

Johdanto: Saavutettavuus ja vapaus

Esteetön ja saavutettava matkailu mahdollistavat kaikille ihmisille matkailuelämyksiin osallistumisen ja niistä nauttimisen. Useilla ihmisillä on erilaisia esteettömyyteen liittyviä tarpeita, liittyivätpä ne fyysiseen kuntoon tai eivät. Esimerkiksi vanhemmilla ja vähemmän liikkuvilla ihmisillä voi olla tarpeita esteettömyyden osalta - nämä voivat aiheuttaa haastaita matkustaessa.

Maailman terveysjärjestön (WHO, 2023) mukaan "arviolta 1,3 miljardia ihmistä - noin 16% maailman väestöstä - kokee tällä hetkellä merkittävää vammaa".

Kaikkien matkailutuotteiden ja -palvelujen esteettömyyden olisi oltava keskeinen osa vastuullista ja kestävästä matkailupolitiikkaa. Esteettömyydessä ja saavutettavuudella ei ole kyse vain ihmisoikeuksista. Se on liiketoimintamahdollisuus kohteille ja yrityksille, mahdollisuus huomioida ja ottaa vastaan kaikki asiakkaat ja lisätä samalla tuloja.

Esteettömyys, saavutettavuus ja kestävyys

UNWTO (Yhdistyneiden kansakuntien Maailman matkailujärjestö) määrittelee vastuullisen, kestävän ja esteettömän ja saavutettavan matkailun edistämisen seuraavasti:

(...) edistää matkailua talouskasvun, inklusiivisen kehityksen ja ympäristö kestävyuden edistäjänä ja tarjoaa alalle johtajuutta ja tukea osaamis- ja matkailupolitiikan edistämässä maailmanlaajuisesti.

(...) kestävästä matkailusta koskevien sääntöjen ja käytäntöjen tukeminen.

Tietämyksen, koulutuksen ja valmiuksien kehittämisen edistäminen (...)

Matkailun kilpailukykyyn parantaminen (...)

Matkailun osuuden kasvattaminen köyhyyden vähentämisessä ja kestävyuden kehittämisessä maailmanlaajuisesti (...)

Kumppanuuksien luominen (...)

Saavutettavuus ja esteettömyys ovat keskeinen osa vastuullista ja kestävästä matkailupolitiikkaa.

Se on sekä välttämätön ihmisoikeus että poikkeuksellinen liiketoimintamahdollisuus.

UNWTO (2013)

Lue lisää EU:n (EU) 2019/882 tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista.
[EUR-Lex - 32019L0882 - FI - EUR-Lex \(europa.eu\)](https://eur-lex.europa.eu/eur-lex.do?uri=CELEX:32019L0882-01)



DISCLAIMER - This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Esteettömyys ja saavutettavuus

Esteettömyys ja saavutettavuus (engl. accessibility) ovat tärkeitä edellytyksiä sille, että kaikki henkilöt voivat elää itsenäisesti ja osallistua täysimääräisesti kaikilla elämäalueilla.

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

- vammaisille henkilöille
- lapsiperheille
- rollaattoria käyttäville.

Asenteellinen tai sosiaalinen saavutettavuus tarkoittaa sitä, että kaikki kävijät otetaan huomioon tasa-arvoisesti esimerkiksi ulkonäköön, uskontoon, seksuaaliseen suuntautumiseen (LGBTQ+), sukupuoleen, vammaan, ikään ja taustaan katsomatta. Käytännössä tämä koskee esimerkiksi asiakaspalvelutilanteita, joissa ennakkoluulot ja asenteet voivat heijastua asiakaspalvelijan käyttäytymiseen.

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

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

(https://www.visitfinland.fi/4af121/globalassets/julkaisut/visi-finland/tutkimukset/2021/guide_t_o_inclusive_travel_2021.pdf)

