

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2021

Sami Kotiranta

ESTEETTÖMIEN LUONTOMATKAILU- PALVELUIDEN KUVAILEMINEN VERKOSSA



OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous

2021 | 30 sivua, 1 liitesivu

Sami Kotiranta

ESTEETTÖMIEN LUONTOMATKAILUPALVELUIDEN KUNNAN KUVAILUMINEN VERKOSSA

Luontomatkailun kysyntä on kasvanut ja sen myötä myös esteettömille luontokohteille ja palveluille on enemmän tarvetta. Luonnon esteettömyydestä voi olla vaikeaa saada tietoa, jos ei itse ole käynyt paikan päällä tutustumassa kohteeseen. Jotta kaikki pääsevät tasa-arvoisesti liikkumaan luontoon, tarvitaan kartoituksia, joissa kohteiden ympäristöä analysoidaan, ja näin voidaan kuvailla kohteiden eri puolia. Tässä opinnäytetyössä onkin tavoitteena tutkia, miten maailmalla tuodaan esille esteettömyyttä luontomatkailun verkkopalveluissa ja etsiä näistä parhaita käytäntöjä. Matkailuyritykset voivat hyödyntää tätä tietoa oman liiketoimintansa kehittämiseen kattavampien palveluiden muodossa.

Menetelminä tässä opinnäytetyössä käytettiin sisällönanalyysia sekä benchmarkingia. Lähempään tarkasteluun valittiin 18 kohdetta. Verkkosivuja analysoitiin ensin systemaattisesti yhdeksässä eri kategoriassa, joilla otettiin selvää millä tavoin esteettömyyttä koskevaa tietoa on tuotu esille. Tämän jälkeen valikoituilta verkkosivuilta etsittiin parhaita käytäntöjä esteettömyyden kuvailuun.

Tuloksista saatiin selville, että eri maiden ja palveluiden kuvailutapojen välillä on paljon eroja. Nämä erot vaikeuttavat matkailijan tutustumista kohteisiin. Kaupunkien ja rakennusten esteettömyydestä löytyi huomattavasti helpommin tietoa kuin luontokohteista. Esteettömyyttä koskeva tieto myös löytyy usein vasta pitkän etsimisen jälkeen, sillä harvat sivustot antavat matkailijan etsiä esteettömiä kohteita erikseen. Joillain sivustoilla oli kuitenkin käytössä erilaisia kuvailun tapoja, joita monet muutkin voisivat hyödyntää.

ASIASANAT:

Esteettömyys, kuvailu, luontomatkailu, retkeily

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business and administration

2021 | 30 pages, 1 page in appendices

Sami Kotiranta

DESCRIBING ACCESSIBILITY IN NATURE TOURISM

Nature tourism has been on the rise and with the need for accessible nature destinations and services has risen at the same time. It can be hard to find information about the accessibility levels of nature destinations unless one has visited them to inspect the accessibility level personally. The accessibility of nature destinations needs to be systematically mapped and described to create equal opportunities in nature tourism. Therefore, the goal of the present bachelor's thesis is to study how different nature tourism companies describe the accessibility of their destinations in their online services and find best practices among them. Different tourism companies can then use the data to improve their own business by providing a more inclusive service.

The methods used in the study are content analysis and benchmarking. Eighteen websites were looked upon more closely. The websites were classified into nine categories for the analysis to explore in what ways the information about accessibility was brought out to the traveller. After this step, the search for the best practices was carried out.

The results show that there are several differences between countries and services in the ways the information is described. The differences make the traveller's search process more difficult. Accessibility information about cities and buildings was much easier to find than the information about nature destinations. In addition, the information about accessibility was found only after a long search since most services did not have a separate function for searching for accessible destinations. However, some websites had different ways to describe accessibility information which can be useful for many other companies as well.

KEYWORDS:

Accessibility, describing, hiking, nature tourism

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 LUONTOKOHTTEEN ESTEETTÖMYYS	7
2.1 Luonto kuuluu kaikille	7
2.2 Esteettömyyden kartoitus	8
2.3 Esteettömyyden kuvailu	10
2.4 Esteettömyys ja suomalaiset luontomatkailun verkkopalvelut	12
3 LUONTOMATKAILUKOHTTEIDEN VERKKOSIVUJEN ESTEETTÖMYYSTIETOJEN VERTAILU	14
3.1 Toteutus	14
3.2 Analysoitavien kohteiden valinta	15
3.3 Vertailun tulokset	18
3.4 Hyviä käytäntöjä	20
4 YHTEENVETO	25
LÄHTEET	28

LIITTEET

Liite 1. Sisällönanalyysi verkkosivujen esteettömyystiedoista

KUVAT

Kuva 1. Kuvakaappaus tavasta pisteyttää esteettömyyden eri osa-alueita 28.04.2021. (WheelchairTravel.org 2021).	20
Kuva 2. Kuvankaappaus korkeuskäyristä, nousuista, laskuista ja reitin muodosta 28.04.2021. (Accessible Nature UK 2021)	21
Kuva 3. Kuvankaappaus hakukoneesta 28.04.2021. (Germany.travel 2021)	22
Kuva 4. Kuvankaappaus Interaktiivisesta kartasta 28.04.2021. (Germany.travel 2021)	23
Kuva 5. Tourism for All merkit ja symbolit 28.04.2021. (inclusivegermany.com, Tourism for All flyer 2021)	24

1 JOHDANTO

Jokaisen tulisi päästä käyttämään samoja palveluita yhdenvertaisesti. Lainsäädännösämmekin määrätään, että palvelujen tarjoajan tulee tehdä asianmukaisia ja kohtuullisia mukautuksia, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti käyttää samoja palveluita muiden kanssa (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 15 §). Esteetön eräpolku -hankkeessa (Saari ym. 2020, 1) havaittiin, että Suomessa on tarjolla niukasti tietoa esteettömistä ja saavutettavista luontomatkailupalveluista. Tämän lisäksi harvat mahdollisista kohteista ilmoittavat esteettömydestään matkailijoille tai retkeilijöille tarpeeksi kattavasti. Monen esteettömyyttä tarvitsevan matkailijan luontokokemukset ja matkat saattavat siis jäädä vähäisiksi, sillä oikeanlaisia kohteita ei löydy. Matkailualan ja erityisesti esteettömän matkailun asiantuntija Sanna Kalmari (2021) kertoo kuinka vammaisten henkilöiden parempi huomioiminen matkailupalveluissa avaa matkailualan yrityksille paljon uusia liiketoiminnan mahdollisuuksia.

Eri tahot, kuten esimerkiksi Suomen Paralympiakomitea, Invalidiliitto ja Metsähallitus ovat yhteistyön, hankkeiden, tutkimusten sekä muiden projektien myötä kehittäneet luonnon esteettömyyttä Suomessa. Esteetön Eräpolku -hankkeessa 2018–2020 Suomen Paralympiakomitea kehitti esteettömyyden kartoitus- ja kuvailuohjeita. Luonto kaikille -hankkeessa Suomen Paralympiakomitea, LAB-ammattikorkeakoulun ja Metsähallitus keskittyivät ymmärryksen lisäämiseen, konseptointiin ja viestintään, jotta luontomatkailun potentiaalia saataisiin otettua käyttöön. (Paralympiakomitea 2020). Invalidiliiton luoma ESKEH-kartoitusmenetelmä sekä siihen liittyvät lomakkeet ja opas (Invalidiliitto 2020a) ovat olleet harppaus kattavampiin esteettömiin luontokohteisiin.

Kaikille suunnattu matkailu on yhdenvertaista vieraanvaraisuutta ja halua kehittää matkailupalveluja, -kohteita ja -tuotteita, jotta kaikki kuluttajaryhmät voivat kokea ja saavuttaa mahdollisimman monipuolisia matkailuelämyksiä tasa-arvoisesti ja itsenäisesti. Kestävä syrjimätön, kaikkia koskeva matkailu takaa osaltaan avoimen ja tasa-arvoisen yhteiskunnan toteutumisen ja edistää kestävä kehityksen tavoitteita. (Räsänen ym. 2021, 3.)

Tämä opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Suomen Paralympiakomitean kanssa. Tavoitteena on tutkia, miten eri maiden luontomatkailupalveluja tarjoavat tahot verkkosivullaan huomioivat esteettömyyden, miten siitä kerrotaan kuluttajille ja etsiä näistä parhaita esteettömyyden kuvailukäytäntöjä. Tätä tietoa voidaan hyödyntää esimerkiksi uuden kartoitus- ja kuvailutavan kehittämiseen, jotta luontomatkailija saa tarvittavan tiedon

kohteestaan ennen matkaa ja pystyy näin ollen löytämään sopivan kohteen ja varautumaan oikealla tavalla.

Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä itse verkkosivujen esteettömyyttä tai saavutettavuutta (ks. Euroopan parlamentti 2016) vaan sitä, miten palveluntarjoajat verkkosivuillaan kuvailevat esteettömiä palveluja ja retkeily-ympäristöjen esteettömyyttä.

2 LUONTOKOHTTEEN ESTEETTÖMYYS

2.1 Luonto kuuluu kaikille

Luontomatkailu ja retkeily ovat olleet jo pitkään kasvava trendi. Erityisesti kansallispuistojen kävijämäärät ovat kasvaneet vuosittain. COVID-19-pandemia on viimeisen vuoden aikana aiheuttanut vielä suuremman kiinnostuksen luontokohteisiin. Pelkästään kansallispuistojen kävijämäärät nousivat 23 % edellisvuodesta. (Metsähallitus 2021.) Suosio on myös vaikuttanut joidenkin kohteiden maaston kuntoon negatiivisesti (Matson-Mäkelä & Nieminen 2020.)

Esteettömyys on käsite, jonka monimuotoisuutta ei usein tajuta. Yleisesti ajatellaan, että esteettömyydellä tarkoitetaan vain liikkumisen esteettömyyttä. Tästä syystä myös luontokohteista saatavilla olevassa tiedossa on usein huomioitu vain liikkumisen esteettömyys, kuten pyörätuolilla liikkuvat asiakkaat. Liikkumisen lisäksi esteettömyydessä tulee kuitenkin ottaa huomioon myös esimerkiksi näkemiseen, kuulemiseen, ymmärtämiseen ja kommunikaatioon liittyvät asiat. (Invalidiliitto 2021.)

Maailman terveysjärjestö WHO:n (2021) mukaan noin 15 prosentilla maailman väestöstä on jonkinlainen vamma. Kaikki näistä henkilöistä eivät tietenkään tarvitse esteettömiä palveluita, mutta suuri osa kuitenkin tarvitsee. WHO muistuttaa, että erityisesti iäkkäiden henkilöiden keskuudessa on enemmän tarvetta esteettömille palveluille. Tilastokeskuksen (2021) mukaan nuorten ja keski-ikäisten määrä Suomessa on laskenut 2000-luvulla, kun samaan aikaan vanhemman väestön määrä on kasvanut. Väestöennuste myös näyttää yli 65-vuotiaiden määrän kasvavan yhä enemmän tulevien vuosien aikana.

Luonnonvarakeskus (2016) kertoo, että luonnossa liikkuminen ja pelkkä oleminen vaikuttaa ihmisen hyvinvointiin ja terveyteen. Mielialan parantaminen sekä stressin vähentäminen ovat vain muutama positiivisista asioista, joita luonto saa aikaiseksi. Nämä näkyvät esimerkiksi verenpaineen alenemisena sekä sydämensykkeen tasoittumisena. Tämän lisäksi luonto saa ihmiset liikkumaan ja antaa mahdollisuuden sosiaalisiin tilanteisiin. Luontoympäristöllä on siis suuri merkitys ihmisen henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin.

Puhakka (n. d. 49–52) jakaa luonnon hyvinvointivaikutukset fyysisiin, psyykkisiin ja sosiaalisiin vaikutuksiin. Fyysisiä puolia ovat verenpaineen, sydämen sykkeen ja lihasjänttyksen aleneminen, stressihormoni kortisolin määrän väheneminen ja parasympaattisen

hermoston toiminnan lisääntyminen. Psykkisiä puolia ovat mielialan ja itsetunnon parantaminen, kielteisten tuntemusten väheneminen sekä yleisen henkisen hyvinvoinnin kasvu, joka vaikuttaa tunteisiin ja käyttäytymiseen myönteisellä tavalla. Luontoaktiviteetit myös edesauttavat sosiaalista kanssakäymistä, jonka myötä syntyy sosiaalisia hyvinvointivaikutuksia. Lisäksi luonto ja yhteiset luontokokemukset tarjoavat mahdollisuuksia sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja siteiden tiivistämiseen perheiden ja yhteisöjen välillä.

2.2 Esteettömyyden kartoitus

Suomessa esteettömyyden kartoitukseen on laadittu rakennetun ympäristön esteettömyyden kartoitusmenetelmä (ESKEH). Tällä menetelmällä voidaan kartoittaa rakennuksia sekä niiden ulkoalueita siten, että saadaan tietää millä tavoin esteettömyydelle asetetut kriteerit täyttyvät. Menetelmän kriteerit perustuvat esteettömyysmääräyksiin, -ohjeisiin sekä -suosituksiin. (Invalidiliitto 2020a.)

Esteettömyyskartoituksen tarkoituksena on selvittää rakennuksen ja sen piha-alueiden esteettömyyden tila. Tällä tavoin saadaan tietoa esteettömyydelle asetettujen kriteerien toteutumisesta. Tämän kerätyn tiedon avulla voidaan tehdä toimenpide-ehdotuksia kohtiin, jotka eivät toteudu kriteerien mukaisesti. (Invalidiliiton esteettömyyskeskus ESKE 2019, 7.)

Kartoituksen ajankohdalla on merkitystä. Muutostöiden suunnittelun alkuvaihe on paras aika toteuttaa esteettömyyskartoitus, sillä kartoituksen tuloksia voidaan hyödyntää suunnittelussa. Käytännössä kartoitus kannattaa yhdistää esimerkiksi muihin toimitilojen muutoksiin, tilojen korjaustoimenpiteisiin tai rakennuksen käyttötarkoituksen muutoksiin. (Invalidiliiton esteettömyyskeskus ESKE 2019, 7.) Hyvin suunnitellun ja rakennetun liikumisympäristön huollon tarve pysyy kohtuullisena. Hyvät ratkaisut ovat ekologisia, esteettisiä ja tuottavat pitkällä aikavälillä säästöjä. (Verhe ym. 2007, 5.) On helpompaa saada matkailupalvelu vastaamaan todellisia tarpeita ja toiveita, kun sitä kehitetään ja testataan alusta asti asiakkaiden kanssa. Samalla voidaan säästää aikaa ja rahaa sekä välttyä virhearvioilta. (Aaltonen & Ihalainen 2020, 18.)

Kartoitus tilataan esteettömyyskartoittajakoulutuksen käyneeltä tai muuten osaavalta henkilöltä, joka on tehtävään koulutettu tai esteettömyyden asiantuntija. Kartoittajan tehtäviin kuuluu kartoituksen suunnittelu, suorittaminen, tulosten analyysi ja raportin laatiminen sekä raportin esittely tilaajalle. Raportissa kuvataan kartoitetun kohteen tilaa

kattavasti. Siinä tuodaan esille liikkumiseen, näkemiseen, kuulemiseen ja ymmärtämiseen liittyviä esteitä. Havaituista vaaratekijöistä ilmoitetaan tilauksen tekijälle välittömästi. Raporttiin liitetään myös valokuvia, jotka kuvaavat kohteen esteitä tai esteettömiä ratkaisuja. (invalidiliiton esteettömyyskeskus ESKE 2019, 8–9.)

Luontoreittien kartoituksessa käytetään omaa Luonto-ESKEH-menetelmää, joka pohjautuu rakennetun ympäristön esteettömyyskartoitusmenetelmään. Luontoreittien kartoituskriteerit sisältävät 21 lomaketta. Lomakkeilla kartoitetaan kohteesta saatavilla oleva ennakkotieto (verkkosivut ja esitteet), reitin opasteet ja ominaisuudet sekä mahdolliset kohdepisteet ja palvelut, kuten laavut tai näköalapaikat. Oma kartoitusmenetelmä vaaditaan, sillä luontoympäristöt poikkeavat rakennetuista ympäristöistä. Luonnossa pitää huomioida erilaisia asioita, vaikka monet luontoreitit ovatkin rakennettuja. Rakennettujen ympäristöjen millit muuttuvat luonnossa senteiksi tai jopa metreiksi. (Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE 2014, 1.)

Esteetön Eräpolku -hankkeessa 2018–2020 kehitettiin erilaisia tukevia elementtejä Luonto-ESKEH-menetelmään. Saari ym. (2020, 5) suosittelevat, että kartoituksessa käytetään lomakkeita, jotka on jaettu Esteettömän luontoreitin sekä Vaativan Esteettömän luontoreitin -lomakkeisiin. Esteettömyyskartoittaja valitsee kumpaa lomakokonaisuutta kannattaa käyttää sen perusteella, minkälainen maasto on, sekä millaisia rakenteita alueelta löytyy. Nyrkkisääntönä on, että mitä tasaisempi maasto ja rakennetumpi tai viimeistellympi kokonaisuus, sitä todennäköisemmin kannattaa lähteä liikkeelle esteettömän luontoreitin lomakkeista. Vaativan esteettömän luontoreitin kartoituslomakkeilla puolestaan kartoitetaan reittejä, joilta löytyy mäkiä, kaltevuutta, kapeikkoja, kiviä ja juurakoita.

Luontoreittien esteettömyyskartoitukset ovat tärkeitä, jotta kävijöille voidaan tarjota tarpeellista tietoa reiteistä. Kartoituksissa saatu tieto hyödynnetään reittikuvauksissa, joiden avulla henkilöiden on mahdollista suunnitella luontoretkiään etukäteen ja arvioida miten mikäkin luontokohde soveltuu hänelle. (Invalidiliitto 2020b.; Saari ym. 2020, 5.) Eri vuodenaajat ja sääolosuhteet vaikuttavat kartoituksessa saatuihin tuloksiin merkittävästi, joten kartoitus hoidetaan aina tilannekohtaisesti muuttujat huomioiden. Tärkeimpiä muuttujia ovat vuorokaudenaika, päivämäärä sekä säätila. Kartoitus suoritetaan ensisijaisesti kesäolosuhteissa. Talvikartoituksiakin tehdään, jos tilaaja erityisesti sitä haluaa. (Saari ym. 2020, 5.)

2.3 Esteettömyyden kuvailu

Luontoreiteistä tai matkan kohteesta saatavilla oleva ennakkotieto on tärkeää kaikille matkailijoille, mutta erityisen tärkeää esteettömiä palveluita, kuten wc:tä, esteettömiä reittejä tai oheispalveluita tarvitseville. Tiedon avulla retkeilijä voi varautua ja suunnitella retkeään paremmin sekä arvioida tarvitseeko hän mukaan esimerkiksi avustajaa. (Saari ym. 2020, 9.)

Tiedon tai palvelujen puute sekä turvattomuuden tunne voivat tehdä matkustamisesta hankalaa tai jopa estää sen kokonaan joidenkin ihmisten kohdalla. Matkailuyritykset ja kohteet voivat korjata tällaisia ongelmia ymmärtämällä kohderyhmiensä tarpeita paremmin. Matkailijoiden erityistarpeiden ymmärtäminen ja huomioiminen markkinoinnissa, viestinnässä ja palvelujen tuottamisessa parantaa kilpailukykyä ja asiakastyytyvää ja viihtyvää sekä vahvistaa asiakasuskollisuutta. Erityistä huomiota vaativien ryhmien tarpeet vaikuttavat kohteen valintaan. Jos ryhmässä, vaikkapa perheessä, on yksikin henkilö, jolla on erityistarpeita, koko ryhmä valitsee kohteen näiden tarpeiden perusteella. (Räsänen ym. 2021, 7.)

Saari ym. (2020, 9) jakavat toimintarajoitteiselle henkilölle hyödylliset reittikuvailut ja niiden laatimiset kolmeen eri tapaan. Näistä kaksi on tarkoitettu ammattilaisten käyttöön ja kolmas tukee käyttäjäkokemuksia sekä heidän luomiaan kuvailuja. Molempia tapoja tarvitaan toimintarajoitteisten yhdenvertaisten mahdollisuuksien lisäämiseksi luonnossa liikkumiseen. Tämän lisäksi monipuoliset tiedonjakotavat tukevat esteettömien retkeilymahdollisuuksien tunnettavuutta sekä mahdollistavat luonnossa pidempään viipymisen. (Saari ym. 2020, 9.)

Reittikuvaukset ovat yleisesti sanallisia ja ne sisältävät tietoa reitin vaativuudesta sekä reitin varrella sijaitsevista palveluista. Tämän lisäksi kuvailuissa voidaan hyödyntää kuvia sekä karttakoordinaatteja, joilla voidaan merkitä esimerkiksi lähtö- tai saapumispaikka, nuotiopaikka, erityinen nähtävyys tai esteetön wc. Korkeuskäyriä ja asiakaskokemuksia voi myös hyödyntää reitin vaativimpien kohtien määrittelyssä ja paikantamisessa, jos reitistä ei ole tehty esteettömyyskartoitusta. (Saari ym. 2020, 9.)

Saari ym. (2020, 9–10) muistuttavat, että reittikuvausta laadittaessa on tärkeää huomioida eri käyttäjäryhmien tarpeet. Esimerkiksi liikkumisen apuvälineitä käyttävät, sokeat tai heikkonäköiset, kuurot tai huonokuuloiset, sekä henkilöt, jotka tarvitsevat erityisen selkeitä ja helposti ymmärrettäviä opasteita tai ohjeita (kuten pienet lapset, ikääntyvät

sekä henkilöt, joilla on oppimisen haasteita). Reittien kuvailussa edetään aina samassa järjestyksessä ja noudatetaan esteettömyyskartoittajan raporttia, jotta kuvaus etenee loogisesti retkeilijän näkökannalta.

Esteetön Eräpolku -raportissa Saari ym. (2020, 10) painotetaan, että reittien kuvailussa on hyvä huomioida ainakin seuraavat seikat:

- *Saapumisohjeet kohteeseen*
- *Reitin alkupään saavutettavuus, kuten missä esteettömät autopaikat sijaitsevat ja onko niitä merkitty. Voiko pysäköintialueen pintamateriaali vaikeuttaa kulkemista?*
- *Reitin pituus ja muoto (jana- vai ympyräreitti)*
- *Reitin kulkemiseen arvioitu aika*
- *Kulkureitin kaltevuudet, jyrkimmät kohdat ja leveys*
- *Pääasialliset pintamateriaalit ja niiden osuudet reitistä kuten kivituhka, hiekka, puu, kivi, sora jne.*
- *Onko isoja kiviä tai juurakoita? Saako ne kierrettyä?*
- *Vaikuttaako sää reitin kuljettavuuteen? Pehmeneekö reitti?*
- *Onko kulkureitin pinta ehjä tai onko siinä muita haasteita?*
- *Reitin varrella olevat POI-pisteet ja muut palvelut sekä niiden esteettömyystiedot*
- *Kota tai laavu, näköalapaikat*
- *Käymälät*
- *Puuliiteri tai muut rakenteet taukopaikalla*
- *Laituri tai muut rantautumis- ja vesille lähtöpaikat*
- *Turvallisuuteen liittyvät yleiset maininnat esim. pitkospuiden tai kulkusiltojen raot, sään aiheuttama liukkaus jne.*
- *Mainintoja opasteista (minkälaisia opasteet ovat ja missä ne sijaitsevat, millaisia ne ovat jne.)*
- *Levähdyksen ja niiden etäisyys toisistaan*

2.4 Esteettömyys ja suomalaiset luontomatkailun verkkopalvelut

Suomessa on jo olemassa useita luontokohteista kertovia verkkopalveluja. Esimerkiksi luontoon.fi, Outdooractive sekä Retkipaikka kertovat luontoreiteistä ja näiden palveluista verkkosivuillaan.

Luontoon.fi¹ on Metsähallituksen virallinen kansallispuistoista ja Metsähallituksen muista retkikohteiden palveluista kertova verkkosivu. Sivustolta voi etsiä itselleen sopivia retkikohteita esimerkiksi alueen, retkikohteen ominaisuuksien tai haluttujen aktiviteettien perusteella. Yksi retkikohteen ominaisuuksia rajaavista kriteereistä on esteettömät kohteet, joka helpottaa näiden löytämistä. Kohteista on saatavilla paljon ennakkotietoa. Esimerkiksi palveluista, historiasta, aktiviteeteista sekä muista mahdollisesti kiinnostavista tai tärkeistä ennakkotiedoista kerrotaan retkeilijälle. Lisäksi kohteiden palveluita ja tarjontaa kuvaillaan sanallisesti sekä kuvien ja karttojen avulla. Sivustolta löytyy myös retkeilylle olennaista tietoa, kuten esimerkiksi miten luonnossa kannattaa majoittua, tehdä tulta, ruokailla tai suunnistaa. Esteettömyyttä kuvaillaan muun muassa palveluiden ja rakenteiden sekä esimerkiksi polkujen pintojen materiaalin osalta.

Outdooractive² on verkkosivusto, jossa kerrotaan ulkoilu- ja luontomatkakohteista. Suomalaisien kohteiden lisäksi Sivustolta löytyy tietoa myös muiden maiden kohteista. Kotimaisista kohteista löytyy tietenkin paljon enemmän tietoa ja muiden maiden kohdalla kerrotaan lähinnä siitä, millaisia alueita maista löytyy. Suomalaisien kohteiden kuvailu on kattavaa. Reiteille on määritetty vaatavuustasot, sekä reittejä on arvioitu asteikolla yhdestä viiteen maiseman, elämyksen, fyysisen kunnon ja teknisten taitojen osalta. Reitien nousu- sekä laskumetrit ovat saatavilla, sekä reitin pituus ja arvioitu kesto. Lisäksi sivustolta löytyy muun muassa reittiohjeita, saapumiseen liittyviä ohjeita, karttoja, ohjeita välineisiin ja varusteisiin, sekä muuta kiinnostavaa tai tarpeellista tietoa matkaa varten. Kuvailun, sekä muun tiedon joukkoon on myös upotettu palasia esteettömyydestä.

Retkipaikka³ tuo nimensä mukaisesti suomalaisia retkeilykohteita esille. Retkipaikan reititukivaukset on tehty hieman eri tavalla kuin aikaisemman kahden. Ne ovat nimittäin retkeilijän näkökulmasta kuvattuja, jopa tarinallisia kertomuksia. Esteettömyydestä kerrotaan myös lähinnä kuvailijan näkökulmasta. Tästä johtuen myös sisältö siis vaihtelee

¹ <https://www.luontoon.fi/>.

² <https://www.outdooractive.com/fi/>.

³ <https://retkipaikka.fi/>.

huomattavasti enemmän. Kuvailut tuovat esille erilaisia puolia, kuin aikaisemmilla sivustoilla.

Eri sivustoilla on erilainen tapa tuoda tietoa matkailijoiden saataville. Lisäksi jokainen edellä mainittu sivusto painottavaa erilaisia asioita. Uutena vierailijana voi siis olla vaikeaa löytää tarvitsemaansa tietoa, sillä jokaisella sivustolla tieto löytyy eri paikasta tai sitä ei ole. Jotkut sivustot kertovat esteettömyydestä pääosin kuvailun seassa, kun taas toiset kertovat siitä omissa kappaleissaan tai erillisenä listana. Yhtenäistä ja systemaattista kuvailujärjestelmää ei ole.

3 LUONTOMATKAILUKOHTEIDEN VERKKOSIVUJEN ESTEETTÖMYYSTIETOJEN VERTAILU

3.1 Toteutus

Tavoitteena oli tutkia, miten kansainväliset luontomatkailun palveluntarjoajat huomioivat verkkosivuillaan esteettömyyden tai toimintarajoitteiset matkailijat ja miten ne kertovat esteettömistä palveluistaan. Näistä etsittiin parhaita käytäntöjä.

Toteutusta ohjasivat seuraavat tutkimuskysymykset:

- Millaisia luontomatkailukohteita, joissa esteettömyys on huomioitu, on olemassa?
- Millaisia malleja esteettömyyden kuvailussa käytetään maailmalla?
- Millä tavalla matkailukohteet kertovat esteettömydestään verkkopalveluissa?

Aineisto kerättiin tarkastelemalla matkailuun, esteettömään matkailuun sekä luontomatkailuun liittyvien organisaatioiden ja yritysten verkkosivuja. Tarkastelussa käytettiin menetelmänä sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysillä on mahdollista tarkastella dokumentteja systemaattisesti sekä objektiivisesti. Dokumentiksi voidaan lukea esimerkiksi kirjat, artikkelit, päiväkirjat, kirjeet, haastattelu, puhe, keskustelu, dialogi, raportit tai melkein mikä tahansa kirjallisessa muodossa oleva materiaali. Tätä tulkiten tässä opinnäytetyössä dokumentiksi on määritelty verkkosivut. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan mahdollisimman tiivis ja yleinen kuvaus tutkittavasta asiasta. Kerätty aineisto saadaan kuitenkin sisällönanalyysillä vain järjestetyksi johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.)

Verkkosivuilta etsittiin tietoa siitä, miten esteettömyys on huomioitu luontokohteissa ja miten siitä kerrotaan kuluttajalle. Verkkosivujen yleistä esteettömyyttä ei tarkasteltu, vaan tiedonhankinnassa keskityttiin siihen, mitä metodeja luontokohteiden esteettömyyden kuvailuun käytetään. Havainnot kerättiin Excel-taulukkoon (liite 1), jotta sisältöä oli mahdollista vertailla systemaattisesti ja tarkemmin. Tarkastelun sisältörunko koostuu yhdeksästä kohdasta, joihin kerättiin merkinnät siitä, toteutuuko kyseinen esteettömyysnäkökulma sivustolla vai ei. Useampaan tarkkailtavaan kohtaan ”Kyllä” merkinnän saaneet sivustot olivat yleisesti huomioineet esteettömyyden palveluissaan paremmin.

Tämän kerätyn tiedon avulla oli mahdollista etsiä parhaita käytäntöjä sivustojen väliltä. Benchmarking eli vertailukehittäminen on systemaattista vertailua, arviointia ja oppimista hyvistä käytännöistä, joita esimerkiksi toiset organisaatiot käyttävät. Tavoitteena on kehittää omaa toimintaa soveltamalla toisten kokemukseen perustuvaa tietoa. (Strömmer 2005, 55–56.) Benchmarkingilla siis etsitään, ymmärretään ja sisällytetään muiden organisaatioiden toimintaa omiin käytäntöihin (Tuominen 2016, 9).

3.2 Analysoitavien kohteiden valinta

Käynnistin soveltuvien kohteiden ja sivustojen etsimisen yleisesti Euroopan sisäisistä maista käyttämällä hakusanoja: Accessible, Nature, Travel, sekä eri versioita näistä sanoista. Hyvin nopeasti selvisi, että Eurooppa ei välttämättä riitä tutkittavaksi alueeksi. Monessa maassa eteen tuli kielimuuri, sillä sivustot eivät olleet englanniksi. Tämän lisäksi harvassa Euroopan maassa esteettömyydestä kerrotaan kattavasti.

Tästä syystä laajensin tutkittavaa aluetta koko maailmaan, jolloin haasteeksi tuli liian suuri määrä tutkittavia sivustoja. Tässä vaiheessa otinkin yhteyttä alan asiantuntijoihin, joilta tiedustelin hyviä kohteita, maita, järjestöjä tai muita eteenpäin auttavia yhteyksiä. Lähetin viidelle esteettömyyden ja esteettömän matkailun asiantuntijalle sähköpostilla viestiä, jossa kerroin opinnäytetyöni tavoitteista ja kysyin voivatko he suositella joi-tain hyviä käytäntöjä maailmalta, joihin minun kannattaisi tutustua. Kolme näistä viidestä asiantuntijasta vastasi sähköpostiin ja sain heiltä erittäin hyviä vinkkejä yrityksistä ja maista, jotka voisivat auttaa minua eteenpäin tutkittavien kohteiden osalta. Huomasin kuitenkin, että muutaman yrityksen sivusto, joita asiantuntijat suosittelivat, ei kuvaillut esteettömyyttä kovinkaan kattavasti. Asiantuntijat itse olivat olleet kyseisten organisaatioiden kanssa tekemisissä, ja organisaatioiden toiminta esteettömyyden osalta oli ollut kuulemma hyvällä mallilla. Joidenkin esteettömyyden kanssa tekemisissä olevien organisaatioiden palvelut voivat siis käytännössä toimia, mutta verkkosivujen perusteella matkailija ei välttämättä kuitenkaan saa tarvittavaa tietoa helposti.

Opinnäytetyössäni päädyin tarkastelemaan tarkemmin 15 sivustoa kahdeksasta maasta. Nämä 15 sivustoa jakautuivat maittain seuraavasti: kolme englantilaista, kaksi espanjalaista, yksi islantilainen, kaksi kanadalaista, yksi puolalainen, yksi ruotsalainen, neljä saksalaista ja yksi amerikkalainen. Näiden lisäksi tarkasteltiin kolmea sivustoa, jotka toimivat kansainvälisesti useamman maan alueella. Sivustot, joilta ei löytynyt mitään tietoa esteettömyydestä jätettiin pois tarkkailusta. Esimerkiksi amerikkalainen State Parks

sivusto jäi pois tarkkailusta, sillä mitään esteettömyyteen viittaavaa ei löytynyt. Sivustolta löytyy paljon tietoa eri osavaltioiden luontokohteista. Kohteita on tuhansia ja jokainen kohde on kuvailtu pitkällä sanallisella tyyllillä. Sivustolta ei pysty myöskään millään tapaa rajaamaan kohteita, niiden tarjonnan mukaan, joten tälläkään tavoin ei pystytty päätelemään löytyykö sivustolta jotain tietoa esteettömyydestä. Sivustolla ei myöskään ollut hakikonetta, jonka avulla olisi voinut etsiä tietoa esteettömistä kohteista. On siis täysin mahdollista, että jonkin tietyn kohteen esteettömyyttä olisi kuvailtu, mutta pitkän tarkastelun tuloksena ei löytynyt yhtään tällaista kohdetta. Kaikkien tuhansien kohteiden läpikäyminen ei ollut mahdollista eikä ajankäytöllisesti järkevää, joten tämä sekä muut samankaltaiset sivustot jätettiin pois analyysistä. Toisena esimerkkinä poisjätetyistä sivustoista toimivat ranskalaiset sivustot. Ranskasta löytyi alustavan tarkastelun tuloksena monta kiinnostavaa sivustoa jo opinnäytetyön alkuvaiheilla. Edessä oli kuitenkin kieli-muuri, sillä lähes mitään sivustoa ei ollut käännetty englanniksi. Nettisivuja kääntävän ohjelman lataamisenkaan jälkeen sivustoilta sai hyvin vähän tietoa irti. Lisäksi monella ranskalaisella sivustolla oli rikkiäisiä linkkejä, sekä muuten huonosti toimivia välilehtiä tai vastaavia. Näiden syiden takia kaikki ranskalaiset, sekä muut vastaavat toimimattomat sivustot jätettiin pois analyysistä.

Yhteensä 18 verkkosivustoa koottiin Exceliin (liite 1) ja niitä tarkasteltiin yhdeksässä eri kategoriassa. Sivustojen sisällönanalyysin runko pohjautuu siis yhdeksään kohtaan, jotka muodostettiin omien huomioiden, esteettömän eräpolkuraportin, sekä asiantuntijoiden avustuksella. Jokaisessa kategoriassa verkkosivustolle annettiin arviointi Kyllä tai Ei.

Ensimmäisessä kategoriassa huomioitiin yleisesti, onko verkkosivulla käsitelty esteettömyyttä. ”Kyllä” -merkinnän saadakseen, tuli sivustolta löytyä jotain esteettömään palveluun viittaavaa, kuten kuva, teksti, symboli, selitys tai muu vastaava asia, josta asiakas voi päätellä löytävänsä tietoa esteettömistä palveluista sivustolta. ”Ei” -merkinnän saadakseen sivustolta ei saanut löytyä mitään esteettömyyteen viittaavaa. ”Ei” -merkinnän saattoi myös saada sivusto, jolta mahdollisesti olisi voinut löytyä, jotain tietoa esteettömyydestä, mutta sitä ei löytynyt kattavan etsimisen jälkeen. Etsimisessä käytettiin yleistä sivustojen läpikäyntiä sekä mahdollisen sisäisen hakukoneen kautta esimerkiksi hakusanoja: Accessibility, Accessible, Disability, Inclusive.

Toisessa kategoriassa huomioitiin, onko verkkosivulla käsitelty luontokohteiden esteettömyyttä. ”Kyllä” -merkinnän saadakseen piti sivustolta löytyä tietoa luontokohteesta sekä tietoa kohteen esteettömyydestä. Esimerkiksi tietoa luontopolusta, jonka

yhteydessä kerrotaan jollain tapaa luontopolun olevan mahdollinen pyörätuolikäyttäjille. ”Ei” -merkinnän saadakseen sivustolta ei saanut löytyä tietoa esteettömyydestä sekä luontokohteesta yhteydessä. Esimerkiksi sivustolta löytyi tietoa kohteiden esteettömyydestä, mutta yksikään sivuston käsittelemistä kohteista ei ollut luontokohde.

Kolmannessa kategoriassa huomioitiin, onko verkkosivulla määritetty jonkinlaisia vaikeusasteita reiteille tai muille kohteille. ”Kyllä” -merkinnän saadakseen sivustolta tuli löytyä jokin vaikeustasomääritys, kuten esimerkiksi luontoreitin kuvailu asteikolla: easy, medium, hard. ”Ei” -merkinnän saivat sivustot, joilta ei löytynyt minkäänlaista vaikeusasteikkoa, jolla määritellään reitin, alueen tai muiden palveluiden esteettömyyttä.

Neljännessä kategoriassa huomioitiin, otetaanko verkkosivulla jollain tavalla huomioon pyörätuolikäyttäjät. ”Kyllä” -merkinnän saadakseen sivustolta tuli käydä ilmi onko jokin kohde mahdollinen pyörätuolikäyttäjälle. Esimerkiksi maininta ”wheelchair accessible” kohteen tiedoissa tai symboli pyörätuolista. ”Ei” -merkinnän saadakseen sivustolta ei saanut löytyä tietoa pyörätuolin käytöstä kohteissa.

Viidennessä kategoriassa huomioitiin, otetaanko verkkosivulla huomioon muu liikkumisen esteettömyys. ”Kyllä” -merkinnän saadakseen sivustolta tuli löytyä jotakin, mikä viittasi siihen, että sivusto on huomionnut pyörätuolikäyttäjien lisäksi myös muita liikkumisen vaikeuksien muotoja. Esimerkiksi sivusto, jolla kerrottiin liikkumisen esteettömyydestä yleisesti eikä pelkästään pyörätuolikäyttäjän osalta. ”Ei” -merkinnän saadakseen sivustolta ei saanut löytyä tietoa yleisestä liikkumisen esteettömyydestä. Esimerkiksi esteettömyyden tieto oli kerrottu vain pyörätuolikäyttäjälle suunnattuna tai sitä ei ollut ollenkaan.

Kuudennessa kategoriassa huomioitiin, otetaanko verkkosivulla huomioon kuuloon liittyvä esteettömyys. ”Kyllä” -merkinnän saadakseen sivustolta tuli löytyä jokin merkki, symboli, kuvaus tai muu vastaava, josta henkilö voi päätellä löytävänsä tietoa kuuloon liittyvästä esteettömyydestä. Esimerkiksi symboli korvasta (induktiosilmukan symboli) muiden kohdetta kuvailevien symbolien joukossa. ”Ei” -merkinnän saadakseen sivustolta ei saanut löytyä mitään tietoa kuuloon liittyvästä esteettömyydestä.

Seitsemännessä kategoriassa huomioitiin, otetaanko verkkosivulla huomioon näköön liittyvä esteettömyys. ”Kyllä” -merkinnän saadakseen sivustolta tuli löytyä jokin merkki, symboli, kuvaus tai muu vastaava, josta henkilö voi päätellä löytävänsä tietoa näköön liittyvästä esteettömyydestä. Esimerkiksi symboli silmästä muiden kohdetta kuvailevien

symbolien joukossa. ”Ei” -merkinnän saadakseen sivustolta ei saanut löytyä mitään tietoa näköön liittyvästä esteettömyydestä.

Kahdeksannessa kategoriassa huomioitiin, otetaanko verkkosivulla huomioon ymmärtämiseen liittyvä esteettömyys. ”Kyllä” -merkinnän saadakseen sivustolta tuli löytyä, jotain tietoa siitä, että palveluissa on huomioitu ymmärtämiseen liittyvä esteettömyys. Esimerkiksi teksti "suitable for cognitive disabilities". ”Ei” -merkinnän saadakseen sivustolta ei saanut löytyä mitään tietoa ymmärtämiseen liittyvästä esteettömyydestä.

Yhdeksännessä kategoriassa huomioitiin, kuvaillaanko verkkosivulla palveluiden esteettömyyttä kattavasti. ”Kyllä” -merkinnän saadakseen sivustolta piti löytyä tarpeeksi tietoa yleisesti esteettömyydestä. Esimerkiksi puolen sivun teksti yhden kohteen esteettömyyden eri osa-alueista, kohteen koosta riippuen. ”Kyllä” -merkinnän saattoi myös saada sivusto, jossa muiden tarkkailukohtien tulokseksi oli tullut paljon ”Ei” -merkintöjä, mutta itse kuvailu oli toteutettu kattavasti. ”Ei” -merkinnän saadakseen sivustolta ei saanut löytyä kattavaa kuvailua kohteiden esteettömyydestä. Esimerkiksi kohteen esteettömyys oli kuvailtu vain muutamalla lauseella. ”Ei” -merkinnän saattoi myös saada sivusto, jonka jokin tietty kohde oli kuvattu suhteellisen hyvin, mutta monia muita kohteita oli kuvattu vain muutamalla sanalla tai lauseella.

Täydentävään kymmenenteen huomiokenttään kerättiin yhteen muita huomioita verkkosivuista, kuten hyviä tai huonoja puolia verkkosivun toimivuudesta ja tavoista tuoda esteettömyyttä esille.

3.3 Vertailun tulokset

Monessa kohteessa esteettömät palvelut oli kuvattu kohtuullisen hyvin, mutta ne keskittyivät pääosin kaupunkien ja yleisten palveluiden, kuten julkisen liikenteen esteettömyyteen, eivätkä niinkään luonnon tai luontokohteiden esteettömyyteen. Luontokohteita oli vaikeampi löytää. Tämä voi johtua siitä, että luontopalveluita tarjoavat tahot eivät ole vielä osanneet huomioida esteettömien luontopalveluiden tarvetta. Jos kohde sijaitsee vaikeakulkuisessa tai mäkisessä maastossa, palveluntarjoaja ei ole ehkä tullut edes ajatelleeksi sen esteettömyyden kuvailua. Esteettömyys ei kuitenkaan koske vain liikkumisen esteettömyyttä, joten tämänkaltainen ajattelu on virheellistä. Kysyntä esteettömille luontopalveluille on kuitenkin kasvava, joten monien luontokohteiden pitäisi huomioida ja kuvailla esteettömyyttä paremmin.

Esteettömyyttä kaipaavalle matkailijalle kohteiden löytäminen on haastavaa. Erityisesti matkailijalle, joka yrittää löytää tietoa luontokohteiden esteettömyydestä. Kohteita etsiessä esteettömyys usein löytyy vasta monen eri linkin tai klikkauksen takaa, jolloin käytännössä jokainen eri kohde täytyy käydä läpi tarkasti saadakseen tarvittava tieto. Sivustot, joissa oli mahdollista valita alustavaksi kriteeriksi etsiä edes jollain tapaa esteettömiä kohteita, helpottivat hakua huomattavasti. Esimerkiksi Germany.travel -sivustolta löytyy hakukone, jolla voi hakea erikseen vain esteettömiä kohteita. Hakukone antaa valita minikälaista esteettömyyttä hakija on etsimässä ja näyttää vain nämä kriteerit täyttäviä kohteita, jolloin kuluttajan ei tarvitse käydä läpi lähes jokaista kohdetta vain löytääkseen, etteivät ne ole esteettömiä. Jos verrataan esimerkiksi Sveriges Nationalparker sivustoon, jossa on koottuna Ruotsin kansallispuistot, esteettömyyden tieto löytyy vasta kun valitsee tietyn puiston tiedot. Näin ollen löytääkseen esteettömän kansallispuiston, tarvitsee kuluttajan käydä jokaisen puiston tiedot erikseen läpi.

Suuri osa vierailuista sivustoista täytti esteettömyyden tarkkailukohtat vain liikkumisen esteettömyyden osalta, mutta eivät esimerkiksi näköön, kuuloon tai ymmärtämiseen liittyvän esteettömyyden osalta. Tämän lisäksi monet sivustot kertoivat liikkumisen esteettömyydestä vain pyörätuolikäyttäjien osalta. Tämän seurauksena liikkumisen esteettömyyden tarkkailukohta jaettiin ”Pyörätuoliesteettömyyden” sekä ”muun liikkumisen esteettömyyden” kohdiksi, jotta tulokset olisivat tarkempia.

Jatkoin tutkimista uusien kohteiden etsimisellä ja sivustojen läpikäymisellä. Osoittautui, että löytyi yhä vähemmän sivustoja, jotka täyttivät edes ensimmäiset tarkkailukohtat esteettömyyden kannalta. Joiltain sivuilta saattoi löytyä hyviä ideoita, mutta yleinen esteettömyyden kuvailu oli todella niukkaa.

Samalla vastaan tuli yhä useampia blogityyppisiä matkailusivustoja, joissa esimerkiksi pyörätuolia käyttävä matkailija pitää kirjaa käymistään kohteista. Tämänkaltaisilta sivustoilta löytyi usein todella hyviä kuvauksia reittien sekä kohteiden esteettömyydestä.

Kokonaisuudessaan maailman luontokohteiden esteettömyydestä löytyy siis hyvin vähän tietoa. Olemassa oleva tieto on usein hankalasti saatavilla ja suppeaa. Sivustot saattavat mainita kohteen olevan esteetön, mutta esteettömyyden käsitteen laajuuden takia on vaikeaa tietää mitä tämä käytännössä tarkoittaa. Suuri osa sivuista kertoo esteettömyydestä muutamalla sanalla ja kehottaa ottamaan yhteyttä, jos tarvitsee lisää tietoa. Voi siis olla, että yhteydenottoja joutuu tekemään kymmeniä riippuen matkan laajuudesta. Tämän lisäksi varauksiin liittyvät yhteydenotot kasvattavat tätä lukemaa vielä lisää. Monissa paikoissa yhteydenotto ei välttämättä myöskään auta, jos henkilökunta ei

osaa kertoa tarvittavaa tietoa. Esteettömän matkan suunnittelu voi siis joissain tapauksissa olla mahdottoman suuri projekti.

3.4 Hyviä käytäntöjä

Sivustot, joilla esteettömyys on jaettu erilaisiin kategorioihin ja joissa luontoreiteille on määritelty vaikeusasteet, helpottavat matkan suunnittelijaa huomattavasti. Valokuvat, videot, kartat sekä varsinkin esteettömyyden kartoitukset ja niistä muodostetut kuvaukset mahdollistavat matkojen suunnittelun esteettömyyttä tarvitseville. Joillain sivustoilla voi myös toimia hyvin yksinkertainen arviointitaulukko, jolla kävijät voivat antaa arvosanan esteettömyyden eri osa-alueille (kuva 1.). Vaikka tämänkaltainen toiminta tuo lisäinformaatiota, tuo se myös tietenkin omat riskinsä. Asiakkaiden antamat arviot ovat subjektiivisia ja voivat aiheuttaa vääränlaisen mielikuvan kohteesta toisille.

ACCESSIBILITY RATING

This score is based upon my own conservative assessment of five critical components of a city's accessibility. Detailed information is provided in the related sections of this travel guide.



Kuva 1. Kuvakaappaus tavasta pisteyttää esteettömyyden eri osa-alueita 28.04.2021. (WheelchairTravel.org 2021).

Korkeuskäyrien, nousujen, laskujen, matkan ja käytetyn ajan sekä reitin muodon lisääminen kohteen tietoihin voi myös olla todella hyödyllistä joillekin käyttäjille (kuva 2.). Tämä tietysti edellyttää, että joku on kiertänyt reitin ja kerännyt matkan aikana tällaista dataa. Esimerkiksi Outdooractive-sivustolla on tuotu määrällistä dataa hyvin esille.

Tämänkaltaisen datan tuottaminen on myös palveluntarjoajalle helpompaa edellyttäen, että yhteiset ohjeet datan keräämiseen ja tuottamiseen on määritetty. Laadullisten kuvailujen tuottaminen puolestaan voi olla helpompaa yhteisten määritysten puuttuessa.



Kuva 2. Kuvankaappaus korkeuskäyristä, nousuista, laskuista ja reitin muodosta 28.04.2021. (Accessible Nature UK 2021)

Sivustoilta, joilta puuttui valinnanvara esteettömien kohteiden hakemiselle, oli välillä erittäin hankalaa ja työlästä löytää esteettömiä kohteita. Kaikista helpoin ja toimivin tapa löytää esteettömiä kohteita mielestäni oli sivustoilla, joissa oli mahdollista valita erikseen kohteen esteettömyys hakukriteeriksi. Saksalaisella Germany.travel -sivustolla oli mahdollista hakea esteettömiä kohteita tietyillä esteettömyyden osa-alueilla (kuva 3.). Kohteiden esteettömyys on luokiteltu tarkkaan eri kategorioihin, jolloin tietynlaista esteettömyyttä etsivä henkilö voi hakea vain hänelle soveltuvia kohteita. Kategorioita on useita kymmeniä ja ne ovat neljän pääkategorian alla. Nämä neljä pääkategoriaa ovat liikkumiseen, näköön, kuuloon ja ymmärrykseen liittyvä esteettömyys. Matkailija voi siis valita etsittäväksi vain kohteita, joista löytyy esimerkiksi esteetön wc tai vähintään 70 cm leveät kulkuväylät. Tällä tavoin matkailija välttyy hänelle esteellisten kohteiden läpikäymiseltä.

Find barrier-free offers

Select categories: Select travel region:

Select state: Search term:

Filter by amenities:

- Amenities for people with restricted mobility and wheelchair users
- Amenities for people with hearing impairments and deaf people
- Amenities for people with visual impairments and blind people
 - Visually contrasting step edges
 - Assistance dogs are welcome
 - Continuous guidance system with floor in-dicators
 - Information in Braille or in prismatic font
 - Tactile offers (tactile model, site plan, etc.)
 - Offers in pictorial language (guided tours, audio guides, etc.)
 - Special offers for people with visual im-pairment
 - Special offers for the blind
- Amenities for people with cognitive impairments

Kuva 3. Kuvankaappaus hakukoneesta 28.04.2021. (Germany.travel 2021)

Germany.travel -sivustolla oli myös käytössä interaktiivinen kartta, joka näytti hakukriteerit täyttävien kohteiden sijainnin (kuva 4.). Tämä helpottaa mahdollisten kohteiden paikannusta. Matkailija voi esimerkiksi etsiä hänelle soveltuvia kohteita vain tietyltä alueelta ja tarkastella niitä etukäteen. Lisäksi matkalle voi suunnitella paremmin muita kohteita ja yhdistää reissuja toisiin kohteisiin, jos niiden sijaintia pystyy tarkastelemaan samassa kartassa heti tutustumisvaiheessa. Vastaavanlainen kartta on käytössä myös esimerkiksi luontoon.fi -sivustolla.




Kuva 4. Kuvankaappaus Interaktiivisesta kartasta 28.04.2021. (Germany.travel 2021)

Germany.travel -sivusto hyödyntää samaa "Tourism for All" luokittelujärjestelmää kuin moni muu saksalainen sivusto (kuva 5.). Esteettömyyden eri osa-alueille on annettu selkeät piktogrammit, joita yhdistetään eri kohteisiin monilla saksalaisilla sivustoilla sen mukaan, miten mikäkin kohde täyttää esteettömyyden kriteerit. Tällä tavalla matkailija näkee jokaisen eri kohteen kohdalla sekä sivustolla samankaltaisen tiedon siitä, miten kohteen esteettömyys on arvioitu. Lisäksi "Information about Accessibility" sekä "Accessibility certified" etiketit antavat selkeän kuvan heti kohdetta tarkastellessa siitä löytyykö kohteen esteettömyydestä tietoa. Yhdessä etiketit ja piktogrammit kertovat matkailijalle nopeasti kannattaako kohdetta tarkastella lisää. Tourism for All luokittelujärjestelmä

perustuu kartoituslomakkeisiin, joita koulutetut kartoittajat täyttävät kohteissa. Tämä järjestelmä on siis hyvin samantyyppinen kuin Suomessa käytetyt ESKEH ja Luonto-ESKEH -menetelmät (ks. s.8). Saksalaiset palveluntarjoajat ovat kuitenkin edistyneet Suomea pidemmälle menetelmänsä tarjoamien esteettömyystietojen hyödyntämisessä.


The labels

Information about Accessibility



The "Information about Accessibility" label indicates that detailed and verified information on accessibility for all groups of people is available.

Accessibility certified




The "Accessibility certified" label is based on "Information about Accessibility". It means that the additional quality criteria for specific groups of people are partly or completely met.

The "Accessibility certified" label is complemented by pictograms. They indicate the requirements the offering meets for the pertinent groups of people. The pictograms are generally recognized and are correctly identified by most people

Pictograms for different groups of people

- People with mobility disabilities
- Wheelchair users
- People with hearing disabilities
- Deaf people
- People with visual disabilities
- Blind people
- People with cognitive impairments



"Accessibility certified" sample label

Kuva 5. Tourism for All merkit ja symbolit 28.04.2021. (inclusivegermany.com, Tourism for All flyer 2021)

4 YHTEENVETO

Tässä opinnäytetyössä lähdettiin etsimään parhaita käytäntöjä esteettömyyden kuvailusta maailmalla. Alustava ajatus siitä, että yksi tai useampi sivusto olisi voitu nostaa kokonaisuutena esille, vaihtui yksittäisiin asioihin verkkosivujen sisällä. Tämä johtui siitä, että yhdenkään sivuston kokonaisuus ei ollut yhtä hyvä kuin jonkun toisen sivuston yksittäinen elementti. Kuitenkin Germany.travel -sivustolla oli eniten hyviä elementtejä, kuten hakukone, interaktiivinen kartta ja toimivat merkit sekä symbolit. Jos suomalaiset sivustot, kuten Outdooractive tai Luontoon.fi onnistuisivat jollain tapaa sisällyttämään samankaltaisia elementtejä omiin palveluihinsa, olisi heidänkin toimintansa entistä parempaa. Esimerkiksi esteettömyyden eri osa-alueiden haettavuus kohteittain, olisi hyvä täydennys Luontoon.fi sivuston nykyiselle ratkaisulle, jossa tällä hetkellä hakukriteerinä toimii esteettömät kohteet. Tämä tietenkin tarkoittaa sitä, että kohteet pitää käydä kartoittamassa systemaattisesti ja saatu tieto pitää saada tuotua verkkoon järkevässä muodossa. Saksassa tässä on kuitenkin onnistuttu, joten miksi ei myös täällä kotimaassa.

Kaikki saatavilla oleva ennakkotieto matkailukohteista vaikuttaa matkailijan päätöksentekoon. Kohteiden verkossa oleva tieto on siis tärkeä osa markkinointia. Jos matkailija ei saa tarvitsemaansa tietoa verkosta, valitsee hän todennäköisesti toisen matkailukohteen. Joillekin matkailijoille erityisesti esteettömyydestä etukäteen saatavilla oleva tieto on erityisen tärkeää, jotta he voivat varautua matkaan oikealla tavalla. Luontomatkakohdeiden esteettömyyttä kuvailevan tiedon löytäminen verkosta on tämän selvityksen perusteella kuitenkin haastavaa.

Selvityksessä paljastui, että jokaisessa maassa on erilainen tapa kuvailla sekä ilmoittaa esteettömyydestä. Tämän lisäksi eri yritysten ja järjestöjen välillä on myös paljon erilaisia tapoja ja käytäntöjä. Yhtenäinen tapa kuvailla palvelujen esteettömyyttä auttaa esteettömiä palveluja tarvitsevaa asiakasta valitsemaan kohteensa helpommin.

Myös Suomesta puuttuu yhtenäinen tapa tai standardit esteettömien palvelujen kokoomisesta verkkosivuille. Näihin asioihin ollaan kuitenkin kehittämässä ratkaisuja. Esimerkiksi esteettömän eräpolkuhankkeen raportissa (Saari ym. 2020) ohjeistetaan, miten kohteita tulisi kuvailla ja mitä tietoa kohteista on hyvä kertoa. Raportissa esitettyjen kartoitusten ja kuvailujen käyttö on kuitenkin vielä aluillaan. Niiden laajempi käyttöönotto voisi helpottaa sekä yrittäjiä, jotka saisivat uusia asiakkaita, että matkailijoita, jotka saisivat helpommin tarvitsemansa tiedon haluamistaan kohteista. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikkien verkkosivujen tulisi näyttää samalta sekä kuvailla palvelujaan

täysin samalla tyylillä. Lähinnä yleinen standardi kuvailuun tarkoittaisi sitä, että kaikilta sivuilta löytyisi yhteisesti sovitut tiedot, jotka voitaisiin tuoda esille kullekin palvelun tarjoajalle sopivalla tavalla. Yleisten standardien ja yhtenäisten toimintatapojen kehittäminen edistäisi sitä, että kaikki matkailijat voivat päästä helposti liikkumaan luonnossa. Yleisen standardin luomiseksi tarvitaan kuitenkin paljon tutkimista. Tässä työssä on etsitty ideoita ja malleja muualtakin kuin Suomesta.

Toinen ongelma on, että luontopalveluista ja yrityksissä ei välttämättä ole henkilöä, joka osaa kertoa esteettömyydestä. Siksi tarvitaan koulutettuja kartoittajia ja yhtenäisiä kartoitus- ja kuvailutapoja, kuten Luonto-ESKEH (invalidiliiton esteettömyyskeskus ESKE 2014). Jotta esteettömyyden tieto saadaan mahdollisimman monelle sivustolle ja sitä kautta kuluttajille, tarvitaan siis jokin taho, joka kartoittaa sekä ohjeistaa miten kartoituksista saatua tietoa on mahdollista hyödyntää.

Puuttuva, pirstaleinen tai epäyhtenäinen tieto voi siis tarkoittaa potentiaalisen asiakkaan menettämistä. Tämä on myös opinnäytetyöni tärkein viesti niille matkailun, ja erityisesti luontomatkailun yrityksille, jotka haluavat kehittää omaa liiketoimintaansa ja saada uusia asiakkaita. Jos esteettömiä palveluja on, niistä kannattaa kertoa. Ja vaikka palvelut eivät olisi esteettömiä, ne kannattaa kuvailla mahdollisimman tarkasti.

Kokonaisuudessaan prosessia pitäisi hieman muokata vastaavanlaista tutkimusta uudelleen tehtäessä. Jollain tavalla analysoitavia kohteita olisi saatava paremmin haettua. Käyttämälläni menetelmällä oli liian työlästä löytää sivustoja, joita pystyi tarkastelemaan. Puhumattakaan, että edes jotkin esteettömyyden tarkastelukohdat täytyivät. Uskon tämän johtuvan pääosin siitä, että esteettömiä kohteita ei yksinkertaisesti ole tarpeeksi paljon, jotta niitä voisi löytää helposti. Lisäksi esteettömyydestä kerrotaan eri tavoilla, joka vaikeuttaa tiedon löytämistä ja kaikista olemassa olevista esteettömistä kohteista ei edes ole tietoa verkossa. On tietenkin myös mahdollista, että en osannut hakea esteettömiä kohteita oikeilla hakusanoilla tai tavoilla.

Tutkimuksen aikana heräsi epäily siitä ovatko tulokset oikeanlaisia. Esimerkiksi löytääkö vammainen henkilö verkkopalvelujen kautta helpommin tietoa kuin opiskelija, joka lähestyy esteettömyyttä yleisellä tasolla. Ovatko esille nostamani kuvailun tavat, kuvitukset tai muun informaation esilletuonnin tyylit oikeasti tärkeitä vammaisille henkilöille. Yhtenä jatkotutkimusehdotuksena esittäisin siis, että mukaan otettaisiin henkilöitä, jotka itse tarvitsevat esteettömiä matkailupalveluita. Heidän mielipiteitään hyvistä löydetyistä käytännöistä otettaisiin mukaan tutkimukseen. Tämän lisäksi olisi myös tärkeää, että nämä kohderyhmät olisivat myös mukana tuomassa omien kokemusten perusteella saatua

tietoa muille matkailijoille. Käyttäjäkokemusten lisääminen lähes mihin tahansa tuotteeseen tai palveluun, auttaa muita valitsemaan ja tutustumaan niihin ennakkoon.

LÄHTEET

Aaltonen, A & Ihalainen, N. 2020. Yhdenvertaisuutta luontomatkailuun. Esteettömien ja saavutettavien luontomatkailupalveluiden suunnitteluopas. LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 6. Lahti.

Euroopan parlamentti. 2016. Saavutettavuusdirektiivi. Viitattu 15.6.2021. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&from=FI>.

Invalidiliiton esteettömyyskeskus ESKE. 2019. Esteettömyyskartoitusopas. Invalidiliiton julkaisuja O. 64., 2019. Viitattu 30.3.2021. Helsinki. <https://drive.google.com/file/d/1498DMnSPbcBhVXk4LJUbp7qwsu59kITW/view>.

Invalidiliiton esteettömyyskeskus ESKE. 2014. Luonto-ESKEH – opas kartoittajille. Viitattu 30.3.2021. Helsinki. <https://drive.google.com/file/d/0B3eK996uI4Pxd2FxbGJ-saHk4WmM/view>.

Invalidiliitto. 2021. Esteettömyys. Viitattu 20.1.2021. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys>.

Invalidiliitto. 2020a. ESKEH-kartoitusmenetelmä. Viitattu 18.6.2020. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/esteettomyyskeskus-eske/eskeh-kartoitusmenetelma>.

Invalidiliitto. 2020b. Luontoreittien esteettömyyskartoitus. Viitattu 18.6.2020. <https://www.invalidiliitto.fi/luontoreittien-esteettomyyskartoitus>.

Kalmari, S. 2021. Esteetön Matka. Viitattu 26.5.2021. <https://esteetonmatka.fi/>.

Luonnonvarakeskus. 2016. Luonnon hyvinvointivaikutukset. Viitattu 26.3.2021. <https://www.luke.fi/tietoa-luonnonvaroista/virkistyskaytto/luonnon-hyvinvointivaikutukset/>.

Matson-Mäkelä, K. Nieminen, E. 2020. Korona-aika teki luontopolusta niin suosittua, että se kului huonoon kuntoon – asukasyhdistys keksi näppärän tavan tehdä etätal-koita. Yle Uutiset 16.5.2020. Viitattu 13.3.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-11354150>.

Metsähallitus. 2021. Käyntimäärien kehitys. Viitattu 6.4.2021. <https://www.metsa.fi/va-paa-aika-luonnossa/kayntimaarat/kayntimaarien-kehitys/>.

Paralympiakomitea. 2020. Esteettömästi luontoon. Viitattu 3.6.2021. <https://www.paralympia.fi/liikunta/luontokaikille/esteettomasti-luontoon>.

Partio, E. 2018. Lonely Planetin matkailutoimittaja vinkkaa, miten Saimaalle saadaan lisää turisteja: lisää hotelleja ja nettikauppa pystyy. Yle Uutiset 30.3.2018. Viitattu 13.3.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-10138653>.

Puhakka, R. n. d. Luonnon hyvinvointi- ja terveysvaikutuksia. Julkaisussa Tässä mä olen. Tuloksia ja kokemuksia Mun juttu – meidän tulevaisuus -hankkeen toiminnasta. Viitattu 20.5.2021. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/237935/LUTMunjutuweb.pdf?sequence=1#page=49>.

Räsänen, P.; Röksä, I.; Parviainen, J.; Halonen, K.; Rissanen, P. 2021. Inklusiivisen matkailun opas. Visit Finland. Viitattu 31.5.2021. https://www.businessfinland.fi/497013/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas_2021.pdf.

Saari, A.; Hätönen, J.; Kajala, L.; Lakkasuo, T.; Rissanen, P.; Parviainen, J.; Piipponen, N. & Siira, H. 2020. Luontokohteiden esteettömyyden kartoittaminen ja kuvailu. Esteetön eräpolku -hankkeen raportti. Suomen Paralympiakomitea. Viitattu 10.2.2021. <https://www.paralympia.fi/images/tiedostot/erapolku/erapolkuraportti.pdf>.

Strömmer, P. 2005. Vertailukehittäminen: Virtuaalikypärä nimeltä benchmarking. Julkaisussa Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. Helsinki: Stakes, 55–56. Viitattu 17.3.2021. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77163/vertaismenetelmat.pdf?sequence=1>.

Tilastokeskus. 2021. Väestö. Viitattu 14.5.2021. https://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Ensimmäinen, uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Tuominen, K. 2016. Introducing Benchmarking. Viitattu 20.4.2021. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/turkuamk-ebooks/reader.action?docID=4883137>.

Verhe, I.; Ruti, M & Suomen Invalidien Urheiluliitto. 2007. Esteetön luontoliikunta. Opetusministeriön liikuntapaikkajulkaisu 93.

World Health Organization. 2021. Strengthening the collection of data on disability. Viitattu 9.4.2021 <https://www.who.int/activities/collection-of-data-on-disability>.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Viitattu 17.4.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325>.

Sisällönanalyysi verkkosivujen esteettömyystiedoista

Maa	Sivusto	Esteettömyys	Luonnon esteettömyys	Vaikeusasteet	Pyörätuoli-käyttäjät	Muu liikkumisen esteettömyys	Kuulon esteettömyys	Näön esteettömyys	Ymmärtämisen esteettömyys	Kuvailun kattavuus
Englanti	The Wildlife Trusts	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei
Englanti	Calvert Trust Lake District	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Englanti	Accessible Nature UK	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Kyllä
Espanja	Accessible Madrid	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei
Espanja	Sierra Norte Madrid	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei
Islanti	Iceland Unlimited	Kyllä	Kyllä	kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei
Kanada	Kéroul	kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei
Kanada	Parks Canada	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei
Kansainvälinen	Accessable	kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei
Kansainvälinen	Wheelchair Travel	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Kyllä
Kansainvälinen	Limitless travel	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Kyllä
Puola	Accessible Poland tours	Kyllä	Ei	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei
Ruotsi	Sveriges Nationalparker	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Ei
Saksa	germany.travel	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Saksa	Nationalpark Eifel	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei
Saksa	Sachsen tourismus	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei
Saksa	Rhineland-Palatinate	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei
USA	National Park Service	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Ei	Ei	Ei	Kyllä

