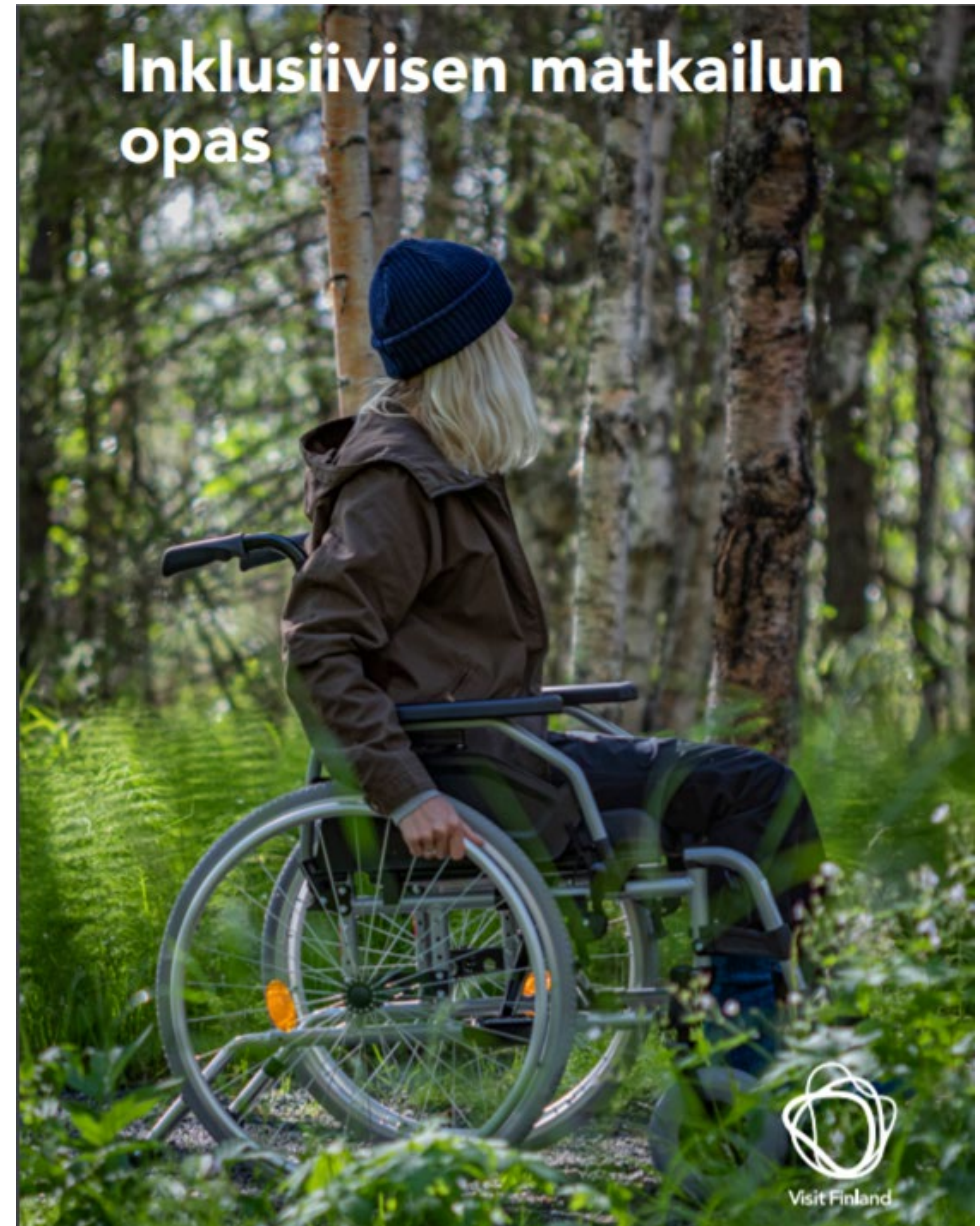


# Inklusiivisuus luontomatkailussa

Jukka Parviainen, Ellare Oy

# Inklusiivisen matkailun opas

- Sisältö:
  - Asiakkaat ja markkinat
  - Erityiskohderyhmien huomioiminen asiakaspalvelussa, digitaalisessa saavutettavuudessa, fyysisissä tilaratkaisuissa ja palveluissa ja tuotteissa
  - Ihmisten moninaisuuden huomioon ottava markkinointi ja viestintä
- Tarkoituksena antaa uusia näkökulmia ja konkreettisia työkaluja
- Kohderyhmiä lähestytään matkailun näkökulmasta ja opas on ensisijaisesti suunnattu matkailuyrityksille mutta myös destinaatioille



# Tekijät

- Pirjo Räsänen, Ellare Oy
- Iida Röksä, Ellare Oy
- Jukka Parviainen, Ellare Oy
- Petri Rissanen, Tmi Petri Rissanen
- Kari Halonen, ToolBox Consulting Oy



# Mitä inklusiivisuus tarkoittaa?

*Oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten syntyperä, seksuaalinen suuntautuminen, sukupuolien moninaisuus, ihonväri, uskonto tai toimintarajoitteisuus, eivät saa vaikuttaa ihmisten mahdollisuuksiin **elää täysipainoista elämää**.*

- Varmistetaan, että **kaikki voivat** osallistua ja toimia yhteiskunnan aktiivisina jäseninä
- Matkailuelämykset kaikkien saavutettavissa ja koettavissa
- Keskeistä ihmisten **moninaisuuden** huomioiminen

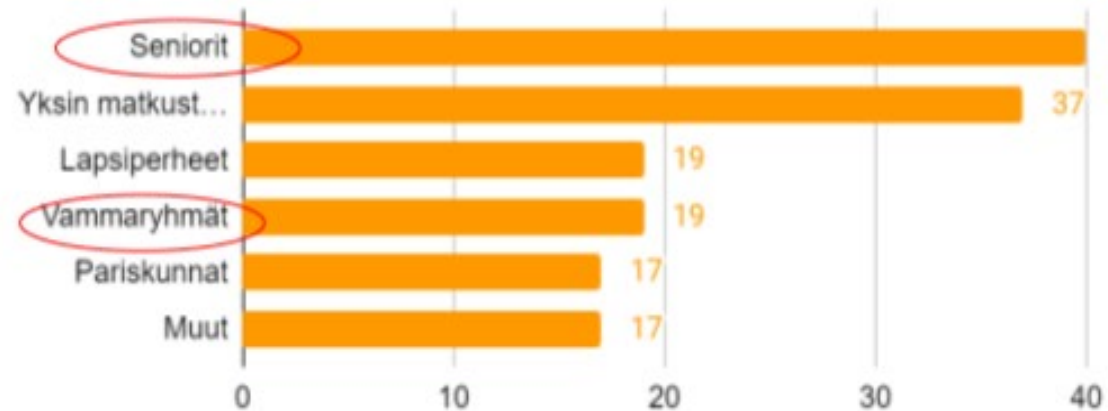
# Oppaassa käsitellyt kohderyhmät

- Vammaiset henkilöt
  - Jonkinasteinen ruumiillinen, henkinen tai älyllinen vamma, joka aiheuttaa rajoitteita
  - Liikuntarajoitteiset, näkövammat, kuulovammat ja kehitysvammat henkilöt
- LGBTQ+-yhteisö, seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt
  - Homot, lesbot, biseksuaalit, transihmiset ja queerit
- Uskonnot ja maailmankatsomus
  - Islam, hindulaisuus, juutalaisuus, buddhalaisuus, kungfutselaisuus

# Miksi inklusiivisuus on tärkeää?

- Toteuttaa yhdenvertaisen matkailun periaatteita
- Vahvasti esillä Euroopan Unionin toimenpiteissä, Suomen hallitusohjelmassa ja Suomen kansallisessa matkailustrategiassa
  - Vastuullisuus, kansainvälisen tason matkakohteet, asiakaslähtöisyys
- Globaalisti vahva trendi
- **Hyöty:**
  - Vahvistaa brändiä ja positiivista imagoa
  - Parantaa kilpailukykyä ja asiakastyytyväisyyttä

# Tilastoja



3 vuoden  
päästä

Inklusiivinen matkailu koskettaa kaikkia markkina-alueita ja myös kaikkia ihmisiä jossakin elämänvaiheessa

- Esteettömyys ja saavutettavuus
  - Esteettämiä palveluja tarvitsee n. 15 % maailman väestöstä (WHO 2011)
  - Väliaikaisia esteettämiä palveluja tarvitsee jopa 40 % (WHO 2011)
  - Suomessa arviolta miljoona saavutettavia verkkopalveluja tarvitsevaa (Saavutettavuusdirektiivi.fi)
- Uskonnot: Islaminuskon piiriin kuuluu yli miljardi ihmistä, ja muslimimatkoilijoiden määrä on kasvanut voimakkaasti viime vuosikymmeninä (UNWTO 2012, CrescentRating 2017)
- LGBTQ+-yhteisö: Sateenkaariperheiden määrä kolminkertaistunut Suomessa 2010-luvulla (Pietiläinen & Pohjanpää 2019)

# Esityksen rajaukset

- Tämä esitys keskittyy enimmäkseen vammaisiin henkilöihin
  - Jonkinasteinen ruumiillinen, henkinen tai älyllinen vamma, joka aiheuttaa rajoitteita
  - Liikuntarajoitteiset, näkövammaisat, kuulovammaiset ja kehitysvammaiset henkilöt
- Huom! Vammaryhmittäin on huomattavia eroja, ja kaikkia ei voi käsitellä yhdessä eikä kahdessaakaan esityksessä



# Esteettömät palvelut ja tuotteet

# Esteettömyys ja saavutettavuus

- **Esteettömyys**
  - Kaikkien ihmisten yhdenvertaisesta huomioiminen fyysisessä ympäristössä, kuten rakennetun ympäristön suunnittelussa ja toteuttamisessa
- **Saavutettavuus**
  - Digitaaliset ympäristöt sekä tieto, palvelut ja asenteet
- **Asenteellinen tai sosiaalinen saavutettavuus**
  - Kaikki kävijät otetaan huomioon tasa-arvoisesti esim. ulkonäköön, uskontoon, seksuaaliseen suuntautumiseen, sukupuoliin, vammaan, ikään ja taustaan katsomatta
  - Oletuksia ei saa tehdä!

# Esteettömien palvelujen ja tuotteiden kehittäminen

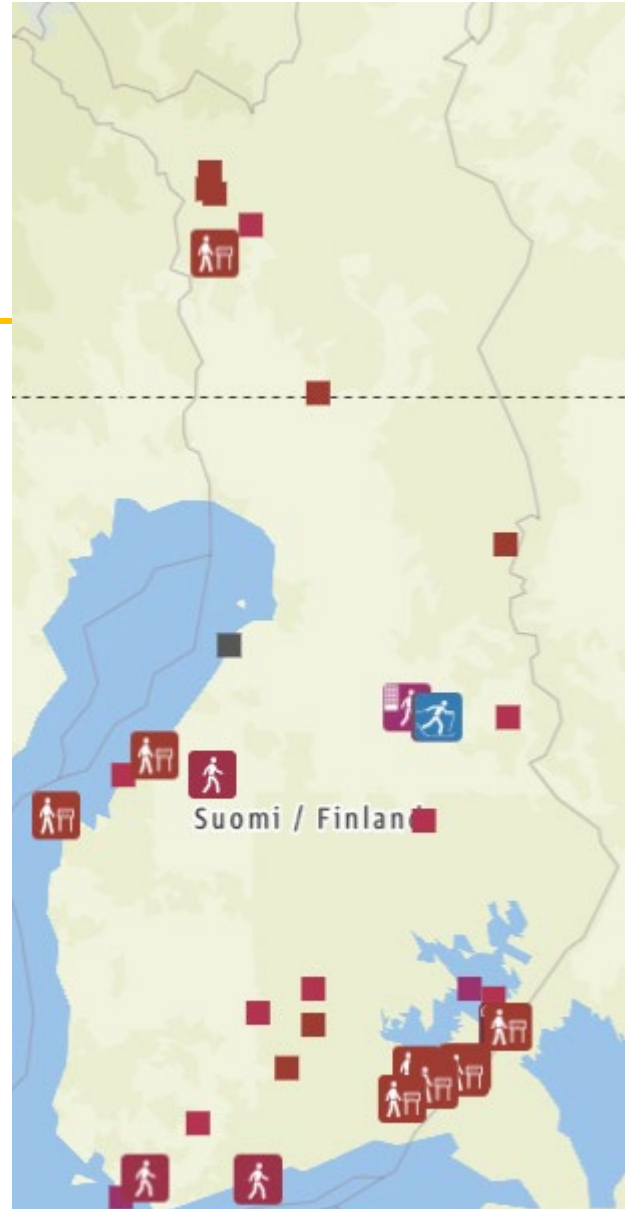
- Esteettömyyden on katettava koko palveluketju, ei esim. pelkästään majoitusta
- Hyvin suunniteltu ja toteutettu esteettömyys ei maksa sen enempää, mutta parantaa tilojen käytettävyyttä ja asiakaskokemusta
- **Esteettömyyskartoitus – ESKEH**
  - Huomioi kaikki liikkumiseen, näkemiseen, kuulemiseen, ymmärtämiseen ja kommunikaatioon liittyvät asiat
  - **Luotettavaa, objektiivista ja yhteismitallista tietoa**
  - Invalidiliitto ylläpitää koulutettujen esteettömyys- ja saavutettavuuskartoittajien rekisteriä

Ota käyttöösi Invalidiliiton [Yhdenvertaista palvelua kaikille](#) -merkki! Se on helppoa, ja sen avulla saat näkyvyyttä ja kehität toimitilojen, palveluiden ja tuotteidesi esteettömyyttä ja saavutettavuutta.



# Esteetön luonto

- Esteettömän luontoreittien kartoitus -menetelmä
  - Luontoreittien ja niiden rakenteiden esteettömyys
- Vaativan esteettömän luontoreitin -kartoitusmenetelmä
  - Edistää entistä monipuolisempien esteettömien reittien kehittämistä
  - Hyvä reittikuvaus
  - Rakennettujen esteettömien reittien toteuttaminen
  - Yhteistyö
- Hyvä informaatio: [Kesänkijärven vaativa esteetön reitti](#)





LUONTOPOLUT JA TEEMAREITIT - YL...

**Ylläksen huipulle gondoli hissillä, vaativa**

TOP Vaativa

↔ 2,0 km ▲ 409 m  
⌚ 1:00 h ▼ 0 m

Metsähallitus




LUONTOPOLUT JA TEEMAREITIT - PA...

**Varkaankurun kodan vaativa esteetön reitti**

TOP Vaativa

↔ 2,1 km ▲ 27 m  
⌚ 1:00 h ▼ 25 m

Metsähallitus



LUONTOPOLUT JA TEEMAREITIT - PA...

**Kesänkijärven vaativa esteetön reitti**

TOP Vaativa

↔ 3,4 km ▲ 11 m  
⌚ 1:00 h ▼ 9 m

Metsähallitus



LUONTOPOLUT JA TEEMAREITIT - S...

**Vuontisjärven vaativa esteetön reitti**

TOP Vaativa

↔ 2,5 km ▲ 5 m  
⌚ 1:00 h ▼ 5 m

Metsähallitus

# Oheis- ja ohjelmapalvelut

- Vammaiset henkilöt matkustavat aivan kuten muutkin matkailijat
- Huutava monipuolisen tarjonnan tarve
- [Yhdenvertaisuutta luontomatkailuun](#) -oppaassa (LAB-ammattikorkeakoulu 2020) sisältää runsaasti vinkkejä erityisesti ryhmille suunnattujen esteettömien palveluiden kehittämisestä.
- Tiettyyn kohderyhmään erikoistuminen mahdollista
- Kohderyhmästä tarvitaan kattavasti tietoa:
  - Kuinka pitkiä matkoja asiakkaat pystyvät liikkumaan
  - Kuinka paljon he tarvitsevat taukoja
  - Millaista avustusta tarvitaan
  - Kuinka toimintaympäristö soveltuu oheis- ja ohjelmapalveluihin
- Tiedon kartoittamisessa kannattaa hyödyntää kokemusasiantuntijoita

# Luonnossa liikkumisen apu- ja toimintavälineet

- Arkikäytössä rollaattorit, erilaiset pyörätuolit, sähkömopot ja kävelytuet
- Ulkona liikkumista tukevat erilaiset vuokrattavat ja ostettavat välineet
  - Erilaiset tarpeet, ikäryhmät, vuodenajat ja ulkoliikuntalajit
- Sähköavusteisuus
  - Entistä vaativammat reitit ja pidemmät matkat mahdollisia
- Yrittäjien yhteinen välinevalikoima ja vuokraustoiminta
  - Talvivälineet yksinkertaisia ja helppoja käyttää, esim. pyörätuolin tukipyöriin kiinnitettävät pienet sukset

## 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.

# Sateenkaariystävälliset palvelut ja tuotteet

# Sateenkaariystävällisten palvelut ja tuotteet

- LGBTQ+-yhteisö moninaisten ihmisten joukko, jonka edustajien tarpeet, toiveet ja kiinnostuksen kohteet vaihtelevat
- Palveluntarjoajan on varmistettava asenteellinen ja tilojen turvallisuus
  - Henkilökunnan kouluttaminen: miten epäasialliseen käyttäytymiseen, syrjintään tai erilaisiin uhkaaviin tilanteisiin puututaan?
- Moninaisuuden huomioiminen
  - Esim. perhehinnoittelussa voi huomioida sateenkaariperheitä
  - Palvelu- ja tuotetarjonnan sukupuolijaottelu saattaa poissulkea tahattomasti joitakin asiakasryhmiä
- Tueksi: *Tilaa moninaisuudelle! Opas seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen yhdenvertaisuuden edistämiseen. Oikeusministeriö. Sisältää erittäin kattavan tarkistuslistan.*



# Palvelut ja tuotteet eri uskontoryhmille



# Viestinnän ja markkinoinnin inklusiivisuus

# Viestinnän ja markkinoinnin inklusiivisuus

- Lähtökohtaiset ongelmat
  - Ennakkoluulot ja asenteet heijastuvat viestintään
  - Yritys/matkailukohde voi huomaamattaan viestiä yksipuolisesti
  - Tiedon saavutettavuuden puute hankaloittaa matkustamista tai jopa estää sen
- Ihmisten moninaisuuden tulee näkyä inklusiivisen matkailun viestinnässä ja markkinoinnissa
- Vältettävä kuvastoa ja kielenkäyttöä, jotka vahvistavat stereotypioita
- Viestinnän ja markkinoinnin kohdentaminen
  - Voidaan esim. viestiä matkailijoille siitä, että Suomi on verrattain turvallinen matkakohde LGBTQ+-yhteisölle

# Termisuosituksia esteettömistä palveluista viestittäessä

- Sanaa vammainen voidaan arastella, sillä sen ajatellaan olevan loukkaava termi.
  - Termi sisältää ajatuksen henkilön toimintarajoitteisuudesta.
  - Suomen kielessä voi hyvin käyttää termejä vammainen henkilö tai toimintarajoitteinen henkilö.
    - Englanniksi disabled people tai laajemmin people with health conditions or impairments.
  - Merkittävää on, ettei sanaa vammainen käytetä itsenäisesti, vaan että se on inhimillisen sanan määrite
    - Esimerkiksi vammainen henkilö, näkövammaisat 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)
  - Invalidi ja potilas- päätteisiä sanoja ei tule käyttää

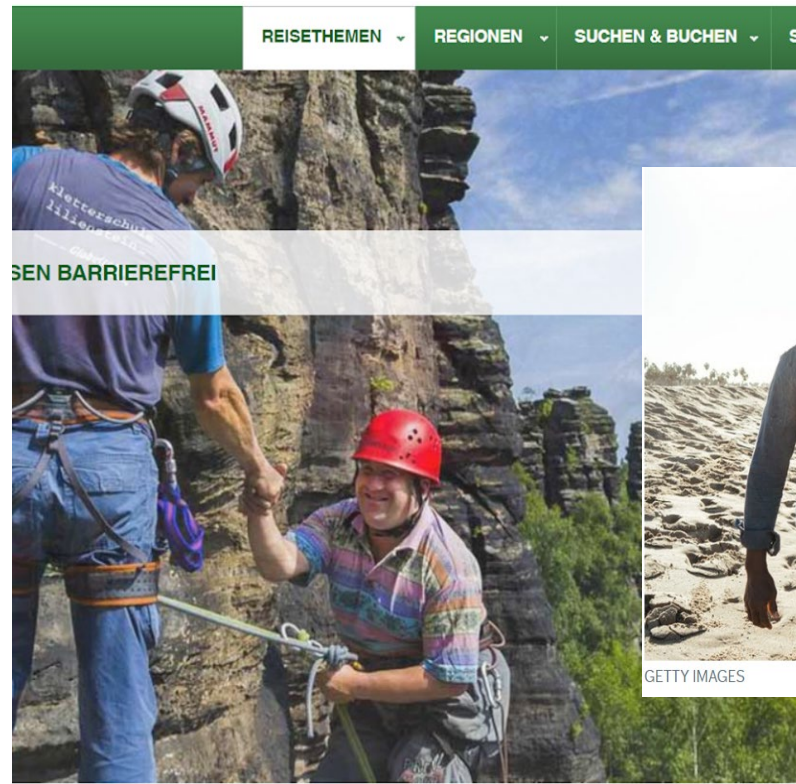
# Kuvallinen viestintä ja markkinointi

- Kuvilla viestitään siitä, että kaikki ovat tervetulleita ja että palvelut soveltuvat erilaisille kohderyhmille
- Kuvallinen viestintä on aina sidoksissa muuhun viestintään ja markkinointiin



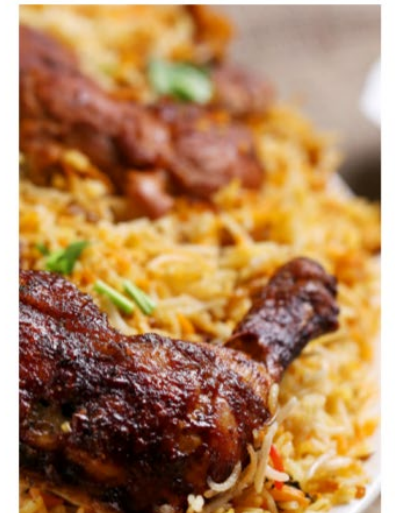
# Kerro moninaisuudesta aktiivisilla toimijoilla

- Valitse kärkikuvaksi vaikuttava maisema-, tilanne- tai aktiviteettikuva, jossa tekijänä on
  - Toimintarajoitteinen henkilö
  - Eri apuvälineitä käyttäviä ihmisiä eri matkailutilanteissa
  - Liikkumisen apuvälineitä käyttäviä senioreja
  - Näkövammaisia henkilöitä kuvailutulkkauksilanteessa
  - Sukupuolen ilmaisultaan moninaisia henkilöitä
  - Samaa sukupuolta oleva pariskunta mahdollisine perheineen
  - Eri uskontoja ja kulttuureja
- Älä kuvaa vain esteettömiä tiloja
- LGBTQ+-yhteisöstä on hyvä tuoda esille myös eri ikäryhmiä, sukupuolia ja kulttuureja
- Vältä esim. pride-tapahtumien kuvia



## Muslim-friendly Destination

Singapore has a vibrant and diverse multi-cultural community with



# Viestinnän saavutettavuus



# Esimerkki: Merikeskus Vellamo



## Museoinfo

Vellamon asiakaspalvelijat auttavat! Löydät meidät museokaupalta sisääntuloaulasta. Sähköpostitse tavoitat meidät osoitteesta [info@merikeskusvellamo.fi](mailto:info@merikeskusvellamo.fi)



## Selkokielieste ja kommunikointitaulu

Voit tulostaa vierailun tueksi Suomen merimuseon päänäyttelyyn.

### Lataa tästä

[Selkokielieste](#)  
[Kommunikointitaulu](#)



## Esteetön pysäköinti

Esteettömät pysäköintipaikat sijaitsevat Merikeskuksen pääsisäänkäynnin lähellä ja ne on merkitty invatunnuksella.



## Esteetön wc

Esteetön WC/lastenhoituhuone sijaitsee sisääntuloaulassa naulakotilojen yhteydessä.



## Hissit ja automaattiovi

Sisäänkäynnissä on automaattiovi ja hissillä pääsee toisen kerroksen lipunmyyntiaulaan.



## Induktiosilmukka

Lipunmyynnissä, auditoriossa ja opetustiloissa on induktiosilmukka.



## Lukemisen apuvälineet

Suurennuslaseja on lainattavissa lipunmyynnistä.



## Liikkumisen apuvälineet

Lainattavissa pyörätuoli, rollaattori ja säädettävät kävelykepit.

# Viestinnän saavutettavuus

- Selkokieli
  - Kielen rakenteita, lauseita ja puhetta on muutettu yksinkertaisemmiksi ja helpommin ymmärrettäviksi
  - Selkokeskuksen ja Kehitysvammaliiton kehittämä [Selkomittari](#)
  - Myös kielenoppijoille
- Tekstitys
  - Videoon lisätty teksti, johon puheen lisäksi sisällytetään myös sellaisia ääniä, jotka ovat tilanteen kannalta tärkeitä tai jotka eivät näy tapahtumahetkellä kuvassa
- Kuvailutulkkaus
  - Kuvaillaan ääneen, mitä kuvassa tai videossa tapahtuu tai mitä se esittää
  - Video tai esim. taidenäyttely
- Alt-teksti (vaihtoehtoinen teksti, tekstivastine)
  - Digitaaliseen kuvaan liitetty teksti, joka kertoo kuvan sisällöstä ruudunlukulaitetta käyttävälle ihmiselle
  - Tehostavat myös hakukonenäkyvyyttä

## Koronarokotuksissa on eri alueilla eroja



Ouluhallin koronarokotuspiste. Kuva: Paulus Markkula / Yle

Koronarokotukset etenevät Suomessa eri vauhtia eri alueilla.

Esimerkiksi Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä Lohjalla rokotetaan jo 40-vuotiaita. Pohjois-Karjalassa rokotetaan vasta niitä, jotka täyttävät 65 vuotta.

Rokotejakoa ei ole painotettu riskiryhmien mukaan. [Terveystieteiden tutkimuskeskus](#) kertoo, että ryhmien kokoa ei tarkkaan tiedetä.

Ensimmäisten rokoteannosten tahti hidastuu hieman. Toisia annoksia aletaan antaa nopeampaa vauhtia.

# Lopuksi

# Tärkeimmät askeleet

## 1. Lähtötilannekartoitus:

- mihin ja kenelle toimintaympäristö soveltuu ja mitä elämyksiä se voi tarjota
- Miten palvelut linkittyvät vetovoimatekijöihin

Yleisesti ottaen voi sanoa, että esteettömiä yksittäisiä palveluita kuten majoitusta ja vierailukohteita löytyy. Sen sijaan informaatio ja luontokohteet – ja reitistöt ovat vaikeasti löydettävissä

- ## 2. Omien asenteiden, ennakkoluulojen ja –tietojen tarkistaminen
- ## 3. Yritysten ja destinaatio-organisaation yhteinen tahtotila

# Kiitos

Jukka Parviainen, Ellare Oy  
Jukka.parviainen@ellare.fi