



Esteettömät matkailupalvelut Kangasalla

Tarkastelu rakennetun ympäristön esteettömyydestä
matkailukohteissa

Johanna Koskinen

Opinnäytetyö, AMK

Toukokuu 2023

Matkailu- ja ravitsemisala

Restonomi (AMK), Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Koskinen, Johanna

Esteettömät matkailupalvelut Kangasalla. Tarkastelu rakennetun ympäristön esteettömyydestä matkailukohteissa.

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu 2023, 44 sivua.

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Verkkajulkaisulupa myönnetty: kyllä

Tiivistelmä

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka Kangasalan kaupungin matkailupalveluja tarjoavien yritysten rakennetun ympäristön esteettömyys on toteutunut liikuntarajoitteisen kotimaan matkailijan näkökulmasta. Päättökysymys oli: onko kangasalaisissa matkailupalveluja tarjoavissa yrityksissä toteutettu rakennetun ympäristön esteettömyyttä liikuntarajoitteisen kotimaan matkailijan näkökulmasta. Tutkimusaineistona oli yritysten rakennetun ympäristön esteettömyyden ratkaisut etukäteen päätettyjen havainnointikohteiden osalta. Näitä havainnointikohteita olivat: esteetön wc-tila, asiakas-, vastaanotto- tai myyntitiski, sisäänvalo, liikkuminen tilassa ja opasteet.

Tutkimusmenetelmänä oli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, joka toteutettiin havainnointimenetelmää käyttäen. Ensimmäisessä vaiheessa valittiin tutkimukseen tarvittavat seitsemän yritystä yhdessä tutkimuksen tilaajan Visit Kangasalan kanssa, joka on osa Kangasalan kaupungin omistamaa elinkeino- ja matkailuyhtiö Business Kangasala Oy:tä. Tarkasteltavat kohteet valittiin siten, että ne edustavat monipuolisesti erilaisia matkailijoille tarjoavia palveluja joko suoraan tai välillisesti. Valituille yrityksille lähetettiin sähköposti, jotta he voivat myös kertoa esteettömyysratkaisujaan. Seuraavaksi valittiin tarkasteltavat havainnointikohteet hyödyntäen valmiita kartoituslomakkeita. Tutkimukseen tarvittava tieto kerättiin tekemällä yrityksiin käyntejä ja havainnoimalla liiketilaa liikuntarajoitteisen matkailijan näkökulmasta. Kerättyjen tietojen perusteella tehtiin analyysi, josta tehtiin johtopäätökset muun muassa tarvittavien parannusten tekemiseksi. Johtopäätöksissä huomioitiin analysoinnin perusteella, miten matkailijoille palveluja tarjoavat yritykset voivat kehittää esteettömyyttään ja samalla tavoittaa uusia asiakasryhmiä.

Tutkimuksessa selvisi, että rakennetun ympäristön esteettömyyttä on huomioitu pääsääntöisesti hyvin, mutta että hyvinkin pienillä muutoksilla tilanne olisi vielä parannettavissa. Yritysten verkkosivuilla tulisi olla selkeästi tietoa esteettömyydestä tai sen puuttumisesta, jotta esteettömyyttä tarvitseva voisi arvioida vierailukohteen sopivuuden itselleen. Kangasalan matkailuun liittyvillä yrityksillä on potentiaalia kasvattaa asiakaskuntaansa myös esteettömyyttä tarvitsevien asiakasryhmien saavuttamiseksi.

Avainsanat (asiasanat)

rakennetun ympäristön esteettömyys, liikuntarajoitteisuus, matkailu, matkailija

Koskinen Johanna

Accessible tourist services in Kangasala. Review of accessibility in tourist destinations.

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, May 2023, 44 pages.

Degree Programme in Tourism and Hospitality Management. Bachelor's thesis.

Permission for web publication: Yes

Language of publication: Finnish

The purpose of the research was to find out how the built environment accessibility of companies providing tourism services in the city of Kangasala has been realized from the perspective of view of a domestic tourist with reduced mobility. The main research question was: how does a tourist with reduced mobility experience the functionality of the accessibility of companies providing tourism services in Kangasala. The research data consisted of companies' solutions for built accessibility with regard to predetermined observation targets. These observation objects included: restroom, customer-, reception- or sales counter, entrance, movement in the space and signage.

The research method of the research was qualitative research, which was carried out using the observation method. In the first phase, the seven companies needed for the study were selected together with the client of the study, Visit Kangasala, which is part of the business and tourism company Business Kangasala Oy owned by the City of Kangasala. The destinations under review were selected in such a way that they represent a wide range of services offered to tourists, either directly or indirectly. An email was sent to the selected companies so that they can also describe the accessibility solutions. Next, the observation objects to be examined were selected using ready-made mapping forms. The information needed for the study was collected by visiting companies and observing the business premises from the perspective of a tourist with reduced mobility.

Based on the collected data, an analysis was carried out, from which conclusions were drawn, among other things, in order to make the necessary improvements. Based on the analysis, the conclusions of the research took into account how companies offering services to tourists can develop their accessibility, and at the same time reach new customer groups.

The research revealed that built environment accessibility has generally been well taken into account, but that the situation could still be improved with very small changes. The websites of companies should contain clear information about accessibility or its absence, so that a person in need of accessibility can assess the suitability of the place to visit for themselves. Kangasala's tourism-related companies have the potential to grow their customer base also in order to reach customer groups that need accessibility.

Keywords: built environment accessibility, reduced mobility, tourism, tourist

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Kangasalan matkailu	9
2.1	Kangasala.....	9
2.2	Opinnäytetyön tutkimuksen kohteet.....	11
3	Matkailu ja esteettömyys	15
3.1	Matkailu	15
3.2	Esteettömyys.....	18
3.3	Rakennetun ympäristön esteettömyys ja sen vaatimukset.....	19
3.4	Saavutettavuus edellytyksenä esteettömyydelle	20
3.5	Asiakkaan kohtaaminen	21
3.6	Esteettömyyden huomioiminen kansainvälisesti	21
4	Tutkimuksen toteuttaminen	23
4.1	Tutkimusasetelma	23
4.2	Tutkimusmenetelmä	24
4.3	Havainnoiva tutkimus.....	25
4.4	Tutkimuksen analysointi	26
4.5	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	27
5	Tutkimustulokset	29
5.1	Tutkimustulosten yhteenveto	29
6	Johtopäätökset ja toimenpide-ehdotukset	32
7	Pohdinta	34
8	Lähteet	37
	Liitteet	
	Liite 1. Havainnointilomake	42
	Liite 2. Sähköposti tutkimuksessa mukana olleille yrittäjille	44

Kuviot

Kuvio 1	Matkailutoimialojen määritelmä Tilastokeskuksen mukaan	17
---------	--	----

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin esteettömyyden huomioimista erikseen valituissa kangasalaisissa matkailijoille palveluja tarjoavissa yrityksissä liikuntarajoitteisen matkailijan näkökulmasta. Huomio kiinnitettiin erityisesti esteettömiin matkailupalveluihin, joissa painottuu rakennetun ympäristön esteettömyys. Esteettömiä matkailupalveluja tarvitsevan matkailijan kokemus matkailupalvelujen toimivuudesta on erityisen tärkeä tieto yrityksille, jotta he voivat kehittää toimintaansa, markkinointiaan ja mahdollisesti saavuttaa uutta asiakaskuntaa. Muun muassa väestön ikääntyminen tuo tarvetta esteettömille palveluille.

Esteettömyyttä tarvitsee maailmassa noin 15 % väestöstä eli yli miljardi ihmistä. (Disability and health, 2020). Esteettömyydellä viitataan rakennetun ympäristön suunnittelussa, toteuttamisessa ja kunnossapidossa ihmisten erilaisten tarpeiden huomioon ottamista. Esteetön ympäristö ei ole välttämätön kaikille, mutta siitä on kaikille hyötyä. (Esteettömyys, n.d.) Matkailutuote on Verhelän (2016) mukaan useamman palvelun kokonaisuus. Palvelu muodostuu sekä aineettomista että konkreettisista osista. (Verhelä, 2016, 34). Asiakaskokemukseen vaikuttaa esimerkiksi liikkumisen helppous, turvallisuus ja asiakaspalvelijan ammattitaito sekä erityistarpeiden huomioiminen.

Tämän opinnäytetyön päätutkimuskysymys oli: onko kangasalaisissa matkailupalveluja tarjoavissa yrityksissä toteutettu rakennetun ympäristön esteettömyyttä liikuntarajoitteisen kotimaan matkailijan näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä käytettiin havainnoivaa tutkimusmenetelmää. Tämän opinnäytetyön johtopäätöksissä huomioidaan analysoinnin perusteella, miten matkailijoille palveluja tarjoavat yritykset voivat kehittää esteettömyyttään. Esteettömien matkailupalvelujen lisääntyminen puolestaan mahdollistaa matkailutoimijoiden asiakaskunnan laajenemisen.

Teoreettisena tietoperustana on opinnäytetyöhön valittujen kangasalaisten yritysten esteettömien matkailupalvelujen käytettävyys liikuntarajoitteisen kotimaan matkailijan asiakasnäkökulmasta. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimussuuntauksena käytettiin havainnoivaa tutkimusta, jossa tavoitteena on käytäntöjen tutkiminen ja niiden mahdollinen muuttaminen.

Koska esteetön matkailu on nouseva trendi, siitä on saatavilla jatkuvasti enemmän tutkimustietoa. Myös ohjeistuksia ja oppaita aiheesta on tuotettu enenevässä määrin. Käytännön toiminnassa tiedon saanti esteettömyydestä on saatavissa vammais- ja muiden järjestöjen, kokemusasiantuntijoiden sekä julkishallinnollisten organisaatioiden viestinnän ja kirjallisuuden kautta. Tässä opinnäytetyössä on käytetty muun muassa edellä mainittuja tiedonlähteitä.

Esteettömyyttä tarvitsevat muutkin asiakasryhmät kuin vain liikuntarajoitteiset henkilöt. Salla Jutilan (2013a) mukaan väestön ikääntyminen on yksi maailmanlaajuisista megatrendeistä, joka myös lisää esteettömyyden merkitystä matkailussa. Tämän lisäksi esteettömyydestä hyötyvät muun muassa lapsiperheet ja väliaikaisesti liikuntarajoitteiset. Esteettömyys lisää arjen sujuvuutta, mutta myös ihmisten välistä tasa-arvoa ja tasavertaisuutta. (Jutila, 2013a, 4–7.) Opinnäytetyön tuloksena on yhteenveto kangasalaisten matkailuyritysten esteettömyyden toimivuudesta liikuntarajoitteisten matkailijoiden näkökulmasta sekä ehdotukset esteettömyyden kehittämiseksi. Esteettömyyden parantamisella on suora vaikutus asiakaskokemukseen. Yrityksellä on näin ollen mahdollisuus laajentaa asiakaskuntaansa, jos se panostaa esteettömyyden parantamiseen, ja myös viestii siitä monikanavaisesti palvelujaan markkinoidessaan.

Tässä opinnäytetyössä käsitteellä esteettömyys tarkoitetaan rakennetun ympäristön esteettömyyttä ja sitä tarkastellaan ainoastaan liikuntarajoitteisen henkilön

näkökulmasta. Tämä valinta on tehty siitä syystä, että tämän esimerkkiryhmän avulla voidaan kuvata yleisesti esteettömyyden toimivuus matkailupalvelujen yhteydessä. Tämän lisäksi voidaan arvioida myös muiden esteettömyyttä tarvitsevien asiakasryhmien kuten ikääntyvien ja väliaikaisesti liikuntarajoitteisten tai lapsiperheiden tarpeita. On myös huomioitavaa, että liikuntarajoitteisella voi olla myös muita rajoitteita tai sairauksia, mutta tässä opinnäytetyössä keskitytään vain liikuntarajoitteen vaikutuksiin matkailupalvelujen käytössä.

Opinnäytetyössä tehdyt havainnoinnissa tarkasteltavat asiat ovat perustellusti globaalisti valideja, koska majoituspalvelujen esteettömyyden tarkastelussa keskitytään rakennetun ympäristön esteettömyyteen. On silti huomioitava, että jokaisessa maassa on omat säädökset esteettömyyden vaatimuksille, jotka siten myös mahdollisesti vaikuttavat kansainvälisen matkailijan odotuksiin matkailukohteesta ulkomailla. Lisäksi ulkomaisen matkailijan oma kulttuuri vaikuttaa näihin odotuksiin. Tässä opinnäytetyössä esteettömyyttä tarkastellaan ainoastaan kotimaan matkailijan näkökulmasta.

Esteettömien palveluiden kartoitus oli ajankohtainen myös Kangasalla, koska esteettömien palveluiden merkitys ja tarve on globaalisti kasvanut. Edellä mainittuja palveluita ei ole tuotu erityisesti esille aikaisemmin Kangasalan matkailussa. Visit Kangasala näki tarpeellisenä kartoittaa esteettömien matkailupalvelujen tilannetta eri yrityksissä. Yhtenä Kangasalan elinkeino- ja matkailuohjelman tavoitteena on vahvistaa tiedonlähteenä Visit Kangasala -brändiä ja edistää matkailupalveluiden mahdollisuuksia. (Kangasalan kaupungin elinkeino- ja matkailuohjelma 2020–2024). Matkailijat usein hankkivat matkakohteistaan etukäteen tietoa, ja liikuntarajoitteiselle on ensiarvoisen tärkeää etukäteen tietää, onko hänelle käytännössä mahdollista vieraila kohteessa.

Monet yritykset hyödyntävät vähän tai eivät ollenkaan olemassa olevaa esteettömyyttä markkinoinnissaan tai viestinnässään. Yrityksellä saattaa olla esimerkiksi liiketilaan johtava ramppi, mutta siitä ei ole mainintaa yrityksen verkkosivuilla. Salla Jutila (2013b)

korostaa myös sosiaalisen esteettömyyden merkitystä palveluasenteessa, joka parhaimmillaan mahdollistaa asiakkaan valinnat omien mieltymysten mukaan. (Jutila, 2013b, 121). Myös moni jo olemassa oleva palvelu on mahdollista järjestää esteettömäksi hyvinkin pienillä muutoksilla. Esteettömien palvelujen kehittämisen ja niistä tiedottamisen avulla yritys tavoittaa laajemman asiakaskunnan. Tällä on vaikutusta myös yrityksen liikevaihtoon ja alan työllisyyteen sekä asiakaskokemukseen.

Matkailu koostuu useista eri elinkeinoista, joissa asiakkaana on joko suoraan tai välillisesti matkailija. Merkittävä osa matkailutoimialaan liittyvistä yrityksistä on mukana välillisesti matkailussa, kuten esimerkiksi pesulapalveluja tarjoavat yritykset. (Kilpijärvi & Aho, 30, 33.) Opinnäytetyössä tarkasteltavat kohteet valittiin siten, että ne edustavat monipuolisesti erilaisia matkailijoille tarjoavia palveluja. Näin saatiin mahdollisimman monipuolinen kuva Kangasalan eri matkailupalvelujen esteettömyyden toimivuudesta. Mukana olevista yrityksistä osa on välillisesti matkailupalvelujen tuottajia. Tarkastelun kohteena oli museo- ja kulttuurikohteita, aktiviteettikohde, ravintoloita, myymälä sekä majoituskohde. Opinnäytetyö rajattiin sellaisiin yrityksiin ja palveluihin, joissa voi havainnoivaa tutkimusmenetelmää käyttäen tarkastella rakennetun ympäristön esteettömyyttä tutkittavan tiedon keräämiseksi.

Liikuntarajoitteisen monia toimintarajoitteita voidaan etukäteiskartoituksella huomioida matkailupalvelua suunniteltaessa sekä toteutettaessa. Tätä varten on käytettävissä erilaisia valmiita kartoituslomakkeita. Lomakkeissa kartoitetaan muun muassa seuraavia asioita: sisäänvalo, ulko-ovi, opastus sisällä, käytävä, porras sisällä, luiska sisällä, hissi, asiointitila sekä esteetön wc, kahvila tai ravintola, näyttelytila, kulkuväylä rakennukseen, opastus ulkona, porras ulkona, luiska ulkona, pysäköinti ja saattoliikenne, leikkialue sekä tilapäinen kulku. (ESKEH-kartoituslomakkeet ja -opas, 2019.) Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin näitä valmiita lomakkeita siten, että niistä on valittu tietyt toiminnot, joita on havainnoitu kaikissa kohdeyrityksissä. Näitä toimintoja ovat sisäänvalo, asiakas-, vastaanotto- tai myyntitiski, esteetön wc, liikkuminen tilassa sekä

opasteet. Kaikissa yrityksissä ei välttämättä ole kaikkia edellä mainittuja havainnointikohteita palvelun luonteesta johtuen. Tutkimustuloksilla kuitenkin saatiin läpileikkaus Kangasalan matkailuyritysten esteettömyyden toimivuudesta.

Opinnäytetyön toisessa kappaleessa kuvataan Kangasalan kaupunkia ja opinnäytetyössä tutkittuja yrityksiä. Kolmannessa kappaleessa avataan matkailun käsitettä sekä esteettömyyden moninaisuutta. Koska tutkimuksessa kohteena on erityisesti rakennetun ympäristön esteettömyys, kerrotaan tässä kappaleessa siitä ja siihen kohdistuvista vaatimuksista. Lisäksi perustellaan saavutettavuuden suhdetta esteettömyyteen. Neljännessä kappaleessa esitetään opinnäytetyön kohteena oleva tutkimus toteutuksen, menetelmän ja analysoinnin kuvausten kautta. Samassa kappaleessa myös arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä. Viidennessä kappaleessa käydään läpi tutkimustulokset eli kohdeyrityksistä tehtyjen esteettömyyshavaintojen yhteenveto sekä niiden perusteella tehtävät parannusehdotukset. Kuudennessa kappaleessa tarkastellaan johtopäätöksiä tutkimustulosten perusteella. Johtopäätöksissä huomioidaan saatujen vastausten ja analysoinnin perusteella, miten yritykset voivat kehittää palveluidensa esteettömyyttään. Seitsemännessä kappaleessa pohditaan tehdyn tutkimuksen merkitystä sekä esitetään jatkotutkimuksen aiheita.

2 Kangasalan matkailu

2.1 Kangasala

Kangasala on Pirkanmaan maakunnassa sijaitseva kaupunki, jossa vuonna 2022 asui 32 627 asukasta (Väestörakenteen ennakkotiedot alueittain, 2022). Kangasalasta tuli kaupunki vuonna 2018. (Kangasala-info, n.d.). Kangasala on perustettu vuonna 1865, mutta merkkejä asutuksesta on jo 8500 vuoden takaa. (Kaupunki ja päätöksenteko, n.d.). Kangasalan pinta-ala on 870,88 km², josta vesistöjä on 212,8 km² (Suomen pinta-alat kunnittain, 2022). Sen naapurikuntia ovat Kuhmoinen, Lempäälä, Orivesi, Padasjoki, Pälkäne, Tampere ja Valkeakoski. Kangasalta on Suomen kolmanneksi suurimpaan

kaupunkiin Tampereelle noin 18 kilometriä ja Tampere-Pirkkalan lentoasemalle on noin 32 kilometriä. (Kaupunki ja päätöksenteko, n.d).

Kangasalla on monipuolinen elinkeinorakenne. Saarioisten ja Atrian tehtaat ovat Sahalahdella, kaupungilla on paikallisia rakennusyhtiöitä ja Pikonlinnan alueella on iso hoivayritysten keskittymä. Kangasalan keskustaan suunnitellaan muun muassa uuden ajan kauppahallia sekä moderneja asuin- ja toimitiloja yhdisteleviä hankkeita. Uudelle Lamminrahkan kaupunginosalle on arvioitu muodostuvan yli 1000 uutta työpaikkaa. Teollisuuden alojen lisäksi Kangasalan elinkeinorakenteeseen kuuluu maatalous, josta hevostalous erityisen vahvana. (Kangasalan kaupunki, n.d.)

Kangasalan kaupungin elinkeino- ja matkailuohjelma 2020–2024

Kangasalan kaupunki on yhdessä Business Kangasala Oy:n yhtiön työntekijöiden, kaupungin johtoryhmän, Business Kangasala Oy:n hallituksen, elinkeinotyöryhmän jäsenten, yrittäjäjärjestöjen, Matkailurengas ry:n ja kaupunginvaltuutettujen kanssa laatinut Kangasalan kaupungin elinkeino- ja matkailuohjelman 2020–2024. Ohjelma perustuu Kangasalan kaupunkistrategiaan, Tampereen seutustrategiaan ja kaupunkiseudun elinkeinostrategiaan. Matkailun kohdalta on huomioitu Visit Tampereen valmistelemaa Tampereen seudun matkailustrategiaa.

Visiona elinkeino- ja matkailuohjelmassa vuodelle 2024 on, että kotimaisia ja ulkomaisia yrityksiä haluaa sijoittua nimenomaan Kangasalle Suomessa. Houkuttelevuutta lisäävät uudet kaupunginosat Lamminrahka ja Saarenmaa sekä kiertotalousyritysten keskittymä Tarastejärvellä. Lisäksi visiossa todetaan erilaisten kohteiden kiinnostavan kulttuuri- ja asiantuntijamatkailijoita, ja matkailu on kasvanut ammattimaiseksi toiminnaksi. Ohjelmassa todetaan tapahtumatuotannon suuri merkitys Kangasalle. Tarjonnassa on vielä parannettavaa muun muassa eri kokoisille liikunnan yleisötapahtumille. Kaupungin matkailuohjelman tavoitteena onkin lisätä tapahtumia matkailuohjelman osaksi.

Tavoitteiden saavuttamiseksi Business Kangasala Oy:llä on suunniteltu erilaisia toimenpiteitä. Yhtiön tavoitteena on vahvistaa Visit Kangasala brändiä tiedonsaannin näkökulmasta ja tuoda sitä tietoisuuteen alueellisesti, kansallisesti sekä kansainvälisesti. Viestinnässä tavoitteena on saada paikallisille asukkaille sekä matkailijoille tietoa vapaa-ajanviettomahdollisuuksista. Tavoitteena on myös ohjata matkailijoita kestävän kehityksen mukaiseen toimintaan muun muassa käyttämään joukkoliikennettä. Matkailijoita houkutellakseen Kangasalle tarvitaan lisää merkittäviä tapahtumia, ja keskustaa tullaan kehittämään paremmin citymatkailuun ja kulttuurikohteeksi sopivaksi. Koulutusmatkailu nähdään potentiaalisena uutena toimintona. Matkailun eri muotojen kehittämistä tehdään hankerahoituksella sekä hyödyntämällä verkostoja ja osallistumalla seudullisiin matkailun ja tapahtumatuotannon kehittämishankkeisiin. (Kangasalan kaupungin elinkeino- ja matkailuohjelma 2020–2024.)

2.2 Opinnäytetyön tutkimuksen kohteet

Opinnäytetyön tutkimuksen kohteena olevat yritykset ovat Mobilia ja Mobilian kahvila, Kangasala-talo ja Kimmo Pyykkö -taidemuseo, Uimahalli Kuohu, Konnichiwa, Ravintola Paakari, Hotelli Kuohu ja Tam-Silkin tehtaanmyymälä. Tutkimuskohteet valittiin siten, että ne edustavat matkailijoille erilaisia palveluja tai elämyksiä tarjoavia yrityksiä, jolloin saadaan monipuolinen kuva matkailijoille soveltuvista palveluista. Näiden yritysten esteettömyyttä arvioidaan liikuntarajoitteisen matkailijan näkökulmasta. Yritysten esittelyissä on myös mainittu yritysten verkkosivuilla kerrotuista esteettömistä palveluista.

Mobilia ja Kahvila Wanhat autot

Mobilia on auto- ja tieliikenteen valtakunnallinen vastuumuseo, jota ylläpitää Mobilia säätiö. Se on rekisteröity säätiörekisteriin vuonna 1986. Säätiön tehtävänä on suomalaisen tieliikenteen historian tallentaminen, tutkiminen ja esittäminen. Mobiliassa käy vuosittain noin 45 000 asiakasta. Mobilian elämyspalveluihin kuuluvat vuosittain

vaihtuvat näyttelyt, museokaupan palvelut, kokous- ja juhlapalvelut, oheishjelmat sekä tapahtumat. Lisäksi he tarjoavat monia muita auto- ja tieliikenteeseen liittyviä palveluja, kuten ajoneuvojen huoltoja ja entisöintiä, historiakokoelmien järjestämispalveluita, konsultointi- ja tutkimuspalveluita sekä näyttely- ja tapahtumatuotannon palveluita. (Tietoa Mobiliasta, n.d.). Mobilian automuseossa on myös kahvila ja lounasravintola Kahvila Wanhat autot. Mobilian säätiö on laatinut strategian 2017-2021. Mobilia kuvaa luovansa väylän tiedosta tunteisiin, jonka yhdeksi tavoitteeksi on mainittu: ”Tulevaisuus on esteetön”. (Mobilia säätiön strategia 2017-2021, n.d). Mobilian verkkosivuilla on oma sivusto, jossa kerrotaan museon esteettömyydestä ja saavutettavuudesta, kuten vessapassista, opas- ja avustajakoirien pääsystä museoon, saapumisesta, säilytystiloista, esteettömistä wc-tiloista ja liikkumisesta museossa.

Uimahalli Kuohu

Kangasalan Uimahalli Oy on Kangasalan kaupungin kokonaan omistama osakeyhtiö, jonka toiminta alkoi 4.5.2009. Monitoimialtaan laajennusosa otettiin käyttöön vuonna 2018. Allaspinta-alaa on yhteensä 791,5 m². Yritys harjoittaa uimahallipalveluihin liittyvää liiketoimintaa sekä vuokraa omistamansa uimahallirakennuksen liiketiloja kahvila-, kuntosali- ja terveysalan yrittäjille sekä kokous- ja koulutustiloja yrityksille, yhteisöille ja yksityishenkilöille. Uimahallissa järjestetään kilpailuja, tapahtumia ja muita aktiviteetteja. Palvelujen tuottamisessa käytetään sopimuskumppaneita. Palveluissa pyritään huomioimaan erityisryhmät ja -tarpeet. Opettajat ovat erityisuintiin erikoistuneita liikunnan ja uimaopetuksen ammattilaisia. (Kangasalan uimahalli Oy tilinpäätös, 2021.) Verkkosivulla ei erikseen ole sivustoa hallin esteettömistä palveluista. Sivustolla on kuitenkin maininta, että monitoimialtaassa on kiinteä invanostin ja myös hallista löytyy siirrettävä invanostin. Lisäksi on erikseen maininta, että tilausaunat ovat esteettömiä.

Kangasala-talo- ja Kimmo Pyykkö -taidemuseo

Vuonna 2015 avattu Kangasalan keskustassa sijaitseva Kangasala-talo on kulttuurikeskus, jossa sijaitsee noin 300-paikkainen konserttisali Kangasala-sali, Kimmo Pyykkö -taidemuseo sekä Kangasalan kaupungin valtuustosalin ja kaupunginhallituksen kokoushuone. Myös Kangasalan matkailuinfo sijaitsee Kangasala-talossa. Kangasala-talo Oy järjestää erilaisia konsertteja ja kulttuuritapahtumia sekä vastaa Kimmo Pyykkö -taidemuseon sekä elokuvateatteri K-Kinon toiminnasta ja ohjelmasta kokous-, juhla- ja ohjelmopalvelutarjonnan lisäksi. Yhtiön omistaa kokonaisuudessaan Kangasalan kaupunki ja se on osa Kangasalan kaupunkikonsernia. (Kangasala-talo, n.d.)

Kangasala-talon verkkosivuilla kerrotaan kattavasti talon esteettömistä palveluista kuten paikalle saapumisesta, pysäköinnistä, liikkumisesta tiloissa muun muassa avustajan ja/tai apuvälineiden kanssa, esteettömästä wc-tilasta ja hisseistä. Kangasala-talossa on käytössä myös EU:n Vammaiskortti.

Hotelli Kuohu

Vuonna 2020 perustettu Hotelli Kuohu sijaitsee Kangasalan keskustassa ja tarjoaa majoitusta kahden, kolmen ja neljän hengen huoneissa myös pitkäaikaismajoittujille. Huoneiden varusteluun kuuluu mm. WiFi, jääkaappi, mikro, vedenkeitin ja tv. Kuohu kuuluu U hotels -ketjun digihotelleihin, ja hotelli toimii ilman vastaanottoa itsepalvelukonseptilla sähköisellä avainkoodilla. (Hotelli Kuohu, n.d.) Esteettömyydestä ei ole erikseen mainintaa verkkosivuilla.

Konnichiwa-ravintola

Konnichiwa tarjoaa sushia ja aasialaista ruokaa. Ravintola sijaitsee Kangasalan keskustassa. Konnichiwa on franchise-ketju eli ravintola toimii myös muilla

paikkakunnilla. Kangasalan ravintola on avattu 2019. Ketjulla on ravintoloita myös muualla Suomessa, kuten Helsingissä, Tampereella, Lahdessa ja Espoossa. Ravintolassa on noin sata asiakaspaikkaa, ja se työllistää kahdeksan henkilöä. (Keskinen, 2019.) Esteettömyydestä ei ole erikseen mainintaa verkkosivuilla.

Ravintola Paakari

Vuonna 1912 rakennetussa, aiemmin postina toimineessa kivitalossa sijaitsee viime vuosina yhdeksi Suomen parhaimmista äänestetty ravintola. Keittiömestari Ilpo Vainion ja sommelier Kirsti Leimun omistama Ravintola Paakari on tunnettu etenkin kala- ja äyriäisruoistaan. Ravintolan tyyli pohjautuu klassiseen ranskalaiseen keittotaitoon ja käsityöhön. Ravintolan yhteydessä toimii myös konditoria. Paakarissa järjestetään muutaman kerran vuodessa myös erikoisillallisia, kuten äyriäis- ja riistailtoja. (Kangasalan matkailuopas, n.d, 22.) Esteettömyydestä ei ole erikseen mainintaa verkkosivuilla.

Tam-Silk Tehtaanmyymälä

Aiemmin Tampereen silkkikutomon nimellä toiminut nykyinen TamSilk siirtyi 1960-luvulla Kangasalle. Yritys valmistaa ekologisia ja vastuullisia miesten, naisten ja lastenvaatteita merinovillasta, puuvillasta, silkistä ja bambusta. Yritys työllistää noin 40 henkilöä. Tuotteet valmistetaan Suomessa ja pääosin Kangasalla. Langat valmistetaan Euroopassa ja kankaat neulotaan itse Kangasalla. Yrityksellä on tehtaanmyymälä Kangasalan Lentolassa. Yritys myös järjestää ryhmille varauksesta maksuttomia tehdaskierroksia. (Kangasalan matkailuopas, n.d, 30-31.) Yrityksen verkkosivuilla ei ole mainintaa myymälän esteettömyydestä.

3 Matkailu ja esteettömyys

3.1 Matkailu

Matkailutoimiala koostuu useista elinkeinoryhmistä. Suomen tilastokeskuksen mukaan matkailuun lasketaan kuuluvaksi suoraan matkailusta hyötyvät sekä välillisesti matkailuun liittyvät toimialat. Tilastokeskuksen määritelmän mukaan ”Matkailu (tourism) on toimintaa, jossa ihmiset matkustavat tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolella olevaan paikkaan ja oleskelevat siellä yhtäjaksoisesti korkeintaan yhden vuoden ajan (12 kuukautta) vapaa-ajanvieton, liikematkan tai muussa tarkoituksessa.” (Suomen virallinen tilasto, n.d.)

Eri elinkeinoryhmien suhdetta matkailuun määritellään eri toimijoiden taholta eri tavoin. Suomen tilastokeskus jakaa matkailuun liittyviä elinkeinoryhmiä matkailulle tyypillisiksi toimialoiksi (esimerkiksi majoitustoiminta), matkailulle liitännäisiin toimialoihin (esimerkiksi polttoaineiden vähittäiskauppa) ja matkailulle ei-ominaisiin toimialoihin (esimerkiksi erikoistumattomien myymälöiden vähittäiskauppa) (Kilpijärvi & Aho, 2013, 31).

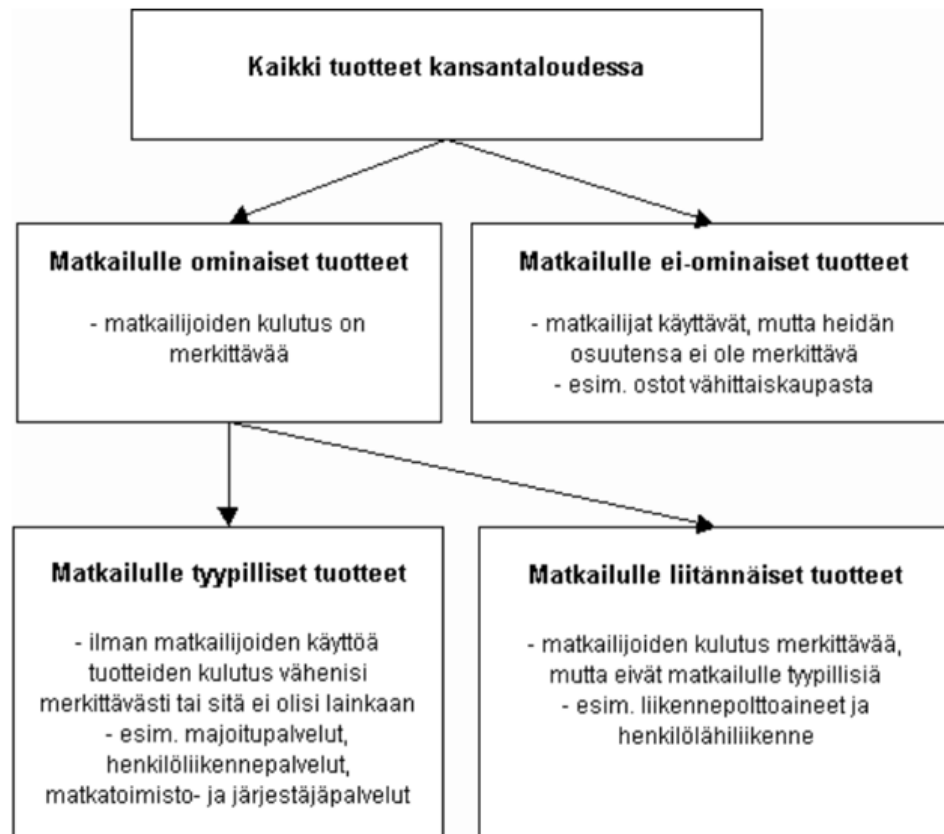
Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisun 2019:3 mukaan elinkeinoryhmät jaetaan tyypillisiin ja välillisiin toimialoihin (Jänkkälä, 2022, 7). Toisessa työ- ja elinkeinoministeriön julkaisussa 2019:60 käytetään toisenlaista jaottelua, jossa elinkeinot jaetaan keskeisimpiin toimialoihin, kuten henkilöliikennepalvelut, ja suoraan liitännäisiin elinkeinoihin, kuten päivittäistavarakauppa. (Yhdessä enemmän – kestävä kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun Suomen matkailustrategia 2019–2028 ja toimenpiteet 2019–2023, 57).

Matkailusta voi erottaa myös monta muuta alatyyppeä, kuten päivämatka, työmatka, vapaa-ajanmatka ja niin edelleen. Matkailun määrittelyminen vain yhdellä määritelmällä onkin mahdotonta. (Veijola, Ilola & Edelheim, 2013, 18). Tässä opinnäytetyössä

matkailua tai matkailupalveluja ei ole erikseen rajattu tai määritelty. Matkailulle tyypillisiä toimialoja ovat esimerkiksi majoitustoiminta, kuten hotellit ja muut majoituspalvelut, ravitsemistoiminta, kuten kahvilat tai ravintolat, matkatoimistot, kulttuuripalvelut, tapahtumat ja niin edelleen. Välillisesti matkailulle liitännäisiin toimialoihin kuuluu esimerkiksi polttoaineen myynti.

Matkailuun liittyy paljon erilaisia elinkeinoja, joiden yhteyttä matkailuun ei välttämättä osata yhdistää. Tämä yhteys saattaa jäädä myös elinkeinon harjoittajilta itseltään huomaamatta (Kilpijärvi & Aho, 2013, 33). Tässä opinnäytetyössä on mukana yrityksiä eri elinkeinoaloilta, kuten ravintoloita, hotelli ja museo sekä myymälä ja uimahalli. Majoitus- ja ravitsemuspalveluja tarjoavat yritykset sekä museo ovat matkailulle tyypillisiä toimialoja, kun taas uimahalli ja myymälä tarjoavat muunlaisia palveluja matkailijalle. Kuten alla olevasta kuviosta (Kuvio 1) on nähtävissä muun muassa vähittäiskauppa kuuluu ei-ominaisiin toimialoihin, mutta jolla on kuitenkin selkeä yhteys matkailuun, koska matkailijat ostavat yritysten tuotteita. Näin ollen yrityksen mukanaolo matkailuun liittyvässä tutkimuksessa on perusteltua.

Matkailulle ominaiset ja ei-ominaiset tuotteet



Kuvio 1 Matkailutoimialojen määritelmä Tilastokeskuksen mukaan (Suomen virallinen tilasto, 2005)

Pienten ja keskisuurten yritysten toimintaa ja taloudellista toimintaympäristöä kuvaava pk-yritysbarometri toteutetaan kaksi kertaa vuodessa yhteistyössä Suomen Yrittäjien, Finnvera Oyj:n sekä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa. Korona vaikutti erityisesti matkailu- ja tapahtumatuotannon aloihin niiden toimintaa heikentävästi. Vuoden 2022 pk-toimialabarometrin mukaan Suomessa pk-yritysten kasvuhakuisuus jatkuu. Voimakkaasti kasvavia pk-yrityksiä on matkailualalla 7 % ja mahdollisuuksien mukaan kasvuun pyrkiviä 34 %. Matkailualan yritysten uusitutumistoimet ovat vuoden 2021 tasolla. Alan investointeja on toteutettu 62 % yrityksissä ja 56 % yrityksistä on palkannut uutta henkilöstöä. Kehittämistarvetta koetaan olevan erityisesti myynnissä ja

markkinoinnissa, mutta myös henkilöstön kehittäminen ja johtaminen koetaan tärkeiksi kehittämiskohteiksi erityisesti matkailualalla. Yleinen suhdannetilanne koetaan kehittämistä jarruttavaksi työvoiman saatavuusongelmien lisäksi. (Pk-toimialabarometri 2022, 2.)

Matkailun asiakaskunnan ja työllisten hahmottamiseksi on hyvä tarkastella myös väestörakennetta. Alan työvoimasaatavuudessa on selkeästi ongelma, jolloin alan yhtenä kehittämiskohteena on ikämoninaisuuden johtamisen haasteet ja mahdollisuudet. Esimerkiksi kuntasektorilla haasteena on työntekijöiden ikääntyminen, joka ei matkailualalla ole samanlainen ongelma, koska työntekijät ovat usein nuoria. Suomessa on ollut keskustelua niin kutsuttujen myöhäiskeskä-ikäisten (65–74-vuotiaat) halusta jatkaa työssä pidempään tai osa-aikaisena johtuen odotetun eliniän noususta sekä aiempaa paremmasta toimintakyvystä. Nämä seikat olisi hyvä ottaa tulevaisuudessa huomioon (Rotkirch 2021). Lisäksi ikääntyvien toimintakykyä ylläpitävät työhyvinvointi- ja kuntoutustukitoimet. (Harju-Myllyaho, Satokangas, Vieru, Vähäkuopus, Lindström & Paavola 2022, 81.)

3.2 Esteettömyys

Tässä opinnäytetyössä esteettömyyttä tarkastellaan matkailun näkökulmasta ja painopisteenä on asiakkaan liikuntarajoite. Liikuntarajoitteisella on yleensä liikuntavamma, joka estää häntä käyttämästä käsiään tai jalkojaan, eikä hän pysty kunnolla liikkumaan. Liikuntavammoja on lieviä vammoista liikuntakyvyttömyyteen. Liikuntarajoitteinen tarvitsee usein apua tai avustajia, mikä tulee myös huomioida rakennetussa ympäristössä. (Rajala n.d.)

Esteettömyystarpeita on useilla ihmisryhmillä. Tällaisia ryhmiä ovat esimerkiksi väliaikaisesti tai pysyvästi liikkumis- ja toimimisesteiset, erilaisia pitkäaikaissairauksia sairastavat, kuulo- ja näkövammaiset, toimintakyvyn rajoituksia omaavat ikäihmiset ja raskaana olevat naiset sekä lastenvaunujen kanssa liikkuvat. Myös turistit vieraassa

maassa hyötyvät erityisesti viestinnällisestä esteettömyydestä ja arvostavat sitä. (Jutila, 2013b, 115-116). Varsinkin matkailuelinkeinon kannalta esteettömyyden huomioiminen ja siihen panostaminen mahdollistaa asiakaskunnan laajentamisen ja parantaa asiakastytyvyyttä kokonaisuudessaan. Rakennetun ympäristön esteettömyys on kaikille asiakasryhmille eduksi, vaikka kaikki eivät välttämättä palvelua käyttääkseen sitä tarvitsekaan. Esimerkiksi nilkan venähdyksen seurauksena matkailija saattaa tarvita tilapäisesti esteettömiä palveluja.

Esteettömyyttä määritellään Raikkeen (n.d.) mukaan yleisimmin rakennetun ympäristön, palvelun ja tarjonnan toimivuuden kautta erityisesti toimintarajoitteisen henkilön näkökulmasta. Tämän lisäksi esteettömyyttä voidaan tarkastella myös muihin elämän osa-alueisiin liittyvänä osallistumisena, kuten harrastukset, työnteko ja opiskelu. Matkailun esteettömyys on myös muutakin kuin esteiden poistamista. Jotta kokonaisvaltainen esteettömyys toteutuu, on se huomioitava fyysisestä, sosiokulttuurisesta, viestinnällisestä, taloudellisesta ja poliittisesta näkökulmasta. (Jutila 2013b, 125.)

Rakennetun ympäristön esteettömyys tulee aina arvioida sen käytettävyyden, asiakaskokemuksen ja asiakaspalautteen kautta. Esteettömyyteen on saatettu näennäisesti panostaa esimerkiksi rakentamalla sisäänkäynnin yhteyteen luiska, joka kuitenkin on kaltevuudeltaan liian jyrkkä tai kulkuväylät ovat leveät tai lattiamateriaali on todella liukas esimerkiksi kynnärsauvojen käyttäjälle. Vaikka tässä opinnäytetyössä keskitytään vain liikuntarajoitteisten esteettömyystarpeisiin rakennetussa ympäristössä, on silti yleisesti pyrittävä huomioimaan myös muut esteettömyyttä tarvitsevat ryhmät, kuten kuulo- ja näkövammaiset.

3.3 Rakennetun ympäristön esteettömyys ja sen vaatimukset

Maankäyttö- ja rakennuslaissa määritellään vaatimukset rakennusten esteettömyydelle. Valtioneuvoston 1.1.2018 voimaan tullessa asetuksessa rakennusten esteettömyydestä

sovelletaan luvanvaraisen uuden hallinto-, palvelu-, toimisto-, liike-, varasto-, tuotanto- ja asuinrakennuksen rakentamiseen. Sitä sovelletaan myös korjaus- ja muutostyöhön, laajentamiseen, kerrosalaan laskettavan tilan lisäämiseen ja rakennuksen käyttötarkoituksen muutokseen samoissa kohteissa niiltä osin kuin esteettömyyden parantaminen on rakennuksen ominaisuudet sekä toimenpiteen laatu ja laajuus huomioon ottaen tarkoituksenmukaista. Asetus sisältää muun muassa rakennukseen johtava kulkuväylän, rakennuksen sisäänkäynnin, ovet, rakennuksen sisäisen kulkuväylän, liikkumiseen eri kerrosten välillä, wc- ja pesutilat, kokoontumistilat sekä majoitustilat. (A 241/2017, 1 §.)

3.4 Saavutettavuus edellytyksenä esteettömyydelle

Palvelun esteettömyys ei vielä riitä, jos se ei ole myös saavutettavasti esillä. Saavutettavuudella viitataan aineettomaan ympäristöön, kuten verkkosivuihin, palveluun, viestintään ja asenteisiin (Saavutettavuus, n.d). Saavutettavuudella pyritään siihen, että erilaiset ihmiset eri tarpeineen pystyvät käyttämään digitaalisia palveluja. (Yleistä saavutettavuudesta, n.d). Tällainen ominaisuus digitaalisessa palvelussa on esimerkiksi lukuohjelmalle optimoitu verkkosivu tai mahdollisuus suurentaa kirjaisinkokoa.

Moni esteettömyyttä tarvitseva henkilö tarvitsee tiedon kohteen esteettömyydestä jo etukäteen, jotta he tietävät, onko heidän mahdollista päästä esimerkiksi wc-tiloihin tai ylipäättään sisälle rakennukseen. Esteettömyydestä kertominen saavutettavasti viestii myös yrityksen asenteesta ja ilmapiiristä ihmisten moninaisuuden huomioon ottamiseksi. (Saavutettavuus, n.d.). Tästä syystä matkailun markkinointisivuille kootut tiedot matkailuyritysten esteettömyydestä ovat tärkeää ja hyvää palvelua.

3.5 Asiakkaan kohtaaminen

Esteettömyyttä tarvitsevan asiakkaan ammattitaitoinen kohtaaminen on osa hyvää asiakaspalvelua. Mattila (2007) toteaa, että asiakkaan arvostaminen on arjessa kanssakäymisen perusasia ja teoriassa helppoa mutta käytännössä vaikeaa. Työntekijän tulisi tiedostaa omat moralistiset ja kategoriset asenteet, joiden mukaan hän saattaa luokitella asiakkaita. (Mattila, 2007, 16.) Mattilan (2007) mukaan kiitollisuutta, myötätuntoa ja jakamisen valmiutta käsittävä nöyryys on osa arvostavaa kohtaamista. Haastavissa vuorovaikutustilanteissa tulee arvioiduksi asenteet ja arvostus. (Mattila, 2007, 19, 21). Sen lisäksi että rakennetun ympäristön esteettömyys palvelee liikuntarajoitteista matkailijaa, tulee asiakaspalvelijoiden olla tietoisia esteettömyysratkaisuista ja niiden merkityksestä asiakkaille. Näin he pystyvät myös paremmin tuomaan näitä palveluja asiakkaille esille sekä opastaa turvallisesti käyttämään välineitä. Näin asiakkaalla on mahdollisuus turvalliseen matkailukokemukseen myös tätä kautta.

3.6 Esteettömyyden huomioiminen kansainvälisesti

Yhtenä esimerkkinä kansainvälisestä matkailualan esteettömyyttä edistävästä verkostona on ENAT, European Network for Accessible Tourism. Kolme kansainvälistä toimijaa ENAT European Network for Accessible Tourism, International Circle of Hotel Directors ja Sustainable Hospitality Alliance ovat laatineet yhteistyössä oppaan ISO-standardin 21902 soveltamisesta nimellä "How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all – Recommendations for accommodation, food & beverage and MICE sectors". (How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all, n.d).

ENAT European Network for Accessible Tourism on yhdeksän organisaation hankkeen pohjalta vuonna 2006 perustama voittoa tavoittelemattoman yhdistys (Who We Are, n.d). Verkoston tehtävänä on globaalin esteettömän matkailun edistäminen sekä tehdä tunnetuksi kaikille vierailijoille eurooppalaiset matkailukohteet, -tuotteet ja -palvelut. Verkoston toimintatapoina on mahdollistaa alan toimijoiden kokemusten jakaminen,

toisilta oppiminen ja yhteistyön lisääminen sekä hyvien käytäntöjen jakaminen. Verkosto on kokenut tehtäväkseen saavutettavuuden merkityksen esille tuomisen laaja-alaisesti matkailualalla Euroopassa muun muassa tarjoamalla foorumin matkailun saavutettavuutta tukeville toimijoille. Samalla verkosto toimii matkailualan edustajana keskusteltaessa matkailuun suoraan vaikuttavien eurooppalaisten ja kansallisten organisaatioiden ja instituutioiden kanssa. Verkosto näkee esteettömän matkailun osana vammaisten syrjinnän torjumista sekä sosiaalisen osallisuuden edistämistä kansainvälisesti. (Mission Statement, n.d.)

Oppaan tekijöiden toinen yhteistyökumppani on kansainvälisiä teknologioita hyödyntävä International Circle of Hotel Directors, joka on voittoa tavoittelematon yhdistys. Sen päätavoitteena on maailmanlaajuisesti yhdistää kaikki hotelli- ja matkailualan johtajat. (Inscription, n.d.)

Kolmas oppaan yhteistyökumppani Sustainable Hospitality Alliance on vuonna 1992 ympäristö- ja kehityskonferenssin tuloksena kymmenen maailmanlaajuisen hotelliyrityksen toimitusjohtajan perustama yhteenliittymä. Yhdistys tekee yhteistyötä hyväntekeväisyysjärjestöjen, voittoa tavoittelemattomien järjestöjen, hallitusten ja yksityisen sektorin kanssa. Tavoitteena on etsiä yhdessä ratkaisuja ravintola-alan kanssa yhteisiin kestävän kehityksen haasteisiin. (Our history, n.d.)

Oppaassa todetaan, että matkailun on oltava kestävää ja kaikille ihmisille mahdollista. Saavutettavuuden ja Universal Design -periaatteen avulla pystytään houkuttelemaan uusia asiakkaita sekä työllistämään toiminnoiltaan monimuotoisia henkilöitä, luomaan liiketoimintamahdollisuuksia ja lisäämään tuotteiden erilaistumista. Globaalisti ei ole olemassa yhteisiä suosituksia tai ohjaustyökaluja, jotta erilaisia palveluja voitaisiin vertailla saavutettavuuden näkökulmasta. "ISO-standardin 21902 soveltaminen" -oppaat tarjoavat työkalun ja ohjeet matkailun toimijoille. Nämä tukevat infrastruktuurin, tuotteiden ja palvelujen saavutettavuutta. Majoitus-, ruoka- ja juoma- ja MICE-yritykset, jotka haluavat varmistaa, että heidän tarjontansa on suunniteltu helposti saavutettavissa olevalla tavalla, voivat käyttää tätä kansainvälistä

opastustyökalua lähtökohtana palveluiden arvioinnissa, kehittämisessä tai mukauttamisessa. (How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all, n.d).

4 Tutkimuksen toteuttaminen

4.1 Tutkimusasetelma

Opinnäytetyön tutkimustavoitteena on tarkastella esteettömyyden toteutumista liikuntarajoitteisen kotimaan matkailijan näkökulmasta matkailualan yrityksissä. Tutkimuksen tulosten perusteella pystytään ohjeistamaan yrityksiä tuottamaan tai parantamaan esteettömiä palveluja. Esteettömät matkailutuotteet mahdollistavat myös matkailutoimijoiden asiakaskunnan laajenemisen. Näin yritykset pystyvät helposti vastaamaan osaltaan yhteiskunnalliseen vastuuseen mahdollistamalla esteettömyyttä tarvitsevien asiakkaiden tasa-arvoisen osallistumisen.

Tämän opinnäytetyön päätutkimuskysymys oli: onko kangasalaisissa matkailupalveluja tarjoavissa yrityksissä toteutettu rakennetun ympäristön esteettömyyttä liikuntarajoitteisen kotimaan matkailijan näkökulmasta. Tämän opinnäytetyön johtopäätöksissä huomioidaan saatujen vastausten ja analysoinnin perusteella, miten yritykset voivat kehittää rakennetun ympäristön esteettömyyttään.

Opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmään valittiin eri toimialoja edustavat Kangasalan matkailuyritykset, joilla on esteettömiä matkailutuotteita ja esteettömyyttä tarvitsevat asiakkaat. Tutkimukseen valittiin yhteensä seitsemän eri toimialoja edustavia yrityksiä. Tutkimukseen tarvittava tieto kerättiin tekemällä yrityksiin käyntejä ja havainnoimalla liiketilaa liikuntarajoitteisen matkailijan näkökulmasta. Havainnointia varten oli etukäteen laadittu lomake (liite 1), johon kerättyjen tietojen perusteella tehtiin analyysi, josta voitiin tehdä johtopäätökset muun muassa tarvittavien parannusten tekemiseksi.

Opinnäytetyön hypoteesina on, että tutkituissa yrityksissä esteettömyyttä on huomioitu, mutta esteettömyysratkaisujen taso ja laatu on vaihteleva. Esteettömyyttä ei myöskään hyödynnetä markkinointimateriaaleissa eikä asiakashankinnassa. Työn lopputuloksena on analyysi kangasalaisten matkailuun liittyvien yritysten esteettömyydestä liikuntarajoitteisen matkailijan näkökulmasta. Tutkimustuloksia ei eritellä yrityskohtaisesti. Tulokset kuvaavat satunnaisen liikuntarajoitteisen matkailijan kokemusta Kangasalan matkailuyritysten rakennetun ympäristön esteettömyydestä. Havainnointia tehdessä ei huomioitu ikää, sukupuolta tai avustajan tarvetta, jotta havainnointi pysyi riittävän yksiselitteisenä.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullinen tutkimus on kokoelma monia erilaisia lähestymistapoja ja tutkimusperinteitä, joten se ei muodosta vain yhtä yhtenäistä tutkimusotetta. (Vuori, n.d.). Juhilan (n.d.) mukaan laadullinen tutkimus perustuu erilaisiin aineistoihin ja niiden analyysiin eli se on aina empiiristä. Empiirinen laadullinen tutkimus vaatii myös jonkinlaisia teoreettisia kiinnekohtia. Myös Anttila (1998) toteaa, että laadullinen tutkimusote etenee empiriasta teoriaan eli käytännön ilmiöistä ja havainnoista yleiselle tasolle. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla joitain ilmiöitä seikkaperäisesti, saada tietty asia ymmärrettäväksi ja kehittää uutta teoriaa todellisuutta vastaavasta aineistosta. (Anttila, 1998). Vilkan (2021, 120) mukaan Alasuutari (1994, 34) toteaa laadullisen tutkimusmenetelmän erityispiirteeksi sen, että siinä tutkitaan asioita, jotka ovat välittömän havainnoinnin tavoittamattomissa, joita tutkimuksessa tuodaan esille ja niistä luodaan tulkintoja. Arja Jokinen (n.d.) toteaa, että tutkijan tulee tiedostaa, että hänen useista valinnoistaan tekemänsä rajattu näkökulma vaikuttaa tutkimuksen mielekkyyteen ja toteuttamiseen. Tässä tutkimuksessa käytettiin kokemusnäkökulmaa, jonka taustalla on hermeneuttinen tutkimusperinne. Kokemusnäkökulmassa tutkijaa kiinnostaa yksilöllinen kokemus ja subjektiiviset merkitykset, sekä se että miten ja

millaisia merkityksiä asiat hänelle tuottavat. Tutkimuksessa lähtötilanne on mahdollisimman neutraali ilman jäsentäviä teorioita. Toimin tässä tutkimuksessa itse havainnoitsijana liikuntaesteisen matkailijan sijaan, ja pyrin kokemaan esteellisyyden heidän näkökulmastaan.

4.3 Havainnoiva tutkimus

Tutkimussuuntauksena tässä opinnäytetyössä käytettiin havainnoivaa tutkimusta. Havainnoinnin eli observoinnin avulla saadaan suoraa tietoa toiminnasta ja käyttäytymisestä luonnollisessa ympäristössä. Tässä opinnäytetyössä tutkimusta tehtiin osallistuvana havainnointina, jossa tutkijalla on aktiivinen havainnoijan rooli. Ratkaisuja tarkasteltiin liikuntaesteisen matkailijan näkökulmasta, ja havainnointia tehtiin strukturoidusti siten, että käytettiin ennalta valmisteltuja havainnointilomakkeita (liite 1) huomioitavien asioiden kirjaamiseksi myöhempää analysointia varten. Havainnointilomakkeen luomiseksi käytettiin pohjatietona Invalidiliiton vuosina 2007–2009 valtakunnallisena yhteistyöprojektina kehittämää ja Invalidiliiton Esteettömyyskeskuksen vuonna 2018 päivittämää ympäristön esteettömyyden kartoitusmenetelmää (ESKEH). Menetelmällä kartoitetaan rakennusten ja ulkoalueiden esteettömyyden kriteereiden toteutumista. (ESKEH-kartoituslomakkeet ja -opas. 2019.)

Tässä opinnäytetyön tutkimuksessa hyödynnettiin ESKEH-menetelmän valmiita kartoituslomakkeita soveltuvin osin omien havaintojen kirjaamiseen. Pääasiassa käytettiin lomakkeissa olevia valmiita kysymyksiä muokattuna niitä opinnäytetyön tutkimuksen tekemistä tukeviksi. Jokaisen yrityksen kohdalle tehtiin lomakkeelle merkintä, oliko havainnoitava esteettömyys käytössä ja toimiva. Havaintojen perusteella tehtiin analyysi ja lopuksi johtopäätökset esteettömyyden toteutumisesta valittujen kangasalaisten matkailuun liittyvien yritysten esteettömyydestä liikuntarajoitteisen kotimaisen matkailijan kannalta.

Havainnoivassa tutkimusmenetelmässä on yleensä tutkittavana vuorovaikutustilanne, jota tässä tutkimuksessa ei ole perinteisessä mielessä. Menetelmän käyttö on kuitenkin perusteltua, koska havainnoitsija toimii liikuntaesteisen matkailijan näkökulmasta valituissa yrityksissä ja pyrkii imitoimaan tutkittavan ympäristön ja matkailijan välistä vuorovaikutusta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Yrityksiä ei tiedotettu etukäteen käynneistä, jotta tutkimustilanne oli mahdollisimman aito vierailtaessa valituissa yrityksissä.

4.4 Tutkimuksen analysointi

Tutkittavien yritysten tiloissa tehtyjen ja lomakkeille kerättyjen havaintojen perusteella tehtiin analyysi, jossa arvioitiin esteettömyyden toteutumista. Analyysissa arvioitiin liikuntaesteisen matkailijan kokemusta esteettömyyden toteutumisesta tavallisessa yritykseen tapahtuvassa asiointitilanteessa. Huomioitava on, että tässä tutkimuksessa esteettömyyttä tarvitsematon havainnoija pyrki tarkastelemaan havainnointikohteita liikuntaesteisen matkailijan näkökulmasta. Kokemusasiantuntijan käyttö olisi kaventanut tarkastelunäkökulmaa, koska silloin havainnointi olisi todennäköisesti keskittynyt juuri tietynlaisen liikuntarajoitteen tarpeisiin. Näin toimien analysointi pysyi riittävällä yleisellä tasolla.

Havainnointikohteena olivat sisääntulo, asiakas-, vastaanotto- tai myyntitiski, esteetön wc-tila, liikkuminen tilassa ja opasteet, koska lähes kaikki nämä edellä mainitut asiat oli mahdollista havainnoida kaikissa yrityksissä. Analysointia aloitettiin jo havainnointikäynnillä tarkastelemalla havainnointikohteiden toimivuutta ja esiintymistä yrityksissä. Havainnointikohteista otettiin kuvatallenteita ja täytettiin kirjallinen lomake. Eri yrityksissä tehdyistä havainnoista kerätyt tiedot yhdistettiin, ja tätä tarkasteltiin lopuksi yhtenä kokonaisuutena. Edellä mainittuja muistiinpanoja ja tallenteita hyödyntäen eri yrityksistä saatuja tuloksia arvioitiin siten, että niiden perusteella voitiin koota yleiskuva havainnointikohteiden tilanteesta. Analyysin tuloksena saatiin

yhteenvedona kuvaus tutkittujen matkailuyritysten esteettömyydestä sekä johtopäätöksinä parannusehdotukset. Vaikka kaikissa yrityksissä ei ollut kaikkia havainnointikohteiksi valittuja asioita tarkasteltavana, tiedon keruussa saatu tieto riitti antamaan yleiskuvan rakennetun ympäristön esteettömyyden tilasta.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kun tutkimuksen tekemiseen valitulla menetelmällä pystytään mittaamaan juuri sitä, mitä tutkimuksessa on haluttu mitata, tutkimus on validi (Hirsjärvi ym. 1997, 231). Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä oli havainnointi, joten tutkimuksen teon aikana opinnäytetyön tekijä aktiivisena toimijana pystyi varmistamaan, että hän sai tarvitsemansa tiedon tutkimuksen tekemistä ja johtopäätöksiä varten. Tutkimuksen havainnointikäynneillä ei huomioitu sillä hetkellä yrityksen asiakkaana olleita mahdollisia liikuntarajoitteisia asiakkaita, jotta havainnointi pysyi tasalaatuisena.

Tutkittavia kohteita oli seitsemän yritystä. Kaikkiin yrityksiin tehtiin samanlainen havainnointikäynti ja arvioitiin samat toiminnot. Kaikille yrityksille lähetettiin sähköposti, jossa kuvattiin tehtävä havainnointikäynti (Liite 2). Samalla heitä kehoitettiin olemaan yhteydessä halutessaan kertoa yrityksen esteettömyydestä. Vilkan (2021, 100) mukaan edustavaan otoskokoön vaikuttaa muun muassa odotukset tutkimuksen tarkkuudesta. Koska tässä opinnäytetyössä tutkitaan kokonaistutkimuksella koko eri matkailupalveluja tuottavien yritysten perusjoukko, toteutunut otos on riittävä vastaamaan tutkimuskysymykseen.

Vilkan (2021, 194) mukaan tutkimuksen luotettavuus eli reliabelius on hyvä tulosten tarkkuuden kannalta, kun se on toistettavissa ja samat mittaustulokset ovat saavutettavissa riippumatta mittaajasta. Tässä opinnäytetyössä esteettömyyden ratkaisut ovat kenen tahansa havaittavissa, joten tältä osin reliabelius toteutuu hyvin. Tulosten tarkkuutta voitaisiin vielä parantaa, jos havainnoitsijoina toimisi eri tavoin liikuntarajoitteisia henkilöitä kokemusasiantuntijoina.

Vilka (2021, 194) toteaa, että on ymmärrettävää, että tutkimuksessa voi syntyä satunnaisvirheitä, mutta tärkeintä on, että tutkija tuo esille nämä seikat tutkimuksessaan. Tämän opinnäytetyön kohdalla satunnaisvirheenä voi todeta esimerkiksi sen, että ei havaita olemassa olevaa esteettömyysratkaisua jossain tutkitussa yrityksessä. Tällaisen virhemahdollisuuden eliminoimiseen voi valmistautua tekemällä riittävän kattavan havainnointilomakkeen kattavuuden varmistamiseksi.

Vuonna 2019 humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tieteenaloilla toimivat yliopistot, ammattikorkeakoulut ja tutkimuslaitokset sitoutuivat Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) vuonna 2009 julkaisemaan kansalliseen ohjeeseen eettisistä periaatteista sekä ehdotukseen eettisen ennakoarvioinnin järjestämisestä Suomessa. Ohje päivitettiin vuonna 2019. Kaikkien tieteenalojen tutkijoita koskee Suomessa yleiset eettiset periaatteet. Periaatteissa korostuvat ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden sekä aineellisen ja aineettoman kulttuuriperinnön sekä luonnon monimuotoisuuden kunnioittaminen. Lisäksi periaatteissa edellytetään tutkimuksen toteutuksen tapahtuvan siten, että siitä ei aiheudu ihmisille, yhteisöille tai muille tutkimuskohteille merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja. Suomessa kaikessa tieteellisessä tutkimuksessa noudatetaan TENKin laatimia ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä. (Korhonen, Kuula-Luumi & Spoofo 2019, 4–7.) Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä henkilötietoja eikä haastatella henkilöitä. Opinnäytetyöhön liittyvän tutkimuksen yhteydessä huolehditaan siitä, että havainnointikäynnit ovat aitoon liikuntarajoitteisen matkailijan käyntiin verrattavia ja käyntien aikana tutkimuksesta ei aiheudu käynnin kohteena olevalle yritykselle tai siellä työskenteleville henkilöille mitään riskejä, vahinkoja tai haittoja.

5 Tutkimustulokset

5.1 Tutkimustulosten yhteenveto

Opinnäytetyön tutkimuskohteena olleissa kangasalaisissa matkailupalveluja tuottavissa yrityksissä esteettömyys on huomioitu yrityksestä riippuen eri tavoin. Tutkimuksen tulokset esitetään kokonaisuuden yhteenvetona ilman, että tuloksia avataan yrityskohtaisesti. Tämän perusteluna on se, että opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata yleisesti liikuntarajoitteisen matkailijan kokemusta esteettömyyden toteutumisesta.

Huomioitava on, että tutkija ja havainnoija ei ole esteettömän matkailun tai esteettömyyden asiantuntija, joten arvio yrityksen esteettömyydestä ei ole absoluuttinen. Tutkimus perustuu kuitenkin havainnoivaan tutkimukseen eli tavoitteena oli saada nimenomaisesti kokemus esteettömyyden toteutumisesta liikuntaesteisen matkailijan näkökulmasta. Vaikka havainnointi suoritettiin helmikuussa 2023, vuodenajan tuomia esteettömyyttä vaikeuttavia tekijöitä ei otettu huomioon tähän tutkimukseen. Kaikki havainnointikohteet sijaitsevat kaupunkikeskuksen läheisyydessä tai julkisten liikenneyhteyksien saavutettavissa.

Sisääntulo

Sisääntuloon liittyvät havainnointikohteet valittiin tutkimuksen kohdeasiakkaan näkökulmasta, eli miten liikuntarajoitteinen henkilö kokee tietynlaisen sisääntulon matkailupalveluja tarjoavan tilan sisäänkäyntiin. Havainnointia tehtiin esteettömän pysäköintipaikan merkinnöistä, sisääntulon opasteista, ulko-oven toimivuudesta sähköisesti tai automaattisesti, kynnyksistä, luiskista ja ulko-ovien leveydestä.

Tehtyjen havaintojen mukaan kaikissa yrityksissä pääsisäänkäynti oli esteetön ja opasteet sekä pyörätuolille riittävä leveys ja tarvittava ramppi ja käsijohde olivat kunnossa. Vaihtoehtoisia sisääntuloa ei tarvittu. Esteetön pysäköintipaikka oli merkitty

neljässä yrityksessä. Vain yhdessä yrityksessä oli automaattiovi, jossa oli myös turvatunnistin. Kolmessa yrityksessä oli sähköisesti avattava ovi ja avauspainike oli helposti löydettävissä. Yhdessä yrityksessä ongelmaksi tuli se, että sähköiset painikkeet eivät toimineet kaikkiin peräkkäisiin tuulikaapin oviin, jotta sisälle asti olisi päässyt suoraan yhdellä ovenavauksella. Kolmessa yrityksessä ei ollut sähköisesti tai automaattisesti avautuvaa ovea.

Asiakas-, vastaanotto- tai myyntitiski

Sisääntulon jälkeen useimmissa liiketiloissa on jonkinlainen asiakas-, vastaanotto- tai myyntitiski, ja tutkittavista yrityksistä kuudessa oli asiointitiski. Pyörätuolia käyttävälle liikuntarajoitteiselle henkilölle on oleellista, että hän pystyy asioimaan asiakaspalvelijan kanssa vaivattomasti. Havainnointikohteena oli asiointitiskin korkeus, eli oliko asiointitiski kahdella korkeudella, ja oliko asiointitilaan suora kulku pääsisäänkäynniltä. Vain yhdessä yrityksessä asiointitiski oli kahdella korkeudella, mutta yhtä kohdetta lukuun ottamatta kaikissa tiloissa asiointitiskin korkeus oli sopiva pyörätuoliasiakkaalle. Kulku suoraan pääsisäänkäynniltä asiointitiskille toteutui kaikissa yrityksissä.

Esteetön wc-tila

Esteetöntä wc-tilaa tarkasteltiin laajemmalla havainnointikohdekysymyslistalla. Esteetön wc-tila palvelee merkittävästi suurempaa asiakaskuntaa kuin vain liikuntarajoitteisia henkilöitä, kuten lapsiperheitä. Tulisi kuitenkin harkita tarkkaan, mitä muita toimintoja tiloihin suunnitellaan, jotta alkuperäinen tarkoitus myös toteutuisi. Wc-tilan esteettömyyttä arvioitaessa tarkasteltiin tilan sijaintia ja opasteita, wc-tilan käytettävyyttä muun muassa pyörätuolin käyttäjän näkökulmasta, käsi- ja wc-paperin saatavuutta, peilin sijoittelua sekä käsienpesualtaan ja vesihanauksen käytettävyyttä pyörätuolista käsin. Lisäksi arvioitiin hälytysjärjestelmäratkaisut.

Havainnointien perusteella erityisesti esteettömän wc-tilan ratkaisut vaihtelivat merkittävästi. Yhdessä yrityksessä ei ollut wc-tilaa asiakkaille liikkeen toiminnasta johtuen. Muutamassa yrityksessä oli erilliset, hyvin varustellut ja toimivat tilat. Toisaalta joissakin yrityksissä tila olisi ollut riittävä, mutta muun muassa lastenhoitopöytä oli sijoitettuna tilaan, joka vei merkittävän osa pyörätuoliasiakkaalle suunnitellusta vapaasta tilasta. Samoin osassa esteettömiä wc-tiloja varastoitiin käsipyyhkeitä. Neljässä paikassa wc-paperin käyttö wc-istuimelta istuen ei ollut säännönmukaisesti mahdollista, samoin kuin käsienpesualtaan kallistettavuus oli vain yhden yrityksen wc-tilassa mahdollista. Wc-istuimen molemmin puolin tulisi olla tilaa nousta wc-istuimelta tai vaihtoehtoisesti olisi kaksi wc-tilaa, jotka olisivat peilikuvina toisilleen.

Käsipyyhetelineiden ja peilien sijoittelussa oli myös parannettavaa, sillä useimmissa paikoissa ne oli sijoitettu seisomaan pystyvän asiakkaan tarpeita ajatellen. Hälytysjärjestelmät olivat kaikissa esteettömissä wc-tiloissa, mutta hälytyspainikkeeseen ylettyminen ei onnistunut wc-istuimelta tai lattialta. Kaikissa tutkittavissa yrityksissä ei ollut esteetöntä wc-tilaa.

Liikkuminen tilassa ja opasteet

Tilassa liikkumista havainnoitiin riittävän liikkumatilan näkökulmasta. Yhtä yritystä lukuun ottamatta tilaa oli riittävästi, eikä haittaavia kynnyksiä tai korokkeita ollut estämässä asiointia. Tilassa liikkumiseen vaikuttavat myös lattiamateriaali, sisustus ja huonekalut, valaistus sekä tarve liikkua useamman eri kerroksen välillä. Tässä opinnäytetyössä ei kuitenkaan arvioitu esimerkiksi hissien kokoa tai tarvetta.

Opasteiden näkyvyyttä ja niiden käyttöä havainnoitiin erikseen. Jos opasteita oli käytössä, ne olivat hyvin näkyvillä, mutta kokonaisuudessaan niitä käytettiin vähäisesti. Varsinkin esteettömät wc-tilat oli merkitty yrityksissä hyvin.

6 Johtopäätökset ja toimenpide-ehdotukset

Kangasalan kaupungin elinkeino- ja matkailuohjelman 2020–2024 toimenpiteistä on todettavissa, että matkailu nähdään monipuolisesti vaikuttavana ja tärkeänä osana Kangasalan toimintoja. Toimenpiteissä ei kuitenkaan ole nähtävissä erityistä panostusta erityisryhmien huomioimiseen. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö näin toimittaisi. Matkailun markkinoinnin näkökulmasta esteettömyyden esille tuominen mahdollistaisi asiakasryhmien laajentamisen.

Kangasalan matkailun liittyvillä yrityksillä on potentiaalia kasvattaa asiakaskuntaansa myös esteettömyyttä tarvitsevien asiakasryhmien saavuttamiseksi. Osassa yrityksiä pienillä muutoksilla esteettömyys saataisiin erinomaiselle tasolle. Joissain yrityksissä muun muassa rakennuksen iän takia suuria muutoksia ei voi tai ei saa tehdä. Näissä kohteissa suurin merkitys esteettömyyden huomioimiselle tulee asiakaspalvelusta ja asiakkaan kohtaamisesta. Jos yritys kertoo verkkosivuillaan etukäteen todellisen tilanteen esteettömyyden suhteen, mutta painottaa, että he auttavat myös haastavissa olosuhteissa, saattaa tämä saada esteettömyyttä tarvitsevan asiakkaan silti tulemaan vierailulle. Lisäksi on huomioitava, että mahdollisen avustajan käyttö liikuntaesteisen apuna vaikuttaa myös kokemukseen palveluista.

Tutkimuksen edetessä huomattiin, että kaikki havainnointilomakkeessa kysytyjä kysymyksiä ei voitu käyttää kaikissa yrityksissä niiden toiminnan luonteesta johtuen. Tähän vaikutti erityisesti se, että osa valituista yrityksistä linkittyi matkailuun välillisesti. Tämä ei kuitenkaan heikennä tutkimuksen luotettavuutta, koska havainnoinnissa pääpaino oli olemassa olevan rakennetun ympäristön esteettömyyden olemassaolo ja toimivuus.

Havainnointikäynnillä erityisesti huomio kiinnittyi esteettömien wc-tilojen käytettävyyteen. Useimmissa kohteissa oli käytettävissä esteetön wc-tila. Esteetöntä wc-

tilaa käyttävät usein myös lapsiperheet, sillä näihin on useimmiten sijoitettu myös lastenhoitopöytä. Lastenhoitopöydän sijoittelussa tulisi kuitenkin huomioida myös muut esteetöntä wc-tilaa tarvitsevat henkilöt. Lastenhoitopöydän vääränlainen sijainti saattaa esimerkiksi estää nousemisen wc-istuimelle pyörätuolista. Myös wc-paperin tulisi olla saatavissa wc-istuimelta käsin. Hälytyspainikkeiden käyttö oli myös useassa kohteessa hankalaa tai täysin mahdotonta. Hälytyspainikkeen sijoittamisessa on huomioitava, että sitä voi käyttää wc-istuimelta tai lattialta. Hälytysjärjestelmä tulisi suunnitella siten, ettei vääriä hälytyksiä pääse helposti tulemaan. Myös wc-tilojen ovien aukeamissuunnalla on iso merkitys, kuinka tilaa pääsee käyttämään.

Pääsääntöisesti yrityksiin oli asiakkaana helppo päästä sisälle, koska sähköinen painike tai automaattisesti avautuva ovi helpotti sisään tuloa. On kuitenkin säännöllisesti varmistettava, että painikkeet toimivat kuten niiden on tarkoitettu. Yrityksen työntekijät saattavat pääsääntöisesti käyttää henkilökunnan ovea, jolloin saattaa jäädä huomioitta, että yritykseen johtava ovi tai avauspainikkeet eivät toimi asianmukaisesti. Esimerkiksi Suomessa erilaiset sääolosuhteet, kuten kova pakkanen, voivat vaikuttaa ovien toimivuuteen koska tahansa. Jos sähköistä ovenavausta ei ole järjestettävissä, tulisi oven painoon ja liikuteltavuuteen kiinnittää huomiota. Raskasta ovea on vaikea avata pyörätuolista käsin.

Esteettömyystarpeet ovat erilaiset eri henkilöillä, ja jokainen osaa itse arvioida minkälaista esteettömyyttä tarvitsee. Tärkeää on kuitenkin, että asiakas tarkistaa vielä itse suoraan yritykseltä tai palvelun tuottajalta, että kohde on hänelle sopiva. Yritysten tiedotukseen ja markkinointiin tulisi kuulua tieto esteettömyydestä ja esteettömistä palveluista tai siitä, että sitä ei ole tarjolla.

Matkailualan markkinointijärjestöillä olisi myös mahdollisuus tuoda esille esteetöntä matkailua sisällössään. Esimerkiksi kuvien lisääminen markkinointiviesteihin erilaisista käyttäjäryhmistä tuo yrityksiin ja kohteiden esteettömät palvelut havainnollisesti esille.

On haastavaa huomioida kaikki erilaista esteettömyyttä tarvitsevat ryhmät, mutta käyttämällä esimerkiksi Invalidiliiton ESKEH-kartoituslomakkeita voi löytää helposti esteettömäksi muunnettavia kohteita. Myös kokemusasiantuntijoiden käyttäminen on suositeltavaa.

7 Pohdinta

Jutilan (2013b) määritelmä matkailuympäristön fyysisestä esteettömyydestä käsittää matkan aikana käytettävät fyysiset tilat kuten kulkuneuvot, kulkuväylät, rakennukset ja niin edelleen, jonka lisäksi fyysinen esteettömyys sisältää myös matkailuaktiviteettien välineet ja kohteen saavutettavuuden. Esteettömyyttä matkailussa voidaan lähestyä monesta eri näkökulmasta, kuten arkkitehtuurin, muotoilun, maantieteen, erityispedagogiikan, sosiologian, markkinoinnin, erityisliikunnan tai kuntoutustieteiden näkökulmasta. Tärkeää on myös kiinnittää huomiota ympäristön kunnossapitoon ja turvallisuuteen. (Jutila 2013b, 117-119). Opinnäytetyötä varten tehtiin havaintoja yrityskäynnin yhteydessä, joten osa yrityksen muista esteettömistä ratkaisuksista saattoi jäädä havaitsematta. Tästä syystä yrityksille lähetettiin sähköposti, jossa heille kerrottiin opinnäytetyöstä ja heidän mahdollisuudestaan kertoa yrityksensä esteettömistä palveluista. (Liite 2). Kolme yritystä kommentoi saamaansa sähköpostia. Yksi yritys ilmoitti, ettei voi valitettavasti erikseen panostaa opinnäytetyön toteuttamiseen, vaikka tällaista pyyntöä heille ei oltu esitetty. Yksi yritys oli hyvin innostunut tutkimuksesta ja halukas kuulemaan tulokset. Kolmas yritys toivotti tervetulleeksi keskustelemaan asiasta erikseen. Muut viestin saaneet eivät ole reagoineet sähköpostiin. Kaikille tutkimuksessa mukana oleville tullaan toimittamaan valmis opinnäytetyö. Tästä vastauksien vähäisyydestä voisi päätellä, että osalle yrityksistä on luontevaa ja tarkoituksenmukaista huomioida myös esteettömyyttä tarvitsevat asiakkaat. Osa yrityksistä saattaa kokea, ettei ole aikaa tai mahdollisuuksia perehtyä asiaan tai että nämä asiat ovat jo kunnossa.

Tutkimusta esteettömyyden vaikutuksista matkailuun ei suoranaisesti löydy.

Esteettömyydestä on tehty tutkimuksia kuten myös matkailusta, mutta näiden välisestä

yhteydestä tutkimusta ei ole tehty. Esteettömyyden huomioimisesta matkailussa on kuitenkin tehty erilaisia ohjeistuksia ja julkaisuja, kuten Aaltosen ja Ihalaisen toimittama ”Yhdenvertaisuutta luontomatkailuun – esteettömien ja saavutettavien luontomatkailupalvelujen suunnitteluopas” sekä Visit Finlandin julkaisu ”Esteettömyyskriteerit matkailussa”.

Osalla yrityksistä oli käytössään Vammaiskortti, joka osaltaan osoittaa yrityksen toimivan esteettömyyden parantamiseksi. Vammaiskortti on erityistä tukea yhteiskunnan toimintaan osallistumiseen tarvitseville suunnattu vapaaehtoinen kommunikoinnin ja osallistumisen apuväline. Sitä on ollut Suomessa kehittämässä joukko vammaisjärjestöjä, palveluntarjoajia, Sosiaali- ja terveysministeriö, Kela sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Nämä tahot ovat olleet kehittämässä Euroopan unionin vammaiskorttia vuosina 2016–2017 Euroopan unionin Perusoikeus-, tasa-arvo- ja kansalaisuusohjelman tuella. (Vammaiskortti n.d.)

Inklusiivisen matkailun oppaan mukaan erityisesti esteettömyyttä tarvitsevia asiakkaita ovat henkilöt, joilla on jonkinasteinen ruumiillinen, henkinen tai älyllinen vamma. Vamma rajoittaa esimerkiksi liikkumista, näkemistä, kuulemista ja ymmärtämistä, jolloin henkilö tarvitsee apua selvitäkseen ympäristön asettamista esteistä tai asenteista. Avun saaminen ja ympäristön esteiden poistaminen vähentää vammaisen henkilön toimintarajoitteisuutta. (Räsänen, Röksä, Parviainen, Halonen & Rissanen n.d., 9.) Edellä mainituista oppaista saa tietoa, kuinka esteettömyyttä voi huomioida palveluja suunniteltaessa ja mitä kriteerejä tulee täyttää, jotta muun muassa pyörätuolia käyttävä matkailija voi turvallisesti liikkua.

Esteettömyyttä on alettu enenevässä määrin huomioida myös koulutuksen näkökulmasta. Opetus- ja kulttuuriministeriön ESR-toimenpidekokonaisuuden rahoittaman Vastuullisen matkailun portaat -koulutusmallin kehittäminen -hankkeessa Jyväskylän ammattikorkeakoulu JAMK, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Lapin

yliopiston Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti sekä Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu XAMK kehittivät Vastuullisen matkailun portaat -koulutuksen, joka on täydennyskoulutusta, jonka yksi osio on Esteetön matkailu. (Koulutussisällöt, n.d.)

Tietoisuus kestävästä kehityksestä on tuonut yrityksille lisää huomioon otettavia asioita, mutta samalla myös mahdollisuuden houkutella uusiakin asiakkaita. Vastuullisesti toimiva yritys on houkuttava sellaisille matkailijoille, jotka haluavat osaltaan huolehtia kestävästä kehityksen toteutumisesta. Useinkaan vastuullisuuden huomioiminen ei edellytä suuria muutoksia. (Harju-Myllyaho, Satokangas, Vieru, Vähäkuopus, Lindström & Paavola 2022). Opinnäytetyön tutkimuksen kohdeyritysten verkkosivuilla oli vain muutamalla mainittuna esteettömyys. Vastuullisuus ja kestävä kehitys ovat huomattavasti enemmän esillä myös markkinoinnissa. Esteettömyyden ymmärtäminen osana vastuullista toimintaa toisi enemmän näkyvyyttä myös tälle palvelulle ja sen tarpeellisuudelle. Tämä puolestaan laajentaisi yrityksen asiakaskuntaa, kun esteettömät palvelut tuotaisiin esille nimenomaan osana vastuullista ja kestävästä elämäntapaa.

Kestävästä kehityksestä määritelmässä todetaan sen olevan eri sukupolville elämisen mahdollisuudet turvaavaa yhteiskunnallista muutosta, joka tapahtuu maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti ja joka käsittää ekologisen, taloudellisen ja sosiaalisen kestävyuden. (Mitä on kestävä kehitys? 2023.) Osana kestävästä kehityksestä sosiaalista kestävyyttä on taata esteettömien palvelujen saatavuus sekä niistä tiedottaminen, jolloin esteettömiä palveluja tarvitsevat henkilöt voivat kokea olevansa osa yhteiskuntaa myös tältä osin.

Seuraava tutkimuksen aihe koskien esteettömyyden merkitystä matkailualalla voisi olla, miten yritykset voisivat esteettömyyttä parantamalla saada lisää asiakkaita tai uusia asiakasryhmiä hyödyntämään varsinaisia palveluja kyseessä olevissa yrityksissä. Tällainen kartoitus on jo mittakaavaltaan sen suuruinen, että se tulisi tehdä yrityskohtaisesti ja yhdessä yrityksen kanssa.

8 Lähteet

A 241/2017 Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä. Viitattu 1.4.2023.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170241>

Anttila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Artikkelit Metodix.fi verkkosivulla. Viitattu 24.11.2021. <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#7.3.1%20Laadullinen%20tutkimusote>

Disability and health. 2020. Julkaistu WHO: sivuilla 1.12.2020. Viitattu 1.10.2021.
<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

ESKEH-kartoituslomakkeet ja -opas. 2019. Tiedosto Invalidiliiton verkkosivuilla. Viitattu 23.10.2021 <https://www.invalidiliitto.fi/eskeh-kartoituslomakkeet-ja-opas>

ESKEH-kartoituslomakkeet ja -opas. 2019. Tiedosto Invalidiliiton verkkosivuilla. Viitattu 23.10.2021 <https://www.invalidiliitto.fi/eskeh-kartoituslomakkeet-ja-opas>

Esteettömyys. N.d. Artikkelit Invalidiliiton verkkosivuilla. Viitattu 1.10.2021.
<https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys>

Harju-Myllyaho, A. Satokangas, P. Vieru, M. Vähäkuopus, M. Lindström V. & Paavola J-M. 2022. Matkailutoimialan työllisyys muuttuvassa toimintaympäristössä. Toimialapalveluiden teemaraportti. Viitattu 26.3.2023.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164064/TEM_2022_3_T.pdf

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hotelli Kuohu. N.d. Kuvaus hotelli Kuohusta. Viitattu 23.1.2023. <https://hotellikuohu.fi/>

How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all. N.d. Opas. Viitattu 3.4.2023.
https://www.accessibletourism.org/resources/iso-guide-accessible-tourism-for-all_accommodation.pdf

Inscription. N.d. Kuvaus yhdistyksestä. Viitattu 3.4.2023. <https://cidh-global.com/en/inscription/>

Jokinen, A. N.d. Näkökulmat ja Paradigmat. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu

21.1.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-nakokulmat/>

Juhila, K. N.d. Laadullinen tutkimus ja teoria. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 24.11.2021.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullinen-tutkimus-ja-teoria/>

Jutila, S. 2013a. Johdatus ennakoivaan esteettömyyteen. Julkaisussa Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II. Toim. S, Jutila & H, Iloa. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. Viitattu 23.10.2021.

<https://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e>

Jutila, S. 2013b. Matkailuympäristöjen esteettömyys. Julkaisussa Matkailututkimuksen lukukirja. Toim. S. Veijola. Porvoo: Bookwell

Jänkkälä, S. 2019, Matkailun toimialaraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:3. Viitattu 26.1.2022

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161292/TEM_3_2019_Matkailun_toimialaraportti.pdf

Kangasalan kaupungin elinkeino- ja matkailuohjelma 2020-2024. N.d. Business Kangasalan sivuilla, 12-13 Viitattu 9.4.2023. https://www.businesskangasala.fi/wp-content/uploads/2019/11/Kangasala_EMO.pdf

Kangasalan kaupunki. N.d. Kuvaus Kangasalasta Suomen kasvukäytävän www-sivuilla. Viitattu 21.1.2023 <https://www.suomenkasvukaytava.fi/alueet/kangasala>

Kangasalan matkailuopas. N.d. Visit kangasalan matkailuopas 2022-2023. Viitattu 29.1.2023. [Visit-kangasala-matkailuopas2022-aukeamittain-web.pdf](https://www.visitkangasala.fi/visit-kangasala-matkailuopas2022-aukeamittain-web.pdf) (visitkangasala.fi)

Kangasalan uimahalli Oy tilinpäätös. 2021. Tilinpäätös. Viitattu 21.1.2023 [kuohu_vuosikertomus_2021.pdf](https://www.kangasalanuimahalli.fi/kuohu_vuosikertomus_2021.pdf) (kangasalanuimahalli.fi)

[https://kangasalanuimahalli.fi/wp-content/uploads/kuohu_vuosikertomus_2021.pdf](https://www.kangasalanuimahalli.fi/wp-content/uploads/kuohu_vuosikertomus_2021.pdf)

Kangasala-talo. N.d. Kuvaus Kangasala-talosta. Viitattu 29.1.2023. [https://kangasala-talo.fi/kangasala-talo/](https://www.kangasala-talo.fi/kangasala-talo/)

Kaupunki ja päätöksenteko. N.d. Kangasala-info Kangasalan kaupunginwww-sivuilla. Viitattu 29.1.2023. <https://www.kangasala.fi/kaupunki-ja-paatöksenteko/tietoa-kangasalasta/historia/>

Keskinen, H. 2019. Suositun sushiketjun avajaiset käsillä – Yrittäjä kertoo, miksi paikaksi valikoitui juuri Kangasala. Artikkelin Kangasalan sanomien www-sivuilla.
<https://kangasalansanommat.fi/suositun-sushiketjun-avajaiset-kasilla-yrittaja-kertoo-miksi-paikaksi-valikoitu-juuri-kangasala>

Kilpijärvi, M. & Aho, S. 2013. Toimialana matkailu. Julkaisussa Matkailututkimuksen lukukirja. Toim. S. Veijola. Porvoo: Bookwell.

Korhonen, I. Kuula-Luumi, A. & Spoof, S-K. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Viitattu 1.4. 2023.
https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Koulutussisällöt. N.d. Vastuullisen matkailun portaat koulutuksen sisältö. Viitattu 9.4.2023 https://vastuullisenmatkailunkoulutus.fi/?page_id=2298#Esteeton-matkailu

Mattila, K-P, 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. PS-kustannus. WS Bookwell Oy Juva 2007.

Mission Statement. N.d. Kuvaus ENAT verkoston tehtävästä. Viitattu 3.4.2023 https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.mission_statement
Mitä on kestävä kehitys? 2023. Ympäristöministeriön artikkeli. viitattu 8.4.2023.
<https://ym.fi/mita-on-kestava-kehitys>

Mobilia säätiön strategia 2017-2021. N.d. Viitattu 21.1.2023. https://mobilia.fi/wp-content/uploads/2020/11/mobilia_strategia_2017-2021_web-1.pdf

Our history. N.d. Kuvaus yhteenliittymästä. Viitattu 3.4.2023.
<https://sustainablehospitalityalliance.org/about-us/our-history/>

Pk-toimialabarometri. 2022. Työ- ja elinkeinoministeriön toimialaraportti, matkailu. Viitattu 26.3.2023.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164379/Pk-toimialabarometri_Matkailu_2022.pdf

Raike, A. N.d. Saavutettava tieto- ja viestintäympäristö -suositus. Keskeiset käsitteet. Viitattu 24.10.2021. <http://www.esok.fi/stivisuositus/termit/kasitteet-ja-sanasto#est>.

Rajala, P. N.d. Lisävammat. Artikkelin vernerinet verkkosivuilla. Viitattu 23.10.2021.
<https://verneri.net/selko/vammaisuus/lisavammat/>

Räsänen, P., Röksä, I. Parviainen, J., Halonen, K., & Rissanen, K. N.d. Inklusiivien matkailun opas. 9. Viitattu 23.10.2021.

https://www.businessfinland.fi/48df8f/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas-2021.pdf

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 18.3.2023 https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html

Saavutettavuus. N.d. Artikkelin Invalidiliiton verkkosivuilla. Viitattu 1.10.2021 <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>

Suomen pinta-alat kunnittain 1.1.2022. Maanmittauslaitos. Viitattu 8.2.2022. https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2022/01/Vuoden_2022_pinta-alatilasto_kunnat_maakunnat.pdf

Suomen virallinen tilasto. N.d. Tilastokeskuksen määritelmä matkailusta. Viitattu 21.3.2023. <https://www.stat.fi/meta/kas/matkailu.html#tab2>

Tietoa Mobiliasta. N.d. Viitattu 21.1.2023 <https://mobilia.fi/fi/museo/tietoa-mobiliasta/>

Vammaiskortti. N.d. Vammaiskortti sivuston etusivu. Viitattu 1.4.2023. <https://vammaiskortti.fi/>

Veijola, Ilola & Edelheim, 2013. Matkailuympäristöjen esteettömyys. Julkaisussa Matkailututkimuksen lukukirja. Toim. S. Veijola. Porvoo: Bookwell.

Verhelä, P. 2016. Matkailun perusteet. 2. p. Kuopio: Kuopion Liikekirjapaino Oy.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 15. uudistettu p. Keuruu: PS-kustannus.

Vuori, J. N.d. Johdatus laadulliseen tutkimukseen ja verkkokäsikirjaan. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 24.11.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/johdatus-laadulliseen-tutkimukseen-ja-verkkokasikirjaan/>

Väestörakenteen ennakkotiedot alueittain, 2021M01*-2021M12*. Tilastokeskus. Viitattu 8.2.2022. https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__vrm__vamuu/statfin_vamuu_pxt_11lj.px/table/tableViewLayout1/

Who We Are. N.d. Kuvaus ENAT verkostosta. Viitattu 3.4.2023 https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.who_we_are

Yhdessä enemmän– kestävää kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun Suomen matkailustrategia 2019–2028 ja toimenpiteet 2019–2023. 2019 Työ ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:60. Helsinki. S. 57. Viitattu 26.1.2022
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161906/TEM_2019_60.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Yleistä saavutettavuudesta. N.d. Viitattu 24.11.2021
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>

Liite 2. Sähköposti tutkimuksessa mukana olleille yrittäjille

”Opinnäytetyö matkailun esteettömyydestä Kangasalla”

Hei!

Olen Johanna Koskinen ja opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa matkailu- ja palveluliiketoimintaa restonomi-tutkinto-ohjelmassa. Tällä hetkellä olen tekemässä opintoihin kuuluvaa opinnäytetyötä, jossa tarkastelen matkailukohteiden esteettömyyttä liikuntarajoitteisen matkailijan näkökulmasta. Opinnäytetyössäni tarkastelen esteettömyyttä Kangasalan päämatkailukohteissa.

Tein opintoihini liittyvä harjoittelun Visit Kangasalla syksyllä 2020, ja olemme yhdessä Visit Kangasalan kanssa valinneet yrityksenne yhdeksi tarkastelun kohteeksi. Opinnäytetyössä kuvataan lyhyesti yrityksen toimintaa. Tämän lisäksi käyn valituissa matkailukohteissa havainnointikäynnillä. Tuloksia ei kuitenkaan julkaista kohdekohtaisesti, vaan johtopäätöksissä kootusti pohdin Kangasalan matkailukohteiden esteettömyyden toteutumista ja teen kehitysehdotuksia. Opinnäytetyöni valmistuu tänä keväänä, ja halutessanne voin lähettää työni teille. Toivon, että otatte minuun yhteyttä, jos haluatte kertoa lisää yrityksenne esteettömistä palveluista liikuntarajoitteisen matkailijan näkökulmasta.

Lisätietoja halutessanne olkaa yhteydessä joko sähköpostilla tai puhelimitse.