

**ROVANIEMEN ESTEETTÖMÄT OHJELMAPALVELUT
LIIKUNTARAJOITTEISILLE**

Mäki-Kokkila Johanna
Wahlroos Roosa

Opinnäytetyö

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

2023

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

Tekijä	Johanna Mäki-Kokkila Roosa Wahlroos	Vuosi	2023
Ohjaaja	Mervi Angeria		
Toimeksiantaja	Rovaniemen Invalidit ry		
Työn nimi	Rovaniemen esteettömät ohjelmapalvelut liikuntarajoitteisille		
Sivumäärä	50 + 16		

Opinnäytetyön aiheena oli esteettömät ohjelmapalvelut Rovaniemellä. Toimeksiantajana toimi Rovaniemen Invalidit ry. Järjestö ajaa vammaisten henkilöiden etua Rovaniemen alueella sekä järjestää aktiivista seuratoimintaa. Tehtävänä opinnäytetyössä oli selvittää, onko liikuntarajoitteisille soveltuvia ohjelmapalveluita Rovaniemellä tarpeeksi. Työn tavoitteena olivat palveluiden kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen sekä niiden perusteella tehtävät kehitysehdotukset.

Tietoperustan opinnäytetyölle muodostivat ohjelmapalvelut, esteettömyys, liikuntarajoitteisuus sekä saavutettavuus matkailussa. Luonteeltaan opinnäytetyö oli kehittävä ja menetelmänä käytettiin triangulaatiota. Aineistoa hankittiin asiantuntijahaastattelulla, paikallisille liikuntarajoitteisille suunnatulla kyselyllä sekä keräämällä saavutettavuustietoa rovaniemeläisistä ohjelmapalveluyrityksistä. Aineistoa analysoitiin monimenetelmäisen tutkimusasetelman avulla.

Käytettyjen menetelmien avulla saadut tulokset osoittavat, että esteettömien ohjelmapalveluiden määrää ja laadukkuutta tulisi lisätä Rovaniemellä. Liikuntarajoitteisille sopiville ohjelmapalveluille on kysyntää, mutta tarjonnan mainonta sekä laatu vaativat kehitystoimia. Tuotoksina opinnäytetyössä syntyi vinkkilistoja yrityksille liikuntarajoitteisen asiakkaan huomiointiin avuksi sekä suosituksia esteettömistä ohjelmapalveluista kuluttajille. Liikuntarajoitteiset paikkakuntalaiset, paikalliset yrittäjät ja esteettömiä palveluita käyttävät matkailijat voivat hyötyä opinnäytetyön tuloksista ja tuotoksista.

Avainsanat

ohjelmapalvelut, matkailupalvelut, liikuntarajoitteet, esteettömyys, saavutettavuus, matkailuyritykset

Degree Programme in Hospitality
Management
Bachelor of Hospitality Management

Author	Johanna Mäki-kokkila Roosa Wahlroos	Year	2023
Supervisor	Mervi Angeria		
Commissioned by	Rovaniemen invalidit ry		
Title	Rovaniemi based accessible program services for people with reduced mobility		
Number of pages	50 + 16		

The subject of the thesis was accessible program services in Rovaniemi. The client was Rovaniemen Invalidit ry. They promote the interests of disabled people in the Rovaniemi area and organize active club activities. The task in the thesis was to investigate whether there are enough program services suitable for people with reduced mobility in Rovaniemi. The goal of the work was to find out the supply and demand of services and the development proposals made based on them.

The data base of the thesis consists of program services, accessibility, physical disabilities and accessibility in tourism. In nature the thesis was developmental and triangulation was used as the method. The materials were obtained through expert interviews, by surveying local people with reduced mobility, and by acquiring information about the accessibility of program service companies in Rovaniemi. The data was analyzed using a multi-method research approach.

Based on the results obtained with the methods used, the number and quality of accessible program services should be increased in Rovaniemi. There is a demand for services suitable for people with reduced mobility, but the supply's advertising and the quality of the services require development measures. The outputs of the thesis were idea lists for companies to help with attention to customers with reduced mobility and recommendations of accessible program services for consumers. Locals with limited mobility, local entrepreneurs and tourists who use accessible services can benefit from the results and outputs of the thesis.

Keywords programme services, tourist services, physical disabilities, accessibility, tourism businesses

SISÄLLYS

SISÄLLYS	4
1 JOHDANTO	6
2 OHJELMAPALVELUT	8
2.1 Ohjelmapalvelun määritelmä	8
2.2 Ohjelmapalvelun turvallisuus	9
3 ESTEETTÖMYYS.....	13
3.1 Esteettömyyden erilaiset ulottuvuudet ja fyysinen esteettömyys matkailussa	13
3.2 Apuvälineet	15
3.3 Verkkosivujen esteettömyys	16
4 TUTKIMUSMENETELMÄN VALINTA JA KÄYTTÖ	19
4.1 Tutkimusmenetelmien valinta	19
4.2 Kysely paikallisille liikuntarajoitteisille	19
4.3 Haastattelut.....	20
4.4 Selvitys esteettömiä ohjelmapalveluita tarjoavista yrityksistä Rovaniemellä.....	21
5 TULOKSET.....	22
5.1 Kyselyn tulokset.....	22
5.2 Haastattelu Rovaniemen Invalidit ry:n jäsenille.....	27
5.3 Haastattelu ohjelmapalveluyritykselle	32
5.4 Esteettömän ohjelmapalvelutarjonnan tulokset.....	33
5.5 Kysynnän ja tarjonnan toteutuminen.....	37
6 POHDINTA.....	41
6.1 Tulosten pohdinta	41
6.2 Eettisyys, luotettavuus ja hyödynnettävyys.....	44
6.3 Kehitysideat ja tuotokset.....	45
LÄHTEET.....	47
LIITTEET	50

ALKUSANAT

Haluamme kiittää toimeksiantajaamme Rovaniemen Invalidit ry:tä ja erityisesti sen hallituksen jäseniä yhteistyöstä opinnäytetyön aikana. Välitämme kiitokset myös kaikille haastatteluihin osallistuneille sekä kyselyyn vastanneille henkilöille.

.....

1 JOHDANTO

Tehtävänä on selvittää, millä tavalla esteettömiä ohjelmapalveluita liikuntarajoitteisille Rovaniemen matkailuyritykset tarjoavat ja kuinka laajaa tarjontaa on. Tavoitteena on määrittää esteettömyyttä ja selvittää keinoja, joiden avulla yritykset pystyisivät mahdollistamaan esteettömien palveluiden tarjoamisen. Keskeisimmät kysymykset ovat, kuinka moni yritys Rovaniemellä tarjoaa esteettömiä ohjelmapalveluita, kuinka paljon kyseisillä palveluilla on kysyntää ja kuinka esteettömyyttä sekä yhdenvertaisuutta palvelutarjonnassa voidaan edistää? Lisäksi haluamme helpottaa esteettömien aktiviteettipalveluiden informaation löytämistä ja tuoda esille esteettömän matkailun taloudellista potentiaalia Rovaniemelle. Projektin aikana järjestämme kyselyn rovaniemeläisille liikuntarajoitteisille alueen esteettömiin ohjelmapalveluihin liittyen. Saamme järjestöltä ja Invalidiliitolta asiantuntemusta esimerkiksi esteettömään matkailuun sekä paikallistuntemukseen liittyen.

Toimeksiantajamme Rovaniemen Invalidit ry on Invalidiliiton jäsenyhdistys. Invalidiliitto on valtakunnallinen järjestö, joka edustaa ihmisiä, joilla on fyysisiä vammoja. Tällä hetkellä liittoon kuuluu 143 jäsenyhdistystä ja 25 000 jäsentä. (Invalidiliitto, 2023c.) Invalidiliiton ydinajatus on edistää tasa-arvoa ja fyysisesti vammaisten henkilöiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Invalidiliittoon liitytään jäsenyhdistyksen kautta. Mukaan toimintaan kannustetaan ihmisiä, joilla on fyysinen vamma tai harvinaissairaus. Myös heidän läheisiään ja muuten yhdistyksen toiminnasta kiinnostuneita henkilöitä otetaan mielellään mukaan toimintaan, mutta huomioitava on, että jäsenkriteeristö voi hieman vaihdella eri jäsenyhdistysten välillä. (Invalidiliitto, 2023d.)

Rovaniemen Invalidit ry on perustettu vuonna 1951 ja yhdistyksen puheenjohtajana toimii Minna Muukkonen (Rovaniemen Invalidit ry, 2023a). Jäsenmaksu on vuodessa 20 euroa (Invalidiliitto, 2023b). Tällä hetkellä Rovaniemen Invalideihin kuuluu noin 160 jäsentä (Muukkonen, 2023). Rovaniemen Invalidit ry on myös RoVaKa:n jäsen (Rovaniemen Vammais- ja Kansanterveysjärjestö ry, 2023).

Rovaniemen Invalidit ry:n toiminta-ajatuksena on tarjota yhteisöllisyyttä, vertaistukea, tiedon jakamista, avun tarjoamista sekä järjestää yhteistä toimintaa jäsenille. Aktiivinen järjestö tarjoaa mahdollisuuksia esimerkiksi liikunnallisiin aktiviteetteihin ja vuokramökin käyttöön. (Rovaniemen Invalidit ry, 2023b.) Yhdistyksen jäsenet Minna Muukkonen ja Ari Geselle kertoivat yksilöhaastatteluissa, että yhdistyksen mökki Norvajärvellä on jäsenten vapaassa käytössä kesällä maanantaisin ja esimerkiksi haastattelupäivänä yhdistyksen jäseniä oli kokoontunut letun paistoon mökin pihapiiriin.

Erilaisia näkökulmia esteettömyyden tarkasteluun on paljon. Meillä molemmilla on läheisiä, joilla on liikuntarajoitteita. Tämänkin vuoksi fyysinen esteettömyys tuntuu meistä luontevalta tavalta lähestyä aihetta. Koemme, että esteetön matkailu on aiheena erittäin ajankohtainen. Pelkästään liikuntarajoitteet koskettavat suurta osaa väestöstä ja kun mukaan otetaan kaikki ulottuvuudet, on esteettömän matkailun piiriin kuuluvien ihmisten määrä suuri. Esteettömille matkailupalveluille on kysyntää, koska Euroopan väestöstä melkein kolmasosa ja suomalaisistakin 800 000 kuuluu tähän asiakaskuntaan (Työ- ja elinkeinoministeriö 19, 2019). Nämä luvut antavat perustaa sille, että voimme päätellä esteettömien ohjelmalveluiden olevan tärkeitä Rovaniemelle. Rovaniemi on valmiiksi kansainvälinen matkailukaupunki, joten kattava esteettömien ohjelmalvelujen tarjonta olisi omiaan lisäämään matkakohteen vetovoimaisuutta ja edistämään yhdenvertaista matkailua.

2 OHJELMAPALVELUT

2.1 Ohjelmapalvelun määritelmä

Ohjelmapalvelut ovat matkailuelinkeinon yksi keskeisimmistä toimialoista. Ohjelmapalveluihin ja matkanjärjestäjien palveluihin kuuluu esimerkiksi matkanjärjestäjien tarjoama toiminta, huvi- ja virkistystoiminta, historialliset kohteet, urheilutoiminta, museot ja taiteeseen liittyvä toiminta, sekä eläintarhat ja luonnonpuistot. (Kaihola 2023, 11.) Lapissa yleisiä ohjelmapalveluita ovat esimerkiksi järjestetyt revontuli- ja moottorikelkkaretket, sekä poro- ja koiravaljakkoajelut. Ohjelmapalveluihin kuuluvat olennaisena osana elämys-, luonto- ja seikkailumatkailu.

Ohjelmapalvelutyyppeihin kuuluvat luonto-, liikunta-, hyvinvointi-, terveys-, ruoka-, kulttuuri- ja seikkailumatkailun ohjelmapalvelut. Rajat eri ohjelmatyyppien välillä ovat usein epäselviä, eikä niiden määrittelemisen ole kovin tärkeää asiakkaalle. Rajojen määrittelemisen auttaa kuitenkin yritystä kohderyhmän rajaamisessa. (Verhelä 2007, 55–56.)

Vuonna 2021 Suomessa oli yhteensä 12310 ohjelmapalveluiden ja matkanjärjestäjien toimipaikkaa ja henkilöstöä oli 8875. Liikevaihto vuonna 2021 Suomen ohjelmapalveluille oli noin 1,4 miljardia euroa. Maakunnista Lapin osuus liikevaihdossa oli toiseksi suurin ollessaan 113 miljoonaa euroa. Liikevaihdossa ensimmäiseksi sijoittui Uusimaa 734 miljoonan euron liikevaihdolla. Myös henkilöstömäärässä Lappi oli toisena luvulla 953. Toimipaikkoja Lapissa oli 770 vuonna 2021. (Tilastokeskus, Kaiholan 2023, 36 mukaan.) Lukujen perusteella voimme päätellä ohjelmapalveluiden olevan tärkeä työpaikkojen luoja Lapissa.

Elämyksen elementtejä ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti sekä vuorovaikutus ja yhteisöllisyyden tunne. Yksilöllisyydessä tärkeänä pidetään mahdollisuutta muokata palvelu juuri asiakkaalle sopivaksi, esimerkiksi muokkaamalla haastavuustasoa. Mitä yksilöllisemmäksi palvelu tehdään, sitä kalliimmaksi sen kustannukset yleensä nousevat. Tämän vuoksi yksilöllistäminen tulisi pitää sellaisena, että sen peruskonsepti voidaan toteuttaa useita kertoja. (Tarssanen & Kylänen 2009, 12–14.) Tämä voi nousta haasteeksi ohjelmapalveluja suunniteltaessa esteettömäksi. Esteettämiä palveluita tarvitsevat useat eri

ihmiset, joille esteettömyys ei kuitenkaan tarkoita arjessa samaa asiaa. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää kehittää toistettava esteetön ohjelmapalvelu, jota voidaan asiakkaan tarpeiden mukaan räätälöidä yhä sopivammaksi.

Matkailuyritykset kilpailevat koko maailman elämystalouden tarjonnan kanssa. Kilpailun vuoksi asiakkaiden huomioiminen on yhä tärkeämpää. Kokemus jaetaan usein internetissä. Asiakkaan kertoma kokemus voi saavuttaa useita tuhansia muita potentiaalisia asiakkaita, jonka takia on tärkeää, että asiakas lähtee positiivisen kokemuksen kanssa. (Tarssanen & Kylänen 2009, 17.) Liikuntarajoitteiset ihmiset ovat usein tiivis yhteisö, jonka vuoksi sana hyvästä esteettömästä palvelusta leviää varmasti myös muille palvelusta kiinnostuneille. Yhtä lailla negatiivinen kokemus karkottaa mahdollisia asiakkaita. Esteettömät palvelut avasivat ovia uusille asiakkaille ja parantaisivat yrityksen kilpailukykyä.

Seikkailumatkailun ohjelmapalvelu on tuote, joka tarjoaa asiakkaalle jännittävän tai joskus jopa pelottavan tai vaarallisen kokemuksen. Se tarjoaa elämyksen, jossa asiakas saa itse aktiivisesti osallistua ja kokea omia fyysisiä ja henkisiä rajojaan. (Verhelä & Lackman 2003, 178–179.) Seikkailumatkailuksi lasketaan myös virkistysseikkailut, jotka ovat helpompia kuin vaativat seikkailumatkat. Virkistysseikkailut ovat useimmiten ohjattuja, eivätkä vaadi fyysisesti tai henkisesti yhtä paljon kuin vaativammat ohjelmat. Virkistysseikkailuiksi lasketaan esimerkiksi koirasafarit, moottorikelkka-ajelut, sekä kalastusmatkat. (Verhelä 2007, 18–19.)

Luontomatkailussa elämyksenä toimii luonnossa kulkeminen omin tai luonnonvoimin, sekä ympäristön ja eläinten tarkkaileminen. Luontoon kohdistuvassa matkailussa kulkeminen voi tapahtua muullakin tapaa, kuten moottorikelkalla tai lasquettelemalla. Luontoon kohdistuvassa matkailussa tärkeintä on sijainti eli aktiiviteetin tapahtuminen luonnossa. (Verhelä & Lackman 2003, 98.)

2.2 Ohjelmapalvelun turvallisuus

Ohjelmapalveluissa ei eliminoida kaikkia riskejä, minkä vuoksi riskien hallinta on niin tärkeä osa palveluiden turvallisuutta. Tunnistaessa riskejä olisi hyvä käyttää

asiantuntijan apua. Riskejä tunnistettaessa tulisi tutkia muissa vastaavissa yrityksissä ja palveluissa tapahtuneita vaaratilanteita. (Verhelä 2007, 37–39.) Asiantuntijan kuunteleminen on erityisen tärkeää, kun kyse on liikuntarajoitteisille suunnatuista palveluista. Asioita, jotka vaikuttavat palvelun käytännön asioihin on vaikea kuvitella ilman liikuntarajoitetta. Huonosti suunnitellun liikuntarajoitteisen palvelun huomaa usein siitä, ettei suunnitellessa paikalla ole ollut ketään palvelua käyttävää. Palvelua suunniteltaessa tulisi aina kuunnella sitä kohderyhmää, kenelle palvelu on suunnattu.

Riskin välttäminen, pienentäminen, siirtäminen ja pitäminen ovat riskienhallintakeinoja, joilla vaikutetaan riskin suuruuteen. Riskin välttämässä palvelu poistetaan kokonaan tai sitä muokataan niin, että riskiä ei enää ole. Riskin välttäminen ei usein ole ohjelmanpalveluissa mahdollista niiden luonteen vuoksi. Seikkailuohjelmanpalveluissa mahdollisia keinoja ovat riskin pienentäminen, jossa esimerkiksi henkilöstöä ja asiakkaita neuvotaan välineiden käytössä. Muina keinoina ovat siirtäminen, jossa riskin aiheuttava palvelu järjestetään erikoisosaajan toimesta, sekä riskin pitäminen, jolloin hyväksytään riskin mahdollisuus, mutta kuitenkin vältetään sen toteutumista. (Verhelä 2007, 45.)

Organisaation ulkopuolisiin riskitekijöihin kuuluu asiakas- ja välinetekijät. Asiakastekijöihin kuuluvat muun muassa fyysinen kunto ja taidot, aikaisemmat tapaturmat, ongelmat kommunikoinnissa ja asiakkaan kykenemättömyys ohjeiden noudattamiseen. Välinetekijöihin kuuluu välineiden huono laatu tai niiden epäsojivuus järjestettävään ohjelmanpalveluun, olosuhteisiin tai asiakkaan kykyihin. (Bentley 2001, Verhelän 2007, 53, mukaan.) Mainitut riskitekijät ovat relevantteja liikuntarajoitteisten palveluja mietittäessä. Asiakkaan fyysinen kunto ja välineiden epäsojivuus järjestettävään palveluun voivat olla esteenä monen palvelun järjestämiselle.

Verhelän (2007, 56) mukaan Kuluttajavirasto (2003) määrittelee suuririskisiksi ohjelmanpalveluiksi muun muassa maastoratsastuksen, moottoroidut aktiviteetit kuten moottorikelkkailun ja veneilyn, vesiaktiviteetit ja kaukana asutuksesta olevat aktiviteetit sekä ohjelmanpalvelut, joissa käytetään tulta. Asiakkaalle on tiedotettava ohjelmanpalvelun kannalta tärkeät turvallisuusasiat, kuten millainen

maasto on ja mitä välineitä käytetään. Ohjelman kestosta ja fyysisistä vaatimuksista, sekä mahdollisista eläimistä on ilmoitettava. Asiakkaalle tulee antaa ennakko-ohjeet mahdollisista vaatimuksista, taidoista ja tarvittavista varustuksista ja välineistä. (Verhelä 2007, 107.) Ohjelmapalvelun järjestäjällä on oikeus kieltäytyä tarjoamasta palvelua, jos asiakas ei terveytensä tai taitojensa takia pysty osallistumaan turvallisesti. Asiakkaan hyvinvointia on tarkkailtava myös palvelun aikana. (Verhelä 2007, 121.)

Turvallisuuteen vaikuttaviin tekijöihin ohjelmapalveluissa kuuluvat olosuhteet, turvallisuussuunnittelu, varusteet ja välineet, asiakkaat, palvelua järjestävä yritys sekä ohjaava henkilöstö ja kaikkien heidän asenteensa. Suomea pidetään turvallisena maana, jonka vuoksi sitä mainostetaan turvallisena matkakohteena. Suomessa luonnonvoimat eivät ole iso vaara. (Verhelä & Lackman 2003, 49–50.) Lapissa talvella isot lumimäärät ja kylmyys tuovat kuitenkin oman haasteensa. Lumimäärät voivat mahdollisesti estää liikuntarajoitteisen kulkua. Tämän takia ohjelmapalvelun tulisi kiinnittää huomiota ympäristön ylläpitoon, jotta se pysyy esteettömänä eikä vaaraa kaatumisesta tai jumiin jäämisestä synny. Turvallisuuden on kiinnitettävä yhä enemmän huomiota suunniteltaessa palveluita liikuntarajoitteisille, koska riskit kasvavat rajoitteiden myötä.

Turvallisuudessa tärkeää on työntekijöiden asenne ja osaaminen. Heidän tulee tietää palvelulle tehty turvallisuussuunnitelma ja toimia sen mukaan. Välineiden tulee olla kunnossa ja erityistilanteisiin tulee osata reagoida. (Verhelä & Lackman 2003, 51) Mitä tehdä, jos liikuntarajoitteinen asiakas on moottorikelkkaretkellä ja moottorikelkka hajoaa? Mitä tehdä, jos metsässä pidettävän poroajelun aikana liikuntarajoitteinen asiakas tippuu jostain syystä kyydistä? Nämä ovat esimerkkejä tilanteista, joihin pitäisi olla jonkinlainen pelastussuunnitelma ja joihin henkilökunnan pitäisi osata reagoida nopeasti.

Ympäristön ja välineiden turvallisuus ei yksinään riitä, vaan asiakkaalla pitää niiden lisäksi myös olla turvallisuuden tunne. Ohjelmapalvelut ovat usein jännittäviä ja rajoja kokeilevia. Kokemuksen tulee kuitenkin olla positiivinen ja asiakkaan täytyy tuntea olevansa kontrollissa. (Verhelä & Lackman 2003, 52.) Esimerkiksi moottorikelkkaretkellä voi olla jännittäviä hetkiä kovan vauhdin vuoksi, mutta

asiakas ei saa tuntea olevansa hengenvaarassa. Asiakkaalla pitää olla mahdollisuus kieltäytyä ja lopettaa palvelu kesken halutessaan.

3 ESTEETTÖMYYS

3.1 Esteettömyyden erilaiset ulottuvuudet ja fyysinen esteettömyys matkailussa

Esteettömyys matkailussa on laaja käsite. Keskitymme opinnäytetyössämme käsittelemään esteettömyyttä liikuntarajoitteisuuden näkökulmasta, mutta esteettömyyden syvällisemmän ymmärtämisen tueksi tutustuimme aihepiiriin kokonaisvaltaisesti. Fyysinen esteettömyys on siis vain yksi osa-alue, jota ymmärrämme paremmin, kun tiedostamme kaikki muutkin esteettömyyden ulottuvuudet.

Usein ensimmäinen ajatus aihepiiristä on liikuntarajoitteisuuden huomiointi, mutta esteettömyyden piiriin kuuluu yhtä lailla esimerkiksi vähemmistöryhmät sekä lapsiperheet. Esteettömyyttä tulisikin tarkastella kokonaisuutena, johon kuuluu fyysisen ulottuvuuden lisäksi kulttuurinen, sosiaalinen, poliittinen, taloudellinen ja viestinnällinen näkökulma. (Harju-Myllyaho & Jutila 2017, 224–226.) Näiden lisäksi ulottuvuuksiin luetellaan yhdenvertaisuus ja asenne (Jutila, 2013b, 117–118).

Esteettömällä matkailulla tarkoitetaan kaikille soveltuvia ympäristöjä ja palveluita. Esteettömyyttä voidaan pohtia monen eri tieteenalan näkökulmasta. Näiden kaikkien näkökulmien muodostama kokonaisuus on kuitenkin se mistä esteettömyydessä on kyse. (Jutila, 2013a, 4.) Lisäksi Invalidiliitto (2023a) määrittelee mukaan välineiden käytettävyyden ja mahdollisuuden osallistua päätöksen tekoon.

Esteettömyys tulee huomioida myös viestinnässä. Esteettömien palveluiden tarjoajien tulee varmistaa, että tieto heidän toiminnastaan on saavutettavissa. Tietojen täytyy olla luotettavia. Palvelun on siis vastattava sitä, mitä mainoksessa on luvattu. (Harju-Myllyaho & Jutila 2017, 225.) Viestinnälliseen esteettömyyteen kuuluu selkeä ja totuudenmukainen etukäteen annettu informointi paikan esteettömyydestä. Tätä voidaan luoda erilaisilla opasteilla ja tiedotuksilla. Tiedon löytyminen monilta eri kanavilta ja eri kielillä on tärkeää viestinnällisen esteettömyyden kannalta. (Jutila, 2013b, 121; Verhe, 1994, 19, Jutilan, 2013b, 121, mukaan.)

Matkailu herättää kiinnostusta useimmissa ihmisissä, mutta huomion arvoista on se, että matkustaminen on silti vieläkin suurelle osalle väestöstä kaukainen asia. Liikuntarajoitteiset henkilöt voivat joutua eriarvoiseen asemaan matkakohteen fyysisten esteiden vuoksi. Täysin esteettömän tilan luominen voi olla haastavaa, koska esteettömyyden tarpeet voivat olla eri ihmisillä hyvin erilaisia. Palveluiden suunnittelussa voi auttaa ajatus, että luodaan mahdollisimman monelle sopivia palveluja ja toteutetaan näin esteettömyyden periaatteita. (Harju-Myllyaho & Jutila 2017, 224.)

Fyysisessä esteettömyydessä otetaan huomioon ympäristön esteettömyys. Tähän luetaan mukaan kohteiden rakennukset ja reitit, kulkuneuvot sekä aktiviteeteissa käytettävät välineet. (Jutila, 2013a, 2, 4–5.) Saavutettavuus (Small & Darcy, 2010, 13) ja turvallisuudesta huolehtiminen kuuluvat myös fyysiseen esteettömyyteen (Jutila, 2013b, 119).

Sosiaalisella esteettömyydellä tarkoitetaan positiivista asennetta ja suhtautumista esteettömyyteen. Vuorovaikutuksella ja ajatuksella yhdenvertaisuudesta sekä ennakkoluulojen vähentämisellä on suuri vaikutus sosiaalisen esteettömyyden lisäämiseen. (Jutila, 2013a, 5.) Kulttuurisessa ja sosiaalisessa esteettömyydessä ydin ajatuksena on siis huomioida toisemme esimerkiksi eri kansallisuuksien tai kiinnostuksen kohteiden kautta. Esteettömyys koskettaa myös muun muassa vähemmistöryhmiä sekä eri uskontoihin kuuluvia ihmisiä. Matkailualan ammattilaisen on hyvä olla tietoinen oman käytöksen merkityksestä alalle, koska laadukas ja huomioonottava asiakaspalvelu edistää kulttuurista ja sosiaalista esteettömyyttä. (Harju-Myllyaho & Jutila 2017, 225.)

Esteettömyyttä voidaan tarkastella myös poliittisen näkökulman kautta. Matkailun esteeksi voi asettua valtioiden välille asetetut rajoitteet. Kaikkien maiden kansalaiset eivät esimerkiksi pääse passillaan niin vapaasti liikkumaan kuin suomalaiset. Päättäjät pystyvät siis toimillaan vaikuttamaan paljon kansalaisten mahdollisuuksiin matkustaa. (Harju-Myllyaho & Jutila 2017, 225.)

Taloudellinen tilanne vaikuttaa myös paljon matkailuun. Pienituloisilla, opiskelijoilla, eläkeläisillä ja työttömillä ei ole läheskään aina mahdollisuutta matkustami-

seen. Taloudellista esteettömyyttä voidaan tukea esimerkiksi opiskelija-alennuksilla ja tuetuilla matkoilla. Avustajaa tai erityisjärjestelyjä tarvitsevaa matkailijaa voidaan myös tukea esimerkiksi siten, että avustajan mukaan tulosta ei tule lisäkustannuksia. (Harju-Myllyaho & Jutila 2017, 225.)

Inklusion kautta esteettömyyden moninaisuutta voidaan tarkastella kokonaisuutena. Inklusio tarkoittaa esteettömässä matkailussa sitä, että matkustamiseen on yhdenvertainen mahdollisuus. Inklusio toteutuu silloin kuin kaikki esteettömyyden ulottuvuudet (fyysinen, taloudellinen, sosiaalinen, kulttuurinen, poliittinen & viestinnällinen) on huomioitu ja ne muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden. (Harju-Myllyaho & Jutila 2017, 227.)

Tasa-arvoa edistävän esteettömän matkailun kautta on levinnyt myös termi ”tourism for all”, joka kiteyttää osuvasti esteettömyyden tavoitteen matkailussa nyt ja tulevaisuudessa. Esteetöntä matkailua voi myös lähestyä esteettömän vieraanvaraisuuden näkökulmasta, joka tarkoittaa toisten huomioimista välittämättä erilaisista taustoista tai ominaisuuksista. (Harju-Myllyaho & Jutila 2017, 227.)

Yhteenvedona toteamme, että esteettömyys matkailussa tarkoittaa yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. Esteettömyyden toteutuminen vaatii tiedon jakamista, sen ymmärtämistä ja soveltamista käytännön tasolle. Tärkeintä esteettömän matkailun toteutumiselle on mielestämme yhteinen tahtotila eli asennoituminen siten, että haluamme huomioida toisemme ja luoda matkailusta mahdollisimman saavutettavaa.

3.2 Apuvälineet

Liikuntarajoitteiset henkilöt tarvitsevat usein apuvälineitä liikkumisen ja muun toiminnallisuuden tueksi. Invalidiliitto toteaa käyttäjien kokemuksia apuvälinepalveluista tutkivassa julkaisussaan, että asianmukaiset apuvälineet ovat ehdottoman tärkeitä vammaisen henkilön itsenäisen ja osallistavan toiminnan tukena (2019, 3). Apuvälineet edistävät myös yhdenvertaisuuden sekä esteettömyyden toteutumista (Invalidiliitto, 2019, 3).

Invalidiliiton apuvälineiden käyttöön liittyvään kyselyyn tuli 198 vastausta. Apuvälineitä on paljon erilaisia ja käyttäjien tarpeet ovat yksilöllisiä. Esimerkiksi 144 henkilöä kertoi käyttävänsä apuvälineenä pyörätuolia, 71 henkilöä kyynärsauvoja ja 70 vastaajaa käyttää rollaattoria. Vastaajista 75 % kertoi käyttävänsä useampaa erilaista apuvälinettä, koska esimerkiksi sisä- ja ulkotiloissa liikkumiseen tarvitaan ympäristöön soveltuvia apuvälineitä. (Invalidiliitto, 2019, 6)

Apuvälineiden kirjo on laaja ja kyselyvastauksissa esiin tulleiden esimerkkien lisäksi on olemassa muun muassa erilaisia kävelytukia, sähköpyörätuoleja, potkupyöräkelkkoja, sähkömopoja, seisomatukia sekä ortooseja (Koistinen, Leivo, Mustonen & Töytäri, 2011, 111–141). Matkailu-alan ammattilaisten on tarpeellista tunnistaa apuvälineitä, joita liikuntarajoitteiset asiakkaat mahdollisesti käyttävät. Palveluita sekä toimintaympäristön struktuuria pystytään näin kehittämään mahdollisimman saavutettavaksi kaikille. Matkailun ohjelmapalveluihin sopivia apuvälineitä ovat lisäksi esimerkiksi laskettelu- ja hiihtokelkat, luistelutuet, motorisoidut pilkit sekä maastokäyttöiset pyörätuolit (Hiltunen, Ikävalko, Parviainen & Saari, 2019, 173–176).

Henkilönostolaite on myös tärkeä apuväline sujuvissa siirtymisissä. Nostolaitteella siirtäessä liikuntarajoitteista henkilöä tulee huomioida, että nostoliina on sopivan kokoinen ja oikein puettu. Henkilönostolaitteen käyttö vaatii siis huolellisuutta, mutta harjoittelun myötä käyttö on jouhevaa. Usein nostolaitteen käytön esteet ovatkin asenteista johtuvia. (Koistinen, Leivo, Mustonen & Töytäri, 2011, 134.) Nostolaitteiden aktiivisempi käyttäminen ohjelmapalveluissa voisi edistää muun muassa poro- ja moottorikelkkasafareiden saavutettavuutta.

3.3 Verkkosivujen esteettömyys

Esteettömyys ei ole pelkästään liikuntarajoitteisten huomioimista fyysisessä ympäristössä, vaan myös kaikkien huomioon ottamista julkaisuja tehdessä ja suunniteltaessa. Internet-sivujen tulee olla saavutettavia kaikille tasa-arvoisesti. Sisällön on oltava kaikkien ymmärrettävissä, löydettävissä ja käytettävissä. (Selovuo 2019, 13.)

Internet-sivuja suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon se, että kaikki eivät pysty käyttämään hiirtä tai näppäimistöä (Williams, Rattray & Stork 2004, 578, Saaren & Tuomisen 2009, 44 mukaan). Liikuntarajoitteet voivat monilla rajoittaa myös käsien käyttöä. Tämän vuoksi olisi huomioitavaa, että internet-sivut tukevat erilaisia apuohjelmia. Tällaisia apuohjelmia voivat olla esimerkiksi pään ja silmän liikkeisiin perustuvat ohjaimet, sauvaohjaimet, erikoishiiret ja -näppäimistöt sekä ääniohjaus, jolla henkilö kykenee navigoimaan internet-sivuja puheensa avulla. (Selovuo 2019, 39).

Joillakin liikuntarajoitteisuus näkyy hienomotorisien liikkeiden vaikeuksina, jolloin hiiren sijaan voidaan käyttää näppäimistöä tai muuta apuvälinettä. Näppäimistöä käyttäessä internet-sivujen tulisi selkeästi korostaa aktiivinen elementti, jotta käyttäjä tietää mitä kohtaa on mahdollisesti painamassa. Näppäimistön käyttäjä tulisi huomioida myös siten, että sivujen elementit aktivoituvat loogisessa järjestyksessä. (Selovuo 2019, 33-34, 37.) Sisällön lukemisen, internet-sivuilla etenemisen ja valintojen tekemisen tulisi olla sujuvaa. Niihin tulisi kiinnittää erityistä huomiota, jotta yritysten verkkosivuista saataisiin esteetön liikuntarajoitteisille asiakkaille.

Yritysten sivuilla voi olla erilaisia täytettäviä lomakkeita kuten ajanvarauksia, yhteydenotto- ja tilauslomakkeita. Näitä tehtäessä tulisi myös huomioida looginen järjestys, sekä lomakkeiden täyttöohjeiden sijainnit. Ohjeiden tulisi olla sen kohdan vieressä, mitä se koskee. Ohjeiden ollessa lomakkeen alussa, lomakkeen täyttäjän tulee jokaisen täytettävän syötekentän kohdalla mennä takaisin ohjeisiin ja palata takaisin vastaamaan, jos hän ei muista ohjeita. Myös ohjeet täytettävissä kentissä ovat epäkäytännöllisiä, sillä ohje katoaa heti siihen kirjoittaessa (Selovuo 2019, 38).

Sivujen navigointi tulisi olla helppoa, jonka vuoksi selkeät sivujen nimet ja otsikot auttavat käyttäjää löytämään etsimänsä tiedon (Selovuo 2019, 46). Tätä yritykset voivat hyödyntää lisäämällä internet-sivuilleen oman sivun tai luvun esteettömyydestä. Sivuilla tulisi selkeästi kertoa mitä palveluita on mahdollista tarjota liikuntarajoitteisille ja myös mitkä eivät ole mahdollisia. Tähän yhteyteen voi liittää yhteydenottolomakkeen tai yhteystiedon, jonka avulla voi saada vastauksia mahdollisiin kysymyksiin.

Tekstin tulisi olla selkeästi luettavaa. Informaatiosta tiedottamiseen kannattaa käyttää mahdollisimman useaa väylää. (Svensson, Ingemar & Landberg 2003, 37.) Tiedon löytyminen usealta eri alustalta mahdollistaa paremmin sen löydettävyyden. Yritykset voivat tiedottaa esteettömistä palveluistaan verkkosivujensa lisäksi myös sosiaalisessa mediassa ja mainoksissaan. Saavutettavuuteen lukeutuu myös selkeä tieto yrityksen aukioloajoista, sijainnista ja ajankohtaisista palveluista. Esteettömyydestä tulisi olla mahdollisimman yksityiskohtaisesti tietoa.

Verkkosivujen selkeyttämiseksi yksityiskohtainen tieto voi olla linkkien takana. Liikuntarajoitteiselle henkilölle on tärkeää tietää kaikki mahdollinen yrityksen esteettömyydestä sekä saavutettavuudesta ennen päätöksen tekemistä vierailusta. Muita tärkeitä mainittavia tietoja esteettömyydestä ovat esimerkiksi kuvaus sisäänkäynnistä, pysäköinnistä, vessoista, hisseistä, taukopaikoista ja kulkuväylistä. Myös apuvälineiden kuten pyörätuolin lainausmahdollisuudesta tulisi mainita. (Svensson, Ingemar & Landberg 2003, 41-42.) Tämän perusteella yritykset voisivat lisätä asiakaskuntaansa pelkästään selkeillä ja saavutettavilla verkkosivuilla.

4 TUTKIMUSMENETELMÄN VALINTA JA KÄYTTÖ

4.1 Tutkimusmenetelmien valinta

Valitsimme tutkimusmenetelmiksi laadullisia ja määrällisiä menetelmiä. Koska käytimme erilaisia tiedonkeruumenetelmiä, on kyseessä monimenetelmäinen tutkimusasetelma eli triangulaatio (Denzin 1989, 237–247, Kanasen 2014, 62 mukaan). Päätimme tehdä kyselyn rovaniemeläisille liikuntarajoitteisille. Kyselyssä yhdistyy laadullinen ja määrällinen tutkimustapa. Halusimme toteuttaa haastattelun ohjelmopalveluyritykselle, sekä halukkaille Rovaniemen Invalidit ry:n hallitusjäsenille. Nämä haastattelut olivat laadullisia. Käytimme määrällistä tutkimusmenetelmää myös, kun keräsimme tietoa nykyisestä esteettömästä ohjelmopalvelutarjonnasta käymällä läpi eri ohjelmopalveluyrityksien verkkosivuja.

Laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta käytetään, kun ilmiötä ei tunneta etukäteen ja halutaan saada syvällisempi näkemys aiheesta (Trochim & Donnelly 2008, Boyce & Neale, Kanasen 2014, 61 mukaan). Laadullinen tutkimus vastaa kysymykseen: ”mistä tässä on kyse?” (Kananen 2014, 61). Rovaniemen Invalidit ry:n jäsenien haastatteluissa, pyrimme saamaan paremman kuvan esteettömien palveluiden nykytilanteesta ja siitä, miten liikuntarajoitteinen itse kokee asian. Yrityshaastattelussa halusimme saada kuvan siitä, miten liikuntarajoitteisiin suhtaudutaan, tarjotaanko heille palveluita ja ollaanko aihepiiristä ja kehittymisestä kiinnostuneita.

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus on mittaamista eri mittareiden avulla. Tutkittava ilmiö tunnetaan ja tutkimuksen pohjalla ovat tutkittavaa ilmiötä selittävät teoriat. (Kananen 2014, 133 & 136.) Määrällisen tutkimusmenetelmän tapoja kerätä tutkimusaineistoa ovat kysely, systemaattinen havainnointi ja valmiiden tilastojen ja rekisterien käyttö (Vilka 2021, 94). Näistä keräämistavoista käytimme kyselyä ja systemaattista havainnointia.

4.2 Kysely paikallisille liikuntarajoitteisille

Teimme kyselyn Google Forms-työkalun avulla, koska se on helppokäyttöinen ja tietoturvaltaan luotettava (Google Forms, 2023). Kyselylomake on liitteenä 1.

Google Forms-työkalu oli meille ennestään tuttu, joten sen käyttö tuntui luontevalta. Valitsimme internetissä täytettävän kyselyn sen helpon käytettävyyden takia. Kuka vain sähköpostin ja internetin omaava henkilö pystyi täyttämään kyselyn saadessaan linkin. Meidän ja vastaajien ei tarvinnut olla fyysisesti samassa tilassa samaan aikaan, joka oli meille välttämätöntä. Tämä lisää myös joustavuutta vastausajan ja vastausten pituuksien suhteen. Avoimia vastauksia ei rajoita vastaustilan pituus, toisin kuin paperisissa kyselyissä. Vastaukset ovat myös jo valmiina tekstinä käsiteltäväksi, eikä meidän tarvitse kirjoittaa niitä auki sähköiseen versioon paperisista vastauslomakkeista. Google Forms luo vastauksista valmiit kuviot, joka vaikutti myös sen valitsemiseen positiivisesti. Hyödynsimme kyselyssä myös visualisuutta, yrityksenä tehdä kyselystä houkuttavampi (Selkälä, Karjalainen & Ronkainen 2008, 42).

Kysely oli täysin anonyymi, eikä vastaaminen edellyttänyt sähköpostin lisäämistä. Emme itse olleet kontaktissa kohderyhmän sähköposteihin, sillä välitimme linkin kyselyyn Rovaniemen Invalidien puheenjohtajan kautta eteenpäin sähköpostilistan omaavalle henkilölle. Kyselyn täyttäessä vastaaja hyväksyi vastauksensa käytön opinnäytetyön tekemisessä.

Käytimme kyselyssä määrällisiä ja laadullisia kysymyksiä. Käyttämiämme määrällisiä kysymystyyppejä olivat monivalintakysymykset, asteikot ja valmiit vastausvaihtoehdot. Laadullisia olivat avoimen vastauksen kysymykset. Käytimme näitä sekaisin, koska halusimme tarkkaa määrällistä tietoa, mutta myös vastaajien omia kokemuksia ja mielipiteitä tarkemmin kerrottuna. Käytimme myös seka-
muotoisia kysymyksiä, jolloin monivalintakysymyksen vastausvaihtoehtoihin oli lisätty avoin vastaus (Ronkanen, Karjalainen & Mertala 2008, 34). Kyselyssämme oli myös useampi dikotominen kysymys, jolloin vastausvaihtoehdot on vain kaksi, kyllä ja ei (Ronkanen 2008, 34).

4.3 Haastattelut

Toteutimme haastattelut etäyhteyksien avulla, koska se mahdollistaa olemisen fyysisesti eri paikkakunnilla. Toteutimme haastattelut Microsoft Teams alustalla (Microsoft, 2023). Alusta mahdollistaa videopuhelun tallentamisen, joka oli suuri

apu vastausten auki kirjoittamisessa. Haastatteluissa pyrimme välttämään vastaajan johdattelua. Kysyimme kaikilta vastaajilta erikseen, onko vastausten käyttö opinnäytetyössä sallittua, sekä saako heidän nimensä näkyä vai haluavatko he olla anonyymejä.

Molemmat yksilohaastattelut toteutettiin 31.7.2023 ja yrityshaastattelu 14.8.2023. Haastattelumenetelmäksi valitsimme puolistrukturoidun haastattelun. Menetelmässä valitaan haastatteluun sopiva teema, mietitään valmiiksi kysymyksiä ja edetään niiden mukaisessa järjestyksessä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a). Kummallekin henkilöhaastatteluun osallistuneelle esitimme samat kysymykset samanlaisessa järjestyksessä. Yrityshaastattelussa oli eri kysymykset. Avoimelle keskustelulle jätettiin tilaa kaikkiin haastatteluihin. Haastattelukysymykset näet liitteissä 2 ja 3. Haastattelut kirjoitettiin auki etsimällä äänitallenteista tärkeimmät kohdat eli menetelmänä käytimme osittaista litterointia (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b).

4.4 Selvitys esteettömiä ohjelmapalveluita tarjoavista yrityksistä Rovaniemellä

Systemaattinen havainnointi on ihmisen tai muun kohteen tarkastelua. Muuna kohteena voi olla esimerkiksi mainos, kuva tai pöytäkirja. Kuva- ja tekstimateriaalin havainnoinnin perusteella on tuotettava kysely- tai havainnointilomake. (Vilkkä 2021, 96–97.) Käytimme esteettömän ohjelmapalvelutarjonnan kartoittamiseen systemaattista havainnointia.

Selvittääksemme esteettömien ohjelmapalveluiden tarjonnan tämänhetkisen tilanteen, tutkimme 22:n eri ohjelmapalveluyrityksen verkkosivuja. Otimme erikseen yhteyttä niihin yrityksiin, joiden verkkosivuilla ei ollut tietoa esteettömistä palveluista. Loimme löytämistämme sekä yhteydenotoilla saamistamme tiedoista taulukon (liite 6), joka toimii havainnointilomakkeena.

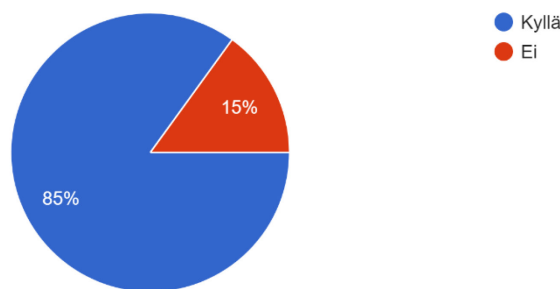
5 TULOKSET

5.1 Kyselyn tulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä 20 henkilöä. Kaikki vastaajat eivät kuitenkaan vastanneet jokaiseen kysymykseen. Tämän seurauksena joidenkin kysymysten vastausmäärä on pienempi. Kyselyn avoimet vastaukset ovat liitteenä 4 ja kyselyn vastausten perusteella luodut kuviot liitteenä 5.

Kyselyn ensimmäisen kysymyksen vastauksista tulee ilmi, että suurin osa käyttää eri tilanteissa erilaisia apuvälineitä. Yleisimpiä vastauksia ovat manuaali- ja sähköpyörätuoli. Muita mainittuja apuvälineitä ovat rollaattorit, kävely- ja nelipistekeppi, kyynärsauvat, sähkömopo, polkupyörä ja maastosähkökäsi- ja polkupyörä. Yksi vastaajista mainitsee tarpeen porraskiipijälle pyörätuolia varten, jos hissiä ei ole. Vain yksi vastanneista kertoo, ettei tarvitse apuvälineitä liikkumisen tukena arjessa. Toiseen kysymykseen vastanneista 17 kertoo tarvitsevansa apuvälineitä myös ohjelmapalveluihin (kuvio 1).

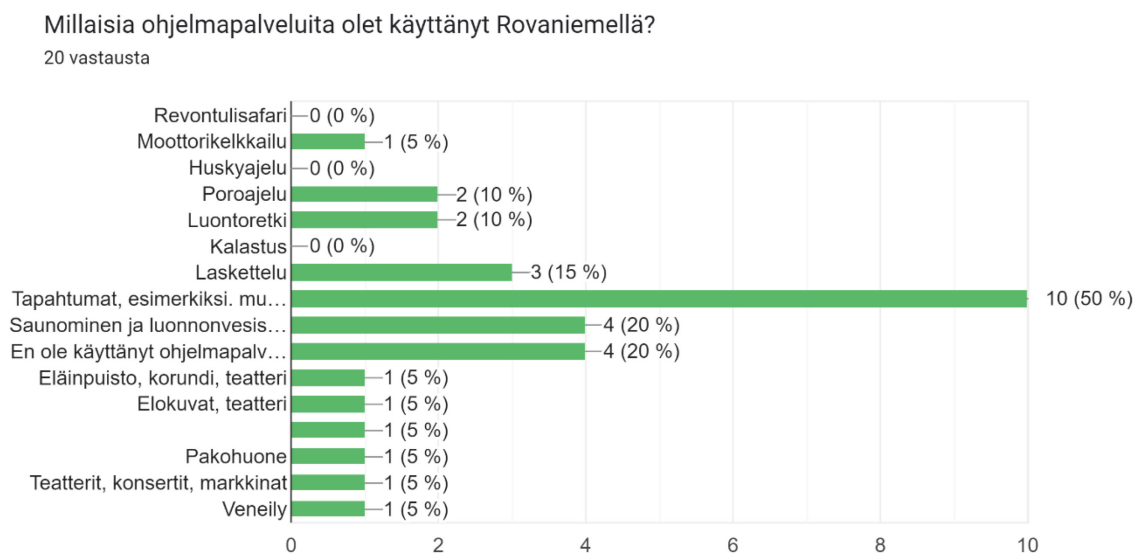
Tarvitsetko apuvälineitä mukaan ohjelmapalveluihin*? *)Ohjelmapalveluihin ja matkanjärjestäjien palveluihin kuuluu esimerkiksi matkanjärjestäjien tar...orikelkkaretket, sekä poro- ja koiravaljakkoajelut.
20 vastausta



Kuvio 1. Vastaajien kokema tarve apuvälineiden käyttöön ohjelmapalveluissa

Kolme neljäsosaa vastasi tarvitsevansa avustajaa ohjelmapalveluissa. Halusimme myös tietää, kuinka monen avustaja on päässyt ohjelmapalveluihin veloituksetta. Kahdeksan vastasi avustajan päässeen ilmaiseksi, kun taas yksi vastasi kieltävästi. Hieman yli puolella vastanneista ei ollut kokemusta asiasta.

Vain 13 vastanneista kertoi joskus käyttäneensä ohjelmapalveluita. Tämä on riskitilassa seuraavan kysymyksen vastausten kanssa, jossa vain 4 on valinnut vaihtoehdon ”en ole käyttänyt ohjelmapalveluita” (kuviota 2). Todennäköistä on, että vastaaja ei ole ymmärtänyt ohjelmapalveluiden laajuutta, ja ymmärsikin vastatessaan käyttäneensä jotakin ohjelmapalvelua. Puolet vastanneista olivat käyneet jonkinlaisessa tapahtumassa, esimerkiksi festivaaleilla. Seuraavaksi suosituin vaihtoehto oli saunominen ja luonnonvesissä uiminen. Kukaan vastaajista ei ollut käyttänyt revontulisafari, huskyajelu tai kalastus -ohjelmapalveluita.

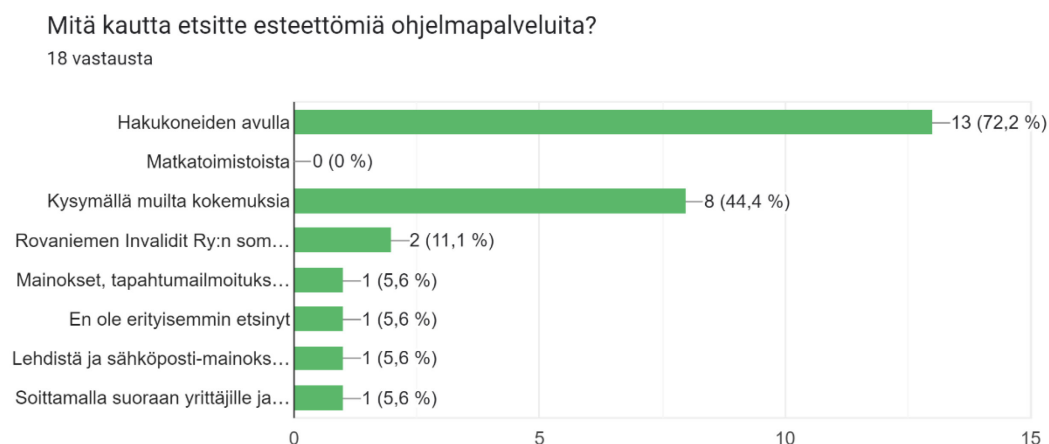


Kuvio 2. Vastaajien käyttämät ohjelmapalvelut Rovaniemellä

Kysyimme vastaajilta millaisia kokemuksia paikalliset ohjelmapalvelut ovat tarjonneet. Neljäsosa vastasi ohjelmapalveluiden tarjonnan pääasiassa hyviä kokemuksia. Saimme myös mainintoja monien palveluiden puutteista ja kehityskohteita. Sähköoivet ovat joskus liian nopeita. Asiakashissi tai invavessa on puuttunut. Joskus pyörätuolissa istuvalle ei ole sopivaa lipunmyyntipistettä. Ulkotapahtumissa on joskus vaikea liikkua, jopa avustajan työntämänä ja yksi kokee festivaalien tuottaneen huonoja kokemuksia. Yksi vastaajista myös totesi, että ohjelmapalveluyritykset eivät selkeästi erottele ja infoa, mitkä palvelut ovat liikuntarajoitteiselle itsenäisesti toteutettavissa vai tarvitseeko mukaan avustajaa. Joissakin vastauksissa saimme vastaajien omia mielipiteitä, kuten sen, että luonnossa tulisi

liikkua hiljaa ja saastuttamatta. Yksi vastanneista kertoo osallistuneen kuulumiensa järjestöjen, kuten invalidiyhdistyksen ja cp-yhdistyksen, järjestämiin tapahtumiin.

Vastaajista selkeästi enemmistö etsii esteettömiä ohjelmapalveluita hakukoneiden avulla (kuvio 3). Muilta kokemusten kysyminen oli myös suosittu vastaus. Loput vaihtoehdoista saivat vähän vastauksia, mutta kukaan ei kertonut käyttävänsä matkatoimistoja palveluiden etsimiseen.

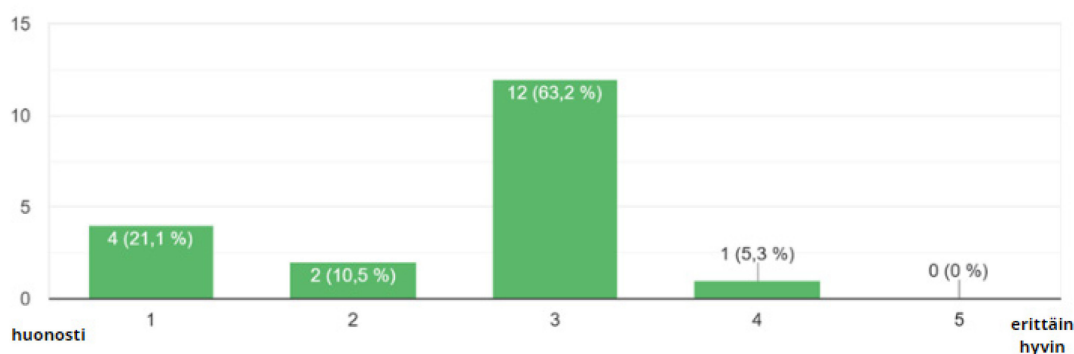


Kuvio 3. Vastaajien tavat etsiä esteettömiä ohjelmapalveluita

Kyselyn mukaan kuitenkin 16 oli sitä mieltä, ettei paikallisten yritysten verkkosivuilla ole selkeästi tietoa esteettömistä palveluista. Vastanneista 17 oli myös sitä mieltä, ettei Rovaniemellä ylipäätään ole tarpeeksi esteettömiä ohjelmapalveluita. Vastausten perusteella Rovaniemen alueen yritykset ottavat liikuntarajoitteiset asiakkaat huomioon yleensä kohtalaisesti tai huonosti (kuvio 4).

Kuinka hyvin mielestäsi yritykset ovat Rovaniemen alueella huomioineet liikuntarajoitteiset asiakkaat?

19 vastausta

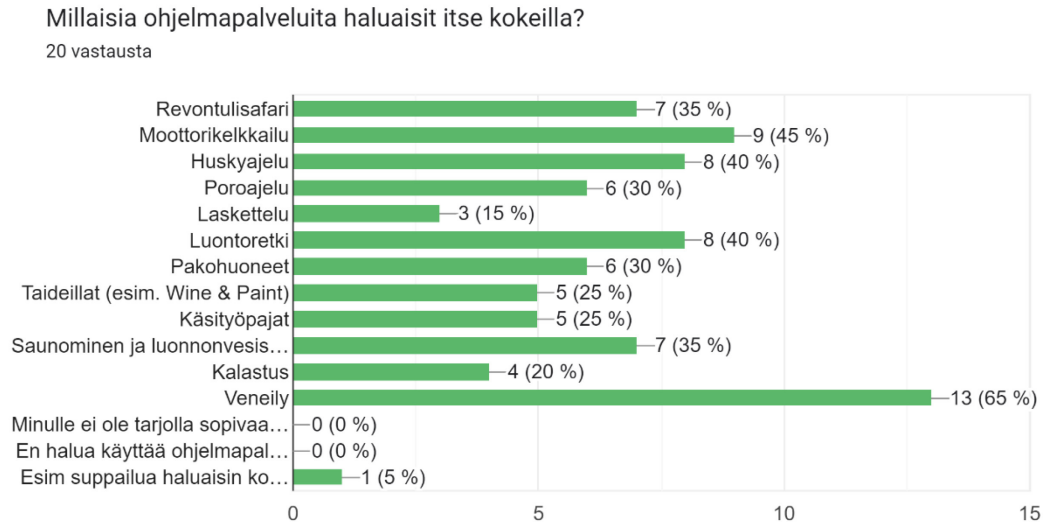


Kuvio 4. Vastaajien kokemukset liikuntarajoitteisten huomioimisesta Rovaniemen alueen yrityksissä

Annoimme vastaajalle mahdollisuuden kertoa esimerkkejä siitä, miten yritykset voisivat parantaa saavutettavuuttaan. Ympäristön esteettömyys tuli vahvasti esille. Ahtaat tilat ovat koettiin usein ongelmalliseksi. Moneen yrityksen tilaan on usein vähintään yksi porras tai kynnyks, joka on liikuntarajoitteiselle este. Yritysten tulisi panostaa ramppeihin ja luiskiini, huomioon ottaen, että sähköpyörätuolit ihminen kyydissä painavat yleensä n. 250 kg. Apuvälineisiin investointi tuotiin myös esille, vaikka monet apuvälineet ovat yksilöllisiä. Vastaajista yksi pohti nostopalvelun mahdollisuutta reeniin kyytiin tai moottorikelkkojen ja renkien suunnittelua niin, että ne olisivat mahdollisia pyörätuolille. Yksi vastaajista kokee, että useasti asiakkaan oletetaan menevän nopeasti rappusia, joissa ei ole tukia, eikä hidasta kävelyä hyväksytä. Siirtymät pitäisi siis pitää mahdollisimman lyhyinä esimerkiksi infosta itse ohjelmapalvelun tapahtumapaikalle mentäessä. Museoissa tulisi olla tarpeeksi istumapaikkoja. Palvelut tulisi kehittää eri vammaisryhmien tarpeita mieltien ja niiden perusteella kehittää sopiva palvelu. Markkinoinnin avulla voitaisiin houkutella ulkomaalaisia liikuntarajoitteisia asiakkaita. Vastauksissa kehoitetaan maastopyöräilyä tarjoavien yritysten hankkimaan myös maastosähkökäsi-pyöriä vuokrattavaksi.

Kysyimme, millaisia ohjelmapalveluita vastaajat haluaisivat itse kokeilla (kuvio 5). Kaikki vastaajat olivat kiinnostuneita jostakin ohjelmapalvelusta, eikä mikään ohjelmapalveluvaihtoehdoista jäänyt ilman vastauksia. Ylivoimaisesti kiinnostavim-

maksi vaihtoehdoksi nousi veneily, jonka oli valinnut 13 vastanneista. Seuraavaksi eniten vastauksia sai moottorikelkkailu ja kolmanneksi huskyajelu ja luontoretki. Vähiten kiinnostusta herätti laskettelu. Yksi vastanneista kertoi olevansa kiinnostunut SUP-lautailusta.



Kuvio 5. Vastaajia kiinnostavat ohjelmapalvelut

Kysyimme onko ohjelmapalveluita vastaajien mielestä tarjolla vuoden ympäri, johon hieman yli puolet vastasivat myöntävästi. Jälkikäteen tajusimme, että kysymyksen voi ymmärtää eri tavoin ja siihen voi olla vaikea vastata. Jos vastaaja kokee, ettei esteettömiä palveluita ole minään vuodenaikana hyvin saatavilla, voi olla vaikea valita kahdesta eri vaihtoehdosta. Emme myöskään tarkentaneet kysymyksessä, että tarkoitimme liikuntarajoitteisille sopivia ohjelmapalveluita, joten meidän on myös mahdoton tietää vastasivatko henkilöt itseään ajatellen vai kaikkia ohjelmapalveluita yleisesti.

Kyselyn lopuksi annoimme vastaajille mahdollisuuden kertoa mitä vain aihepiiriin liittyvää avoimen vastauksen muodossa sekä kiitimme vastauksista. Kysymyksen vastaukset olivat osittain samanaiheisia kuin aiemman avoimen vastattavan vastaukset. Vastauksissa oli tuotu ilmi tämänhetkisiä ongelmia ja kehityskohtia ohjelmapalveluissa. Tälläisiä ongelmia olivat esimerkiksi ympäristö, joka ei ole esteetön ja avustajalipun maksullisuus. Koettiin, että monissa palveluissa on paljon pieniä ongelmia esteettömyyden kanssa, joka yhdessä muuttuu suureksi

ongelmaksi. Yksi vastaajista totesi, ettei kaikkea saa esteettömäksi, mutta hänestä tuntuu, etteivät matkailuyrittäjät edes yritä. Vastauksissa tuli myös ilmi, että paikalliset liikuntarajotteiset voisivat olla kiinnostuneita auttamaan ohjelmapalveluita tuotekehittelyn ja tuotteiden testaamisen kanssa.

Kysely ei alun perin tuottanut toivomaamme määrää vastauksia. Koimme, että suurempi määrä vastauksia olisi antanut meille vielä kattavamman katsauksen kohderyhmän ajatuksista. Tämän seurauksena päätimme lähettää kyselyn uudelleen ja vastausmäärä tuplaantui. Huomasimme kyselyssämme, että vastaajat eivät aina jaksaa tai halua vastata avoimiin kysymyksiin. Vastausmäärät monivalintakysymyksien ja avoimien välillä oli suuri. Avoimet vastaukset oli usein jätetty tyhjäksi. Koemme, että vähäisetkin vastaukset antoivat meille syvemmän näkökulman teemaan, jonka vuoksi emme koe niiden käyttöä kyselyssä huonona päätöksenä.

Sähköpostin keräämättömyys mahdollistaa sen, että kuka vain linkin saaja pystyy vastaamaan kyselyyn niin monta kertaa kuin haluaa. Tiedostimme tämän olevan mahdollinen uhka, mutta emme usko kenelläkään olleen motiiveja vastausten väärentämiseen, joten emme ottaneet sitä huomioon tuloksissa. Huomasimme kyselyn vastauksia lukiessa, että joitakin kysymyksiä olisi voinut tarkentaa ja että kyselyssä on ehdottomasti kehitettävää. Saimme sen avulla kuitenkin hyödynnettäviä tuloksia, eikä suurempaa ongelmaa ollut.

5.2 Haastattelu Rovaniemen Invalidit ry:n jäsenille

Teimme kaksi henkilöhaastattelua. Halusimme, että haastateltavilta löytyy asiantuntemusta esteettömyydestä sekä paikallistuntemusta Rovaniemeltä. Ari Geselle ja Minna Muukkonen ovat molemmat Rovaniemen Invalidit ry:n jäseniä sekä asuvat paikkakunnalla. Minna Muukkonen toimii myös Rovaniemen Invalidit ry:n puheenjohtajana. Haastatteluiden avulla halusimme syventää ymmärrystä saavutettavien matkailun ohjelmapalveluiden merkityksellisyydestä sekä esteettömyyden toteutumisesta laajemmin Rovaniemellä.

Ensimmäinen kysymyksemme oli “Millainen olisi unelmiesi vapaapäivä Rovaniemellä?”. Sää saisi olla molempien haastateltavien mielestä lämmin ja aurinkoinen. Ari Gesellen vapaapäivään kuuluisi veneilyä Ounasjoen suistoalueella ja siellä sijaitsevien hiekkalaguunien maisemissa. Geselle kuitenkin huomauttaa, että veneily ei ole tällä hetkellä kaikille liikuntarajoitteisille mahdollista, koska esteetön laituripaikka puuttuu Rovaniemeltä. Minna Muukkosen unelmien vapaapäivänä esteettömyyttä ei tarvitsisi edes miettiä, koska kaikkialle pääsisi esteettömästi. Muukkonen lisää vaihtoehdoksi myös uimisen aurinkoisena ja lämpimänä kesäpäivänä.

Kysymys “Koetko, että sinulle sopivia ohjelmapalveluita on kotikaupungissasi, onko niitä tarpeeksi vai liian vähän?” herätti paljon ajatuksia. Minna Muukkosen mielestä palveluita on ehdottomasti liian vähän. Hän kertoo teatteriesityksiä ja konsertteja toki olevan, mutta osallistavaa tekemistä ei ole paljon tarjolla. Muukkonen sanoo niin sanottujen tavallisten harrastusten, esimerkiksi vesillä olon ja laskettelun, olevan mahdollisia aktiviteetteja liikuntarajoitteisille, kun ne on vain järjestetty hyvin. Ari Geselle nostaa ohjelmapalveluista esiin kulttuurin ja erityisesti Lapin kamariorkesterin. Hän kertoo omiksi aktiviteeteikseen esimerkiksi veneilyn, kalastuksen, sähköpyöräilyn, hiihdon sekä pilkkimisen. Geselle korostaa kuitenkin sitä, että hän pääsee liikkumaan jalkaisin, joka mahdollistaa omatoimisen harrastamisen. Geselle kertoo myös, että Boccia-pallopelin harrastaminen on elinvoimaista Rovaniemellä ja laji sopii monelle liikuntarajoitteiselle.

Asenteista esteettömyyttä kohtaan kysyimme haastateltavilta seuraavasti: “Millaisena koet rovaniemeläisten asennoitumisen esteettömyyteen liikuntarajoitteisuuden näkökulmasta katsottuna (esimerkiksi palveluntarjoajat, yritykset, kaupungin palvelut)?”. Ari Gesellen mielestä parannettavaa asenteissa vielä on. Havainnollistavina esimerkkeinä hän mainitsee muun muassa vammaispysäköinti-paikat, joita ei ole aina aurattu lumesta asiaankuuluvasti. Geselle toteaa myös, että useat luiskat kaupungin alueella eivät palvele käyttäjien tarpeita. Palveluntarjoajista hän nostaa esille kaupat ja ravintolat. Kauppojen tuotteista osa on hyllytetty niin korkealle, että kaikilla ei ole mahdollisuutta päästä vertailemaan tuotteita ja tekemään ostopäätöksiä niiden perusteella. Ravintoloissa istumapaikat liikuntarajoitteisille löytyvät yleensä alakerrasta. Geselle toteaa positiivisena

asiana sen, että kuuntelu esteettömyysasioissa on parantunut ja keskusteluyhteys eri toimijoiden kanssa on olemassa. Minna Muukkonen korostaa myös keskustelun tärkeyttä ja havainnollistaa aihetta konkreettisen esimerkin kautta. Hän kertoo, että Linaanrannan uudistamisprojektissa oli suunnitteilla yksi esteetön pöytä. Keskustelun kautta tuli kuitenkin esille, että kaikki pöydät voisivat olla esteettömiä, koska neidän sopivat kaikille. Muukkosen mukaan vammaisuuden moninaisuutta ei aina täysin ymmärretä. Hän korostaa sitä, että vammaiset ihmiset ovat erilaisia eikä heitä voi laittaa "samaa purkkiin". Oma-aloitteisuutta ja itsenäistä toimijuutta ei aina osata tunnistaa tarpeeksi Muukkosen mielestä. Esimerkkinä tästä hän kertoo muuten esteettömän nuotiopaikan, mutta puuliiterin ison kynnyksen takia puiden hakeminen ei onnistu.

Kysyimme haastateltavilta konkreettisia ideoita matkailuyrittäjille seuraavasti: "Kuvitellaan tilanne, että Rovaniemelle tulee uusi matkailuohjelmapalveluita tarjoava yritys. Yrittäjä haluaa huomioida erityisesti liikuntarajoitteiset asiakkaat. Olisiko sinulla antaa vinkkejä uudelle yrittäjälle?". Ari Geselle nostaa esiin erityisesti vesielementin. Vene- ja lauttamatkoille pääsisi esteettömän laiturin kautta ja siitä hyötyisi myös rattaiden kanssa liikkuvat lapsiperheet. Hän mainitsee myös, että poro- ja moottorikelkkasafarit voisivat kiinnostaa myös liikuntarajoitteisia asiakkaita. Minna Muukkonen kehottaa kaiken uuden rakentamiseen esteettömäksi ja kannustaa esimerkiksi nostolaitteen hankkimiseen. Nostolaite on helposti siirrettävissä ja sen avulla moni liikuntarajoitteinen voisi päästä hankkimaan elämyksiä koiravaljakon tai moottorikelkan kyydissä. Muukkonen korostaa myös ajantasaisien esteettömyystietojen tärkeyttä eli yritysten on hyvä päivittää kotisivut ja sosiaalisen median kanavat.

Ari Geselle vastaa myönteisesti kysymykseen "Suosittelisitko Rovaniemeä matkailukohteeksi liikuntarajoitteiselle?". Erityisesti esteetön uimaranta Alakorkalossa saa kiitosta sekä Geselleltä että Minna Muukkoselta. Geselle tuo esille myös suurien markettien panostuksen esteettömyyteen Rovaniemellä. Muukkonen suosittelee Rovaniemeä matkailukohteeksi liikuntarajoitteiselle jo edellä mainitun uimarannan perusteella, mutta toisaalta esteettömien palveluiden vähäisyyden vuoksi hän ei suositusta antaisi.

Pari nimeä nousi esille, kun kysyimme “Erottuuko joku paikallinen yritys erityisesti esteettömyydellään?”. Ari Geselle mainitsi Sampokeskuksen ja Minna Muukkonen nosti esiin Apukka Resortin. Muukkonen kertoo, että Apukassa on hyvin huomioitu esteettömyys ja myös piha-alueiden laavut ovat helposti saavutettavissa. Yritykseltä löytyy myös liikuntarajoitteisille soveltuvia aktiviteetteja.

Seuraavien kahden kysymyksen avulla halusimme saada tietoa kohteista, joissa esteettömyys toteutuu hyvin: “Tuleeko mieleesi joku matkakohde, jossa on ollut erityisen onnistuneita ohjelmapalveluita liikuntarajoitteisille? Voisiko Rovaniemen kaupunki ja yrittäjät saada inspiraatiota sieltä?”. Ari Geselle on kuullut hyvää palautetta Barcelonasta. Hän mainitsee kotimaankohteista Tampereella sijaitsevan Naistenlahden, josta löytyy esteettömät venelaiturit. Naistenlahdesta voisi Gesellen mukaan ottaa mallia myös Rovaniemelle. Minna Muukkosen ykköskohteeksi nousee Rodos. Hän kertoo, että siellä on mahdollisuus päästä vesihisseillä mereen. Kohde on hänelle tuttu jo vuosien takaa ja varma uimaan pääseminen sekä lämpö houkuttelevat palaamaan aina uudestaan. Muukkonen pohtii Rodoksen kesäkauden olevan pitkä, toisin kuin Rovaniemellä, mutta kaikilla halukkailla pitäisi silti olla mahdollisuus uimiseen esteettömästi. Myös Ruotsi on tehnyt esteettömyydellään vaikutuksen Muukkoseen. Erityisesti Uppsalassa liikkuminen pyörätuolilla on helppoa paikassa kuin paikassa. Ruotsin puoleiset leirintäalueet saavat myös kiitosta Muukkoselta esteettömyyden ja siisteyden takia. Hän kertoo, että suihkuun ja saunaan pääsee usein esteettömästi ja lisäksi monessa paikassa on käytettävissä uintipyörätuoleja.

Molemmat haastateltavista ovat aktiivisia toimijoita Rovaniemen Invalidit ry:ssä. Siksi halusimmekin kysyä, että “Miten Invalidiliittoon kuulumisen näkyy arjesasi?”. Ari Geselle mainitsee kaverit Rovaniemen Invalidit ry:n kautta ja yhdistyksen yhteisöllisyyden. Geselle kokee myös Invalidiliiton sivut hyödyllisiksi sekä tuo esille liiton esteettömyysasiantuntijuuden, josta on apua esimerkiksi yhteistyössä kunnan kanssa. Minna Muukkonen tarkentaa kysymystämme, että Invalidiliittoon ei kuulu henkilöjäseniä vaan yhdistyksiä, esimerkiksi Rovaniemen Invalidit ry-yhdistys kuuluu liittoon. Muukkosella tulee ensi vuonna täyteen kymmenen vuotta yhdistyksen puheenjohtajana, joten yhdistystoiminta on iso osa hänen arkeaan. Hän hoitaa esimerkiksi jäsenasioita. Muukkonen nostaa Gesellen tapaan esiin

yhdistyksen yhteisöllisyyden ja siellä olevien kavereiden merkityksen. Yhdistyksellä on mökki, jossa on maanantaisin avoimet ovet jäsenille. Haastattelupäivänä sekä Muukkonen että Geselle olivat olleet muiden jäsenten kanssa mökillä, jossa oli ollut ohjelmassa muun muassa letun paistoa.

Asiantuntijuuden hyödyntämistä selvitimme seuraavasti: “Koetko, että liikuntarajoitteisten asiantuntemusta kuunnellaan, kun palveluista suunnitellaan esteettömiä? Onko Rovaniemen Invalidit esimerkiksi kartoittanut jonkin yrityksen esteettömyyttä?”. Geselle vastaa kokemustoimijuuden käytön lisääntyvän koko ajan ja kertoo Rovaniemen Invalidit ry:n olleen mukana esimerkiksi Lapin Keskussairaalan laajenuksessa sekä koulurakennusten suunnittelussa. Gesellen mukaan kaupunki yrittää kuunnella asiantuntemusta, mutta tämä vaatii välillä muistuttamista aiheesta. Hän nostaa esimerkiksi Tampereen, jossa liikuntarajoitteisen asiantuntemusta hyödynnetään jo varhaisemmassa vaiheessa. Geselle mainitsee vielä lautakunnat, joiden kautta on mahdollista päästä mukaan projekteihin, mutta toivoo samalla yrityksiltä oma-aloitteisuutta asiantuntijuuden hyödyntämiseen jo heti projektien alussa. Minna Muukkosella on kokemusta myös vammaisneuvostosta. Hän kertoo, että vuoropuhelu voi toimia hyvin pitkään, mutta ihmisten vaihtuminen voi tuoda haasteita. Yhteistyö ei välttämättä jatkukaan silloin niin sujuvasti, mikä hankaloittaa sujuvaa toimimista. Muukkonen kertoo, että Rovakadun liikkeiden saavutettavuutta on käyty läpi eli mihin liikkeisiin on esteetön pääsy. Hän lisää, että tällä hetkellä Rovaniemen yhdistyksessä ei ole virallista esteettömyyskartoittajaa. Muukkonen kertoo itse käyneensä pari vuotta sitten Rovaniemen Mailapelikeskuksessa Korkalovaarassa kertomassa esteettömyysasioista.

Edelliseen kysymykseen liittyen tarkensimme aihetta vielä enemmän matkailun puolelle kysymällä “Olisiko mielestäsi hyödyllistä, että Rovaniemen Invalidit ja paikalliset yritykset tekisivät yhteistyötä ohjelmapalvelujen saavutettavuuden parantamiseksi?”. Ari Geselle vastaa lyhyesti ja ytimekkäästi “Ilman muuta! Toivotavaa.” Minna Muukkonen on samaa mieltä Gesellen kanssa. Hän sanoo, että suunnittelun tueksi saa aina Rovaniemen Invalidit ry:n jäseniä. Onnistuneeksi esimerkiksi yhteistyöstä Muukkonen nostaa jo aiemmin puhutun Alakorkalon uimarannan. Invalidiliiton puolelta saadaan tarvittaessa lisää asiantuntija-apua esimerkiksi ESKEH (eli esteettömyyskartoitusmenetelmän) avulla.

Lopuksi halusimme vielä saada selville Rovaniemen matkailuvahvuuksia esteettömästä näkökulmasta katsottuna: “Mikä esteetön ohjelmapalvelu olisi mielestäsi sellainen vetonaula, jonka perässä asiakkaita voisi tulla Rovaniemelle kauempaakin?”. Minna Muukkosen mielestä vetonauloja olisivat moottorikelkkailu, laskehtelu, koiravaljakkoretket sekä keväträillä pilkkiminen. Muukkonen tarkoittaa vielä, että vetonaulat voisivat olla siis tavallisia asioita, joille on vain tehty erikoisjärjestelyt, esimerkiksi moottorikelkan reessä pilkille ja tulipaikalle. Ari Gesellen mielestä poro- ja moottorikelkkaretket ovat houkuttelevia. Hän nostaa esille myös revontulet, joiden katselu onnistuu esimerkiksi invatakseista tai lasi-igluista. Geselle toteaa vielä, että lumien auraamiseen on panostettava, jotta esimerkiksi hotellien edustat olisivat esteettömiä liikuntarajoitteisia matkailijoita varten.

5.3 Haastattelu ohjelmapalveluyritykselle

Haastattelimme paikallista ohjelmapalveluyritystä nimeltä Arctic Circle Snowmobile Park. Yrityksen palveluihin kuuluu esimerkiksi moottorikelkkaretket, patikointimatkat, revontuliretket ja kuljetukset Luoston Ametistikaivokselle sekä Ranuan eläintarhaan. Toimipisteitä yrityksellä on Rovaniemen lisäksi Levillä, mutta tässä haastattelussa keskityimme Rovaniemen alueeseen (Arctic Circle Snowmobile Park, 2023).

Yrityksen operatiivinen johtaja Tiina Aokou vastasi kysymyksiimme, jotka liittyivät liikuntarajoitteisiin asiakkaisiin ja palveluiden saavutettavuuteen. Aokou mainitsi heti haastattelun alussa, että toimistotiloihin pääsy ei ole esteetön rappusten takia. Henkilökunnan avustamana yrityksessä vierailleet liikuntarajoitteiset sekä lasten rattaiden kanssa liikkuvat asiakkaat ovat päässeet sisätiloihin. Työntekijöiden tuella myös moottorikelkan tai reen kyytiin pääsy on aina onnistunut. Esteettömiä wc-tiloja yrityksestä ei löydy, mutta Aokou kertoo Napapiirin alueella olevan useita invavessoja, joihin asiakkaat tarpeen mukaan ohjataan.

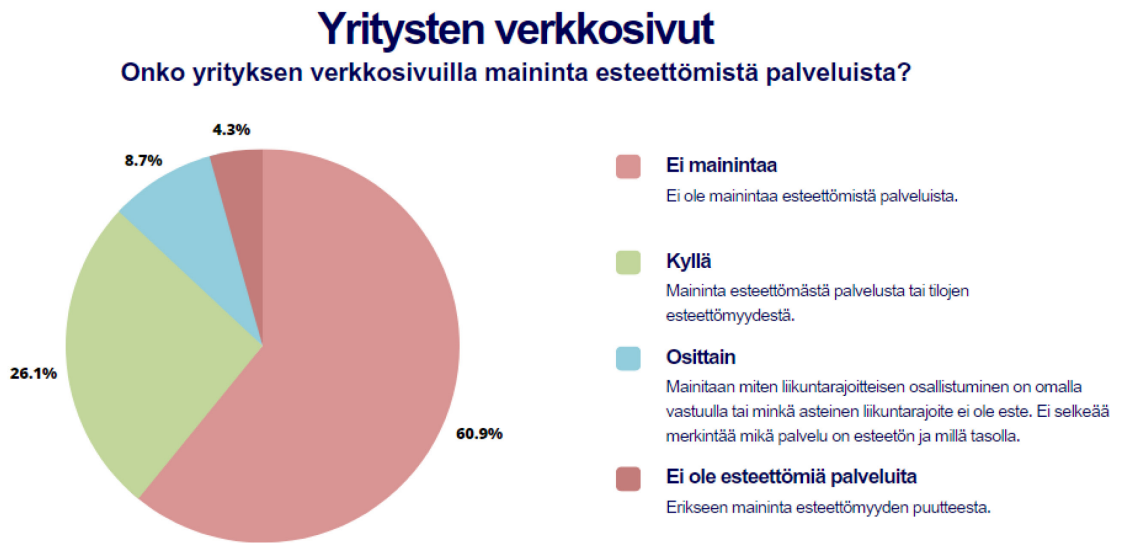
Tiina Aokou kertoo, että liikuntarajoitteisia asiakkaita vieraillee yrityksessä harvoin; vuositasolla noin yksi tai kaksi kertaa. Asiakaskunta koostuu ulkomaalaisista asiakkaista ja Aokou arvioi heitä olevan kaikista asiakkaista 99,5 %. Ikäkauma asiakkaissa on laaja.

Esteettömyystiedoista ei ole mainintaa yrityksen kotisivuilla. Tiina Aokou kertoo, että ulkomaalaiset asiakkaat ottavat yhteyttä yritykseen saapuessaan Suomeen ja he kysyvät siinä yhteydessä saavutettavuustietoja. Aokoun mukaan liikuntarajoitteinen asiakas voi saapua myös suoraan paikan päälle, mutta hän kuitenkin huomauttaa, että joskus päivän palvelut ovat myyty loppuun. Tällaisessa tapauksessa ilman ennakkovarausta olevia asiakkaita ei voida ottaa vastaan samalle päivälle.

Apuvälineitä, esimerkiksi nostolaitetta, ei yrityksellä ole. Tiina Aokou kertoo, että vähäisen kysynnän vuoksi apuvälinehankintoja ei ole nähty tarpeelliseksi. Saman syyn takia henkilökuntaa ei ole koulutettu liikuntarajoitteisten asiakkaiden kohtaamiseen. Haastattelun lopuksi kysyimme Aokoulta yrityksen halukkuudesta tehdä yhteistyötä esteettömien palveluiden kehittämiseksi esimerkiksi Rovaniemen Invalidit ry:n tai Invalidiliiton kanssa. Aokou sanoo, että tällä hetkellä vähäisen kysynnän vuoksi resurssien laittaminen yhteistyöhön ei ole järkevää. Hän kuitenkin lisää, että jos liikuntarajoitteisia asiakkaita olisi enemmän, olisi silloin yhteistyö ehdottomasti hyvä ajatus.

5.4 Esteettömän ohjelmapalvelutarjonnan tulokset

Loimme tekemämme taulukon (liite 6) perusteella kolme kuviota. Taulukossa on listattuna 23 yritystä. Ensimmäisessä kuviossa 6 havainnoidaan yritysten verkkosivujen saavutettavuutta. Yrityksistä yli puolella ei ollut minkäänlaista mainintaa esteettömistä palveluista tai saavutettavuudesta verkkosivuillaan. Yksi yritys erikseen kertoi joidenkin ohjelmapalveluiden kohdalla, etteivät ne sovi liikuntarajoitteisille. Yrityksistä kuusi oli maininnut palveluiden sopivan liikuntarajoitteisille asiakkaille tai erikseen kuvaillut mikä palvelusta tekee esteettömän. Kuvailut sisälsivät esimerkiksi tiedon avustajan ilmaisesta pääsystä, invapysäköinnistä, esteettömästä vessasta tai muista ympäristön esteettömyyteen vaikuttavista mahdollistajista kuten hisseistä. Kaksi yritystä mainitsi osittain esteettömyydestä.

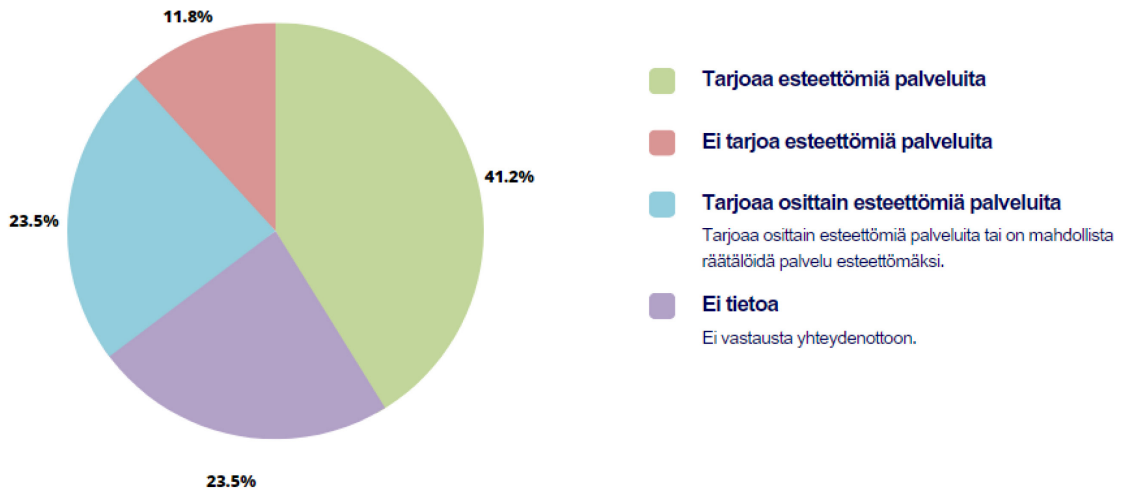


Kuvio 6. Yritysten verkkosivujen saavutettavuus

Huomattuamme kuinka monelta yritykseltä puuttui verkkosivuiltaan tieto palveluiden esteettömyydestä, päätimme ottaa heihin erikseen yhteyttä lähettämällä sähköpostia ja/tai soittamalla. Kysyimme heiltä tarjoavatko he mitään esteettömiä liikuntarajoitteisille sopivia palveluita. Heistä seitsemän vastasi tarjoavansa sopivia palveluita ja neljä kertoi tarjoavansa osittain (kuvio 7). Yrityksistä kaksi kertoi, että heillä ei ole tarjota liikuntarajoitteisille sopivia palveluita ja neljä ei vastannut yhteydenottoon. On huomioitava, että osa vastaamattomista yrityksistä voi tarjota esteettömiä tai osittain esteettömiä ohjelmapalveluita. Kokemuksemme onnistuneista yhteydenotoista oli se, että moni yritys olisi halukas muokkaamaan palveluaan sopivammaksi liikuntarajoitteiselle.

Yhteydenottojen tulokset

Yritykset, joiden verkkosivuilla ei mainita esteettömyydestä.

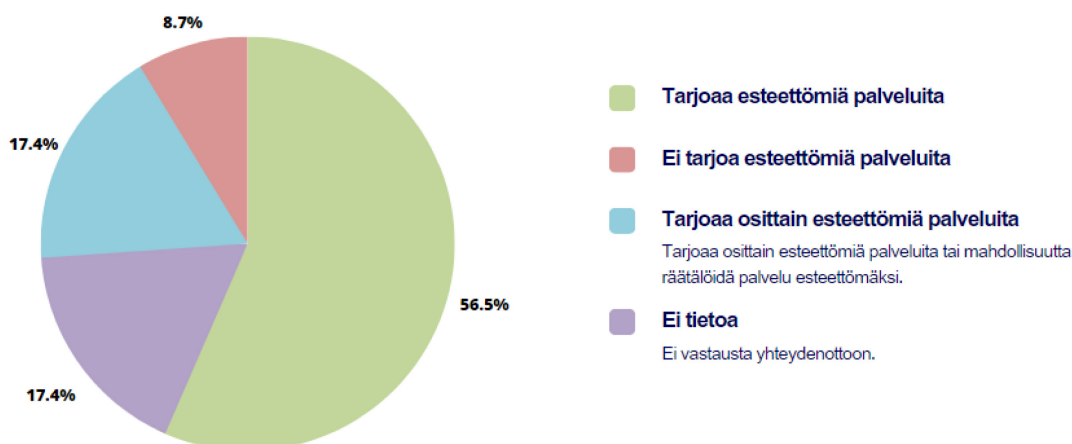


Kuvio 7. Yhteydenoton avulla saadut tiedot esteettömästä palvelutarjonnasta

Kun otamme huomioon yritysten verkkosivuilta ja yhteydenottojen avulla saamamme tiedot, saamme kuviossa 8 esitetyt tulokset. Esteettömiä palveluita tarjoavien yritysten osuus nousi yli puoleen. Osittain tarjoavien kanssa luku nousee yhdessä jopa seitsemääntoista. Yrityksistä kaksi ei tarjoa esteettömiä palveluita liikuntarajoitteisille ja neljä ei vastannut yhteydenottoihimme, minkä vuoksi emme tiedä heidän tilannettaan esteettömien palveluiden suhteen.

Kaikkien tutkittavien yritysten esteettömyys

Yritysten esteetön palvelutarjonta verkkosivujen ja yhteydenottojen perusteella.



Kuvio 8. Kaikkien tutkittavien yritysten mahdollisuus tarjota esteettömiä palveluita

Palvelutarjontaa selvittäessä huomasimme suuren informaation puutteen yritysten verkkosivuilla esteettömien ohjelmalveluiden osalta. Yli puolella yrityksistä ei ole minkäänlaista mainintaa esteettömyydestä. Ottamalla yhteyttä yrityksiin kuitenkin selvisi, että monilla yrityksillä, joilla ei ole verkkosivuilla tietoa asiasta, kuitenkin on mahdollisuus esteettömän palvelun järjestämiseen. Tämä tulee ilmi vertaamalla kuviota 6 ja 8. Kuviossa 6 esteettömiä palveluita tarjoavien prosentti on 26,1 % ja kuviossa 8 56,5 %. Prosenttimäärä nousee 30,4 prosenttiyksikköä eli yli kaksinkertaistuu.

Jotkin yritykset eivät vastanneet yhteydenottoihin, joten emme voi olla varmoja heidän mahdollisuuksistaan järjestää palveluja liikuntarajoitteisille. Ostopäätös ohjelmalvelusta tehdään usein kotona, jonka vuoksi moni asiakas voi jättää ostopäätöksen tekemättä, jos hän ei tiedä sen sopivuudestaan hänen tarpeisiinsa. Tiedon lisääminen verkkosivuille lisäisi palvelun saavutettavuutta. Esteetön ohjelmalvelu ei ole täysin esteetön, jos se ei ole helposti saavutettavissa. Soittaminen on lisäaskel ohjelmalvelun varaamisessa, jota kaikki eivät välttämättä ole aina halukkaita tekemään. Moni yritys ei vastannut yhteydenottoomme, joka voi myös olla ongelma mahdollisille asiakkaille, jotka olisivat kiinnostuneita kysymään esteettömyydestä.

Asiakkaalle tärkeä tieto on myös se, jos jokin palvelu ei ole esteetön. Tämä vähentää turhia puheluita ja säästää molempien osapuolien aikaa. Pienikin tieto esteettömyydestä verkkosivuilla antaa kuvan positiivisesta asenteesta esteettömyyttä kohtaan. Esteettömyydestä pitäisi kuitenkin aina kertoa mahdollisimman tarkasti. Yhteystiedot verkkosivuilla ovat oleelliset lisätiedon saamista varten, sillä monen liikuntarajoitteisen tarpeet voivat olla todella yksilöllisiä, minkä vuoksi lisätiedon saaminen voi olla välttämätöntä.

5.5 Kysynnän ja tarjonnan toteutuminen

Analysoimme saatuja tuloksia enimmäkseen tyypittelyn avulla. Menetelmässä tiivistetään oleellisia asioita aineistosta, nostetaan esille tärkeitä pääkohtia ja jaotellaan aineistoa esimerkiksi erilaisten piirteiden avulla. (Günther & Hasanen, 2023.) Konkreettisesti työskentelyssämme tyypittely näkyi esimerkiksi kyselyn tulosten läpikäynnissä, haastatteluiden auki kirjoittamisessa sekä esteettömien ohjelmajpalvelujen tarjoajien taulukoinnissa. Saaduista tiedoista muodostimme kokonaisuuksia ja vastasimme niiden perusteella asettamiimme kysymyksiin.

Rovaniemeläisille liikuntarajoitteisille suunnatuissa haastatteluissa ja kyselyssä oltiin molemmissa samaa mieltä siitä, ettei liikuntarajoitteisille suunnattuja ohjelmajpalveluita ole riittävästi. Kyselyssä selvisi, että ohjelmajpalveluyritykset eivät informoi verkkosivuillaan selkeästi heidän tarjoamistaan esteettömistä palveluista. Palvelutarjontaa kartoittaessa tulikin ilmi, että yli puolet tutkittavista yrityksistä tarjoaa esteettömiä palveluita, mutta vain alle kolmasosa tiedottaa niistä verkkosivuillaan.

Esteettömien vesiaktiviteettien puute tuli selvästi esille sekä kyselyssä että Ari Gesellen haastattelussa. Veneily oli kyselyssä ylivoimaisesti kiinnostavin ohjelmajpalvelu, mitä vastaajat halusivat kokeilla. Kiinnostus veneilyä kohtaan tuli esiin myös Ari Gesellen haastattelussa. Geselle kertoi, kuinka kiinnostavaa veneily olisi, mutta Rovaniemellä ei ole esteettömiä laitureita.

Yksilöhaastatteluista tuli ilmi, että ohjelmajpalveluiden kirjo ei ole liikuntarajoitteisille vielä tarpeeksi laaja. Esteetön uimaranta ja kulttuurielämä Rovaniemellä saivat kiitosta Ari Geselleltä ja Minna Muukkoselta. Muukkonen kaipaisi enemmän

osallistavia aktiviteettipalveluita sekä liikuntarajoitteisuuden moninaisuuden huomioimista. Geselle toivoisi kaupungilta ja yrittäjiltä erityisesti vesielementin laajempaa hyödyntämistä ohjelmapalveluita varten. Asennoitumisessa esteettömyysasioihin Geselle näki kehitettävää. Molemmat haastateltavat olivat kuitenkin yhtä mieltä avoimen vuorovaikutuksen tärkeydestä eri toimijoiden välillä ja korostivat yhteistyön merkitystä. Onnistunut yhteistyö esimerkiksi rakennusprojektien jokaisessa vaiheessa tuottaa parhaimmillaan kaupunkiin kaikille sopivia matkailukohteita, mahdollisuuksia vapaa-ajan viettoon sekä sujuvampia ratkaisuja arkeen.

Arctic Circle Snowmobile Park on haastattelun perusteella mahdollinen kohde usealle erilaiselle asiakkaalle, mutta yritys ei ole esteetön. Rappusista ja esteettömien wc-tilojen puutteesta huolimatta liikuntarajoitteiset asiakkaat ovat henkilökunnan avustuksella aina päässeet yrityksen tiloihin sekä osallistumaan aktiviteetteihin. Yrityksen asiakkaat tulevat lähes aina ulkomailta. Tiina Aokou kertoi liikuntarajoitteisten asiakkaiden vähäisen määrän olevan määrittävä tekijä siihen, ettei resursseja ole kohdennettu esimerkiksi apuvälineiden hankintaan tai henkilökunnan erityisosaamiseen esteettömyysasioissa. Hän korosti kuitenkin, että yhteistyö esteettömyysjärjestöjen kanssa saavutettavien palveluiden kehittämistä varten olisi ajankohtaista, jos liikuntarajoitteisen asiakkaiden määrä olisi suurempi.

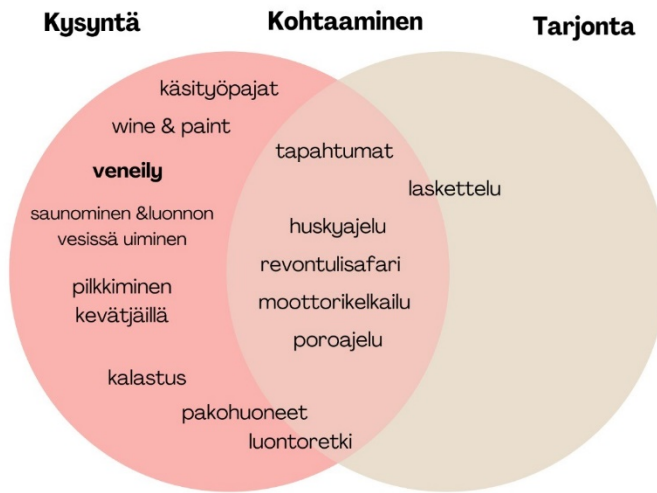
Haastattelussa tuli myös esille esimerkiksi autolla tehtävät revontuliretket ja matkat Rovaniemen lähikohteisiin. Nämäkin aktiviteetit soveltuisivat hyvin monelle liikuntarajoitteiselle, joten mielestämme yrityksen palvelutarjonnassa olisi potentiaalia esteettömään matkailuun. Halutessaan yritys voisi siis markkinoinnin avulla saavuttaa enemmänkin liikuntarajoitteisia asiakkaita. Haastattelun perusteella meille jäi kuva, että asiakkaita yrityksellä on paljon varsinkin sesonkiaikoina. Markkinoinnin lisäämisellä voisi olla siis myös negatiivinen puoli, että asiakkaita tulisi ajoittain liikaa yrityksen kapasiteettiin nähden.

Tiedonkeruumenetelmiemme perusteella voimme todeta, että Rovaniemellä on vielä paljon kehitettävää esteettömien ohjelmapalvelujen parissa. Henkilöhaastatteluista saimme kattavia vastauksia ja asiantuntijatietoa esteettömyydestä. Yri-

tyshaastattelu antoi havainnollistavan esimerkin ohjelmopalveluyrityksen saavutettavuudesta. Olisimme kuitenkin tarvinneet vähintään toisen yrityksen haastattavaksi, jotta olisimme hahmottaneet paremmin kaupungin alueella toimivan laajan matkailuyritysverkoston esteettömyyttä. Haastattelupyyntöihin emme valittavasti saaneet vastauksia enempää. Opinnäytetyön aikataulu ei sopinut yhteen yritysten kesälomakauden kanssa ja on huomioitava myös, että moni paikka on Rovaniemellä auki vain talvisesonkina. Kyselystä nousi esille halu kokeilla erilaisia ohjelmopalveluita sekä se, että vastaajat kaipaisivat enemmän palvelutarjontaa.

Tehtävänäimme oli selvittää, kohtaako esteettömien ohjelmopalveluiden kysyntä ja tarjonta Rovaniemellä. Tiivistimme kerätyn tiedon yhteen kokonaisuuden hahmottamiseksi (kuvio 9). Kyselyn vastausten ja haastatteluiden perusteella voimme todeta, että kysyntää erilaisille esteettömille ohjelmopalveluille on olemassa. Eritoten veneily kiinnostaisi kuluttajia, mutta ohjelmopalveluntarjoajia aktiviteetille emme löytäneet. Pakohuoneet ja luontoretket kohtaavat tarjonnan kanssa vain osittain, koska löytämämme pakohuonepalvelu toteutetaan ulkona ja luontoretkiä varten esteettömiä kohteita on hyvin rajallinen määrä. Tapahtumat vastaavat parhaiten kysyntää sekä tarjontaa. Husky -ja poroajelut sekä moottorikelkka- ja revontulisafarit kohtaavat teoriassa myös, mutta käytännön tasolla on vielä parannettavaa. Haasteet johtuvat mielestämme pääasiassa markkinoinnin vähäisyydestä. Laskettelu kysyntä oli kyselyn perusteella vähäistä, mutta tarjontaa kuitenkin on. Syitä kysynnän ja tarjonnan vähäiselle kohtaamiselle on mielestämme tiedon puute ja tämä voisi selittää myös kysynnän vähäisyyttä.

KYSYNTÄ & TARJONTA *



***Esteettömien ohjelmapalveluiden kysyntä , tarjonta ja niiden kohtaaminen Rovaniemellä. Lähteenä kysely, haastattelut ja selvitys ohjelmapalveluja tarjoavista yrityksistä , 2023.**

Kuvio 9. Esteettömien ohjelmapalveluiden kysyntä, tarjonta ja niiden kohtaaminen Rovaniemellä

6 POHDINTA

6.1 Tulosten pohdinta

Rovaniemi on matkailukaupunkina kiinnostava arktinen kohde, jolla olisi mahdollisuuksia kehittyä myös houkuttelevaksi esteettömän matkailun puolesta. Laadukkaat ja ympärivuotiset liikuntarajoitteisille sopivat ohjelmapalvelut toisivat parhaimmillaan kaupunkiin enemmän matkailijoita myös sesonkiaikojen ulkopuolella. Matkailijoiden lisäksi suurempi valikoima saavutettavia ohjelmapalveluja lisäisi myös paikallisten viihtyisyyttä, koska vapaa-ajan vieton mahdollisuuksia kotikaupungissa olisi aiempaa enemmän. Esteettömän matkailun taloudellinen potentiaali on mielestämme merkittävä, joten palveluntarjonnassa on markkinarako. Olisi myös hyvä huomioida se, että jos yritys ei tarjoa liikuntarajoitteisille sopivia palveluita, voi tämän takia koko matkaseurue valita toisen palveluntarjoajan. Yhden asiakkaan palvelun tarpeiden huomiotta jättäminen voi siis viedä esimerkiksi kymmenenhenkisen suurperheen toisaalle. Esteettömyys voi siis olla merkittävä kilpailuetu yritykselle.

Toivoisimme, että yritykset sekä Rovaniemen kaupunki kiinnittäisivät enemmän huomiota esteettömyyden toteutumiseen. Näemme, että yhteistyö on arvokasta ja esimerkiksi Rovaniemen Invalidit ry:n kanssa olisi mahdollista kehittää palvelutarjontaa entistä saavutettavammaksi. Korkalovaaran esteetön uimaranta on onnistunut esimerkki kaikille sopivasta suunnittelusta ja haluaisimmekin nähdä tulevaisuudessa enemmän tämän kaltaisia lopputuloksia niin kaupungin kuin yrittäjien ohjelmapalveluiden puolesta.

Esteettömien ohjelmapalveluiden tulee olla turvallisia. Lapissa lumiolosuhteet korostuvat ja henkilöhaastatteluissakin tuli ilmi, että esimerkiksi lumien auraaminen invalidiparkkipaikoilla ei aina toteudu täysin. Mielestämme tämä on asia johon Rovaniemen kaupungin ja yritysten pitää kiinnittää enemmän huomioita. Huolellisesti hoidetut kulkuväylät, parkkipaikat ja rakennusten sisäänkäynnit edesauttavat niin liikuntarajoitteisten, kuin kaikkien muidenkin, liikkumista talvisin sekä edistävät positiivista kaupunkikuvaa.

Moni ulkomaalainen varmasti tulisi upeaan Lappiin esteettömän kohteen vuoksi, aivan kuten useat suomalaisetkin matkustavat etelän lämpöön helposti saavutettavien kohteiden perässä. Olemme yllättyneitä siitä, kuinka haastavaa esteettömyystietojen löytäminen on ohjelmapalveluyritysten kotisivuilta. Selkeämpi tiedottaminen helpottaisi esimerkiksi Rovaniemelle saapuvien matkailijoiden loman suunnittelua. On todettava myös, että palvelun on vaikea mennä kaupaksi, jos sitä ei mainosteta sen kohderyhmälle. Jälkeenpäin pohdimme, että olisi ollut mielenkiintoista saada haastatella yritystä, jonka verkkosivuilla on maininta esteettömästä palvelusta. Olisi ollut hyödyllistä esimerkiksi vertailla heidän liikuntarajoitteisten asiakkaiden käyntimääriä sellaisen yrityksen kanssa, joiden verkkosivuilta esteettömyystietoja ei löydy. Olisimme saaneet silloin konkreettisemmän kuvan siitä, että lisääkö verkkosivuilla oleva maininta liikuntarajoitteisten asiakkaiden käyntimäärää. Tieto olisi voinut myös antaa mahdollisuuden pohtia pidemmälle, onko esteettömien palveluiden tarjoaminen yrityksille taloudellisesti kannattavaa.

Kyselyssä tuli vahvasti esille kohderyhmän kiinnostus esteettömiä ohjelmapalveluita kohtaan. Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että kysyntä ei välttämättä ole yhtä suurta kuin kiinnostus. Hyvänä esimerkkinä tästä on, kuinka kyselyyn vastanneista moni kertoi halustaan kokeilla moottorikelkkailua ja huskyajelua. Esteettömiä palveluita etsiessämme, löysimme yrityksiä, jotka tarjoavat näitä palveluita liikuntarajoitteisille. Vastanneista kuitenkin vain yksi kertoi kokeilleensa moottorikelkkailua, eikä yksikään ollut kokeillut huskyajelua. Tämä herättää kysymyksiä. Eikö kohderyhmä löydä informaatiota esteettömistä palveluista vai eikö palveluita tule käytettyä kiinnostuksesta huolimatta?

Voimme tekemämme selvitystyön perusteella todeta, että yritysten olisi hyödyllistä tarkastaa kotisivujen esteettömyystiedot ja päivittää niitä aina tarpeen mukaan. Olisi myös tärkeää kiinnittää huomiota sivujen loogisuuteen ja käytettävyyteen, jotta ne olisivat kaikkien käyttäjien saavutettavissa. Huomionarvoista kuluttajan kannalta on myös se, että verkkosivujen esteettömyystietoihin ei voi aina täysin luottaa. Tekemässämme kyselyssä tuli esimerkiksi ilmi, että eräs tapahtuma oli mainostanut olevansa esteetön, mutta käytännössä tämä ei ollutkaan toteutunut. Mielestämme olisikin turvallisinta asiakkaan sekä yrittäjän kannalta, että liikuntarajoitteinen varmistaisi esteettömyystiedot yritykseltä ennen palvelun

käyttämistä. Ihannetilanne tietenkin olisi, että liikuntarajoitteinen asiakas saisi aina luotettavat esteettömyystiedot helposti esimerkiksi yrityksen kotisivuilta tai sosiaalisesta mediasta. Tämä on hyvä tavoite, jota kohti yritykset voivat pyrkiä.

Mielestämme on tärkeää tunnistaa esteettömien ohjelmapalveluiden käyttämättä jäänyt taloudellinen potentiaali sekä Rovaniemen matkailun mahdollisuudet palveluiden kehityksessä. Esteettömyys täytyisi kuitenkin mielestämme nähdä ennen kaikkea ihmisoikeusasiana. Onko siis esimerkiksi enää nykypäivänä eettisesti oikein rakentaa tiloja, joihin kaikilla ei ole esteetöntä pääsyä? Mielestämme ohjelmapalveluiden saavutettavuutta pitäisi tarkastella esteettömyyden näkökulmasta heti suunnitteluvaiheesta alkaen ja hyödyntää asiantuntijaosaamista suunnittelun tukena koko projektin ajan. Kaikki palvelut eivät tietenkään ole muokattavissa liikuntarajoitteisille sopiviksi, mutta moni palvelu muuttuu saavutettavaksi yllättävänkin pienillä toimenpiteillä. Luiskan lisääminen rakennuksen sisäänkäynnille tai penkin sijoittaminen levähdystä varten voivat olla niitä pieniä tekoja, jotka mahdollistavat liikuntarajoitteisen henkilön osallistumisen. Tärkeintä mielestämme esteettömyyden kehittämisessä on asenne. Vuoropuhelulla, toistemme kuuntelemisella ja ymmärtämisellä pystymme yhdessä tekemään Rovaniemestä saavutettavamman paikan meille kaikille.

Opinnäytetyön tekemisen aikana tietoperustamme aihepiiristä syventyi ja monipuolistui merkittävästi. Koemme saaneemme monipuolisen lähdekirjallisuuden lisäksi arvokasta tietoa haastatteluista, kyselyistä sekä yritysten palvelutarjonnan kartoittamisen avulla. Pääsimme käyttämään uusia tiedonkeruumenetelmiä työskentelymme aikana ja opimme analysoimaan saatuja tuloksia. Uskomme, että jatkossa osaisimme hyödyntää erilaisia tutkimusmenetelmiä nykyistä paremmin. Työskentelyn aikana huomasimme esimerkiksi kehityskohtia kyselyn kysymysten muotoilussa sekä haastatteluiden litteroinnissa. Yhteistyömme sujui saumattomasti koko projektin ajan ja pysyimme aikataulussa. Tärkein oppi meille oli, että ymmärrämme nyt entistä paremmin esteettömyyden merkitystä matkailun ohjelmapalveluissa ja hahmotamme paikallisia kehitystarpeita saavutettavuuden parantamiseksi.

6.2 Eettisyys, luotettavuus ja hyödynnettävyys

Opinnäytetyössä saadut tulokset kertovat tämänhetkisestä tilanteesta. Työtä ei voi siis toistaa täysin samanlaisena, koska esimerkiksi yritysten saavutettavuustiedot ja saavutettavuus voivat muuttua. Kyselyihin sekä haastatteluihin osallistuneiden kokemukset eivät välttämättä pysy myöskään kovin kauaa samanlaisena.

Kysely toteutettiin anonyymisti eli mitään tietoja vastaajista ei kerätty. Ainoat kriteerit vastaajille olivat Rovaniemellä asuminen ja liikuntarajoitteisuus. Vastausten määrä ei ollut suuri, mutta vastaajat täyttivät asettamamme kriteerit ja he kirjoittivat pitkiä avoimia vastauksia, joita pystyimme hyödyntämään työssämme.

Haastateltavilta kysyttiin lupa haastatteluiden tallennukseen ja lähetimme auki kirjoitetut haastattelut heille tarkastettavaksi. Kysyimme kaikilta haastateltavilta myös luvan vastausten ja nimien käyttämiseen työssämme. Yritysten kartoituksessa tutkimme kotisivujen tietoja ja otimme erikseen yhteyttä yrityksiin, jos tarvitsimme lisätietoa palvelutarjonnasta. Tämänkaltaisissa tapauksissa kerroimme kaikille, että olemme tekemässä opinnäytetyötä ohjelmapalvelujen esteettömyydestä.

Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää matkailualan yrityksissä esimerkiksi asiakaskokemuksen parantamisessa, verkkosivujen päivittämisessä sekä ohjelmapalvelujen kehittämisessä. Yritykset voivat myös hyötyä taloudellisesti työmme tuloksista, koska esteettömien palveluiden tarjonnan lisääminen tai parempi tiedottaminen jo olemassa olevista palveluista voi parhaimmillaan tuoda uusia asiakkaita yrityksille. Toimeksiantajamme Rovaniemen Invalidit ry voi käyttää esimerkiksi opinnäytetyön tuotoksina syntyneitä vinkkilistoja (liite 7) esteettömistä ohjelmapalveluista yhdistyksen jäsenille jaettaviksi. Palvelulistauksesta hyötyvät lisäksi matkailijat ja paikalliset eli kaikki, joita saavutettavat ohjelmapalvelut kiinnostavat. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää myös erilaisissa julkaisuissa, joissa halutaan lisätä tietoisuutta esteettömyydestä tai herättää aiheesta keskustelua.

6.3 Kehitysideat ja tuotokset

Analysoituamme työmme tuloksia, ehdotamme muutamia kehitysideoita. Yhteistyön merkitys nousi esille useampaan kertaan opinnäytetyötä tehdessä ja olemmekin sitä mieltä, että sitä kannattaisi vahvistaa. Matkailualan opiskelijoina kokiimme hyödylliseksi, että Lapin Ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijat, Rovaniemen kaupunki ja Rovaniemen Invalidit ry tekisivät yhteistyötä. Yhteistyö voisi olla projektiluontoista ja keskittyä vuorollaan eri teemoihin. Aiheena projekteissa voisi olla esimerkiksi esteettömän matkailun tulevaisuusskenaariot Rovaniemellä ja muualla Lapissa, asiakaspolut sekä ohjelmapalvelusuunnittelu. Pie-nempinä yhteistyöprojekteina voitaisiin toteuttaa erilaisia ideointipajoja sekä käydä testaamassa esteettömiä ohjelmapalveluja.

Kyselyssä tuli esille esimerkki, jossa palvelun esteettömyys ei ollutkaan toteutunut käytännössä. Kommunikoinnin ja palveluiden kehittämisen lisäksi mielestämme tähän ongelmaan voisi olla digitaalinen ratkaisu. Matkailuyritykset voisivat lisätä kotisivuilleen 3D-esittelyn yrityksestä. Ohjelmapalvelun tapahtumaympäristön tarkka kuvaaminen onnistuisi 3D-tekniikan avulla. Kuluttajat voisivat tutustua esimerkiksi yrityksen sisäänkäyntiin, mahdollisiin kynnyksiin sekä wc-tiloihin jo ennen palvelun ostopäätöksen tekemistä. Itse ohjelmapalvelun toteutumisesta voisi kuvata myös havainnollistavan videon, esimerkiksi kuinka pororekeen siirytään pyörätuolista ja kuinka reestä päästään pois. Mielestämme esimerkkien kaltainen materiaali yrityksen sivuilla lisäisi esteettömien palveluiden luotettavuutta ja läpinäkyvyyttä.

Ehdottaisimme myös, että Rovaniemen kaupunki tukisi paikallisia matkailuyrittäjiä esteettömyyden kehittämisessä. Taloudellinen avustus tai markkinointiapu voisi kannustaa useampaa yrittäjää parantamaan esteettömiä ohjelmapalveluita. Entistä saavutettavammat ohjelmapalvelut voisivat parantaa myös kaupunkikuvaa ja lisätä yhteisöllisyyttä. Näiden ehdotusten lisäksi tuloksiemme perusteella tehtyjä vinkkilistoja (liite 7) voi hyödyntää sekä palveluntarjoajat että kuluttajat.

Vinkkilistoista ensimmäinen antaa ohjelmapalveluyrittäjälle ehdotuksia, joiden avulla verkkosivuista saa tehtyä saavutettavamman. Teimme ehdotukset opin-

näytetyön tietoperustan ja omien kokemuksiemme perusteella. Toiseen vinkkilistaan keräsimme ohjelmapalveluyrityksiä Rovaniemellä, jotka tarjoavat esteettömiä ohjelmapalveluita. Ehdottamamme palvelut löysimme yritysten esteetöntä palvelutarjontaa kartoittaessa. Viimeiseen vinkkilistaan keräsimme yleisiä vinkkejä esteettömyyden parantamiseen ohjelmapalveluyrityksissä. Käytimme sen tekemisen apuna keräämäämme tietoperustaa sekä tutkimusmenetelmien avulla saatuja tuloksia.

LÄHTEET

Arctic Circle Snowmobile Park. 2023. About Us. Viitattu 31.8.2023.
<https://snowmobilepark.com/about-us/>

Google Forms. 2023. Yleistä. Viitattu 20.8.2023
<https://www.google.com/forms/about/>.

Günther, K. & Hasanen, K. 2023. Tyypittely. Teoksessa J. Vuori (toim.)
Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen
tietoarkisto. Viitattu 30.8.2023.
[https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-
ja-yleiset-analyysitavat/tyypittely/](https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/tyypittely/).

Harju-Myllyaho, A. & Jutila, S. 2017. Esteettömyys matkailussa. Teoksessa J.
Edelheim & H. Ilola (toim.) Matkailututkimuksen avainkäsitteet. Rovaniemi:
Lapland University Press, 223–228. Viitattu 4.6.2023
[https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63093/Matkailututkimuksen_av
aink%C3%A4sitteet_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63093/Matkailututkimuksen_avainkaasitteet_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Hiltunen, N., Ikävalko, H., Parviainen, J. & Saari, A. 2010. Leikki, liikunta ja muu
harrastaminen. Teoksessa A. Salminen (toim.) Apuvälinekirja. Helsinki:
Oppimateriaalikeskus Opik, 163–179.

Invalidiliitto. 2023a. Esteettömyys. Viitattu 4.6.2023
<https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys>.

Invalidiliitto. 2023b. Lappi. Viitattu 20.8.2023. <https://www.invalidiliitto.fi/lappi>.

Invalidiliitto. 2019. Liikkumisen apuvälinepalvelut-Invalidiliiton selvitys käyttäjien
kokemuksista. Viitattu 20.8.2023.
[https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2019-
11/Apuv%C3%A4linekysely%20Invalidiliitto%202019.pdf](https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2019-11/Apuv%C3%A4linekysely%20Invalidiliitto%202019.pdf).

Invalidiliitto. 2023c. Organisaatio. Viitattu 20.8.2023
<https://www.invalidiliitto.fi/invalidiliitto/organisaatio>.

Invalidiliitto. 2023d. Osallistu-liity jäseneksi. Viitattu 20.8.2023.
<https://www.invalidiliitto.fi/osallistu/liity-jaseneksi>.

Jutila, S. 2013a. Johdatus ennakoivaan esteettömyyteen. Teoksessa S. Jutila &
H. Ilola (toim.), Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II, 4–
5. Rovaniemi: Erweko. [http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-
439a-b8ca-ac95c358742e](http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e).

Jutila, S. 2013b. Matkailuympäristöjen esteettömyys. Teoksessa S. Veijola
(toim.), Matkailututkimuksen lukukirja, 115–128. Porvoo: Bookwell.

- Kaiholan, O. 2023. Toimialaraportit. Matkailun toimialaraportti 2023. Työ- ja elinkeinoministeriö Helsinki. Viitattu 4.6.2023
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164883/TEM_2023_3_T.pdf.
- Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä: Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Koistinen, A., Leivo, H., Mustonen, M. & Töytäri, O. 2010. Liikkuminen. Teoksessa A. Salminen (toim.) Apuvälinekirja. Helsinki: Oppimateriaalikeskus Opike, 111–147.
- Microsoft. Teams. Viitattu 20.8.2023 <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/free>.
- Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006a. Haastattelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto [ylläpitäjä ja tuottaja] Viitattu 20.8.2023 https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html.
- Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006b. Litterointi. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto [ylläpitäjä ja tuottaja] Viitattu 20.8.2023 https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html.
- Ronkainen, S., Karjalainen, A & Mertala, S. 2008. Graafisen kyselylomakkeen suunnittelu. Teoksessa S. Ronkainen & A. Karjalainen (toim.) Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopisto: Tila [jakaja], 31–41.
- Rovaniemen Invalidit ry. 2023a. Etusivu. Viitattu 6.5.2023 <https://www.rovaniemeninvalidit.fi/etusivu>.
- Rovaniemen Invalidit ry. 2023b. Mökki. Viitattu 20.3.2023 <https://www.rovaniemeninvalidit.fi/m%C3%B6kki>.
- Rovaniemen Vammais- ja kansanterveysyhdistys ry. Etusivu. Viitattu 20.8.2023 <https://www.rovaka.fi/>.
- Saari, S. & Tuominen, T. 2009. Online-saavutettavuus majoituspalveluissa. Teoksessa Tanskanen, I. & Suominen-Romberg, T. Esteettömästi saavutettavissa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Selkälä, A., Karjalainen, A. & Ronkainen, S. 2008. Visuaalisuus ja interaktiivisuus sähköisessä kyselyssä. Teoksessa S. Ronkainen & A. Karjalainen (toim.) Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopisto: Tila [jakaja], 42–51.
- Selovuo, K. 2019. Saavutettavuusopas. 1. painos. Helsinki: Kari Selovuo.

Svensson, E., Oderstedt, I., Landberg, A. & Salovaara, S. 2003. Museo kaikille: Pohjoismainen esteettömyys- ja saavutettavuusopas. Helsinki: Kööpenhamina: Tukholma: Valtion taidemuseo, taidemuseoalan kehittämissyksikkö Kehys; Pohjoismaiden ministerineuvosto; Hjälpemedelsinstitutet.

Tarssanen, S., Kylänen, M. & Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus, 2009. Elämystuottajan käsikirja. 6. painos. Rovaniemi: Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2019. Yhdessä enemmän – kestävä kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun. Viitattu 4.6.2023
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161906/TEM_2019_60.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut: Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo; Helsinki: WSOY.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. PS-kustannus.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Haastattelukysymykset (Rovaniemen Invalidit ry)

Liite 3. Haastattelukysymykset (Arctic Circle Snowmobile Park)

Liite 4. Kyselyn avoimet vastaukset

Liite 5. Kyselyn vastausten perustuvat kuviot

Liite 6. Taulukko esteettömän ohjelmapalvelutarjonnan nykytilanteesta

Liite 7. Vinkkilistat

Liite 1 1(2). Kyselylomake



Esteettömien ohjelmapalveluiden tarjonta liikuntarajoitteisille Rovaniemellä

Kyselyn avulla haluamme kartoittaa ohjelmapalveluiden tarjonnan ja kysynnän vastaavuutta Rovaniemen alueella liikuntarajoitteisuuden näkökulmasta. Ohjelmapalveluihin ja matkanjärjestäjien palveluihin kuuluu esimerkiksi matkanjärjestäjien tarjoama toiminta, hivi- ja virkistystoiminta, historialliset kohteet, urheilutoiminta, museot ja taiteeseen liittyvä toiminta, sekä eläintarhat ja luonnonpuistot (Kaiholan 2023, 11). Lapissa yleisiä ohjelmapalveluita ovat esimerkiksi järjestetyt revontuli- ja moottorikelkkaretket, sekä poro- ja koiravaljakkoajelut.

Tämä kysely on tarkoitettu liikuntarajoitteisille henkilöille ja vastaaminen ei vaadi kokemusta ohjelmapalveluiden käyttämisestä Rovaniemen alueella. Meille on arvokasta myös tieto siitä, jos palveluita ei ole käytetty, niiden käyttämiseen ei ole mahdollisuutta tai halukkuutta.

Kyselyä käytetään apuna opinnäytetyön tekemisessä. Saatuja tuloksia hyödynnetään esimerkiksi Invalidiliiton julkaisussa sekä tiedontarjoamisessa paikallisille ohjelmapalveluyrittäjille sekä palveluiden käyttäjille. Vastaamalla kyselyyn hyväksyt vastausten käytön. Sähköpostiosoitteita ei tallenneta ja vastaaminen on anonyymia.

Vastaaminen vie keskimäärin 5-10 min. Kiitos ajastasi, jokainen vastaus on meille arvokas!

[Kirjautu Googleen](#), jotta voit tallentaa edistymisesi. [Lue lisää](#)

Millaisia apuvälineitä käytät liikkumisen tukena arjessa?

Oma vastauksesi _____

Tarvitsetko apuvälineitä mukaan ohjelmapalveluihin*?

*Ohjelmapalveluihin ja matkanjärjestäjien palveluihin kuuluu esimerkiksi matkanjärjestäjien tarjoama toiminta, hivi- ja virkistystoiminta, historialliset kohteet, urheilutoiminta, museot ja taiteeseen liittyvä toiminta, sekä eläintarhat ja luonnonpuistot (Kaiholan 2023, 11). Lapissa yleisiä ohjelmapalveluita ovat esimerkiksi järjestetyt revontuli- ja moottorikelkkaretket, sekä poro- ja koiravaljakkoajelut.

Kyllä
 Ei

Tarvitsetko avustajaa ohjelmapalveluissa?

Kyllä
 Ei

Onko avustaja päässyt mukaan ohjelmapalveluihin veloituksetta?

Kyllä
 Ei
 Ei ole kokemusta.

Oletko käyttänyt ohjelmapalveluita Rovaniemellä?

Kyllä
 Ei

Millaisia ohjelmapalveluita olet käyttänyt Rovaniemellä?

Revontulisafari
 Moottorikelkkailu
 Huskyajelu
 Poroajelu
 Luontoretki
 Kalastus
 Laskettelu
 Tapahtumat, esimerkiksi musiikkifestivaalit
 Saunominen ja luonnonvesissä uiminen
 En ole käyttänyt ohjelmapalveluita
 Muu: _____

Millaisia kokemuksia paikalliset ohjelmapalvelut ovat tarjonneet?

Oma vastauksesi _____

Mitä kautta etsitte esteettömiä ohjelmapalveluita?

Hakukoneiden avulla
 Matkatoimistoista
 Kysymällä muilta kokemuksista
 Rovaniemen Invalidit Ry:n somekanavista
 Muu: _____

Onko paikallisten yritysten nettisivuilla selkeästi tietoa esteettömistä palveluista?

Kyllä
 Ei

Liite 1 2(2). Kyselylomake

Onko Rovaniemellä mielestäsi riittävästi esteettömiä ohjelmapalveluita?

Kyllä

Ei

Kuinka hyvin mielestäsi yritykset ovat Rovaniemen alueella huomioineet liikuntarajoitteiset asiakkaat?

huonosti

1

2

3

4

5

erittäin hyvin

Olisiko jotkut ohjelmapalvelut mielestäsi helposti muokattavissa liikuntarajoitteisille sopivaksi?

Paranisiko saavutettavuus esimerkiksi, jos yritys hankkisi apuvälineitä tai muokkaisi ympäristöä esteettömäksi?

Voit halutessasi kertoa havainnollistavan esimerkin.

Oma vastauksesi _____

Millaisia ohjelmapalveluita haluaisit itse kokeilla?

Revontulisafari

Moottorikelkkailu

Huskyajelu

Poroajelu

Laskettelu

Luontoretki

Pakohuoneet

Taideillat (esim. Wine & Paint)

Käsityöpajat

Saunominen ja luonnonvesissä uiminen

Kalastus

Veneily

Minulle ei ole tarjolla sopivaa ohjelmapalvelua

En halua käyttää ohjelmapalveluita

Muu: _____

Onko ohjelmapalveluita mielestäsi tarjolla vuoden ympäri?

Kyllä

Ei

Haluatko jakaa muita ajatuksiasi aihepiiriin liittyen? Sana on vapaa.

Oma vastauksesi _____

Kiitos vastauksestasi!



Lähetä Tyhjennä lomake

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä. [Lisää väärinkäytöksiä](#) - [Palveluehdot](#) - [Tietosuojakäytäntö](#)

Google Forms

Liite 2. Haastattelukysymykset (Rovaniemen Invalidit ry)

1. Millainen olisi unelmiesi vapaapäivä Rovaniemellä?
2. Koetko, että sinulle sopivia ohjelmapalveluita on kotikaupungissasi?
Onko niitä tarpeeksi vai liian vähän?
3. Millaisena koet rovaniemeläisten asennoitumisen esteettömyyteen liikuntarajoitteisuuden näkökulmasta katsottuna? (Esim. Palveluntarjoajat: yritykset, kaupungin palvelut)
4. Kuvitellaan tilanne, että Rovaniemelle tulee uusi matkailuohjelmapalveluita tarjoava yritys. Yrittäjä haluaa huomioida erityisesti liikuntarajoitteiset asiakkaat. Olisiko sinulla antaa vinkkejä uudelle yrittäjälle?
5. Suositteletko Rovaniemeä matkailukohteeksi liikuntarajoitteiselle? Miksi kyllä, miksi ei?
6. Erottuuko joku paikallinen yritys erityisesti esteettömyydellään?
7. Tuleeko mieleesi joku matkakohde, jossa on ollut erityisen onnistuneita ohjelmapalveluita liikuntarajoitteisille? Voisiko Rovaniemen kaupunki ja yrittäjät saada inspiraatiota sieltä?
8. Miten Invalidiliittoon/Rovaniemen Invalidit ry:hyn kuuluminen näkyy arjesasi?
9. Koetko, että liikuntarajoitteisten asiantuntemusta kuunnellaan, kun palveluista suunnitellaan esteettömiä? Onko Rovaniemen invalidijärjestö esim. kartoittanut jonkin yrityksen esteettömyyttä?
10. Olisiko mielestä hyödyllistä, että Rovaniemen Invalidit ja paikalliset yritykset tekisivät yhteistyötä ohjelmapalvelujen saavutettavuuden parantamiseksi?
11. Mikä esteetön ohjelmapalvelu olisi mielestäsi sellainen vetonaula, jonka perässä asiakkaita voisi tulla Rovaniemelle kauempaakin?

Liite 3. Haastattelukysymykset (Arctic Circle Snowmobile Park)

1. Millaisia teidän liikuntarajoitteisille sopivat palvelut ovat?
2. Kuinka usein on asiakkaita, joilla on liikuntarajoitteita?
3. Jos teille tulee liikuntarajoitteisia asiakkaita, ovatko he suurimmaksi osaksi paikallisia, suomalaisia turisteja vai kansainvälisiä turisteja?
4. Miten muut liikuntarajoitteisten ryhmään kuuluvat, onko paljon liikuntarajoitteisia iäkkäitä ihmisiä asiakkaana? Entäs lastenrattaiden kanssa liikkuvat?
5. Miten tiedotatte asiakkaille esteettömistä ohjelmapalveluista? Nettisivuilla, somessa vai millä alustalla?
6. Tuleeko teille kyselyitä esteettömistä ohjelmapalveluista?
7. Pitääkö liikuntarajoitteisen etukäteen ottaa yhteyttä/ilmoittaa tulostaan vai voiko spontaanisti ilmaantua paikalle ilman ongelmia palvelun saatavuudesta?
8. Onko rakennuksiin esteetön sisäänkäynti? Löytyykö teiltä inva wc?
9. Koulutatteko työntekijöitänne kohtaamaan liikuntarajoitteisia asiakkaita, esimerkiksi käyttämään mahdollisia apuvälineitä?
10. Pääseekö avustaja ilmaiseksi?
11. Olisiko kiinnostusta tehdä yhteistyötä Rovaniemen Invalidit ry:n kanssa / invalidiliiton kanssa? esim. palveluiden suunnittelemisessa

Liite 4 1(4). Kyselyn avoimet vastaukset

Millaisia apuvälineitä käytät liikkumisen tukena arjessa?

18 vastausta

Sähkömöpo,nelipistekeppi

Manuaalipyörätuoli

Polkupyörä

sähköpyörätuoli

Sähköpyörätuoli, manuaalipyörätuoli

Kävelysauvat

En käytä.

Manuaali ja sähköpyörätuolia

Kynnärsauvoja sekä pidemmälle matkalla pyörätuolia

Kotona rollaattoria, ulos mentäessä pyörätuolia. Portaita mennessä tarvitaan porraskiipijä pyörätuolille, jos ei hissiä.

pyörätuoli

Pyörätuoli

Manuaalipyörätuoli, sähköpyörätuoli, maastosähkökäsiyörä

Pyörätuoli, sähköpyörätuoli

Pyörätuoli/rollaattori ja erilaisia pienapuvälineitä

Sähköpyörätuoli ja manuaalinen pyörätuoli.

Kävelykeppiä säännöllisesti, pyörätuolia mukana harvoin, lähinnäjos tiedän että jossain paikassa ei voi istua muutoin.

Pyörätuolia

Liite 4 2(4). Kyselyn avoimet vastaukset

Millaisia kokemuksia paikalliset ohjelmapalvelut ovat tarjonneet?

11 vastausta

Hyviä

Hyviä, riittävästi

No ne mihin pääsee on ollut pääosin positiivisia kokemuksia

Kerran olen mennyt n 25 vuotta veneelle Nivankylän pororavintolaan. Käytin silloin kyynärsauvoja veneestä porotilan ravintolaan siirryttäessä.

Hyviä ja mukavia,

En ole käyttänyt

Pääasiassa hyviä. Rovaniemen teatterissa olisi hyvä olla hissi jo aulasta lämpiöön, muuten pitää käyttää työntekijöiden hissiä. Arktikumissa sähköovet liian nopeat, alkavat sulkeutua ennen aikojaan. Ulkotapahtumissa vaikea joskus liikkua (avustajan pukata tuolia) maastoon pitäisi järjestäjän kiinnittää huomiota enemmän. Joskus esteettömässä, lyhyemmässä tapahtumassa tai esityksessä ei ole invavessaa tai lipunmyyjiä saatavana tuolilaiselle. Ei ole selvää erittelyä, voisiko liikuntarajoitteinen mennä yksin vai onko avustaja joissakin asioissa tarpeen.

Oon käynyt vain konserttifestareilla

Olin vaikeavammaisena testikuskina moottorikelkkaretkellä. En tykännyt, pärinää ja pakokaasunkatkaa. Luonnossa pitää liikkua hiljaa ja saastuttamatta. Vuokrasimme kerran katamaraani-paatin. Se oli hyvä reissu, peräprütku, mutta hiljainen.

Koska kuulun sekä cp-yhdistykseen että invalidiyhdistykseen, olen heidän järjestämiin tapahtumiin ottanut osaa.

Festareilla huonoja

Liite 4 3(4). Kyselyn avoimet vastaukset

Olisiko jotkut ohjelmopalvelut mielestäsi helposti muokattavissa liikuntarajoitteisille sopivaksi?

Paranisiko saavutettavuus esimerkiksi, jos yritys hankkisi apuvälineitä tai muokkaisi ympäristöä esteettömäksi?

Voit halutessasi kertoa havainnollistavan esimerkin.

13 vastausta

Tuotteistuksen kautta, käytäis eri vamnaryhniin tarpeet läpi ja kehitettäisiin palvelu joka sopii esim pyörätuolun käyttäjälle. Tämä olisi halpa tapa ja kun markkinoitaisiin saataisiin myös ulkomaisia liikuntarajoitteisia matkailijoita sekä goodwilliä yleensäkin.

Yritykset joilla on portaat liiketilaan niin voisi panostaa ramppeihin. Jos ei kiinteisiin niin sellaisiin luiskiin. JA pitää ottaa huomioon että sähköpyörätuolit painavat ihminen kyydissä yleensä n. 250kg

Tapahtumat, Santa open airissa ko festareiden ajan parannettiin, simerock ei oo asialle tehny koskaan mitään

Minun on vaikea tuohon. Olen aktiivinen ja osaan löytää kiinnostavat asiat. Ollut 5 vuotta pyörätuolilainen

Tuoleja museoihin

Saavutettavuus paranisi paljon kun kiinnitetään huomiota ympäristön esteettömyyteen, esim. Tarpeeksi loivia luiskia, ei kynnyksiä sisääntuloissa.
Onnistuisiko moottorikelkan/huskyn/poron rekien tekeminen pyörätuolille mahdolliseksi tai nostopalvelu reen kyytiin?

Kyllä olisivat, ihan kaupoista ja kahviloista alkaen moneen ei pääse tuolilla sisälle, usein ainakinse yksi porras tai kynnyks josta ei pääse ja ahtaan tilat.

Varmaan osa olisi. Apuvälineet on aikalailla yksilöllisiä, mutta jotain voisi olla.

Ympäristön esteettömyys tärkeintä

Maastopyöräilyä tarjoavat yritykset voisivat ostaa vuokrattavaksi helposti säädettäviä maastosähkökäsipyöriä, sillä sellainen fillari mahdollistaa aidosti esteettömän luontoelämyksen. Sillä pääsee pelkillä käsivoimilla kuntopolkuja ja latupohjia ja metsäautoteitä kuten muutkin kansalaiset. Vähäinenkin voima käsissä riittää. Itselläni on ollut kyseisenlainen käsipyörä nyt kaksi vuotta ja se on tuonut mukanaan aivan käsittämättömän vapauden liikkua paikoissa, joihin ei aiemmin ollut mitään asiaa. Epätasaisissa maastoissa, hurjissa ylämäkilöissä ja talvella reippaasti lumisilla teilläkin. Emmekä me alaraajahalvaantuneet olisi ainoita potentiaalisia asiakkaita, ikääntyessä ensimmäiseksi alkavat renklata jalat vaikka käsissä vielä on rutkasti voimaa. Käsipyörä avaisi luonnon uudelleen tälle rollaattorivällekin. Olen lisäksi suunnitellut sähkökäsipyörän tekniikkaan perustuvan käsillä veivattavan kelkan, jolla pääsisi talvella pitkin laturia, joita jo Rovaniemelläkin on satoja kilometrejä. Ei niille pyörätuoliporukka pääse kuin hiihtokelkalla, jollainen taas soveltuu vain leopekkatähtimäisille voimanpesille eikä heillekään kunnon ylämäkiin. Eikä meille vaikeammin haavoittuneille ollenkaan. Minullakaan eivät sormet toimi eli ei niissä sauvat pysy. Mutta sopivilla kiinnityshanskoilla pystyn käsipyörän kampeja pyörittämään. Olen lähettänyt kelkasta ehdotuksen Lynxin tehtaalte ja vastausta odottelen.

Ei kokemusta

Elokuvateatteriin meno onnistuu hyvin, mutta pois tulo on hieman hankalaa.

Olisi hyvä jos siirtymät esim. Infosta vaikka kelkan reen kyytiin olisivat mahdollisia. lyhyitä. Portaita pitäisi

Liite 4 4(4). Kyselyn avoimet vastaukset

Haluatko jakaa muita ajatuksiasi aihepiiriin liittyen? Sana on vapaa.

8 vastausta

Paikalliset liikuntarajoitteisissa voisi löytyä esim. Tuotteistuksen testaukseen ja tuotekehittelyyn ohjelmajaritysten avuksi. Mutta ktseessä

Kiitos kyselystä

Kaikkea ei saa esteettömäksi, mut nykyiset matkailuyrittäjät ja ohjelmapalvelut eivät juuri edes yritä. Kuitenkin liikuntarajotteisten matkailu on koko ajan laajenevaa, ja moni on valmis myös maksamaan että pystyy osallistumaan mahdollisimman paljon siihen mihin muutkin

Aihe ei ole kovin tuttu tai oikeastaan tiedänkin aika paljon. En ole nähnyt tarpeelliseksi mennä niihin. Hienoa on, jos niitä järjestetään liikuntavammaisille. Ehkä jonkinlainen retki voisi kiinnostaa, jos pääsee pitkospuita pitkin. Hyvä on se, että pohditte asiaa.

Ei huomioida tiloissa ja liikkumisessa tarpeeksi sitä että avustaja voi tehdä työnsä, esim kunnolliset, tilavat ja siistit vessat festareilla. Simerockissa on mentävä alas ja ylös todella jyrkkä pieni mäki jotta pääsee rantaan ja sieltä pois. Avustaja ei aina ole voimakas ja treenattu joten tällaisiakin haasteita on jaksako avustaja tuollaista mäkeä avustettavaa pukata. Monessa pienemmän yrityksen tapahtumassa avustajan lippu on edelleen maksullinen ja korvauksen saamiseksi on kova työ vammaispalvelun kanssa. Kokonaisuudessaan paljon pieniä asioita jotka todellisuudessa eivät ole esteettömiä jää monessa paikassa huomiotta.

-

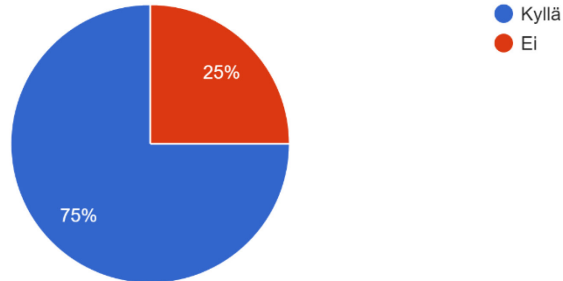
Sähköavusteinen pyöräily ja latukelkkailu ovat paras, demokraattisin, helpoin ja halvin tapa oikeasti esteettömään luontoliikuntaan. Sähkökäsi pyörä maksaa vain niin tolkuttomasti 12-18 tuhatta, että harvalla vammaisella sellaiseen on varaa. Siksi olisi hienoa, jos niitä voisi safariyrityksiltä vuokrata. Kohtuuhintaan.

Tiedotusta enemmän kaikista ohjelmapalveluista vaikka sähköpostiin tai tekstiviestillä.

Liite 5 1(2). Kyselyn vastauksiin perustuvat kuviot

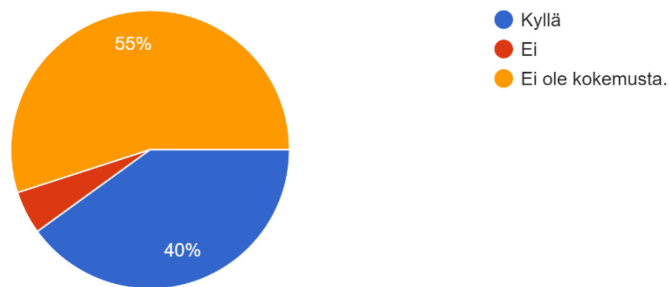
Tarvitsetko avustajaa ohjelmapalveluissa?

20 vastausta



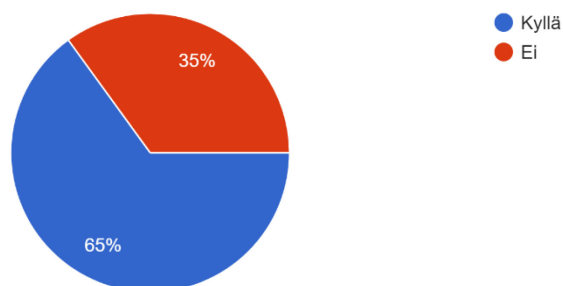
Onko avustaja päässyt mukaan ohjelmapalveluihin veloituksetta?

20 vastausta



Oletko käyttänyt ohjelmapalveluita Rovaniemellä?

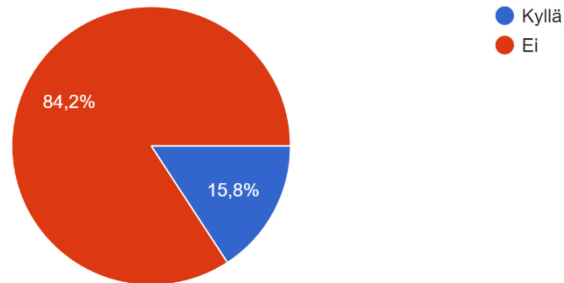
20 vastausta



Liite 5 2(2). Kyselyn vastauksiin perustuvat kuviot

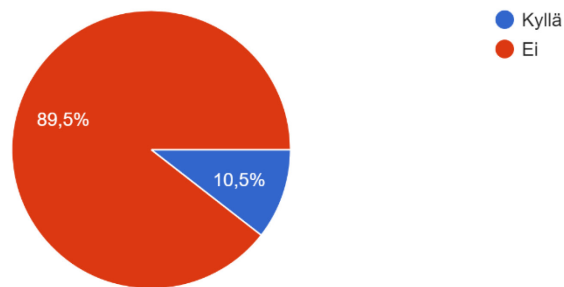
Onko paikallisten yritysten nettisivuilla selkeästi tietoa esteettömistä palveluista?

19 vastausta



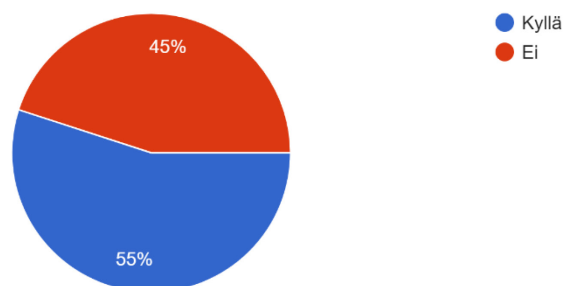
Onko Rovaniemellä mielestäsi riittävästi esteettömiä ohjelmapalveluita?

19 vastausta



Onko ohjelmapalveluita mielestäsi tarjolla vuoden ympäri?

20 vastausta



Liite 6 1(3). Taulukko esteettömän ohjelmapalvelutarjonnan nykytilanteesta

Yritys	Onko verkkosivuilla maininta esteettömistä palveluista?	Verkkosivuilla oleva maininta esteettömyydestä:	onko mahdollista saada esteetön ohjelmapalvelu? Otettu yhteyttä yrityksiin, joilla ei ole tietoa esteettömyydestä verkkosivuillaan, sähköpostilla ja soittamalla.
StayLapland verkkosivut	ei		Ei ole tällä hetkellä mahdollista. Ensi kaudella mahdollisesti tulossa esim. revontuliretki.
Apukka verkkosivut	ei		Yksityiset palvelut liikuntarajoitteisille ainakin onnistuu. Revontuliretki autoilla sekä poroajelu avustajan kanssa mahdollisia.
Laplandsafaris verkkosivut	kyllä	Moottorikelkkasafari luontoon, pilkkisafari ja revontulisafari mahdollisia, jos moottorikelkan kyydissä oleminen onnistuu. Koiravaljakkoajelut soveltuvat pyörätuoli-asiakkaille. Ilmoittamalla liikuntarajoitteesta sinulle voidaan suositella sopivia ohjelmia.	
Safartica verkkosivut	ei		Osa ohjelmista sopii myös liikuntarajoitteisille. Esteettömät pitkospuut/vaellusreitit Vaattungissa. Picnic hike mahdollista liikuntarajoitteisille. Pilkkiretki autolla mahdollista. Löytyy erilaisia rekiä ja ahkioita, joilla mahdollistetaan liikuntarajoitteisen pääsyn paikan päälle myös lumessa. Esteettömät palvelut haastavampi toteuttaa, jonka vuoksi palvelu kannattaa varata etukäteen ennakkotietojen kanssa.
Wild about lapland verkkosivut	ei		Sähköposti lähetetty 13.7, ei vastausta. Soitettu 24.7, ei vastausta.
Santa Claus Holiday Village verkkosivut	ei		Palvelut soveltuvat myös liikuntarajoitteisille.

Liite 6 2(3). Taulukko esteettömän ohjelmapalvelutarjonnan nykytilanteesta

Polar Escape verkkosivut	ei		Kaupunkisuunnistus Jemmajahti sopii liikuntarajoitteisille, kerran vuodessa järjestetään ilmainen kokeilukerta. räätälöidyt palvelut
Access Lapland verkkosivut	ei, joissakin palveluissa erikseen mainittu ettei mahdollista pyörätuilla		Ei sovellu liikuntarajoitteisille.
Arctic Adventure Wolf Trail verkkosivut	osittain	Husky-safarit voivat olla fyysisesti vaativia. Liikuntarajoitteiset osallistuvat omalla vastuullaan.	Liikuntarajoitelle asiakkaille, husky safari on mahdollista.
Husky Park verkkosivut	kyllä	Jos kelkan kyydissä istuminen onnistuu, husky-ajelu on mahdollista pyörätuolissa oleville. Oppaat auttavat tarvittaessa pyörätuolista kelkkaan.	
Arctic Circle Snowmobile Park verkkosivut	ei		Palvelut räätälöitävissä liikuntarajoitteisille, ympäristö ei ole esteetön, mutta henkilökunta auttaa esim. rappusissa
Arctic Fishing verkkosivut	ei		Sähköposti lähetetty 13.7, ei vastausta. Soitettu 24.7, ei vastausta.
Eräratsut verkkosivut	ei		Vain kesäisin tilauksesta terapiaratsastusta, joka sopii liikuntarajoitteisille. Edellytyksenä kyky nousta rampin päältä tai hevoskuljetusauton nostosillalta avustettuna hevosen selkään.
Aurora emotion verkkosivut	ei		Sähköposti lähetetty 13.7, ei vastausta. Soitettu 24.7, ei vastausta.
Aurora sleigh horses verkkosivut	ei		Toinen toimipisteistä täysin esteetön. Tarjoavat ohjattuja hevosretkiä ja terapiaratsastusta. Ovat tilanneet invareen.

Liite 6 3(3). Taulukko esteettömän ohjelman palvelutarjonnan nykytilanteesta

Kotatieva verkkosivut	ei		Sähköposti lähetetty 27.7, ei vastausta. Soitettu 10.8, ei vastausta.
Simerock verkkosivut	kyllä	avustaja ilmaiseksi, pääsee kulkemaan pyörätuolilla, esteettömiä vessoja, pyörätuolikorke	
Arktikum verkkosivut	kyllä	avustaja ilmaiseksi, invapysäköinti, pyörätuoleja ja rattaita lainattavissa, hissejä, ensiapuhuonetta voi tarvittaessa käyttää lepohuoneena, inva wc	
Korundi verkkosivut	kyllä	avustaja ilmaiseksi, invapysäköinti, hissit, inva wc, maininta verkkosivujen saavutettavuudesta	
Santa Open Air verkkosivut	kyllä	avustaja ilmaiseksi, inva wc	
Roiske verkkosivut	osittain	Lievä fyysinen vamma ei ole este.	Ei virallisesti otettu huomioon liikuntarajoitteisia. Ravintola- ja terassialue esteettömät. Mahdollista räätälöidä osaa palveluista sopiviksi, kun tiedetään millaisesta liikuntarajoitteesta on kyse.
Ounasvaaran hiihtokeskus verkkosivut	ei		Liikuntarajoitteisille asiakkaille tarjolla biski kelkka.
Let It Flow verkkosivut	ei		Rakennukseen ei ole esteetöntä sisäänpääsyä. Henkilökunta voi auttaa liikuntarajoitteisen asiakkaan kelluntatankkiin tai neurosonic laitteeseen. Kannattaa soittaa yritykseen.

SAAVUTETTAVAN VERKKOSIVUN CHECKLIST

Vinkit ohjelmapalveluyrittäjälle

- Lisää tieto tarjoamistanne esteettömistä palveluista mahdollisimman tarkasti omalle sivulleen / oman otsikon alle.
- Varmista että tiedot ovat nettisivuilla helposti löydettävissä
- Lisää yhteystiedot kysymyksiä varten.
- Kerro, jos palvelu on muokattavissa asiakkaan tarpeiden mukaisesti.
- Fontit ovat selkeitä ja kuvissa on kuvatekstit.
- Varmista, että verkkosivun tekstit ovat loogisessa järjestyksessä tietokoneen apuvälineitä käyttäviä varten.
- Testauta verkkosivut kohderyhmällä.
- 3D-kuvat yrityksestä on selkeä tapa viestiä tilojen saavutettavuudesta.

Vinkki! Käytä apunasi Kari Selovuon kirjoittamaa saavutettavuusopasta (2019).

**HOT
TIP**

Kaipaatko esteetöntä tekemistä Rovaniemellä?

KOKEILE NÄITÄ OHJELMAPALVELUITA!

Lapland safaris

Moottorikelkkasafari luontoon

Pilkkisafari - revontulisafari

Husky Park

Huskyajelut

Polar Escape

Kaupunkisuunnistus jemmajahti

Ilmainen kokeilukerta kerran vuodessa!

Safartica

Picnic hike - Pilkkiretki

Arktikum

Tiedekeskus ja museo

Korundi

Taidemuseo

Varmista esteettömyys omien tarpeidesi mukaan ottamalla yhteyttä yrityksiin.

Liite 7 3(3). Vinkkilistat

VINKIT OHJELMAPALVELUYRITTÄJÄLLE ESTEETTÖMÄN OHJELMAPALVELUN SUUNNITTELEMISEEN

(LIIKUNTARAJOITTEISILLE)

- VARMISTA YMPÄRISTÖN ESTEETTÖMYYS! LÖYTYYKÖ TARVITTAESSA HISSI, LIUSKA, INVA-WC, INVAPARKKI? ONKO LUMET KOLATTU ESTEETTÖMÄSTI?
.....
- KYSY NEUVOA ESTEETTÖMYYDEN ASIAANTUNTIJOILTA (ROVANIEMEN INVALIDIT RY, INVALIDILIITTO)
.....
- HARKITSE PALVELUUSI SOPIVIEN APUVÄLINEIDEN HANKINTAA. NOSTOLAITE? PYÖRÄTUOLI LAINAAN?
.....
- PÄÄSEEKÖ AVUSTAJA VELOITUKSETTA? ONKO PALVELU ESTEETÖN MYÖS ILMAN AVUSTAJAA? TAVOITTELE SITÄ, ETTÄ VOIT VASTATA MOLEMPIIN MYÖNTÄVÄSTI.
.....
- VARMISTA ESTEETTÖMYYTEEN JA SAAVUTETTAVUUTEEN LIITTYVIEN TIETOJEN LÖYTYMINEN VERKKOSIVUILTA!
.....
- PEREHDY MARKKINOIDEN MUUHUN ESTEETTÖMÄÄN TARJONTAAN. MIKÄ ON ONNISTUNUTTA? MIKÄ ON MENNYT PIELEEN? MISTÄ VOIT OTTAA MALLIA JA MITÄ KANNATTAA VÄLTÄÄ?
.....
- PEREHDYTÄ HENKILÖSTÖ AVULIAASEEN ASIAKASPALVELUUN. PEREHTYKÄÄ YHDESSÄ ESTEETTÖMYYDEN MONIMUOTOISUUTEEN JA LIIKUNTARAJOITTEINEN ASIAKKAAN HUOMIOIMISEEN!
.....
- TESTAUTA PALVELUSI SEN KOHDERYHMÄLLÄ! ROVANIEMEN INVALIDEISTA LÖYTYY VARMASTI INNOKKAITA KOKEILIJOITA MONEN NÄKÖISEEN OHJELMAAN!
.....
- OLE ESTEETTÖMYYDEN EDELLÄKÄVIJÄ JA LISÄÄ KOTISIVULLESII 3D-KUVA YRITYKSEN TILOISTA! LÄPINÄKYVYYS LISÄÄ YRITYKSEN LUOTETTAVUUTTA JA HELPOTTAA ASIAKKAAN OSTOPÄÄTÖKSEN TEKOA.
.....