

Inklusiivisen matkailun opas



Visit Finland



Esipuhe

Inklusiivisen matkailun päämääränä on, että matkailuelämykset olisivat yhdenvertaisesti kaikkien saavutettavissa iästä, seksuaalisesta suuntautumisesta, uskonnosta, kulttuurista ja erityistarpeista huolimatta.

Kaikille suunnattu matkailu on yhdenvertaista vieraanvaraisuutta ja jatkuvaa pyrkimystä kehittää matkailupalveluja, -kohteita ja -tuotteita palvelemaan kaikkia kuluttajaryhmiä, jotta he voivat kokea ja saavuttaa mahdollisimman monipuolisia matkailuelämyksiä tasa-arvoisesti ja itsenäisesti. Ketään syrjimätön, kaikkia koskeva matkailu takaa osaltaan avoimen, yhdenvertaisen, osallisuutta edistävän ja tasa-arvoisen yhteiskunnan toteutumisen ja edistää kestävän kehityksen tavoitteita.

Pitkäjänteisellä tuotekehitys- ja laadunparantamistyöllä matkailuyritys saavuttaa tyytyväisemmät asiakkaat, paremman kannattavuuden ja kilpailukyisen palvelutarjonnan. Markkinoiden kiristytävässä kilpailutilanteessa matkailuyrityksen tärkeimpiin menestystekijöihin kuuluvat muun muassa kestävät toimintatavat, digitalisaation tuomien mahdollisuuksien hyödyntäminen, tietoon pohjautuva asiakasymmärrys sekä ympärivuotisen tarjonnan kehittäminen. Tämä opas pyrkii osaltaan avaamaan erilaisten kohderyhmien huomioimista osana yrityksen kannattavuuden ja kilpailukyyn parantamista ja kestävän kehityksen mukaisten tavoitteiden saavuttamista.

Asiakslähtöisyys ja palvelualltius ei yksistään riitä, jos yrityksellä tai sen henkilökunnalla ei ole taitoja kohdata erilaisia kohderyhmiä tai tunnistaa heidän erityistarpeitaan. Tämän oppaan on tarkoitus ilmentää, kuinka matkailukohteiden asiakaspalvelussa, digitaalisessa saavutettavuudessa, fyysisissä tilaratkaisuissa ja palveluissa tulisi tai voisi ottaa erityiskohderyhmät huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Opas antaa matkailuyrityksille myös erilaisia näkökulmia ja konkreettisia työkaluja matkailijan yhdenvertaiseen kohtaamiseen ja kohderyhmälle viestimiseen.

Inklusiivisen matkailun opas on ensisijaisesti tarkoitettu matkailutoimijoiden työn tueksi edistämään yhdenvertaisen matkailun toteutumista. Opas käsittelee erilaisia kohderyhmiä matkailijoina eli asiakkaina, eikä niinkään ota kohderyhmiin kantaa esimerkiksi työvoimana. On myös huomattava, että opas ei tarjoa kattavaa kuvausta kaikista erityiskohderyhmistä tai kohderyhmien kaikista erityistarpeista, vaan opas lähestyy kohderyhmiä matkailun näkökulmasta.

Kaikille avoimen matkailun puolesta,

Liisa Renfors, Development Specialist
Liisa Kokkarinen, Manager, Sustainable Development
Business Finland OY, Visit Finland

Inklusiivisen matkailun oppaan ovat laatineet Pirjo Räsänen, Iida Röksä ja Jukka Parviainen (Ellare Oy), Kari Halonen (ToolBox Consulting Oy) ja Petri Rissanen (Tmi Petri Rissanen).



Kuva: LUKA-hanke

Sisällys

Esipuhe	3
1. Johdatus inklusiiviseen matkailuun	6
2. Asiakkaat ja markkinat	9
3. Esteettömyys ja saavutettavuus pähkinänkuoressa.....	14
4. Esteettömien palvelujen ja tuotteiden kehittäminen	15
5. Sateenkaariystävällisten palvelujen ja tuotteiden kehittäminen	23
6. Palvelujen ja tuotteiden kehittäminen eri uskontoryhmille	24
7. Viestintä ja markkinointi.....	27
8. Asenteet ja arvot.....	36
9. Lopuksi	38
Hyödyllisiä oppaita ja lisätietoa	39
Termit tutuiksi	41
Lähdeviitteet ja upotetut linkit	43

1. Johdatus inklusiiviseen matkailuun

Mitä on yhdenvertaisuus ja inklusiivinen matkailu?

Oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten syntyperä, ihonväri, uskonto tai toimintarajoitteisuus, eivät saa vaikuttaa ihmisten mahdollisuuksiin elää täysipainoista elämää. Perusoikeudet kuuluvat samansisältöisinä kaikille. Inklusiivisuus on ajattelutapa, jolla halutaan varmistaa, että kaikki voivat osallistua ja toimia yhteiskunnan aktiivisina jäseninä.

Inklusiivisuus on globaalisti kasvava trendi, jota suomalaisetkaan matkailurytykset ja -kohteet eivät voi enää

jättää huomioimatta. Ihmisten moninaisuus nähdään yhä useammin yrityksen ydinkyvyykkytenä. Moninaisuudella tarkoitetaan sitä, että jokaista ymmärretään ja kunnioitetaan yksilöllisistä ominaisuuksista huolimatta, sellaisena kuin on. Tämän mahdollistaa inklusiivinen ajattelutapa, joka läpäisee yrityksen koko liiketoiminnan johtamisesta tuotekehitykseen, henkilöresursseihin, markkinointiin ja viestintään sekä koko työkuultuuriin.

MONINAISUUS- JA INKLUSIIVISUUSRAPORTTI



Visit Espoon kestävän matkailun tiekartta 2021–2030 nostaa esille teeman “Matkailu kuuluu kaikille” ja sisältää askelmerkit monimuotoisen ja inklusiivisen matkailun toteuttamiseksi.

Inklusiivinen matkailu on ketään syrjimätöntä, kaikkien tarpeet huomioivaa matkailua, jossa jokainen asiakas voi käyttää palveluja ja kokea elämyksiä tasavertaisesti. Inklusiivisessa matkailussa huomioidaan kaikki kohderyhmät tasapuolisesti. Se tarkoittaa yrityksen toiminnan kokonaisvaltaista arviointia, empatiaa ja sen varmistamista, että eri käyttäjäryhmien tarpeet on huomioitu asiakkaan polun kaikissa vaiheissa. Inklusiivisuuden toteuttaminen vaatii palveluntuottajilta kohderyhmien tarpeiden tunnistamista ja huomioimista ja ennen kaikkea aktiivisia toimia.

Kaikille toimivat palvelut, tuotteet ja ympäristö takaavat, että jokainen voi tuntea osallisuutta sekä halutessaan osallistua ja toimia tasavertaisesti matkakohteessa. Syrjimättömän, kaikkien saavutettavissa olevan matkailun

edistäminen on olennainen osa Visit Finlandin kestävästä kehityksen tavoitteista. Lisäksi inklusiivisuus on vahvasti esillä Euroopan Unionin toimenpiteissä, Suomen hallitusohjelmassa ja Suomen kansallisessa matkailustrategiassa.

Suomen matkailustrategian *Yhdessä enemmän – kestävä kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun* tavoitteena on luoda Suomeen vastuullisuuden periaatteita noudattavia, kansainvälisen tason matkakohteita, jotka ovat taloudellisesti kestäviä, asiakaslähtöisiä sekä arktista luontoympäristöä kunnioittavia ja jotka koostuvat paikallisista yhteisöistä ja kulttuureista. Tämä edellyttää vastuullisen osaamisen ja toimintatavan omaksumista sekä matkailuyrityksissä että kohteessa – ja näin ollen myös inklusiivisuutta matkailussa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019.)

Miksi matkailuyrityksen tai -kohteen kannattaa huomioida inklusiivisuus?

Jos itsellä ei ole toimintarajoitteita, eikä esimerkiksi kuulu vähemmistöön, voi olla vaikeaa hahmottaa, miten laajaa joukkoa inklusiivisuus koskettaa. Maailman terveysjärjestön WHO:n (2011) mukaan esteettömiä palveluja tarvitsee noin 15 prosenttia maailman väestöstä, esimerkiksi seniorimatkailijat sekä eri tavoin toimintarajoitteiset henkilöt. Luku nousee hätkähdyttävän paljon, jopa 40 prosenttiin, kun mukaan luetaan ihmiset, joilla on väliaikainen esteettömien palvelujen tarve. Heihin kuuluvat muun muassa tapaturmasta toipuvat henkilöt ja perheet, joilla on pieniä lapsia. Lisäksi matkailijoiden joukossa on paljon eri uskontoja ja sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjä edustavia henkilöitä: esimerkiksi muslimimatkailijoiden määrä on kasvanut voimakkaasti viime vuosikymmeninä (UNWTO 2012, CrescentRating 2017), ja sateenkaariperheiden määrä on kolminkertaistunut Suomessa 2010-luvulla (Pietiläinen & Pohjanpää 2019). Tiedon tai palvelujen saavutettavuuden puute tai turvattomuuden tunne voivat hankaloittaa näiden ryhmien matkustamista – tai jopa estää sen kokonaan. Matkailuyritys tai -kohde voi korjata tällaisia ongelmia ymmärtämällä kohderyhmän tarpeita paremmin.

Moninaisuus ja inklusiivisuus ovat matkailuyrityksen ja -kohteen kilpailuetuja ja ne vahvistavat brändiä ja positiivista imagoa. Moninaisuuden huomiotta jättäminen voi

pahimmillaan sulkea pois sekä asiakkaita että potentiaalisia työntekijöitä. Matkailijoiden erityistarpeiden ymmärtäminen ja huomioiminen markkinoinnissa, viestinnässä ja palvelujen tuottamisessa parantaa kilpailukykyä ja asiakastytyväisyyttä sekä vahvistaa asiakasuskollisuutta. Moninaisuuden huomioiminen henkilöresursseissa, kuten rekrytoinnissa ja henkilöstön toiminnassa, vaikuttaa moneen eri asiaan: työnantajamielikuvaan, työntekijöiden viihtyvyyteen ja vaihtuvuuteen sekä esimerkiksi yrityksen kykyyn huomioida eri näkökulmia.

Erityistä huomiota vaativien ryhmien tarpeet vaikuttavat jo kohteen valintaan. Jos ryhmässä, vaikkapa perheessä, on yksikin henkilö, jolla on erityistarpeita, koko ryhmä valitsee kohteen näiden tarpeiden mukaisesti. Kun inklusiivisuus ja moninaisuus huomioidaan kaikessa toiminnassa, yhä useammat asiakkaat tuntevat olonsa tervetulleeksi ja turvalliseksi ja valitsevat todennäköisimmin kyseisen paikan. Jo pienilläkin parannuksilla voi palvelua paremmin asiakkaita, ja investoimalla kokonaisvaltaisesti inklusiivisuuteen voi tavoittaa uusia kohderyhmiä ja markkinoita. Laaja asiakaspolja vahvistaa yrityksen kilpailukykyä ja joustavuutta muutostilanteissa. Eri kohderyhmille suunnatut palvelut, tapahtumat ja tuotteet tasaavat myös sesonkivaihteluita.

Kysymyksessä on myös vahvasti arvovalinta: kenelle kehittämme palveluja ja kenet suljemme pois? Lyhyesti sanottuna kaikki hyötyvät inklusiivisen toimintaympäristön kehittämisestä. Inklusiivisuutta lisäämällä sekä matkakohde että matkailuyritys parantavat yhteiskunnan soveltuvuutta kaikille ja vähentävät eriarvoisuutta yksilötasolla.

Tässä suunnitteluoppaassa esitellään, miten ihmisten moninaisuus ilmenee yhteiskunnassa ja millaisia erityistarpeita inklusiivisessa matkailussa huomioitavilla asia-

kasryhmillä on. Oppaassa annetaan vinkkejä siitä, miten erityistarpeita voi huomioida palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä ja miten inklusiivisuuden voi sisällyttää yrityksen viestintään ja markkinointiin. Tavoitteena on antaa käytännönläheisiä ja konkreettisia neuvoja siitä, miten inklusiivisen ajattelutavan voi ottaa huomioon omassa liiketoiminnassaan. Suunnitteluoppaassa on myös esitelty parhaita käytäntöjä ja annettu vinkkejä. Lopussa on lisäksi luettelo erilaisista oppaista ja ohjeista sekä laaja lähdeluettelo lisätietoa haluille.



Kuva: Petri Jauhiainen, Visit Finland



Kuva: Tatiana Syrikova, Pexels

2. Asiakkaat ja markkinat

Inklusiivinen matkailu koskettaa kaikkia markkina-alueita ja myös kaikkia ihmisiä jossakin elämänvaiheessa. Voidaan sanoa, että nämä markkinat kattavat koko maailman, Suomen ja myös oman lähialueen. Puhutaan miljoonista potentiaalisista asiakkaista, jotka unelmoivat elämänsistä aivan kuten kaikki muutkin. Matkailijaryhmät muuttuvat yhä yksilöllisempään suuntaan, ja menestyäkseen markkinoilla palvelujen pitää kehittyä asiakastarpeiden mukana. Ottamalla huomioon ihmisten moninaisuuden sekä erilaisista taustoista tulevien asiakkaiden erityistarpeet tarjoat asiakkaille ainutlaatuisen mahdollisuuden inspiroitua turvallisesta ja tasa-arvoisesta Suomesta.

Vammaiset henkilöt

Vammaisella henkilöllä on jonkinasteinen ruumiillinen, henkinen tai älyllinen vamma (engl. *disability*), joka aiheuttaa esimerkiksi liikkumisen, näkemisen, kuulemisen ja ymmärtämisen rajoitteita. Toimintarajotteisuus johtuu ympäristön asettamista esteistä, kuten rakennetun ympäristön puutteista sekä asenteista, joten arkipäiväiset asiat ovat vammaiselle henkilölle haastavia, ja hän tarvitsee apua esimerkiksi liikkumisessa ja kommunikoimisessa. Hallitsevan vamman lisäksi ihmisellä voi olla muitakin liitännäisvammojen tai sairauksien aiheuttamia rajoitteita, joiden kirjo on todella laaja.

Henkilöt, joilla on liikkumisen rajoite (t. liikuntarajotteiset henkilöt, engl. *people with mobility impairments*), ovat toimintarajotteisten henkilöiden suurin ryhmä. Vamma voi olla synnynnäinen tai tapaturman, amputaation tai pitkäaikaissairaudesta aiheuttama. Myös lyhytkasvuisuus on merkittävä liikkumisen rajoite. Liikuntarajotteinen henkilö käyttää joko koko- tai osa-aikaisesti liikkumisapuvälineitä, kuten pyörätuolia, rullaattoria ja kynnärsauvoja. Rakenteellinen esteettömyys on siis erittäin tärkeää (ks. luku **“4. Esteettömien palvelujen ja tuotteiden kehittäminen”** sivulla 9).

Henkilöillä, joilla on näkemisen rajoite (t. näkövammaiset henkilöt, engl. *people with visual impairments tai blind and partially sighted people*), on näkökyvyn alenemisen seurauksena vaikeuksia selvittää päivittäisestä elämästä vaivatta. Näkövammaisia ovat sekä sokeat että heikkonäköiset. Yleisimmät näkövammaisuuden aiheuttamat rajoitteet ilmenevät muun muassa orientoitumisessa eli suunnistamisessa, etäisyyksien arvioinnissa ja tasoerojen havaitsemisessa sekä esimerkiksi hämäräsokeutena. Jos näkemisen rajoitetta ei ole huomioitu tiloissa, kompastumis-, putoamis- ja törmäämisriski on korkeampi. Moni vaikeasti näkörajoitteinen selviytyy itsenäisesti arjesta, vapaa-ajan harrastuksista ja myös matkustamisesta opaskoiran avulla.



Kuva: Sini Merikallio, Vastavalo

Avustajakoiraa on nimensä mukaisesti avustaja. Se saattaa osata riisua sukat, hakea tavaroita, sulkea ovia, sammuttaa valoja ja nostaa vaikkapa nuppineulan lattialta. Opaskoira opastaa: se tunnistaa liikennevalojen signaalit ja kuljettaa tien reunassa. Lemmikkikielto ei lakisääteisesti koske opas- tai avustajakoiria.

Kuulovammaisella henkilöllä (engl. *people with hearing impairments*) on jonkinasteinen tai -laatuinen kuulonalema lievästä huonokuuloisuudesta täydelliseen kuurouteen. Kuulovammainen henkilö voi käyttää esimerkiksi kuulokojetta tai muuta kuulon apuvälinettä, kuten induktiosilmukkaa. Hän voi myös hyödyntää huuliolkua eli huulilukua. Apuvälineet parantavat kanssakäymistä ja elämänlaatua ja lisäävät turvallisuuden tunnetta. Kuurot – jotkut huonokuuloisetkin – käyttävät viittomakieltä, joka on yleensä heidän äidinkieltään.

Ymmärtämisen rajoite liittyy yleensä kehitysvammaisuuteen (engl. *people with learning disabilities*). Kehitysvammaisella henkilöllä on vaikeuksia oppimisessa ja ymmärtämisessä, ja hän tarvitsee tavallista enemmän aikaa uusien asioiden parissa. Kehitysvammaisuuden aste vaih-

telee yksilöiden välillä paljon: lievästi kehitysvammainen henkilö pärjää päivittäisessä elämässä melko itsenäisesti, kun taas vaikea kehitysvamma edellyttää jatkuvaa tukea ja toisten ihmisten läsnäoloa. Merkittävä osa kehitysvammaisista henkilöistä käyttää myös erilaisia apuvälineitä.

Vammaisten henkilöiden ajatellaan usein matkustavan pelkästään muiden vammaisten kanssa ryhmässä. Käsitös on virheellinen. Vammaiset henkilöt matkustavat ja haluvat matkustaa perheensä ja ystäviensä kanssa tai yksin tai avustajansa kanssa. Vammaiselle henkilölle on tärkeää kuulla, mihin hän voi osallistua ja millaisia järjestelyjä voidaan toteuttaa, eikä niinkään, mihin hän ei voi osallistua. Ensisijaisesti tiedon kunkin toimintakyvystä saa henkilöltä itseltään. Vammainen henkilö on aina yksilö, eikä oletuksia hänen toimintakyvystään pidä tehdä.

LGBTQ+ -yhteisö

LGBTQ+, tai suomeksi myös HLBTO+, tarkoittaa eri-ikäisten sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvien ihmisten yhteisöä: homot, lesbot, biseksuaalit, transihmiset ja queerit. Lyhenne HLBTO tulee näistä sanoista. Lyhenteestä on myös muita versioita, kuten LBGTIQ, jossa i-kirjain viittaa intersukupuolisiin, ja LBGT. Selkeyttämiseksi tässä oppaassa käytetään Visit Finlandin mukaisesti lyhennettä LGBTQ+. Sukupuolen moninaisuudella viitataan siihen, että sukupuolen ilmenemismuodot ovat moninaisemmat kuin kaksi sukupuolta.

Vaikka seksuaalisen suuntautumisen ja sukupuolen moninaisuus ovat entistä luontevammin esillä Suomessa, siihen liittyvä syrjintä on yhä arkipäivää monelle monissa maissa. Kaikkien matkailijoiden kotimaassa seksuaali- ja sukupuoli vähemmistöihin ei suhtauduta yhtä avoimesti kuin Suomessa, eivätkä kaikki vierailijat tiedä, että Suomi on verrattain turvallinen matkakohde LGBTQ+-yhteisölle. Syrjinnän, väkivallan ja ahdistelun aiheuttaman pelon vuoksi jotkut vetäytyvät ja jopa välttelevät matkustamista, jos heillä ei ole etukäetietoa kohteen asenteista. Siksi inklusiivisesta matkailusta viestiminen tekstein ja kuvin avaa ovia moninaisille LGBTQ+-asiakkaille.

LGBTQ+-yhteisölle suunnattuja palveluja markkinoidaan kansainvälisesti sanoilla *Gay-friendly* ja *LGBT-friendly*, joiden suomenkielisenä vastineena käytetään myös termiä sateenkaariystävällisyys. Merkittävimpiä asiakasryhmiä ovat muun muassa lapsettomat pariskunnat sekä sateenkaariperheet eli lapsiperheet, joissa yksi tai useampi vanhemmista identifioi itsensä LGBTQ+-ihmiseksi. LGBTQ+-asiakkaita on kuitenkin kaikissa sosio-demografisissa ryhmissä, ja he matkustavat yleensä muiden matkustajien kanssa ilman oman identiteettinsä tuomista esille. Keskeistä on kehittää yrityksen kesken LGBTQ+-yhteisöä koskevia asenteita, kouluttaa henkilökuntaa huomioimaan sukupuolen ja seksuaalisuuden moninaisuutta ja viestiä sateenkaariystävällisyydestä sanallisesti ja kuvallisesti.

Jos yritys haluaa erikoistua palvelemaan LGBTQ+-asiakasryhmää, on myös mahdollista tuotteistaa juuri tälle kohderyhmälle tarkoitettuja tuotteita. Niitä voivat olla esimerkiksi erilaiset risteilyt ja aktiviteetti-, hyvinvointi-, kulttuuri- ja seniorimatkat – samanlaiset matkat kuin muillekin, mutta kohdistettuna tälle ryhmälle. Suosittuja ovat myös ryhmämatkat erilaisiin LGBTQ+-tapahtumiin, kuten Pride-tapahtumiin tai EuroGames- ja Gay World Games -urheilutapahtumiin.



Kuva: Satu Mali/lifeof2men/LBGTQ

Uskonnot ja maailmankatsomus

Uskonnoilla voidaan tarkoittaa monenlaisia uskomus- ja oppijärjestelmiä, jotka on otettava huomioon erilaisina asiakkaiden tarpeina ja jotka vaikuttavat merkittävästi erilaisten matkailijaryhmien matkustustapoihin, odotuksiin ja toiveisiin. Saman uskonnon edustajien käytännöissä voi olla suuriakin vaihteluja, mutta tiedostamalla ja ymmärtämällä uskontojen pääpiirteitä ja käytäntöjen taustaa erilaisiin erityistarpeisiin voi vastata helpommin. Maailman suurimpia uskontoja ovat kristinuskon lisäksi islam ja hindulaisuus.

Islam on maailmanuskonto, jonka piiriin kuuluu yli miljardi ihmistä. Islaminuskoa tunnustava henkilö on muslimi. Muslimimatkailejille islamin keskeisten sääntöjen noudattaminen on tärkeää, joten he ovat eniten kiinnostuneita niin sanotuista muslimiystäväisistä (engl. *muslim-friendly*)

kohteista, joissa on ennen kaikkea huomioitu rukoushetket ja islaminuskon mukaisen halal-ruoan saatavuus ("halal" tarkoittaa puhdasta, sallittua, toisin sanottuna islaminuskon mukaista). Vielä kattavammin islaminuskon sääntöjä noudattavia palveluja markkinoidaan halal-ystävällisenä (engl. *halal-friendly*). Paastokauden eli ramadanin aikana muslimit noudattavat ramadanin sääntöjä. On myös hyvä huomata, että ramadanin ajankohta vaihtelee vuosittain, sillä islamilaisen kalenterin ajanlasku perustuu kuunkiertoon ja vuodessa on 354 tai 355 päivää.

Muslimiystäväisten ja halal-ystävällisten palvelujen kysyntään on vastattu halal-matkailulla ja sitä koskevilla kansainvälisesti tunnustetuilla standardeilla. Esimerkiksi kansainvälisesti tunnettu [CrescentRating](#) on julkaissut online-työkalun, jolla hotelleja ja ravintoloita luokitellaan niiden halal-ystävällisyyden perusteella. CrescentRating tuottaa myös markkinatietoa halal-matkailusta ja muslimimatkailejista sekä toteuttaa matkailukohteiden markkinoitkampanjoita.

CRESCENTRATINGIN HALAL-YSTÄVÄLLISEN MATKAILUN KRITERISTÖ

The screenshot shows the CrescentRating website interface. At the top, the logo reads "crescent rating" with the tagline "THE WORLD'S LEADING AGENCY ON HALAL TRAVEL". There are "LOGIN" and a menu icon on the right. The main content is divided into three sections, each with a list of criteria:

- Halal Food facilities**
To what extent is Halal food available? Does the hotel offer:
 - 1 List of Halal Restaurants in the vicinity?
 - 2 Halal meals and menus?
 - 3 Halal items in the mini-bar?
 - 4 Halal certified Kitchen
 - 5 Restaurants that are all Halal Certified
 - 6 Only Halal Food regulation on entire premises?
- Salaath (prayer) facilities**
What Salaath facilities are provided? Does the hotel offer:
 - 1 List of Mosques in the vicinity?
 - 2 Answers to queries regarding prayer times & direction?
 - 3 Qurans, prayer mats or prayer time tables
 - 4 Qiblah marked in rooms?
 - 5 Every facility for a Muslim guests to pray? >
- Services during Ramadan**
To what extent is Halal food available? Does the hotel offer:
 - 1 Basic necessities to breakfast? (Dates & Water)
 - 2 Iftar during Ramadan?
 - 3 Suhoor & Iftar buffets?
 - 4 Halal room service? Halal room service? Halal restaurants in the area?
 - 5 Meals for Suhoor & Iftar and transport to local mosques?

Halal-ystävällisen matkailun asiantuntijayritys CrescentRating on luonut [halal-matkailun kriteerit](#). Halaltrip on CrescentRatingin ylläpitämä verkkosivusto, joka tarjoaa muslimimatkailejille ideoita ja tietoja matkakohteista sekä mahdollisuuden tehdä varauksia. Sivustolla on muslimiystäväiset kaupunkikoopaat Helsinkiin, Turkuun ja Tampereelle. Lisäksi Vaasasta on lyhyt kuvaus ja Helsingistä muutama blogikirjoitus.

Hindulaisuus on hyvin moninaisten uskontojen ja suuntauksien ryhmä. Se on maailman kolmanneksi harjoitetuin uskonto kristinuskon ja islamin jälkeen. Keskeistä hindulaisuuden harjoittamisessa ovat erilaiset päivittäiset riitit, mietiskely ja jooga. Hindulaisuus on peräisin Intiasta, ja se onkin Intian valtauskonto. Intialaisten arkielämään vaikuttaa vahvasti kastilaitos, vaikka Intian valtio on kieltänyt sen. Kastien merkitys vaikuttaa esimerkiksi siihen, miten intialainen suhtautuu ryhmämatkaan, jossa on mukana eri kastien edustajia.

Muita laajaan harjoitettuja uskontoja ja moraalisia oppeja, jotka vaikuttavat eri asiakkaiden tapoihin, arvoihin ja odotuksiin, on esimerkiksi juutalaisuus, buddhalaisuus ja kungfutselaisuus. Juutalaisilla on samankaltaisia uskonnon mukaisia ruokakäytäntöjä kuin muslimieillakin. Buddhalaisuudessa mietiskely on hindulaisuuden tapaan

keskeistä. Kungfutselaisuus on taiwanilaisia ja kiinalaisia ohjaava moraalinen oppi, jonka käsittelemät hyveet heijastuvat matkailijoiden arvoihin. Ottamalla huomioon eri uskontoja ja uskontoihin perustuvia, erilaisia käytänteitä voi palvelua entistä paremmin yhä useampia asiakkaita.

Osa ihmisistä matkustaa uskonnollisissa merkeissä. Uskonnollista matkailua ovat esimerkiksi pyhiinvaellusmatkat, pyhillä paikoilla vierailut sekä kirkko-, moskeija- ja tempelivierailut. Pyhät paikat houkuttelevat myös muiden uskontojen edustajia ja ei-uskovia niiden kulttuurisen ja arkkitehtoonisen merkityksen, esteettisen kauneuden tai historiallisen arvon ansiosta. Monilla Suomen paikkakunnilla paikallinen kirkko voi olla merkittävin arkkitehtoninen ja historiallinen rakennus, joka toimii kulttuurisena esimerkkinä ja käyntikohteena matkailijalle.



Kuva: cottonbro, Pexels

3. Esteettömyys ja saavutettavuus pähkinänkuoressa

Esteettömyys ja saavutettavuus (engl. *accessibility*) ovat tärkeitä edellytyksiä sille, että kaikki henkilöt voivat elää itsenäisesti ja osallistua täysimääräisesti kaikilla elämäntilanteilla. Vaikka suomenkielisiä termejä käytetäänkin usein sanaparina, niillä on hieman erilaiset näkökulmat.

Esteettömyydessä on kysymys kaikkien ihmisten yhdenvertaisesta huomioimisesta fyysisessä ympäristössä, kuten rakennetun ympäristön suunnittelussa ja toteuttamisessa. Esteettömät rakennukset ja rakenteet avaavat palvelut entistä laajemmille asiakasryhmille, kuten vammaisille henkilöille, lapsiperheille ja vaikkapa rollaattoria käyttäville.

Saavutettavuudella viitataan usein digitaalisiin ympäristöihin, mutta se koskee myös tietoa, palveluja ja asenteita. Siinä huomioidaan, että kaikki voivat esimerkiksi käyttää verkkosivuja ja ymmärtää niiden sisällön yhdenvertaisesti. Verkkosivujen saavutettavuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat sisällön selkeys, visuaalinen ilme, tekninen toteutus sekä käytettävyys.

Asenteellinen tai sosiaalinen saavutettavuus tarkoittaa sitä, että kaikki kävijät otetaan huomioon tasa-arvoisesti esimerkiksi ulkonäköön, uskuntoon, seksuaaliseen suuntautumiseen, sukupuoleen, vammaan, ikään ja taustaan katsomatta. Käytännössä tämä koskee esimerkiksi asiakaspalvelutilanteita, joissa ennakkoluulot ja asenteet voivat heijastua asiakaspalvelijan käyttäytymiseen. Digitaalisten palvelujen yhteydessä se tarkoittaa esimerkiksi ihmisten moninaisuuden huomioivaa kuvastoa ja kielenkäyttöä, jotka eivät vahvista stereotypioita.

Esteettömyyden ja saavutettavuuden on katettava koko palveluketju kohteeseen matkustamisesta ja luonto- ja käyntikohteista majoitus-, oheis- ja ohjelmalveluihin sekä viestintään. Ketju on juuri niin toimiva kuin sen heikoin kohta: jos matkakohteessa on esteettömiä reittejä, mutta niistä ei löydy saavutettavaa tietoa, katkeaa ketju heti alkuunsa.

Kuva: Mikhail Nilov, Pexels



4. Esteettömien palvelujen ja tuotteiden kehittäminen

Tässä luvussa käydään läpi kohteeseen matkustaminen, esteettömät rakenteet, kuten käyntikohteet ja majoitus, ja myös esteetön toimintaympäristö, kuten reitit ja polut.

Liikenne- ja kuljetusvälineet

Yksi merkittävimmistä vammaisten henkilöiden matkailua koskevista ongelmista on, etteivät he pääse omin toimin matkakohteeseen tai palvelun toteuttamispaikalle, ja tietoa liikenne- ja kuljetuspalveluista on vaikea löytää. Siksi on tärkeää koota omille verkkosivuille tiedot, miten kohteeseen pääsee ja mitä esteettömiä liikenne- ja kuljetuspalveluja ja palveluntarjoajia kohteessa on tarjolla. Luvussa Digitaalinen saavutettavuus kerrotaan tarkemmin, miten verkkosivusto toteutetaan niin, että tieto on kaikkien ulottuvilla.

Pidemmällä aikajänteellä voi suunnitella, mitä ja millaisia esteettömiä liikenne- ja kuljetuspalveluja matkakohteessa tarvitaan ja miten ja kuka ne toteuttaa. Autovuokraamoissa pitäisi esimerkiksi olla vuokrattavissa käsihallintalaitteilla varustettuja autoja, tai vuokraamojen tulisi ainakin tiedottaa, että asiakas voi kiinnittää autoihin omat, siirrettävät käsihallintalaitteet. Ihanteellisinta olisi, että auton lisäksi asiakas voisi vuokrata irrotettavat käsihallintalaitteet.

Majoitus- ja käyntikohteet sekä rakennetun ympäristön esteettömyys

Esteettömässä rakennetussa ympäristössä ei tarvita yksittäisiä erityisratkaisuja, vaan tilat sopivat kaikille. Hyvin opastettu tila auttaa jokaista tilan käyttäjää. Kaikki voivat kulkea luiskaa pitkin, mutta rappusia pitkin eivät. Näin esimerkiksi seniorimatkaillijat ja lapsiperheet, jotka käyttävät liikkumisen apuvälineitä tai lastenvaunuja,

hyötyvät myös esteettömästä ympäristöstä. Kynnykset ja portaaton ympäristö on avuksi myös tavaroiden kuljettamisessa sekä tilojen siivouksessa ja huoltotoissa. Hyvin suunniteltu ja toteutettu esteettömyys ei maksa sen enempiä, mutta parantaa tilojen käytettävyyttä ja asiakaskokemusta.

ESTEETTÖMYYSKARTOITUS

[Maankäyttö- ja rakennuslaissa \(132/1999\)](#) määrittellään kriteerit rakennetun ympäristön esteettömyydelle, ja niitä täydentävät [Suomen rakentamismääräyskokoelma](#) sekä [Invalidiiliiton Esteettömyyskeskus ESKEn ohjeistus- ja kartoitusmenetelmä ESKEH](#). Rakennetun ympäristön kehittämiseksi onkin parasta tehdä tiloista ja kohteen toimintaympäristöstä **esteettömyyskartoitus**.

ESKEN kartoitusmenetelmä huomioi kaikki liikkumiseen, näkemiseen, kuulemiseen, ymmärtämiseen ja kommunikaatioon liittyvät asiat. Sen avulla tuotetaan luotettavaa, objektiivista ja yhteismitallista tietoa rakennetun ympäristön, luontoreittien ja kohteen esteettömyydestä ja saavutettavuudesta. Esteettömyyskartoitus kannattaa tehdä, olipa kyse sitten pienistä muutoksista tai isommasta rakennusprojektista. Pienetkin korjaukset ja muutokset voivat parantaa asiakaskokemusta ja tilojen käytettävyyttä merkittävästi.

Tilat voidaan myös kartoittaa neljän keskeisen aistialueen – kuulon, näön, tunnon ja hajun – kautta. Sitä varten voi käyttää [tarkistuslistaa](#), joka auttaa erittelemään, mitkä asiat tilassa tuottavat aistiärsytystä ja mitkä tekijät puolestaan ovat aisteille erityisen miellyttäviä. Näin päästään suunnittelemaan, miten tiloista voidaan tehdä entistä aistiystävällisempiä. (SAMK, Autismi- ja Aspergerliitto ry & Suomen Erityisherhät ry 2014.)

KUN KILPAILUT ESTEETTÖMYYS- JA SAAVUTETTAVUUSKARTOITUKSEN, HUOMIOI NÄMÄ:

- Selvitä koulutetut esteettömyys- ja saavutettavuuskartoittajat [Invalidiliiton ylläpitämästä kartoittajarekisteristä](#)
- Kerro tarjouspyynnössasi mahdollisimman tarkasti
 - kartoitettavasta kohteesta ja sen laajuudesta (pinta-ala, huonemäärä, kohteen rakenteet ja rakennukset, käyttötarkoitus, verkkosivusto, digitaalinen liiketoiminta)
 - mihin tarkoitukseen tarvitet esteettömyys- tai saavutettavuuskartoituksen
 - mitä odotat lopputuloksena (kirjallinen raportti kehittämisehdotuksineen, kustannusarvio)
- Halutessasi voit määritellä tarjouspyyntösi, että tarjoajalla on
 - esteettömyys- tai saavutettavuuskartoittajan koulutus
 - kokemusta kartoitusmenetelmän käytöstä
 - kokemusta kartoitustarvettasi vastaavasta esteettömyys- tai saavutettavuuskartoituksesta
 - riittävästi referenssejä

Yksityiset palveluntarjoajat ja muut organisaatiot tekevät erilaisia käyttäjäkierroksia ja esteettömyyskatselmuksia. Saavutettavuusarvioinnissa tai -auditoinnissa palveluntarjoaja arvioi palvelujen teknistä saavutettavuutta WCAG 2.1 -kriteeristön perusteella (lisää kriteeristöistä luvussa ”**Digitaalinen saavutettavuus**” sivulla 16). Tällaiset palvelut ovat avuksi palvelujen kehittämisessä, mutta ne eivät korvaa virallista esteettömyys- ja saavutettavuuskartoitusta.

Esteettömyyttä tukevat tiedot, kuten ovien leveydet ja kynnysten korkeudet, kannattaa ilmoittaa yrityksen verkkosivuilla, vaikka ne eivät täyttäisikään virallisia kriteereitä. Tällöin asiakkaat voivat itse arvioida, soveltuuko kohde juuri heidän tarpeisiinsa eikä asia tule yllätyksenä.

Vinkki: Ota käyttöösi Invalidiliiton Yhdenvertaista palvelua kaikille -merkki. Se on helppoa, ja sen avulla saat näkyvyyttä ja kehität toimintilojen, palveluiden ja tuotteidesi esteettömyyttä ja saavutettavuutta.

Esteetön luonto

Luonnolla on tutkitusti runsaasti hyvinvointivaikutuksia, ja luonnossa liikkumisen suosio on kasvanut useita vuosia. Suomen vetovoima kansainvälisillä markkinoilla perustuu pitkälti luontoon. Jotta matkailijat kiinnostuisivat kohteestasi, on heille annettava syitä tulla lomalle juuri sinun kohteeseesi. Silloin myös luonnossa liikkumisen mahdollisuuksia on tarjottava laajemmin erilaisille kohderyhmille, ja erilaisten ja eritasoisten reittien ja rakenteiden esteettömyyttä on edistettävä. Viestinnässä on otettava huomioon esteettömiä palveluja tarvitsevan kohderyhmän tarpeet, ja laadukas ja saavutettava reitti-informaatio onkin oleellinen osa esteetöntä luontoa.

[Luonto-ESKEH](#) -menetelmällä kartoitetaan luontoreittien ja niiden rakenteiden, kuten nuotiopaikkojen, ulkokäymälöiden tai laavujen esteettömyyttä (Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE 2014). Sitä täydentää [vaativien](#)

[esteettömien luontoreittien kartoitusmenetelmä](#), jonka tarkoituksena on edistää entistä monipuolisempien esteettömien reittien kehittämistä (Suomen Paralympiakomitea ry 2020). Menetelmien avulla saadaan selville reittien kehittämistarpeet. Lisäksi viimeksi mainitussa menetelmässä kerrotaan, millainen on hyvä reittikuvaus, miten rakennetut esteettömät reitit toteutetaan ja millaista yhteistyötä kannattaa tehdä.



Suomen Standardoimisliitto SFS ry uusi ulkoilun ja liikunnan merkien standardinsa vuonna 2020, jolloin merkivalikoimaan lisättiin esteettömän luontoreitin ja vaativan esteettömän luontoreitin merkit (Suomen Paralympiakomitea ry 2020).

ESTEETTÖMÄN REITIN KUVAUS

TOP Kesänkijärven vaativa esteetön reitti

Luontopolut ja teemareitit - Pallas-Yllästunturin kansallispuisto



Tästä sisällöstä vastaa
Metsähallitus



REITTI MUITA TIETOJA REITTIOHJE SAAPUMINEN OPAAAT JA KARTAT AJANKOHTAISTA

Patikoij ylhien tunturien syleilyssä, tervehdi tuttavallista kuukkeliä ja nauti tulistelun tunnelmasta järven rannalla. Tämä helppo reitti soveltuu myös lapsiperheille.

Pakkaa eväät reppuun ja lähdet retkeilemään Kesänkijärven laavulle. Ylhien tunturien ympäröimällä helpolla retkeilyreitillä näet Lapin hienointa luontoa. Taukopaikalla kannattaa kuitenkin olla tarkkana, jos ei halua jakaa eväitään rohkeiden kuukkeliensa kanssa.

Kesäyön aurinko kultaa maiseman ja jyrkkärinteiset Kesänkitunturi ja Kellostapuli kuvastuvat järven pinnasta. Reitin keskelle jäävää Kesänkijärveä reunustavat aarmimetsät, purot ja rehevät lähteiköt. Taigametsien salaisuuksista saa lisätietoa luontopolun opastetaloista.

Pysäköintialueelta (ei merkittyjä inva-palkkoja) lähtevä kivituhkapolku esteettömälle laavulle on 1,7 km pitkä ja kokomatkalta 1,5 m leveä. Edestakainen reitti kulkee pääosin tasaisessa maastossa noin 50 metriä järven rannasta.

Reitin haastavimmissa kohdissa pituuskaltevuutta on 14 % ja sivuttaiskaltevuutta 8 %. Lisäksi juuri ennen taukopaikkaa reitti on kulunut ja on sivuttaiskaltevuudeltaan 11 % Reitillä on myös lyhyehköjä osuuksia, joiden sivuttaiskaltevuudet vaihtelevat välillä 7-10 % ja pituuskaltevuudet välillä 8-14 %, sekä 30 m pitkä osuus, jossa ei ole suojareunusta.

Kesänkijärven päässä reitti haarautuu. Kahvilalle vie 150 m pitkä esteetön ja 1,3 m leveä puupohjainen reitti, joka alkumatkasta haarautuu edelleen laiturille. Puupohjainen reitti laiturille on esteetön, mutta laiturin liitoskohdissa on kaksi 12 cm rakoja, jotka voivat vaikeuttaa kulkemista.

Risteyksestä kuljetaan myös 100 m päähän esteettömälle laavulle. Luiska puuliiterille ja esteettömälle wc:lle on jyrkkä (11 %). Puuliiterissä on kynnyks, mikä voi hankaloittaa puuliiterin käyttöä. Risteyksessä ei ole opasteita laiturille tai laavulle

Reitti on kuvailtu yhteen suuntaan pysäköintialueelta Kesänkijärven laavulle.

Vaativuusluokka **Vaativa**

Pituus 3,4 km ↔

Arvioitu kesto 1:00h ⌚

Nousumetrit 11 m ↕

Laskumetrit 9 m ▼

Edestakainen reitti Kauniit maisemat

Virvokkeita saatavilla Sopii perheille ja lapsille

Geologisia nähtävyyksiä

Kiinnostavaa kasvistoa

Kiinnostavaa eläimistöä Esteetön

Lastenvaunuille soveltuva

AJANKOHTAISTA

-4 °C

HUGHEKNA 3 °C | -4 °C

KESÄVIEKONA 3 °C | -3 °C

Reitin alkupiste

Jatka sääennusteeseen

powered by MetGIS

Pallas-Yllästunturin kansallispuistossa on tehty laadukkaita esteettömien reittien kuvauksia. [Kesänkijärven vaativan esteettömän reitin](#) kuvaus lähtee liikkeelle elämyksestä. Jo otsikkotasolla käy ilmi, että kysymys on vaativasta esteettömästä reitistä. Reittikuvauksessa mainitaan reitin vaikeimmat kohdat (kaltevuus, kapeikot, maastopohja) ja niiden sijainti. Vaikeimmat kohdat on merkitty kartalle. Valokuvagallerian 15 kuvaa kuvaavat sekä elämystä että antavat tarpeellista informaatiota.

ESTEETTÖMÄT LUONTOKOhteet JA REITIT VERKKOSIVUILLA

Search results for "esteeton" (barrier-free) trails in Finland. The page displays a list of trails with details such as distance, elevation, and duration. A map of Finland shows the locations of these trails marked with red icons.

- Kivinokan esteeton Puumerkkipolku, Hels...**
 - Distance: 0,6 km
 - Elevation: 21 m
 - Duration: 1:00 h
- Ukonniemen esteeton rantapolku, Imatra**
 - Distance: 1,3 km
 - Elevation: 21 m
 - Duration: 1:00 h
- Pornaistenniemen esteeton Luonnon syli...**
 - Distance: 1,0 km
 - Elevation: 7 m
 - Duration: 1:00 h

Search results for "Lapsiperheille soveltuvat retkikohteet Etelä-Karjalassa" (family-friendly trails in South Karelia). The page displays a list of trails with details such as distance, elevation, and duration. A map of South Karelia shows the locations of these trails marked with red icons.

- Lapsiperheille soveltuvat retkikohteet Etelä-Karjalassa**
 - 16 merkintää - Päivitetty 01.04.2020
 - Location: Etelä-Karjalan

Luonto on monelle matkailijalla syy matkustaa kohteeseen. Eri kohderyhmillä soveltuvat reitit ja retkikohteet voi koota yhteen paikkaan omille verkkosivuilleen. Näissä esimerkeissä on Etelä-Karjalan virkistysäätiön kokoama karttanäkymä perheille soveltuvista retkikohteista ja Outdooractive.comista suodatettu gallerianäkymä esteettömistä reiteistä Suomessa.

Luonnossa liikkumisen apu- ja toimintavälineet

Kehittämällä esteettömiä ja saavutettavia reittejä, tekemällä laadukkaita reittikuvauksia ja tarjoamalla apuvälineiden vuokrauspalveluja luodaan edellytyksiä esteettömälle luonto- ja aktiviteettimatkailulle. Esteetön ja saavutettava luonto sekä apuvälineiden vuokrausmahdollisuus puolestaan kasvattavat oheis- ja ohjelmopalvelujen kysyntää.

Apuvälineet mahdollistavat aktiivikäyttäjän itsenäisen kulkemisen, toimintarajoitteisen ja avustajan yhteiskäytön sekä vaikeavammaisen liikkumisen jopa useamman avustajan kanssa. Arkikäytössä liikkumisen apuvälineitä ovat rollaattorit, erilaiset pyörätuolit, sähkömopot ja kävelytuet. Lisäksi on paljon [erilaisia vuokrattavia ja ostettavia välineitä](#), joiden avulla liikkuminen ulkona mahdollistuu ja luontomatkailukohteen esteettömyys paranee merkittävästi (Tauria, Tero & Tulasalo 2019). Valikoima kattaa

erilaiset vammairyhmät, eri ikäiset asiakkaat lapsista senioreihin, eri vuodenajat ja eri ulkoliikuntalajit. Sähköavusteisuus auttaa vammaista henkilöä liikkumaan entistä vaativammilla reiteillä ja kulkemaan pidempiä matkoja sekä mahdollistaa eritasoisten ja erikuntoisten liikkumisen yhdessä myös esteettömien reittien ulkopuolella.

Yrittäjien yhteinen välinevalikoima ja vuokraustoiminta voi olla järkevää, jos välineiden kysyntä ei ole jatkuvaa. Välinevuokrauksen voi aloittaa talvivälineistä, sillä ne ovat yksinkertaisia ja helppoja käyttää ja soveltuvat useamman henkilön käytettäväksi. Esimerkiksi pyörätuolin tukipyöriin kiinnitettävillä pienillä suksilla lumisessa tai sohjoisessa ympäristössä liikkuminen helpottuu. Hiihtokelkkaa voi vetää ahkiosta tutulla vetovälineistöllä. Talvivälineet ovat usein selvästi kesäkäytössä olevia, pyörällisiä apuvälineitä edullisempia.

APU- JA TOIMINTAVÄLINEITÄ VUOKRAAVIA TAHOJA

- [Respecta](#) vuokraa muun muassa sähkötoimisia kotihoitosänkyjä, henkilönostimia ja sekä sisällä että ulkona liikkumisen mahdollistavia pyörätuoleja.
- [Fystek Oy](#) yksi harvoista apuvälineitä kierrättävistä yrityksistä. Se myy uusia ja vähän käytettyjä, kunnostetuja apuvälineitä.
- Kehitysvammaisten Tukiliiton [Malikkeen](#) kattavasta valikoimasta löytyy välineitä niin kesä- kuin talviliikuntaan.
- Soveltavan liikunnan apuvälinetoiminta [SOLIA](#) vuokraa muun muassa pyöriä, pyörätuoleja, talvi- ja luonto liikunnan apuvälineitä.
- [Välineet.fi](#) on toimintavälineitä sekä vammaisurheilun ja -liikunnan apuvälineitä vuokraavien suomalaisten tahojen yhteinen verkkopalvelu. Malikkeen ja SOLIAN lisäksi palveluun kuuluu kaupunkeja ja muita tahoja

Neuvoja ja välineiden käyttökoulutusta saa sekä Malikkeelta että SOLIALta.

3 VINKKIÄ APUVÄLINEIDEN HYÖDYNTÄMISEEN

1. Selvitä, millaisia apu- ja toimintavälineitä voit vuokrata.
2. Lisää tiedot verkkosivuillesi. Yhtä lailla tärkeä tieto on, jos apuvälineitä ei ole tarjolla.
3. Selvitä yhteistyön ja yhteishankintojen mahdollisuudet.

Oheis- ja ohjelmopalvelut

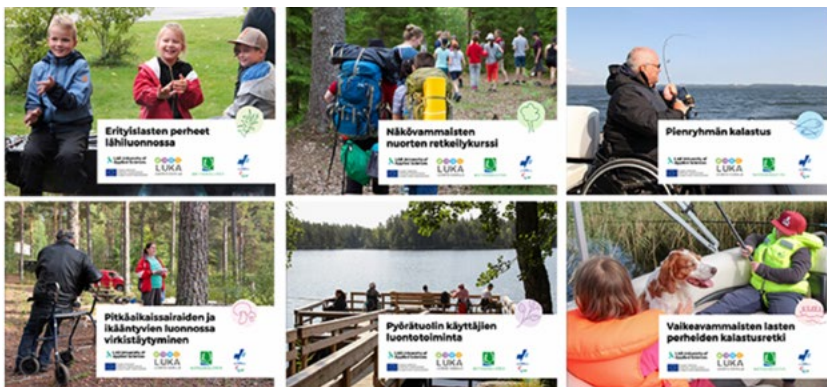
Vammaisille henkilöille suunnattuja oheis- ja ohjelmopalveluja löytyy vähän, ja potentiaaliset asiakkaat kaipaavat mitä moninaisempia palveluja revontuli- ja valokuvaussafareista patikointi-, pyöräily-, kalastus- ja talviretkiin. Vain mielikuvitus on rajana. Tarvetta on sekä lyhyille retkille että useamman päivän kestäville paketeille kuin myös sekä omatoimisille että opastetuille retkille.

Palveluntuottaja voi lähteä liikkeelle yhdestä ryhmästä, jonka palvelemiseen erikoistuu. Erilaisia retkiä suunnit-

eltaessa on otettava huomioon, kuinka pitkiä matkoja asiakkaat pystyvät liikkumaan, kuinka paljon he tarvitsevat taukoja, millaista avustusta tarvitaan ja kuinka toimintaympäristö soveltuu oheis- ja ohjelmopalveluihin. Kohderyhmästä tarvitaan siis kattavasti tietoa. Tiedon kartoittamisessa voi ja kannattaa hyödyntää kokemusasiantuntijoita.

[Yhdenvertaisuutta luontomatkailuun](#) -oppaassa on annettu runsaasti vinkkejä siitä, kuinka palvelu eri vamma-ryhmiä, seniorimatkailijoita sekä kaikkia esteettömiä ja saavutettavia palveluja tarvitsevia.

TUOTEKORTTIPOHJIA ERI KOHDERYHMILLE



Paralympian verkkosivuilla on eri kohderyhmälle suunnattuja tuotekorttipohjia. Niissä on tietoa, mitä toteuttaminen vaatii, millaisia ennakkotietoja asiakkaalta voi ja pitää kysyä ja millaisia asioita esimerkiksi liikkumisessa tulee ottaa huomioon. Tuotekorteissa on kiinnitetty huomiota myös turvallisuuteen ja hinnoitteluun.

[Erityislasten perheet lähiluonnossa](#)

[Näkövammaisten nuorten retkeilykurssi](#)

[Pienryhmän kalastus](#)

[Pitkäaikaisairaiden ja ikääntyvien luonnossa](#)

[virkistyttyminen](#)

[Pyörätuolin käyttäjien luontotoiminta](#)

[Vaikeavammaisten lasten perheiden kalastusretki](#)

[Kävelievien aktiiviliikkujien retkeily](#)

[Hyvinvointiviikonloppu talvimaaisemissa](#)

Jos vammainen henkilö tarvitsee avustajan, hän yleensä järjestää sellaisen mukaan itse. Yrityksellä on oikeus hinnoitella avustaja yhdeksi palvelun ostajaksi, mutta on myös tilanteita, joissa asiasta pitää neuvotella erikseen. Hinnoittelussa voi soveltaa esimerkiksi lapsiperheille luotua hinnoittelutapaa.

Lähtökohtaisesti palveluntarjoaja ei voi toimia henkilökohtaisena avustajana, sillä avustamista varten on

oltava kokemusta vammaryhmästä ja toimintarajotteesta. Palvelutilanteessa tärkeintä on, että kohderyhmälle puhutaan ryhmän tarpeiden mukaisesti, esimerkiksi selkokielellä, kuvien avulla tai ympäristöstä kuvailemalla. Retkillä voi olla hyötyä langattomista äänilähteistä, joiden avulla voidaan merkitä ulkokäymälän, puuliiterin tai teltan sijainti.

Erityisryhmille tuotteistaminen

Tuotteet pitää kuvittaa ja tekstittää niin, että ne kertovat enemmän ja tarkemmin siitä, kenelle tuotteet soveltuvat. Jos tuotekortissa esimerkiksi käsitellään soveltuvuutta tai kohderyhmää, voi siihen kuvata, miten tuote soveltuu kullekin vammaryhmälle tai suppeammin esimerkiksi liikuntarajoitteisille henkilöille. Varsinkin alussa kaikkien erityisryhmien kattaminen voi tuntua haastavalta, eikä yrityksellä välttämättä ole tarpeeksi osaamista kuvata tuotteen soveltuvuutta kaikkien toimintarajoitteiden nä-

köklmästä. Kaiken ei kuitenkaan tarvitse olla kerralla valmista, vaan tuotteistamista voi tehdä vaiheittain. Yritys voi myös erikoistaa tietyn kohderyhmän palvelemiseen.

- **Soveltuvuus: Kaikki**
- **Esteettömyys: Ei**

Älä määrittele tuotetta niin, että se soveltuu kaikille, jos se ei ole esteetön. Esteettömiä palveluja tarvitsevalle se kertoo sen, ettei hän kuulu kaikkiin asiakkaisiin.

ESTEETÖN MATKAPAKETTI ISLANTIIN

Introduction	The Holiday	Itinerary	Dates & Prices	The Hotel	Transport	Enquire
--------------	-------------	-----------	----------------	-----------	-----------	---------



Iceland is a place of stark beauty and remote tranquility with its vast landscapes, towering mountains, roaring waterfalls and bright green valleys. You will be surrounded by unique and distinctive natural wonder for a holiday to remember.

Enter a timeless world of warmth, well-being and wonder in the heart of a volcanic frontier. Indulge in Icelandic culture and be in awe of everything Iceland has to offer. Our expert Limitless team has pre-vetted all excursions and the surrounding area for a perfect holiday package without the worry of accessibility. From thrilling excursions to glaciers and volcanoes, to relaxing breaks taking in wondrous waterfalls and soothing hot springs. Let Limitless create your ideal Iceland holiday, with professional carers always on hand.

With vehicles suitable for wheelchairs to be secured into place, and a fully wheelchair accessible hotel with wet room bathrooms, our Iceland tour is truly an incredible holiday that you won't want to miss. Mobility equipment can be hired, and care to suit your individual needs is also available. This time of year is prime time to see the unbelievable northern lights for an unforgettable experience to tell the family. However, please note that Iceland is very cold so remember to wrap up!

The Holiday

- 3* accommodation
- Breakfast each day
- Accessible airport transfers
- Limitless Travel Tour Manager
- Group Support as standard
- Northern lights tour
- Private tour of The Golden Circle
- Entry to the Blue Lagoon
- Guide to the famous golden waterfall and Kerio volcano
- Accessible airport transfers
- Greet and meet at the airport
- For the whole journey a private accessible transportation with electric lift and Certified English speaking guide provided



Matkatoimisto Limitless Travel tarjoaa matkapakettia "The Northern Lights of Iceland" esteettömänä. Kuvauksessa kerrotaan ensisijaisesti elämyksistä, ja sitten määrittellään tarkemmin, miten esteettömyys toteutuu.

Esteettömän ja saavutettavan matkailun kehittäminen menestystarinaksi edellyttää yhteistyötä. Kukin yritys voi kehittää omia palvelujaan ja toimintaympäristöään, mutta yksin on vaikeaa saada mahdollisen asiakaskunnan laajempaa huomiota. Mikäli kohteessa on esimerkiksi run-

saasti esteetöntä palvelutarjontaa, asiakkaan on helpompi tehdä päätös kohteeseen matkustamisesta. Yhteistyötä tarvitaan myös kuntien ja esimerkiksi Metsähallituksen kanssa, sillä esteettömät ja saavutettavat luonto- ja maisemakohteet kiinnostavat monia matkailijoita.

Tuotteistamisen tueksi on hyvä selvittää joukko matkakohdetta koskevia asioita:

- Onko alueella:
 - Esteettömiä reittejä ja rakenteita ja niistä kertovaa tietoa?
 - Esteettömiä oheis- ja ohjelmalveluja?
 - Esteettömiä käyntikohteita?
 - Esteettömiä liikenne- ja kuljetuspalveluja?
- Mitä apuvälineitä alueella voi vuokrata?
- Mitä yritykset voivat tehdä yhdessä?
- Mitä alueellinen matkailuorganisaatio on tehnyt tai tekemässä inklusiivisuuden hyväksi?

Lisäksi yrityksen tulee selvittää omien palvelujensa esteettömyyden ja saavutettavuuden taso.

Hyviä kysymyksiä ovat:

- Miten esteettömiä omat toimitilani ja siellä olevat välineet ja varusteet ovat?
- Millaiset yrityksen arvot ja asenteet ovat? Entä henkilökunnan?
- Onko henkilökunnalla valmiuksia kohdata eri kohderyhmien edustajia ja tunnistaa näiden perustarpeet?
- Olenko osannut viestiä esteettömistä palveluistani?
- Mitä kohderyhmiä voisin jo nyt palvella paremmin?

Nämä kysymykset auttavat määrittelemään, millaisia esteettömiä palvelupaketteja yritys voi toteuttaa heti, millaisia investointeja ja resursseja tarvitaan laajemman esteettömyyden toteuttamiseksi ja millaisia yhteistyömahdollisuuksia yrityksellä on. Jos alueella ei ole esteettömiä luontoreittejä, mutta esteettömiä kulttuurikohteita

sen sijaan on, kannattaa aloittaa kulttuuritarjonnan tuotteistamisesta. Esteettömiä tuotteita voi suunnitella ja testauttaa eri vammaryhmien kanssa. Näin yritys saa tietoa, keille palvelut sopivat nyt ja miten niitä voi kehittää kaikille sopiviksi.

Vinkki: Maaseutuohjelman yritysryhmärahoitus on esteettömän matkailun kehittämiseen sopiva rahoitusinstrumentti. Sen avulla voi hankkia asiakasymmärrystä ja kehittää palveluja, tuotteita ja kansainvälistyä. Se mahdollistaa yhteistyön sekä omalla että useamman maakunnan alueella.

5. Sateenkaariystävällisten palvelujen ja tuotteiden kehittäminen

Monet LGBTQ+-yhteisössä toivovat, että palvelut olisivat ennen kaikkea asenteellisesti turvallisia, eikä kenenkään tarvitse pelätä syrjintää tai epäasiallista kohtelua. Palvelujen kehittämisessä on tärkeää olla kriittinen erilaisia valitsemia normeja, stereotyyppioita ja oletuksia kohtaan ja tarjota oheis- ja ohjelmalveluja kaikille. Esimerkiksi heteronormatiivinen perhekäsitys ei vastaa monimuotoisia sateenkaariperheitä, joissa vanhemmat voivat olla samaa sukupuolta tai vanhempia voi olla useampia kuin kaksi. Tämän voi huomioida muun muassa perhehinnottelussa. Lisäksi sateenkaariystävällisissä palveluissa on käytettävä inklusiivista kieltä, joka ei syrji seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjä (ks. luku ”Inklusiivinen kieli yrityksen viestinnässä” sivulla 23).

Palveluntarjoajan on varmistettava sekä asenteiden että tilojen turvallisuus. Tärkeää on esimerkiksi suunnitella etukäteen, miten epäasialliseen käyttäytymiseen tai erilaisiin uhkaaviin tilanteisiin puututaan, ja kouluttaa henkilöstöä toimimaan sen mukaisesti. Sukupuolitetut, naisille ja miehille osoitetut WC- ja pukeutumistilat voivat herättää turvattomuuden tunnetta: kumpaa tilaa kuuluisi käyttää, jos ei identifioitu yksiselitteisesti naiseksi eikä

mieheksi? WC-tiloista voi tehdä sukupuolineutraaleja yksinkertaisesti vaihtamalla kylteiksi ”WC” tai ”Unisex WC”. Mikäli tämä ei ole fyysisesti mahdollista, palveluntarjoaja voi miettiä muita ratkaisuja, jotta tilat sopivat kaikille sukupuolille.

Palvelu- ja tuotetarjonnan sukupuolijaottelu saattaa niin ikään poissulkea tahattomasti joitakin asiakasryhmiä, mutta toisinaan sukupuolierityiset ratkaisut voivat olla hyvinkin tarpeellisia. Esimerkiksi islaminuskosille on tärkeää, että naisille ja miehille suunnatut palvelut ja tilat ovat erillään (ks. ”6. Palvelujen ja tuotteiden kehittäminen eri uskontoryhmille” sivulla 23). Perusteltua on myös kohdentaa tuote esimerkiksi pelkästään LGBTQ+-yhteisölle, jolloin kynnys käyttää palveluja tai kokeilla uusia elämyksiä laskee. Näin voidaan tavoittaa uusia kohderyhmiä. Tällaisissa tilanteissa on kuitenkin hyvä huomioida, että LGBTQ+-yhteisö koostuu moninaisten ihmisten joukosta, jonka edustajien tarpeet, toiveet ja kiinnostuksen kohteet vaihtelevat. Harkita voi esimerkiksi tarkempaa kohdentamista vaikkapa trans- ja intersukupuolisille, sateenkaariperheiden lapsille, eri ikäryhmille tai vammaisille seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen edustajille.

Oikeusministeriön koordinoiman Rainbow Rights -hankkeen oppaassa **Tilaa moninaisuudelle! Opas seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen yhdenvertaisuuden edistämiseen** on tarkistuslista, jonka avulla palveluita ja tuotteita voidaan kehittää entistä käyttäjäystävällisempiä LGBTQ+-yhteisölle:

1. Perustiedot ja termit ovat hallussa
2. Oma alaa koskeva syventävä tieto on hallussa ja sitä päivitetään systemaattisesti
3. Toimitiloissa on sukupuolineutraalit WC:t ja muut tarvittavat tilat
4. Käytössä olevat lomakkeet ja tiedonkeruujärjestelmät huomioivat moninaisuuden
5. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmat on tehty, niitä seurataan ja arvioidaan
6. Toimintaohjeet syrjinnän ehkäisyyn ja syrjintään puuttamiseen ovat kaikkien tiedossa
7. Sateenkaari-ihmisiä kuullaan palvelujen kehittämisessä
8. Sekä sisäinen että ulkoinen viestintä toiminnan sateenkaarisensitiivisyydestä on kattavaa
9. Toiminta on asiakaslähtöistä, itsemäärittelyoikeutta ja yksityisyyttä nunnioittavaa
10. Yhdenvertaisuuden tiellä olevista epäkohdista ilmoitetaan eteenpäin (Karvinen & Venesmäki 2019, 34.)

6. Palvelujen ja tuotteiden kehittäminen eri uskonto-ryhmille

Palvelujen ja tuotteiden kehittäminen uskontojen kohdalla koskee useimmiten ruokaa ja siihen liittyviä rajoitteita, rukouksiin käytettäviä tiloja sekä markkinoinnin ja viestinnän kohdentamista. Yrityksen on tehtävä tietoinen päätös siitä, kuinka laajasti eri uskontojen tarpeita huomioidaan, ja tiedot palvelujen laajuudesta kannattaa ilmoittaa verkkosivuilla etukäteen. Jos jotain palvelua ei voida tarjota, siitäkin on hyvä kertoa.

Majoituspalvelut

Sekä muslimien että hindujen perhekäsitys on laaja: lähipiiriin luetaan ydinperheen lisäksi isovanhemmat, tädit, sedät ja serkut. Perheryhmien koko voi käsittää 20–30 henkilöä, ja usein halutaan majoittua samaan kerrokseen tai huoneisiin, jotka voi yhdistää toisiinsa välivoilla. Ruokailua, uskonnon harjoittamista, joogaa ja mietiskelyä varten voi osoittaa erillisen tilan tai esimerkiksi luonnonkauniin paikan.

Muslimimatkestajia varten huoneeseen kannattaa merkitä rukoussuunta, qibla, eli missä ilmansuunnassa Mekkan kaupunki on, koska rukoushetken aikana muslimin tulisi rukoilla Mekkaan päin. Asiakkaille voi myös tarjota rukousmaton käyttöön. Vastaanottotilojen yhteyteen on suositeltavaa sijoittaa naisille ja lapsille oma tilansa ja miehille omansa. Minibaarin täytyy olla alkoholiton. Majoitustilojen, ja erityisesti kylpyhuoneen ja WC-tilojen, tulee olla hyvin siistejä, sillä puhtaus on muslimille erittäin tärkeä asia. Kylpyhuoneeseen ei saa mennä paljain jaloin, joten muslimille voi tarjota käyttöönsä tossuja, joita he voivat käyttää kylpyhuoneessa kenkien sijaan. Läheisistä moskeijoista ja halal-ravintoloista voi koota erilliset tiedot muslimimatkestajille. Tarkemmin islaminuskoisten matkailun erityispiirteistä ja palvelutarpeista voi lukea Ahlströmin (2018) teoksessa [Katse islamiin – opas matkailuyrityksille Suomessa](#), joka kattaa majoituksen, ruoan, aktiviteetit ja markkinoinnin.

Ruoka- ja ravintolapalvelut

Eri uskonnoilla on erilaisia ruokavalioita, -tottumuksia ja -rajoitteita. Esimerkiksi hinduille lehmä on pyhä eläin, joten nautaa ei ole sopivaa tarjota. Huomattava osa intialaisesta väestöstä suosiikin vegaanista ruokaa tai kasvisruokaa. Sitä suosivat myös buddhalaiset. Vegaani- ja kasvisruokavalio on yhä enenevässä määrin muidenkin asiakasryhmien suosiossa, ja vegaani- ja kasvisruokavaihtoehtojen tarjonta vaikuttaa paljon ravintolan valintaan. Oletuksia ei kuitenkaan kannata tehdä, sillä joskus käyttäytyminen matkakohteessa poikkeaa arkielämän tavoista ja tämä pätee myös ruokavalioon. Niinpä ruokavaliosta kannattaa varsinkin ryhmien kohdalla kysyä etukäteen ja varmistaa tiedot vielä, kun ryhmä on kohteessa.

Hindulaisuuden piiriin kuuluvien jainalaisten mukana saattaa matkustaa oma kokki, mutta Suomen lainsäädännön mukaan häntä ei voi päästää majoitus- tai ravitsemuskohteen keittiötiloihin ilman hygieniapassia. Tällaisessa tilanteessa voi vuokrata huoneiston, jossa on keittiö ja jossa kokki voi sekä majoittua että valmistaa ruokaa ryhmän jäsenille. Jos ruoka- ja ravintolapalveluja haluaa kehittää enemmän intialaisille vieraille sopivaksi, on suositeltavaa lukea Visit Finlandin [Katse Intian ruokakulttuuriin – opas](#).

Muslimit noudattavat ruokavaliossaan islamin uskonollisia lakeja, joiden mukaan jotkut elintarvikkeet – esimerkiksi alkoholi, sianliha ja epäislamilaisittain teurastettu liha – ovat kiellettyjä eli *haram*. Uskonnon sallima ruoka on *halal*. Keskeistä ruokavaliossa on ruoan puhtaus ja saastumattomuus, joten halal-ruoka ei saa myöskään olla kosketuksissa kiellettyjen raaka-aineiden kanssa. Sallittuja ruokia ovat hedelmät, vihannekset, viljat, maitotuotteet, kala ja halal-liha, josta suosituin on lammas. Vaikka kaikki muslimimatkailijat tarvitsevat halal-ruokaa,

ruokamieltymykset vaihtelevat: suurin osa haluaa kokeilla ja kokea matkakohteensa paikallisia ruokia, mutta toiset haluavat noudattaa sääntöjä tarkasti.

Ramadan vaikuttaa muslimien ruokailu-aikoihin. Sen aikana ruokaa, juomaa, tupakkaa tai muita nautintoaineita ei tule nauttia auringonnousun ja -laskun välisenä aikana. Jos ramadan osuu keskikesälle, voidaan sopia ajankohta, joka vastaa auringonlaskua ja -nousua esimerkiksi Mekan tai lähtömaan mukaisesti.

Juutalaisten ruokaperinne rakentuu hyvin samankaltaisesti sellaisten ruokien ja tuotteiden ympärille, jotka ovat košer (t. kosher, 'kelvollinen'). Tämä tarkoittaa sitä, että ruoan alkuperä ja valmistustapa noudattavat juutalaisten perinteisiä lakeja. Esimerkiksi tietyt elintarvikkeet, erityisesti sianliha ja äyriäiset, ovat kiellettyjä. Teurastamiseen liittyy rituaaleja, ja kaikki veri on poistettava huolellisesti. Lihaa ja maitotuotteita ei saa yhdistää tai tarjoilla samalla aterialla. Kaikki juutalaiset yhteisöt eivät noudata näitä sääntöjä tarkkaan, mutta esimerkiksi ortodoksisjuutalaiset syövät ainoastaan košer-sertifioituja tuotteita.

Ohjelmien ja aktiviteettien järjestämisestä

Yleensä kaikki matkailijat haluavat tutustua paikalliseen kulttuuriin, mutta palveluntarjoaja voi myös suunnitella oheis- ja ohjelmalvelujen toteuttamista eri uskontoryhmien näkökulmasta. Esimerkiksi muslimimatkailijat usein toivovat, että miehille ja naisille järjestettäisiin erillisiä oheis- ja ohjelmalveluja. Joskus uskonnon harjoittaminen voi vaikuttaa aikatauluihin ja esimerkiksi roushetket on tarpeen huomioida ohjelmassa.

Ideota erilaisille ohjelmille ja aktiviteeteille voi myös ammentaa vieraista kulttuureista. Erityisesti hindulaisuuteen liitetään jooga, joka on tärkeä kansanperinne ja jonka merkitystä hindujen identiteetissä on viime aikoina korostettu. Suomalaisia joogaerikoisuuksia, kuten metsäjooga, äijäjooga, SUP-lautajooga, saunajooga ja porojooga, kannattaa kohdentaa ja markkinoida tälle kohderyhmälle.

SINGAPORE ON TUOTTANUT OHJELMAEHDOTUKSIA ERILAISILLE MUSLIMIMATKAILIJOILLE



CrescentRatingin ylläpitämältä halaltrip.com-verkkosivustolta löytyy muslimiympäristöä matkakohteita, ohjelma-ehdotuksia ja muuta tietoa. Singapore on toteuttanut halal-matkailuoppaan [Your muslim visitor guide to Singapore](#) yhteistyössä CrescentRatingin kanssa. Kuvassa on oppaasta poimittu modernille milleniaalille kohdennettu ohjelma. (Singapore Tourism Board 2020, 40–41.)

TUOTTEISTAMISESSA ON HYVÄ POHTIA SEURAAVIA KYSYMYKSIÄ

- Mitä tässä oppaassa esiteltyjä asiakasryhmiä pystyt palvelemaan jo nyt? Mitä muutoksia sinun pitää tehdä, jotta tavoitat haluamasi kohderyhmän?
- Mitä lisätietoa tarvitset eri asiakasryhmistä, joita haluaisit palvella paremmin? Hyödynnä oppaan linkkejä ja lähdeluetteloa lisätiedon ja kontaktien löytämiseksi
- Löytyykö ympäriltäsi kokemusasiantuntijoita? Voitko tehdä yhteistyötä heidän kanssaan esimerkiksi tuote kehityksessä ja -testauksessa?

Lisäksi on hyvä pohtia, mihin suuntaan haluat pidemmällä aikajänteellä kehittää palvelutarjontaasi ja kenelle haluat tuottaa palveluitasi.

Kuva: Saša Dolinšek, Metsähallitus



7. Viestintä ja markkinointi

Yritys voi huomaamattaan viestiä tavalla, joka korostaa yksipuolisuutta moninaisuuden sijasta. Tämä voi vaikuttaa sekä asiakkaiden että työntekijöiden mielikuvaan yrityksestä ja pahimmillaan vahingoittaa yrityksen brändiä. Inklusivisen matkailun viestinnässä ja markkinoinnissa tulee näkyä ihmisten moninaisuus: kaikki matkailijat hakevat unohtumattomia elämyksiä, ja kun esimerkiksi kuvissa näkyy ihmisiä erilaisista taustoista irtautumassa arjesta ja käyttämässä palveluja, se inspiroi myös katsojaa.

Usein tässä oppaassa esitettyjen kohderyhmien on vaikea löytää tarvitsemaansa tietoa, jolloin he saattavat suunnata sellaiseen kohteeseen, joka kertoo palveluistaan kattavasti. Suomessa tilanne on se, että esimerkiksi esteettömiä palveluja tarvitseva joutuu tarkistamaan jokaisen majoituskohteen, käyntikohteen, retkeilyreitit tai palvelun esteettömyyden ja soveltuvuuden useasta eri lähteestä.

MUSLIMIYSTÄVÄLLINEN MATKAILUKOHDE



Interlaken for Arabs

“ Information guide for tourists in Interlaken”

انترلاكن، سويسرا - بالعربي

أفضل دليل سياحي عربي للأنترلاكن



Information on hotels, activities, family trips, halal restaurants and more!

معلومات عن الفنادق، مأكولات حلال، أنشطة، رحلات عائلية، جولات، جولات مسائية، رحلات، مقاهي للشيشة

Whatsapp: +41797428345

برامج رحلاتنا بمن مبيعاتها ضيفا لرغبتكم حتى اقل التكاليف



Adventures / Activities

أنشطة/المغامرات

Experience everything from paragliding, to rafting to bungee jumping and more!

جرب كل شيء من التحليق بالمظلات والتجديف في النهر الي القفز بالأجزل المطنط والمزيد

Interlaken Sveitsissä on kehittännyt palveluja majoituksesta aktiviteetteihin ja ravintoloihin vastaamaan islaminuskon asettamia vaatimuksia. Interlakenilla on arabimatkaajille suunnattu verkkosivusto [Interlaken for Arabs](#). Tehdyt toimenpiteet tuottavat nyt hyvää tulosta. Arabimatkaillijat toivat Interlakiini vuonna 2017 noin 95 miljoonaa euroa (Atmani 2017).

Inklusiivinen kieli yrityksen viestinnässä

Inklusiivisesta matkailusta viestittäessä on kiinnitettävä tarkkaan huomiota siihen, mitä termejä kohderyhmistä käyttää ja rajaako kielenkäyttö joitain ryhmiä käsiteltävän asian ulkopuolelle. Tämä ei tarkoita, että koko yrityksen viestintätavat täytyisi muuttaa kertaheitolla, vaan pienilläkin teoilla, esimerkiksi käyttämällä yleisesti hyväksytyjä, ketään loukkaamattomia termejä, on merkitystä. Hyvien tapojen mukaista on puhutella kaikkia ihmisiä yhdenvertaisesti tekemättä heidän olemuksestaan oletuksia.

Sanaa *vammainen* voidaan arastella, sillä sen ajatellaan oleva loukkaava termi. Se kuitenkin sisältää ajatuksen henkilön toimintarajoitteisuudesta, ja siksi suomen kielessä voi hyvin käyttää termejä vammainen henkilö tai toimintarajoitteinen henkilö (engl. *disabled people* tai laajemmin *people with health conditions or impairments*). Merkittävää on, ettei sanaa vammainen käytetä itsenäisesti, vaan että se on inhimillisen sanan määräite (esim. vammainen henkilö, näkövammaiset asiakkaat, kehitysvammainen retkeilijä). Erityisryhmille sopivia tiloja ja palveluja kannattaa kuvailla esteettömiksi tai saavutettaviksi. Esimerkiksi *Inva-WC:n* sijaan voi sanoa esteetön WC (engl. *accessible toilet*).

Vammasta ei kuulu puhua negaation kautta. *Kärsivä, uhri* ja *haitta* antavat henkilön tilasta negatiivisen mielikuvan. Myös sanan *invalidi* lähtökohdat ovat englanninkielisessä negaatiossa (*invalid* 'epäkelpo'), joten vammaisista henkilöistä puhuttaessa sitä tulee välttää. Samoin lääketieteellisiä termejä, kuten *rullatuolipotilas* tulee välttää, sillä ne vähentävät ihmisen yksilöllisyyttä ja vahvistavat ajatusta siitä, että vammaiset henkilöt ovat "potilaita". Vammaisuus ei ole sairaus, eikä vammaisuuden vasta-kohta ole terve.

Sukupuolineutraali kieli mahdollistaa luotettavan vuorovaikutuksen ja henkilön itsemäärittelyoikeuden toteutumisen. Siinä on kyse sekä tasa-arvosta että sukupuolen moninaisuuden huomioimisesta. Vaikka suomen kielessä ei ole kieliopillista sukua, monet sanat ovat sukupuolittuneita eli ne ilmaisevat sukupuolta, joka ei välttämättä ole asia yhteydessään pätevä tai edes olennainen tieto. Siksi on suositeltavaa välttää esimerkiksi *-mies-* tai *-tar-* päätteisiä sanoja tai puhua äidin ja tyttären sijaan vanhemmasta ja lapsesta.

Sukupuolittunut sana käsittää vain tietyn sukupuolen edustajat; käyttämällä sukupuolineutraalia kieltä yhteen sanaan voidaan sisällyttää kaikki. Sukupuolineutraalin kielen tavoittelu ei siis tarkoita sitä, ettei naisista tai miehistä saisi puhua, vaan ettei ketään rajata kielellisen ilmaisan ulkopuolelle. Kun kyse on esimerkiksi vain naisille tai miehille suunnatuista palveluista, sukupuolen mainitseminen on sallittua ja tarpeellistakin. Palveluissa kannattaa kuitenkin ottaa huomioon, että asiakaskunnassa on myös muunsukupuolisia ja intersukupuolisia ihmisiä sekä transihmisiä.

Seksuuaalisuuden ja sukupuolen moninaisuuden sanasto on yhtä kirjavaa kuin LGBTQ+-yhteisön edustuskin. Sopiiviin termeihin voi tutustua esimerkiksi Setan [Sateenkaarisanastossa](#). Kuuntele, mitä käsitteitä tai ilmaisuja asiakas itse käyttää puheessaan, ja käytä sitten henkilö itse käyttämiä sanoja. Epävarmoissa tilanteissa niistä kannattaa kysyä.

Kuvallinen viestintä

Inklusiivisesti inspiroivaan sisältöön pitää panostaa kaikessa markkinointiviestinnässä, kuten verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa ja esitteissä. Markkinointiviestinnässä tulee korostaa elämyksiä. Kuvilla, kuvateksteillä ja tekstityksellä pystyy myös luomaan mielikuvia siitä, että kaikki ovat tervetulleita ja että palvelut soveltuvat erilaisille kohderyhmille.

KERRO ESTEETTÖMYDESTÄ AKTIIVISILLA TOIMIMOILLA

Usein toistuva virhe on, että esteettömän matkailun markkinoinnissa nostetaan kärkeen esteetön tila tai rakennus, kuten esteetön WC tai opastaulut. Se ei kuitenkaan ole houkuttelevaa, inspiroivaa sisältöä, vaan tarpeellista informaatiota. Kärkikuvaksi kannattaa valita vaikuttava maisema- tai aktiviteettikuva, jossa tekijänä on selkeästi toimintarajoitteinen henkilö. Kuvamateriaalissa voi tuoda esille eri vammaryhmiä lisäämällä eri apuvälineitä käyttäviä ihmisiä eri matkailutilanteisiin. Liikuntarajoitteisten henkilöiden lisäksi kuvissa voi olla esimerkiksi liikkumisen apuvälineitä käyttäviä senioreja tai näkövammaisia kuvailutulkkauksilanteessa.



<https://theotherdanishguy.fi/>



<https://www.sachsen-tourismus.de/reisethemen/sachsen-barrierefrei/>

Monet yritykset ja matkailukohteet nostavat viestinnässään esille erityisryhmiä. The Other Danish Guy viestittää monin tavoin tekevänsä alushousuja kaikille ihmisille. Saksan Saksenin osavaltion matkailusivuilla esteettömyys on oma kokonaisuutensa. Esteettömyysviuilla kerrotaan esteettömistä kohteista, reiteistä ja palveluista. Sivulla on runsaasti kuvia, joissa vammaiset henkilöt ovat aktiiviteeteissa mukana. Kuvien avulla kerrotaan siitä, mitä kaikkea erityishuomiota tarvitsevat voivat kohteessa tehdä.

KUVAA ELÄMYKSIÄ JA AITOJA TILANTEITA SATEENKAARIEDUSTUKSELLA

LGBTQ+-yhteisöä tuodaan usein esille pride-tapahtumien kuvilla, mutta parempi ratkaisu on kuvata aitoja tilanteita, joissa henkilöt edustavat ihmisten moninaisuutta: kuvassa voi olla sukupuolen ilmaisultaan moninaisia henkilöitä tai samaa sukupuolta oleva pariskunta

mahdollisine perheineen. LGBTQ+-yhteisöstä on hyvä tuoda esille myös eri ikäryhmiä, sukupuolia ja kulttuureja. Lisäksi palvelujen sateenkaariystävällisyydestä voi viestiä esimerkiksi lisäämällä sateenkaarisymbolin tai sateenkaariilpun verkkosivuille tai kohteen tiloihin.

LGBTQ+-YHTEISÖ KUVAVIESTINNÄSSÄ



The Official Gran Canaria
Tourist Website

SEARCH



What to see What to do Accommodation Beaches Agenda Download Blog

ES EN DE IT SE FR NL PT PL RU



<https://www.grancanaria.com/turismo/en/gay-friendly/gay-friendly/>



<https://www.aarp.org/travel/vacation-ideas/family/info-2019/lgbtq-friendly-trips.html>



<https://www.exploreasheville.com/stories/post/lgbtq-asheville-gay-friendly-travel/>

Valokuvilla on suuri merkitys viestittäessä inklusiivisista palveluista. Kuvagalleriassa on esimerkkejä eri matkailukohteiden LGBTQ+-yhteisölle kohdennetusta viestinnästä. Kuvissa on esillä erilaisia pareja elämysten keskellä. Huomio on elämyksissä, ja kuvilla korostetaan viestiä siitä, että elämykset on tarkoitettu kaikille.

VIESTI KUVISSA MONIKULTTUURISUUDESTA JA PALVELUJEN KATTAVUUDESTA

Kuten muhinkin edellä mainittuihin kohderyhmiin, myös eri uskontokuntien edustajiin vetoaa kuvaviestintä, jossa monikulttuurisuus on nähtävissä kuvan aktiivisissa toiminnoissa. Kuvissa voi olla esimerkiksi nainen, jolla on päällään hijab. Inspiroivan kuvamateriaalin lisäksi kuvilla voi

välittää asiakkaille hyödyllistä tietoa esimerkiksi rukous-tiloista ja ruokatarjoiluista. Näin asiakkaat saavat kattavamman käsityksen siitä, mitä odottaa ja mitä palveluihin kuuluu samalla kun tietävät myös, että heidän uskontonsa otetaan palveluissa huomioon.

MONIKULTTUURINEN VIESTINTÄ HUOMIOI KOHDERYHMÄN MONIPUOLISESTI



Muslim-friendly Destination

Singapore has a vibrant and diverse multi-cultural community with

Muslim Friendly Service

Prayer Room
We offer Muslim prayer room has prayer mat and Qibla compass available 24/7 to make your visit more comfortable.

Guest Room (Mark Qibla direction)
5 twin rooms on 14th floor have Qibla direction sign in the ceiling. We are pleased to arrange a prayer mat and Qibla compass upon request.

Muslim Friendly Menu
Muslim friendly menu is served under the strict oversight of Posh Mark II. No alcohol, pork or pork related seasoning products are used in the menu. Vegetarian menu is also available.

■ For further inquiries or reservations, please contact
TEL 086-233-3138 (10:00am. ~ 10:00pm.)

Hotel Granvia Okayama is certified in Muslim Friendly Hotel (Posh Mark II).

The Posh Mark is the Muslim Friendly Mark used in Okayama city, Minami city and Kibichu. Times to provide information on products and services that refrain from using pork by products and alcohol. These products and services also have features that are helpful for some Japanese such as English ingredient lists, English menus, and English language services.
<https://www.okayamahealthtourism.com/jp>

Inklusiivisessa viestinnässä voi nostaa hyvinkin selkeästi esille eri kohderyhmien huomioiden. Esimerkiksi jo sivuvalikossa voi olla otsikkoina sateenkaariystävällisyys, muslimiystävällisyys ja esteettömyys. Niiden alle voi koota kaikki kohderyhmälle suunnatut palvelut ja tuotteet.

<https://okayamahealthtourism.com/hotel-granvia-okayama-muslim-friendly-service/>

Digitaalinen saavutettavuus

Digitaalinen saavutettavuus on esteettömän viestinnän tärkein elementti. Suomessa arvioidaan olevan yli miljoona ihmistä, jotka tarvitsevat saavutettavia digipalveluja (Saavutettavuusdirektiivi.fi 1 n. d.). On arvioitu, että jopa 15 % koko maailman väestöstä ei pysty käyttämään verkkopalveluja yhdenvertaisesti (Saavutettavuusdirektiivi.fi 2 n. d.). Verkkopalvelujen käyttämisen pitäisi olla mahdollista, vaikka ei näkisi, kuulisi tai pystyisi käyttämään kahta kättä ja kymmentä sormea sujuvasti.

[Saavutettavuusdirektiivin](#) tavoitteena on taata verkkopalvelut ennen kaikkea niille, jotka jäävät nykyisten verkkopalvelujen ulkopuolelle. Tällä hetkellä se koskee vain julkisia tai julkista rahoitusta saavia tahoja. Digitaalisesta saavutettavuudesta on hyötyä kaikille verkossa toimiville – niin verkkopalveluja ylläpitäville, sisällöntuottajille kuin tietoa verkosta tarvitseville: saavutettavasti rakennettua

verkkosivustoa on helppo käyttää, hallita, päivittää ja ymmärtää.

VIESTINNÄN, TIEDONSAANNIN JA PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUS

Saavutettavuus viestinnässä, tiedonsaannissa ja palveluissa merkitsee sitä, että käyttäjä voi valita eri tapoja kommunikoida sekä saada tietoa ja palveluja. Tiedon pitäisi olla saatavilla eri kanavien kautta, kuten sähköisessä ja painetussa muodossa. Kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja sisältöä tulee voida lukea erilaisilla apuvälineillä. Myös verkossa navigoinnin tulee olla helppoa ja sujuvaa. Verkkosivujen saavutettavuuteen liittyy niin verkkosivujen tekninen standardinmukaisuus, sisällön ymmärrettävyys kuin ulkoasu esteettömyyskin.

MERIKESKUS VELLAMON SAAVUTETTAVAT VERKKOSIVUT

Saavutettavuus

Vahvoja kokemuksia kaikille aisteille.

Merikeskus Vellamossa oppiminen ja viihtyminen kuuluu kaikille. Rakennus on toimiva, ja näyttelyihin voi syventyä katsomalla, lukemalla, kuuntelemalla ja koskemmalla. Aste 16-vuotiaat pääsevät näyttelyihin aina maksutta, ja kesäviikköön 17-20 ikäisiä on vapaa pääsy.



Museoinfo

Vellamon asiakaspalvelijat auttavat! Löydät meidät muusikaupista sisäkäytävältä. Sähköpostilla: info@merikeskusvella.fi



Selkokieliselle ja kommunikointitaulu

Voit kutsua vierailun kaksikieliseen merikeskukseen pääkäytävään.

Lataa tiisti

[Selkokielisellä kerranvapailla](#)



Esteetön pysäköinti

Esteetönät pyörätuolipaikat sijaitsevat Merikeskusten pääkäytävään lähellä ja ne on merkitty Invotunnusilla.



Esteetön wc

Esteetön WC/Saatenhätuaine sijaitsee sisäkäytävällä reikäkattotien päätyssä.



Häirit ja automaattitvi

Sisäkäytävillä on automaattitvi ja häirit päälle toisen kerran kysymyksen jälkeen.



Induktioilmukka

Lipunnymyrin, auditorion ja opetustilassa on induktioilmukkaa.



Lukemisen apuvälineet

Suurennaajaa on saatavissa lipunnymyrin.



Liikkumisen apuvälineet

Laahattavissa pyörätuolissa, rollaattori ja sähkökättä kätkeä.



Opaskolrat

Opas- ja avustajakolrat ovat melke tarvetta.



Avustajat

Avustajat pääsevät sisään maksutta.



Museokaverit avuksi

Turvaako yksin lähtemisen vaikeita tai käipästo tulla alkuun kesän kanssa museoon?

Museokaverit tulee sovitella, avustaja tai opettaja ansä Vellamoon. Palvelu on maksuton.



Lainaa Vellamo laukkaa!

Jos et pääse Vellamoon, Vellamo voi tulla sinun luo.

Laukkujen lisäksi voit lainata myös esineitä ja laukkaa. Ilmoitathan erityisesti lähemmäs muistettamaan. Palvelu on maksuton.

[Merikeskus Vellamon](#) sivuilla on annettu tietoja tilojen esteettömyydestä selkeästi ja kattavasti. Avustaja pääsee Merikeskukseen ilmaiseksi ja erilaisia apuvälineitä on saatavilla.

Verkkosivujen selaamiseen on tarjolla erilaista avustavaa teknologiaa. Vaikeasti näkörajoitteiset henkilöt käyttävät ruudunlukuohjelmaa, joka lukee verkkosivujen sisällön käyttäjälle ääniviestinä. Moni vaikeasti näkörajoitteinen käyttää ruudunsuurennusohjelmaa, joka suurentaa näyttöllä olevan sisällön ja tekee siitä helpommin havaittavan. Tekstin kokoa sekä tekstin ja taustan välistä tummuus-contrastia voi myös säätää. Joidenkin on helpompi lukea tekstiä, kun he muuttavat näytön värit käänteisiksi.

Ymmärtämistä ja tiedon saavutettavuutta helpottaa **selkokieli**, jossa kielen rakenteita, lauseita ja puhetta muutetaan yksinkertaisemmiksi ja helpommin ymmärrettäviksi. Selkokieltä voi mitata Selkokeskuksen ja Kehitysvammaliiton kehittämällä [Selkomittarilla](#). Selkokeskus on tehnyt kattavan ohjeistuksen myös selkovieoiden tekemiseen.

Kuvallisen viestinnän saavutettavuutta voi parantaa kuvailutulkauksella, alt-teksteillä ja tekstityksillä. **Kuvailutulkauksessa** (engl. *audio description*) visuaalista tietoa tulkitaan puheen muotoon. Tällöin näkövammaisille asiakkaille kuvaillaan ääneen, mitä kuvassa tai videossa ta-

pahtuu tai mitä se esittää. Sen avulla esimerkiksi videolla olevan luontokohteen kauneutta avataan sanallisesti, jolloin kohteen elämyksellisyydestä saa paremman käsityksen. Kuvailutulkaamista ei käytetä pelkästään digitaalisissa ympäristöissä, vaan sitä voidaan tarjota esimerkiksi taidenäyttelyssä vieraille.

Alt-teksti (vaihtoehtoinen teksti, vaihtoehtoinen kuvaus tai tekstivastine, engl. *alt text* tai *alternative text*) tarkoittaa digitaalisessa ympäristössä olevaan kuvaan liitettyä tekstiä, joka kertoo kuvan sisällöstä ruudunlukulaitetta käyttävälle ihmiselle. Se ei ole sama asia kuin kuvateksti (engl. *caption*), joka näkyy kaikille käyttäjille yleensä kuvan alla tai vieressä. Ruudunlukuohjelma lukee sekä kuvatekstin että alt-tekstin, ja siksi alt-tekstissä ei kannata toistaa kuvatekstin sanoja, vaan kertoa itse kuvasta. Kuvan olennaisen sisällön voi kertoa perusteellisesti yhdelläkin virkkeellä. Alt-tekstin voi lisätä verkkosivuilla olevien kuvien lisäksi esimerkiksi [Facebookissa](#), [Instagramissa](#) ja [Twitterissä](#) oleviin kuviin (Näkövammaisten liitto ry 2019b; 2019c; 2019d). Alt-tekstit tehostavat myös hakukonenäkyvyyttä.

ESIMERKKI ALT-TEKSTISTÄ INSTAGRAM-PALVELUSSA

Peruuta

Vaihtoehtoinen teksti

Valmis



Kuvassa vaaleansinisen puhekuplan sisällä teksti #SanoitaSome ja auennut munalukko

<https://www.youtube.com/watch?v=NjPIQeW3qII> (0:55)

Näkövammaisten liiton alt-tekstejä käsittelevissä videoissa näytetään, miten alt-tekstejä voi lisätä sisältöön eri sokekanavilla. Samalla videoista saa paremman käsityksen siitä, miten alt-tekstit käytännössä toimivat. Tämä kuva on esimerkki siitä, miten kuvia kannattaa kuvailla: sanoittamalla kuvan konkreettisia, visuaalisia elementtejä sekä kirjoittamalla kuvassa mahdollisesti esiintyvät tekstit auki.

Tekstitys (engl. *closed captioning*, CC) on oleellista ennen kaikkea henkilöille, joilla on kuuleminen rajoite, mutta siitä on hyötyä muillekin ihmisille. Puheen lisäksi tekstitykseen tulee sisällyttää myös sellaiset äänet, jotka ovat tilanteen kannalta tärkeitä tai jotka eivät näy tapahtumahetkellä kuvassa. Jos videolla esimerkiksi kuvataan luontokohdetta, jonka taustäänäet ovat oleellisia elämyksellisyyden kannalta, tulisi ne lisätä kirjallisena tekstitykseen (esim. [kosken kohinaa ja kiven kuminaa veden

virtauksen vaikutuksesta]). Tekstityksen on oltava informatiivista, tunnelmaa luovaa ja selkeää. Myös äänitteen, esimerkiksi podcastin, sisältö on hyvä tarjota tekstimoodossa, jonka voi julkaista omalla sivullaan. Se on parempi ratkaisu kuin tekstiversion julkaiseminen pdf-tiedostona. Äänitteen tekstiversion tulisi löytyä helposti äänitiedoston yhteydestä.

3 VINKKIÄ ESTEETTÖMÄN MATKAILUN MARKKINOINTIViestintään

- 1) markkinoi elämyksiä, älä esteettömyyttä
- 2) kokoa esteettömyystiedot etusivulle yhden otsikon alle
- 3) tee digitaalisista palveluistasi saavutettavat

Kehitysvammaliitto on koonnut kattavan listan vinkkejä verkkopalvelujen saavutettavuuden kehittämiseksi. Vinkkilistan avulla on helppo päästä askel eteenpäin:

- Käytä selkeää ja riittävän suurta fonttia. Tyypillisesti päätteettömät (sans-serif-tyyliset) fontit ovat helpoimmin luettavia.
 - Varmista, että tekstin ja taustan välinen tummuuskontrasti on riittävä. Älä esimerkiksi käytä harmaata tekstiä harmaalla pohjalla.
 - Käytä selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Pidä tekstirakenne yksinkertaisena. Älä kirjoita pitkiä virkkeitä ja kappaleita.
 - Julkaise kaikki sisältö verkkosivuilla HTML-muodossa. Älä julkaise sisältöjä ainoastaan ladattavina tiedostoina.
 - Käytä tekstin muotoilujen ja värien yhdistelmiä välittämään merkitystä (esimerkiksi linkkiteksti). Älä käytä esimerkiksi pelkkää väriä välittämään merkitystä.
 - Lisää kuviin ja videoihin tekstivastine tai jokin muu vaihtoehtoinen esitystapa. Älä käytä pelkkiä kuvia ja videoita välittämään tietoa, ellei kuvissa ole tekstivastineita tai videoissa kuvailutulkausta.
 - Käytä oikeaoppista HTML-kieltä, josta ilmenee elementtien semanttinen merkitys (esimerkiksi muotoiluja <H1>, <button>, <nav>, <main> jne.). Älä siis muotoile esimerkiksi otsikkoja vain muuttamalla tekstin kokoa.
 - Varmista, että sivun rakenne on selkeä ja looginen. Sisällön järjestyksessä HTML-lähdekoodissa tulee olla sama kuin visuaalinen esitystapa.
 - Varmista, että sivustoa on mahdollista käyttää pelkällä näppäimistöllä ilman hiirtä. Kaikkia sivuston toimintoja pitää voida käyttää vain näppäimistöllä.
 - Nimeä linkit ja otsikot selkeästi ja ymmärrettävästi. Varmista, että linkin nimestä käy ilmi, minne se johtaa. Vältä "Paina tästä" tai "Lue lisää" -tyylisiä linkkejä.
- Lähde: Papunet 2 (n.d.)

Miten toteutan saavutettavan verkkopalvelun?

1. OTA SAAVUTETTAVUUS HUOMIOON JO SUUNNITTELUVAIHEESSA

Suunnitteluvaiheessa pitää varata sekä rahaa että aikaa saavutettavuuden suunnitteluun ja saavutettavuuden arviointiin. Verkossa on runsaasti ohjeita, ohjevideota ja koulutusta digitaalisesta saavutettavuudesta, ja niitä luetellaan myös tässä oppaassa. Lisäksi Facebookissa on [Verkkopalvelujen saavutettavuus -ryhmä](#), josta voi kysyä neuvoa.

2. LISÄÄ SAAVUTETTAVUUSVAATIMUKSET TARJOUSPYYNTÖÖN

Kun kilpailutat verkkosivujesi teknistä toteutusta ja graafista suunnittelua, lisää vaatimuksiin maininta, että sivuston teknisen saavutettavuuden on noudatettava vähintään WCAG 2.1 -ohjeen tasoja A ja AA. Voit lisätä tarjouspyyntöön valmiiksi helppokäyttöisyyden vaatimuksia (katso esimerkiksi [Papunetin ohje verkkosivujen helppokäyttöisyydestä](#)). Kirjaa vaatimukset palveluntarjoajan kanssa tehtävään sopimukseen, jotta voit tarvittaessa vedota niihin.

3. TESTAUTA JA KERÄÄ PALAUTETTA

Arviointia ja testausta voi tehdä jo luonnosversioihin, eikä sitä pidä jättää vasta viimeiseksi vaiheeksi juuri ennen julkaisua. Saavutettavuuden arvioinnin tekee asiantuntija, joka käy läpi, miten WCAG 2.1 -kriteerit toteutuvat sivustolla. Voit tehdä myös käyttäjätestauksia yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa, mutta ne eivät korvaa asiantuntijan arviointia. Ohjeita testauksen järjestämiseen on esimerkiksi [Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksessa](#) (Suomen Kuntaliitto 2017, luku 9.3.2 Käytettävyydestä). Mieti, miten keräät jatkossa palautetta sivuston käyttäjiltä, ja kehitä sivustoasi saadun palautteen mukaan.

4. HUOLEHDI SAAVUTETTAVUDESTA VALMIIN SIVUSTON YLLÄPIDOSSA

Aina kun sivulle lisätään sisältöä tai niitä päivitetään, pitää muistaa saavutettavuus. Sivustoa päivittävien henkilöiden pitää osata tehdä päivitykset niin, että saavutettavuutta ylläpidetään koko ajan. Jos ulkopuolinen tekninen toteuttaja tai mainostoimisto tekee esimerkiksi hakukoneoptimointia tai päivityksiä, pitää huolehtia, että hekin tekevät ne saavutettavuuden periaatteiden mukaisesti.

Lähde: Aluehallintovirasto (n.d.)

Kuva: Markus Aurelius, Pexels



8. Asenteet ja arvot

Asiakasymmärryksen lisäksi yrityksen arvot ja kunkin omat asenteet vaikuttavat asiakaskokemukseen. Asenteellinen esteettömyys edellyttää yrityksen tietoista päätöstä palvella kaikkia yhdenvertaisesti. Arvovalinnan on katettava koko yritys, sen henkilökunta ja palveluketjujen jokainen vaihe.

Ihmisen identiteetin kunnioittamisen lähtökohtana on, ettei oletuksia saa tehdä. Jos on epävarma, asiakkaalta

voi kysyä, miten juuri häntä voi palvella parhaiten. Vuorovaikutuksessa voi aina sattua virheitä, mutta tällaisissa tilanteissa täytyy osata pyytää anteeksi ja myöntää virhe ja sen tahattomuus. Asenteet ja ennakkoluulot heijastuvat aina asiakassuhteeseen, ja ne näkyvät myös sanattomassa viestinnässä. On siis tärkeää kouluttaa henkilökuntaa niin, ettei ketään vahingossakaan kohdella asiattomasti.

Vinkki: [Visit Finland Akatemia](#) tarjoaa matkailutoimijoille monipuolisen kattauksen inklusiivisesta matkailusta.

Selkeä syrjintä on helppo tunnistaa, mutta tahaton mikroaggressiivisuus, eli tietyn vähemmistöryhmän loukkaava kohtelu ja stereotypisointi arkiviestinnässä, vaatii tiedostavaa otetta. Mikroaggressio voi näyttää päälle päin kohteliaisuudelta, mutta sen alla piilevät syrjivät asenteet. Ei siis ole kohteliasta esimerkiksi päivitellä vammaisen henkilön vammoja, kehua transihmisen transsukupuolisuuden huomaamattomuutta tai kysyä ihonvärin perusteella henkilön kotimaasta.

Vammaisen henkilö saa usein osakseen uteliasta tai sääliivää kohtelua, mikä ei ole toivottavaa. Parhaassa tapauksessa vammaisuuteen suhtaudutaan hyväksyvästi ja luontevasti. Luontevaa kohtaamista on esimerkiksi se, että vammaista henkilöä puhutellaan suoraan ja henkilökohtaisesti, eikä hänen avustajansa tai seuralaisensa kautta. Kun asenne on kohdallaan, jokaisella matkailu-

kohteella, yrityksellä ja henkilöllä on mahdollisuus tarjota saavutettavia palveluja.

Maissa, joissa valtaetäisyydet ovat korkeita, on tavallista suhtautua maksavana asiakkaana palveluhenkilöstöön käskyttävästi, ja kalliin palvelun maksanut odottaa tapaavansa myös korkeamman tahon edustajia, kuten johtajan. Lisäksi esimerkiksi islamissa sukupuoliroolit ovat selkeät, ja perinteisesti eri sukupuolen edustajat pitävät etäisyyttä toisiinsa. Muslimimatkailijat kokevatkin, että palvelutilanteet ovat sujuvampia ja miellyttävämpiä, kun palveluhenkilöstö on samaa sukupuolta kuin asiakas. Saunakulttuuria tarjoavassa Suomessa on hyvä muistaa, että alastomuus on muslimeille vierasta. Hindulaisuudessakin on määritelty tarkkaan, millaisia naisen ja miehen pitää olla. Sukupuoliroolit murtuvat hitaasti.

Vinkki: Hyödynnä Kulttuuria kaikille -palvelun julkaisemaa kattavaa [Museoiden saavutettavuuden ja moninaisuuden tarkistuslistaa](#). Se soveltuu myös matkailualan yrityksille ja sisältää runsaasti konkreettisia ohjeita yrityksen toiminnan kaikilta osa-alueilta.

Edistä moninaisuutta ja inklusiivisuutta omassa yrityksessäsi

1. ENNAKKOLUULOT JA ASEENTEET.

Kaikilla ihmisillä on alitajuisia ennakkoluuloja, jotka vaikuttavat käsityksiimme senioreista tai nuorista, eri kulttuurien tai sukupuolten edustajista ja eri uskontoja harjoittavista. Niistä on hyvä keskustella yrityksen sisällä ja määritellä yhdessä henkilökunnan kanssa, mitä monimuotoisuus ja inklusiivisuus tarkoittaa yrityksessäsi. Näin toimimalla monimuotoisuus ja inklusiivisuus tulevat paremmin osaksi yrityksen kaikkea toimintaa.

2. TURVALLINEN TYÖKULTTUURI.

Varmista, että erilaiset ihmiset erilaisista taustoista viihtyvät yrityksessäsi. Mikäli suuri osa lähtijöistä on vähemmistöjä, kuten jonkun sukupuolen tai kulttuurin edustajia, tulisi hälytyskellojen kiltattaa. Silloin on hyvä pohtia, onko kaikkien hyvä ja turvallista työskennellä yrityksessäsi ja mitä voit tehdä työntekijöiden hyvinvoinnin eteen.

3. MONIMUOTOISUUS REKRYTOINNISSA.

Kansainväliset yritykset kilpailevat parhaista osaajista nostamalla esiin yhä vahvemmin sitoutumistaan monimuotoisuuteen ja inklusiivisuuteen. Voit minimoida ennakkoluulojen ja asenteiden vaikutusta esimerkiksi poistamalla hakuprosessista tietoja, jotka eivät ole olennaisia pätevyyyden kannalta, kuten nimen, iän ja sukupuolen.

4. MARKKINOINNIN JA VIESTINNÄN INKLUSIIVISUUS.

Yritys voi huomaamattaan viestiä tavalla, joka nostaa esille yksipuolista kuvaa siitä, ketä yritys haluaa palvella tai millaisia ihmisiä yrityksessä työskentelee. Yksipuolinen kuva vaikuttaa yrityksen brändiin ja voi sulkea pois sekä asiakkaita että potentiaalisia työntekijöitä.

Lähde: Inklusiiv-organisaation perustaja Katja Toropainen



Kuva: LUKA-hanke

9. Lopuksi

Eri vammaryhmät ja toimintarajoitteiset henkilöt, eri uskontojen edustajat ja eri seksuaali- ja sukupuoliyvähemmistöt ja heidän tarpeensa on nostettu viime vuosina näkyvästi esille myös matkailussa. Tässä oppaassa käsiteltiin moninaisuutta ja inklusiivisuutta eri vammaryhmien, eri uskontojen ja sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjen näkökulmasta. Oppaassa pyrittiin kattamaan asiakkaan polku, joka käsittää tiedon saavutettavuuden, kohteeseen matkustamisen ja siellä liikkumisen, palvelujen käyttämisen, elämysten kokemisen ja myöhemmän jakamisen. Oppaassa on runsaasti vinkkejä, linkkejä lisätietoon ja kattava lähdeluettelo. Käytännönläheisessä oppaassa pyritään käsittelemään keskeisimmät asiat, ja lisätiedolle on varmasti tarvetta.

Moninaisuus on kilpailuetu

Yritykset ja destinaatiot ympäri maailmaa ovat ymmärtäneet, että moninaisuus ja inklusiivisuus tarkoittaa myös paremmin kohdennettuja palveluja ja markkinointia, ja sitä kautta voi tavoittaa entistä laajemmin uusia kohderyhmiä ja parantaa omaa kilpailukykyään. Visit Finland pyrkii tuomaan esille markkinoinnissaan moninaisuutta mahdollisimman kunnioittavalla mutta kuitenkin stereo-

tyypioita haastavalla tavalla. Toteuttamalla inklusiivisuutta omassa toiminnassaan yritykset ja destinaatiot näkyvät entistä paremmin myös yhteismarkkinoinnissa. Kohde, jossa ihminen on kohdattu yhdenvertaisesti ja jossa esteettömyys on huomioitu monipuolisesti, saa mitä todennäköisemmin myös matkailijoiden suosituksia ja positiivista huomiota.

Inklusiivisuuden toteuttaminen on matka

Vaikka edistysaskelia on otettu, on meillä vielä paljon parannettavaa. Liian monelle matkailu on vielä hankalaa – esteitä on esimerkiksi tiedon löytämisessä, kohteeseen matkustamisessa ja palvelujen käyttämisessä. Myös turvallisuuden ja poissulkemisen tunteet ovat läsnä monen potentiaalisen matkailijan arjessa. Matkailuelinkeinon tulee tiedostaa vielä paremmin asiakkaiden moninaisuus, vahvistaa yhdenvertaisuuden arvoja sekä kehittää konkreettisia toimintatapoja, jotta kaikki tuntisivat itsensä tervetulleiksi ja voisivat käyttää palveluja. Tämän oppaan tavoitteena on antaa konkreettisia vinkkejä inklusiivisuuden parantamiseksi ja moninaisuuden huomioimiseksi. Tätä kautta myös yritysten ja destinaatioiden kansainvälinen kilpailukyky vahvistuu.



Kuva: Satu Mali/lifeof2men/LGBTQ

Hyödyllisiä oppaita ja lisätietoa

OPPAITA JA OHJEITA VAMMARYHMISTÄ JA SAAVUTETTAVUUDESTA

[Opas esteettömien ja saavutettavien luontomatkailupalvelujen suunnitteluun](#) (pdf) (LAB-ammattikorkeakoulu 2020)
[Saavutettavien verkkosivustojen tekemiseen ja arviointiin yleisimmin käytetty ohjeistus](#), Verkkosisällön saavutetta vuusohteet (W3C 2019)
[Englanninkielinen, kuvallinen esitys siitä, miten eri vammaryhmiä voi ottaa huomioon suunnittelussa](#) (Pun 2016)
[Yleisradion ohjeita tekstitysten tekemiseen \(videojulkaisu\)](#) (Celia Kirjasto 2020)

SAAVUTETTAVUUDEN TARKISTUSLISTOJA JA PIKAOPPAITA

[Autismiliiton tarkistuslista, jonka avulla voit tarkistaa tilojen esteettömyyden aistien näkökulmasta](#) (pdf) (SAMK, Autismi- ja Aspergerliitto ry & Suomen Erityisherät ry 2014)
[Lyhyt tarkistuslista viestinnän saavutettavuudesta](#) (pdf) (Kulttuuria kaikille 2012)
[Näkövammaisten liiton tarkistuslista verkkosivujen tekijöille](#) (Näkövammaisten liitto ry n. d.)
[Papunetin pikaopas sisällöntuottajille](#) (Papunet 1 n. d.)
[Selkominetti, jonka avulla voi tarkastella, toteutuuko selkokieliyys teksteissä](#) (pdf) (Selkokeskus & Kehitysvamma liitto 2018)
Näkövammaisten liiton YouTube-kanavalla on lyhyitä video-ohjeita sekä [somekuvien kuvaamiseen](#) että alt-tekstien tekemiseen [Facebookissa](#), [Instagramissa](#) ja [Twitterissä](#) (Näkövammaisten liitto ry 2019a; 2019b; 2019c; 2019d).

OPPAITA JA OHJEITA SEKSUAALI- JA SUKUPUOLIVÄHEMMISTÖJEN HUOMIOIMISEEN

[Tilaa moninaisuudelle! Opas seksuaali- ja sukupuoliyväheimmistöjen yhdenvertaisuuden edistämiseen](#) (pdf) (Karvinen & Venesmäki 2019)
[THL:n ohjeita sukupuoliyväheimmistöjen kieleen ja kuvaviestintään](#) (THL 1 n. d.)
[Käytännön vinkkejä palveluntarjoajille LGBTQ+-asiakkaiden huomioimisesta](#) (pdf) (Leppänen et al. 2019)
[Seksuaali- ja sukupuoliyväheimmistöjen palvelujen kehittämisuosituksia kulttuuritarjonnan näkökulmasta](#) (pdf) (Lahtinen & Paqvalén 2014, 9–11)

OPPAITA JA OHJEITA ERI USKONNOISTA

[Katse islamiin – opas matkailuyrityksille Suomessa](#) (Ahlström 2018)

LIITOT JA YHDISTYKSET

Kuurojen liitto	https://kuurojenliitto.fi/
Kehitysvammaliitto	https://www.kehitysvammaliitto.fi/
Invalidiliitto	https://www.invalidiliitto.fi/
Autismiliitto	https://www.autismiliitto.fi/
Näkövammaisten liitto	https://www.nkl.fi/fi/
SETA	https://seta.fi/

ESIMERKKEJÄ MATKATOIMISTOISTA JA MATKANJÄRJESTÄJISTÄ

Maailmalla toimii runsaasti eri kohderyhmiin erikoistuneita matkatoimistoja, OTA-kanavia ja verkkosivustoja. Tässä on lueteltu muutama esimerkki.

Vammaiset kohderyhmänä

Hammer Travel	https://hammertravel.org/
Accessible Holiday Escapes	https://accessibleholidayescapes.co.uk/
Disabled Accessible Travel	https://disabledaccessibletravel.com/
Sage Traveling	https://www.sagetraveling.com/

LGBTQ+-yhteisö kohderyhmänä

IGLTA	https://www.iglta.org/
Olivia	https://www.olivia.com/
Out Adventures	https://www.outadventures.com/
RainBowTravel	https://www.rainbowtravel.at/

Erilaiset uskonnolliset teemat

Collette Tours	https://www.gocollette.com/en
Myths & Mountains	https://mythsandmountains.com/
Pilgrim Tours	https://www.pilgrimtours.com/
Toiviomatkat	http://www.toiviomatkat.fi/
Halaltrip	www.halaltrip.com
Tripfez	https://www.tripfez.com/
Halalbooking	www.halalbooking.com
Luxury Halal Travel	www.luxuryhalaltravel.com
Have Halal, Will Travel	www.havehalalwilltravel.com

Termit tutuiksi

Vammaisuuden sanastoa

Toimintakyky tarkoittaa henkilön omia fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä, joiden avulla hän selviytyy jokapäiväisistä ja itselleen merkityksellisistä toiminnoista osallistumisympäristössään.

Liikuntarajoitteisella henkilöllä on jonkinasteinen vamma, joka estää häntä liikkumasta ilman apua tai apuvälineitä.

Näkövammaisella henkilöllä on näkökyvyn alenemisen seurauksena vaikeuksia selvitä päivittäisestä elämästä vaivatta. Näkövammaisia henkilöitä ovat sekä sokeat että heikkonäköiset. Näkövammaiseksi ei luokitella ihmistä, jonka näkökyky pystytään korjaamaan laseilla normaaliksi tai jonka toisessa silmässä on normaali näkö.

Sokeana pidetään henkilöä, joka ei pysty liikkumaan näkönsä turvin tuntemattomassa paikassa. Täydellinen sokeus on kuitenkin harvinaista; sokeat voivat nähdä valoa ja jopa hahmoja.

Heikkonäköiset ihmiset voivat nähdä eri tavoin. He eivät esimerkiksi välttämättä näe lukea, mutta pystyvät liikkumaan ilman apuvälineitä tai valkoista keppiä, tai he kykenevät jäljellä olevan tarkkan näön avulla lukemaan, mutta eivät näe ympäristöään.

Kuulovammaisella henkilöllä on jonkinasteinen tai -laatuinen kuulonalenema lievästä huonokuuloisuudesta täydelliseen kuurouteen.

Huonokuuloisella henkilöllä kuulovamma on osittainen: hän kuulee puhetta ja pystyy kommunikoimaan, mutta tarvitsee tuekseen kuulokojeen ja huuliolukua eli huulilta lukua.

Kuuroutunut on henkilö, joka on myöhemmällä iällä, puheen oppimisen jälkeen, menettänyt kokonaan kuulonsa. Kuuroutunut kommunikoi useimmiten puheella ja käyttää apunaan tukimenetelmiä, kuten kirjoitustulkausta tai viitottua puhetta, jossa viitotut sanat voi lukea myös viittojen huulilta. Kuuroutunut ei saa selvää puheesta edes kuulokojeen avulla.

Kuuro on joko syntymästään tai varhaislapsuudessaan menettänyt kuulonsa. Kuuro ei saa puheesta selvää edes kuulokojeen avulla, ja kommunikoi pääasiassa viittomakielellä. Viittomakieli on kuuroille ensikieli, mutta myös muut kuulorajoitteiset henkilöt käyttävät sitä apunaan.

Kehitysvammaisella henkilöllä on vaikeuksia oppimisessa ja ymmärtämisessä, ja hän tarvitsee tavallista enemmän aikaa uusien asioiden parissa. Kehitysvammaisuudelle on monia syitä, kuten synnytyshetken hapenpuutetila, lapsuusajan vakavat sairaudet, ja äidin raskaudenajan runsas päihteiden käyttö.

LGBTQ+-SANASTOA

Sukupuolen moninaisuudella tarkoitetaan, että sukupuoliolla on useampia ilmenemismuotoja kuin kaksijakoisessa mies–nainen-sukupuolijaoittelussa.

Seksuaalivähemmistöön kuuluvat ihmiset, joiden seksuaalinen suuntautuminen on muuta kuin hetero, kuten homot, lesbot ja biseksuaalit.

Sukupuolivähemmistöä ovat transihmiset, sukupuoliotomat ja intersukupuoliset ihmiset.

Homo eli homoseksuaalinen ihminen tuntee vetoa samaa sukupuolta olevia kohtaan. Sanaa käytetään myös mieheksi identifioituvasta henkilöstä, joka tuntee vetoa miehiä kohtaan. **Lesbo** on nainen, joka tuntee vetoa naisia kohtaan.

Biseksuaali eli biseksuaalinen ihminen tuntee vetoa sekä omaa että eri sukupuolta olevia kohtaan.

Transihminen kattaa yleiskäsitteenä kaikki, joiden sukupuoli-identiteetti tai sukupuolen ilmaisu eroaa siitä sukupuolesta, johon heidät syntymähetkellään määritettiin. Transihmisiä ovat muun muassa muunsukupuoliset ja transsukupuoliset. **Transmies** on mies, joka on syntymähetkellään määritetty tytöksi, mutta on sukupuoli-identiteetiltään mies. **Transnainen** on taasen nainen, joka on syntymähetkellään määritetty pojaksi, mutta on sukupuoli-identiteetiltään nainen. Sana transseksuaali on vanha käsite, joka on tänä päivänä loukkaava.

Intersukupuolisuudella tarkoitetaan sitä, etteivät henkilön erilaiset kehon piirteet, kuten kromosomit, sukuelimet tai hormonitoiminta ole yksiselitteisesti naisille tai miehille tyypillisiä.

Muunsukupuolinen ihminen kokee sukupuoli-identiteetinsä monella tapaa. Hän voi olla sekä mies että nainen, jotakin näiden kahden väliltä tai täysin tämän kahtiajaon ulkopuolella.

Sateenkaariperhe on perhe, jossa yksi tai useampi vanhemmista kuuluu seksuaali- ja/tai sukupuolivähemmistöön ja perheessä on lapsia tai perheeseen odotetaan lapsia. Sateenkaariperheillä on monia muotoja, kuten **apilaperhe**, jossa kaksi eri perheyksikköä ovat synnyttäneet yhteisiä lapsia.

Sukupuolineutraalius on ajattelutapa, jossa sukupuolta ei oteta huomioon esimerkiksi esineiden, tilojen tai kielten yhteydessä.

Kattavampi LGBTQ+-sanasto on [Setan sivuilla](#) sekä [THL:n tasa-arvosanastossa](#).

USKONTOIHIN LIITTYVÄÄ SANASTOA

Islam on yksijumalainen kirjauskonto, joka on peräisin Lähi-idän alueelta. Se on maailman toiseksi suurin uskonto.

Muslimi on henkilö, joka on islaminuskoinen.

Halal-sanalla kuvataan kaikkea, joka on islamin lakien (eli **šarian**) mukaisesti sallittua ja luvallista. Halal on yleensä yhteydessä ruokaan, ruoan lähteisiin sekä sen valmistustapoihin, mutta halal koskee myös tekoja ja toimia. Halalin vastakohta on **haram**, 'kielletty'.

Muslimit rukoilevat aina Mekan kaupunkia kohti, eli heillä on rukoussuunta. Tätä rukoussuuntaa kutsutaan **qiblaksi**.

Hijab on hiukset ja kaulan peittävä huivi, jota musliminaiset pitävät uskonnollisista syistä. Joillakin alueilla musliminaiset pitävät myös **burkaa** tai **niqabia**. Burka peittää koko vartalon ja kasvat. Niqab on kasvat lähes kokonaan peittävä huntu, jossa on silmille aukko.

Ramadan on islamilaisen kalenterin kuukausi, jonka aikana muslimit paastoavat niin, että ruoka, juoma ja

muut nautintoaineet ovat vuorokauden valoisana aikana kiellettyjä.

Hindulaisuus on hyvin moninaisten uskontojen ja suuntauksien ryhmä. Se on maailman kolmanneksi harjoitettuin uskonto kristinuskon ja islamin jälkeen. Keskeistä hindulaisuuden harjoittamisessa ovat erilaiset päivittäiset riitit, mietiskely ja jooga. Hindulaisuus on peräisin Intiasta, ja se onkin Intian valtauskonto.

Jooga oli alun perin kokoelma Intian uskontojen menetelmiä. Nykyään se koostuu erilaisista asentoharjoituksista ja meditaatiosta. Jooga on keskeinen osa hindujen identiteettiä.

Kastilaitos on etenkin Intiassa vallitseva järjestelmä, jossa syntyperä määrittää henkilön yhteiskunnallisen aseman.

Juutalaisuus on yksijumalainen kirjauskonto, joka on peräisin Lähi-idän alueelta. Se on juutalaisten etninen uskonto.

Buddhalaisuus on elämänfilosofia ja uskonto, jossa keskeistä on elämän kärsimyksistä pääseminen meditoimalla ja siten valaistumalla. Buddhalaisuutta harjoitetaan eniten Kiinassa ja Thaimaassa.

Kungfutselaisuus tai kungfutselaisuus ei ole oikeastaan uskonto vaan yhteiskunnallinen, moraalinen oppi. Kungfutselaisuudessa tärkeimpinä hyveinä pidetään inhimillisyyttä, oikeudenmukaisuutta, hyviä tapoja, uskollisuutta ja viisautta, ja se ohjaa erityisesti kiinalaisia mutta myös hongkongilaisia ja taiwanilaisia.

Lähdeviitteet ja upotetut linkit

Ahlström, Katja 2018: Katse islamiin – opas matkailuyrityksille Suomessa. Opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201805026243> (29.1.2021).

Aluehallintovirasto n. d.: Saavutettavuusvaatimukset.fi. Digi kuuluu kaikille. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/> (12.2.2021).

Atmani, Mehdi 2017. Interlaken, The New Swiss Mecca For Rich Muslim Tourists. [Englanninkielinen versio artikkelista Tourism Islamique: Comment Interlaken devient la Mecque touristique des pays du Golfe.] <https://www.worldcrunch.com/culture-society/interlaken-the-new-swiss-mecca-for-rich-muslim-tourists> (1.3.2021).

Business Finland n. d.: Visit Finland Akatemia. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/toiminta-suomessa/akatemia> (1.3.2021).

Celia n. d.: Saavutettavasti.fi. <https://www.saavutettavasti.fi/> (10.2.2021).

Celia Kirjasto [YouTube-kanava] 2020: Vitikainen: Yleisradion opit tekstitykseen | Ymmärrän 2020. Videojulkaisu. <https://www.youtube.com/watch?v=vakkyqasXUo> (10.2.2021).

CrescentRating 2017: Global Muslim Travel Index 2017. <https://www.crescentrating.com/reports/master-card-crescentrating-global-muslim-travel-index-gmti-2017.html> (12.2.2021).

CrescentRating 1 n. d.: <https://www.crescentrating.com/> (10.2.2021).

CrescentRating 2 n. d.: Get Your Hotel's Muslim Friendly services Audited and Rated. <https://www.crescentrating.com/rating-accreditations/hotels.html> (12.2.2021).

Facebook n. d.: Verkkopalvelujen saavutettavuus -ryhmä. <https://www.facebook.com/groups/saavutettavuus/> (12.2.2021).

Fystek Oy n. d.: <https://www.fystek.fi/> (10.2.2021).

Halaltrip n. d.: <https://www.halaltrip.com/> (10.2.2021).

Interlaken for Arabs n. d.: Adventures / Activities تارم اعمال/ةطشنا. <https://www.interlakenforarabs.com/adventures> (12.2.2021).

Invalidiiton Esteettömyyskeskus ESKE 2014: Luonto-ESKEH – opas kartoittajille. Pdf-tiedosto. <https://drive.google.com/file/d/0B3eK996u14Pxd2FxbGJsaHk4WmM/view> (10.2.2021).

Invalidiilitto 1 n. d.: ESKEH-kartoitusmenetelmä. <https://www.invalidiilitto.fi/esteettomyyseseettomyyskeskus-eske/eskeh-kartoitusmenetelma> (5.2.2021).

Invalidiilitto 2 n. d.: Esteettömyys- ja saavutettavuuskartoittajat. <https://www.invalidiilitto.fi/esteettomyys-ja-saavutettavuuskartoittajat> (5.2.2021).

Invalidiilitto 3 n. d.: Yhdenvertaista palvelua kaikille. <https://www.invalidiilitto.fi/invalidiilittoyrityksille/yhdenvertaista-palvelua-kaikille> (2.3.2021).

Karvinen, Marita & Elina Venesmäki 2019: Tilaa moninaisuudelle! Opas seksuaali- ja sukupuoli vähemmistöjen yhdenvertaisuuden edistämiseen. Pdf-tiedosto. <https://yhdenvertaisuus.fi/documents/5232670/14323821/HLB-TI-opas+viranomaisille/9175485d-682f-5b16-674e-4fe407024ade/HLBTI-opas+viranomaisille.pdf> (5.2.2021).

Kulttuuria kaikille 2012: Viestinnän saavutettavuuden tarkistuslista. http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/tarkistuslistat/Viestinnan_saavutettavuuden_tarkistuslista.pdf (10.2.2021).

Kulttuuria kaikille 2021: Kaipaatto saavutettavuus- ja moninaisuustyöhön uutta potkua? Ota museoiden tarkistuslista avuksi. http://www.kulttuuriakaikille.fi/ajankohtaista_uutiset_2021_kaipaatto-saavutettavuus-ja-moninaisuustyohon-uutta-potkua-ota-museoiden-tarkistuslista-avuksi (2.3.2021).

LAB-ammattikorkeakoulu 2020: Yhdenvertaisuutta luontomatkailuun. Esteettömien ja saavutettavien luontomatkailupalveluiden suunnitteluopas. <https://www.theseus.fi/handle/10024/346648> (10.2.2021).

Lahtinen, Emmi & Rita Paqvalén 2014. "Hurjan paljon enemmän queer!" – Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen toiveita ja kokemuksia taide- ja kulttuuritarjonnasta. Kulttuuria kaikille -palvelun julkaisu 3/2014. Pdf-tiedosto. http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/hlbt_i_selvitys/Hurjan-paljon-enemman-queer_VALMIS.pdf (1.3.2021).

Leppänen, Riikka, Marita Karvinen, Antti Rekola & Esa Tornainen 2019: Sateenkaariväki työelämässä ja asiakkaina. Käytännön vinkkejä työnantajille ja palveluntarjoajille. Pdf-tiedosto. https://www.fibry.fi/wp-content/uploads/2019/03/Sateenkaariva%C3%88ki_julkaisu_vihko_FINAL.pdf (10.2.2021).

Limitless Travel n. d.: The Northern Lights in Iceland. <https://www.limitlesstravel.org/disabled-holidays/europe/northern-lights/> (12.2.2021).

Luonto kaikille -hanke 1 = LAB-ammattikorkeakoulu, Suomen Paralympiakomitea & Metsähallituksen Luontopalvelu 1 n. d.: Erytyslasten perheet lähiluonnossa. Pdf-tiedosto. https://www.paralympia.fi/images/LUKA/esteettomattuotekortit/erityislasten_perheet_lhluonnossa.pdf (10.2.2021).

Luonto kaikille -hanke 2 = LAB-ammattikorkeakoulu, Suomen Paralympiakomitea & Metsähallituksen Luontopalvelut 2 n. d.: Hyvinvointiviikonloppu talvimaisemissa. Pdf-tiedosto. https://www.paralympia.fi/images/LUKA/esteettomattuotekortit/hyvinvointiviikonloppu_talvimaisemissa_1.pdf (10.2.2021).

Luonto kaikille -hanke 3 = LAB-ammattikorkeakoulu, Suomen Paralympiakomitea & Metsähallituksen Luontopalvelu 3 n. d.: Kävelevien aktiiviliikkujien retkeily. Pdf-tiedosto. https://www.paralympia.fi/images/LUKA/esteettomattuotekortit/kvelevien_aktiiviliikkujien_retkeily.pdf (10.2.2021).

Luonto kaikille -hanke 4 = LAB-ammattikorkeakoulu, Suomen Paralympiakomitea & Metsähallituksen Luontopalvelu 4 n. d.: Näkövammaisten nuorten retkeilykurssi. Pdf-tiedosto. https://www.paralympia.fi/images/LUKA/esteettomattuotekortit/nkammaisten_nuorten_retkeilykurssi.pdf (10.2.2021).

Luonto kaikille -hanke 5 = LAB-ammattikorkeakoulu, Suomen Paralympiakomitea & Metsähallituksen Luontopalvelut 5 n. d.: Pienryhmän kalastus. Pdf-tiedosto. https://www.paralympia.fi/images/LUKA/esteettomattuotekortit/pienryhm_n_kalastus.pdf (10.2.2021).

Luonto kaikille -hanke 6 = LAB-ammattikorkeakoulu, Suomen Paralympiakomitea & Metsähallituksen Luontopalvelut 6 n. d.: Pitkäaikaisairaiden ja ikääntyvien luonnossa virkistytymisen. Pdf-tiedosto. https://www.paralympia.fi/images/LUKA/esteettomattuotekortit/pitkaikaissairaiden_ja_ikentyvien_luonnossa_virkistytyminen.pdf (10.2.2021).

Luonto kaikille -hanke 7 = LAB-ammattikorkeakoulu, Suomen Paralympiakomitea & Metsähallituksen Luontopalvelut 7 n. d.: Pyörätuolin käyttäjien luontotoiminta. Pdf-tiedosto. https://www.paralympia.fi/images/LUKA/esteettomattuotekortit/pyrotuolin_kyttajien_luontotoiminta.pdf (10.2.2021).

Luonto kaikille -hanke 8 = LAB-ammattikorkeakoulu, Suomen Paralympiakomitea & Metsähallituksen Luontopalvelut 8 n. d.: Vaikeavammaisten lasten perheiden kalastusretki. Pdf-tiedosto. https://www.paralympia.fi/images/LUKA/esteettomattuotekortit/vaikeavammaisten_lasten_perheiden_kalastusretki.pdf (10.2.2021).

Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132> (10.2.2021).

Merikeskus Vellamo n. d.: Saavutettavuus. <https://www.merikeskusvellamo.fi/info/saavutettavuus/> (12.2.2021).

Näkövammaisten liitto ry n. d.: Tarkistuslista verkkosivujen tekijöille. Sivu päivitetty 14.05.2020. <https://www.nkl.fi/fi/tarkistuslista-verkkosivujen-tekijoille> (10.2.2021).

Näkövammaisten liitto ry [YouTube-kanava] 2019a: Miten kuvailen somekuvia näkövammaisille? Videojulkaisu. <https://www.youtube.com/watch?v=yV69yZX9O5I> (5.2.2021).

Näkövammaisten liitto ry [YouTube-kanava] 2019b: Sanoita some: Näin teet alt-tekstin Facebookissa. Videojulkaisu. <https://www.youtube.com/watch?v=QCjy7In0y4> (10.2.2021).

Näköammaisten liitto ry [YouTube-kanava] 2019c: Sanoita some: Näin teet alt-tekstin Instagramissa. Videojulkaisu. <https://www.youtube.com/watch?v=NiPIQeW3qll> (10.2.2021).

Näköammaisten liitto ry [YouTube-kanava] 2019d: Sanoita some: Näin teet alt-tekstin Twitterissä. Videojulkaisu. <https://www.youtube.com/watch?v=Yu8Lp-0y5EY> (10.2.2021).

Paananen, Silva 2020: Katse Intian ruokakulttuuriin. Pdf-tiedosto. https://www.businessfinland.fi/4a3da9/global-sets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2020/vf_katse-intian-ruokakulttuuriin_2020.pdf (10.2.2021).

Pallas-Yllästunturin kansallispuisto [Käyttäjätunnus] 2019: Kesänjärven vaativa esteetön reitti. Sivu päivitetty 18.12.2020. <https://www.outdooractive.com/fi/route/luontopolut-ja-teemareitit/pallas-yllaestunturin-kansallispuisto/kesaenkijaerven-vaativa-esteetoen-reitti/41258299/> (10.2.2021).

Papunet 1 n. d.: Pikaopas sisällöntuottajille. <https://papunet.net/saavutettavuus/pikaopas-sisallontuottajille> (10.2.2021).

Papunet 2 n. d.: Näköön liittyvät rajoitteet. <https://papunet.net/saavutettavuus/nakoon-liittyvat-rajoitteet> (5.2.2021).

Papunet 3 n. d.: Verkko sivujen helpokäyttöisyys. <https://papunet.net/saavutettavuus/helpokayttoiset-verkkosivut> (12.2.2021).

Pietiläinen, Marjut & Kirsti Pohjanpää 2019: Lakimuutokset näkyvät sateenkaariväen tilastoinnissa – samaa sukupuolta olevan kanssa avioliitossa 4 000 suomalaista. <http://tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/lakimuutokset-nakyvat-sateenkaarivaen-tilastoinnissa-samaa-sukupuolta-olevan-kanssa-avioliitossa-4000-suomalaista/> (29.1.2021).

Pun, Karwai 2016: Dos and don'ts on designing for accessibility. <https://accessibility.blog.gov.uk/2016/09/02/dos-and-donts-on-designing-for-accessibility/> (10.2.2021).

Respecta n. d.: <https://www.respecta.fi/> (10.2.2021).

Saavutettavuusdirektiivi.fi 1 n. d.: Mitä saavutettavuus on? Entä mitä se tarkoittaa eri käyttäjille? <https://saavutettavuusdirektiivi.fi/mita-on-saavutettavuus/> (5.2.2021).

Saavutettavuusdirektiivi.fi 2 n. d.: Saavutettavuusdirektiivi edistää yhdenvertaisuutta. https://saavutettavuusdirektiivi.fi/?gclid=Cj0KCQjA9P_BRC0ARIsAEZ6irgHTQl2pdjY5-DPCle_uTCiSxFyXkh6rVCiQOFnQ-1n7ubN9zu4O8saAoG6EALw_wcB (5.2.2021).

SAMK, Autismi- ja Aspergerliitto ry & Suomen Erityisherät ry 2014: Tilojen esteettömyyskartoitus aistit huomioiden. Tarkistuslista avuksesi. Satakunnan ammattikorkeakoulu, Sarja D, Muut julkaisut 9/2014. Pdf-tiedosto. https://www.autismiliitto.fi/files/1766/Tilojen_esteettomyysden_tarkistuslista_13.11.2014.pdf (10.2.2021).

Selkokeskus & Kehitysvammaliitto 2018: Selkeästi kaikille: Selkomittari. Pdf-tiedosto. https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2018/10/SELKOMITTARI_2018_11.10.18.pdf (10.2.2021).

Seta n. d: Sateenkaarisanasto. Sivu päivitetty 22.12.2020. <https://seta.fi/sateenkaartieto/sateenkaarisanasto/> (10.2.2021).

Singapore Tourism Board 2020: Your Muslim Visitor Guide to Singapore. Pdf-tiedosto. Ladattavissa sivulla <https://www.halaltrip.com/downloadable-halal-travel-guides/> (12.2.2021).

SOLIA n. d.: Solian varausjärjestelmä. <http://solia.ntg.fi/> (10.2.2021).

Suomen Kuntaliitto 2017 [2016]: Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. Pdf-tiedosto. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1754-yleisten-kirjastojen-saavutettavuussuositus> (12.2.2021).

Suomen Paralympiakomitea ry 2020: Esteetön eräpolku -hankkeen raportti antaa ohjeet luontoreittien kartoittamiseen ja kuvailuun. <https://www.paralympia.fi/ajankohtaista/uutiset/8240-esteetoen-eraepolku-hankkeen-raportti-antaa-ohjeet-luontoreittien-kartoittamiseen-ja-kuvailuun> (10.2.2021).

Tauria, Tanja, Susanna Tero & Antti Tulasalo 2019: Opas: Apu- ja toimintavälineitä vaikeasti vammaisille lapsille ja aikuisille. Pdf-tiedosto. https://www.tukiliitto.fi/uploads/2019/11/malike_toimintavalieneitas_taitto_lowres_web.pdf (10.2.2021).

THL = Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 1 n. d.: Sukupuolittietoinen viestintä. Sivu päivitetty 12.1.2021.
<https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/tasa-arvon-edistaminen/sukupuolittietoinen-viestinta> (5.2.2021).

THL = Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2 n. d.: Tasa-arvosanasto. Sivu päivitetty 23.11.2020.
<https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/sukupuoli/tasa-arvosanasto> (5.2.2021).

Tukiliitto.fi n. d.: Malike. <https://www.tukiliitto.fi/malike/> (10.2.2021).

Työ- ja elinkeinoministeriö 2019: Yhdessä enemmän – kestävä kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun. Suomen matkailustrategia 2019–2028 ja toimenpiteet 2019–2023. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:60.
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161906> (19.2.2021).

UNWTO = World Tourism Organization 2012: The Middle East Outbound Travel Market with Special Insight into the Image of Europe as a Destination. Pdf-tiedosto. <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284414277> (8.2.2021).

UNWTO = World Tourism Organization 2016: Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach. Pdf-tiedosto. <https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/2019-08/turismoacesiblewebenok.pdf> (19.2.2021).

Valtiovarainministeriö n. d.: Saavutettavuus. <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi> (5.2.2021).

Visit Finland n. d.: Tunne asiakkaasi! Kohderyhmäopas matkailuyrityksille. Pdf-tiedosto. https://www.business-finland.fi/4910e5/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/visit-finland/julkaisut/tunne_asiakkaasi_kohderyhmaopas-matkailuyrityksille_visit-finland.pdf (10.2.2021).

Välineet.fi n. d.: <https://www.valineet.fi/> (10.2.2021).

W3C 2019 [2018]: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Virallinen suomenkielinen käännös.
<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/> (5.2.2021).

WHO = World Health Organization 2011: World Report on Disability. Pdf-tiedosto.
http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf (19.2.2021).

Ympäristöministeriö n. d.: Rakentamismääräyskokoelma. <https://ym.fi/rakentamismaaraykset> (5.2.2021).

Zalando n. d.: Diversity & Inclusion Report 2020. Creating a more inclusive future for everyone.
<https://corporate.zalando.com/en/dobetter-diversity-inclusion-report-2020> (12.2.2021).

Muut lähteet

Autismiliitto n. d.: Esteettömyys asenteeksi. https://www.autismiliitto.fi/toimintaa_ja_tukea/esteettomyys (5.2.2021).

Grönbom, Rolf 2001: Intian uskonnot, elämäkatsomus ja yhteiskunta. Helsinki: Schildts.

Invalidiliitto 4 n. d.: ESKEH-kartoituslomakkeet ja -opas. <https://www.invalidiliitto.fi/eskeh-kartoituslomakkeet-ja-opas> (5.2.2021).

Invalidiliitto 5 n. d.: Esteettömyys. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys> (5.2.2021).

Invalidiliitto 6 n. d.: Luontoreittien esteettömyyskartoitus. <https://www.invalidiliitto.fi/luontoreittien-esteettomyyskartoitus> (5.2.2021).

Invalidiliitto 7 n. d.: Saavutettavuus. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus> (5.2.2021).

Kataja, Juuso 2019: Vieraskynä: Kuvien ALT-tekstit.
<https://saavutettava.fi/2019/12/15/vieraskyna-kuvien-alt-tekstit/> (5.2.2021).

Kehitysvammaliitto n. d.: Kehitysvammaisuus. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/> (5.2.2021).

Michael Stausberg 2010: Religion and Tourism. Crossroads, Destinations and Encounters. Lontoo & New York: Routledge.

Näkövammaisten liitto ry 1 n. d.: Näkövammaisuus. Sivu päivitetty 10.2.2021. <https://www.nkl.fi/fi/nakovammaisuus> (10.2.2021).

Näkövammaisten liitto ry 2 n. d.: Saavutettavuus sosiaalisessa mediassa. Sivu päivitetty 11.01.2021. <https://www.nkl.fi/fi/saavutettavuus-sosiaalisessa-mediassa> (5.2.2021).

Office for Disability Issues [Gov.UK] n. d.: Inclusive language: words to use and avoid when writing about disability. <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability> (10.2.2021).

Vehmanen, Mari & Laura Vesa 2012: Minun elämäni. Kehitysvammaisten Tukiliiton julkaisusarja 3/2012. https://www.tukiliitto.fi/uploads/2017/11/minun_elamani_iso.pdf (5.2.2021).

Vehmanen, Mari 2020: Esteettömyys on ajattelutapa. IT-lehti 5.2.2020. <https://www.it-lehti.fi/kategoriat/esteettomyys/esteettomyys-on-ajattelutapa.html> (5.2.2021).

Ymparisto.fi 2016: Esteettömyyskartoituksella mitattua tietoa. Sivu päivitetty 17.9.2019. https://www.ymparisto.fi/fi-fi/rakentaminen/korjaustieto/taloyhtiot/Esteettomyys/Esteeton_rakennus/Esteettomyyskartoitus (5.2.2021).

Ymparisto.fi 2019: Rakennuksen esteettömyys. Sivu päivitetty 28.5.2019. https://www.ymparisto.fi/fi-fi/rakentaminen/rakennuksen_terveellisyys_ja_esteettomyys/Rakennuksen_esteettomyys (5.2.2021).