

# **Esteettömyys ja saavutettavuus osana matkailualan yrityksen kehittämistä**

Marjo Kivi, Avaava Oy  
10.5.2024



# **Esteettömyys Saavutettavuus — Mitä?**

**avaava<sup>®</sup>**

# Design for All

avaava<sup>®</sup>

TIEDON  
ymmärrettävyys

TUOTTEIDEN  
käytettävyys

VIESTINNÄN  
saavutettavuus

PALVELUJEN  
saavutettavuus

YMPÄRISTÖN  
esteettömyys



**Esteettömyys ja saavutettavuus  
ajankohtaisempaa kuin koskaan!**

# 19,5%

Lääketieteellisesti katsottuna noin 19,5 % väestöstä on liikkumis- ja toimimiseesteisiä. Tämä tarkoittaa **yli miljoonaa suomalaista**.

Lähde: Liikenne- ja viestintäministeriö. (2017.) Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi: Toimenpideohjelma 2017-2021, Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 8/2017, Helsinki.

**Erilaisia rajoitteita**

**Autismi**

**Kuulovamma**

**Sokeus**

**Kuurous**

**Kehitysvamma**

**Lukihäiriö**

**Neliraajahalvaus**

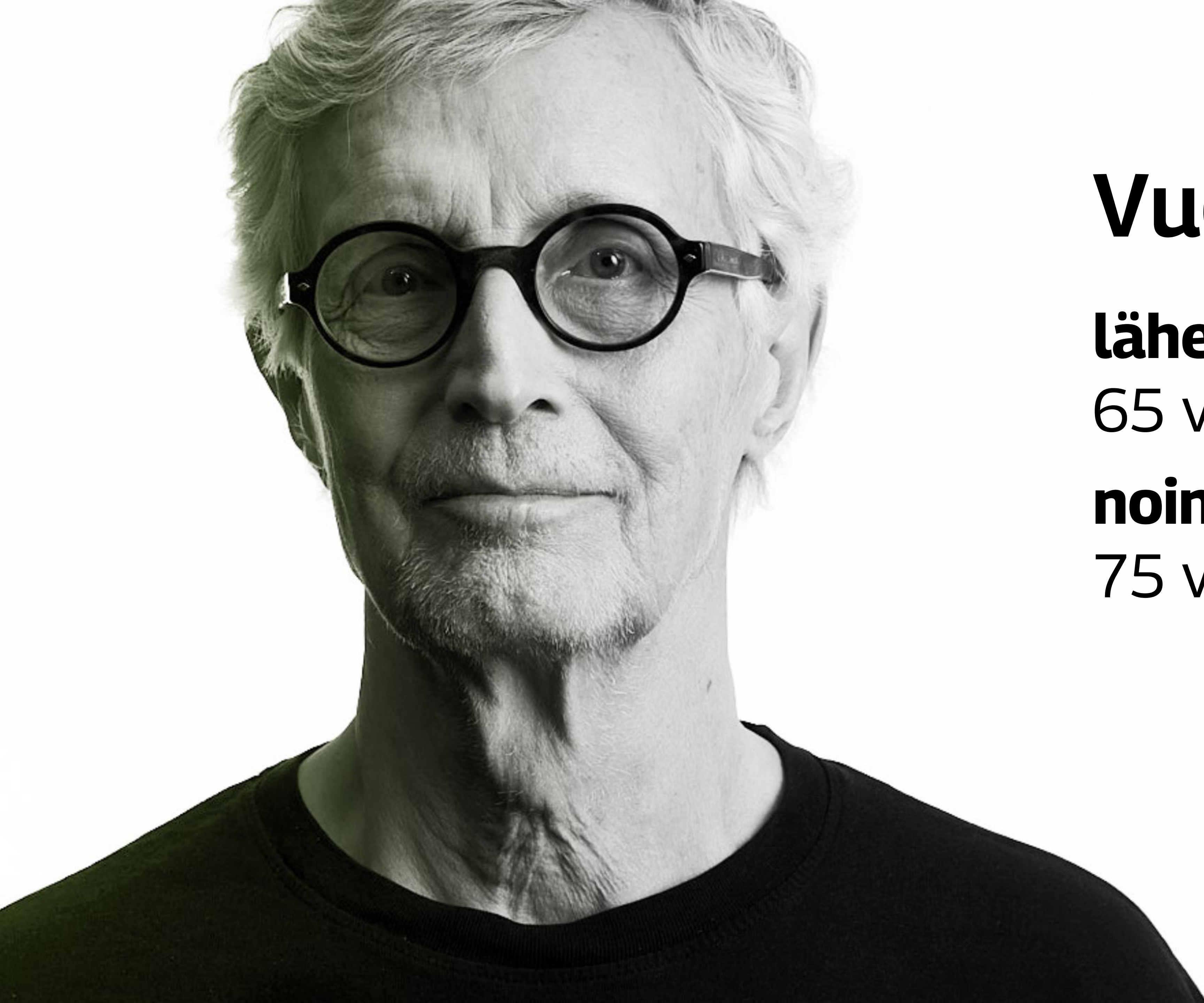
**Lyhytkasvuisuus**

**Heikkonäköisyys**

**Parkinsonin tauti**



**Väestö ikääntyy!**



# Vuonna 2030

**lähes 1,4 miljoonaa**  
65 vuotta täyttäneitä

**noin miljoona**  
75 vuotta täyttäneitä

avaava<sup>®</sup>

# 40%

avaava<sup>®</sup>

Eräiden arvioiden mukaan jokainen meistä on jollain tavalla liikkumis- ja toimimisesteinen 40% elinajastaan.\*

Kieltä  
osaamaton

Murtunut käsi

Raskaus

Värisokeus

Ikääntyminen

Stressi

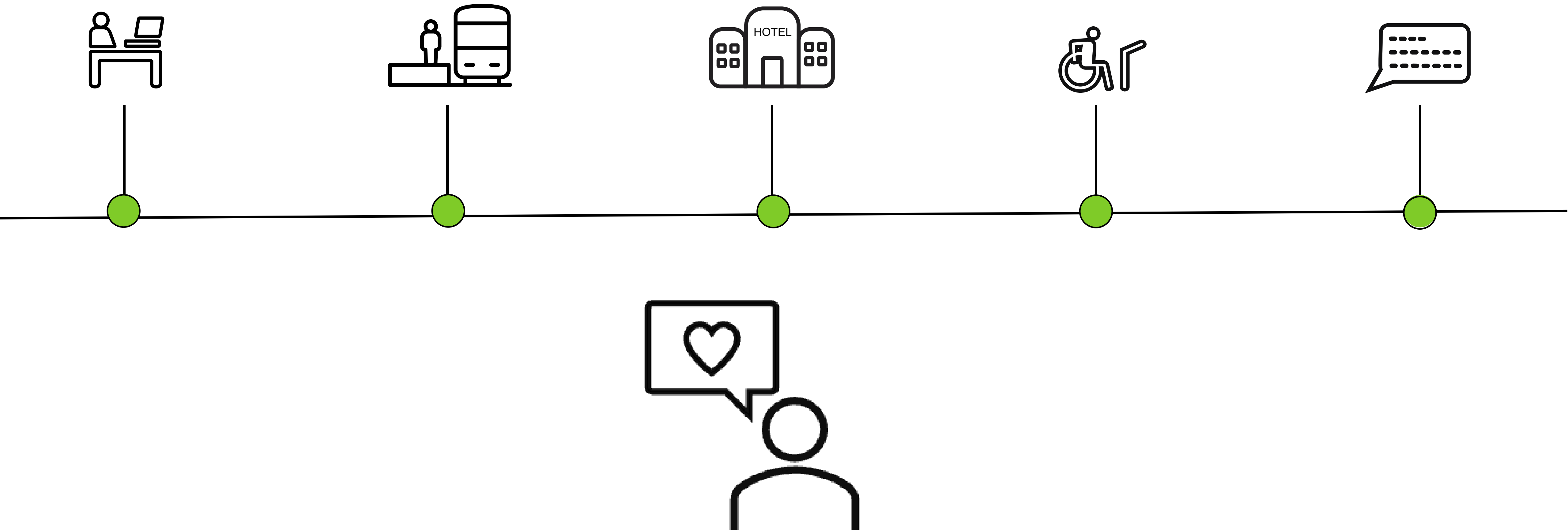
Kuulovamma

Silmälasit

Sääolosuhteet

\* Lähde: Liikenne- ja viestintäministeriö (2017.)  
Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömäksi.  
Toimenpideohjelma 2017-2021,  
Liikenne- ja viestintäministeriön  
julkaisu 8/2017, Helsinki

# Esteetön, saavutettava ja inklusiivinen palvelupolku





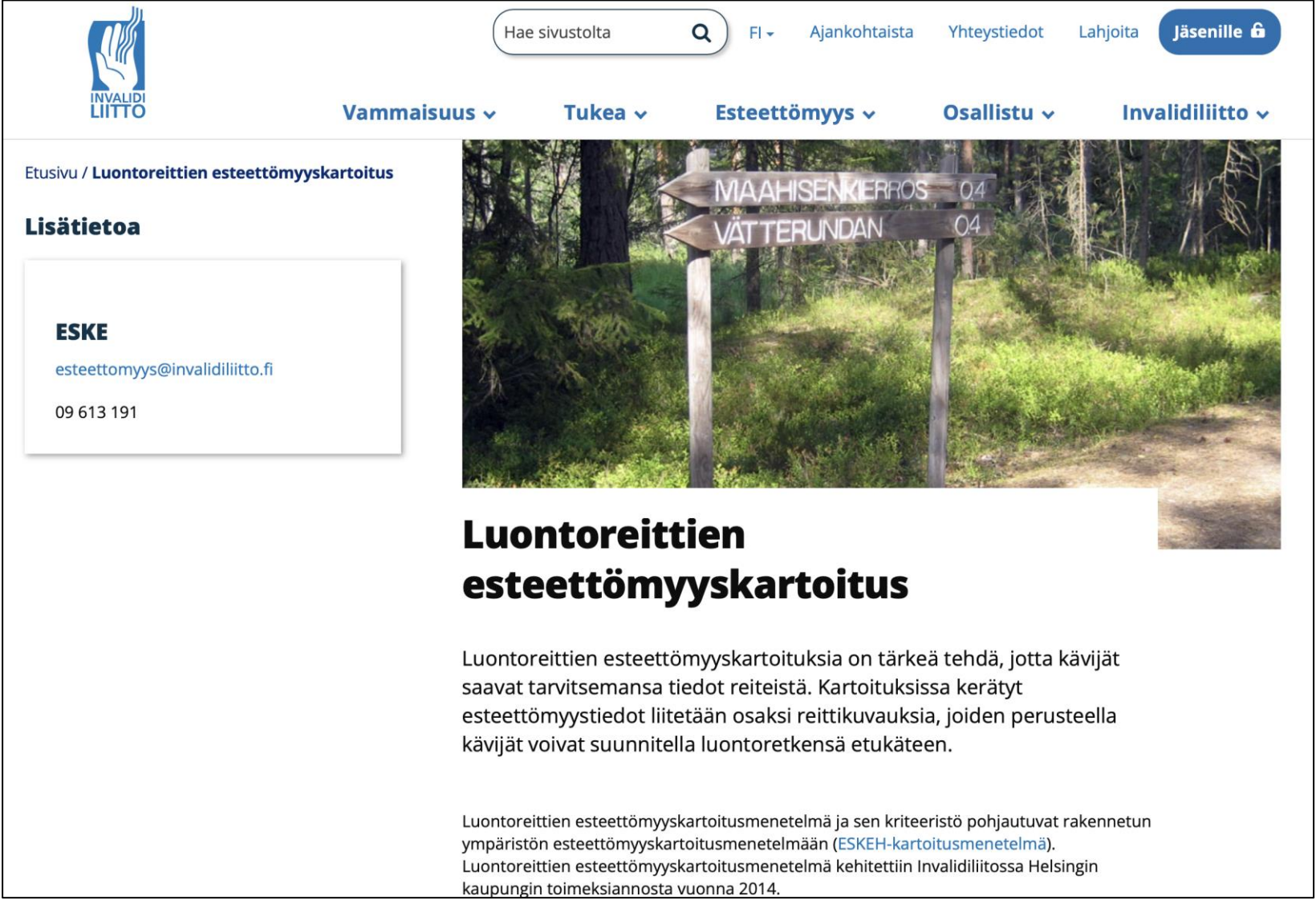
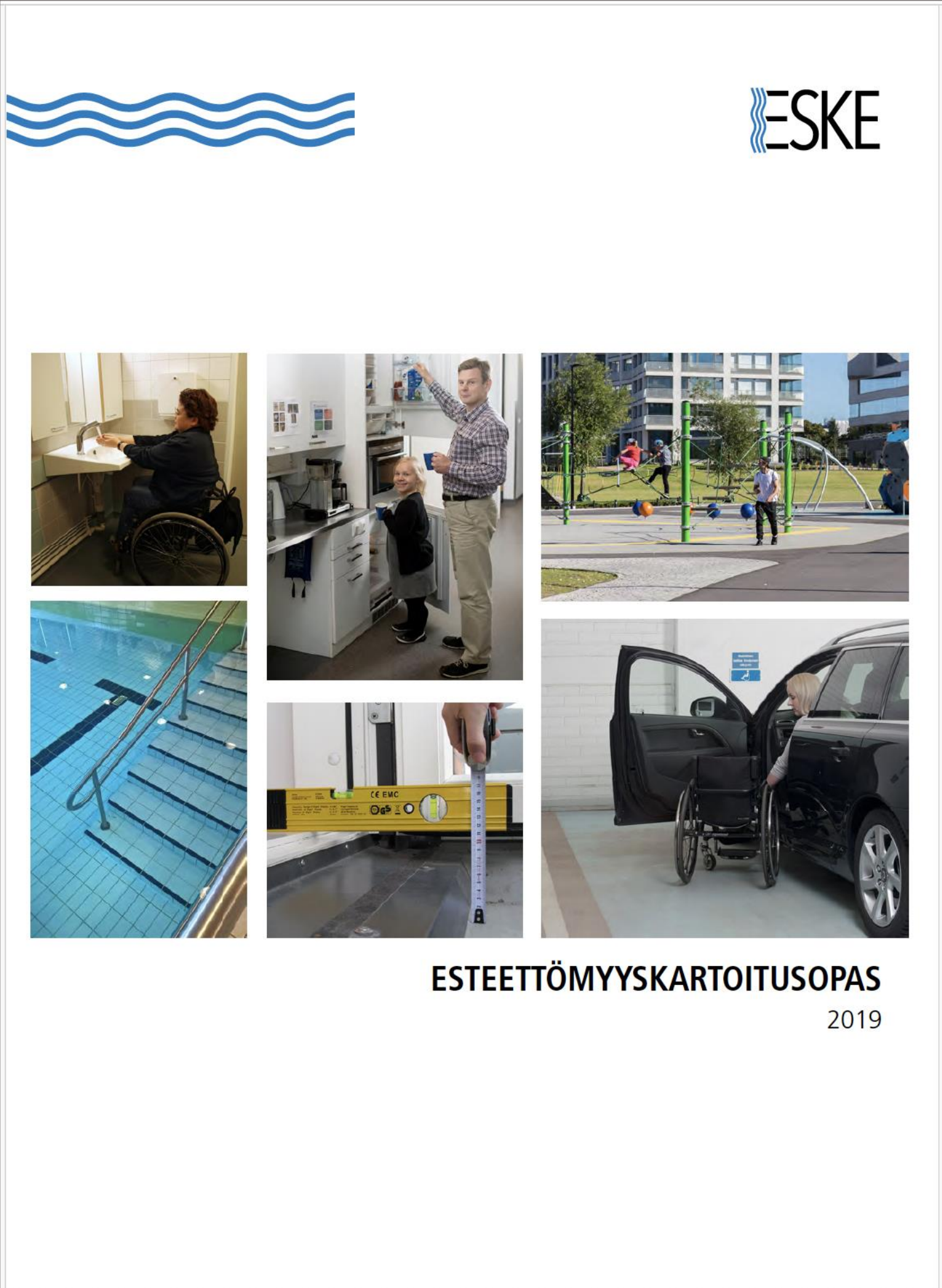
# Esteettömyys- kartoitukset

avaava<sup>®</sup>

# Esteettömyyskartointus

Esteettömyyskartoituksessa selvitetään fyysisen ympäristön esteettömyys kaikkien käyttäjien kannalta.

- Liikkumisympäristön esteettömyys
- Näkemisympäristön esteettömyys
- Kuulemisympäristön esteettömyys
- Opasteet



<https://www.invalidiliitto.fi/eskeh-kartoituslomakkeet-ja-opas>

<https://ym.fi/-/uusi-opas-antaa-valineet-esteettomaan-rakentamiseen>

avaava®



# Moninaisuus lisääntyy

avaava<sup>®</sup>

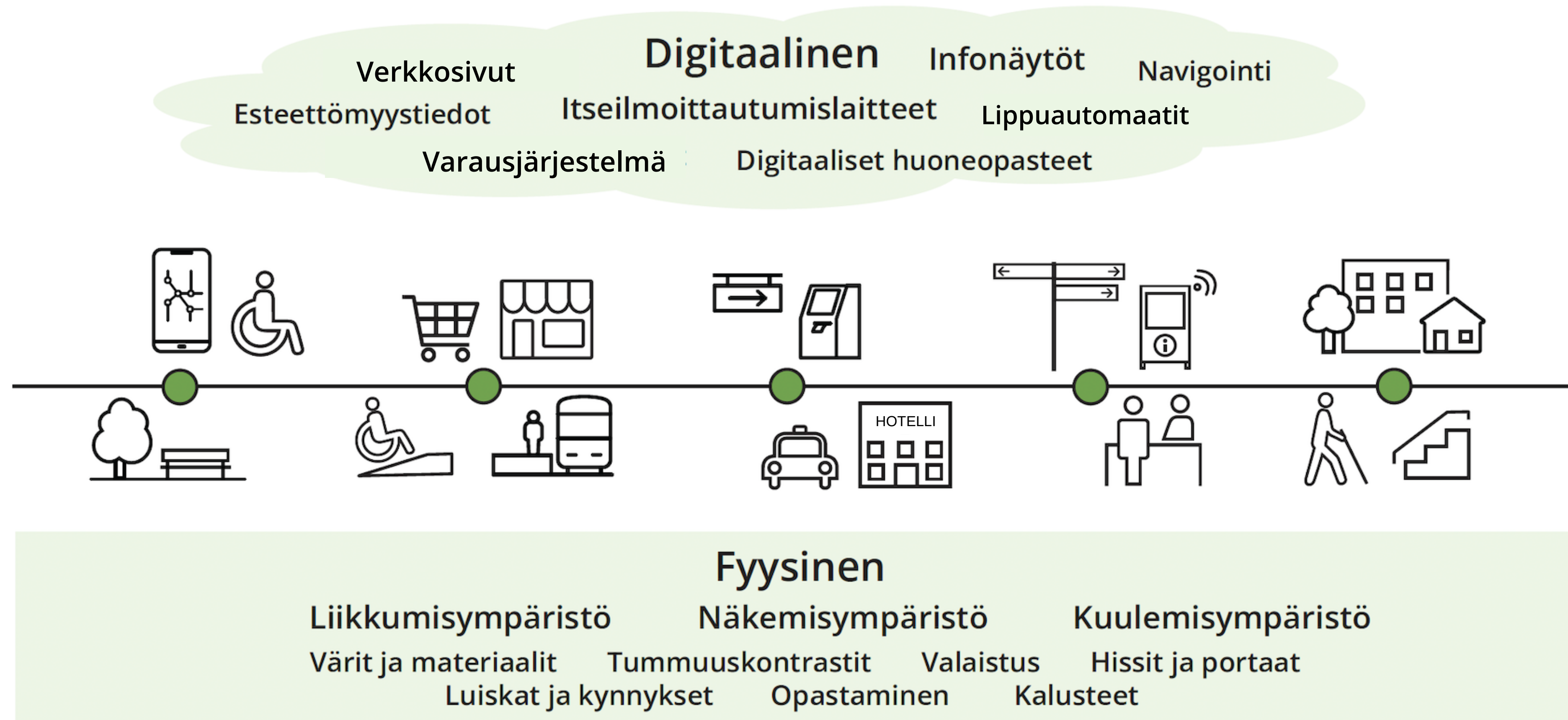




# Mystery Shopping

avaava<sup>®</sup>

# Inklusiivinen, esteetön ja saavutettava palvelukokemus



# Mikä on Mystery Shopping?

Käyttäjät arvioivat:

- Palvelun ja viestinnän saavutettavuus eri vaiheissa palvelua, eri kanavissa ja tilanteissa
- Fyysisen ympäristön esteettömyys palvelun eri vaiheissa ja tiloissa
- Tiedon ja viestinnän ymmärrettävyys ja inklusiivisuus
- Palvelun ja mahdollisten tuotteiden ja laitteiden käytettävyys
- Moninaisten asiakkaiden kohtaaminen ja asiakaspalvelutilanteet
- Opastamisen esteettömyys ja saavutettavuus eri aistit, toimimisrajoitteet ja kielet huomioiden

**”Asiakaspalvelu niin matkaa  
suunniteltaessa, satamissa kuin laivoilla oli  
erittäin hyvää. Tuli jopa sellainen olo, että  
tietääköhän henkilökunta, että laivalla on  
tarkkailijoita.”**



# Opastusjärjestelmät

avaava<sup>®</sup>



# Korennon kierros



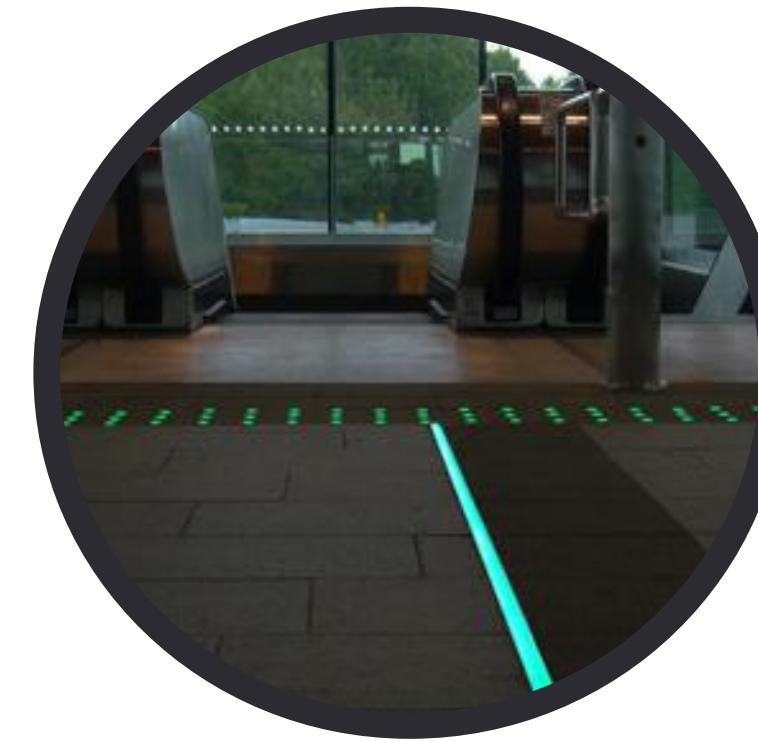
Kohokartta



Äänimajakka



Tunnusteltavat ohjaus- ja  
huomioaluemerkinnät lattiapinnassa



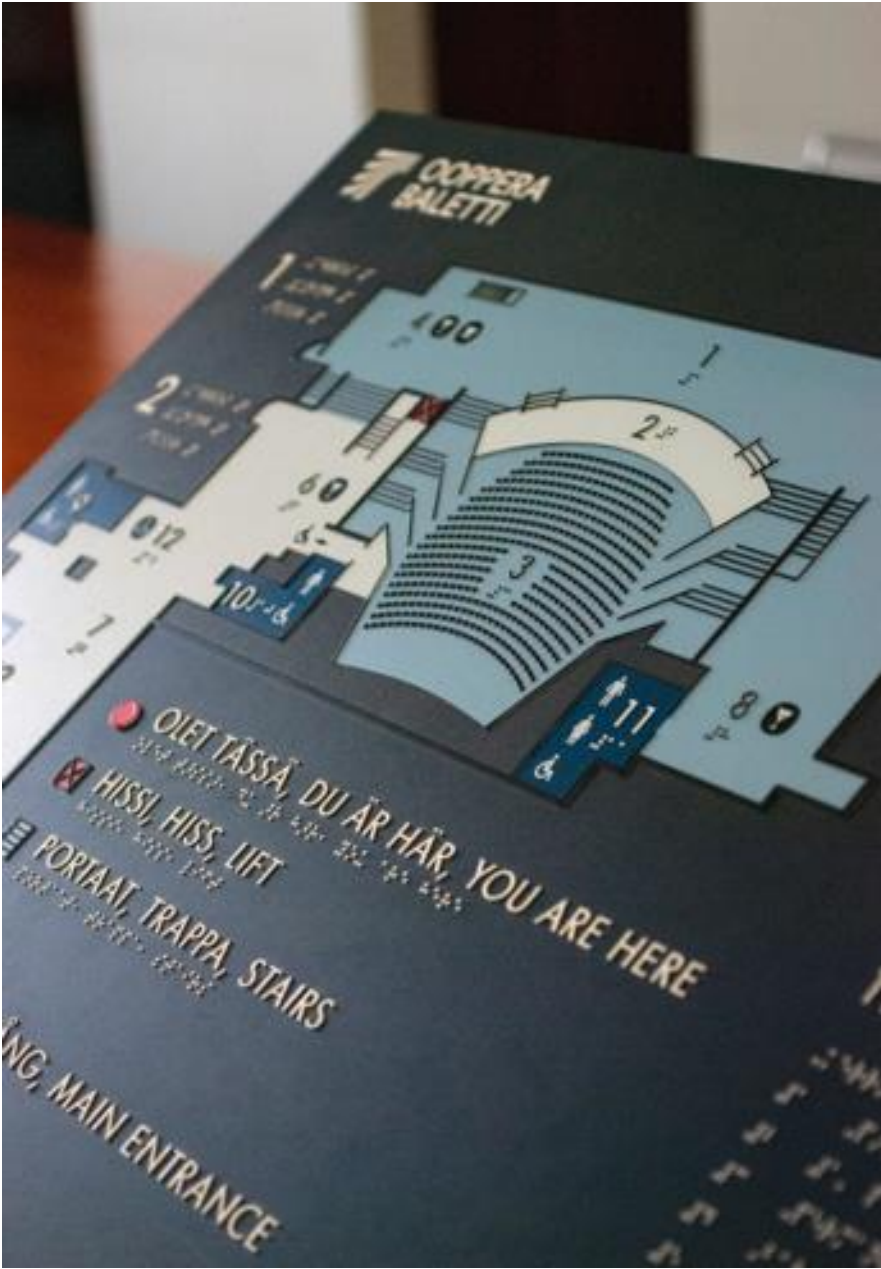
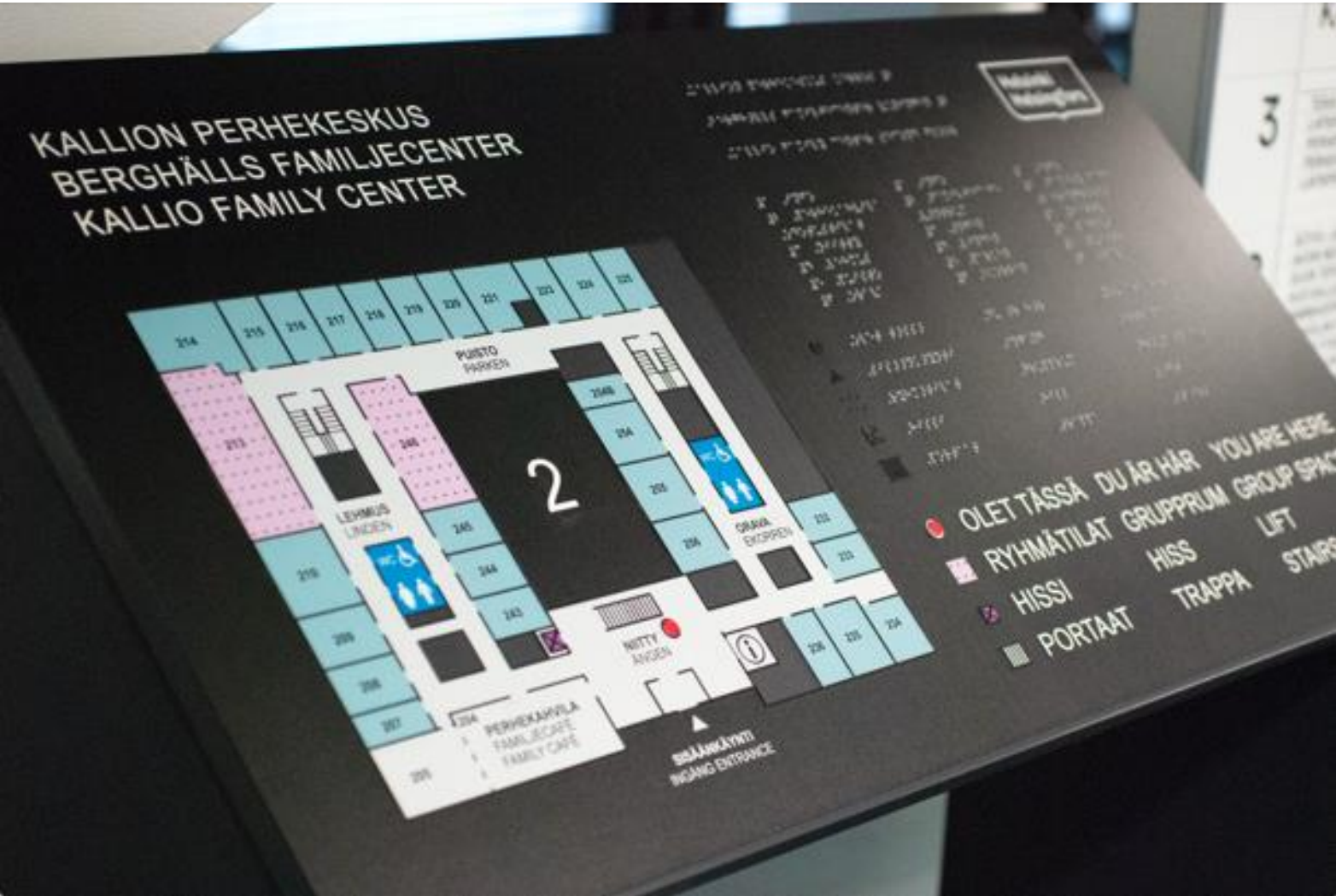
Piste- ja kohokirjoituksin  
varustetut kyltit



Käsijohdeopasteet



Sisänavigointi-järjestelmä



# Luostarinmäen museo





# **Viestinnän saavutettavuus**

**avaava<sup>®</sup>**

# Viestintä

- Ennakkotieto!
- Miten kerrotaan?

## Esimerkki

### Saapuminen

#### Avustajat

Mahdollinen avustaja, tulkki tai tukihenkilö pääsee ilmaiseksi Ateneumiin.

#### Esteetön reitti

Liikkumisesteetön sisäänkäynti on hissillä Ateneuminkujalta. Invataksi voi jättää ja noutaa museovieraan Ateneuminkujan Mikonkadun puoleisesta päädyistä: osoite taksia tilatessa on Mikonkatu 10.

Voit lainata pyörätuoleja ja rollaattorin palvelunaulakon vierestä. Palvelunaulakosta voit myös lainata kävelykepin. Apuvälineitä ei voi varata etukäteen.

#### Opaskoirat

Opas- ja avustajakoirat ovat tervetulleita Ateneumiin.

### Museossa liikkuminen

#### Hissi

Hissi rakennuksen muihin kerroksiin on WC-tilojen vieressä. Ajan kysymys -kokoelmanäyttelyssä on hissi salista 2.8 pääsaliin 2.9 (Luonnon aika).

#### Induktiosilmukka

Induktiosilmukka on asennettu lipunmyyntisaliin, valopihan lipunmyyntipisteelle ja Ateneum-saliin.

#### Kohokartta

Kohokartta Ateneum-rakennuksen pohjakerroksesta on lipunmyyntisalissa ja palvelunaulakossa.

#### Sanakartta

Sanallinen kuvailu toimii näkövammaiselle liikkumisen apuvälineenä tai etukäteisenä tutustumisvälineenä.

[Siirry Ateneumin pohjakerroksen sanakarttaan](#)

#### Suurennuslasit

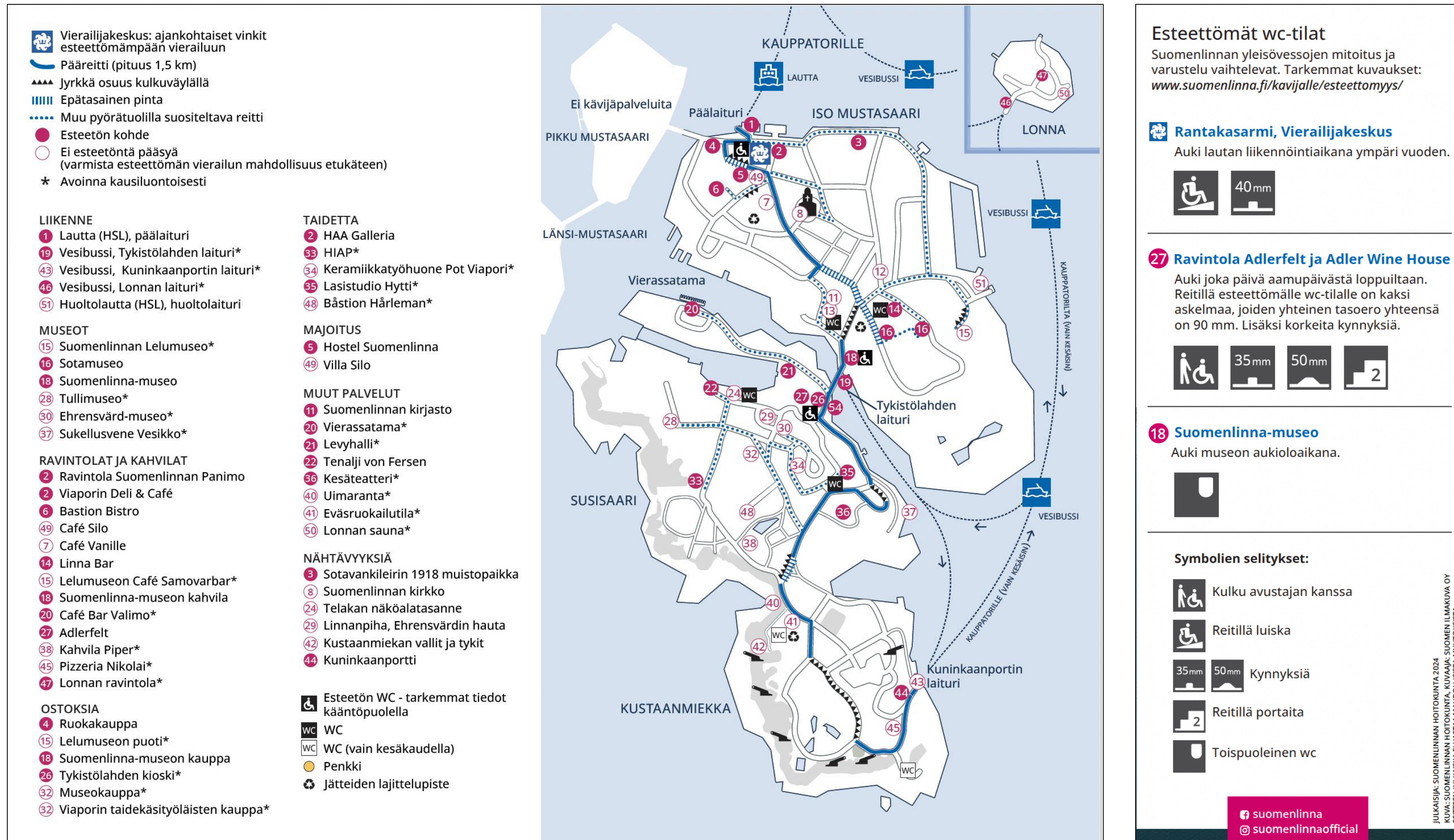
Voit lainata suurennuslaseja lipunmyyntisalista.

#### Esteetön WC

Esteetön, sukupuolineutraali WC sijaitsee pohjakerroksen WC-tiloissa. Lisää WC- sekä 3. kerroksesta hissin läheisyydestä.

# Suomenlinnan helppokulkuiset reitit

avaava<sup>®</sup>



# Saavutettavuutta säädellään laissa

- **Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019)**
  - Taustalla saavutettavuusdirektiivi, jonka tavoitteena on luoda yhdenmukaiset minimitason vaatimukset saavutettavuudelle Euroopassa
  - Koskee kaikkia julkisen hallinnon ja julkista hallintotehtävää hoitavien organisaatioiden verkkopalveluita ja mobiilisovelluksia
- **EAA eli European Accessibility Act eli ”esteettömyysdirektiivi”**
  - Tuli voimaan keväällä 2019, kansalliseen lainsäädäntöön 2/2023
  - Saavutettavuus- ja esteettömyysvaatimuksia esimerkiksi verkkokaupoille, sähköisille lukulaitteille, pankkiautomaateille ja monille muille itsepalveluautomaateille
  - Vaatimusten soveltaminen alkaa 28.6.2025
  - Velvoittaa myös yksityistä sektoria vahvemmin

# Palautteen puute ei takaa saavutettavuutta

- 71% toimintaesteisistä lähtee verkkosivustolta tai liikkeestä, joka ei ole saavutettava tai esteetön
- 90% ei kerro palveluntarjoajalle ongelmista, vaan etsii toisen palveluntarjoajan



**Vaadi saavutettavuutta!**

**Esteettömyyden ja saavutettavuuden  
kehittäminen kannattaa!**

**Mahdottomia kohteita ei ole,  
aina voi tehdä jotain!**

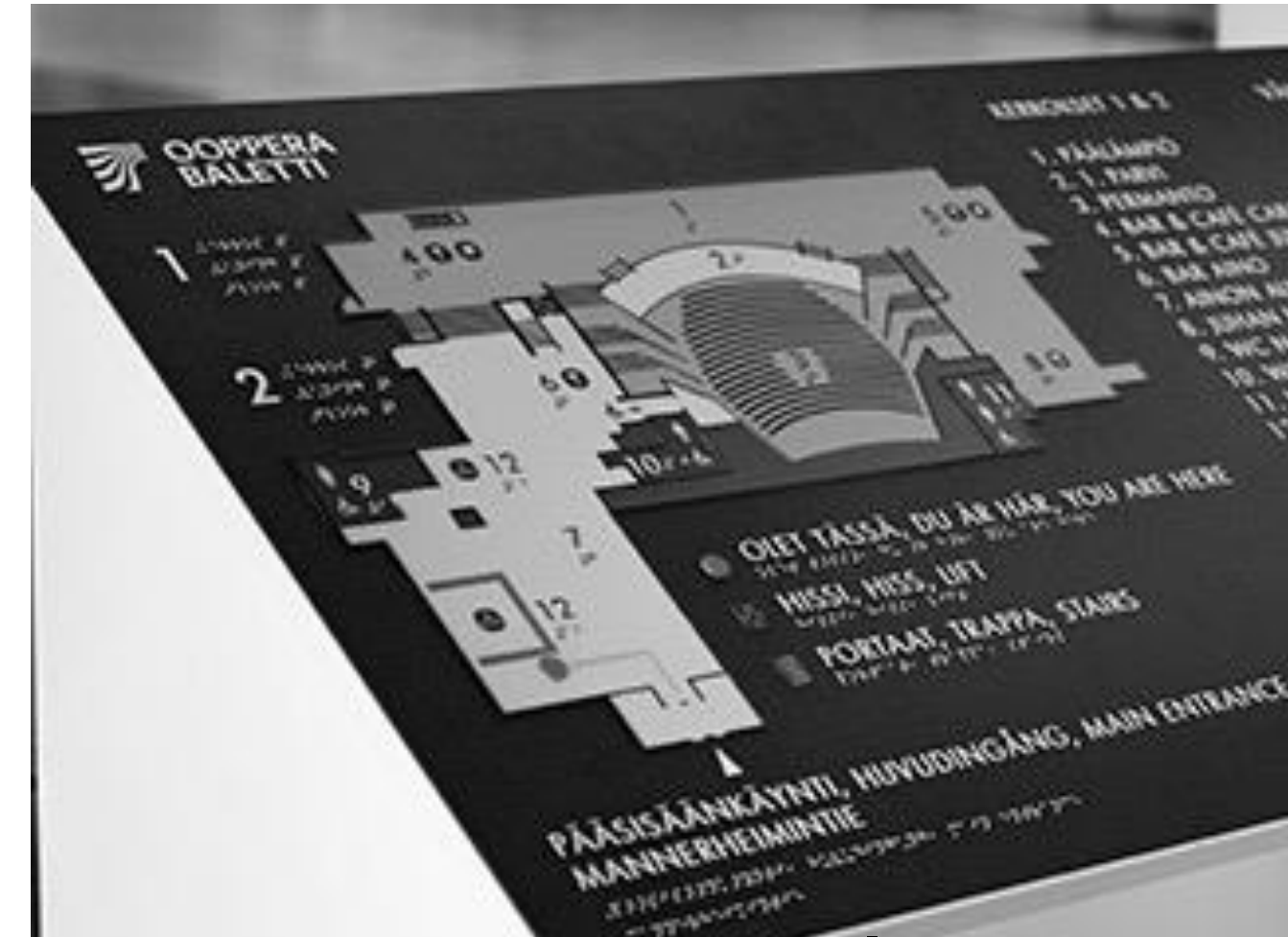
## Esteetön ympäristö



## Saavutettava viestintä



## Opastesuunnittelu



**Kartoitus**

**Koulutus**

**Konsultointi**

**Suunnittelu**

**Ratkaisut**

**Tuotteet**

**Menetelmät**



# Kiitos!

Marjo Kivi

Avaava Oy

050 3388 765

[marjo.kivi@avaava.fi](mailto:marjo.kivi@avaava.fi)

avaava<sup>®</sup>