

Sanni Mäki

# Hossan kansallispuiston kehittäminen esteettömänä lomakohteena



Restonomi  
Matkailun koulutus  
Syksy 2019



KAMK • University  
of Applied Sciences

## Tiivistelmä

**Tekijä(t)** : Mäki Sanni

**Työn nimi:** Hossan kansallispuiston kehittäminen esteettömänä lomakohteena

**Tutkintonimike:** Restonomi (AMK), matkailun koulutusohjelma

**Asiasanat:** Esteettömyys, saavutettavuus, Hossan kansallispuisto, tutkimuksellinen opinnäytetyö, laadullinen tutkimus

Luonnosta nauttiminen ja liikkuminen tulisi olla tasavertaisesti kaikille mahdollista. Ympäristö tulisi suunnitella niin, että jokainen pystyy liikkumaan siellä mahdollisimman hyvin. Kaikille soveltuva esteetön ympäristö tarjoaa kansalaisille mahdollisuuden elää itsenäisesti ja omatoimisesti. Esteettömän ympäristön tarve kasvaa ja toimivat ratkaisut palvelevat kaikkia. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Hossan kansallispuiston tämän hetkisten esteettömien palvelujen tilanne sekä tavoitteena on tuottaa kehittämisehdotuksia ja -ideoita, joiden avulla jatkossa kehitettäisiin Hossan kansallispuistoa esteettömänä lomakohteena.

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena opinnäytetyönä ja työn menetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Tutkimuksessa käytettiin haastatteluja ja kyselyjä aineiston keräämiseen ja kohderyhmänä oli Hossan alueen yritykset. Yrityksiä haastateltiin heidän tarjoamistaan palveluista, minkälaisia esteettömiä palveluja heillä on tarjota esteettömille matkailijoille sekä millaisia ehdotuksia ja ideoita heillä olisi Hossan kansallispuiston kehittämiseksi esteettömän lomakohteena. Yritysten lisäksi opinnäytetyössä hyödynnettiin alan asiantuntijuutta ja toteutettiin kaksi asiantuntijahaastattelua.

Päätuloksina tutkimuksessa kävi ilmi, että kohteesta, sen palveluista ja saavutettavuudesta saatavia ennakkotietoja tulee kehittää ja lisätä. Tärkeää olisi myös lisätä yrittäjien osaamista ja tietoisuutta esteettömyyteen liittyen, jotta toimintaa saataisiin kehitettyä eteenpäin. Tavoitteena olisi pystyä luomaan palvelukokonaisuuksia, joissa olisi esteettömille kävijöille erilaisia vaihtoehtoja ja ohjelmaa riittäisi useammaksi päiväksi. Palvelukokonaisuuksilla saataisiin pidennettyä viiptyä kohteessa ja luotua kohteesta entistä houkuttelevampi.

Tutkimuksissa kävi ilmi, että Hossan kansallispuiston kehittämisessä esteettömänä lomakohteena on vielä tehtävää. Vaikka alueen palveluista löytyy jo nyt esteettömiä reittejä, palveluja, vierailu- ja majoituskohteita, tulisi niiden määrää kasvattaa ja monipuolistaa. Esteettömyyteen liittyen tarvittaisiin rohkeutta ja avoimuutta lähteä kokeilemaan eri mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja. Käyttäjien ja palvelujen tuottajien olisi hyvä toteuttaa suunnittelua yhdessä, jotta saataisiin käyttäjien ääni kuuluviin. Tutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä jatkossa palvelujen kehittämisessä. Jatkotoimintaehdotuksena tulisi toteuttaa esteettömille käyttäjille kohdennettu kysely, jossa selvitetäisiin millaisia odotuksia ja toiveita heillä on luontomatkailulle.

## **Abstract**

**Author(s) :** Mäki Sanni

**Title of the Publication:** Developing Hossa National Park as an Accessible Holiday Destination

**Degree Title:** e.g. Bachelor of Hospitality Management, Activity Tourism

**Keywords:** accessibility, Hossa National Park, research thesis, qualitative research

Enjoying nature and moving around should be equally possible for everyone. The environment should be designed so that everyone can move around as well as possible. Accessible environment that fits for everyone gives citizens the opportunity to live independently. The need for accessible environment is growing and workable solutions serve everyone. The purpose of this thesis was to investigate the current accessibility situation of the Hossa National Park and to provide suggestions and ideas for further development of the national park as an accessible holiday destination.

The thesis was made as a qualitative research. Interviews and questionnaires were used to collect the data and the target consisted of companies in the Hossa area. Companies were interviewed about the services they provide, what kind of accessibility services they have for disabled travelers, and what suggestions and ideas they would have for developing the Hossa National Park as an accessible holiday destination. In addition to companies, the thesis utilized the expertise of the field and two expert interviews were conducted.

The main findings of the research revealed that advance information on the site, its services and accessibility should be developed and enhanced. It would also be important to increase entrepreneurs' knowledge and awareness of accessibility in order to develop their activities. The goal would be to be able to create service packages with different options for accessibility needs travelers, as well as program for several days. Service packages could extend the length of stay and make the destination more attractive.

The research showed that there is still work to be done to develop Hossa National Park as an accessible destination. Although there are already accessible routes, services, places to visit and accommodation in the area, the number should be increased and diversified. With regard to accessibility, it would take courage and openness to try out different possibilities and alternatives. It would be a good idea for users and services providers to work together to make their voice heard. The results of the research will be useful for the further development of services in the area. As a follow-up proposal, a targeted survey for the users of accessible services could be made enquiring their expectations and wishes about nature tourism.

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Luonnossa liikkuminen .....	3
2.1	Hyvinvointia luonnosta .....	3
2.2	Luontomatkailu .....	5
3	Esteettömyys.....	8
3.1	Esteettömyys käsitteenä.....	8
3.2	Esteettömyyden kartoittaminen.....	9
3.3	Esteettömyys luonnossa .....	13
3.4	Esteettömyyttä edellyttävät kohderyhmät .....	15
3.5	Esteettömät matkailupalvelut .....	16
4	Hossan kansallispuisto .....	19
5	Tutkimuksen toteutus .....	23
5.1	Laadullinen tutkimus.....	23
5.1.1	Haastattelu .....	24
5.1.2	Kysely.....	25
5.2	Aineiston hankinta ja analysointi.....	26
6	Tulokset .....	30
6.1	Kehittämissuhteet.....	34
7	Pohdinta .....	40
7.1	Luotettavuus ja pätevyys .....	41
7.2	Yhteistyö toimelantajan kanssa.....	42
7.3	Oman ammatillinen kehittyminen .....	43
7.4	Jatkotutkimusaiheet .....	46
8	Lähteet.....	47

## Liitteet

## 1 Johdanto

Luonnossa liikkuminen ja luontomatkailu on kasvamassa Suomessa ja koko maailmassa. Luonto on yksi suomalaisten mieluisimmista liikkumisympäristöistä. Suomeen on muutamien viime vuosien aikana perustettu kaksi uutta kansallispuistoa, Etelä-Konneveden kansallispuisto, joka sijaitsee Keski-Suomessa sekä Hossan kansallispuisto Kainuussa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Hossan kansallispuiston tämän hetkisten esteettömien palvelujen tilanne sekä tavoitteena on tuottaa kehittämissuhteita ja -ideoita, joiden avulla jatkossa kehitettäisiin Hossan kansallispuistoa esteettömänä lomakohteena. Hossan kansallispuisto ja sen lähialue ovat tutkimuskohteena kiinnostavia, koska se uutuutensa vuoksi on hyvin kehitettävissä. Ennen kansallispuisto-nimitystä Hossa on toiminut nimellä Hossan retkeilyalue.

Luonnossa liikkuminen ei ole kaikille itsestäänselvyys, vaikka jokaisella pitää olla mahdollisuus ja oikeus siihen. Itsenäinen liikkumismahdollisuus vaikuttaa merkittävästi elämänlaatuun. Esteettömästä ympäristöstä ja palveluista hyötyvät muutkin kuin liikuntarajoitteiset ja eri tavoin vammaiset henkilöt. Väestön ikääntyminen, lastenvaunujen ja pienten lasten kanssa liikkuvat perheet, tilapäisesti vammautuneet sekä erityisryhmien ystävät ja avustajat kohtaavat liikkeessään samoja esteitä kuin esteettömät liikkujat. Yhdenvertaisuuden toteutuminen ei luontokohteiden osalta vaadi mahdottomia suunnitteluja ja muutoksia.

Toimeksiantajana opinnäytetyössäni toimii Metsähallitus ja tarkemmin vielä Pohjanmaan-Kainuun Luontopalvelut. Metsähallitus on valtion liikelaitos, jolla on julkisia hallintotehtäviä sekä liiketoimintaa. Metsähallituksen yksi osasto, Luontopalvelut, vastaa virkistyskäytön palveluvarustuksesta sekä viestinnästä, kuten esimerkiksi verkkopalveluista. Metsähallitus on Suomen luonnonsuojelun hoitaja. Metsähallituksessa luontopalvelujen suunnittelussa otetaan huomioon luonnonsuojelun tavoitteet. Metsähallituksen toiminnan periaatteena on toimia metsätalouden, luonnonsuojelun ja muun maankäytön suunnittelussa vuorovaikutuksessa alueellisten ja paikallisten sidosryhmien kanssa. Metsähallitus tarjoaa retkeilijöille hyvät peruspalvelut esimerkiksi luontopolut ja taukopaikat polkujen varsilla sekä opastusaineistot. (Metsähallitus 2019.) Pohjanmaan-Kainuun luontopalveluiden piiriin kuuluu Hiidenportin kansallispuisto, Hossan kansallispuisto, Rokuan kansallispuisto sekä Tiilikjärven kansallispuisto sekä useita pienempiä retkeilykohteita, kuten esimerkiksi Elimyssalon luonnonsuojelun alue sekä Ärjänsaari. (Luontoon.fi 2019.)

Opinnäytetyössä käsitellään luontomatkailua sekä millaisia vaikutuksia luonnolla on hyvinvoinnillemme. Työssä käsitellään myös esteettömyyttä ja millaisten kriteereiden tulee täytyä, jotta tilaa, kohdetta tai ympäristöä voi kutsua esteettömäksi. Luonnon merkitys on ihmisten hyvinvoinnille hyvin tärkeässä asemassa ja Suomessa pyritään entistä enemmän kehittämään luontomatkailua vielä paremmaksi.

Hossan kansallispuiston perustamisen myötä alueelle on tehty Metsähallituksen toimesta uusi hoito- ja käyttösuunnitelma, jonka Metsähallitus on hyväksynyt 5.4.2019. Hoito- ja käyttösuunnitelma on kansallispuiston kehittämistä ohjaava strateginen suunnitelma, joka toteutetaan pitkällä aikavälillä 10-15 vuoden aikana. (Metsähallitus 2019.) Metsähallitus on myös toteuttanut Hossan kansallispuiston kävijätutkimuksen aikavälillä 2017-2018. Kävijätutkimuksella tutkittiin muun muassa kävijärakennetta, käyntiä Hossan kansallispuistossa, kävijätyytyväisyyttä sekä selvitettiin uusien palvelujen tarpeellisuutta. (Salonen & Veteläinen 2019, 14.) Hossan kansallispuistoon liittyen on tehty aiemmin muutamia opinnäytetöitä sekä eräässä pro gradu-työssä on käsitelty esteetöntä luontomatkailua. Pro gradu-työssä nostettiin esiin kysymys tiedon saatavuudesta, eli mistä saa luotettavaa tietoa esteettömistä ja saavutettavista luonto- ja retkeilypalveluista. (Rissanen, P 2019.)

## 2 Luonnossa liikkuminen

Ulkoilu on suomalaisille osa elämäntapaa. Ulkoilua harrastetaan tasaisesti ympäri vuoden, riippumatta säästä, vuodenajasta tai viikonpäivästä. Ulkoilun on todettu piristävän, virkistävän ja tuottavan hyvää mieltä. Se myös rauhoittaa, rentouttaa ja antaa luontokokemuksia. Ulkoilun kautta saa mahdollisuuden niin yksinoloon kuin myös yhdessä olemiseen. Ulkoilua harrastetaan runsaasti kodin läheisillä luontoalueilla ja ulkoilupaikoilla. Sieväsen (2002, 2-7) määritelmän mukaan suomalaisten tavallisimpia ulkoilumuotoja ovat pyöräily, kävely, juoksu, koiran ulkoiluttaminen ja lasten kanssa ulkoilu.

Luonnon ja luontomatkailun mahdollisuudet ovat monipuoliset sekä kehittämiskelpoiset ja siksi luontoa pyritään hyödyntämään mahdollisimman hyvin. Ulkoilun harrastamiseen vaikuttavat omat arvostukset, tiedot, taidot, toiveet ja näiden mukaiset valinnat sekä myöskin ulkoiluympäristö ja sen muutokset. Ilmastonmuutoksesta johtuvat luonnon muutokset, vähälumiset talvet, vesistöjen laadun heikkeneminen, metsän hakkuut sekä monet muut ympäristömuutokset vaativat ulkoilijoita sopeutumaan tilanteeseen. (Tyrväinen, Kurttila, Sievänen, Tuulentie 2014, 21.)

Tutkimusten mukaan luonnossa oleminen tai edes jopa luontoaiheisten kohtausten katseleminen vähentää ihmisissä vihaa, pelkoa ja stressiä ja lisää miellyttäviä tunteita. Luonnolle altistuminen ja luonnossa ajan viettäminen ei vain piristä olotilaa, vaan lisää myös fyysistä hyvinvointia, laskee sykettä ja verenpainetta sekä vähentää lihasjännitystä ja stressihormonien tuotantoa. (University of Minnesota 2019.)

### 2.1 Hyvinvointia luonnosta

Hyvin merkittävä vaikuttaja hyvinvointiimme on elinympäristö. Tutkimusten perusteella on todettu, että luonnon läheisyys elinympäristössä vähentää sairastuvuutta sekä lisää onnellisuutta. Tutkimuksissa on selvitetty merkittäviä hyvinvointivaikutuksia, joita ovat verenpaineen lasku, fyysisten oireiden väheneminen, stressin lievittyminen ja mielialan koheneminen. Fyysinen aktiivisuus lisääntyy kuin itsestään luonnossa liikkuessa ja sosiaalinen hyvinvointi kasvaa. (Mielenterveystalo 2019.) Luonto ja luonnossa liikkuminen on aiemmin tarkoittanut ihmisille toimeentuloa ja selviytymistä, mutta nykypäivänä luonto merkitsee useimmille vapaa-aikaa ja elämänlaatua. (Luontoon.fi 2019.) Jotta luonnon elvyttävät vaikutukset

saataisiin taattua, on tärkeää, että riittävän isoja ja esteettisesti viehättäviä sekä kaikille soveltuvia luontoalueita sijaitsee lähellä asutustakin. Luonnonvarakeskuksen teettämien tutkimusten mukaan ulkoilukäynnit vähenevät sitä enemmän mitä kauempana ulkoilualueet sijaitsevat. (Luke 2019.) Sen vuoksi Hossan kansallispuiston ja sen ympäristössä toimivien yritysten kannalta olisi hyvin tärkeää pitää huolta saavutettavuudesta, jotta Hossaan olisi helppo tulla.

Luonto on ihmisten alkuperäinen koti. Luonnon vaikutuksia ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen on alettu tutkimaan jo 1970-luvulla. Kaupungistumisen myötä on herännyt kysymyksiä liittyen ihmisten luontosuhteen muuttumisesta. Luonnossa ollessa aistit herkistyvät kuulemaan, näkemään, tuntemaan ja haistamaan. Luontoympäristön on todettu olevan monin tavoin yhteydessä ihmisen fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin. (Arvonen 2014, 13-14.) Lähestulkoon kaikki suomalaiset harrastavat ulkoilua jonkin verran vuoden aikana. Iso osa vuosittaisista vapaapäivistä vietetään ulkoiluharrastusten parissa ja luonnosta nauttien, esimerkiksi kävellen, pyöräillen, uiden luonnon vesissä, marjastaen tai luontoa katsellen. Moniin ulkoiluharrastuksiin ei tarvita erityisvälineitä, ja metsät ja muu luonto ovat kaikkien käytössä jokamiehen oikeudella, joten ulkoilu harrastuksena on jokaiselle soveltuva. (Tyrväinen ym. 2014, 25.)

Luontoympäristöä, joka on sopivaa virkistytymiseen, löytyy esimerkiksi kaupunkipuistoista ja –metsistä, laajoilta retkeilyalueilta, kansallispuistoista sekä erämaista. Tärkein luontoympäristö arjen hyvinvoinnille on lähiluonto. Tärkeimpinä virkistyspalveluina pidetään kävely-, pyöräily- ja hiihtoreittejä, lepopaikkoja, kuntoiluvälineitä sekä nuotiopaikkoja. (Tyrväinen ym. 2014, 11-12.)

Metsäympäristöllä on todettu olevan sydän – ja verenkiertoelimistön terveyttä edistävä vaikutus (Arvonen 2014, 16). Alla olevassa taulukossa esitetään luonnossa vietetyn ajan ja terveysvaikutusten yhteyttä (taulukko 1).



Taulukko 1. Luonnossa oleilun terveystvaikutukset (Arvonen 2014)

Luonnossa vietetty aika	Terveystvaikutukset
10 min	Verenpaine laskee
20 min	Mieliala kohenee
60 min	Tarkkaavaisuus lisääntyy
2h	Elimistön puolustusmekanismit elpyvät
5h kuukaudessa	Positiiviset tunteet lisääntyvät
3 päivän luontoretki	Elimistön puolustusmekanismit vahvistuvat. Syöpää ehkäisevien proteiinien määrä lisääntyy. Stressihormonien määrä vähenee. Veren sokeriarvot tasaantuvat. Kohonnut verenpaine laskee. Masennuksen ja väsymyksen tunne vähenee. Elinvoimaisuuden tunne lisääntyy.

Tutkimuksissa on havaittu että luonnossa oleskelun on todettu laskevan sykettä, verenpainetta ja hengitystiheyttä verrattuna kaupunkiympäristön vaikutuksiin. Luonnossa liikkumisen on myös todettu vähentävän verenpainetautiin, syöpään, aikuisiän diabetekseen, lihavuuteen sekä masennukseen sairastumisen riskiä. Säännöllinen liikunta ja fyysinen aktiivisuus ennaltaehkäisevät esimerkiksi sepelvaltimo- ja verenpainetauti, syöpää, aikuisiän diabetesta ja osteoporoosia sekä vähentää kuolleisuutta. Luontoympäristössä liikkumisen terveystvaikutukset ovat suurempia kuin sisätiloissa liikkeessä. (Arvonen 2014, 16.)

## 2.2 Luontomatkailu

Luontoa arvostetaan tällä hetkellä hyvin paljon ja sen myötä luonnossa liikkuminen ja luontomatkailu ovat trendikästä. Noin neljäkymmentä prosenttia suomalaisista tekee vuosittain yhden tai useamman matkan, jonka päätarkoituksena on päästä nauttimaan ja virkistymään luontoon. Luontomatka on matkailua, johon kuuluu yöpyminen muualla kuin vakinaisessa

asunnossa, esimerkiksi vapaa-ajan asunnolla tai majoitusliikkeessä. Matkan pääsisältönä ovat luonto- ja ulkoiluharrastukset. Tyypillisimmät luontomatkoja tekevät ovat nuoret keski-ikäiset, korkeasti koulutetut, ylemmät toimihenkilöt ja suurissa kaupungeissa asuvat. Vähiten luontomatkoja tekevät vastaavasti nuoret, maalla asuvat, vähemmän koulutusta saaneet ja maatalousyrittäjät. (Tyrväinen ym. 2014, 29.) Lähes kolmannes luontomatkoista suuntautuu mökille. Joka neljäs kohdistuu valtion suojelu-, retkeily- ja monikäyttöalueille. Suomalaisten luontomatkailukohteet ovat keskimäärin noin 300 kilometrin päässä kotoa. (Sievänen 2002, 8-9.)

Luontomatkailu määritellään laaja-alaisesti matkailuksi, jossa luonto on vetovoimatekijänä ensisijainen. Luontoon perustuvan matkailun halutaan olevan kestävä ja säilyttävän matkakohteet vetovoimaisina luontoalueina. Luontoon tukeutuvien toimintojen jatkuminen edellyttää ekologista, taloudellista, kulttuurista ja sosiaalista kestävyttä. Eri puolilla maailmaa luontomatkailu tukeutuu usein luonnonsuojelualueisiin, nimenomaan kansallispuistoihin. (Tyrväinen ym. 2014, 12.) Yli puolet luontomatkoista tehdään mökkeilyyn, laskettelun, retkeilyyn, kalastuksen, metsästyksen, veneilyn, maastohiihdon, marjastuksen tai jonkin luontoharrastuksen vuoksi. (Tyrväinen ym. 2014, 30.)

Suomessa on jo kauan nähty tärkeänä luonnon matkailullinen merkitys. Luontomatkailu on nykyisin nopeasti kasvava matkailutalouden muoto. Suomessa luonnon matkailullisessa merkityksessä on merkittävää alueellista vaihtelua, mutta luonnon suuri rooli matkailussa erityisesti syrjäseuduilla ja laajemmin koko aluetaloudessa on kiistaton. (Saarinen 2005.) Kansallispuistot ovat tärkeitä vetovoimatekijöitä Suomen matkailun kannalta, sillä kansallispuistot kiinnostavat juuri nyt Suomeen saapuvia ulkomaanmatkailijoita. Suomen kansallispuistoissa kävi viime vuoden aikana ennätysmäärä kävijöitä, ja uusimmat matkailutilastot lupailevat, että kasvu vain kiihtyy entisestään. (Kansallispuistot ovat nousseet Suomen matkailuvaltiksi – kävijämäärät ja ulkomaisten turistien kiinnostus on kasvussa 2018.) Luontomatkailijat hakevat matkoiltaan rauhallista ympäristöä ja kauniita maisemia. Motiiveina luontomatkailijoilla ovat rentoutuminen, rauhoittuminen ja irtiotto arkeen. Suomalaiset luontomatkailijat arvostavat Suomessa vesistöjä, luonnontilaisia metsiä sekä perinnemaisemia. (Sievänen 2002, 11.)

Meidän suomalaisten tulisi olla ylpeitä upeasta ja puhtaasta luonnostamme ja sitä tulisi rohkeasti mainostaa myös muille. Vaikka markkinointi on tärkeää, tulisi sen lisäksi myös panostaa siihen, että luonnosta ja retkikohteista pidettäisiin entistä parempaa huolta. Jotta luontomatkailun houkuttelevuutta pystyttäisiin kehittämään, tulisi kansallispuistojen ja muiden retkeilykohteiden ylläpitoon suunnata enemmän varoja. Näin luontomatkailun kasvu mahdollisesti myös tehostaisi

suomalaisen luonnon suojelua. Kun luontomatkailu kasvaa entisestään, se luo tarvetta erilaisille palveluille. Tulisi miettiä myös vaihtoehtoja joita tarjota turisteille, jotka haluaisivat päästä nauttimaan Suomen luonnosta, mutta heillä ei ole retkeilyvarusteita omasta takaa. (Salonen 2018.)

Visit Finlandin luoman Kesäluontomatkailun kehittämisstrategian 2015-2018 mukaan luontomatkailulla on oma missio, jossa luontomatkailu tuottaa kestäväällä tavalla hyvinvointia kaikille Suomen alueille. Suomella on oma imago, jonka kautta Suomi mielletään monipuolisena luontomatkailumaana. Suomen yhtenä valttikorttina on erottua omalla luontoprofiililla kilpailijoistaan. (Kesäluontomatkailun kehittämisstrategia 2015-2018)

Suomen luontomatkailun vahvuuksina nähdään luonnon puhtaus, monipuolisuus, hiljaisuus ja avaruus, suomalaisuus luontosuhteessa ja jokapäiväisessä elämässä, luonnon terveyttä edistävät vaikutukset sekä varsin laaja kansallispuistoverkosto ja niiden hyvät palvelurakenteet. Yksi globaaleista megatrendeistä matkailun alalla on lähiruoka- ja villiruokabuumi, joka on osana luontomatkailua. (Kesäluontomatkailun kehittämisstrategia 2015-2018.) Suomen luonto tarjoaa runsaasti yrtejä ja marjoja, jotka ovat kaikkien luonnossa liikkuvien ulottuvilla.

Luontomatkailusta löytyy myöskin omat heikkoudet ja haasteet. Kulkuyhteydet lisääntyvät ympäri Suomen, mutta kansallispuistojen ja retkeilyalueiden heikko saavutettavuus ja huonot liikenneyhteydet hankaloittavat niiden käyttöä. Vaikka luonto on tärkeä matkailun vetovoimatekijä, matkailun voimakas kasvu aiheuttaa ongelmia ympäristölle ja luonnolle. Luontomatkailun myötä luonto kuluu, lajisto muuttuu ja ympäristön pilaantumisen riski kasvaa jatkuvasti. Matkailusta saatuja tuloja käytetään luontokohteiden laadun ylläpitämiseen, luonnon kulumisen ennaltaehkäisyyn sekä kuluneiden kohteiden kunnostukseen. Näiden lisäksi tuloja käytetään myös matkailijoiden opastamiseen sekä ympäristötietämyksen lisäämiseen. Kansallispuistojen tärkeimpiä tehtäviä on tarjota ihmisille luontoelämyksiä ja retkeilymahdollisuuksia. Kuitenkin matkailu- ja virkistyskäyttöä pidetään melkeinpä suurimpana suojelualueiden luontoa uhkaavista tekijöistä. (Tyrväinen ym. 2014, 112.) Luontomatkailun tarkoituksena on yhdistää luonnon suojeleminen, yhteisöt sekä kestävä matkailu. Luontomatkailua tuottavat yritykset luovat sekä jakavat ympäristötietoutta ja kunnioitusta luontoa kohtaan. Luontomatkailuyritykset pyrkivät tarjoamaan vierailijoilla positiivisia sekä mieleenpainuvia kokemuksia luonnossa. (Ecotourism 2019.)

### 3 Esteettömyys

Suomessa on noin puoli miljoonaa ihmistä, joilla on jokin pysyvä tai tilapäinen liikkumista rajoittava vamma tai sairaus. Näistä vammoista ja sairauksista osa näkyy ihmisestä päällepäin, jolloin haasteet liikkumiseen ovat helpommin tunnistettavissa. Kuitenkin suuri osa vammoista ja sairauksista ei välttämättä näy päällepäin, jolloin toiminta muuttuu haastavammaksi niin luontoliikunnan järjestäjille kuin itse luontoliikkujuillekin. Luonnossa koetut elämykset sekä fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset onnistumiset ovat erittäin tärkeitä pitkäaikaissairaana ja vammaisen terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja lisäämisen kannalta kaiken ikäisille liikkujille. Luontoliikuntaolosuhteet kehittyvät jatkuvasti ja tavoitteena onkin, että ne kehittyvät kaikille soveltuviksi, yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti. (Mäkinen 2017, 3.)

Esteettömät ratkaisut parantavat monien henkilöiden liikkumis- ja toimimismahdollisuuksia. Kuka tahansa meistä voi tietyissä elämänvaiheissa tai tilanteissa kohdata ongelmia liikkumisessa ja toimimisessa. Monenlaisia esteitä kokevat esimerkiksi ikääntyvät ihmiset, pienten lasten tai matkatavaroiden kanssa kulkevat. Ympäristöjen, palvelujen ja tuotteiden tulisi olla sopivia mahdollisimman monenlaisille käyttäjille mahdollisimman monenlaisissa käyttötilanteissa. (THL 2014.)

Luontoretkeä suunniteltaessa retkeilijän tulee saada ja löytää riittävästi tietoa päätöksenteon tueksi reitin soveltuvuudesta. Informaation tulisi olla helppoa, nopeaa ja siinä tulisi käyttää nykyaikaisia välineitä. Suunnitteluvaiheessa kannattaa tutustua internetsivustoilta saataviin tietoihin tai soittaa suoraan luontokohteeseen, josta saa varmasti lisätietoja. Luontoliikunta sopii kaikille ja kaiken ikäisille. Luonnossa voi pelkästään vain oleilla ja istuskella ja nauttia, kelata tai kävellä. (Mäkinen 2017, 3.)

#### 3.1 Esteettömyys käsitteenä

Esteettömyys on käsitteenä hyvinkin laaja, eikä se rajoitu pelkästään rakennetun ympäristön esteettömyyteen. Esteettömyys ja saavutettavuus tarkoittavat kaikkien sellaisten esteiden poistamista, jotka vaikuttavat vammaisten mahdollisuuksiin käyttää palveluja ja osallistua yhteiskuntaan sen täysivaltaisena jäsenenä. Esteettömyys voi fyysisen esteettömyyden lisäksi tarkoittaa esimerkiksi taloudellista, sosiaalista tai tiedonsaannin esteettömyyttä. Mahdollista on

myös se, että palvelu on esteetön ja saavutettava, mutta niin vaikea, kallis tai monimutkainen, että se ei ole käytettävissä. Tässä on kyse saavutettavuuden esteestä. (VIA-projekti 2019.)

Useasti sanoja saavutettavuus ja esteettömyys käytetään tarkoittamaan samoja asioita. Sitä se ei kuitenkaan ole. Esteettömyys tarkoittaa ihmisten moninaisuuden huomioonottamista rakennetun ympäristön suunnittelussa ja rakentamisessa. Se tarkoittaa palvelujen saavutettavuutta, välineiden käytettävyyttä, tiedon ymmärrettävyyttä ja mahdollisuutta osallistua itseä koskevaan päätöksentekoon. Esteettömyydessä ei ole kyse vain liikkumisen esteettömyydestä vaan esteettömien ympäristöjen suunnittelussa otetaan huomioon näkemiseen, kuulemiseen, kommunikaatioon ja sähköiseen viestintään liittyvät asiat. Esteettömyys merkitsee turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta sekä se on osa kestävästä kehitystä. Esteetön ympäristö ei erottele ihmisiä heidän toimintakykynsä perusteella. (Invalidiliitto 2019.)

Esteettömyys ja esteettömyydestä tiedottaminen ovat palvelujen laatutekijöitä, jotka lisäävät palvelujen saavutettavuutta sekä eri asiakasryhmien tasa-arvoa. Saavutettavuus tarkoittaa erilaisten yleisöjen tarpeiden huomioimista sekä tuotteiden ja palveluiden helppoa lähestyttävyyttä. Saavutettavuus tarjoaa mahdollisuuden osallistumiseen ja elämyksiin yksilöiden erilaisista ominaisuuksista riippumatta. Se tarkoittaa myös yhdenvertaisuuden edistämistä sekä kohteen helppoa lähestyttävyyttä ihan kaikille ihmisille. (Suomi kaikille 2019.)

Vaikka esteetön ympäristö on välttämätön monille ihmisille nykypäivänä, se myös auttaa suuresti muita samojen tilojen ja ympäristön käyttäjiä. Siivous ja tilojen huolto helpottuvat sekä tavaroiden kuljettaminen paikasta toiseen onnistuu ongelmitta, kun ei ole kynnyksiä, portaita tai muita esteitä tiellä. (Invalidiliitto 2019.) Matkaillessa esteettömyys riippuu paljon matkustajan tarpeista esteettömyyden suhteen. Asumisessa esteettömyys on keskeinen oikeus. Jokaisen henkilön on voitava liikkua omassa kodissaan sekä liikkua kotiinsa ja sieltä myös pois. Vammaisen on voitava toimia kodissaan niin itsenäisesti kuin mahdollista. (VIA-projekti 2019.) Sama pätee myös matkailuun ja majoittumiseen. Matkailu kuuluu kaikille ja ihmisoikeuksien mukaisesti myös vammaisille tulee olla tarjolla heille sopivia majoitusmahdollisuuksia.

### 3.2 Esteettömyyden kartoittaminen

Ihmisiltä löytyy monia erilaisia tarpeita toimiessaan rakennetussa ympäristössä ja jos ympäristö ei pysty vastaamaan niihin tarpeisiin, syntyy liikkumiselle ja toiminnalle esteitä. Esteettömyyttä

kartoitetaan mittaamalla, arvioimalla ja havainnoimalla nykytilannetta ympäristön esteettömyydestä. Esteettömyyskartoituksella saadaan tuotettua kohteesta tarkkaa mittatietoa. Vertailemalla kerättyä tietoa sen hetkisiin rakennusmääräyksiin ja ohjeisiin, saadaan selvitettyä ympäristön ongelmakohdat. Jotta korjaukset osataan tehdä kerralla oikein, kannattaa esteettömyyskartoitukseen panostaa. Monet korjaukset ja parannukset ovat tehtävissä pienin kustannuksin ja korjauksin. (Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2019.)

Esteettömyyskartoitusta tehtäessä tulee huomioida myös aistit. On tärkeää olla tietoinen erilaisista aistiärsytyistä tuottavista tekijöistä tiloissa, jotta niitä voitaisiin muokata aistiystävällisiksi. Tarkistuslistan avulla voidaan eritellä, millaiset asiat tuottavat aistiärsytystä ja mitkä tekijät puolestaan ovat erityisen miellyttäviä aisteille. Aistiympäristön kartoittaminen etenee neljän keskeisen aistialueen kautta, joita ovat kuulo, näkö, tunto ja haju. (Autismiliitto 2019).

Yleisimpiä liikkumisen esteitä luonnossa ja rakennetussa ympäristössä ovat erilaiset tasoerot, esimerkiksi portaat, kynnykset, korkeat reunatuet ja jyrkät liuskat. Pyörätuolilla, kävelytelineen tai lastenvaunujen kanssa liikkuvalla tilantarve on erityisen tärkeää, jolloin kulkuväylien, oviaukkojen, yleisten tilojen sekä hissien tulee olla tilavia. Välimatkat tulee suunnitella lyhyiksi ja levähdyspaikkoja pitää olla riittävän usein, mikäli käveleminen on hankalaa. Lapset, lyhytkasvuiset ja pyörätuolilla liikkuvat tulee ottaa huomioon käyttöpainikkeiden, automaattien ja palvelutiskien suunnittelussa, jotta niihin yltää. Luistamattomilla pintamateriaaleilla, torjumalla liukkautta, käsijohteilla ja tukikaiteilla voidaan ehkäistä huonosta tasapainosta aiheutuvia ongelmia. (THL 2014.)

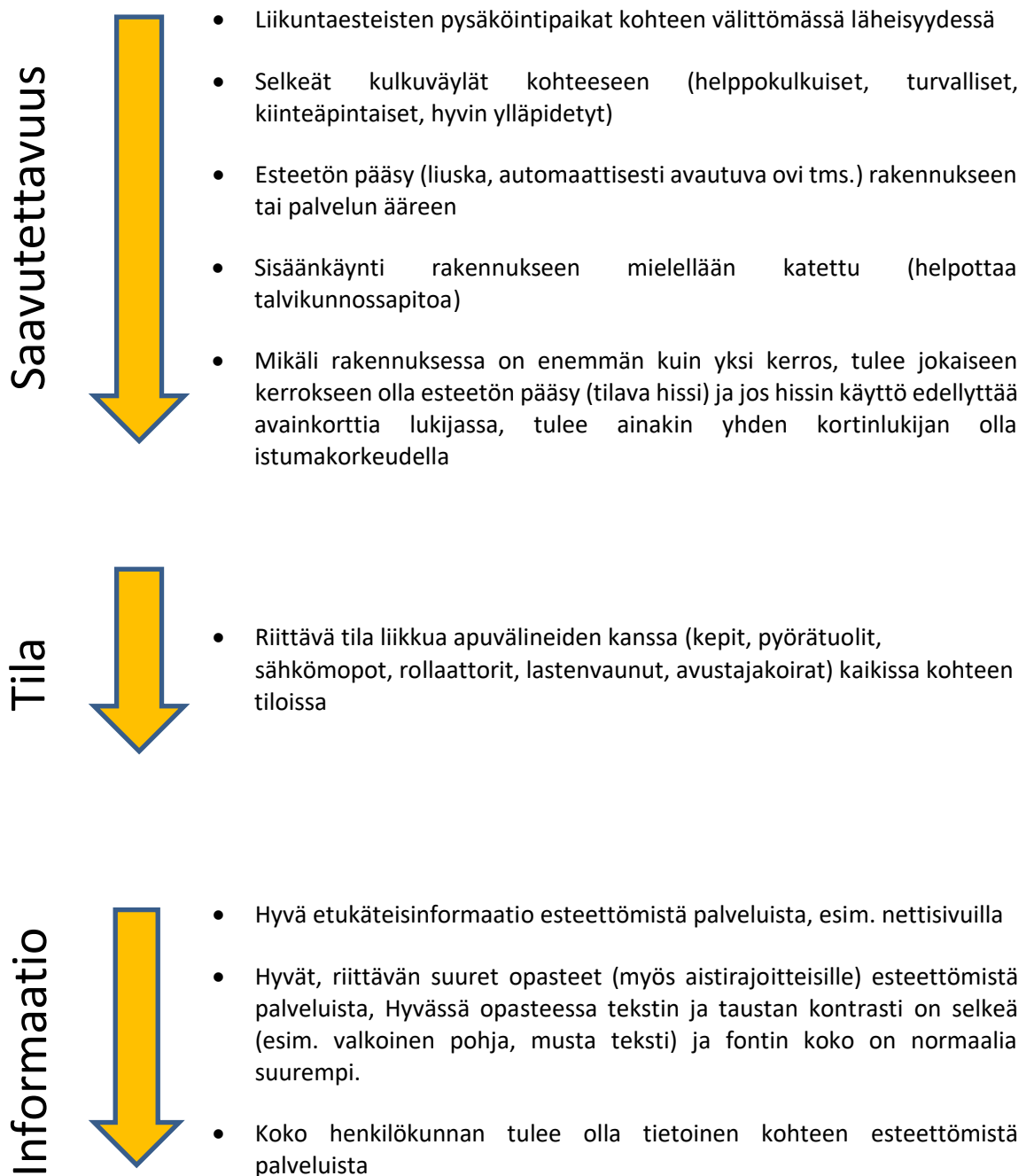
Näkövammaisten henkilöiden liikkumista ja toimimista helpottavat kulkuväylien ja tilojen pohjaratkaisujen selkeys ja helppo hahmotettavuus, esteiden ja vaaranpaikkojen selkeä merkitseminen, hyvä valaistus ja selkeät opasteet sekä opasteita täydentävät äänimerkit. Helposti hahmotettavat, käsin tunnistettavat ja suurikokoiset käyttöpainikkeet helpottavat näkövammaisten henkilöiden liikkumista. (THL 2014.)

Hyvät kuunteluolosuhteet eli vähäinen taustamelu, hyvä äänentoistojärjestelmä ja toimiva induktiosilmukka helpottavat kuulovammaisten henkilöiden toimimista ja kommunikointia. Kuulovammaisille tärkeitä ovat myös visuaaliset informaatiot, kuten selkeät opasteet. Henkilöt, joilla on suunnistamisvaikeuksia tai ymmärtämisen kanssa ongelmia, hyötyvät myös selkeistä ja havainnollisista opasteista. Opasteet ovat myös avuksi vieraskielisille henkilöille kuvasymbolien avulla. (THL 2014.)

Seuraavassa luvussa esitellään esteettömyyden kartoittamiseen liittyviä kriteerejä.

### Esteettömyyskriteerit

Esteettömyyden kartoittamiseen liittyy tietyt esteettömyyskriteerit (kuvio1). Finlex (241/2017) on asettanut rakennuksiin sovellettavia Valtioneuvoston asetusta rakennusten esteettömyydestä seuraavasti



### Kuvio 1. Esteettömyyden yleiset kriteerit Finlex 241/2017 (Visit Finland 2019)

Erilaisiin majoitustiloihin liittyy tiettyjä esteettömyyskriteerejä, jotta niitä voivat esteettömät lomailijat käyttää. Majoitustiloja ovat muun muassa hotellit, aamiaismajoitukset, huoneistot, mökit, huvilat ja erikoismajoitukset. Yleisten esteettömyysvaatimusten lisäksi majoituspaikan yleisissä tiloissa vastaanoton tulee olla pohjakerroksessa tai sieltä tulee löytyä hissi vastaanottokerrokseen. Esteettömän WC:n tulee olla yleisissä tiloissa pohjakerroksessa. Yleisen WC:n kriteereiden mukaan tulee huomioida, että pääsy tilaan on esteetön. Oven on oltava pääsääntöisesti auki tai avaimen sijainnin tieto tulee olla selkeästi esillä. (Visit Finland 2019.)

Majoitustiloissa esteettömän huoneen oven tulee olla vähintään 850mm leveä, helposti liikutettavissa eikä oven avaaminen vaadi kohtuuttoman suurta voimaa. Mikäli huoneen valot syttyvät avainkorttia käyttäen, tulee kortinlukijan sijaita sopivalla korkeudella, jotta siihen ylettyy istumakorkeudelta. Huoneessa tulee olla ainakin yksi valokatkaisija sijoitettuna käytettäväksi myös sängystä. Sängyn ympärillä tulee olla riittävästi tilaa liikkua (n. 90cm). Huoneessa tulee olla akustinen ja visuaalinen palohälytin, jotta se on helposti havaittavissa. Kriteereihin kuuluu herätyspalvelu kuulovammaisille ja majoitustiloissa tulee olla myös huoneita, joihin voi ottaa opas-/avustajakoiran mukaan. (Visit Finland 2019.)

Majoitustilojen esteettömän huoneen kylpyhuoneen oven tulee myös olla vähintään 850mm leveä. Kylpyhuoneen ainakin yhden pistorasian ja valokatkaisijan tulee olla sijoitettu niin, että niitä voi käyttää pyörätuolista. Ainakin yksi peili tulee olla sijoitettu siten, että siitä näkee myös pyörätuolissa istuva. Suihkuun tulee mahtua suihkupyörätuolin kanssa tai suihkussa on kiinteä istuinpenkki. Pesuainetelineen tulee olla istuinpenkin välittömässä läheisyydessä ja suihkussa sekä WC:n yhteydessä tulee olla tukikaide. Kriteereiden mukaan kylpyhuoneessa tulee olla korotettu WC-istuin, jossa on tukikaiteet molemmilla puolilla. Käsisuihkun ja WC-paperitelineen tulee olla käytettävissä myös WC-istuimelta. Esteettömissä kylpyhuoneissa tulee olla hälytysnaru käytettävissä myös lattiatasolta. (Visit Finland 2019.)

Tasa-arvoisessa maailmassa myös käyntikohteiden tulee olla esteettömille kävijöille avoimia ja saavutettavissa. Käyntikohteissa yleisten vaatimusten lisäksi näyttelyoppaiden tulee soveltua näkövammaisille ja olla selkokielisiiä. Kohteissa tulee olla riittävästi tilaa liikkua apuvälineiden kanssa. Opastettujen kierrosten tulee soveltua myös selkokielisille ja kuulovammaisille (esim. induktiosilmukat, ääntä vahvistavat kuulokkeet tms.). Avustajille tai tulkeille tulee olla joko



ilmainen tai alennettu sisäänpääsy. Myös opas- tai avustajakoirat ovat tervetulleita. Käyntikohteista tulee löytyä esteetön WC/lastenhuone. Kohteesta olisi hyvä löytyä myös lainattavia apuvälineitä (esim. suurennuslasi, taskulamppu, pyörätuoli, rollaattori jne.). Näyttelyissä olisi hyvä olla mahdollisimman paljon kosketettavia näyttelyesineitä sekä sieltä tulee löytyä akustinen ja visuaalinen palohälytín. (Visit Finland 2019.)

Erilaisissa tapahtumissa käyminen tulee olla myös esteettömille henkilöille mahdollista. Tapahtumissa yleisten esteettömien vaatimusten lisäksi tulee olla ehdottomasti esteetön WC/lastenhoituhuone. Avustajille tai tulkeille tulisi olla tapahtumiin ilmainen tai alennettu sisäänpääsy sekä opas- ja avustajakoirien tulisi olla tervetulleita. Tapahtumatiloista tulisi löytyä kriteerien mukaan akustinen ja visuaalinen palohälytín. (Visit Finland 2019.)

### 3.3 Esteettömyys luonnossa

Jokaisella tulisi olla yhdenvertaisesti oikeus ja mahdollisuus liikkua luonnossa ja päästä nauttimaan luonnon rauhoittavasta ja virkistävästä vaikutuksesta. Luontoreitin ollessa esteetön, takaa se mahdollisuuden luontoliikuntaan jokaiselle ulkoilijalle toimintakykyyn katsomatta. (Invalidiliitto 2019.) Esteettömillä reiteillä tulee kuitenkin olla tietyt määräykset ja kriteerit kunnossa, jotta reitti soveltuu esteettömän ulkoilijan käyttöön. Esteettömien reittien varrelta löytyy tyypillisesti esteetön käymälä tai WC ja tulentekopaikka. Monissa kohteissa on tarjolla myös luonnon tarkkailuun soveltuva lintutorni tai katselulava. Retkeilyreittien kuvauksissa on mainittu, mikäli reitille olisi hyvä ottaa avustaja mukaan reitin kulkemisen vaikeuden takia. Maastoliikennelain 4§:n mukaisesti (Finlex 623/2011) vaikeasti liikuntavammaisen henkilön ja hänen saattajansa liikkumiseen maastossa moottorikäyttöisellä ajoneuvolla ei tarvita maanomistajan lupaa.

Ohjelmalveluyrityksissä ja ulkoilureiteillä yleisten vaatimusten lisäksi tulisi olla esteettömät ulkoilureitit omatoimisille ulkoilijoille, joissa kulkuväylien tulee olla 1800mm leveitä, pinnoitus helppokulkuista ja väylien reunat merkitty hyvin esimerkiksi kaiteilla. Reiteillä tulisi olla istumamahdollisuus tasaisin välimatkoin sekä opasteita myös näkövammaisille. Ohjelmalveluyrityksistä ja reiteiltä tulisi löytyä esteettömät WC-tilat, tulentekopaikat sekä katselulavat tai kalastuslaiturit. Ohjelmalveluyrityksissä tulisi huomioida, että ohjeistukset olisi kohderyhmän tarpeiden mukaiset. Ongelmatilanteissa tulisi olla saatavilla henkilökohtaista apua

helposti. Avustajille ja tulkeille tulisi olla ilmainen tai alennettu ohjelmapalvelujen osallistumismaksu. (Invalidiliitto 2019.)

Esteettömillä luontoreiteillä tulee olla huolehdittu asianmukaisista opasteista, kulkuväylistä ja väylien materiaaleista, käsijohteista, valaistuksesta, levähdyspaikoista sekä värikontrasteista. Jotta luontoreitti on turvallinen jokaiselle retkeilijälle, on erityisen tärkeää, että erilaiset vaaratekijät, esimerkiksi jyrkänteet, kivikot ja hankalakulkuiset maastot ja ympäristöt on huomioitu. (Invalidiliitto 2019.)

Luontopolkujen leveydet mitoitetaan kohderyhmä, käyttömäärä ja paikan ominaispiirteet huomioiden. Rakennetun puupolun leveys määräytyy muun polun mukaan, mutta sen tulee olla kuitenkin vähintään 1200mm leveä, ohituspaikkojen tulee olla vähintään 1800mm leveitä ja käänköpaikoilla pyörähdysympyrän säteen tulee olla 2500mm. Levähdyspaikkoja on hyvä sijoittaa kulkuväylien ulkopuolelle ja niiden etäisyys voi olla toisiinsa nähden 50-200 metriä. Levähdyspaikat on hyvä sijoittaa miellyttäviin maisemiin, joista on hyvä tarkkailla ympäröivää luontoa. (Invalidiliitto 2019.)

Opastustaulut luonto-, retkeily- ja ulkoilureittien varrella tulisi sijoittaa reittien lähtöpisteeseen katoksen alle, jotta sitä voi tarkastella helposti säästä riippumatta. Opastustaulun tulee olla tukevarakenteinen, selkeä ja heijastamattomasta pinnoitteesta valmistettu. Havaintopaikalla tulee olla kohdeopaste sekä mahdollisuuksien mukaan myös tunnusteltava opaste. Hyvän opastetekstin tulisi olla helppolukuista ja sisältää lyhyitä lauseita. Symboleja ja värejä voidaan käyttää täydentämään tekstiä. (Invalidiliitto 2019.)

Mikäli luontoreitti pitenee asteittain, tulee reitistä kertoa pituudet, levähdyspaikkojen etäisyydet, reitin vaativuusaste ja sijaintitiedot mielenkiintoisista kohteista reitin varrella. Opastustauluihin merkitään selkeästi kaikki eri reittityypit ja jokainen reitti merkitään omalla, selkeästi erottuvalla tavalla. Tauluun tulee merkitä jokaisen reitin levähdys- ja taukopaikat sekä myös näköalapaikat. Opastustauluissa pitää olla myös maininta hätätilanteissa toimimisesta. Koko retkeilyalueen kattava opastustaulu sijaitsee siis lähtöpisteessä, mutta opastus silti jatkuu reittien varrella, esimerkiksi risteyskohdissa ja muissa erityisissä pisteissä on informaatiota antavia erilaisia tauluja, viittoja ja kohdeoppaita. (Invalidiliitto 2019.)

Luonnossa liikkumiseen kuuluu lisäksi myös veden äärellä ulkoilu. Luontoon on rakennettu laitureita, joilta on pääsy veneilemään tai ihan vain ihallemaan vesistöä ja maisemia. Jotta esteettömät käyttäjät pääsevät myös venelaitureille, tulee laiturille johtaa tasainen, kova ja

luistamaton kulkuväylä. Kulkuväylän lisäksi laiturin tulisi olla vähintään 1800mm leveä ja siinä on oltava suojareunukset. (Invalidiliitto 2019.)

### 3.4 Esteettömyyttä edellyttävät kohderyhmät

Esteettömyys on toisille ehdoton edellytys, mutta se on myöskin kaikkien etu. Euroopan väestöstä arviolta noin 27 prosenttia tarvitsee esteettömiä ja saavutettavia matkailupalveluita. Suomessa pysyvästi liikkumis- ja toimimisesteisiä henkilöitä on noin puoli miljoonaa. Esteettömyys tarkoittaa myös hyvää toiminnallisuutta sekä yhdenvertaisia toimimismahdollisuuksia. Esteettömyys ja saavutettavuus koetaan eri tavalla ja niiden kokeminen ja tarve on jokaiselle yksilöllistä. Esimerkiksi samalla apuvälineellä liikkuvalla ei sovellu sama reitti kuin toiselle. Jokaista luonnossa liikkujaa tulisi kohdella yksilönä. Moni esteettömyyttä edellyttävä tarvitsee liikkeessaan avustajan apua ja tukea. (Suomen Vammaisurheilu ja –liikunta VAU ry 2019.)

Liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden kyky kommunikoida, liikkua tai toimia itsenäisesti on vamman, sairauden, ikääntymisen tai muun syyn johdosta heikentynyt väliaikaisesti tai pysyvästi. Liikuntavammainen henkilö ei pysty liikkumaan ilman apuvälineitä tai itsenäisesti. Liikuntavammoja on erilaisia ja myös eriasteisia. Liikuntavammoja on lieviä, jotka eivät haittaa paljon, mutta on myös niin vaikeita vammoja, että henkilö ei pysty liikkumaan lainkaan. Tällöin henkilö on liikuntakyvytön. Hyvin usein tarvitaan avuksi avustajia. (Selkosivut 2019.) Mitä vähemmän ympäristössä on liikkumista ja toimimista hankaloittavia esteitä, sitä pienempi on yksilölle aiheutuva haitta. Eniten liikkumisen vaikeuksia kohtaavat liikuntavammaiset, näkö- ja kuulovammaiset sekä ihmiset, joilla on yhtäaikaisesti vaikeuttavia puutteita toimintakyvyssään. Liikkumis- tai toimimisesteisyys voi olla joko näkyvää tai näkymätöntä ja se voi liittyä muun muassa liikkumiskykyyn, ymmärtämis- ja oppimiskykyyn, aistien toimintaan, allergiaan tai muihin liikkumista hankaloittaviin tekijöihin. (Liikenne – ja viestintäministeriö 2003.)

Invalidiliiton (2019) mukaan liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden sujuvaa arkea ja hyvää elämänlaatua edellyttävät toimivat ja hyvät apuvälineet. Apuvälineitä käyttäen ja niiden avulla voidaan tukea, ylläpitää ja parantaa liikkumis- ja toimintakykyä jokapäiväisessä toiminnassa sekä myös edistää kuntoutumista. (Invalidiliitto 2019.) Liikkumisen apuvälineitä ovat muun muassa kynnärsauvat, kävelykeppi, rollaattori eli kävelyteline, pyörätuoli, sähköpyörätuoli ja sähkömopo. (Respecta 2019.)

Kuulovamma tarkoittaa jonkinasteista kuulon alenemaa. Kuulovammaisella voidaan tarkoittaa lievästi huonokuuloista sekä myös täysin kuuroa henkilöä. Kuulovammaisista suurin osa on lievästi tai keskivaikeasti huonokuuloisia. Useimmat heistä pystyvät kuulemaan puhetta kuulokojeen avulla ja pystyvät kommunikoimaan pääasiassa puheella, apuna siinä he käyttävät huuliltaalukua. Kuurot ja vaikeasti huonokuuloiset käyttävät viittomakieltä tai viitottua puhetta. Joskus kuulovamma voi yhdistyä myös näkö- tai monivammaisuuteen. (Voppi–Valterin verkkopalvelu 2019.) Kuulovammaisten toimintaa helpottaa hyvä akustiikka ja äänentoisto, tasainen häikäisemätön valaistus sekä melun vaimennus. Huonokuuloisten apuvälineenä voidaan käyttää esimerkiksi induktiosilmukkajärjestelmää. (Invalidiliitto 2019.)

Näkövammaisuus voi tarkoittaa joko sitä, että henkilö on heikkonäköinen tai sokea. Näkövammaisten liiton (2019) määritelmän mukaan täydellinen sokeus on harvinaista. Myös sokeat voivat nähdä valon ja myös jopa hahmoja. Hämäräsokeutta ja häikäistymisherkkyyttä liittyy usein heikkonäköisyyteen. Näkövammaisen henkilö voi käyttää liikkueessaan apuna kuulo- ja tuntoaistia. Heikkonäköinen pystyy käyttämään kuulo- ja tuntoaistinsa lisäksi myös näköään. Näkövammaiset henkilöt liikkuvat monesti valkoisen kepin, opaskoiran tai avustajan kanssa. (Rissanen, H-L 2015.)

Väestö ikääntyy entistä nopeampaan tahtiin ja se on tulevien vuosien suuri haaste. Ikääntyminen tuo mukanaan monia liikkumiskykyyn vaikuttavia ongelmia, kuten esimerkiksi kuulon, näön ja lihasvoimien heikkenemisen. Vaikka ikääntyvä väestö on aiempaa terveempää ja toimintakykyisempää pidempään, hoidon tarve silti kasvaa. Omatoimisesti onnistunut liikkuminen pitää ikääntyvän pidempään toimintakykyisenä ja terveenä vähentäen laitoshoidon ja kuntoutuksen tarvetta. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2003.) Myös pienten lasten ja lastenvaunujen kanssa liikkuvat lasketaan mukaan esteettömyyttä edellyttävien kohderyhmään.

### 3.5 Esteettömät matkailupalvelut

Esteettömyys on joillekin onnistuneen matkailukokemuksen ehdoton edellytys, mutta se myöskin helpottaa ihan kaikkien matkailijoiden elämää. Tilojen ja palvelujen saavutettavuus sekä myös viestinnän esteettömyys luovat perustan, jolle matkailija voi suunnitella oman vapaa-ajan viettönsä. Saavutettavassa ja esteettömässä kohteessa jokainen voi nauttia paremmin matkailukokemuksesta sekä omista harrastuksistaan. Positiiviset elämykset, virkistäytyminen sekä hyvät kokemukset tuovat iloa kaikkien ihmisten elämään. (Suomi kaikille 2019.)

Esteettömien matkailupalvelujen kehittäminen on nykypäivänä iso juttu sekä varsinkin esteetön luontomatkailu kiinnostaa hyvin paljon ihmisiä.

Palveluntuottajan näkökulmasta tilojen ja palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys lisäävät asiakkaiden viihtyvyyttä, sillä siitä on hyötyä kaikille asiakkaille. Hyvin suunnitellut ja toimivat ratkaisut ja valinnat auttavat ylläpitämään positiivista imagoa ja näin ollen luomaan kestäviä asiakassuhteita. Saavutettavuus tukee matkailukohteen markkinointia ja myyntiä. Kaikki matkailijat toivovat ja tahtovat saada hyvää palvelua. Hyvän matkailukohteen ja palvelun esteettömyyden merkitys korostuu henkilöiden kohdalla, joilla liikkumis- ja toimintakyky on heikompi kuin muilla. Laadukas palvelu ja esteettömät palveluratkaisut antavat esteettömälle matkailijalle kokemuksen siitä, että häntä arvostetaan ja asiaan eteen on nähty vaivaa. Kävijäkokemus ja -uskollisuus nousee, kun asiakkaat voivat luottaa, että heidän tarpeensa huomioidaan. (Suomi kaikille 2019.)

Visit Finlandin esteettömyyskriteereiden mukaan huolellisesti kehitetty esteetön matkailupalvelu on matkailuyritykselle kilpailuetu, sillä se palvelee kaikkia kuluttajaryhmiä. Esteetön matkailu kasvaa maailmalla hurjalla vauhdilla. UNWTO:n arvioinnin mukaan julkaisussaan ”Tourism for all” (2016) 27% Euroopan väestöstä kuuluu esteettömän matkailun piiriin. Tähän UNWTO:n lukuun on laskettu mukaan liikunta- ja aistirajoitteiset sekä myös kasvava seniorimatkailijoiden ryhmä ja lomalla olevat perheet pienine lapsineen, jotka käyttävät esteettömiä matkailupalveluja. Esteettömyyskriteereissä on selkeästi kuvattu, millaisia vaatimuksia majoituspaikassa, käyntikohteissa, tapahtumissa sekä ohjelmapalveluilla ja reiteillä on, jotta sen voi luokitella esteettömäksi kohteeksi. Visit Finland myöskin kehottaa kertomaan esteettömistä ohjelmapalveluista selkeästi yritysten kotisivuilla, sillä monesti esteettömiä vaihtoehtoja on tarjolla, mutta niistä ei ole mainintaa. Euroopan komissio on kehittänyt Pantou-nimisen (Promoting accessible tourism in Europe) online-palvelun, joka on tarkoitettu eurooppalaisille yrityksille, jotka tarjoavat esteettömiä matkailupalveluja. Online-palveluun yritykset voivat maksuttomasti syöttää oman profiilisivunsa ja sitä kautta matkailijat löytävät ne helposti yhdestä paikasta. Online-palvelun rinnalle myös Visit Finland on kehitellyt oman My Stay-palvelun, jonne yrityksillä on mahdollisuus kertoa omien tuotteidensa esteettömyydestä. (Visit Finland 2019.)

Esteettömillä luontoretkeilyreiteillä on huolehdittu asianmukaisista opasteista, kulkuväylistä ja niissä käytetyistä materiaaleista, reitin valaistuksesta, käsijohteista, värikontrasteista ja levähdyspaikoista. Reittien varsilla tulee ottaa huomioon erilaiset vaaratekijät kuten esimerkiksi kalliot, jyrkänteet, kivikot ja muut hankalakulkuiset ympäristöt, jotta luontoretkeilyreitti on turvallinen retkeilijän toimintakykyyn katsomatta. Varsinkin luontoliikunnassa korostuu

ennakoimisen mahdollisuus. Informatiiviset ja monipuoliset esitteet sekä luontoreiteistä kertovat materiaalit auttavat esteettömän reitin valinnassa ja retkeen valmistautumisessa. (Invalidiliitto 2019.)

Metsähallitus ylläpitää kymmeniä esteettömiä ja helppokulkuisia retkikohteita, jotka soveltuvat myös apuvälineillä liikkuville tai helppoja reittejä hakeville. Sairauksien, vammojen, pienten lasten kanssa liikkumisen tai esimerkiksi ikääntymisen mukanaan tuomien haasteiden ei tarvitse olla este luonnossa liikkumiselle ja ainutlaatuisille elämyksille. Esteettömillä reiteillä on tyypillisesti esteetön käymälä tai WC ja tulentekopaikka, monissa kohteissa myös luonnon tarkkailua varten lintutorni tai katselulava. Jos liikut apuvälineen kanssa, tarvitset useimmille reiteille avustajan. Monissa luontokohteissa on mahdollista hyödyntää myös yhteistyöyritysten, kuten luontomatkaileuyrittäjien, palveluita. Luontokeskukset ja muut asiakaspalvelupisteet ovat lähes poikkeuksetta esteettömiä rakennuksia. (Luontoon.fi 2019.)

Esteettömiä retkeilyreittejä Suomessa löytyy muun muassa Etelä-Konneveden kansallispuistosta, Hossan kansallispuistosta, Laajalahden luonnonsuojelualueelta, Langinkosken luonnonsuojelualueelta, Leivonmäen kansallispuistosta, Liminganlahden luontokeskuksesta, Napapiirin retkeilyalueelta, Nuuksion kansallispuistosta, Paukanevalta, Seitsemisen kansallispuistosta sekä Teijon kansallispuistosta. (Luontoon.fi 2019.)

#### 4 Hossan kansallispuisto

Ympäri Suomen maata sijaitsevat kansallispuistot ovat suuria luonnonsuojelualueita, joiden tärkeimpänä tehtävänä on turvata luonnon monimuotoisuus ja antaa ihmisille mahdollisuus rentoutua ja nauttia luonnossa. Kansallispuistojen alueelta löytyy merkittäviä reittejä, luontopolkuja sekä tulentekopaikkoja. Kansallispuistojen alueella voi myöskin yöpyä, sillä puistoista löytyy telttailualueita sekä yöpymiseen tarkoitettuja rakennuksia. (Luontoon.fi 2019.)

Kansallispuistojen ensisijaisena tarkoituksena on turvata luonnon monimuotoisuutta. Jotta luonnolle koituisi mahdollisimman vähän häiriöitä luonnonsuojelualueella liikkumisesta, reitit ja retkeilijöitä palvelevat rakennelmat suunnitellaan ja mitoitetaan kysynnän, ympäristövaikutusten ja kävijäturvallisuuden perusteella. (Metsähallitus 2019.) Kuitenkin kasvava matkailutoiminta asettaa haasteita luonnonsuojelun ja virkistyskäytön tavoitteiden yhteensovittamiselle. (Tyrväinen ym. 2014, 112.)

Kansallispuistot ovat tarkoitettu Suomen luonnon yleisiksi nähtävyyksiksi kaikille ja ne ovat luonnon puolesta mahdollisimman koskemattomana säilytettäviä ja suojeltavia alueita. Retkeily on sallittua puistojen alueella ja nykypäivänä ihmisiä jopa kehoitetaan tutustumaan kauniiseen Suomen luontoon. (Aulio 2004, 549.) Metsähallitus huolehtii ja hoitaa kansallispuistoja, joita on yhteensä 40 ympäri Suomea. Valtion mailla ja vesillä, jotka ovat Metsähallituksen hallussa, saa liikkua perinteisen pohjoismaisen jokamiehenoikeuden perusteella. Jokamiehenoikeudella liikkeessä ei saa aiheuttaa vähäistä suurempia haittoja maanomistajille, maankäytölle tai luonnolle. (Metsähallitus 2019.)

Suomen ensimmäiset kansallispuistot perustettiin vuonna 1938. Silloin puistojen hoitajaksi valittiin Metsäntutkimuslaitos. Jo tuolloin luonto nähtiin kansallisperintönä ja henkisenä voimavarana, mutta luonto nähtiin myöskin taloudellisen kasvun ja tieteen raaka-ainevarastona. Toisen maailmansodan alueluovutusten jälkeen jäljelle jäivät vain Pallas-Ounastunturin ja Pyhätunturin kansallispuistot. Seuraava kansallispuistojen perustamisalto rantautui Suomeen vuonna 1956, jolloin perustettiin Linnansaaren, Liesjärven, Pyhä-Häkin, Petkeljärven, Oulangan, Rokuan ja Lemmenjoen kansallispuistot. Nämä vuonna 1956 perustetut kansallispuistot perustettiin Metsähallituksen maille ja Metsähallituksen hallintaan. Kolmas aalto kansallis- ja luonnonpuistojen perustamisessa oli vuonna 1982, jolloin syntyivät Helvetinjärven, Isojärven, Hiidenportin, Itäisen Suomenlahden, Kauhanevan-Pohjankankaan, Lauhanvuoren, Patvinsuon, Riisitunturin, Salamajärven, Tiilikkajärven sekä Seitsemisen kansallispuistot (kuva 1). Aikaisemmin

suosittiin pääasiassa vain luonnonpuistojen perustamista, mutta sitten ymmärrettiin kansallispuiden palvelevan paremmin retkeilyn tarpeita, kun taas luonnonpuistot olivat perustettu lähestulkoon pelkästään tieteellisiin tarkoituksiin. (Luontoon.fi 2019.)



Kuva 1. Kansallispuidot kartalla (Metsähallitus 2017).

Pinta-alaltaan suurimpia kansallispuidot Suomessa ovat Lemmenjoen ja Urho Kekkosen kansallispuidot sekä Pallas-Ylläs. Pienimpiä pinta-alaltaan ovat Petkeljärvi, Itäinen Suomenlahti sekä Rokuan kansallispuidot. Kävijämäärältään suosituimmat kansallispuidot ovat Pallas-Yllästunturi, Urho Kekkosen kansallispuidot sekä Nuuksion kansallispuidot. (Metsähallitus 2019.)

Hossan kansallispuidot on yksi Suomen suurimmista kansallispuidotista, pinta-alaltaan 11 075 hehtaaria, ja se sijaitsee Suomussalmen kunnassa, Kainuun maakunnassa (kuva 2). Hossa on nimenä lapin kieltä ja tarkoittaa kaukana tai poissa. Hossa on aiemmin tunnettu retkeilyalueena, joka on perustettu vuonna 1979. (Heikkinen 2002, 118.) Vuonna 2011 Hossa valittiin vuoden retkikohteeksi sekä vuonna 2014 kesän parhaaksi luontokohteeksi (Tuormaa 2016). Nykyään Hossa on Suomen 40. kansallispuidot ja se on perustettu Suomen itsenäisyyden 100-vuotisjuhlan kunniaksi kesällä 2017. (Metsähallitus 2019.)





Kuva 2. Hossan kansallispuiston sijainti (Metsähallitus 2017).

Vuonna 2018 Hossan kansallispuiston kävijämääräksi laskettiin 101 500. (Metsähallitus 2019.) Hossan kansallispuisto on tunnettu alueelta löydetystä Värikallion kalliomaalauksista. Ne ovat ainakin toistaiseksi ainoita Kainuusta löydettyjä esihistoriallisia kalliomaalauksia. (Heikkinen 2002, 118.) Hossan kansallispuiston toinen tunnetuista nähtävyyksistä on mahtava kanjonijärvi, Julma Ölkky, joka sijaitsee Kuusamon puolella Hossan Värikalliosta muutama kilometri pohjoiseen. Julman Ölkyn kanjonijärvi on yksi Suomen suurimmista kanjonijärvistä. Julma Ölkky on pituudeltaan noin kolme kilometriä ja noin 15 hehtaaria laaja kapea kanjonijärvi, joka on kapeimmalta kohdalta vain noin kymmenen metriä leveä. (Hossa 2019.) Hossan polkuja voi retkeillä niin pyöräillen kuin patikoidenkin sekä kansallispuiston vedet houkuttelevat melomaan ja kalastamaan. Hossan kansallispuisto sopii hyvin koko perheelle ja puistosta löytyy myös reittejä liikuntarajoitteisille. Osa poluista on kuljettavissa pyörätuolilla sekä sieltä löytyy liikuntaesteisille soveltuvia kalastuslaitureita, laavuja ja vuokramökkejä. Kansallispuistossa on polkuja yhteensä noin 90 kilometriä. (Luontoon.fi 2019.) Hossan kansallispuisto on parhaiten saavutettavissa omalla autolla, mutta julkisilla kulkuvälineillä pääsee melko lähelle kansallispuiston rajaa. (Hossa 2019.)

Hossan kansallispuiston alueelle on määritelty rajoitus, jonka mukaan virkistyskalastusvesillä, virtavesillä ja koskilla kalastamiseen tarvitaan aina kalastuslupa sekä oman veneen tai kanootin käyttö ei ole sallittua umpivedessä. Kansallispuiston alueella kiellettyä on roskaaminen sekä rakenteiden vahingoittaminen, lemmikkieläimien pito vapaana, kasvien keräily sekä

selkärangattomien eläinten pyydystäminen, eläinten ja luonnon vahingoittaminen, moottoriajoneuvoilla ajaminen siihen osoitettuja reittejä ja teitä lukuun ottamatta sekä myös avotulen teko metsäpalovaroituksen aikana. Hätänumerona toimii tietysti yleinen hätänumero 112, mutta tulee ottaa huomioon että puiston pohjoisosissa voi olla katvealueita ja kuuluvuus huonoa. (Metsähallitus 2019.)

Hossan kansallispuistoa kutsutaan nimellä ”kalastajan paratiisi” ja kansallispuisto onkin suosittu kalastuskohde sen luontaisen taimen-, siika- ja harjuskannan takia. Hossa sijaitsee myös kolmen vesireitin kohtauspaikalla ja Hossan alueella on yli sata kirkasvetistä lampea ja järveä. Kirkkaat vesistöt kutsuvat retkeilijöitä erilaisten vesiharrastusten pariin, joista suosituimpia ovat melonta, kalastus ja sukellus. Hossan alueen virtavedet ovat helppokulkuisia ja sieltä löytyy vesiretkeilyyn tarkoitettuja melontareittejä yhteensä 60 kilometriä. (Salonen & Veteläinen 2019, 11.)

Luontoon.fi-sivustolta löytyvän tiedon mukaan Hossan kansallispuistosta löytyy tällä hetkellä esteettömiä retkeilyreittejä kolme reittiä, Lihapyörteen esteetön polku, vaativuusluokaltaan helppo, Huosilammen esteetön polku, vaativuusluokaltaan vaativa, sekä Muikkupuron esteetön reitti, vaativuusluokaltaan vaativa (liite 1). Hossan kansallispuiston ulkopuolella sijaitsevaan Hossan Luontokeskukseen on esteetön pääsy. Hossan kansallispuiston alueelta löytyy Huosilammen rannalta neljä kalastuslaituria, joilta voi myös pyörätuolissa istuva kalastaa kirjolohia. Kalastuslaiturit sijaitsevat luontopolun esteettömän osuuden varrella. (Luontoon.fi 2019.)

Työ Hossan kehittämiseksi hyväksi matkailukohteeksi on vasta alkuvaiheessa. Matkailijoiden määrän odotetaan kasvavan kaksinkertaisesti vuoteen 2025 mennessä. Tuormaan artikkelin mukaan Hossan toivotaan päätyvän reppureissaajien raamatun, Lonely Planet-kirjan suosituskohteiden kärkijoukkoon. Tärkeitä Hossan alueen yrityksiä ovat muun muassa Hossan Poropuisto, Hossan Luontokeskus sekä Camping Hossan Lumo. Hossan vetovoimatekijöitä ovat rauha, revontulet, hiljaisuus, puhtaat vedet ja koskemattomat hanget. Kansallispuistosta löytyy erinomaiset puitteet kanoottiharrastukseen sekä retkipyöräilyyn. Koko Hossan kansallispuiston suunnittelua ja rakentamista hallitsee käsite esteettömyys. Hossan kehittäjät tekevät tiivistä yhteistyötä Aivoliiton kanssa, jotta suunnitellut ratkaisut tekisivät Hossasta Suomen kansallispuistojen ykköskohteen liikuntarajoitteisille. (Tuormaa 2016, 12-15.)

## 5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Hossan kansallispuiston tämän hetkisten esteettömien palvelujen tilanne. Työn tavoitteena on tuottaa kehittämissuhteita ja –ideoita, joiden avulla jatkossa kehitettäisiin Hossan kansallispuistoa esteettömänä lomakohteena. Kehittämissuhteet sisältävät ehdotuksia Metsähallitukselle sekä Hossan yrityksille ja palveluille, jotta kansallispuistosta ja sen ympäristöstä saataisiin kehitettyä parempi kohde esteettömille kävijöille. Ihannetilanteen mukaan esteettömän matkailijan onnistunut loma kansallispuistossa alkaisi saapumisesta kohteeseen, hän pystyisi majoittumaan kohteessa mahdollisesti pidempäänkin kuin vain yhden yön sekä pystyisi käyttämään palveluja ja aktiviteettejä esteettömästi. Monipuolisten palvelukokonaisuuksien avulla matkailijoiden viipymää alueella saataisiin pidennettyä.

Tutkimusongelma voi olla kysymys tai useita kysymyksiä, joihin tutkimuksella haetaan vastauksia. Kysymysten määrittelyminen mahdollisimman yksiselitteisiksi on tutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeää. Tutkimusongelma määrittelee, millaista aineistoa tutkimuksella tähdätään hakemaan ja minkälaisilla menetelmillä saadut aineistot lopuksi analysoidaan. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2018.)

Tutkimuskysymyksiä tässä opinnäytetyössä olivat

1. Millaisia palveluja yritykset tarjoavat?
2. Tarjoavatko he palveluja myös esteettömille asiakkaille?
3. Onko mahdollista tarjota esteettömiä palveluja tai pystyykö tämän hetkisistä palveluista muokkaamaan tarvittaessa esteettömiä?
4. Ehdotuksia, minkälaisia esteettömiä palveluja Hossaan tarvittaisiin?

### 5.1 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyössä käytettiin tutkimuksellisenä lähestymistapana kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin kyselyä ja haastattelua. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään mahdollisimman kokonaisvaltaisesti tutkimaan kohdetta. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä että aineisto kootaan todellisissa, luonnollisissa

tilanteissa sekä tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa. Laadulliseen tutkimukseen valitaan kohdejoukko tarkoituksenmukaisesti ja tapauksia käsitellään ainutlaatuisina. (Hirsjärvi & Remes 2009, 164.) Aineiston hankinnassa aineisto on riittävä silloin, kun samat asiat alkavat kertautua haastatteluissa. Tämä tarkoittaa sitä että on tapahtunut saturaatio eli aineiston kylläntyminen. (Hirsjärvi ym. 2009, 182.) Hirsjärven ym. (2009, 181) mukaan tutkimuksen aineistona voi olla mahdollisesti vain yksi tapaus tai vain yhden henkilön haastattelu. Aineisto voi toisaalta myös käsittää joukon yksilöhaastatteluja.

Työn tutkimusmenetelmä muodostuu tavoista ja käytännöistä, joilla havaintoja kerätään. Tutkimuksen perusmenetelmiä ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumenttien käyttö. Tutkimuksessa kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko ovat tutkimuksen ydinasioita. Aineiston tulkinta tarkoittaa sitä, että tutkija tekee omia johtopäätöksiä analyysin tuloksista. Kysely tiedonkeruumenetelmänä sopii sellaisissa tilanteissa, joissa tulee saada vastaus useampaan kysymykseen ja vastaajia on useampia. (Hirsjärvi ym. 2009, 192-229.)

#### 5.1.1 Haastattelu

Haastattelututkimuksessa haastattelija esittää kysymyksiä suoraan vastaajalle, esimerkiksi kasvotusten tai puhelimen välityksellä. Haastattelututkimuksessa käytettävä haastattelulomake muistuttaa kyselylomaketta. Näiden erona on se, että kyselylomakkeen on toimittava omillaan, ilman haastattelijan apua. (Vehkalahti 2014, 11.) Haastattelututkimuksessa voidaan säädellä joustavasti aineiston keruuta tilannetta lukemalla ja vastaajia myötäillen. Haastattelua on pidetty päämenetelmänä laadullisessa tutkimuksessa. Haastattelututkimuksessa voidaan myös pyytää vastaajalta tarkennuksia ja perusteluja vastauksista sekä selventää ja syventää saatavia vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.)

Haastattelujen ei aina tarvitse olla anonyymejä. Esimerkiksi asiantuntijahaastattelussa haastateltava voi haluta nimenomaan esiintyä omalla nimellään ja näin ollen olla tunnistettavissa. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 18). Haastattelu voi muistuttaa spontaania keskustelua mutta haastattelulla on tietty päämäärä, johon haastattelun kautta pyritään. Haastattelija esittää kysymyksiä ja aloitteita, kannustaa haastateltavaa vastaamaan, ohjaa keskustelua sekä johdattelee ja painottaa keskustelua tiettyihin teemoihin. Haastattelutilanteen mukaan haastattelu voi muistuttaa enemmän kysymys-vastaustyyppistä haastattelua tai tavallista arkikeskustelua. (Ruusuvoori ym. 2005, 23-29).

Haastattelijan yhtenä tärkeänä ominaisuutena pidetään neutraaliutta. Haastattelijalta vaaditaan yleensä oman osuuden minimoimista. Hänen tehtävänä on kysymysten esittäminen ja hänen muut puheenvuoronsa käsittävät lähinnä jatkamiseen kehottavia tai vastausten riittävyttä kommentoivia lyhyitä palautteita aiheesta. Haastateltavat ovat kuitenkin erilaisia ja heidän johdatteleminen aiheeseen voi tapahtua eri tavoilla. Jollekin riittää pieni vihje, jolla saadaan laaja, pitkä vastaus, toinen saattaa vastailta lyhyesti vaatien enemmän houkuttelua. (Ruusu vuori ym. 2005, 44-45.)

### 5.1.2 Kysely

Kyselytutkimuksessa tutkimuksen tekijä esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. Tutkimuksessa käytettävä kyselylomake on mittausväline, joka soveltuu yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta mielipidetiedusteluihin, katukyselyihin, palautemittauksiin ja soveltuvuustesteihin. Kyselytutkimuksessa kohteet, kuten esimerkiksi mielipiteet, asenteet ja arvot, ovat moniulotteisia ja monesti myös niin monimutkaisia, että niiden mittaaminen ei ole yksinkertaista. Sen vuoksi mittausvaiheeseen kannattaa panostaa, sillä siinä tehtyjä virheitä ei voi korjata millään analyysimenetelmillä. (Vehkalahti 2014, 11-17.)

Kyselytutkimuksessa avoimilla kysymyksillä on monia hyviä puolia, mutta ne voivat myös joissain tilanteissa olla esimerkiksi haastava raportoida ja tulkita. Avoimet kysymykset on helppo laatia, mutta niitä voi olla työlästä käsitellä. Vastauksille tulee varata tarpeeksi tilaa. Sähköisessä kyselytutkimuksessa ei ole sitä ongelmaa, sillä vastaustilaa ei ole rajattu. Avoimet kysymykset voivat toisaalta myös houkuttaa jättämään vastaamatta, esimerkiksi jos kysymys on liian haastava tai vaikeasti tulkittava. Numeeriset vastaukset voidaan luokitella helposti ohjelman avulla, vaikka kyseessä olisi avoin kysymys. Avoimilla kysymyksillä voidaan saada myös sellaisia vastauksia, joita ei etukäteen ole edes ajateltu, esimerkiksi voi tulla esille hyviä ideoita. (Heikkilä 2014.)

Vaikka kyselytutkimus itsessään on tärkeä työkalu, kyselytutkimuksen mukana tuleva saatekirje on tutkimuksen julkisivu. Saatekirje kertoo vastaajalle tutkimuksen perustiedot, mistä tutkimuksessa on kysymys, kuka tutkimusta suorittaa, miten vastaajat on valittu tutkimukseen sekä mihin tutkimustuloksia tullaan käyttämään. Saatekirjeessä tulee myös kertoa, että tutkimuksella kerättyjä tietoja käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti (Heikkilä 2014.)

Saatekirjeen perusteella vastaaja voi joko motivoitua vastaamaan kyselyyn tai pahimmissa tapauksessa hylätä koko lomakkeen. (Vehkalahti 2014, 47-48.)

Kyselylomakkeella suoritettava kysely säästää vastaajan aikaa ja vaivannäköä sekä vastaaja voi itse valita itselleen sopivan ajankohdan vastata tutkimukseen. Näin ollen tutkijan läsnäolo ei vaikuta vastauksiin, kuten esimerkiksi haastattelussa voi joskus käydä. Kyselylomaketutkimuksen huonoina puolina voi olla se, että vastausprosentti voi jäädä hyvinkin pieneksi. Myöskin epätarkat kysymykset voivat aiheuttaa väärinkäsityksiä, jolloin vastaus ei välttämättä ole juuri sellainen jota tutkija hakee. (Valli, Aaltola, Aarnos, Grönfors, Eskola, Heikkinen, Niikko, Ropo, Saarela-Kinnunen, Siekkinen, Syrjälä, Vastamäki & Åhlberg 2001, 100-101.)

Mikäli kyselylomake on suunniteltu huolellisesti, on aineiston käsittely helppoa, sillä se saadaan siirrettyä nopeasti tallennettuun muotoon ja aineiston analysointi onnistuu tietokoneen avulla näppärästi. Hirsjärvi ym. (2009) mainitsee myös muutaman heikkouden, jotka liittyvät kyselytutkimukseen. Heikkouksina nähdään esimerkiksi, että kyselytutkimuksen kautta tulleita väärinymmärryksiä on vaikeaa kontrolloida, miten vakavasti vastaajat ovat vastanneet kyselyyn sekä kyselyssä esiintyy katoa eli vastaamattomuutta joissain tapauksissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Verkkokyselytutkimuksen toteuttaminen eroaa perinteisesti toteutettavasti kyselytutkimuksesta esimerkiksi siten, että sähköinen kysely on hyvin helppo lähettää suurelle vastaanottajajoukolle, eikä kyselyssä tarvitse tehdä rajoituksia vastausten pituuden osalta. Verkkokyselytutkimus voidaan näin ollen suorittaa taloudellisesti, koska papereita ei tarvita sekä myös suhteellisen nopeasti, mikäli vastaajat vastaavat mahdollisimman pian. Kyselystä saadut tulokset ovat helposti siirrettävissä muun muassa Wordiin, Exceliin ja myöskin eri tilasto-ohjelmiin. (Heikkilä 2014.) Sähköisten kyselytutkimusten huonoina puolina voi olla se, että se sulkee pois joitakin potentiaalisia vastaajia, joilla ei ole käytettävissä tietokonetta tai muita verkkoon yhdistettäviä laitteita, verkkoyhteyttä tai he eivät koe verkossa suoritettavaa vastaamista luontevaksi tavaksi vastata kyselyyn. (Vehkalahti 2014, 48.)

## 5.2 Aineiston hankinta ja analysointi

Aineiston hankinta toteutettiin paikan päällä Hossassa suoritetuilla haastatteluilla sekä sähköpostitse lähetetyillä kyselyillä. Suoritin noin puolet tutkimuksesta haastatellen yrityksiä ja noin puolet toteuttamalla verkkokyselytutkimuksen. Haastattelin yhteensä viisi yritystä Hossassa

paikan päällä ja verkkokyselytutkimus lähetettiin yhteensä kuudelle yritykselle, joista kahdelta yritykseltä sain vastaukset. Työn toimeksiantajan kanssa sovimme, että toteutan haastattelut ennen kesän kiireitä, joten ajankohdaksi valikoitui toukokuun loppu. Se sopi aikataulullisesti minulle parhaiten muun koulun kanssa ja silloin minulla oli mahdollisuus päästä paikan päälle Hossaan suorittamaan haastattelut. Haastattelut suoritettiin Hossassa 24.-25.5. välisenä aikana ja haastatteluajankohdat oli sovittu ennakkoon valmiiksi yksitellen yritysten kanssa. Sähköpostitse lähetetyt kyselyt lähetettiin Hossan alueen yrityksille 11.7.2019. Teimme haastattelujen ja kyselyiden kohteiden rajauksen yhdessä toimeksiantajan kanssa ja päätimme, mitkä yrityksistä olisi tärkeää päästä haastattelemaan kasvotusten ja mitkä yrityksistä sijoittuvat kartalla sen verran pitkän matkan päähän, että heitä olisi hyvä lähestyä sähköpostitse kyselyllä.

Mietin kyselytutkimuksen suorittamista esimerkiksi Google Forms-sivuston kautta, mutta ohjaaja toimeksiantajan puolelta neuvoi listaamaan kyselyn kysymykset sähköpostipohjalle, jotta välttyttäisiin tietoteknisiltä ongelmilta, jos iäkkäämmät yrittäjät eivät osaa käyttää Google Forms-sivustoa. Sähköpostiviestiin kirjoitin saateviestin, jossa kerroin selkeästi mitä olen opinnäytetyössäni tutkimassa ja tekemässä, mitä tällä kyselytutkimuksella kartoitetaan ja mihin saatuja tuloksia käytetään. Kaikki kyselyn kysymykset olivat muodoltaan avoimia, sillä kohderyhmän oletettiin olevan aktiivisia ja motivoituneita vastaamaan kyselyyn ja avoimien kysymysten kautta saisi hyvin kvalitatiivisia eli laadullisia vastauksia.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät olivat helppo valita. Sähköinen verkkokyselylomake sekä paikan päällä suoritettava haastattelututkimus olivat kaikista järkevimät vaihtoehdot, jotta saadaan tarpeeksi vastaajia ja vastauksia. Haastatteluissa ja sähköpostitse lähetetyssä kyselyssä käytettiin tismalleen samoja kysymyksiä, jotta tutkimus säilyy tasa-arvoisena ja vastauksia voidaan verrata toisiinsa luotettavasti. Haastattelut ja kysely olivat kaikille yrittäjille puolistrukturoituja eli jokaiselle haastateltavalle esitettiin samat avoimet kysymykset samassa järjestyksessä. Haastattelutilanteesta riippuen haastatelluilta kysyttiin joitakin täydentäviä kysymyksiä.

Kaikki tutkimushaastatteluissa ja -kyselyissä käsitellyt teemat ja kysymykset pohjautuivat opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen. Teemat ja kysymykset ovat tärkeitä kehittämistyön kannalta ja ovat näin perusteltuja ja relevantteja. Tutkimuksen onnistumista edistää kyselylomakkeen ja haastattelukysymysten tarkka suunnittelu (Hirsjärvi ym. 2009, 198). Tämän tutkimuksen onnistumista pyrittiin ennakoimaan kyselylomakkeen tarkalla läpikäynnillä niin ohjaavan opettajan kuin toimeksiantajan puolelta tulleiden ohjaajien kanssa. Haastattelu- ja kyselylomakkeen kysymykset suunniteltiin tarkasti yhdessä toimeksiantajan ohjaajien kanssa

sekä myös oman ohjaavan opettajani kanssa. Kysymyksistä karsiutui myös osa pois, koska ne nähtiin tähän aiheeseen liittyen tarpeettomiksi. Kysymysten lukumäärä vaihteli sen mukaan, onko kyseessä majoitus- vai ohjelmapalveluyritys. Ohjelmapalveluyrityksille suunnattuja kysymyksiä oli 12 (liite 2) majoitusyrityksille suunnattuja kysymyksiä oli 10 (liite 3). Osassa kysymyksistä oli myös tarkentavia alakysymyksiä.

Haastattelu- ja kyselytutkimus alkoi saatesanoilla, joissa kerroin opinnäytetyöni aiheen, toimeksiantajan ja opinnäytetyön tavoitteen (liite 2&3). Tutkimuksessa muodostuneiden teemojen avulla kysymykset ovat luokiteltavissa neljään eri osaan. Ennakkotieto-teemaan liittyen kysymyksissä kysyttiin millaisia palveluja löytyy yrityksen tarjonnasta, tarjoaako yritys palveluja ympäri vuoden ja mitkä ovat yrityksen suosituimmat palvelut. Koulutus-teemaan liittyneissä kysymyksissä kysyttiin tarjoavatko yritykset palveluja myös esteettömille asiakkaille, pystyykö tämän hetkisistä palveluista muokkaamaan tarvittaessa esteettömiä ja onko suunnitteilla jokin uusi esteetön tuote tai palvelu. Yhteistyö-teemaan liittyneissä kysymyksissä kysyttiin mitä markkinointikanavia yritykset käyttävät ja mainostavatko he myös esteettömiä palveluja. Palvelu-teemaan liittyen kysymyksillä selvitettiin minkälaisia esteettömiä palveluja Hossasta puuttuu yrittäjien mielestä ja mitä esteettömiä palveluja sinne tarvittaisiin lisää. Tutkimuksen runko ja kysymysten muoto määräytyivät sen mukaan, minkä tyyppinen yritys oli kyseessä eli haastatellaanko ohjelmapalveluyritystä vai majoitusyritystä. Jos kyseessä oli yritys, joka tarjosi sekä ohjelmapalveluja että majoitusta, kysyin molempiin liittyen kysymykset.

Yritysten haastattelemisen lisäksi opinnäytetyössä toteutettiin kaksi asiantuntijahaastattelua. Toimeksiantajan kanssa sovimme, että työhön olisi hyvä saada yritysten näkökulman lisäksi myös asiantuntijanäkökulmaa, joten haastateltaviksi valikoituivat Metsähallituksessa työskentelevä erikoisasiantuntija, Liisa Kajala. Kajala työskentelee Luontopalveluissa ja on tutustunut vuosi sitten tarkemmin Hossan kansallispuiston esteettömiin palveluihin ja reitteihin. Toiseksi haastateltavaksi valikoitui Suomen Vammaisurheilu ja -liikuntajärjestössä toimiva Luonto Kaikille- hankkeen projektipäällikkö Petri Rissanen. Asiantuntijahaastattelut suoritettiin myös sähköpostitse toteutetulla kyselyllä (liite 4). Luonto Kaikille- hankkeen projektipäällikön Petri Rissanen kanssa toteutimme sähköpostikyselyn tarkentamiseksi puhelimitse haastattelun, jossa kävimme läpi tutkimaani aihetta.

Asiantuntijahaastatteluissa kysymykset poikkesivat haastattelu- ja kyselylomakkeen kysymyksistä, sillä asiantuntijahaastatteluissa pyrittiin näkökulmaksi ottamaan esteettömät käyttäjät (liite 4). Asiantuntijahaastattelujen kysymykset ovat myös luokiteltavissa teemoittain. Ennakkotieto-teeman kysymyksiä olivat kysymyslomakkeen kysymykset 1-7, joissa selvitettiin



muun muassa Hossan tämän hetkistä tilannetta esteettömyyteen liittyen, hyviä ja huonoja puolia kansallispuistosta sekä löytyykö alueelta riittävästi esteettömiä palveluja. Koulutus-teeman kysymyksessä kysyttiin asiantuntijoiden mielipidettä siitä, ovatko alueen yrittäjät omaksuneet ja ymmärtäneet esteettömyys-käsitteen kunnolla. Yhteistyö- teemaan liittyen kysyin asiantuntijoilta, ovatko se nähneet jossain muualla jotain, joka sopisi myös Hossaan ja auttaisi aluetta kehittymään esteettömänä lomakohteena. Palvelut- teemaan liittyen kysyin millaisia uusia palveluja alueelle tarvittaisiin ja mitä Hossasta puuttuu. Näiden kysymysten lisäksi viimeinen kysymys oli käytettävissä avoimille mielipiteille, ideoille ja ehdotuksille.

Hossassa paikan päällä yrityksiä haastatellessani kirjoitin haastattelut auki Word-dokumenttiin, jotta vastausten tarkastelu olisi myöhemmin vaivattomampaa. Tallensin yrittäjien lausahduksia ja mielipiteitä tiedostoihin juuri sellaisella muodossa, jossa ne kuulin. Lähestymistavakseni aineiston analysoinnissa valikoitui haastatteluissa ja kyselyissä esiin nousseiden merkitysten tulkinta. Vertailllessani vastauksia jaoin ne konkreettisesti teema-alueiden alle, joka helpotti etsiessäni yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia vastausten välillä ja luodessani niistä johtopäätöksiä ja ehdotuksia. Tehdessäni asiantuntijahaastattelua Petri Rissaselle, nauhoitin koko keskustelun, jotta pystyisin palaamaan myöhemmin vielä takaisin vastauksiin ja mielipiteisiin eikä mitään tärkeää menisi ohi. Yritysten haastattelut olisi ollut hyvä myös äänittää, mutta koin että saan haastattelun aikana kirjoitettua kattavat muistiinpanot yrittäjien vastauksista ja tarvittaessa oli helppoa esittää tarkentavia kysymyksiä, jotta ymmärsin varmasti vastauksen oikean merkityksen. Joidenkin kysymysten kohdalla vastaukset alkoivat toistaa itseään eli tapahtui vastausten kylläntyminen eli saturaatio.

## 6 Tulokset

Tässä osiossa esittelen tutkimuksessa saadut tulokset läpi. Tutkimuksessa yrityksiä vastasi kyselyyn sekä haastatteluun yhteensä seitsemän. Kaiken kaikkiaan lähestyin yhteensä 11 yritystä joko haastattelulla tai kyselyllä. Tutkimuksessa keskityttiin Hossan kansallispuiston ja sen lähialueen nykyiseen tilanteeseen esteettömyyden näkökulmasta ja ennen kaikkea siihen, miten siitä saataisiin kehitettyä tulevaisuudessa entistä parempi esteetön lomakohde. Yritysten haastattelujen kohdalla haastatteluaineiston laatuun saattoi vaikuttaa muun muassa tietämättömyys esteettömyys- käsitteestä ja kokemattomuus aiheeseen liittyen, joten sen vuoksi mahdollisesti osa varoi sanomisiaan.

Yleisesti katsottuna haastattelujen ja kyselyjen perusteella, yrittäjien tietämys liittyen esteettömyys- aiheeseen on ainakin vielä tällä hetkellä melko heikkoa. Esteettömyydellä ajatellaan pääasiassa vain liikuntarajoitteisia henkilöitä, vaikka todellisuudessa esteettömyyteen liittyy paljon muutakin. Myös joidenkin yritysten kohdalla huomasin asenteiden olevan ehkä hieman vanhanaikaisia, koska toimintatapoja ja ajatusmalleja ei ole hetkeen muutettu, vaan on toimittu niin kuin on ollut aina tapana toimia.

Esteettömyyteen liittyvä epävarmuus ilmeni yritysten vastauksissa seuraavien suorien lainauksien tavoin:

*”Esteettömyyttä on varmaankin monenlaista ja kaikesta esteettömyydestä ei olla ihan selvillä.”*

*”Ei oikein tiedetä millaisia esteettömiä palveluja pitäis lähteä suunnittelemaan kun ei oikein tiedetä mitä kaikkea ne vaativat.”*

Esteettömyys-näkökulma koettiin myös jollain tavoin suureksi taakaksi ja myöskin kalliiksi toteuttaa, koska ajatellaan että esteettömän infrastruktuurin rakentaminen olisi kallista. Vaikka totuushan on se, että jos rakennettu ympäristö rakennettaisiin jo alusta alkaen esteettömäksi, välttyttäisiin suurilta lisäkustannuksilta, verrattuna siihen, jos sitä alettaisiin jälkeen päin muokkaamaan esteettömäksi. Myös hieman ristiriitaisuutta löytyi aiheeseen liittyen, sillä yrityksestä saattoi löytyä ramppi, jonka avulla pystyisi kulkemaan esimerkiksi pyörätuolilla, mutta tilat eivät ole esteettömiä.

Rivien välistä oli tulkittavissa tietämättömyyden lisäksi myös jonkinlainen pelko erityisryhmiä sekä yrittäjien omaa osaamista kohtaan. Kun ei ole tietoa ja taitoa tai aiheeseen liittyen koulutusta niin ei uskalleta lähteä niin sanotusti vain kokeilemaan jotain. Erityisryhmät saatetaan mieltää liian haastavaksi asiakasryhmäksi. Yrittäjät myöskin ehkä ajattelevat niin, että sitten vasta alkavat suunnittelemaan ja toteuttamaan kun jollekin uudelle on kysyntää. Miksi pitäisi odottaa että kysyntää ilmaantuu? Yritykset voisivat suunnitella ja toteuttaa esteettömiä palveluja niin niille varmasti löytyisi käyttäjiä, niin Suomesta kuin miksei myös ulkomailtakin.

Kysyttäessä esteettömien palvelujen kehittämisestä, monilla yrityksillä tuli hyvin samankaltainen vastaus, että ei ole suunnitteilla uusia palveluja. Majoitusyrityksillä on tällä hetkellä majoituskapasiteetti suurimmillaan eikä ole mahdollisuuksia alkaa rakentaa uutta, ainakaan lähitulevaisuudessa. Monessa vastauksessa kävi myös ilmi, että tämän hetkisistä rakennuksista ja tiloista on hyvin vaikea lähteä muokkaamaan esteettömiä, esimerkiksi portaiden takia.

Seuraavien suorien lainausten tavoin yrittäjät kuvailivat tämän hetkistä majoituspaikkojen tilannetta ja mitä on suunnitteilla tulevaisuutta ajatellen. Lainauksissa on myös yrittäjien ajatuksia esteettömien asiakkaiden vähäisyydestä:

*”Lähitulevaisuudessa ei ole suunnitteilla rakentaa uusia majoitustiloja, joita voisi rakentaa valmiiksi esteettömiksi.”*

*”Esteettömiä asiakkaita käy todella harvoin.”*

*”Olis meillä tuolla ramppi, jonka avulla pääsisi tänne päärakennukseen mutta ei sille ole ollut käyttöä tähän mennessä.”*

*”Ei ole mahdollista juuri nyt alkaa rakentaa mutta esteettömästä majoituksesta on tottakai keskusteltu.”*

Haastattelujen ja kyselyjen perusteella tämän hetkiset asiakkaiden viipymät eivät ole kovinkaan pitkiä. Keskiarvo viipymien pituuksista on 3 vuorokautta. Hossa olisi ihanteellinen kohde myös isommille ryhmille, niin esteettömille kuin tavallisillekin käyttäjille, mutta kohteesta puuttuu siihen soveltuvat majoitustilat. Eivät ryhmät lähde matkalle, jos majoittajat pitää majoittaa eri puolille aluetta eikä koko ryhmä voi yöpyä samoissa tiloissa. Myös talviajan palveluita tulisi lisätä, sillä monet yritykset ovat talvisin kiinni eli heidän toimintansa sijoittuu enemmän kuivanmaan ajalle, monilla pelkästään kesäsesonkiin. Hossaan kaivataan lisää yrittäjiä sekä työntekijöitä, jotta

palvelut kasvaisivat ja monipuolistuisivat. Jotta opaspalveluja olisi mahdollisuus lisätä, heille tulisi olla myös asuntoja, joissa majoittua esimerkiksi sesonkiajan.

Seuraavissa suorassa lainauksissa yrittäjät toivovat alueelle lisää työntekijöitä, mutta majoitustiloista on suurta pulaa:

*”Kausityöntekijöitä, esimerkiksi kesäksi oppaita kaivattaisiin mutta minne ne sitten majoitettaisiin kun majoitusta ei riitä edes kävijöille.”*

*”Lisää innostuneita ja aktiivisia yrittäjiä esimerkiksi vetämään kalastusretkiä.”*

Asiantuntijahaastattelun tuloksista selvisi, että esteettömille tiedon saatavuus on hyvin keskeistä heidän valitessaan matkailu- ja retkeilykohdetta. Metsähallituksen erikoissuunnittelija Liisa Kajalan (2019) mukaan Metsähallituksen kävijätutkimuksessa tuli ilmi, että keskeisimpiä tietolähteitä retkikohteen valinnassa ovat tuttavat, ystävät ja sukulaiset sekä verkkosivut. Tärkeää on se, että alue on ennestään tuttu. Kysyttäessä mitä palveluja kohteesta tulisi löytyä, Kajala (2019) vastaa palveluketjun olevan tärkein. Maastopalveluiden tulee olla kunnossa, sisältäen polkujen kuljettavuuden, taukopaikkojen ja käymälöiden esteettömyyden, sekä on myös tärkeää, että kohteen ympärillä olevat matkailupalvelut ovat toimivia, esimerkiksi kuljetus-, majoitus- ja ravitsemuspalvelut. Tähän liittyen Kajala (2019) ehdottaa, että Hossassa voisi lisätä esteettömien reittien pituutta sekä kulkumahdollisuuksia erilaisilla varusteiden kuljetuspalveluilla. (Liisa Kajala, asiantuntijahaastattelu 2019.)

Kajalan (2019) haastattelusta selvisi myös, että Hossassa on oivallettu jo 1990-luvulla, josta ensimmäiset esteettömät maastopalvelut mahtavat olla, että Hossan kangasmaastot ja vesistöt tarjoavat monipuolisia mahdollisuuksia myös esteettömiin retkiin. Huonoina puolina Hossaa verratessa muuhun Suomeen, sijainti on kaukana ja siihen nähden esteetön tarjonta on vielä melko vaatimatonta. Jotta ihmiset matkustaisivat kauas, olisi hyvä olla tarjolla tekemistä koko viikoksi. Hossassa vetävät puoleensa ehdottomasti luonto, maisemat ja helposti saavutettavat kohteet. (Liisa Kajala, asiantuntijahaastattelu 2019.)

Toisen asiantuntijahaastattelun antaneen Petri Rissanen (2019) mielipiteen perusteella tulisi erityisryhmien matkailun kehittämisen lähteenä nimenomaan käyttäjälähtöisesti, eikä yritysten näkökulmasta. On lähtökohtaisesti väärin, että aina päätetään erityisryhmien puolesta asioita, että mitkä palvelut ja päätökset heille sopisivat ilman, että heidän mielipidettään kuullaan laisinkaan. (Petri Rissanen, asiantuntijahaastattelu 2019.) Ajattelutapaa pitäisi muuttaa siitä ajatuksesta, että niputetaan kaikki erityisryhmiin kuuluvat henkilöt samaan ja kuvitellaan että on

yksi ainut tapa ja ratkaisu, joka palvelisi ja soveltuisi heille kaikille, koska näin ei tietenkään ole. Jokaisella on omat rajoituksensa ja mahdollisuutensa toimimiseen. (Petri Rissanen, asiantuntijahaastattelu 2019.)

Erytisryhmille tulisi olla paketoituna erilaisia tuotepaketteja ja palvelukokonaisuuksia yrittäjien sekä Metsähallituksen toimesta ja ohjelmaa tulisi olla tarjolla useamman päivän viipymien ajaksi, jotta tuotettu palvelu olisi vetovoimaista ja matkustaminen Hossaan olisi kannattavaa. Tulokulman pitäisi olla tämän kaltaiseen kehittämistoimintaan selkeästi enemmänkin käyttäjälähtöinen. Käyttäjälähtöisesti lähdettäisiin suunnittelemaan ja kehittelemään ehdotuksia, jotta tilanne voisi todellisuudessa muuttua toimivammaksi ja tuottavammaksi ja että ajatusmalleihin ja totuttuihin tapoihin saataisiin muutosta. Viipymää pitäisi pystyä kehittämään, rakentamaan ja tuotteistamaan, jolloin siitä tulisi matkailullisesti houkuttava myös erityisryhmien osalta. Viipymää tulisi pystyä rakentamaan yksilöllisesti, ei niinkään diagnoosipohjaisesti. Kuitenkin niin että esimerkiksi apuvälinettä käyttäville, kuten esimerkiksi pyörätuolia käyttäville olisi omat viipymätuotepaketit ja palvelupaketit, samoin kuin käveleville olisi omansa ja näkö- sekä kuulovammaisille omat. (Petri Rissanen, asiantuntijahaastattelu 2019.)

Myös yritysten haastattelu- ja kyselytuloksia käydessäni läpi toistui monessa sama ajatus, että Hossaan tarvittaisiin monenlaisia esteettömiä palveluja lisää, että asiakkailla olisi mistä valita ja se mahdollistaisi pidempiä viipymiä, kun tekemistä riittää useammalle päivälle. Huojentavaa on myös se tosiasia, että yrityksillä on jo esteettömiä palveluja, joita he voivat tarjota asiakkaille. Tietysti markkinointia pitäisi lisätä ja monipuolistaa sekä myös tarkentaa, jotta käyttäjät saisivat helpommin selvyttä, mitä on tarjolla ja soveltuuko se juuri kyseiselle henkilölle.

Seuraavien suorien lainausten tavoin yrittäjät toivoisivat alueelle monipuolisia esteettömiä palveluja lisää, jotta olisi valinnanvaraa ja viipymää saataisiin pidennettyä:

*”Lisää esteettömiä palveluja niin että asiakkaalla olisi mistä valita ja mahdollistaisi pidemmän viipymän.”*

*”Voisi olla erilaisia retkiä, jotka olis erikseen tai vaikka kaikki yhdessä paketissa esimerkiksi kalastusta, melontaa, metsäympäristöön tutustumista. Monipuolista tekemistä useammalle päivälle niin asiakkaat viihtyisivät täällä pidempään.”*

Monien yritysten tiloista on muokattavissa pienellä vaivalla esteettömiä sekä joitakin on jo testattu toimiviksi ja soveltuviksi esteettömille käyttäjille. Osa majoitustiloista täyttävät jo täysin esteettömyyden kriteerit, mikä on hyvää edistystä ja oikeaan suuntaan ollaan koko ajan menossa.

Monessa haastattelussa ja kyselyssä heräsi selkeä ajatus, että olisi tärkeää saada Hossan vesistöt myös esteettömien käyttäjien käyttöön ja monet pohtivatkin, että olisiko mahdollista päästä esimerkiksi pyörätuolista kätevästi kanoottiin tai veneeseen. Suurta tarvetta nähdään sille, että saataisiin lisää esteetöntä majoitustilaa sekä myös esteettömiä laitureita. Moneen kertaan toistui, että vettä tulisi hyödyntää enemmän myös esteettömille käyttäjille, sillä Hossassa on mielettömän upeat vedet ja mahtavat kalastusmahdollisuudet. Niistä pitäisi jokaisen päästä nauttimaan.

Seuraavilla lainauksilla yrittäjät kuvailivat vesistön tärkeyttä ja hyödynnettävyyttä. Esteettömyyttä on alueella jonkin verran toteutettu, esimerkiksi joihinkin majoitustiloihin esteetön asiakas pääsee avustajan kanssa majoittumaan:

*”Avustajan kanssa pääsee myös esteetön asiakas meille majoittumaan.”*

*”Olisi hyvä, jos olisi mahdollista päästä pyörätuolista kätevästi kanoottiin tai veneeseen jotta pääsisi vesille.”*

*”Tarvittaisiin lisää esteettömiä laitureita.”*

Hossan yrittäjät käyttävät lähestulkoon samoja markkinointikanavia verrattuna toisiinsa. Käytetyimpiä ovat yritysten nettisivut, painettu printtimedia, sosiaalisessa mediassa Facebook, Instagram ja Twitter. Monet yritykset mainostavat palvelujaan myös messuilla. Osa yrityksistä toimii myös yhteistyössä toistensa kanssa ja markkinoinnissa he hyödyntävät yhteismarkkinointia ja toimivat yhteismarkkinointiryhmissä joita ovat muun muassa Wild Taiga sekä Hossan matkailuyrittäjät. Mikäli esteetöntä markkinointia on käytetty, se on toteutettu yritysten omilla nettisivuilla sekä messuilla. Tutkimuksen tulosten mukaan esimerkiksi ohjelmalvelutuotteita tarjotaan muun muassa asiakkaille, jotka ovat Keski-Euroopasta, niin miksei tätä lähtisi jatkokehittämään, ja mainostaisi myös esteettömiä palveluja Suomen rajojen ulkopuolelle.

## 6.1 Kehittämisehdotukset

Seuraavaksi listaan tutkimukseni perusteella tuotetut kehittämisehdotukset. Ehdotukset on laadittu itse tekemieni haastattelujen ja kyselyjen aineistoista. Mukana on myös opinnäytetyön aikana itselle heränneitä ehdotuksia. Ehdotukset on luokiteltu haastattelujen ja kyselyjen vastauksissa nousseiden tema-alueiden mukaan, jotka ovat ennakkotieto, koulutus, yhteistyö ja palvelut.

## Ennakkotieto

Ennakkotietojen ja saatavilla olevien tietojen avulla matkaa suunnitteleva asiakas pystyy tutustumaan jo ennakkoon alueen tarjontaan ja palveluihin. Ennakkotietojen tulee olla helposti löydettävissä, saatavissa sekä ymmärrettävissä.

- Luontokeskuksessa ”tietopankki”, josta löytyisi helposti kaikki alueen palvelut, myös esteettömät palvelut
  - etsiminen turhauttaa ja saa mielenkiinnon kohteeseen liittyen lopautamaan
- Esteettömille palveluille oma kartta
  - reitit
  - aktiviteetit
  - majoitus
  - ruokailu
- Yritysten internet-sivujen päivitys
  - Selkeät informaatiot mitä on tarjolla, millaisille käyttäjille suunnattu ja kenelle soveltuu, kuinka suuria ryhmiä voidaan ottaa vastaan, mitä kaikkea tulee ottaa huomioon
- Selkeät, kattavat ja helposti saatavilla olevat tiedot esteettömyydestä esim. valokuvat, 360° videot reiteistä, majoitustiloista, ravintoloista, luontokeskuksesta, kuljetuksesta
  - Helpottaa matkan suunnittelua esteettömille
  - Asiakas tietää tarkalleen mihin on menossa ja pystyy suunnittelemaan matkansa
  - Palveluiden todenmukainen kuvaaminen
- Erilaisten vammojen huomioiminen
  - esim. näkövammaisille ääniopasteita, kohokirjaimia, opastauluja, selkeät askelmat, selkeät kuvat

## Koulutus

Kehittämällä tietoutta, taitoja ja osaamista esteettömyyteen liittyen yrittäjät pystyvät luomaan ja kehittämään palveluistaan entistä toimivampia ja esteettömille käyttäjille soveltuvia. Mikäli omat ideat ja mielikuvitus palvelujen kehittämiseen loppuvat kesken, on mahdollisuus avartaa ajattelua ja ottaa selvää millaisia palveluja ja ideoita muualla Suomessa ja maailmalla on keksitty.

- Esteettömyys
  - Aiheeseen paremmin perehtyminen ja kouluttautuminen
  - Rohkeutta tarjota palveluja myös erityisryhmille

- Esteettömät matkailijat haluavat tavallisten matkailijoiden tavoin päästä matkallaan kokemaan jotain sellaista, mitä he eivät tee arjessaan.
  - Rohkeasti kokeilemaan eri mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja
  - Pilottiryhmiä testaamaan palvelujen ja tuotteiden toimivuutta
- Esteettömyyteen, erityisryhmiin ja esteettömään luontomatkailuun liittyvää koulutusta yrittäjille
  - koulutuspäivät toteutettaisiin Hossassa, esteettömät käyttäjäryhmät tulisivat paikan päälle ohjattavaksi ryhmäksi niin sanotuksi ”testiryhmäksi”, asiantuntevat kouluttajat kouluttamaan yrittäjiä
  - aihe tutummaksi yrittäjille, jotta saataisiin rohkeutta ja osaamista lisää liittyen esteettömään toimintaan
- Benchmarkkausta (Vertailukehittämistä)
  - Eli lähdetään havainnoimaan ja painetaan hyviä ideoita muistiin ja verrataan niitä omaan toimintaan
  - Uteliaasti ja rohkeasti tutkimaan mitä muualla on tarjolla (myös mitä ulkomailta löytyy)
  - Avoimin mielin kaikkea uutta kohtaan, toiminta- ja ajattelutavat saavat ja niiden pitää muuttua! Elämme kuitenkin kohta jo 2020-luvulla.
- Huolehtiminen esteettömyyden katkeamattomasta ketjusta
  - Etukäteistieto kohteesta ja matka kohteeseen
  - Saapuminen kohteeseen (ulkotilat)
  - Sisäänkäynti
  - Kohteessa toimiminen
    - Aktiviteetit
    - Majoitus
    - Ruoka
    - Kuljetukset
  - Matka kotiin

### **Yhteistyö**

Esteettömien käyttäjäryhmien ja yritysten välistä yhteistyötä olisi kannattavaa hyödyntää uusien palvelujen suunnittelussa. Yhteistyön avulla molempien ääni saataisiin kuuluviin ja yrittäjät saisivat suoraan käyttäjiltä vinkkejä ja ehtouksia, joilla toteuttaa palvelu esteettömille käyttäjille sopivaksi. Yhteistyö yritysten välillä mahdollistaisi palvelukokonaisuuksien luomisen. Palvelukokonaisuuksissa esimerkkinä yksi yritys voi tarjota asiakkaalle majoituspalvelut, toinen yritys ruokapalvelut, kolmas aktiviteettejä loman ajaksi ja neljäs järjestäisi kuljetuspalvelut kohteiden välille. Näin saisi luotua asiakkaalle kokonaisen paketin palveluista ja lomamatka olisi helposti toteutettavissa.



- Esteettömät käyttäjäryhmät kertomaan toiveistaan, tarpeistaan ja ideoistaan. Heidän ääni kuuluviin, koska heille suunnitellaan palveluja ja uudistuksia
- Palvelukokonaisuuksien luominen, ei pelkästään yksittäisiä palveluja tai tuotteita
  - Esteettömille kävijöille erilaisia vaihtoehtoja, joista valita itselleen parhaiten sopiva, esim. kuntotaso huomioiden
  - Palvelukokonaisuudet sovellettavissa
  - Ohjelmaa useammaksi päiväksi, esim. 3-5 päiväksi
  - Yhteistyö yritysten välillä, palvelukokonaisuuksiin mukaan esimerkiksi ohjelmapalveluyritys, majoitusyritys, ruokapalvelu sekä kuljetus.
  - Kun on enemmän mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja joista valita, on myös houkuttelevampaa matkustaa kohteeseen kauempaa. Koska kuka haluaisi matkustaa monta tuntia kohteeseen vain päästäkseen kiertämään muutaman sadan metrin luontopolun ja lähtemään takaisin, koska tarjolla ei ole mitään muuta
- Vuoropuhelu käyttäjien ja yrittäjien välillä
  - Matalampi kynnyksen ottaa yhteyttä, molemmin puolin
  - Rohkeutta peliin
  - Yhdessä suunnitellen
    - esim. retkiä, kohteita, palveluja

### Palvelut

Monipuolistamalla ja lisäämällä palveluja Hossan alueelta löytyisi myös esteettömille kävijöille enemmän tekemistä useamman päivän ajaksi. Ympäristöä muokkaamalla ja parantamalla siitä saadaan jokaiselle toimiva. Nykyään kaikki palvelut löytyvät mobiililaitteilta. Mobiilisovellus, josta löytyisi esimerkiksi alueen kartta ja palvelut, olisi myös ekologinen vaihtoehto paperisille kartoille. Hossan kansallispuiston alue vaatisi kasvaakseen ja kehittyäkseen lomakohteena muun muassa lisää majoitustiloja ja ruokapalveluja.

- Esteettömien apuvälineiden vuokraus
  - Esim. Luontokeskukselta saisi vuokrata erilaisia apuvälineitä, joilla pääsisi luontoon helpommin
  - Mahdollistaisi helpommin omatoimisen retkeilyn
  - Hyvät ja sopivat apuvälineet ovat yhdenlaista esteettömyyttä
    - apuvälineiden käyttämisen ohjeistus tulisi olla saatavissa
  - Toisi lisää viipymää ja tarjoaisi lisää luontokokemuksia, kun saavutettavuus helpottuu
  - Välineet monesti liian kalliita yksityishenkilön itse ostettavaksi, vuokraus helpottaisi ja mahdollistaisi luontoon pääsyn kaikille
    - esim. Maastopyörätuoli Hippocampe, nojapyörä
- Opaspalveluja lisää
  - Esteettömille kävijöille

- Opaspalvelut esim. kalastusretki, pilkkiretki, luonnossa ruuan valmistaminen, yöpyminen laavulla, melontaretki, luontoretki, elämysretki luontoon aisteja käyttäen
        - Myös pienille ryhmille, muutamalle hengelle toteutettavat
        - Opas toimii oppaana, ei avustajana! Jos avustajaa tarvitaan mukaan, se tulee mainita palvelun kuvauksessa
    - Opastetut reitit tärkeimpiin nähtävyyksiin myös esteettömille
      - esim. venekuljetus värikallioille
- Pidempiä esteettömiä reittejä
  - Niiden varrelle esteettömiä laavuja tai autiokämppejä yöpymistä varten
  - Luontokeskukselta suoraan pääsisi lähtemään pidemmälle esteettömälle reitille
  - Enemmän monipuolisia reittejä esteettömille
    - Reittien yhdistelyä
      - esim. retkeilyreitti, jonka varrelta pääsisi melomaan
      - retkeilyreitti jonka varrella esteetön laavu sekä esteetön käymälä, jotta siellä pärjää yön yli
- Pyörille tarkoitetut reitit soveltuisi myös pyörätuolissa kulkevalle reitin valmiiksi tukevaa pohjaa hyödyntäen
- Mobiilisovellukset
  - Sovellukseen esim. reittikuvaukset
  - Faktatietoja ja esim. tarinoita kohteesta
  - Puhuttu ja kirjoitettu info
- Bensiinin jakelun kylmäasema
  - Kaikki matkailijat saataisiin viipymään pidempään
    - Jos tankkaamaan pitää lähteä useampien kymmenien kilometrien päähän, palataanko sieltä vielä takaisin vai jatketaanko matkaa muualle
    - Helpottaisi myös paikallisten elämää
- Kun rakennetaan ja suunnitellaan uutta, rakennetaan se suoraan esteettömäksi, jotta välttyään lisäkustannuksilta
  - Esteetön ympäristö hankalampi toteuttaa jälkikäteen
  - Kevyitä rakenteita, kevyitä ratkaisuja
    - esim. miksi rakentaa tavallinen kalastuslaituri, kun voi samalla vaivalla rakentaa siitä valmiiksi esteettömän, joka soveltuu kaikille!
- Vaihtoehtoja ja monipuolisuutta ruokapalveluihin
  - Mahdollisuus ruokailla myös ilta-aikaan (ympäri vuoden)
  - Lisää ruokapalveluja
    - Aamupala-paikka
    - Perinteistä terveellistä ruokaa luontomatkoilijoille
    - Villiruoka-tyylistä
- Vaihtoehtoja majoitukseen

- Jos matkailijoiden määrää ja viipymää halutaan kasvattaa ja pidentää, tarvitaan lisää majoituskapasiteettiä
- Enemmän monipuolisia reittejä (tämä ehdottomasti myös esteettömille)
  - Reittien yhdistelyä
    - esim. retkeilyreitti, jonka varrelta pääsisi melomaan
    - retkeilyreitti jonka varrella esteetön laavu sekä esteetön käymälä, jotta siellä pärjää yön yli
  - Fatbike- ja kävelyreittien huoltoa paremmaksi
  - Yksinkertaisesti lisää reittejä (tärkeimpänä ensisijaisesti esteettömille lisää)
- Uusia, rohkeita yrittäjiä alueelle
  - Palvelujen monipuolistaminen
  - Enemmän tarjontaa

## 7 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Hossan kansallispuiston tämän hetkisten esteettömien palvelujen tilanne sekä tavoitteena oli tuottaa kehittämis ehdotuksia ja –ideoita, joiden avulla jatkossa kehitettäisiin Hossan kansallispuistoa esteettömänä lomakohteena. Pääsin tavoitteisiini hyvin, koska tutkimustulokset osoittivat, että vastausmateriaali on pääosin onnistunutta ja tuloksista löytyi kehittämis ehdotuksia, vaikka tutkimuksen osallistujamäärä olikin hieman vähäinen. Sain tuotettua mielestäni kattavan määrän kehittämis ehdotuksia Metsähallituksen käyttöön, joista toivon olevan heille apua Hossan kansallispuiston kehittämisessä tulevaisuudessa. Tutkimuksen vastaukset alkoivat myös toistaa itseään, sillä tutkittavat olivat hyvinkin yksimielisiä joissain kysymyksissä.

Tutkimuskysymyksiin onnistuin saamaan kaikkiin mielestäni kattavat vastaukset. Koska kaikkiin kysymyksiin sain vastauksen, on tutkimus siltä osin onnistunut. Tutkimuskysymyksiä oli neljä:

1. Millaisia palveluja yritykset tarjoavat?
2. Tarjoavatko he palveluja myös esteettömille asiakkaille?
3. Onko mahdollista tarjota esteettömiä palveluja tai pystyykö tämän hetkisistä palveluista muokkaamaan tarvittaessa esteettömiä?
4. Ehdotuksia, minkälaisia esteettömiä palveluja Hossaan tarvittaisiin?

Yrityksillä on tällä hetkellä tarjolla eritasoisia majoitusvaihtoehtoja, muun muassa leirintäalueella telta- ja asuntovaunupaikkoja sekä mökkimajoitusta löytyy niin erämökeistä ja –tuvista hyvin varusteltuihin lomamökkeihin. Ohjelmapalveluja löytyy sekä kesä- että talviajalle monipuolisesti fatbike-pyöräilystä lumikenkäilyyn ja kalastukseen. Moni yritys tarjoaa molempia, majoitus- sekä ohjelmapalveluja. Kysyttäessä, tarjotaanko palveluja myös esteettömille asiakkaille, nousi vastauksista esille epävarmuus ja tietämättömyys aiheeseen liittyen. Muutamalla yrityksillä oli kuitenkin tarjota joitain majoitustiloja myös esteettömille asiakkaille. Joitakin ohjelmapalveluja oli myös muokattavissa esteettömiksi tarvittaessa, esimerkiksi poroajelua ja kalastusta.

Monen yrittäjän kohdalla epätietous liittyen esteettömyyteen selvisi myös sitä kautta, että he eivät ole edes suunnitelleet esteettömiä vaihtoehtoja palveluillensa, miettineet palvelujen muokattavuutta tai luoneet tulevaisuuteen suunnitelmia esteettömyyden parantamiseksi.

Joistakin majoitustiloista oli kuitenkin mahdollista muokata esteettömälle sopiva muutamilla muutoksilla. Ehdotuksia esteettömille palveluille tuli monipuolisesti kaikilta vastaajilta. Varsinkin ehdotuksissa tapahtui saturaatio eli samat ehdotukset toistuivat monissa vastauksissa. Selvästi yrittäjät ovat huomanneet esimerkiksi sen, että alueelle tarvittaisiin lisää majoitustiloja sekä ruokapalveluja.

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä työnä, joka pohjautui kvalitatiiviseen tutkimukseen. Tutkimuksessa kerättiin aineistoa kyselyllä sekä haastattelulla. Kyselyyn ja haastatteluun vastasi yhteensä 7 yritystä, joka on yllättävän hyvin, kun yhteislukumäärä oli yhteensä 11 yritystä, joita lähestyttiin tutkimukseen liittyen. Yritysten lisäksi haastateltiin kahta asiantuntijaa. Vastaamatta jättäneiden osalta saattoi syynä olla huono ajankohta osallistua tutkimukseen tai aihe ei ole ollut tuttu, ei ole osaamista liittyen aiheeseen tai ei ole muuten herättänyt kiinnostusta. Kyselyillä ja haastatteluilla sain kuitenkin monipuolisia vastauksia ja erilaisia näkökulmia aiheeseen, minkä vuoksi kyselyt ja haastattelut olivat silti varsin onnistuneet. Saamieni vastausten kautta pidän tuloksia myös luotettavina. Pidän myös tärkeinä kahta tekemääni asiantuntijahaastattelua, joiden kautta sain hyvin asiantuntevaa ja tärkeää tietoa aiheeseen liittyen.

### 7.1 Luotettavuus ja pätevyys

Laadullisen tutkimuksen yleisiin luotettavuuskriteereihin kuuluvat tutkimuksen uskottavuus, vahvistettavuus, reflektiivisyys ja siirrettävyys. Laadullisen tutkimuksen uskottavuudella tarkoitetaan tutkimuksista saatujen tulosten uskottavuutta ja se tulee osoittaa raportissa. (Kynäs & Vanhanen 1999, 10.) Opinnäytetyössäni esitettiin suoria lainauksia haastateltavien vastauksista ja ilmauksista. Aineistoa analysoitaessa ja kehittämissuhteita tuottaessa näiden väliltä löytyy yhteys, kuten tässä työssä löytyi teemoittain aiheiden lajitteleminen. Tämä myös kertoo tutkimuksen uskottavuudesta.

Luotettavuuden arvioimiseen laadullisessa tutkimuksessa ei ole annettu yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus painottuu. Yleisenä perusvaatimuksena luotettavuudelle on, että tutkijalla on ollut riittävästi aikaa suorittaa tutkimuksensa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98-139.) Luotettavuutta arvioitaessa tulee arvioida tutkimuksen vahvistettavuutta eli lukijalla tulee olla saatavilla yksityiskohtainen kuvaus aineiston keruusta, sisällön analyysistä ja työn tuloksista. Tämä edellyttää sitä, että tutkija on kirjannut kuvauksen siten, että lukija voi seurata tutkimusprosessia kokonaisuudessaan niiltä osin, kun se

on tarpeen. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.) Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys eivät ole toisistaan erotettavia seikkoja, koska ne yhdessä muodostavat tutkimusta kuvaavan kokonaisuuden. Haastatteluiden ja kyselyn suunnittelu sekä niiden toteuttaminen ja onnistuminen olivat luotettavuuden kannalta tärkeässä roolissa opinnäytetyössä. Tutkimuksen laatuun ja luotettavuuteen voivat vaikuttaa niin tekniset, tilastolliset, kulttuuriset, sisällölliset että kielelliset seikat. Tutkimuksen mittaus on ainutkertainen, eli myös huonosti mitatut osiot jäävät sellaiseen muotoonsa, eikä niitä voi parantaa jälkikäteen millään menetelmällä (Vehkalahti 2014, 40).

Tutkimuksen reflektiivisyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen tekijä arvioi oman vaikutuksensa suhteessa aineistoon ja tutkimusprosessiin. Tutkimuksen tekijän tulee tässä tiedostaa omat lähtökohdat tutkijana. Reflektiivisyyttä myös vahvistaa se, että tutkija analysoi aineiston pelkästään saadun aineiston pohjalta. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.) Tutkimuksen reflektiivisyyttä arvioidessa todettakoon, että aiheen valintaan vaikutti oma mielenkiintoni aiheeseen eli luontoon, luonnossa liikkumiseen, kansallispuistoihin sekä erilaisiin käyttäjäryhmiin ja heidän palveluihin, mutta se ei itsessään vaikuttanut tutkimuksen aineiston analyysiin tai tutkimustuloksiin.

Mielestäni opinnäytetyöni täyttää laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit. Kokonaisuudessaan opinnäytetyössäni toteuttamani tutkimus on tuloksineen luotettava sekä pätevä ja hyödynnettävissä jatkoa ajatellen osana Hossan kansallispuiston kehittämistä esteettömänä lomakohteena. Tutkimus on herättänyt itsessäni suurta mielenkiintoa perehtyä aiheeseen lisää ja olen kiinnostunut seuraamaan, miten Hossan kansallispuistoa lähdetään jatkossa kehittämään. Tarpeellisuuden ja mahdollisuuden vaatiessa tutkimus on helposti toistettavissa uudelleen samalle kohderyhmälle, tarvittaessa myös muokattavissa muille kohderyhmille. Tämä tarkoittaa tutkimuksen siirrettävyyttä, joka on myöskin yksi laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteereistä. Siirrettävyydellä tarkoitetaan siis tutkimustulosten siirrettävyyttä muihin vastaavanlaisiin tilanteisiin. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.)

## 7.2 Yhteistyö toimeksiantajan kanssa

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa oli mielestäni koko opinnäytetyöprosessin ajan ihan sujuvaa. Tietysti aina on parannettavaa ja olisin omasta puolestani voinut olla vielä useammin ja aktiivisemmin yhteydessä sinne päin. Yhteistyö oli mielestäni joustavaa, luotettavaa ja

toimeksiantajan puolelta tullessiin ohjaajiin sai helposti otettua tarpeen vaatiessa yhteyttä. Pidimme yhteyttä sähköpostein ja Skype-yhteyden välityksellä pidimme palavereja. Saimme toimeksiantajan kanssa opinnäytetyön suunnitteluvaiheen hyvin käyntiin ja olimme samoilla linjoilla opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteesta. Aloin perehtyä aiheeseen liittyvään teorian tietoon, jota oli saatavilla mielestäni kattavasti. Olimme alkuun hieman huolissamme ohjaavan opettajan kanssa, että saadaanko aihetta rajattua, jotta opinnäytetyö pysyisi vielä opintopisteidensä rajoissa. Yhdessä toimeksiantajan kanssa onnistuimme rajaamaan tutkimusta ja päädyimme yhdessä tulokseen, että lähdän haastattelemaan Hossaan paikan päälle alueen yrittäjiä ja tavoittamatta jääneet yritykset lähdän tavoittamaan sähköpostitse kyselyn muodossa. Opinnäytetyön loppumetreillä toimeksiantajan puolelta tulleet ohjaajat osittain vaihtuivat ja se saattoi hieman vaikuttaa kommunikoinnin hankaloitumiseen viime metreillä, mutta ohjaus säilyi kuitenkin hyvänä loppuun saakka.

Päädyin tutkimuksessani laadulliseen näkökulmaan yhdessä toimeksiantajan kanssa, koska yleisen mielipiteen tai säännönmukaisuuksien sijaan opinnäytetyön tavoitteena on kehitellä ehdotuksia ja ideoita, joiden pohjalta rakentaa Hossan kansallispuistosta entistä parempi lomakohde myös esteettömille vierailijoille. Oli mielenkiintoista opinnäytetyön kautta saada mahdollisuus päästä paikan päälle haastattelemaan yrittäjiä ja päästä siinä haastattelun ohella tutustumaan heidän yrityksensä tiloihin ja palveluihin. Voisi sanoa, että pääsin niin sanotusti kurkistamaan kulissien taakse, jonne asiakkaat eivät välttämättä näe. Se osoittaa, että minuun luotettiin tutkijana ja uskallettiin kertoa rehellisesti asioista, niin kuin ne ovat.

### 7.3 Oman ammatillinen kehittyminen

Opinnäytetyöprosessi on kestänyt kokonaisuudessaan noin vuoden, sillä prosessi on aloitettu jo syksyllä 2018. Päätin jo aihetta suunnitellessani toteuttaa opinnäytetyöni yksin, jotta ei tule vaikeuksia sovitella aikatauluja kenenkään muun kanssa vaan voi työstää opinnäytetyötä silloin kun se itselle parhaiten sopii. Haittapuolena tässä kuitenkin on se, että yksin tehdessä ei ole toisen mielipidettä ja näkökulmaa asioihin, vaan on selvittävä yksin. Vasta työn loppuvaiheessa ymmärsin, että minun olisi pitänyt pyytää jo aiemmin apua ja kommentteja työstäni ohjaavalta opettajalta sekä toimeksiantajalta. Mielestäni suoriuduin kuitenkin itsenäisesti hyvin ja osasin pohtia asioita ja ratkaista ongelmia myöskin itse.

Opinnäytetyöprosessin kautta sain valmiuksia tiedonhankintaan, sen käsittelyyn ja arviointiin. Prosessi kehitti minua hyvin paljon tutkijana ja opin tutkimusprosessista paljon. Opinnäytetyöprosessin aikana olen oppinut tutkimuksen teon pääpiirteet. Tutkijana olen oppinut hankkimaan, käsittelemään ja arvioimaan tietoa myös kriittisesti. Opinnäytetyön ensimmäisen ja toisen vaiheen työstämisessä, aiheanalyysiä ja opinnäytetyösuunnitelmaa tehdessä, tuntui että olen hieman hukassa työn tarkoitusten ja tavoitteiden kanssa. Olen päässyt opinnäytetyön kautta harjoittelemaan suunnitelmallisuutta, aikataulutusta, omaa harkinta- ja tulkitsemiskykyä, kasvattamaan paineensietokykyä ja sietämään stressiä ja kiirettä.

Omaa kehittymistäni arvioidessani kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi on lisännyt luontomatkailun ja hyvinvoinnin erikoisosaamista sekä laajentanut huomattavasti tietouttani liittyen esimerkiksi esteettömyyteen ja kansallispuistoihin. Omasta mielestäni olen saavuttanut hyvin yleiset opinnäytetyön tavoitteet. Olen opinnäytetyöni kautta oppinut myös yhteistyökyvystä erilaisten ihmisten kanssa. Liian usein itse turvaudun vain sähköpostitse käytävään yhteydenpitoon, vaikka asian olisi saanut hoidettua nopeammin ja tehokkaammin puhelimitse. Opin myöskin sen, että asiat kannattaa tarkistaa ja varmistaa asiat niin pian kuin mahdollista, jotta ei tule tehtyä turhaa työtä ja ajauduttua aiheen ohi. Kokonaisuutena opinnäytetyöprosessi on opettanut minulle pitkäjänteistä tekemistä, ajankäytön suunnittelemista ja tavoitteellisuutta sekä myöskin omien voimavarojen jakamista myös muille tekemisille, kuten perheelle, ystäville ja itselle.

Olen tyytyväinen opinnäytetyön tuloksena tuotettuihin kehittämisohjelmiin. Kehittämisohjelmit eivät kuitenkaan ole valmiita ratkaisuja, vaan ne edellyttävät mahdollisesti vielä lisäkartoitusta sekä hyötyjen ja haittojen punnitsemista nykytilanteeseen verraten ja ovatko kehittämisohjelmit ylipäänsä kannattavia ottaa käytäntöön. Laaja teoriapohja loi jonkin verran haasteita, koska sitä oli melko runsaasti, mutta onnistuin rajaamaan teorian mielestäni keskeisiin asioihin. Teoriaosuus on laaja, sillä se käsittelee luonnon hyvinvointivaikutuksia, luontomatkailua, esteettömyyttä ja siihen liittyviä asioita. Lähteinä on käytetty runsaasti erilaista kirjallisuutta sekä sähköisiä lähteitä, myöskin muutamia englanninkielisiä. Kattavaan teoriataustaan perehtyminen havahdutti minut ymmärtämään, kuinka iso osa Suomen väestöstä lukeutuu jonkintasoiseen esteettömyyttä tarvitsevaan ryhmään. Tästä syystä esteettömyyden huomioiminen erilaisissa palveluissa ja rakennetussa ympäristössä on erittäin tärkeää. Esteetön ympäristö auttaa esteettömien liikkumisessa, mutta myös samalla hyödyttää kaikkia ja kuka tahansa voi saada jossain elämänsä vaiheessa suurtakin hyötyä hyvin suunnitelluista esteettömistä palveluista ja ympäristöistä.



Lähtökohtaisesti opinnäytetyötä olisi voinut lähteä tutkimaan heti aluksi enemmänkin käyttäjälähtöisestä näkökulmasta eli ottaa tarkasteluun esteettömät käyttäjät. Itse kohderyhmäläisten tulisi olla mukana kehittämistoiminnassa, olemassa olevien palvelujen muokkaamisessa esteettömille sopivaksi ja uusien palvelujen ideoimisessa. Aiheeseen liittyvät tutkimukset pitäisi lähteä jo alun perin käyttäjien näkökulmasta, eikä keskittyä pelkästään siihen, mitä yrittäjillä on tarjota. Kääntää ajattelumalli siis täysin toisinpäin, että kuunneltaisiin ensin käyttäjien mielipiteet, ehdotukset ja ideat ja niiden pohjalta yritykset voivat lähteä kehittämään omaa toimintaansa.

Jälkikäteen ajatellen Hossassa paikan päällä tehtäviin haastatteluihin olisin voinut valmistautua toimittamalla haastattelurunko yrittäjille, vaikka viikkoa ennen haastattelun suorittamista, jotta he olisivat voineet etukäteen tutustua kysymyksiin ja miettiä vastauksiansa valmiiksi. Olisin myöskin mielelläni suorittanut kyselytutkimuksen mieluummin verkkokyselylomakkeella, jotta tulosten vertailu olisi ollut helpompaa, mutta päädyimme toimeksiantajan kanssa sähköpostitse lähetettävään versioon, jotta kaikki varmasti vastaajat osaavat käyttää ja vastata kysymyksiin ilman teknisiä vaikeuksia.

Esteettömyyteen liittyvää ajattelutapaa pitäisi uudistaa ja yritysten ja palveluntuottajien tulisi oikeasti ottaa selvää, mitä kaikkea siihen liittyy. Niin kuin Petri Rissanen (2019) kertoo, pitäisi yrittää tuottaa palvelukokonaisuuksia, joissa kohteen fasilitetit mahdollistavat yön yli kestävien retkien tekemisen riippumatta toimintakyvystä, eikä vain pelkästään keskityttäisi saamaan lisää kaikki esteettömyyskriteerit täyttäviä yksittäisiä luontoreittejä ja kohteita. (Petri Rissanen, asiantuntijahaastattelu 2019.)

Mielestäni saavutin kuitenkin tälle opinnäytetyölle asettamani tavoitteet hyvin. Koska tehtävänäni oli selvittää palvelujen tämän hetkinen tilanne ja luoda kehittämissuhteita, on lopullisia tuloksia Hossan kansallispuiston kehittämisestä esteettömänä lomakohteena mahdotonta arvioida, sillä ideat ovat vasta ehdotus-tasolla. Olen tyytyväinen opinnäytetyön ja tutkimustulosten lopputulokseen, sillä tulokset vastaavat tutkimuskysymyksiin ja tuloksista on toivottavasti myös hyötyä toimeksiantajalle jatkoa ajatellen. Toivottavasti tuloksia ja ehdotuksia voidaan hyödyntää jatkossa tulevilla hankkeilla ja Hossan kansallispuiston kehittämisessä kohti parempaa esteetöntä lomakohteita ja miksei jopa koko Suomen esteettömien matkailupalvelujen kehittämisessä. Koen, että sain kirjoitettua onnistuneen opinnäytetyön ja

koen oppineeni matkan aikana aiheesta sekä myös itsestäni erittäin paljon uusia asioita. Ymmärrän kirjoitusprosessin loppuvaiheessa mitä esteettömyys oikeasti tarkoittaa, kuinka paljon erilaisia asioita ja kriteerejä siihen liittyy, mutta toisaalta kuinka paljon erilaisia mahdollisuuksia Suomesta löytyy esteettömän matkailun kehittämiseen.

#### 7.4 Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimusaiheena esittäisin toimeksiantajalleni, että olisi hyvä selvittää esteettömien käyttäjien kannalta tähän aiheeseen liittyen, että millaisia kehitysehdotuksia heidän näkökulmastaan tulee esille. Eli seuraavaksi kohderyhmäläisille kohdennettu kysely, jossa selvitetään mitkä ovat oikeasti ne odotukset luontomatkailulle. Olisi myös hyvä pitää esimerkiksi yhteinen ideointipaja, vaikka work shop-tyylinen tilaisuus, johon osallistuisi niin Hossan alueen yrittäjät, Metsähallituksen edustajat kuin myös esteettömät käyttäjät ja vaikka esteettömien yhdistysten edustajia. Pajassa voisi yhdessä suunnitella ja ideoida uusia tuotteita ja palveluja, sekä nimenomaan palvelukokonaisuuksia ja miten saisi kehitettyä toimintaa taas jatkossa eteenpäin. Olisi tärkeää, että kaikki osapuolet tulisi edustettua ideointipajassa, jotta kaikkien ideat ja ääni tulisi kuulluksi. Tällä tavoin saataisiin käyttäjien ja palvelun tuottajien välille vuoropuhelua ja osapuolet ymmärtäisivät toisiaan paremmin, ja ymmärrettäisiin että mitä tarvitaan ja mitä puuttuu, mihin olisi mahdollista tarttua ja mitä pitää kenties hylätä tai siirtää jatkokehitykseen, jotta päästäisiin eteenpäin.

Hossan kansallispuiston kehittäminen esteettömänä lomakohteena ja ylipäänsä esteettömän luontomatkailun kehittäminen vaatii jatkotoimenpiteitä, jotta kehitystä syntyy. Käyttäjryhmän näkemykset ja kokemukset puuttuvat lähes yksinomaan tästä minun opinnäytetyöstäni, mutta sitä tietoa ei juurikaan ole missään Suomessa. Asia vaatii ehdottomasti tarkempaa selvitystä ja siksi kohderyhmälle suunnattu kysely ja selvitys olisi hyvin tarpeen, jotta päästäisiin eteenpäin ja kehittymään esteettömyyden suhteen.

## 8 Lähteet

- Arvonen, S. (2014). *Metsämieli: Luonnollinen menetelmä mielentaitoihin*. Helsinki: Metsäkustannus
- Autismiliitto. (2019). *Tilojen esteettömyyskartoitus aistit huomioiden*. Saatavilla 2.11.2019. [https://www.autismiliitto.fi/toimintaa\\_ja\\_tukea/esteettomyys/tilojen\\_esteettomyyskartoitus](https://www.autismiliitto.fi/toimintaa_ja_tukea/esteettomyys/tilojen_esteettomyyskartoitus)
- Ecotourism. (2019). *The international ecotourism society*. Saatavilla 28.10.2019. <https://ecotourism.org/what-is-ecotourism/>
- Hanna-Leena Rissanen, Esteettömyysasiamies, arkkitehti, Näkövammaisten keskusliitto ry. Esteetön aistiympäristö. (2015). *Liiku terveemmäksi esteettä- seminaari Mikkeli 7.10.2015*. Saatavilla 2.11.2019 rtf-tiedostona.
- Heikkilä, T. 2014. Verkkodokumentti. *Tutkimuksen luotettavuus*. Edita Publishing Oy. Saatavilla 20.10.2019. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/7.RAPORTOINTI/TutkimuksenLuotettavuus.pdf>.
- Heikkinen, R. 2002. *Kainuun vaaroilta ja vesiltä*. Kajaani: Artimedia.
- Hirsjärvi, S. ; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hossa. 2019. *Hossan kansallispuisto*. Saatavilla 10.10.2019. <http://hossa.fi>
- Hossan kansallispuisto. 2019. Saatavilla 10.10.2019. <https://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Esitteet/hossafineng.pdf>
- Invalidiliitto. 2019. Saatavilla 7.9.2019. <https://www.invalidiliitto.fi>
- Invalidiliitto. 2019. Saatavilla 29.11.2019. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/ulkoalue/luontoliikunta>
- Kansallispuistot ovat nousseet Suomen matkailuvaltiksi – kävijämäärät ja ulkomaisten turistien kiinnostus on kasvussa. 2018. Uutinen Talouselämä.fi – sivustolta. Saatavilla 29.10.2019. <https://www.talouselama.fi/uutiset/kansallispuistot-ovat-nousseet-suomen-matkailuvaltiksi-kavijamaarat-ja-ulkomaisten-turistien-kiinnostus-on-kavussa/9772f370-e9a1-3e6c-8d8a-0017f84a1e49>
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyöpankki. Saatavilla 25.10.2019. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Tutkimusongelmat>.

Kuva 1. Kansallispuistot kartalla. (Metsähallitus 2017). Saatavilla 2.9.2019.  
<https://www.luontoon.fi/kansallispuistot>

Kuva 2. Hossan kansallispuiston sijainti. (Metsähallitus 2017). Saatavilla 2.9.2019.  
<https://www.luontoon.fi/hossa/kartatjakulkuyhteydet>

Kuva 3. Hossan kansallispuiston kartta. (Metsähallitus 2019). Saatavilla 9.9.2019.  
<https://www.luontoon.fi/hossa/kartatjakulkuyhteydet>

Kuvio 1. Esteettömyyden yleiset kriteerit Finlex 241/2017. (Visit Finland 2019)

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. *Laadullinen tutkimus*. Helsinki: Edita

Kyngäs, J. & Vanhanen, L. 1999. *Sisällön analyysi*. Hoitotiede Vol. 11, no 1/- 99.

L 241/2017. Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömydestä. Saatavilla  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170241>, Suomen laki.

L 623/2011. Eduskunnan säätämä laki koskien oikeutta liikkua maastossa. Saatavilla  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110623>, Suomen laki.

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2003. *Kohti esteetöntä liikkumista. Liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyysstrategia*. Saatavilla 28.10.2019.  
<https://www.suunnitelma.info/salo/esteettomyysstrategia.pdf>

Liisa Kajala, Erikoissuunnittelija, Metsähallitus. Asiantuntijahaastattelu. Toteutettu 30.10.2019.

Luke. 2019. Saatavilla 10.9.2019. <https://www.luke.fi/tietoa-luonnonvaroista/virkistyskaytto/luonnon-hyvinvointivaikutukset/>

Luontoon.fi. 2019. Saatavilla 13.5.2019. <https://www.luontoon.fi/hossa>

Luontoon.fi. 2019. Saatavilla 15.5.2019. <https://www.luontoon.fi/kansallispuistot>

Luontoon.fi. 2019. Saatavilla 15.5.2019. <https://www.luontoon.fi/kansallispuistojemmehistoriaa>

Metsä.fi. 2019. Saatavilla 4.5.2019. <http://www.metsa.fi/kansallispuistotaulukot>

Metsähallitus. 2019. Saatavilla 13.5.2019. <http://www.metsa.fi>

Mielenterveystalo. 2019. *Luonnon hyvinvointivaikutuksista*. Saatavilla 2.10.2019.  
[https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/tietoa\\_luonnon\\_hyvinvointivaikutuksista/Pages/default.aspx](https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/tietoa_luonnon_hyvinvointivaikutuksista/Pages/default.aspx)

Mäkinen, V. 2017. *Hyvinvointia ja terveyttä luonnosta*. Asiantuntija, SoveLi Ry. 3/2017.

Näkövammaisten liitto ry. 2019. *Näkövammaisuuden määrittäminen*. Saatavilla 29.10.2019.  
<https://www.nkl.fi/fi/etusivu/nakeminen/maaritys>

Kilpelä, N. & Hätönen J. 2014. *Opas esteettömyystiedon keruuseen asiakaspalveluyksikössä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*. Saatavilla 30.10.2019.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/120420/URN\\_ISBN\\_978-952-302-361-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/120420/URN_ISBN_978-952-302-361-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Petri Rissanen, Projektipäällikkö Luonto kaikille- hankkeessa, Suomen Vammaisurheilu- ja liikunta VAU ry. Asiantuntijahaastattelu. Toteutettu 4.11.2019.

Respecta. 2019. *Liikkumisen apuvälineet*. Saatavilla 4.11.2019.  
<https://www.respecta.fi/fi/ratkaisut/apuvälineet/liikkuminen/>

Rissanen, P. Suomen Vammaisurheilu ja –liikunta VAU ry. 2019. *Luontomatkailun saavutettavuus keskustelutti Luonto kaikille- hankkeen seminaarissa*. Saatavilla 4.11.2019.  
<https://www.vammaisurheilu.fi/uutinen/7018-luontomatkailun-saavutettavuus-keskustelutti-luonto-kaikille-hankkeen-seminaarissa-132705-25032019>

Ruusuvuori, J;& Tiittula, L. 2005. *Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Jyväskylä: Gummerus.

Saarinen, J. 2005. *Luontomatkailun kehittäminen ja tutkiminen Suomessa*. Saatavilla 29.10.2019.  
<http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2005/mwp020-14.pdf>

Salonen, L. 2018. *Suomalainen luonto kiinnostaa maailmalla – osaammeko ottaa siitä ilon irti?*. Saatavilla 28.10.2019. <https://suomenluonto.fi/suomalainen-luonto-kiinnostaa-maailmalla-osaammeko-ottaa-siita-ilon-irti/>

Salonen, D. & Veteläinen, T. 2019. *Hossan kansallispuiston kävijätutkimus 2017-2018*. Vantaa: Metsähallitus. Saatavilla 28.10.2019. <https://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Bsarja/b244.pdf>

Selkosivut. 2019. *Liikuntavamma*. Saatavilla 3.11.2019.  
<https://verneri.net/selko/vammaisuus/lisavammat/>

Sievänen, T. 2002. *Luonnosta virkistystä ja hyvinvointia*. Helsinki: Metla

Suomen Vammaisurheilu ja –liikunta VAU ry. 2019. *LUKA - Luonto kaikille*. Saatavilla 17.11.2019. <https://www.vammaisurheilu.fi/luonto-kaikille>

Suomi Kaikille. 2019. Saatavilla 12.10.2019.

[http://www.suomikaikille.fi/index.php?option=com\\_content&view=article&id=32&Itemid=12&lang=fi](http://www.suomikaikille.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=32&Itemid=12&lang=fi)

Taulukko 1. Luonnossa oleilun terveystvaikutukset. Arvonen, S. (2014.) *Metsämieli: Luonnollinen menetelmä mielentaitoihin*. Helsinki: Metsäkustannus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuormaa, I. 2016. Ympäristö. *Kansallispuisto kruunaa juhlan*, s. 12-15.

Tyrväinen, L.;& Kurttila, M.; Sievänen, T.; Tuulentie, S. 2014. *Hyvinvointia metsästä*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

University of Minnesota. 2019. *How Does Nature Impact Our Wellbeing?*. Saatavilla 22.9.2019.

<https://www.takingcharge.csh.umn.edu/how-does-nature-impact-our-wellbeing>

Valli, R. ; & Aaltola, J.; Aarnos, E.; Grönfors, M.; Eskola, J.; Heikkinen, H.L.T.; Niikko, A.; Ropo, E.; Saarela-Kinnunen, M.; Siekkinen, K.; Syrjäjä, L.; Vastamäki, J.; Åhlberg, M. 2001. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin*. PS-kustannus.

Vehkalahti, K. 2014. *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Oy Finn Lectura Ab.

VIA-projekti. 2019. *Vammaisten ihmisoikeudet asumisessa*. Saatavilla 12.10.2019.

[http://www.vike.fi/via/index.php?option=com\\_content&view=article&id=54&Itemid=55%20Lu-%20ettu:%2014.10.2018](http://www.vike.fi/via/index.php?option=com_content&view=article&id=54&Itemid=55%20Lu-%20ettu:%2014.10.2018)

Vilkka, H.;& Airaksinen, T. 2004. *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Jyväskylä: Gummerus.

Visit Finland. 2018. Saatavilla 15.5.2019. <http://www.visitfinland.fi/wp-content/uploads/2018/04/Esteettomyyskriteerit-1.pdf>

Visit Finland. 2014. *Matkailun edistämiskeskus: Kesän luontoaktiiviteettien kehittämisstrategia 2015-2018*. Saatavilla 5.10.2019. <http://www.visitfinland.fi/wp-content/uploads/2015/01/Kes%C3%A4n-luontoaktiiviteettien-kehitt%C3%A4misstrategia2015-2018-copy.pdf>

Voppi – Oppimis- ja ohjauskeskus Valteri. 2019. *Kuulo ja kuulovammat*. Saatavilla 1.11.2019.

<https://www.voppi.fi/sisalto/kuulo-ja-kuulovammat/>

Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu. 2019. *Esteettömyyskartoituksella mitattua tietoa.*  
Saatavilla 2.11.2019. [https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Rakentaminen/Korjaustieto/Taloyhtiöt/Esteettomyys/Esteeton\\_rakennus/Esteettomyyskartoitus](https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Rakentaminen/Korjaustieto/Taloyhtiöt/Esteettomyys/Esteeton_rakennus/Esteettomyyskartoitus)





## Liite 2: Kyselylomake ohjelmapalveluyritykselle

Hei!

Olen kolmannen vuoden opiskelija Kajaanin Ammattikorkeakoulusta ja kirjoitan opinnäytetyötä aiheesta *Hossan kansallispuiston kehittäminen esteettömänä lomakohteena*. Metsähallitus toimii toimeksiantajana työssäni. Työssäni kartoitan Hossan kansallispuiston ja lähialueiden yritysten nykytilaa, millaisia palveluja ja toimintoja heillä on tarjota ja mitä löytyy tällä hetkellä sekä miten Hossaa voisi kehittää ja parantaa nimenomaan esteettömänä lomakohteena.

Opinnäytetyöhöni liittyen toivoisin, että voisitte vastata seuraaviin kysymyksiini. Käytän vastauksissa saamiani tietoja anonyymisti opinnäytetyössäni. Opinnäytetyöni valmistuttua poistan saamani kyselytutkimuksen tiedot kaikista tiedostoistani. Mahdollisten liite-ongelmien vuoksi kysymykset ovat suoraan tässä samassa sähköpostiviestissä, joten voitte ne kopioida tästä suoraan. Jos ette osaa vastata johonkin kysymykseen, voitte jättää tyhjäksi/ tai vastata jotain aiheeseen liittyvää vaikka se ei olisi suoranaisesti vastaus kysymykseen.

Suurkiitos jo etukäteen vastauksistanne!

1. Millaisia ohjelmapalveluja löytyy yrityksenne tarjonnasta?
2. Tarjoatteko ohjelmapalveluja ympäri vuoden?
3. Suosituimmat ohjelmapalvelunne?
4. Tarjoatteko ohjelmapalveluja myös esteettömille asiakkaille?
  - a. Jos kyllä, niin millaisia?
  - b. Jos ei, niin miksi?
5. Olisiko teillä mahdollisuuksia tarjota palveluja myös esteettömille asiakkaille?
6. Jos valikoimastanne ei löydy esteettömiä palveluja, pystyttekö silti muokkaamaan jostain aktiviteetista esteettömän tarvittaessa?
7. Onko teillä suunnitelmissa jokin uusi esteetön tuote/tuotteita?
8. Mitkä ovat teidän käytössä olevat markkinointikanavat?
9. Mainostatteko myös esteettömiä ohjelmapalveluja?
10. Onko teillä muita kuin ohjelmapalveluja tarjolla? Mitä?
11. Minkälaisia esteettömiä palveluita Hossasta mielestänne puuttuu?
12. Jotta Hossaa voitaisiin markkinoida esteettömänä lomakohteena ja asiakkaiden viipymää alueella pidentää, niin minkälaisia esteettömiä/ sekä peruspalveluita Hossaan tarvittaisiin lisää?

## Liite 3. Kyselylomake majoitusyritykselle

Hei!

Olen kolmannen vuoden opiskelija Kajaanin Ammattikorkeakoulusta ja kirjoitan opinnäytetyötä aiheesta *Hossan kansallispuiston kehittäminen esteettömänä lomakohteena*. Metsähallitus toimii toimeksiantajana työssäni. Työssäni kartoitan Hossan kansallispuiston ja lähialueiden yritysten nykytilaa, millaisia palveluja ja toimintoja heillä on tarjota ja mitä löytyy tällä hetkellä sekä miten Hossaa voisi kehittää ja parantaa nimenomaan esteettömänä lomakohteena.

Opinnäytetyöhöni liittyen toivoisin, että voisitte vastata seuraaviin kysymyksiini. Käytän vastauksissa saamiani tietoja anonymisti opinnäytetyössäni. Opinnäytetyöni valmistuttua poistan saamani kyselytutkimuksen tiedot kaikista tiedostoistani. Mahdollisten liite-ongelmien vuoksi kysymykset ovat suoraan tässä samassa sähköpostiviestissä, joten voitte ne kopioida tästä suoraan. Jos ette osaa vastata johonkin kysymykseen, voitte jättää tyhjäksi/ tai vastata jotain aiheeseen liittyvää vaikka se ei olisi suoranaisesti vastaus kysymykseen.

Suurkiitos jo etukäteen vastauksistanne!

1. Millaisia majoitusmuotoja löytyy yrityksenne tarjonnasta?
2. Tarjoatteko majoituspalveluja ympäri vuoden?
3. Suosituimmat majoitusmuotonne?
4. Minkä pituisia ovat asiakkaiden viipymät yrityksessänne?
5. Tarjoatteko majoitusta myös esteettömille asiakkaille?
  - a. Jos kyllä, niin mitä majoitusmuotoja on tarjolla?
  - b. Jos ei, niin miksi?
6. Mikä on teidän yrityksenne esteettömän majoituksen kapasiteetti? (liikuntarajoitteisen kannalta)
7. Olisiko teillä mahdollisuuksia tarjota majoitusta myös esteettömille asiakkaille? Muokata nykyisistä tai rakentaa uusia majoitustiloja, jotka täyttävät esteettömät kriteerit?
8. Mitkä ovat teidän käytössä olevat markkinointikanavat?
9. Mainostatteko myös esteettömiä majoituspalveluja?
10. Miten teidän mielestänne Hossaa tulisi markkinoida esteettömänä lomakohteena asiakkaille tulevaisuudessa?

## Liite 4. Asiantuntijahaastattelun kysymykset

Hei!

Olen kolmannen vuoden opiskelija Kajaanin Ammattikorkeakoulusta ja kirjoitan opinnäytetyötä aiheesta *Hossan kansallispuiston kehittäminen esteettömänä lomakohteena*. Metsähallitus toimii toimeksiantajana työssäni. Työssäni kartoitan Hossan kansallispuiston ja lähialueiden yritysten nykytilaa, millaisia palveluja ja toimintoja heillä on tarjota ja mitä löytyy tällä hetkellä sekä miten Hossaa voisi kehittää ja parantaa nimenomaan esteettömänä lomakohteena. Opinnäytetyössäni haastattelen myös Hossan kansallispuiston ja lähialueen yrittäjiä.

Opinnäytetyöhöni liittyen toivoisin, että voisitte vastata seuraaviin kysymyksiini. Jos teille sopii, käyttäisin vastauksianne asiantuntija-näkökulmana työssäni. Opinnäytetyöni valmistuttua puiston saamani kyselytutkimuksen tiedot kaikista tiedostoistani. Mahdollisten liite-ongelmien vuoksi kysymykset ovat suoraan tässä samassa sähköpostiviestissä, joten voisitte ne kopioida tästä suoraan, tai mikäli haluatte, voisitte kopioida ne word-tiedostoon ja lähettämään valmiin tiedoston, jossa on vastaukset, liitteenä minulle sähköpostitse.

Halusin lähestyä kysymysten kanssa näin sähköpostitse, jotta voisitte rauhassa miettiä ja pohdiskella vastauksia. Kuitenkin toivoisin, että pystyisitte mahdollisimman pian vastaamaan, jotta ehdin käyttämään vastauksiasi opinnäytetyössäni asiantuntija-kommentteina. (miehellään tämän viikon (vko44) aikana olisi mahtavaa saada vastaukset! ihan viimeistään ensi viikon ma 4.11.). Jos ette itse henkilökohtaisesti pysty vastaamaan näihin niin toivoisin, että lähettäisitte tämän viestin eteenpäin henkilölle, joka pystyisi vastaamaan.

Kysyn kysymyksissäni opinnäytetyöni aiheeseen liittyen Hossasta lomakohteena mutta pyytäisin ajattelemaan myöskin retkeilykohteena (eli molempia näkökulmia samanaikaisesti). Ajatuksena on miettiä kysymyksiä kokonaisvaltaisesti Hossan alueesta, eli ei tiukasti pelkästään vain kansallispuiston aluetta vaan myös lähiympäristö sillä olen työhöni haastatellut myös lähialueen yrittäjiä ja selvitelty heidän näkökulmiaan aiheeseen.

Kysymykset saattavat hieman toistaa itseään, pahoittelut siitä. Jos jokin kysymys kuulostaa kummalliselta, voit vastata myös samaan asiaan liittyen vaikka se ei olisi suoranaisesti vastaus juuri kyseiseen kysymykseen. Ja jos tulee mieleen jokin asia jonkin kysymyksen kautta niin ehdottomasti kirjoita nekin tähän! Kaikki ideat, ehdotukset ja mielipiteet ovat nyt avoinna, kaikki otetaan vastaan!

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

1. Millainen Hossan kansallispuiston tilanne on mielestäsi juuri tällä hetkellä jos ajatellaan esteettämiä sekä tavallisia matkailijoita?
2. Millä perusteella esteettömät matkailijat valitsevat matkailu/retkeilykohteensa?
3. Mitä palveluja kohteesta pitää löytyä? Mitkä ovat tärkeimpiä esteettömille matkailijoille?
4. Millainen mielestäsi Hossan kansallispuisto on esteettömänä lomakohteena verrattuna muihin esteettämiin lomakohteisiin Suomessa? Hyvät&huonot puolet?

5. Millaiset asiat mielestäsi ovat tärkeimpiä Hossassa esteettömänä lomakohteena? Mikä Hossassa vetää puoleensa, miksi heidän kannattaisi tulla viettämään lomaansa Hossaan?
6. Löytyykö Hossan kansallispuistosta ja sen alueelta mielestäsi riittävästi esteettömiä palveluja?
7. Entä millaisia palveluita Hossan kansallispuiston alueelta löytyy esteettöminä?
8. Ovatko Hossan alueen yrittäjät omaksuneet ja ymmärtäneet käsitteen esteettömyys mielestäsi kunnolla? Millainen tilanne on mielestäsi juuri nyt? (kehitettävää/parannettavaa/korjattavaa?)
9. Millaisia uusia palveluja toivoisit Hossaan kehittävän? esimerkiksi majoituksen, ohjelmopalvelujen, ravintola palvelujen osalta. (Palveluja, jotka voisi jo valmiiksi toteuttaa esteettömänä, eli soveltuisivat kaikille kävijöille.)
10. Tuleeko mieleen jotain, mitä Hossan kansallispuistosta tai sen alueelta puuttuu, mitä sinne ehdottomasti tarvittaisiin, jotta alue kehittyisi?
11. Oletko nähnyt/kokenut/löytänyt jostain muualta, esim. toisesta kansallispuistosta, jotain mikä sopisi myös Hossaan ja auttaisi aluetta kehittymään ja jotta matkailijat viihtyisivät alueella vielä pidempään? (tavallisia sekä esteettömiä palveluja, ideoita, asioita, paikkoja?)
12. Muita asioita, mielipiteitä, ideoita, ehdotuksia?