

Parhaat käytännöt saavutettavuuden ja esteettömyyden huomioimiseen tapahtumissa

Tapahtumateollisuus ry:n vastuullisuus-, venue- ja kuluttajatapahtumaliiketoimintatyöryhmät ovat yhdessä koonneet tämän ohjeistuksen tapahtumajärjestäjien ja tapahtumapaikkojen suunnittelijoiden tueksi. Tavoitteena on auttaa huomioimaan saavutettavuus ja esteettömyys tapahtumien suunnittelu- ja toteutusvaiheessa.

Kaikkien ratkaisujen ja toimintatapojen tulee olla yhdenvertaisuuslain sekä yhdenvertaisuusvaltuutetun toimiston linjausten mukaisia.

Saavutettavuuteen ja esteettömyyteen panostaminen on velvollisuus sekä osoitus yhdenvertaisuudesta, vastuullisuudesta ja erilaisuuden huomioimisesta. Tapahtumia ja tapahtumapaikkoja on erilaisia, joten jokainen toimija voi soveltaa näitä käytäntöjä omaan toimintaympäristöönsä turvallisuus, toteutettavuus ja resurssit huomioiden.

1. Saavutettavuus osaksi suunnittelua alusta alkaen

Jotta tapahtuma olisi saavutettava ja esteetön, tulee nämä seikat huomioida jo tapahtuman ja tapahtumapaikan suunnitteluvaiheessa.

Suositukses:

- Huomioi esteettömyys kaikkien toimijaryhmien näkökulmasta: kävijät, esiintyjät, henkilökunta, vapaaehtoiset ja yhteistyökumppanit.
- Ota kohderyhmiä mukaan suunnitteluun hyödyntämällä kokemusasiantuntijoita, esteettömyysasiantuntijoita ja eri käyttäjäryhmien palautetta.
- Testaa ratkaisuja käytännössä ennen tapahtumaa.
- Hyödynnä konsultointia etenkin silloin, kun ratkaisujen toimivuudesta on epävarmuutta.
- Tunnista vanhojen venueiden rakenteelliset rajoitteet ja pyri kompensoimaan niitä toiminnallisilla ratkaisuilla.
- Huomioi, että saavutettavuus ei tarkoita vain fyysistä esteettömyyttä, vaan myös esimerkiksi aistiesteettömyyttä, kognitiivista saavutettavuutta, sosiaalista saavutettavuutta ja psykologista turvallisuutta.

2. Lipunmyynti ja asiakaspolku

TAPAHTUMATEOLLISUUS ry.

Lipunmyynti on ensimmäinen kohtaamispiste, jossa saavutettavuus ja esteettömyys konkretisoituu asiakkaalle.

2.1. Apuvälinettä käyttävän henkilön lippu ja käytännöt

- Avustajan osallistuminen tulisi lähtökohtaisesti mahdollistaa maksutta.
- Viesti apuvälinettä käyttävän henkilön lippukäytännöt selkeästi: kuka on oikeutettu avustajaan, mitä todistetta tarvitaan, miten apuvälinettä käyttävän henkilön ja avustajan lippu lunastetaan ja miten toimitaan erityistilanteissa (esim. useampi avustaja, tulkki).
- Apuvälinettä käyttävän henkilön lipun on oltava ostettavissa samasta kanavasta, kuin muutkin lipputyypit
- Apuvälinettä käyttävän henkilön tulisi lähtökohtaisesti voida valita erilaisista katsomopaikoista itselleen sopiva. Apuvälinettä käyttävä asiakas voi esimerkiksi osallistua tapahtumaan peruslipulla osallistuvien ystävien kanssa, jolloin on tärkeää, ettei apuvälinettä käyttävän asiakkaan ainut mahdollinen paikka ole muualla, kuin peruslipun ostaneilla ystävillä. Tapahtumapaikan rajoitteet ja viranomaisten poistumisturvallisuutta koskevat määräykset voivat rajoittaa paikan valintaa, mutta tapahtumajärjestäjän ei tule rajoittaa paikan valintaa yhtään enempää kuin on välttämätöntä.
- Käytä inklusiivista terminologiaa: suosi termejä kuten **apuvälinettä käyttävän henkilön lippu** tai **liikuntaesteisen henkilön lippu**, vältä tarpeettoman rajaavia termejä. Lipputyypeissä voi olla myös esimerkiksi **helppo liikkua lippu**, jolloin paikat sijaitsevat esimerkiksi lähellä sisäänkäyntejä, hissejä ja niissä on esimerkiksi enemmän jalkatilaa.
- Muista, että kaikki avustajaa tarvitsevat henkilöt eivät käytä näkyvää apuvälinettä

2.2. Lipputiedot

Asiakkaan tulisi nähdä jo ostohetkellä esteettömien paikkojen sijainti paikkakartalla, kulkureitit, avustajapaikkojen sijainti, tiedot mahdollisesta tulkkauksesta, induktiosilmukan saatavuus ja esteettömät palvelut.

Nämä tiedot voivat olla ratkaisevassa asemassa sen kannalta, voiko henkilö ylipäänsä osallistua tapahtumaan.

Esteettömyys- ja saavutettavuustiedot tulisi kerätä järjestelmällisesti jo tapahtuman perustamisvaiheessa.

Varmista, että lipunmyyntijärjestelmän ja tapahtumajärjestäjän ilmoittamat tiedot ovat yhtenäistä ja huomioi, että mahdollisesti päivittyvä tieto kannattaa keskittää omiin kanaviin, joihin voidaan tehdä muutoksia nopeasti.

TAPAHTUMATEOLLISUUS ry.

3. Viestintä ennen tapahtumaa

Ennakkoviestinnän tulee olla selkeää, löydettävää ja saavutettavaa. Tämän kokonaisuuden huomioiminen on keskeisessä roolissa tapahtuman onnistumisen ja sujuvuuden kannalta. Kyseiseen tapahtumaan osallistuminen on aina jollekin ensimmäinen kerta, jolloin ennakkoviestinnän rooli on merkityksellinen.

Jokaisella tapahtumalla tulisi olla helposti löydettävä osio (mielellään etusivulla tai enintään kahden klikkauksen päässä), esimerkiksi:

“Tapahtuman esteettömyys ja saavutettavuus”

Sivulla on hyvä kertoa tiedot esimerkiksi esteettömistä sisäänkäynneistä, kulkureiteistä, WC-tiloista, katsomoratkauista, avustajakäytännöistä, tulkkauspalveluista, tiedot induktiosilmukoista, hiljaiset tilat, valaistus- ja äänimaailman erityispiirteet sekä yhteystiedot lisäkysymyksiä varten.

Viestinnässä suositellaan käytettäväksi ainakin suomea, ruotsia, englantia ja selkokieltä tarpeen mukaan.

Huomioi viestinnässä riittävä kontrasti, selkeä typografia, riittävä fonttikoko, looginen rakenne, saavutettavat tiedostomuodot, harkittu emoji- ja kuvien vaihtoehtoiset tekstit (ALT tekstit). Pelkkä kuvapohjainen viestintä ei riitä, mutta helpottaa hahmottamista ja ymmärtämistä.

Tietoa on hyvä tarjota useissa kanavissa, esimerkiksi verkkosivuilla, lipunmyynnissä, sähköpostiviesteillä, tekstiviesteillä, sosiaalisessa mediassa ja asiakaspalvelussa. Näin tiedot ovat helposti löydettävissä ja saavutettavia asiakkaille kaikissa kanavissa. On tärkeää, että kaikkien kanavien tiedot ovat linjassa keskenään.

Hyvästä suunnittelusta ja viestinnästä huolimatta, asiakkailla saattaa herätä kysymyksiä, joita ei ole osattu ennakoida. On tärkeää ilmoittaa selkeästi, mistä ja keneltä lisätietoja saa. Esimerkiksi “Lisätietoja numerosta XX tai sähköpostitse YY” on parempi vaihtoehto, kuin “Ota yhteyttä lipunmyyjään”.

Viesti avoimesti, että tapahtuma on valmis huomioimaan yksilöllisiä tarpeita ja ratkaisemaan tilanteita yhdessä asiakkaan kanssa. Kun tapahtuma on kaikille avoin, varmista, että se myös on kaikille avoin.

4. Saavutettava viestintä tapahtumassa

Tapahtuma-alueella ja sen läheisyydessä on hyvä olla opasteita. Opasteiden tulee olla selkeitä, helposti havaittavia, johdonmukaisia ja turvallisuuslähtöisiä, ei ensisijaisesti brändillisiä.

TAPAHTUMATEOLLISUUS ry.

Huomioi opasteissa kontrastit, sijoittelu, näkyvyys eri korkeuksilta ja värisokeuden vaikutukset (esim. punavihersokeus).

Opasteiden toimivuus kannattaa testata ennakkoon.

Usealla tavalla tarjottavat opastukset tekevät tapahtumasta saavutettavamman ja esteettömämmän. Erilaisia tapoja informoida ovat mm. visuaaliset opasteet, kuulutukset, infotaulut, henkilökunnan neuvonta, tekstiviestit ja juonnetut infot.

Suuremmissa tapahtumissa suositellaan julkaistavaksi yleiskartta ja erillinen esteettömyyskartta. Jos info on mahdollista toteuttaa selkeästi ja saavutettavasti yhdessä kartassa, riittää yksi kartta. Mahdollisuuksien mukaan myös tunnusteltava kartta lisää tapahtuman saavutettavuutta.

5. Esteettömyys

5.1. Kulkureitit

Varmista, että tapahtumasta löytyvät esteettömät sisäänkäynnit, leveät kulkureitit, selkeät siirtymät sekä esteettömät poistumisreitit. Erityisesti suositellaan huomioitavaksi mahdollisuus poistua helposti tai liikkua vapaasti esimerkiksi aistikuormituksen vuoksi.

5.2. Katsomoratkaisut

Esteettömiä paikkoja tulisi olla tapahtumapaikasta riippuen ja tapahtuman mahdollisuuksien mukaan eri katsomoalueilla, ei vain yhdessä sijainnissa. Avustajan paikat tulisi sijoittaa esteettömien paikkojen viereen. Ratkaisujen tulee tarjota mahdollisimman yhdenvertainen tapahtumakokemus.

5.3. WC-tilat

Suosittelaa mahdollisuuksien mukaan, että tapahtumissa olisi sekä esteettömät WC:t, sukupuolineutraalit WC:t että selkeä opastus niiden sijainnille.

WC:t tulisi mahdollisuuksien mukaan sijoittaa loogisesti esteettömien palveluiden lähetyville, jotta siirtymä on mahdollisimman sujuva.

5.4. Infopiste

Infopisteen tulisi olla rauhallinen, esteetön, helposti saavutettava sekä kiireettömän asioinnin mahdollistava. Mahdollisuuksien mukaan infopisteellä voi olla käytössä kommunikaatiotaulut, palvelupistesilmukka tai muut vaihtoehtoiset kommunikointivälineet.

TAPAHTUMATEOLLISUUS ry.

5.5. Rauhoittumistilat

Aistiesteettämyys on mahdollisuuksien mukaan myös hyvä huomioida osana tapahtumakokemusta. Mahdollista osallistujille hiljainen tila, vetäytymistila ja kuormituksesta palautumisen mahdollisuus.

5.6. Ääni ja valo

Huomioi voimakkaat äänet, toistuvat häiriöäänet, kuulutusvolyymit ja vaihtoehtoiset kuunteluratkaisut. Toisaalta esimerkiksi korvatulppien tai muun kuulosuojaimen tarjoaminen asiakkaille on suositeltavaa.

Huomioi riittävä yleisvalaistus, häikäisyn minimointi ja strobovalojen ennakkoviestintä. Henkilökunnan taskulampuilla voidaan tarvittaessa tuoda lisävaloa.

5.7. Kuulo- ja näkörajoitteiset

Mahdollista tilanteen mukaan induktiosilmukka, tekstitys, viittomakielen tulkkaus ja kuvailutulkkaus.

Viesti aina selkeästi mitä palveluita on saatavilla, missä ne toimivat ja miten niitä käytetään.

6. Turvallisuus ja yhdenvertaisuus tapahtumassa

Varmista häirintäyhdyshenkilöiden selkeästi viestityt yhteystiedot, näkyvä saavutettavuus sekä matala yhteydenottokynnys. Esimerkiksi tunnistettava ja helposti lähestyttävä pukeutuminen, jossa esimerkiksi lukee häirintäyhdyshenkilö. Häirintäyhdyshenkilöitä on suositeltavaa mahdollisuuksien mukaan olla kaksi, sillä henkilöön liittyvistä syistä kohtaaminen voi olla helpompaa toisen kanssa.

Henkilökunnan tulee olla helposti tunnistettavissa, osata neuvoa ja olla valmis auttamaan. Yksi häirintäyhdyshenkilö ei riitä, vaan koko henkilökunnalla tulee olla perustiedot. Asiakaskokemuksen kannalta olennaista on näkyvä palvelualttius.

Henkilökunnan tulee osata ohjata apua tarvitseva eteenpäin.

Laadi selkeät käytännöt häirintätilanteisiin, erityistarpeiden huomiointiin, kuormitustilanteisiin ja muihin poikkeustilanteisiin.

Selkeät käytännöt myös hätäpoistumiseen kaikkien katsomon osien ja osallistujatyyppeiden suhteen.

TAPAHTUMATEOLLISUUS ry.

7. Saavutettavuus organisaation sisällä

Saavutettavuus koskee myös tapahtumaa rakentavaa organisaatiota.

Huomioi henkilöstön ja vapaaehtoisten osalta esteettömät työskentelytilat, selkokieline sisäinen viestintä, saavutettavat perehdytysmateriaalit ja toimivat tukikäytännöt.

Huomioimalla saavutettavuuden organisaation sisällä, tapahtumahenkilökunta monimuotoistuu ja kulttuuri kehittyy aidosti saavutettavuus- ja yhdenvertaisuusarvojen mukaiseksi.

8. Toteutettavuus ja jatkuva kehittäminen

Kaikkea ei voida toteuttaa täydellisesti kaikissa tapahtumissa.

Tärkeintä on tunnistaa kehityskohteet, viestiä avoimesti nykytilasta, kehittää toimintaa systemaattisesti sekä priorisoida vaikuttavimmat ratkaisut.

Saavutettavuuden kehittäminen on jatkuva prosessi, jossa pienilläkin parannuksilla voi olla suuri vaikutus.

Yhteenveto

Parhaat käytännöt rakentuvat:

- ennakoivasta suunnittelusta
- avoimesta viestinnästä
- kohderyhmien osallistamisesta
- henkilöstön osaamisesta
- jatkuvasta kehittämisestä

Tavoitteena ei ole luoda kohtuuttomia vaatimuksia, vaan tarjota tapahtuma-alalle realistinen, kunnianhimoinen ja käytännönläheinen viitekehys yhdenvertaisempien ja saavutettavampien tapahtumien toteuttamiseen.

Kun saavutettavuus ja esteettömyys huomioidaan jo suunnittelussa asiakaskokemus paranee, turvallisuus lisääntyy, toiminta tehostuu ja tapahtuman laatu nousee kokonaisvaltaisesti.

Paras tapahtuma on sellainen, johon kaikki voivat osallistua yhdenvertaisesti, turvallisesti ja mielekkäästi.