen on osittain erilaista kuin kulttuurikohteissa, sillä kyseessä ei ole rakennettu ympäristö. Muutoksia voidaan tehdä joustavammin, ja esimerkiksi uudisrakentamista on helpompi toteuttaa. Kuitenkin luontokohteisiin erikoistuneiden asiantuntijoiden näkemyksiä esteettömyyden kehittämisestä voi soveltaa kulttuurikohteissa, ja olen haastatellut myös luontokohteiden asiantuntijoita tutkimuksessa.

6.1 Suojeltu ja rakennettu toimintaympäristö

Kulttuurimaailmanperintökohteet ovat rakennettuja ympäristöjä, jotka ovat olleet olemassa useimmiten monia satoja vuosia. Esimerkiksi Suomenlinnan merilinnoitusta alettiin rakentaa vuonna 1748 (Linnoitus ja historia, 2016). Kaikki kulttuurimaailmanperintökohteet ovat uniikkeja taidonnäytteitä omasta ajastaan. Kohteiden ylläpito, hallinnointi ja toimijajoukko ovat erilaisia. Maailmanperintökohteiden kulttuuriperintö on suojeltua lainsäädännöllä. Kohteiden kulttuuriperintö halutaan säilyttää myös tuleville sukupolville kestävän kehityksen arvojen mukaisesti. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2016.) Suomenlinnakin on kauttaaltaan suojeltu erilaisin lain ja asetukin. Kulttuuriperinnön suojelu on tärkeää, mutta se asettaa rajoituksia maailmanperintökohteiden esteettömyyden kehittämiseen.

Maailmanperintölistalle pääsy tuo kohteille monia etuja liittyen muun muassa näkyvyyteen, rahoitukseen ja muihin resursseihin (World heritage list, 2015). Maailmanperintöstatuksen ei katsota vaikuttavan kohteen kehittämiseen suuresti, sillä suurin osa kohteista on ollut suojeltuna, jo ennen maailmanperintökohteeksi nimeämistä. *Tää kohde on kuitenkin ollu jo ennen sitä ku se on ollu maailmanperintökohde niin myöskin erilaisilla lailla ja asetuksilla suojeltu, ja tämmönen niinku mitä on haluttu vaalia ja säilyttää, et ei se ehkä loppujen lopuks se maailmanperintökohteeks*

nimeäminen ehkä oo tuonu suurta niinku muutosta siinä mielessä. (V2/105)

Maaailmanperintöstatuksesta saattaa kuitenkin olla hyötyä esimerkiksi rahoituksia hankittaessa, tai muussa toiminnan kehittämisessä. *Suunnitteluun ei vaikuta koska tää on joka tapauksessa suojeltu kohde, nii se on silleen, et ei se sitä sen suojellummaks tee mut tietysti se on semmonen peruste millä voidaan niinku perustella, et me nyt tehdään näin hyvin ja tähän ei puututa koska, et se on enemmänkin semmonen oljenkorsi johon voi tarttua jos joku homma ei mee läpi. (V5/47)*

Maaailmanperintöstatusta voi asiantuntijoiden mukaan käyttää argumenttina kohteen tavoitteiden saavuttamiseksi. Vaikka maailmanperintöstatus ei näytä olevan edistävä tekijä esteettömyysasioissa, maailmanperintöstatusta voisi olla mahdollista käyttää hyödyksi esteettömiä ratkaisuja perusteltaessa, jos kohteen kehittäjät niin päättäisivät.

Yksi asiantuntija kokee maailmanperintöstatuksen olevan hidastava tekijä esteettömyyden kehittämisen näkökulmasta. *Omalla tavallahan senhän pitäis vaikuttaa niin, että just esimerkiks näitä esteettömyysasioita mietittäis enemmän, koska niis käy paljon enemmän ihmisiä. Mut tietysti sit myös se et ne koetaan semmosina että ne on maailmanperintöä sellaisenaan, elikkä niit ei sais muuttaa liikaa, et voi olla et niihin suhtaudutaan vielä suojelevammin kuin muihin kohteisiin. (V6/414)*

Maaailmanperintökohteisiin suhtaudutaan asiantuntijan mielestä vielä suojelevammin kuin muihin kulttuurikohteisiin, mikä vaikeuttaa esteettömyyden eteen tehtäviä muutoksia. Kyseessä on ristiriitainen asia, sillä maailmanperinnön tulisi olla saavutettavissa kaikille kansalaisille, jolloin ympäristön tulisi olla esteetön. Maailmanperintökohteiden kävijämäärät ovat suuria, joten esteettömyydestä olisi hyötyä monelle. Toisaalta maailmanperinnön suojelun suhteen ei haluta ottaa riskejä, jotta kulttuuriperintö säilyy myös tuleville sukupolville.

Suojelun lisäksi kulttuurimaailmanperintökohteiden esteettömyyden kehittäminen nähdään haasteellisena rakennetun maaston vuoksi. Peruslähtökohdat ovat monessa kulttuurikohteessa varsinkin fyysisen esteettömyyden näkökulmasta vaikeat. Kulttuurimaailmanperintökohteet ovat esimerkiksi linnoja, kirkkoja, tehtaita ja temppeleitä. Moni haastatelluista käyttää maaston hankaluudesta esimerkkinä Suomenlinnan merilinnoitusta. *Maaston takia ja kulkureittien niinku pinnanmuotojen ja pintamateriaalien takia. (V1/71)* Lailla suojeltuja pintoja ei voi muuttaa Suomenlinnassa. *On ne pinnanmuodot mitkä on ja osittain jonnekin paikkoihin on jyrkät ne kulut ja sitten toi pinnoite tääl, ne on niinku suojeltuja täällä. (V3/83)* Haastateltavat tuovat maastosta esiin kulkemisen haasteellisuuden, vaikeat pinnanmuodot, jyrkät kohdat ja niiden suojelun. Maastosta puhuttaessa aineistossa keskustellaan lähinnä fyysisestä esteettömyydestä, johon nähdään kuuluvan liikkumisen, kuulemisen ja näkemisen asiat.

Uudisrakentamisessa esteettömyysasiat erityisesti fyysiseen esteettömyyteen liittyen huomioidaan melko hyvin Suomessa. Rakennuslainsäädäntöön on vuosien mittaan tullut yhä parempia kriteereitä esteettömyyden takaamiseksi. (Könkkölä, 2012, s. 84.) Kulttuurimaailmanperintökohteet ovat kauan sitten rakennettuja, eikä niiden esteettömyyteen liittyen ole samanlaista lainsäädäntöä Suomessa kuin uudisrakentamisessa. Kulttuurikohteissa uudisrakentamisen lainsäädäntöä pyritään soveltamaan tapauskohtaisesti. *No siis meidän rakentamisen lainsäädäntöhän on velvottava uudisrakentamisessa, ja korjausrakentamisen osalta sitä sovelletaan. (V1/137)* Esimerkiksi uutta rakennettaessa vanhoille alueille, tai vanhoja rakennuksia restauroidessa, pyritään huomioimaan esteettömyysnäkökulma. *Et aina jos tehään jotain uutta tai niinku jos restauroidaan, remontoidaan, kunnostetaan, et aina niinkun huomioidaan myös se esteettömyys sitten mahdollisuuksien mukaan. (V2/188)* Tällainen tapauskohtainen esteettömyyden kehittäminen ei ole kovin johdonmukaista, jolloin riskinä on, että esteettömyyden edistykset rakennetussa ympäristössä jäävät melko pieniksi ja sattumanvaraisiksi.

6.2 Toimijoiden erilaiset intressit alueen kehittämisessä

Kulttuurimaailmanperintökohteissa työskentelee yleensä monipuolinen toimijoiden ja sidosryhmien joukko. Kohteiden toiminnassa ovat mukana muun muassa matkailu- ja ravintolapalveluiden toimijoita, restaurointiin ja suojeluun erikoistuneita toimijoita, kohteen hallinnon toimijoita sekä muita vapaa-ajan aktiviteetteja tarjoavia toimijoita. Vaikka alueen toimijoilla olisi yhteinen visio alueen tavoitteista, kaikilla on omia intressejä toimintaan liittyen. Matkailupalveluyrityksen tärkeänä tavoitteena on todennäköisesti saada alueelle paljon kävijöitä. Restaurointipuolen työntekijät puolestaan haluavat suojella kohdetta esimerkiksi siihen kohdistuvalta kulumiselta, jota suuret kävijämäärät aiheuttavat. Garrodin ja Fyallin (2000, s. 684–685) mukaan on yleistä, että kulttuurihistoriallisen kohteen ylläpitäjät eivät koe toimivansa matkailualalla. Heidän intressinsä liittyvät kulttuuriperinnön suojeluun, ja matkailijat voidaan nähdä häiritsevinä muiden tehtävien suhteen. Tästä syystä matkailun ja maailmanperintökohteiden suhde on haasteellinen.

Asiantuntijoiden mielipiteet tukevat Garrodin ja Fyallin (2000) näkemyksiä. Toimijoiden ristiriitaiset intressit näyttävät aineiston perusteella vaikuttavan maailmanperintökohteiden esteettömyyden kehittämiseen. Toimijoilla on yhteisiä tavoitteita, mutta niiden tärkeys painottuu jokaisen työssä eri tavalla, ja kehittämistavoitteissa asioita priorisoidaan eri tavoin intresseistä riippuen. Esteettömyys nähdään tavoiteltavana asiana, mutta mahdollisten esteettömyyden eteen tehtyjen muutosten pelätään vaikuttavan kohteen kulttuuriperintöön ja autenttisuuteen.

Kulttuuriperintö ja historialliset arvot menevät aineiston perusteella esteettömyyden edelle. Jos valinta täytyy tehdä, jätetään kajoamatta rakenteisiin ynnä muihin, vaikka niin tekemällä saavutettaisiin entistä parempi esteettömyys. *Et jos on ne historialliset arvot ja esteettömyys niin useimmiten mennään niiden arvojen mukaan kuitenkin. (V6/74)* Aina ei ole asiantuntijoiden mielestä mahdollisia tehdä esteettömyyden vaatimia muutoksia ilman, että kulttuuriperintö kärsii. *Sitten on joitain ratkaisuja mitä niinkun jos ajatellaan vaan tiukasti esteettömyyden kannalta nii ois ideaalivaihtoehto olemassa, mutta sitä ei ehkä ole niinkun realistista toteuttaa ilman et menetetään jotain niinkun muuta arvokasta siinä ympäristössä. (V1/84)*

Suomenlinna on suojeltu kulttuurimaailmanperintökohde, jossa työskentelee suuri toimijajoukko, joilla on erilaisia intressejä. Esimerkiksi suuret kävijämäärät ovat ristiriitainen asia kohteen kannalta. Varsinkin kesäkaudella Suomenlinnassa vierailee runsaasti kävijöitä, mikä herättää erilaisia ajatuksia saaren toimijoissa. Asiantuntijat pohtivat aineistossa Suomenlinnan ristiriitaisia tavoitteita.

Tavallaan on hienoo että täällä (Suomenlinnassa) käy ihmisiä, mutta sitten taas se suurempi ihmismassa aiheuttaa vaurioita, että se kulutus voi olla sitte joissain paikoissa semmosta, että se rakenne ei tahdo kestää sitä tai pinta ei tahdo kestää sitä, mutta tavallaan sitten kuitenkin hienoa, että mahdollisimman moni tästä pääsee nauttimaan, mutta ehkä se vähän rajaa kompromissii siitä, että mikä on sitten sopivaa tai miten saadaan suojattua ja pidettyä kuitenkin kunnossa nii on semmonen ehkä ne tavoitteet ei niinkun tue toisiansa. (V3/60)

Joidenkin Suomenlinnan asukkaiden ja restauroijien mielestä kesän suuret kävijämäärät ovat liikaa. Toisaalta esimerkiksi ravintolayrittäjät varmasti iloitsevat kävijöistä. Suomenlinnan alkuperäinen tarkoitus on ollut toimia vaikeasti saavutettavana puolustuslinnoituksena. *Siin on ehkä niinku semmonen hassu ristiriita että alun perin niinkun hyvin vaikeasti saavutettavaksi tarkoitettu rakennelma onkin nykyisin turistikohde. (V1/79)* Alueen lähtökohta on hyvin erilainen nykyiselle ajattelulle, jonka mukaan linnoituksen tulee olla kaikille saavutettava, ja jonka mukaan mahdollisimman monen tulee päästä tutustumaan maailmanperintöön. Suurista kävijämääristä huolimatta Suomenlinnassa pyritään siihen, että kävijät eivät aiheuta vaurioita kohteessa. Laajan kontekstimallin mukaisesti Suomenlinna on luultavimmin osan toimijoiden mielestä *kestävän massaturismin* vaiheessa, jossa matkailu on suurta, mutta sitä hallitaan niin, että kantokyky ei ylitä. Osan mielestä kävijämäärät ovat niin suuria, että kyseessä on jo *kestämättömän massaturismin* vaihe, jossa alueen kantokyky on ylitetty. (Weaver, 2000, s. 218–219.)

Kuusi seitsemästä haastatellusta ei kyseenalaista suojelukohteiden kulttuuriperinnöllisiä arvoja. On mielenkiintoista, että yksi asiantuntijoista on aineiston perusteella suojelusta huolimatta valmis tekemään muutoksia esteettömän ympäristön vuoksi. Kyseinen asiantuntija ei vähättele kulttuuriperinnön suojelun tärkeyttä, mutta hänen mielestään on määrittelykysymys, milloin kulttuuriperintö on oikeasti uhattuna.

No onhan se niinku ristiriitainen tehtävä, koska usein se esteettömyyden toteuttaminen vaatii niihin alkuperäisiin rakenteisiin kajoamista ja uusien oviaukkojen ja uusien hissikuilujen ja muitten avaamista, et se on niinku, se on semmonen vaativa suunnittelutehtävä. Et ne molemmat puolet toteutuu sekä se sen rakennuksen kulttuurihistoriallinen arvo säilyy, että myös sitte et se esteettömyys oikeesti toimii. Mut sit taas toisaalta se nii, seki on vähän semmonen, miten mä nyt sanoisin, epämääräinen asia et millon se kulttuuriperinnöllinen arvo sit oikeesti heikentyis. Et me esimerkiks tos X kohteessa nii puhkastiin välipohjaan aukko hissille nii siitä niinku toi Kaupungin Museo rutisi, et minkä takii me mennään tekee niin, ja mun mielestä taas se, että jos meillä on yhdessä isossa talossa joku pieni reikä lattiassa, ja sit saadaan sillä esteettömyys, niin siin ei kyl kadoteta mitään arvoja. Muutama neliometri välipohjaa, mutta et se on vähän semmonen, et voi sanoo et suojeluihmiset on joskus vähän kireitä näis asioissa, et paljon kireempiä ku minä. (V6/60)

Kyseisen asiantuntijan mielestä myös Suomenlinnassa voitaisiin tehdä muutoksia esimerkiksi pinnoitteisiin liittyen hyvällä suunnittelulla ja esteettisellä toteutuksella. Kulttuuriperinnölliset arvot ovat kyseisen asiantuntijan mukaan tulkinnanvaraisia, ja niitä tulisi tulkita ja seurata säännöllisesti. Näkemykset siitä mikä on arvokasta, muuttuvat vuosien saatossa, ja eri asiantuntijat määrittelevät kulttuuriperinnön eri tavoin. Esimerkiksi Suomenlinnan alkuperäinen tarkoitus puolustuslinnoituksena on muuttunut matkailukohteena toimimiseksi.

Toinen asiantuntija on osittain samaa mieltä siitä, että kulttuuriperinnöllisiä arvoja ei tarvitse vaarantaa esteettömyyden vuoksi. Hänen mielestään arvoja ei tarvitse vaarantaa, mikäli esteettömyyden toteutus suunnitellaan tarpeeksi hyvin. Monesti parannuksia ei tehdä, sillä niiden oletetaan vahingoittavan ympäristön arvoja. Tällaisia olettamuksia saatetaan tehdä ilman taustatutkimusta. Esteettömyyteen liittyen ei monissa organisaatioissa ole tarpeeksi hyvää asiantuntijuutta, kuten seuraava tekstinäyte osoittaa.

Sitten kun on kyse historiallisesti arvokkaista kohteista, niin siellä mennään yleensä se, niin kuin restaurointikärki edellä, että se on se määräävämpi tekijä ja sen asettamalla reunaehdoilla myös esteettömyyttä toteutetaan, mutta mun mielestä kyl se yleinen näkemys on, että kyllä ne historialliset arvot vielä tänä päivänä sen esteettömyyden jyrää aika lailla. Mutta, ei niitä mun mielestä pidä

nähdä niinkun silleen vastakkaisina et se ois joko esteettömyys tai historialliset arvot. Et ei niitä tarvii niinkun vastakkaisiin vaakakuppeihin laittaa, et mun mielestä hyvällä suunnittelulla saadaan ne sovitettua yhteen. Et vaikka sanon että historialliset arvot niinkun jyräävät, mutta mun mielestä niinkun vähän turhan paljon korostetaan sitä vastakkainasettelua nykypäivänä, et kyllä ne hyvät ratkasut sieltä yleensä hyvällä suunnittelulla löydetään. (V1/138)

Aineiston perusteella esteettömyyden kehittämiseksi kulttuurimaailmanperintökohteissa tarvitaan puolestapuhujia, jotka veisivät esteettömyysasioita eteenpäin. Vaikka aina ei saavutettaisi täydellistä esteettömyyttä kaikkien kävijöiden suhteen, voidaan esteettömyyttä kuitenkin kehittää ilman, että kulttuuriperintö kärsii. *Et kaikkee ei voi kuitenkaan muuttaa ku on suojellussa kohteessa, mutta ne mitä voi muuttaa nii niitä kannattais niinkun tehdä, että varmaan se on aina niinkun kohteen, et just se vastuuarkkitehti joka sit katsoo, et mitä on niinku mahdollista tehdä. (V2/204)*

Esteettömyyden kehittämiseksi, tarvitaan selkeämmät vastuujaot. Matkailualueilla olisi hyvä nimetä ainakin yksi asiantuntija vastaamaan esteettömyysasioista, joka osallistaisi alueen toimijat mukaan kehittämiseen. Tällä hetkellä vaikuttaa siltä, että kohteen vastuuarkkitehti tai muu vastuuhenkilö on vastuussa esteettömyydestä. *Käytännössä se on pääsuunnittelijan vastuulla se esteettömyyden huomioiminen jo siinä suunnitteluhankkeessa. (V1/168)* Näin olleen laaja ja tärkeä asia jää vain yhden ihmisen, tai hyvin pienen joukon päätettäväksi.

Museoviraston rooli on suuri, kun kehitetään sellaisia kulttuurihistoriallisia alueita, jotka ovat valtion hallinnassa. *Näis historiallisis kohteissa ollaan Museovirastoon kyl hirveen aikases vaihees yhteydessä. Koska he on niinku valtion rakennusten valvova viranomainen ja heiltä tarvii niinku lupia. Elikkä he kirjottaa lausunnon, se on silleen jännä et rakennusvalvontahan antaa ne luvat varsinaisesti, mut rakennusvalvonta haluaa sen Museoviraston lausunnon siitä, et miten se suunnitelma huomioi ne kulttuurihistorialliset arvot ja rakennusvalvonta harvemmin antaa lupaa sellaseen mitä Museovirasto vastustaa. (V6/130)* Kyseisen asiantuntijan mukaan ilman

Museoviraston hyväksyntää kulttuurialueilla on vaikea tehdä muutoksia. On tärkeää, että Museovirastossa on esteettömyyteen erikoistuneita asiantuntijoita, jotta esteettömyysasioita saadaan vietyä eteenpäin. On mielenkiintoista, kuka saa päättää mitä kehitetään esteettömäksi, ja mitä ei. Käytännössä valta päättää siitä, mistä tehdään esteetöntä ja mistä ei, on hyvin pienellä ihmismäärällä. Ideaalia olisi, että henkilöllä, joka tarvitsee esteettömiä palveluita, olisi mahdollista päättää itse, missä hän voi kulkea, ja mihin hän voi matkustaa.

Aineiston perusteella, kulttuuriperinnön suojeleminen on ensimmäinen prioriteetti kulttuurimaailmanperintökohteissa. Esteettömyysasiat jäävät kohteen toimijoiden muiden intressien varjoon, eikä niitä priorisoida työlistan kärkeen. Koskaan intressiristiriidoilta ei varmasti täysin

vältyä, mutta toimintaa voidaan kehittää. Monesti muutoksia voidaan tehdä kohteissa ilman, että kulttuuriperintöä vaurioitetaan. Mahdollisten muutosten oletetaan vaikuttavan kohteen kulttuuriperintöön ilman perusteellisia taustatutkimuksia. Esteettömyyden kehittämisessä onnistuttaisiin mahdollisesti paremmin, mikäli asiaan liittyen kuunneltaisiin monipuolisemmin erilaisia tahoja. Jos suunnitteluhankkeen vastuuhenkilöllä ei ole intressejä kehittää esteettömyyttä, esteettömyyden eteen tehdään todennäköisesti vain minimaaliset lainsäädännölliset parannukset.

6.3 Viestinnän merkitys korostuu vaikeasti saavutettavilla alueilla

Matkailualueen saavutettavuudesta tulee viestiä ymmärrettävästi, yhdenmukaisesti ja tehokkaasti. Mikäli kohteen saavutettavuudesta ei viestistä, ei kohde käytännössä ole olemassa kävijöille. *Jos tietoa ei löydy niin eihän sitä kohdetta käytännössä oo olemassa. (V4/113)* Mikäli kaikkialle alueella ei ole mahdollista päästä esteettömästi, tulee haasteellisista paikoista ja pääsyrajoitteista viestiä kävijöille. Viestinnän merkitys korostuu asiantuntijoiden mielestä kun on kyseessä vaikeasti saavutettava kohde tai sellainen kohde, jossa on hankala kulkea, kuten Suomenlinnassa. *Se tiedottaminen nousee niinkun entistä suurempaan merkitykseen, että kerrotaan et tällänen se kohde on, nämä ovat ne haasteet, ollaan rehellisiä niiden suhteen, et ei aiheuteta pettymystä et kuvitellaan et voi tulla paikalle, ja et mennään niillä reunaehdoilla mitä aina kyseisellä kohteessa on. (V1/86)*

Viestinnällä voidaan ikään kuin hyvittää sellaisen kohteen puutteita, johon ei pääse. Näin kävijä saa jo ennen saapumista totuudenmukaisen kuvan kohteesta, ja osaa varautua tilanteeseen. Kun toimijat viestivät paikoista, joihin ei ole mahdollista päästä, kävijät välttyvät turhilta pettymyksiltä. *Et jos asiasta tiedotetaan, et minne pääsee ja minne ei niin se on jo puolet sitä apua, et kukaan ei joudu niinkun pettymään. (V5/88)* Tämä koskee paitsi jyrkkiä kulkuja, portaita yms. myös esimerkiksi aukioloajoista viestimistä. Viestinnästä hyötyvät kaikki kävijät, eivät vain erityisryhmiin kuuluvat henkilöt.

Nykyään tietoa matkakohteesta haetaan lähinnä netistä. Kaikilla yrityksillä ei ole painettuja esitteitä, vaan kaikki tieto mitä tarjotaan, on verkossa. Tarjottavan tiedon sisällön tulee olla totuudenmukaista ja mahdollisimman monia käyttäjiä hyödyttävää. Tulisi pyrkiä sellaiseen tiedottamiseen, että jokainen voi itse päättää sopiiko kohde hänelle. (Salo, 2013, s. 5.) Kaikki asiantuntijat mainitsevat internetsivujen tärkeän merkityksen esteettömyydestä viestittäessä. *Et jos me niinku profiloidaan tota aluetta esteettömäks niin sillon nitten sivujenkin pitäs huokua sitä teemaa, ja ne pitäs olla ne palvelut niinku heti nähtävissä sieltä eikä niin, että niitä niinku*

sattumalta löytää jostakin. (V7/150) Viestinnän johdonmukaisuuden ja selkeyden tärkeys nousi esiin kaikissa haastatteluissa.

Toisaalta matkailualueilla sorrutaan aineiston mukaan ylikriittisyyteen, kun viestistään esteettömyydestä. Mikäli alue ei ole täysin esteetön, ei uskalleta mainita koko sanaa esteettömyys viestinnässä, ettei johdeta kävijöitä harhaan. Tästä syystä edes osittain esteettömät paikat, joihin monella kävijöistä olisi mahdollista päästä, jäävät pimentoon. *Me joudutaan ehkä pelaamaan varman päälle, ja kertomaan niistä kohteista joissa ne täytyy ne esteettömyyden kriteerit mut näin ollen et ne jotka tarvitsis niitä paikkoja nii niiltä jää ehkä valtaosa, ne ei saa niistä tietoa. (V7/216)* Longin ja Robertsonin (2010, s. 62–63) määrittelemiä esteettömän matkailualueen kriteereitä voitaisiin hyödyntää matkailualueilla ikään kuin muistutuksena siitä, ettei kaikkien alueen paikkojen tarvitse olla täydellisen esteettömiä, jotta esteettömistä palveluista voidaan viestiä. Soveltaminen on sallittua. Heidän mukaansa esteettömän matkailualueen kriteereitä ovat saavutettavuus, esteetön majoitus ja soveltaminen. Soveltamisella tarkoitetaan joustavuutta tilanteen mukaan erilaisten kävijöiden suhteen. Näin ollen palvelut tulee pyrkiä tekemään mahdollisimman saavutettaviksi kaikille, mutta tarvittaessa voidaan soveltaa tilanteen mukaan, sillä kaikkea ei ole mahdollista tehdä esteettömäksi.

Kaikki asiantuntijat ovat yhtä mieltä siitä, että täydellistä kaikkia ulottuvuuksia huomioon ottavaa esteettömyyttä ei ole mahdollista saavuttaa rakennetussa ympäristössä, jonka kulttuuriperintö on suojattu. Varsinkin liikuntaesteisistä puhuttaessa ollaan yhtä mieltä siitä, että kaikkialle on mahdotonta päästä. *Kaikkialle he ei voi täällä varmaan sitten päästä että sekin on hyväksyttävä. (V3/79)* Asian hyväksyminen, ja siitä viestiminen rehellisesti ovat osa esteettömyyden kehittämistä. Alueilla tulisi keskittyä viestimään myös paikoista, joihin on mahdollista päästä, eikä ainoastaan niistä paikoista joihin pääsy on hankalaa. *Kertoo niinkun niistä mahdollisuuksista mitä täällä niinkun voi tehdä eikä niinkun korostaa sitä, mitä täällä ei missään nimessä voi tehdä. (V2/426)* Vaikka kaikkialle ei asiantuntijoiden mukaan ole mahdollista päästä, heidän mukaansa aina voidaan kehittää esteettömyyttä. Pienilläkin asioilla, kuten viestinnän kehittämisellä, voidaan saada suuria muutoksia aikaan. Viestimällä paremmin, saadaan alueille enemmän kävijöitä.

Viestimällä kohteen saavutettavuudesta palvellaan kaikkia kävijöitä. Kaikkien matkailualueiden tulee viestiä rehellisesti ja selkeästi alueen mahdollisuuksista ja rajoituksista, mutta viestinnän merkitys korostuu asiantuntijoiden mielestä vaikeasti saavutettavilla alueilla. Viestinnän tulee sisältää tietoa muun muassa alueen palveluiden aukioloajoista, palveluiden hinnoista ja palveluiden fyysisestä saavutettavuudesta. Mikäli johonkin ei ole mahdollista päästä, tiedottaminen asiasta jo ennakkoon on tärkeää. Näin kaikki ihmiset voivat itse määritellä, miten hyvin kohde soveltuu heille.

6.4 Vaihtoehtoinen saavutettavuus

Kun hyväksytään, että kaikkialle suojelluissa kulttuurikohteissa ei voida päästä, voidaan ryhtyä kehittämään esteettömyyttä kohteen reunaehtoien mukaisesti. Goodall (2006, s. 73–74) korostaa vaihtoehtoisia saavutettavuuden tapoja sellaisilla matkailualueilla, joissa kaikkialle ei ole mahdollista päästä. Mikäli kävijää ei voida päästää nähtävyyden kaikkiin osiin esteiden vuoksi, tulisi kohteen toimijoiden tarjota vaihtoehtoisia tapoja saavutettavuuteen. Esimerkiksi virtuaalisen maailman luonti on yksi tapa vaihtoehtoiseen kokemiseen. Osa asiantuntijoista toteaa, että kaikkialle ei voi päästä suojelluissa kohteissa, mutta ei pyri esittämään ratkaisuja tilanteeseen. Osa asiantuntijoista keskittyy pohtimaan muita mahdollisia kokemisen tapoja. Kuten Goodall, osa asiantuntijoista mainitsee virtuaalisen maailman luomisen yhtenä vaihtoehtoisen kokemisen tapana. Teknologiaan liittyvien kokemusten luomiseen tarvitaan yhteistyötä ja asiantuntijuutta. *Se vaatii varmasti niinkun yhteistyötä sen puolen alan ammattilaisten kanssa ja myöskin sitten ehkä jotenkin muuta semmosta avointa kehittämisen näkemystä, et mitkä sit voi olla sellasii korvaavia tapoja joilla sit voi kokee.* (V2/249) Mahdolliset teknologiaan nojaavat ratkaisut tulee tehdä suojelukohteen puitteissa niin, ettei kohteen autenttisuus kärsi.

Vaikka virtuaalisen maailman luontia ehdotetaan vaihtoehtoiseksi kokemisen tavaksi, on tärkeää muistaa, että vaihtoehtoinen kokemus ei voi korvata varsinaista kokemusta. *Sit siinä on sekin et eihän se virtuaalinen vaihtoehto niinkun koskaan korvaa sitä kokemusta. Et ei sillon olla itse siellä fyysisesti paikalla. Et se tarjoaa vaihtoehdon, joka parhaimmillaan on lisäpalvelu kaikille, et se ei ole vaan niinku tätä kokemusta korvaava juttu vaan lisäarvo kaikkien kannalta, mutta ei me sillä voida niinkun korvata sitä tarvetta sille ympäristön kehittämiseksi kuitenkin.* (V1/280)

Virtuaalinen kokemus tulee aineiston perusteella nähdä enemmänkin lisäpalveluna, eikä korvaavana kokemuksena.

Tiloja arvottamalla voidaan taata parempi saavutettavuus edes osaan matkailualueen nähtävyyksistä. *Et pääsis ees sinne X paikkaan, joka on se niinku hienoin ja keskeisin tila. Et silleen tiloja voi arvottaa et mitkä on niit hienoimpia ja tärkeimpiä ja yrittää niihin järjestää se pääsy.* (V6/224) Tilojen arvottaminen edistää saavutettavuutta. Kuitenkin kaikilla tulisi olla mahdollisuus valita palvelu, eikä tyytyä palveluun. Inklusio liittyy kävijöiden oikeuksiin vieraila kaikissa alueen nähtävyyksissä. Inklusioajattelussa erityisryhmiin kuuluvien kävijöiden tulisi pystyä käyttämään myös matkailupalveluita samalla tavalla kuin muidenkin ihmisten. (Pegg & Stumbo, 2012, s. 288.) Inklusioajattelun näkökulmasta, on yhä tärkeämpää pohtia vaihtoehtoisia kokemisen

tapoja, jotta yhä useampi pääsee vierailemaan myös kulttuurimaailmanperintökohteissa itsenäisesti ja tasavertaisesti.

Kulttuuriperinnön suojelu ja esteettömyyden vaatimusten toteuttaminen on ristiriitainen tehtävä maailmanperintökohteissa, johon liittyen eri toimijoilla on erilaisia mielipiteitä. Kulttuuriperinnön suojelua ei tule väheksyä, mutta se voitaisiin aineistoin perusteella kyseenalaistaa entistä useammin. Välillä muutoksia esteettömyyteen eteen ei tehdä, sillä niiden oletetaan vaikuttavan kulttuuriperintöön. Vaikeasti saavutettavissa maailmanperintökohteissa viestinnän ja vaihtoehtoisten kokemusten merkitys korostuvat. Matkailualueen päämääränä tulisi olla, että kaikki pääsevät vierailemaan tasavertaisesti kaikkialla inklusioajattelun mukaisesti. Tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista. Näin ollen viestinnällä kohteen mahdollisuuksista ja vaihtoehtoihin kokemuksiin panostamalla, voi olla myönteinen merkitys kävijäkokemuksen kannalta.

7. ESTEETTÖMYYDEN KEHITTÄMINEN VASTAA TULEVAISUUDEN TARPEISIIN

Kaikki asiantuntijat uskovat, että tarve esteettömille matkailupalveluille ja -ympäristöille kasvaa tulevaisuudessa. Esteettömiä matkailupalveluita tarvitsee yhä useampi muun muassa väestörakenteen ja asenteiden muuttuessa sekä liikkuvuuden lisääntyessä (Amadeus, 2015, s. 4). Esteettömyyttä tulee kehittää tulevaisuudessa, sillä se on asiakaslähtöistä, laadukasta ja kestävä matkailutoimintaa. Esteettömyyden kestävä kehittäminen on aineiston perusteella ennakoivaa tulevaisuuteen valmistautuvaa toimintaa, jossa tulee huomioidaan kaikki kestävyiden osa-alueet. Esteettömyyden kestävä kehittäminen hyödyttää kaikkia, ja edistää kaikkien sidosryhmien hyvinvointia. Matkailualueiden toimijoilla, kuten Suomenlinnalla, on mahdollisuus vastata tulevaisuuden haasteisiin ennakoivasti kehittämällä esteettömyyttä.

7.1 Tulevaisuuden matkailijat hyötyvät esteettömyydestä

Esteettömiä palveluita tarvitsevien henkilöiden matkailijapotentiaali on kasvava. Väestö ikääntyy, lapsiperheet matkustavat enemmän, ja erilaisen vamman tai rajoitteen omaavat ihmiset rohkenevat matkustaa aiempaa enemmän arvojen ja asenteiden muutosten myötä. (Koota-Valkeapää, 2013, s. 51.) Elämykset ovat tärkeä osa erityisesti länsimaisten ihmisten elämää, ja rahaa käytetään enemmän palveluihin kuin tuotteisiin. Elämystalous liittyy muun muassa arvomaailman muutoksen, ja erityisesti länsimaissa onnellisuutta pidetään vaurautta tärkeämpänä. Elintaso nousee maailmalla, ja yhä useammilla ihmisillä on varaa matkustaa. (Harju-Myllyaho & Kyyrä, 2013, s. 11.)

Globaalit muutokset vaikuttavat vahvasti matkailuun. Monien matkailualueiden hallinta on muuttunut yhä monitahoisemmaksi johtuen muun muassa liikkuvuudesta. Ihmiset, asiat, raha ja ideat liikkuvat teknologisoituvassa ja globalisoituvassa maailmassa nopeasti. (Dredge & Jamal, 2013, s. 560.) Kaikki asiantuntijat ovat yhtä mieltä siitä, että esteettömien palveluiden kysyntä tulee kasvamaan tulevaisuudessa. *Luulen, että tää tulee olemaan varmaan niinkun agendalla yhä enemmän niin tarve tällasille palveluille varmaan kasvaa ja käyttäjät, tai niitä käytetään yhä enemmän.* (V7/229) Matkailualan tulee varautua kasvavaan kysyntään, kuten muidenkin alojen. Kehittämällä esteettömyyttä, on mahdollista vastata tulevaisuuden tarpeisiin ennakoivasti.

Erityisryhmiin kuuluvat kävijät vierailevat tutkimusten mukaan matkailualueilla hiljaisempina sesonkina. He käyttävät tilastollisesti enemmän rahaa alueella kuin muut vierailijat. Erityisryhmään kuuluvien henkilöiden varallisuus saattaa olla pienempi kuin muiden matkailijoiden, mutta heidän

mukanaan kulkee monesti ainakin yksi apuhenkilö. Erityisryhmien kävijät palaavat usein kohteeseen, jossa on helppo vieraila. Kyseessä on huomattava matkailijasegmentti paitsi määrällisesti, myös taloudellisesti. (Goodall, 2006, s. 59.) Asiantuntijat vahvistavat käsitystä siitä, että erityisryhmiin kuuluvat kävijät ovat merkittävä matkailijasegmentti tulevaisuudessa. *Niin kyl mä uskon, että se tarve niinkun koko ajan sit kasvaa. Ja sittenhän se on semmoinen asia, että jos ajatellaan ryhmää, oli se sitten perhe, pariskunta tai isompi porukka, ja jos se esteettömyys on yhdelle toimimisen edellytys niin se koko porukka valitsee sen mukaan. Eli se, että siinä ei tule vain se yksi asiakas vaan siinä tulee koko jengi mukana. (V1/241)* Mikäli matkailualue on vaikeasti saavutettavissa, eivätkä alueen toimijat tarjoa esteettömiä palveluita, menetetään asiakkaita.

Väestö vanhenee, ja ikääntyneet ihmiset ovat jo tällä hetkellä suuri matkailijasegmentti. Eliniän noustessa ikääntyneet tulevat muodostamaan yhä isomman osan maailman väestöstä. (Amadeus, 2015, s. 9.) Kaikki asiantuntijat nimeävät esteettömien matkailupalveluiden kysynnän kasvun isoimmaksi syyksi väestörakenteen muutoksen. Mitä enemmän esteettömiä palveluita tarvitsevia ihmisiä on, sitä enemmän esteettömiä palveluita vaaditaan ja tuotetaan. *Jos niinku ajatellaan et kaikista tuuteista tulee täysillä et mejän väestö ikääntyy. Ja kuitenkin se ikääntyvä väestö on se, joka koko ajan matkailee entistä enemmän ja vaatii sitä palvelua, että se esteettömyys on sitä ympäristön laatutekijää ja palveluiden laatua. Sitä aletaan vaati, et mä todella toivonkin sit, että esteettömyyttä ei vaatis vaan ne, kenelle se on se toimimisen ehdoton edellytys vaan et se nähdään niinkun laatutekijänä, et se nähdään haluttavana asiana. (V1/231)* Kyse on asiantuntijoiden mielestä hyvästä palvelun laadusta, jota kaikkien kävijöiden tulisi vaatia.

Vaikka ikääntyneet nostetaan esille esimerkkinä tulevaisuuden matkailijasegmenteistä, asiantuntijat korostavat, että palveluita ei tarvitse suunnitella ainoastaan ikääntyneille ihmisille. *Joo ihan varmasti siis senhän huomaa jo siinä et ihmiset vanhenee, ja tosissaan et tarvii olla siis tää on niin jännä sitä itekin huomaa nyt kun on tässä viiskymppinen, että ei tarvii olla mikään näkövammainen kun nyt on jo vaikee nähdä asioita ja sit kun vähän vanhenee vielä niin on vaikee liikkuu ja jokainen helpotus semmosessa tilanteessa on niinkun käden ojennus, et kyl se niinku mun mielestä on vaa realismia ja just sen takia miks mä tykkään siitä design for all ajattelusta on se, et sehän ei oo keltään pois, vaan se on vaan enemmän kaikille hyödyks. (V6/240)* Palvelut, jotka suunnitellaan ikääntyneitä varten, ovat toimivia suurimmalle osalle muitakin kävijöitä.

Tulevaisuuden matkailijat ovat yhä tietoisempia palveluiden tuottamisprosesseista, ja he osaavat vaatia kestävästi toteutettuja palveluita. Eettisyys ja vastuullisuus korostuvat nykypäivän kulutusvalinnoissa. (Amadeus, 2015, s. 5.) Asiantuntijat puhuvat kautta aineiston terveydestä ja hyvinvoinnista, joita esteettömät palvelut edistävät. Luonto- ja kulttuurikokemukset lisäävät

tutkitusti onnellisuutta ja hyvinvointia. Terveys ja hyvinvointi ovat tällä hetkellä maailmanlaajuisia trendejä niin matkailussa, kuin muillakin elämän osa-alueilla. Yhä useampi kaipaa rauhallisia matkailuelämyksiä kiireisen arjen vastapainoksi. (Matkailun edistämiskeskus [MEK], 2014, s. 3.) Varsinkin asiantuntijat, joilla on kokemusta luontokohteiden esteettömyyden kehittämisestä, puhuvat terveyden ja hyvinvoinnin yhteydestä esteettömyyteen. *Esteettömyys liittyy taas siihen niinku kansanterveyteen isosti, et se on niinku sitä kautta ehkä tullu mejän tietosuuteen enemmän.* (V7/296) Luontokohteiden ja kulttuurikohteiden esteettömyyttä kehittämällä, voidaan vaikuttaa ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen positiivisesti. Kulttuurikokemukset, ja mahdollisuus kokea niitä itsenäisesti, lisäävät hyvinvointia siinä missä luontokokemuksetkin.

7.2 Esteettömyys on asiakaslähtöistä

Matkailualueiden asiakaslähtöinen kehittäminen on asiantuntijoiden mielestä toiminnan perusedellytys. Asiakaslähtöisyyteen nähdään kuuluvan kyky vastata monenlaisten kävijöiden tarpeisiin. Asiakkaita halutaan kuunnella, ja heidän toiveisiin pyritään vastaamaan laadukkailla palveluilla. Asiakkaiden tarpeista voidaan kerätä tietoa esimerkiksi kävijätutkimuksen ja palautteen avulla. *Oli asiakastutkimus niin esimerkiks sitä kautta saadaan sitä arvokasta tietoa sitten asiakkailta, et niitä mahdollisuuksia kyllä on, että kyllä kerätään aktiivisesti sitä palautetta sitten asiakkailta joita käytetään suunnittelutyössä ja uskoisin, että tosiaan tulevaisuudessa entistä enemmän.* (V4/305) Kun on kyse esteettömyydestä, erityisryhmien kävijöiden osallistaminen nähdään erityisen tärkeänä osana asiakaslähtöistä toimintaa. Kun on kyse jostain sellaisesta asiasta, josta ei välttämättä ole omakohtaista kokemusta, on järkevää osallistaa kävijöitä kehittämistyöhön. Tällainen asia voi olla esimerkiksi kuulemisen heikkous, vierailu uudella alueella tai lastenvaunujen kanssa kulkeminen. Muun muassa Dredge ja Jamal (2013, s. 560) korostavat kävijöiden osallistamista matkailualueiden kehittämistyössä.

Asiantuntijat uskovat, että vuorovaikutteinen ja asiakaslähtöinen toimintatapa on asia, johon tullaan panostamaan entistä enemmän tulevaisuudessa. *Kyllä mä näkisin, että meillä ja yhä enenevässä määrin myös tosi asiakaslähtöisesti, että varmasti siinä on vähän semmonen kulttuurinmuutos tulossa vähän joka paikassa uskoisin, että ei ainoastaan meillä vaan kaikissa muissakin organisaatioissa eli ehkä niinku vielä siihen asiakkaan näkökulmaan ja siihen asiakaslähtöiseen toimintaan uskon, että tulevaisuudessa panostetaan yhä enenevässä määrin, että se tulee olee semmonen tärke rajapinta uskoisin, et ne aidot kontaktit niiden aitojen asiakkaiden kanssa.* (V4/285)

Asiakslähtöisyys ja vuorovaikutus asiakkaiden kanssa ovat yhä tärkeämpi asia teknologian kehityksen myötä. Esimerkiksi sosiaalinen media mahdollistaa yhteydenpidon asiakkaisiin yhä helpommin. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa onnistuu myös globaalisti. Esimerkiksi palautteen kerääminen ja tallentaminen, sekä kävijätutkimusten toteuttaminen on kätevämpää sähköisten järjestelmien avulla. Palveluita tuotetaan yhä enemmän yhdessä asiakkaiden kanssa.

Kanssatuottajuus on palvelutuotantoa, jossa kuluttajat otetaan mukaan kehittämään tuotteita esimerkiksi heidän kokemuksia ja tietoja hyödyntäen. (Haanpää, García-Rosell & Kyyrä, 2013, s. 104.) Kanssatuottajuutta on tutkittu matkailun tuotekehityksessä, mutta ei esteettömyyden kehittämisen näkökulmasta. Esteettömyyden kehittämisessä kanssatuottajuutta olisi mahdollista hyödyntää matkailualueilla.

Vaikka esteettömyyden kehittäminen on asiantuntijoiden mielestä asiakslähtöistä toimintaa, kehittämistä tulee toteuttaa harkiten. Asiakkaiden toiveita täytyy kuunnella, mutta asiakas ei aina ole oikeassa. Asiakslähtöinen kehittäminen tulee toteuttaa niin, että asiakkaiden lisäksi paikalliset asukkaat ja muut sidosryhmät ovat mukana kehittämisessä. (Swarbrooke, 1999, s. 83.) *Se ratkastaan sitten tapauskohtaisesti ja et miten se soveltuu siihen historialliseen kontekstiin nii voidaan tehdä, mutta mä en siihen nyt osaa ei varmaan oo mitään selkeätä linjaa, et se on aika tapauskohtaista nää ratkasut. (V3/318)* Aina ei ole mahdollista toteuttaa kävijöiden toiveita, sillä kävijöillä ei välttämättä ole tarpeeksi asiantuntijuutta liittyen siihen, mihin kaikkeen mahdolliset muutokset vaikuttavat.

Kehittämistyössä kävijöiden ja muiden sidosryhmien lisäksi tulee kiinnittää huomiota ympäristöön, turvallisuuteen ja mahdollisiin rajoituksiin (Staffans & Merikoskiki, 2011, s. 61). Muun muassa nämä ovat asioita, joita kävijät eivät välttämättä tule ajatelleeksi. Esimerkiksi Suomenlinnassa kävijä saattaa ihmetellä, miksei joitain kiveyksiä olla tasoitettu, mutta ei ole tietoinen niiden suojelusta. Esteettömyydestä puhuttaessa tapauskohtainen harkinta on välttämätöntä, sillä kaikkea ei voida tehdä esteettömäksi varsinkaan rakennetussa ympäristössä.

Asiakslähtöisen toiminnan tukena voidaan asiantuntijoiden mielestä käyttää universaalia suunnittelua. Kaikki asiantuntijat ovat samaa mieltä siitä, että esteettömät ympäristöt ovat hyödyllisiä kaikille. *Et se helpottaa ketä tahansa kulkijaa. (V5/56)* Näin ollen esteettömät ympäristöt ovat myös asiakslähtöisiä ja laadukkaita, sillä ne palvelevat laajaa kävijäkuntaa. Suomenlinnan kohdalla esteettömät ratkaisut palvelevat muun muassa kävijöitä, saaren toimijoita, tavarantoimittajia ja asukkaita. *Universal design* käsite tai *design for all* ajatusmaailma tulee esiin yhteensä neljässä haastattelussa. Darcyn ym. (2010, s. 520) mukaan universaali suunnittelu on suunnittelua, jossa suunnitellaan kaikille käyttäjille sopivia tuotteita ja ympäristöjä. Tavoitteena on

helpottaa kaikkien ihmisten toimintaa riippumatta rajoitteista, iästä tai kyvyistä. *Design for all* tarkoittaa samaa asiaa kuin universaali suunnittelu (Haarni, 2006, s. 49). *Et yhtäläillä niistä alueista ja kohteista ja palveluista nauttii niinku normi- ja hyväkuntoisetkin. Et tavallaan ne on niinku palveluita kaikille. Niin se pitäis ehkä enemmän aatella, et tehdään ne kerralla enemmän laajemmin palveleviksi. (V7/317)* Kun suunnitellaan palveluita kaikille, ne palvelevat laajaa käyttäjäkuntaa.

Asiantuntijat korostavat edelleen, että ei ole tarpeen profiloitua vain yhdelle kävijäryhmälle sopivaksi alueeksi. Kävijät tulisi nähdä universaalissa suunnittelussa yhtenä massana, joka koostuu erilaisista yksilöistä, eikä jaotella ihmisiä normaaleihin ihmisiin ja jonkin rajoitteen omaaviin ihmisiin (Iwarsson & Ståhl, 2003, s. 61). *Ehkä sen yhdenvertaisuuden nostaisin esiin ja ehkä semmosen design for all käsitteen tai tällasen universal design käsitteen eli, että suunnitellaan tulevaisuudessa yhä enemmän palveluita niinku niin, että ei jaotella kelle ne on vaan se, että ne toimis mahdollisimman monelle henkilölle ne samat palvelut nii ehkä sellasen vois lukea siihen mukaan. (V4/280)* Osa asiantuntijoista on tietoisia universaalinen suunnittelun mahdollisuuksista, ja he pitävät universaalinen suunnittelun mukaisia toimintatapoja hyvinä. Universaalinen suunnittelun periaatteita tulisi entistä tehokkaammin toteuttaa käytännössä matkailualueilla, sillä universaalinen suunnittelun periaatteiden mukaisesti esteettömyys ymmärretään moniulotteisena. Universaalilla suunnittelulla voidaan kehittää matkailualueita kestävimiksi ja yhdenvertaisemmiksi.

7.3 Esteettömyys on kestävä

Lähes kaikki asiantuntijat ovat sitä mieltä, että esteettömyyden käsite liittyy kestäväan kehitykseen, kuten totesin ensimmäisessä analyysiluvussa. Käsittelen seuraavaksi tarkemmin kestäväan kehityksen ja esteettömyyden kehittämisen yhteyttä sosiaaliskulttuurisen, taloudellisen, poliittisen ja ekologisen kestävyuden kautta. Yhdenvertainen saavutettavuus ja kulttuurikohteiden esteettömyys liittyvät vahvasti sosiaaliskulttuuriseen kestävyteen. Kaikkien asiantuntijoiden mielestä kulttuurielämyksien tulisi olla saavutettavissa yhdenvertaisesti kaikille ihmisille. *Mä näkisin, että sellanen yhdenvertaisuus ja sen edistäminen eli se että meillä kaikilla on mahdollisuus päästä sinne matkailullisesti merkittäviin kohteisiin. (V4/275)* Kuitenkin kulttuuriperinnöllisten kohteiden, kuten Suomenlinnan realiteetit ymmärretään. Kaikkialle ei ole mahdollista järjestää esteetöntä kulkua ilman rakenteiden ynnä muiden tuhoutumista.

Kaksi asiantuntijaa ottaa kantaa siihen, onko yhdenvertaista, että vain osa kävijöistä pääsee tutustumaan kaikkiin alueen nähtävyyksiin. *No eihän se periaatteessa riitä. Et kylhän niinku ideaalitalanne ois, et kaikki pääsee kaikkialle mihin kaikki muutkin pääsee. Mut tota joskus se vaan*

osoittautuu liian vaikeeks. (V6/205) Ei ole yhdenvertaista, että kaikki eivät pääse kaikkialle, mutta ideaaliratkaisua tilanteeseen ei ole löydetty suojelluissa ja rakennetuissa ympäristöissä. No eihän siitä voi sanoa, että se on ok. Jos tavoitteena on yhdenvertaisuus, niin ei se koskaan ole ok. Mutta tota se on se realiteetti, et niitä kompromisseja joudutaan niinkun tekemään. Et kaikki ei siinä jo olemassa olevassa ympäristössä ehkä aina ole mahdollista. (V1/181) Muut asiantuntijat eivät ota yhtä vahvasti kantaa esteettömyyden yhdenvertaisuusnäkökulmaan.

Erityisesti julkisin varoin ylläpidettyjen kohteiden esteettömyyden kehittämistä pidetään tärkeänä sosiaaliskulttuurisen kestävyuden näkökulmasta. Suomenlinnaa hallinnoi valtion virasto Suomenlinnan hoitokunta, jonka rahoituksesta osa tulee valtion budjettivaroista (Budjetti, 2016). *Kun nää on matkailukohteita ja nää on julkisia kohteita ja näitä ylläpidetään julkisilla varoilla, niin se tuntuu silloin hirveen tärkeeltä se, mitä kollega X aina sanoo, et on kysymys yhdenvertaisuudesta. Et kaikki kansalaiset pääsis niihin. (V6/322) Suomessa tulisi aineiston perusteella kehittää erityisesti julkisin varoin ylläpidettäviä matkailualueita kaikille saavutettavimmiksi.*

Kaikki ihmiset tarvitsevat elämyksiä ja kokemuksia. Erityisryhmään kuuluvilla henkilöillä on samanlaisia matkustusmotiiveja kuin muillakin ihmisillä. Yleisimpiä matkustusmotiiveja ovat esimerkiksi halu kokea kulttuuri- ja luontuelämyksiä. (Kwai-Sang ym., 2004, s. 946.) Seuraava tekstinäyte aineistosta viittaa luontokokemukseen, mutta se voidaan rinnastaa kaikenlaiseen matkustamiseen ja kulttuurikokemuksiin. *Yhtäläillä kaikki tarvitsee sitä luontokokemusta. (V7/256) Aineiston perusteella on sosiaaliskulttuurisesti kestävää suunnitella kulttuurimatkailuympäristöjä monipuolisemmin kaikille, ja pyrkiä näin yhdenvertaisuuteen.*

Taloudellinen kestävyys liittyy asiantuntijoiden mielestä esteettömyyden kehittämiseen. Mikäli palveluita suunnitellaan monipuolisesti kaikille, on todennäköistä, että saadaan lisää kävijöitä. Näin paikalliset yritykset hyötyvät, asukkaiden elinolot kehittyvät ja työpaikkoja luodaan lisää. Kaikkia hyödyttävät palvelut ovat taloudellisesti kestäviä, sillä ne ovat pysyviä ratkaisuja, joiden myötä saadaan säästöjä pitkällä aikavälillä, vaikka investoinnit olisivat kalliita. *Niiden ratkaisujen pitäis olla semmoisia, et ne ois mahdollisimman pitkäikäisiä ja että ne just palvelee mahdollisimman laajaa käyttäjäryhmää. (V1/341) Toisaalta kaikki sidosryhmät, kuten asukkaat eivät välttämättä miellä lisääntyneitä matkailijamääriä positiiviseksi asiaksi, sillä kävijät tuovat mukanaan myös ongelmia. Matkailijamäärät tuovat alueelle esimerkiksi roskaa ja melua, ja liikenne saattaa olla varsinkin sesonkina ruuhkaista.*

Kukaan asiantuntijoista ei suoraan mainitse poliittisen kestävyuden ja esteettömyyden yhteyttä. Poliittisen kestävyuden voidaan kuitenkin aineiston perusteella katsoa liittyvän esteettömyyden

kehittämiseen järjestötyön ja lainsäädännön kautta, vaikka termiä ei suoraan käytetäkään. *Ihan tämmöistä perusvaikuttamistyötä vammaisjärjestöissä, eli niinkun esimerkiksi lainsäädäntöön liittyen vaikuttamistyötä sinne esteettömyyden toteutumisen kannalta. (V1/15)* Esteettömyysasioiden edistäminen ja esteettömyystiedon kerääminen ovat myös poliittista toimintaa. Työtä esteettömyysasioiden kehittämisessä riittää, ja vaikka perusasiat ovat monesti kunnossa, asiantuntijoiden näkemykset vahvistavat Peggin ja Stumbon (2012, s. 291) havaintoja siitä, että monilla matkailualueilla on otettu huomioon ainoastaan esteettömyyteen liittyvät lainsäädännölliset seikat. Esimerkiksi erityisryhmien kävijöiden elämismahdollisuuksia ei monilla matkailualueilla pyritä edistämään. Kehittämällä esteettömyyslainsäädäntöä, on mahdollista vaikuttaa myös matkailualueiden esteettömyyteen.

Kaksi asiantuntijaa ottaa puheeksi kestävyuden ekologisen ulottuvuuden puhuttaessa esteettömyyden kehittämisestä. *Et ne on niinku pysyviä ratkaisuja, jotka on niin materiaaliltaan kuin toiminnaltaan kestäviä juttuja ja niinkun sitä kautta saadaan säästöjä et ei aiheuteta lisää ongelmia niillä. (V1/349)* Molemmat asiantuntijat näkevät esteettömien ratkaisujen olevan ekologisia esimerkiksi rakennusmateriaalien ja kestävyuden kautta. Kun esteetön ratkaisu suunnitellaan kunnolla, se on todennäköisesti kestävä, ja näin ollen ekologinen.

Yksi haastatelluista asiantuntijoista korostaa yhteiskuntavastuun merkitystä esteettömyydestä puhuttaessa. Erityisesti julkisen sektorin toimijoiden tulisi hänen mielestään entistä vahvemmin edistää yhteiskuntamme hyvinvointia. Yksi tapa tähän on esteettömyyden kehittäminen. *Mul tulee semmonen termi ku yhteiskuntavastuu, joka on X yrityksessä aika tärkeessä roolissa. Se on sitä vastuuta niinku julkisena toimijana yrittää parantaa maailmaa ja tätä yhteiskuntaa. (V6/274)*

Yhteiskuntavastuu liittyy kestävään kehitykseen sosiaalisen, taloudellisen ja ekologisen kestävyuden kautta. Esteettömyyden yhteiskuntavastuu liittyy erityisesti kestävyuden sosiaalisen ulottuvuuden kautta, jolloin yrityksen arvot ja toiminta heijastavat avoimesti tasavertaisuutta ja ihmisoikeuksien kunnioittamista.

Esteettömyyden kehittäminen on kestävää toimintaa. Esteettömyyden kestävä kehittäminen palvelee vuosituhattavoitteiden toteutumista, joiden tavoitteena ovat muun muassa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen (Kestävän kehityksen tavoitteet..., 2016). Aineistosta tekemäni tulkinnan perusteella esteettömyyden kehittäminen nähdään kestäväenä kaikkien kestävyuden ulottuvuuksien näkökulmasta. Esteettömyyden kestävä kehittäminen nähdään siis kaikki kestävyuden ulottuvuudet huomioon ottavana, ennakoivana kehittämistyötä, joka edistää kaikkien ihmisten hyvinvointia. Esteettömyyden kestävä kehittäminen on edellyttää yhteistyötä eri sidosryhmien välillä. Esteettömyyttä tulee kehittää matkailualueilla, sillä esteettömät ympäristöt

hyödyttävät kaikkia, ne ovat asiakaslähtöisiä ja niiden avulla voidaan ennakoivasti vastata tulevaisuuden tarpeisiin. Suomenlinnan esteettömyyttä voidaan kehittää kestävästi huomioimalla kaikki kestävyysulottuvuudet.

8. YHTEENVETO

Tutkielmassani olen tutkinut maailmanperintökohteiden esteettömyyden kestävästä kehittämistä asiantuntijatieiden valossa. Olen tarkastellut esteettömyyttä kestävästä kehittämisestä viitekehityksessä. Tutkimuksen empiirisenä kohteena on ollut Suomenlinnan merilinnoitus, ja tutkimustehtävänäni on ollut selvittää, miten maailmanperintökohde Suomenlinnan esteettömyyttä voidaan kehittää kestävästi tulevaisuutta ajatellen. Tutkimusongelmaan olen pyrkinyt vastaamaan analysoimalla teemahaastatteluin kerättyä asiantuntijatieoa, sekä aiempaa tutkimusta hyödyntäen. Aineiston analysoin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet ohjasivat metodologisia valintojani tutkimuksessa. Tarkoitukseni oli analysoida asiantuntijoiden näkemyksiä ja mielipiteitä esteettömyyden kestävästä kehittämisestä maailmanperintökohteissa, ja löytää keinoja, joiden avulla Suomenlinnan matkailualue voidaan kehittää entistä esteettömämmäksi kestäväällä tavalla.

8.1 Suomenlinnan esteettömyyden kestävä kehittäminen tulevaisuudessa

Tutkimuksen yhtenä tavoitteena oli selvittää, miten matkailualueiden esteettömyyttä voidaan kehittää asiantuntijoiden mielestä. Asiantuntijat ymmärtävät esteettömyyden laajana käsitteenä, joka on osittain subjektiivinen. Kaikilla kävijöillä on yksilölliset tarpeet, joten matkailualueiden toimijoiden tulee ymmärtää kävijöitä syvästi, jotta he voivat palvella kävijöitä mahdollisimman hyvin. Asiantuntijat liittävät esteettömyyteen vahvasti fyysisen ulottuvuuden, kuten esteet, pyörätuolilla liikkumisen ja lastenvaunujen kanssa kulkemisen. Asiantuntijat korostavat fyysisen ulottuvuuden lisäksi viestinnällistä ja sosiaalista esteettömyyden ulottuvuutta. Esteettömyys nähdään fyysis-sosiaalis-viestinnällisenä kokonaisuutena.

Esteettömyyden kehittäminen matkailualueilla vaatii asiantuntijoiden mielestä käsitteen ymmärtämisen lisäksi yhteistyötä ja hyvää suunnittelua. Vaikka esteettömyyden kehittämiseen suhtaudutaan asiantuntijoiden kokemusten mukaan enimmäkseen myönteisesti, esteettömyyteen liittyy myös negatiivisia asenteita. Asiantuntijoiden kokemusten mukaan esteettömyyttä ei haluta edistää kaikkialla, ja esteettömyydelle on vedettävä raja joissain paikoissa. Esimerkiksi kulttuurimaailmanperintökohteissa esteettömyyden eteen tehtyjen muutosten pelätään vaikuttavan kulttuuriperintöön heikentävästi. Asiantuntijoiden näkemysten perusteella totean, että esteettömyystietoa tarvitaan lisää. Esteettömyystietoa lisäämällä esteettömyyden käsite

ymmärretään paremmin, esteettömyyttä voidaan suunnitella tehokkaammin ja asenteita liittyen esteettömyyden tarpeellisuuteen saadaan edistettyä.

Toisena tavoitteena oli selvittää, millaisia tekijöitä maailmanperintökohteen esteettömyyden kehittämiseen liittyy. Olin kiinnostunut selvittämään, liittyykö maailmanperintöstatus jollain tapaa esteettömyyden kehittämiseen. Maailmanperintöstatusta ei nähty tekijänä, jonka avulla alueiden esteettömyyttä voidaan edistää. Pikemminkin maailmanperintöstatus nähtiin esteettömyyden kannalta hidastavana tekijänä, sillä maailmanperintö on tarkasti suojeltua. Rakennetun ja suojellun toimintaympäristön lisäksi toimijoiden erilaiset intressit, viestintä ja vaihtoehtoisen kokemuksen luominen liittyvät esteettömyyden kehittämiseen maailmanperintökohteissa. Kulttuuriperinnön suojelun intressi voittaa useimmiten esteettömyyden vaatimukset. Kuitenkin tutkimuksen mukaan kulttuuriperinnöllisiä arvoja tulisi kyseenalaistaa aiempaa enemmän, sillä monissa paikoissa esteettömät ratkaisut ovat mahdollisia ilman kulttuuriperinnön heikentymistä. Siitä, mistä tehdään esteetöntä päättää monissa kohteissa pieni joukko ihmisiä. Prosesseihin tulisi sisällyttää enemmän eri alojen asiantuntijoita, kuten esteettömyyskonsultteja, jotta esteettömyysasioita saataisiin eteenpäin. Vaikeasti saavutettavissa kulttuuriperintökohteissa rehellisen viestinnän merkitys korostuu muunlaisiin kohteisiin verrattaessa. Vaihtoehtoisten kokemusten ideointi ja räätälöinti sellaisissa paikoissa, joihin esteetöntä kulkua ei voida järjestää, nähtiin kulttuuri- maailmanperintökohteiden haasteena, mutta myös mahdollisuutena.

Kolmantena pyrin selvittämään, miksi esteettömyyttä on asiantuntijoiden mielestä syytä kehittää tulevaisuudessa Suomenlinnassa. Kaikkien asiantuntijoiden mielestä esteettömyyden kehittämiseksi on vankkoja perusteita. Esteettömyyttä tulisi kehittää Suomenlinnassa, sillä se vastaa tulevaisuuden matkailijoiden tarpeisiin, on asiakaslähtöistä ja edistää kaikkien sidosryhmien toimimista ja hyvinvointia alueella. Väestö ikääntyy, yhä useammalla ihmisellä on varaa ja uskallusta matkustaa ja matkailijoiden kulutusvalinnat ovat yhä vastuullisempia. Esteettömyyden kehittäminen hyödyttää kaikkia kävijöitä, ja on näin ollen asiakaslähtöistä ja yhdenvertaista. Kehittämistyössä on mahdollista hyödyntää universaalien suunnittelun periaatteita ja kansatuottajuutta. Esteettömyyden kehittäminen on lisäksi osa kestävästä matkailutoimintaa.

Kuten analyysissä aiemmin mainitsin, esteettömyyden eteen ei ole juuri tehty edistyksiä, vaikka pienillä teoilla esteettömyyttä olisi mahdollista kehittää ilman kulttuuriperinnön heikentymistä. Asiantuntijat mainitsevat kehittämättömyyden syiksi resurssien, eli ajan, rahan ja asiantuntemuksen puutteen sekä negatiiviset asenteet esteettömyyden kehittämiseen liittyen. Tämän tutkimuksen myötä lisääntyneen tiedon avulla esteettömyyden eteen on mahdollista ryhtyä tekemään

aktiivisemmin työtä Suomenlinnassa, ja mahdollisesti muissa nähtävyysskäytössä olevissa kulttuurikohteissa.

Kaikki tutkimuksen asiantuntijatieto voidaan kytkeä Suomenlinnaan. Suomenlinnan viestintää tulisi kehittää niin, että kävijät voivat jo ennakkotiedon perusteella itse määritellä soveltuuko kohde heille. Suomenlinnan tulisi kehittää esteettömyyttä yhteistyössä alueen eri toimijoiden kesken ja pyrkiä osallistamaan esteettömyyden suunnitteluun. Eri toimijoiden intressejä tulisi sovittaa yhteen yhteisten tavoitteiden myötä. Henkilökuntaa tulisi kouluttaa esteettömyysasioista, jotta he ymmärtävät esteettömyyden subjektiivisen luonteen ja osaavat palvella erilaisia kävijöitä. Koska koko Suomenlinnan alueen nähtävyyksiin ei ole mahdollista järjestää esteetöntä kulkua ainakaan liikuntarajoitteisille kävijöille, alueella on mahdollista panostaa vaihtoehtoisten kokemusten kehittämiseen. Suomenlinnan esteettömyyttä tulee kehittää entistä kestävämmiin, sillä esteettömyyden kehittäminen on ennakoivaa tulevaisuuden tarpeisiin vastaavaa toimintaa. Maailmanperinnön kokeminen tulee mahdollistaa kaikille kävijöille. Yhteenvedon totean, että esteettömyyttä voidaan kehittää kestävästi Suomenlinnassa huomioimalla kaikki kestävyysulottuvuudet käytännön toiminnassa.

8.2 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusaiheet

Puhuttaessa tutkimuksen laadusta, aina ei ole tarpeellista tehdä eroa reliabiliteetin ja validiteetin välillä, eikä mielestäni tässäkin tutkimuksessa. Tarkastelen siis koko tutkimusprosessin luotettavuutta käsittelemällä validiteettia, jolla tarkoitetaan pätevyyttä, eli sitä, miten hyvin tutkimus kuvaa tutkittua ilmiötä. (Ronkainen, ym., 2011, s. 130; Jennings, 2010, s. 149.) Mielestäni olen tutkimuksessa antanut vastaukset tutkimuskysymyksiin, ja saavuttanut näin tutkimuksen tavoitteet. Olen muodostanut tulkinnan esteettömyyden kestävästä kehittämisestä Suomenlinnassa asiantuntijoilta saamani tiedon perusteella. Tutkimus on lisännyt tietoa ja ymmärrystä Suomenlinnan sekä muiden maailmanperintökohteiden esteettömyyden kestävä kehittämisestä mahdollisuuksista.

Tutkimuksen aineisto on ainutlaatuinen. Olen pyrkinyt avaamaan lukijalle analyysiprosessin vaihe vaiheelta, jotta tutkimusprosessi näyttäytyisi lukijalle mahdollisimman läpinäkyvä. Aineisto ja menetelmä luvussa kuvasin aineiston käsittelyn vaihe vaiheelta. Analyysissä käytin tekstisitaatteja lisäämään vakuuttavuutta, ja helpottamaan analyysin seurattavuutta. Vaikka koen, että tutkimusta voidaan pitää luotettavana, on oma esiymmärrykseni ja positioni tutkijana vaikuttanut tutkimuksen tuloksiin jossain määrin. Haasteena tutkimuksen teossa oli tutkimusprosessini hajanaisuus, sillä tein

gradua vaiheittain. Yksi heikommin onnistunut haastattelu aiheutti osaltaan haastetta analyysin tekoon. Kyseisen haastattelun vuorovaikutus oli sekavaa, enkä onnistunut herättämään haastateltavan luottamusta. Otin kyseisen haastattelun kuitenkin mukaan tutkimukseen, sillä siitä saatu tieto oli relevanttia tutkimuksen kannalta.

Olen pyrkinyt noudattamaan tutkimuksen teossa hyvää tieteellistä käytäntöä, jolla tarkoitetaan tiedeyhteisön toimintatapojen noudattamista. Esimerkiksi rehellisyys, tarkkuus ja tulosten huolellinen raportointi sekä arviointi ovat osa hyvää tieteellistä käytäntöä. Haastattelututkimuksessa haastateltavien informointi, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja anonymisuus ovat osa eettistä tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 132; Ronkainen ym., 2011, s. 152; Jennings, 2010, s. 99.) Olen pyrkinyt toimimaan eettisesti tutkimuksen eri vaiheissa, ja perustelemaan kaikki tekemäni valinnat tutkimuksessa. Haastatellut henkilöt ovat olleet tietoisia tutkimuksen tavoitteista. Tutkimukseen osallistuminen on ollut vapaaehtoista. Olen säilyttänyt tutkittavien anonymiuden, kuten sovimme jo haastattelukutsusta lähtien.

Tutkimukseni on kvalitatiivinen, eikä sen tavoitteena ole ollut tilastollinen yleistettävyyys (Ronkainen ym., 2011, s. 143). Tutkimukseni tuloksia tulee katsoa suuntaa-antavina, eikä absoluuttisina totuuksina, sillä kyseessä ovat pienen asiantuntijajoukon näkemykset, ja niistä tekemäni tulkinnat. Kuitenkin tutkimuksen tuloksia on mielestäni mahdollista soveltaa muissakin Suomen kulttuurimaailmanperintökohteissa Suomenlinnan lisäksi. Tuloksia voidaan soveltaa myös muissa Suomen nähtävyyssä olevissa kulttuurikohteissa tapauskohtaisesti. Tutkimustulokset antavat uutta tietoa esteettömyyden kehittämisestä maailmanperintökohteissa, ja auttavat matkailualueiden toimijoita kehittämään palveluympäristöjään kaikille kävijöille saavutettavimmiksi tulevaisuudessa. Tutkimustulosten avulla matkailualueita voidaan kehittää entistä yhdenvertaisemmiksi ja kestävämmiksi.

Tutkimusaiheeseeni liittyen on monia jatkotutkimusmahdollisuuksia. Suomenlinnan esteettömyyden kehittämisen mahdollisuuksia olisi jatkossa mielenkiintoista tutkia erilaisten erityisryhmien kävijöiden näkökulmasta. Näin olisi mahdollista saada syvällistä tietoa suoraan Suomenlinnan kävijöiltä, ja sellaisilta henkilöiltä, joilla on omakohtaista kokemusta esteettömästä matkailusta. Olisi mielenkiintoista tutkia enemmän valtaa ja vastuuta liittyen siihen, kenellä on oikeus päättää mistä tehdään esteetöntä ja mistä ei, ja missä tilanteissa kulttuuriperintöarvot todellisuudessa ovat uhattuina. Pohdin jo tutkimuksen alkuvaiheessa, että tutkimus olisi ollut mahdollista toteuttaa etnografisin tutkimusmenetelmin. Silloin tutkimuksen näkökulma olisi ollut erilainen, ja olisin voinut tarkastella esteettömyyttä tarkemmin Suomenlinnassa kävijöiden kautta. Etnografinen tutkimus samasta aiheesta voisi olla jatkotutkimuksena paikallaan.

Kiitokset

Haluan kiittää kaikkia henkilöitä, jotka ovat auttaneet pro gradu – tutkielmani valmistumista. Lopullisen inspiraation tutkimusaiheeseen sain tutkimuksen toimeksiantajalta, eli Suomenlinnan hoitokunnalta. Haluan kiittää erityisesti Milla Öystilää hoitokunnalta tsemppaamisesta gradun suhteen varsinkin kesän 2016 aikana, jolloin tutkimus junnasi paikoillaan. Oli hienoa tehdä gradu toimeksiantona, jolloin tutkimuksen teko tuntui konkreettisemmalta ja mielenkiintoisemmalta.

Haluan kiittää ohjaajaani Soile Veijolaa kannustavista kommenteista, hyvistä neuvoista ja kärsivällisyydestä koko graduprosessin aikana. Kiitokset myös Monika Lüthjelle ja Markku Vierulle tutkimuksen kommentoinnista graduseminaarin aikana. Arvostan, että käytitte aikaanne tutkielmani kommentointiin.

Suuri kiitos kaikille graduseminaarissa mukana olleille opiskelijoille, ja muille opiskelijakavereilleni, joilta sain vertaistukea gradun teon aikana. Lopuksi haluan lämpimästi kiittää kaikkia niitä asiantuntijoita, joita sain haastatella tutkielmaani varten. Haastateltujen asenne tutkielmaani kohtaan oli positiivinen ja kiinnostunut. Vastaanottavainen asenne antoi minulle lisämotivaatiota tutkielman tekoon.

LÄHTEET

- Alastalo, M. & Åkerman, M. (2005). Asiantuntijahaastattelun analyysi: faktojen jäljillä. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.), *Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus* (s. 372–392). Tampere: Vastapaino.
- Amadeus (2015). Future traveller tribes 2030. Understanding tomorrow's traveller. Haettu 18.10.2016 osoitteesta <http://www.amadeus.com/documents/future-traveller-tribes-2030/travel-report-future-traveller-tribes-2030.pdf>
- Ambrose, I. (2012). European Policies for Accessible Tourism. Teoksessa D. Buhalis, S. Darcy & I. Ambrose (toim.), *Best practice in accessible tourism. Inclusion, disability, ageing population and tourism*. (s. 19–35). Bristol: Channel view Publications.
- Bizjak, B., Knezevic, M. & Cvetreznik, S. (2011). Attitude change towards guests with disabilities. Reflections from tourism students. *Annals of Tourism Research*, 38, 842–857.
- Blinnikka, P., Hauvala, H. & Nuijanmaa, S. (2013). Esteettömyys osana matkailupalveluiden laatua. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.), *Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II* (s. 75–80). Rovaniemi: Erweko.
- Budjetti. Haettu 13.10.2016 osoitteesta <http://www.suomenlinna.fi/suomenlinnanhoitokunta/virasto/budjetti/>
- Buhalis, D. & Darcy, D. (2011). *Accessible tourism: concepts and issues*. Bristol: Channel View Publications.
- Buhalis, D., Darcy, S. & Ambrose, I. (2012). *Best practice in accessible tourism. Inclusion, disability, ageing population and tourism*. Bristol: Channel view Publications.
- Butler, R. (2006). The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. Teoksessa R. Butler (toim.), *The tourism area life cycle, Vol. 1: applications and modifications* (s. 3–12). Clevedon: Channel View Publications.
- Dallen, J. T. (2011). *Cultural heritage and tourism. An introduction*. Bristol: Channel View Publications.
- Darcy, S., Cameron, B. & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18, 515–537.

Dredge, D. & Jamal, T. (2013). Mobilities on the Gold Coast, Australia: implications for destination governance and sustainable tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 21, 557–579.

Economic aspects of accessible tourism. Haettu 19.9.2016 osoitteesta

http://2015.internationaltransportforum.org/sites/files/itf2013/files/documents/en/Subhash-Chandra-Vashishth_Svayam-India%20.pdf

Eichhorn, V. & Buhalis, D. (2011). Accessibility: A Key Objective for the Tourism Industry.

Teoksessa D. Buhalis & D. Darcy (toim.), *Accessible tourism concepts and issues* (s. 46–61).

Bristol: Channel View Publications.

Esteettömyys. Haettu 5.4.2016 osoitteesta <http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/esteettomyys>

Ethics and social responsibility. Haettu 9.2.2016 osoitteesta

<http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>

European Tourism Indicators System for sustainable destination management. Haettu 11.9.2016

osoitteesta http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm

Fyall, A., Garrod, B. & Wang, Y. (2012). Destination collaboration: A critical review of theoretical approaches to a multi-dimensional phenomenon. *Journal of destination & marketing management*, 1, 10–26.

Garrod, B. & Fyall, A. (2000). Managing Heritage Tourism. *Annals of Tourism Research*, 27, 682–708.

Goodall, B., Pottinger, G., Dixon, T. & Russell, H. (2005). Access to historic environment for tourists with disabilities: a compromise? *Tourism review international*, 8, 177–194.

Goodall, B. (2006). Disabled access and heritage attractions. *Tourism, culture & communication*, 7, 57–78.

Haanpää, M., García-Rosell, J.C. & Kyyrä, S. (2013). Ennakoiva tuotekehitys matkailussa.

Teoksessa S. Veijola (toim.), *Matkailututkimuksen lukukirja* (s. 102–114). Porvoo: Bookwell.

Haarni, I. (2006). Keskenestä yhdenvertaisuutta. *Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon valossa*. Haettu 3.9.2016 osoitteesta

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77988/R6-2006-VERKKO.pdf>

- Harju-Myllyaho, A. & Kyyrä, S. (2013). Megatrendit ja esteetön vieraanvaraisuus. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.), *Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II* (s. 8–16). Rovaniemi: Erweko.
- Huh, C. & Singh, A.J. (2007). Families travelling with a disabled member: analyzing the potential of an emerging niche market segment. *Tourism & Hospitality Research*, 7(3), 212-229.
- Hunter, C. & Green, H. (1995). *Tourism and the environment: A sustainable relationship*. London: Routledge.
- Ilola, H. (2013). Matkailualueiden elinkaaret. Teoksessa S. Veijola (toim.), *Matkailututkimuksen lukukirja* (s. 43–57). Porvoo: Bookwell.
- Iwarsson, S. & Ståhl, A. (2003). Accessibility, usability and universal design – positioning and definition of concepts describing person-environment relationships. *Disability and rehabilitation*, 25, 57–66.
- Jennings, G. (2010). *Tourism research*. (2. Painos). Milton: Wiley.
- Jokimäki, J. & Kaisanlahti-Jokimäki, M. (2007). *Matkailualueiden kestävyysindikaattorit*. Arktisen keskuksen tiedotteita 52. Haettu 12.4.2016 osoitteesta <http://www.arcticcentre.org/loader.aspx?id=18abb037-a0db-4eb2-a455-8d540258306c>
- Jutila, S. (2013). Matkailuympäristöjen esteettömyys. Teoksessa S. Veijola (toim.), *Matkailututkimuksen lukukirja* (s. 115–128). Porvoo: Bookwell.
- Jutila, S. (2013). Johdatus ennakoivaan esteettömyyteen. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.), *Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II* (s. 4–7). Rovaniemi: Erweko.
- Kestävän kehityksen tavoitteet - Agenda 2030. Haettu 3.4.2016 osoitteesta <http://www.ykliitto.fi/yk70v/yk/kehitys/post-2015>
- Kestävän matkailun periaatteet. Haettu 3.10.2016 osoitteesta <http://www.metsa.fi/kestava-luontomatkailu>
- Kilpelä, N. (2007). *Esteettömyys julkisissa tiloissa*. Suomenlinna: Kynnys.
- Kilpelä, N. (2010). *Suomenlinnan kokous- ja juhlatilojen esteettömyys*. Suomenlinna: Kynnys konsultit/ Kynnys.
- Kilpelä, N. & Flink, S. (2012). *Samasta ovesta. Saavutettavia kulttuurihistoriallisia kohteita*. Helsinki: Kynnys.

- Koota-Valkeapää, E. (2013) Pienillä muutoksilla parempaa palvelua kaikilla. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.), *Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II* (s. 50–56). Rovaniemi: Erweko.
- Kuula, A. & Tiitinen, S. (2010). Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi* (s. 446–459). Tampere: Vastapaino.
- Kwai-Sang, Y., McKercher, B. & Packer, T. (2004). Travelling with a disability. More than a access issue. *Annals of Tourism Research*, 31, 946–960.
- Könkkölä, M. (2012). Esteettömyystyön historia ja esteettömyyslainsäädännön kehittyminen. Teoksessa S. Flink & N. Kilpelä (toim.), *Samasta ovesta – Saavutettavia kulttuurihistoriallisia kohteita* (s. 84–89). Helsinki: Kynnys ry.
- Labaldi, S. (2013). *UNESCO, Cultural heritage, and outstanding universal value. Value-based analyzes of the world heritage and intangible cultural heritage conventions*. Maryland: AltaMira Press.
- Leask, A. (2006). World Heritage Site designation. Teoksessa A. Leask & A. Fyall (toim.), *Managing world heritage sites* (s. 6–19). Amsterdam: Elsevier.
- Linnoitus ja historia. Haettu 4.10.2016 osoitteesta <http://www.suomenlinna.fi/linnoitus/>
- Liu, Z. (2003). Sustainable tourism development. A critique. *Journal of Sustainable Tourism*, 11, 459–475.
- Long, T. & Robertson, T. (2010). Inclusion concepts, processes and models. Teoksessa *Inclusive recreation: programs and services for diverse population* (s. 61–78). Champaign: Human Kinetics.
- Maaailmanperintökohteet Suomessa. Haettu 14.9.2016 osoitteesta http://www.nba.fi/fi/ajankohtaista/kansainvalinen_toiminta/maailmanperintokohteet_suomessa
- Maaailmanperintösopimus. Haettu 15.4.2016 osoitteesta <http://www.suomenlinna.fi/maailmanperinto/sopimus/>
- McKercher, B., S.Y. Hoa, P. & du Cros, H. (2005). Relationship between tourism and cultural heritage management: evidence from Hong Kong, *Tourism Management*, 26, 539–548.
- MEK. (2014). Kulttuurimatkailun kehittämisstrategia kansainvälisille markkinoille 2014–2018. (Matkailun edistämiskeskus.) Helsinki.

- MEK. (2014). Hyvinvointimatkailustrategia kansainvälisille markkinoille 2014–2018. (Matkailun edistämiskeskus.) Helsinki.
- Mettiäinen, I. & Sarkki, S. (2007). *Matkailualueiden kestävyiden indikaattorit*. Arktisen keskuksen tiedotteita 52. Haettu 10.4.2016 osoitteesta <http://www.arcticcentre.org/loader.aspx?id=18abb037-a0db-4eb2-a455-8d540258306c>
- Millar, S. (2006). Stakeholder and community participation. Teoksessa A. Leask & A. Fyall (toim.), *Managing world heritage sites* (s. 38–54). Amsterdam: Elsevier.
- Mission Statement. Haettu 18.9.2016 osoitteesta http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.mission_statement
- Nikander, P. (2010). Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa J. Ruusuvoori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi* (s. 432–445). Tampere: Vastapaino.
- Nähtävyydet. Haettu 15.4.2016 osoitteesta <http://www.suomenlinna.fi/kavijalle/nahtavyudet/>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2015). *Yhteinen perintömme. Kansallinen maailmanperintöstrategia 2015-2025*. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja: Kulttuuri- ja taidepolitiikan osasto.
- Pearn, M. (2011). Heritage Sites: Attitudinal and Experimental Differences of Disabled and Able-Bodies Visitors. Teoksessa D. Buhalis & D. Darcy (toim.), *Accessible tourism: concepts and issues* (s. 201–213). Bristol: Channel View Publications.
- Pegg, S. & Stumbo, N. (2012). Accessing Heritage Tourism Services. Teoksessa D. Buhalis, S. Darcy & I. Ambrose (toim.), *Best practice in accessible tourism. Inclusion, disability, ageing population and tourism*. (s. 285–296). Bristol: Channel view Publications.
- Periodic reporting. Haettu 15.9.2016 osoitteesta <http://whc.unesco.org/en/periodicreporting/>
- Raivo, P. (2007). Maailmanperintökohteet matkailun resursseina. *Muuttuva matkailu – tietoa matkailusta ja matkailuelinkeinosta*, 2/2007, 5–7.
- Ray, N. & Ryder, M. (2003). “Eibilities” tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24(1), 57–72.
- Redclift, M. (1992). The meaning of sustainable development. *Geoforum*, 23, 395–403.
- Reporting and Monitoring. Haettu 31.9.2016 osoitteesta <http://whc.unesco.org/en/118/>

- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. (2011). *Tutkimuksen voimasanat*. Helsinki: WSOYpro.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (2010). Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi* (s. 9–36). Tampere: Vastapaino.
- Saarinen, J. (1998). Kestävyys, kantokyky ja matkailun kehittyminen: näkökulmia kestävän matkailun problematiikkaan. Teoksessa J. Saarinen & J. Järviluoma (toim.), *Kestävyys luonnon virkistys- ja matkailukäytössä*. Rovaniemi: Metsäntutkimuslaitos.
- Saarinen, J. (2006). Traditions of sustainability in tourism studies. *Annals of Tourism Research*, 33, 313–333.
- Saarinen, J. (2014) Transforming Destinations: A Discursive Approach to Tourist Destinations and Development. In Viken, Arild & Granås, Brynhild (toim.), *Tourism destination development. Turns and tactics* (s. 21–46). Farnham: Ashgate.
- Sainio, T. & Edgren, H. (2007). Kansallisaarteita kaikille. Museoviraston saavutettavuussuunnitelma. Haettu 14.9.2016 osoitteesta http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/ohjelmat_ja_strategiat/kansallisaarteita_kaikille_suunnitelma.pdf
- Salo, O. (2013). Viestintää kaikille. Saavutettavan viestinnän opas kulttuuritoimijoille. Kulttuuria kaikille – palvelu. Haettu 12.9.2016 osoitteesta http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/tietopakettit_ja_opaat/Viestintaa_kaikille_Saavutettavan_viestinnan_opas_kulttuuritoimijoille.pdf
- Schreier, M. (2012). *Qualitative content analysis in practice*. London: SAGE Publications.
- Staffans, A. & Merikoski, T. (2011). *Miten kestävä matkailualue tehdään? Käsikirja suunnitteluun ja rakentamiseen*. Espoo: Aalto-yliopisto, insinööritieteiden korkeakoulu, arkkitehtuurin laitos.
- Suomenlinnassa ennätysellinen talvikausi. Haettu 29.9.2016 osoitteesta <http://www.suomenlinna.fi/suomenlinnassa-ennaetyksellinen-talvikausi/>
- Suomenlinnan hoitokunta. (2014). *Hoitosuunnitelma. Suomenlinna – Unescon maailmanperintökohde*.
- Suomenlinnan hoitokunta. (2015). *Suomenlinnan kestävän matkailun strategia*. Helsinki: Erweko.

Suomenlinnan kestävän matkailun strategian toimenpideohjelma 2015-2020. Haettu 12.10.2016 osoitteesta http://frantic.s3.amazonaws.com/suomenlinna/2016/04/Toimenpideohjelma_final.pdf

Sustainable development of tourism. Haettu 9.2.2016 osoitteesta <http://sdt.unwto.org/content/about-us-5>

Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable tourism management*. Wallingford: CABI.

TEM. (2015). Yhdessä enemmän - kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun Matkailun tiekartta 2015-2025. (Työ- ja elinkeinoministeriö.) Helsinki.

Throsby, D. (2009). Tourism, Heritage and Cultural Sustainability: Three "Golden Rules". Teoksessa L.G. Girard & P. Nijkamp (toim.), *Cultural tourism and sustainable local development* (s. 13–29). Farnham: Ashgate.

Tiittula, L. & Ruusuvuori, J. (2005). Johdanto. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.), *Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus* (s. 9–21). Tampere: Vastapaino.

Tuulentie, S. (2005). Paikallisten osallisuus kestävän matkailun suunnittelussa – esimerkkinä Inari. Teoksessa S. Tuulentie & J. Saarinen (toim.), *Kestävät käytännöt matkailun suunnittelussa ja kehittämisessä?* (s. 28–34). Haettu 13.9.2016 osoitteesta <http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2005/mwp020-04.pdf>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Turvallinen kaupunki. Haettu 12.4.2016 osoitteesta <http://www.turvallinenkaupunki.fi/turvallisuusteemat/sosiaalisesti-turvallinen-elinymparisto/suunnittelun-suuntaviivoja/kaikille-avoin-kaupunki/esteettomyys>

Vallely, P. (2008). Independent. Heritage and heresy. Haettu 13.9.2016 osoitteesta <http://www.independent.co.uk/news/world/politics/the-big-question-what-is-a-world-heritage-site-and-does-the-accolade-make-a-difference-997955.html>

Veijola, S., Ilola, H. & Edelheim, J. (2013). Johdanto matkailun tutkimukseen. Teoksessa S. Veijola (toim.), *Matkailututkimuksen lukukirja* (s. 16–29). Porvoo: Bookwell.

Väestöennuste 2007–2040. Haettu 14.9.2016 osoitteesta http://www.stat.fi/til/vaenn/2007/vaenn_2007_2007-05-31_tie_001.html

- Wainwright, O. (2015). The Guardian. Unesco impotence takes shine off world heritage status. Haettu 15.9.2016 osoitteesta <https://www.theguardian.com/world/2015/jul/02/unesco-impotence-world-heritage-status>
- Wall, G. (2009). Tourism and Development: Towards Sustainable Outcomes. Teoksessa L.G. Girard & P. Nijkamp (toim.), *Cultural tourism and sustainable local development* (s. 31–46). Farnham: Ashgate.
- Weaver, D.B. (2006). *Sustainable tourism: theory and practice*. Amsterdam: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Weaver, D.B. (2000). A broad context model of destination development scenarios. *Tourism Management*, 21(3), 217–224.
- Wolff, L.A. (2004). Ympäristökasvatus ja kestävä kehitys: 1960-luvulta nykypäivään. Teoksessa H. Cantell (toim.), *Ympäristökasvatuksen käsikirja* (s. 18–31). Jyväskylä: PSkustannus.
- World heritage list. Haettu 11.4.2016 osoitteesta <http://whc.unesco.org/en/list/>
- World Tourism Day. Haettu 22.10.2016 osoitteesta <http://wtd.unwto.org/resources>
- WTO & Fundación ACS (2015). Manual on Accessible Tourism for All – Public-Private Partnerships and Good Practices. Haettu 14.9.2016 osoitteesta <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416585>
- Yhteinen tulevaisuutemme. (1988). Helsinki: Ulkoasianministeriö ja Ympäristöministeriö.

LIITE 1. Haastattelupyyntö

Hei,

Teen parhaillani pro gradu – tutkielmaa, jonka tutkimuskohteena on esteettömyyden kestävä kehittäminen matkailualueilla, erityisesti maailmanperintökohteissa. Opiskelen Lapin Yliopistossa, ja pääaineeni on matkailututkimus. Työtäni ohjaa matkailun kulttuurintutkimuksen professori Soile Veijola. Tutkimus tehdään toimeksiantona Suomenlinnan hoitokunnalle.

Kyseessä on laadullinen tutkimus, ja kerään tutkimukseni aineiston haastattelemalla. Haastattelisin sinua erittäin mielelläni graduuni liittyen. Olisiko tämä mahdollista? Kyseessä on noin 45 minuutin haastattelu, joka toteutettaisiin maaliskuussa. Haastattelu voidaan toteuttaa kasvotusten tai esimerkiksi Skypen välityksellä. Haastatteluaineisto käsitellään luottamuksellisesti ja haastateltavat ovat tutkimuksessa anonyymejä.

Mitä sanot, olisitko kiinnostunut lähtemään haastateltavaksi?

Mikäli sinulle tulee kysymyksiä liittyen tutkimukseen, annan mielusti lisätietoja.

Ystävällisin terveisin,

Veera Törrönen

Lapin yliopisto

(puhelinnumero)

(sähköposti)

LIITE 2. Teemahaastattelurunko

Haastateltavien taustatiedot

- Nimi
- Koulutus
- Työ ja vastualueet

1. Kehittäminen

- Millaista työtä teet?
- Kuuluuko toimenkuvaasi kehittämistyötä?
- Onko työpaikallasi harjoitettava kehittämistyö mielestäsi toimivaa/riittävää?
- Onko työpaikkasi kehittämistyössä haasteita?
- Mitkä tahot ovat mukana kehittämistyössä?
- Vaikuttaako maailmanperintöstatus kehittämistyöhön?

2. Esteettömyys

- Mitä mieleesi tulee kun puhutaan esteettömyydestä?
- Mitä ajatuksia esteetön matkailu herättää? (haasteita? vahvuuksia?)
- Mistä mielestäsi rakentuu esteetön (matkailu)ympäristö?
- Millaisia haasteita esteettömän ympäristön rakentamisessa mielestäsi on?
- Onko esteettömyys huomioitu mielestäsi Suomenlinnassa?
- Vaikuttaako maailmanperintöstatus esteettömän ympäristön rakentamiseen?

3. Tulevaisuus

- Mitä ajattelet organisaatiosi tulevaisuudesta?
- Millaisia tavoitteita organisaatiossasi on?
- Mitä ajattelet esteettömistä palveluista tulevaisuudessa?
- Entä esteettömästä matkailusta tulevaisuudessa?
- Tulisiko Suomenlinnan esteettömyyttä kehittää entisestään?

4. Kestävä kehitys

- Mitä mieleesi tulee käsitteestä kestävä kehitys?
- Toimitaanko työpaikallasi vastuullisesti? (oma organisaatio & sidosryhmät)
- Mitä kestävä kehityksen mukaiseen toimintaan mielestäsi liittyy?
- Onko organisaatiosi toiminta mielestäsi kestävää?
- Liittyvätkö kestävä kehitys ja esteettömyys mielestäsi toisiinsa?

Tuliko mieleesi jotakin, mitä vielä haluaisit sanoa?