

Viestinnällä esteettömään vieraanvaraisuuteen – Lapin matkailun alueorganisaatioiden verkkosivujen nykytila

Sanna Kyyrä, Lapin yliopisto, Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti (MTI)

Krista Skantz, Lapin ammattikorkeakoulu, Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti (MTI)

Matkailun esteettömyys

Esteettömyydellä viitataan kaikille soveltuviin fyysisiin ja virtuaalisiin ympäristöihin ja palveluihin sekä niiden saavutettavuuteen. Lähes jokainen ihminen tarvitsee esteettä ratkaisuja jossakin elämänsä vaiheessa. Niistä hyötyvät esimerkiksi väliaikaisesti tai pysyvästi liikuntarajoitteiset, lastenvaunujen kanssa liikkuvat, näkörajoitteiset, ylipainoiset, lyhytkasvuiset, aistiherkkyksiä omaavat henkilöt, vieraassa kulttuurissa toimivat henkilöt ja toimintakyvyn rajoituksia omaavat ikäihmiset. Ihmisoikeusjulistuksen mukaan jokaisella tulee olla yhtäläinen oikeus vapaa-aikaan ja lepoon (Lovelock & Lovelock, 2013, s. 171). Matkailussa esteettömyyden huomiointi on vieraanvaraisuutta: palvelun, markkinoinnin, kohtaamisen ja saavutettavuuden tulisi toteutua laadukkaasti riippumatta matkailijan taustasta tai henkilökohtaisesta rajoitteesta, kulttuurista, sosiaalisesta vähemmistöstä, seksuaalisesta suuntautumisesta, iästä tai fyysisestä tai henkisestä erityistarpeesta (Harju-Myllyaho & Jutila, 2016; Harju-Myllyaho & Kyyrä, 2013, s. 16; Jutila & Harju-Myllyaho, 2017).

Esteettömyydessä on kyse monen eri ulottuvuuden muodostamasta kokonaisuudesta. Näitä ovat esimerkiksi fyysinen, sosiaalinen, kulttuurinen, taloudellinen ja viestinnällinen esteettömyys (Harju-Myllyaho & Jutila, 2016; Huovinen & Jutila, 2015; Jutila, 2013a, 2013b; Jutila & Harju-Myllyaho, 2017). Tässä puheenvuorossa tarkastellaan viestinnällisen esteettömyyden toteutumista kahden toista Lapin matkailun alueorganisaation¹ verkkosivuilla. Matkailun viestinnällinen esteettömyys viittaa selkeään, todenmukaiseen tiedonvälitykseen, jossa hyödynnetään monikanavaisuutta ja monikielisyyttä ennen matkaa ja matkan aikana (Jutila 2013b, s. 121; UNWTO, 2013, s. 6). Esteettömän

1 Enontekiö-Kilpisjärvi, Levi, Meri-Lappi, Muonio-Olos-Pallas, Posio, Pyhä-Luosto, Rovaniemi, Saariselkä-Inari, Salla, Suomu-Kemijärvi, Tornionlaakso ja Ylläs.

viestinnän tavoitteena on tarjota kohteesta ja sen infrastruktuurista ja palveluista riittävän yksityiskohtaista tietoa sanoin, kuvin ja auditiivisesti, jotta matkailija voi päätellä, soveltuuko kohde hänelle (Jutila 2013b, s. 121). Koska viestinnällä voidaan vaikuttaa matkailijan päätökseen valita alue matkakohteeseen (Eichhorn, Miller, Michopoulou & Buhalis, 2008, s. 192), alueorganisaatioiden tärkeänä tehtävänä on kertoa myös matkailualueen esteettömyydestä.

Verkkosivuilta tutkittiin, miten sosiaalinen, kulttuurinen, fyysinen ja taloudellinen esteettömyys tuodaan niissä esille. Sosiaalisella esteettömyydellä viitataan tasa-arvoon, avoimuuteen, osallistamiseen ja asenteisiin (Jutila, 2013b, s. 120). Tässä puheenvuorossa sillä tarkoitetaan verkkosivujen yleistä käytettävyyttä: ovatko käyttäjät yhdenvertaisessa asemassa verkkosivuille saapuessaan, löytävätkö he sieltä omien tarpeidensa ja toiveidensa mukaisia palveluja sekä tietoa niistä (ks. Jutila, 2013a, s. 5). Kulttuurinen esteettömyys nojaa eri kulttuurien ja uskontojen tapojen tuntemiseen ja kunnioittamiseen sekä avoimeen asenteeseen vähemmistöjä ja etnisiä ryhmiä kohtaan (Harju-Myllyaho & Jutila, 2016, s. 36; Jutila, 2013a, s. 5). Fyysisellä esteettömyydellä viitataan matkailuympäristön fyysisiin tiloihin ja välineisiin sekä niiden saavutettavuudesta, turvallisuudesta ja kunnossapidosta huolehtimiseen (Huovinen & Jutila, 2015, 70). Taloudellisella esteettömyydellä tarkoitetaan palvelujen saavutettavuutta erituloisille ihmisille. Se voidaan huomioida matkailupalveluiden hinnoittelussa ja esimerkiksi siinä, että yksin matkustavat eivät joudu maksamaan korotettua hintaa (Harju-Myllyaho & Jutila, 2016, s. 36). Taloudellisen esteettömyyden analyysi ei tuottanut tähän puheenvuoroon merkittäviä tuloksia, joten sitä ei seuraavassa käsitellä.

Viestinnällinen esteettömyys käytännössä – havaintoja ja ideoita

Alueorganisaatioiden verkkosivut olivat yleisilmeeltään houkuttelevia ja matkustamiseen inspiroivia. Sivustoilla ei juurikaan käytetty sanaa ”esteetön” eikä määritetty jotakin tilaa tai palvelua erityisesti esteettömäksi. Sosiaalisen esteettömyyden näkökulmasta havainnon voidaan tulkita tukevan alueorganisaatioiden pyrkimystä luoda vieraanvarainen vastaanotto asettamalla kaikki asiakkaat yhdenvertaisesti tervetulleiksi. Esteettömiä palveluita tarvitsevia ei nimetä omaksi erityisryhmäkseen, vaan esteettömät palvelut edistävät kaikkien asiakkaiden mahdollisuuksia elämyksiin. Yksikään palvelu tai tila ei kuitenkaan voi olla kaikille asiakkaille esteetön. Sen takia on suositeltavaa panostaa palvelun ominaispiirteiden kuvaamiseen mahdollisimman totuudenmukaisesti ja selkeästi. Ainoastaan erikseen nimettyä ja todennäköisimmin asiakaslupauksen lunastavaa palvelua tai tilaa on suositeltavaa kutsua esteettömäksi (ja merkitä se esimerkiksi kuvasymbolein). Esimerkiksi inva-wc:n kyltti antaa lupauksen lakisääteisten mittojen mukaan rakennetun wc:n saatavuudesta.

Verkkosivujen käytettävyydessä oli joitakin puutteita, joihin jatkossa kannattaa kiinnittää huomiota. Sivujen värikontrasteja, kirjasinkokoa tai -tyyppiä ei voinut muuttaa. Myöskään tekstitiedostojen kuuntelumahdollisuutta tai äänitiedostojen tekstitystä (joka tukee kuulorajoitteisten asiakkaiden tiedonsaantia) ei ollut saatavilla. Pieni kirjasinkoko ja riittävien värikontrastien puuttuminen saattavat vaikeuttaa esimerkiksi näkörajoitteisen asiakkaan tutustumista sivustoon.

Kulttuurisesta esteettömyydestä – eri kulttuurien tapojen tuntemuksesta ja avoimesta asenteesta erilaisia vähemmistöryhmiä kohtaan – alueorganisaatioiden verkkosivuilla ei erikseen viestitty. Kulttuuriseen esteettömyyteen kuuluu esimerkiksi henkilökohtaisen aatteen, uskonnon tai allergian vuoksi erityisruokavalioita noudattavien asiakkaiden huomiointi. Useilla alueorganisaation sivustoilla oli kuvailtu alueen ravintolatarjontaa, mutta ravitsemispalveluita ei ollut kuvattu erityisruokavalioita noudattavien näkökulmasta. Matkailijan tuli siis selvittää kohteen ruokatarjonnan soveltuvuus omiin tarpeisiinsa vierailemalla esimerkiksi ravintoloiden kotisivuilla.

Sivustojen kuvissa ja videoissa esiintyvät henkilöt olivat yksipuolisesti länsimaisia, valkoihoisia nuoria aikuisia tai lapsia, joilla ei ollut näkyviä vammoja tai rajoitteita. Kulttuurinen esteettömyys lisääntyisi, jos kuvissa ja videoissa esiintyisi eri kulttuuri-, uskonto- ja ikäryhmiä edustavia sekä toimintakyvyltään erilaisia ihmisiä. Yksipuolinen kuvasto kyseenalaistaa matkailuelinkeinon kyvyn tarjota matkailua kaikille (Tomé, 2017). Nykyisen kaltaisen matkailumarkkinoinnin avulla elinkeino toivottaa tervetulleiksi vain tietynlaisen ulkonäön ja kykenevyyden omaavat ihmiset. Kaikilla pitäisi olla kuitenkin mahdollisuus päästä osalliseksi matkailun tarjoamista hyödyistä, kuten esimerkiksi rentoutumisesta, uuden oppimisesta ja lisääntyneestä sosiaalisuudesta.

Matkailuympäristöön liittyvien sanallisten kuvausten lisäksi alueorganisaatioiden sivustoilla tarjottiin asiakkaille mahdollisuus tutustua alueen matkailuympäristön fyysiseen esteettömyyteen Google Maps -sovellusta sekä live- ja 3D-kameroita hyödyntäen. Erityisesti kameran mahdollistama reaaliaikainen vierailu muun muassa piha-alueilla ja majoitusratkaisuissa on oivallinen keino tutustua alueen fyysiseen ympäristöön. Esimerkiksi liikunta- ja rajoitteisille asiakkaille sisäänkäynnit ja peseytymistilojen tilaratkaisut ovat usein tärkeitä seikkoja majoitusta valittaessa. Luontopolkujen ja -reittien kohdalla useat alueorganisaatiot ohjasivat asiakkaan suoran linkin kautta Metsähallituksen ylläpitämään [luontoon.fi](https://www.luontoon.fi)-sivustolle, jossa reitit ja sen varrella olevat palvelut on kuvattu sanoin, kuvin ja esteettömyyttä kuvaavien symbolein (esim. inva-wc).

Joidenkin alueorganisaatioiden sivuilla oli hakukoneita, joilla pystyi etsimään itselleen soveltuvia tiloja tai aktiviteetteja. Esteettömien ratkaisujen löytymistä voidaan jatkossa helpottaa lisäämällä hakukriteereihin mahdollisuus valita esimerkiksi portaattomuus, induktiosilmukka tai kuvakommunikaatiokorttien olemassaolo. Siirrettävät luiskat ja apu- ja toimintavälineet (esim. suihkutuolit, laskettelukelkat) mahdollistavat palvelun mukavuuden ja elämykset monelle asiakkaalle. Jos alueen yritykset omistavat kyseisiä välineitä, voi niiden saatavuuden nostaa esille myös alueorganisaation sivuilla. Myös inva-wc-tilojen saavutettavuus on monelle asiakkaalle hyödyllinen tieto, joka voidaan esittää alueorganisaation sivuilla.

Yhteenveto

Matkailun esteettömyys ymmärretään usein vain mahdollisuutena lisätä yrityksen taloudellista kasvua. Tärkeämpää olisi kuitenkin ymmärtää esteettömän matkailun merkitys kokonaisvaltaisesti: matkailu, muiden elinkeinojen joukossa, osallistuu esteettömyyden toteuttamiseen

yhteiskunnassa useasta eri näkökulmasta. Matkailun tarkoitus ei ole parantaa eikä muuttaa ketään esimerkiksi rikkaaksi, laihaksi tai pidemmäksi vaan lisätä hyvinvointia arkeen.

Tässä puheenvuorossa on esitetty esteettömyyden eri ulottuvuuksia huomioiva yleiskuvaus esteettömän viestinnän toteutumisesta Lapin matkailun alueorganisaatioiden verkkosivuilla. Puheenvuorossa pyrittiin tuomaan esille seikkoja, joista alueorganisaation kannattaa viestiä, ja tapoja, joilla esteetöntä viestintää voidaan kehittää. Yritykset voivat soveltaa tuloksia oman esteettömän viestintänsä kehittämisessä. Usein esteettömiä palveluita tarvitsevien erityistarpeita ei voi tietää ilman etukäteen saatua tietoa. Asiakkaan nimi, kansallisuus tai ulkonäkö ei kerro esimerkiksi aistirajoituksista (kuten näkeminen, kuuleminen), ruokavaliosta (kuten keliakia), kulttuurisesta taustasta (kuten halal-ruokavalio) tai seksuaalisesta suuntautumisesta (kuten sateenkaarimatkailijat) eikä niihin liittyvistä erityistarpeista. Esteetön viestintä auttaa matkailijaa valitsemaan itselleen soveltuvan palvelun, mikä lisää asiakastyytyväisyyttä sekä vähentää mielipahan ja pettymyksen todennäköisyyttä. Jokaisella matkailijalla ja alan toimijalla on mahdollisuuksia edistää esteettömän yhteiskunnan toteutumista. Toteuttaminen on usein enemmän kiinni halusta ja tiedosta kuin resursseista. Kaikki matkailijat tavoittava esteetön viestintä on askel kohti esteetöntä vieraanvaraisuutta.

Lähteet

- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E. & Buhalis, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes. *Annals of Tourism Research*, 35, 189–210. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2007.07.005>
- Harju-Myllyaho, A. & Jutila, S. (2016). Viewpoints on inclusion in tourism – From accessible tourism to accessible hospitality. *Matkailututkimus*, 12(2), 33–44.
- Harju-Myllyaho, A. & Kyryä, S. (2013). Megatrendit ja esteetön vieraanvaraisuus. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.), *Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II* (s. 8–18). Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Huovinen, J. & Jutila, S. (2015). Esteettömyys osana hyvinvointimatkailua. *Matkailututkimus*, 11(1), 68–78.
- Jutila, S. (2013a). Johdatus ennakoivaan esteettömyyteen. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.), *Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II* (s. 4–7). Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Jutila, S. (2013b). Matkailuympäristöjen esteettömyys. Teoksessa S. Veijola (toim.), *Matkailututkimuksen lukukirja* (s. 115–128). Rovaniemi: LUP.
- Jutila, S. & Harju-Myllyaho, A. (2017). Esteettömyys matkailussa. Teoksessa J. Edelheim & H. Ilola (toim.), *Matkailututkimuksen avainkäsitteet* (s. 223–228). Rovaniemi: Lapland University Press.
- Lovelock, B. & Lovelock K. M. (2013). *Ethics of tourism: Critical and applied perspectives*. London: Routledge.

Skantz, K. (2017). Esteettömyydestä viestiminen – Lapin matkailun alueorganisaatioiden verkkosivujen nykytila. Julkaisematon hankeraportti. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti (MTI), Ennakoinnilla esteettömään vieraanvaraisuuteen (ESVI) -hanke.

Tomé, M. (2017). Tourism and precarious social inclusion: Commitment to co-create tourism for all (Turismo e inclusão social precária: Compromisso em co-criar um turismo para todos). Keynote-puheenvuoro, INVTUR 2017 -konferenssi, Aveiro, Portugali, 19.5.2017.

UNWTO (2013). *Recommendations on accessible tourism*. World Tourism Organization. Haettu osoitteesta http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_recommendations_on_accessible_tourism.pdf

Puheenvuoro on valmistunut osana Lapin yliopiston hallinnoimaa Ennakoinnilla esteettömään vieraanvaraisuuteen -hanketta. Kiitämme hankkeen rahoittajana toimivaa Lapin liittoa / Euroopan aluekehitysrahastoa. Puheenvuoro pohjautuu hankkeessa harjoittelijana toimineen Lapin ammattikorkeakoulun restonomiopiskelija Krista Skantzin harjoittelutyönään tekemään raporttiin.