

Jenni Tuomala

# KOTKAN, HAMINAN JA LOVIISAN SEUDUN MATKAILUN KÄRKIKOhteiden ESTEETTÖMYYDEN KARTOITUS JA KEHITYSKOhteiden TUNNISTAMINEN

OPINNÄYTETYÖ

Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto (amk)

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus

2024



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Restonomi (AMK)
Tekijä	Jenni Tuomala
Työn nimi	Kotkan, Haminan ja Loviisan seudun matkailun kärkikohteiden esteettömyyden kartoitus ja kehityskohteiden tunnistaminen
Toimeksiantaja	Cursor Oy
Vuosi	2024
Sivut	54 sivua, liitteitä 5 sivua
Työn ohjaaja	Kirsi Kuusisto

## TIIVISTELMÄ

Työn tarkoituksena oli kartoittaa Kotkan, Haminan ja Loviisan matkailun kärkikohteiden esteettömyystilanne sekä tunnistaa niiden kehityskohteet. Esteettömyyttä tarkasteltiin liikuntarajoitteisen sekä näkö- ja kuulovammaisen henkilön näkökulmasta. Opinnäytetyön tilaaja Visit Kotka-Hamina, Cursor Oy, markkinoi seutua matkailukohteena ja tuottaa alueen kunnille matkailun edistämispalveluita. Tilaajan mukaan esteettömien palveluiden kysyntä on kasvanut vuosi vuodelta ja tutkimustietoa aiheesta oli vähän. Tutkimustulosten myötä haluttiinkin palvella seudulle saapuvia matkailijoita entistä paremmin.

Tutkimuksessa käytettiin menetelmänä sekä osallistuvaa että osallistavaa havainnointia. Tutkimusaineistona oli yritysten rakennetun ympäristön esteettömyyden ratkaisut. Havainnoitavia asioita oli kohteen saavutettavuus, kohteen ulkoalue, sisäänkäynti sekä asiakaspalvelupiste ja kulkeminen sisällä kohteessa. Työn tavoitteena oli selvittää, miten esteettömyys ja saavutettavuus toteutuvat seudun suosituimmissa matkakohteissa ja mitä kehittämistarpeita kohteissa ilmeni.

Tutkimustyön perusteella museoissa ja käyntikohteissa esteettömyys on huomioitu muita kohteita paremmin. Tämä korostui muun muassa esteettömien parkkipaikkojen ja wc-tilojen määrässä. Tutkimustuloksissa oli selvästi nähtävissä, että uusien tai vasta remontoitujen rakennusten esteettömyys ja siitä tiedottaminen yrityksen viestintäkanavissa toteutui parhaiten. Esteettömyys otetaan siis nykyään huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Tärkein kehittämiskohde olisi matkakohteen esteettömyydestä tiedottaminen. Tiedottamisen tulisi olla selkeää ja perustua tosiasioihin, jotta asiakas voi päätellä kohteen sopivuuden itselleen etukäteen. Myös markkinoinnissa olisi hyödyllistä korostaa kohteen sopivuutta kaikille kävijäryhmille.

**Asiasanat:** esteettömyys, saavutettavuus, matkailu, yhdenvertaisuus

Degree title	Bachelor of Hospitality Management
Author	Jenni Tuomala
Thesis title	Accessibility of the most popular tourist attractions in Kotka, Hamina and Loviisa regions
Commissioned by	Cursor Oy
Time	2024
Pages	54 pages, 5 pages of appendices
Supervisor	Kirsi Kuusisto

## ABSTRACT

The objective of this thesis was to examine the accessibility status of Kotka, Hamina and Loviisa most popular tourism attractions and identify areas for their development. Accessibility was examined from the perspective of individuals with mobility, visual and hearing impairments. The commissioner of the thesis Visit Kotka-Hamina, Cursor Oy, is specialized in marketing area as a tourist destination and providing tourism development services to the municipalities in the region. According to the commissioner, the demand for accessible services has increased in recent years, and there has only been little search on the subject. Of this thesis the aim was to provide information that would be beneficial for the tourists visiting the region.

The study used participatory and interactive observation methods. particular focus was placed on the accessibility solutions in the built environments of businesses. The aspects observed included the accessibility of the site, exterior area, entrance, customer interaction and mobility inside the site. The purpose was to examine how accessibility is implemented in the region`s most popular tourist destinations.

Based on the thesis, accessibility seems to be better considered in museums and indoor tourist attractions than in other locations. This was evident, for example, in the number of accessible parking spaces and restrooms. The results clearly showed that accessibility was granted and communicated through the company`s channels particularly efficiently in newer or recently renovated buildings. From this it can be concluded that accessibility had already been considered in the planning phase. Based on this thesis, the most important area for development concerns the informing of visitors about the accessibility. The information should be clearly articulated and based on facts so that customers can assess the suitability of the site in advance. It would also be beneficial to highlight the attraction`s suitability for all groups of visitors in marketing.

**Keywords:** accessibility, inclusiveness, tourism, equality

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ JA SEN TAVOITTEET .....	7
2.1	Tutkimusmenetelmät ja kehittämistyön rakenne .....	7
2.2	Toimeksiantajan esittely: Cursor Oy .....	8
2.3	Kotkan, Haminan ja Loviisan seutu matkailukohteena.....	9
2.4	Tutkittavien kohteiden esittely.....	10
2.4.1	Majoitusliikkeet .....	10
2.4.2	Museot.....	12
2.4.3	Käyntikohteet .....	14
2.4.4	Ravitsemusliikkeet .....	14
2.4.5	Puistot.....	16
2.4.6	Saarikohteet.....	19
3	TIETOPERUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET .....	20
3.1	Esteettömyys .....	20
3.2	Saavutettavuus .....	22
3.3	Esteetön ja saavutettava matkailu .....	23
3.4	Toiminta ja aistirajoitteet .....	25
3.5	Sertifikaatit.....	26
4	ESTEETTÖMYYDEN MONET MUODOT.....	26
4.1	Fyysinen esteettömyys .....	27
4.2	Taloudellinen esteettömyys .....	27
4.3	Kulttuurinen esteettömyys .....	27
4.4	Sosiaalinen esteettömyys .....	27
4.5	Poliittinen esteettömyys .....	28
4.6	Viestinnällinen esteettömyys .....	28
5	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT .....	28

5.1	Havainnointi .....	29
5.2	Havainnoinnin toteutus .....	29
5.3	Tulosten analysointi .....	30
6	HAVAINNOINNIN TULOKSET .....	31
6.1	Digitaalinen saavutettavuus .....	31
6.2	Saapuminen kohteeseen .....	33
6.3	Sisäänkäynti .....	33
6.4	Opastus ja asiointi sisällä kohteessa .....	34
6.5	Muut tilat .....	38
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSKOhteET .....	39
7.1	Kohteiden vertailu .....	39
7.2	Luotettavuus ja eettisyys .....	43
7.3	Kehittämistarpeet .....	43
8	POHDINTA .....	45
	LÄHTEET .....	48

## LIITTEET

Liite 1. Havainnointi kohteet

Liite 2. Sähköposti yrityksiin

Liite 3. Havainnointilomake

Liite 4. Yhdenvertaista palvelua kaikille-esite

## 1 JOHDANTO

Maailman terveysjärjestön WHO:n mukaan 15 prosenttia maailman väestöstä tarvitsee esteettömiä palveluita. Lukuun kuuluvat esimerkiksi eri tavoin toimintarajoitteiset ihmiset ja seniorimatkailijat. Kun lukuun lisätään väliaikaisesti esteettömiä palveluita tarvitsevat henkilöt, nousee luku jopa 40 prosenttiin. (Business Finland 2021a.)

Matkailun esteettömyys tarkoittaa sitä, että matkailijoita palvellaan kokonaisvaltaisesti ja palvelun toiminnoissa ja toimintaympäristössä huomioidaan esteettömyysseikat ja erilaiset matkailijaryhmät. Esteettömästä matkailusta käytetäänkin usein englanninkielistä termiä ”Tourism for all” eli matkailua kaikille. Hyvin usein esteettömyys liitetään matkailussa vain majoituspalveluihin tai liikennevälineiden esteettömyyteen. Esteettömyyteen kuuluu kuitenkin muitakin piirteitä, jotka voivat liittyä niin fyysiseen liikkumiseen, kommunikointiin tai kognitiivisiin haasteisiin. Esteettömiä matkailupalveluita on tarjolla melko vähän. Tämän on arveltu johtuvan siitä, että matkailupalveluiden tuottajat eivät pidä esteettömyyttä tärkeänä markkinavalttina eikä tiedetä, millaista tietoa esteettömiä palveluita tarvitsevat pitävät tarpeellisina matkapäätöstä tehdessään. Näin ollen matkailuyritys ei myöskään voi markkinoida palveluitaan kohderyhmää palvelevalla tavalla. (Tervo-Kankare 2017, 22–23.)

Tässä opinnäytetyössä kartoitetaan Kotkan, Haminan ja Loviisan seudun matkailun kärkikohteiden esteettömyyttä ja saavutettavuutta sekä kehityskohteiden tunnistamista. Tutkimus keskittyy toimeksiantajan (Cursor) ennalta valikoihin suosittuihin käynti- ja majoituskohteisiin. Työssä tarkastellaan esteettömyyttä liikuntarajoitteisen sekä näkö- ja kuulovammaisen näkökulmasta. Tutkimustulokset ovat erittäin tärkeää informaatiota matkailun edistämisen organisaatiolle, joka tukee seudun yrittäjiä sekä myynnin että palvelujen kehittämisessä. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää matkailun kehittämisen tulevien toimenpiteiden suunnittelussa, matkailumarkkinoinnissa ja viestinnässä sekä mahdollisissa tulevilla hankkeilla. Tuloksia voidaan myös jatkojalostaa konkreettisilla toimenpiteillä esteettömyyden parantamiseksi kohteissa.

## **2 TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ JA SEN TAVOITTEET**

Aihe valikoitui toimeksiantajan halusta palvella seudulle saapuvia matkailijoita entistä paremmin, sillä esteettömien palveluiden kysyntä on kasvanut vuosi vuodelta ja tutkimustietoa aiheesta oli vähän. Tutkittava aihe on tänä päivänä hyvinkin ajankohtainen yhdenvertaisuuden ollessa aiempaa enemmän esillä ja esteettömien palveluiden kysynnän kasvaessa kaiken aikaa. Aihe koskettaa meitä jokaista jossain vaiheessa elämää ainakin välillisesti. Se on itsellenikin tärkeä, sillä esteettömyys on koskettanut monella tapaa jo nyt eri elämänvaiheissa: lapsiperheen äitinä, aiemman ammatin kautta ja sairastuneen lähiomaisen myötä. Esteettömyydestä ja saavutettavuudesta on meille kaikille hyötyä ja yrityksille se on brändin vahvistaja ja kilpailuetu.

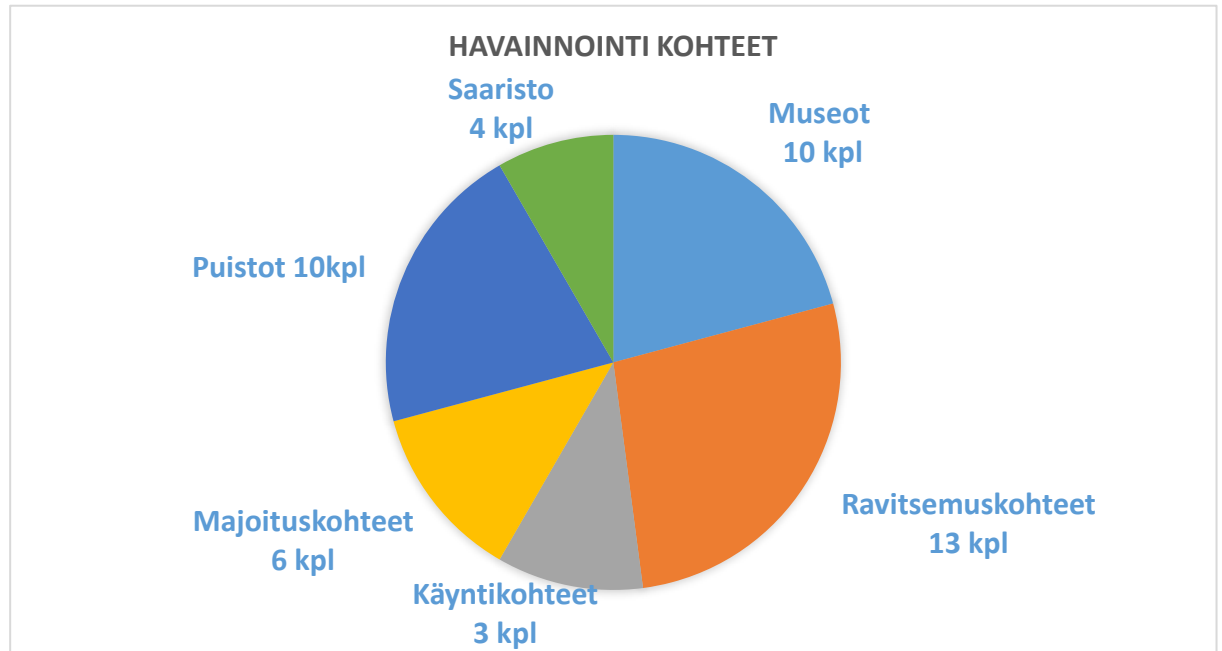
Työn tarkoituksena oli kuvata esteettömyyden laaja käsite ja kartoittaa kärki-kohteiden esteettömyystilanne sekä tunnistaa niiden kehityskohteet. Keskeiset tutkimuskysymykset olivat: miten esteettömyys ja saavutettavuus toteutuivat seudun suosituimmissa matkakohteissa ja millaisia kehittämistarpeita kohteissa ilmeni. Työn tavoitteena oli selvittää seudun matkailun kärkikohteiden ja matkailumarkkinoinnin kärkiteemojen esteettömyyden ja saavutettavuuden tasoa tutkimalla ja analysoimalla. Työn tuloksena syntyi selkeä käsitys tarvittavista kehityskohteista ja toimenpiteistä esteettömyyden ja saavutettavuuden parantamiseksi. Tässä työssä ei ole tarkoitus toteuttaa konkreettisia kehitystoimenpiteitä vaan tuoda ilmi kehityskohteet.

### **2.1 Tutkimusmenetelmät ja kehittämistyön rakenne**

Työ toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on usein jonkin ilmiön kuvaaminen ja ymmärtäminen. Siinä kerätään aiheesta yksityiskohtaista tietoa ja vastataan usein kysymyksiin mitä tai miten, joihin vastaaminen synnyttää tärkeitä kysymyksiä pohdittavaksi ja aiheen jatkotutkimuksiin. (Tuikkanen 2024.) Tässä opinnäytetyössä pääasiallisena tutkimusmetodina käytettiin havainnointia. Toimeksiantaja esitti matkailun kärkikohteet, joita oli 45; kohteet on esitetty liitteessä 1.

Tutkimuksessa havainnoitiin; majoitus- ja ravitsemusliikkeitä, käyntikohteita (teatteri, tapahtumakeskus, akvaariotalo), museoita, puistoja ja saarikohteita.

Kuvassa 1 on esitetty, miten kohteet jakautuivat toisiinsa nähden. Tarkasteltavat kohteet valittiin siten, että ne edustavat monipuolisesti matkailijoille tarjottavia palveluja.



Kuva 1. Havainnointikohteet

Työssä on teoriaosuus ja käytännön osuus. Opinnäytetyön aluksi kerrotaan tutkimusmenetelmistä ja kehittämistyön rakenteesta, esitellään toimeksiantaja ja Itärannikkoa matkailualueena sekä tutkittavat kohteet lyhyesti. Tietoperustassa luvussa kolme kuvataan opinnäytetyön kannalta keskeiset käsitteet ja kerrotaan esteettömyydestä matkailussa ja esteettömyyteen liittyvistä sertifiikaateista. Luku neljä käsittelee esteettömyyden monimuotoisuutta. Teoriaosuuden jälkeinen käytännön osuus luku viisi käsittelee kehittämistyön menetelmää havainnointia ja sen toteutusta. Luku kuusi käsittelee valitulla tutkimusmenetelmällä saavutettuja tuloksia ja luku seitsemän tutkimuksen perusteella syntyneitä johtopäätöksiä ja esiin tulleita kehitysideoita. Työn lopuksi luvussa kahdeksan pohditaan prosessin etenemistä ja työn merkitystä kirjoittajalle ja toimeksiantajalle.

## 2.2 Toimeksiantajan esittely: Cursor Oy

Cursor Oy vastaa Kotkan-Haminan seudun (Kotka, Hamina, Pyhtää, Virolahti ja Miehikkälä) ja Loviisan seudun aluekehitystyöstä. Yrityksen palveluihin kuuluvat kuntien kanssa sovitut erilaiset palvelukokonaisuudet esimerkiksi Invest-



in-palvelut, yrityspalvelut ja matkailun edistämispalvelut. Näiden palveluiden myötä tavoitteena on kasvattaa seudun veto- ja elinvoimaa kasvavien matkailijamäärien ja lisääntyvien investointien kautta. (Cursor s.a)

Visit Kotka-Hamina on matkailun alueorganisaatio, joka markkinoi seutua matkailukohteena ja tuottaa alueen kunnille matkailun edistämispalveluita. Yritys hyödyntää omia kanaviaan tukiessaan matkailukohteen kiinnostavuutta ja tukee matkailijan asiakaspolkua mm. matkailuneuvonnan operatiivisen koordinoinnin avulla. Visit Kotka-Hamina tekee myös tiivistä yhteistyötä muiden alueellisten matkailuorganisaatioiden kanssa. Se järjestää säännöllisesti verkostotapaamisia alueen matkailuyrittäjille, toteuttaa koulutuksia, osallistuu myyntitapahtumiin ja messuille ja jakaa tietoa matkailutoimijoille. Se myös koordinoi matkailun tutkimus- ja tilastotyötä alueellisesti (Cursor s.a.)

### **2.3 Kotkan, Haminan ja Loviisan seutu matkailukohteena**

Kotka on maakuntansa Kymenlaakson toiseksi suurin kaupunki ja sijaitsee Suomenlahden rannikolla, Kymijoen suistossa. Pääkaupunkiseudulle ajomatkaa kertyy reilu tunti. Asukkaita Kotkassa on vajaa 51 000. Kaupungin keskustan lisäksi monet sen osat sijaitsevat saarilla ja meri on kaupungissa kaikkialla läsnä. Kaupunki on tunnettu valtakunnallisestikin palkituista puistoistaan, Langinkoskesta ja Suomen suosituimpiin kesätapahtumiin lukeutuvista Meripäivistään. Kotkasta käsin pääset myös tutustumaan moniin Itäisen Suomenlahden kansallispuiston saaristokohteisiin. (Kotkan kaupunki s.aa.)

Hamina on Suomenlahden rannalla sijaitseva, noin 20 000 asukkaan pikkukaupunki. Kaupunki on Kaakkois-Suomen vanhin ja kaupungissa onkin vaikuttava vanha kaupunki linnoitusvalleineen sekä meri ja saaristo vahvasti läsnä. (Hamina 2024a.) Hamina on rakennettu ympyränmuotoiseen asemakaavaan, jota hallitsee keskellä kaupunkia sijaitseva Raatihuone. Kaupunki on esteetikon paratiisi, sillä värikkäät puutalot, museot, kirkot, putiikit ja kahvilat muodostavat idyllisen pikkukaupungin. Monet tunnetut hahmot ovat jättäneet jälkensä kaupungin rikkaaseen historiaan. Kaupungissa näet ja koet paljon kävellen, sillä kaupunkia ympäröivät kaikissa suunnissa 1800-luvun alussa rakennetut linnoitusseinät. (Visit Kotka-Hamina s.aa.)

Loviisa on vajaan 15 000 asukkaan viihtyisä pikkukaupunki itäisellä Uudella- maalla. Kaupunki on helppo saavuttaa valtateitä 6 ja 7 pitkin, sillä ne halkovat kaupunkia. Suomenlahden rannikolla sijaitseva Loviisa houkuttelee kaupunkiin myös paljon vapaa-ajan asukkaita, kaupungissa onkin noin 3200 vapaa-ajan asuntoa. (Loviisa 2024a.)

Loviisa on tunnettu rakkaudella kunnostetuista vanhoista taloistaan ja kiehto- vista puutarhoistaan, joita esitellään myös yleisölle kahdesti vuodessa Lovii- san Wanhat-talot tapahtumassa. Loviisa onkin aarreaitta niille, jotka rakasta- vat idyllisiä puutalokortteleita. Kaupungilla on myös kiehtova historia ja se tar- joaa makuelämyksiä monissa tunnelmallisissa kahviloissa ja ravintoloissa puutalokorttelien uumenissa. Loviisaan kuuluu myös Ruotsinpyhtäällä sijait- seva, Strömforsin ruukki, joka on yksi Suomen parhaiten säilyneistä ruukkiky- listä. Kylä tarjoaa kävijöilleen makuelämyksiä, uniikkeja kotiin viemisiä pikku putiikeista ja monipuolisia luontoaktiviteetteja. (Visit Kotka-Hamina s.ab.)

## **2.4 Tutkittavien kohteiden esittely**

Tässä luvussa esitellään havainnoitavat kohteet lyhyesti ja onko kohteella mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla.

### **2.4.1 Majoitusliikkeet**

Bed & Bistro-hotelli sijaitsee keskellä idyllistä Strömforsin ruukkikylää. Hotelli palvelee ympäri vuoden tarjoten kiireettömän majoituspaikan, lähiruokaan keskittyneen ravintolan sekä puitteet kiireettömille kokouksille. Ravintola pal- vellee kesällä päivittäin ja talvella se toimii tilausravintolana. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Strömfors Bed & Bistro 2024.)

Hamina Camping Pitkäthiekat tarjoaa majoitusta erilaisiin tarpeisiin 6 km päässä Haminan keskustasta. Tarjolla on erilaisia mökkimajoitusvaihtoehtoja sekä viihtyisiä paikkoja asuntoautoille ja -vaunuille sekä telttailijoille. Kesäisin alueella palvelee myös kahvila ja ravintola. Leirintäalueen yhteydessä on Pit- kienhiekkojen matala hiekkaranta, rantalentopallokenttä, grillikatos ja lasten leikkipaikka. Vuokrattavana on myös sup-lautoja ja polkupyöriä. Kohteella ei

ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Hamina Camping Pitkäthiekat 2024.)

Hotelli Jokipuisto Kotkan Karhulassa on pieni viihtyisä hotelli E18-moottoritien varrella. Ostosmahdollisuudet ovat lähellä ja Kymijoki virtaa aivan vieressä. Kävelymatkan päässä on myös palkittu Jokipuisto. Hotellissa voi rentoutua saunassa, porealtaalla varustetulla ulkoterassilla, á la carte-menun tarjoavassa kahvilassa ja aulabaarissa tai lainaamalla polkupyörän. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Jokipuisto 2023.)

Original Sokos Hotel Seurahuone on Kotkan oma saarihotelli keskellä kaupunkia. Kävelymatkan päässä hotellista sijaitsevat kaupungin palkitut puistot ja keskustan palvelut. Hotelli tarjoaa majoituksen lisäksi neljä erityylistä ravintolaa, jotka tarjoavat niin makuelämyksiä kuin vauhdikkaampaa menoa liki aamuun asti. Hotellin monipuoliset kokoustilat ovat muunneltavissa eri kokoisten ryhmien tarpeisiin jopa 250 hengelle. Kohteella on maininta esteettömyydestä verkkosivuilla. (Sokos hotels s.a.)

Santalahti Resort on viiden tähden palkittu luontolomakeskus Kotkassa merenrannalla. Lomakeskus tarjoaa ympäri vuoden monipuolisia palveluita ja majoitusta aina telttamajoituksesta luksushuoneistoihin. Santalahdessa on bistoravintola, kokous- ja juhlatiloja, saunamaailma ja minigolf sekä erilaisia väline vuokrausmahdollisuuksia. Alueella on lisäksi uimaranta, luontopolku, rantalentopallokenttä, golfkenttä sekä monipuoliset aktiviteetit ryhmille. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Santalahti s.a.)

Spa Hotel Hamina sijaitsee Haminan keskustassa. Hotellissa on 31 viihtyisää huonetta, joista kaksi on sviittejä ja kaksi perhehuoneita. Majoittujien käytössä on monipuolinen kuntosali ja allasosasto poreineen ja kylmäaltaineen. Yhdyskäytävää pitkin pääsee kätevästi kylpylän palveluihin, ja kaupungin nähtävyydet ovat kävelymatkan päässä. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Spahotel Hamina 2021.)

### 2.4.2 Museot

Haminan kaupunginmuseo sijaitsee noin vuonna 1760 valmistuneessa rakennuksessa ja esittelee Haminan historiaa aina kivikaudelta nykypäivään. Kaupunginmuseo muutti taloon vuonna 1957. Museon vinttiä vuokrataan kokoustilaksi ja se tarjoaa myös puitteet erilaisille työpajoille ja tapahtumille. Kohteella on maininta esteettömyydestä verkkosivuilla. (Hamina 2024b.)

Kauppiaantalon museorakennus Haminassa on valmistunut vuonna 1841 ja se on kulttuurihistoriallisesti arvokas hirsirakennus. Museo esittelee 1900-luvun alun suomalaisvenäläistä kauppiasperinnettä sekä käsityöläisten arkista elämää. Museona talo on toiminut 1970-luvun lopulta lähtien. Pihapiirissä on rakennuksia, joista viimeiset rakennettiin 1870-luvulla. Kohteella on maininta esteettömyydestä verkkosivuilla. (Hamina 2024c.)

Loviisan kaupunginmuseo sijaitsee Loviisan keskustassa Komendantin talossa. Museossa voi tutustua Loviisan aikaan kylpyläkaupunkina ja siellä on esillä kaupungin historiaan liittyviä esineitä. Museon ylimmässä kerroksessa on museon oma erikoisuus eli tinanvalajan verstaas, jossa pääsee tutustumaan 1700–1800-luvulla käytettyihin tinanvalajien muotteihin. Pihapiirissä sijaitsee Komendantin puutarha, jossa kasvaa vanhoja hyöty- ja koristekasveja museon henkeen sopien. Lisäksi museossa on vaihtuvia näyttelyitä. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Loviisa s.ab.)

Loviisan Merenkulkumuseo esittelee kaupungin pitkälle ulottuvan merenkulkuhistorian. Perusnäyttely käsittelee Laivasilta-aluetta ja Loviisanlahden pohjukkaa ennen ja nyt. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Merenkulkumuseo 2023.)

Merikeskus Vellamo Kotkan kantasatamassa avautui yleisölle heinäkuussa 2008. Rakennus kätkee sisäänsä Suomen merimuseon, Kymenlaakson museon, Merivartiomuseon ja Kotkan kulttuuri- ja tapahtumapalvelut. Monipuolisia tiloja vuokrataan myös opetus- ja seminaarikäyttöön. Tiloissa palvelee myös ravintola Laakonki sekä museokauppa Plootu. Kohteella on maininta esteettömyydestä verkkosivuilla. (Merikeskus Vellamo 2021.)

RUK-museo Haminassa on perustettu 1975 ja se kertoo Reserviupseerikoulun ja sen oppilaskunnan toiminnasta aina sen perustamisesta eli vuodesta 1920-lähtien. Museo on koonnut historiaa talteen monimuotoisella tavalla sisältäen satoja suomalaisia tarinoita. Museossa on esillä yli tuhat esinettä, asiakirjaa tai kuvaa arvomerkeistä kenttätykkeihin. Kohteella on maininta esteettömyydestä verkkosivuilla. (RUK-museo s.a.)

Vehkalahden kylämuseo Haminassa on toiminut vuodesta 1960 lähtien kylän ensimmäisessä kansakoulurakennuksessa, joka on rakennettu vuonna 1871. Museon näyttelyssä voi tutustua 1870–1950-lukuen maalaistryyliin. Koulusta löytyy monenlaista koettavaa ja katsottavaa kaikenikäisille aina vanhoista tekstiileistä ja tavaroista vanhan ajan koululuokkiin. Kesäaikaan museoalueella laiduntavat lampaat ja siellä järjestetään myös erilaisia tapahtumia. Kohteella on maininta esteettömyydestä verkkosivuilla. (Hamina 2024d.)

Viirilän kotiseutumuseo Loviisassa esittelee Viirilän kylän ja sen maanviljelysperinteeseen liittyvää menneiden vuosisatojen talonpoikais- ja käsityökulttuuria. Viehättävän pihapiirin vanhin rakennus on peräisin 1700-luvulta. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Loviisa 2024c.)

Wanha Veteraani on rauhanturvaamisen ja kriisinhallinnan valtakunnallinen museo Haminassa. Se on myös paikka kriisinhallintaveteraaneille tavata vertaisiaan. Tilat toimivat myös kokous- ja koulutuskeskuksena alueellisille ja paikallisille veteraani ja maanpuolustusyhdistyksille. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Wanha Veteraani 2022.)

Strömforsin ruukin pajamuseo sijaitsee Ruotsinpyhtään kirkonkylässä noin 18 kilometrin päässä Loviisan keskustasta. Museo on Loviisan kaupungin museon ylläpitämä. Museoon kuuluu yläpaja ja alapaja. Yläpajassa toimii entisajan rautapaja, jossa pääsee seuraamaan sepän taontanäytöksiä. Alapajassa voi tutustua entisajan rautaruukin toimintaan ja sepän työhön ja työvälineisiin. Museo on auki kesäisin ja kesäajan ulkopuolella ryhmille sopimuksen mukaan. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Loviisa 2024d.)

### 2.4.3 Käyntikohteet

Kotkan kaupunginteatteri on perustettu vuonna 1908. Teatterirakennus on vihitty käyttöön 1948. Teatterissa on kolme näyttämöä: suuri näyttämö, naapurinäyttämö ja teatteriravintolana toimivassa Kairossa sijaitseva näyttämö. Teatteri tuottaa vuosittain 6–7 ensi-iltaa, lisäksi ohjelmistossa on yksittäisiä vierailuesityksiä. Esitysten lisäksi teatteri tekee monenlaista yleisötyötä, johon kuuluvat mm. kullissikierrokset, lasten teatterityöpajat ja paikallisiin tapahtumiin jalautuminen. Lisäksi tiloja vuokrataan erilaisiin tapahtumiin. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kotkanteatteri s.a.)

Maretarium on vuonna 2002 Kotkassa avattu yleisöakvaario. Akvaarion 22 altaassa tapaavat suurimman osan suomalaisista kalalajeista. Kalat elävät akvaariossa Suomen vuodenaikojen mukaan. Tiloissa järjestetään opastettuja kieroksia esimerkiksi koululaisille ja päiväkotiryhmille. Luontokoulu Haili järjestää myös opetusta akvaarion luontokoululuokassa. Samassa talossa palvelee lisäksi Meripuoti ja Merisydän Cafe. Kohteella on maininta esteettömyydestä verkkosivuilla. (Maretarium 2024.)

Satama Areena on tapahtumakeskus, joka avattiin Kotkan Kantasatamaan elokuussa 2023. Areena on arkkitehtuuriltaan ainutlaatuinen ja tarjoaa puitteet erilaisille tapahtumille; konserteille, näyttelyille, kokouksille, yritys- ja yksityistilaisuuksille sekä urheilu ja liikuntatapahtumille. Tilat ovat monipuolisia ja muunneltavissa ja mahdollistavat jopa yli 3000 hengen tapahtumat. Kohteella on maininta esteettömyydestä verkkosivuilla. (Satama areena s.aa.)

### 2.4.4 Ravitsemusliikkeet

Degerby Gille on tilausravintola Loviisan vanhassa kaupungissa. Rakennus on valmistunut jo vuonna 1965 Ratsutilan päärakennukseksi. Tilat sopivat erilisten juhlien, kokousten ja yritystilaisuuksien järjestämiseen. Tilaisuudet suunnitellaan aina yksilöllisesti asiakkaille. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Restaurant Degerbygille s.a.)

Lounashuone Kerho toimii Haminan Varuskuntakerhon historiallisessa miljöössä 1863 valmistuneessa rakennuksessa Haminan keskustassa. Kerho tarjoaa arkisin lounasta ja monipuoliset vaihtoehdot erilaisten tilaisuuksien kuten kokousten ja koulutusten järjestämiseen. Ruokat valmistetaan puhtaista ja laadukkaista raaka-aineista. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Lounashuone 2023a.)

Merisydän Cafe on Märetariumin yhteydessä toimiva tunnelmallinen kahvila ja lounasravintola. Merisydän järjestää myös erilaisia juhla- ja yksityistilaisuuksia toiveiden mukaan. Kesäisin kahvila on mukana ”Sapokka Stage”-yhteisterassissa, jolloin tarjolla on monenlaista ilmaista ohjelmaa kesäiltojen ratoksi. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Merisydän s.a.)

Loviisan kappeli on aikoinaan toiminut Aleksanteri III valtakaudella kylpylänä. Rapistunut rakennus restaurointiin vanhaan loistonsa ja avattiin toukokuussa 2013 tilausravintolana. Kesäisin rakennuksessa palvelee kahvila lähes päivittäin ja syksy- ja talviaikaan herkutellaan brunssin merkeissä viikonloppuisin. Kappeli luo hienot puitteet erilaisille tilaisuuksille, kokouksille tai seminaareille. Paketit räätälöidään aina asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Teehelmi s.a.)

Sokos Hotel Seurahuoneen yhteydessä palvelee neljä erityylistä ravintolaa. Amarillo on Meksiko-henkinen ravintola, jossa on tarjolla texmex ruokien lisäksi burgereita, grilliherkkuja ja raikkaita juomia sekä viikonloppuisin katettava elämyksellinen The Table. (Raflaamo.s.aa.) Frans & Rosalie on tunnelmallinen bistro, jossa yhdistyvät rakkaus hyvään ruokaan, ihmisiin ja viineihin. (Raflaamo s.ab.) Las Palmas on kaupungin kuumien yökerho, jossa tanssimisen lisäksi saa halutessaan päästää sisäisen tähtensä valloilleen myös karaokessa. (Raflaamo s.ac.) VENN on viihtyisä ja rento ravintola, jonka valikoimissa on herkullisen helppoa purtavaa, viinejä ja moktaileja. Kaikilla neljällä kohteella on maininta esteettömyydestä hotellin verkkosivuilla. (Raflaamo s.ad.)

Ravintola Buugi on Kotkan uudessa tapahtumakeskuksessa Satama Areenassa sijaitseva kahvila-ravintola. Ravintola tarjoilee arkisin lounasta ja viikonloppuisin brunssia. Ravintolalle on tärkeää suomalainen ruokakulttuuri ja laadukkaat raaka-aineet. Buugissa on myös terassi, jossa tarjoillaan kesäisin live-musiikkia ja improvisaatioteatteria. Arkisin ravintola toimii myös Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun kampuksen lounasruokalana. Kohteella on maininta esteettömyydestä verkkosivuilla. (Satama Areena s.ab.)

Ravintola Laakonki sijaitsee Merikeskus Vellamon yhteydessä. Kahvilatuotteiden lisäksi ravintola tarjoaa arkisin lounasbuffettia ja viikonloppuisin brunssia. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kotkan ravintolat s.aa.)

Ravintola Mylly sijaitsee Strömforsin ruukissa Kymijoen rannalla. Vanhassa tehdasmiljöössä päästään nauttimaan lähituottajien raaka-aineista valmistetuista herkuista ja ravintolassa on myös kaksi terassialuetta. Ravintola on auki kesäisin ja kesäsesongin ulkopuolella tilauksesta. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Ravintola Strömforsin Mylly 2024.)

Ravintola Vausti sijaitsee upeassa Kotkan konserttitalossa. Ravintola haluaa kunnioittaa talon henkeä ja tuoda 20-luvun tämän päivän ravintolaelämykseksi. Ravintolan tärkeimpiä arvoja vaalitaan; kotkalaisuutta, hyvää ruokaa ja sydämellistä palvelua. Kohteella ei mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kotkan ravintolat s.ab.)

Ravintola Viinibaari sijaitsee Haminan keskustassa. Vanhojen kiviseinien tunnelmallisessa miljöössä pääsee nauttimaan herkullisista ruoka-annoksista ja hyvistä juomista. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Lounashuone 2023.)

#### **2.4.5 Puistot**

Fuksipuistossa Kotkassa voi tutustua kotipuutarhoihin soveltuviin kasvilajeihin ja lajikkeisiin. Parhaiten puisto tunnetaan atsaleoistaan, jotka kukkivat alkukesästä. Puiston vieressä on myös lähiliikuntapaikka ja leikkipaikka lapsille.



Puistolle on myönnetty Green Flag Award-tunnus useana vuotena peräkkäin. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kotkan kaupunki s.ab.)

Isopuisto on englantilaistyylinen maisemapuisto ja Kotkan laajin rakennettu puisto, joka on kooltaan noin 8 hehtaaria. Se sijaitsee nyky-Kotkan vanhimman rakennuksen vuonna 1801 rakennetun Pyhän Nikolaoksen eli ortodoksisen kirkon ympärillä. Puiston suunnittelua ovat viitoittaneet maaston muodot, käyttäjien tekemät polut ja luonnonpuusto. Kirkon edustalla sijaitsee näyttävä istutusalue käsittäen yli 50 perennalajiketta ja kymmenet tuhannet sipulikukat atsaleoineen. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kotkan kaupunki s.ac.)

Jokipuisto sijaitsee Karhulassa Kymijoen varrella. Puisto otettiin käyttöön Kotka-päivänä toukokuussa 2013 ja se on palkittu Vuoden Ympäristörakenteena 2015. Puiston graniittimuurit ja näyttävät istutukset muodostavat hienon kokonaisuuden ja puiston sydämen muodostaa lampi. Puisto kunnioittaa myös tukinuittoa Emil Vikströmin teoksella ”Tukinuittaja”. Puistolle on myönnetty Green Flag Award-tunnus useana vuotena peräkkäin. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kotkan kaupunki s.ad.)

Katariinan Meripuisto on Ruotsinsalmen linnoitusraunioiden keskelle rakennettu laaja ulkoilualue Kotkansaarella. Puistosta löytyy tekemistä kaikenikäisille koko päiväksi. Siellä on mm. laaja niitty alue, virikkeellinen leikkipuisto ja monipuoliset harrastuspaikat sekä piknik-paikat grilleineen. Meripuistossa voi tutustua myös Itäisen Suomenlahden majakoihin pienoismallien avulla. Kesäisin alueella palvelee muutama kahvilavaunu ja jäätelökioski. Puistolle on myönnetty Green Flag Award-tunnus useana vuotena peräkkäin. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kotkan kaupunki s.ae.)

Kotkan uusi, Koivulaan 2020 valmistunut Koskipuisto jatkaa kaupungin vesiaihteisten puistojen sarjaa. Puistossa on mahdollisuuksia monipuoliseen kalastukseen ja retkeilijöiden käytössä on myös piknikpaikkoja, joissa on grillaus-

mahdollisuus. Alueella on rantalentopallokenttä ja kaksi epävirallista uimapaikkaa. Alueella palvelee myös kahvila Villa Munkholma. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kotkan kaupunki s.af.)

Kumparepuisto on ulkoilu ja virkistysalue Kotkan Otsolassa. Puisto tarjoaa monipuoliset puitteet ulkoiluun ja kuntoiluun kaikkina vuodenaikoina. Alueella on piknikpaikkoja, joissa grillausmahdollisuus, 12 väylän frisbeegolfrata ja lasten leikkipaikka. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kotkan kaupunki s.ag.)

Palotornivuorenpuisto on Kotkan legendaarisin puisto, joka on saanut nimensä 1800-luvun lopulla rakennetusta palotornista. Puistosta avautuu näkymät Kotkan vanhaan kantasatamaan. Kaupungin ahtaustyön raskasta perinnettä kunnioittamaan puistoon pystytettiin vuonna 1966 Ahtaajat-patsas. Puiston korkeammalla kohdalla toimii kesäisin myös kesäravintola. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kotkan kaupunki s.ah.)

Sapokan vesipuisto Kotkassa on maamme palkituin puisto. Läheisen meren lisäksi vesi virtaa niin pienissä puroissa ja lammikoissa kuin puiston etelärinteellä kohisevassa liki 20 metriä korkeassa putouksessa. Puistossa voi ihailla kymmeniä tuhansia sipulikukkia alkukeväästä myöhäiseen syksyyn, jolloin palkittu valaistus pääsee myös oikeuksiinsa. Puistolle on myönnetty Green Flag Award-tunnus useana vuotena peräkkäin. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kotkan kaupunki s.ai.)

Sibeliuksenpuisto on keskellä Kotkaa sijaitseva muotopuisto, joka on tärkeä kohtaamispaikka niin kuntalaisille kuin matkailijoille. Puisto koki mittavan peruskunnostuksen vuosituhaten vaihteessa, sillä puiston juuret ovat 1930-luvulta. Kauniit kukkaistutukset ja vanhat puut ovat puiston käyntikortteja. Puistolle on myönnetty Green Flag Award-tunnus useana vuotena peräkkäin. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kotkan kaupunki s.aj.)

Yrttipuutarha Redutti-Kotka on vuonna 2002 Ruotsinsalmen entisöityyn pieneen linnoitusrakenteeseen perustettu yrttipuutarha. Redutit ovat umpilinnakkeita, jotka rakennettiin aikoinaan linnoituskaupunkiin sodankäynnin kannalta hyödyttävälle paikoille. Kasveja viljeltiin entisaikaan yleisesti linnoitusten ja luostarien yhteydessä. Puutarhassa pääseekin tutustumaan moniaistisesti noin sataan erilaiseen yrtti- ja lääkekasviin. Kohteella on maininta esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kotkan kaupunki s.ak.)

#### **2.4.6 Saarikohteet**

Kaunissaari on Pyhtään ulkosaaristossa sijaitseva suosittu retkikohde. Idyllinen kalastajakylä on ollut matkailijoiden suosiossa jo 1950-luvulta lähtien. Saaren palveluihin kuuluu; taidegalleria, kahvila, legendaarinen ravintola sekä savustetun kalan ja käsitöiden myyntipisteet. Saareen voi saapua yhteysalusilla tai omalla veneellä. Kesäaikana yhteysalukset liikennöivät monta kertaa viikossa. Kohteella on maininta esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kaunissaari s.a.)

Lehmäsaari sijaitsee noin puolen tunnin venematkan päässä Sapokan vierasvenesatamasta. Saareen pääsee tuurimootorilla useita kertoja viikossa. Saaressa voi viettää päivän, vaikka upeista hiekkarannoista nauttien ja uiden. Mikäli upeasta luontokohteesta haluaa nauttia pidempään, onnistuu se vierasvenelaiturissa tai teltassa yöpyen. Saaressa on vierasvenelaiturin lisäksi puuseet ja grillikatoksia vieraiden käytössä. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Kansalliset kaupunkipuistot s.a.)

Svartholm on Suomenlinnan sisarlinnoitus noin 45 minuutin merimatkan päästä Loviisan Laivasillalta. Linnoitus on peräisin 1700-luvun puolivälistä ja tänä päivänä se on suosittu koko perheen päivämatkakohde. Saaressa palvelee kesäravintola, Museoviraston tuottama saaren historiasta kertova näyttely ja maksuton vierasvenesatama. Saaressa voi myös yöpyä teltaillen. Kohteella on maininta esteettömyydestä verkkosivuilla. (Visit Svartholm s.a.)

Varissaari on noin 10 minuutin merimatkan päässä Sapokasta sijaitseva linnoitussaari Kotkan edustalla. Saaressa voi viettää kesäpäivää rantakallioilla

maisemia ihaillen, uiden tai tutustumalla Fort Elisabethin linnoitukseen. Saaressa palvelee myös kesäravintola, joka on auki myös talvisin jäätilanteen salissa. Kohteella ei ole mainintaa esteettömyydestä verkkosivuilla. (Ravintola Vaakku 2023.)

### **3 TIETOPERUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET**

Tässä luvussa kuvataan työn keskeisiä käsitteitä kuten rakennetun ympäristön esteettömyyttä ja aineettoman ympäristön saavutettavuutta. Lisäksi käsitellään mitä esteettömyys ja saavutettavuus merkitsevät matkailussa ja millaisia toiminta ja aistirajoitteita matkailijalla voi olla. Luvussa esitellään myös aiheeseen liittyviä sertifikaatteja.

#### **3.1 Esteettömyys**

Invalidiliiton (s.ac) mukaan esteettömyydessä on kysymys kaikkien ihmisten yhdenvertaisesta huomioimisesta fyysisessä ympäristössä, kuten rakennetun ympäristön suunnittelussa, ulkoilualueissa ja liikennevälineissä. Esteettömyys on myös sitä, että jokainen meistä voi yhdenvertaisesti toimintakyvystä riippumatta osallistua toimintaan yhteiskunnassa itsenäisesti. Perinteisesti esteettömyyttä ajatellaan fyysisillä esteillä, kuten liikkumisen esteillä tilassa, joka onkin hyvä peruslähtökohta. Fyysisen tilan toimivuuteen vaikuttaa vahvasti myös kuulemisen ja näkemisen esteettömyys, jotka ovat olennainen osa fyysisen ympäristön toimivuutta.

Kuva 2 osoittaa, että esteettömyyteen kuuluu myös sosiaalinen, psyykinen, kulttuurinen ja taloudellinen ympäristö. Usein tilaan pääseminen on huomioitu esteettömyyden kannalta hyvin, mutta tilassa toimiminen ja kommunikoiminen on voitu unohtaa täysin. Esteettömyys huomioitaessa palvelut avautuvat entistä laajemmille asiakasryhmille; lapsiperheille, liikuntarajoitteisille tai vaikeapöydärollaattoria käyttäville (Räsänen & Röksä 2021,14).

THL:n (2023) mukaan esteettömyys määritelmänä tarkoittaa kaikenlaisten ihmisten huomioimista fyysisessä ympäristössä; jo rakennettua ympäristöä suunniteltaessa ja toteutettaessa. Esteettömyydellä tuetaan myös vahvasti yhdenvertaisuuden toteutumista, jota ei pidä ajatella erityisjärjestelynä vaan

asenteena ja ajattelutapana. EU:n esteettömyysdirektiivi tukee yhdenvertaista mahdollisuutta osallistua yhteiskuntaan. Se tuli voimaan vuonna 2022, ja sitä aletaan soveltamaan käytäntöön ensi vuonna 2025. Direktiivi edellyttää, että viranomaiset ja yksityinen sektori toteuttavat tietyt tuotteet ja palvelut esteettömmiksi. Tiedossa on myös muutoksia Suomen lainsäädäntöön. Esteettömyys ja saavutettavuus luovat pohjan vammaisten henkilöiden itsenäiseen elämään ja osallistumiseen yhteiskuntaan täysimääräisesti kaikilla elämänalueilla. YK:n vammaissopimuksen mukaan osapuolten tulee toteuttaa tarvittavat toimet, jotta kaikilla olisi yhdenvertainen pääsy palveluiden piiriin. Tämä koskee niin fyysistä ympäristöä kuin digitaalista saavutettavuutta niin kaupungissa kuin maaseudulla.

Nordlundin (2017) mukaan laaja-alainen esteettömyys käsittää rakennetun ympäristön, johon kuuluvat esimerkiksi; liikkumisympäristön tasoero ratkaisut, tilojen mitoitus, selkeät helposti hahmotettavat tilat ja opasteet. Esteettömyys käsittää myös liikenteen ja liikkumisen, aina lähtöpisteestä kohteeseen kuten liikkumisvälineet, pysäkit ja infotaulut.

Kommunikointiin liittyvissä asioissa tiedonsaanti tulisi olla selkokielistä ja monikanavaista ja palveluihin osallistuminen ja vaikuttaminen tulisi olla yhdenvertaista kaikilla. Digitalisaatio on monella tapaa mahdollisuus, mutta myös haaste saavutettavuudelle. Yhteydenpidon ja palvelun käytön mahdollisuudet tulisi taata, vaikka asiakaspalvelupisteitä lakkautetaan kaiken aikaa monella eri sektorilla. Esteettömyys kattaa myös saavutettavuuden ja monikanavaisuuden, hinnoittelun sekä kohtaamiset eri tilanteissa. Näkemisympäristöön kuuluu hyvä valaistus, jolla helpotetaan tilojen hahmottamista ja kuulemisympäristöön hyvä akustiikka, kuulon apuvälineet kuten induktiosilmukka. (Nordlund 2017.) Induktiosilmukka on äänentoistojärjestelmään liitetty kuulokojetta käyttävän kuulovammaisen apuväline ja sitä voidaan käyttää mikrofonin puhutun äänen siirtymiseen silmukan kautta kuulokojeelle (Suomen kuulotuki s.a).

Invaliidiliiton keväällä 2024 aloittama Esteettömyyskampanja kertoo esteettömyyden laajasta käsitteestä ja sen merkityksestä vammaisen ihmisen arjessa. Fyysisen merkityksen lisäksi esteettömyyteen liittyy vahvasti myös osallisuuden kokemus, eli se, että huomioidaan ja hyväksytään erilaisuus ja osataan

asettua toisen asemaan. Kampanjan tavoitteena on turvata kaikille esteetön ympäristö, sillä esteettömyys voi koskettaa ketä vaan meistä huomenna. Esteettömyys mainitaan myös YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevassa yleissopimuksessa ihmisoikeutena. (Invalidiliitto 2024.)

### **3.2 Saavutettavuus**

Saavutettavuudella viitataan aineettomaan ympäristöön; verkkosivuihin, joissa on huomioitu yhtäläisesti kaikkien mahdollisuudet käyttää ja ymmärtää sivujen sisältö. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi ruudunlukuohjelmaa, joka mahdollistaa vammaisille henkilöille verkkosivujen saavutettavuuden. Käyttäjillä tulisi olla erilaisia tapoja kommunikoida, tietoa tulisi olla saatavilla monikanavaisesti niin painetussa muodossa kuin digitaalisesti. (THL 2023.) Aineettoman ympäristön soveltuvuus kaikille on ihan yhtä tärkeää kuin fyysisenkin. Saavutettavuus käsittää kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen esteettömyyden huomioiden ihmisten tarpeet niin viestinnässä, asenteissa kuin verkkosivujen ja palveluiden kehittämisessä. (Autismiliitto 2024.)

Saavutettavuus kuvaa digitaalisen maailman esteettömyyttä. Se on myös velvoite, joka perustuu EU-direktiiviin ja kansalliseen lakiin digipalveluiden tarjoamisesta. Tämä velvoite koskee valtion ja kuntien viranomaisia, yliopistoja ja ammattikorkeakouluja, virastoja sekä niitä toimijoita, joiden toiminnasta vähintään puolet rahoitetaan julkisin varoin tai jotka hoitavat julkista hallintotehtävää. Meillä Suomessa direktiivi on ollut käytössä vuodesta 2019 julkisen hallinnon organisaatioissa. (THL 2023.) Saavutettavuuden huomioiminen verkkopalveluissa hyödyttää kaikkia käyttäjiä, ei ainoastaan niitä, joilla on näköön tai kuuloon liittyviä rajoitteita. Saavutettavuuteen kuuluvat selkeät värikontrastit, tunnistettavat linkit, verkkopalvelun johdonmukainen rakenne, helppolukuinen ja ymmärrettävä kieli ja videoiden tekstitykset. (Selko Digital.2023.)

Sosiaalinen saavutettavuus tai esteettömyys liittyy yhdenvertaisuuteen, asenteisiin ja syrjimättömyyteen. Sosiaalinen saavutettavuus liittyy myönteisiin asenteisiin moninaisuutta kohtaan kaikissa ihmisten välisissä kohtaamisissa. Sosiaalinen esteettömyys ilmenee myös yhdenvertaisina mahdollisuuksina osallistua yhteiskuntaan eri osa-alueilla kuten työelämässä, opiskelussa tai

kulttuurielämässä. (Invalidiliitto s.aa.) Jo suunnitteluvaiheessa tulisi suunnitella kaikille soveltuvia ratkaisuja, jotta välttyttäisiin tarpeelta tehdä erikseen esteetöntä. Ympäristö, niin fyysinen kuin palveluympäristö tulisi olla kaikkien saatavilla toimintakyvystä riippumatta. On myös muistettava, että saavutettavuus ja esteettömyys on ketju, jossa kaikki osatekijät tulee olla esteettömiä. Tiedon etsiminen verkosta on toteutettu saavutettavuus huomioiden, kulkuyhteydet perille ovat esteettömiä, asiakaspalvelussa huomioidaan moninaisuus ja kohde itsessään on esteetön. (Invalidiliitto s.ad.)

### **3.3 Esteetön ja saavutettava matkailu**

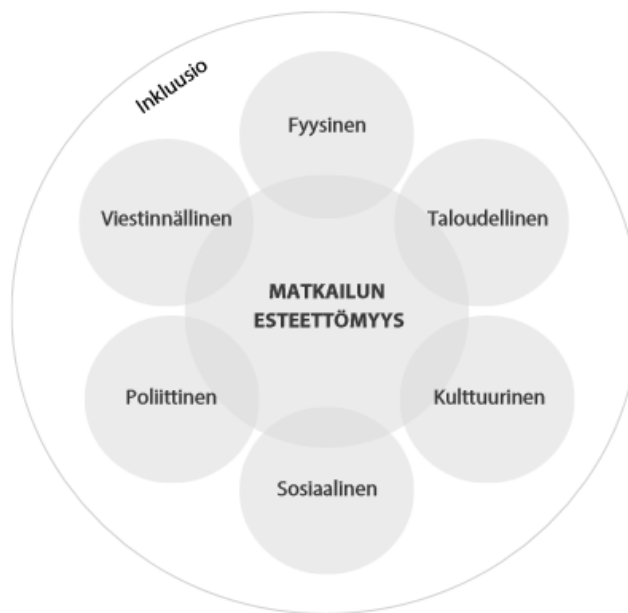
Matkustaminen on monille yksi elämän suurimmista nautinnoista. Esteettömissä matkailussa kaikki voivat nauttia samalla tavalla kohteen kauneudesta ja kulttuurista. Se myös huomioi laajasti erilaisten ihmisten erilaiset tarpeet ja toiveet, ei ainoastaan liikuntarajoitteiset henkilöt. Esteettömissä matkakohteissa on huomioitu saavutettavuustoimenpiteet, joiden ansiosta kaikenlaiset ihmiset pääsevät nauttimaan kohteesta. (Suomen avustajapalvelut 2024.)

Maailman terveysjärjestön WHO:n mukaan 1,3 miljardia ihmistä eli joka kuudes ihminen maailmassa omaa jonkin merkittävän vamman. Tässä luokituksessa ovat mukana liikkuvuusongelmien lisäksi usein näkymättömät tilat kuten kuulo, näkövammat, kognitiiviset haasteet ja neurologiset haasteet kuten autismi ja mielisairaudet. Travel Ability, yhdysvaltalainen matkailualan organisaatio luonnehtii tätä ryhmää ”maan alipalvelukseksi vähemmistöksi”. (Catalano 2024). Tämän luvun valossa maailman väestöstä noin 15 prosenttia tarvitsee esteettömiä palveluja. Luku nousee jopa 40 prosenttiin, kun mukaan luetaan väliaikaisesti esteettömiä palveluita tarvitsevat henkilöt, kuten tapaturmasta toipuvat. Näiden matkailijoiden joukossa on myös runsaasti eri uskontokuntien edustajia sekä seksuaalivähemmistöihin kuuluvia henkilöitä. (Visit Finland 2024.)

Esteetön matkailu on mainittu joissakin tutkimuksissa jo 1980-luvun lopulla, mutta vasta 2000-luvulla on tuotettu aiheeseen liittyviä julkaisuja enemmän. Nykyään esteetön matkailu on esillä enemmän, siitä kirjoitetaan paljon ja se luetaan myös ihmisoikeudeksi. Usein käsitellään vain fyysistä esteettömyyttä,

vaikka esteettömyyteen kuuluvat; kulttuurinen, sosiaalinen, poliittinen, taloudellinen ja viestinnällinen esteettömyys ovat aivan yhtä tärkeitä (kuva 2). (Edelheim & Ilola 2017.)

Keskeinen osa kestäväää ja vastuullista matkailupolitiikkaa tulisikin olla matkailumahdollisuuksien niin palveluiden kuin tuotteiden saavutettavuus. Yritysten tulisi nähdä saavutettavuus myös asiakasmäärien kasvamisena ja näin ollen kasvavana tulojen lisääntymisenä. (UN tourism s.a.) Vuonna 2023 liikuntarajoitteisille palveluja tarjoavien yritysten osuus oli Suomessa 11 prosenttia, kun vastaava luku edellisenä vuonna oli 27 prosenttia. Tästä voidaan päätellä, että yhdenvertaisten palveluiden saatavuuden taso on siis valitettavasti laskenut. (Visit Finland 2024.) Moninaisuuden huomioiminen on yrityksen kilpailuvaltti ja sen sivuuttaminen voi sulkea pois asiakkaita ja myös työntekijöitä. (Business Finland 2021a.)



Kuva 2. Matkailun esteettömyys (Jutila & Harju-Myllyaho 2017)

Visit Finlandin (s.aa) mukaan kaikille suunnattu yhdenvertainen matkailu palvelee kaikkia kuluttajaryhmiä ja mahdollistaa matkailuelämysten kokemisen tasa-arvoisesti ja itsenäisesti. Matkailuyritysten tulisi kehittää ja tarjota palveluitaan mahdollisimman monille ja erilaisille kohderyhmille kuten liikunta- ja aistirajoitteisille, senioreille ja perheille. Yhdenvertaisista matkailupalveluista tulee myös viestiä, sillä yhdenvertaisuus on matkailuyrityksen kilpailuetu ja



palveluista viestiminen on tärkeää saavutettavuuden takaamiseksi. Erityisryhmiin kuuluvien tulee jo matkaa varatessaan tietää, pystytäänkö kohteessa otamaan huomioon heidän erityistarpeensa, palvelemaan ammattitaidolla ja tuntea olonsa tervetulleeksi kohteeseen.

### **3.4 Toiminta ja aistirajoitteet**

Toimintarajoitteisten henkilöiden suurin ryhmä ovat henkilöt, joilla on liikkumisen rajoite. Vamma voi olla synnynnäinen kuten lyhytkasvuisuus tai voinut tulla pitkäaikaissairauden tai tapaturman aiheuttamana. Liikuntarajoitteisen henkilön apuna on joko koko- tai osa-aikaisesti liikkumisen apuvälineitä kuten pyörätuoli, rollaattori tai kyynärsauvat. Vammaisella henkilöllä on jonkinasteinen ruumiillinen tai älyllinen vamma, joka voi rajoittaa ymmärtämistä, liikkumista, näkemistä tai kuulemistä. Rakennetun ympäristön puutteet ja asenteet vaikeuttavat usein vammaisen arkipäiväisiäkin asioita ja hän tarvitsee apua kommunikoinnissa ja liikkumisessa. Hallitsevan vamman lisäksi muiden mahdollisten liitännäissairauksien tai vammojen kirjo voi olla laaja. (Business Finland 2021a.)

Ymmärtämisen rajoite liittyy usein kehitysvammaisuuteen. Kehitysvammaisuuden aste vaihtelee paljon, sillä lievä kehitysvamma mahdollistaa melko itsenäisen elämisen, kun taas vaikeasti kehitysvammainen edellyttää jatkuvaa tukea ympäristöstä. Suurin osa kehitysvammaisista käyttää myös erilaisia apuvälineitä. Vammaiset henkilöt voivat matkustaa yksin tai avustajan kanssa. Vammaiselle onkin tärkeää kuulla, mitä hän voi tehdä eikä mitä hän ei voi. Toimintakyvyn olettamuksia ei kuitenkaan pidä tehdä vaan ensisijaisesti tiedon toimintakyvystä antaa henkilö itse. (Business Finland 2021b.)

Näkövammaisiksi luetaan sekä sokeat että heikkonäköiset. Näkemisen rajoite aiheuttaa näkökyvyn alenemisen seurauksena vaikeuden selvittää päivittäisestä elämästä vaivatta. Rajoitteet ilmenevät muun muassa suunnistamisessa, erilaisten tasoerojen havaitsemisessa ja hämäräsokeutena. Näiden rajoitteiden huomioimatta jättäminen aiheuttaa korkeamman kompastumis-, putoamis- ja törmäämisriskin. Opaskoirat mahdollistavat kuitenkin monen vaikeasti näkörajoitteisen selviytymisen itsenäisesti arjesta. (Business Finland 2021c.)

Kuulovammaiseksi henkilöksi luetaan kuurot sekä jonkinasteiset kuulonaleneman omaavat henkilöt. Kuurojen äidinkieli on hyvin usein viittomakieli, mutta myös huulilta lukua voidaan käyttää apuna. Erilaiset apuvälineet kuten kuulokoje tai yleisissä tiloissa induktiosilmukka, parantavat huomattavasti kuulovammaisen elämänlaatua. (Business Finland 2021d.)

### **3.5 Sertifikaatit**

Visit Finlandin maksuton Sustainable Travel Finland (STF)-ohjelma tarjoaa yrityksille ja matkakohteille työkalupakin kestävään kehitykseen. Sustainable Travel Finland -merkillä viestitään kansainvälisille matkailijoille kestävästä toiminnasta. Esteettömyys tulee esille tasa-arvon, viestinnän ja ihmisoikeuksien näkökulmasta. (Visit Finland s.ab.)

Invaliidiliitto haluaa kannustaa kaikkia palveluntarjoajia kehittämään toimintaansa ja on lanseerannut yksityisen ja julkisen sektorin toimijoille Yhdenvertaista palvelua kaikille-merkin yhdenvertaisuuden edistämisen työvälineeksi, jotta kaikki saisivat yhdenvertaista palvelua (liite 4). (Invaliidiliitto s.ab.)

Autismisäätiön alun perin perustama Autismiystävällinen-sertifikaattia saa käyttää viestiessä toiminnasta, joka huomioi autismikirjon ihmisten tarpeet. Nykyaikaisessa kulttuurissa saavutettavuus on edellytys. Tarjoamalla autismiystävällistä asiakaskokemusta, voit näyttää esimerkkiä muille ja muodostaa yhteyden aivan uuteen kohderyhmään. Sertifikaatti kertoo neurokirjon ihmisille tasavertaisemmasta mahdollisuudesta kuulua, kokea ja nauttia. (Suomen autismikirjon yhdistys 2022.)

## **4 ESTEETTÖMYYDEN MONET MUODOT**

Esteetön ympäristö helpottaa kaikkien ihmisten toimimista ja liikkumista niin töissä kuin vapaa-ajalla. On arvioitu, että ihmiset ovat elinajastaan keskimäärin 40 % jollain tavalla liikkumis- ja toimintaesteisiä (Invalidiliitto 2009.) Esteettömyys huomioitaessa palvelut avautuvat entistä laajemmille asiakasryhmille kuten lapsiperheille, liikuntarajoitteisille tai vaikkapa rollaattoria käyttäville. (Räsänen ym. 2021,14.)

#### **4.1 Fyysinen esteettömyys**

Fyysisesti esteetön ympäristö, tuotteet ja palvelut on suunniteltu niin, että ne palvelevat kaikkia matkailijoita. Fyysiseen esteettömyyteen kuuluu kaikki ne tilat ja ympäristö, jossa matkan aikana ollaan; rakennukset, kulkuneuvot ja reitit. Ohjelmapalveluissa näihin kuuluvat myös aktiviteeteissä käytettävät välineet. (Edelheim & Ilola 2017, 224.) Hyvä esimerkki fyysisestä esteettömyydestä on esteetön perillepääsy eli matkakohteen saavutettavuus, joka on olennainen osa matkaa. Tämän ohella tärkeä osa fyysistä esteettömyyttä ovat perillä kohteessa turvallisuutta lisäävät asiat kuten kohteen rakenteiden kunnossapito ja huolto, jotka lisäävät myös olennaisesti matkustusmukavuutta. (Jutila & Ilola 2013,4.)

#### **4.2 Taloudellinen esteettömyys**

Matkailu kuuluu usein vain hyvätuloisille ihmisille. Taloudellisesti esteetöntä matkailua voidaan edistää mm. tasavertaisella hinnoittelulla, jottei erityisestä tarpeesta joudu maksamaan ylimääristä. Moni yritys edistää tälläkin hetkellä taloudellisesti esteettömän matkailun toteutumista myöntämällä esimerkiksi alennuksia työttömille, eläkeläisille tai opiskelijoille. (Jutila & Ilola 2013, 6.)

#### **4.3 Kulttuurinen esteettömyys**

Kulttuurinen esteettömyys liittyy eri kansallisuuksiin, uskontoihin, etnisiin ryhmiin ja vähemmistöihin sekä niiden arvostamiseen ja suvaitsevaisuuteen. Kulttuurista esteettömyyttä edistää erilaisten kulttuureiden ominaisten tapojen tunnistaminen ja huomioiminen. (Edelheim & Ilola 2017, 225.)

#### **4.4 Sosiaalinen esteettömyys**

Sosiaalisessa esteettömyydessä olennaisinta on vuorovaikutus eli kohtaamiset. Positiivinen kohtaaminen voi lieventää mahdollisten fyysisten esteiden aiheuttamaa haittaa, kun taas ennakkoluulot voivat korostaa erilaisuuden tunnetta. Matkailussa sosiaalinen esteettömyys liittyykin vahvasti asenteisiin, osallistumiseen ja yhdenvertaisuuteen. Se on myös sitä, että kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet matkustaa itse valitsemiin kohteisiin ja palveluihin.

(Edelheim & Ilola 2017, 225.) Yhdenvertaisuusongelma syntyy usein ympäristön asettaessa käyttäjänsä eriarvoiseen asemaan jo suunnittelu ja rakentamisvaiheessa. Ratkaisut ovatkin usein asenteisiin ja palvelukulttuuriin liittyviä. (Invaliidiliitto s.ab.)

#### **4.5 Poliittinen esteettömyys**

Eri maiden väliset tai kotimaassa olevat poliittiset tilanteet synnyttävät matkailuun liittyviä rajoituksia monilla eri alueilla ympäri maailmaa. Poliittinen esteettömyys liittyykin siihen, että poliittisilla päätöksillä vaikutetaan matkustusmahdollisuuksiin. Meillä Suomessa tilanne on jokseenkin hyvä, mutta kaikkien maiden kansalaisilla ei ole samanlaisia oikeuksia matkustamiseen. (Edelheim & Ilola 2017, 225.)

#### **4.6 Viestinnällinen esteettömyys**

Viestinnällisellä esteettömyydellä on tärkeä rooli matkailussa. Tiedonvälitys tulee olla monikanavaista, useilla eri kielillä ja selkeillä kuvasymboleilla tapahtuvaa ja sen tulee tavoittaa kaikki asiakkaat. Matkakohteesta tiedottaminen tulee olla yksityiskohtaista, selkeää ja perustuu tosiasioihin, jotta asiakas voi itse päätellä kohteen sopivuuden itselleen. Matkaketjussa tulisi toteutua esteettömyyden eri ulottuvuudet aina tiedon hakemisesta ja matkan varaamisesta kotiinpaluuseen. Esteettömästä matkustamisesta ei hyödy kukaan, jos aktiviteetit tai nähtävyydet eivät ole saavutettavia, toisaalta lopputulos on sama, jos tieto palveluista ei saavuta potentiaalisia käyttäjiä. (Jutila & Harju-Myllyaho 2017, 226.)

### **5 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT**

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytettyä menetelmää, havainnointia. Työn tavoitteena oli selvittää seudun matkailun kärki-kohteiden ja matkailumarkkinoinnin kärkiteemojen esteettömyyden tasoa, jotta syntyy selkeä käsitys tarvittavista kehityskohteista ja toimenpiteistä esteettömyyden ja saavutettavuuden parantamiseksi. Työssä keskityttiin fyysiseen ja viestinnälliseen esteettömyyteen ja työn tarkoituksena oli tuoda ilmi kehityskohteet, ei toteuttaa konkreettisia kehitystoimenpiteitä.

## 5.1 Havainnointi

Havainnointi on yleinen tiedonkeruumenetelmä laadullisessa tutkimuksessa. Havainnointi valikoitui menetelmäksi tähän tutkimustyöhön, sillä tutkitusta ilmiöstä tiedettiin etukäteen hyvin vähän ja tutkittavista kohteista haluttiin ensi käden tietoa. Kyselyllä tämä ei olisi välttämättä toteutunut matkailusesongin ollessa kesällä kohteissa vilkkaimmillaan ja yrittäjien kiireisiä työssään. Lisäksi esteettömyys on valtavan laaja käsite ja monelle asiaan perehtymättömälle melko tuntematon. Tutkimukseen haluttiin siis mahdollisimman paikkansa pitää ensi käden tietoa. Havainnointi usein myös monipuolistaa tutkittavasta ilmiöstä haluttua tietoa ja asiat nähdään oikeissa yhteyksissään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 93–94.)

Havainnointia voidaan tehdä monella eri tavalla kuten piilohavainnointina, ilman osallistumista tapahtuvana havainnointina, osallistuvana ja osallistavana havainnointina. Tässä tutkimuksessa käytettiin menetelmänä sekä osallistuvaa että osallistavaa havainnointia. Osallistuvassa havainnoinnissa asianomaiset tietävät osallistuvansa tutkimukseen ja heiltä on saatu lupa havainnointiin. Vuorovaikutus tutkijan ja tutkittavien välillä ei kuitenkaan ole tutkimuksen kannalta olennaista. Osallistavassa havainnoinnissa sen sijaan tutkija ja tutkimuksen tiedonantajat ovat aktiivisessa vuorovaikutuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 93–94.)

## 5.2 Havainnoinnin toteutus

Tutkimus aloitettiin tutustumalla kohdeyrityksiin heidän omilla verkkosivuillaan. Aluksi tarkasteltiin digitaalista saavutettavuutta ja miten yrityksen verkkosivuilla viestittiin kohteen esteettömydestä. Yrityksen verkkosivut ovat usein asiakkaan ensimmäinen linkki kohteeseen ja se, mitä ja miten esteettömydestä kerrotaan, on mahdolliselle asiakkaalle äärimmäisen tärkeää ja vaikuttaa matkapäätökseen. Samalla tavalla me kaikki matkailijat suunnittelemme matkaa ja haluamme tietää kohteesta etukäteen.

Seuraavaksi lähetettiin sähköpostia valittuihin kohdeyrityksiin. Sähköpostissa kerrottiin taustaa tutkimuksesta ja pyydettiin yrityksen lupa havainnointiin (liite

2). Osaan kohteista sovittiin myös käynti etukäteen, jos havainnointi vaati henkilökunnan läsnäoloa tai kohde oli auki vain tilauksesta. Näin saatiin kattavampi kuva esteettömyyden toteutumisesta kohteessa. Viestissä kerrottiin myös, että halutessaan yritys saa valmiin työn luettavakseen sen valmistuttua. Seuraavaksi laadittiin havainnointilomake, jossa käytettiin apuna Invalidiliiton ESKEH-esteettömyyskartoituslomaketta (liite 3). ESKEH-menetelmä kehitettiin vuosina 2007–2009 valtakunnallisena yhteistyöprojektina. Kartoitus selvittää, missä kohdin esteettömyydelle annetut kriteerit toteutuvat. Menetelmä on päivitetty Invalidiliitossa vuonna 2019. (Invalidiliitto s.ae.)

Aluksi kaikille kohteille laadittiin samanlainen lomake, mutta kohteiden erilaisuuden vuoksi päädyttiin modifioimaan muutama erilainen havainnointilomake. Tämä osoittautuikin hyväksi päätökseksi havainnointikäynneillä, vaikka kaikissa kohteissa ei saatu vastausta kaikkiin kysymyksiin, saatiin käynnillä luotua kokonaiskuva kohteen esteettömyydestä. Havainnointikäynnit suoritettiin heinä-elokuussa 2024, jolloin sääolosuhteet olivat suotuisat. Vuodenaikojen tuomia haasteita, kuten runsasluminen talvi, ei ole huomioitu tässä tutkimuksessa. Lisäksi havainnoinnit suoritettiin valoisana vuorokauden aikana, joten esimerkiksi pihavalaistuksiin liittyviin kysymyksiin vastattiin sen hetkisten havaintojen perusteella. Osa havainnoineista suoritettiin itsenäisesti, osa henkilökunnan kanssa yhdessä esimerkiksi tilausravintolassa, joka ei muuten olisi ollut auki.

### **5.3 Tulosten analysointi**

Kerättyjen tietojen perusteella tehtiin koonti kehitystarpeista kohteissa. Matkailukohteet esitellään ja niitä verrataan yleisellä tasolla toisiinsa kartoituksen ja kehitystarpeiden osalta. Tutkimuksessa tunnistetaan myös samankaltaisuudet ja erot tutkittavien kohteiden välillä. Tutkimuksessa käytettiin perinteistä analyysimenetelmää, sisällönanalyysiä, joka soveltuu hyvin kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään, jossa pyrkimyksenä on kuvata tekstin sisältöä sanallisesti. Tällä menetelmällä pyritään etsimään tekstin merkityksiä ja keräämään aineisto johtopäätöksiä varten sekä analysoimaan asiakirjoja järjestelmällisesti ja tasapuolisesti. Lopullisena pyrkimyksenä on tuottaa kuvaus tutkittavasta ai-

heesta tiivistettyyn ja yleiseen muotoon. Sisällönanalyysi valikoitui menetelmäksi, sillä sen avulla voidaan tehdä hyvin erilaisia tutkimuksia ja sen voi liittää hyvin erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. (Tuomi 2018,117.)

Kvalitatiivisen aineiston analyysi on kolmivaiheinen prosessi, johon kuuluu kuvailu, luokittelu ja yhdistely. Aineiston kuvaileminen on koko prosessin perusta, tässä työssä se tarkoittaa matkailuyritysten ominaisuuksien kartoittamista. Kuvailemista voi olla monenlaista ja tutkija voi hyvinkin perusteellisesti esitellä tässä kohtaa tutkittavan ilmiön. Olennainen osa analyysiä on myös aineiston luokittelu. Se luo kehyksen kyselyaineiston myöhemmälle tiivistämiselle tarvittaessa. Luokittelun takia voidaan myös vertailla aineiston eri osia toisiinsa. Viimeisessä vaiheessa yhdistelyssä, yritetään löytää samankaltaisuuksia luokkien esiintymisten välille. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 147–150.)

## **6 HAVAINNOINNIN TULOKSET**

Tässä luvussa käsitellään kehittämistyössä käytetyllä menetelmällä eli havainnoinnilla saatuja tuloksia. Tuloksissa kerrotaan miten esteettömyys ja saavutettavuus toteutuivat seudun suosituimmissa matkakohteissa. Havainnoinnin perusteella voidaan todeta, että opinnäytetyön tutkimuskohteena olleissa matkailupalveluita tuottavissa yrityksissä esteettömyys on huomioitu monella eri tavoin. Digitaalinen saavutettavuus eli aineettoman maailman esteettömyys oli huomioitu vain harvassa kohteessa, joten saavutettavuutta päätettiin käsitellä vähän laajemmin. Tutkimuksessa tarkasteltiin; kotisivujen palvelukieliä, sosiaalisen median kanavia sekä kohteen saavutettavuutta julkisilla kulkuvälineillä. Tutkimustuloksia vertaillaan yleisellä tasolla kootusti yritystä mainitsematta. Huomioitavaa on, että tutkijalla ei ole esteettömyyskartoittajan koulutusta, eikä fyysisiä rajoitteita, arvio esteettömyydestä perustuu tutkijan omiin kokemuksiin ja havaintoihin esteettömyydestä ESKEH-esteettömyyskartoituslomaketta hyödyntäen.

### **6.1 Digitaalinen saavutettavuus**

Saavutettavuus eli digitaalisen maailman esteettömyys oli huomioitu parhaiten kaupungin ylläpitämissä puisto ja museokohteissa, joiden sivuilla oli saavutet-

tavuusseloste. Saavutettavuusselosteessa kuvataan, millainen on verkkopalveluiden saavutettavuuden tila ja millaisia poikkeamia saavutettavuusvaatimuksista sivustolla havaittiin sekä miten käyttäjä voi halutessaan antaa saavutettavuuspalautetta (Aluehallintovirasto s.a).

Sivustot vastasivat pääosin verkkosisällöltään WCAG-kriteerien saavutettavuusohjeita vaatimusten tasoja A ja AA. Kriteerit jaetaan kolmeen tasoon; A-, AA- ja AAA-taso. Laki velvoittaa julkisia toimijoita toteuttamaan verkkopalvelut niin, että ne täyttävät standardin kriteerit A- ja AA-tasoilla. Verkkopalvelu, joka täyttää nämä kriteerit on saavutettava jo suurella joukolla erilaisia käyttäjiä, mutta ei tietenkään huomioi aivan kaikkea. (Saavutettavasti 2023.) Saavutettavuus oli huomioitu hyvin myös kahdessa käyntikohteessa, joiden sivusto täyttää vaatimukset osittain. Saavutettavuusselostetta ei ollut lainkaan ravitsemus- ja majoitusliikkeiden eikä saarikohteiden verkkosivuilla.

Museokohteiden sekä ravitsemus- ja majoitusliikkeiden verkkosivut palvelivat asiakkaita 1–4 kielellä ja käynti- puisto- ja saarikohteiden verkkosivut kahdella eri kielellä. Vain kahdella saarikohteista oli viralliset verkkosivut, mutta kaikista kohteista löytyi kuitenkin hyvin tietoa internetistä. Majoitusliikkeillä oli 2–5 sosiaalisen median kanavaa käytössä ja muilla kohteilla 1–3 kanavaa. Kaksi saarikohdetta ja yksi museokohde ei ollut sosiaalisessa mediassa lainkaan. Yhdellä museokohteella oli YouTube-video-esittely ja yhteen saarikohteeseen ja ravitsemusliikkeeseen pääsi tutustumaan virtuaalisesti. Kaikilla kohteilla yleisimpinä sosiaalisen median kanavina olivat Facebook ja Instagram.

Visit Finlandin STF-vastuullisuuden sertifikaatti oli yhdellä käyntikohteella ja ravitsemusliikkeellä sekä kahdella majoitusliikkeellä. Parhaiten esteettömyydestä tiedotettiin museo ja käyntikohteiden verkkosivuilla. Vain yhden ravitsemus- ja majoitusliikkeen sekä puiston ja saarikohteen sivuilla tiedotettiin esteettömyydestä. Matkakohteen saavutettavuus julkisilla kulkuvälineillä toteutui kaikissa kohteissa melko hyvin. Osaan museokohteista oli kuitenkin sujuvinta mennä omalla autolla. Kaikkiin saarikohteisiin kulki yhteysalus kesällä useampana päivänä viikossa ja kahteen kohteeseen pääsi kulkemaan esteettömästi.



## 6.2 Saapuminen kohteeseen

Käynti- ja museokohteissa oli eniten liikkumisesteisen henkilön pysäköintipaikkoja. Pysäköintipaikka oli merkitty pyörätuolisymbolilla ja niitä oli 1–5 kpl. Lähes kaikissa kohteissa pysäköintialueet olivat tasaisesti valaistuja. Kahden puiston sekä ravitsemus- ja majoitusliikkeen edustalla oli merkitty esteetön pysäköinti. Toisessa majoitusliikkeessä oli pysäköintihalli, jossa oli maksuton pysäköinti liikkumisesteisen pysäköintitunnuksella ja esteetön kulku sisätiloihin. Suurimmassa osassa puistoja oli oma pysäköintialue, mutta ei merkittyjä liikkumisesteisen pysäköintipaikkoja. Kaikissa kohteissa oli kuitenkin hyvin tilaa saattoliikenteelle.

Kohteisiin johtavat kulkuväylät soveltuivat pääsääntöisesti apuvälineitä käyttäville, sillä ne olivat riittävän leveitä ja kunnoltaan moitteettomia lähes kaikissa kohteissa. Poikkeuksena osa museokohteista ja majoitusliikkeistä, joiden kulkuväylät olivat hiekkaa, kivetystä tai pientä mäkeä. Tämä voi hankaloittaa itsestä kulkemista apuvälineillä kohteeseen. Puistojen ja majoitus- ja ravitsemusliikkeiden ulkoalueet olivat parhaiten valaistu, kun taas museokohteiden ulkoalueista vain alle puolet oli valaistuja.

## 6.3 Sisäänkäynti

Kohteiden sisäänkäynnit olivat pääsääntöisesti helposti havaittavissa ja merkitty opasteilla. Parhaiten opastus pääsisäänkäynnille toteutui käyntikohteissa ja ravitsemusliikkeissä. Esteettömissä kohteissa sisäänkäynnin yhteydessä oli ramppi, siirrettävät luiskat tai hissi apuvälineitä käyttävälle. Lähes kaikkiin puistoihin oli useampi sisäänkäynti ja ainakin osaan puistoa sisäänkäynti oli esteetön. Avustajan tarve korostui muutamassa puistossa korkeuserojen vuoksi. Kohteiden ulko-ovet olivat pääsääntöisesti käsin avattavia. Automaattisesti avautuvia ovia oli ainoastaan: kahdessa käyntikohteessa ja majoitusliikkeessä sekä yhdessä museokohteessa. Lähes kaikissa majoitusliikkeissä oli ovipuhelin, summeri tai ovikello pääoven yhteydessä, muissa kohteissa ovikelloa ei ollut. Museo ja käyntikohteiden ulko-oven edustat olivat pääosin tasaisia ja oven avaamispuolella oli hyvin vapaata tilaa.

Yhdessä käyntikohteessa oli äänimajakka kaikilla sisäänkäynneillä. Äänimajakka auttaa näkövammaisia ja tekee julkisista tiloista esteettömpiä. Laite ohjaa näkövammaisia luomalla selkeitä ja kovaäänisiä ääniä ja kertomalla hyödyllisiä tietoja. Se myös vähentää tapaturmien riskiä näkövammaisilla. (Äänimajakka.fi s.a.) Yhden yhteysaluksen liikennöitsijä on vammaiskorttikohde, vaikka itse alus ei ole esteetön, henkilökunta avustaa alukseen pääsyssä. Suomessa ja EU-maissa käytössä oleva vammaiskortti on vapaaehtoinen kommunikoinnin ja osallistumisen apuväline, jolla vammaisen ihminen voi vattomasti todentaa vammaisuutensa tai avustajan tarpeensa. Kortin avulla vammaiset ihmiset voidaan huomioida paremmin ja kortti mahdollistaa palvelutarjoajille vapaa-ajan palveluiden kehittämisen. (Vammaiskortti s.a.) Yhden saarikohteen yhteysaluksessa oli myös esteettömät wc-tilat. Kaksi saarikoh-teista oli kuitenkin saavutettavuuden kannalta haastavia, sillä saaren alkupe-räinen käyttötarkoitus on täysin vastakkainen esteettömyydelle.

#### 6.4 Opastus ja asiointi sisällä kohteessa

Pääopasteet olivat pääsääntöisesti sisäänkäynnin välittömässä läheisyydessä ja ne olivat läheltä katsottavissa myös apuvälineillä ja helppolukuisia. Kuvassa 3 havainnollistetaan, miten kohteen opasteessa voidaan kertoa esteettömistä palveluista. Opastaulussa oli tekstin lisäksi kuva havainnollistamassa ja opas-tamassa asiakasta perille.



Kuva 3. Opastaulu opastaa esteettömään kalastukseen (kuva Jenni Tuomala)

Palvelupisteet sijaitsivat usein lähellä sisäänkäyntiä ja niiden ympäristössä oli vapaata kääntymistilaa apuvälineiden kanssa liikkuville. Parhaiten ne erottuivat tummuuskontrastiltaan muusta ympäristöstä majoitus- ja ravitsemusliikkeissä, kun taas käynti- ja museokohteissa vain muutama palvelutiski erottui ympäristöstä. Palvelutiskit olivat kaikissa kohteissa melko korkealla. Vain yhdessä museokohteessa ja majoitusliikkeessä palvelutiskin korkeudessa oli huomioitu eri korkuiset asiakkaat kuten lyhytkasvuiset tai apuvälineitä käyttävät.

Palvelupisteet olivat meluttomimmat museoissa ja kahdessa majoitusliikkeessä, sillä näissä kohteissa ei ollut lainkaan taustamusiikkia. Miltei kaikissa kohteissa oli hyvä yleisvalaistus ja se oli myös säädettävissä. Heikoin valaistus oli ravitsemusliikkeissä ja osassa museoita. Portaat olivat ainakin osittain valaistuja, niissä oli käsijohteet ja niiden alkaminen ja päättyminen erottuivat hyvin. Yhden museokohteen verkkosivulta sai halutessaan tulostettua selkokielisen esitteen vierailua varten. Induktiosilmukka oli käytössä kahdessa käyntikohteessa ja yhdessä museokohteessa ja yhden majoitusliikkeen koustiloissa. Kuvassa 4 on esitetty induktiosilmukan opastaulu kuulovammaiselle asiakkaalle.



Kuva 4. Induktiosilmukan opastustaulu (kuva Jenni Tuomala)

Lainattavia apuvälineitä oli parhaiten museokohteissa. Neljässä kohteessa sai halutessaan lainata pyörätuolin, rollaattorin, taittuoleja tai säädettävän kävelykepin. Opas- ja avustajakoirat olivat tervetulleita kaikkiin kohteisiin ja avustajat pääsivät sisään veloituksetta museo ja käyntikohteisiin. Vammaiskorttikohteita olivat: kaksi käyntikohdetta ja yksi yhteysaluksen liikennöitsijä.

Museoissa ja käyntikohteissa tiedotuksiin käytettävät taulut olivat pääosin selkeitä, läheltä katsottavissa ja valaistu. Osassa käyntikohteita taulut olivat digitaalisia, kun taas museokohteissa oli käytetty usein ajan henkeen sopivaa fonttia, mikä voi rajoittaa aistirajoitteisen henkilön lukemista. Kuvassa 5 esitellään pistekirjoituksella kirjoitettu opastaulu näkövammaiselle asiakkaalle.



Kuva 5. Näkövammaisen opastaulu (kuva Jenni Tuomala)

Pistekirjoitus on näkövammaisen ihmisen luku- ja kirjoitustaito, jota luetaan sormin. Kirjoitusjärjestelmä kehitettiin jo 1800-luvulla ja on kaikkialla maailmassa perustaltaan samanlainen. Menetelmä on näkövammaiselle ihmiselle avain itsenäiseen tiedonsaantiin. Julkisten tilojen pistemerkinnät auttavat näkövammaista esimerkiksi asioinnissa ja liikkumisessa. (Näkövammaisten liitto 2023.)

Kaikkien käyntikohteiden ja osan museokohteista kulkureitit olivat tasaisia kulkea ja käytävillä oli kulkua helpottamassa kaiteita, istuimia ja automaattiovia.

Myös valaistus tiloissa oli hyvä. Esteettämiä museokohteita oli kuusi, mutta moni kohteista oli kierrettävissä avustajan kanssa, sillä esteellisen kohteesta teki usein vanhalle rakennukselle tyypilliset ratkaisut kuten kynnykset tai matot lattialla. Puistokohteiden kulkureitit olivat pääosin helppokulkuista kiveä, hiekkaa tai asfalttia. Kuvassa 6 on esitetty, kuinka kulkureitillä voidaan huomioida apuvälineillä liikkuvat tai aistirajoitteiset.



Kuva 6. Vaihtoehtoinen reitti apuvälineitä käyttävälle (Kuva Jenni Tuomala)

Tähän kohteeseen on rakennettu jälkikäteen esteetön kulkureitti. Muutamassa puistokohteessa oli mäkiä tai alustana nurmikkoa, joka voi hankaloittaa liikunta- tai aistirajoitteisen henkilön kulkemista ja vaatia avustajan mukanaolon. Saarikohteet ovat valtaosin luonnontilaisia, jolloin kulkeminen niissä voi olla haastavaa liikunta- tai aistirajoitteiselle ihmiselle. Saarten tiestö oli polkuta-soista ja usein hiekkapintaista. Saariolosuhteissa on siis hyvä huomioida avustajan tarve esimerkiksi ravintolapalveluihin pääsyssä. Esteetöntä majoitusta saarikohteissa ei ollut.

Ravitsemusliikkeiden sisustuksissa oli huomioitu esteettömyystekijät hyvin. Kalusteet olivat pääosin siirrettäviä ja erottuivat hyvin ympäristöstä. Pöytiin mahtui apuvälineillä ja tuoleja oli erilaisia ja eri korkuisia. Kaikissa kohteissa



oli myös lasten syöttötuoleja. Tilojen äänenvoimakkuus ja valaistus oli säädettävissä yhtä kohdetta lukuun ottamatta kaikissa kohteissa. Niissä kohteissa, joissa oli noutopöytä, tilassa tai pöydän korkeudessa ei ollut huomioitu mahdollisia rajoitteita tai apuvälineitä. Myös naulakot olivat kaikissa kohteissa suhteellisen korkealla apuvälineitä käyttävälle.

## 6.5 Muut tilat

Käyntikohteissa sekä majoitus ja ravitsemusliikkeissä oli huomioitu hyvin esteetön wc. Heikoiten esteettömiä wc:tä oli museokohteissa, puistoissa ja saari-kohteissa. Tilat sijaitsivat pääosin helposti löydettävässä paikassa, vaikkakaan ei aina muiden wc-tilojen yhteydessä. Vain kahden wc-tilan opasteissa oli käytetty kohokuvasympboleja tai kirjaimia (kuva 7). Useiden wc-tilojen yhteydessä oli myös lastenhoitotila samassa. Esteettömissä wc-tiloissa oli huomioitu hyvin kynnyksettömyys, wc-istuimen korkeus ja kiinteiden kalusteiden mitoitus. Avunpyyntöjärjestelmä oli vain yhdessä käyntikohteessa ja neljässä ravitsemusliikkeessä.



Kuva 7. WC-tilan opaste kohokuvioin ja symbolein (Kuva Jenni Tuomala)

Vaikka itse wc-tila oli esteetön, saattoi osassa kohteita tilaan kulkeva reitti olla esteellinen, wc-tilan ovella olla kynnyks tai wc-tila olla myös muussa kuin sille tarkoitettussa käytössä.

Kahdessa majoitusliikkeessä oli huoneita (2kpl) liikuntarajoitteiselle. Huoneissa oli huomioitu esteettömyys seuraavasti; esteetön kulku huoneeseen, pistorasioita ja seinänaulakoita eri korkeuksilla, kylpyhuoneisiin luiska, moottorisängyt, kylpyhuoneen kiinteiden kalusteiden korkeudessa huomioitu erilaiset rajoitteet, suihkunurkkauksessa oli seinään kiinnitetty suihkutuoli ja wc-istui-  
men molemmin puolin tukikaiteet. Viidessä majoitusliikkeessä oli saunatilat, joista yhteen tilaan oli esteetön kulku. Tilat oli merkitty selkeästi opasteilla ja mitoitettu apuvälineillä liikkumiseen, lisäksi tiloihin oli tasoeroton pääsy. Muutamien kohteiden pesu- ja saunatiloihin olisi mahtunut apuvälineillä, mutta tilaan ei ollut esteetöntä kulkua kynnysten tai portaiden vuoksi. Yhdessä kohteessa oli allasosasto. Kulku allasosastolle oli opastettu; opasteissa oli käytetty symboleja ja hississä kohokirjaimia. Altaalla oli myös esteetön wc ja henkilönostin, jota siirretään tarvittaessa altaiden välillä.

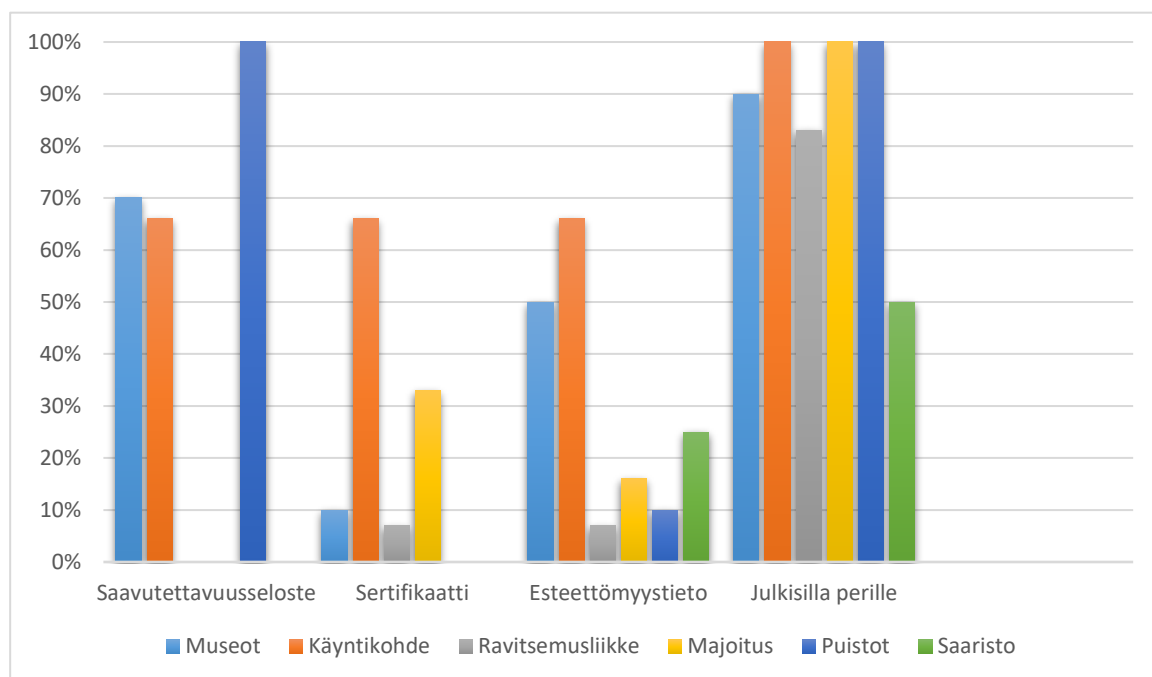
## **7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSKOhteET**

Tässä luvussa vertaillaan kohteita keskenään ja niissä ilmenneitä eroja. Lopuksi pohditaan työn luotettavuutta ja eettisyyttä sekä esitellään, millaisia kehittämistarpeita kohteissa ilmeni. Esteettömyys käsittää monia erilaisia muotoja. Tässä tutkimuksessa keskityttiin havainnoimaan kohteen fyysistä ympäristöä eli tiloja ja ympäristöä, jossa matkan aikana ollaan sekä kohteen turvallisuutta lisääviä asioita kuten rakenteiden ja ympäristön kunnossapitoa. Viestinnällisellä esteettömyydellä on tärkeä rooli matkailussa, tässä työssä aihetta sivutaan mm. tiedonvälityksen kuten verkkosivujen palvelukieliä ja sosiaalisen median kanavien kautta. Taloudellinen, kulttuurinen ja poliittinen esteettömyys rajattiin pois aiheen laajuuden takia.

### **7.1 Kohteiden vertailu**

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että saavutettavuus huomioitiin parhaiten julkishallinnon palveluiden yksiköissä, sillä saavutettavuusseloste oli nähtävissä kaupungin ylläpitämällä verkkosivuilla kuten museoissa ja puistoissa sekä käyntikohteissa, muita kohteita paremmin. Esteettömyyteen liittyvistä sertifikaateista tiedotettiin yhden käyntikohteen ja ravitsemusliikkeen sekä

kahden majoitusliikkeen sivuilla. Kuvassa 8 havainnollistetaan saavutettavuuden toteutumista eri kohteissa.



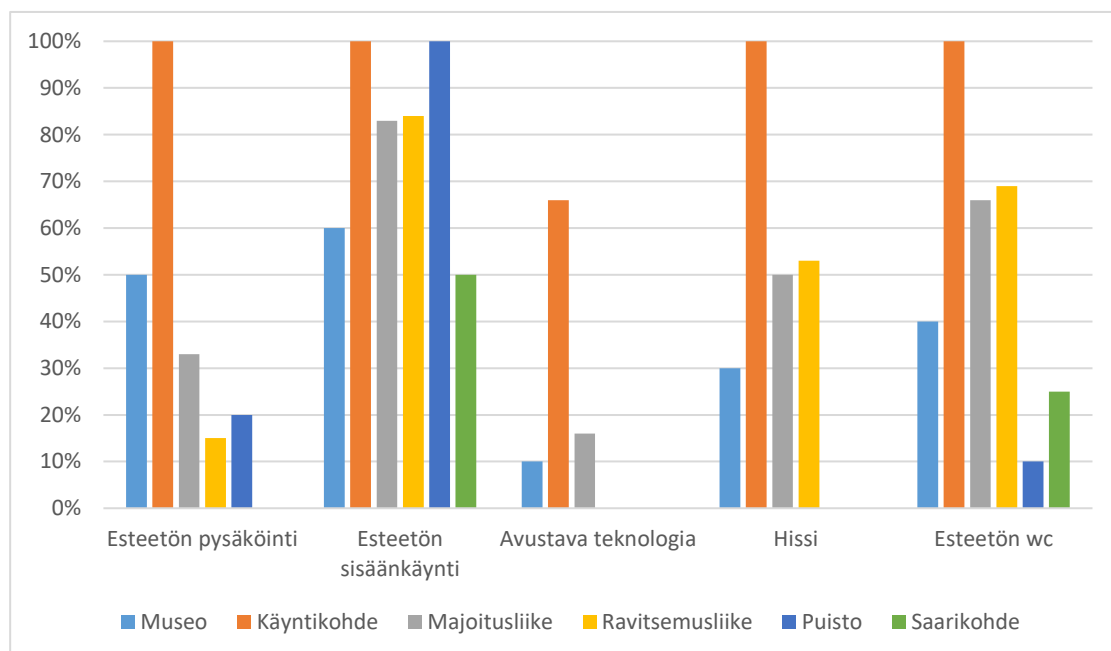
Kuva 8. Saavutettavuuden toteutuminen eri kohteissa

Vain 22 % eli kymmenen kohdetta tiedotti kohteen esteettömyydestä verkkosivuillaan. Parhaita tiedotus oli kaupungin ylläpitämällä museoilla ja uusilla käyntikohteilla. Verkkosivu on usein asiakkaan ensimmäinen linkki matkakohteeseen, joten on tärkeää, että sivuilla oleva tieto on ajan tasalla ja palvelee kaikenlaisia asiakkaita. Julkinen liikenne kulki miltei kaikkiin kohteisiin ainakin kesäaikana, osaan kohteista oli kuitenkin kätevintä mennä sijaintinsa vuoksi omalla autolla.

Esteetön ympäristö ja pysäköintialue on tärkeä osa matkakohteeseen saapumista ja se voi vaikuttaa asiakkaan ensivaikutelmaan kohteesta, joko positiivisesti tai negatiivisesti. Parhaiten esteetön pysäköintipaikka toteutui käyntikohteissa ja museoissa. Pysäköintipaikka tulee olla merkittynä sekä pystyopasteella että kadun pinnassa. Esteetön sisäänkäynti on edellytys kohteeseen pääsemiselle. Liikuntarajoitteisen henkilön apuna on usein erilaisia apuvälineitä, joten itse avattava ja painava ovi hankaloittaa henkilön sisäänpääsyä kohteeseen. Suurimmassa osassa kohteita sisäänkäynti tapahtui avaamalla ovi itse. Osassa kohteita ovi oli kuitenkin valmiiksi auki sesongin ollessa kii-vaimmillaan. Automaattisesti avautuva ovi oli vain kahdessa käyntikohteessa



ja majoitusliikkeessä sekä yhdessä museokohteessa. Automaattisten ovien toimivuus tulisi myös testata säännöllisesti varsinkin Suomen vaihtelevissa sääolosuhteissa. Kuvassa 9 havainnollistetaan esteettömyyden toteutumista eri kohteissa.



Kuva 9: Esteettömyyden toteutuminen eri kohteissa

Majoitusliikkeissä oli sisäänkäynnin yhteydessä sumneri tai ovikello muita kohteita useammin ja myös palvelupiste erottui parhaiten tummuuskontrastiltaan näissä kohteissa. Näkemisen ja kuulemisen esteettömyys onkin olennainen osa fyysisen ympäristön toimivuutta. Museoissa palvelupisteet olivat meluttomampia ja lainattavia apuvälineitä oli saatavilla muita kohteita enemmän. Lainattavat apuvälineet parantavat liikuntarajoitteisten, iäkkäiden tai lapsiperheiden asiakaspalvelukokemusta. Yhden museon kotisivuilta sai myös tulostettua selkokielisen opasteen vierailua varten. Opaste palvelee esimerkiksi monia kehitysvammaisia, iäkkäitä tai maahanmuuttajia tiedon saamisessa.

Kahdeksassa kohteessa oli hissi. Hisseille oli hyvät opasteet ja hisseissä oli huomioitu erilaisten ihmisten erilaiset tarpeet. Liikuntarajoitteiset henkilöt oli huomioitu monin eri tavoin; hissin mitoituksessa, suuremmalla oviaukolla, kai-teilla ja peileillä. Näkö- ja kuulovammaiset henkilöt oli huomioitu seuraavasti; hissin painikkeet olivat koholla eli käsin tunnistettavissa, hälytyspainike erottui selkeästi muista painikkeista ja ovet avautuivat automaattisesti. Lisäksi

osassa hissejä oli pistemerkinnot ja ääniopasteet kuten kerroskuulutukset ja äänimerkit ohjaamassa näkö- ja kuulovammaista asiakasta turvalliseen liikkumiseen.

Parhaiten esteetön wc oli huomioitu käyntikohteissa sekä majoitus ja ravitsemusliikkeissä. Heikoiten esteettömiä wc:tä oli museokohteissa, puistoissa ja saarikohteissa. Kolmessa majoitusliikkeessä oli kokoustiloja ja viidessä saunatilat, mutta vain yhteen saunatilaan ja yhteen kokoustilaan oli esteetön kulku. Esteettömään saunatilaan oli tasoeroton ja esteetön kulku, tilojen mitoituksessa oli huomioitu liikuntarajoitteet, tilat olivat monipuoliset ja helposti hahmotettavat ja niihin oli selkeät opasteet. Esteettömän kokoustilan tilat olivat muokattavissa, niissä oli säädettävä valaistus ja osassa tiloja oli käytössä induktiosilmukka.

Yhteensä yhdeksään kohteeseen: neljään museoon, kahteen saarikohteeseen, kahteen ravitsemusliikkeeseen ja yhteen majoitusliikkeeseen ei ollut esteetöntä sisäänkäyntiä. Lähes kaikissa esteellisissä kohteissa esteettömyys liittyi sisäänkäynnin yhteydessä oleviin portaisiin, tämä olisi ollut helposti parannettavissa luiskan tai rampin avulla, sillä lähes poikkeuksetta kohteiden sisällä pääsi kulkemaan apuvälineillä ainakin avustajan kanssa. Hyvin vanhojen rakennusten kohdalla asia on tietysti vaikeampaa toteuttaa ja mahdolliset muutostyöt voivat olla kalliita.

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että käyntikohteissa, puistoissa ja museoissa esteettömyys on huomioitu muita kohteita paremmin. Tuloksissa oli myös selvästi nähtävissä, että mitä uudempi tai vastikään remontoitu rakennus, sitä paremmin ja monipuolisemmin esteettömyys oli huomioitu. Esteettömyyteen oli siis selkeästi kiinnitetty huomiota jo suunnittelu- ja rakennusvaiheessa. Näissä kohteissa oli käytetty aistirajoitteisia ihmisiä avustavaa nykytekniikkaa, kuten äänimajakoita, ohjausliuskoja, ääniopasteita tai induktiosilmukoita muita kohteita enemmän. Nämä apuvälineet parantavat huomattavasti kuulo- ja näkövammaisen asioimista kohteessa.

## 7.2 Luotettavuus ja eettisyys

Yksi osa vastuullista tiedettä on tutkimusetiikka, joka kattaa koko tutkimusprosessin. Tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset voivat liittyä tutkittavaan aiheeseen, käytettäviin menetelmiin ja käytäntöihin tai tutkimusaineistoon. (Suomen Akatemia s.a.) Huomionarvoinen asia on, että laadullinen tutkimus ei välttämättä ole laadukasta, jos tutkija ei huolehdi tutkimussuunnitelman laadusta, valitse sopivaa tutkimusasetelmaa ja tee raportointia hyvin. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaan tutkimusetiikalla tarkoitetaan mm. eettisesti oikeiden ja vastuullisten toimintatapojen noudattamista ja edistämistä tutkimustoiminnassa. Se käsittää myös kaikkien tieteenalojen tieteeseen kohdistuvien loukkausten ja epärehellisyyden tunnistamista ja torjumista kuten puutteellinen viittaaminen aikaisempiin tutkimustuloksiin. (Tuomi 2018, 150–151.)

Olen perehtynyt tutkittavaan aiheeseen ja koulun tutkimuseettisiin ohjeistuksiin. Työn alussa sovin työn aiheen ja aikataulun sekä laadin yhteistyösopimuksen tutkimustyölle toimeksiantajan ja ohjaavan opettajan kanssa yhdessä. Tarkastelin työn luotettavuutta ja huolehdin tietosuojasta ja tietoturvasta koko prosessin ajan. Viestintä kohdeyrityksiin on ollut avointa koko prosessin ajan: yrityksiltä pyydettiin lupa havainnointiin ja sähköpostikirjeessä kerrottiin tutkimuksen luonteesta sekä mahdollisuudesta toimittaa valmis työ yritykselle luotavaksi. Työn luotettavuutta lisää se, että viitataan aiempiin tutkimustuloksiin ja teen lähdeluettelon asianmukaisesti sekä huolehdin kerätyn aineiston tuhoamisesta huolellisesti työn valmistuttua. (Näreaho, Kettunen ym. 2020.) Huomioitavaa on, että arvio esteettömyydestä perustuu omiin havaintoihin esteettömyydestä, jos havainnoitsijana olisi toiminut aisti- tai liikuntarajoitteinen henkilö, tutkimustulos olisi varmasti ollut tarkempi.

## 7.3 Kehittämistarpeet

Tulosten perustella voidaan todeta, että fyysinen esteettömyys toteutui kohteissa paremmin kuin viestinnällinen esteettömyys. Tärkein kehittämiskohde olisi selkeästi siinä, että tiedotettaisiin paremmin kohteen esteettömyydestä. Viestiä on hyvä myös silloin, jos kohde ei sovellu liikunta tai aistirajoitteiselle.

Tiedottamisen tulisi olla selkeää ja perustua tosiasioihin, jotta asiakas voi päätellä kohteen sopivuuden itselleen etukäteen. Vain kymmenen kohteen verkkosivuilla oli tietoa esteettömyydestä, vaikka monessa kohteessa olikin otettu huomioon esteettömyys monella eri tavoin.

Markkinoinnissa olisi hyvä korostaa kohteen sopivuutta kaikille kävijäryhmille. Vain muutama kohde huomioi markkinoinnissa liikunta- tai aistirajoitteiset asiakkaat. Monessa kohteessa kerrottiin esimerkkejä liikuntarajoitteisista asiakkaista ja kuinka tilat muuntautuvat palvelevat myös heitä. Tätä ei kuitenkaan tuotu esille esimerkiksi yrityksen mainosmateriaaleissa. Kohteesta olisi melko helppo toteuttaa esimerkiksi video, joka avaa asiakkaalle tilojen soveltuvuutta eri tavalla kuin pelkkä kuva. Videolla voisi esiintyä esimerkiksi pyörätuolia käyttävä henkilö ja näin asiakkaalle tulisi mielikuva palveluiden soveltuvuudesta esimerkiksi liikuntarajoitteiselle.

Liikkumisesteisen pysäköintimahdollisuus puuttui useasta kohteesta ja vain muutaman kohteen edustalla oli penkki helpottamassa asiakkaan odotusaikaa. Esteettömästä sisäänkäynnistä tulisi tiedottaa hyvin ja käytettävissä olevat luiskat olisi hyvä olla näkyvillä. Apuvälineiden lainausmahdollisuutta olisi hyvä lisätä, nyt apuvälineitä oli vain muutamassa kohteessa. Opasteiden tulisi olla selkeitä ja aistirajoitteiset huomioivia. Palvelutiski olisi hyvä saada erottumaan paremmin muusta toiminnasta esimerkiksi erottuvan värityksen, opasteiden tai kyltin avulla. Palvelutiskit olivat myös pääosin hyvin korkealla; eli niissä ei ollut huomioitu erilaisten ihmisten tarpeita. Monessa kohteessa oli itse avattavia ovia, jotka olivat melko painavia avata jo ilman apuvälineitäkin ja ovet olivat myös joissain kohteissa kiinni, vaikka oli sesonki meneillään.

Useassa kohteessa tilat soveltuivat kokonsa puolesta apuvälineellä kulkemiseen, mutta kynnykset haittasivat liikkumista. Tämä korostui varsinkin vanhoissa rakennuksissa. Olisi hyvä muistaa, että palvelut avautuvat huomattavasti suuremmalle kohderyhmälle tilojen palvellessa kaikenlaisia ihmisiä.

Verkkosivujen ja paikan päällä olevien opasteiden ajan tasalla pitäminen on äärimmäisen tärkeää, jotta ne palvelisivat asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Mikäli kohteessa on esteetön wc, tulee reitin olla myös esteetön.

Avunpyyntöjärjestelmä on tärkeä osa esteetöntä wc:tä ja luo turvallisuutta sen

käyttäjälle. Hälytysnaru oli vain muutamassa esteettömässä wc:ssä. Lisäksi on myös syytä huomioida apuvälineen saavutettavuus; korkealla katossa roikkuva naru ei palvele asiakasta asianmukaisella tavalla.

## 8 POHDINTA

Kuten tietoperustasta käy ilmi, aihe on valtavan laaja ja tutkimustietoa esteettömän matkailun piirteistä on tänä päivänä melko paljon saatavilla. Tutkimuksia esteettömän matkailun tilasta on kuitenkin tehty vähän. Eri tahot ovat julkaisseet erilaisia oppaita esteettömyyden ja yhdenvertaisuuden parantamiseksi matkailussa. LAB-ammattikorkeakoulu julkaisi vuonna 2020 Yhdenvertaisuutta luontomatkailuun suunnitteluoppaan. Opas on osa LAB-ammattikorkeakoulun, Suomen Paraolympiakomitean ja Metsähallituksen Luontopalveluiden Luonto kaikille eli LUKA-hanketta. Oppaan tavoitteena on antaa lisää tietoa ja käytännönläheisiä vinkkejä luontomatkailupalveluiden tuottajille erityisryhmien palvelujen toteuttamiseen. (Visit Finland 2020.) Business Finlandin vuonna 2021 julkaistu Inklusiivisen matkailun opas on tarkoitettu edistämään yhdenvertaisen matkailun toteutumista matkailutoimijoille. Opas on tehty matkailun näkökulmasta ja käsittelee erilaisia kohderyhmiä matkailijoina. (Business Finland 2021b.) Lisäksi esteettömään matkailuun liittyviä opinnäytteitä on tehty lukuisia 2010–2020 luvuilla.

Vaikka esteettömyys huomioidaan nykyisin aiempaa paremmin, jo aikaisemmat tutkimukset osoittivat, että palveluiden esteettömyys ei ole suurin ongelma vaan totuudenmukainen esteettömyydestä tiedottaminen ja viestiminen oikeille kohderyhmille. Tämä korostui myös omassa tutkimuksessani. Parannettavaa on varmasti myös asenteissa, ennakoluuloissa ja siinä, että asiakaspalvelu olisi yhdenvertaista kaikille asiakkaille. Asenteisiin voitaisiinkin vaikuttaa lisäämällä tietoa aiheesta ja vähentää ajatusmallia, että esteettömyys palvelee vain tiettyä ryhmää ihmisiä. Esteettömiin palveluihin ja niiden kehittämiseen tulisi panostaa paljon nykyistä enemmän ja huomioida koko se laaja kohderyhmä, jota esteettömyys hyödyttää, eli meistä jokaista.

Aihe valikoitui toimeksiantajan oletetusta tarpeesta kehittää tätä matkailun osa-aluetta seudulla ja palvella seudulle saapuvia matkailijoita paremmin, sillä

esteettömien palveluiden kysyntä on kasvanut viime vuosina ja tutkimustietoa aiheesta oli vähän. Mietin hetken projektiin ryhtymistä, sillä pohdin, olisiko tutkimustulos tarpeeksi tarkka, sillä itselläni ei ole fyysisiä rajoitteita eikä esteettömyyskartoittajan koulutusta. Olen kuitenkin iloinen, että päätin tarttua haasteeseen, sillä koin aiheen mielenkiintoiseksi ja tärkeäksi. Jo työn alkumetreillä sain huomata, miten vähän aiheesta tiedotettiin yritysten verkkosivulla ja samalla tiedostin tutkimuksen tärkeyden ja aiheen ajankohtaisuuden.

Punaisena lankana läpi työn toimi se, miten esteettömyys toteutuu matkakohteissa ja miten eri tavoin se on kohdeyrityksissä huomioitu. Olen itsekkin aiemmin yhdistänyt esteettömyyden vahvasti fyysiseen ympäristöön ja liikuntarajoitteisten ihmisten tarpeisiin, vaikka esteettömyys on valtavan laaja käsite ja palvelee toteutuessaan meistä jokaista. Aineistonkeruumenetelmäksi ajateltiin aluksi kyselytutkimusta ja kokemusasiantuntijan hyödyntämistä, koska kohteet olivat niin erilaisia keskenään ja kohteiden määrä niin suuri. Pidin kuitenkin tärkeänä, että pääsin itse toteamaan paikan päällä esteettömyyden toteutumisen ja olen tyytyväinen, että valitsin menetelmäksi havainnoinnin. Havainnointikäynneillä korostui, miten tärkeää totuudenmukainen tiedottaminen esteettömyydestä on.

On myös hyvä muistaa, että pienillä teoilla voidaan parantaa esteettömyyttä huomattavasti, eikä se aina vaadi suuria muutoksia ja investointeja. Esteettömyys tulisivin mielestäni tehdä paremmin näkyväksi. Varsinkin jos esteetön tila on monen mutkan takana ”piilossa”, olisi tärkeää, että reitti sinne tehdään näkyväksi. Muutamissa vierailemissani kohteissa ei mainostettu esimerkiksi luiskia tai ramppeja, vaikka ne kohteessa olivatkin. Näin ollen liikuntarajoitteisen ihmisen käynti kohteeseen saattaa jäädä tekemättä. Toisaalta saarikohteissa sain huomata, miten yhteysaluksissa henkilökunta oli esteetön, vaikka itse alus ei sitä ollutkaan ja miten aluksissa oli huomioitu apuvälineitä käyttävät henkilöt. Itse kohteet ovat luonnontilaisia, mutta jäin miettimään millaisilla investoinnilla saataisiin edes pieni pala saarikohdetta esteettömäksi ja näin olen kohde avautuisi laajemmalle kohderyhmälle.

Työstä muodostui lopulta hyvin laaja ja esteettömyyteen päästiin tutustumaan melko yleisellä tasolla kohteiden ollessa myös hyvin erilaisia keskenään. Kohteiden vertailu oli myös melko haastavaa juuri kohteiden erilaisuuden takia. Jos työstä olisi haluttu tarkempi, olisi työtä rajattu vielä enemmän kohdetyypin mukaiseksi. Tämän tutkimuksen avulla haluttiin kuitenkin selvittää, millainen on matkailun kärkikohteiden esteettömyyden taso seudulla ja mielestäni tässä tavoitteessa onnistuttiin hyvin.

Ollessani työn alussa yhteydessä yrityksiin vastaanotto oli positiivinen ja aiheita pidettiin tärkeinä. Kuitenkin vain muutama yritys halusi valmiin työn luettavaksi. Luulen, että tämä johtuu osittain siitä, ettei ymmärretä, miten laaja asia esteettömyys on ja kuinka monessa eri elämäntilanteessa se monia koskettaa. Esteettämiä matkailupalveluita on tarjolla melko vähän, joten pienilläkin teoilla esteettömyyden parantamiseksi voi olla valtava merkitys asiakkaalle. Vain muutaman yrityksen esitteessä oli maininta esteettömyydestä. Esteettömyyden esille tuominen ja markkinointi toisikin yrityksiin enemmän asiakkaita ja avaisi palvelut entistä laajemmalle kohderyhmälle.

Toivon, että toimeksiantajayritys pystyy hyödyntämään työn tuloksia alueen matkailumarkkinoinnissa ja palvelemaan seudulle saapuvia matkailijoita entistä paremmin. Näin palvelut avautuisivat kaikenlaisille matkailijoille. Toivon, että työni herättää myös alueen matkailuyritykset ajattelemaan esteettömyyttä laajemmin ja työstä olisi apua alueen yritysten esteettömyyden parantamiseen ja asiakaskohderyhmien laajentamiseen. Toimeksiantajalta saadun palauteen mukaan työ vastasi tavoitetta seudun kärkimatkailukohteiden esteettömyystilanteen kartoittamiseksi ja he pystyvät työn johtopäätösten myötä tekemään suunnitelmia kehitystyöstä esteettömyyden saralla. Aihe muodostui itselleni hyvin tärkeäksi ja avasi silmiäni monella tapaa. Tämän opinnäytetyöprojektin jälkeen katson maailmaa hyvin erilaisin silmin.

## LÄHTEET

Aluehallintovirasto.s.a.Tietoa savutettavuusselosteesta.WWW-dokumentti.Saatavissa:<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/tietoa-saavutettavuusselosteesta/> [viitattu 18.9.2024].

Autismiliitto.s.a. Autismiliiton esteettömyysohjelma .WWW-dokumentti. Sivupäivitetty 18.4.2024.Saatavissa: <https://autismiliitto.fi/materiaalia/esteettomyys/> [viitattu 28.5.2024].

Business Finland.2021a. Inklusiivisen matkailun opas. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visitfinland/tutkimukset/2021/inklusiivisen\\_matkailun\\_opas-2021.pdf](https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visitfinland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas-2021.pdf) [viitattu 27.5.2024].

Business Finland.2021b. Inklusiivisen matkailun opas. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visitfinland/tutkimukset/2021/inklusiivisen\\_matkailun\\_opas-2021.pdf](https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visitfinland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas-2021.pdf) [viitattu 27.5.2024].

Business Finland.2021c. Inklusiivisen matkailun opas. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visitfinland/tutkimukset/2021/inklusiivisen\\_matkailun\\_opas-2021.pdf](https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visitfinland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas-2021.pdf) [viitattu 27.5.2024].

Business Finland.2021d. Inklusiivisen matkailun opas. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visitfinland/tutkimukset/2021/inklusiivisen\\_matkailun\\_opas-2021.pdf](https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visitfinland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas-2021.pdf) [viitattu 27.5.2024].

Business Finland.2021e.Inklusiivisen matkailun opas. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visitfinland/tutkimukset/2021/inklusiivisen\\_matkailun\\_opas-2021.pdf](https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visitfinland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas-2021.pdf) [viitattu 10.09.2024].

Catalano,R.2024. The disabled traveller market represents billions in untapped revenue. WWW-dokumentti. Päivitetty 17.1.2024. Saatavissa: <https://www.bbc.com/worklife/article/20240116-the-disabled-traveller-market-represents-billions-in-untapped-revenue> [viitattu 28.5.2024].

Cursor.s.a. Matkailun edistämispalvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.cursor.fi/cursor-oy/mita-me-teemme/matkailupalvelut/> [viitattu 18.6.2024].

Edelheim,J.,Ilola,H. 2017.Matkailututkimuksen avainkäsitteet. Rovaniemi: Lapland University Press. [viitattu 10.5.2024].

Hamina.2024b.Haminan kaupunginmuseo.2024. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hamina.fi/hyvinvointi-vapaa-aika/museot/haminan-kaupunginmuseo/> [viitattu 24.6.2024].



Hamina.2024a.Hamina tietoa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hamina.fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/hamina-tietoa/> [viitattu 18.6.2024].

Hamina.2024c.Kauppiaantalomuseo.WWW-dokumentti.Saatavissa: <https://www.hamina.fi/hyvinvointi-vapaa-aika/museot/kauppiaantalomuseo/> [viitattu 24.6.2024].

Hamina.2024d.Vehkalahden kylämuseo. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hamina.fi/hyvinvointi-vapaa-aika/museot/vehkalahden-kylamuseo/> [viitattu 23.8.2024].

Hotelli Jokipuisto.2023.Tervetuloa hotelli Jokipuistoon. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hotellijokipuisto.fi/> [viitattu 14.9.2024].

Hamina Camping Pitkäthiekat.2024. Hamina Camping Pitkäthiekat. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.haminacamping.fi/> [viitattu 1.10.2024].

Invalidiliitto.2024.Esteettömyyskampanja.WWW-dokumentti. Päivitetty 2.4.2024. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/ajankohtaista/esteettomyyskampanja-2024-itsenaisemmän-elämän-puolesta> [viitattu 12.5.2024].

Invalidiliitto.s.aa. Saavutettavuus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus> [viitattu 26.5.2024].

Invalidiliitto.s.ab. Yhdenvertaista palvelua kaikille.WWW-dokumentti.Saatavissa:<https://www.invalidiliitto.fi/invalidiliitto/palvelut-yrityksille-ja-yhteisoille/yhdenvertaista-palvelua-kaikille> [viitattu 28.5.2024].

Invalidiliitto.s.ac. Esteettömyys. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys> [viitattu 27.5.2024].

Invalidiliitto.s.ad. Esteettömyys kuuluu kaikille. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/esteetonfi> [viitattu 23.5.2024].

Invalidiliitto.s.ae. ESKEH-kartoituslomakkeet ja opas. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/eskeh-kartoituslomakkeet-ja-opas> [viitattu 20.5.2024].

Jutila, S.,Harju-Myllyaho,A.2017. Esteettömyys matkailussa Teoksessa Edelheim,J (toim.) Matkailun avainkäsitteet. Rovaniemi: Lapin yliopisto.223–228. Saatavissa: [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63093/Matkailututkimuksen\\_avaink%C3%A4sitteet\\_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63093/Matkailututkimuksen_avaink%C3%A4sitteet_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 15.5.2024].

Jutila,S.,Ilola,H.(toim.) 2013.Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II. Rovaniemi. Lapin korkeakoulukonserni. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e> [viitattu 14.5.2024].

Kansalliset kaupunkipuistot. s.a. Mennään saareen! Lehmä ja Vaakku. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kansallisetkaupunkipuistot.fi/mennaan-saareen-lehma-ja-vaakku/> [viitattu 15.7.2024].

Kaunissaari.s.a. Saari-info. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kaunissaari.fi/kaunissaari-info/> [viitattu 22.8.2024].

Kotkan kaupunki.s.ab. Fuksinpuisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kotka.fi/asuminen-ja-ymparisto/puistot-ja-viheralueet/puistot/fuksinpuisto/> [viitattu 1.10.2024].

Kotkan kaupunki.s.ac. Isopuisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kotka.fi/asuminen-ja-ymparisto/puistot-ja-viheralueet/puistot/isopuisto/> [viitattu 1.10.2024].

Kotkan kaupunki.s.ad. Jokipuisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kotka.fi/asuminen-ja-ymparisto/puistot-ja-viheralueet/puistot/jokipuisto/> [viitattu 24.6.2024].

Kotkan kaupunki.s.ae. Katariinan Meripuisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kotka.fi/asuminen-ja-ymparisto/puistot-ja-viheralueet/puistot/katariinan-meripuisto/> [viitattu 1.10.2024].

Kotkan kaupunki.s.af. Koskipuisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kotka.fi/asuminen-ja-ymparisto/puistot-ja-viheralueet/puistot/koskipuisto/> [viitattu 12.8.2024].

Kotkan kaupunki.s.ag. Kumparepuisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kotka.fi/asuminen-ja-ymparisto/puistot-ja-viheralueet/puistot/kumparepuisto/> [viitattu 22.8.2024].

Kotkan kaupunki.s.ah. Palotornivuorenpuisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kotka.fi/asuminen-ja-ymparisto/puistot-ja-viheralueet/puistot/palotornivuoren-puisto/> [viitattu 10.10.2024].

Kotkan kaupunki.s.ai. Sapokan Vesipuisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kotka.fi/asuminen-ja-ymparisto/puistot-ja-viheralueet/puistot/sapokan-vesipuisto/> [viitattu 1.10.2024].

Kotkan kaupunki.s.aj. Sibeliuksenpuisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kotka.fi/asuminen-ja-ymparisto/puistot-ja-viheralueet/puistot/sibeliuksenpuisto/> [viitattu 22.8.2024].

Kotkan kaupunki.s.aa. Tietoa Kotkasta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kotka.fi/kotkan-kaupunki/tietoa-kotkasta/> [viitattu 18.6.2024].

Kotkan kaupunki.s.ak. Yrttipuutarha Redutti-Kotka. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kotka.fi/asuminen-ja-ymparisto/puistot-ja-viheralueet/puistot/yrttipuutarha-redutti-kotka/> [viitattu 8.8.2024].

Kotkan kaupunginteatteri. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ura.kotkanteatteri.fi/> [viitattu 24.6.2024].

Kotkan ravintolat.s.aa. Tervetuloa uudistuneeseen Laakonkiin. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kotkanravintolat.fi/laakonki/> [viitattu 23.8.2024].

Kotkan ravintolat.s.ab. Parasta nautittuna Vausti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kotkanravintolat.fi/vausti/> [viitattu 23.8.2024].

Lounashuone.2023a. Ravintolapalveluita arkeen ja juhlaan. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.lounashuone.fi/> [viitattu 24.6.2024].

Lounashuone 2023b.Seurustele rennossa ilmapiirissä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.lounashuone.fi/viinibaari> [viitattu 24.6.2024].

Loviisa.2024a.Kaupunki ja päätöksenteko. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.loviisa.fi/kaupunki-ja-paatoksenteko/tietoa-loviisasta/> [viitattu 18.6.2024].

Loviisa.2024b.Komedantintalo. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.loviisa.fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/museot/komendantintalo/> [viitattu 16.7.2024].

Loviisa.2024d.Strömforsin ruukin pajamuseo. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.loviisa.fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/museot/stromforsin-ruukin-pajamuseo/> [viitattu 14.9.2024].

Loviisa.2024c.Viirilän kotiseutumuseo. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.loviisa.fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/museot/viirilan-kotiseutumuseo/> [viitattu 22.7.2024].

Loviisan merenkulkumuseo.2023.Tervetuloa Loviisan merenkulkumuseoon. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://merenkulkumuseo.fi/> [viitattu 16.7.2024].

Maretarium.2024.Tervetuloa akvaariotalo Maretariumiin. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://maretarium.fi/> [viitattu 22.8.2024].

Merikeskus Vellamo.2021.Mikä ihmeen Vellamo? WWW-dokumentti.Saatavissa: <https://www.merikeskusvellamo.fi/vellamo/> [viitattu 22.8.2024].

Merisydan cafe.s.a. Merellinen cafe ja terassi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://merisydan.fi/> [viitattu 24.6.2024].

Nordlund,M.2017. Esteettömyyden laaja-alaisuus. Invalidiliiton webinaari.3.5.2017. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/i-kanava/series-title/esteettomyyden-laaja-alaisuus> [viitattu 20.5.2024].

Näkövammaisten liitto.2023.Pistekirjoitus.WWW-dokumentti. Päivitetty 25.4.2023.Saatavissa:<https://www.nakovammaistenliitto.fi/fi/pistekirjoitus> [viitattu 26.8.2024].

Näreaho,S.,Kettunen,J.,Kärki,A.& Päällysaho,S.2020.Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Arene. WWW-dokumentti. Saatavissa:

<https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/Arenen%20ONT%20eettiset%20ohjeet%20esitysmateriaali%202020.pdf?t=1578486373> [viitattu 11.8.2024].

Raflaamo.s.aa.Amarillo. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.raflaamo.fi/fi/ketju/amarillo> [viitattu 16.7.2024].

Raflaamo.s.ab. Frans & Rosalie. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.raflaamo.fi/fi/ravintola/kotka/frans-rosalie-kotka> [viitattu 16.7.2024].

Raflaamo. s.ac.Las Palmas. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.raflaamo.fi/fi/ravintola/kotka/las-palmas-kotka> [viitattu 16.7.2024].

Raflaamo.s.ad. VENN. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.raflaamo.fi/fi/ravintola/kotka/venn-kotka> [viitattu 16.7.2024].

Ravintola Strömforsin Mylly.2024.WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ravintolamylly.fi/> [viitattu 1.10.2024].

Ravintola Vaakku.s.a.Varissaari. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.varissaari.com/varissaari/> [viitattu 12.8.2024].

Restaurant Degerby Gille.s.a.Tervetuloa Degerby Gilleen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://degerbygille.fi/> [viitattu 19.6.2024].

RUK-museo Hamina. s.a. RUK-museon toiminta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.rukmuseo.fi/toiminta> [viitattu 24.6.2024].

Räsänen,P.,Röksä,I.Parviainen,J.,Halonen,K & Rissanen,P.2021. Inklusiivisen matkailun opas. Business Finland. Saatavissa: [https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusiivisen\\_matkailun\\_opas-2021.pdf](https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas-2021.pdf) [viitattu 18.5.2024].

Saavutettavasti.s.a.VCAG. WWW-dokumentti. Päivitetty 19.12.2023. Saatavissa: <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/wcag/> [viitattu 12.8.2024].

Santalahti.s.a.Santalahti resort Kotka. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://santalahti.fi/majoitus-santalahti/> [viitattu 22.8.2024].

Satama areena. s.aa. Mahdollisuuksien ja kohtaamisten areena. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.satama.fi/satama-areena/> [viitattu 24.6.2024].

Satama areena. s.ab. Ravintola. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.satama.fi/ravintola/> [viitattu 15.7.2024].

Selko digital.2023. Saavutettavuus-mitä ihmettä? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://selkodigital.fi/mita-on-saavutettavuus/> [viitattu 6.8.2024].

Sokos hotels.s.a. Aktiivista elämää Kotkan paraatipaikalla. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sokoshotels.fi/hotellit/kotka/original-sokos-hotel-seu-rahamuone> [viitattu 24.6.2024].

Spa Hotel Hamina.2021. Majoitu mukavasti Spa hotel Haminassa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.spahotelhamina.fi/fi/> [viitattu 24.6.2024].

Strömfors Bed & Bistro. 2024. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://be-dandbistro.fi/> [viitattu 28.6.2024].

Suomen akatemia.s.a. Tutkimusetiikka. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.aka.fi/tutkimusrahoitus/vastuullinen-tiede/tutkimusetiikka/> [viitattu 11.8.2024].

Suomen Autismikirjon yhdistys.2022. Autismiystävällisyys-sertifikaatti. WWW-dokumentti.Saatavissa: <https://asy.fi/autismiystavallinen/> [viitattu 28.5.2024].

Suomen avustajapalvelut.2024 Esteetön matkustus – Vinkit matkan suunnitteluun. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://suomenavustajapalvelut.fi/esteton-matkailu/> [viitattu 27.5.2024].

Suomen kuulotuki.s.a. Mikä on induktiosilmukka? WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://suomenkuulotuki.fi/mika-on-induktiosilmukka/> [viitattu 15.7.2024].

Teehelmi.s.a. Loviisan Kappelin historia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://teehelmi.fi/loviisan-kappeli/loviisan-kappelin-historia/> [viitattu 24.6.2024].

THL. 2023.Esteettömyys ja saavutettavuus. Vammaispalvelujen käsikirja.7.12.2023.TH.L.Saatavissa:<https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/esteettomyys-ja-saavutettavuus> [viitattu 27.5.2024].

Tuikkanen, R.2024. Erilaisia opinnäytetyön lähestymistapoja. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. PowerPoint-diasarja. Saatavissa: [https://learn.xamk.fi/pluginfile.php/2602987/mod\\_resource/content/1/Luento%208\\_orientaatio%20osio%204%20ja%205\\_Opinn%C3%A4ytety%C3%B6n%20erilaisia%20l%C3%A4hestymistapoja.pdf](https://learn.xamk.fi/pluginfile.php/2602987/mod_resource/content/1/Luento%208_orientaatio%20osio%204%20ja%205_Opinn%C3%A4ytety%C3%B6n%20erilaisia%20l%C3%A4hestymistapoja.pdf) [viitattu 26.5.2024].

Tuomi, J., Sarajärvi, A.2018.Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki:Tammi [viitattu 20.5.2024].

UN Tourism. s.a. Assessible tourism. The World Tourism Organization (UN Tourism).WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.unwto.org/accessibility> [viitattu 27.5.2024].

Vammaiskortti.s.a. Tervetuloa tutustumaan EU:n vammaiskorttiin. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vammaiskortti.fi/> [viitattu 23.8.2024].

Visit Finland.2024. Kestävän matkailun tila 2023.WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.visitfinland.fi/49c12b/globalassets/visitfinland.fi/vf-julkaisut/2024/kestavan-matkailun-tila-2023.pdf> [viitattu 28.5.2024].

Visit Finland.s.a. Vastuullinen matkailu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.visitfinland.fi/liiketoiminnan-kehittaminen/vastuullinen-matkailu> [viitattu 27.5.2024].

Visit Finland.2020. Yhdenvertaisuutta luontomatkailuun. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.visitfinland.fi/4a80bb/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2020/yhdenvertaisuutta-luontomatkailuun.pdf> [viitattu 10.9.2024].

Visit Kotka-Hamina.s.aa.Tuhansien tarinoiden Hamina. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.visitkotkahamina.fi/tuhansien-tarinoiden-hamina/> [viitattu 18.6.2024].

Visit Kotka-Hamina.s.ab. Tunnelmallinen Loviisa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.visitkotkahamina.fi/tunnelmallinen-loviisa/> [viitattu 18.6.2024].

Visit Svartholm.s.a. Tervetuloa Svartholmaan. WWW.dokumentti. Saatavissa: <https://www.visitsvartholm.fi/> [viitattu 9.8.2024].

Wanha Veteraani. 2022. rauhanturvaamisen ja kriisinhallinnan perinnekeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.rvpk.fi/> [viitattu 24.6.2024].

Äänimajakka.s.a. Äänimajakka-info. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.aanimajakka.info/#Lis%C3%A4tieto> [viitattu 15.7.2024].

## Liite 1

### Museot

Kauppiaantalonmuseo  
Haminan kaupunginmuseo  
Vehkalahden kylämuseo  
RUK-museo  
Wanha Veteraani  
Merikeskus Vellamo  
Loviisan kaupunginmuseo  
Viirilän kotiseutumuseo  
Loviisan merenkulkumuseo  
Strömforsin ruukin pajamuseo

### Saarikohteet

Lehmä saari  
Varissaari  
Svartholm  
Kaunissaari

### Majoitusliikkeet

Spa hotel Hamina  
Hamina Pitkäthiekat Camping  
Original Sokos Hotel Seurahuone  
Santalampi Resort  
Hotelli Jokipuisto  
Strömfors **Bed & Bistro**

## Matkailun kärkikohteet

### Puistot

Sapokan vesipuisto  
Katariinan meripuisto  
Sibeliuksenpuisto  
Jokipuisto  
Koskipuisto  
Kumparepuisto  
Fuksipuisto  
Palotornivuorenpuisto  
Yrttipuutarha Redutti-Kotka  
Isopuisto

### Käyntikohteet

Maretarium  
Kotkan kaupunginteatteri  
Satama Areena

### Ravitsemusliikkeet

Lounashuone Kerho  
Viinibaari  
Amarillo Kotka  
VENN Kotka  
Frans & Rosalie Kotka  
Las Palmas Kotka  
Vausti  
Laakonki  
Loviisan kappeli  
Degerby Gille  
Ravintola Mylly  
Merisydän cafe  
Bed & **Bistro** Strömfors  
Ravintola Buugi



## Liite 2

Hei!

Olen Jenni Tuomala ja opiskelen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa matkailu- ja palveluliiketoimintaa restonomitutkinto ohjelmassa. Olen tekemässä opintoihini kuuluvaa opinnäytetyötä, jossa tarkastelen Kotkan, Haminan ja Loviisan seudun suosittujen käynti- ja majoituskohteiden esteettömyyttä liikuntarajoitteisen, näkövammaisen ja kuulovammaisen matkailijan näkökulmasta.

Toimeksiantajana työlleni toimii Cursor Oy:n matkailunedistämisen yksikkö Visit Kotka-Hamina, joka on valinnut yrityksenne yhdeksi tarkastelun kohteeksi. Opinnäytetyössä kuvataan lyhyesti yrityksen toiminta. Tuloksia ei kuitenkaan julkaista kohdekohtaisesti, vaan niitä vertailaan yleisellä tasolla kootusti yritystä mainitsematta. Saatujen tietojen perusteella tehdään myös koonti kehitystarpeista kohteissa.

### **Tutkimus toteutetaan havainnointikäynnillä. Tiedustelenkin nyt olisiko yrityksenne mahdollisuutta tulla tekemään havainnointi käynti lähiviikkojen aikana?**

Tutkimustulokset ovat erittäin tärkeää informaatiota matkailun edistämisen organisaatiolle, ja niitä voidaan hyödyntää matkailun kehittämisen tulevien toimenpiteiden suunnittelussa, matkailumarkkinoinnissa sekä viestinnässä ja mahdollisissa tulevilla hankkeilla.

**Halutessanne lisätietoja, otattehan rohkeasti yhteyttä joko sähköpostilla tai puhelimitse. Ilmoitattehan myös, mikäli haluatte valmiin työn luettavaksenne syksyllä.**

Kesäterveisin;

Jenni Tuomala

restonomiopiskelija

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu/XAMK

sähköposti: [ejetu007@edu.xamk.fi](mailto:ejetu007@edu.xamk.fi)

Puh. 044-0290730

***Esteettömyys huomioitaessa palvelut avautuvat entistä laajemmille  
kohderyhmille!***





## Liite 3

**HAVAINNOINTILOMAKE****SAAVUTETTAVUUS**

1. Miten kohteen saavutettavuus on huomioitu
  - a. onko verkkosivuilla saavutettavuusseloste
  - b. verkkosivujen kielet
  - c. sosiaalisen median kanavat
  - d. vastuullisuuden sertifikaatti
  - e. fyysinen saavutettavuus, julkisilla perille
2. Onko verkkosivuilla tietoa kohteen esteettömyydestä?

**SAAPUMINEN KOHTEESEEN**

3. Onko kohteessa esteetöntä autopaikkaa? Onko paikka merkitty pyörätuolisymbolilla?
4. Onko paikoitusalueet tasaisesti valaistu?
5. Onko esteettömän sisäänkäynnin lähellä tila saattoliikenteelle?
6. Onko kohteeseen johtava kulkuväylä riittävän leveä apuvälineitä käyttävälle?
7. Onko kulkuväylän pinnan kunto moitteeton/tasainen?
8. Onko kohteen ulkoalue tasaisesti valaistu?

**SISÄÄNKÄYNTI**

9. Onko mahdollisten portaiden yhteydessä luiska/ramppi?
10. Onko sisäänkäynti helposti havaittava ja merkitty opasteella, kynnyksetön?
11. Onko ulko-oven edusta tasainen ja oven avaamispuolella vapaata tilaa?
12. Onko sisäänkäynnin edustalla istuimia? (esim. taksin odottajille)
13. Onko ulko-oven yhteydessä ovikello, summeri tai ovipuhelin?
14. Miten ulko-ovi on avattavissa?

**OPASTUS JA ASIOINTI SISÄLLÄ KOHTEESSA**

16. Onko sisäänkäynnin välittömässä läheisyydessä rakennuksen pääopaste?
  - a. onko se digitaalinen
  - b. läheltä katsottavissa (pääsy opasteen viereen)
  - c. onko opasteessa helppolukuinen kirjaintyyppi, kohotekstiä tai symboleja
17. Onko palvelupiste lähellä pääsisäänkäyntiä ja onko kulku sinne opastettu?
18. Onko tilassa asiointitiski? Jos on,
  - a. erottuuko palvelutiski selvästi tummuuskontrasteiltaan ympäristöstä?
  - b. onko pöytätaaso kahdella korkeudella?
  - c. onko tilassa riittävä yleisvalaistus?
19. Onko tilassa vapaata kääntymistilaa?

- 20. Sijaitseeko palvelupiste mahdollisimman meluttomassa ympäristössä?
- 21. Onko yleisvalaistus hyvä/säädettävissä asiakkaan tarpeisiin?
- 22. Erottuuko portaiden alkaminen ja päättyminen kulkuväylästä?
  - a. onko portaissa käsijohde?
  - b. onko portaikko valaistu?
- 23. Sijaitseeko mahdollinen hissi helposti löydettävässä paikassa?
  - a. onko hissien mitoitus huomioitu apuvälineitä käyttävän näkökulmasta?
  - b. onko painikkeet koholla ja erottuuko hälytyspainike muista painikkeista?
  - c. onko painikkeiden tiedot pistekirjoituksella?
  - d. onko hississä käsijohdetta?
- 24. Onko kohteen kulkureitillä huomiolaattoja tai merkintöjä?
- 25. Onko kohteen lattia tasainen, kova ja luistamaton?
- 26. Onko käytävillä käsijohteita?
- 27. Onko käytävällä istuimia levähtämiseen?
- 28. Onko kohteessa lainattavia apuvälineitä?
- 29. Onko opaskoirat tervetulleita kohteeseen?
- 30. Pääseekö avustaja veloituksetta?
- 31. Onko kohteen valaistus hyvä?
- 32. Onko tiedotuksiin käytettävät ilmoitustaulut selkeitä, läheltä katsottavia, valaistu ja onko otsikoinnissa huomioitu tekstin kirjainkoko?

## **ESTEETÖN WC**

- 33. Löytyykö kohteesta esteetön wc?
- 34. Sijaitseeko esteettömät wc-tilat helposti löydettävässä paikassa, muiden wc-tilojen lähellä ja esteettömän kulkureitin varrella?
- 35. Onko esteettömän wc:n suunnittelussa otettu huomioon ihmisten erilaiset liikkumisen ja toimimisen rajoitteet? Miten?



# YHDENVERTAISTA PALVELUA KAIKILLE

Esteetön asiointi ja saavutettavat palvelut kuuluvat kaikille!

Invalidiliitto kannustaa yrityksiä, julkisen sektorin toimijoita sekä muita palveluntarjoajia tuottamaan yhdenvertaisia palveluja. Yhdenvertaista palvelua kaikille -merkki on osoitus halusta kehittää toimitilojen sekä palvelun esteettömyyttä ja saavutettavuutta.

Yhdenvertaista palvelua kaikille -merkki on lupaus positiivisesta asenteesta! YPK-merkin voi ottaa käyttöön, vaikka palvelu ei vielä olisikaan täysin esteetöntä ja saavutettavaa.

YPK-merkin lisäksi, mukaan lähtevät palveluntarjoajat saavat käyttöönsä esteettömyyden ja saavutettavuuden itsearviointilomakkeen. Lomakkeen avulla saa käsityksen omasta lähtötilanteesta ja tärkeimmistä kehittämiskohdista.

Tukea yhdenvertaisuuden edistämiseen saa ottamalla yhteyttä Invalidiliittoon, laittamalla sähköpostia osoitteeseen [esteettomyys@invalidiliitto.fi](mailto:esteettomyys@invalidiliitto.fi). Lisätietoja yhdenvertaisuuden edistämisestä voi lukea osoitteesta [www.yhdenvertaistapalvelua.fi](http://www.yhdenvertaistapalvelua.fi)

## Yhdenvertaista palvelua kaikille -merkin hyödyt:

- Yhä useampi asiakas pääsee hyödyntämään palvelua.
- Palvelusta tulee laadukkaampaa.
- Asiakastytyväisyys kasvaa.
- Palveluntarjoajan positiivinen imago vahvistuu.
- Luo yhdenvertaista työkuiluuia.

## MUKAAN LÄHTEMINEN ON HELPPOA!

Jo useat kymmenet erilaiset organisaatiot ovat ottaneet Yhdenvertaista palvelua kaikille -merkin käyttöönsä.

## Näin Yhdenvertaista palvelua kaikille -merkki otetaan käyttöön:

1. YPK-merkin tilauslomake täytetään osoitteessa [www.yhdenvertaistapalvelua.fi](http://www.yhdenvertaistapalvelua.fi)
2. Yhdenvertaista palvelua kaikille -merkki sekä Palvelujen esteettömyyden ja saavutettavuuden itsearviointi -lomake kilahtavat postiluukkuun ja sähköpostiin.
3. YPK-merkki asetetaan näkyville toimitilaan. Sähköisestä materiaalipankista ladataan YPK-logo verkkosivuille.
4. Palvelujen esteettömyyden ja saavutettavuuden itsearviointi -lomakkeen täyttäminen.
5. Neuvoa yhdenvertaisuuden edistämiseen saa Invalidiliitosta.

