



Esteettömyys matkailuelämyksissä



Co-funded by
the European Union

Tämä hanke saa rahoitusta Euroopan unionin SMP-
ohjelmasta avustussopimuksen nro 101181590 nojalla.



Oppimistavoitteet

Tämän session tavoitteena on tutustua esteettömän matkailun käsitteeseen ja pääperiaatteisiin ja soveltaa sitä matkailualan pk-yritysten näkökulmasta.

Avainsanat: Esteettömyys, esteetön matkailu, monimuotoisuus



Avainsanat



Tasa-arvo tarkoittaa sitä, että kaikilla on samat mahdollisuudet.

Monimuotoisuus tarkoittaa ihmisten välisten eroavaisuuksien ja heidän tunnistavien ominaisuuksiensa arvostamista.

Esteettömyydessä on kyse esteiden poistamisesta (olivatpa ne fyysisiä, digitaalisia, tietoon ja sisältöön liittyviä tai asenteisiin liittyviä) myönteisten ja tasa-arvoisten kokemusten edistämiseksi kaikille. Suomessa saavutettavuudella tarkoitetaan usein digitaalista ympäristöä.



Esteettömyys (kokonaiskuva)

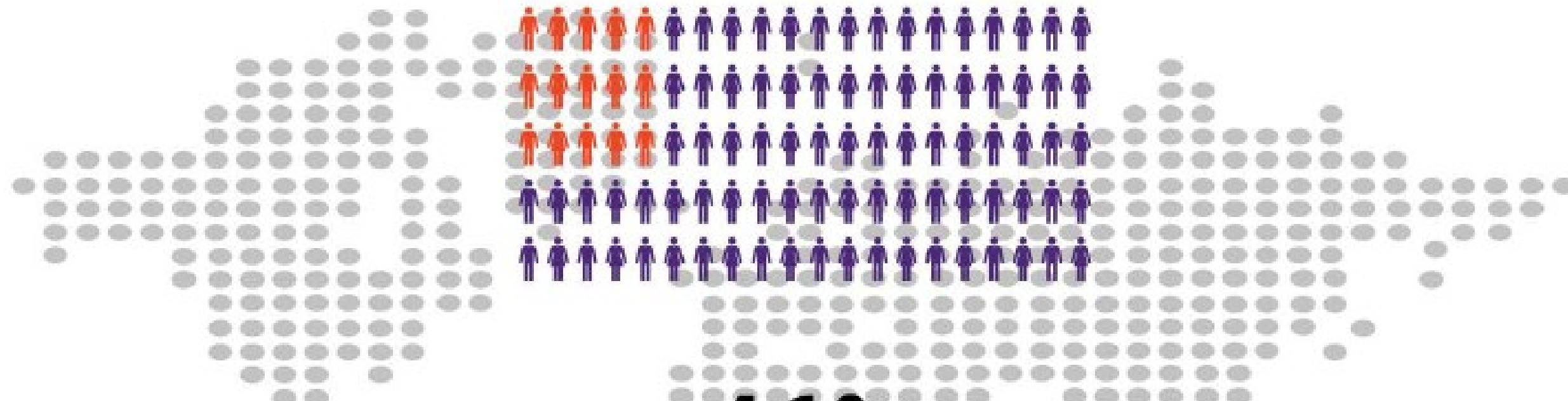


Esteettömyys tarkoittaa perinteisesti kaikenlaisten ihmisten huomioimista fyysisessä ympäristössä, kuten rakennetun ympäristön suunnittelussa ja toteutuksessa. Esteettömyys ymmärretään tiloina ja ympäristöinä, jotka sopivat kaikille ihmisille, helppokäyttöisinä palveluina tai hyödykkeinä sekä tiedon oikea-aikaisena ja helposti ymmärrettävänä saatavuudena. *Huomaa myös digitaalinen ympäristö.

Esteettömyys mahdollistaa kaikkien ihmisten sujuvan osallistumisen yhteiskuntaan: työhön, harrastuksiin, kulttuuriin ja koulutukseen. Esteettömyys on ajattelutapaa ja asennetta – ei erityisjärjestelyjä.

15%

An estimated 15% of the world's population have a disability.



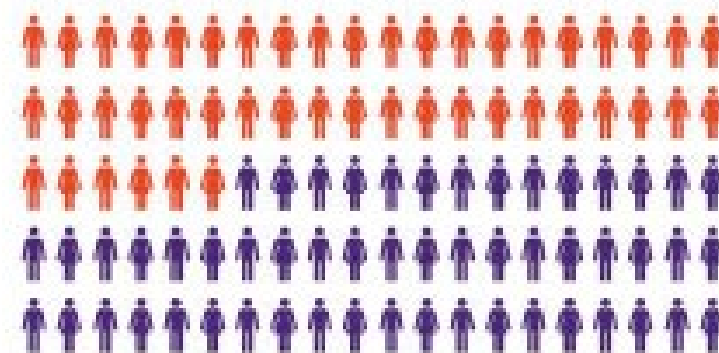
1 in 5

One in five women is likely to experience disability during her life.



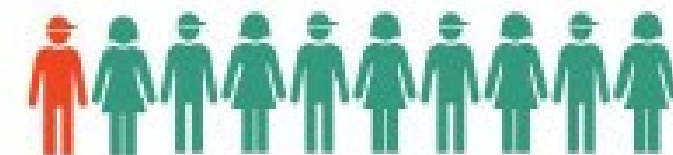
46%

46% of persons aged 60 years and over have a disability.



1 in 10

One in ten children is a child with a disability.



Eurooppalainen näkökulma

Euroopan unioni arvioi, että esteettömyysvaatimuksia omaavien matkailijoiden potentiaalinen markkina-alue on noin 80 miljoonaa, ja se nousee 130 miljoonaan, kun mukaan lasketaan heidän matkaseuransa.

96 % vammaisista matkailijoista matkustaa seuralaisen kanssa ja suunnittelee pidempiä oleskeluja.

Liikuntarajoitteiset matkailijat ja heidän seuralaisensa käyttivät 30 % enemmän rahaa kuin keskivertoturisti. Nämä matkailijat ovat uskollisia ja toimivat kohteiden mainostajina ja suosittelevina sosiaalisen median kanavissa ja verkostoissa. (MMGy Travel Intelligence Data)

Matkailun esteettömyyteen investoiminen ei
ole vain eettinen oikea valinta, vaan myös
oikea liiketoimintavalinta.

Enrique Ruiz de Lera,
markkinointijohtaja,
Turespana

Transition Pathway for Tourism

Euroopan esteettömyyslain 130 esteettömyysvaatimukset voivat auttaa parantamaan esteettömyyttä ja osallisuutta

Aihe 25: Esteettömien matkailupalveluiden parantaminen

Topic 25: Enhancing accessible tourism services	Raising awareness of the importance of accessibility in tourism Improving the supply and visibility of accessible tourism services Applying EU rules on accessible public procurement	National, regional and local authorities Destination management organisations Tourism industry, SMEs Organisations of persons with disabilities	Increased offer and online access to information on accessible tourism services
--	---	---	--

**Matkailustrategioissa tulisi kiinnittää erityistä huomiota seuraaviin:
osallisuus ja esteettömyys**

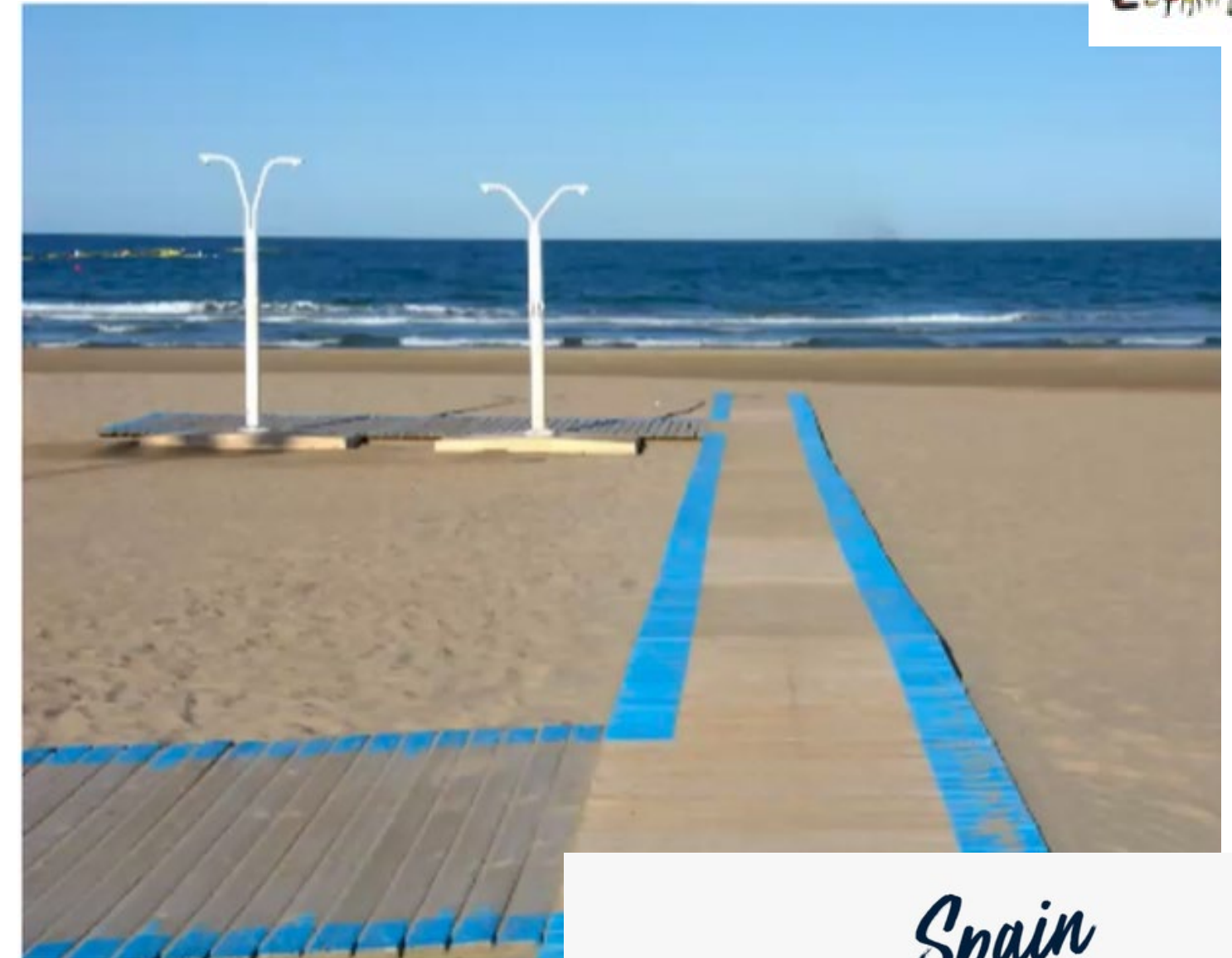
Espanja – esteettömän matkailun edelläkävijä

Espanja valvoo tiukkaa esteettömyyslainsäädäntöä ja -standardeja koko matkailuinfrastruktuurissa – kattaen liikenteen, majoituksen, vierailukohteet, rannat ja digitaaliset palvelut.

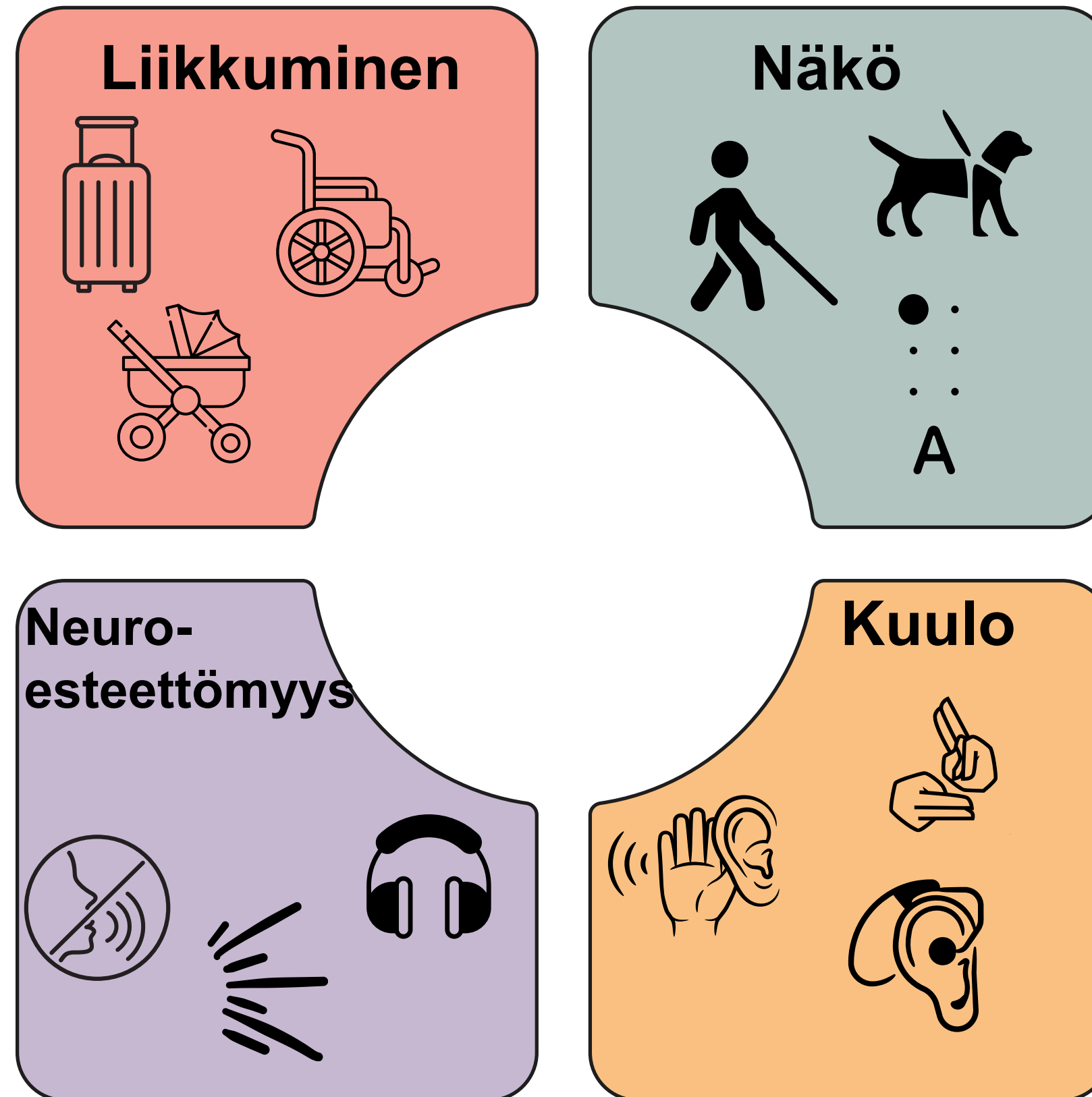
Turespañan ”Espanja kaikille” -aloite vahvistaa maan tavoitetta tulla osallistavan matkailun vertailukohteeksi.

Fundación ONCE:n ja matkailuministeriön tukema TUR4all auditoi yli 6 000 palvelua UNE-ISO 21902 -yleismaailmallisen suunnittelun viitekehystä vasten.

Espanjassa on yli 600 sertifioitua uimarantaa, jotka on varustettu kävelyteillä, uimatuoleilla ja tukihenkilöstöllä. Uimarannoilla on myös Sininen lippu ja kansalliset esteettömyyssertifikaatit.



Esteettömyyden ulottuvuudet



Esteetön matkailu



Esteetön matkailu on matkailua, joka on kaikkien saavutettavissa ja vastaa asiakkaiden, myös erityistarpeisten, tarpeisiin.

Kaikilla tulisi olla yhtäläiset mahdollisuudet matkustaa itsenäisesti, nauttia kokemuksista ja käyttää tarvitsemiaan ja haluamiaan palveluita esteettömällä tavalla.

Saavutettavuus viittaa siis pääasiassa fyysisiin asioihin, kuten rakennettuun ympäristöön, mutta myös aineettomiin asioihin, kuten tietoon, verkkosivustojen digitaaliseen saavutettavuuteen, asenteisiin ja palveluviestintään.

Esteettömän matkailun tarkistuslista

Kaksi asiaa pitää paikkansa esteettömän matkailun suhteen:

1. Mikään yksittäinen ratkaisu ei täysin vastaa jokaisen yksilön vaatimuksiin; termi ”täysin esteetön” on harhaanjohtava, koska sitä ei ole olemassa eikä sitä voida saavuttaa.
1. Meillä kaikilla on rooli sen varmistamisessa, että rakennettu ympäristö, sosiaalinen vuorovaikutus sekä verkkosivustomme ja sosiaalisen median kanavamme ovat mahdollisimman saavutettavia ja yhdenvertaisia.



Co-funded by
the European Union

Tämä hanke saa rahoitusta Euroopan unionin SMP-ohjelmasta avustussopimuksen nro 101181590 nojalla.



Kuva: Timo Veijalainen / Kideve

Viestintä



Esteettömyyden huomioivan viestinnän ohjeet

Yhdenvertainen viestintä auttaa täyttämään lupauksen ”ketään ei jätetä jälkeen”, joka on keskeinen osa kestävän kehityksen Agenda 2030 -toimintaohjelmaa.

Yhdenvertainen viestintä mahdollistaa kaikkien henkilöiden täysimääräisen ja tasavertaisen osallistumisen yhteiskunnan kaikilla osa-alueilla.



Kunnioittava vuorovaikutus – parhaat käytännöt

Do

- **Do** ask persons with disabilities directly what their accessibility preferences are.
- **Do** treat all adults as adults.
- **Do** speak directly to the person, not to their sign interpreter, personal assistant, etc.
- **Do** ask questions when you are unsure of what to do.
- **Do** wait for persons with disabilities to ask for assistance. If they ask, follow their instructions.
- **Do** verbally greet and identify yourself before extending your hand to greet a person who is blind or has low vision. Use the same courtesy when entering or leaving a room or saying good-bye when ending a conversation. Do not just walk away when talking to a person who is blind or has low vision.
- **Do** ask persons who are blind or have low vision if they would like to take your arm or elbow. Do not simply take their arm.
- **Do** provide information in advance, as much as possible, about programme agendas, schedules, interview questions, meeting materials, etc. Make them available in accessible formats.

Erityisryhmät asiakkaana



Toiminnallinen kapasiteetti ja rajoitukset

Jotkin toiminnalliset rajoitukset ovat pysyviä ja jotkut tilapäisiä.
Esimerkiksi:

- Pyörätuolia käyttävä henkilö
- Henkilö, joka käyttää rollaattoria
- Näkövammaisen henkilö
- Kuulovammaisen henkilö
- Henkilö, joka käyttää kainalosauvoja
- Perhe, jossa on pieniä lapsia
- Autistinen henkilö
- Dementiaa sairastava henkilö





Tunnistitko itsesi edelliseltä listalta?
Vaikka et, on silti hyvä tunnistaa, että jokaisella meistä on erityistarpeita jossain vaiheessa elämäämme.



Matkailijat, joilla on esteettömyystarpeita

Kun ryhmässä on yksi henkilö, jolla on esteettömyystarpeita, koko ryhmä valitsee kohteen tai palvelut sen perusteella.

- Haluavat kokea lomallaan samoja asioita kuin kaikki muutkin
- Ovat uskollisia asiakkaita ja jakavat mielellään kokemuksiaan muille esimerkiksi sosiaalisen median yhteisöissä



”Haluamme kokea
täsmälleen samat asiat
kuin kaikki muutkin,
mieluiten ilman
erityiskohtelua tai
hässäkkää.” Matkailija



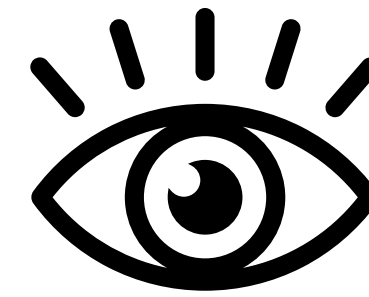
Liikkumisen apuvälinettä käyttävän henkilön ympäristövaatimukset

Esimerkiksi

- Kynnysvapaa
- Vaihtoehtoisia reittejä, esim. portaiden tai raskaiden ovien sijaan
- Meluton, hiljainen alue tai aika
- Tilavaatimukset: esim. leveät, esteettömät reitit, käytävät, wc:t, vastaanotto, aula ja pesutilat
- Kunnossapito (lumi ja jää)



John



Henkilö, jolla ei ole näkökykyä tai, jonka näkökyky on olennaisesti heikentynyt

Henkilö voi toimia turvallisesti ja itsenäisesti, kun:

- Polut ovat selkeitä
- Valaistus on hyvä
- Merkit ovat selkeitä ja jatkuvia

Näkövammaisen henkilön ympäristön vaatimukset:

- Kontrastit
- Teipit portaissa
- Ääniohjaus, esimerkiksi hississä
- Merkit, opastus
- Mahdollisuus ottaa opaskoira mukaan



Sandra



Kuulovammaisella tarkoitetaan henkilöä, jolla on diagnosoitu kuulon heikkeneminen eri syistä tai asteista – lievästä kuulon heikkenemisestä täydelliseen kuurouteen.

Hyvä kuunteluympäristö ottaa huomioon:

- Induktiosilmukka (kiinteä tai liikkuva, ns. palvelupistemalli)
- Akustiikka
- Valaistus
- Esteettömät näkymät
- Visuaalinen hälytysjärjestelmä



Mistä aloittaa?



5 askelta kohti esteettömämpiä palveluita

1. Tarkastele omia asenteitasi. Haluatko todella toivottaa kaikki tervetulleiksi?
2. Kartoita nykytilanne joko esteettömyysasiantuntijan avulla tai käyttämällä esteettömyystarkistuslistoja
3. Kun seuraavan kerran rakennat jotain uutta tai teet suuren remontin, ota huomioon esteettömyys suunnitteluvaiheessa.
4. Mieti, mitä muutoksia voit tehdä nykytilanteeseen? Esimerkiksi rakennuksien osalta, kuten hotelli tai majatalo.
5. Varmista, että yrityksen verkkosivusto on saavutettava ja että sieltä löytyy ajantasaista tietoa esteettömyydestä. Varmista, että henkilöstö osaa vastata kysymyksiin esteettömyydestä.

Esteettömyystiedot

Esteettömyystietojen tarjoaminen ennen matkaa verkkosivustolla, sosiaalisessa mediassa ja asiakaspalvelupisteessä.



Elämysten muotoilu

Museossa äänikierrosten ja
näyttelytietojen
suurpainettujen versioiden
tarjoaminen on loistava tapa
poistaa sisällön esteitä
sokeiden tai heikkonäköisten
ihmisten kannalta.



Apuvälineet

Apuvälineiden, kuten
pyörätuolin,
kuulonsuojainten tai
induktiosilmukan,
tarjoaminen on tärkeää.
Tämä ei aina edellytä niiden
omistamista, vaan verkoston
rakentamista, jonka kautta
niitä voi vuokrata.



**Esteettömyystiedon tarjoaminen on
tehokkain ja kustannustehokkain
tapa parantaa matkailuyrityksen
esteettömyyttä – jo tänään.**



**Älä huoli siitä, että olisitte täysin esteetön
matkailuyritys
– se ei ole mahdollista.**



Yhteenveto

Esteettömyystiedon tarjoaminen on tehokkain ja myös kustannustehokkain tapa parantaa matkailuyrityksen esteettömyyttä.

Toiseksi, älä huoli siitä, että se on "täysin esteetön" kaikille – se ei ole mahdollista.

Rakenna verkosto, jossa on muiden alojen palveluntarjoajia, jotka voivat auttaa sinua suunnittelemaan esteettömiä palveluita, kohtaamaan henkilöitä, joilla on esteettömyystarpeita, ja joiden kanssa voit tehdä yhteistyötä (esim. terveydenhuolto, fysioterapeutit, paikalliset ja alueelliset järjestöt ja yhdistykset).



Lähdeluettelo

UNITED. <https://www.accessibletourism.org/>

Euroopan esteettömyyslaki. https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/disability/european-accessibility-act-eaa_en

EU:n vammaisuustiedot. <https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/disability-eu-facts-figures/>

Broadgate Farm Cottages <https://www.broadgatefarmcottages.co.uk/accessibility-guide/>

Matkailun siirtymäpolku. 2022. <https://transition-pathways.europa.eu/tourism/ttp-reports/tourism-transition-pathway-eu-strategy-boost-green-and-digital-transformation>

Yhdistyneet Kansakunnat. 2022. Vammaisnäkökulmat huomioivan viestinnän ohjeet.

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi9qNHr17KRAxVDAxAlHaswMncQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fdigitallibrary.un.org%2Frecord%2F4042358%2Ffiles%2F1401388-EN.pdf&usg=AOvVaw1zr_rvpN-Odw9GrWuxjuFw&opi=89978449

Yhdistyneet Kansakunnat. Vammaisten osallistamisstrategia.

<https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/>

Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (WCAG) 2.1. 2025. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>



inspires-tourism.eu



linkedin.com/company/inspires-tourism



facebook.com/INSPIRES-TOURISM



Co-funded by
the European Union

Tämä hanke saa rahoitusta Euroopan unionin SMP-
ohjelmasta avustussopimuksen nro 101181590 nojalla.



Aktiviteetti I: Esteettömän matkailun verkoston rakentaminen

Laadi suunnitelma paikallisen, alueellisen ja kansallisen verkoston luomiseksi esteettömän matkailun tukemiseksi.

Suunnitelmassasi tulisi:

- Tunnista keskeiset sidosryhmät julkiselta sektorilta, yksityisiltä yrityksiltä ja kolmannen sektorin organisaatioilta.
- Määrittele kunkin toimijan roolit ja vastuut.
- Ehdota yhteistyömekanismeja (esim. säännölliset kokoukset, jaetut alustat, yhteiset projektit).
- Hahmottele toimenpiteet verkoston osallistavuuden ja kestävyysden varmistamiseksi.
- Laadi lyhyt ehdotus, jossa kuvaillet, miten tämä verkosto parantaa matkailun saavutettavuutta ja osallistavuutta.