

VISIT SUOMUSSALMEN VERKKOSIVUSTON  
ESTEETTÖMYYSVIESTINNÄN KEHITTÄMINEN

Räisänen Jonna  
Tenhunen Veera

Opinnäytetyö

Restonomikoulutus  
Restonomi (AMK)

2023

Restonomikoulutus  
Restonomi (AMK)

---

<b>Tekijä</b>	Jonna Räisänen Veera Tenhunen	<b>Vuosi</b>	2023
<b>Ohjaaja</b>	Mervi Angeria		
<b>Toimeksiantaja</b>	Visit Suomussalmi		
<b>Työn nimi</b>	Visit Suomussalmen verkkosivuston esteettömyysviestinnän kehittäminen		
<b>Sivumäärä</b>	31 + 12		

---

Opinnäytetyön aiheena oli Visit Suomussalmen verkkosivuston esteettömyysviestinnän kehittäminen ja toimeksiantajanamme toimi Visit Suomussalmi. Tehdävänä opinnäytetyössä oli kartoittaa Suomussalmen alueen toimipisteiden esteettömyyttä ja luoda siltä pohjalta tuotekortit. Tavoitteena oli kehittää luotujen tuotekorttien avulla Visit Suomussalmen verkkosivuston esteettömyysviestintää mahdollisimman kattavaksi ja selkeäksi asiakkaille.

Tietoperustan pohjana opinnäytetyössä toimivat esteettömyys, esteettömyysviestintä, saavutettavuus matkailussa sekä liikuntarajoitteisuus. Opinnäytetyö oli luonteeltaan kehittävä ja menetelmänä toimi triangulaatio. Aineiston keruu tapahtui asiantuntijahaastattelulla sekä kyselyllä, joka suunnattiin Suomussalmen alueen toimipisteiden työntekijöille. Aineiston analysoinnissa käytössä oli monimielinen tutkimusasetelma.

Opinnäytetyössä käytettyjen menetelmien avulla saadut tulokset osoittivat, että Visit Suomussalmen, alueen toimipisteiden ja myös useiden muiden alueiden esteettömyysviestintä vaatii kehittämistä. Tällä hetkellä saatava tieto alueen tai kohteiden esteettömyys palveluista verkkosivuilla ei vastaa asiakkaiden tarpeisiin riittävästi, jotta asiakas saisi kaiken tarvittavan tiedon verkkosivujen kautta vierailua ajatellen. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi tuotekortit, joiden avulla on tarkoitus saada kehitettyä Visit Suomussalmen verkkosivuston esteettömyysviestintää.

Avainsanat esteettömyys, saavutettavuus, liikuntarajoitteisuus, matkailuyritykset

Degree Programme in Hospitality  
Management  
Bachelor of Hospitality Management

---

<b>Author</b>	Jonna Räisänen Veera Tenhunen	<b>Year</b>	2023
<b>Supervisor</b>	Mervi Angeria		
<b>Commissioned by</b>	Visit Suomussalmi		
<b>Title</b>	Development of accessibility communication for the Visit Suomussalmi website		
<b>Number of pages</b>	31 + 12		

---

The subject of the thesis was development of accessibility for the Visit Suomussalmi and the client was the Visit Suomussalmi. The task involved assessing the accessibility of facilities in the Suomussalmi area and creating product cards based on the findings. The goal was to enhance Visit Suomussalmi's website accessibility communication for customers by making the product cards comprehensive and clear.

The thesis was based on the knowledge of accessibility, accessibility communication, accessibility in tourism, and physical disabilities. The study utilized a developmental approach and triangulation as the method. Data collection involved expert interviews and a survey directed at employees of Suomussalmi area facilities. The analysis of the data involved the use of multi-method research approach.

The results from the methods used in the thesis indicated that there is a need for improvement in the accessibility communication of Visit Suomussalmi, the area facilities, and several other regions. Currently, the information available on the accessibility services of the area or destinations on the website does not adequately meet customers' needs to gather all necessary information for their visit online. The output of the thesis project was the creation of product cards intended to enhance Visit Suomussalmi's website accessibility communication.

**Keywords** accessibility, inclusivity, physical disabilities, tourism businesses

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	VISIT SUOMUSSALMI .....	7
2.1	Alueen matkailuorganisaatio .....	7
2.2	Esteettömät matkailupalvelut Suomussalmella .....	7
2.3	Tuotekortit .....	9
3	ESTEETTÖMYYS .....	10
3.1	Esteettömyyden osa-alueet .....	10
3.2	Esteetön ympäristö .....	11
3.3	Esteettömät rakennukset .....	12
4	ESTEETTÖMYYSVIESTINTÄ .....	13
4.1	Verkkosivut esteettömille palveluille .....	13
4.2	Valokuvat .....	14
5	TUTKIMUSPROSESSI .....	15
5.1	Tutkimusmenetelmä ja sen valinta .....	15
5.2	Kysely paikallisille toimipisteille .....	15
5.3	Haastattelu .....	16
6	TULOKSET .....	18
6.1	Kyselyn tulokset .....	18
6.2	Haastattelun tulokset .....	23
7	POHDINTA .....	27
7.1	Tulosten pohdinta .....	27
7.2	Tulosten luotettavuus .....	29
	LÄHTEET .....	30
	LIITTEET .....	32

## ALKUSANAT

Haluamme välittää kiitokset Visit Suomussalmelle yhteistyöstä opinnäytetyön aikana. Kiitämme myös kyselyyn vastanneita sekä haastatteluun osallistuneita.

---

## 1 JOHDANTO

Esteettömyys on ollut tärkeässä roolissa matkailussa ja sen merkitys korostuu yhä enemmän. Esteettömyydellä ei palvella ainoastaan liikuntarajoitteisia henkilöitä, vaan esteettömyydestä hyötyvät kaikki lapsista vanhuksiin ja rattaisten kanssa liikkuviin henkilöihin (Invalidiliitto 2023). Vaikka kohteessa olisikin esteettömiä palveluita ja luontokohteita, ilman viestintää matkailijat eivät saa tietoa niistä. Viestinnän kehittäminen yhdistää korkeakouluopinnot ja tulevaisuuden työelämän, sillä koulussa olemme opiskelleet esteettömyydestä sekä viestinnästä. Kehittämistehtävässä pystymme hyödyntämään näitä oppejamme ja käyttämään niitä esteettömyysviestinnän kehittämiseen.

Opinnäytetyömme aiheena on Visit Suomussalmen verkkosivuston esteettömyysviestintä ja sen kehittäminen. Laajemmin aiheemme liittyy esteettömyyteen. Haluamme opinnäytetyössämme perehtyä esteettömyyteen, esteettömään matkailuun ja esteettömyysviestinnän kehittämiseen eli kohteen esteettömyydestä tarkemmin kertomiseen heidän nettisivuillaan. Tarkoituksenamme on kerätä opinnäytetyötämme ja toimeksiantajaamme varten lisää tietoa siitä, miten kaikkia huomioidaan esteettömyyden avulla, millaisia eri rakenteellisia asioita tulee huomioida ja kuinka verkkosivusto saadaan palvelemaan mahdollisimman monia, niin matkailijoita kuin Suomussalmen kunnan asukkaita ja toimijoita.

Yhteistyötahomme on Visit Suomussalmi, joka tarjoaa kattavasti tietoa kohteista paikan päällä matkailuneuvonnassa ja verkkosivustollaan. Verkkosivustolla ei kuitenkaan ole vielä aivan kaikkea tietoa kohteista. Kehittämisen avulla matkailijat saavat esteettömistä kohteista mahdollisimman paljon tietoa informoivien kuvien ja kattavien esittelytekstien avulla, jonka kehittämiseen keskitymme opinnäytetyössämme. Varsinkin ennen matkaa voi haluta tutustua kohteisiin jo ennakoon, jolloin ajantasaiset ja riittävät tiedot ovat tarpeen matkailijoille.

Tavoitteena on saada Visit Suomussalmen verkkosivustojen esteettömyysviestintää kehitettyä tuotekorttien muodossa, jotta matkailijat ja Suomussalmen kunnan asukkaat sekä toimijat saisivat siitä mahdollisimman paljon hyötyä. Viestinnän kehittäminen hyödyntää kaikkia, sillä tieto tulee olemaan helposti saavutettavissa kenelle vain, eikä tietoa tarvitse etsiä monista lähteistä.

## 2 VISIT SUOMUSSALMI

### 2.1 Alueen matkailuorganisaatio

Visit Suomussalmi toimii Suomussalmella Kainuun pohjoisosassa. Suomussalmi on tunnettu erityisesti Raatteentiestä, Ilmari Kiannosta, Hiljainen Kansa -tilataide-teoksesta sekä Hossan kansallispuistosta. Matkailu alueella on ympärivuotista, vaikka erityisen paljon asiakkaita alue vetää puoleensa kesäaikana. Visit Suomussalmi eli Suomussalmen matkailutoimisto vastaa alueen matkailuneuvonnasta ja siten palvelee sekä matkailijoita että kuntalaisia koko vuoden ympäri (Visit Suomussalmi 2023).

Matkailutoimiston sivuilta löytyy tietoa Suomussalmen alueen matkailukohteista ja he tarjoavat muun muassa opastuksia, apua matkaohjelmien suunnittelussa ryhmille sekä erilaisia matkamuittoja vierailijoille.

### 2.2 Esteettömät matkailupalvelut Suomussalmella

Tarkoituksenamme tässä opinnäytetyössä on keskittyä paremmin kahdeksaan eri kohteeseen Suomussalmen alueella, joiden esteettömyyteen sekä sen toteutumiseen perehdymme tarkemmin. Nämä kohteet ovat Suomussalmen kirjaston Ilmari Kianto -näyttely, Kiannon Kuohut -kylpylä, Hiljainen Kansa -tilataideteos, Vaietut arktiset sodat -näyttely, Esihistorian näyttely, Suomussalmen matkailuneuvonta, Turjanlinnan risteily sekä Raatteentien muistomerkit.

Suomussalmen kirjasto toimii kyläkeskuksen kohtaamispaikkana sekä kulttuuri-keskuksena. Kirjaston tilat toimivat tapahtumien ja näyttelyiden järjestämispaikkana sekä heiltä on mahdollista saada neuvontaa ja opastuksia. Kirjastossa esillä olevassa Kianto-näyttelyssä on esillä Ilmari Kiannon tuotantoa (Suomussalmi 2023). Kiannon Kuohut virkistyskylpylä sijaitsee lähellä Suomussalmen kyläkeskusta, mutta myös kauniin luonnon ympäröimänä. Kylpylän aulasta löytyy sekä kahvila, lapsille suunnattu pallomeri, että iWall-peliseinä. Kylpylästä on myös mahdollista vuokrata golfsimulaattori, jolla voi testata golfin pelaamista ympäri vuoden. Kylpylän tiloissa voi myös järjestää erilaisia juhlia, joihin voi varata yksi-

tyiskäyttöön kylpylä- ja kahvilapalvelut. Matkailijat voivat yöpyä kylpylän yhteydessä toimivassa kylpylähotelli Kiannon Kuohuissa sekä vieraila Teatteri Retikassa. (Visit Suomussalmi 2023.)

Hiljainen kansa -tilataideteos sijaitsee Käpylän pellolla Viitostien varrella. Teos sisältää noin 1000 turpeesta tehtyä hahmoa ja se on sijainnut Käpylän pellolla syksystä 1994 lähtien. Tilataideteoksen yhteydessä on kesäisin toiminnassa Niitykahvila. Hiljainen kansa -tilataideteos on näyttävä ja se vetääkin paljon matkailijoita puoleensa. (Visit Suomussalmi 2023.)

Vaietut arktiset sodat -diginäyttely sijaitsee Jalonniementalossa ja sinne on vierailijoilta vapaa pääsy. Näyttely käsittelee vähemmän tunnetuksi tulleita tapahtumia arktisella alueella toisen maailmansodan aikaan. Digitaalinen näyttely sisältää muun muassa karttoja, animoituja kuvia sekä erilaisia asiantuntijahaastatteluita. Näyttely keskittyy talvisodan ja Raatteentien tapahtumien kuvaamiseen toisen maailmansodan aikana sekä selittää syitä sodan syttymiseen. Näyttely sisältää myös suomalaista propagandaa sekä kahta erilaista operaatiota Weserübung ja Silverfox Suomussalmella käytyjen taisteluiden lisäksi (Visit Suomussalmi 2023). Toinen matkailijoita puoleensa vetävä näyttely, joka sijaitsee myös Jalonniementalossa, on Suomussalmen esihistorian näyttely. Näyttely sisältää paljon esihistoriallista esineistöä kuten koruja, talttoja, kivikirjeitä, rautakauden työkaluja sekä Perangan polttohaudassa sijainneen esinekokonaisuuden.

Suomussalmen matkailuneuvonta tarjoaa neuvoja ja vinkkejä Suomussalmen alueella vierailuun ja heiltä on saatavissa maksuttomia esitteitä ja karttoja. Matkailutoimisto sijaitsee Jalonniementalossa lähellä Suomussalmen keskustaa. Matkailutoimistoon sekä Jalonniementaloon kulkeminen on esteetön. (Visit Suomussalmi 2023.)

Turjanlinna eli kirjailija Ilmari Kiannon taiteilijakoti toimii ulkoilmamuseona kesäisin. Turjanlinna tuhoutui tulipalossa talvisodassa vuonna 1939, mutta vierailijat pääsevät tutustumaan säilyneisiin rakennuksiin pihapiirissä. Kulku Turjanlinnaan tapahtuu Kianta-laivalla opastetuilla risteilyillä, joissa opas esittelee historiaa ja pihapiiriä. Turjanlinnassa vierailu ei ole esteetön. (Visit Suomussalmi 2023.)



Raatteentien muistomerkkejä pääsee tutustumaan useaan Raatteen tien taisteluiden muistomerkkeihin. Raatteen Porttia ennen noin 7 kilometriä sijaitsee Kuomanjoen muistomerkki sekä noin 5 kilometriä ennen Ukrainalainen muistomerkki. Raatteen Portin läheisyydestä löytyy Talvisodan Monumentti sekä muistomerkki Vienan vapaussotureille ja pakolaisille. Venäläisten muistomerkillä sekä ennallistetussa Purasjoen asemassa pääsee vierailemaan museotien varrella ja Raatteen tien päästä löytyy Raatteentien taistelujen muistomerkki sekä III AK:n muistomerkki. (Visit Suomussalmi 2023.)

### 2.3 Tuotekortit

Tehtävänä on kehittää Visit Suomussalmen verkkosivuilla olevaa esteettömyysviestintää. Esteettömiä ruokailu- ja majoituspaikkoja, palveluita ja vierailukohteita on esitelty verkkosivuilla tuotekorttien muodossa. Tuotekorteissa tietoa on jo tarpeeksi muille matkailijoille, mutta esteettömiä palveluita käyttävät henkilöt tarvitsevat lisää tietoa kohteesta. Tuotekortteihin (liite 3) lisätään tietoa kohteesta olevista mahdollisista rakenteellisista haasteista.

Tuotekorteissa olevien valokuvien tulee olla informatiivisia, jotta matkaa suunnitteleva henkilö saa mahdollisimman monenlaista tietoa ja hän voi nähdä kohteen itse. Valokuvissa tulee näkyä, millaiset tilat ovat kokonaisuudessaan, onko tiloissa kynnyksiä ja onko rakennuksen esteettömyys mietitty kokonaisuutena. Tuotekorteissa olevat valokuvat ovat havainnekuvia siitä, millaisia valokuvien tulisi olla ja mitä niissä tulisi näkyä.

Valokuvien lisäksi tärkeitä ovat tekstit, joissa kohteesta on kerrottu. Teksteissä on hyvä mainita samat asiat, kuin valokuvissa näkyy. Jos sivua luetaan lukuohjelman avulla, saadaan kaikki mahdollinen tieto, vaikka ei voisi lukea tekstiä tai nähdä kuvia. Valokuvissa suuri merkitys on myös alt-teksteillä, joissa kuvaillaan valokuvaa muutamalla sanalla.

### 3 ESTEETTÖMYYS

#### 3.1 Esteettömyyden osa-alueet

Yleensä ajatellaan, että esteettömyydessä huomioidaan vain liikkumista haittaavat fyysiset esteet ja niiden poistaminen. Kokonaisuutena esteettömyys vaatii kuitenkin kokonaisvaltaisempaa ja laajempaa näkökulmaa. Fyysisen esteettömyyden lisäksi on otettava huomioon sosiokulttuurinen, viestinnällinen, taloudellinen ja poliittinen ulottuvuus. Näiden avulla saadaan muodostettua kokonaisvaltainen esteettömyys. Kun kaikki ulottuvuudet on otettu huomioon, on kyse kaikille avoimesta matkailusta. Nykyisin avoimesta matkailusta on vakiintunut käyttöön termi 'matkailua kaikille'. (Jutila 2013, 4.)

Sosiokulttuurinen esteettömyys tarkoittaa sitä, että on yhdenvertaisuutta, osallistumista ja ennakkoluulottomuutta. Kaikilla pitäisi olla samanlainen mahdollisuus matkustaa. Lähtökohtana tässä on vammaisuuden sosiaalinen malli, jossa yhteiskunta joko mahdollistaa kaikkien ihmisten osallistumisen tai vastaavasti sulkee heidät pois. Sosiaalinen esteettömyys on myös sitä, että vuorovaikutus ja kohtaamiset ovat suvaitsevia. Kohtaamisia voi tapahtua toisten matkailijoiden, paikallisten henkilöiden, asiakaspalvelussa työskentelevien henkilöiden ja yrityksen kanssa. Kohtaamisilla on suuri merkitys matkailukokemukseen. Sosiaalisessa esteettömyydessä on tärkeää, että jokainen matkailija saa valita matkakohteensa ilman, että tulee jo ennen kohteeseen saapumistaan lokeroiduksi erityistarpeita vaativaksi. (Jutila 2013, 5.)

Esteettömyydellä viestinnässä tarkoitetaan sitä, että viesti on selkeästi ilmaistu ja se tavoittaa kaikki asiakkaat. Viestinnässä tulee ottaa huomioon monikanavaisuus. Siihen kuuluu viestintä visuaalisesti ja auditiivisesti. Useiden kielten ja kuvasyömbölien käyttäminen ovat myös osa monikanavaista viestintää. Asiakas voi itse päättää tarkan tiedon perusteella, onko kohde soveltuva kokonaisuutena hänelle. Mikäli mainostamisessa kohdetta on kaunisteltu liikaa ja antaa asiakkaalle toivoa hyvästä kohteesta, voi todellisuus tuottaa pettymyksiä. (Jutila 2013, 5-6.)

Taloudellisesti esteettömässä matkailussa matkailu on mahdollista kaikille riippumatta tuloista. Matkustamisen ei tulisi kuitenkaan olla vain rikkaiden mahdollisuus, joten käytössä on alennettuja hintoja muun muassa opiskelijoille ja eläkeläisille. (Jutila 2013, 6.)

### 3.2 Esteetön ympäristö

YK: laatiman vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen (2016) mukaan kaikille ihmisille täytyy varmistaa pääsy samoihin tiloihin liikkumisen, kuulemisen, näkemisen ja ymmärtämisen rajoitteista huolimatta ja taata toimiminen tiloissa itsenäisesti tai avustettuna ilman, että vaaditaan erityisiä ratkaisuja. Yleissopimuksen mukaan esteettömiä ratkaisuja käyttäviä tulee ottaa mukaan suunnittelu, toteutus, seuranta ja arviointi vaiheissa rakennettaessa uutta ympäristöä, jotta yhdenvertaisuutta saadaan edistettyä. Esteettömyyden toteutumisen täytyy olla kokonaisvaltaista eli kattaa esteettömyyden kodin, työpaikan, harrastuksen ja esimerkiksi matkailun välillä. (Kilpelä 2019.)

Esteettömyys käsitteenä on laaja kokonaisuus ja siinä on kyse jokaisen ihmisen yhdenvertaisen osallisuuden toteuttamisesta. Esteettömyys kattaa moninaisen ryhmän tarpeita liikkumisen esteettömyydestä, kuulemisen, näkemisen, ymmärtämisen ja kommunikoinnin huomioonottamiseen. Näiden ryhmien lisäksi esteettömyydestä hyötyvät myös muut ympäristön ja palvelun käyttäjät, koska esimerkiksi portaiden tilalla oleva ramppi helpottaa tavaroiden kuljettamista. (Invalidiliitto 2023.)

Jokaisella on oikeus päästä kokemaan matkailua osana laadukasta elämää. Esteettömyyden toteutuminen eri matkailukohteissa on kuitenkin vielä melko rajallista ja se vaatii kehittämistä. Asiakkaat odottavat yritysten palveluita tiettyä laatua, jonka osana esteettömyys on tärkeässä roolissa. Esteettömyyden huomioiminen lisää myös yrityksen houkuttelevuutta ja siten myös sen kilpailukykyä. Ympäristön esteettömyys parantaa yrityksen imagoa ja sitä kautta asiakkaat usein palaavat kohteeseen ja suosittelevat sitä muille. (Blinnikka, Hauvala & Nuijanmaa 2013, 75.)

Esteettömiä palveluita tarvitseva joutuu usein olemaan yhteydessä matkakohteeseen, koska riittävää tietoa ei kohteen esteettömyydestä ole välttämättä saatavilla esimerkiksi nettisivujen kautta ja aiemmat matkustuskokemukset ovat osoittaneet kohteeseen etukäteen tutustumisen tärkeyden. (Blinnikka, Hauvala & Nuijanmaa 2013, 79.)

### 3.3 Esteettömät rakennukset

Esteettömyys tulee huomioida ympäristöä ja palvelua suunniteltaessa, sen toteuttamisen eri vaiheissa sekä huolehtia sen kunnossapidosta, jotta esteettömyys säilyy. Ympäristö tai palvelu voidaan määritellä esteettömäksi silloin, kun ympäristö on suunniteltu ja toteutettu siten, että kaikkiin tiloihin on mahdollista päästä liikkumaan helposti ja turvallisesti sekä siellä toteutuu tilan toimivuus ja miellyttävyys. (Invalidiliitto 2023.)

Rakennuksen esteettömyys määritelmä kattaa sekä tilojen esteettömyyden sisällä että kulkureitit ja tilat muualla rakennuksessa ovat myös esteettömiä. Esimerkiksi rakennuksen sisällä saattaa olla useita eri toimintoja, joiden jokaisen täytyy olla esteetön samoin kuin niiden välillä kulkemisen. Mikäli rakennuksessa on tasoeroja, täytyy huomioida tilassa kiinteät liuskat tai laite, joka on tarkoitettu henkilön nostamiseen. Mahdolliseen hissiin täytyy myös olla esteetön kulku ja sillä täytyy olla mahdollisuus liikkua kaikkien kerrosten välillä täysin esteettömästi. (Kilpelä 2019, 16.)

## 4 ESTEETTÖMYYSVIESTINTÄ

### 4.1 Verkkosivut esteettömille palveluille

Esteettömän viestinnän avulla huomioidaan erilaisia käyttäjäryhmiä sekä heidän erilaiset tarpeensa. Käyttäjäryhmiä tulee huomioida prosessin eri vaiheissa heti suunnittelusta lähtien aina toteutukseen saakka. Mikäli tieto on keskeistä ja tärkeää, tulee esteettömyysnäkökulmaa pohtia vielä huolellisemmin. Tiedon esteettömyyttä ja saavutettavuutta voidaan lisätä erilaisten teknologisten ratkaisujen avulla. (Suomen standardisoimisliitto & Metalliteollisuuden standardisointiyhdistys 2010, 105.)

Kun kirjoitetaan esteetöntä viestintää tukevaa tekstiä, on hyvä ottaa huomioon, kenelle tekstiä kirjoitetaan. Tekstin tulisi olla yksinkertaisesti kirjoitettu tuttua sanastoa käyttäen. Tärkein asia on hyvä kirjoittaa tekstin alkuun, jolloin se tavoittaa tekstin lukijan heti. Tekstissä tulee välttää ylipitkien virkkeiden käyttöä ja kirjoittaa yhteen kappaleeseen yksi asiasisältö. Vierasperäiset sanat voidaan vaihtaa sellaisiin, jotka ovat tutumpia tai selittää sanojen sisältö auki. Tiettyjen sanojen, jotka toimivat tekstin avainsanoina, voidaan lihavoida. Riittävän otsikoinnin avulla saadaan selkeämpi kokonaisuus tekstille. Otsikoinnin avulla tekstiä saadaan myös pilkottua pienempiin ja helpommin hahmotettaviin osioihin. (Suomen standardisoimisliitto & Metalliteollisuuden standardisointiyhdistys 2010, 105-107.)

Tekstin otsikointi ja lauseiden sisältö ovat tärkeitä, mutta myös sen asettelulla on suuri merkitys. Asettelussa tulee huomioida, että molemmilla sivuilla on riittävästi tilaa reunan. Kappaleiden väliin tulisi jättää tyhjä rivi, jotta teksti on kevyempää. Selkeyttä tekstiin antaa tekstin tasaaminen vasempaan reunaan. Tekstissä tulisi välttää kursivointia ja isoja kirjaimia. Myös fontin tulisi olla selkeä ja tarpeeksi suurta. Fonteista yksi käytetyimmistä on Arial. (Suomen standardisoimisliitto & Metalliteollisuuden standardisointiyhdistys 2010, 107.)

Esteettömässä verkkosivustossa on rakenne, jossa sivulta toiselle liikkuminen on helppoa. Verkkosivustolla informaatio on tekstin muodossa, eikä tiedostoina. Verkkosivuston värit ovat hillittyjä. Värien avulla voidaan vaikuttaa paljon siihen, onko teksti helposti kaikkien luettavissa. Jotta tekstiä on helppo lukea, taustan tulisi olla jokin muu kuin pelkkä valkoinen. Pieni sävyn muutos vaikuttaa paljon

tekstin luettavuuteen. Tekstin lisäksi verkkosivustolle voidaan lisätä kuvaavia kuvia, äänitiedostoja tai videoita. (Suomen standardisoimisliitto & Metalliteollisuuden standardisointiyhdistys 2010, 108.)

## 4.2 Valokuvat

Esteettömyyttä mietittäessä ja erityisesti esteettömyysviestintää kehitettäessä on tärkeää ottaa huomioon kaikki esteettömyyden osa-alueet. Yhtenä tärkeänä osana on kiinnittää huomiota verkkosivuilla käytettäviin valokuviin. Hyvien ja laadukkaiden valokuvien avulla saadaan asiakkaalle asetettua realistiset odotukset vierailuun. Usein asiakkaille, joilta löytyy esteettömyystarpeita, haluavat etukäteen saada selkeän ja realistisen käsityksen kohteesta toteutuvasta esteettömyydestä. Oikeanlaisten valokuvien avulla saadaan asiakkaalle välitettyä ja pelkkien verkkosivujen kautta selkeä kuva siitä, miten esteettömyys on toteutettu kohteessa. Valokuvien tulisi sisältää kuvat kohteen sisäänkäynnistä ja sisätiloista sisältäen kuvia esimerkiksi kohteessa olevista kynnyksistä, liuskoista ja WC-tiloista. Kuvien selkeyttämiseksi voi valokuvan lisätä esimerkiksi mitat oviaukosta, jotta asiakas saa tiedon siitä, mahtuuko tilassa kulkemaan pyörätuolilla tai muilla apuvälineillä, jotka helpottavat kulkemista. (Airbnb 2022.)

Valokuvien avulla voidaan tuoda asiakkaalle ilmi koko kohteessa tapahtuva palvelupolku. Tämän takia on tärkeää ottaa todenmukaisia valokuvia kohteen parkkipaikalle saapumisesta pois lähtemiseen saakka. Sisäänkäynnistä valokuvaa otettaessa tulee olla vähintään kuusi metriä valokuvattavasta kohteesta, jotta kulkureitti saadaan näkymään mahdollisimman hyvin. Mahdolliset rampit sekä hissit ja niihin kulkeminen tulee olla myös selkeästi nähtävillä valokuvista. (Airbnb 2022.)

## 5 TUTKIMUSPROSESSI

### 5.1 Tutkimusmenetelmä ja sen valinta

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen menetelmä. Tiedonkeruun menetelmänä meillä toimi kysely, joka kohdistettiin matkailuyritysten työntekijöihin ja heidän havainnoiteihinsa esteettömyyden toteutumisesta kohteessa. Kyselyssä olevat kysymykset olivat laadullisia, joiden avulla tarkoitus on saada mahdollisimman kattavasti laadullista tietoa esteettömyyden toteutumisesta. Kysely lähetettiin useampaan toimipisteeseen ja tavoitteena oli saada useampia vastauksia, joten saimme myös määrällistä tutkimustulosta. Käytimme useampia menetelmiä tiedonkeruussa, joten kyseessä oli triangulaatio eli monimenetelmäinen tutkimusasetelma, joka pyrkii osoittamaan, että samaan tulokseen voidaan päätyä eri tutkimusmenetelmillä (Jyväskylän yliopisto 2021.)

Laadullinen eli kvantitatiivinen tutkimus pyrkii kokonaisvaltaisesti ymmärtämään tietyn kohteen laadullisuutta, ominaisuuksia sekä erilaisia merkityksiä (Jyväskylän yliopisto 2015). Kyselyssä valitsimme tiedonkeruuseen sekä määrällisiä että laadullisia kysymyksiä. Määrällisissä kysymyksissä oli monivalintakysymyksiä, joista vastaaja pystyi valitsemaan etukäteen määritellyistä vastausvaihtoehdoista omaa yritystään parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Laadullisina kysymyksinä kyselyssä oli avoimia kysymyksiä, joihin kohteiden työntekijät pystyivät vastaamaan kattavasti ja perustellen vastaustaan.

### 5.2 Kysely paikallisille toimipisteille

Kyselyn (liite 2) tarkoituksena oli saada kohteissa työskentelevien henkilöiden kautta tietoa kohteen esteettömyyden toteutumisesta. Työntekijöillä tulisi olla käsitys siitä, miten esteettömiä palveluita käyttävän asiakkaan kanssa toimitaan esimerkiksi ohjaamalla hissien tai rappien luokse, joten he myös voivat sillä tavoin havainnoida kohteessa asiakkaan vierailun kautta esteettömyyden toteutumista. Työntekijät välittävät asiakkaille tietoa kohteen esteettömyydestä ja siihen liittyvistä poikkeavuuksista liikkumisessa. Asiakas voi olla kohteeseen yhteyksissä jo ennen siellä vierailua, joten työntekijä välittää esimerkiksi puhelimitse asiakkaalle tietoa esteettömyydestä.

Kysely luotiin Google Forms -työkalulla, jota olimme jo aiemmin käyttäneet korkeakouluopinnoissamme kyselyiden pohjana. Sähköinen kysely tuntui helpommin lähestyttävältä niin meille kuin kyselyyn vastaajille, koska kysely kohdistui Suomussalmelle, eikä meillä olisi ollut mahdollisuutta viedä paperisia kyselyitä vastaajille ja postitse niiden lähettäminen olisi ollut liian aikaa vievää rajatun aikataulun vuoksi. Kyselyssä suosimme avoimia kysymyksiä, joiden vastausten pituutta ei ollut rajattu.

Kysely välitettiin vastaajille Visit Suomussalmen kautta, joten emme olleet henkilökohtaisesti yhteydessä yrityksiin. Koimme kyselyn välittämisen tällä tavoin toimivaksi ja nopeaksi tavaksi ja uskomme sen myös vaikuttavan vastausten määrään, koska kyselyn kerrotaan olevan osana Visit Suomussalmen nettisivujen kehittämistä ja sillä tavoin hyödyttävän vastaajia, joiden yrityksistä sivustolla kerrotaan. Kyselyn kerrottiin olevan osana opinnäytetyötämme, jonka vastaaja hyväksyi vastaamalla kyselyyn.

### 5.3 Haastattelu

Toisena tutkimusmenetelmänä meillä oli käytössä haastattelu, jonka toteutimme etähaastatteluna. Etäyhteyksien avulla toteutettu haastattelu mahdollisti sen, ettei meidän täytynyt matkustaa Kainuuseen saakka ja meidän oli helpompi saada sekä omamme että haastateltavan aikataulut sopimaan yhteen. Haastattelussa käytimme alustana Microsoft Teamsia (Microsoft 2023), jonka avulla saimme haastattelun helposti myös tallennettua myöhempää varten. Haastattelun alussa varmistimme vielä haastateltavalta videopuhelun tallentamisen sopivan sekä ilmoitimme tallentamisen aloittamisesta sekä lopettamisesta. Varmistimme myös haastateltavalta, että hänen nimeänsä saa näkyä käyttäessämme hänen vastauksiaan opinnäytetyössämme.

Haastattelu toteutettiin perjantaina 20.10.2023. Haastattelussa meillä oli käytössä puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, eli olimme etukäteen miettineet haastateltavalle kysymyksiä (liite 1), joiden perusteella haastattelu eteni. Puolistrukturoidussa haastattelumenetelmässä voidaan vaihdella kysymysten järjestystä, jota käytimme hyväksemme haastattelun aikana kohdissa, joissa haasta-



teltava vastauksessaan jo osittain käsitteli myöhemmin tulevaa kysymystä. Puolistrukturoituun haastatteluun kuuluen, haastattelu keskittyi tietyn teeman ympärille (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006), joka haastattelussamme koski esteettömyyttä ja sen toteutumista erityisesti Kainuun alueella. Etukäteen laatimamme kysymykset olivat avoimia kysymyksiä, emmekä tarkoituksellisesti johdatelleet haastateltavaa tietynlaiseen vastaukseen. Haastattelun loppuun olimme vielä varanneet aikaa mahdolliseen avoimeen keskusteluun. Videotallenteen avulla saimme litteroitua haastattelun käyttämällä Microsoft Wordin (Microsoft 2023) litterointi työkalua. Työkalun avulla saimme koko haastattelun tekstimuotoon ja siten pääsimme käyttämään haastattelun materiaalia helposti ja luotettavasti tuloksia kirjoittaessamme.

## 6 TULOKSET

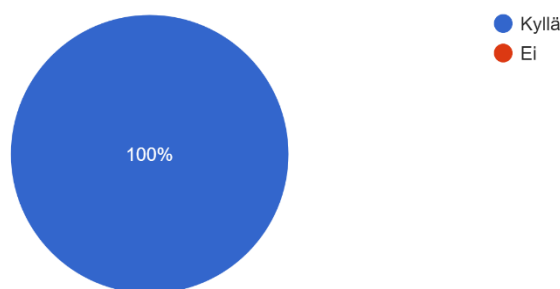
### 6.1 Kyselyn tulokset

Lähetimme kyselyn yhteensä seitsemään eri toimipaikkaan ja saimme vastaukset neljästä toimipaikasta. Kyselyyn saimme vastaukset Suomussalmen Matkailutoimistolta, Vaioletut Arktiset sodat diginäyttelystä, Esihistorian näyttelystä sekä Turjanlinnan risteilyistä. Kyselyyn emme saaneet vastauksia valitettavasti Suomussalmen kirjastolta, Raatteen Portista tai Suomussalmen kylpylästä.

Kaikki kyselyyn vastanneet antoivat kyselyn alussa suostumuksensa kyselyyn osallistumisesta ja kertoivat edustamansa toimipisteen. Yksi vastaus kattoi sekä Suomussalmen Matkailutoimiston, Vaioletut Arktiset sodat -diginäyttelyn sekä Esihistorian näyttelyn ja yhdessä vastauksessa käsiteltiin Turjanlinnan risteilyä.

Kyselyn ensimmäiseen kysymykseen kaikki vastanneet kertoivat, että heidän toimipisteessään vierailee esteettömiä palveluita käyttäviä asiakkaita. Kysymykseen ”Onko esteettömyyttä kartoitettu aiemmin toimipisteessänne?” vastausten mukaan toimipisteissä ei ole toteutettu varsinaista esteettömyyskartoitusta, mutta kaikki vastaajat pitivät tärkeänä esteettömyyden toteutumista kolmannessa kysymyksessä.

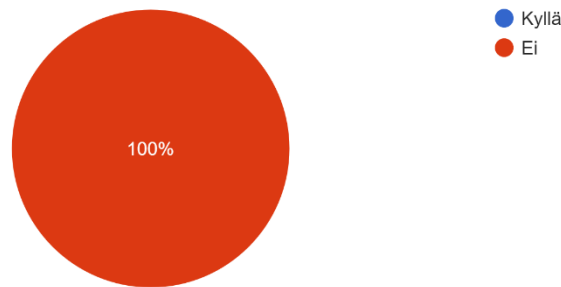
Käykö toimipisteessänne esteettömiä palveluita käyttäviä asiakkaita?  
2 vastausta



Kuvio 1. Toimipisteissä esteettömiä palveluita käyttävien asiakkaiden kartoitus

Onko esteettömyyttä aiemmin kartoitettu toimipisteessänne?

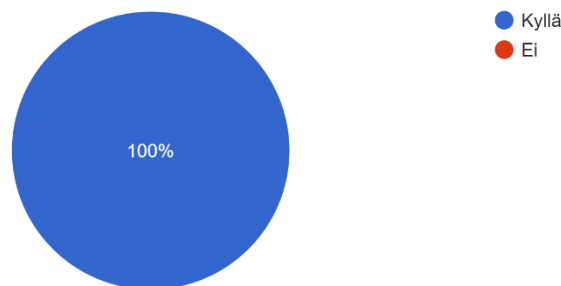
2 vastausta



Kuvio 2. Toimipisteiden aiemmin kartoitettu esteettömyys

Pidättekö toimipisteessä esteettömyyden toteutumista tärkeänä?

2 vastausta



Kuvio 3. Työntekijöiden kokemus esteettömyyden toteutumisen tärkeyteen toimipisteessä

Kysymykseen ”Miten esteettömyys toteutuu toimipisteessänne?” avoimessa vastauksessa selvisi, että Suomussalmen Matkailutoimiston sekä Arktiset Vaietut sodat -diginäyttelyssä tilan tuulikaapissa on ainoastaan pienet kynnykset, jotka helpottavat tilaan pääsyä esimerkiksi pyörätuolilla. Toimipisteessä on myös käytössä siirrettävä kynnysluska kynnyksille, joista kulkeminen on haastavampaa apuvälineitä, kuten pyörätuolia käyttäville. Talossa sijaitsee myös inva-WC. Suomussalmen Matkailutoimiston tiloissa on puolestaan avarat tilat asiakkaille liikkua eikä tila sisällä esimerkiksi kapeita käytäviä, joissa liikkuminen saattaisi olla haastavaa apuvälineen kanssa liikkua.

Turjanlinna on vastauksen mukaan haastava kohteena esteettömyyden kannalta, koska sinne kulkeminen tapahtuu laivalla ja ympäristön maasto on vaihtelevaa sisältäen luonnontilassa olevaa kallioista aluetta. Alueella tehdyissä opastetuissa kierroksissa kulkeminen tapahtuu kapeita polkuja pitkin ja reitti sisältää myös portaita, joissa liikkuminen apuvälineen, kuten pyörätuolin kanssa ei onnistu. Kohteen kerrotaan kuitenkin kiinnostavan myös muun muassa pyörätuolia käyttäviä asiakkaita ja he pääsevät kohteeseen tehtävän laivamatkan ajaksi laivan kannelle katselemaan maisemia. Laivaan siirtyminen tapahtuu liuskaa käyttäen, joten laivaan pääsee myös suoraan pyörätuolin kanssa. Laivan alakerrassa sijaitsevaan kahvilaan ei ole esteetöntä pääsyä eikä laivassa oleva WC ole esteetön. Apuvälineitä käyttävät asiakkaat, jotka tarvitsevat esteettömän WC:n käyttöönsä, voivat käyttää lähistöllä sijaitsevan Jaloniemi-talon inva-WC:tä.

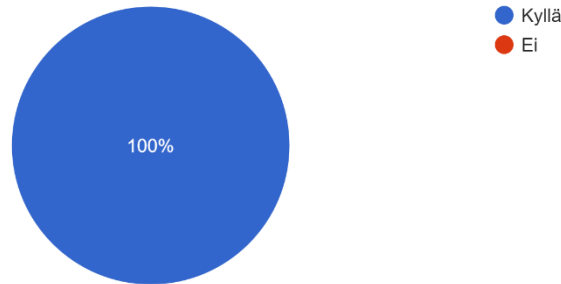
Kysymyksen ”Onko kaikki esteettömyyden muodot huomioitu palveluissa?” vastuksissa kerrotaan, että Vaietut Arktiset sodat -diginäyttelyssä sekä Esihistorian näyttelyssä olevat videot sisältävät sekä ääniraitaa että tekstitystä, joiden avulla on huomioitu sekä näkö- että kuulorajoitteisia asiakkaita. Näkörajoitteisia ei kuitenkaan ole huomioitu näyttelyssä olevia tekstien muuttamisella myös pistekirjoituksen muotoon. Visit Suomussalmen verkkosivuilla on käytetty alt-tekstejä kuvissa. Matkailutoimiston tiloissa ei ole käytössä iduktiosilmukkaa kuulorajoitteisille eikä työntekijöillä ole viittomakielen taitoa, mutta liikuntarajoitteisia on huomioitu tilassa liikkumiseen helpottavien siirrettävien liuskojen avulla. Myös rakennuksen pihalla on erikseen merkattu invaparkkipaikka. Rakennuksessa on inva-WC, jolla on huomioitu apuvälineitä käyttävät asiakkaat. Turjanlinnan kierrokselle ei ole saatavilla opastusta viittomakielellä, mutta liikuntarajoitteisia ajatellen laivamatkan aikana heille kerrotaan osa opastuksesta, vaikka eivät itse pääsekään koko opastukselle.

Vastauksista selvisi, että esteettömiä palveluita käyttävät asiakkaat ovat toivoneet parannuksia toimipisteiden esteettömyyteen. Suomussalmen Matkailutoimiston vastauksen mukaan parkkipaikalla sijaitsevan invapaikan sijainti lähellä sisäänkäyntiä on rakennettu korkeammalle, kuin pihalla olevat muut parkkipaikat ja tämä on aiheuttanut asiakkaissa ja erityisesti invapaikkaa käyttävien asiakkaiden parissa hämmennystä sekä kysymyksiä henkilökunnalle sijainnin suhteen. Turjanlinnan vastauksesta selvisi, että liikuntarajoitteiset asiakkaat ovat toivoneet

mahdollisuutta osallistua koko opastetulle kierrokselle, jotta saisivat vierailusta täyden kokemuksen.

Onko esteettömiä palveluita käyttävät asiakkaat toivoneet joitakin parannuksia esteettömyyteen?

2 vastausta

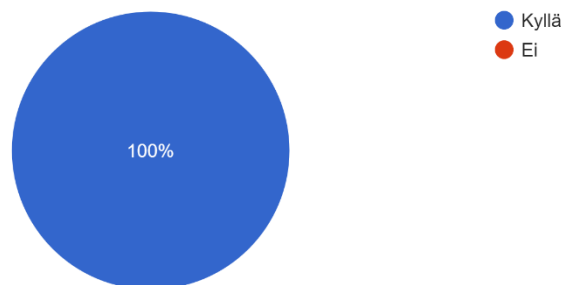


Kuvio 4. Esteettömiä palveluita käyttävien asiakkaiden parannuksen toiveet esteettömyydessä

Kaikkien vastausten mukaan asiakkaat usein varmistavat ennen vierailuaan esteettömyyden toteutumisen kohteessa. Tähän lisäkysymykseen ”Jos, niin miten?” olimme saaneet yhden vastauksen, jonka mukaan erityisesti ryhmät varmistavat esteettömyyden toteutumisen kohteessa etukäteen soittamalla tai sähköpostin välityksellä. Tämä on mahdollisesti yleinen tapa varmistaa etukäteen esteettömyyden toteutumisen myös muissa kohteissa.

Varmistavatko asiakkaat ennen vierailua esteettömyyden toteutumisen kohteessa?

2 vastausta

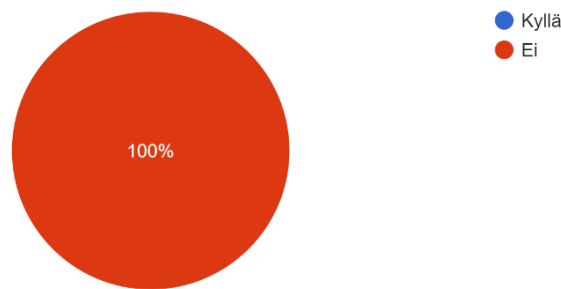


Kuvio 5. Ennen vierailua esteettömyyden varmistaminen kohteessa

Kysymykseen ”Onko omilla nettisivuillanne kerrottu asiakkaille riittävän kattavasti esteettömyyden toteutumisesta toimipisteessä?” vastaukset osoittivat, että esteettömyydestä ei ole missään näistä kohteista kerrottu riittävän kattavasti omilla nettisivuilla. Perusteluita tähän vastaukseen saimme lisäkysymyksessä, jossa pyysimme ideoita nettisivujen esteettömyydestä kertomisen parantamiseen. Vastaus, joka koski Suomussalmen Matkailutoimistoa, Vaioletut Arktiset sodat -diginäyttelyä sekä Esihistorian näyttelyä kerrottiin, että he eivät ole tarkentaneet tarpeeksi kattavasti kohteidensa esteettömyyteen liittyviä asioita. Turjanlinnan risteilystä kertovilla nettisivuilla ei vastauksen mukaan ole otettu kantaa kohteen esteettömyyteen.

Onko omilla nettisivuillanne kerrottu asiakkaille riittävän kattavasti esteettömyyden toteutumisesta toimipisteessä?

2 vastausta



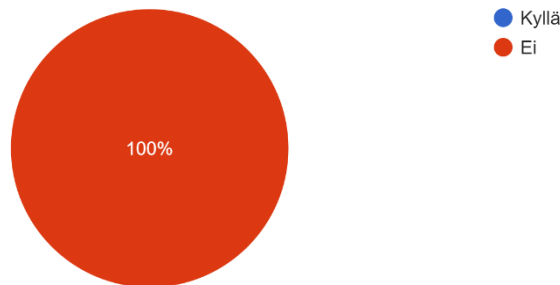
Kuvio 6. Toimipisteiden omien nettisivujen esteettömyysviestinnän riittävyys

Viimeinen monivalintakysymyksemme koski Visit Suomussalmen nettisivuja ja sitä, onko toimipisteiden mielestä visitsuomussalmi.fi nettisivuilla kerrottu asiakkaille riittävän kattavasti esteettömyyden toteutumisesta työntekijöiden edustamista toimipisteistä. Tähän vastaukseen kaikki vastanneet olivat sitä mieltää, että nettisivuilla ei ole kerrottu riittävän kattavasti esteettömyyden toteutumisesta toimipisteissä. Viimeisessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin, miten Visit Suomussalmen nettisivujen esteettömyydestä kertomista pitäisi parantaa, jos se ei ole työntekijöiden mielestä riittävällä tasolla. Vastauksien mukaan Visit Suomussalmen nettisivuilla on samat puutteet, kuin heidän omilla nettisivuillaan, eli esteettömyydestä kertomista tulisi parantaa, koska nettisivuilla ei ole kerrottu tarpeeksi kattavasti esteettömyyteen liittyvistä asioista eikä siihen ole otettu tarpeeksi tai

lähes ollenkaan kantaa. Varsinaisia parannusehdotuksia emme näissä vastauksissa saaneet.

Onko visitsuomussalmi.fi nettisivuilla kerrottu asiakkaille riittävät kattavasti esteettömyyden toteutumisesta edustamassasi toimipisteessä?

2 vastausta



Kuvio 7. Visit Suomussalmen nettisivujen esteettömyysviestinnän riittävyys

## 6.2 Haastattelun tulokset

Haastattelun toteutimme henkilöhaastatteluna ja haastateltavaksi saimme Arto Heikkisen, joka on työskennellyt ja perehtynyt laajasti Kainuun alueen esteettömyystarjontaan. Arto Heikkinen on ollut mukana kehittämässä ja parantamassa alueen esteettömyystarjontaa esimerkiksi luontopolkujen esteettömyyden parantamisella. Haastattelun avulla halusimme laajentaa käsitystä Kainuun alueen sekä erityisesti Suomussalmen esteettömien kohteiden ja palveluiden tarjontaan sekä sen kehityskohteisiin.

Haastattelun alussa varmistimme haastateltavalta suostumuksen haastattelun tallentamiseen ja aloitimme tallentamiseen. Haastattelun alkuun kerroimme lyhyesti opinnäytetyömme aiheesta sekä siitä, miten toivoisimme saavamme haastattelun avulla lisää näkökulmia opinnäytetyöhömme. Arto Heikkinen kertoi itseltään ja työskentelystään esteettömyyden parissa haastattelun alussa lyhyesti, jotta saimme paremman käsityksen hänen asiantuntijuudestaan. Hän kertoi muun muassa työskennelleensä Suomen paralympiakomitean kanssa sekä ollut vahvasti mukana esteettömän luontomatkojen kehittämisen hankkeissa, joissa myös Suomussalmen kunta on ollut mukana.

Ensimmäisenä kysymyksenä esitimme: ”Mitä esteettömiä palveluita on tällä hetkellä tarjolla Kainuun ja Suomussalmen alueella?” Tähän saimme laajan vastauksen, jossa Arto Heikkinen toi esille alueen esteettömät luontopolut, matkailuyritykset, välinevuokraamot ja useita erilaisia kohteita, joissa on otettu huomioon esteettömyyden toteutuminen siellä vieraillessa. Vastauksessa Arto Heikkinen toi esille sen, miten Visit Finland tulee tulevaisuudessa eri Suomen toimijoiden kanssa kehittämässä saavutettavuuden elementtejä ja niiden lisäämistä. Hän piti tärkeänä ymmärtää sen, miten rakenteita ei lähdetä heti täysin muuttamaan eli rakennusta ei aleta rakentamaan uudelleen tai sisustusta muuttamaan täysin hotellihuoneessa, vaan alkuun olisi tärkeä viestiä jo niistä olevista palveluista selkeästi ja kattavasti. Vastauksessa sivuttiin myös esteettömyysviestinnän kehittämisen tärkeyttä siinä, miten olemassa olevista palveluista tulisi esimerkiksi yrityksen tai kohteen verkkosivuilla kuvien avulla näyttää palvelureitti esteettömästä näkökulmasta ja siitä, mitä yrityksellä on tarjota esteettömiä palveluita käyttäville asiakkaille.

Mielenkiintoisena näkökulmana Arto Heikkinen nosti esille sen, miten esteettömyydestä puhutaan vieläkin osittain hieman varoen. Hän kertoi törmänneensä usein siihen, miten esteettömyydestä puhuttaessa keskitytään yleensä pitkälti sen puutteellisuuteen ja saatetaan unohtaa se, miten viestiä jo olemassa olevista palveluista riittävän kattavasti. Hänen mukaansa esteettömyydestä syntyy usein niin sanottu mustavalkoinen ilmiö eli ajatellaan, että esteettömyyttä joko on tai sitä ei ole ja annetaan palautetta vain esteettömyyden osalta siihen, mitä pitää esimerkiksi korjata lain määräyksien mukaan. Tämä saattaa aiheuttaa suuria paineita esimerkiksi yrittäjille, jotka haluaisivat markkinoida kohdettaan kaikille sopivaksi. Yritys ei välttämättä uskalla edes tarjota palveluita esteettömiä palveluita käyttävälle kohderyhmälle, koska ajatellaan että täytyisi päästä malliin, jossa kaikki esteettömyys vaatimukset täytyisivät. Arto Heikkinen kuitenkin huomautti, ettei kaikkien kohteiden tarvitsisi olla täysin esteettömiä, jos niistä vain viestitään oikealla tavalla. Esimerkkinä hän nosti loma asunnon, jossa on esimerkiksi liuska portaiden kulkemisen sijasta sekä suihkutuoli. Tällaisessa kohteessa esteettömyys ei välttämättä toteudu kaikilta osa-alueilta, mutta kun kohteesta on viestitty tarpeeksi selkeästi, voi asiakas itse tehdä ratkaisunsa esteettömyyden riittävyydestä hänen tarpeisiinsa.



Kysymykseen ”Onko paikallisten ja matkailijoiden esteettömiä palveluita käyttävien välillä huomattavissa suuria eroa esimerkiksi mitä palveluita suurilta osin käyttävät?” Arto Heikkinen nosti esille erityisesti Kainuussa haasteena ikärakenteen vaikutuksen paikallisten esteettömien palveluiden tarpeeseen. Kainuussa vanhenevan väestön osuus kasvaa ja siksi on ollut tärkeä keskittyä esimerkiksi esteettömien luontoreittien ja aktiviteettien kasvattamiseen alueella. Kysymyksen vastauksessa korostuu se, miten esteettömien palveluiden, reittien, luontopolkujen ja aktiviteettien kehittämisellä palvellaan sekä paikallisia että alueella vierailuvia matkailijoita. Arto Heikkinen kuitenkin korostaa sitä, miten esteettömyyden rakentamista täytyy ajatella matkailija edellä.

Yhtenä kysymyksenä haastattelussa meillä oli kysymys siitä, onko esteettömyys viestintä haastateltavan mielestä tarpeeksi kattavaa vai aiheuttaako sen mahdollinen puute ongelmia matkailijoiden saamisessa alueelle. Arto Heikkinen ei kokenut esteettömyysviestinnän olevan erilaisten yritysten tai toimipisteiden sivuilla tarpeeksi kattavaa ja kertoi tämän aiheuttavan esimerkiksi tilanteita, joissa matkailijan täytyy ennen matkalle lähtöä olla yhteydessä yritykseen tai toimipisteeseen ja varmistaa paikan esteettömyyden huomiointi. Hän kertoi tarpeesta luoda yrityksille tai erilaisille toimipisteille jonkinlainen selkeä malli, jonka avulla esteettömyys viestintää kehittävien yritysten tai toimipisteiden työntekijöiden olisi helppo lähestyä aihetta ja tuottaa selkeää esteettömyys viestintää esimerkiksi verkkosivuilleen. Heillä on suunnitteilla hanke tähän liittyen, joka liittyy erityisesti majoitus ja matkailupalveluiden esteettömyysviestinnän kehittämiseen. Arto Heikkinen kertoo, miten yksinkertaisimmillaan esteettömyysviestintää voi lähteä rakentamaan kännykkäkameran avulla ottamalla kuvia esimerkiksi hotellihuoneesta, rakennuksen aulasta ja muista yleisistä tiloista ja sillä tavoin tuoda kuvien avulla nettisivuille nähtäväksi tiloissa esteettömyyden toteutumisen.

Haastattelun loppupuolella Arto Heikkinen nosti esille esteettömyysviestinnässä esiintyvän niin sanotun konservatiivisuuden. Usein esimerkiksi valokuvissa, jotka havainnollistavat luontopolun reittiä, on kuvattuna perinteinen nelihenkinen perhe ja kultainen noutaja, joka ei vastaa kaikkia asiakaskuntia. Matkailupalvelua mietittäessä halutaan luoda jo ostopolun alkuvaiheessa inspiraatiota ja synnyttää mielihalu lähteä kohteeseen vierailulle, joten on tärkeää tehdä markkinointiviestinnästä monimuotoisempaa ja yhdenvertaisempaa kaikille kohderyhmille. Täytyy

siis pyrkiä synnyttämään asiakkaassa motivaatio markkinointiviestinnän avulla lähteä esimerkiksi luontopolulle vierailulle. Esteettömyysviestinnässä tulee siis ottaa esimerkiksi valokuvissa havainnollistavia esimerkkejä erilaisista liikuntarajoitteisista ihmisistä vierailemassa kohteessa, jotta eri asiakasryhmille saadaan luotua motivaatio vierailuun.

## 7 POHDINTA

### 7.1 Tulosten pohdinta

Suomussalmi on matkailukohteena kiinnostava ja historiallinen paikka, joka vetää matkailijoita puoleensa. Opinnäytetyön aikana saadut tulokset osoittavat sen, miten Suomussalmella on paljon potentiaalia kasvaa ja kehittyä esteettömän matkailun parissa. Erilaisten kohteiden esteettömyyden kehittäminen toisi alueelle lisää näkyvyyttä ja herättäisi mielenkiintoa matkailijoiden keskuudessa. Esteettömyyden kehittämisestä alueella olisi myös suuri hyöty muun muassa ikääntyvien paikallisten näkökulmasta. Esteettömyys on nykypäivänä ajankohtainen aihe ja sen toteutuminen yrityksessä tai kohteessa voi olla suureksi eduksi markkinoinnissa. Esteettömiä palveluita kehittämällä laajennetaan yrityksen tai kohteen asiakaskuntaa, koska palvelu vastaava suuremman asiakasjoukon tarpeisiin.

Opinnäytetyöprosessin aikana saimme kerättyä tietoa Suomussalmen lisäksi myös Kainuun alueen palveluiden ja kohteiden esteettömyydestä ja sen kehittämisestä. Mielestämme oli mielenkiintoista kuulla tekemässämme haastattelussa, miten laajaa yhteistyötä Kainuun alueella tehdään esteettömyyden parantamiseksi. Arto Heikkiselle tekemämme haastattelu, jossa käsitelimme sekä Suomussalmen että koko Kainuun esteettömyyden nykytilannetta sekä sen kehityskohteita, toi meille paljon uusia näkökulmia ja uutta tietoa alueen esteettömyyden tilasta. Oli mielenkiintoista kuulla alueella tehdyistä projekteista, joissa on keskitytty esteettömyyden parantamiseen esimerkiksi luontopoluilla sekä kuulla suunnitteilla olevista projekteista.

Teettämästämme kyselystä tuli selkeästi ilmi toimipisteiden työntekijöiden ajatukset esteettömyyden kehittämisen tarpeesta jokaisen vastauksen perusteella. Toimipisteillä sekä heidän työntekijöillään on tiedossa kohteiden esteettömyyden kehittämisen tarpeet ja ajatuksia siihen, miten kohteista saisi toimivampia esteettömyyden näkökulmasta. Kyselyn viimeisessä vastauskohdassa emme kuitenkaan saaneet konkreettisia kehitysideoita verkkosivujen esteettömyys viestinnän parantamiseen ja siinä olleet vastaukset jäivät puutteellisiksi.

Esteettömyys viestinnän kehittäminen auttaa matkailijoita sekä löytämään että kiinnostumaan alueesta paremmin. Mikäli kohteen esteettömyys viestintä heidän

verkkosivuillaan on hyvin niukkaa tai sitä ei ole, mahdollinen asiakas ei välttämättä jaksaa perehtyä kohteen esteettömyyteen tarkemmin kuten esimerkiksi olemalla itse yhteydessä toimipaikkaan ja varmistamaan esteettömyyden toteutumista. Tällaisessa tilanteessa kohde menettää potentiaalisen asiakkaan, eikä saa myöskään palautetta esteettömyys viestinnän parantamisesta suoraan asiakkaalta.

Laadukkaan esteettömyys viestinnän avulla verkkosivuille saattaa päätyä henkilö, joka ei ennestään olet tietoinen alueen kohteista ja palveluista ja hän voi kiinnostua niistä. Asiakas, joka tarvitsee liikkua esteettömiä ratkaisuja, luo mielikuvan paikasta ja siellä liikkumisesta osittain pelkkien verkkosivujen avulla ja tekee ratkaisun vierailusta mahdollisesti pelkkien verkkosivuilla olevien tekstien ja kuvien kautta.

Väestörakenteen muuttumisen myötä on entistä tärkeämpää huomioida ikääntyvän väestön tarpeita erilaisissa palveluissa. Vaikka aluetta kehitettäisiin matkailijoiden näkökulmasta käsin, paikallisten tarpeita ja esteettömyyden kehittämisen hyötyjä heille ei pidä unohtaa. Matkailu Suomussalmella painottuu enemmän kesäaikaan, mutta paikalliset hyötyvät esteettömyydestä ympäri vuoden ja ovat siten myös osa kohderyhmää.

Opinnäytetyömme keskittyi esteettömyysviestintään sekä sen parantamiseen ja haastattelusta saadut tulokset osoittivat, että esteettömyysviestintä alueen matkailuorganisaation eli Visit Suomussalmen sekä paikallisten yritysten ja toimipisteiden verkkosivuilla ei ole riittävän kattavalla tasolla. Esteettömiä palveluita tarvitseva asiakas ei saa matkaa suunniteltaessa riittävän kattavaa tietoa pelkkien verkkosivujen kautta, vaan heidän usein täytyy olla erikseen yhteydessä vierailukohteisiin ja tarkistaa esimerkiksi kohteessa liikkumisen mahdollisuus pyörätuolin avulla.

Opinnäytetyöprosessin aikana pääsimme perehtymään ja syventämään tietoperustaa esteettömien matkailupalveluihin osalta ja saimme uusia näkökulmia tarkastella esteettömyyden merkittävyyttä. Koimme erityisesti saavamme uutta tietoa esteettömyyden tilanteesta eri kohteissa tekemämme kyselyn ja haastattelun avulla. Voimme hyödyntää opinnäytetyön aikana kerryttämäämme tietoperustaa

esteettömyydestä tulevaisuudessa esimerkiksi työelämässä. Prosessin aikana huomasimme myös kehityskohteita esimerkiksi haastattelun ja kyselyn osalta, joissa olleita kysymyksiä olisimme voineet selkeyttää vastaajan kannalta, jotta olisimme saaneet mahdollisimman kattavia ja luotettavia vastauksia. Prosessi oli haastava ja kohtasimme haasteita esimerkiksi kyselyn tulosten saatavuudessa ja sen aikataulussa. Noudatimme annettua aikataulua sekä omaa aikatauluamme ja pysyimme siinä. Yhteistyömme sujui hyvin ja molemmat edistimme työtä tasapuolisesti. Vuorovaikutus toimeksiantajan kanssa sujui myös hyvin.

## 7.2 Tulosten luotettavuus

Kyselyssä ja haastattelussa saadut tulokset osoittavat tämänhetkisen esteettömyyden ja sen huomioimisen tilanteen ja tämän vuoksi tuloksia voidaan pitää luotettavina ja ajantasaisina opinnäytetyön valmistumisen aikaan. Kuitenkin sekä kyselyssä että haastattelussa saamamme tulokset osoittavat esteettömyyden vaativan kehittämistä eri kohteissa ja sen vuoksi tuloksia ei voida välttämättä pitää luotettavina esimerkiksi muutaman vuoden päästä.

Haastattelussa saimme kattavasti tietoa esteettömyydestä ja pystyimme niiden pohjalta muodostamaan käsityksen tämänhetkisestä esteettömien palveluiden tilanteesta. Haastattelussa saamamme tulokset koskivat sekä Suomussalmen että Kainuun alueen esteettömien palveluiden tilannetta, mutta tulosten luotettavuuden kannalta useampi haastattelu olisi parantanut luotettavuutta.

Kyselyssä saamamme vastaukset jäivät suppeiksi, sillä emme saaneet kaikista Suomussalmen kunnan toimipisteistä vastauksia kyselyymme. Lähetimme kyselyn koskien kuutta kohdetta ja saimme vastaukset kolmesta kohteesta. Saaduista vastauksista pystyimme hyvin kokoamaan tuotekortteihin tietoa mahdollisista haasteista esteettömyyden suhteen, joten vastaukset olisivat olleet tärkeitä. Kun kaikista toimipisteistä ei saatu vastauksia, teimme itse päätelmiä valokuvien ja lyhyen tutustumisen avulla, jolloin kaikkea tarpeellista ei mahdollisesti huomioitu.

## LÄHTEET

Airbnb 2022. Opas esteettömyyden valokuvaamiseen. Viitattu 8.10.2023  
<https://www.airbnb.fi/resources/hosting-homes/a/a-guide-to-photographing-accessibility-features-30>

Blinnikka, P., Hauvala, H., ja Nuijanmaa, S. 2013. Esteettömyys osana matkailupalveluiden laatua. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.) Näkökulmia matkailun ennakointiin: Osa II, Matkailua kaikille? Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 75-81.  
<http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e>

Invalidiliitto 2023. Esteettömyys. Viitattu 7.9.2023.  
<https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys>

Jutila, S. 2013. Johdatus ennakoivaan esteettömyyteen. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.) Näkökulmia matkailun ennakointiin: Osa II, Matkailua kaikille? Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 4-7.  
<http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e>

Jyväskylän yliopisto 2015. Määrällinen tutkimus. Viitattu 14.9.2023.  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Jyväskylän yliopisto 2021. Tutkimuksen toteuttaminen. Viitattu 15.11.2023.  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>

Kilpelä, S. 2019. Esteetön rakennus ja ympäristö. Rakennustieto Oy. Viitattu 7.9.2023 [https://ym.fi/documents/1410903/38439968/Esteeton-rakennus-ja-ymparisto-EA70FE2A\\_FF14\\_4FC8\\_96B6\\_AE6B32F89BB7-144306.pdf/0efe51ad-dac4-39e8-d6d4-185050aa0c9f/Esteeton-rakennus-ja-ymparisto-EA70FE2A\\_FF14\\_4FC8\\_96B6\\_AE6B32F89BB7-144306.pdf?t=1603260119065](https://ym.fi/documents/1410903/38439968/Esteeton-rakennus-ja-ymparisto-EA70FE2A_FF14_4FC8_96B6_AE6B32F89BB7-144306.pdf/0efe51ad-dac4-39e8-d6d4-185050aa0c9f/Esteeton-rakennus-ja-ymparisto-EA70FE2A_FF14_4FC8_96B6_AE6B32F89BB7-144306.pdf?t=1603260119065)

Microsoft. Teams. Viitattu 20.10.2023 <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoftteams/free>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 16.10.2023.  
[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html)

Suomen standardisoimisliitto & Metalliteollisuuden standardisointiyhdistys 2010. Esteettömyys: Osa 1, Johdanto ja periaatteet tuotteiden, palveluiden ja ympäristöjen suunnitteluun = Accessibility. Part 1, Introduction and principles for design of products, services and environments. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto.

Suomussalmi 2023. Kianto-näyttely. Viitattu 18.10.2023.  
<https://www.suomussalmi.fi/fi/kulttuuri-vapaa-aika-ja-nuoret/kirjasto/kianto-nayttely>

Visit Suomussalmi 2023. Esteettömyys. Viitattu 18.10.2023  
<https://visitsuomussalmi.fi/hyva-tietaa/esteettomyys/>

**LIITTEET**

- Liite 1. Haastattelukysymykset
- Liite 2. Kyselylomake
- Liite 3. Tuotekortit



## Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Onko esteettömille palveluille kysyntää? Esimerkiksi esteettömät reitit, majoitukset, ravintolat/ruokapaikat, ohjelmapalvelut?
2. Miten esteettömiä palveluita on tällä hetkellä Suomussalmen sekä Kainuun alueella?
3. Onko mielestäsi alueella tarpeeksi esteettömiä palveluita tarjolla?
4. Onko huomattavissa esteettömien palveluiden käyttäjien välillä suuria eroja, jos verrataan paikallisia ja matkailijoita?
5. Kerrotaanko esteettömistä palveluista mielestäsi riittävästi ja selkeästi asiakkaille?
6. Onko esteettömyysviestinnässä mielestäsi parannettavaa?
7. Millaisia kommentteja esteettömiä palveluita käyttäviltä asiakkailta on tullut alueen palveluiden esteettömyydestä luontoreiteissä ja muissa palveluissa?

## Liite 2 1(2). Kyselylomake

Suostumus kyselyyn osallistumisesta \*

Annan suostumukseni kyselyyn.

Mitä toimipistettä edustat? \*

Oma vastauksesi  
\_\_\_\_\_

Käykö toimipisteessänne esteettömiä palveluita käyttäviä asiakkaita? \*

Kyllä

Ei

Onko esteettömyyttä aiemmin kartoitettu toimipisteessänne? \*

Kyllä

Ei

## Liite 2 2(4). Kyselylomake

Pidättekö toimipisteessä esteettömyyden toteutumista tärkeänä? \*

Kyllä

Ei

Miten esteettömyys toteutuu toimipisteessänne? Esimerkiksi kulkeminen tiloissa, \*  
liuskat, wc-tilat jne.

Oma vastauksesi

---

Onko kaikki esteettömyyden muodot huomioitu palveluissa? (Liikunta-, näkö- ja \*  
kuulorajotteet)

Oma vastauksesi

---

Onko esteettömiä palveluita käyttävät asiakkaat toivoneet joitakin parannuksia \*  
esteettömyyteen?

Kyllä

Ei

## Liite 2 3(4). Kyselylomake

Jos ovat toivoneet, millaisia parannuksia?

Oma vastauksesi

---

Varmistavatko asiakkaat ennen vierailua esteettömyyden toteutumisen kohteessa? \*

Kyllä

Ei

Jos, niin miten?

Oma vastauksesi

---

Onko omilla nettisivuillanne kerrottu asiakkaille riittävän kattavasti esteettömyyden toteutumisesta toimipisteessä? \*

Kyllä

Ei

## Liite 2 4(4). Kyselylomake

Jos ei ole, miten pitäisi parantaa?

Oma vastauksesi

---

Onko visitsuomussalmi.fi nettisivuilla kerrottu asiakkaille riittävän kattavasti esteettömyyden toteutumisesta edustamassasi toimipisteessä? \*

Kyllä

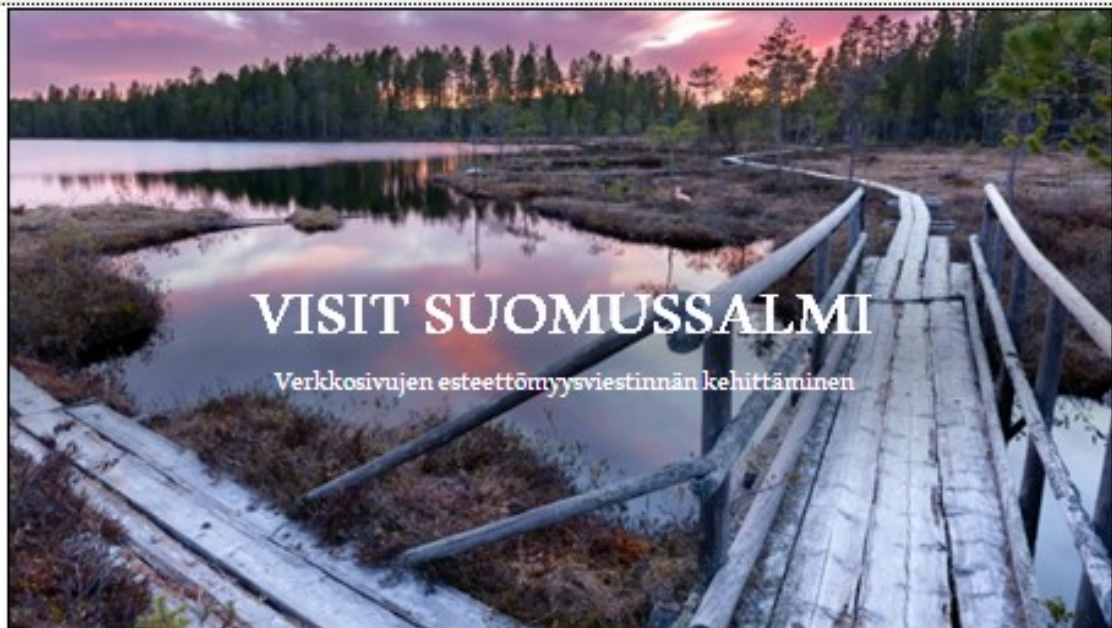
Ei

Jos ei ole, miten pitäisi parantaa?

Oma vastauksesi

---

## Liite 3 1(6). Tuotekortit



# VISIT SUOMUSSALMI

Verkkosivujen esteettömyysviestinnän kehittäminen

1

## MATKAILUNEUVONTA

- "Suomussalmen Matkailutoimiston tilat ovat esteettömiä lukuun ottamatta pieniä kynnyksiä tuulikaapissa. Kynnyksiä varten on liikuteltavat kynnyssiuskat, jotta liikkumista voidaan helpottaa apuvälineitä, kuten pyörätuolia, käyttäville. Suomussalmen Matkailutoimistolla on avarat tilat, joissa liikkuminen on helppoa. Jaloniemi-talossa sijaitsee esteetön WC."



## Liite 3 2(6). Tuotekortit

## ESIHISTORIAN NÄYTTELY

- "Esihistorian näyttely on esteetön lukuun ottamatta pieniä kynnyksiä tuulikaapissa. Kynnyksiä varten on liikuteltavat kynnysluskat, jotta liikkumista voidaan helpottaa apuvälineitä, kuten pyörätuolia, käyttäville. Esihistorian näyttelyssä olevissa videoissa on ääniraita ja tekstitys. Jalonniemi-talossa sijaitsee esteetön WC."

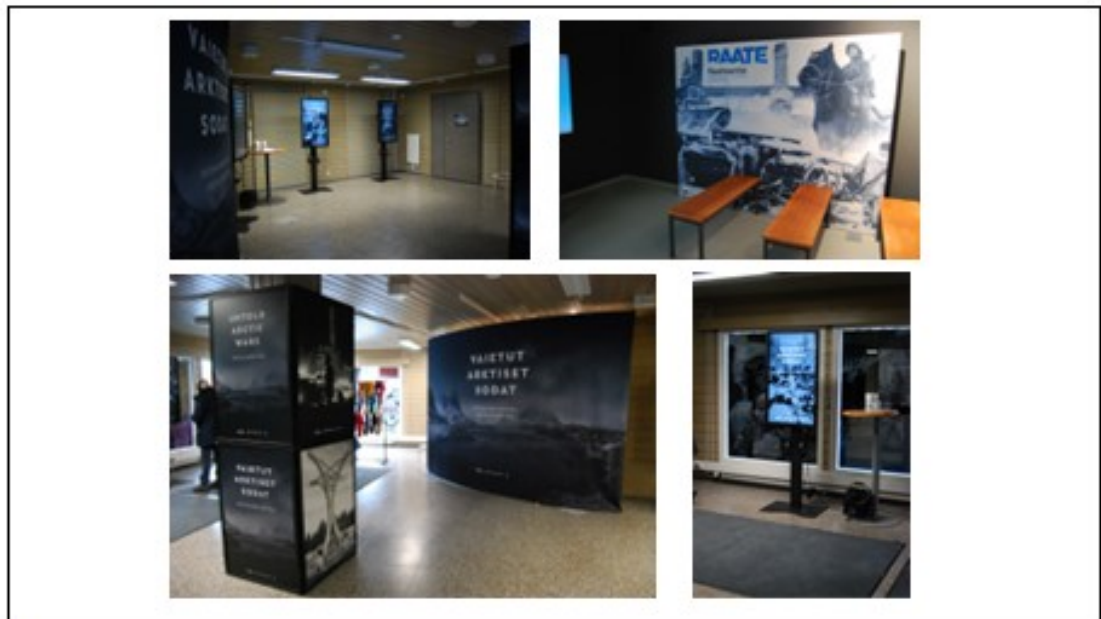


3

## VAIETUT ARKTISET SODAT -NÄYTTELY

- "Vaietut arktiset sodat –näyttely sijaitsee Suomussalmen Matkailutoimiston kanssa samassa tilassa. Tilat ovat esteettömiä lukuun ottamatta pieniä kynnyksiä tuulikaapissa. Kynnyksiä varten on liikuteltavat kynnysluskat, jotta liikkumista voidaan helpottaa apuvälineitä, kuten pyörätuolia, käyttäville. Vaietut arktiset sodat –näyttelyn tilat ovat avarat, joissa liikkuminen on helppoa. Näyttelyssä esitettävissä videoissa on ääniraita ja tekstitys. Jalonniemi-talossa sijaitsee esteetön WC."

## Liite 3 3(6). Tuotekortit



5

## KIANTO -NÄYTTELY

- "Suomussalmen kirjastolla sijaitseva Ilmari Kianto – näyttely on esteetön. Kirjaston pääovissa on sähköpainike, jolla apuvälineitä, kuten pyörätuolia, käyttävät saavat oven avattua. Ilmari Kianto – näyttelyssä ei ole tasojen vaihtelua. Näyttelytilassa on kapeampia käytäviä, joissa voi olla haasteellisempaa liikkua pyörätuolin kanssa. Kirjaston tilassa on esteetön WC."





## Liite 3 4(6). Tuotekortit

## HILJAINEN KANSA

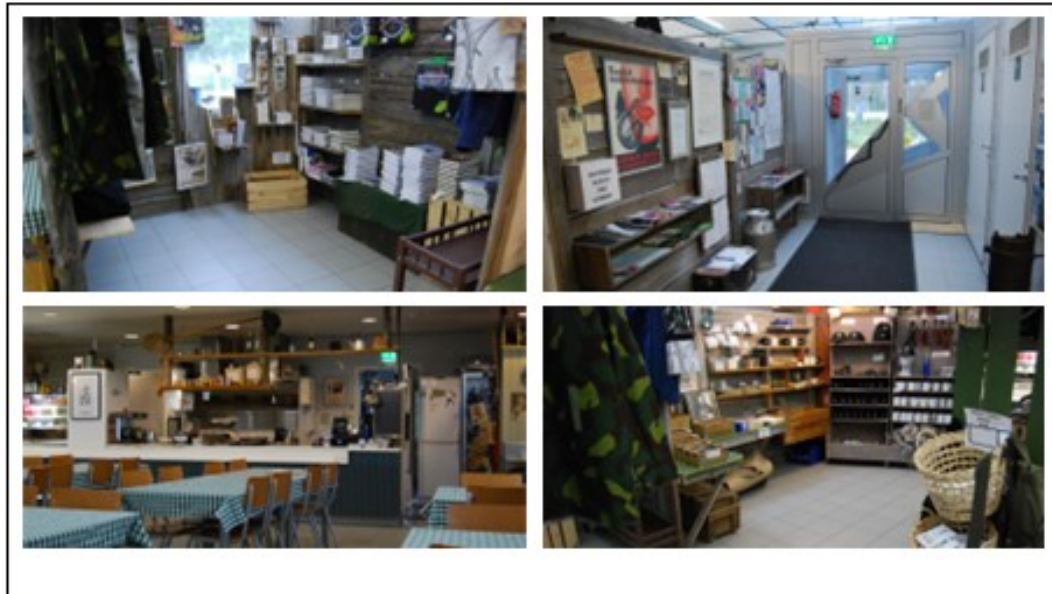
- "Hiljainen kansa -tilataideteosta pääsee katsomaan puista liuskaa pitkin, joka menee teoksen etuosaan. Hiljaisen kansan ja kahvilan alueella ei sijaitse esteetöntä WC:tä."

7

## RAATTEENTIE

- "Raatteentiellä on esteettömiä tutustumiskohteita. Raatteen Portissa on avarat näyttelytilat, joissa on helppo liikkua myös apuvälineiden kanssa. Näyttelyssä on videoita, joissa on ääniraita ja tekstitys. Tiloissa on pienet kynnykset. Raatteen Portissa sijaitsee myös kahvila ja matkamuistomyymälä, jotka ovat esteettömiä. Museossa on esteetön WC. Raatteen Portin piha-alueella noin 200 metrin päästä museon pääovista sijaitsee Avara syli-monumentti. Monumentille johtava tie on tasainen ja materiaali soraa. Raatteentien esteettömiä muistomerkkejä ovat Venäläisten muistomerkki ja Raatteentien taisteluiden muistomerkki."

## Liite 3 5(6). Tuotekortit



9

## KIANNON KUOHUT

- "Kiannon kuohut –kylpylässä olevat pukeutumistilat ovat avarat. Pukeutumistiloissa ja kylpylän aulassa on esteetön WC. Saunaan ja höyrysaunaan pääsee suihkupyörätuolilla. Uima-altailla on katonostin, jonka avulla pääsee hieronta- ja kuntouintialtaaseen."



## Liite 3 6(6). Tuotekortit

## TURJANLINNAN RISTEILY

- "Turjanlinna on haastava kohde esteettömyyden näkökulmasta. Turjanlinnaan matkataan Kianta-laivalla. Apuvälineitä, kuten pyörätuolia, käyttävä henkilö pääsee laivaan liuskaa käyttäen. Turjanlinnan maastossa on kapeita polkuja ja portaita, joissa kulkeminen pyörätuolin kanssa ei onnistu. Turjanlinnan opastuskierroksen ajaksi laivaan voi jäädä katselemaan maisemia. Laivassa ei ole esteetöntä WC:tä. Laivan lähtöpaikan lähistöllä olevassa Jalonniemi-talossa on esteetön WC."

11

## LÄHTEET

- Kuva diassa 1: Visit Suomussalmi (<https://visitsuomussalmi.fi/en/>)
- Kuvat dioissa 2,3,5,6,9 : Jonna Räsänen
- Kuva diassa 11: Sanna Kalmari (<https://www.palmuasema.fi/esteeton-ky/pyla-kiannon-kuohut/>)