

Matkailututkimus 11: 1, 68-78 (2015)

©Suomen matkailututkimuksen seura



Esteettömyys osana hyvinvointimatkailua

Jaana Huovinen^a ja Salla Jutila^b

^aLapin Ammattikorkeakoulu,

Hyvinvointipalveluiden osaamisala

*^bLapin yliopisto, Matkailualan tutkimus-
ja koulutusinstituutti (MTI)*

Accessibility has become really important issue in global tourism. Accessibility is important due to both economic reasons and human rights. According to many researches tourism affects positively to wellbeing. Especially this occurs in wellbeing tourism. Therefore it is important to develop wellbeing tourism accessible for those, who most benefit on it. This review presents observations and examples about accessibility during benchmarking trips done by a project called “The promotion of knowledge in wellbeing tourism through European cooperation”.

Keywords: communicational accessibility, physical accessibility, social accessibility, benchmarking

Johdanto

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin koordinoima hanke *Hyvinvointimatkailun ja sen osaamisen edistäminen eurooppalaisena yhteistyönä* perehtyi kolmen ja puolen vuoden ajan hyvinvointimatkailuun ja sen kehittämiseen Lapissa. Hankkeen keskeisenä tavoitteena oli hyvinvointimatkailuun liittyvien hyvien käytänteiden havainnointi ja niiden soveltaminen hyvinvointimatkailun kehittämiseen Lapissa. Hankkeen merkittävin toimenpide kirjallisuuskatsauksen ja työpajojen järjestämisen ohella olivat eri puolille Eurooppaa suunnatut benchmarking-matkat. Matkoja järjestettiin yhteensä kuusi, osallistujat olivat hankkeen työntekijöitä, yhteistyökumppaneita ja osatoteuttajia. Hankkeen painopistealueiden (liikunta, kulttuuri, ruoka ja luonnontuotteet) sekä projektin yhteistyökumppaneiden tarpeiden pohjalta kullekin benchmarking-matkalle määriteltiin tietty teema: reitistöt, hyvinvointipalveluverkostot, Green Care, Slow food, tapahtumat ja pyöräily. Matkakohteiksi valittiin teemoihin parhaiten sopivia eurooppalaisia kohteita. Hankkeen tavoitteiden lisäksi kukin

matkalainen määritteli aina ennen lähtöä henkilökohtaiset tavoitteet matkalle. Tässä katsauksessa avataan lähes jokaisella hankkeen matkalla mukana olleen matkalaisen havaintoja esteettömyyteen liittyen. Esteettömyydellä on kiinteä kytkös hyvinvointimatkailuun, sen toteutuminen avaa hyvinvointimatkailun ovet sellaisille ihmisryhmille, joille terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen on kaikkein tärkeintä. Tässä katsausartikkelissa tarkastellaan esteettömyyden toteutumiseen ja toteutumattomuuteen johtavia tekijöitä Unkarissa, Italiassa, Ruotsissa, Englannissa ja Ranskassa sijaitsevista matkakohteista. Havainnot ja pohdinnat on artikkelissa jaoteltu esteettömyyden viestinnällisen, fyysisen ja sosiaalisen ulottuvuuden mukaan.

Esteettömyys matkailussa

Esteettömyys viittaa kaikille käyttäjille soveltuviin ympäristöihin ja palveluihin. Matkailussa esteettömyys on saanut viime vuosina paljon maailmanlaajuisia huomiota. Eurooppalainen esteetöntä matkailua edistävä verkosto ENAT (European Network for Accessible Tourism) määrittelee matkailun esteettömyyden tarkoittavan kaikkien tasavertaista mahdollisuutta matkustaa itsenäisesti, nauttia elämyksistä, saada tarvitsemaansa ja haluamaansa palvelua sekä ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa matkaan liittyen (Why ENAT?). Väestön ikääntyminen on herättänyt matkailutoimijat huomaamaan, että monet perinteiset matkailutuotteet eivät palvele alati kasvavaa ikääntyvien matkailijoiden joukkoa. Ikääntyvät matkailijat huomioivat ratkaisut helpottavat myös muiden liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden matkailua. (Jutila, 2013b, s. 4.) Harju-Myllyaho ja Kyyrä (2013, s. 10–11) esittävät maailmantalouden painopisteen siirtymisen aiheuttavan tarvetta kulttuuriselle ja viestinnälliselle esteettömyydelle uusien kansallisuuksien ja kulttuurien liittyessä matkailijoiden kirjoon.

Esteettömän matkailun esiin nousun syynä ovat pitkälti taloudelliset tekijät, mutta se tulisi nähdä ennen kaikkea ihmisoikeuskysymyksenä. Maailmanlaajuisesti tarkasteltuna vain hyvin pienellä osalla väestöstä on mahdollisuus matkustaa. Matkailun kasvusta puhutaan paljon, mutta tosiasiaa yhä pienempi osa maailman väestöstä matkailee, mutta ne jotka kykenevät matkailemaan, matkustavat entistä useammin (Edelheim, 2013, s. 91). Suurin osa ihmisistä voi vain haaveilla matkustamisesta esimerkiksi taloudellisten, poliittisen tai fyysisten esteiden vuoksi. Kun matkailua tarkastellaan kulttuurien kohtaamisen, maailman näkemisen ja avartavien kokemusten kautta tapahtuvana oppimisena sekä merkittävänä virkistäytymisen ja rentoutumisen muotona, on helppo ymmärtää, miksi matkailun tulisi olla kaikille avointa (Social Tourism).

Kuten yllä todetaan, matkailu on merkittävä virkistäytymisen ja rentoutumisen muoto. Chen & Petrick (2013, s. 712) esittävät tutkimustuloksia matkailun hyvinvointivaikutuksista, joita ovat esimerkiksi stressin väheneminen, parantunut unen laatu, irtautuminen työasioista ja tyytyväisyyden lisääntyminen. Näin ollen matkailun voidaan todeta lisäävän matkailijan hyvinvointia. Erityisesti tämä tulee esiin hyvinvointimatkailussa, jossa tavoitteena on tuottaa matkailijalle hyvää oloa sekä ylläpitää ja edistää fyysistä ja psyykkistä terveyttä (Smith, M. & Puczko, 2014). Matkailuun liitetyt hyvinvointia lisäävät elementit, kuten liikunta, luonnossa oleminen, erilaiset hoidot ja terveellinen ravinto, voivat merkittävästi edistää matkailijan terve-

yttä (Tyrväinen ym. 2014, s. 49). Usein hyvinvointimatkailun terveysvaikutuksista kaikkein eniten hyötyvät ihmisryhmät, kuten liikkumis- ja toimimiseesteiset henkilöt, mielenterveyspotilaat tai päihdekuntoutujat, kohtaavat kuitenkin monenlaisia matkan toteutumisen estäviä tekijöitä. Näin ollen voidaan ajatella, että hyvinvointimatkailussa esteettömyyden toteutuminen on aivan erityisen tärkeää.

Esteettömyyden monet ulottuvuudet

Esteettömyyttä voi lähestyä monista eri näkökulmista, riippuen esimerkiksi määrittelevästä tieteenalasta. Arkkitehtuurissa esteettömyys määritellään ennen kaikkea fyysisten ympäristöjen ja rakennusten käytettävyyden kautta. Markkinoinnin näkökulma esteettömyyteen puolestaan korostaa kaikki saavuttavaa tietoa ja viestintää, kun taas erityispedagogiikassa esteettömyys viittaa yhdenvertaisuuteen ja asenteisiin. (Jutila, 2013a, s. 117–118.) Invalidiliitto määrittelee esteettömyyden muodostuvan rakennetun ympäristön esteettömyydestä, välineiden käytettävyydestä, palvelujen saatavuudesta, mahdollisuudesta osallistua itseään koskevaan päätöksen tekoon sekä tiedon ymmärrettävyydestä (Esteettömyys). Olennaista on ymmärtää, että esteettömyydessä on kyse monen eri ulottuvuuden muodostamasta kokonaisuudesta. Eri ulottuvuudet ovat jaoteltavissa esimerkiksi viestinnälliseen, fyysiseen ja sosiaaliseen (ks. esim. Jutila, 2013a, s. 118–119).

Matkailun viestinnällinen esteettömyys tarkoittaa selkeää ja kaikki asiakkaat tavoitettavaa tiedonvälitystä. Olennaista on tiedon välittämisen monikanavaisuus ja monikielisyys. Kohteesta, sen palveluista, infrastruktuurista ja aktiviteeteista etukäteen annettu selkeä ja totuudenmukainen tieto tukevat viestinnällistä esteettömyyttä. Samoin matkan aikana tapahtuva tiedotus, opasteet, kartat ja viitat ovat merkittävässä roolissa. Niin esteettömistä ratkaisuista tiedottamisen kuin minkä tahansa muunkin matkailupalveluihin liittyvän tiedottamisen tulisi tavoittaa kaikki asiakkaat. (Jutila, 2013a, s. 121; Verhe, 1994, s. 19, Jutilan, 2013a, s. 121, mukaan.)

Matkailussa fyysinen esteettömyys viittaa kaikkiin niihin fyysisiin ympäristöihin, joissa matkan aikana ollaan: kulkuneuvot, rakennukset, reitit ja matkailuaktiviteeteissa käytettävät välineet (Jutila, 2013b, 2, 4–5). Olennaisesti fyysiseen esteettömyyteen liittyvät myös kohteen saavutettavuus (Small & Darcy, 2010, s. 13) sekä turvallisuudesta ja kunnossapidosta huolehtiminen (Jutila, 2013a, s. 119). Fyysisten tilojen ja ympäristöjen esteettömyyttä arvioidaan mm. tasoerojen, tilantarpeen, etäisyyksien ja kontrastien avulla (Huovinen, 2013, s. 58).

Matkailun sosiaalinen esteettömyys on laaja kokonaisuus, joka viittaa yhdenvertaisuuteen, asenteisiin, osallistumiseen ja ennakkoluuloihin. Kaikilla ihmisillä tulisi olla samanlainen oikeus matkustamiseen. Suuri merkitys sosiaalisen esteettömyyden toteutumisessa on sillä, miten esteettömyyden edistämiseen suhtaudutaan sekä millaista vuorovaikutusta ja millaisia kohtaamisia matkailijoiden, paikallisväestön, asiakaspalvelijoiden ja yritysten välillä tapahtuu. Positiivinen ja tervetulleeksi toivotava asenne voi poistaa tai ainakin merkittävästi vähentää fyysisiä tai viestinnällisiä esteitä. Kulttuurinen esteettömyys voidaan nähdä osana sosiaalista esteettömyyttä, vaikka sitä voitaisiin tarkastella omanakin ulottuvuutenaan. Tärkeää on eri kulttuurien avoin kohtaaminen. Kulttuurien ja uskontojen erilaisten tapojen ja arvostusten

kunnioittamien sekä suvaitsevaisuus edistävät esteettömyyttä merkittävästi. (Jutila, 2013b, s. 5.)

Havaintoja hankkeen matkoilta

Hyvinvointimatkailu-hankkeen benchmarking-matkoilla tehtiin havaintoja muun muassa matkakohteiden esteettömyydestä ja erityisesti siitä, miten liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden matkailumahdollisuuksia on edistetty. Alla matkoilla havaittuja hyviä käytänteitä ja kehittämistarpeita tarkastellaan viestinnällisen, fyysisen ja sosiaalisen esteettömyyden näkökulmista.

Viestinnällinen esteettömyys – hyvät käytänteet ja kehittämistarpeet

Matkailijoiden on tärkeää saada niin etukäteen kuin paikan päälläkin todennukaista tietoa kohteista ja niiden saavutettavuudesta. Visit England -järjestön (R. Caladine, henkilökohtainen tiedonanto, 19.2.2014) kehittämän Access Statement -asiakirjan avulla yritykset voivat kuvata monipuolisesti ympäristöjensä ja palveluidensa esteettömyyttä. Yrityksen Access Statement -asiakirja on minimivaatimus yrityksen näkyvyyttä lisäävän Visit Englandin laatujärjestelmän jäsenyydelle. Laatujärjestelmän yhtenä tavoitteena on lisätä asiakkaiden tietoa tarjolla olevista esteettömistä matkailupalvelutuotteista.

Ruotsissa Jämtland Härjedalen -maakunnan matkailuorganisaation ja alueen matkailutoiminnan esittelyssä M. Forslund (henkilökohtainen tiedonanto, 14.1.2013) kertoi vuosina 2012–2013 toteutuneesta esteettömyyshankkeesta, jossa alueen yrityksiä tuettiin ympäristöjen, palveluiden ja markkinoinnin esteettömyyden kehittämisessä, ja jossa välitettiin tietoa esteettömyyden merkityksestä. Hankkeessa toimineen L. Lifin (henkilökohtainen tiedonanto 13.11.2014) mukaan mukana olleissa yrityksissä tehtiin esteettömyyselvityksiä ja yrityksillä oli myös mahdollisuus rekisteröityä Ruotsin valtakunnalliseen esteettömyystietokantaan, mikä tukee yritysten esteettömien palveluiden markkinointia.

Matkakohteiden ja yritysten internetsivuilta matkailijat saavat kohteesta etukäteen monenlaista tarpeellista tietoa. Esteettömyyttä tarvitsevan asiakkaan kannalta olennaista on luotettava ja ajantasainen esteettömyyttä koskeva tietoa. Ennen Yorkiin suuntautuvaa matkaa havaittiin, että monen yorakilaisen vierailukohteen internetsivuilta löytyy helposti selkeää tietoa matkailukohteiden esteettömyydestä. Esteettömyyttä kuvataan symbolien ja tekstin avulla ja etenkin yritysten Access Statement -asiakirjoissa annetaan kohteiden fyysisestä ympäristöstä tarkkaa mittatietoa, jonka avulla asiakkaat voivat arvioida omia mahdollisuuksiaan toimia kyseisissä ympäristöissä. Hyvä esimerkki on Yorkin tuomiokirkko, York Minster, jonka internetsivulla esteettömyyden monet ulottuvuudet tulevat erityisen laajasti esille. Liikkumis-, kuulemis- ja näkemisympäristön esteettömyyden lisäksi esille tuodaan tiedollinen, kulttuurinen, taloudellinen ja emotionaalinen esteettömyys.

Tanskalais-unkarilainen Skagerrak Tours -matkatoimisto on erikoistunut liikkumis- ja toimimisesteisiin asiakkaisiin, mistä johtuen tietoa esteettömistä palveluista

löytyy helposti yrityksen internetsivuilta. Siellä kerrotaan matkustajaryhmille tai yksittäisille matkailijoille tarjottavista palveluista, joita ovat esimerkiksi majoituksen varaaminen, kuljetusten sekä kiertomatkojen järjestäminen ja erilaisten aktiviteettimahdollisuuksien etsiminen. Budapestin matkailukohteiden saavutettavuudesta ja esteettömyydestä kerrottaessa esille nostetaan myös esteettömyyttä tarvitseville lapsille soveltuvat kohteet. Matkatoimiston omistaja N. Nagy (henkilökohtainen tiedonanto 21.5.2013) kertoi, että luotettavaa tietoa hotellien, ravintoloiden ja muiden kohteiden esteettömyydestä yritys on saanut tekemällä itse esteettömyyskartoitukset palveluissaan käyttämille kohteille. Osana hyvää palvelua internetsivuilla kerrotaan myös asiakkaiden mahdollisuudesta palkata matkan ajaksi henkilökohtainen avustaja tai vuokrata tarvitsemiaan apuvälineitä toimiston kautta.

Esteettömistä palveluista tiedottamiseen matkailuyritys voi käyttää internetin lisäksi asiakkaita lähemmäksi tulevia markkinointikanavia. Ruotsin Åressa toimii hiihtokoulu Totalskidskolan, jonka kaikki asiakkaat ovat eri tavoin liikkumis- tai toimimisesteisiä henkilöitä. Hiihtokoulun perustajan A. Ohlssonin (henkilökohtainen tiedonanto 16.4.2013) mukaan etenkin toiminnan alkuaikoina 1980-luvulla panostettiin suoraan asiakkaille kohdennettuun tiedottamiseen; tietoa vammaislaskettelusta ja hiihtokoulusta levitettiin vieraillemalla eri puolilla Ruotsia sairaaloissa, kuntoutuslaitoksissa ja vammaisjärjestöjen luona tavaten vammaisia ihmisiä sekä heidän kanssaan työskenteleviä ammattilaisia. Myös N. Nagy (henkilökohtainen tiedonanto 21.5.2013) Skagerrak Tours -matkatoimistosta kertoi matkatoimistopalveluiden markkinoinnista vammaisjärjestöjen kautta. Hänen mukaansa kohdennettu markkinointi on tehokas tapa saavuttaa erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita.

Markkinoinnin lisäksi tietoa esteettömyydestä on hyvä olla myös lähellä matkailukohdetta tai nähtävyyttä. Yorkissa Jorvik Viking Centerin sisäänkäynnin vieressä olevassa kyltissä kerrottiin sanoin ja kuvin paikan esteettömyydestä ja ilmoitettiin puhelinnumero, johon esteettömyyttä tarvitsevaa asiakasta pyydettiin soittamaan. Englannissa oli koko matkan ajan nähtävissä esteettömyyteen liittyvien symbolien ja opasteiden käyttö kulkuvälineissä, ravintoloissa ja erilaisten kohteiden sisäänkäynneissä. Symbolit olivat informatiivisia ja helposti havaittavissa. Pieni viestinnällistä esteettömyyttä edistävä asia oli Yorkin kaupungin keskustan kartan tekstin iso fontti, jota moni ikänäköinen ihminen pystyy lukemaan ilman lukulaseja.

Hyvinvointimatkailu-hankkeen matkakohteiden tiedottamisen ja markkinoinnin suurimmat kehittämistarpeet esteettömyyden suhteen liittyivät siihen, että useissa tapauksissa tietoa palveluiden esteettömyydestä ei löytynyt yritysten internetsivuilta. Joissain tapauksissa esteettömyys mainittiin sanana, mutta mitään tarkempaa informaatioita ei ollut löydettävissä. Harmillista esteettömyystiedon vaikea löytyminen on etenkin silloin, kun kohteessa olisi tarjolla majoitusta ja muita palveluita, jotka ovat liikkumis- ja toimimisesteisille matkailijoille soveltuvia. Toukokuussa 2013 Unkarin matkan yhtenä tutustumiskohteena oli Zánka Holiday Centre. Keskusta esitellyt A. Balázs (henkilökohtainen tiedonanto 23.5.2013) kertoi asiakkaina olevan paljon erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita, sillä keskus pystyy tarjoamaan esteettömiä majoitustiloja, jotka täyttivät erinomaisesti fyysisen ympäristön esteettömyyttä koskevat ohjeet ja määräykset (ECA, 2003; Suomen rakentamismääräyskokoelma, 2005). Silti esteettömyystiedon löytyminen kohteen internetsivulta oli vaikeaa. Myös

internetsivujen kieli saattaa tulla tiedonsaannin esteeksi. Näin oli erityisesti matkakohteina olleiden pienten yritysten internetsivuilla Italiassa, Unkarissa ja Ranskassa.

Unkarin lain mukaan hotelleissa on oltava esteettömiä huoneita, ja Unkarin matkailutoimiston virallisilta internetsivuilta löytyi paljon esteettömiksi ilmoittautuneita hotelleja. Skagerrak Tours -matkatoimiston tekemissä esteettömyysselvityksissä kävi kuitenkin ilmi, että esteetöntä majoitusta oli vain noin viidessä hotellissa sadasta. Muissa esteettömyyttä saattoi olla se, että pyörätuolia käyttävä asiakas pääsi hotellin aulaan, mutta ei pidemmälle. Väärä informaatio N. Nagyn (henkilökohtainen tiedonanto 21.5.2013) mukaan johtuu luultavasti tiedonpuutteesta; hotelleissa ei tiedetä, mitä esteettömyys tarkoittaa ja sen seurauksena esteettömyydestä viestitään virheellisesti.

Fyysinen esteettömyys – hyvät käytänteet ja kehittämistarpeet

Vammaisten ja erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden keskeisenä matkakohteen valitsemisen kriteerinä on matkakohteen ja sen palveluiden esteettömyys (Shi, Cole & Chancellor 2012, s. 230; Federal Ministry of Economics and Technology 2004, s. 19). Yrityksen tilojen fyysistä esteettömyyttä voidaan edistää suurten ja kalliiden muutostöiden lisäksi myös edullisilla, pienillä ratkaisuilla sekä yritysten välisellä yhteistyöllä.

Englannissa esteettömyys oli matkoilla nähdyn perusteella huomioitu keskimäärin paremmin kuin muissa hankkeen matkojen kohdemaissa. Etenkin uudemmissa julkisissa rakennuksissa oli kulkemista helpottavia luiskia, esteettömiä hissejä ja WC-tiloja sekä automaattisia ovia, joissa kulkiessa ei tarvinnut ylittää korkeita kynnyksiä. Unkarin vierailukohteissa fyysisten ympäristöjen esteettömyys toteutui kohtalaisen hyvin erilaisia terveyteen liittyviä palveluita ja hoitoja tarjoavissa kylpylöissä ja hoitolaitoksissa. Ympäristöjen ja palveluiden saavutettavuus on tärkeää näiden yritysten iäkkäille tai muista syistä erityistä tukea tarvitseville asiakkaille. Myös erilaisista matkailijoille tarjottavista aktiviteeteista löytyy N. Nagyn (henkilökohtainen tiedonanto 21.5.2013) mukaan hyvin esteettömiä vaihtoehtoja. Skagerrak Toursin liikkumissesteiset asiakkaat pääsevät esimerkiksi oopperaan, konsertteihin sekä moniin museoihin, sillä niissä ympäristöjen fyysinen esteettömyys on huomioitu.

Totalskidskolan-hiihtokoulu tarjoaa laskettelun opetusta ja rinteessä avustamista liikkumis- ja toimimissesteisille asiakkaille. Hiihtokoululla on käytössään erilaisia laskettelun apuvälineitä ja laskettelukelkkoja, joiden avulla erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat pääsevät rinteeseen. Lisäksi he ovat kehittäneet monia pieniä toimintaa helpottavia keinoja ja välineitä; esimerkiksi kevyt, metallinen alusta, jota käytetään pehmeän lumen aikaan pyörätuolin ja siinä istuvan asiakkaan vetämiseen paikoitusalueelta hiihtokoulun luo. A. Ohlsson (henkilökohtainen tiedonanto 16.4.2013) kertoi myös suunnitelmista tuoda rinneravintoloihin pyörätuoleja, jotka helpottavat ravintoloiden sisätiloihin siirtymistä ja siellä liikkumista mahdollistaen laskettelupäivien aikaisen aterioinnin ja WC-käynnit asiakkaille, jotka rinteessä käyttävät laskettelukelkkoja.

Esteettömyyttä edistetään Unkarissa yhteistyön avulla. Skagerrak Tours -matkatoimisto (N. Nagy, henkilökohtainen tiedonanto 21.5.2013) voi tarvittaessa vuok-

rata vammaisten asiakkaiden kuljettamiseen soveltuva minibussia budapestilaiselta kuntoutuslaitokselta. Balaton-järvelle suuntautuneissa matkoissa Skagerrak Tours käyttää Zánka Holiday Centren esteettömiä majoitusmahdollisuuksia ja ympäristöjä. Vastaavasti A. Balázs (henkilökohtainen tiedonanto 23.5.2013) kertoi siitä, kuinka Zánka Holiday Centre hyödyntää vammaisurheiluorganisaatioiden osaamista esteettömien liikuntapalveluiden tarjoamisessa. Ranskalaisen Maison du Vélo -järjestön D. Sghaier (henkilökohtainen tiedonanto 13.5.2014) kertoi pyöräilyä edistävien organisaatioiden ja vammaisjärjestöjen välisestä yhteistyöstä. Tavoitteena on parantaa pyöräilijöiden sekä liikkumisesteisten, kuten pyörätuolia käyttävien matkustajien mahdollisuuksia käyttää junia. Molemmilla ryhmillä on samanlaisia, esimerkiksi tilaan ja tasoeroihin liittyviä tarpeita.

Koska esteettömyys ja saavutettavuus on kirjattu matkakohteiden maiden lainsäädäntöön, kaikista matkakohteista löytyi joitain esteettömyyteen viittaavia elementtejä. Valitettavan usein toteutusta ei ollut viety loppuun asti, jolloin esteettömyyttä tarvitsevan asiakkaan palveluketju katkeaa. Pohjois-Italiassa sijaitsevan maatilan majoitusrakennuksesta löytyi esteetön huone ja porrasnostin pyörätuolia käyttäviä asiakkaita varten, mutta pihaan tultaessa piti ylittää korkea kynnyks ja piha-alueella liikkumista hankaloitti alustan epätasaisuus ja suuri sivukaltevuus. Useissa vierailukohteissa oli opaste esteettömiin WC-tiloihin, joissa oli tehty joitain esteettömyyttä parantavia muutostöitä, mutta monen kohdalla Suomen rakentamismääräyskokoelman (2005) mukaiset esteettömyyskriteerit jäivät täyttymättä esimerkiksi tilantarpeen osalta. N. Nagy (henkilökohtainen tiedonanto 21.5.2013) kertoi Budapestin vanhoissa rakennuksissa toimivien ravintoloiden olevan esteettömyyden kannalta iso ongelma. Vaikka niihin pääsisikin ruokailemaan, esteettömien WC-tilojen löytäminen on vaikeaa. Myös kuljetuspalveluiden järjestämisessä on hankaluuksia, sillä hänen mukaansa koko Budapestissä ole yhtään invataksia ja julkisen liikenteen linjautojen tai junien käyttäminen on pyörätuolin käyttäjille vaikeaa, jopa mahdotonta.

Sosiaalinen esteettömyys – hyvät käytänteet ja kehittämistarpeet

Matkailun esteettömyyden kehittyminen edellyttää sitä, että matkailupalveluita tarjoavat yritykset tiedostavat esteettömän matkailun potentiaalin ja esteettömyyden merkityksen sekä oman toimintansa että esteettömyyttä tarvitsevien asiakkaiden tasarvon toteutumisen kannalta. Puhutaan sosiaalisesta esteettömyydestä, jota edistävät matkailuyritysten ja -organisaatioiden kaikenlaiset asiakkaat tervetulleeksi toivottavat asenteet.

R. Calladine (henkilökohtainen tiedonanto, 19.2.2014) kertoi työstä, jota Visit England on tehnyt parantaakseen englantilaisten yritysten ymmärrystä esteettömyyttä tarvitsevien matkailijoiden määrästä ja esteettömän matkailun tarjoamista taloudellisista mahdollisuuksista. Järjestö edistää matkailuelinkeinon esteettömyysosaamista välittämällä yrityksille tietoa esteettömyyteen liittyvästä lainsäädännöstä ja ohjaamalla erityisesti pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Se tuottaa esteettömyysoppaita vapaasti jaettavaksi yrityksille ja kouluttaa yritysten henkilökuntaa liikkumis- ja toimimisesteisten asiakkaiden kohtaamiseen. Järjestön laatiman toimintasuunnitelman (Accessibility Action Plan) keskeisenä tavoitteena on motivoida matkailuyrityksiä

esteettömyyden parantamiseen sekä matkailupalveluiden ja -tuotteiden ja niiden markkinoinnin kehittämiseen, jotta ne kohtaisivat paremmin esteettömyyttä tarvitsevien asiakkaiden tarpeet.

Pohjois-Italiaan suuntautuneella benchmarking-matkalla tutustuttiin erityisesti maatilamatkailuun. Vierailukohteina olleet maatilat olivat pieniä perheyriytyksiä, joiden toiminnan kehittämistä Trentinon matkailutoimisto M. Pilatin (henkilökohtainen tiedonanto, 25.9.2013) mukaan tukee. Järjestö tekee maatilamatkailukohteissa etukäteistarkastuksia, joiden avulla yritykset voivat valmistautua viranomaisten pistokokeina tekemiin tarkastuksiin. Näin autetaan parantamaan kohteiden olosuhteita myös esteettömyyden osalta ja lisätään yritysten tietoa esteettömästä matkailusta.

Aina matkailuympäristöjen muokkaaminen fyysisesti esteettömäksi ei ole mahdollista, mutta esteettömyyttä voidaan edistää merkittävästi hyvällä asenteella (Shi et al. 2012, s. 230). Hyvänä esimerkkinä tästä on Totalskidskolan-hiihtokoulu, jossa tavoitteena on, että kaikki asiakkaat, taustastaan ja toimintakyvystään riippumatta, pääsevät rinteeseen. B. Robertsson (henkilökohtainen tiedonanto 16.1.2013) kertoi, että käytännön toteutusta sovelletaan yksilöllisesti jokaisen asiakkaan kohdalla välineiden valinnasta ja muokkaamisesta erilaisiin ratkaisuihin hisseissä ja rinteessä. Myös taloudellinen tasa-arvoisuus ja esteettömyys toteutuvat Totalskidskolan-hiihtokoulussa, sillä asiakkaat maksavat hiihdonopetuksesta saman verran kuin vammattomat asiakkaat alueen muissa hiihtokouluissa, vaikka henkilöstötarve asiakasta kohden on suurempi ja käytetyt välineet kalliimpia kuin vammattomien asiakkaiden hiihdonopetuksessa.

Tarjoamalla työtä erityistä tukea tarvitseville henkilöille yritys voi viestiä asenteestaan erilaisuutta kohtaan samalla, kun se edistää tasa-arvon toteutumista työelämässä. Italiassa Agriturist Lombardia -järjestön edustaja P. Stonfordi (henkilökohtainen tiedonanto 23.9.2013) kertoi sosiaalisesta maatilamatkailusta, jossa matkailupalveluita järjestävät maatilat tarjoavat työpaikkoja vaikeasti työllistettäville, esimerkiksi vammaisille henkilöille. Sosiaalista esteettömyyttä edistää myös Lombardian maatilamatkailutiloilla käytössä oleva tapa kutsua vierailulle ryhmiä vanhainkodeista. Näin ikääntyneet henkilöt saavat kokemuksia ja elämyksiä maaseudusta ja maatalan toiminnoista ja vastaavasti matkailupalveluyrittäjät saavat tietoa siitä, miten heidän ympäristönsä soveltuvat ikääntyneille, joilla saattaa olla liikkumisen tai toimimisen esteitä ja esimerkiksi liikkumisen apuvälineitä käytössään.

Vaikka Englannissa tehdään paljon työtä esteettömyystiedon levittämiseksi ja yritysten sitouttamiseksi, on kehitystyö vielä Visit Yorkin edustajan K. Hyden mukaan kesken, sillä edelleen on paljon yrityksiä, joissa esteettömyyden kehittämistä ei nähdä tarpeelliseksi (henkilökohtainen tiedonanto 20.2.2014). Syynä tähän saattaa olla tiedonpuute esteettömyyden merkityksestä ja toteuttamisesta.

Lyhyen matkakohteeseen tutustumisen tai haastattelun perusteella on vaikea tietää, mistä ongelmat matkakohteen esteettömyydessä johtuvat. Onko kyse tiedon tai varojen puutteesta vai voisiko olla kyse asenteista, siitä, että erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita ei nähdä yrityksen kannalta tärkeinä. Jos suositulla yrityksellä on paljon asiakkaita, voi olla, että liikkumis- ja toimimisesteisiin asiakkaisiin ei ole halua panostaa. Tällaisen käsityksen saattoi saada joidenkin yritysten esittelyssä.

Yhteenveto

Esteettömyyden huomioiminen edistää matkailun hyvinvointivaikutusten tuomista laajemmin saataville. Esteettömyydessä on kyse laajasta kokonaisuudesta, joten se tulee huomioida monista eri näkökulmista. Eri puolille Eurooppa suuntautuneilla benchmarking-matkoilla havaittuja viestinnällisen, fyysisen ja sosiaalisen esteettömyyden hyviä käytänteitä on koottu Taulukkoon 1. Viestinnällisessä esteettömyydessä tärkeintä on todenmukaisen ja ajantasaisen tiedon levittäminen. Hyviä esimerkkejä havaittiin paljon, etenkin Englannissa, jossa Visit England on kehittänyt yritysten esteettömyydestä viestimisen tueksi Access Statement -asiakirjan. Kuten matkoilla tuli ilmi, virheellinen ja liikoja lupaava tieto esteettömyydestä ei kuitenkaan palvele ketään. Fyysisen esteettömyyden toteutuminen ei välttämättä vaadi suuria investointeja, sillä sitä voidaan edistää pienillä kekseliäillä ratkaisuilla ja eri organisaatioiden (esim. vammaisjärjestöjen ja yritysten) välisellä yhteistyöllä. Joissakin benchmarking-matkojen kohteissa havaittiin fyysistä esteettömyyttä huomioitavan vain osittain, jolloin esteettömyyden palveluketju (Teräsvirta, 2009, s. 9) katkeaa. Ongelmia joissakin kohteissa tuo myös vuosikymmeniä tai jopa vuosisatoja vanha infrastruktuuri. Fyysisiä esteitä voidaan kuitenkin merkittävästi vähentää sosiaalisella esteettömyydellä. Esteettömyyttä suosivat asenteet mahdollistavat Totalskidskolanin palvelut liikkumis- ja toimimisesteisille henkilöille lähtökohtaisesti hyvin haastavissa vuoristo-olosuhteissa. Kansallisen matkailuorganisaation tahto edistää esteettömyyttä on vaikuttanut monella tapaa matkailun esteettömyyteen Englannissa. Huomioimalla esteettömyyden eri ulottuvuudet, hyvinvointimatkailupalveluita voidaan tuoda niiden ulottuville, jotka matkailun hyvinvointivaikutuksista kaikkein eniten hyötyvät.

Taulukko 1. Matkoilla havaittuja viestinnällisen, fyysisen ja sosiaalisen esteettömyyden hyviä käytänteitä.

Matkakohde	Viestinnällinen esteettömyys	Fyysinen esteettömyys	Sosiaalinen esteettömyys
Ruotsi (Östersund, Åre)	- Totalskidskolanin palveluiden markkinointi kuntoutuslaitoksissa ja vammaisjärjestöissä. - Ruotsin valtakunnallinen esteettömyystietokanta.	- Lasketteluvälineiden ja toiminnan soveltaminen asiakaskohtaisesti. - Ravintoloihin lainattavat pyörätuolit kelkoilla lasketteleville.	- Totalskidskolanin taloudellista tasa-arvoa edistävä hinnoittelu. - Kaikki asiakkaat tervetulleeksi toivottava asenne ja valmius soveltamiseen.
Unkari (Budapest, Balaton)	- Skagerrag Toursin internet-sivuilla tiedottaminen esteettömistä palvelukokonaisuuksista (ml. avustajan tai apuvälineiden välittäminen).	- Matkatoimiston omat esteettömyyskartoitukset todellisen tilanteen selvittämiseksi. - Yritysten välinen yhteistyö esteettömien palveluiden tarjoamisessa.	
Italia (Lombardia, Trento)		- Alueen matkailutoimiston tuki pienille yrityksille niiden esteettömyyden parantamiseksi.	- Sosiaalinen maatilamatkailu; työpaikkoja vaikeasti työllistettäville henkilöille maatilamatkailuyrityksissä.
Englanti (Lontoo, York)	- Yritysten Access Statment - asiakirjat internetsivuilla esteettömyyden kuvaamisessa. - Esteettömyyssymbolit ja muu esteettömyystieto matkakohteissa. - Yorkin tuomiokirkon internetsivut.	- Julkisissa rakennuksissa fyysisen esteettömyyden hyvä huomiointi (luiskat, ovet, hissit, WC-tilat).	- Visit Englannin työ matkailun esteettömyyden edistämiseksi ja tietoisuuden lisäämiseksi ("asenekasvatusta").
Ranska (Pariisi, Loiren laakso)		- Pyöräilyorganisaatioiden ja vammaisjärjestöjen yhteistyö junien esteettömyyden parantamiseksi.	

Lähteet

- Chen, C. & Petrick, J. (2013). Health and Wellness Benefits of Travel Experiences: A Literature Review. *Journal of Travel Research*, 52(6), 709–719.
- ECA, European Concept for Accessibility, Technical Assistance Manual 2003. Haettu 18.3.2015 osoitteesta <http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/13-2003-european-concept-for-accessibility-2003/file>
- Edelheim, J. (2013). Matkailun perusedellytykset – esteitä monille. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.), *Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II*, 91–95. Rovaniemi: Erweko.
- Esteettömyys. Haettu 13.11.2014 osoitteesta <http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/esteettomyys/>
- Federal Ministry of Economics and Technology 2004. *Economic Impulses of Accessible Tourism for All – summary of Results*. Haettu 11.11.2014 osoitteesta <http://www.bmwi.de/English/Redaktion/Pdf/economic-impulses-of-accessible-tourism-for-all-526,property=pdf,bereich=bmwi,sprache=en,rwb=true.pdf>

- Harju-Myllyaho, A. & Kyyrä, S. (2013). Megatrendit ja esteetön vieraanvaraisuus. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.), *Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II*, 8–18. Rovaniemi: Erweko.
- Huovinen, J. (2013). Tasa-arvoista hyvinvointia Åren Totalskidskolanissa. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.), *Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II*, 57–63. Rovaniemi: Erweko.
- Jutila, S. (2013a). Matkailuympäristöjen esteettömyys. Teoksessa S. Veijola (toim.), *Matkailututkimuksen lukukirja*, 115–128. Porvoo: Bookwell.
- Jutila, S. (2013b). Johdatus ennakoivaan esteettömyyteen. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.), *Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II*, 4–7. Rovaniemi: Erweko.
- Shi, L., Cole, S, Chensellor, H. C. (2012). Understanding leisure travel motivations of travelers with acquired mobility impairments. *Tourism Management* 33(1), 228–231. doi: 10.1016/j.tourman.2011.02.007
- Small, J. & Darcy, S. (2010). Tourism, disability and mobility. Teoksessa C. Stroma & N. Morgan (toim.), *Tourism and inequality: problems and prospects*, 1–20. Wallingford: CABI.
- Smith, M. & Puczkó, L. (2014). *Health, Tourism and Hospitality. Wellness, Spas and Medical Travel*. Routledge. Tallinna: MeediaZone.
- Social Tourism. Haettu 6.11.2014 osoitteesta <http://new.oits-isto.org/oits/public/section.jsf?id=39>
- Suomen rakentamismääräyskokoelma F1, Esteetön rakennus. Määräykset ja ohjeet 2005. Haettu 18.3.2015 osoitteesta <http://www.finlex.fi/data/normit/28203-F1su2005.pdf>
- Teräsvirta, M. toim. (2007). *Kättä pidempää – opas asiakaspalvelun saavutettavuuteen*. Museovirasto.
- Tyrväinen, L., Kurttila, M., Sievänen, T. & Tuulentie, S. (2014). *Hyvinvointia metsästä*. Tallinna: MeediaZone.
- Why ENAT? ENAT European Network for Accessible Tourism. Haettu 13.11.2014 osoitteesta <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.why>