



Karelia-ammattikorkeakoulu
Restonomi (AMK)

Viittomakielellä matkailemaan – viittomakielisten palveluiden näkyminen matkailussa

Jenni Vainikka

Opinnäytetyö, joulukuu 2021

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
marraskuu 2021
Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä(t)

Jenni Vainikka

Nimeke

Viittomakielellä matkaillemaan – Viittomakielisten palveluiden näkyminen matkailussa

Toimeksiantaja

Karelia-ammattikorkeakoulu

Tiivistelmä

Opinnäytetyöllä tavoitellaan vastauksia siihen, kuinka viittomakielisten palveluiden tarjontaa voitaisiin kehittää matkailussa. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Karelia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Sen tarkoituksena on ollut luoda muistilista, josta matkailualan yritykset saavat näkemyksiä viittomakielisten palveluiden kehittämisestä tulevaisuudessa.

Opinnäytetyössä käytettiin aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua, ja haastateltiin kolmea matkailualan yritystä ja yhtä viittomakielistä eräopasta. Haastattelut toteutettiin noin 30 minuutin mittaisina Microsoft Teams- ja Zoom-sovellusten avulla loka-marraskuun aikana. Haastatteluilla pyrittiin saamaan näkökulmia viittomakielisten palveluiden kehittämiseen ja lisäämiseen matkailussa. Haastateltaviksi valittiin yksi luontomatkailuyritys, yksi ulkomaanmatkoja tarjoava yritys ja yksi yhdistys, koska heillä on kokemusta viittomakielisistä palveluista. Viimeisenä haastateltavana mukaan tuli viittomakielinen eräopas, koska hänellä on kokemusta viittomakielisten kanssa matkailusta.

Kieli
suomi

Sivuja 45
Liitteet 5
Liitesivumäärä 6

Asiasanat

viittomakieli, matkailu, esteettömyys, saavutettavuus



THESIS
December 2021
Degree Programme in Hospitality management

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author (s)
Jenni Vainikka

Title
Sign Language in Traveling – Visibility of Sign Language services in Tourism

Commissioned by
Karelia University of Applied Sciences

Abstract

The aim of this thesis is to clarify how the supply of services for people using sign language could be developed in tourism. The commissioner of the thesis is Karelia University of Applied Sciences. The thesis a functional thesis and its purpose was to create a checklist for tourism companies for their future development of sign language services.

In the thesis, theme interviews were used as the material collection method. Three tourism companies and one wilderness guide using sign language were interviewed for the thesis. The interviews were in Microsoft Teams or Zoom as 30-minute sessions in October and November. The interviews sought to find perspectives on the development and increase of sign language services in tourism. One nature tourism company, . One company offering foreign tourism services and one association were selected as interviewees because they have some experience in the provision of sign language services. The last interviewee was wilderness guide experience in traveling with sign language speakers.

The results of the interviews showed that tourism services provided in sign language could be developed. For example, the way tourism employees communicate with customers using sign language and the legibility of websites need to be developed. In practice, a websites could have one short video in sign language about the services of the company. Based on the results of the interviews, such issues were added to the checklist that will benefit tourism companies in the future and that are of help when creating new visions or the development of sign language services.

Language
Finnish

Pages 45
Appendices 5
Pages of Appendices 6

Keywords
Sign language, tourism, accessibility

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus.....	7
2.1	Opinnäytetyön lähtökohdat	7
2.2	Toimeksiantaja.....	7
2.3	Opinnäytetöitä viittomakieliseen matkailun tarjontaan liittyen	8
2.4	Opinnäytetyön keskeiset käsitteet	9
3	Viittomakielen historiaa ja kulttuuria.....	11
3.1	Kuurouden varhaishistoriaa	11
3.2	Kuurojen koulutuksen alkuvuodet Suomessa	12
3.3	Kuurojen koulutusta 1900–2020-luvuilla	13
3.4	Kuurojen yhteisö	15
3.5	Kuurojen kulttuuripäivät	17
4	Tulkkaus	18
4.1	Tulkkauksen historian vaiheita	18
4.2	Tulkit nykypäivänä	19
4.3	Viittomakielen tulkiksi opiskeleminen	19
5	Viittomakielisyys	20
5.1	Suomalainen viittomakieli	20
5.2	Viittomakielen sormiaakkoset ja huulio	20
5.3	Nimet viitottuina	21
6	Esteettömyys, inklusiivisuus ja saavutettavuus.....	22
6.1	Esteetöntä matkailua	22
6.2	Inklusiivinen matkailu	23
6.3	Saavutettavuuden ja esteettömyyden tärkeys	24
6.4	Tiedotusta ja viestintää esteettömyydestä	25
6.5	Aistiesteettömyys.....	26
6.6	Saavutettavuuden merkitys.....	26
6.7	Viestiminen ja tietotekniikka.....	27
6.8	Esimerkki: Luonto kaikille -hanke.....	28
7	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....	29
7.2	Aineiston kerääminen	30
7.3	Prosessin kuvaus.....	31
7.4	Eettiset suositukset ja luotettavuus	31
7.5	Haastateltavat.....	32
8	Haastatteluiden tulokset.....	34
8.1	Yrityksissä käyvät erityisryhmät ja palvelujen saavutettavuus	34
8.2	Ryhmäpakettimatkat	35
8.4	Haasteet ja tulevaisuuden kehittämiskohteet.....	36
8.5	Kommunikointi ja haasteet viittomakielisten opastuksessa.....	37
8.6	Verkkosivujen käytön helppous ja kehittämis ehdotukset.....	38
9	Tulosten tarkastelu ja muistilista yrittäjille	38
10	Pohdinta.....	40
	Lähteet.....	42

Liitteet

- Liite 1 Haastattelukysymykset yrityksille
- Liite 2 Haastattelukysymykset luonto- ja eräoppaalle
- Liite 3 Saatekirje yrityksille
- Liite 4 Saatekirje viittomakielisille
- Liite 5 Muistilista matkailualan yrityksille viittomakielisten palveluiden kehitettävyydestä (sivu 1 ja 2)

1 Johdanto

Kuuroudessa on monenlaisia asteita, koska jotkut saattavat kuulla osan äänistä kaukaisena tömähdyksenä ja toiset taas eivät kuule ääniä ollenkaan. Jotkut kuurot oppivat jopa puhumaan, vaikka eivät kuulisi mitään, koska he ymmärtävät pikkuhiljaa viittomista ja suunliikkeistä sanan. Monelle kuuroille tai huonokuuloiselle suomalainen viittomakieli on oma äidinkieli, joten sen takia suomen kieli on toissijainen kieli. (Kuulonhuoltoliitto 2016.) Suurin osa viittomakielisistä on oppinut viittomakielen kuuroilta vanhemmiltaan tai toisinpäin. Kuurojen lisäksi osa sisäkorvaistutetuista ja kuulolaitteen omaavista ihmisistä käyttää viittomakieltä. Tämä tarkoittaa silloin sitä, että tärkeintä on yhteisöllisyyden tunne. (Kuurojen Liitto 2021a.)

Idea opinnäytetyön aiheeseen lähti syksyllä 2020 CampusOnlinen kautta käydystä Viittomakielen perusteet -opintojaksosta. Kyseinen opintojakso sai minut kiinnostumaan aiheesta, koska viittomakieli aiheena on mielenkiintoinen ja halusin tuoda sen esille opinnäytetyössäni. Kun tutustuin aiheeseen enemmän, kiinnostuin etsimään tietoa viittomakielisten palveluiden tarjottavuudesta matkailussa ja niiden kehittämisestä. Aiheessani pääajatuksena oli pohtia viittomakielisten palveluiden näkyvyyttä matkailussa.

Opinnäytetyön peruskäsitteitä ovat saavutettavuus, inklusiivisuus ja esteettömyys, joita on tarkasteltu kohderyhmän eli viittomakielisten näkökulma huomioon ottaen. Tietoperustassa otettiin myös huomioon suomalaisen viittomakielen kulttuuri ja historia. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää suomalaista viittomakieltä käyttävien kuurojen, kuuroutuneiden ja huonokuuloisten palveluiden inklusiivisuutta, saavutettavuutta ja esteettömyyttä matkailualan yritysten tarjonnassa. Opinnäytetyö tehtiin toiminnallisena, jossa kerättyjen tietojen pohjalta koottiin muistilista. Muistilistaa voivat hyödyntää erilaiset matkailualan yritykset, jotka haluavat parantaa ja kehittää tulevaisuudessa matkapalvelujaan viittomakielisille.

2 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus

2.1 Opinnäytetyön lähtökohdat

Suomessa on yhteensä 14 000 viittomakielistä, joista 5 000 on kuuroja tai huonokuuloisia, jotka käyttävät viittomakieltä äidinkielenään. Suomalaisten viittomakielisten lisäksi Suomessa on noin 300 suomenruotsalaisen viittomakielen osaavaa ihmistä. Viittomakieltä käyttävät pääasiassa kuurot, mutta myös huonokuuloiset, jossain elämänvaiheessa kuuroutuneet ja kuulevat käyttävät sitä. (Kulttuuria kaikille 2021.)

Opinnäytetyön aihe on tärkeä, koska viittomakielisiä palveluita on matkailun tarjoajilla ohjelmistossa vähän. Sen takia opinnäytetyöllä on tarkoitus saada lisättyä viittomakielisiä palveluita ja niiden näkyvyyttä matkailupalveluissa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli aluksi oppaan tekeminen viittomakielisten palveluiden tarjonnasta matkailussa, mutta tietoa palveluista ei ole paljo saatavissa. Päädyin ohjaajani kehotuksella valitsemaan muistilistan siitä, miten viittomakieliset voitaisiin huomioida paremmin matkailupalveluissa. Muistilista luo yrityksille pohjan kehittää omia palveluitaan ja verkkosivujaan paremmin saavutettavaksi viittomakielisille asiakkaille.

2.2 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Karelia-ammattikorkeakoulun matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus. Karelia-ammattikorkeakoulu on perustettu vuonna 1992, ja se on vakinaistettu vuonna 1996. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2021a.) Karelia-ammattikorkeakoulussa oli vuonna 2020 opiskelijoita 3 900 ja henkilökuntaan kuului 280 työntekijää. Vuonna 2020 Karelia-ammattikorkeakoulussa ammattitutkintoja suoritettiin 662 ja ylempiä ammattikorkeakoulututkintoja 97 eli yhteensä 759 tutkintoa, joka on Karelia-ammattikorkeakoulun historiassa suurin määrä suoritettuja tutkintoja. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2020, 8–9, 12–13.)

Karelia-ammattikorkeakoulun matkailuliiketoiminnan koulutuksesta valmistutaan restonomin asiantuntija-, esimies- ja kehittämistasoisiin tehtäviin, kuten matkailuyrittäjäksi, projektivastaavaksi tai vuoropäälliköksi. Tutkinto on laajuudeltaan 210 opistopistettä ja kestää 3,5 vuotta. Koulutuksessa opiskellaan markkinoinnin, tuotteistamisen, yrittäjyystoiminnan, laadun, turvallisuuden ja kestävän kehityksen opiskeluteemoja. Opintoja on mahdollisuus suorittaa monimuoto- ja päiväopetuksena, jotka koostuvat lähi- ja verkko-opiskelusta. Opiskeluissa on mahdollista myös suorittaa työharjoittelu tai osa opinnoista ulkomailla. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2021b.)

2.3 Opinnäytetöitä viittomakieliseen matkailun tarjontaan liittyen

Viittomakielisten matkailupalveluiden tarjonnasta on tehty opinnäytetöitä. Halusin nostaa esille kaksi opinnäytetystä, jotka ovat Aino Jurvasen vuonna 2017 tekemä opinnäytetyö aiheesta Kuuro asiakas hotellissa – Kokemuksia majoituspalveluista Suomessa ja Milja Harjulan vuonna 2016 tekemä opinnäytetyö aiheesta Kolin viittomakieliset matkailusivut.

Jurvasen (2017) tekemässä Kuuro asiakas hotellissa – Kokemuksia majoituspalveluista Suomessa -opinnäytetyössä on selvitetty erityistarpeita hotellipalveluiden käyttämiseen kuurojen ja viittomakielisten osalta. Opinnäytetyössä mietittiin myös asiakkaiden kokemuksia hotellin palveluista. Tavoitteena opinnäytetyössä palveluiden kehittäminen Suomen hotelleissa, jotka hyötyisivät opinnäytetyön tuloksista ja soveltaisivat niitä omiin majoituspalveluihinsa. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Crowne Plaza Helsinki -hotelli. (Jurvanen 2017, 6–7.) Aino Jurvasen opinnäytetyön tutustuin siksi, että siinä käsitellään kuurojen ja viittomakielisten kokemuksia hotellipalveluista. Aiheesta sain esimerkkejä opinnäytetyöni haastattelukysymyksiin henkilökunnan kommunikoinnista viittomakielisten kanssa.

Jurvasen kyselyyn vastasi 21 henkilöä. Vastaaajien ikä opinnäytetyössä oli pääosin 30–39-vuotiaiden kohdalla, ja 76 % vastanneista oli naisia.

Tutkimuksen tuloksista Jurvanen kirjoittaa, että kuurot ja viittomakieliset asiakkaat eivät pidä itseään erilaisina ja käyttävät tottuneesti äidinkielenään viittomakieltä. Tuloksissa mainitaan, että viittomakieliset ja kuurot eivät ole kysyneet tärkeitä asioita henkilökunnalta, vaikka haluaisivat. He kokevat, että henkilökunta ei ole ollut kykeneväinen vastaamaan heidän tarpeisiinsa. Opinnäytetyön tuloksista käy vielä ilmi, että asiat, joihin hotelliyöpymisessä kiinnitettiin huomiota liittyivät henkilökuntaan. Näin ollen toivottiin, että henkilökunnalta löytyisi avointa asennetta ja yritteliäisyyttä kohdata viittomakielinen asiakas. (Jurvanen 2017, 36.)

Toinen opinnäytetyö, jonka tuon esille, on Milja Harjulan huhtikuussa 2016 valmistunut opinnäytetyö aiheesta Kolin viittomakieliset matkailusivut. Opinnäytetyön aiheena oli tehdä Kolin matkailuyhdistykselle ensimmäiset viittomakieliset matkailusivut Suomessa. Harjulan (2016) opinnäytetyöstä tehtiin viittomakielinen käännös ja kirjallinen raportti. Vuoden 2013 Kuurojen Liitolta tulleesta toimeksiannosta Kolin uudistuneista verkkosivuista tehtiin tekstin kirjoitelma, josta Harjula halusi tehdä viittomakielisen käännösversion. (Harjula 2016, 5.)

Opinnäytetyön produktissa eli viittomakielisessä käännöksessä pyrittiin ottamaan huomioon kohderyhmän kielenkäyttönormeja ja konventioita. Käännöksen kieliasussa pyrittiin tarkkuuteen ja luontevuuteen, mutta pidettiin ilmaisukeinoja sopivina viittomakielelle. Käännöksessä oli käytetty viittomakielelle ominaisia lisäyksiä, poistoja ja korvauksia sekä tehty niihin lausejärjestyksen muutoksia. (Harjula 2016, 22.) Harjulan opinnäytetyön otin esimerkiksi, koska siitä sain opinnäytetyöhöni lisää näkökulmaa viittomakielisten palveluiden ja niitä käsittelevien verkkosivujen saatavuudesta. Harjulan opinnäytetyöstä sain ajatusta pohtia kysymyksiä verkkosivujen saavutettavuuteen.

2.4 Opinnäytetyön keskeiset käsitteet

Opinnäytetyön tietoperustaan on tuotu esille erilaisia käsitteitä, jotka on avattu alapuolelle.

Aistiesteettömyys = Aisteille tarkoitettujen ärsykkeiden vähentämistä ja erilaisten virikkeiden lisäämistä (Pelto-Huikko 2018). Esimerkiksi aistihuoneen avulla näkövammaiset pystyvät käyttämään kuuloaistiaan kuuntelemalla musiikkia.

Esteettömyys = Välineiden käytettävyyttä, palveluiden saatavuutta ja tiedon ymmärtämistä (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020, 19). Esimerkiksi liikuntarajoitteiset pystyvät liikkumaan hissillä toiseen kerrokseen portaita käyttämättä.

Huonokuuloinen = Kuulon heikentymistä, jossa on kaksi osaa. Ensimmäisenä on johtumistyyppinen, joka tarkoittaa välikorvaluontoista kuulovikaa. Tämä johtuu siitä, että henkilöllä ääni on puutteellista. Toinen kuulon heikentymisen osa-alue on sensorineuraalinen kuulovika, jossa sisäkorva tai sen hermoradat ovat vaurioituneet. (Duodecim terveyskirjasto 2021.)

Inklusiivinen matkailu = Henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten syntyperä tai toimintarajoitteet, eivät saa rajoittaa täysipainoista elämistä yhteiskunnassa (Räsänen, Röksä, Parviainen, Halonen & Rissanen 2021, 4). Yksinkertaisesti tarkoittaa sitä, että kenen tahansa pitää pystyä käyttämään mitä tahansa palveluita tasa-arvoisesti.

Kuuro = Henkilö, joka on menettänyt kuulonsa syntymässä tai varhaislapsuudessa. Pääasiallisesti kommunikointi tapahtuu viittomakielellä. (Kuuloliitto 2021a.) Tästä voidaan päätellä, että kuurot kommunikoivat eleiden, ilmeiden, huulilta luvun, kirjoittamisen ja käsiviittomien avulla.

Saavutettavuus = Eri yhteisöjen ja käyttäjien palvelemista tasapuolisesti (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020, 13). Esimerkiksi palveluita tarjotaan helposti saataviksi kaikille ottamatta huomioon rajoitteita.

Sisäkorvaistute = Kuuloapuväline, joka asetetaan leikkauksessa henkilölle, jotka eivät erota muiden kuulokojeiden avulla puhetta (Kuuloliitto 2021b). Tästä voidaan ajatella, että sisäkorvaistutetta käyttävä henkilö kuulee muiden ääniä ja pystyy puhumaan, mutta samalla käyttää viittomakieltä.

Viittomakieli = Äänetön kieli, jota ensisijaisesti kuurot ja huonokuuloiset ensi- tai äidinkielenään käyttävät (Papunet 2019). Yksinkertaistettuna viittomakieli tarkoittaa kieltä, jossa kommunikoidaan äänettömästi käsiviittomien, huulilta luvun, ilmeiden ja eleiden avulla.

Viittomakielinen = Puhutaan kieli- ja kulttuurivähemmistöistä, jotka käyttävät viittomakieltä äidinkielenään. (Oikeusministeriö 2021).

3 Viittomakielen historiaa ja kulttuuria

3.1 Kuurouden varhaishistoriaa

Kuurouden varhaishistorian ensimmäiset vaiheet ulottuvat Egyptiin ja Mesopotamiaan. On luultavaa, että kuuroja on ollut vuosisatoja sitten enemmän kuin nykypäivänä, koska lääketiede oli vasta alkuvaiheessa. Kuurojen käyttämälle viittomakielelle on vaikea arvioida ikää, koska tutkijat ovat asiasta eri mieltä. Kuurojen varhaishistoriaan sijoittuneilla Egyptin ja Mesopotamian alueilla viittomakieltä on käytetty puheessa yksittäisiä viittomia ja eleitä hyödyntäen. (Salmi & Laakso 2005, 20.)

Kristinuskon tulolla on ollut suuri merkitys kuuroihin suhtautumiseen, koska Roomassa ja Antiikin Kreikassa surmattiin kuuroja ja muuten elinkelvottomia alle 3-vuotiaita. Uudessa Testamentissa mainitaan, kuinka kuurous tai muut ruumiinviat eivät olleet Jumalan rangaistus. Kristinuskossa kuurojen uskottiin joutuneet pahojen voimien valtaan ilman omaa tahoaan. Kristillinen kirkko kuitenkin ymmärsi kristillisiä tekstejä kohtaan, jonka takia se suhtautui varauksellisesti kuuroihin. (Salmi & Laakso 2005, 22.)

3.2 Kuurojen koulutuksen alkuvuodet Suomessa

Ruotsin vallan aikaan Suomessa ei vielä esiintynyt kuurojen opetusta, mutta 1730-luvulta lähtien papit opettivat kuvien ja viittomien avulla Kristuksen kärsimyshistoriaa ja kristinoppia. Suomessa oli 1800-luvun alkupuolella kuuroja vain 800–900. Kuuroja oli liian pieni määrä, joten ei pystytty luomaan suomalaista viittomakieltä eikä siihen liittyvää yhteisöä. (Salmi & Laakso 2005, 30–32.)

Pohjoismaissa ensimmäisenä opettajana kuuroille toimi Abraham Argillander, joka opetti myös suomalaista kuuroa Wolfgang Henrik Helsingiusta. Hän oli ensimmäinen tunnettu suomalainen kuuro. Helsingius syntyi lisalmessa ja kuuroutui 2-vuotiaana, mutta Argillander opetti häntä puhumaan uudestaan lausumalla asioita hitaasti suu auki. Tämän avulla Helsingius pystyi seuraamaan Argillanderin suunliikkeitä ja ymmärtämään sanat paremmin. (Salmi & Laakso 2005, 32–35.)

Carl Oscar Malm toimi ensimmäisen suomenkielisen viittomakielen koulun perustajana kuuroille. Vuonna 1846 Malm tapasi maaherra Otto Boijen, joka teki aloitteen koulun perustamisesta keisarillisen Suomen senaatille. Asia siirtyi lääkintöhallituksen käsittelyyn, joka tyrmäsi aloitteen. Heidän mielestään Suomessa kuuroja oli liian vähän. Borgå Tidningiin ilmestyi 16.9.1846 ilmoitus kuuromykkien opistosta. Opistoa ei kuitenkaan saatu avattua ennen kuin 1.10.1846, koska tilat puuttuivat. (Salmi & Laakso 2005, 38–42.)

Porvoon ja Turun tuomiokapituleissa tehdyistä laskuista vuodelta 1848 selvisi, että Suomessa oli kuuroja 1 466. Muutamien seurakuntien tilastot tulivat myöhässä vuonna 1850. Näistä tilastoista selvisi, että kuuroja oli Suomessa 1568. Tuomiokapituli lähetti senaatille aloitteen, joka kuitenkin hylättiin. Hylkäämisen syynä oli liian vähäinen rahoitus, mikä tarkoitti, että Malm joutui edelleen ponnistelemaan saadakseen luvan kuurojenkoululle. (Salmi & Laakso 2005, 44–47.)

Ensimmäinen anomus hylättiin rahalahjoituksesta, mutta vuonna 1855 Aleksanteri toisen noustua valtaan asenne hanketta kohtaan muuttui. Silloin koulu sai 200 hopearuplan vuotuisen avustuksen. Monivaiheisten tilanteiden jälkeen koulu sai vuosien 1857–1858 aikana lahjoituksina 1 000 ruplaa, joten opetukselle pystyttiin hankkimaan isommat tilat. Oppilaiden määrä koulussa oli 20 vuosina 1858–1859. (Salmi & Laakso 2005, 44–47.)

1800-luvun lopulta 1960-luvulle asti oli kuurojenkouluissa käytössä puhemenetelmä, jonka avulla oppilaita jaettiin puheenoppimiskyvyn avulla moniin ryhmiin. Tämä tarkoitti sitä, että puolet oppilaista opiskeli puhemenetelmällä, kun puolet taas opiskeli kirjoitusmetodilla tai kirjoituksen ja viittomien yhdistelmämetodilla. Käytännössä se tarkoitti sitä, että oppilaat otettiin ensimmäisenä puhekouluun. Jos oppilaita ei pystytty opettamaan puhemenetelmällä, heidät siirrettiin muihin kouluihin. (Kuurojen museo 2021a.)

Puhemenetelmästä käytettiin myös sanaa oralismi, jolla korostettiin ulkoa opettelua. Näin ollen sanoja opeteltiin ääntämään, mutta niiden merkitys jätettiin kokonaan pois. Puhemenetelmällä opiskelu oli vaikeaa, koska se vaati toistoja ja rasitti sekä oppilaiden silmiä että kärsivällisyyttä. Tämä opetusmenetelmä antoi heikkoja tuloksia eikä opettajien tiukka kuri viittomakieltä vastaan auttanut asiaa. (Kuurojen museo 2021a.)

3.3 Kuurojen koulutusta 1900–2020-luvuilla

Viittomakielestä tuli 1900-luvulle siirtyessä kiellettyä kouluissa, mutta myös välitunneilla ja asuntoloissa viittominen oli kiellettyä 1910- ja 1920-luvuilla. Kiellosta huolimatta lapset viittoivat salaa ja oppivat tällä tavoin viittomakielen nopeasti, jonka takia kieli ja kulttuuri siirtyi sukupolvelta toiselle. (Kuurojen museo 2021b.) Kuurojen Liitto esitti ehdotuksen kouluviranomaisille 1950–1960-lukujen taitteessa viittomakielen opettamisesta. Ehdotus aiheutti opettajissa ristiriitaisuutta, koska opettajat eivät uskoneet opettamisen hyötyyn viittomakielellä. Kuurojen nuorten keskuudessa nousi esille simultaanimetodi,

jossa opettaja viittoisi ja puhuisi samaan aikaan. Tästä syntyi keskustelua opettajien keskuudessa, jonka aikana opettajien lehteen kirjoitettiin artikkeleita viittomakielestä ja sen rakenteesta kuurojen toimesta. (Kuurojen museo 2021d.)

Simultaanimetodia hyväksyttiin, mutta myös viittomakieli alkoi pikkuhiljaa saamaan opettajien keskuudessa myönteisiä ajatuksia ja vuonna 1969 järjestettiin ensimmäinen opettajille suunnattu viittomakielen kurssi. Kurssin myötä kouluissa käytettiin ensin viitottu suomea ja sen jälkeen viittomakieltä. Peruskoululaki tuli vuonna 1983 voimaan, jolloin kuurojen opetuksessa hyväksyttiin viittomakielen käyttö opetuskielen tueksi. Tällöin tavoitteena oli se, että oppilas hallitsisi mahdollisimman hyvin sekä suomen kielen että viittomakielen. Vuonna 1993 viittomakielestä tehtiin oma oppiaineensa kouluihin, jonka jälkeen viittomakieli lisättiin perustuslakiin vuonna 1995. (Kuurojen museo 2021d.)

Nykypäivänä kuuroille on olemassa erilaisia kouluja ja opistoja. Carl Oscar Malmin koulussa on käytössä viittomakielen lisäksi suomen kieli, mikä on lisääntynyt sisäkorvaistutteisien oppilaiden myötä. Vuonna 2010 Carl Oscar Malmin koulussa oli 136 oppilasta, joista 20 on kuulovammaisia ja loput kielellisesti kehityshäiriöisiä. (Yle 2010.) Pitäjänmäen peruskoulussa Helsingissä pystyy opiskelemaan yhdentoista vuoden oppivelvollisuudella kuulovammaisten luokissa vaativan erityistuen ohjauksessa. Opetuskielenä toimii suomen kieli, mutta tarvittaessa voidaan käyttää myös viittomakieltä. Pitäjänmäen peruskoulu toimii tukena kuulovammaisten opetuksessa Helsingin kaupungin kouluille. (Helsinki 2019.)

Kuurojen Liitto on perustanut Kuurojen kansanopiston vuonna 1987, jossa opiskelee useiden eri maiden kuuroja, huonokuuloisia ja kuulevia opiskelijoita. Kuurojen kansanopiston tärkeimpiä tavoitteita on viittomakielisten opiskelijoiden viittomakielisen identiteetin tukeminen. Samalla edistetään viittomakielen taitoa kuulevien keskuudessa. (Kuurojen Liitto 2021d.) Ammatillisessa koulussa on vuonna 2018 tehty uudistus, jonka mukaan pyritään vastaamaan työelämän muutoksiin tulevaisuudessa. Tähän vaikuttaa inklusiivinen koulutus, jossa tarkoituksena on antaa kaikille opiskelijoille mahdollisuus hakeutua ja päästä

haluamaansa koulutukseen. Hakemisen ja kouluun pääsyn lisäksi tuetaan opiskelijoiden osallisuutta koulutukseen ja heidän kuulumistaan opiskelijaympäristöön. Näin ollen opiskelijalle tuotetaan oppimiseen liittyen hänen tarvitsemaansa erityistuentarvetta. Käytännössä kouluympäristössä tuetaan opiskelijoiden monimuotoisuuden hyväksymistä. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2018.)

3.4 Kuurojen yhteisö

Fritz Hirn oli vaikuttamassa Suomen viittomakiesien yhteisön syntyyn. Hirnin ruotsalainen virkaveli Berg kehotti 1870-luvulla Hirniä perustamaan kuurojen yhteisön Turkuun ja lopulta Hirn innostui aiheesta. Suomalaisten kuurojen yhteydet Ruotsiin olivat yhtenä osana vaikuttamassa viittomakielisen yhteisön syntyyn Suomessa. (Salmi & Laakso 2005, 58–60.) Ensimmäisiä kuurojenyhdistyksiä syntyi Suomessa yhdistyselämän vilkastuessa. Yhdistysten myötä kuuroille avautui uusi maailma, jossa tavoitteena oli kohottaa kuurojen asemaa. (Salmi & Laakso 2005, 75–77.)

Vuonna 1905 säännöt lähetettiin uudestaan vuoden 1850 jälkeen vahvistettavaksi senaatille. Kokous pidettiin kesäkuussa 1905 Helsingissä, jonne osallistui melkein 500 kuuroa. Näin ollen Kuuromykkäin Liitto saatiin perustettua kokouksen ansiosta. Kuuromykkäin Liiton toiminta päästiin aloittamaan vasta vuoden 1905 heinäkuussa, kun senaatti vahvisti sen. (Salmi & Laakso 2005, 80–83.)

Kuurojen Liiton perustamisen jälkeen Liiton tavoitteet tulivat puheeksi, jonka myötä edustajankokouksia järjestettiin vuosittain. Niihin kutsuttiin paikallisia yhdistyksiä miettimään tapoja toimia yhdistysten jäsenten hyväksi. Viittomakielen asemasta tuotiin erilaisia näkemyksiä ilmi vuosikymmenien aikana, joihin vaikuttivat johdossa olevien henkilöiden taustat. (Kuurojen museo 2021d.) 1950-luvulle asti Kuurojen Liiton toiminta oli samanlaista, koska rahoitusta ei ollut tarpeeksi ja viittomakieli ei ollut arvostetussa asemassa.

1950-luvun lopulle päästessä talous parani Suomessa ja kuurojen yhdistyksiä pystyttiin tukemaan paremmin rahallisesti. (Kuurojen museo 2021e.)
Kuurojen Liiton toimintaan alkoivat vaikuttamaan myös nuoret, jotka työskentelivät kuurojen aseman parantamista varten. Liiton toimintaan palkattiin kokopäiväistä henkilökuntaa 1970-luvulla edunvalvontatöihin ja kymmenen vuotta eteenpäin mentäessä 1980-luvulle muutettiin kuurojen käsitystä itsestä ja heidän omasta kielestänsä. Kuurojen Liitto kasvoi suureksi organisaatioksi, jonka myötä 1980-luvulla Liitto muutti kuulojärjestön monitoimitaloon. Siellä toiminnan aloittivat Kulttuurikeskus, Kuurojen kansanopisto ja videotuotantokeskus. (Kuurojen museo 2021e.)

Kuurojen Liitosta on kasvanut kansainvälisesti arvostettu toimija, joka on toiminut kansainvälisesti 1980-luvulta lähtien. Esimerkiksi vuonna 1987 Kuurojen maailmanliitto piti kongressin Suomessa, jolloin maailmanliiton sihteeristö siirrettiin Suomeen. Kuurojen Liitossa on toimittu vahvasti kuurojen työllistymisen, tiedonsaannin ja kielellisten oikeuksien hyväksi 1990-luvulla. Edunvalvontatyön tärkein tavoite saavutettiin, kun viittomakieltä käyttävien oikeudet saatiin lisättyä vuonna 1995 perustuslakiin. Tiedonsaannin lisäämiseksi viittomakielisille on vuonna 1994 järjestetty viittomakielisiä uutisia ja 2000-luvulla suomalaisia tekstityksiä on lisätty televisio-ohjelmiin. Saman vuonna alkoi myös Viikko viitottuna -ohjelma. (Kuurojen museo 2021f.)

Kuurojen asema on parantunut ajan myötä Suomessa, johon Kuurojen Liitto on ollut vaikuttamassa. Esimerkiksi vuonna 2015 viittomakielilaki astui voimaan, jossa pyritään edistämään suomalaista ja suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien oikeuksia. (Kuurojen museo 2021f.) 2020-luvulla Kuurojen Liitto toimii valtakunnallisena keskusliittona 39 jäsenyhdistykselle, ja Kuurojen Liitolla on 70 työntekijää. Liittokokoukseen kerääntyy vuosittain jäsenyhdistysten edustajia, ja se vastaa johtoryhmän kanssa Kuurojen Liiton käytännön toiminnasta. Visiona nähdään monikielinen ja monikulttuurinen yhteiskunta, jossa Kuurojen Liitto toimii johtavana etu- ja palvelujärjestönä kansallisesti ja kansainvälisesti. (Kuurojen Liitto 2021c.)

3.5 Kuurojen kulttuuripäivät

Kuurojen Liitto järjestää kuurojen kulttuuripäiviä joka toinen vuosi. Covid-19-epidemia on vaikuttanut myös liittopäivien järjestämiseen, sillä seuraavat liittopäivät järjestetään vuonna 2022 Joensuussa. (Keski-Levijoki 2020.) Tapahtuma vakiintui, ja vuonna 1973 se tuli avoimeksi kaikille ikäryhmille. Tämän jälkeen nimi muuttui Kuurojen valtakunnallisiksi kulttuuripäiviksi. Ensimmäisen kerran ajatus kulttuuripäivistä tuli esille 1940–1950-lukujen taitteessa. Ensimmäiset kulttuuripäivät järjestettiin omina tilaisuuksinaan sekä nuorille että vanhoille vuonna 1956. (Kuurojen museo 2016.)

Tapahtumissa pidettiin erilaisia kilpailuja lausunnasta, kerronnasta, piirustuksesta, esitelmistä ja tanhusta. Pakolliseksi ohjelmanumeroksi otettiin runonlausunta, johon runoksi valittiin Lauri Pohjanpään kirjoittama Soihdunkantajat-runo. Tästä tuli kulttuuripäiville Valon soihtu -tunnus, jolla kuvataan henkisiä saavutuksia ja perinteiden siirtämistä sukupolvelta toiselle. (Kuurojen museo 2016.) Kilpailulajit vaihtelevat vuosittain, ja myöhemmin mukaan on tullut myös uusia lajeja, kuten kuoroesitykset. Kun kuurotietoisuus alkoi kasvamaan, alkoivat kuurot suunnittelemaan ja tekemään itse näytelmiä tapahtumaa varten. Niiden tärkeimpinä aiheina oli kuurojen ja kuulevien yhteentörmäys. Kulttuuripäivät eivät ainoastaan houkuttele toimintaan mukaan kuuroja, vaan myös huonokuuloisia sekä ensi- tai äidinkielenään viittomakieltä käyttäviä kuulevia. Kulttuuripäivillä on suuri merkitys eri järjestöjen ja tahojen verkostoitumiselle ja ajankohtaisten asioiden puhumiselle. (Elävä perintö 2021.)

4 Tulkkkaus

4.1 Tulkkkauksen historian vaiheita

Ennen viittomakielen tulkkien ammattikuntaa tulkkeina toimivat erilaiset virkamiehet, kuten kuurojen papit ja Pelastusarmeijan upseerit. Oikeusistuinten ja viranomaisten kanssa tulkkkausapu oli erityisen tärkeää, mutta siinä oli puutteita. Esimerkiksi kuuro saatettiin tuomita, koska hän ei ollut pystynyt puolustamaan itseään tulkin puuttumisen takia. Oikeusapua yritettiin anoa vuosina 1946, 1950 ja 1954, mutta kaikki yritykset tyrmättiin. Tämän jälkeen koko ajatus tyrehtyi, mutta vuonna 1960 se nousi uudelleen esille, koska Pohjoismaissa oli aloitettu miettimään pätevyysvaatimuksia kuurojen tulkeille. Vuonna 1962 Kuuromyökkäin Liitto järjesti tulkkipäivät viikonlopun mittaisena ja sinne osallistui 35 ihmistä. (Salmi & Laakso 2005, 275–276.)

Vuonna 1979 voimaan astui invalidihuoltolain muutos, jossa vaikeasti kuulovammaisille määrättiin oikeus tulkkipalveluun. Asian toteutuminen vei kuitenkin aikansa, koska tulkkipalvelun aloitus lykkääntyi 1980-luvun alkuun erinäisten syiden takia. Viittomakielen kurssiosasto toteutui vuonna 1983 Turun kristillisen opiston järjestämällä yksivuotisella kurssilla. Viittomakielen kurssia pidennettiin vuonna 1986 kaksivuotiseksi, ja Kuopiossa viittomakielen opettajan -linja muutettiin myös kaksivuotiseksi. (Salmi & Laakso 2005, 280–282.)

Kuurojen Liitto teki vuonna 1992 Annatko katkaista kieleesi -julkilausuman, koska Sosiaali- ja terveysministeriö laati Sailaksen listan tulkkipalvelujen järjestämisvelvollisuuden luopumisesta. Tämä johtui siitä, että lama-aikaan ei ollut mahdollisuutta järjestää tulkkipalveluja. Lopulta tuli myönteinen tulos, jossa päätettiin, että Järjestämisvelvollisuudesta luopuminen -esitys hylätään. Tavoitteeksi otettiin 150 päätoimisen tulkin työllistäminen, mutta vuonna 1994 heitä oli vain 24 tulkkiä 17 freelance-tulkin lisäksi. Viittomakielen tulkiksi opiskeleminen alkoi 2000-luvulla Turun yksikön Diakonia-ammattikorkeakoulussa ja Kuopiossa Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. (Salmi & Laakso 2005, 283–286.)

4.2 Tulkit nykypäivänä

Viittomakielen tulkin rooli on tärkeä, koska tulkki helpottaa viittomakielisten viestintää eri tilanteissa. Esimerkiksi juhlapuheessa viestitään viittomalla eri tavalla kuin arkijuttelussa. (Studentum 2021.) Tulkkien avulla lisätään saavutettavuutta, jolloin saadaan palvelua omalla kielellä, esimerkiksi oikeus- tai asiointitulkkauksessa. Palvelun tarvitsijana toimii vähemmistökieltä käyttävä henkilö, jonka kieltä ei enemmistökansa ymmärrä, kuten viittomakieliset. (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020, 23, 25.)

Kela tarjoaa tulkkauspalvelua jokaiselle viittomakieltä tarvitsevalle ihmiselle. Kela kustantaa tulkkauspalvelut suomalaiseen viittomakieleen maksutta. Palvelua käytetään, esimerkiksi lääkärissä, harrastuksissa, opiskelussa ja seminaareissa. Tulkkausapua järjestetään myös peruskoulun jälkeisiin opintoihin. Tämä tarkoittaa, että Kelan myöntämän tulkkauspalvelupäätöksen lisäksi on mahdollisuus hakea opiskelutulkkausta. (Kuurojen Liitto 2021b.)

4.3 Viittomakielen tulkiksi opiskeleminen

Viittomakielen tulkiksi pystyy nykyään opiskelemaan Humanistisessa ammattikorkeakoulussa Helsingissä ja Kuopiossa ja Diakonia-ammattikorkeakoulussa Turussa. Kuopiossa olevan Pohjois-Savon opisto, Rovaniemellä sijaitseva Rovala-Opisto ja kristillinen opisto Turussa tarjoavat mahdollisuuden opiskella viittomakielen ohjaajaksi. (Ammattikorkeakoulu opinnot 2021.) Näiden lisäksi Jyväskylän yliopisto tarjoaa opiskelumahdollisuuden viittomakieleen. Vaikka suomalainen viittomakieli ei olisi äidinkieli, sitä pystyy opiskelemaan pääaineena Jyväskylän yliopistossa. (Studentum 2021.)

Ammattikorkeakoulusta valmistuessaan viittomakielen tulkki pystyy työskentelemään palvelutuottajien alaisena, itsenäisenä yrittäjänä tai ohjaus-

sekä asiantuntijatehtävissä. Tulkkina työskentelevä on pystynyt syventämään opintojaan kuurosokeiden, kuuroutuneiden tai kommunikaatio-opettajan puolelle. Työkielinä toimivat suomen kieli, suomalainen viittomakieli tai kommunikaatiomenetelmät, jotka tukevat tai korvaavat puhetta. (Studentum 2021.)

5 Viittomakielisyys

5.1 Suomalainen viittomakieli

Suomalaisessa viittomakielessä näkyy yleiskielen muoto, mutta kirjakieltä siinä ei ole. Yleiskielessä tärkeintä ovat selkeästi tuotettu lauseenrakenne ja viittomien artikulaatio. Suomalaisessa viittomakielessä on eri sukupolvien välillä eroja, johon on osana vaikuttanut yhteiskunnallinen asema. Esimerkiksi iäkkäämpi sukupolvi käyttää paljon viitotun suomen ja viittomakielen yhdistelmää. (Kotimaisten kielten keskus 2021.)

Nuorempien sukupolvien myötä kielen käyttöalasta on tullut laajempi. Tämä johtuu siitä, että iäkkäämmällä sukupolvella ei ollut oikeutta viittoa koulussa, koska suomi oli enemmistökieli. Nuorimmille ikäluokille, joihin lukeutuvat vauvoista teini-ikäisiin olevat kuurot, on tavaksi tullut asentaa sisäkorvaistutus ja aloittaa siihen liittyvä kuntoutus. Tämä on johtanut siihen, että kuulevien lasten on vaikea oppia omana äidinkielenään suomalaista viittomakieltä. (Kotimaisten kielten keskus 2021.)

5.2 Viittomakielen sormiaakkoset ja huulio

Viittomakielessä on eri osia, joita ovat käsien liike, paikka, kämmenen ja sormien suunta, käsimuoto ja ei-manuaaliset piirteet, kuten huulilta luku, eleet, ilmeet ja liikkeet. Muodoltaan viittomakielet ovat erilaisia, mutta kielioppi niissä

on yhteneväistä, koska tuottamistavat ovat saman tyylisiä. Viittomakielen rakenteessa pystytään hyödyntämään tarkempia kehonilmaisuja ja kielikuvia kuin puhutuissa kielissä, esimerkiksi mennyt aika viitotaan taaksepäin. Sormiaakkosia voidaan käyttää, kun ei tiedetä viitottua sanaa, ja ne voidaan ilmaista kirjain kerrallaan. Sormiaakkoset ovat tärkeässä käytössä, kun kyse on huonokuuloisista tai puheen oppimisen jälkeen kuuroutuneista ihmisistä. (Papunet 2021.)

Suomalaisen viittomakielen perusominaisuuksiin kuuluvat lauseenrakenne ja viittomien huolellinen lausuminen. Suomalaisessa viittomakielessä on erilaisia murteita, joita pyritään välttämään. (Kotimaisten kielten keskus 2021.)

Viittomakielen kielioppi on taivutusmuotojen ja sanajärjestyksen osalta erilainen kuin puhutussa kielessä. Yksi yleinen viittomakielen osa on huulio, jossa viittoja esittää sanat huulten liikkeillä viittomien lisäksi. Viittomat elehditään sanatarkasti perusmuodossa ja samalla huulio esitetään äänettömästi. (Papunet 2021.)

5.3 Nimet viitottuina

Yleensä viittomakieliseen yhteisöön kuuluvat henkilöt saavat oman viitotun nimen, mutta myös julkisuuden henkilöt voivat saada oman viitotun nimensä. Noin 70 prosentilla suomalainen viittomakielen nimi perustuu johonkin ulkoiseen ominaisuuteen. Esimerkiksi kaulassa olevan arven perusteella viittomanimi voi syntyä kaulan hipaisemisella etusormella. Viitottu nimi voi perustua myös tapoihin, ammattiin, harrastukseen tai asemaan perheessä. (Ainiala 2011.)

Paikoilla on myös viittomanimiä, esimerkiksi Karkkila viitotaan sanasta karamelli. Jos paikan nimi tulee vaakunasta, niin silloin sillä on omat viittomat. Esimerkiksi Hämeenkyrö tulee vaakunan juomasarven kuvasta. Jos viittomakielessä on paikka tai nimi, jolta puuttuu viittomakielinen nimi, silloin käytetään sormiaakkosia. Uusille nimille annetaan yleensä omat viittomat, koska niiden tuottaminen sormiaakkosilla on hankalaa. (Ainiala 2011.)

6 Esteettömyys, inklusiivisuus ja saavutettavuus

6.1 Esteetöntä matkailua

Esteetön matkailu on matkailumuoto, jossa otetaan huomioon liikkumis- ja toimintaesteiset henkilöt. Tämä ajatus edistää kestävästä kehityksestä periaatetta ja jokaiselle tarkoitettua matkailun tasapuolisuutta. Esteettömässä matkailussa on syytä huomioida fyysisten esteiden lisäksi sosiokulttuurinen, viestinnällinen, taloudellinen ja poliittinen esteettömyys. Näin saadaan luotua kaikille esteetön ja avoin matkailumahdollisuus. Sosiaalinen esteettömyys on vuorovaikutuksellista kohtaamista matkustajien, yrittäjien ja paikallisväestön välillä. Sen takia myös erityisryhmillä on oikeus saada palvelua ottaen huomioon heidän tarpeensa. Sosiokulttuurisella esteettömyydellä tarkoitetaan suvaitsevaisuutta vähemmistöjä kohtaan, ja kielimuuriin kohdistuneen hämmennyksen vähentämistä. (Jutila 2013, 6–7.)

Esteettömyydessä tulee huomioida palveluprosessin esteettömyys eri matkailijaryhmille, kuten viittomakielisille. Tämän avulla pystytään laajentamaan yrityksen asiakaspohjaa, jolloin esteettömyys toimii yhtenä laatutekijänä matkailussa. Pitkäaikaiset kehityssuunnat vaikuttavat esteettömään matkailuun ja sen kehittämiseen. Esteettömyydessä huomioidaan matkailija kokonaisvaltaisesti ja pyritään mahdollistamaan palvelut kaikille rajoitteista huolimatta. Esteettömään matkailuun tarvitaan julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä, jotta sitä pystytään edistämään. Esteettömällä matkailulla pystytään edistämään suvaitsevaisuutta ja ymmärrystä erilaisuutta kohtaan. Näin huomioidaan esteetön palvelu. (Harju-Myllyaho & Kyyrä 2013, 10, 18.) Uusien asiakasryhmien tarpeisiin tulisi vastata palveluissa, tiloissa ja ympäristössä. Matkailupalvelut näkyvät inklusiivisina eli toimitaan yhdessä, kun saavutettavuus ja esteettömyys ovat toteutuneet. (Huovinen 2013, 59.)

6.2 Inklusiivinen matkailu

Esteettömyyden ja saavutettavuuden yhtenä osana on inklusiivinen matkailu. Inklusiivisuus tarkoittaa sitä, että henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten syntyperä tai toimintarajoitteet, eivät saa rajoittaa täysipainoista elämistä yhteiskunnassa. Inklusiivisessä ajattelutavassa varmistetaan kaikkien mahdollisuus osallistua ja toimia yhteiskunnassa aktiivisesti. Inklusiivisuus kasvaa koko ajan, ja siitä on tulossa globaalinen trendi, jota ei pystytä välttämään. Ihmisten moninaisuus on suuressa osassa inklusiivista matkailua, jossa jokainen ymmärretään ja jokaista kunnioitetaan yksilönä. (Räsänen, Röksä, Parviainen, Halonen & Rissanen 2021, 4.)

Inklusiivisessa matkailussa pyritään yhdenvertaisuuteen, jossa turvataan yhdenvertaiset mahdollisuudet kaikille käyttää viranomaisten palveluita. Näin ollen palvelutuottajien tulee huomioida käyttäjien mahdollisuus hyötyä palvelusta yhdenvertaisesti. Palveluiden saavutettavuus tarkoittaa verkkopalveluiden helppoa käytettävyyttä, jolla edistetään yhdenvertaisuutta. (Demo Helsinki 2021, 11–12.)

Inklusiivisessa matkailussa huomioidaan asiakkaiden tasavertaisuus elämyksien ja palveluiden kokemisessa. Näin ollen yritysten tulee arvioida omaa toimintaansa asiakkaan tarpeet huomioiden asiakaspolun eri vaiheissa. Inklusiivisuus on laaja käsite, koska siihen kuuluu monia toimintarajoitteisia ryhmiä: esimerkiksi liikunta- ja aistirajoitteiset, eri uskontoryhmien edustajat, sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöt ja sateenkaariperheet. Inklusiivisuudella ja moninaisuudella vahvistetaan brändiä ja luodaan kilpailuetua matkailualan yrityksille. Näiden huomiotta jättämisellä voidaan rajata asiakasryhmiä ja sulkea pois potentiaalisia työntekijöitä. Inklusiivisen matkailun ja moninaisuuden huomioimisella annetaan asiakkaan tuntee olonsa tervetulleeksi ja turvalliseksi. (Räsänen ym. 2021, 4.)

Yrityksen viestintä ja markkinointi saattavat korostua yksipuolisena, jolloin ei näy moninaisuus. Tämä voi johtaa yrityksen brändin vahingoittumiseen ja vaikuttaa asiakkaiden ja työntekijöiden mielikuvaan yrityksestä. Viestinnässä ja

markkinoinnissa on oltava näkyvässä moninaisuus inklusiivisen matkailun osalta, koska kaikki matkailijat haluavat kokea elämyksiä. Inklusiivisessa matkailussa kuvallinen viestintä, kuten kuvat ja kuvatekstit, ovat tärkeitä, koska niillä voidaan korostaa elämyksiä eri kohderyhmille. Kuvallisessa viestinnässä on hyvä panostaa markkinointiviestinnän osalta verkkosivuihin, esitteisiin ja sosiaalisen median viestintään. (Räsänen ym. 2021, 14–15.)

6.3 Saavutettavuuden ja esteettömyyden tärkeys

Tiedon ja viestinnän saavutettavuus ja esteettömyys ovat tärkeitä niin kuuroille, kuulovammaisille kuin kuurosokeille, koska silloin heillä on mahdollisuus olla tasavertaisia yhteiskunnassa. Tähän vaikuttavat tieto- ja viestintätekniikoiden saavutettavuus. Yhdistyneissä kuningaskunnissa tehdyssä vammaisten oikeuksia koskeva yleissopimus käsittelee esteettömyyttä. Yhdistyneiden kuningaskuntien yleissopimuksessa tärkeät asiat liittyvät viittomakielisten saavutettavuuteen. Viittomakielisten saavutettavuudella pyritään tavoittamaan viittomakieliset esteettömästi, esimerkiksi verkkosivujen kautta. Tavoitteena on saada viittomakielisille mahdollisuus etsiä ja vastaanottaa tietoa esteettömästi sekä kommunikoida muiden kanssa tasavertaisesti. Tavoitteeseen päästään, kun viittomakielisille tarjotaan viittomakielellä samanlaista tiedonmäärää ja kommunikaatiota kuin kuuleville on tarjolla puhutuilla kielillä. (European Union of the Deaf 2018.)

Kommunikointi viittomakielen avulla on välttämätöntä, esimerkiksi tulkkauksen avulla, koska sillä vaikutetaan viittomakielisten ihmisoikeuksiin. Tulkkauksen avulla viittomakieliset pystyvät toimimaan tasavertaisesti elämän osa-alueilla. Esimerkiksi viittomakieliset eivät pysty tuomaan esille aktiivisesti omia työvalmiuksiaan työmarkkinoille, mikäli valintaprosessin tiedot eivät ole saatavilla viittomakielellä. Viittomakielisten tasavertaisuuteen vaikuttavat valtion toimet, jolloin valtio tarjoaa tulkkien käyttömahdollisuuksia ja kattaa mahdollisuuksien mukaan tulkkien kuluja. (European Union of Deaf 2018.)

6.4 Tiedotusta ja viestintää esteettömyydestä

Esteettömästä matkailusta tiedottaminen on vähäistä, joten sen takia on vaikea saada tietoa esteettömyydestä. Yrityksillä olisi hyvä olla verkkosivut, joita päivitetään koko ajan esteettömyyden osalta. Tätä ei kuitenkaan ole Suomessa pystytty mahdollistamaan millään kielellä. (Könkkölä 2013, 40.) Kysynnän muutoksia on osattava ennakoida matkailuyrityksissä, jotta asiakkaille pystytään tarjoamaan tarpeita vastaavia palveluja. Tämän takia matkailuyritysten sivuilta pitäisi löytyä erityistarpeiden mukaisia palveluja. (Koota-Valkeapää 2013, 52.)

Viestinnällisessä esteettömyydessä on tärkeää, että tavoitetaan kaikki asiakkaat ja viestintä on selkeää. Siinä pyritään tiedottamaan asiat monikanavaisesti, johon liittyy audiovisuaalinen ja visuaalinen viestintä. (Jutila 2013, 7.)

Esteettömässä matkailussa tärkeää on suunnittelu, koska erityistarpeiset ryhmät tarvitsevat ennakkotietoa matkan jokaisesta vaiheesta. Esteettömässä viestinnässä tärkeinä kriteereinä toimii tiedotteet ja markkinointi. Toisina kriteereinä ovat saavuttaminen tiedotuksessa ja eri käyttäjäryhmien huomioiminen. (Huovinen 2013, 60–62.)

Näiden kriteerien lisäksi tiedotuksen tulee olla luotettavaa, jotta asiakas uskoo tiedon oikeellisuuteen. Näin ollen verkkosivuilla tulisi olla myös lisätietoja antavan henkilön yhteystiedot. Inklusio varmistaa sen, että jokaisella on vapaus valita lomakohteensa ja tekemisensä toimimisesteestä riippumatta. Esteetön ympäristö ei aina ole vaihtoehto matkapalvelun valitsemiselle, jos matkailutoimiston asenne vammaisuutta kohtaan on kielteinen. (Huovinen 2013, 60–62.)

Tieto- ja viestintätekniiikan avulla mahdollistetaan viittomakielisille laaja valikoima, esimerkiksi yrityksen, palveluista, joilla parannetaan tietojen saavutettavuutta. Matkapalveluntarjoajien olisi sovellettava maailmanlaajuista suunnittelua, jonka avulla annetaan kaikille palvelun käyttäjille tasavertainen käyttömahdollisuus. Maailmanlaajuinen suunnittelu tarkoittaa erilaisten tuotteiden, palveluiden ja ohjelmien laajaa suunnittelua kaikille käyttäjille. Tarkan suunnittelun avulla on helpompaa luoda saavutettavuutta kuin

myöhemmin palveluihin lisättävien ominaisuuksien avulla. (European Union of the Deaf 2018.)

6.5 Aistiesteettömyys

Esteettömyyden osa-alueita on monenlaisia, joista yksi on aistiesteettömyys. Aistiesteettömyys tarkoittaa aisteille tarkoitettujen ärsykkeiden vähentämistä ja erilaisten virikkeiden lisäämistä. Tärkeintä aisteille on levon saaminen, esimerkiksi selkeät pohjaratkaisut asunnoissa tuovat aisteille lepoa. Aistiesteettömyyteen vaikuttavat myös meluisat tilat ja häikäisevät valot. Aistiesteettömyyden onnistumiseen vaikuttaa harmoninen ympäristö, joka luodaan maanläheisillä väreillä, hyvällä valaistuksella ja tilan selkeydellä. (Pelto-Huikko 2018.)

Aistiesteettömyyden lisäämiselle on yhtenä vaihtoehtona luoda aistihuone, jossa erilaisten visuaalisten ratkaisujen avulla aktivoidaan kuulo- ja näköaistia. Esimerkiksi säkkituoleilla saadaan aistit heräilemään ja liikehtimään tilassa. Aistihuoneessa tarkoituksena on päästä rentoutumaan ja rauhoittumaan arjen kiireen keskellä. KUMOUS-projektissa on rakennettu Lappeenrannan Lauritsalan asumispalvelun tiloihin aistihuone, jossa luodaan moniaistista ympäristöä, esimerkiksi valoilla ja kuvilla. (Hyypiä & Ahonen 2017.)

6.6 Saavutettavuuden merkitys

Saavuttavuuden rinnalla kulkee termi esteettömyys, ja sanoilla on samantyylinen merkitys. Esteettömyydellä tarkoitetaan välineiden käytettävyyttä, palveluiden saatavuutta ja tiedon ymmärtämistä. Saavutettavuudessa puolestaan vaikuttavat sanat käytettävyys ja ymmärrettävyys. Niiden avulla lisätään kohderyhmän saavutettavuutta. Saavutettavuutta kuvataan enimmäkseen esteettömyyden kautta, koska se on esteistä vapaana olevaa viestintää. (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020, 19.)

Saavutettavuudella tarkoitetaan eri yhteisöjen ja käyttäjien palvelemista tasapuolisesti. Viestinnällinen saavutettavuus on noussut tärkeäksi tavoitteeksi 2000-luvulla. Digitalisaatiolla ja globalisaatiolla luodaan sekä mahdollisuuksia että vaatimuksia kieli- ja viestintärajoitteisten tiedon jakamiselle ja tuottamiselle. Vuonna 1974 Euroopan yhteisössä asetettiin tavoite, jossa vammaisten ihmisten omatoimisuus ja itsenäisyys toteutuisi, etenkin kulttuurillisilla alueilla. Esimerkiksi konekääntämistä voidaan hyödyntää, jos asiakas ei kykene ymmärtämään hotellin ohjeita kielellä, joka ohjeissa lukee. Tätä tekniikkaa käytetään myös elokuvien ja televisio-ohjelmien puheen ja äänimaailmaan näkyvälle kirjoittamisessa kuulorajoitteisille. (Hirvonen, ym. 2020, 13, 15.)

6.7 Viestiminen ja tietotekniikka

Viestintä on asia, jonka avulla saavutetaan päämääriä, kuten elämyksien hankintaa tai toimimista yhteisössä. Saavutettavuudessa pyritään periaatteiden ja tekniikoiden soveltamiseen, joilla voidaan viestiä vaivattomasti ja monipuolisesti. Kuulovammaisilla on oikeus saada valtion kustantamaa kirjoitustulkkauksia opiskeluun ja työskentelyyn. Digitalisaatiolla ja uudella teknologialla on pystytty laajentamaan kohdeyleisön näkemystä audiovisuaaliselle kääntämiselle. Audiovisuaalisella kääntämisellä on lisätty käännöstieteellistä merkitystä. Näin on onnistuttu laajentamaan äänen ja kuvan kääntämistä sanoiksi. (Hirvonen, ym. 2020, 15–16, 23, 25.)

Esimerkiksi verkkosivuilla audiovisuaalisen tiedon ja sisällön saavutettavuus lisäävät palveluiden käytettävyyttä. Kun konferensseissa ja tapahtumissa on tarjolla nauhoitettuja viittomakielisiä tulkkauksia, jotka näytetään sosiaalisessa mediassa tai televisiossa, tulkit näytetään asianmukaisesti katsojille. Esteettömällä audiovisuaalisella sisällöllä tarkoitetaan kuuroille mahdollisuutta valita esteettömyyden tulkkausta, tekstitystä tai näiden yhdistelmää haluamalle kielelleen. Esimerkiksi verkkosivuille upotetut videot sisältävät viittomakieltä tai/ja tekstitystä, jolloin on hyvä olla kansainvälisiä kielivaihtoehtoja verkkosivujen joukossa. Verkkosivuille lisätyillä esteettömyyskuvakkeilla helpotetaan viittomakielisten pääsy palveluihin, koska kuvakkeilla saadaan

osoitettua esimerkiksi viittomakielen tulkkauksen ja tekstitysten paikat verkkosivuilla. (European Union of the Deaf 2018.)

Viittomakielinen saavutettavuus on kehittynyt vuosien ajan yhteiskunnallisissa palveluissa, kuten tulkkauspalveluissa. Viittomakielisiä toimii yli 300 eri ammatissa, esimerkiksi insinööreinä ja opettajina. Työttömyys on kuitenkin noin kolme kertaa suurempi muuhun väestöön verrattuna. Viittomakielisten työntekijöiden työympäristön saavutettavuus on tärkeää, kun kyseessä on viestinnän saavutettavuus ja esteettömyys. Kun kieliympäristöt yhteiskunnassa ja työympäristössä perustuvat suomen ja ruotsin kieleen, tulee viittomakielisistä kaksi- tai monikielisiä. (Sivunen 2020.)

Tekniikka on ollut apuna viittomakielisten elämässä, esimerkiksi sen avulla pystytään kommunikoimaan puhelimesta ja viestimään sosiaalisessa mediassa. Tekniikasta ei kuitenkaan aina ole apua, vaan tarvitaan myös tulkkeja. Kelan tulkkauspalvelu ei ole auki ympäri vuorokauden, joten on hankalaa saada tulkkauspalvelua hätätilanteen sattuessa. (Vates 2015.)

6.8 Esimerkki: Luonto kaikille -hanke

Luonto kaikille -hankkeessa on laadittu tuotekortteja esteettömistä ja saavutettavista luontomatkailupalveluista. Yhtenä esimerkkinä on näkövammaisten nuorten retkeilykurssin tuotekortti. Kyseessä on viikonlopun yli kestävä kurssi, jonka aikana käydään vaeltamassa luonnossa kahdessa eri paikassa. Samalla yövytään teltoissa tai erälaavulla paikoissa, jotka eräopas on valinnut. (Grano 2021.)

Matkan aikana muun muassa keskitytään rinkan pakkaamiseen ja turvalliseen vaeltamiseen. Tuotekortissa pyydetään myös ennakkotietoa asiakkaalta, esimerkiksi siitä, millainen liikkumisnäkö on tai miten pitkiä matkoja voi luonnossa liikkua. Tuotekortissa on myös lueteltuina yksityiskohtaisesti kurssipäivät sekä turvallisuus ja siihen liittyvät toimenpiteet sekä annettu

vinkkejä palveluntuottajalle ja kuvailtu palveluprosessi eli mitä tapahtuu ennen kurssia, kurssilla ja kurssin jälkeen. (Grano 2021.)

7 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

7.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön avulla tavoitellaan käytännön toimintaa, jolla ohjeistetaan ja opastetaan toiminnan järjestelyihin. Siitä voidaan tehdä ammatilliseen käytäntöön tarkoitettu ohje, perehdyttämisosas tai turvallisuusohje, kuten kirja, kansio, opas tai portfolio. Toiminnallisena opinnäytetyönä voi toimia myös tapahtuman toteuttaminen, esimerkiksi messuosasto tai konferenssin järjestely tai näyttely. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on yhdistää käytännön toteutus ja raportointi viestinnällisin keinoin. (Airaksinen & Vilka 2003, 9.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää etsiä myös tietoperustaa tutkimusmenetelmiä hyödyntäen, koska niillä päästään perehtymään aiheeseen laajemmin ja tarkemmin. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on toimia työelämälähtöisenä ja käytännönläheisenä toteutuksena, koska sen avulla valmentaudutaan työelämään ja siellä tarvittaviin tietoihin ja taitoihin. (Airaksinen & Vilka 2003, 10.)

Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyi muistilista, johon on kerätty tietoa opinnäytetyön haastatteluista saaduilla tiedoilla. Haastatteluissa on selvitetty viittomakielisten palveluiden kehittämiskohtia ja mietitty niihin ratkaisuja. Haastattelukysymyksiin on kerätty tietoa opinnäytetyön tietoperustasta. Tämän lisäksi opinnäytetyössä on bentsmarkattu matkailualan yritysten verkkosivuja, joissa on mainittuna esteettömien ja viittomakielisten palveluiden tarjonnasta. Tietoperusta ja yritysten verkkosivujen tarkastelu haastattelukysymysten kautta olleet pohjana muistilistan luomisessa.

7.2 Aineiston kerääminen

Aineistonkeruumenetelmänä on tässä opinnäytetyössä käytetty haastattelua, joka toteutettiin yksilöhaastatteluna. Haastatteluiden avulla saatiin kerättyä tietoa laajemmin haastateltavien henkilökohtaisista näkemyksistä ja tarinoista viittomakielisistä palveluista. Haastattelut toivat uutta tietämystä opinnäytetyön aiheesta ja niiden pohjalta kerättiin tietoa viittomakielisten palveluiden kehittämiskohteista muistilistaan. Haastattelut toteutettiin Microsoft Teamsin ja Zoom Video Communicationsin Zoom -sovellusten avulla.

Haastattelut voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä aineistonkeräämiseen voidaan käyttää haastattelumenetelmää, joka voidaan jakaa teema- ja lomakehaastatteluun. Teemahaastattelussa käytetään vapaampaa tapaa kerätä aineistoa, koska siinä kerätään aineistoa tietyistä teemasta tai tehdään konsultaatioita asiantuntijoilta. Tähän sopii kasvokkain- tai puhelinhaastattelu. Haastattelulomakkeella tehtävässä haastattelussa on kaikilla samat kysymykset, jotka ovat samassa järjestyksessä ja nii avoimia kysymyksiä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63.)

Toteutin haastattelut lokakuun viimeisen viikon ja marraskuun ensimmäisen viikon aikana. Haastattelut kestivät 20–30 minuuttia ja niiden aikana tein muistiinpanoja ja nauhoitin haastattelut. Haastattelujen nauhoituksista kerroin haastateltaville etukäteen ja haastattelujen alkaessa. Kun tämä opinnäytetyö julkaistaan, haastatteluiden vastaukset ja nauhoitukset tuhoataan kokonaan. Matkailualan yrityksistä ja matkailuyhdistyksestä haastattelutilanteessa paikalla olivat haastattelija ja haastateltavan yrityksen tai yhdistyksen edustaja. Kohderyhmän haastattelussa paikalla oli haastattelija, haastateltava ja tulkki. Haastateltava lähetti Kelalle tulkkipalvelun kautta pyynnön, jolla sai tulkin paikalle.

Haastattelukysymykset (liite 1 ja 2) olivat yrityksille omat ja viittomakieliselle haastateltavalle omansa. Kysymykset ovat sisällöltään samanlaiset, mutta niitä on muokattu haastateltaville sopiviksi. Yrityksille tarkoitetuissa kysymyksissä

selvitettiin muun muassa verkkosivujen saavutettavuutta, henkilökunnan kommunikointia ja kehittämisehdotuksia. Viittomakielisen haastateltavan kysymykset käsittelevät hänen omia kokemuksiaan eräoppaana olemisesta isoille ja pienille ryhmille, niin kuuleville kuin viittomakielisille. Kysymyksissä käsitellään myös hänen omaa taustaansa ja kokemuksiaan työyhteisössä toimimisesta.

7.3 Prosessin kuvaus

Tietoperustan pohjalta loin haastattelukysymykset haastateltaville, joissa käsitelin viittomakielisten matkailupalveluiden esteettömyyttä, saavutettavuutta ja inklusiivisuutta verkkosivujen, markkinoinnin ja henkilökunnan kommunikoinnin näkökulmasta. Esimerkiksi tietoperustasta nostin esille haastattelukysymyksiin, millä tavalla henkilökunta kommunikoi viittomakielisten kanssa. Haastattelukysymyksiin laitoin vaihtoehtoja kommunikointitavoista, kuten eleillä ja ilmeillä.

Haastatteluiden tuloksista loin muistilistan, joista on apua matkailualan yrityksille viittomakielisten palveluiden näkyvyyden tuomisessa esille. Muistilistaan lisäsin aiheita haastatteluiden tuloksista viittomakielisten palveluiden kehitettävyydestä ja saavutettavuudesta tulevaisuudessa sekä henkilökunnan kommunikointiin liittyen. Nostin samalla muistilistalle haastatteluissa esille nousseita asioita, joilla voidaan parantaa viittomakielisiä palveluita ja niiden tarjontaa.

7.4 Eettiset suositukset ja luotettavuus

Opinnäytetöiden eettisillä suosituksilla ehkäistään tieteellistä epärehellisyyttä ja saadaan edistettyä tieteellisesti hyvää käytäntöä, ja niiden avulla myös kohennetaan opinnäytetöiden laatua. Jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja, niin silloin tehdään toimeksiantosopimus. Tällöin vähennetään ristiriitoja opiskelijaa sitovien tieteen pelisääntöjen ja toimeksiantajan toiveiden välillä. Sopimuksessa

sovitaan muun muassa ohjauksesta, kustannuksista, aiheesta ja aikatauluista. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene 2019, 4, 6.)

Opinnäytetyössä on kiinnitettävä huomio henkilötietojen käsittelyyn ja niiden keräämiseen, tallennukseen, säilytykseen ja tuhoamiseen. Henkilötietojen käsittelyn lisäksi on tärkeää antaa tutkittavalle informaatiota asiasta ja tutkittava suostuu osallistumaan tutkimukseen. Näiden lisäksi on syytä kertoa, jos aineistot ja tuloksien julkaisut pidetään anonyymeina. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene 2019, 7.)

Opinnäytetyön pääkäsitteitä ovat saavutettavuus, inklusiivisuus ja esteettömyys, joihin on etsitty pohjatietoa kohderyhmän näkökulma huomioon ottaen. Haastateltaville on tarkkaan mietitty kahdet eri kysymykset, joissa tuodaan esille yksitoista samantyylistä haastattelukysymystä opinnäytetyön peruskäsitteet huomioon ottaen. Ainoastaan haastattelija sai vastaukset tietoonsa, mitkä käsiteltiin luottamuksellisesti. Haastateltavat esitellään opinnäytetyössä, koska jokainen haastateltava antoi siihen luvan. Haastattelun tallenteet tuhoetaan opinnäytetyön valmistuessa.

7.5 Haastateltavat

Aluksi tavoitteeni oli löytää viisi yritystä haastatteluun Itä-Suomen alueelta. Saman verran pyrin saamaan haastateltaviksi viittomakielisiä. Lopulta sain haastateltavaksi kaksi yritystä, yhden yhdistyksen ja yhden viittomakielisen eräoppaan. Haastateltavista yrityksistä toinen toimii Itä-Suomen alueella ja yhdellä on toimipisteitä eri puolilla Suomea, mutta haastateltavan työpiste sijaitti Helsingin pääkonttorissa. Haastateltavan yhdistyksen pääkonttori toimii Lieksassa. Lisäksi haastattelin viittomakielistä eräopasta.

Kaikki haastateltavat antoivat luvan oman nimensä ja yrityksen tai yhdistyksen nimen julkaisemiseen. Ensimmäinen haastateltava oli toimitusjohtaja Veli Lyytikäinen Kolin matkailu Oy:stä. Toinen haastateltava oli Saimaa Holiday Oravista Marie Louise Fant. Kolmantena haastattelin Sakari Belghitia, joka on

toiminut viittomakielisten erä- ja luonto-oppaana. Viimeisenä haastattelin Ilse Samuelssonia Matka-agenteilta, jossa päätoimipaikka on Helsingissä.

Kolin matkailuyhdistys toimii yhteistyöjärjestönä Kolin matkailualueen yrityksille ja muille organisaatioille. Yhdistyksen tavoitteeseen kuuluu matkailun kehittäminen, jonka avulla saadaan lisättyä alueen matkailussa tunnettavuutta ja vetovoimaisuutta. Tällä hetkellä yli 80 yritystä on jäsenenä Kolin matkailuyhdistyksessä Juuasta, Lieksasta, Kontiolahdelta, Joensuusta, Nurmekselta, Valtimosta ja Ilomantsista. Kolin Matkailu Oy kuuluu Kolin matkailuyhdistyksen omistukseen, jossa huolehditaan muun muassa Kolin alueen yleismarkkinoinnista ja neuvontapalveluiden myynnistä. (Koli 2021.)

Saimaa Holiday Oravi kuuluu Saimaa Holiday -verkostoon, joka muodostuu kahdeksasta eri yrityksestä. Sen palveluihin kuuluvat ravintola-, majoitus- ja matkailuohjelmalvelut. Kyseinen verkosto perustettiin vuonna 1999, ja sen toimipisteet ovat Oravissa ja Rantasalmella Linnansaaren kansallispuiston läheisyydessä. Saimaa Holidayn alueisiin kuuluvat Savonlinnassa ja Rantasalmella toimivat Linnansaaren ja Koloveden kansallispuistot. Saimaa Holiday verkosto on voittanut Euroopan Unionin EDEN palkinnon vuonna 2010 Kestävästä vesistömatkailukohteesta. Saimaa Holiday Oravissa työskennellään kestävämmän matkailun puolesta toimenpiteillä, jotka vastaavat kestävä matkailun periaatteita. (Oravi 2021.)

Viimeisenä haastateltiin asiakkuusjohtajaa Ilse Samuelssonia Matka-agenteilta. Matka-Agentit on vuonna 2000 perustettu suomalainen matkanjärjestäjä, joka on kuulunut vuodesta 2020 lähtien Elämys Group -konserniin. Matka-agenttien toimipisteet sijaitsevat Helsingissä, Porvoossa ja Joensuussa. Matka-agenttien tarjontaan kuuluu kaupunki- ja kiertomatkoja, teemamatkoja ja aktiivilomia. Yrityksen erikoisosaamisena on esteetön matkustaminen, johon sisältyvät myös viittomakieliset palvelut. Viittomakielisille asiakkaille järjestetään erilaisiin kohteisiin opastettuja matkoja, joissa mukana on viittomakielinen matkanjohtaja ja tulkki. Matka-agenteilla on myös matka-asiantuntija, joka palvelee viittomakielisiä asiakkaita sähköpostitse. (Samuelsson 2021.)

Haastateltavana oli myös Sakari Belghiti, joka on tehnyt keikkatöitä erä- ja luonto-oppaana. Hän kertoi haastattelun kysymyksissä yksi ja kaksi (liite 2), että on työskennellyt Suomen Kuurojen Urheiluliitossa ruskaretkien oppaana viittomakielisille asiakkaille, jossa hän on kommunikoinut omalla äidinkielellään eli viittomakielellä. Hän on työskennellyt myös koirasafarioppaana ulkomaalaisille kuuleville asiakkaille, jolloin kommunikointi on tapahtunut kynällä ja paperilla tai kännykällä kirjoittaen noin 1–5 hengen ryhmissä. Isommalle ryhmälle kommunikoitaessa ystävä on ollut mukana tulkkina. Hän on kommunikoinut myös paljon eleiden ja ilmeiden avulla, esimerkiksi turvallisuussääntöjen läpikäymisessä on käytetty ilmeitä ja eleitä. Hän on pitänyt ulkomaalaisille turisteille koirasafariopastuksia, ja talvella hän on opastanut lumikenkäretkiä öisin. Hän on myös syysaikaan opastanut ruskaretkiä. Belghiti retkeilee läpi vuoden, ja kesällä hän on vapaa-ajallaan retkeillyt ystävien ja perheen kanssa. (Belghiti 2021.)

8 Haastatteluiden tulokset

8.1 Yrityksissä käyvät erityisryhmät ja palvelujen saavutettavuus

Yrityksille ja yhdistykselle tarkoitetuissa kysymyksissä yksi ja kaksi (liite 1) selvitettiin, kuinka paljon yrityksissä käy eri vähemmistökieliryhmien ja erityisryhmien edustajia. Samalla selvitettiin, kuuluuko asiakkaisiin viittomakielisiä. Haastatteluissa ilmeni, että liikuntarajoitteisia asiakkaita on käynyt huomattavasti enemmän kuin aistiesteettömyyttä edustavia ryhmiä. Näin ollen yritykset ja yhdistys ovat panostaneet liikuntarajoitteisten esteettömyyteen. Liikuntarajoitteisten lisäksi mainittiin asiakkaina käyneen Neuro- ja CP-Liittojen ryhmiä sekä kehitysvammaisryhmiä. Aistiesteettömyyden edustajista oli viittomakielisten lisäksi käynyt myös näkövammaisryhmiä. Vähemmistökieliryhmien edustajista mainittiin ulkomaalaiset matkustajat ja viittomakieliset.

Kysymyksissä kolme, neljä, viisi ja seitsemän selvitettiin, kuinka hyvin yritysten ja yhdistyksen palvelut ovat saavutettavissa erityisryhmille, ja miten erityisesti viittomakieliset huomioidaan palveluiden saavutettavuudessa. Haastateltavat arvioivat aihetta markkinoinnin ja verkkosivujen helppokäyttöisyyden näkökulmista ja toivat esille omia esimerkkejä. Haastateltavilla on verkkosivuillaan videoita, joissa on suomenkielinen ja/tai englanninkielinen tekstitys. Esimerkiksi yhdistys mainitsi, että YouTubessa viittomakielelle tulkattuja videoita yhdistyksen alueesta.

Eräs haastateltavista kertoi erityisryhmille kohdistuvan markkinoinnin tapahtuvan yrityksen omilla Facebook-sivuilla. Yrityksessä käytetään markkinointiin myös printtimediaa, kuten CP- ja IT-lehteä, ja sähköpostin välityksellä tapahtuvaa markkinointia. Markkinoinnissa mainitaan, mitkä matkat on tarkoitettu tietyille kohderyhmälle, esimerkiksi viittomakielisille. Messuilla käytetään viittomakielisten kanssa kommunikoinnissa ja heille kohdistuvassa markkinoinnissa kynää ja paperia.

Toinen haastattelussa korostunut asia oli verkkosivujen helppokäyttöisyys. Haastateltavilla yrityksillä on esteettömyys-osio verkkosivuillaan, mutta ne käsittelevät suurimmaksi osin liikuntarajoitteisille tarkoitettuja esteettämiä palveluita. Haastateltavalla yhdistyksellä on ollut aikaisemmin omat verkkosivut viittomakielisille, mutta niitä on ollut vaikea päivittää. Ongelmana on se, että uutta tietoa on hankala päivittää verkkosivuille. Siihen työhön pitäisi palkata joka kerta erikseen tulkki. Yrityksen tarkoituksena on kuitenkin verkkosivujen uudistuksessa luoda viittomakieliset verkkosivut uudelleen, jolloin voitaisiin päivittää verkkosivuja pienemmissä osissa.

8.2 Ryhmäpakettimatkat

Kysymyksessä kahdeksan selvitettiin, onko yrityksillä tarjolla ryhmäpakettimatkoja viittomakielisille. Samalla selvitettiin, voivatko yritykset tarjota tulkkeja viittomakielisille matkustajille vai onko oma tulkki mukana. Yhdellä yrityksellä on ainoastaan tarjolla ryhmäpakettimatkoja. Haastattelussa

kerrottiin, että viittomakielisille tarjotut ryhmäpakettimatkat räätälöidään ryhmäkohtaisesti.

Räätälöinnissä huomioidaan ryhmän kuurousaste ja viittomakielisyyden tärkeys. Markkinoinnissa mainitaan erikseen, mitkä matkan on tarkoitettu viittomakielisille. Yrityksen puolesta tulkki lähtee matkalle mukaan, jolloin mukana on yleensä kaksi tulkkia. Nimittäin 10–12 hengen ryhmää kohtaan tarvitaan yksi tulkki matkalle mukaan. Lentoyhtiöille ja hotelleille ilmoitetaan tulevista ryhmistä ja heidän erityistarpeistaan.

8.3 Henkilökunnan kommunikointi viittomakielellä

Kysymyksissä kuusi ja yhdeksän selvitettiin, kuinka ilman tulkkia liikkuva kuuro tai viittomakielinen huomioidaan yrityksessä ja koetaanko henkilökunnalla olevan riittävästi osaamista viittomakielisistä asiakkaista. Haastatteluissa korostui se, että yrityksillä ei ole tarpeeksi kokemusta viittomakielisistä ja yhdessä yrityksessä mainittiin henkilökohtaisen myynnin vähentyneen, varsinkin korona-aikana.

Haastatteluiden tuloksista ilmeni, että haastateltavat käyttävät paljon eleitä ja ilmeitä kommunikoidessaan, mutta tarpeen vaatiessa myös kirjoitetaan tekstiä paperille. Yksi haastateltavista kertoi, että sen toimialueeseen kuuluu teatteri, jossa on esitetty viittomakielellä esityksiä. Haastatteluissa mainittiin myös, että yhdessä yrityksessä on enemmän keskitytty liikuntarajotteisten esteettömyyteen ja palveluihin kuin aistiesteettömyyteen.

8.4 Haasteet ja tulevaisuuden kehittämiskohteet

Kysymyksissä kymmenen ja yksitoista kysyttiin, minkälaisia haasteita yrityksillä on ollut kommunikoinnissa viittomakielisten kanssa, ja minkälaisia kehittämisen kohteita olisi. Tuloksissa ilmeni haastekohtia kommunikoinnissa viittomakielisten kanssa, jossa korostui viittomakielen osaamattomuus. Koettiin,

että yrityksillä ei ole paljoa osaamista aiheesta ja heillä on hankalaa kommunikoida, jos ei ole tulkkia mukana asiakkaalla. Ehdotuksena tuli, että yrityksissä voitaisiin opetella edes vähän viittomakieltä. Näin nostettaisiin viittomakielisten halukkuutta tutustua yritykseen ja sen palveluihin.

Kysyttäessä kuurojen ja suomalaista viittomakieltä käyttävien matkailupalveluiden kehitettävyydestä ehdotettiin, että voitaisiin verkkosivuista tehdä selkeämpi, esimerkiksi nettineuvonnalla. Nettineuvonnalla tarkoitetaan asiakkaan huomioimista verkkosivuilla ja markkinoinnissa, esimerkiksi edellä mainittujen videoiden avulla. Toinen kehitettävä kohde oli tarjonnan lisääminen ohjelmapalveluissa, aikatauluissa ja asioinnin sujuvuudessa. Yksi haastateltavista kertoi, että yritykset voisivat itse panostaa edellä mainittuihin asioihin opettelemalla vähän viittomakieltä tai etsimällä lisää tietoa viittomakielisten palveluiden kehittämismahdollisuuksista.

8.5 Kommunikointi ja haasteet viittomakielisten opastuksessa

Viittomakieliselle oppaalle kohdistetuissa kysymyksissä kolmas kysymys (liite 2) käsitteli hänen kommunikointiaan viittomakielisten kanssa. Hän kertoi, että viime vuonna hän oli ollut oppaana ruskaretkillä, joissa oli 27 viittomakielistä matkailijaa mukana. Kommunikointi oli hankalaa, koska ryhmän perällä ei ollut toista opasta välittämässä viestiä. Tällöin oli pitänyt etsiä joukosta joku, joka välitti tiedon eteenpäin muille, ja tauoilla pystyi tietysti kommunikoimaan.

Haastatteluiden tuloksista selvisi myös, että hän oli koiravaljakko-oppaana ja mukana oli vain ulkomaalaisia kuulevia asiakkaita. Välillä tuli tilanteita, jolloin he eivät ymmärtäneet ilmeillä eikä eleillä kerrottavia asioita. Silloin oli etsittävä joukosta joku, joka osasi tulkata asiat muille. Hänen kertomien tarinoiden mukaan kommunikointi asiakkaiden kanssa oli hankalaa, koska ei löytynyt yhteistä kieltä ja isomman ryhmän kanssa kulkiessa tarvittaisiin toinen tulkki mukaan. Haastatteluiden tuloksista selvisi myös, että hänellä on ollut haasteita yhdessä työyhteisössä viittomakielellä kommunikoidessa haasteita, koska toiset viittoivat ja toiset eivät. Näin ollen jouduttiin käyttämään kirjoittamista paperille.

8.6 Verkkosivujen käytön helppous ja kehittämisehdotukset

Kysymyksissä yhdeksän ja kymmenen selvitettiin haastateltavan kokemuksia yritysten verkkosivujen ymmärrettävyydestä. Hän mainitsi, että osa viittomakielisistä ymmärtää myös verkkosivuilla suomen kieltä ja osa ei, minkä takia videot ja kuvat ovat suurella merkityksellä. Haastatteluiden tuloksista selvisi, että yritysten verkkosivuilla ei ole tarpeeksi tietoa viittomakielellä yrityksen palveluista. Näin ollen videot ovat hyvä lisä yrityksen verkkosivuille, vaikka videoiden tekeminen lisääkin työmäärää. Haastateltava ehdotti, että yrityksillä voisi olla ainakin yksi hyvin lyhyt ja mielenkiintoinen video. Siinä mainittaisiin kaikki tarvittavat asiat ja annettaisiin ohjeita, esimerkiksi varausten tekemiseen.

Haastatteluiden tuloksista ilmeni, kuinka ikääntyvillä kommunikointi on hankalampaa palveluntarjoajien kanssa kuin nuorilla, jos tulkkia ei ole mukana. Tämän takia haastateltava toi haastattelussa ilmi, miten jo pienellä viittomakielen osaamisella voidaan luoda yhteys viittomakieliseen asiakkaaseen. Jos henkilökunta osaa viittoa, esimerkiksi tervetuloa tai kiitos, tällä lisätään asiakkaalle tervetullut olo matkailualan eri yrityksiin. Hän mainitsi, että yritysten olisi otettava huomioon asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä olevat näköesteet. Tällöin olisi hyvä, esimerkiksi nousta seisomaan ja viittoa asiat uudelleen. Haastatteluissa kävi ilmi, että viittomakieliset pitävät siitä, kun viittomakieli on jollain tavalla läsnä. Esimerkiksi edellä mainittujen pienten sanojen, kuten hyvää huomenta, kohdalla.

9 Tulosten tarkastelu ja muistilista yrittäjille

Yritykset voisivat lisätä palveluihinsa enemmän audiovisuaalista viestintää, jonka pohjalta saadaan kehitettyä palveluita paremmin palveleviksi viittomakielisille. Esimerkiksi markkinointiin voitaisiin käyttää viitottuja videoita tai videoihin lisättäisiin suomenkieliset tekstitykset. Haastatteluissa tuotiin esille

verkkosivujen saavutettavuuden tärkeyttä, jossa videoiden ja kuvien pohjalta saadaan luotua näkyvyyttä viittomakielisten palveluiden saavutettavuuden helpottamiseksi. Esimerkiksi yritys voi lisätä sivuilleen viitottuja videoita tai suomenkielisiä videoita, joihin on lisättyä suomenkielinen tekstitys. Näiden avulla huomioidaan asiakasta paremmin verkkosivuilla ja markkinoinnissa.

Tietoperustassa mainitussa Luonto kaikille -hankkeessa on näkövammaisten retkille luotu tuotekortteja, joissa mainitaan retken tärkeitä asioita ajankohdasta, retkien sisällöstä ja oppaista. (Grano 2021.) Matkailualan yritykset voisivat viittomakielisissä palveluissa käyttää tuotekortteja, joilla he kuvaavat omia viittomakielisiä palveluitaan ja niiden luomista. Tietoperustassa käsiteltiin myös aistiesteettömyyttä, jossa pohdittiin aistihuoneen olevan vaihtoehtona palveluiden esteettömyydelle. Aistihuoneen tarkoitus on kehittää palvelu, jossa kaikki aistit pääsevät kokemaan erilaisia tunteita. Esimerkiksi viittomakieliset kuurot voivat harjoittaa omaa näköaistiaan näkemällä värisävyjä tai tuntoaistin avulla tuntea ruohon pehmeiden. Näiden avulla kehitetään muita aisteja, jotka edesauttavat viittomakielisten kokemuksia esteettömyydestä. (Hyypiä & Ahonen 2017.)

Haastatteluissa selvisi, että viittomakielisten asiakkaiden kanssa kommunikoidessa eleet ja ilmeet korostuvat, jos ei osata viittomakieltä. Näin ollen on tärkeää muistaa niiden merkitys, koska ilmeillä luodaan asiakkaalle näkemys siitä, onko kyseessä surullinen vai iloinen asia. Käsillä viitottaessa pystytään elehtimään asiakkaalle asioita, esimerkiksi hotellissa voidaan osoittaa huoneen sijainti tai retkillä se, mihin päin ollaan menossa.

Haastatteluista nousi esille kehittämiskohteita, joita yritykset voisivat eleiden ja ilmeiden lisäksi käyttää kommunikoinnissa viittomakieltä. Henkilökunta voisi opetella esimerkiksi pieniä kohteliaisuuksia, kuten kiitos ja hyvää huomenta. Niiden avulla lisättäisiin viittomakielisten halukkuutta tutustua yritykseen ja tulla sinne uudestaan. Hirvonen, ym. (2020, 19); European Union of the Deaf (2018) tietoperustan lähteissä mainitaan tieto- ja viestintätekniiset asiat, joilla helpotetaan verkkosivujen saavutettavuutta. Esimerkiksi voitaisiin luoda yksi lyhyt ja mielenkiintoinen video, josta selviäisi yritykselle tärkeät palvelut ja

tiedot. Video voisi olla joko viitottuna tai suomenkielinen, johon on lisätty suomenkieliset tekstitykset.

Muistilistaan (liite 5) olen nostanut asioita siitä, millaisia kehittämiskohteita yrityksillä olisi tulevaisuudessa saavutettavuuden ja kommunikoinnin pohjalta. Olen myös antanut kyseisiin asioihin keinoehdotuksia, joilla niitä voidaan kehittää. Muistilistassa on mainittuna myös yritysten yhteystietoja, joihin voi olla yhteydessä saavutettavien verkkosivujen luomisesta sekä tulkki- ja käännöspalvelusta.

10 Pohdinta

Opinnäytetyössä tarkasteltiin matkailua saavutettavuuden, inklusiivisuuden ja esteettömyyden näkökulmasta, ja niiden vaikutuksista kohderyhmään.

Opinnäytetyö tehtiin toiminnallisena ja sen pohjalta toteutettiin produkti, joka tehtiin muistilistan muodossa. Työssä tuodaan esille viittomakielisten palveluiden näkymistä matkailussa ja pohditaan, kuinka palveluiden tarjontaa voitaisiin kehittää tulevaisuudessa parempaan päin.

Opinnäytetyöhön liittyvän aineiston kerääminen toteutettiin haastatteluilla, joiden avulla saatiin aiheeseen sekä matkailualan yritysten että kohderyhmän näkökulmaa. Niistä kertyneiden havaintojen pohjalta pystyttiin luomaan uusia näkemyksiä opinnäytetyöstä tehtävään produktiin. Lisäksi haastatteluiden pohjalta pystyttiin luomaan kuva opinnäytetyön jatkokehittämiselle.

Muistilistan tavoite oli se, että matkailualan yrityksille saataisiin lisätietoa viittomakielisten palveluiden esteettömyydestä, saavutettavuudesta ja inklusiivisuudesta. Opinnäytetyötä on mahdollista lähteä jatkokehittämään, esimerkiksi yrityksen asiakaspolkujen tekemiseen ja suunnitteluun. Asiakaspolulla voidaan kehittää yrityksen palveluita uuteen suuntaan.

En ole ennen tehnyt haastatteluja, joten opettelin kaiken alusta lähtien. Minulle oli haastavaa kysymysten miettiminen, mitkä sain lopulta koottua kasaan. Haastavuutta lisäsi haastateltavien löytäminen, koska viittomakielisiä palveluita on vähän matkailussa tarjolla. Olin moneen tahoon yhteydessä sekä yritysten että viittomakielisten haastateltavien osalta, mutta en saanut montaa haastateltavaa. Syynä voi olla se, että en saattanut tarpeeksi laajalta alueelta etsiä haastateltavia. Toisena syynä on edellä mainittu palveluiden vähyys.

Opinnäytetyöprosessin aikana minulle avautui uusia näkökulmia viittomakielisten kulttuurista ja historiasta. Opin lisää siitä, mitä palveluita viittomakielisille on tarjolla matkailussa, ja kuinka vähän niitä on tarjolla. Opinnäytetyö toi minulle uutta tietämystä viittomakielisyydestä kokonaisuudessaan, mistä uskon olevan minulle hyötyä tulevaisuudessa. Minua kiinnostaa tulevaisuudessa lähteä tutkimaan asiaa syvällisemmin ja opetella viittomakieltä muutenkin kuin perusteiden osalta.

Lähteet

- Ainiala, T. 2011. Viitotut nimet. Kotus.
[https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/nimenpyorittaja_\(2005_2012\)/viitotut_nimet](https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/nimenpyorittaja_(2005_2012)/viitotut_nimet). 30.3.2021.
- Ammattikorkeakouluopinnot. 2021. Tulkkauksen koulutuksia – Viittomakieli.
<https://www.ammattikorkeakouluopinnot.fi/koulutushaku/viittomakieli>. 3.4.2021.
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>. 6.5.2021.
- Belghiti, S. 2021. Erä- ja luonto-opas. Karelia-ammattikorkeakoulu. Nauhoitettu haastattelu. 2.11.2021.
- Demo Helsinki. 2021. Saavutettavuus, inklusiivisuus ja osallisuus.
https://www.demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2019/10/demos_helsinki_digitaalinen_inklusiivisuus_web.pdf. 8.11.2021.
- Duodecim terveyskirjasto. 2021. Huonokuuloisuus.
<https://www.terveyskirjasto.fi/ltt01189>. 22.11.2021.
- Elävä perintö. 2021. Kuurojen kulttuuripäivät.
https://wiki.aineetonkulttuuriperinto.fi/wiki/Kuurojen_kulttuurip%C3%A4iv%C3%A4t. 24.3.2021.
- European Union of the Deaf. 2018. Accessibility of information and communication. <https://www.eud.eu/about-us/eud-position-paper/accessibility-information-and-communication/>. 6.12.2021.
- Grano. 2021. Näkövammaisten nuorten retkeilykurssi.
https://ejulkaisu.grano.fi/grano/lamk_nakovam_nuorten_retk#p=1. 20.10.2021.
- Harjula, M. 2016. Kolin viittomakieliset matkailusivut. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/107732/Harjula_Milja.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 17.11.2021.
- Harju-Myllyaho, A. & Kyyrä, S. 2013. Megatrendit ja esteetön vieraanvaraisuus. Teoksessa Jutila, S. & Ilola H. (toim.) Matkailua kaikille? – Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 8–18.
<http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e>. 28.4.2021.
- Helsinki. 2021. Vaativan erityistuen ohjaus.
<https://www.hel.fi/peruskoulut/fi/koulut/pitajanmaen-peruskoulu/meidan-koulu/Vaativan+erityistuen+ohjaus/>. 6.12.2021.
- Hirvonen, M., Kinnunen, T. & Tiittula, L. 2020. Johdanto. Teoksessa Hirvonen, M. & Kinnunen, T. (toim.) Saavutettava viestintä – Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Helsinki: Gaudeamus, 13–55.
- Huovinen, J. 2013. Tasa-arvoista hyvinvointia Åren Totalskolskolanissa. Teoksessa Jutila, S. & Ilola, H. (toim.) Matkailua kaikille? –

- Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 57–63.
<http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e>. 28.4.2021.
- Hyypiä & Ahonen. 2017. Mikä ihmeen aistihuone? Digikumous.
<http://www.digikumous.fi/blogi/uncategorized/mika-ihmeen-aistihuone/>. 8.11.2021.
- Jurvanen, A. 2017. Kuuro asiakas hotellissa – Kokemuksia majoituspalveluista Suomessa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/126287/Jurvanen_Aino.pdf.pdf;jsessionid=9331152C536423A4C49A5A00EDAD6995?sequence=1. 10.11.2021.
- Jutila, S. 2013. Johdatus ennakoivaan esteettömyyteen. Teoksessa Jutila, S. & Ilola, H. (toim.) Matkailua kaikille? – Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 4–7.
<http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e>. 28.4.2021.
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2018. Erityisen tuen perusteet ammatillisessa koulutuksessa 1. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/erkkaperusteet/3-ammattillinen-erityisopetus/>. 6.12.2021.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2020. Karelia 2020 – Toimintakertomus.
<https://issuu.com/karelia-amk/docs/karelia-toimintakertomus2020>. 17.11.2021.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2021a. Tietoa Kareliasta. <https://karelia.fi/tutustu-meihin/>. 3.5.2021.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2021b. Restonomi (AMK). <https://karelia.fi/amk-tutkinnot/restonomi/>. 6.12.2021.
- Karinharju, K. 2013. Kaikkien Yyteri. Teoksessa Jutila, S. & Ilola, H. (toim.) Matkailua kaikille? – Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 40–45.
<http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e>. 28.4.2021.
- Keski-Levijoki, N. 2020. Joensuun kulttuuripäivät siirtyvät vuoteen 2022. Kuurojen Liitto. <https://kuurojenliitto.fi/ajankohtaista/joensuun-kulttuuripaivat-siirtyvat-vuoteen-2022/>. 24.3.2021.
- Koli. 2021. Yhteistä työtä – Yhdistämme matkailutoimintoja 7 kunnan alueelta. <https://www.koli.fi/fi/koli/Kolin-matkailuyhdistys>. 11.11.2021.
- Koota-Valkeapää, E. 2013. Pienillä muutoksilla parempaa palvelua kaikille. Teoksessa Jutila, S. & Ilola, H. (toim.) Matkailua kaikille? – Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 50–56.
<http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e>. 28.4.2021.
- Kotimaisten kielten keskus. 2021. Suomen viittomakielet. https://www.kotus.fi/kielitieto/kielet/suomen_viittomakielet. 23.3.2021.
- Kulttuuria kaikille. 2021. Viittomakieli ja viittomakieliset. http://www.kulttuuriakaikille.fi/viittomakielella_viittomakieli_ja_viittomakieliset. 22.3.2021.

- Kuuloliitto. 2021a. Kuulovammat. <https://www.kuuloliitto.fi/kuulovammat/>. 17.11.2021.
- Kuuloliitto. 2021b. Sisäkorvaistute. <https://www.kuuloliitto.fi/kuulo/sisakorvaistute/>. 17.11.2021.
- Kuulonhuoltoliitto. 2016. Kuurojen maailma. <http://kuulonhuoltoliitto.fi/uncategorized/kuurojen-maailma/>. 22.3.2021.
- Kuurojen Liitto. 2021a. Viittomakieliset. <https://kuurojenliitto.fi/viittomakieliset/>. 23.3.2021.
- Kuurojen Liitto. 2021b. Tietoa tulkkauksesta – tulkkauspalvelu on oikeutesi. <https://kuurojenliitto.fi/tietoa-tulkkauksesta/>. 3.4.2021.
- Kuurojen Liitto. 2021c. Liiton visio ja missio. <https://kuurojenliitto.fi/liiton-visio-ja-missio/>. 4.4.2021.
- Kuurojen Liitto. 2021d. Kuurojen kansanopisto. <https://kuurojenkansanopisto.fi/kuurojen-kansanopisto/>. 6.12.2021.
- Kuurojen museo. 2016. Viittomakielisen kulttuurin juhlaa! Kuurojen kulttuuripäivät 60 vuotta. http://www.kuurojenmuseo.fi/?page_id=1512&lang=fi. 24.3.2021.
- Kuurojen museo. 2021a. Oralismien aika. <http://www.kuurojenmuseo.fi/?p=720&lang=fi>. 6.12.2021.
- Kuurojen museo. 2021b. Sisäoppilaitoksessa. <http://www.kuurojenmuseo.fi/?p=723&lang=fi>. 6.12.2021.
- Kuurojen museo. 2021c. Viittomakieli ja kaksikielisyys. <http://www.kuurojenmuseo.fi/?p=733&lang=fi>. 6.12.2021.
- Kuurojen museo. 2021d. Tavoitteiden määrittelyä. <http://www.kuurojenmuseo.fi/?p=952&lang=fi>. 6.12.2021.
- Kuurojen museo. 2021e. Työ monipuolistuu. <http://www.kuurojenmuseo.fi/?p=954&lang=fi>. 6.12.2021.
- Kuurojen museo. 2021f. Vahva asiantuntija. <http://www.kuurojenmuseo.fi/?p=956&lang=fi>. 6.12.2021.
- Oikeusministeriö. 2021. Viittomakielet. <https://oikeusministerio.fi/viittomakielet>. 17.11.2021.
- Oravi. 2021. ORAVI on osa SaimaaHoliday yritysverkostoa. <http://oravivillage.com/fi/topmenu/Yritys,-vastuullisuus/Vastuullisuus>. 11.11.2021.
- Papunet. 2019. Muu viittomakommunikaatio. <https://papunet.net/tietoa/muu-viittomakommunikaatio>. 17.11.2021.
- Pelto-Huikko, A. 2018. Mitä on aistiesteettömyys? – Esimerkkinä asuntomessutalo. Samk. <https://www.samk.fi/uutiset/mita-on-aistiesteettomyys-esimerkkina-asuntomessutalo/>. 20.10.2021.
- Räsänen, P., Röksä, I., Parviainen, J., Halonen, K. & Rissanen, P. 2021. Inklusiivisen matkailun opas. VisitFinland. https://www.businessfinland.fi/497013/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas_2021.pdf. 12.5.2021.
- Salmi, E. & Laakso, M. 2005. Maahan lämpimään – Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.
- Samuelsson, I. 2021. Opinnäytetyö. Asiakkuusjohtajan sähköpostiviesti 3.11.2021. Vastaanottaja: Jenni Vainikka.
- Savolainen, L. 2011. Suomen kaksi viittomakieltä. Kielikello. <https://www.kielikello.fi/-/suomen-kaksi-viittomakielta>. 29.3.2021.

- Sivunen, U. 2020. Viittomakielinen kuuro saavutettavassa työympäristössä. Vates. <https://www.vates.fi/tyonantajalle/uutisia/viittomakielinen-kuuro-saavutettavassa-tyoymparistossa.html>. 21.4.2021.
- Studentum. 2021. Viittomakielen koulutukset – Viittomakielen opiskelu. <https://www.studentum.fi/koulutushaku/viittomakielen-opiskelu>. 3.4.2021.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.
- Vates. 2015. Menikö viesti perille? Teemana esteettömyys. <https://www.vates.fi/tietopaketti/tyoelaman-saavutettavuus/meniko-viesti-perille-teemana-esteettomyys>. 21.4.2021.
- Yle. 2010. Kuurojen määrä vähenee – koulutuksen merkitys kasvaa. <https://yle.fi/uutiset/3-5501045>. 6.12.2021.

Liite 1: Haastattelukysymykset yrityksille

1. Onko teillä ollut asiakkaina erityisryhmiä tai vähemmistökieliryhmiä?
2. Jos on, niin mitä ryhmiä?
3. Miten olette huomioineet yrityksenne palveluissa sen, että ne ovat erityisryhmien saavutettavissa?
4. Miten olette huomioineet etenkin viittomakieliset matkailupalveluissanne?
5. Miten olette huomioineet verkkosivuillanne kuulorajoitteiset ja kuurot? Esimerkiksi viittomakieliset kuurot saavat verkkosivujen kautta käsityksen yrityksen palveluista kuvien ja videoiden välityksellä. Oletteko hyödyntäneet näitä? Jos niin, miten?
6. Miten huomioitte teillä asioivan kuuron tai suomalaisen viittomakielisen asiakkaan, jolla ei ole tulkkiä mukana? Oletteko hyödyntäneet esimerkiksi
 - a) eleitä?
 - b) ilmeitä?
 - c) viittomakieltä?
 - d) tulkkipalveluja?
 - e) kuvia?
 - f) tekstiä?
7. Miten huomioitte markkinoinnissanne viittomakieliset ja kuurot matkailijat?
 - 7 a. Käytättekö markkinoinnissa esimerkiksi kuvia, joilla havainnollistetaan kohderyhmälle matkan tarkoitusta ja teemaa?
 - 7 b. Onko teillä käytössä videoita, joissa käytetään suomalaista viittomakieltä?
8. Onko teillä tarjolla ryhmäpakettimatkoja suomalaista viittomakieltä käyttäville?
 - 8a. Jos on, niin millaisia ja kuinka paljon niitä on tarjolla?
 - 8b. Tarjoatteko/tilaatteko yrityksellenne oman tulkin mukaan vai onko ryhmällä oltava tulkki mukana?
9. Koetteko, että teillä on riittävästi kokemusta viittomakielisille kuuroille tarkoitetuista palveluista?
10. Mitä haasteita teillä on ollut viittomakielisten kanssa kommunikoitaessa?
11. Mitä kehitettävää kuurojen ja suomalaista viittomakieltä käyttävien matkailupalveluissa mielestänne on?

Liite 2: Haastattelukysymykset luonto- ja eräoppaalle

1. Minkälaisia retkiä olette olleet opastamassa?
2. Miten olette kommunikoineet asiakkaidenne kanssa opastusretkillä?
3. Onko teillä ollut haasteita opastusretkillänne kommunikoinnissa? Jos on, niin minkälaisia?
4. Miten hyvin koette matkapalveluiden olevan saatavilla suomalaisella viittomakielellä?
5. Miten helppoa on etsiä tietoa matkailualan yritysten palveluista ja matkoista suomalaisella viittomakielellä?
6. Millä tavalla mielestänne matkailualan yrityksissä on otettu huomioon erityisryhmät ja vähemmistökielet, etenkin viittomakieliset?
7. Osataanko mielestänne matkailualan yrityksissä kommunikoida suomalaisella viittomakielellä? Miten hyvin?
8. Millä keinoilla matkailualan yrityksissä kommunikoidaan suomalaisten viittomakieltä osaavien kanssa?
 - a) eleillä
 - b) ilmeillä
 - c) viittomakielellä
 - d) tekstillä
 - e) kuvilla
9. Onko yritysten verkkosivuilla hyvin tarjolla suomalaisella viittomakielellä tietoa matkailualan yritysten toiminnasta ja palveluista? Jos vastaus on ei, niin miten yritysten verkkosivuja pitäisi kehittää suomalaista viittomakieltä käyttäviä paremmin palveleviksi?
10. Miten verkkosivuilta löytyy tietoa, jotta se on ymmärrettävissä viittomakielisille? Esimerkiksi kuvien tai videoiden avulla?
11. Millä tavalla matkailualan yritysten tulisi kehittää luontomatkailupalvelujaan, jotta suomalaista viittomakieltä käyttäviä matkailijoita voitaisiin palvella paremmin?

Liite 3: Saatekirje matkailualan yrityksille

Hei,

Onko yritykselläsi kokemusta viittomakielisistä palveluista? Haluatko päästä kertomaan omista kokemuksistasi asian suhteen? Niistä olisi mahdollisuutta päästä kertomaan ja tuomaan omia ajatuksia esille. Etsin opinnäytetyöhöni haastateltavia matkailuyrityksiä Itä-Suomen alueelta, joilla on jonkinasteista kokemusta viittomakielisten palveluiden tarjonnasta. Haastateltavat pääsevät kertomaan omista palveluistaan ja kehittämisideoistaan aistiesteettömyyden ja saavutettavuuden näkökulmasta viittomakielisissä palveluissa. Teen aiheesta oppaan, jonka avulla matkailualan yritykset saavat ideoita ja tietoutta viittomakielisistä palveluista ja niiden kehittämisestä.

Haastattelut toteutetaan lokakuun aikana, jotka käydään Microsoft Teamsin tai puhelimen välityksellä. Haastatteluiden kesto on noin 30–45 minuuttia, jonka aikana haastattelut nauhoitetaan ja niistä saadut tiedot käytetään vain tähän opinnäytetyöhön. Haastatteluista saatuja tuloksia ei voida yhdistää yksittäisiin vastaajiin. Haastattelujen nauhoitukset tuhoetaan, kun opinnäytetyö on julkaistu verkkokirjasto Theseuksessa.

Haastatteluilla on suuri merkitys opinnäytetyölle, koska niiden avulla edistetään ja kehitetään viittomakielisiä palveluita luontomatkailussa. Kiitos jo etukäteen haastattelun halukkuudesta ja siihen käytetystä ajasta. Haastatteluun ilmoittautumisesta ja opinnäytetyön lisätiedoista saa minulta puhelimitse tai sähköpostilla. Tarvittaessa voi olla yhteydessä myös opinnäytetyönohjaaja xxxxxxxx sähköpostin välityksellä.

Liite 4: Saatekirje viittomakielisille

Hei,

Onko mielestäsi viittomakielisiä palveluita tarjolla matkailussa liian vähän? Entä tuodaanko niitä tarpeeksi esille? Viittomakielisten palveluiden näkyvyyteen olisi mahdollisuus päästä vaikuttamaan ja kertomaan omia kokemuksia niistä saavutettavuuden ja aistiesteettömyyden näkökulmasta. Etsin haastateltavaksi viittomakielisiä täysi-ikäisiä (yli 18-vuotiaita) Suomen alueelta Karelia-ammattikorkeakoulussa tehtävään opinnäytetyöhön, jonka toimeksiantajana toimii Karelia-ammattikorkeakoulu. Haastateltavat pääsevät vaikuttamaan viittomakielisten palveluiden kehittämiskohteisiin matkailussa ja kertomaan omia kokemuksiaan sekä ajatuksiaan asian suhteen.

Haastattelut toteutetaan lokakuun aikana, jotka käydään kameran ja mikrofonin avulla tulkin kanssa Microsoft Teamsin välityksellä. Haastatteluiden kesto on noin 30–45 minuuttia, jonka aikana haastattelut nauhoitetaan ja niistä saadut tiedot käytetään vain tähän opinnäytetyöhön. Haastatteluista saatuja tuloksia ei voida yhdistää yksittäisiin vastaajiin. Haastattelujen nauhoitukset tuhoetaan, kun opinnäytetyö on julkaistu verkkokirjasto Theseuksessa.

Haastatteluilla on suuri merkitys opinnäytetyölle, koska niiden avulla edistetään ja kehitetään viittomakielisiä palveluita luontomatkailussa. Kiitos jo etukäteen haastattelun halukkuudesta ja siihen käytetystä ajasta. Haastatteluun ilmoittautumisesta ja opinnäytetyön lisätiedoista saa minulta sähköpostilla. Tarvittaessa voi olla yhteydessä myös opinnäytetyönohjaaja xxx xxxxx sähköpostin välityksellä.

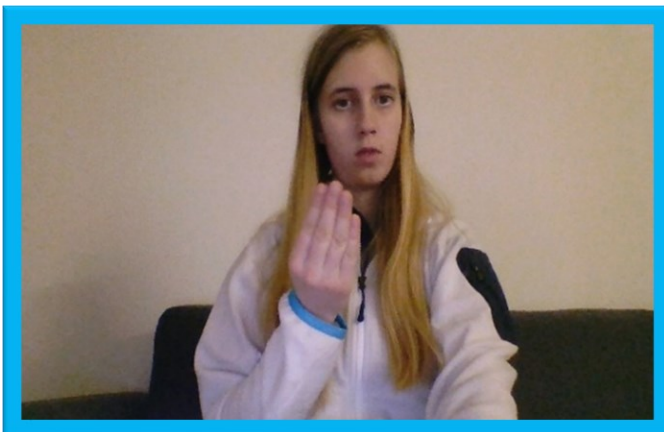
Liite 5: Muistilista matkailualan yrityksille viittomakielisten palveluiden kehitettävyydestä

Muistilista matkailualan yrityksille viittomakielisten palveluiden kehitettävyydestä

Tällä muistilistalla annetaan matkailualan yrityksille ehdotuksia siitä, miten viittomakielisiä palveluita voitaisiin matkailussa parantaa.

Saavutettavuus:

- * Jos ei ole omia verkkosivuja viittomakielisille, videoiden ja kuvien merkitys on tärkeässä osassa.
- * Esimerkiksi yhdellä mielenkiintoisella viittotulla videolla saataisiin helpotettua verkkosivujen ymmärrettävyyttä.
- * Verkkosivuille voidaan myös lisätä suomenkielisiä videoita, joilla on suomenkieliset tekstitykset.
- * Audiovisuaalisella viestinnällä (videot ja kuvat) saadaan lisättyä palveluiden näkyvyyttä.



Kuvat 1 ja 2. Hyvää huomenta -viittoma (Kuvat: Jenni Vainikka).

Tulevaisuus:

- * Tulevaisuudessa voitaisiin lisätä viittomakielisten palveluiden tarjontaan nettineuvontaa.
- * Esimerkiksi lisäämällä verkkosivuille viittomakielisiä kuvia tai videoita.
- * Tulevaisuudessa tärkeää myös panostaa viittomakielisten palveluntarjonnan lisäämiseen.
- * Esimerkiksi erilaiset ohjelmakortit palveluiden tarjonnassa.

Kommunikointi viittomakielellä:

- *Eleiden ja ilmeiden avulla saadaan luotua ymmärrettävää viestintää viittomakielisille asiakkaille.
- *Henkilökunnan olisi niiden lisäksi hyvä oppia viittomaan pieniä asioita, kuten tervetuloa ja kiitos.
- *Tällä tavoin saataisiin luotua viittomakieliselle asiakkaalle tervetullut olo yritykseen.
- * Tekstin kirjoittaminen paperille auttaa myös paljon kommunikoinnissa, mutta isoja asioita on hankala kommunikoida paperin ja kynän avulla.

Yritysten tulkkaus- ja kääntöpalvelujen yhteystiedot:

Evantia

020360360

tulkkaus@evantia.fi

Ratamestarinkatu 11, 05520 Helsinki

Saavutettavien verkkosivujen luominen Muuks Creative-yrityksen WordPress -ohjelman avulla. Yritys tarjoaa apua helposti saavutettavien verkkosivujen luomisessa.

Yhteystiedot:

Marja Hautala

0405296137

marja@muuks.fi

<https://www.muuks.fi/>