



Anemone Aaltonen & Niina Ihalainen (toim.)

# Yhdenvertaisuutta luontomatkailuun

Esteettömien ja saavutettavien  
luontomatkailupalveluiden suunnitteluopas

LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 6

## LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 6

Vastaava toimittaja: Henri Karppinen

Tekninen toimittaja: Johanna Kiviluoto

Taitto: Anemone Aaltonen

ISSN 2670-1928 (PDF)

ISSN 2670-1235 (painettu)

ISBN 978-951-827-336-6 (PDF)

ISBN 978-951-827-337-3 (painettu)

Lahti, 2020

# Sisältö

## Alkusanat

## Vinkejä suunnitteluun ja valmisteluun

Esteettömien ja saavutettavien palveluiden asiakkaat	12
Palvelun suunnittelu	18
Esteetön ja saavutettava toimintaympäristö	21
Esteettömyyden ja saavutettavuuden katkeamaton palveluketju	27

## Hyviä käytäntöjä toteutukseen

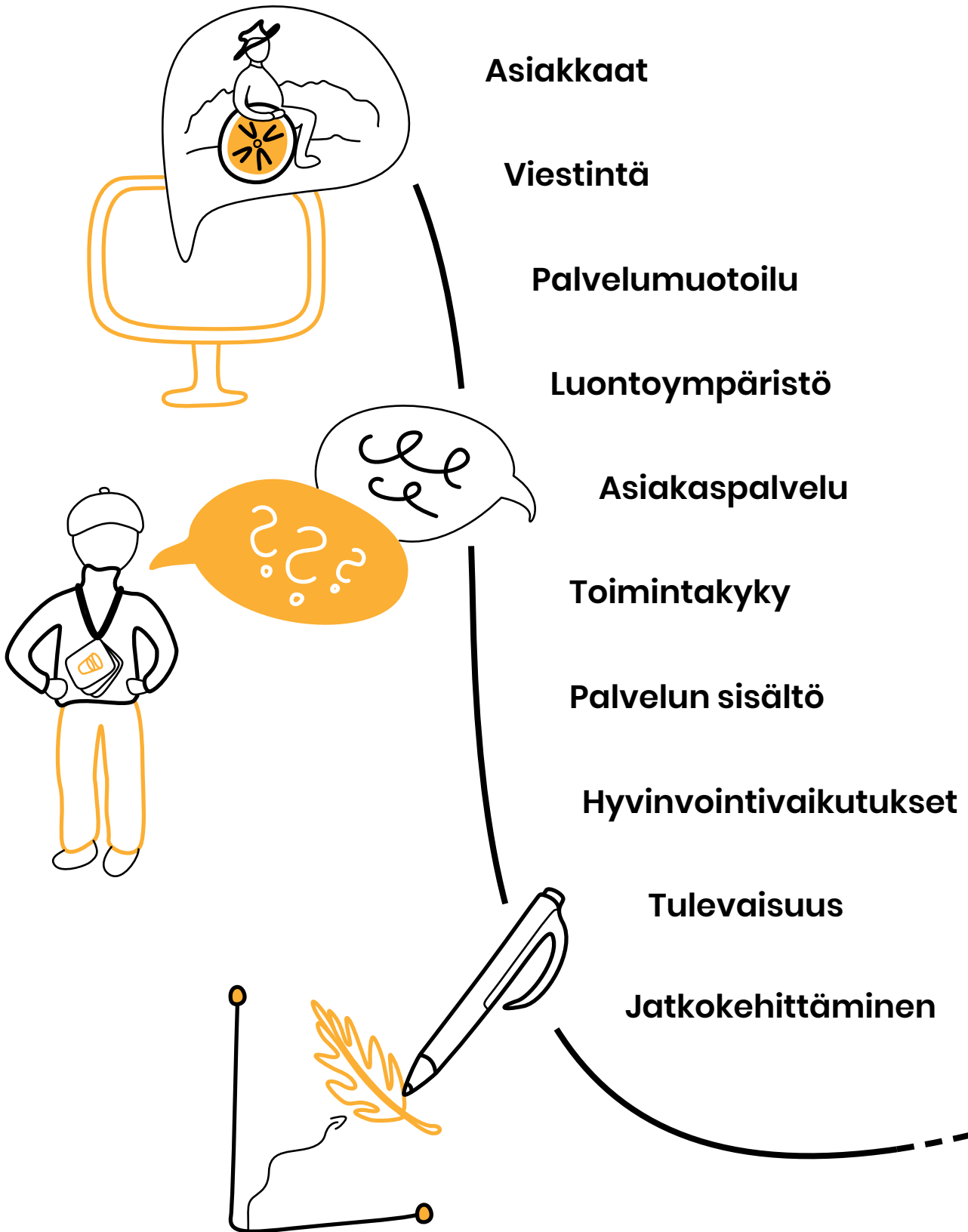
Asiakkaan toimintakyvyn huomioiminen	34
Vinkejä näkövammaisen asiakkaan palveluun	38
Kuvailutulkkaus välittää tietoa ja elämyksiä	43
Asiakkaana liikuntarajoitteinen henkilö	48
Asiakkaana henkilö, jonka toimintakyvyssä on kognitiivisia haasteita	54
Esteettömiä ja saavutettavia luontomatkailupalveluita	58

## Avuksi palvelun jatkokehitykseen

Palautteen keruu ja hyödyntäminen	68
Luonnon hyvinvointivaikutusten arvioiminen erityisryhmillä	72
Esteetön ja saavutettava luontomatkailu tulevaisuudessa	78

## Lähteet

# Teemat



# Kirjoittajat

Aaltonen, Anemone, on lahtelainen osallistavasta suunnittelusta kiinnostunut muotoilija, joka haluaa suunnitella saavutettavia palveluita yhdessä erilaisten käyttäjien kanssa.

Eloranta, Enna, muotoilijana korostaa työskentelyssä ihmisten psykologisten perustarpeiden huomioimisen tärkeyttä ja nauttii erityisesti abstraktien asioiden visualisoimisesta työssään.

Ihalainen, Niina, VTM, MBA, työskentelee LAB-ammattikorkeakoulussa TKI-asiantuntijana ja projektipäällikkönä. Hän on kiinnostunut vastuullisesta liiketoiminnasta, kestävästä kehityksestä, viestinnästä sekä luonto- ja hyvinvointimatkailun kehittämisestä.

Kiiskinen, Kirsi, TtM, työskentelee LAB-ammattikorkeakoulussa TKI-asiantuntijana. Hän on kiinnostunut luonnon hyvinvointivaikutuksista, liikunnallisen elämäntavan ja työhyvinvoinnin kehittämisestä sekä hyvinvoinnin strategisesta työstä.

Lehtniemi, Carita, TaM, on graafinen suunnittelija sekä kuvataiteiden, elokuvan ja luonnon kuvailutulkkaukseen erikoistunut kuvailutulkki. Hän työskentelee yrittäjänä visuaalisen viestinnän parissa ja kehittää aktiivisesti uusia saavutettavia palveluita.

Rita, Martta, on muotoilun multitalentti, joka innostuu muotoilun menetelmien hyödyntämisestä ennakkoluulottomasti monialaisissa projekteissa.





*Kuva 1*

*Luontoon pääsy ja siellä toimiminen voidaan nähdä henkilön perusoikeutena, jonka toteutumista esteettömät ja saavutettavat luontomatkailupalvelut edesauttavat*



*Kuva 2*

*LUKA-hankkeen piloteissa käyttäjät, yrittäjät ja vammaisjärjestöjen edustajat pääsivät yhdessä testaamaan ja kehittämään luontomatkailupalveluita*

# Alkusanat

Oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa perusoikeudet kuuluvat kaikille. Henkilöön liittyvät tekijät, kuten vamma tai ikä, eivät saisi vaikuttaa ihmisten mahdollisuuksiin saada erilaisia palveluja. (Oikeusministeriö 2020.) Voidaan ajatella, että luontomatkailupalveluiden saavutettavuus on yhdenvertainen perusoikeus, joten myös toiminta- ja liikuntarajoitteisilla, vammaisilla henkilöillä, ikääntyneillä sekä kaikilla muilla esteettömistä palveluista hyötyvillä tulee olla mahdollisuus halutessaan sekä saada tietoa että päästä käyttämään luontomatkailupalveluita yhdenvertaisuuden periaatteen mukaisesti. Esteettömiä palveluita käyttävien ja tarvitsevien henkilöiden kirjo on suuri.

Esteetön ja saavutettava matkailu on yhdenvertaista vieraanvaraisuutta ja jatkuvaa pyrkimystä kehittää matkailukohteita, -tuotteita ja -palveluita palvelemaan kaikkia asiakasryhmiä, jotta he voivat tasa-arvoisesti ja itsenäisesti kokea ja saavuttaa mahdollisimman monipuolisia matkailuelämyksiä. Kaikille avoin matkailutuote on jokaisen ostettavissa ja hyödynnettävissä sekä sopii palvelumuotoiluratkaisuiltaan myös erityisryhmille. On hyvä huomioida, että kaikki erityiskohderyhmät eivät vaadi mitään muutoksia matkailutuotteen tai palvelun fyysisiin puitteisiin ja rakenteisiin, mutta ilman kohdistettua viestintää kohderyhmää ei tavoiteta. Esteettömän palvelun olemassaolosta ei ole hyötyä, mikäli tieto siitä ei saavuta potentiaalista asiakasta tai sen luo ei pääse esteettömästi. (Business Finland/Visit Finland 2020.)

Ongelmana onkin tänä päivänä, että luotettavaa tietoa esteettömistä luonto- ja retkeilypalveluista ei ole riittävästi saatavilla. Tiedon saatavuus ja hajanaisuus sekä palveluiden vähäisyys näyttävät nousevan esteeksi esteettömien luontomatkailupalveluiden käytössä ja hyödyntämisessä. Ylipäätään luontomatkailun markkinoilla ei juurikaan luoda mielikuvia esteettömästä matkailusta ja sen olemassaolosta.

Ketään syrjimätön, kaikkia koskeva matkailu (inclusive tourism) on voimistuvasti esillä EU:n toimenpiteissä (Business Finland/Visit Finland 2020) ja toimii matkailualan vastauksena YK:n kestävän kehityksen tavoitteisiin (Rural Finland II 2020). Euroopan väestöstä lähes kolmannes kuuluu esteettömän matkailun piiriin, ja Suomessa on noin 800 000 liikuntarajoitteista henkilöä, joten esteettömän matkailun kasvupotentiaali on suuri. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019.) Lisäksi väestö ikääntyy sekä meillä Suomessa että maailmalla, joten esteettömien ja saavutettavien palveluiden kysyntä kasvaa entisestään.

LAB-ammattikorkeakoulun, Suomen Paralympiakomitean ja Metsähallituksen Luontopalvelujen toteuttamassa ja Euroopan maaseuturahaston rahoittamassa Luonto kaikille- eli LUKA-hankkeessa (1.9.2018–31.12.2020) on kehitetty esteettömiä ja saavutettavia luontomatkailupalveluita sekä edistetty erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden yhdenvertaisuutta luontomatkailupalveluiden saavutettavuudessa. Hankkeessa järjestettiin kahdeksan pilottiretkeä yhdessä palveluiden käyttäjien, luonto- ja retkeilypalvelujen tuottajien, matkailuyritysten, eräoppaiden ja vammaisjärjestöjen kanssa. Pilotit toteutettiin Kanta- ja Päijät-Hämeessä: Evon retkeilyalueella, Torrnsuon ja Liesjärven kansallispuistoissa sekä Päijät-Hämeen kalastuskohteissa 2019–2020. Suurin osa näistä piloteista oli yli yön kestäviä.

Pilottiretkien aikana testattiin hankkeessa ideoitujen esteettömien ja saavutettavien luontomatkailupalvelujen toimivuutta ja nostettiin palveluiden käyttäjien ääni kuuluviin. Samalla arvioitiin myös käyttäjien hyvinvointivaikutuksia (ks. sivu 74). Pilottien ja niistä saadun palautteen pohjalta laadittiin tuotekortit, joiden avulla luontomatkailualan yrittäjät voivat itse toteuttaa vastaavanlaisia erityisryhmille suunnattuja luontomatkailupalveluita (ks. sivu 72).





Kuva 3

*Erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden kanssa käydyt keskustelut voivat auttaa näkemään esteettömän luontomatkailun mahdollisuuksia*

LUKA-hanke on tuonut eri toimijat yhteen ja mahdollistanut monia uusia kohtaamisia, mikä on madaltanut kynnyksiä ja antanut rohkaisua luontomatkailupalvelujen tuottamiseen erityisryhmille. On tärkeää, että esteettömien luonto- ja retkeilypalveluiden tarjonta ja näkyvyys lisääntyvät. Luonto- ja matkailualan yrittäjät ovat kehittämistyössä avainasemassa. Parhaimmillaan esteettömien luontopalveluiden ja -kohteiden käyttäjä voi itse määritellä, oman toimintakykynsä puitteissa, mitkä kohteet ja palvelukokonaisuudet soveltuvat hänelle.

Tämän LUKA-hankkeen päätösseminaarissa 28.10.2020 julkaistun Esteettömien ja saavutettavien luontomatkailupalveluiden suunnitteluoppaan tavoitteena on nimensä mukaisesti lisätä tietoa ja antaa käytännönläheisiä vinkkejä, joiden avulla luontomatkailupalvelujen tuottajat voivat omatoimisesti suunnitella ja toteuttaa palveluita erityisryhmille. Suunnitteluoppaan hyödyntäminen edistää parhaimmillaan yhdenvertaisen luontomatkailun saavutettavuutta, lisää palvelutarjontaa ja tuo myös kilpailuetua yrityksille.

Anemone Aaltonen ja Niina Ihalainen ovat laatineet suurimman osan suunnitteluoppaan sisällöstä sekä toimittaneet julkaisun. Kuvailutulkki Carita Lehtniemi on kirjoittanut Kuvailutulkkkaus välittää tietoa ja elämyksiä -alaluvun. Luonnon hyvinvointivai-  
kutusten arvioiminen erityisryhmillä -alaluvun tekstit ovat Kirsi Kiiskisen. Esteetön ja saavutettava luontomatkailu tulevaisuu-  
dessa -alaluvun kohdasta Tiedosta turvaa, 2025 eteenpäin  
tekstit ja piirroskuvat ovat Enna Elorannan ja Martta Ritan  
käsialaa.

Toivomme tämän julkaisun kannustavan ja innostavan luon-  
tomatkailualan yrittäjiä ja toimijoita kehittämään palveluitaan  
erityisryhmiin kuuluville henkilöille soveltuviksi, jotta luonto  
toiminta- ja elämysympäristönä sekä terveyttä ja hyvinvointia  
ylläpitävänä ja ennaltaehkäisevänä voimana avautuu matkai-  
lun saralla yhdenvertaisesti kaikille. Samalla se avaa myös uusia  
liiketoimintamahdollisuuksia luonto- ja hyvinvointimatkailussa.

Kiitämme lämpimästi kaikkia Luonto kaikille -hankkeen toi-  
menpiteisiin ja pilotteihin osallistuneita erityisryhmiin kuuluvia  
henkilöitä, matkailualan yrityksiä, eräoppaita, vammaisjär-  
jestöjä ja hankekumppaneita sekä kaikkia niitä tahoja, jotka  
ovat tarjonneet asiantuntijuuttaan tämän suunnitteluoppaan  
kokoamisessa.

*Lahdessa lokakuussa 2020*

**Niina Ihalainen**

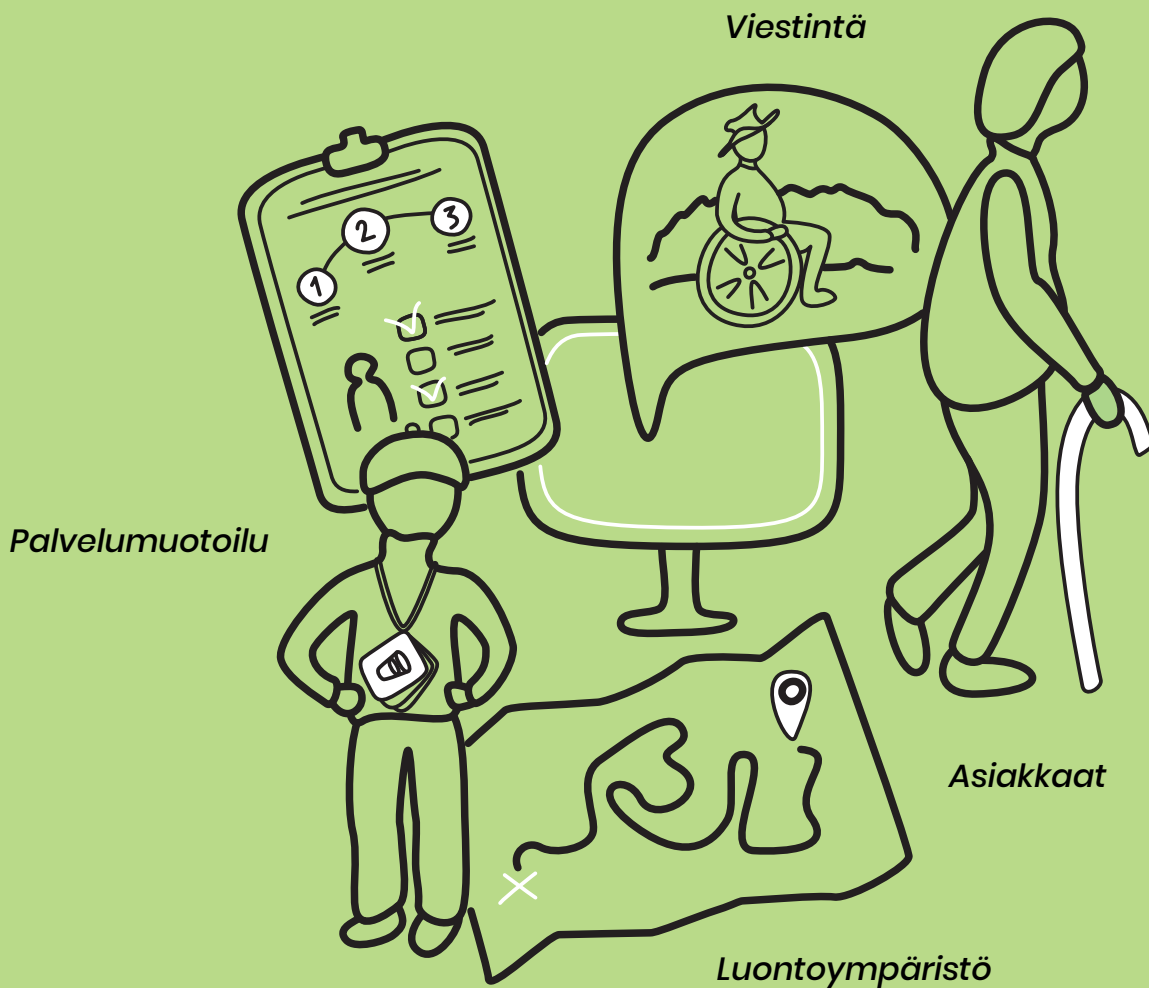
*TKI-asiantuntija, Luonto kaikille -hankkeen projektipäällikkö*

*LAB-ammattikorkeakoulu, Hyvinvointiyksikkö*

**Anemone Aaltonen**

*Projektisuunnittelija, Luonto kaikille -hanke*

*LAB-ammattikorkeakoulu, Hyvinvointiyksikkö*



# Vinkkejä suunnitteluun ja valmisteluun

- Esteettömien ja saavutettavien palveluiden asiakkaat
- Palvelun suunnittelu
- Esteetön ja saavutettava toimintaympäristö
- Saavutettava viestintä

# Esteettömien ja saavutettavien palveluiden asiakkaat

Esteetön ja saavutettava palvelu sopii kaikille ja on kaikkien saatavilla asiakkaan toimintakyvystä riippumatta. Esteettömyydellä viitataan usein fyysiseen ympäristöön ja saavutettavuudella aineettomaan ympäristöön, kuten verkkosivuihin ja asenteisiin. (Invalidiliitto 2020a.)

Esteettömien ja saavutettavien matkailupalveluiden asiakkaiksi on usein luokiteltu ne henkilöt, joilla on fyysisiä toimintarajoitteita, aistirajoitteita, kognitiivisten toimintojen häiriöitä tai jokin pitkäaikaissairaus. Todellisuudessa palveluista hyötyjiin lukeutuu vielä suurempi joukko luontomatkailijoita, joihin kuuluvat niin ulkomaalaiset retkeilijät, raskaana olevat naiset, vammaisten avustajat ja perheenjäsenet kuin lastenrattaiden kanssa liikkuvat perheetkin. Lisäksi tulevaisuudessa kasvava asiakasryhmä on vanhukset, joilla voi olla iän tuomia haasteita esimerkiksi aikaan ja paikkaan orientoitumisessa. (Project NEWSCAT 2016, 5.)

Seuraavat esimerkit erilaisista luontomatkailijoista on laadittu Luonto kaikille -hankkeen aloitusseminaarin työpajoissa kerätyn tiedon pohjalta Lahden ammattikorkeakoulun (nyk. LAB-ammattikorkeakoulu) sosiaalialan opiskelijoiden ja opettajien toimesta maaliskuussa 2019. Työpajatyöskentelyyn osallistui luontomatkailupalvelujen käyttäjiä ja tuottajia, vammaisjärjestöjen edustajia sekä luontomatkailun kehittäjiä. Näiden persoonien avulla kuvataan käyttäjiä, heidän tapansa liikkua luonnossa, tarpeita, odotuksia ja toiveita. Jokaisen persoonan yhteydessä on myös käyttäjän kuvitteellinen ns. ihannematka, joka on rakennettu työpaja-aineiston pohjalta.



*”Ihanin mahdollinen retki olisi rauhallinen kalastusretki, turvallisessa ympäristössä asiantuntijan opastuksella. Termospullossa olisi kuppi kuumaa ja vain luonnon äänet ympärillä.”*

## Tarmo Taimen

Tarmo on kalastuksesta innostunut näkövammaisen mies, joka haluaa päästä erilaisiin paikkoihin kalastamaan ammattitaitoisen oppaan johdolla. Tarmo toivoo oppivansa oppaan vinkkien avulla taitavamaksi kalastajaksi (kuva 4).

Hän arvostaa selkeää informaatiota, huumoria ja reilua asennetta sekä pitää tärkeänä, että oppaalla on rohkeutta kysyä hänen tarpeistaan.

Kalastusretkellä Tarmon liikkumisen apuna on kalastusoppaan lisäksi opaskoira. Näkövammaisena Tarmo tarvitsee kalastustaitojen harjoittelussa paljon omin käsin kokeilemistä ja mahdollisimman havainnollistavaa sanallista ohjeistusta.



Kuva 4

*Tarmon tavoitteena on oppia kalastuksesta mahdollisimman paljon*

*“Unelmani on päästä yöpymään aidossa luontoympäristössä oman suunnitelman ja aikataulun mukaisesti, haluan myös tehdä ruoat ja tulet itse.”*

## Mikko Mänty

Mikko on 36-vuotias pyörätuolilla liikkuva retkeilijä, joka toivoo luontomatkailulta itsenäisyyttä ja autenttisia luontokokemuksia (kuva 5). Sen mahdollistamiseksi Mikko tarvitsee mahdollisimman tarkkaa tietoa kohteesta jo ennakkoon. Hän haluaa itse suunnitella matkansa ja valita ne palvelut sekä luontokohteet, jotka sopivat hänelle. Hyvät kuvat leiripaikan rakenteista, kattavat reittikuvaukset, videot ja muiden pyörätuolilla liikkuvien jakamat kokemukset auttavat Mikkoa kohteen valinnassa.

Itsenäistä luontomatkailua tukemaan hän ostaa yksittäisiä palveluita retkikohteen lähellä toimivilta yrittäjiltä: välillä Mikko haluaa esimerkiksi jonkun kuljettavan varusteet valmiiksi leiripaikkaan, välillä taas pyörätuolin työntöapua reitin haastavassa kohdassa. Palveluntuottajilta Mikko toivoo joustavaa asennetta ja valmiutta tarjota räätälöityjä palveluita pyörätuolilla liikkuville retkeilijöille.



Kuva 5

*Itsenäisyyden tunteen säilyminen koko retken ajan on Mikolle hyvin tärkeää*



Kuva 6

*Helppoutta arvostava Miikkulaisen perhe voi keskittyä luonnosta nauttimiseen, kun palveluntuottaja on suunnitellut ja kertonut luontoretken kulun tarkkaan jo etukäteen*

## Eeli Miikkulainen ja perhe

Miikkulaisen perhe haluaa retkeillä luonnossa autismikirjoon kuuluvan Eeli-poikansa kanssa. Koko perhe arvostaa helppoutta. Heille on tärkeää säilyttää turvallisuuden tunne tilanteessa kuin tilanteessa (kuva 6). He haluavat kokeilla erilaisia luontoaktiviteetteja, jotka eivät onnistu omin voimin. Jotta luonnossa olominen sujuisi mahdollisimman mutkattomasti, Eelin perhe toivoo palveluntarjoajalta hyviä kommunikointitaitoja sekä valmiutta kohdata Eelin kaltaisia lapsia. Lisäksi he toivovat, että aktiviteettien aikana huomioitaisiin tasapuolisesti kaikki perheenjäsenet. He ostavat mielellään palveluita uudelleen jo tutuksi tulleelta luontomatkailuyrittäjältä, joka on oppinut tuntemaan Eelin ja koko Miikkulaisten perheen.

*“Unelmaretkellä jokainen perheenjäsen tulisi huomioitua ja kaikille jäisi retkestä mukava muisto.”*





Kuva 7

*Mirva on valmis kokeilemaan rajojaan ja haluaa olla kehittämässä käyttämiään palveluita paremmiksi*

## Mirva Mukautuva

Mirva on aktiivinen ja seikkailunhaluinen retkeilijä. Hän toivoo mahdollisimman autenttista luontoretkeä, jossa voisi saada elämyksiä sekä pärjäämisen ja arjesta irtautumisen kokemuksia.

Mirva on kiinnostunut kokeilemaan uudenlaisia ratkaisuja retkeilyä helpottamaan ja haluaa jakaa vinkkejään myös muille (kuva 7). Palveluntarjoajalta Mirva toivoo kykyä mukautua erilaisiin tilanteisiin ja luotettavuutta, sillä ms-tautinsa takia Mirvan vointi voi vaihdella paljon päivän aikana ja välillä hän tarvitsee enemmän apua.

*“Unelmani on päästä mahdollisimman itsenäisesti telттаilemaan sekä saada onnistumisen kokemuksia ja seikkailutarinoita muille kerrottavaksi.”*



## Apukysymyksiä kohderyhmän määrittelyyn

### Tämänhetkiset asiakkaat

- Minkälaiset asiakasryhmät palvelujamme tällä hetkellä ostavat ja miksi he valitsevat yrityksemme?
- Mitä kautta asiakkaamme löytävät meidät?
- Kenelle nykyisistä asiakkaistamme palvelumme toimivat parhaiten?
- Kenelle palvelumme soveltuvat huonosti ja miksi?

### Nykyisten palveluiden toimivuus

- Kuinka paljon asiakkaamme tietävät palvelumme sisällöstä ja ympäristöstä etukäteen?
- Mitkä palvelun osa-alueet ovat tällä hetkellä esteettömiä, mutta emme ole osanneet kertoa niistä?
- Mitkä ovat nykyisille asiakkaille eri palveluprosessin vaiheissa haasteita tuottavia tilanteita?

### Potentiaaliset asiakasryhmät

- Mihin erityisryhmään kuuluvia asiakkaita palvelumme voisi kiinnostaa?
- Mitä muutoksia meidän täytyisi tehdä, jotta palvelumme soveltuisivat paremmin valitulle ryhmälle?
- Mitä osioita palveluistamme on mahdollista räätälöidä?
- Mitkä luontomatkailualan yritykset kilpailevat samasta asiakasryhmästä ja miten voisimme erottua heistä?

### Palveluiden kehittäminen

- Mistä löytäisimme erityisryhmään kuuluvan henkilön, jonka kanssa voisimme kehittää ja testata palveluitamme?
- Mistä erityisryhmiin liittyvistä asioista tarvitsemme vielä lisää tietoa?
- Kuka yrityksessämme voisi vastata esteettömien palveluiden kehittämistyöstä?

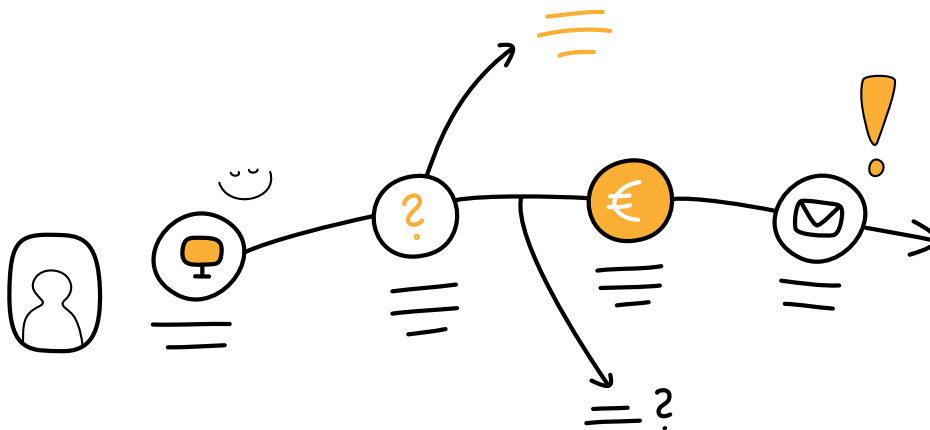
# Palvelun suunnittelu

Kun matkailupalvelua kehitetään ja testataan jo alusta lähtien asiakkaiden kanssa, on se helpompi saada vastaamaan todellisia tarpeita ja toiveita. Samalla voidaan säästää aikaa ja rahaa sekä välttyä virhearvioilta.

Aluksi on hyvä kerätä syvällistä tietoa asiakkaista esimerkiksi haastattelujen ja kyselyjen avulla. Samalla voidaan tarkastella kilpailijoita ja päättää, minkälaisen palveluiden kanssa lähdetään tai ei lähdetä kilpailemaan. Havaintojen pohjalta voidaan määritellä raamit ideointia varten. Raameihin on hyvä kirjoittaa kenelle palvelu suunnitellaan, mitä arvoa sillä tuotetaan ja minkälaisia haasteita sillä voidaan ratkoa.

Ideointivaiheessa syntyneitä ideakuvauksia yhdistellään, arvioidaan ja karsitaan aiemmin laaditun listan perusteella. Konseptoinnilla tarkoitetaan valittujen ideoiden paketoimista ymmärrettävään, esiteltävään muotoon. Konsepteja voidaan esitellä mahdollisille asiakkaille sosiaalisessa mediassa, jossa niitä voi kommentoida ja äänestää.

Palvelusta voidaan järjestää sidosryhmien kanssa pilotti, jossa kerätään kehitysideoita. Pilotti järjestetään mahdollisimman aidossa ympäristössä ja niin, että osallistujat kuuluvat palvelun kohderyhmään. Osallistujia voi löytää esimerkiksi sosiaalisen median tai vammaisjärjestöjen kautta. Ennen varsinaista pilottia palvelusta voidaan tarvittaessa testata jotain osa-aluetta pienemmässä mittakaavassa.



Kuva 8

*Palvelupolun piirtäminen auttaa matkailuyrittäjää hahmottamaan tarjoamaansa palvelua ja kaikkia siihen liittyviä asioita yhtenä, asiakkaan kokemana kokonaisuutena*

## Palvelumuotoilun menetelmiä

### Palvelupolku

Palvelua on helppo kehittää paremmaksi, kun onnistumiset ja ongelmat kohdat nähdään asiakkaan näkökulmasta lineaarisella polulla (kuva 8). Tietoa palvelupolun laatimista varten voi kerätä haastattelemalla ja havainnoimalla asiakkaita sekä keräämällä palautetta. Oletuksiin pohjautuvasta polusta voi jäädä pois tärkeitä kehittämiskohteita, eli mitä todellisempaa tietoa käytetään, sitä enemmän palvelupolusta voi hyötyä.

Palveluntuottajan voi olla aktiviteetteja vetäessään vaikea keskittyä asiakkaiden havainnointiin, joten mukaan kannattaa pyytää joku muu kirjoittamaan muistiinpanoja.

Palvelupolulle on tärkeää kuvata myös ennen ja jälkeen palvelun tapahtuneet asiat, kuten retken varaaminen ja myöhemmin elämyksien jakaminen muille. Asiakkaan mielialoja voidaan merkata hymiöillä ja kun palvelupolulle kirjataan lisäksi kellonaikoja, voidaan aikataulua kehittää paremmaksi.

### Ideointityöpaja

Ideointityöpajassa luodaan ja kehitetään mahdollisimman paljon erilaisia ideoita. Työpajaan ei kannata ottaa yli kymmentä osallistujaa ja mukana on hyvä olla sidosryhmien edustajia ja asiakkaita (kuva 9). Ideoinnin avuksi työpajaan voi ottaa aiheeseen liittyvää materiaalia, joka voi olla esimerkiksi inspiraatiokuvia tai esineistöä.

Ennen työpajaa on hyvä määritellä tietty ongelma tai haaste, johon etsitään ratkaisuideoita. Valittu haaste voi olla esimerkiksi:

- Miten voisimme opettaa kalastussolmuja näkövammaiselle asiakkaalle?
- Miten varmistamme itsenäisyyden tunteen palvelun aikana, vaikka asiakas joutuisikin välillä avustettavaksi?
- Miten voisimme markkinoida palveluitamme erityislasten perheille?

Ideointiin yksi toimivista menetelmistä on *brainwriting*, jossa osallistujat kirjoittavat ratkaisuideoitaan muistilapuille tietyn ajan, jonka jälkeen muistilaput siirretään seuraavalle. Ideointia jatketaan saatujen lappujen pohjalta. Kierroksia voidaan jatkaa niin pitkään, kun uusia ideoita syntyy. Ryhmitellyistä ideoista kirjoitetaan lyhyet ideakuvaukset, jotka auttavat hahmottamisessa. (Stickdorn ym. 2018, 180.) Ideakuvauksia voidaan äänestää tarralapuilla. Työpajasta saatuja ideoita voidaan vertailla keskenään esimerkiksi niiden toteuttamiskelpoisuuden ja vaikuttavuuden mukaan.



Kuva 9

Eri näkökulmista asiaa tarkastelevat henkilöt lisäävät ideoiden monipuolisuutta

## Persoonakortit

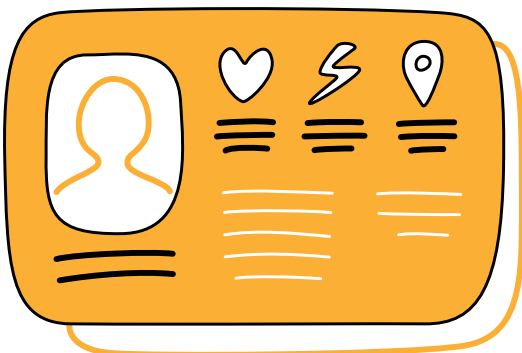
Persoonana on todelliseen tietoon perustuva arkkityyppi tietystä asiakasryhmästä, jolla on keskenään samankaltaiset tarpeet tai käyttäytymismallit. Persoonakortit (kuva 10) auttavat pitämään yritykselle tärkeimpien asiakasryhmien tarpeet muistissa palvelun eri vaiheissa, jonka vuoksi ne kannattaa ripustaa keskeiselle paikalle.

Kortteja ei kannata laatia liian montaa: usein jo 3 erilaista persoonakorttia sisältää riittävän määrän tietoa. Persoonakortteja voidaan hahmotella yhdessä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa täydentämällä niitä omien havaintojen ja kokemusten pohjalta. On hyvä muistaa käyttää persoonakorteissa omien oletusten sijaan todellista, asiakkailta saatua tietoa. (Stickdorn ym. 2018, 40–42.)

Usein persoonakortit sisältävät asiakkaan luonnetta tai käyttäytymistä kuvaavan nimen (esimerkiksi Valma Varovainen), toimintaa esittelevän piirros- tai valokuvan (esimerkiksi nainen, joka empii nuotion sytyttämistä), lausahduksen sekä tekstiosioita, joihin voi kirjoittaa esimerkiksi persoonan harrastuksista, toiveista, haasteista ja hänelle sopivista markkinointikanavista.

## Apukysymyksiä persoonien laatimiseen:

- Minkälainen luonne asiakkaalla on tai miten hän käyttäytyy?
- Minkälaisia asiakkaan arki ja vapaa-aika ovat?
- Minkälaisia arvoja asiakkaalla on ja mikä on hänelle erityisen tärkeää?
- Mihin hän tarvitsee luontomatkailupalvelua?
- Mitkä ovat asiakkaan tavoitteet ja unelmat?
- Mitä asiakas ei halua tapahtuvan, eli mitä hän pelkää?
- Mitä muita palveluita asiakas käyttää arjessaan ja mitä kautta häneen saisi yhteyden?
- Minkälaisilla argumenteilla asiakas saadaan vakuuttuneeksi palvelun ostamisesta?



Kuva 10

*Persoonakortti on visuaalinen kuvaus tietyn arkkityyppiä asiakkaan toiminnasta ja tarpeista*



# Esteetön ja saavutettava toimintaympäristö

Palvelun aikana käytettävistä reiteistä, luontoympäristöistä ja rakennuksista (uni, lepo, hygienia, peseytyminen, ruokailu, aktiviteetit) on varmistettava niiden sopivuus asiakkaalle. Jos valittu toimintaympäristö on liian esteellinen ja perustoimintoja haasteellista tehdä, on luonnosta nauttiminen hankalaa. Erityisesti liikuntarajoitteiselle tai näkövammaiselle asiakkaalle liikkuminen on usein haastavinta maastossa, jossa on jyrkkiä mäkiä, kiviä, juurakoita ja kuoppia. Rantahiekka tai sateella helposti mutaantuva polku hidastaa liikkumista tai tekee siitä mahdotonta. Rakennetussa ympäristössä esteiksi muodostuvat usein portaat, jyrkät rampit ja kynnykset.

Näkövammaisen asiakkaan turvallisuutta heikentävät lisäksi reitin varrella olevat yllättävät esteet ja matalat kulkuaukot. Haasteita tuottavat myös liian lähellä toisiaan olevat värisävyt sisätiloissa tai opastekylteissä, liian pienellä tekstillä kirjoitetut aikataulut ja muut vaikeasti hahmotettavat materiaalit. (Elevator Project 2018, 19–21.)

## Sopivan toimintaympäristön valinta

Esteettömiksi määriteltyjä luontoreittejä kulkemalla asiakas ei rasitu fyysisesti liikaa ja voi keskittyä luonnosta nauttimiseen. Sopivan ympäristön tai reitin voi kuitenkin löytää tarkastelemalla muitakin polkuja ja luontoympäristöjä yleisesti erityisryhmien tai tietyn asiakasryhmän näkökulmasta. Monesta paikasta voi löytyä luontopalvelun toteutukseen hyvin sopivaa maastoa, jota ei ole määritelty esteettömäksi. Lisäksi erilaisia maastokäyttöön tarkoitettuja apuvälineitä (ks. sivu 51) hyödyntämällä reittivalikoima laajenee.

Fyysiseen esteettömyyteen voidaan vaikuttaa jo pitämällä kulkuväylät avoimina, mahdollisimman leveinä ja kovapintaisina. Yksittäisiä haastavia kohtia varten retkelle voidaan ottaa mukaan siirrettävät luiskat. (Tero & Tauria 2014, 52.)



*Kuva 11*

*Valittu kulkureitti voi kulkea myös vesi-alueiden yli, sillä vesi on elementtinä jo valmiiksi esteetön*

Taukopaikoista on tarkistettava etukäteen, pääseekö pöydän tai nuotion ääreen liikkumisen apuvälineellä. Jos tulipaikkaa kiertää puinen istumiseen tarkoitettu kehä, tulisi siinä olla yksi vähintään 900mm kokoinen avoin sivu. Tulipaikan ympärillä tulisi olla myös sen verran tilaa, että apuvälineellä voi tuulen puhaltaman savun takia siirtyä nuotion toiselle puolelle. Hyvällä taukopaikalla on myös erikorkuisia, siirrettäviä istumapaikkoja. (Mantsinen ym. 2010, 18–19.) Asiakkaille sopivien kalusteiden lisäksi on huolehdittava, että ruokaillessa tarjoi-luastiat asetetaan sopivalle korkeudelle.

Voimakas tuuli, sade tai lumi voivat muuttaa esteettömyyttä nopeasti. Mukana on hyvä pitää muutamia ylimääräisiä huopia, lämpöpusseja, taljoja ja sadeviittoja. Varusteista ja sopivasta vaatetuksesta on tiedotettava hyvin, varsinkin jos asiakkaalla ei ole ennestään kokemusta luontoretkeilystä. (Tero & Tauria 2014, 52.)

Kregelin (2020) mukaan iäkkäät asiakkaat ja henkilöt, joilla on esimerkiksi diabetes tai sydän- ja verisuonisairaus, ovat kylmissä olosuhteissa muita alttiimpia hypotermialle. Vastaavasti lämpimissä olosuhteissa iäkkäät asiakkaat voivat saada muita helpommin lämpöhalvauksen. Tämä vaikuttaa toimintaympäristön valinnan lisäksi aikataulutukseen ja palvelun sisältöön.

## **Toimintaympäristön kuvailu asiakkaalle**

Varsinkin jos tarjottava luontomatkailupalvelu on sidottu tiettyyn ympäristöön tai reittiin, on palveluntuottajan kuvailtava ympäristöä hyvin tarkkaan etukäteen, esimerkiksi verkkosivullaan. Näin mahdollinen asiakas voi päättää, sopiiko se hänelle vai ei, ja tarvitseeko mukaan avustajan. Etukäteistieto auttaa asiakasta myös varautumaan palveluun paremmin ja pakkaamaan mukaan tarkoituksenmukaiset varusteet.

Jos palvelu voidaan toteuttaa missä vain luontoympäristössä, voi palveluntuottaja valita asiakkaalle sopivan reitin ilmoittautumisen jälkeen. Asiakkaan ostopäätöstä voi kuitenkin helpottaa esittelemällä jo valmiiksi muutamia erilaisia vaihtoehtoisia reittejä. Reitin ja ympäristön kuvailussa on hyvä hyödyntää paljon kuvia ja videoita tekstin tukena.

Maaston lisäksi on tärkeää kuvailla kattavasti muita palveluun liittyviä rakenteita, kuten esimerkiksi majoitustiloja ja saunat tai peseytymistiloja. Erilaisista palvelun aikana tehtävistä siirtymisistä kannattaa myös kertoa jo etukäteen, esimerkiksi pyörätuolista kanoottiin siirtymisestä voidaan asiakkaalle esittää kuvasarja tai video.

## Apukysymyksiä reitin kuvailuun

- Mitkä ovat saapumisohjeet kohteeseen?
- Onko reitti saavutettavissa, missä esteettömät autopaikat sijaitsevat ja onko niitä merkitty? Voiko pysäköintialueen pintamateriaali vaikeuttaa kulkemista?
- Kuinka pitkä ja minkä muotoinen reitti on?
- Kuinka kauan aikaa reitin kulkemiseen kuluu?
- Kuinka leveä reitti on?
- Mitkä ovat reitin kaltevuudet ja sen jyrkimmät kohdat?
- Mitkä ovat reitin pääasialliset pintamateriaalit (kivituhka, hiekka, puu, kivi, sora jne.) ja niiden osuudet reitistä?
- Onko reitillä isoja kiviä tai juurakoja? Saako ne kierrettyä?
- Vaikuttaako sää reitin kuljettavuuteen? Pehmeneekö reitti?
- Onko kulkureitin pinta ehjä tai onko siinä muita haasteita?
- Mitä muita kohteita ja palveluja reitin varrella on? Ovatko ne esteettömiä?
- Minkälaisia ovat muut rakenteet (kota, laavu, näköalapaikat, käymälät, puuliiteri jne.)?
- Minkälainen on laituri tai muu rantautumis- ja vesillelähtöpaikka?
- Mitä turvallisuuteen liittyviä asioita on huomioitava, esimerkiksi pitkospuiden tai kulkusiltojen raot ja sään aiheuttama liukkaus?
- Minkälaisia opasteet ovat ja missä ne sijaitsevat?
- Kuinka usein reitillä on ohituspaikkoja?
- Mikä on levähdyspaikkojen etäisyys toisistaan ja minkälaiset penkit niissä on?

(Saari 2020, 11.)

## Esimerkkejä esteettömien palveluiden toteutukseen soveltuvista luontokohteista

Seuraavaksi esitellään muutamia Luonto kaikille -hankkeen toiminta-alueelta Kanta- ja Päijät-Hämeestä löytyviä luontokohteita ja reittejä, missä esteettömiä luontomatkailupalveluita on mahdollista toteuttaa.



### Tainionvirta, Hartola

Hyvänä koskikalastuspaikkana pidetyn Hartolan Tainionvirran (kuva 12) varrella on kolme heitto- ja perhokalastukseen soveltuvaa esteetöntä laituria. Laiturit on sijoitettu joen varrelle eri paikkoihin, mikä mahdollistaa mielekkään kalastuksen koko päivän ajan.

*Kuva 12*

*Tainionvirralla voi järjestää esimerkiksi esteettömiä perhokalastusretkiä*

### Kelventeen saari, Päijänne

Kelventeellä telttailu on sallittua kolmessa eri kohtaa saarta. Saaren läpi kulkeva retkeilyreitti ei ole esteetön, vaan osittain mäkinen ja luokiteltu keskivaativaksi. Kirkkosalmessa on käymälä ja katoksellinen tulipaikka, johon pääsee myös pyörätuolilla. Avustajan lisäksi mukaan voi olla tarpeen ottaa siirrettäviä luiskia ja maastokäyttöön tarkoitettu liikkumisen apuväline. Maaston ja tämänhetkisten palvelurakenteiden vuoksi Kelvenne sopii parhaiten lievästi liikuntarajoitteisille asiakkaille, jotka liikkuvat esimerkiksi rollaattorin tai kävelysauvojen avulla (kuva 13).



*Kuva 13*

*Kalastusretkeen Päijänteellä voi yhdistää Kelventeen saarella vierailun*

### Kyynäränharju, Liesjärven kansallispuisto

Kyynäränharju on 1,3 km pituinen Liesjärven läpi kulkeva kapea ja matala harju (kuva 14). Reitin pohja on vanhaa autotietä ja sen varrella on loivahko silta. Kyynäränharjun maasto voi olla paikoin pehmeää, joten pyörätuolilla liikkuvan henkilön kannattaa ottaa mukaan avustaja ja kiinnittää pyörätuoliin nokkapyörä.

Lähialueella vietettävään retkipäivään voi yhdistää melonnan Liesjärvellä ja vierailun Korteniemen perinnetilalla.



*Kuva 14*

*Harjun molemmin puolin voi ihailia järvimaisemaa*





Kuva 15

*Peukalolammin esteettömän luontoreitin pinta on murskettua (0-16mm)*



## Peukalolampi – Kaksvetinen, Liesjärven kansallispuisto

Noin 4 kilometrin mittainen rengasreitti (kuvat 15 ja 16) sopii esimerkiksi yhden yön mittaiselle retkelle, jonka aikana edetään rauhallisesti. Retken voi aloittaa kulkemalla Peukalolammin parkkipaikalta Peukalolammin laavulle, jossa luonnosta voi nauttia esimerkiksi opettelemalla retkeilytaitoja ja luontotietoutta. Peukalolammin laavulta voi jatkaa Kaksvetisen laavulle, jossa on mahdollista yöpyä joko kodassa tai teltassa. Takaisin aloituspaikkaan Peukalolammin parkkipaikalle pääsee metsäautotietä pitkin. Matkan varrella Rautasenmiilun esteettömällä varaus-tulipaikalla voi viettää ruokataukoa, mikäli on varannut kohteen etukäteen.

Kuva 16

*Reitin varrella näkee kuusikoita, järvilehtoja ja suomalaisemia*

## Kiljamo, Torronsuo

Kiljamon pysäköintialueelta alkaa 150 metrin pituinen esteetön polku, jonka päässä on katselulava. Torronsuolla voi opetella suohon liittyviä asioita, ihailia suolla kasvavia kasveja ja haistella suopursujen tuoksua (kuva 17). Reitti valmistuu marraskuun 2020 loppuun mennessä.

Suon ihailun jälkeen päiväretkeä voi jatkaa kulkemalla Kiljamon luontotornin esteettömälle tulipaikalle, jossa voi viettää taukoa ja harjoitella esimerkiksi retkiruokailua.



Kuva 17

*Torransuolla voi järjestää esimerkiksi suoteemaisen päiväretken*

## Niemisjärvet, Evo

Evon Niemisjärvet soveltuvat hyvin kalastuspäivän viettämiseen. Kaksi esteetöntä laituria mahdollistavat heittokalastuksen (kuva 18) ja Niemisjärvien välissä sijaitsevan kannaksen nuotiopaikalla voi valmistaa päivän aikana saadun saaliin ruoaksi.

Niemisjärville on heittolaitureiden lisäksi tulossa esteetön luontoreitti, jonka pituus on noin 1,5 km. Reitin molempiin päihin tulee esteettömät nuotiopaikat ja käymälät.



Kuva 18

*Evon Niemisjärvet soveltuvat hyvin kalastuspäivän viettämiseen*

## Esteetön luontoreitti ja vaativa esteetön luontoreitti

Esteettömyyskartoitetuista luontoreiteistä voidaan kertoa Suomen Standardoimisliitto SFS ry:n esteetön luontoreitti ja vaativa esteetön luontoreitti -merkein. Maksullisia merkkejä hyödynnetään markkinoinnissa, kartoissa ja opasteissa. Niitä käytetään teksti-, kuva- ja videomateriaalien ohessa, sillä pelkkä merkki ei takaa reitin soveltumista kaikille.

Esteetön luontoreitti on useimmiten rakennettu, kovapintainen ja sillä voi liikkua päivittäiseen käyttöön tarkoitetulla liikkumisen apuvälineellä. Esteettömän reitin pituus on tyypillisesti 100 metriä – 2 kilometriä ja sen varrella ei ole kiviä, juurakoita, kuoppia tai pehmeitä kohtia. Esteetön luontoreitti sopii päiväretkelle tai lyhytkestoiseen luontomatkailupalveluun.

Yön yli kestäviin retkiin sopii vaativa esteetön luontoreitti, joka on useimmiten luonnonmukainen, esteetöntä luontoreittiä fyysisesti vaativampi ja pidempi. Vaativa esteetön reitti voi kulkea esimerkiksi metsäautotietä pitkin. Luontoreitin pohja voi olla pehmeä ja sillä voi olla kiviä ja juuria. Reitillä liikkumiseen tarvitaan usein avustaja ja/tai luonnossa liikkumiseen tarkoitettu apuväline. (Esteetön eräpolku 2020, 5–7.)

## Ohjeita rakentamiseen

- Invalidiliiton Esteettömyyskeskuksen Luonto-ESKEH-kartoituslomakkeiden avulla voi tehdä laajan kartoituksen luontoreitin ja -kohteen esteettömyydestä. Lomakkeet kattavat reitin ominaisuudet ja opasteet, taukopaidat ja niiden kalusteet, nuotiopaikat, käymälät, puuvarastot ja uimapaidat sekä kalastuslaiturit. Lisäksi ennakoinformaatiolle ja saapumiselle on omat kartoituslomakkeet. (Invalidiliitto 2020b.)
- Iloa ja hyötyä esteettömyydestä – opas luontomatkailuyrittäjille on Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisema opas, joka sisältää havainnollistavia valokuvia ja käytännön vinkkejä esimerkiksi esteettömän laiturin tai laavun rakentamiseen. (Mantsinen ym. 2010.)

# Esteettömyyden ja saavutettavuuden katkeamaton palveluketju

Esteettömyys ja saavutettavuus ovat usein yhdessä esiintyviä käsitteitä ja kulkevat käsikädessä. Rakennetulla esteettömyydellä tarkoitetaan fyysistä ympäristöä, kuten rakennuksia, ulkoalueita ja julkisia liikennevälineitä. Saavutettavuudella tarkoitetaan puolestaan ”aineetonta” ympäristöä, kuten tietoa, tiedon ymmärrettävyyttä, verkkosivuja ja palveluja. Lähtökohtaisesti palvelut, viestintä ja verkkosivut tulisi toteuttaa niin, että ne soveltuvat kaikille. Saavutettavuus viestinnässä, tiedonsaannissa ja palveluissa merkitsee myös sitä, että käyttäjä voi valita eri tapoja kommunikoida sekä saada tietoa ja palveluja. (Invalidiliitto 2020a; Invalidiliitto 2020c.)

Saavutettavuutta on myös ihmisten moninaisuuden ja erilaisuuden huomioiva ilmapiiri ja asenteet. Myönteiset asenteet ihmisten moninaisuutta kohtaan voivat näkyä esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa ja arvostavana käyttäytymisenä kaikissa ihmisten välisissä kohtaamisissa. (Invalidiliitto 2020a; Invalidiliitto 2020c.) Palvelua tarjoavista paikoista puuttuu usein työkaluja vammaisten ihmisten kohtaamiseen, vaikka kohde olisi rakenteellisesti esimerkiksi ramppeineen ja tiloiltaan esteetön. Rakenteet ovat tärkeitä, mutta tärkeää on myös vammaisen ihmisen kohtaaminen ja oikea asenne häntä kohtaan. (Kulmala 2020.)



*Kuva 19*

*Asenteellinen esteettömyys on olennainen osa hyvää asiakaspalvelua*



Esteettömyyden ja saavutettavuuden tulisi olla luonnollinen osa kaikkea suunnittelua. Kaikille sopivan suunnittelun (Design for All tai Universal Design) periaatteena on, että tehdään kaikille soveltuvia ratkaisuja. Kun ihmisten moninaiset tarpeet huomioidaan jo heti suunnitteluvaiheessa, vähenee tarve tehdä myöhemmin ja erikseen esteetöntä. (Invalidiliitto 2020a; Invalidiliitto 2020c.) Muutokset ovat aina kustannustekijä, joten on parempi ennakoida ja kiinnittää palveluiden kehittämisessä huomiota sekä esteettömyyteen että saavutettavuuteen aina suunnitteluvaiheesta lähtien. Siten molemmista tulee luonteva osa toiminnan ja palveluiden kehittämistä sekä asiakaspalvelun parantamista, mikä puolestaan tukee yhdenvertaisuuden periaatetta.

Esteetön luontomatkailu edellyttää katkeamattomia saavutettavuusketjuja: esteetön matka lentoasemalta, bussiasemalta tai rautatieasemalta perille kohteeseen kohtuulliseen hintaan, esteettömät reitit ja taukopaikat, esteetön majoitusmahdollisuus sekä esteetön tiedottaminen. (Könkkölä 2013.) Kyse on palvelujen toimivuuden kokonaisuudesta, josta tulee myös palvelujen käyttäjille kertoa. Tieto auttaa palvelun käyttäjää oma-toimisesti päättämään soveltuuko palvelu hänen tarpeisiinsa.



Kuva 20

*Jo ennen kuin asiakas ryhtyy hakemaan tietoa esteettömistä luontomatkailupalveluista, on hänellä oltava jokin mielikuva ja syntynyt kiinnostus aiheesta*

Palvelu pitää olla saatavilla erilaisten viestintäkanavien kautta, kuten puhelimitse, verkkopalveluna tai kasvokkain asiointina. Tämä tarkoittaa, että esimerkiksi verkkosivuja voidaan käyttää ruudunlukuapuvälineillä, asiakaspalvelupiste sijaitsee esteettömässä rakennuksessa, esteettömien kulkuyhteyksien päässä ja asiakaspalvelussa huomioidaan asianmukaisesti ihmisten moninaisuus. (Invalidiliitto 2020a; Invalidiliitto 2020c.)

Esteettömien palveluiden käyttäjät haluavat ensisijaisesti saada matkoiltaan ja retkiltään kokemuksia ja elämyksiä. He lähtevät hakemaan aivan samanlaisia asioita kuin kaikki muutkin. Esteettömyys on kuitenkin asia, josta ei voida tinkiä. Kannattaakin huomioida, että esteettämiä palveluita tarvitseva henkilö voi tuoda suuren joukon muita mukanaan. Yritys voi samalla kertaa menettää monta asiakasta, jos kohteessa ei pääse esimerkiksi kulkemaan esteettömästi pyörätuolilla tai jos esteettömistä palveluista ei ole saatavilla mitään tietoa yrityksen verkkosivuilla. (Kalmari 2020.)

Esteettömyys ja saavutettavuus voivat toimia yritysten palveluiden ja tuotteiden valintaperusteena ja kilpailuvalttina sekä auttavat erottumaan kilpailussa. Yritys voi esimerkiksi nimetä henkilökunnastaan vastuuhenkilön esteettömyyden ja saavutettavuuden kehittämistyöhön sekä seuraamaan esteettömyyden ja saavutettavuuden toteutumista.

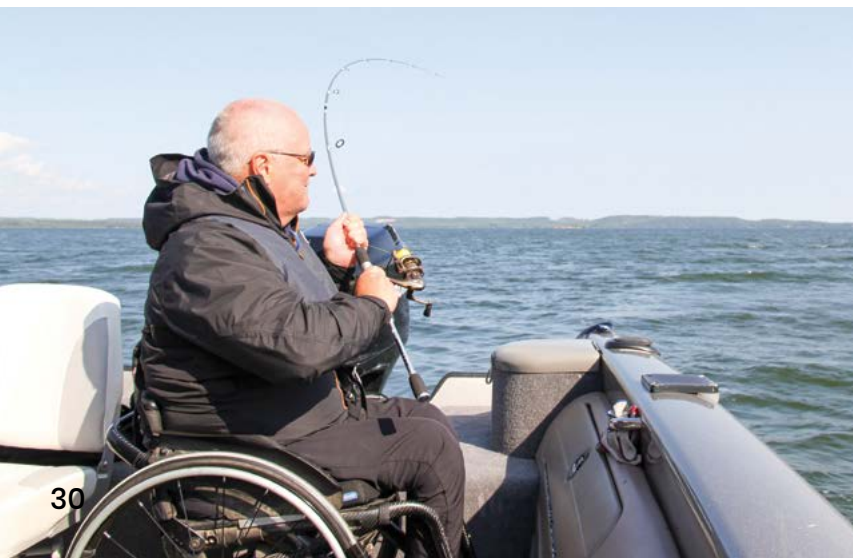
## **Esteettömyydestä viestitään sanoin ja kuvin**

Palveluntarjoajan on tärkeää luoda viestinnän ja markkinoinnin keinoin sellainen mielikuva, että palvelu tai kohde on esteetön. Mielenkiinnon herättämisen jälkeen potentiaalinen asiakas voi siirtyä tarkempaan tiedonhakuvaiheeseen, jolloin tiedon tulee olla helposti saavutettavissa. Hakusanaparina esteetön + haettava asia (esim. esteetön luontoretki, esteetön kalastus, esteetön majoitus) käytetään yleisesti esteettämiä palveluita ja tuotteita verkosta haettaessa. Tieto esteettömyydestä tulisi löytyä parhaimmillaan heti verkkosivujen etusivulla. Verkkosivuilta tulee löytyä selkeät faktatiedot kohteesta ja palveluista sekä valmiita palveluita ja tuotteita hintoineen, vaikka niitä olisikin mahdollista räätälöidä asiakastarpeen mukaan. (Kalmari 2020.)



Ennakkotiedon saatavuus ja ajantasaisuus ovat ehdottoman tärkeitä tekijöitä palveluketjun toimivuuden varmistamiseksi. Palveluntarjoajan tulee kertoa ja tehdä näkyväksi, että palvelu, tuote tai kohde soveltuu erityisryhmille tai ovat sovellettavissa esimerkiksi pyörätuolilla ja rollaattorilla liikkuville ja vaikeavammaisille. Kuvat ja videot antavat paljon informaatiota sekä välittävät tietoa siitä, kenelle palvelu on suunnattu ja sovellettavissa. Markkinointi- ja viestintämateriaalissa ja verkkosivuilla käytettävissä kuvissa ja videoissa onkin suositeltavaa esiintyä erilaisin toimintakyvyin varustettuja ja eri-ikäisiä ihmisiä, jotta palveluntarjoaja luo mielikuvan avoimesta ja kaikki tervetulleeksi toivottavasta ilmapiiristä. Mitä hienoimmatkaan luontokuvat ja maisemat, ilman henkilöhahmoja, eivät kerro siitä, kenelle palvelut ovat suunnattu ja palvelevatko ne asiakkaan ja käyttäjän omia tarpeita ja vaatimuksia. (Kalmari 2020; Skantz 2017.) Palveluntarjoaja voi luonnollisesti halutessaan valita oman erikoitumisalueensa ja kohderyhmänsä, joille haluaa palveluitaan ensisijaisesti tarjota. Verkostomainen yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa auttaa erikoistumaan (Kalmari 2020).

Erilaisten asiakkaiden erityistarpeiden ymmärtäminen auttaa parantamaan usein kaikkien matkailijoiden asiakaskokemusta ja palvelee kaikkia asiakasryhmiä sekä parantaa kokonaisvaltaisesti palveluiden laatua ja elämyksellisyyttä. Esteettömistä ja saavutettavista palveluista hyötyvät kaikki. Kuvailutulkkaus (ks. sivu 43) on yksi hyvä esimerkki siitä, miten kuvailu voi auttaa myös näkeviä hahmottamaan ja ymmärtämään sekä ”näkemään paremmin” eli oivaltamaan oleelliset seikat visuaalisesta näkymästä ja kuvista. Kuvailutulkausta voi hyödyntää myös palveluiden ja kohteiden ennakkoviestinnässä ja markkinoinnissa.



*Kuva 21*

*Käyttämällä verkkosivuillaan kuvia, joissa näkyy erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä, yritys viestii tasa-arvoisesta ilmapiiristä*



Kuva 22

*Palveluntarjoajan on varmistettava, että palveluun liittyvä informaatio on asiakkaan saavutettavissa*

Viestinnässä on hyvä käyttää eri välineitä monipuolisesti, sillä eri ihmiset tavoitetaan erilaisilla keinoilla. PDF-tiedoston sisältö ei välttämättä avaudu näkövammaisten käyttämällä ruudunlukuohjelmilla oikein, jos tiedostoa ei ole tehty saavutettavaksi. Sen sijaan yksinkertaiset tekstitiedostot, ilman ylimääräistä muotoilua tai kuvia, ovat ruudunlukuohjelmalla melko varmasti luettavia. Kuulovammaisia varten kaikissa videomateriaaleissa tulee olla tekstitys tai videoiden sisällön tulee olla saatavilla tekstimuotoisena. Selko- tai ainakin selkeä kieli auttaa hyvin monien ihmisten kanssa viestittäessä. (Unicef 2020.)

Huomiota tulee kiinnittää myös aistirajoitteisten ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa rajoitteita omaavien matkailijoiden sujuvaan palveluun (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019). Esimerkiksi henkilöt, joilla esiintyy meluherkkyyttä, saattavat tarvita erillistä hiljaista tilaa, jonka olemassaolosta tulee myös palveluntarjoajan viestintäkanavissaan kertoa. Toiminta- tai aistirajoitteisille henkilöille tieto fyysisen ympäristön ominaisuuksista on tärkeää. Kuunneltavat äänitiedostot, 3D-kartat, symbolit sekä tekstitetyt ja viitotut videot voivat olla ratkaiseva tekijä etsittäessä tietoa ja valittaessa itselleen soveltuvaa kohdealuetta tai palvelua. (Skantz 2017.)

## Ohjeita verkkosivujen saavutettavuuteen

- Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry ylläpitää Kulttuuria kaikille -palvelua (2020), jonka verkkosivuille on koottu tietoa ja työkaluja, jotka auttavat saavutettavuuden edistämässä kaikilla toimialoilla.
- Saavutettavasti.fi-sivusto (2020) on suunnattu kaikille viestijöille, jotka tekevät tai suunnittelevat verkkopalvelujen sisältöjä. Sivustolla on kattavia käytännön ohjeita siihen, miten verkkosisältöjen saavutettavuutta voi parantaa helposti.
- Kehitysvammaliiton Papunet-verkkosivuille (2019) laadittu Saavutettavien verkkosivujen suunniteluopas antaa verkkosivujen kehittämiseen käytännön vinkkejä esimerkkeineen. Perusteltujen ohjeiden avulla saavutettavien verkkosivujen vaatimukset on helppo ymmärtää.



# Hyviä käytäntöjä toteutukseen

- Asiakkaan toimintakyvyn huomioiminen
- Vinkkejä näkövammaisen asiakkaan palveluun
  - Kuvailutulkkaukset välittävät tietoa ja elämyksiä
- Asiakkaana liikuntarajoitteinen henkilö
- Asiakkaana henkilö, jonka toimintakyvyssä on kognitiivisia haasteita
- Esteettömiä ja saavutettavia luontomatkailupalveluita



# Asiakkaan toimintakyvyn huomioiminen

Esteettömien palveluiden käyttäjien on hyvä vaatia tietoa ja palvelua sekä tasavertaista kohtelua itselleen, jolloin se luo positiivista painetta palveluntarjoajille kehittää omia tuotteitaan ja palveluitaan yhdenvertaisesti. Toisaalta käyttäjiltä vaaditaan ymmärrystä, jos palveluntarjoaja on kokematon eri erityisryhmien kohtaamisessa. Toimintarajoitteiden kirjo on suuri. Ei voida olettaa, että palveluntarjoajat voisivat tietää etukäteen kaiken asiakkaan toimintakyvystä ja tarpeista, mutta kun kuunnellaan asiakasta ja sovelletaan yhdessä, niin saadaan onnistunut lopputulos (Suomen Paralympiakomitea 2020). Halu oppia uutta ja kehittyä kertoo jo paljon oikeasta ja myönteisestä asenteesta ihmisten moninaisuutta kohtaan. Myös kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen kannattaa, koska siten voi löytyä luovia ratkaisuja esteettömyyden ja saavutettavuuden parantamiseksi.



Kuva 23

*Kenenkään toimintakyky ei ole täysin muuttumaton, vaan siihen voivat vaikuttaa loputtomat eri tekijät sateisesta säästä huonosti nukuttuihin yöuniin*



## Toimintakyvyn eri osa-alueet

Toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen edellytyksiä selviytyä hänen elämänsä liittyvistä toiminnoista omassa elinympäristössä. Koska toimintakyky on aina suhteessa ympäristöön, voivat henkilön käyttämät palvelut, ympäristö tai muut ihmiset joko tukea tai haitata hänen toimintakykyään. (THL 2019.) Asiakkaan toimintakyky voi siis heiketä hänelle vieraassa ympäristössä tai vahvistua esimerkiksi sopivien apuvälineiden avulla.

Toimintakyky on usein jaettu fyysiseen, psyykkiseen, kognitiiviseen ja sosiaaliseen osa-alueeseen. On hyvä muistaa, että näistä osa-alueista vain fyysinen näkyy ulospäin ja asiakkaiden toimintakyvyssä voi olla vasta palvelun aikana ilmeneviä rajoitteita. Tällöin kyseessä saattaa olla esimerkiksi asiakkaan haasteet keskittymisessä tai vuorovaikutustilanteissa.

Pelkkä tietty vamma tai diagnoosi ei kerro riittävästi asiakkaan toimintakyvystä, sillä saman vamman kanssa elävien asiakkaiden toimintakyky voi olla keskenään hyvin erilainen. Tämän vuoksi palveluntuottajan on tärkeää saada enemmän tietoa asiakkaansa toimintakyvystä kuin hänen mahdollisesta vammastaan. Ennen palvelua voi asiakkaan toimintakykyä selvittää esimerkiksi ilmoittautumisen yhteydessä esitetyillä kysymyksillä. Kysymysten määrä ja laatu riippuvat muun muassa toimintaympäristöstä, palvelun sisällöstä sekä sen pituudesta. Saatujen vastausten avulla palveluntuottaja voi tarvittaessa tehdä muutoksia esimerkiksi aikatauluun. Etukäteistietojen perusteella nähdään myös avustajatarve ja olosuhteisiin tarvittavat apuvälineet.

Kaikkia seuraavia esimerkkikysymyksiä ei ole tarkoituksenmukaista kysyä, vaan palveluntuottaja voi valita kysymyksistä sopivimmat.

## Esimerkkikysymyksiä asiakkaan toimintakyvyn kartoittamiseksi

### Luonnossa liikkuminen

- Onko sinulla liikuntarajoitteita?
- Huolestuttaako sinua kaatuminen?
- Kuinka pitkän matkan voit liikkua maastossa levähtämättä? (apuvälineillä tai ilman)
- Kykenetkö nousemaan portaita tai mäkiä ylös ja alas?
- Kuinka hyvä tasapaino sinulla on?
- Onko sinulla haasteita koordinaatiokyvyn kanssa?
- Kuinka paljon koet fyysisen vointisi vaihtelevan päivän aikana?
- Tarvitsetko avustajaa luonnossa liikkumiseen vai liikutko itsenäisesti?
- Minkälainen liikkumisen apuväline sinulla on käytössä?
- Pystytkö ottamaan muutaman askelen tuettuna?
- Minkä apuvälineen haluat lainata viikonlopun ajaksi luonnossa liikkumiseen?
- Koetko tarvitsevasi avustajaa metsäpolulla etenemiseen?
- Tuleeko mukanas henkilöitä, jotka voivat avustaa siirtymisessä?
- Kuinka pitkiä matkoja olet liikkunut luonnossa?
- Minkälaisessa maastossa olet kulkenut aiemmin? (pururata, kapea metsäpolku, metsätie, pitkospuut tms.)
- Onko sinulla avustajakoira?

### Luontomatkailupalvelun sisältö

- Onko sinulla vaikeuksia keskittyä yhtäjaksoisesti yli 10 minuutin ajan?
- Kommunikoitko puhumalla, viittoen, kirjoittamalla vai kuvien avulla?
- Onko sinulla ymmärtämis- tai oppimisvaikeuksia?
- Onko sinulla toimintarajoitteita käsissä? Jos on, niin millaisia?
- Tarvitsetko apua ruokailussa?
- Onko sinulla ruoka-aineallergioita?
- Onnistuuko pelastus- tai kellunta-liivien pukeminen itsenäisesti?
- Kuinka paljon sinulla on kokemusta kalastuksesta?
- Oletko aiemmin pyöräillyt maastossa?
- Koetko pystyväsi siirtymään käsien varassa pyörätuolista veneen laidalle ja siitä veneessä olevaan pyörätuoliin?
- Oletko vaeltanut aiemmin rinkka selässä?

### Aistien toiminta:

- Minkälainen on liikkumisnäkösi?
- Miten eri valaistus vaikuttaa näkökykyysi?
- Näetkö lähestyvät ajoneuvot ja pystytkö tunnistamaan ihmisiä?
- Minkälainen on lukunäkösi?
- Pystytkö hahmottamaan tasoeroja?
- Onko sinulla opas- tai kuulokoira?
- Onko sinulla kuulovamma?
- Pystytkö lukemaan huulilta?
- Onko sinulla jokin muu aistivamma, josta palveluntuottajan tulisi olla tietoinen?

### Muut:

- Minkälaisia toiveita ja odotuksia sinulla on retken suhteen?
- Mikä on sinulle uutta tulevassa retkessä?
- Minkä arvioisit olevan suurin haasteesi tulevassa retkessä?
- Kuinka paljon sinulla on kokemusta luonnossa liikkumisesta tai retkeilystä?
- Onko sinulla sairauksia, joista palveluntuottajan olisi hyvä tietää?
- Minkälaisissa asioissa tarvitset apua?
- Tuleeko mukanas henkilökohtainen avustaja?

### Hygienia ja majoittuminen:

- Peseydytkö itsenäisesti vai avustettuna?
- Onnistuuko wc-käynnit itsenäisesti?
- Tarvitsetko apua pukeutumiseen?

Seuraavaksi kerrotaan erilaisista toimintakyvyistä. Tässä suunnitteluoppaassa keskitytään niihin toimintakykyihin ja -rajoitteisiin, joita huomioitiin ja kartoitettiin LUKA-hankkeessa esteettömien luontomatkailupalveluiden testauksen yhteydessä. Tietoa vinkkejä varten on kerätty osittain hankkeessa järjestettyjen pilottien osallistujilta.

## Vinkkejä näkövammaisen asiakkaan palveluun

Näkövammaisen henkilö on useimmiten heikkonäköinen, sillä täydellinen sokeus on harvinaista. Heikon näöntarkkuuden lisäksi näkövammaisuus voi ilmetä erilaisina näkökentän ongelmina: näkökentästä voi esimerkiksi puuttua sen keskeinen alue tai toinen puoli. Näkökenttä voi olla myös epätasainen tai putkimainen. Silmien sopeutumiskyky valaistuksen muutoksiin on usein heikentynyt: esimerkiksi kirkkaasta ulkoilmasta sisätilaan siirtyminen voi aiheuttaa hetkellistä näkökyvyn heikkene- mistä tai vastaavasti pimeästä valoisaan tilaan siirtyminen voi saada aikaiseksi häikäisyongelmia. Värinäkö voi olla heikko ja kontrastiltaan toisiaan lähellä olevien värisävyjen erottaminen toisistaan on usein vaikeaa. (Näkövammaisten liitto ry 2019.)

Näkövammaiset asiakkaat tarvitsevat muita asiakkaita enem- män sanallista tietoa, joten palveluntuottajan on oltava valmis selittämään yksityiskohtaisesti ja tarkasti omista palveluistaan, aktiviteettien sisällöistä ja toimintaympäristöstä. Koska näkö- vammaisten asiakkaiden on vaikea huomata kasvojen ilmeitä tai kehon eleitä, on myös hyvä opetella viestimään mahdol- lisimman hyvin suullisesti. Kun halutaan saada asiakkaan huomio, kannattaa sanoa ensin asiakkaan nimi tai koskettaa häntä kevyesti käsivarresta. Yllättävä keskustelukumppanin tilanteesta poistuminen voi tuntua hämmentävältä, joten kes- kustelun päättyessä on muualle lähtemisestä kerrottava näkö- vammaiselle asiakkaalle, esimerkiksi: ”Lähden pois”. (Ambrose ym. 2017, 60–62.)



*Kuva 24*

*Ympäristöä kuvailemalla voi syventää näkövammaisen asiakkaan kokemusta*

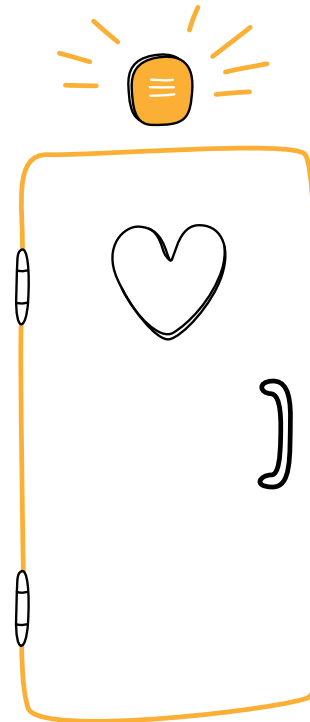
## **Aistien hyödyntäminen palvelun aikana**

Palveluntuottajan kannattaa pukeutua esimerkiksi huomioliiviin, jotta vaatteet luovat mahdollisimman suuren kontrastin suhteessa muuhun ympäristöön. Palvelun aikana käytettävissä laavuissa, mökeissä ja ulkokäymälöissä on hyvä pitää huolta riittävästä valaistuksesta, esimerkiksi kannettavien ulkovalaisimien avulla.

Toimintaympäristön valinnassa on hyvä huomioida, että monimutkaiset tilat ja hyvin laajat alueet voivat vaikeuttaa näkövammaisen asiakkaan liikkumista. Niin sisätiloissa kuin ulkona liikkuessaan näkövammaiset henkilöt käyttävät apuna erilaisten pintojen kautta heijastuvia ääniä sekä hajuaistia (Ambrose ym. 2017, 60–62).

Helposti retkillä mukana kulkevat, langattomat äänilähteet voivat olla hyödyllisiä esimerkiksi leiripaikalla, jossa niiden avulla voidaan merkitä ulkokäymälän, puuliiterin tai teltan sijainti (kuva 25). Jatkuvasti ääntä tuottavia laitteita kutsutaan äänimajakoiksi ja rakennetussa ympäristössä niitä käytetään usein osoittamaan esimerkiksi sisäänkäynnin tai hissien sijainti. Äänimajakasta kuuluva ääni voidaan valita, ja sen voimakkuutta ja kuulumisväliä voidaan säätää. Joissain laitteissa ääni voi kytkeytyä päälle liiketunnistimen avulla.





*Kuva 25*

*Äänimajakasta kuuluvan äänen avulla näkövammaisen asiakas tietää esimerkiksi käymälän sijainnin*

Vaihtoehtoisesti esineiden tai paikkojen sijainteja voi merkitä myös kiinnittämällä niihin vastaanottimia, jotka pitävät ääntä kaukosäätimen painikkeista painettaessa. Erilaisia esineiden paikantamislaitteita löytää verkosta esimerkiksi hakusana: ”object locator”. Paikantamislaitte on huomattavasti edullisempi vaihtoehto kuin äänimajakka, mutta kaukosäätimen takia hyödyttää vain yhtä näkövammaista asiakasta kerrallaan.

Mato-ongella kalastusta varten on hyvä hankkia Kalavahti-ongenkoho, joka alkaa piipata kalan tarttuessa koukkuun. Koho on paristokäyttöinen ja se on hyvä avata kuivumaan jokaisen kalastusretken jälkeen. (Avis 2020.)

Tuntoaistin avulla näkövammaisen asiakas voi tunnustella käsin tai apuvälineen (esimerkiksi valkoinen keppi) kautta esineitä ja ympäristöään sekä aistia ilmavirtoja. Tuntoaistin palveluntuottaja voi huomioida käyttämällä erilaisissa palveluun liittyvissä rakenteissa ja materiaaleissa pistekirjoitusta, kohokuvia tai -tekstiä. Etäisyyksien hahmottamista voi helpottaa kohokartalla (Kuva 26), joka on tietystä alueesta tai pohjapiirroksesta laadittu, lievästi kolmiulotteinen kartta. Kohokarttoja voi valmistaa käsin tai tilata esimerkiksi 3D-tulostettuna.



Kuva 26

*Kohokartta eli taktiilikartta nopeuttaa etäisyyksien hahmottamista varsinkin uudessa ympäristössä*

## **Luonnossa liikkuminen ja luontoretkelle valmistautuminen**

Opaskoira on liikkumisen apuväline, jonka avulla näkövammainen henkilö voi liikkua turvallisesti. Se auttaa kiertämään tiellä olevia esteitä ja ohjaa väkijoukkojen läpi sekä pysähtyy suojatien tai portaiden eteen. Joskus opaskoira voi lisäksi osata etsiä pyynnöstä esimerkiksi sen näköpiirissä olevan oven tai tuolin. (VisionAware 2019.) Valjaissa oleva opaskoira on töissä, joten sitä ei saa rapsuttaa tai kiinnittää siihen mitään muutakaan huomiota.

Kun retken varustelista lähetetään, on hyvä huomioida, että paksut pohjat vaelluskengissä vähentävät maastosta saatavan informaation määrää, joten ne eivät välttämättä ole paras valinta näkövammaiselle asiakkaalle. Koska luonnossa kuljettaessa oksat voivat osua kasvoihin, on suoja- tai aurinkolasien käyttöön hyvä kehottaa.

Mukaan on hyvä valita yleisavustajat, jotka ovat aiemmin opastaneet näkövammaisia asiakkaita. Suunniteltu avustajamäärä on hyvä tarkistaa sen jälkeen, kun palveluntuottajalla on tieto asiakkaiden toimintakyvystä ja avuntarpeista. Määrään vaikuttaa myös palvelun sisältö ja käytettävä luontoympäristö.



Kuva 27

*Asiakas saa ympäristöstään tietoa tuntoaistin kautta*

Näkövammaiselle asiakkaalle on opastustilanteessa kerrottava tarkasti korkeuseroista ja esteistä reitillä. Esteiden sijainnista ja niiden koosta voi kertoa kellotaulun avulla, esimerkiksi: ”pieni kivi kello kolmessa”. Rakennetussa ympäristössä opastaessa kuljetaan vierekkäin, mutta kapealla metsäpolulla voi avustaja kulkea poikkeuksellisesti asiakkaansa edessä. Tällöin asiakas voi pitää kiinni esimerkiksi avustajan repusta tai olkapästä, jolloin hän saa sanallisen opastuksen lisäksi tietoa maastosta tuntoaistinsa avulla. Jos asiakkaalla on opaskoira, koirakko kulkee edellä ja avustaja heidän takanaan. Luonnossa liikkuesssa taukojen pitäminen riittävän usein on tärkeää, sillä jatkuva ympäristön havainnointiin keskittyminen on kuluttavaa.

Niin palveluntuottajan kuin mukaan tulevien avustajien kannattaa perehtyä Luonto kaikille -hankkeen ja Näkövammaisten liiton yhteistyössä toteuttamaan ohjevideoon, jossa kerrotaan luonnossa opastamisesta tarkemmin. Kyseinen video löytyy YouTubesta nimellä: ”Näkövammaisen opastaminen luonnossa”.

## **Kuvailutulkkaus välittää tietoa ja elämyksiä**

Kuvailutulkkaus muuttaa sanoiksi kuvallista tietoa, jota näkövammaisen ei pysty näkemään. Kulttuurin alalla pitkään käytössä ollut kuvailutulkkaus soveltuu mainiosti myös esteettömän luontomatkailun apuvälineeksi, sillä sen avulla voi paitsi opastaa myös rikastaa luontokokemusta.

### **Kuvailutulkki sanoittaa näköhavainnon**

Kuvailutulkki jäsentää näköhavainnosta oleellisen tiedon ja muuttaa tiedon sanoiksi. Kohde pyritään kuvailutulkkaamaan mahdollisimman objektiivisesti, jotta tulkkauksen vastaanottaja voi muodostaa siitä oman näkemyksensä ja mielipiteensä. Kuvailutulkkauksen avulla taide-elämyksistä kuten elokuvista, teatterista ja kuvataiteesta tehdään saatavettavia myös näkövammaisille. Kuvailutulkilta vaaditaan hyvän hahmotuskyvyn ja kielellisen ilmaisun lisäksi perehtymistä kuvailtavaan kohteeseen ja sen aihepiiriin. Taideteosta tutkitaan paikan päällä näyttelyssä, jolloin teoksesta ja sen esillepanosta saadaan kerättyä mahdollisimman tarkasti kaikki visuaalinen informaatio juuri sellaisena kuin näyttelyvieras sen havaitsee. Elokuva taas kuunnellaan ja katsotaan lukuisia kertoja, jotta tarinaa tukeva tulkkaus voidaan ajoittaa elokuvan ääniraidan hiljaisiin kohtiin.

## Yhdenvertaisia luontoelämyksiä

Kulttuurin alalla pitkään käytössä ollut kuvailutulkkaus soveltuu mainiosti myös esteettömän luontomatkaillen apuvälineeksi. Kuvailutulkkauksen avulla voi esimerkiksi markkinoida matkakohteita, opastaa maastossa liikkujia ja ohjata toimintaa leiripaikalla, mutta myös rikastuttaa luontokokemusta ja vahvistaa luontosuhdetta esteettisillä elämyksillä.

Maiseman, kasvillisuuden, eläinten ja maaston kuvailutulkkaus noudattaa yleisiä kuvailutulkkauksen periaatteita, mutta kokonaisvaltaiseen luontokokemukseen vaikuttavat osaltaan myös muiden aistien välittämät havainnot. Vaelluksen varrella kuvailutulkattavat kohteet tulisikin valita niin, että tulkkaus täydentää näkövammaisen retkeilijän omakohtaista kokemusta. Mikäli mahdollista, kuvailutulkin olisi hyvä päästä itse tutkimaan kuvailutulkattavaa luontokohdetta, sillä pelkkien kuvien ja videoiden avulla aistinvarainen tieto jää vaillinaiseksi.

Luonnossa liikuttaessa ympäristö ja olosuhteet muuttuvat jatkuvasti. Näköalapaikalta avautuva maisema voi näyttäytyä hyvin erilaisena säästä, kellonajasta tai vuodenaikasta riippuen. Siksi ennakkoon valmisteltua kuvailutulkkauskäsikirjoitusta tai sanakarttaa voi joutua täydentämään retkikohteessa. Retkelle mukaan otettu kuvailutulkki voikin olla toimivin tapa välittää elämyksellistä ja ajantasaista tietoa. Spontaanisti tapahtumahetkellä kuvailutulkattu auringonsäteiden välke järven aalloilla, päätähuimaava rotko tai oksistossa keikkuva närhi luovat näkövammaiselle asiakkaalle tunteen ainutlaatuisesta hetkestä.

## Hyödynnä kuvailutulkausta

Huomioi näkövammaiset asiakkaat erityisesti sähköisessä viestinnässä käyttämällä tekstissä kuvailevaa ja informatiivista kieltä sekä kuvissa alt-tekstejä. Tarjoa retkikohteesta ennakkomateriaalina esimerkiksi sanakartta tai kuvailutulkattu opas reitin kohokohdista ja maisemista. Voit myös lisätä kuvailutulkausta mainosvideoon tai kuvailutulkata verkkosivusi kuvat.



Kuvien alt-tekstien kirjoittaminen ja reitin kuvailu saattavat onnistua mainiosti omatoimisestikin, mutta kuvailutulkkauksen ammattilaisen tarjoama palvelu tuo lisäarvoa ja saattaa olla ratkaiseva tekijä, kun näkövammaisen asiakas valitsee palveluntarjoajaa luontomatkalleen. Ammattitulkilla on yleensä koulutusta ja käytännön kokemusta myös näkövammaisuudesta ja näkövammaisten opastamisesta, mitä kannattaa hyödyntää kun suunnittelet esteetöntä luontopalvelua. Kuvailutulkki voi toimia työnsä ohessa myös näkövammaisten yleisavustajana ja tukea näin eräoppaiden työtä retkikohteessa.

## Näin tilaat kuvailutulkkauspalveluita

Kun pyydät tarjousta kuvailutulkkauksesta, kerro mikä on kuvailutulkkauksen

- käyttötarkoitus (täsmällisen tiedon vai henkeäsalpaavan elämyksen välittäminen),
- jakelutapa (äänite, pistekirjoitus, teksti vai live-esitys),
- laajuus (kuvailutulkattavien kohteiden määrä, äänitteen tai live-kuvailutulkkauksen kesto, tekstin merkkimäärä),
- julkaisualusta (esim. verkkosivu, esite tai video, jossa kuvailutulkkaus julkaistaan),
- ja käyttöoikeus (uudelleenjulkaisu, käännökset jne.).

Jos tilaat kuvailutulkin mukaasi retkelle tai vaellukselle, selvitä

- mitkä valitsemasi kohteet tulee live-kuvailutulkata maastossa,

- tarvitsetko myös kuvailutulkattua ennakkomateriaalia,
- kuinka suurelle ryhmälle tulkataan,
- sisällyttääkö kuvailutulkki tarjoukseensa matka- ja ateriakulut vai vastaako tilaaja niistä,
- toimiiko kuvailutulkki työnsä ohessa myös näkövammaisten yleisavustajana,
- mikä on kuvailutulkin työaika vaelluksen aikana,
- toimitetaanko kuvailutulkille ennakkovalmisteluja varten valokuvia ja videoita kohteesta vai tuleeko hänen käydä dokumentoimassa kohde itse,
- onko kuvailutulkilla riittävää retkeilykokemusta ja luonnontuntemusta.

## Kuvailutulkkauksanasto tutuksi

### Kuvailutulkkkaus

Kuvailutulkkkaus muuttaa sanoiksi kuvallista tietoa, jota näkövammaisen ei pysty näkemään.

### Kuvailutulkki

Kuvailutulkkaukskoulutuksen käynyt kuvailutulkkauksen ammattilainen.

### Kuvailutulkkaukskonsultti

Koulutettu näkövammaisen kuvailutulkkaukskonsultti toimii kuvailutulkin työparina kokemusasiantuntijana ja koyleisönä.

### Kuvailutulkkaukskäsikirjoitus

Kuvailutulkin laatima teksti, joka sisältää haluttuun keston ja muotoon kirjoitetun kuvailutulkkauksen sekä mm. äänitystä varten tarvittavat ohjeet. Kuvailutulkki lukee kuvailutulkkaukskäsikirjoituksen äänitteeksi tai esittää sen yleisölle. Kuvailutulkkaukskäsikirjoitus on kuvailutulkin tekijänomaisuutta oleva teos, jonka käyttöoikeuksista on sovittava tekijän kanssa.

### Live-kuvailutulkkkaus

Kuvailutulkki esittää ennakkoon laatimansa kuvailutulkkaukskäsikirjoituksen elävälle yleisölle esimerkiksi teatterissa, taidemuseossa tai luontoretkellä.

### Spontaani kuvailutulkkkaus

Kuvailutulkkkaus joka tehdään ilman ennakkoon laadittua käsikirjoitusta samanaikaisesti ympärillä näkyviä ja tapahtuvia asioita tarkkaillen.

### Sanakartta

Sanallinen kuvaus jonkin kohteen sijainnista ja ympäristöstä sekä sinne johtavasta reitistä. Sanakartan avulla näkövammaisen voi tutustua kohteeseen ennakkoon, löytää paikalle ja liikkua kohteessa turvallisesti. Sanakartta jaetaan käyttäjille pistekirjoituksena, äänitteenä tai tekstinä. Luontokohteen maaston ja reitin havainnollistamisessa sanakartta voi olla kohokarttaa täsmällisempi apuväline. Sanakartta tulee tarkistaa ja päivittää säännöllisesti.

### Alt-teksti

Vaihtoehtoinen teksti, jonka avulla esimerkiksi verkkosivun kuvallisesta sisällöstä tehdään saavutettava näkövammaisille käyttäjille. Hyvä alt-teksti kertoo lyhyesti ja selkeästi kuvan visuaalisen perusinformaation, jota kuvan ohessa oleva teksti ei sisällä.



*Kuva 28*

*Metsästä otettu valokuva, josta esimerkkiteksti on laadittu*

Taidevalokuvan kuvailutulkkaus sisältää laajan ja yksityiskoh-  
taisen kuvauksen muun muassa teoksen sommittelusta, sisäl-  
löstä, koosta, väreistä, teknisestä toteutuksesta, tunnelmasta  
ja ripustuksesta. Informatiivisen kuvituskuvaan kuvatekstissä  
tai alt-tekstissä riittää yleensä, että valokuvan olennaisimmat  
elementit ja tunnelma välittyvät kuvailun kautta esimerkiksi  
näin (kuva 28): Haaleanharmaat pitkospuut kulkevat vehreän  
sekametsän poikki kohti kaukana puiden takana siintävää  
vesistöä. Oksiston läpi siivilöityvä kesäinen auringonvalo täp-  
littää muhkeita mustikkamättäitä, jotka sulkevat pitkospuut  
sisäänsä.

Lisätietoa kuvailutulkkauksesta:

[www.kuvailutulkkaus.fi](http://www.kuvailutulkkaus.fi)

# Asiakkaana liikuntarajoitteinen henkilö

Fyysinen toimintakyky ilmenee henkilön kykynä liikkua ja liikuttaa itseään (THL 2019). Pelkästään kävely tai tasapaino eivät kerro fyysisen toimintakyvyn tasosta, vaan siihen liittyvät myös esimerkiksi esineiden pitäminen ja käsittelyminen, vetäminen, työntäminen, nostaminen ja ulottuminen. (Elevator Project 2018, 7–8.) Liikuntarajoitteisella asiakkaalla voi olla eritasoisia haasteita yhdessä tai useammassa edellä mainituista kyvyistä: pyörätuolilla liikkuvalla asiakkaalla voi olla käveleviä asiakkaita voimakkaammat ylävartalon lihakset ja iäkkäällä asiakkaalla taas hyvä kestävyys mutta heikentynyt koordinaatiokyky.

Riittävä tauottaminen on tärkeää, sillä liikuntarajoitteinen asiakas ei välttämättä pysty kävelemään pitkää matkaa tai seisomaan pitkään. Liikkuminen voi olla hidasta ja asiakas voi menettää tasapainonsa helposti. Tauottamisen lisäksi palvelun aikana on huolehdittava, että aina on jokin paikka, johon asiakas voi tarvittaessa istahtaa. Heikon lihaskunnan omaavilla asiakkailla voi olla hankaluuksia nousta matalalta penkiltä ylös, joten tuolien on hyvä olla tavallista korkeampia.

## Muistilista asiakaspalveluun

- Puhu aina asiakkaalle äläkä tämän mahdolliselle avustajalle.
- Liikkumisen apuvälineet ovat osa niitä käyttävän henkilön henkilökohtaista tilaa. Älä siis kosketa tai työnnä niitä ilman asiakkaan lupaa.
- Luota siihen, että asiakas pyytää apua sitä tarvitessaan. Avun tyrkyttäminen voi tuntua ahdistavalta.
- Jos pyörätuolissa istuvan asiakkaan kanssa keskustellaan pitkään, on kohteliasta istua myös itse, jolloin molempien silmät ovat samalla korkeudella.





Kuva 29

*Kalastusretkellä korostuu enemmän asiakkaan käsien toimintakyky kuin eteenpäin liikkuminen*

Luontomatkailupalveluiden sisältöä suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon myös se, että usein yhden ryhmän osallistujista löytyy niin hitaammin kuin nopeammin liikkuvia henkilöitä. Esteettömiä luontoreittejä, asiakkaalle sopivan toimintaympäristön valintaa ja reittien kuvailua käsitellään sivulla 21-26.

## **Apuvälineiden hyödyntäminen luontoretkillä**

Liikkumisen apuvälineet mahdollistavat liikuntarajoitteisen henkilön päivittäisen liikkumisen paikasta toiseen. Tämän vuoksi ne sopivat parhaiten rakennetussa ympäristössä liikkumiseen. Yleisiä liikkumisen apuvälineitä ovat rollaattori, pyörätuoli ja sähköpyörätuoli sekä sähkömopo ja erilaiset kävelysauvat. Luontoympäristössä liikkuminen helpottuu välineillä, joiden ominaisuuksiin voi kuulua esimerkiksi paksummat renkaat, jämäkämpi rakenne tai sähköavusteisuus. Luontoretken ajaksi myös tavalliseen pyörätuoliin on mahdollista vaihtaa paksummat renkaat.

Vammaisurheilu- ja liikuntavälineitä ovat esimerkiksi rugby-pyörätuoli, käsipolkupyörä ja jääkiekkokelkka. Erilaiseen ulkona tapahtuvaan muuhun toimintaan tai harrastamiseen käytettäviä välineitä voidaan kutsua myös toimintavälineiksi. Toimintavälineitä ovat esimerkiksi istuma-asennossa käytettävät laskettelukelkat ja kanoottituki. Erilaisia tarttumapihtejä ja kahvoja voidaan käyttää sieniretkellä tai kalastaessa vapaan kiinnitettynä. Myös pitkävartisia ja kyynärtuullisia marjapaimureita on olemassa.



Melomista helpottavat kanootin tai kajakin sivuille kiinnitettävät ponttoonikellukkeet, jotka vakauttavat ja ehkäisevät kallistumista. Myös katamaraanipuilla voidaan lisätä vakautta yhdistämällä kaksi kanoottia toisiinsa. Kanoottituolilla (solumuovilla päällystetty siirrettävä tuoli) ja sen kanssa käytetyillä erilaisilla tyynyillä voidaan tukea melojan asentoa. Tuoli kiinnitetään kanoottiin, mutta melojaa ei saa koskaan kiinnittää tuoliin. (Tauria ym. 2019, 46–47.)

Luontomatkailuyrittäjän on hyvä tietää erilaisten apu- ja toimintavälineiden olemassaolosta sekä niitä vuokraavista tahoista. Näin yrittäjä voi vinkata asiakasta vuokraamaan sopivan välineen retkeä varten ja se voidaan sovitusti toimittaa suoraan paikan päälle. Tarkemmin välineiden ominaisuuksista ja niiden asiakkaalle sopivuudesta osaavat kertoa välineitä vuokraavat tahot.

## Välineitä vuokraavia tahoja

### Malike

Kehitysvammaisten Tukiliiton Malike-toiminta vuokraa toimintavälineitä vaikeasti vammaisille asiakkaille lyhytaikaiseen kokeiluun tai tilapäiseen tarpeeseen. Luontomatkailuyrittäjä voi pyytää Malikesta neuvoja välineiden hankintaan liittyen.

Valikoimasta löytyy välineitä niin vaikeassa maastossa liikkumiseen, pyöräilyyn kuin talviliikuntaan. Maliken toimintavälineet on tarkoitettu käytettäväksi avustajan kanssa.

### SOLIA

Soveltavan liikunnan apuvälinetoiminta SOLIA vuokraa erilaisia urheilun ja liikunnan apuvälineitä.

Valikoimassa on pyöriä, pyörätuoleja, talviliikuntavälineitä ja luontoliikunnan apuvälineitä. Välineitä löytyy myös erilaisten pelien pelaamiseen.

SOLIAN välineitä voivat vuokrata kaikki niitä tarvitsevat ilman diagnoosirajoja ja ne sopivat pääsääntöisesti itsenäisesti liikkuville.

### Välineet.fi

Verkkopalveluun on koottu kaikki välineitä vuokraavat tahot Suomessa. Maliken ja SOLIAN lisäksi palvelusta löytyy kaupunkeja ja muita tahoja, jotka vuokraavat välineitä esimerkiksi soveltavaan liikuntaan.

## Esimerkkejä luonnossa liikkumiseen soveltuvista apuvälineistä

### Nokkapyörä

Nokkapyörä (kuva 30) on 16-tuumainen kolmas pyörä, joka kiinnitetään manuaalipyörätuolin eteen. Se nostaa pyörätuolin pienet etupyörät ilmaan, mikä helpottaa vaikeassa maastossa liikkumista kesällä ja talvella. Nokkapyörä on helppo kiinnittää lähes kaikkiin pyörätuolimalleihin sopivalla pikakiinnitys-mekanismilla. Laitteen asennus onnistuu myös omatoimisesti pyörätuolissa istuen. Nokkapyörä ei sovi pyörätuoliin, jossa on irrotettavat jalkalaudat. (Parviainen 2020.)



Kuva 30

*Nokkapyörä sopii useimpiin pyörätuolimerkkeihin*

### Maastopyörätuoli

Täysjousitetussa maastopyörätuolissa (kuva 31) on 24-tuumaiset leveät maastopyörän renkaat. Tuolia ei perinteisen pyörätuolin tapaan kelata, vaan eteenpäin liikkuminen tapahtuu kampia työntämällä, kuten penkkipunnerrusliikkeessä. Ohjaaminen tapahtuu kääntämällä ranteella oikeanpuoleisen kammien kahvasta, jolloin pyörätuolin takana oleva pienempi pyörä kääntyy. Pyörätuolissa on maastopyörästä tutut levyjarrut molemmilla puolilla. Se sopii hyvin pyörätuolin käyttäjille tai muille asiakkaille, joiden on hankala kävellä maastossa. (Parviainen 2020.)



Kuva 31

*Maastopyörätuolilla pääsee hankalaankin maastoon, mutta liikkuminen vaatii jonkin verran voimaa käsissä ja rintalihaksissa*

### Maastokäsipyörä

Käsipolkupyörä on polkupyörä, jota ”poljetaan” käsillä eli molemmilla käsillä veivataan pyörivää liikettä, joka liikuttaa pyörää eteenpäin. Maastokäsipyörässä (kuva 32) on takana 26 ja edessä 25 -tuumaiset leveät maastopyörän renkaat, joilla pääsee liikkumaan hankalammassa maastossa paremmin. Pyörässä on levyjarrut edessä ja siinä on 18 vaihdetta. Runko on kevyt alumiinirunko. Istuma-asento on pystympi kuin perinteisessä matalamallisessa käsipolkupyörässä, mikä helpottaa kääntymistä hankalissa paikoissa. (Parviainen 2020.)



Kuva 32

*Maastokäsipolkupyörä*





Kuva 33

Nojapyörä

## Nojapyörä

Nojapyörä (kuva 33) on kolmipyöräinen jaloilla poljettava polkupyörä, jossa polkija istuu nojatuolimaisessa asennossa. Nojapyörä on helpompi ajaa kuin perinteinen kolmipyöräinen, koska tuki selälle on hyvä ja pyörään on helppo siirtyä. Se sopii hyvin esimerkiksi tasapaino-ongelmallisille asiakkaille. Ohjaus tapahtuu istuimen vierestä, reisien kohdalla olevista ohjaustangoista. Pyörässä etäisyys on helposti säädettävissä 145-195cm -pituisille henkilöille. (Parviainen 2020.)

## Maastopyörätuoli Hippocampe

Hippocampe-maastopyörätuolissa (kuva 34) on leveät ilmatäytteiset renkaat, takana työntöaisa sekä edessä vetonaru. Kahden avustajan kanssa maastopyörätuolilla pääsee liikkumaan helpokulkuisessa metsämaastossa. Talvikäytössä eturenkaaseen voidaan kiinnittää suksikotelo, jolloin jäällä ja lumella liikkuminen kevenee. Sillä voi myös avustaa uimarin veteen ja pois uimasta. Maastopyörätuoli mahtuu osina jääkiekkovarustekassin kokoiseen tilaan. Sen kokoaminen ei vaadi työkaluja. (Tero 2020.)



Kuva 34

Hippocampe-toimintavälineellä pääsee monenlaiseen maastoon

## Monitoimiratas Kangoo

Monitoimiratas Kangoo (kuva 35) soveltuu vaikeasti vammaisille lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat vahvan tuennan vartalolle ja niskalle. Monitoimirattaat soveltuvat käytettäväksi maastossa, lumella, jäällä, asfaltilla sekä polkupyörän peräkärrynä.

Rattaisiin voidaan vaihtaa iso kiinteä tai pienempi kääntyvä eturengas tai polkupyörän vetoaisa. Talvella renkaisiin voidaan kiinnittää erikseen teetettävät suksikotelot tai luistinterät. Näin mahdollistuu myös rattaiden liikkuminen lumella ja jäällä. (Tero 2020.)



Kuva 35

Monitoimiratas (Malike 2020a)



Kuva 36

*Hiihto- ja luistelukelkat soveltuvat hiihtäjille, jotka voivat istua melko pystyssä asennossa (Malike 2020b)*

## Hiihto- ja luistelukelkat Offcarr Slittino

Hiihto- ja luistelukelkkoja (kuva 36) on saatavana sekä kuppi- että avoistuumella. Tarvittaessa kelkkoihin voidaan asentaa erillinen niskatuki. Istuimen antamaan tuen määrään vaikuttaa istuimen selkänöjan korkeus.

Avoistuumelliset kelkat soveltuvat kookkaammille henkilöille. Sukset tai luistimet kiinnitetään kelkkaan kärkisiteillä. Sukset ovat tavallisen hiihtoladun leveydellä. (Tero 2020.)



Kuva 37

*Snow Comfort -kelkka soveltuu jäällä ja lumella liikkumiseen sekä loivaan pulkkamäkeen (Malike 2020c)*

## Snow Comfort

Snow Comfort -kelkassa (kuva 37) on selkänöjallinen muotoiltu istuin, niskatuki, sivutuet, lantio-, polvi- ja nilkkavyö sekä jarru. Kelkkaa voi työntää selkänöjassa olevasta työntökahvasta ja/tai vetää keulassa olevasta vetonarusta. Kelkan takana on irrotettava, jarrulla varustettu jalasosa, jolta kelkkaa on mahdollista potkutella potkukelkan tapaan ja käyttää avustajan seisomalautana loivaa mäkeä laskettaessa. (Tero 2020.)

## Yrittäjien yhteinen välinevalikoima

Kysynnän kasvaessa kannattaa harkita välineiden ostoa. Apu- ja toimintavälineiden hinnat voivat kuitenkin olla kalliita, joten niitä on järkevää hankkia yhteiskäyttöön muutaman muun lähialueen yrityksen kanssa. Neuvoja välineiden hankintaan saa Malikelta.

Sopiva välinevalikoima yhteiseen välinevarastoon tai peräkärryyn on:

- Nokkapyörä
- Käsien kammettava maastopyörätuoli
- 2 Hippocampe-maastopyörätuolia
- Maastokärry Joelette
- Kangoo-monitoimiratas
- Maastorollaattori Trionic.

(Tero 2020.)

# Asiakkaana henkilö, jonka toimintakyvyssä on kognitiivisia haasteita

Hatfieldin (2019) mukaan kognitio on termi, joka viittaa:

- oppimiseen ja muistamiseen
- esineiden tunnistamiseen
- puheen ymmärtämiseen
- ongelmanratkaisuun ja ajatteluun
- keskittymiseen
- muiden kanssa kommunikointiin
- kykyyn tehdä päätöksiä
- kykyyn miettiä asioita eri näkökulmista.

Kognitiiviset häiriöt vaikuttavat henkilön kykyyn suorittaa yhtä tai useampaa edellä mainituista toimista. Häiriöt voivat johtua monista eri syistä, joita voivat olla esimerkiksi geenit, päähän kohdistuneet vammat, sairaudet ja infektiot sekä aivokasvaimet. Pitkällä aikavälillä myös huonot elämäntavat ja altistuminen myrkyllisille aineille voivat aiheuttaa ongelmia toimintakyvyssä. (Hatfield 2019.)

Vaikka asiakkaalla ei olisi varsinaisia rajoitteita kognitiivisessa toimintakyvyssään, voi hänen toimintakykynsä heiketä uudessa ympäristössä ja tilanteessa esimerkiksi stressin tai väsymyksen vuoksi.

## Selkokielellä puhuminen

Asiakkaat, joilla on haasteita ymmärtää tai tuottaa puhetta ja tekstiä, hyötyvät selkokieelisestä puheesta. Heitä voivat olla esimerkiksi suomen kieltä opiskelevat maahanmuuttajat, ikääntyneet retkeilijät tai autismin kirjon henkilöt. Selkokielen ohjeita hyödyntämällä voi tehdä omasta puheestaan helpompaa ymmärtää.



Asiakkaalle puhuttaessa on käytettävä mahdollisimman selkeää ja yksinkertaista kieltä sekä vältettävä ammattisanastoa tai vaikeasti ymmärrettäviä käsitteitä. Ymmärrettävyyttä voi lisätä rauhallisella äänellä, ydinsanoja painottamalla ja taukojen pitämisellä asiakokonaisuuksien välissä. Viestin vahvistamiseksi kannattaa käyttää myös eleitä ja ilmeitä. On hyvä muistaa, että joillekin asiakkaille voi olla vaikeaa hahmottaa asioita tai paikkoja, joita he eivät keskusteluhetkellä näe. Puhetta tukevia kommunikointikeinoja ovat esimerkiksi piirtäminen, tukiviittomat ja yksinkertaiset kuvat. (Kartio 2009, 8–24.)

## Ohjeita keskustelutilanteisiin

- Ennen kuin aloitat puhumisen, varmista, että sinulla on asiakkaan huomio. Kokeile saada huomio sanomalla asiakkaan nimi, ottamalla katsekontakti tai kysymällä jokin kysymys.
- Puhu hitaasti ja mieti etukäteen, mitä aiot sanoa. Älä kuitenkaan puhu luonnottoman hitaasti.
- Puhu yhdestä asiasta kerrallaan käyttäen tuttuja, jokapäiväisiä puhekielen sanoja.
- Jos käytät abstrakteja tai vaikeita sanoja, selitä ne. Yritä välttää sanontoja tai kielikuvia. Korosta viestisi ydinsanoja ja keksi tarvittaessa kiertoilmauksia.
- Käytä keskustelukumppanisi ikätsolle sopivaa kieltä.
- Anna lyhyitä käytännön ohjeita ja vältä liian pitkiä puheenvuoroja.
- Vältä passiivia ja kerro mieluummin kuka teki mitä.
- Tee tarkistuskysymyksiä varmistaaksesi, että keskustelukumppanisi on ymmärtänyt. Muista, että kysymyseen: ”Ymmärsitkö?”, voi asiakas sinua miellyttääkseen vastata myöntävästi, vaikka todellisuudessa ei olisi ymmärtänyt.
- Yritä puhua paikassa, jossa ei ole taustahälyä.
- Älä keskeytä asiakasta tai täydennä hänen lauseitaan, vaikka kysymyseen vastaaminen olisi hidasta. Jos et ole varma mitä asiakas sanoi, pyydä kohteliaasti häntä toistamaan.

(Elevator Project 2018, 33; National Disability Authority 2019, 50–56; Kartio 2009, 8–24.)

## Kuvien käyttö kommunikoinnissa

Asiakas voi tarvita kuvia oman ilmaisunsa apuna tai ymmärtämisen tueksi. Kuvia voi käyttää vastaamiseen, valinnan tekemiseen, asioiden pyytämiseen tai kommentoimiseen. Kommunikointi voi tapahtua yksittäisten kuvien tai kuvista kootun taulun avulla. Joillain asiakkailla voi olla kommunikointiohjelma esimerkiksi tabletilla tai oma kommunikointikansio, joka sisältää laajasti eri tilanteisiin liittyviä kuvia. (Tikoteekki 2014, 3-10.)

Kuvatauluja kannattaa laatia aikataulusta, mahdollisista säännöistä, yksittäisten aktiviteettien kulusta ja esimerkiksi retkikeittimen kasausohjeista. Ohjeet voidaan myös tulostaa ja antaa asiakkaalle. Kuvia voi hyödyntää luovasti myös palautehetkessä ja valintatilanteissa.

Kuvataulut (kuva 38) ja yksittäiset kuvat on hyvä laminoida tai päällystää kontaktimuovilla, jotta ne kestävät erilaiset sääolosuhteet. Kun kuvat on kiinnitetty kuvatauluun tarranauhalla, on niitä helpompi lisätä tai muuttaa tarvittaessa. Kuvataulun avulla esimerkiksi aikataulua läpikäydessä osoitetaan sormella aina siihen kohtaan, josta sillä hetkellä puhutaan. Tilanne on hyvä harjoitella etukäteen ainakin kerran. Kuvat kannattaa valita Papunetin kuvapankista:

[kuvapankki.papunet.net](http://kuvapankki.papunet.net)



Kuva 38

*Esimerkki Papunetin kuvatyökalun avulla laaditusta kuvataulusta, jonka avulla voidaan käydä aikataulua läpi*

## Vinkkejä erityislapsille suunnatun palvelun toteuttamiseen

- Lasta voidaan aktivoida toimintaan mukaan keskustelemalla ja kyselemällä.
- Ohjaajan heittäytyminen tarinoihin on lapsesta hauskaa ja lisää retken elämyksellisyyttä.
- Säännöt on pidettävä selkeinä ja niiden kertomiseen kannattaa hyödyntää kuvia. Alue, jossa toimitaan, on tärkeää osoittaa lapselle.
- Kuvat tukevat ohjausta ja jäsentävät lapsille tulevia tapahtumia. Kuvien näyttämistä kannattaa harjoitella etukäteen.
- Ohjauksessa kuuluva ääni ja yksinkertaiset, lyhyet lauseet auttavat lasta ymmärtämään, mitä seuraavaksi tapahtuu.
- Ympäristöön etukäteen tutustuttaessa on hyvä tarkastella sitä lapsen näkökulmasta. Esimerkiksi jatkuva autotien reunassa kävely tai useat tien ylitykset voivat pelottaa lasta.
- Lasta voi virittää ja innostaa jo etukäteen tulevaan retkeen lähettämällä teemaan liittyviä kysymyksiä ja tarinoita, joita voi käydä läpi jo esimerkiksi automatkalla.
- Tulen lähellä on oltava erityisen tarkka. Tulipaikan läheisyys on pidettävä vapaana tavaroista kompastumisriskin takia. Tulen ääressä ohjataan olemaan rauhallisesti.

(Haapala & Salomaa 2020, 7–12.)

## Erityistä tukea tarvitsevien lasten huomioiminen

Erityistä tukea tarvitseville lapsille suunnatun palvelun aikana on hyvä käyttää puhetta tukevia kommunikointikeinoja, osallistaa lapsia mukaan ja pitää ryhmäkoot pieninä. Puhetta tukevista kommunikointikeinoista hyötyvät varsinkin lapset, joilla on kielellisiä erityisvaikeuksia tai haasteita tarkkaavaisuudessa. (Haapala & Salomaa 2020, 20–21.)

Lasten osallistamisessa on tärkeää löytää hyvä tasapaino, sillä pelkkä toiveiden kysyminen ei ole vielä osallistamista ja toisaalta lapsi ei voi myöskään päättää kaikesta. Lapselle on tärkeää saada kokemus siitä, että hän on päässyt vaikuttamaan asioihin. Mukaan toimintaan osallistuessa lapsesta tulee yhteisön jäsen ja hän näkee itsensä tärkeänä. Samalla kasvavat myös yhteenkuuluvuuden ja vastuullisuuden tunne. (Haapala & Salomaa 2020, 22.)

# Esteettömiä ja saavutettavia luontomatkailupalveluita

Matkailualan kasvun myötä myös kysyntä esteettömille matkoille kasvaa. EU:n alueella eniten esteettömiä matkoja varataan Ranskasta ja EU:n ulkopuolelta Yhdysvalloista (European Commission 2015a, 457–461). Vaikka kysyntä on selvästi nähtävissä, on Euroopassa esteettömien ja saavutettavien matkailupalveluiden markkinarako edelleen suurilta osin hyödyntämättä. Alan edelläkävijämaat Euroopassa ovat Espanja (erityisesti Katalonian alue), Belgia (erityisesti Flanderin alue), Italia ja Iso-Britannia. Muualla esteettömyys ja saavutettavuus on alettu paremmin ymmärtää kilpailuetuna. Yhdysvalloissa käytössä oleva vammaislaki (Americans with Disabilities Act) kieltää vammaisten henkilöiden syrjinnän kaikilla aloilla ja vaikuttaa siten myös esteettömien ja saavutettavien matkailupalveluiden määrään. Myös Kanadassa kiinnostus esteettömään matkailuun kasvaa. Kansainvälisen kilpailun voidaan siis odottaa kasvavan tulevaisuudessa. (European Commission 2015b, 17–23.)

Suomesta löytyvien esteettömien ja saavutettavien matkailupalveluiden todellista määrää on vaikea arvioida tiedon puutteellisuuden vuoksi. Pantou.org-palvelusta (2020) löytyy Suomen kohdalta enimmäkseen majoituspalveluita mutta myös joitain esteettömiä luontomatkailupalveluja. Visit Finlandin ylläpitämään My Stay -palveluun (2020) listattuja esteettömäksi luokiteltuja luontoaktiviteetteja on tällä hetkellä muutamia kymmeniä, joiden joukosta löytyy melontaretkiä, erilaisia safareita ja veneretkiä. Esteettömiltä kalastuslautoilta järjestetään kalastusretkiä eri puolella Suomea.

Lapin ohjelmapalveluyrityksistä 70 % sanoo voivansa tarjota ainakin jotain palveluaan esteettömänä. Kyseisistä palveluista (usein tulistelua, luonnon tarkkailua ja erilaisia safareita) ei kuitenkaan anneta riittävästi tietoa yritysten verkkosivuilla eikä erityisryhmiä huomioida markkinoinnissa. Ne lappilaiset ohjelmapalveluyritykset, jotka jollain tavalla kertovat palveluiden soveltuvuudesta esimerkiksi liikuntarajoitteisille, saavat palveltavaksi erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita vähintäänkin satunnaisesti. (Jutila 2012, 41–44.)

## Esimerkkejä maailmalta

Latin America for All tarjoaa esteettömiä, yli viikon pituisia matkailupaketteja Etelä-Amerikassa. Paketteihin kuuluu luonnossa liikkumista, mutta majoitukset järjestetään hotelleissa. Vuoristossa ja sademetsien haastavassa maastossa liikutaan avustettuna yrityksen omilla maastokäyttöön muokatuilla apuvälineillä. Matkan aikana käydään melomassa, snorklaamassa kilpikonnien keskellä ja yksi retken elämyksistä on vesiputouksen ylittäminen köysirataa pitkin valjaissa roikkuen.

[latinamericaforall.com](http://latinamericaforall.com)

Celtic Quest Coasteering tarjoaa kaikille soveltuvia, muutaman tunnin mittaisia seikkailuja Walesin rannikolla. Palvelu räätälöidään asiakkaan toimintakyvyn mukaan ja voi sisältää kalliohyppelyä, kiipeilyä, rannikon tutkiskelua ja seikkailu-uintia. Kelluntaliivien, märkäpuvun ja lähellä pysyvän oppaan avulla asiakas voi nauttia seikkailusta vedessä, vaikka ei pystyisikään uimaan.

[celticquestcoasteering.com/  
disabled-coasteering](http://celticquestcoasteering.com/disabled-coasteering)

Handitur -verkkosivujen kautta voi varata erilaisia esteettömiä retkiä Mallorcan saarella. Verkkosivustoa ylläpitää Handisport Majorca -säätio, joka palveluiden listaamisen ja myynnin lisäksi kouluttaa ja auttaa alueen yrittäjiä luomaan esteettömiä palveluita saarelle saapuvia turisteja varten. Monipuolisen valikoiman joukosta löytyy niin luontoretkiä kuin melontaa ja purjehdustakin. Retkillä toiminta mahdollistetaan erilaisilla apuvälineillä. Esimerkiksi vesihiihdossa asiakas istuu leveiden vesisuksien päälle rakennetussa tuolissa, luontoretkillä kivisessä maastossa kuljetaan mönkijöillä ja liikuntarajoitteisten sukellusretkillä hyödynnetään Hippocampe-toimintavälinettä veteen pääsyssä.

[handitur.org](http://handitur.org)



## Luonto kaikille –hankkeessa kehitetyt palvelukokonaisuudet

Luonto kaikille –hankkeessa suunniteltiin ja kehitettiin esteetömiä ja saavutettavia luontomatkailupaketteja yrittäjien hyödynnettäviksi. Kehittäminen aloitettiin ideointityöpajoilla, joihin osallistui monipuolisesti alan yrittäjiä, erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä, vammaisjärjestöjä, opiskelijoita ja muita toimijoita. Syntyneitä ideoita muokattiin ja yhdisteltiin kokonaisuuksiksi, joita testattiin pilotoimalla. Kanta- ja Päijät-Hämeessä järjestettiin yhteensä kahdeksan pilottia 2019–2020. Mukana piloteissa oli useita yrittäjiä, vammaisjärjestöjä ja muita toimijoita sekä kyseisen palvelun kohderyhmään sopivia henkilöitä.

### Pilotteja järjestämässä olleet yritykset ja vammaisjärjestöt

- Adventuristo
- Eerikkilä Sport & Outdoor Resort
- Eräopas Raija Vuori
- Erärenki
- Kullasmarina Resort
- Kalastus ja majoitus Rysä Oy
- Lakeland Outdoors
- Lautsian kartano
- Lindabella
- Loimunalle
- LuontoLeena
- Oivallusvaara
- Railo Outdoors
- Ricasluonto
- Seastar Events
- Seikkailuohjaaja Minna Nieminen
- Invalidiliitto ry
- Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, Malike-toiminta
- Leijonaemot, Perhe edellä puuhun -hanke
- Näkövammaisten liitto ry
- Selkäydinvammaiset Akson ry
- Suomen CP-liitto ry

Kuva 39

*Kävelevien aktiiviliikkujien retkeily  
-pilotissa melottiin Liesjärvellä*



## **Kehitettyjä palvelukokonaisuuksia esittelevät tuotekortit**

Palveluiden toimivuudesta kerättiin tietoa havainnoimalla ja keräämällä palautetta asiakkailta ja järjestäjiltä. Palautteista nousseita asioita käytiin läpi järjestäjien kesken ja huomattuja ongelmakohtia paranneltiin, jonka jälkeen valmiista palvelupaketeista laadittiin tuotekortit.

Tuotekortti voi olla joko ulkoinen myyjälle annettava markkinointimateriaali myynnin tueksi tai yrityksen sisäinen manuaali, johon on koottu tärkeää tietoa palvelun suunnitteluun ja toteutukseen liittyen. Tällöin tuotekortti toimii palveluntuottajan muistin tukena palvelun järjestelyissä. Jos yrityksessä on useampi työntekijä, auttaa tuotekortti toteuttamaan palvelua myös työntekijästä riippumatta aina samalla hyväksi todetulla tavalla. (PALMA 2020.)

Luonto kaikille -hankkeen tuotekortit ovat suunnattu luontomatkailuyrittäjille, eli ne ovat sisäisiä tuotekortteja. Ne sisältävät perustietojen lisäksi sisältösuunnitelman, palveluprosessin kuvauksen vaihe vaiheelta ja turvallisuuteen liittyviä neuvoja. Tuotekortin lopusta löytyvät pohjat turvallisuussuunnitelman laatimiseen ja hinnoitteluun. Mukana on lisäksi erityisryhmiin kuuluvilta asiakkailta saatuja käytännön vinkkejä.

Luonto kaikille -hankkeen tuotekorteista yrittäjä voi poimia elementtejä oman palvelun kehittämiseen tai toteuttaa esiteltyä palvelua sellaisenaan. Seuraavat esittelytekstit ovat tiivistelmiä tuotekorteista, joihin voi tutustua kokonaisuudessaan Suomen Paralympiakomitean verkkosivuilla:

[paralympia.fi/luonto-kaikille](https://paralympia.fi/luonto-kaikille)

## Retkeily

### Näkövammaisten nuorten retkeilykurssi

Viikonlopun kestävä retkeilykurssi, minkä aikana vaelletaan metsässä ja yövytään luonnossa.

Näkövammaisille nuorille suunnatulla kurssilla (kuva 40) käydään läpi reittisuunnitelman laatiminen, rinkan pakkaaminen, turvallinen vaeltaminen, retkiruokailu ja teltan kasaaminen. Vaelluksen aikana lisätään myös osallistujien luonnontuntemustietoutta. Yöpyminen tapahtuu teltoissa tai laavussa eräoppaan valitsemissa paikoissa. Ympäristön kattava kuvailu vaelluksen aikana ja sitä ennen auttaa asiakkaita etenemään polulla turvallisesti.

Reitin upeimmissa paikoissa voidaan lisäksi kuunnella kuvailutulkin etukäteen laatimia äänitteitä, jotka antavat hyvän kuvan ympäröivistä maisemista lisäten retken elämyksellisyyttä. Tuntoaistia hyödynnetään esimerkiksi teltan pystyttämisen tai retkikeittimen kasaamisen opettelussa. Vaelluksen aikana voidaan hyödyntää lisäksi hajuaistia erilaisten lajien tunnistamisessa.

Kurssin aikana nuoret oppivat hyödyllisiä retkeilytaitoja ja kokevat elämyksellisiä hetkiä luonnossa yhdessä vertaistensa kanssa. Onnistumiskokemusten myötä vaellus myös vahvistaa nuoren itsetuntoa ja tukee itsenäistymisessä.

*Kuva 40*

*Näkövammaisten nuorten retkeilykurssi*



*Kuva 41*

*Kävelevien aktiiviliikkujien retkeily*

### Kävelevien aktiiviliikkujien retkeily

Monipuolista toimintaa vesillä ja luonnossa sisältävä retkeilyviikonloppu (kuva 41), missä harjoitellaan selviytymistaitoja ja kokeillaan erilaisia aktiviteetteja.

Ensimmäisenä päivänä ohjelmassa on fat-bike-pyöräilyä ja sup-lautailua. Lauantaina käydään melontaretkellä intiaanikanootteilla ja iltapäivällä harjoitellaan retkeilyn perusasioita. Illan pimentyessä vaelletaan otsalamppujen valossa leiripaikkaan, minne pystytetään teltat. Viimeisenä päivänä retkikeittimillä valmistetaan lounas ja sitä varten etsitään lisää aineksia lähiympäristöstä.

Järjestäjä on riittävän tietoinen asiakkaiden toimintakyvystä ja turvallisuus on huomioitu retkellä erityisen hyvin esimerkiksi vaihtoehtoisten reittien ja evakuointiin varautumisen osalta.

Retki on suunnattu aktiivisesti liikkuville, jotka haluavat testata omia rajojaan ja oppia selviytymistaitoja. Fyysisesti haastavan ohjelman vuoksi kohderyhmään sopivat kävellen liikkuvat henkilöt, joilla on esimerkiksi alaraaja- amputaatio tai lievä cp-vamma.

Viikonlopun aikana asiakas voi kokeilla turvallisessa ympäristössä monipuolisesti erilaisia aktiviteetteja, joita voi innostua harastamaan kotiin palattuaan. Onnistumisen kokemukset tuovat itsevarmuutta. Asiakas voi osoittaa itsensä lisäksi lähipiirilleen pärjäävänsä haastavissakin olosuhteissa.





Kuva 42

Vaikeavammaisten lasten perheiden kalastusretki

## Kalastus ja veneily

### Vaikeavammaisten lasten perheiden kalastusretki

Kalastuspainotteinen viikonloppuretki (kuva 42), missä vaikeavammaiset lapset ja heidän perheensä voivat viettää mahdollisimman paljon aikaa ulkona ja vesillä.

Ohjelmassa on paljon kalastusta niin virvelillä kuin mato-ongella ja rapuaikana myös ravustusta. Kalastus järjestetään lautoilta ja esteettömältä laiturilta. Lapset saavat myös maistaa viikonlopun aikana eri tavoin valmistettuja kalaruokia. Ensimmäinen yö nukutaan saassa teltoissa ja toiseksi yöksi siirrytään mökkimajoitukseen.

Maastossa liikkumista varten vuokrataan osallistujille sopivat apuvälineet ja kalastuslautalle pääsee pyörätuolilla. Tarvittavat apuvälineet kartoitetaan perheiltä ilmoittautumisvaiheessa ja apuvälineet hankitaan niitä vuokraavilta tahoilta viikonloppua varten. Esteettömyys otetaan erityisen hyvin huomioon majoituksessa ja peseytymistiloissa.

Viikonloppu mahdollistaa kalastus- ja luontoelämykset, joita vaikeavammaisen lapsen perheen olisi itse hankala järjestää. Retken aikana lapset oppivat eri kalalajeja, vastuullisen kalastuksen periaatteita, kalastustekniikoita ja turvallista veneilyä sekä kaikuluotaimen lukemista. Lisäksi perhe saa kokemuksia ja vinkkejä, millä keinoin telttailla ja kalastusta voisi jatkaa kotona.



Kuva 43

Pienryhmän kalastus

### Pienryhmän kalastus

Yhden päivän mittainen rentouttava kalastusretki (kuva 43), minkä aikana kokeillaan erilaisia kalastustekniikoita, harjoitellaan kalastussolmujen tekoa ja kaikuluotaimen lukemista. Veneessä kokeillaan perinteistä heittokalastusta ja vertikaalijigausta sekä iltapäivällä voidaan harjoitella myös perhokalastusta esteettömältä laiturilta. Retken päätteeksi valmistetaan nuotiolla ruoaksi päivän aikana saatu saalis. Kalastusretki sopii pienryhmälle, missä on yksi tai kaksi pyörätuolilla liikkuvaa asiakasta.

Kaikille sopiva kalastusretki toteutetaan katamaraanilla tai kalastuslautalla, johon siirtyessään asiakkaan ei tarvitse nousta pyörätuolista.

Kalastusretki voidaan toteuttaa myös pienemmällä veneellä, mikäli pyörätuolilla liikkuva asiakas voi varata käsiensä varaan veneeseen siirtymisen aikana. Tällöin asiakas siirtyy veneeseen laidan kautta tuettuna ja pyörätuoli nostetaan veneeseen, jolloin asiakas voi istua veneessä omassa pyörätuolissaan.

Ammattilaisen ohjaamana asiakas oppii uusia kalastustaitoja. Pienryhmä mahdollistaa yksilöllisen ohjauksen ja rentouttavan luontokokemuksen. Kalastusretkeä voidaan markkinoida esimerkiksi syntymäpäivälahjana tai aktiviteettina polttareihin.



Kuva 44

*Erityislasten perheet lähiluonnossa*

## Lähiluonto

### Erityislasten perheet lähiluonnossa

Kolmipäiväinen lähiluonnossa virkistymistä korostava tapahtuma (kuva 44), missä erityistä tukea tarvitsevat lapset perheineen saavat nauttia lähiluonnosta.

Viikonlopun ohjelmassa on metsässä seikkailemista luontopolun tehtävien muodossa, melontaa ja uintia järvessä tai sisällä uima-altaassa. Leikkien ja aktiviteettien lisäksi perheet saavat opetella myös hyödyllisiä retkeilytaitoja, esimerkiksi ruoan valmistusta retkikeittimellä. Majoittuminen on mökeissä tai muussa majoituksessa sisätiloissa.

Kohderyhmään sopivilla perheillä on lapsi, jolla on haasteita kognitiivisessa toimintakyvyssä esimerkiksi keskittymisen tai puhumisen osalta. Kommunikoinnissa puheen tukena käytetään selkeitä kuvatauluja ja mahdollisesti myös tukiviittomia.

Hyvällä aikataulutuksella ja riittävällä tiedottamisella voidaan vähentää lasten väsymistä tai turhautumista.

Tavoitteena on saada osallistujille uusia rentoutumisen ja virkistymisen kokemuksia. Viikonlopun aikana kaikki perheenjäsenet saavat vertaistukea muilta perheiltä ja vinkkejä, miten lähiretkeilyä ja luonnossa liikkumista voisi toteuttaa myös kotona. Lapset viettävät mukavia askarteluhetkiä luonnon materiaaleja hyödyntäen ja oppivat luontopolun varrella uusia asioita luonnosta.

## Pyörätuolin käyttäjien luontotoiminta

Palveluntuottaja voi koota tuotekortissa esitellyistä aktiviteeteista oman luontotapahtumansa (kuva 45). Tapahtuma voi olla esimerkiksi kolmen päivän mittainen luontoleiri, joka toteutetaan yhteistyössä muiden yrittäjien kanssa.

Ohjelmassa voi olla rentoutumista ja virkistymistä Metsämieli-harjoitusten avulla, ryhmässä ratkottavia pulmapelejä, luonnon tutkimista valokuvaamalla, kalastusta laiturilta ja melontaa intiaanikanooteilla. Eri päiville voidaan koota erilaiset kokonaisuudet ja fyysisesti raskaimmat ohjelmat ajoitetaan aamupäiviin.

Asiakkaat voivat valita majoituksen sisätiloissa tai teltoissa majoitustilojen pihalla. Näin he voivat kokeilla ulkona yöpymistä turvallisissa olosuhteissa. Teltoissa voidaan käyttää retkisänkyjä, jotta asiakkaiden ei tarvitse nousta maatasosta pyörätuoliin.

Asiakkaita voidaan kehottaa ilmoittautumisvaiheessa vuokraamaan tapahtuman ajaksi maastopyörätuoli tai nokkapyörä, jotta metsäretkien aikana liikkuminen ei olisi liian raskasta.

Luontotoiminnan aikana asiakkaat pääsevät virkistymään luontoympäristöön ja saavat kokea uusia elämyksiä.

Kuva 45

*Pyörätuolin käyttäjien luontotoiminta*





# Hyvinvointi

## Hyvinvointiviikonloppu talvimaisemissa

Viikonlopun kestävä matkailupaketin (kuva 46) teemana on luonnon hyvinvointivaikutukset. Luontopolun varrella voidaan tutkia metsää eri aistein ja käydä läpi luonnon hyvinvointivaikutuksia. Ohjelmassa on lumikenkäilyä ja pilkkimistä, mikäli lunta on riittävästi. Iltaisin voidaan käydä kuutamokävelyillä otsalamppujen valossa. Retkeilytaitojen opettelun myötä asiakkaat saavat rohkeutta lähteä omatoimisesti luontoon viikonlopun jälkeenkin.

Hyvinvointiteema otetaan huomioon myös aikataulun väljyydessä, ruokien valinnassa ja ruokailutilanteissa sekä rentouttavassa saunomiskokemuksessa. Ilta-ruoan ääressä voidaan kertoa tarinoita tai antaa mahdollisuuksia vertaistukikeskusteluille.

*Kuva 46*

*Hyvinvointiviikonloppu talvimaisemissa*

Yöpyminen tapahtuu sisätiloissa tai retkisängyillä puolijoukkueteltassa. Kamiinassa pidetään tulia koko yön ajan. Asiakkaalle turvaa luo tieto siitä, että tarvittaessa voi siirtyä yöllä sisätiloihin.

Kohderyhmään kuuluvat CP-vammaiset henkilöt tai henkilöt, joilla on jokin harvinaisen sairaus.

Tavoitteena on lisätä asiakkaiden tietoutta ja kokemuksia luonnon hyvinvointivaikutuksista sekä rohkaista heitä luonnossa liikkumiseen ja olemiseen.





Kuva 47

*Pitkäaikaissairaiden ja ikääntyneiden luonnossa virkistäytyminen*

## Pitkäaikaissairaiden ja ikääntyneiden luonnossa virkistäytyminen

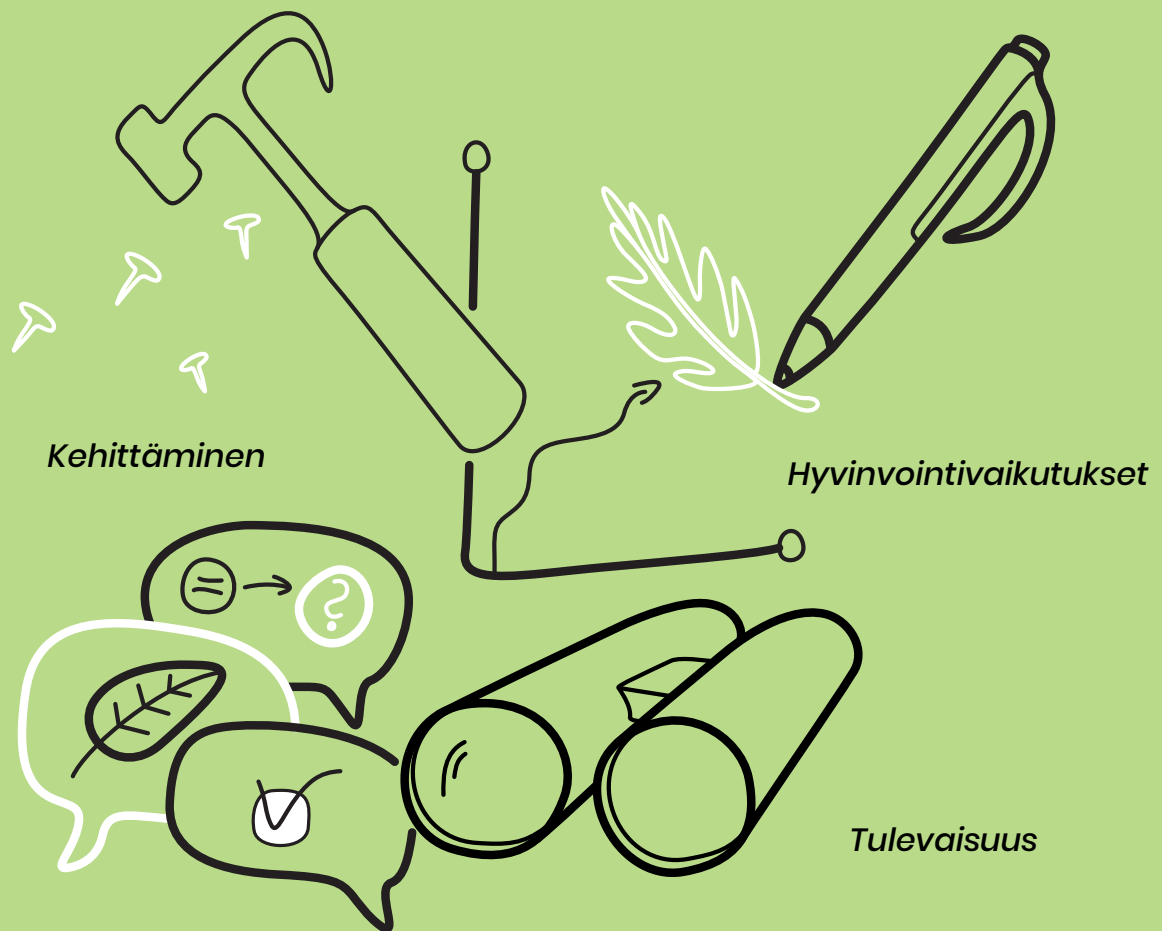
Rauhallinen kahden päivän mittainen virkistysretki asiakkaiden lähiseudulle, missä ohjelma on sidottu jonkin teeman ympärille. Teemaksi voidaan valita esimerkiksi lähiseudun historia, monimuotoinen lähimetsä tai sieniretki.

Virkistysretken (kuva 47) ohjelma ei vaadi asiakkailta raskaita ponnisteluja ja siihen voi osallistua pyörätuolissa istuen. Aikataulussa on paljon lepohetkiä, ja päivällisen jälkeen ei ole enää ohjelmaa.

Valittua teemaa käsitellään kertomalla tarinoita tai aiheeseen liittyviä faktoja. Tarinoita voidaan elävöittää aiheeseen liittyvillä kuvilla ja esineistöllä. Teemaa voidaan hyödyntää retken aikana myös valituissa ruuissa.

Virkistysretken tavoitteena on saada asiakkaille hyvinvointia lisääviä ja mukavia luontokokemuksia, vertaistukea sekä uusia näkökulmia lähiseudun luontoon.





## Avuksi palvelun jatkokehitykseen

- Palautteen keruu ja hyödyntäminen
- Luonnon hyvinvointivaikutusten arvioiminen erityisryhmillä
- Esteetön ja saavutettava luontomatkailu tulevaisuudessa

# Palautteen keruu ja hyödyntäminen

Palvelu kannattaa mieltää valmiin tuotteen sijaan loputtomana prototyypinä, jota kehitetään yhdessä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa jatkuvasti paremmaksi. Oman luontomatkailupalvelun kriittinen tarkastelu voi olla vaikeaa, mutta sitä helpottavat erilaiset palvelun laadun mittarit, havainnot, muilta saadut kommentit ja näkökulmat.

Asiakkailta on hyvä kerätä palautetta systemaattisesti esimerkiksi pitämällä palautehetkeä ohjelmaan kuuluvana osiona. Palautetta kerätään usein kyselylomakkeilla, lyhyillä haastatteluilta tai avoimen ryhmäkeskustelun aikana. Kysymyksiä laatiessa on päätettävä ainakin, mitä niillä halutaan saada tietää ja onko vastausten oltava keskenään vertailtavissa vai riittäkö avoin palaute. Tilanteessa esillä olevat valokuvat ja palveluun liittyvä esineistö voivat auttaa asiakkaita muistamaan kokemuksiaan paremmin. Asiakkaiden kokemuksia voi kerätä myös palvelun aikana esitettyjen kysymysten tai tehtävien avulla.

Palautteen keräämisen tapaa kannattaa muuttaa erityisesti silloin, jos saatu palaute vaikuttaa pinnalliselta eikä sen joukosta nouse erityisiä onnistumisia eikä ongelmakohtia. Tällöin esitettyjen kysymysten muotoa voi muuttaa esimerkiksi avoimemmaksi tai rajatummaksi. Saadun palautteen joukosta voi nostaa tärkeimmät huomiot ajatuskartaksi ja laatia listan, johon kehitysideat laitetaan toteutusjärjestykseen aikataulujen kanssa. Myös onnistumisista voi pitää kirjaa.



Kuva 48

*Palvelun kehittämisessä asiakkailta saatu palaute on hyvin tärkeää*



Kuva 49

*Yrittäjä voi saada uusia näkökulmia palveluunsa testaamalla siihen liittyviä tilanteita yhdessä asiakkaiden kanssa*

## Näkökulmia palvelun itsearviointiin

### Palvelun tuottama arvo

- Mitä arvoa tuotamme asiakkaalle?
- Mitä tarpeita ja haasteita palvelumme ratkoo?
- Miten palvelu sopii asiakkaan muuhun elämään?
- Miten hyödyimme itse tarjoamastamme palvelusta?

### Palveluun liittyvä tunne

- Miltä palvelu kokonaisuudessaan tai tietyiltä osa-alueiltaan vaikuttaa?
- Keiden kanssa palvelun aikana toimitaan ja miten nämä henkilöt vaikuttavat yleisvaikutelmaan ja -tunnelmaan? Millä tavalla heihin on mahdollista vaikuttaa?
- Miltä palveluun liittyvät fyysiset ja digitaaliset elementit tuntuvat? Kuinka suuressa roolissa ne ovat ja mitä ne viestivät palvelusta tai yrityksestä?

- Mistä palveluun liittyvistä asioista asiakkaamme puhuvat?

### Palvelun toteutuminen

- Mitä palvelupolun eri vaiheissa tapahtuu? Mikä osa-alue palvelussa vaatii erityistä tarkastelua?
- Millä tavalla valittu fyysinen ympäristö vaikuttaa palveluun? Miltä ympäristö vaikuttaa eri aistein tai apuvälinein koettuna?
- Mikä vuodenaika, viikonpäivä ja kellonaika sopii parhaiten palvelun toteutukseen?
- Kuinka monelle asiakkaalle voimme palvelua tarjota? Onko palvelua mahdollista skaalata tai räätälöidä?



## Palautteen keruussa huomioitavaa

- Asiakas muistaa palveluun liittyvät asiat parhaiten suoraan palvelun jälkeen, joten palautehetki kannattaa järjestää rauhallisessa tilanteessa ja ympäristössä ennen kotiinlähtöä.
- Palautehetken aluksi on hyvä kiittää asiakasta avusta ja kertoa, miksi palautetta kerätään sekä miten tietoja käsitellään.
- Palveluun liittyvien ratkaisujen selittämistä tai puolustelua kannattaa varoa, sillä niin voi tahattomasti osoittaa asiakkaalle tietävänsä asiasta tätä enemmän. Tämä voi hiljentää asiakkaan ja tärkeä palaute jää saamatta.
- Negatiivista palautetta voi olla helpompaa antaa ulkopuoliselle henkilölle kuin palveluntuottajalle. Myös anonyymi palautteenanto on hyvä mahdollista.
- Kirjallisen lomakkeen täyttämisen sijaan voi olla helpompaa kertoa omista kokemuksistaan suullisesti. Keskustelun voi nauhoittaa asiakkaan suostumuksella ja kirjoittaa puhtaaksi myöhemmin.
- Kysymysten tulee olla helposti ymmärrettävässä muodossa. (Vertaa seuraavia kysymyksiä keskenään: Kuinka arvioisit henkilökunnan halukkuutta auttaa sinua? Auttoivatko järjestäjät sinua, kun tarvitsit apua?)
- Ryhmässä palautetta kerätessä on huolehdittava, että kaikki saavat kertoa omat mielipiteensä.

## Palautteen keruu Luonto kaikille –hankkeen piloteissa

Luonto kaikille –hankkeen jokaisesta pilotista kerättiin palautetta osallistujilta ja järjestäjiltä. Palautteen keruussa käytettiin toiminnallista menetelmää, jossa osallistujat pisteyttivät ääneen lausuttuja väittämiä luonnon materiaaleja hyödyntäen. Palautteen antaja laski pöydälle esimerkiksi käpyjä 1–5 kappaletta sen mukaan, kuinka samaa mieltä hän oli lausutun väitteen kanssa. Pisteytyksen jälkeen aiheesta sai antaa palautetta vielä suullisesti. Pisteiden laskua varten kävyistä otettiin kuva ja kommentit nauhoitettiin sekä myöhemmin kirjoitettiin puhtaaksi.

Toiminnallisen menetelmän yhtenä valintaperusteena oli se, että konkreettiset ja kolmiulotteiset elementit voisivat auttaa kognitiivisia haasteita omaavaa asiakasta ja erityistä tukea tarvitsevia lapsia hahmottamaan pistemääriä. Lisäksi käsien toimintakyvyssä haasteita omaavan olisi todennäköisesti helpompi pitää kädessään kiveä tai käpyä kuin kynää.

Valittu tapa osoittautui toimivaksi kaikille eri toimintakyvyn omaaville osallistujille ja palautetta saatiin kerättyä hyvin kattavasti jokaisesta pilotista. Luonnonmateriaaleja hyödyntävä palautehetki voitiin järjestää missä vain ympäristössä sään sen salliessa. Joissain piloteissa haasteiksi osoittautui aika-  
taulun niukkuus ja se, että jotkut osallistujat katsoivat kuinka paljon pisteitä toiset antoivat väittämille. Se saattoi vaikuttaa heidän omiin vastauksiinsa. Palautehetki toimi ennen kotiin-paluuta myös hyvänä yhteisenä kokoontumishetkenä, missä voitiin vaihtaa yhteystietoja ja kiittää järjestäjiä.

## Pilottien palautehetkissä esitetyt väittämät

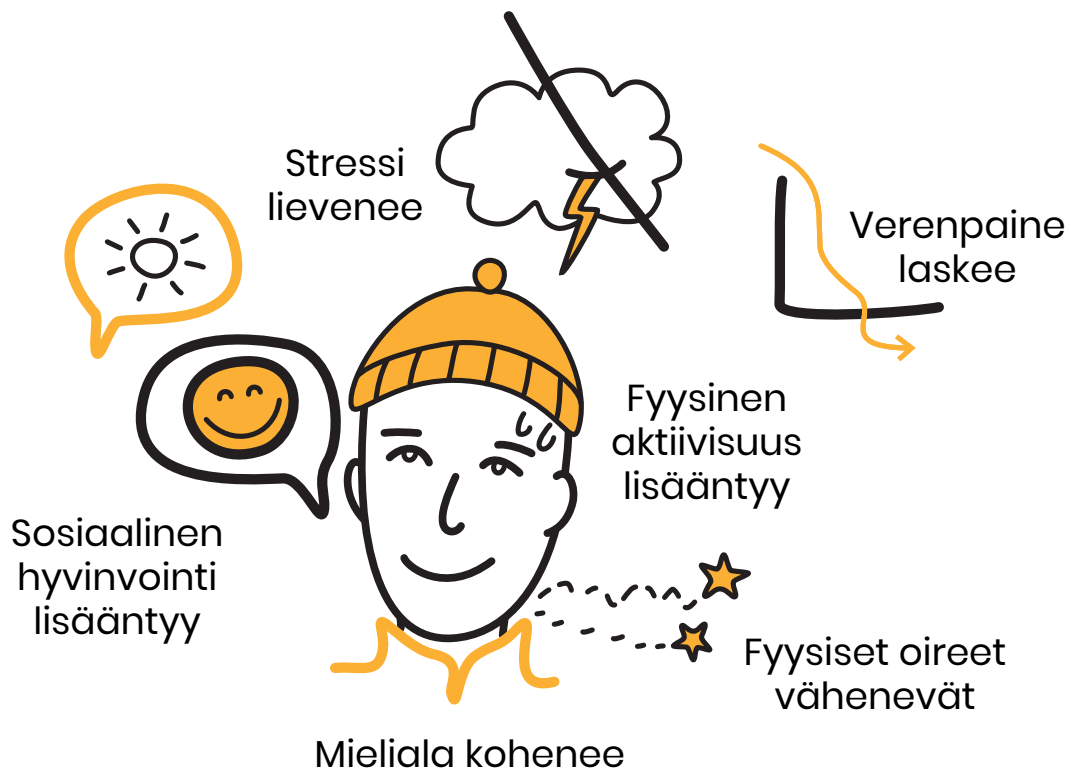
1. Sain riittävästi tietoa leiristä etukäteen.
2. Leirin ohjelma oli toimiva.
3. Kuljettu reitti sopi minulle.
4. Ohjaajat onnistuivat tehtävässään.
5. Koin oloni turvalliseksi leirin aikana.
6. Osallistuisin vastaavalle leirille uudestaan.
7. Leiri vastasi odotuksiani.
8. Leiri tarjosi elämyksiä.
9. Luonto ja siellä oleminen rauhoitti minua.
10. Minun oli mahdollista osallistua kaikkeen siihen toimintaan mihin halusin.
11. Leiri tuotti minulle hyvää oloa.
12. Porukassa oli hyvä yhteishenki.
13. Kokonaisarvosana

Menetelmän suunnittelusta, väittämien laatimisesta ja muokkaamisesta pilottikohtaisesti vastasivat fysioterapiaopiskelijat Siiri Suvalo ja Pihla Ustinov LAB-ammattikorkeakoulusta.

# Luonnon hyvinvointivaikutusten arvioiminen erityisryhmillä

Monet asiat vaikuttavat siihen, millaisessa ympäristössä viihdymme ja millaisesta ympäristöstä saamme hyvinvointia. Luonnon näkeminen, kokeminen ja aktiivinen tekeminen luonnonhelmassa lisäävät ihmisten hyvinvointia monella tapaa. Luonnosta saatavat hyvinvointivaikutukset (kuva 50) saavutetaan nopeasti ja ne pysyvät pitkään. (Mielenterveystalo 2020.)

Luonnossa oleskelu ja liikkuminen lisäävät ihmisten hyvinvointia ja terveyttä. Luonto auttaa palautumaan stressistä ja unohtamaan arjen huolet. Lisäksi luonto parantaa mielialaa. Vaikutukset ilmenevät muun muassa verenpaineen alenemisena ja sydämensykkeen tasoittumisena. Luonto vaikuttaa myönteisesti myös sitä kautta, että se saa ihmiset lisäämään liikumista. Luonto tarjoaa mahdollisuuksia sosiaaliseen kanssakäymiseen. (Luonnonvarakeskus 2019.)



Kuva 50

Tutkittuja luonnon hyvinvointivaikutuksia

## Luonnon hyvinvointivaikutuksia erityisryhmillä

Motivoiva ja virikkeellinen luontoympäristö rohkaisee kehitysvammaista vuorovaikutuksellisiin aloitteisiin, edistää tunne-elämän tasapainoisuutta ja lisää kykyä aktiiviseen toimintaan. (Mäki 2008, 3–9.) Keskittymisvaikeuksista ja motivaation puutteesta kärsivillä lapsilla ja nuorilla vihreä leikki- ja oppimisympäristö rakentaa itseluottamusta ja pitkäjänteisyyttä sekä tukee näiden kognitiivisten ja sosiaalisten taitojen kehitystä. (Ojala & Tyrväinen 2015.)

Ikääntyneiden keskusteluissa luonto elää mielikuvissa, menneiden muistelussa ja nykyhetkessä. Asuinympäristön luonnolla, elämänlaadulla ja ikääntyneen toimintakyvyllä on yhteys toisiinsa. Luonnon kauneus asuin- ja elinympäristössä antaa mielenvirkeyttä ja vaikuttaa sitä kautta iäkkään fyysiseen kuntoon. (Kuusela 2007, 62.) Luonnon avulla voidaan edistää iäkkäiden ihmisten terveyttä ja heidän toimintakykyään voidaan kohentaa sekä antaa heille voimavaroja oman elämänsä hallintaan. (Tilvis ym. 2010, 438–444.)

Luonnossa oleskelu voi lievittää fyysisiä oireita ja vähentää häiritsevää tietoisuutta niistä. Kipu voi lieventyä tai unohtua kokonaan, kun huomio kiinnittyy oman itsensä ulkopuolelle. Kokemisen ohella luonto tarjoaa mahdollisuuksia toiminnalle. Aktiivisuus ja sosiaalinen vuorovaikutus lisääntyvät. Myönteisten aistihavaintojen lisäksi viherympäristö tuntuu turvalliselta. Ikääntyneillä luonnon aistimusten ja muutosten havainnointi voi vahvistaa olemassaolon kokemusta, samaten luonnon herättämät muistot ja menneisyyden mielikuvat. Elämän tarkoituksellisuuden tunnetta voivat lisätä luonnon jatkuvuus ja kiertokulku vuodenaikoinen ja kasvukausineen. (Ojala & Tyrväinen 2015.)



*Kuva 51*

*Luonto ja siellä oleskelu edistävät erityisryhmiin kuuluvien kokonaisvaltaista hyvinvointia*

## **Mielenterveyskuntoutujille todettu paljon hyötyä**

Maaseutuluonto ja maataloustyö voivat auttaa mielenterveyskuntoutujia normaalielämään palaamisessa. Fyysinen aktiviteetti voi olla luonnossa liikkumista, luontoharrastusta sekä urheilua maatalous- ja puutarhatyön ohella. (Yli-Viikari ym. 2009.)

Tutkimuksissa on havaittu, että luonnon hyvinvointihyödyt ovat monen osatekijän summa. Kokemukseen vaikuttavat ympäristön esteettisyys, turvallisuus ja kiinnostavuus, samoin valon määrä, ilmanlaatu, lämpötila ja äänimaisema. Puistojen ja puutarhojen käyttämiselle mielenterveyskuntoutuksessa on pitkät perinteet. Viherympäristön hoitavat ominaisuudet perustuvat luonnon elvyttäviin ominaisuuksiin sekä sen vaihteleville, aistittaville virikkeille. (Ojala & Tyrväinen 2015.)

Luonnossa liikkuminen ja oleskelu voi ylläpitää etenkin hyvälaatuisia unta ja mielialaa. Stressin, ahdistuneisuuden ja masennuksen oireet voivat helpottua, samoin painonhallinta. Mielenterveyskuntoutuksessa viherympäristöä onkin käytetty ahdistuksen, levottomuuden ja masennuksen lievittämisessä sekä tunteiden tunnistamisessa ja sanoittamisessa. (Ojala & Tyrväinen 2015.)

## **Luonto kaikille -hankkeen piloteissa korostuneet hyvinvointivaikutukset**

Pilottien palaute kerättiin toiminnallisella menetelmällä (ks. sivu 70). Hyvinvoinnista nousi esiin neljä teemaa: turvallisuus, elämyksellisyys, rauhoittuminen ja yhteishenki.

Pääosin osallistujien hyvinvointi lisääntyi paljon kaikissa neljässä teemassa. Turvallisuus koettiin erityisesti hyvinvointia lisääväksi tekijäksi, koska pilottien järjestäjät olivat ammattitaitoisia ja osallistujilla oli täysi luotto heihin. Myös yhteishenki koettiin leireillä hyväksi, koska ryhmät olivat sopivan kokoisia ja niissä oli samassa tilanteessa olevia vertaisia. Hyvinvointia heikentäväksi osallistajat kokivat huonon sään ja vaikean vaellusreitit.



## Piloteissa hyvinvointia lisänneitä tekijöitä

### Turvallisuus

- järjestäjien ammattitaito (1)
- luottamus järjestäjiin (3)
- mahdollisuus osallistua omalla tasolla (5)
- apua oli aina saatavilla (7)

### Elämykset

- puiden laitto kiukaaseen (1)
- telttasauna (3)
- teltan pystytys (1)
- uinti (1)
- patikointi selkä edellä (1)
- pelastautuminen kanootista (2)
- rapujen pitäminen kädessä (3)
- kalastaminen (3)
- sienien kerääminen

## Piloteissa hyvinvointia heikentäneitä tekijöitä

### Turvallisuus

- melominen pelotti (4)
- yleisavustajan puhelinnumero oli kateissa (7)

### Rauhoittuminen

- vesisade ja kylmyys (1)
- teltoa ei ollut vedenpitävä (1)

- tikkupullien paistaminen (4)
- pimeys (5)
- pyöräily ja melonta (5)
- leirikaste (7)
- metsävastaanotto (7)
- kuutamokävely (7)

### Rauhoittuminen

- kaikki oli valmiiksi mietitty (4)
- metsä (4)
- melonta (4)
- puiden halailu (7)

### Yhteishenki

- sopivan kokoinen porukka (2)
- vertaistuki (1, 5, 6)
- tunnettiin jo entuudestaan (2, 5)

1 = Näkövammaisten nuorten retkeilykurssi, 2 = Pyörätuolin käyttäjien luontotoiminta, 3 = Vaikeavammaisten lasten perheiden kalastusretki, 4 = Erityislusten perheet lähiluonnossa, 5 = Kävelevien aktiiviliikkujien retkeily, 6 = Pitkäaikaissairaiden ja ikääntyneiden luonnossa virkistäytyminen, 7 = Hyvinvointiviikonloppu talvimaisemissa



Kuva 52

*Moodmetric-älysormus oli mittaukseen osallistuneiden sormissa koko viikonlopun ajan*

## **Moodmetric-älysormuksen testausta osana hyvinvointivaikutusten arviointia**

Viimeisessä pilotissa haluttiin arvioinnin tukena kokeilla hyvinvointiteknologian hyödyntämistä. Suomalaisen Vigofere Oy:n kehittämä Moodmetric-sormus valikoitui mittausvälineeksi lyhyen mittausajan ja sormuksen käyttäjäystävällisyyden takia. Stressinhallinnan tueksi kehitetty sormus mittaa ihon sähköjohtavuuden muutosta, joka kertoo autonomisen hermoston aktiivisuudesta. Se reagoi herkästi emootioihin, ajatteluun ja tunnetilaan. Mittaus kertoo kognitiivisen ja emotionaalisen kuormituksen tasosta. (Moodmetric 2019, 1–2.)

Viisi osallistujaa sai älysormuksen viikonlopun ajaksi (kuva 52). Sormus sormessa niin kiehisien vuoleminen kuin retkikeittimen kasaaminen onnistui erinomaisesti, eikä sormuksen pitäminen ollut vaikeaa hanskojenkaan kanssa. Moodmetricin (2020) mukaan ihmiset voidaan karkeasti jakaa kahteen ryhmään: voimakkaasti ja helposti vireytyviin, jotka reagoivat suurella intensiteetillä emotionaalisiin ja kognitiivisiin ärsykkeisiin sekä lakonisemmin reagoiviin, joilla stressitasot poikkeavat keskiarvosta vain vähän. Vireystaso voi kumpaankin ryhmään kuuluvilla henkilöillä nousta hyvin nopeasti, mutta lakonisemmin reagoivat myös palautuvat nopeasti normaalitasolle.

Datan siirrossa oli ongelmia, minkä takia tulokset saatiin vain kahdesta sormuksesta. Tuloksista ilmeni sormusten käyttäjien erilainen tapa vireytyä. Toinen kuuluu helposti vireytyviin, joiden on yleensä kiinnitettävä palautumiseen enemmän huomiota päivittäin ja joiden yöni voi tasapainoisessa tilanteessa olla syvää ja rauhallista. Toinen puolestaan kuuluu lakonisemmin reagoiviin, joilla palautuminen voi olla yön aikana kevyempää sympaattisen hermoston maltillisen kuormittumisen takia. Siirtymistilanteissa kohonnutta kuormitusta havaittiin molempien tuloksissa. Monessa aktiviteetissa käveltiin paljon ja vielä epätasaisessa maastossa, minkä muutkin osallistujat toivat ilmi. Haastavassa maastossa kävely on vaatinut ilman apuvälineitä liikkuvilta mitattavilta paljon keskittymistä. Palautumista sen sijaan tapahtui erätaitoja opetellessa, jolloin istuttiin enemmän. Puiden halailu erityisesti lisäsi rauhoittumista.

*Kuva 53*

*Osallistujat palautuivat eniten fyysisesti vähemmän rasittavien aktiviteettien aikana*





Kuva 54

*Puiden halailu lisää hyvinvointia*



## **Esteetön ja saavutettava luontomatkailu tulevaisuudessa**

Suomen matkailustrategian mukaan Suomen visiona on olla Pohjoismaiden kestävimmin kasvava matkailukohde. Normaalioloissa maailmassa matkailu kasvaa 5 prosentin vuosivauhtia, joten matkailun kasvupotentiaali on suuri. Euroopan väestöstä lähes kolmannes kuuluu esteettömän matkailun piiriin, ja Suomessa on noin 800 000 liikuntarajoitteista henkilöä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019.)

Sitran Megatrendit 2020 -selvityksessä yksi keskeisistä megatrendeistä on väestön ikääntyminen. Väestörakenne vanhenee ja ihmiset elävät pidempään. Ihmisen toimintakyky voikin tulevaisuudessa olla määrittävämpi tekijä kuin ikä. (Dufva 2020.) Muuttuvien matkailijakohderyhmien vuoksi matkailupalveluiden tarjoajilta edellytetään entistä enemmän esteettömyyden ja saavutettavuuden huomiointia (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019). On hyvä muistaa, että ihminen voi milloin tahansa menettää toimintakykynsä esimerkiksi onnettomuuden tai tapaturman seurauksena. Ikääntymisen myötä toimintakyky ja aistitoiminnot väistämättä heikkenevät jossain kohtaa elämää. Lähes kaikki tarvitsevat esteettämiä ja saavutettavia palveluita jossain elämänvaiheessa.

Strateginen ennakointi ja skenaariotyö auttavat hallitsemaan epävarmuutta monimutkaisessa maailmassa sekä luovat pohjaa monenlaiselle tulevaisuusajattelulle. Ennakoinnin tavoitteena ei ole osua mahdollisimman oikeaan etsimällä kaikkein todennäköisintä vaihtoehtoa vaan luoda erilaisia mahdollisia kehityssuuntia ja vaihtoehtoisia tulevaisuuksia. Osa ennakointia ovat skenaariot, megatrendien ja tutkimustiedon valossa laaditut kertomukset tulevaisuudesta. (Dufva 2020; Ulkopoliitikka.fi 2020.) Skenaarioiden avulla voidaan helpottaa päätöksentekoa ja kyseenalaistaa vakiintuneita uskomuksia ja käytäntöjä.

Seuraava Enna Elorannan ja Martta Ritan laatima skenaariotyö, LUKA-hankkeen toimeksiantona loppuvuonna 2019, antaa suuntaviivoja tulevaisuuden mahdollisille kehityspoluille esteettömien ja saavutettavien luontomatkailupalveluiden kehityksessä. Kun luontomatkailualan yrityksessä osataan hahmottaa mahdollisia ja toivottuja tulevaisuuden tiloja, voidaan toimintaa suunnata varmemmin yrityksen arvoihin sopivaa tulevaisuuskuva kohti. On kuitenkin hyvä huomioida, että toteutunut tulevaisuus on usein yhdistelmä eri skenaarioista.



## Tiedosta turvaa, 2025

Tiedon saavutettavuus ja -löytäminen tulevat helpottamaan luontoon lähtemistä asiakkaille sekä sopivien palveluiden tarjoamista yrittäjille. Reittien kuvaus sekä päivitetty ajan-kohtainen tieto helpottavat mm. avustajien, kuljetusten ja ostopalveluiden hankkimista.

Megatrendeistä vaikuttavia ovat:

- Digitalisaatio

Trendeinä tällä hetkellä:

- Luontomatkailun kasvu
- Sosiaalinen media

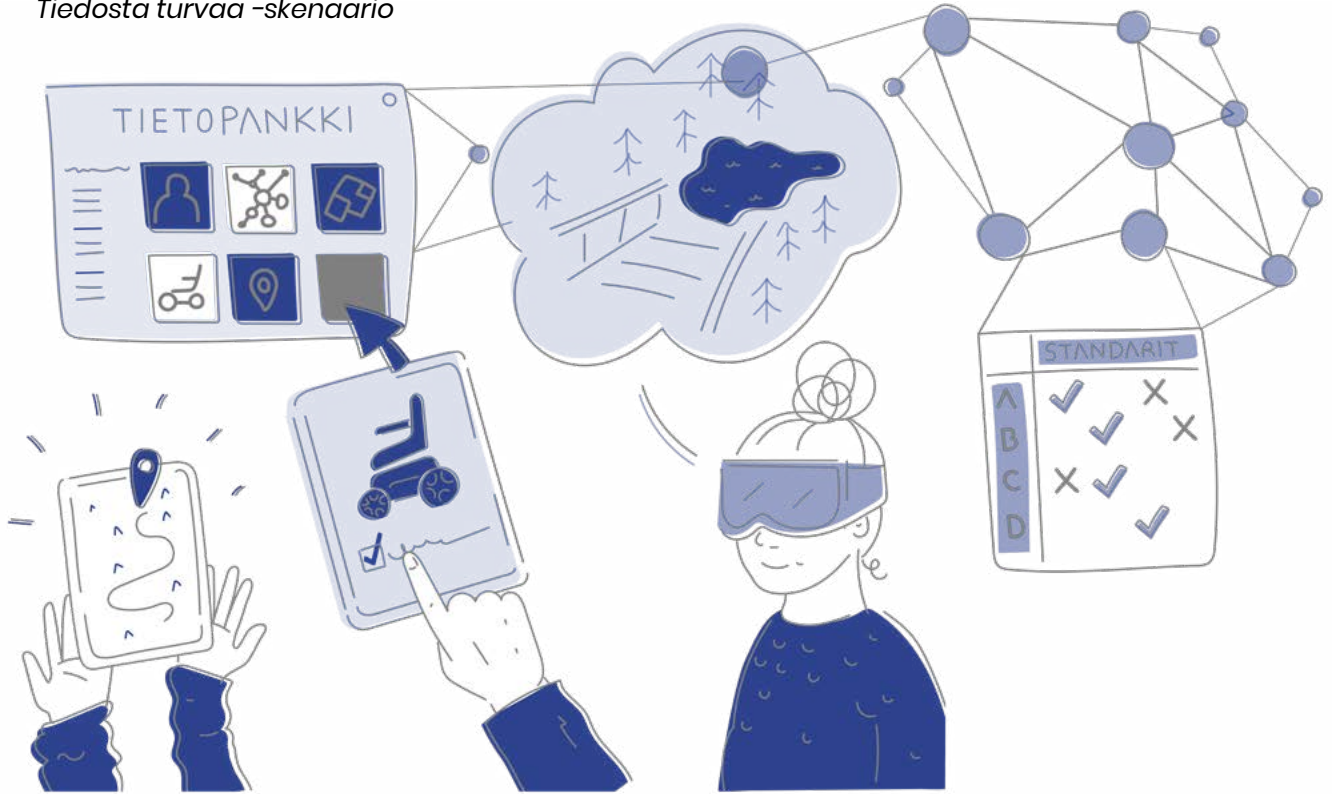
### Skenaarion kuvaus

Digitalisaatio tuo tiedon lähemmäksi sekä yrittäjille että luontomatkailijoille. Aiemmin hajallaan ollut tieto keskitetään yhdelle alustalle.

Matkailuyrittäjien on helpompaa räätälöidä palveluita saavutettaviksi ja esteettömiksi käyttäen standardiluokitusta eri esteettömyysvaatimusten tasot huomioon ottaen. Tietoa erityisryhmien tarpeista on reilusti saatavilla yhden tietokannan alla. Esteettömyys ei tarkoita enää suoraan kaupunkirakentamisessa määriteltyjen rakennusmääräysten täyttämistä. Reittien kuvantaminen ja mahdollisuus saada tietoa palvelurakenteista etukäteen luo turvaa erityisryhmiin kuuluville henkilöille ja heidän läheisilleen retken suunnitteluvaiheessa. Reiteistä saatavan tiedon avulla retkeilijä voi itse valita, mikä reitti on hänelle sopivin.

Kuva 55

Tiedosta turvaa -skenaario



Apuvälineiden vuokraus on entistä jouhevampaa: välineiden saatavuus ja sijainti ovat tarkistettavissa reaaliaikaisesti. Myös avustajia löytyy verkosta erilaisen avustajarinkien kautta. Yrittäjät voivat etukäteen arvioida esteettömyyden tasoa myös apuvälineiden kanssa (esim. nokkapyörän avulla päästään etene-  
mään x reitin.)

Sosiaalisessa mediassa jaetut kokemukset lisäävät luontoretkeilijöiden intoa ja tuovat erityisryhmiä näkyville. Sosiaalinen media välittää luontoretkipalveluista inklusiivista kuvaa.

## Kommentti tulevaisuudesta:

*”Luontoon lähteminen on nykyään niin helppoa. Kuvannettujen reittien avulla voidaan äidin kanssa tutkia etukäteen, millaisia haasteita luontoreitillä on. Ajankohtainen päivitys on ihan huippujuttu. Löysin äidille myös retkiporukan, kun en itse pääse pohjoisesta etelään aina retkelle mukaan.”*

13.9.2025

Aino, 45

Liikuntarajoitteisen läheinen

Eräoppaat voivat opaspalveluiden lisäksi tarjota myös avustavia palveluita, kuten varusteiden tai ruuan kuljetusta retkipaikalle tai jopa apuvälinevuokrausta. Palveluntuottajat puhuvat avoimesti esteettömyydestä ja kertovat tarkkaan palvelun aikana käytettävästä ympäristöstä kuvien ja tekstin avulla. Retkiä suunnitellaan asiakaslähtöisesti erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden tarpeita kuunnellen ja kokemusasiantuntijoiden osaamista hyödyntäen.

Yrittäjät toimivat verkostomaisesti toistensa palveluita täydentäen. He saavat vertaistukea toisistaan ja kehittävät uusia esteettömiä palvelukokonaisuuksia. Samanlaisten palveluiden tarjoamisen sijaan yrittäjät erikoistuvat erilaisten palveluiden tuottamiseen. Näistä asiakas voi koota eri yrittäjien palveluista matkakokonaisuuden.

Saavutettavat ja esteettömät luontomatkailupalvelut alkavat olla kova kilpailuvaltti ikääntyvän valtaväestönkin keskuudessa.

## Sidosryhmät

### Yrittäjä

Yrittäjä saa tietoa siitä, millaisia tarpeita ja toiveita erityyppisillä erityisryhmillä on. Yrittäjät pyrkivät luomaan palveluita asiakaslähtöisesti kohderyhmiä kuunnellen.

Eräoppailla on mm. koulutuksen myötä paremmat mahdollisuudet selvittää, millä tavoilla palveluita voisi kehittää saavutettavammiksi ja esteettömiksi.

### Perhe, läheinen

Perheen yhteisten retkien suunnittelu on helpompaa ja retkivalikoima monipuolisempaa.

### Myyjä

Palveluiden myynti tapahtuu yhä enemmän verkossa ja viestintä on entistä saavutettavampaa.

### Apuvälinevuokraaja

Ajankohtainen tieto välineiden saatavuudesta ja sijainnista. Vuokraaminen tapahtuu helposti intergroituna esim. kirjastopalveluihin.

### Erityisryhmään kuuluva henkilö

Luontomatkoilusta on saatavilla ajan-kohtaista ja saavutettavaa tietoa. Tämä luo turvaa ja uskallusta retkelle lähtemiseen.

Avustajia on helpompi kontaktoida digitaalisten alustojen myötä.

### Avustaja

Avustajan ei tarvitse olla etukäteen käynyt luontoreitillä – tieto tulevasta retkestä on helposti saatavilla.

Retkiporukoita ja avustettavia on helpompi löytää digitaalisten palveluiden avulla.

### Järjestö

Järjestö tiedottaa tehokkaasti mahdollisuuksista ja tukee luontoon lähtemistä vertaistarinoina ja somepäivityksillä.

### Kunta, kaupunki

Kaupungit ylläpitävät retkeilykohteita sekä kehittävät esteettömiä ja saavutettavia retkeilykohteita. Uusia retkeilykohteita rakennettaessa kohteet suunnitellaan aina myös esteettömiksi ja saavutettaviksi mahdollisuuksien mukaan.

### Metsähallitus

Huolehtii, että maastopalvelut (esim. taukopaikat, wc-tilat) rakennetaan kaikille sopiviksi saman tien. Auttaa myös esteettömästä luontomatkoilusta viestimisessä (luontoon.fi/esteeton, retkikartta.fi, retkikohteiden Facebook-sivut).



# Matkailulla menestystä, 2025

Ekoturismin ja lähimatkailun kasvu sekä Suomen potentiaali kansainvälisenä luontomatkakohteena luovat uusia mahdollisuuksia esteettömälle ja saavutettavalle matkailulle.

Megatrendeistä vaikuttavia ovat:

- Digitalisaatio
- Ympäristötietoisuuden korostuminen
- Vapaa-ajan ja varallisuuden kasvu
- Globalisaatio



Trendeinä tällä hetkellä:

- Luonto- ja hyvinvointimatkailun kasvu
- Sosiaalinen media

Kuva 56

Matkailulla menestystä -skenaario

## Skenaarion kuvaus

Suomi pyrkii kilpailemaan luontomatkailussa huomioidulla esteettömyydellä ja saavutettavuudella. Eräoppailla ja palveluntarjoajilla on riittävästi tietoa ja ymmärrystä tuottaakseen saavutettavia ja esteettömiä palveluita eri kulttuureista tuleville turisteille, mutta myös lähimatkailusta innostuneille suomalaisille. Tarvittavan tiedon puuttuessa he konsultoivat erityisryhmien kokemusasiantuntijoita tuottaakseen laadukkaita ja toimivia elämyksiä kaikille.

Suomalainen luontomatkailu on kansainvälisesti trendikästä mm. eksoottisuutensa takia. Luontokohteista saa upeita valokuvia muistoksi ja jaettavaksi sosiaalisessa mediassa. Tietoisuus luonnon hyvinvointivaikutuksista on saanut ihmiset arvostamaan ja kiinnostumaan luontomatkailusta yhä enemmän. Matkailuyrittäjät luovat erilaisia palveluita erityisryhmiin kuuluville henkilöille ja ikääntyneille. Siinä missä valtaväestö pääsee nauttimaan jokamiehenoikeuksista omatoimisesti ilman luontopalveluiden ostamista, tarvitsevat erityisryhmiin kuuluvat henkilöt enemmän palveluita ja tukea luonnossa oleskellakseen. Näin ollen luontoyrittäjän palvelun tarve korostuu nimenomaan erityisryhmien palveluita tuottaessa.

Erytisryhmiin kuuluvien henkilöiden näkökulmasta rauhallisuus ja joustavuus tekevät matkustamisesta huomattavasti miellyttävämpää. Luontomatkailussa tämä on helposti toteutettavissa, joten luonto houkuttelee turisteja hektisistä kaupungeista metsäretkille.

Kasvanut ilmansaasteiden määrä, maapallon lämpötilan nousu ja ääri-ilmiöt säätiloissa ovat saaneet matkailijat arvostamaan kohteiden puhdasta hengitysilmaa. Pohjoismaisissa kohteissa ei tarvitse pelätä rajuja luonnonilmiöitä tai sääkatastrofeja. Suomi on myös yleisesti turvallisena pidetty matkailukohde.

Turvallisuutta luo myös se, ettei luonnossa ole juurikaan myrkyllisiä eläimiä tai kasveja. Yrittäjän vastuulle kuitenkin jää pitää huolta siitä, että suomalainen luonto säilyy puhtaana ja luontomatkailijat kunnioittavat sitä.

Eräoppaita koulutetaan entistä paremmin ymmärtämään erityisryhmien tarpeita. Alalle kannustetaan tasavertaisesti myös erityisryhmiin kuuluvia henkilöitä. Markkinan kasvaessa yhä useampi eräopas ja palveluntarjoaja ymmärtää kouluttautuessaan painottaa erityisryhmiin. Luontoretkiammattilaisten opetussuunnitelmissa on varattu riittävästi tilaa esteettömyys- ja saavutettavuusasioihin perehtymiseen.

## Kommentti tulevaisuudesta:

*"I have always been fascinated by Nordic nature since I was a kid. This year we are travelling to Finland for the first time. I can't wait all the activities they are offering. I didn't know that there are so many accessible options for my family."*

30.11.2025

Bridget, 38

Kahden vammaisen  
lapsen äiti

## Sidosryhmät

### Yrittäjä

Kansainväliset asiakkaat tuovat kasvua yritystoimintaan. Kielitaidon merkitys korostuu, mutta erilaiset digitaaliset kääntöpalvelut ovat avuksi. Yrittäjät huomioivat, että vieraista ja epäilyttävistä asioista varoitetaan etukäteen. Yrittäjät jakavat tietoa ja ymmärrystä luonnosta.

### Perhe, läheinen

Perhe matkustaa mielellään mukana esteettömille luontoretkeille, koska ne tarjoavat elämyksiä jokaiselle retkeilijälle.

### Myyjä

Jo retkiä myytäessä jaetaan tarpeeksi tietoa esteettömyydestä ja tuodaan asiakkaalle turvan ja varmuuden tunnetta.

### Apuvälinevuokraaja

Tarjoaa palveluitaan kansainvälisesti ja osaa ohjata sekä neuvoa uusia käyttäjiä.

### Erityisryhmään kuuluva henkilö

Ulkomaalaiset turistit haltioituvat Suomen esteettömien palveluiden määrästä. Turistit verkostoituvat paikallisten erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden kanssa.

### Avustaja

Avustajien kielitaito on kunnossa. Kulttuurieroja on ymmärrettävä. Rent a Finn -tyyppisistä palveluista voidaan luoda erityisryhmäversioita.

### Järjestö

Verkostoituvat entisestään kansainvälisesti ja toimivat yhteistyössä keskenään. Järjestöt jakavat tietoa ja järjestävät matkailua yhteistyössä.

### Kunta, kaupunki

Kaupunki voi esimerkiksi tukea yrittäjiä saadessaan vetovoimaa heidän tarjoamista palveluistaan.

## Luksusta lähiluonnosta, 2025

Lähimatkailun kasvu, puhtauden ja aitouden arvostaminen korostuvat. Lähiluonnosta tulee arkipäiväinen retkien kohde, jolloin myös esteettömien ja saavutettavien palveluiden tarve kasvaa. Luonnossa käydään laskemassa päivän stressitasoja ja virittämässä aistiherkkyttä.

### Skenaarion kuvaus

Pohjoismaista luksusta on hiljaisuudesta, puhtaasta luonnosta ja laadukkaista palveluista nauttiminen. Ihmiset haluavat mielihyvää, rentoutumista ja aitouden kokemuksia. Luontoelämykset tarjoavat näitä sekä kotimaisille että ulkomaalaisille vapaa-ajan viettäjiille. Lähellä olevat luontokohteet tuovat hyvinvointivaikutukset myös lähelle ihmisten arkea. Luksusta lisäävät laadukkaat ja toimivat palvelut kuten toimivat palvelurakenteet tai välinevuokratarjonta.

Helposti lähestyttävät ja lyhyet metsäkäynnit saavat mielen virkistymään ja stressitasot laskemaan hetkisen työpäivän jälkeen. Hyviä kävelyteitä kulkee lähimetsissä saavutettavasti, ja kohteesta löytyy myös seikkailupolkuja, jotka ovat esteettömiä. Niitä pitkin pääsee syvemmälle metsään, pienelle metsälevähdyspaikalle, missä luonnon autenttisuus on luksusta parhaimmillaan.

Elämyksellisyyttä luontokokemukseen tuo erityiset yksityiskohdat, esimerkkinä levähdyspaikalla valaistut puut ja tukevat laadukkaat kalusteet. Luonnon tarjoamaa luksusta voidaan viedä erilaisiin tilanteisiin: retkikeittimellä voidaan esimerkiksi laittaa herkullista risottoa hoitolaitoksen vieressä puistokaistaleella. Kelan tukemia terveys- ja hyvinvointipalveluita viedään osittain luontoon. Esimerkiksi ulkofysioterapiaa toteutetaan sisätilojen sijaan hapekkaassa ilmassa metsän vieressä sijaitsevalla kuntoilupaikalla. Monet paikalliset yrittäjät hyödyntävät kaupungin luomia ulkokohteiden palvelurakenteita omassa toiminnassaan. Kyläyhdistykset ja kunnan liikuntatoimi ylläpitävät kohteita.



## Megatrendeistä vaikuttavia ovat:

- Ikääntyvä väestö
- Ympäristötietoisuuden korostuminen
- Vapaa-ajan ja varallisuuden kasvu



Kuva 57

*Luksusta lähiluonnosta -skenaario*

## Trendeinä tällä hetkellä:

- Luontomatkailun kasvu
- Sosiaalinen media
- Ympärivuotisuus

Metsän antimien hyödyntäminen ravintona, koristeina ja aistikokemuksina ympärivuotisesti korostuu. Monet ihmiset pitävät huolta terveydestään aktiivisen luontoliikunnan lisäksi metsästä saatavan hiljaisen hyvinvoinnin avulla. Esimerkiksi metsäkylvyt ja passiivinen luonnon rauhassa elpyminen ovat tapoja nauttia lähiluonnosta. Villiyrttien keräilypaikalta löytyvät pitkät keräimet ja isot ohjeet, joiden avulla voi erityisryhmään kuuluva henkilökin pysähtyä luonnon ääreen noukkimaan villiyrtejä. Luontotietoa voi saada myös selkokielisen äänitteen kautta lukemalla opastaulussa olevan sirun älylaitteella. Digitaaliset luonnosta nauttimisen sovellukset, joissa on erityisryhmiä tukevia asetuksia ja ominaisuuksia, yleistyvät.

## Kommentti tulevaisuudesta:

*”En ole erityisesti eräihminen. Luonto on kyllä kaunis ja pidän sen katse-  
lusta, mutta eniten pidän siitä, että asumukseni  
lähellä voin kotimat kallani poiketa villiyrtytien  
poimintapaikalla. Siellä on myös hyvät tarpeeksi  
korkeat istumapenkit, joilla tykkään istuskella ja  
kuunnella eri lintujen ääniä.”*

3.6.2025

Jorma, 78

Kuulovamma, toipuu  
aivoinfarktista

## Sidosryhmät

### Yrittäjät ja terveys- ja hyvinvointipalveluiden tarjoajat

Hyvinvointipalveluita tehostetaan ottamalla osaksi hyvinvointivaikutuksia lisäävää luontoa, hyödyntämällä lähellä saavutettavasti olevia luonto- ja puistoalueita.

### Perhe, läheinen

Luonnossa olemista pidetään niin terveellisenä, että siellä pyritään tietoisesti käymään usein myös yhdessä perheen ja ystävien kanssa.

### Kunta, kaupunki

Luo ja kustantaa palvelurakenteet ulkokohteisiin ja jouhevoittaa palveluillaan apuvälineiden saatavuutta.

### Apuvälinevuokraaja

Apuvälineitä olisi hyvä olla tarjolla kaikissa kunnissa, jotta ne olisivat spontaanimminkin kaikkien halukkaiden saatavilla.

Välineitä olisi myös mahdollista hankkia yhteiskäyttöön. Myös uudenlaisten yhteiskäyttömallien kehittyessä apuvälineiden saatavuus kehittyy.

### Erityisryhmään kuuluva henkilö

Aktiivisen retkeilyn sijaan hiljaisesta hyvinvoinnista kiinnostuneet ihmiset pääsevät kiinni luontoon ja saavat elvyttäviä kokemuksia ilman suuria ponnisteluja.

### Avustaja

Lähiluonnossa avustajaa ei aina välttämättä tarvita mukaan.

Spontaaneille pikkuretkille on kuitenkin mahdollista löytää saman henkinen vapaaehtoinen avustaja tukipalvelun kautta.

### Kyläyhdistys ja kunnan liikuntatoimi

Kyläyhdistys ja liikuntatoimi pitävät huolta, että kaupungin tarjoamat palvelurakenteet ovat kunnossa. Rakenteita päivitetään tarvittaessa.

## Tulevaisuus 2035

Luontoretkeilyn terveysvaikutuksia on alettu pitää lääkinällisinä. Luonnon stressinlievityskykyä ja elvyttävää voimaa on alettu hyödyntää osana biohakkerointia ja hyvinvoinnin optimointia. Terveysteknologia yleistyy.

Työarkea ja kuntouttavaa toimintaa viedään osittain luontoon. Apuvälineet kehittyvät entistä älykkäämmiksi ja niiden avulla reittien pituus tai vaikeakulkuisuus eivät tuota enää nykyisenkaltaisia haasteita.

### Skenaarion kuvaus

Terveyden optimointi ja biohakkerointi kasvattavat suosiotaan. Biohakkeroinnin ydinajatus on oman kehonsa kuuntelu, havainnoiminen ja terveyden sekä hyvinvoinnin kannalta optimaalisten asioiden sisällyttäminen arkeen. Lisääntyvän kaupungistumisen myötä luonnosta vieraantuminen kasvaa.

Luontoretkeilyn terveysvaikutuksia on alettu pitää lääkinällisinä ja ihmisiä kannustetaan luontoretkeilyyn. Terveysteknologiasta innostuneet yksilöt tarkkailevat reaaliajassa oman kehonsa reaktioita erilaisten sensoreiden avulla.

Luontoympäristöä hyödynnetään osana ihmisen terveyden kokonaisvaltaista optimointia. Yrittäjät tarjoavat mahdollisuuksia hyödyntää erilaisia mittareita, välineitä ja pakettimatkoja luontokokemuksen optimointia varten. Stressinlievitykseen tarjotaan leirejä, joiden aikana seurataan kehon hyvinvointia ja palautumista stressistä ohjatusti. Matkailuyrittäjät saattavat saada esim. Kela-korvauksia ja EU:n tukea tarjoamistaan mielen terveyttä kohottavista palveluista.

Avustajarobotit ja apuvälineet ovat älykkäitä: esimerkiksi näkövammaiset voivat käyttää apunaan sovellusta, joka kuvailee maastoa. Erityisryhmille soveltuvat maastoreitit kuvataan droneilla eri vuodenaikoina, jotta syntyy varmuus reitin todellisesta esteettömydestä.

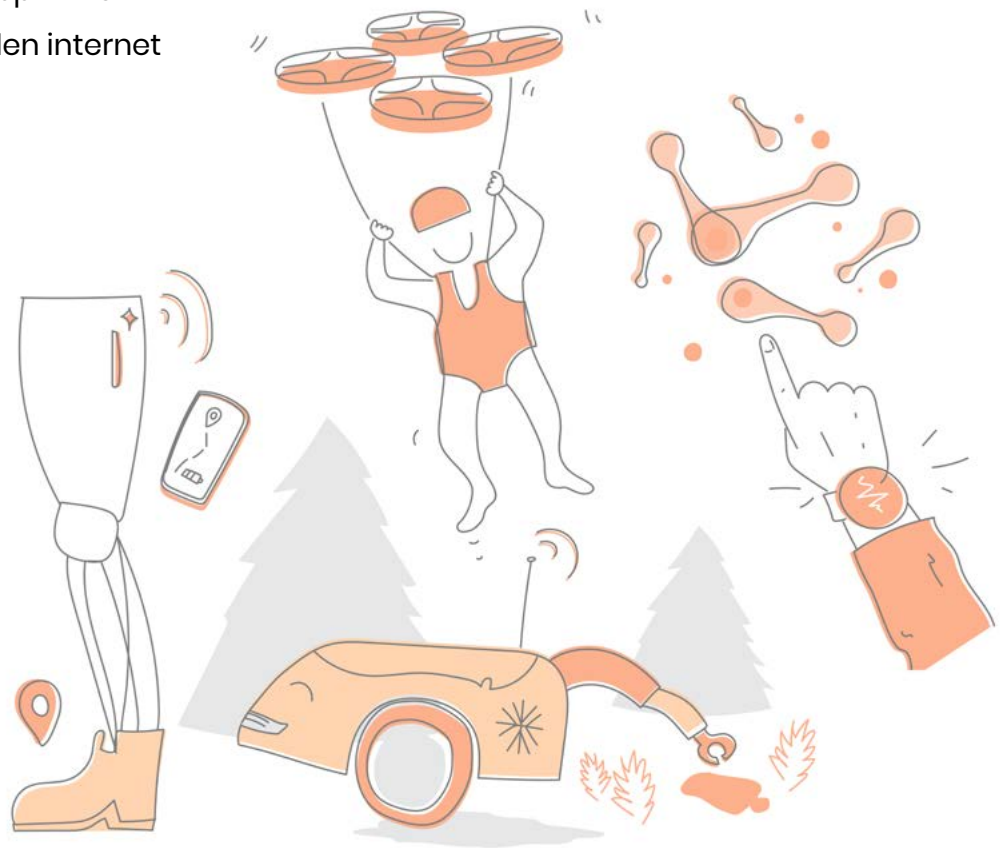
Liikuntarajoitteisille on olemassa monenlaisia liikkumista helpottavia välineitä. Yksi näistä on esimerkiksi drone, joka kuljettaa vaikeammissakin maastoissa tai vaikeiden esteiden yli.

Olutilan seurannan lisäksi retkiä voidaan räätälöidä myös etukäteen oman olutilan mukaan niin, että retkestä saatava fyysinen ja psyykinen hyöty olisi mahdollisimman suuri, ilman, että retkestä tulee liian kuormittava. Eliniän huomattava piteneminen haastaa hyvinvointia, joten iäkkäiden ja erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden palveluntarve kasvaa.

Ekotietoisuus ja vastuullisuus ovat olennainen osa yhteiskunnan toimintaa. Luonnon hyödyntäminen kulkee käsi kädessä sen suojelun kanssa. Luonnon arvostus nousee valtaväestön keskuudessa ja ympäristöasioiden huomioiminen on läsnä päätöksenteossa.

### Megatrendeistä vaikuttavia ovat:

- Digitalisaatio
- Koneoppiminen
- Esineiden internet



Kuva 58

Tulevaisuus 2035 -skenaario



## Kommentti tulevaisuudesta:

*”Sain fysioterapeutiltani kolme luontose-  
teliä, aion käyttää ne toukokuussa telttailu- ja  
melontaretkeen Saimaalla. Aktiivisuusranneke  
myös takaa sen, että osaan pitää oikean määrän  
taukoja. Kesäisin ulkotyöpisteellä työskentely  
pitää mielen virkeänä. Algoritmin avulla olen  
nähty, kuinka se on lisännyt sekä työtehoani  
että hyvinvointiani.”*

12.5.2030

Vili, 31, alaraajahalvaantunut  
reumapotilas

## Sidosryhmät

### Yrittäjä

Palveluiden kirjo on entistä monipuoli-  
sempi ja luontokävijöiden määrä suu-  
rempi. Luontoretkipalveluiden tarjoajat  
lukeutuvat terveys- ja hyvinvointipal-  
veluntarjoajiksi. Palveluiden käyttäjien  
palaute kerätään sensorien kautta  
algoritmiin, joka kertoo keho- ja tunnere-  
aktioiden kautta asiakaskokemuksesta.

### Perhe, läheinen

Perheiden yhteiset matkat voivat sijoit-  
tua monipuolisemmin, minne tahansa  
Suomessa. Hankalimmat maastokohdat  
ja ylitykset on helpompi voittaa uuden  
teknologian avulla.

### Myyjä

Myyjä pystyy räätälöimään matkoja  
asiakkaan datan perusteella. Palveluiden  
myynnissä ja markkinoinnissa korostuvat  
tuotteiden terveysvaikutukset.

### Apuvälinevuokraaja

Välineiden määrä on kasvanut suuresti.  
Hinta on kohtuullisempi ja välineitä voi-  
daan helposti ja nopeasti saada tarvitta-  
viin paikkoihin.

### Erityisryhmään kuuluva henkilö

Luontoon lähteminen on helppoa, eikä  
vaadi viikkojen etukäteisvalmisteluja.  
Digitaaliset sovellukset, gps ja uudet tek-  
nologiset innovaatiot luovat myös turvaa  
pidemmällä vaellusretkillä.

### Avustaja

Avustajaa tarvitaan yhä seuraksi, vaikka  
esimerkiksi näkövammaisen henkilö voi  
maastonlukuun käyttää sovellusta.

### Järjestö

Järjestö tiedottaa jäseniään tehokkaasti  
uusista palveluista ja apuvälinetuotteista.  
Epämuodollinen kansalaistoiminta nousee  
järjestöjen rinnalle.

# Skenaarioiden laatimisessa hyödynnetyt lähteet

Edellä esiteltyjen tulevaisuuskuvioiden laatimista varten haastateltiin seuraavia asiantuntijoita loppuvuonna 2019:

- Toimintavälineneuvoja Antti Tulasalo, Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n Malike-toiminta
- Apuvälineneuvoja Jukka Parviainen, SOLIA
- Development specialist Liisa Renfors, Business Finland/Visit Finland
- Oscar Bertrand, Accessible Madrid
- Yrittäjä Mika Railo, Railo Outdoor

Asiantuntijahaastattelujen lisäksi skenaariotyössä hyödynnettiin seuraavia tekstilähteitä:

Adamsson, K., Iloranta, R. & Renfors, L. (toim.). 2019. Mitä on suomalainen luksusmatkailu? Helsinki: Business Finland/Visit Finland. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: [https://www.businessfinland.fi/49aac3/globalassets/julkaisut/visit-finland/vfluksusmatkailuesite\\_final.pdf](https://www.businessfinland.fi/49aac3/globalassets/julkaisut/visit-finland/vfluksusmatkailuesite_final.pdf)

Erola, J. 2019. Uusien ideoiden Suomi. KAKS – kunnallisan alan kehittämissäätiö. Kunnallisan alan kehittämissäätiön Polemia-sarjan julkaisu nro 113. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: [https://kaks.fi/wp-content/uploads/2019/06/polemia-113\\_jan-erola\\_uusien-ideoiden-suomi.pdf](https://kaks.fi/wp-content/uploads/2019/06/polemia-113_jan-erola_uusien-ideoiden-suomi.pdf)

Huusko, J. & Niiranen, J. 2019. Vihreä kylpy. Helsingin Sanomat. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: [https://dynamic.hs.fi/2019/vihreakylpy/?\\_ga=2.211251792.479252257.1574067525-818966238.1517150718](https://dynamic.hs.fi/2019/vihreakylpy/?_ga=2.211251792.479252257.1574067525-818966238.1517150718)

Invalidiliitto. 2019. Luontoliikunta. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/ulkoalue/luontoliikunta>

Kalmari, S. 2019. Minä, luontomatkailija? Palmuasema. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: <https://www.palmuasema.fi/mina-luontomatkailija/>

Keto, Y. 2018. Future nature- and ecotourism. Opinnäytetyö. Centria-ammattikorkeakoulu, Business Management. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: <https://kvarnen.fi/app/uploads/2019/05/Ecotourism-survey-Jakobstadregion-2018.pdf>

Linturi, R. & Kuusi, O. 2018. Suomen sata uutta mahdollisuutta. Yhteiskunnan toimintamallit uudistava radikaali teknologia. Helsinki: Eduskunta. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 1/2018. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: [https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj\\_1+2018.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj_1+2018.pdf)

Mäki, J., Tervo A. 2019. Mitä on suomalainen luksus? Business Finland tutkimusraportti. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: <https://www.businessfinland.fi/4947ac/globalassets/visit-finland---red-note--suomalainen-luksus-raportti-2019.pdf>

Rantala, O. & Lähteenmäki, M. 2019. Matkailututkija vihreillä alueilla. Matkailututkimus. Vol. 15(1), 4-6. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: <https://doi.org/10.33351/mt.84309>

Retkipaikka. 2019. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: <https://retkipaikka.fi>

Räsänen, P. 2015. Luonnosta liiketoimintaa. Ellare Oy. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: <https://docplayer.fi/16297777-Luonnosta-liiketoimintaa.html>

Sitra. 2020. Megatrendikortit. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2020/01/15141544/megatrendikortit-2020.pdf>

Työ- ja elinkeinoministeriö, Elinkeino- ja innovaatio-osasto. 2014. Suomen matkailun tulevaisuuden näkymät - katse vuoteen 2030. TEM raportteja 4/2014. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2871099/Suomen+matkailun+tulevaisuuden+nakymat+17012014.pdf>

# Lähteet

Ambrose, I., Broeders, M. & Deferrari, E. 2017. Design of assistance methodologies to Customized Accessible Tourism. Project NEWSCAT. [Viitattu 23.12.2019]. Saatavissa: [https://www.easped.eu/sites/default/files/sites/default/files/io1\\_how\\_to\\_guide\\_on\\_customized\\_accessible\\_tourism\\_last\\_version\\_with\\_disclaimer.pdf](https://www.easped.eu/sites/default/files/sites/default/files/io1_how_to_guide_on_customized_accessible_tourism_last_version_with_disclaimer.pdf)

Aviris. 2020. Ongenkoho Kalavahti. [Viitattu 8.6.2020]. Saatavissa: <https://www.aviris.fi/fi/etusivu/kauppa/muut-tuotteet/ongenkoho-kalavahti>

Business Finland/Visit Finland. 2020. Matkailu kuuluu kaikille! [Viitattu 14.4.2020]. Saatavissa: <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/2020-visit-finland/matkailu-kuuluu-kaikille/>

Dufva, M. 2020. Megatrendit 2020. Helsinki: Sitra. Sitran selvityksiä 162. [Viitattu 14.8.2020]. Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>

Elevator Project. 2018. Inclusive Tourist Guiding - Handbook for Guiding People with Special Access Requirements. Elevator. [Viitattu 17.4.2020]. Saatavissa: [https://www.accessibletourism.org/resources/io2\\_english-final.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/io2_english-final.pdf)

European Commission. 2015a. Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe. [Viitattu 15.6.2020]. Saatavissa: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/d04fbb3d-8d15-4fe3-b554-844bde75c171>

European Commission. 2015b. Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services. [Viitattu 15.6.2020]. Saatavissa: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f0948779-1303-481a-a2d8-5aa043035b81>

Haapala, S. & Salomaa, I. 2020. Esteettömästi luontoon: esteettömien luontokokemusten mahdollistaminen erityisen tuen tarpeessa oleville alle kouluikäisille lapsille. AMK-opinnäytetyö. Varhaiskasvatuksen opettajan kelpoisuus sosionomeille (AMK), LAB-ammattikorkeakoulu. [Viitattu 1.8.2020] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020060517338>

Hatfield, R. 2019. Various Causes of cognitive disorders. Culf Bend Center. [Viitattu 2.1.2020]. Saatavissa: [https://www.gulfbend.org/poc/view\\_doc.php?type=doc&id=13148&cn](https://www.gulfbend.org/poc/view_doc.php?type=doc&id=13148&cn)

Invalidiliitto. 2020a. Saavutettavuus. [Viitattu 27.3.2020]. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>

Invalidiliitto. 2020b. Luontoreittien esteettömyyskarttoitus. [Viitattu 20.9.2020]. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/luontoreittien-esteettomyyskarttoitus>

Invalidiliitto. 2020c. Esteettömyys. [Viitattu 27.3.2020]. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/tietoa/liikkumisen-tuen-palvelut/esteettomyys>

Jutila, S. 2012. Esteittä pitkin matkaa - Lapin ohjelmapalvelutarjonnan esteettömyys. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. [Viitattu 16.6.2020.] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201204231082>

Kalmari, S. 2020. Esteettömät luontopalvelut näkyviksi. Esitys Luonto kaikille -hankkeen työpajassa 18.5.2020.

Kartio, J. 2009. Selkokieli ja vuorovaikutus. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Kulmala, V. 2020. Toimiva esteettömyys on muutakin kuin rakenteellisia ratkaisuja. Aamulehti 31.1.2020. [Viitattu 27.3.2020]. Saatavissa: <https://www.aamulehti.fi/a/nsedi00129216>

Kuusela, K. 2007. Asfalttilampola. Luonto palvelutalossa asuvien vanhusten elämässä. Kaupunki Elvi-hankkeen osaraportti 4. Lapin yliopisto. [Viitattu 30.6.2020] Saatavissa: <http://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=7252ac3b-a3f1-4be3-bdad-8b829199b9ae>

Kregel, K. 2020. Body Temperature. Healthy Aging Project. [Viitattu 20.4.2020]. Saatavissa: <https://healthyagingproject.org/aging-basics-tips/body-temperature/>

Kulttuuria kaikille. 2020. Saavutettavuus. [Viitattu 14.8.2020]. Saatavissa: <http://www.kulttuuriakaikille.fi/saavutettavuus>

Könkkölä, K. 2013. Esteetöntä matkailua Suomessa? Teoksessa: Jutila, S. & Ilola, H. (toim.). Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. 34-39. [Viitattu 9.4.2020]. Saatavissa: <https://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e>

Luonnonvarakeskus. 2019. Luonnon hyvinvointivaikutukset. [Viitattu 30.6.2020] Saatavissa: <https://www.luke.fi/tietoa-luonnonvaroista/virkistyskaytto/luonnon-hyvinvointivaikutukset/>

Mantsinen, K., Örn, S. & Ekroos, T. 2010. Iloa ja hyötyä esteettömyydestä - opas luontomatkailuyrittäjille. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu.

Mielenterveystalo. 2020. Luonnon vaikutus hyvinvointiin. [Viitattu 30.7.2020] Saatavissa: [https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/tietoa\\_luonnon\\_hyvinvointivaikutuksista/Pages/luonnon\\_vaikutus\\_hyvinvointiin.aspx](https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/tietoa_luonnon_hyvinvointivaikutuksista/Pages/luonnon_vaikutus_hyvinvointiin.aspx)

Moodmetric. 2019. Moodmetric-älysoormus mittaa ihon sähkönjohtavuuden (EDA) muutosta. [Viitattu 7.5.2020.] Saatavissa: <https://moodmetric.com/wp-content/uploads/sites/22/2020/02/Moodmetric-tieteellinen-tausta-2020.pdf>

Moodmetric. 2020. Hyvä lähtökohta stressinhallinnalle. [Viitattu 24.4.2020] Saatavissa: <https://www.moodmetric.com/fi/hyva-lahtokohta-stressinhallinnalle/>

Mäki, M. 2008. Toimimalla osallisuuteen - Avuksi vuorovaikutuksen ja toiminnan aktivoimiseen. Kehitysvammaliitto. Helsinki: Tikoteekki. Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus. [Viitattu 30.6.2020] Saatavissa: [http://papunet.net/fileadmin/muut/Esitteet/toimimalla\\_osallisuuteen\\_web.pdf](http://papunet.net/fileadmin/muut/Esitteet/toimimalla_osallisuuteen_web.pdf)

Visit Finland. 2020. Plan your Stay in Finland. [Viitattu 12.10.2020]. Saatavissa: <https://www.visitfinland.com/mystay/>

National Disability Authority. 2019. Customer Communications Toolkit for the Public Service – A Universal Design Approach. [Viitattu 31.12.2019]. Saatavissa: <http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Communications-Toolkit-for-the-Public-Service-A-Universal-Design-Approach/Customer-Communications-Toolkit-for-the-Public-Service-A-Universal-Design-Approach1.pdf>

Näkövammaisten liitto ry. 2019. Miten näkövammaisuus ilmenee? [Viitattu 27.12.2019]. Saatavissa: [https://www.nkl.fi/fi/etusivu/nakeminen/miten\\_nv\\_ilmenee](https://www.nkl.fi/fi/etusivu/nakeminen/miten_nv_ilmenee)

Oikeusministeriö. 2020. Mitä yhdenvertaisuudella tarkoitetaan? [Viitattu 9.4.2020]. Saatavissa: <https://yhdenvertaisuus.fi/mita-on-yhdenvertaisuus>

Ojala, A. ja Tyrväinen, L. 2015. Luonto hoivaa mieltä ja kehoa. Suomen mielenterveys ry. [Viitattu 26.6.2020] Saatavissa: <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/hyvinvointi/ymp%C3%A4rist%C3%B6-ja-luonto/luonto-hoivaa-mielt%C3%A4-ja-kehoa>

PALMA. 2020. Tuotteistaminen. PALMA-malli. [Viitattu 5.5.2020]. Saatavissa: <http://palma.fi/palma-malli/tuotteistaminen/?tab=2>

Pantou. 2020. The Accessible Tourism Directory. European Network for Accessible Tourism. [Viitattu 12.10.2020] Saatavissa: <https://pantou.org/>

Papunet. 2019. Saavutettavien verkkosivujen suunnitteluopas. Kehitysvammaliitto. [Viitattu 19.8.2020] Saatavissa: <https://papunet.net/saavutettavuus/saavutettavien-verkkosivujen-suunnitteluopas>

Parviainen, J. 2020. Apuvälineneuvoja. Soveltavan liikunnan apuvälinetoiminta SOLIA. Sähköpostiviesti 13.5.2020.

Project NEWSCAT. 2016. Guidelines for the implementation of a Customized Accessible Tourism Programme. [Viitattu 20.12.2019]. Saatavissa: [https://www.easped.eu/sites/default/files/sites/default/files/guidelines\\_for\\_the\\_implementation\\_of\\_a\\_customizeed\\_accessible\\_tourism\\_program.with\\_disclaimer.pdf](https://www.easped.eu/sites/default/files/sites/default/files/guidelines_for_the_implementation_of_a_customizeed_accessible_tourism_program.with_disclaimer.pdf)

Rural Finland II. 2020. YK:n kestävän kehityksen tavoitteet matkailussa. [Viitattu 16.7.2020]. Saatavissa: [https://drive.google.com/file/d/1Lt6yi9d29vpWfgMGY6r3fWy-W\\_zNv074/view](https://drive.google.com/file/d/1Lt6yi9d29vpWfgMGY6r3fWy-W_zNv074/view)

Saari, A (toim.). 2020. Luontokohteiden esteettömyyden kartoittaminen ja kuvailu – Esteetön eräpolku -hankkeen raportti. Suomen Paralympiakomitea. [Viitattu 21.4.2020]. Saatavissa: <https://www.paralympia.fi/images/tiedostot/erapolku/erapolkuraportti.pdf>

Saavutettavasti.fi. 2020. Ohjeita ja vinkkejä verkkosisältöjen saavutettavuuteen. [Viitattu 14.8.2020]. Saatavissa: <https://www.saavutettavasti.fi/>

Skantz, K. 2017. Esteettömyydestä viestiminen – Lapin matkailun alueorganisaatioiden verkkosivujen nykytila. Ennakoinnilla esteettömään vieraanvaraisuuteen (ESVI) –hanke. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti (MTI). [Viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: [https://esviproject.files.wordpress.com/2017/10/esteettc3b6myydestc3a4-viestiminen\\_raportti.pdf](https://esviproject.files.wordpress.com/2017/10/esteettc3b6myydestc3a4-viestiminen_raportti.pdf)

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. & Schneider, J. 2018. This is service design doing. Sebastopol: O'Reilly Media.



- Suomen Paralympiakomitea. 2020. Esteetön ja saavutettava luontomatkailu on suurelta osin viestintää ja ihmisen kohtaamista. [Viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: <https://www.paralympia.fi/uutinen/8227-esteetoen-ja-saavutettava-luontomatkailu-on-suurelta-osin-viestintaa-ja-ihmisen-kohtaamista>
- Tauria, T., Tero, S., & Tulasalo, A. 2019. OPAS Apu- ja toimintavälineitä vaikeasti vammaisille lapsille ja aikuisille. Tampere: Kehitysvammaisten Tukiliitto ry Malike.
- Tero, S. & Tauria, T. 2014. Luontotapahtuman soveltaminen vaikeavammaisille retkeilijöille. Teoksessa Karinharju, K. & Vuorsola, S. (toim.) Esteettömyys edellä. Näin toteutettiin tapahtuma kaikille. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu, 50–54.
- Tero, S. 2020. Malike-toiminnan esimies. Kehitysvammaisten Tukiliitto ry Malike. Sähköpostiviesti 27.5.2020.
- THL. 2019. Mitä toimintakyky on? [Viitattu 8.1.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>
- Tikoteekki. 2014. Kuvat kommunikoinnissa. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry. [Viitattu 7.1.2020]. Saatavissa: [https://papunet.net/sites/papunet.net/files/materiaalia/Julkaisut/kuvat\\_kommunikoinnissa\\_2014.pdf](https://papunet.net/sites/papunet.net/files/materiaalia/Julkaisut/kuvat_kommunikoinnissa_2014.pdf)
- Tilvis, R., Pitkälä, K., Strandberg, T., Sulkava, R. & Viitanen, M. 2010. Geriatria. Helsinki: Duodecim.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2019. Yhdessä enemmän – kestävää kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun: Suomen matkailustrategia 2019–2028 ja toimenpiteet 2019–2023. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:60. [Viitattu 27.3.2020]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-472-3>
- Ulkopolitiikka.fi. 2020. Entä jos maailma muuttuu: Skenaariot auttavat varautumaan odottamattomaan. [Viitattu 14.8.2020]. Saatavissa: <https://ulkopolitiikka.fi/lehti/1-2020/minne-menet-maailma/>
- Unicef. 2020. Saavutettava viestintä. [Viitattu 14.4.2020]. Saatavissa: <https://www.unicef.fi/unicef/tyomme-suomessa/mukana-2/esteettomyys--saavutettava-viestinta/>
- VisionAware. 2019. Dog Guides for People with Vision Loss. [Viitattu 30.12.2019]. Saatavissa: <https://www.visionaware.org/info/everyday-living/essential-skills/an-introduction-to-orientation-and-mobility-skills/dog-guides-for-people-with-vision-loss/1234>
- Yli-Viikari, A., Lilja, T., Heikkilä, K., Kirveenummi, A., Kivinen, T., Partanen, U., Rantamäki-Lahtinen, L. & Soini, K. 2009. Creen Care - terveyttä ja hyvinvointia maatilalta. Maa- ja elintarviketalous 141. [Viitattu 26.6.2020] Saatavissa: <http://www.mtt.fi/met/pdf/met141.pdf>

# Kuvalähteet

Kuvat 1–3: LAB-ammattikorkeakoulu / Anemone Aaltonen

Kuvat 4–7: Mainostoimisto SST Oy / Pinja Junninen

Kuvat 8–31: LAB-ammattikorkeakoulu / Anemone Aaltonen

Kuva 32: Suomen Paralympiakomitea ry / Lauri Jaakkola

Kuva 33: Suomen Paralympiakomitea ry / Jukka Parviainen

Kuvat 34–34: LAB-ammattikorkeakoulu / Anemone Aaltonen

Kuva 35: Malike. 2020a. Monitoimiratas Kangoo. [Viitattu 8.10.2020]  
Saatavissa: <https://www.tukiliitto.fi/malike/kokeile-toimintavaltineita/maastoon/monitoimiratas-kangoo/>

Kuva 36: Malike. 2020b. Hiihto- ja luistelukelkka Slittino, avoistuimella.  
[Viitattu 24.8.2020] Saatavissa: <http://varaus.malike.fi/resources.php?cmd=resource&id=273&catid=56>

Kuva 37: Malike. 2020c. Kelkka Snow Comfort. [Viitattu 24.8.2020] Saatavissa:  
<http://varaus.malike.fi/resources.php?cmd=resource&id=59&catid=36>

Kuvat 38–54: LAB-ammattikorkeakoulu / Anemone Aaltonen

Kuvat 55–58: Suomen Muotoilusäätio / Enna Eloranta ja Martta Rita

Esteettömien ja saavutettavien luontomatkailupalveluiden suunnitteluopas on tuotettu osana LAB-ammattikorkeakoulun, Suomen Paralympiakomitean ja Metsähallituksen Luontopalvelujen toteuttamaa ja Euroopan maaseuturahaston rahoittamaa Luonto kaikille- eli LUKA-hanketta (1.9.2018–31.12.2020). Hankkeessa kehitettiin esteettämiä ja saavutettavia luontomatkailupalveluita ja edistettiin erityisryhmien yhdenvertaisuutta luontomatkailupalveluiden saavutettavuudessa. Hankkeessa järjestettiin kahdeksan pilottiretkä yhdessä palveluiden käyttäjien, luonto- ja retkeilypalvelujen tuottajien, matkailuyritysten, eräoppaiden ja vammaisjärjestöjen kanssa Kanta- ja Päijät-Hämeessä 2019–2020. Pilottien pohjalta laadittiin tuotekortit, jotka esitellään tässä julkaisussa ja ovat kaikkien hyödynnettävissä.

Esteettömien ja saavutettavien luontomatkailupalveluiden suunnitteluoppaan tavoitteena on nimensä mukaisesti lisätä tietoa ja antaa käytännönläheisiä vinkkejä, joiden avulla yritykset ja muut asiasta kiinnostuneet tahot voivat omatoimisesti suunnitella ja toteuttaa palveluita toiminta- ja liikuntarajoitteisilla, vammaisille henkilöille, ikääntyville sekä kaikille muille esteettömistä ja saavutettavista palveluista hyötyville. Lisäksi suunnitteluopasta voidaan hyödyntää muun muassa matkailu- ja luonnonvara-alojen koulutuksessa.

Suunnitteluoppaaseen kootun tiedon ja vinkkien hyödyntäminen edistää yhdenvertaisen luontomatkailun saavutettavuutta, lisää esteettömän luontomatkailun palvelutarjontaa sekä tuo parhaimmillaan myös kilpailuetua luontomatkailualan yrityksille.

#### LAB-ammattikorkeakoulun julkaisusarja, osa 6

ISSN 2670-1928 (PDF)

ISSN 2670-1235 (painettu)

ISBN 978-951-827-336-6 (PDF)

ISBN 978-951-827-337-3 (painettu)



SUOMEN  
PARALYMPIAKOMITEA



METSÄHALLITUS



Euroopan maaseudun  
kehittämisen maatalousrahasto:  
Eurooppa investoi maaseutualueisiin