



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Design for All -suunnittelun kaleidoskooppi

-ehdotus Design for All -perusteisesta osallistavan suunnittelun toimintamallista

---

Virtanen, Sami

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Keravan yksikkö

Design for All -suunnittelun kaleidoskooppi  
- ehdotus Design for All -perusteisen osallistavan suunnittelun  
toimintamalliksi

Sami Virtanen  
Käyttäjäkeskeinen suunnittelu  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu, 2014

Sami Virtanen

**Design for All-suunnittelun kaleidoskooppi - ehdotus Design for All -perusteisesta osallistavan suunnittelun toimintamallista**

Vuosi 2014 Sivumäärä 127

---

Vammaisten ja ikääntyneiden käyttäjien edustuksellisuus erilaisten asiointi- ja toimimisympäristöjen suunnittelussa ei ole vielä saanut vakiintunutta asemaa, eli valtavirtaistettu osaksi kaikkea suunnittelua. Yksi osallisuutta tukeva toimi on saavutettavuus tai Design for All-suunnitteluperiaate suunnittelussa. Design for All -suunnitteluperiaatteen kytkeminen osallisuuskysymyksiin tulee avainasemaan. Aktiivinen vuorovaikutus päättäjien, suunnittelijoiden ja loppukäyttäjien kesken ei tavoita tarvittavia osapuolia, vaan tarvitaan uusia keinoja keskustelun avaamiseksi.

Opinnäytetyössä tutkittiin, mikä on saavutettavuusratkaisuista hyötyvien vammaisten ja ikääntyneiden käyttäjien asema asiointi- ja toimimistilojen suunnittelussa. Tarkoitus oli tutkia, millä tavalla muotoilun ja yhteiskunnan ohjauksen toimet voivat vahvistaa saavutettavuuden mukaan ottamista. Samalla tutkittiin millaisia edellytyksiä tarvitaan aineiston nojalla Design for All -perusteiseen osallistavan suunnittelun toimintamalliin toteuttamiseksi. Toimintamallin tavoite on saada tilaajat/hankkijat, suunnittelijat, järjestöt ja päättäjät tietoisiksi saavutettavuudesta ja sen antamista mahdollisuuksista.

Tutkimuksessa on haastateltu muun muassa muotoilun, suunnittelun (Ornamo ja Finnish Design Forum), hallinnon (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos THL), ikääntymisen (Proud Age) ja vammaisjärjestöjen asiantuntijoita (Invalidiliitto, Näkövammaisten Keskusliitto, Kuurojen Liitto ja Kuuloliitto). Opinnäytetyössä tutkittiin simulaatioesimerkinä käyttäjäpaneelia hotelliympäristön palvelujen ja saavutettavuuden arvioinnissa ja samalla arvioitiin, kuinka tilaaja-tuottaja-loppukäyttäjä-malliin soveltuu käyttäjäpaneeli. Menetelmänä hyödynnettiin mystery shopping -menetelmää, jonka toimivuutta testattiin osana hotellin palvelujen arviointia (Sokos Hotels).

Kehittämisehdotukset Design for All -perusteiseen osallistavan suunnittelun toimintamalliin ovat: 1) saavutettavuus osaksi innovaatiotoimintaa, 2) saavutettavuus strategiseksi työkaluksi, 3) käyttäjät suunnittelukumppaneiksi, 4) ennakoitietä osaksi osaamisen kasvattamista ja 5) hankintoihin enemmän saavutettavuustietämystä. Näillä ehdotuksilla on elementtejä saavutettavuuslähtöiseen osaamisen johtamismalliin.

Opinnäytetyön on tarkoitus olla ehdotus jatkokeskusteluihin saavutettavuus- ja Design for All -teeman parissa toimiville asiantuntijoille, suunnittelijoille, päätöksentekijöille ja muille asiasta kiinnostuneille. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä osana eurooppalaista IDEALL (Integrating Design for All in Living Labs) -hanketta.

Asiasanat: Design for All, saavutettavuus, osallisuus, osallistava suunnittelu

Sami Virtanen

**Design for All Design Kaleidoscope - proposal for Design for All-based participatory design operations model**

Year	2014	Pages	127
------	------	-------	-----

---

The representation of people with disabilities and elderly of various transaction design is yet not established, i.e. mainstreamed into all planning activity. An inclusion of accessibility and The Design for All principle in the design forms one supporting mechanism for the suggested planning method. Design for All principles connecting inclusion issues will play a key role. Active interaction with decision-makers, designers and end-users does currently not reach the necessary decision makers and therefore the need for new ways to open up the conversation is required.

This study investigates what role the disabled and elderly users, that would benefit from accessibility solutions have in transaction design. The purpose was to examine in which way design and control of society's efforts can strengthen the inclusion of accessibility principles in their work. At the same time this study looks at what sort of conditions, based on the material, is required for the implementation of the Design for All -based participatory planning approach. The objective is to get subscribers/suppliers, designers, organisations and decision makers aware of the accessibility principle and its opportunities. The proposed inclusion of a Design for All -model is based on the findings of the study.

The study presents interviews with user organisations, planning, design and management experts. The thesis was tested and examined in a user panel among users of hotel services and the accessibility was evaluated as a case study. The study used a qualitative research method and data was collected from the target group. This was done by interviewing experts and user organizations in the panel formed by users of the hotel's services who also evaluated the accessibility. Planning, design and management were themes for the individual interviews.

The theoretical framework is related to the Design for All principles in design, accessibility, accessibility, inclusive planning as well as the society's control means.

Suggestions for a Design for All -based participatory planning approach are as follows: 1) accessibility as part of innovation, 2) accessibility as a strategic tool, 3) users as partners in planning work, 4) forecasting information supporting know-how capital and 5) increasing the accessibility of knowledge acquisition. These proposals are the elements forming an accessibility-based knowledge management system.

The thesis is supposed to inspire to further discussion of accessibility and Design for All issues among operating professionals, designer, decision makers and other interested parties. The thesis was done in collaboration with the European IDeALL (Integrating Design for All in Living Labs) project.

Keywords: Design for All, accessibility, participation, participative design

## Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	7
1.1	Tutkimuksen tausta ja toteutus .....	11
1.2	Opinnäytetyössä yhteistyössä mukana.....	13
2	Osallistavan suunnittelun yhteys Design for All -ajatteluun.....	14
2.1	Paradigman muutos vammaisia ja ikääntyneitä ihmisiä koskevassa politiikassa	16
2.2	Saavutettavuus .....	18
2.2.1	Design for All.....	19
2.2.2	Design for All ja innovaatiotoiminta .....	22
2.2.3	Saavutettavuus ja elinkaariajattelu .....	23
2.2.4	HUMBLES-menetelmä Design for All -suunnittelussa .....	24
2.2.5	Human factors -käsite .....	25
2.2.6	Saavutettavuuden vaikuttavuuden seuranta - fyysinen saavutettavuus	27
2.2.7	Saavutettavat matkailupalvelut .....	29
2.2.8	Saavutettavan matkailun kehityskaari ja kokemuksellisuus .....	30
2.3	Yhteiskunnan ohjaus saavutettavuuteen.....	32
2.3.1	Julkiset hankinnat.....	32
2.3.2	Kunnat ja saavutettavuusohjelmat.....	34
2.3.3	EU:n tuleva hankintadirektiivi .....	35
2.4	Kansalaisjärjestöt .....	36
2.5	Vaikuttamisen ja osallistumisen eri tasot.....	37
2.5.1	Muotoiluajattelulla osallisuuden vahvistaminen .....	39
2.5.2	Osallistavan suunnittelun vahvuudet ja uhat.....	41
2.5.3	Kriittinen käyttäjä ja leads users.....	44
2.6	Design-ajattelu osallistavaa suunnittelua tukevana .....	45
2.7	Palvelumuotoilu saavutettavuuden mahdollistajana .....	46
3	Tutkimuksen rakenne ja tutkimusmenetelmät .....	47
3.1	Käyttäjäjärjestöjen haastattelut.....	49
3.2	Hotellikonseptin arviointi käyttäjäpaneelin avulla.....	49
3.2.1	Mystery shopping .....	50
3.2.2	Luotainvälineet itsedokumentointina.....	51
3.2.3	Fokusryhmäkeskustelu.....	52
3.3	Eettisyys ja luotettavuus.....	53
3.4	Työn rajaukset ja tutkijan vaikutus aineiston hankintaan .....	54
4	Vammaisten ja ikääntyneiden käyttäjien osallisuuden tilanne nyt .....	54
4.1	Käyttäjäröhmän tarpeiden tunnistaminen .....	55
4.2	Käyttäjäröhmien diversiteetti .....	56
4.3	Asiointi- ja toimimistilat ja niiden kerroksellisuus .....	57

4.4	Suunnittelukumppanuus.....	58
4.5	Osaaminen ja tietotaito.....	59
4.6	Palvelumuotoilu mahdollistajana .....	60
4.7	Edustuksellisuus .....	61
4.8	Julkinen hallinto ja osallistava suunnittelu .....	62
5	Asiantuntijahaastattelut.....	64
5.1	Muotoilun käsite laajentunut .....	66
5.2	Saavutettavuuden ohjaus .....	68
5.3	Systeemisuunnittelu ja saavutettavuus .....	71
5.4	Saavutettavuuden hankkiminen tilaajaroolissa .....	72
5.5	Saavutettavuus ja käyttäjäkokemus .....	75
5.6	Saavutettavuus ja taloudellinen näkökulma.....	76
5.7	Saavutettavuuden mittaaminen .....	77
5.8	Saavutettavuus ja ikääntyneiden haasteet .....	78
6	Käyttäjäpaneeli - case-hotellin saavutettavuuden palvelujen arviointi .....	82
6.1	Yhteistyökumppaniksi SOK Matkailukaupan ketjuohjaus.....	83
6.2	Käyttäjäpaneelin osallistujat .....	83
6.3	Tehtävänanto itsedokumentointiluotainvälineellä .....	84
6.4	Käyttäjäpaneelin testaus .....	85
6.4.1	Ryhmäkeskustelu .....	85
6.4.2	Ryhmäkeskustelun tuloksia .....	86
6.5	Yhteenvetoa käyttäjäpaneelin toiminnasta .....	89
7	Ehdotus Design for All -perusteisesta osallistavan suunnittelun toimintamallista....	91
7.1	Saavutettavuus osaksi innovaatiotoimintaa .....	94
7.2	Saavutettavuus strategiseksi työkaluksi.....	97
7.3	Käyttäjät suunnittelukumppaneiksi.....	100
7.4	Ennakointitieto osaksi osaamisen kasvattamista .....	104
7.5	Hankintoihin enemmän saavutettavuustietämystä.....	106
7.6	Saavutettavuuslähtöinen osaamisen johtamismalli .....	108
8	Johtopäätökset .....	110
	Kuviot .....	124
	Taulukot .....	125
	Liitteet.....	126

# 1 Johdanto

Yhteiskunnan toimivuuden, yhdenvertaisuuden ja kanssakäymisen mitta on se, miten se toteuttaa ja mahdollistaa monenlaisten ihmisten osallistumisen asiointi- ja toimimisympäristöissä, joissa syntyy vuorovaikutuksellisia palvelutilanteita. Tämä tapahtuu joko erilaisissa asiakas kohtaamisissa fyysisissä tilanteissa tai sähköisessä verkkoympäristössä. Kehitystä on tapahtunut moneen suuntaan: nykypäivän teknologia on mahdollistanut eri tavoin vammaisten ja ikääntyneiden käyttäjien osallistumisen asiointi- ja palvelutilanteisiin, samalla teknologia on integroitunut osaksi myös fyysisiin palveluihin, teknologian kautta luodaan lisäarvoa käyttäjille. On herännyt kysymys, millä tavoin muun muassa vammaisia, ikääntyneiden tai alentuneen toimintakyvyn omaavia henkilöitä on osallistettu osaksi palvelujen suunnittelua. Miten ennen mainittujen heterogeenisten ryhmien odotuksia ja tarpeita on analysoitu ja ennakoitu. Design for All -periaate muistuttaa yhteiskuntamme moninaisuudesta, jossa muun muassa vammaiset ja ikääntyneet käyttäjäryhmät ovat mukana.

Käytännön elämästä saadaan muutama esimerkki: Jos palvelua tuottava organisaatio tai yritys ei ole hankkinut tarvittavia saavutettavuuteen liittyviä valmiuksia, näyttäytyy se erilaisille asiakkaille suunniteltua haasteellisena ja pirstaleisena kokemuksena. Pirstaleisuus voi näyttäytyä konkreettisesti esimerkiksi niin, että tiukasti paketoitun kahvipaketin avaaminen on reumatikolle haasteellinen. Ravintolassa tarjoilija ei saa puheella vastareaktiota viittomakielisen asiakkaaseen. Organisaation verkkosivun sisältö on rakennettu organisaation rakenteen (=maailmankuvan) mukaisesti, mutta verkkosivu ei mukaudu käyttäjiensä arkitodellisuuden mukaan. Samalla verkkosivu ei täytä saavutettavuussuosituksia. Markkinointimateriaaleissa käytetään pääasiassa 20-30-vuotiaita henkilöitä, vaikka pääasiakasryhmä painottuu +60-ikäisiin. Asiakaspalvelutiskillä on korotettu tiski, joka ei sovellu pyörätuolissa istuvalle asiakkaalle, joten asiakaspalvelija joutuu nousemaan ylös tuoliltaan nähdäkseen asiakkaan. Asiointitilana olevan rakennuksen opasjärjestelmä on näkövammaiselle asiakkaalle hahmottamaton. Pienten lasten äidit tai isät liikkuvat lastenvaunun kanssa kohtaavat erilaisia esteitä, eikä tila sovellu lastenvaunuilla liikkumiseen. On monenlaisia ihmisiä, elämäntilanteet ovat erilaisia ja on erilaisia tapoja toimia asiointi- ja toimimistilanteissa. Näistä asetelmista syntyy tarve uusille ratkaisuille. Tämän jälkeen jatkon kehitys ja ratkaisujen hyötykäyttö on kiinni itse edellisen esimerkkien toimijoista.

Aiemmin STAKES:ssa (nykyään Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL) kehittämispäällikkönä on toiminut Ronald Wiman. Hänen mukaansa yhteiskunta kaikille -ajatus on ollut Pohjoismaisissa vahvasti esillä periaatetasolla. Muun muassa vammaisten tarpeet, oikeudet ja vastuut tulee ottaa huomioon kuten muidenkin kansalaisten. John Strome, kanadalainen YK-työntekijä, on muistuttanut, etteivät vammaisiin kohdistetut palvelut ole integraatiota: ”Kanada on mo-

nikulttuurinen maa, emmekä me voi rakentaa kaikille eri ryhmille tehtyjen erityispalvelujen varaan. Meidän on rakennettava yhteiskuntaa kaikille, Society for All”. (Wiman 2004, 83.)

Kysymys on siitä kuinka ja kenelle suunnitellaan. Minkälaisia lähtökohtaisia arvovalintoja tehdään ja keiden ehdoilla toimintaympäristöjä suunnitellaan, kun tavoitteena on saavuttaa aktiivinen vuorovaikutus monenlaisten käyttäjien ja toimintaympäristöjen välillä?

Saavutettavuus perustuu yhdenvertaisuuteen, jota edellytetään Suomen lainsäädännössä. Kysymys on myös taloudellinen:

1. Saavutettavilla palveluilla ja tuotteilla on laajempi käyttäjäkunta ja siten enemmän markkinoita.
2. Saavutettavia tuotteita on helpompi, nopeampi ja siten tehokkaampi käyttää.
3. Saavutettavassa ympäristössä esimerkiksi vammaiset ja ikääntyneet voivat toimia itsenäisemmin.
4. Saavutettava työpaikka voi mahdollistaa useampien henkilöiden täysipainoisen tekemisen.

(Suomen Standardisoimisliitto ry 2010, 6.)

Merkittävä asia on se, ettei tällä hetkellä monenlaisten käyttäjien, kuten esimerkiksi vammaisten, ikääntyneiden tai alentuneen toimintakyvyn omaavien käyttäjien, arkea vahvistavia tai motivoivia toimintoja ole tiedostettu riittävästi. Ennen mainittujen ryhmien edustuksellisuus erilaisten tuote- ja palvelukokonaisuuksien suunnittelussa ei ole saavuttanut vielä vakiintunutta asemaa, eli valtavirtaistettu osaksi kaikkea suunnittelua. Käyttäjärhmien edustuksellisuus on edelleen valikoitunut. Valikoitunut edustuksellisuus luo eriarvoistumista suhteessa erilaisten palvelujen, tuotteiden ja fyysisten tilojen käyttämiseen ja mahdollisuuteen saada parempi hyöty.

Design for All -lähestymistapa muistuttaa vastuullisesta ja eettisestä suunnittelusta ja sen tarjoamasta lisäarvosta. Design for All -ajattelu kytkeytyy kulttuuriin ja talouteen ja niiden väliseen dynamiikkaan. Kun on olemassa tahtotila edistää erilaisten käyttäjäryhmien hyvinvointia, se vaikuttaa talouteen ja sitä kautta myös esittää mielenkiintoisia kysymyksiä design-ajattelun viitekehyksessä, mistä kokonaisvaltaisesta prosessista tai arvoketjusta voi koostua eri käyttäjien hyvinvointi (Kercher 2011).

Edellä kuvattu määritelmä Design for All -suunnitteluperiaatteesta siis korostaa inhimillisten tarpeiden ja toiveiden määrätietoista analysointia sekä vahvistaa osallisuutta ja osallistamisen merkitystä. Samalla Design for All muistuttaa suunnittelijan vastuuta kiinnittää huomiota siihen, että monenlaiset potentiaaliset käyttäjät ovat suunnittelun jokaisessa prosessissa mukana. Tästä nousee kysymys, miten tämä periaate toteutuu ja miten tiedostetaan suunnitte-



lun eri vaiheessa käyttäjien antamat käsitykset toiminnastaan, odotuksistaan ja tavoitteistaan eri tuotteiden, palveluiden ja käyttöliittymien suunnittelussa. (Kercher 2010.)

Monenlaisten käyttäjien motiivit ja preferenssit määrittävät sen, kuinka he käyttävät ympärillä olevia asiointi- ja toimimisympäristöjä. Käyttäjien niistä saamat kokemukset vaikuttavat positiiviseen, neutraaliin tai negatiivisiin mielikuviin. Käyttäjien sen hetkinen elämäntilanne, aiemmin opitut asiat ja kokemukset vaikuttavat aktiivisesti asioiden kokemiseen. Nämä seikat vaikuttavat tämänhetkisiin kokemuksiin ja arjessa vaikuttaviin päätöksiin tällä hetkellä ja tulevaisuudessa. Tarvitaan täydentävämpiä lähestymistapoja saavutettavuuden toteuttamiseen ja samalla painavampaa tutkimustietoa saavutettavuusratkaisuista hyötyviltä käyttäjäryhmiltä: mitä odotuksia ja tarpeita on olemassa? Monenlaisille käyttäjien äänen nostamiselle on tarvetta.

Yhdenvertainen osallistumisen vahvistaminen ja siihen tähtäävät toimet yhteiskunnassa ovat tulleet entistä ajankohtaisimmiksi. Yhteiskunnan ohjaus vahvistaa tätä ilmiötä, muun muassa YK:n vammaisia koskeva ihmisoikeussopimus tulee Suomessa ajankohtaiseksi, kun Suomi on ilmoittanut ratifioivansa sopimuksen vuoden 2013 mennessä. Ratifioinnin jälkeen Suomen tulee myös kerätä tietoa vammaisten henkilöiden tilanteesta ja raportoida siitä yleissopimusta valvovalle komitealle (Suomen YK-Liitto 2012, 4-5.)

Oikeuksien edistämässä keskeisiä ovat laaja-alainen vammaisuuden perusteella tapahtuvan syrjinnän kieltä sekä yhdenvertaisen kohtelun periaate. Syrjinnän kieltä täydentävät monipuoliset toimet syrjinnän poistamiseksi ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi: sopimus osoittaa, millaiset mukautukset ovat tarpeen, jotta vammaiset henkilöt voivat nauttia oikeuksista ja vapauksista täysimääräisesti ilman syrjintää. Ihmisoikeusperusteinen lähestymistapa korostaa täyttä osallistumista, osallisuutta ja tasa-arvoa. Osallistuminen ja osallisuus (artikla 19), kuten myös esteettömyys ja saavutettavuus (artikla 9) laaja-alaisesti ymmärrettyinä, vaikuttavat ihmisoikeussopimuksen tulkintaa ohjaavina yleisinä periaatteina (Mahlamäki 2012.)

EU:n tulevat veloitteet muun muassa hankintadirektiivin vaateet arvioida sosiaalisia ja ympäristöllisiä syyt viittaavat siihen, että julkiset toimijat veloitetaan kiinnittämään huomiota loppukäyttäjien aktiivisempaan osallistumiseen asiointi- ja toimimisympäristöjen suunnittelu- ja kehittämistyöhön. Uuden kehittyvän tilanteen valossa tarvitaan uusia työvälineitä tai menetelmiä käyttäjäryhmien osallistamiseen.

Saavutettavuuden toteuttaminen edellyttää useiden toimijoiden yhteistyötä, josta on erilaisia organisointitapoja. Yhteistyön organisointi mahdollistaa erilaisten asiantuntemusten mukaan ottamisen. Käyttäjien kokemuksilla on ratkaiseva merkitys: parhaat tuotteet, palvelut ja tilat tehdään käyttäjille ja yhdessä käyttäjien kanssa. (Kempainen 2010, 18.)

Opinnäytetyössä tarkoitus on tutkia, mikä on tällä hetkellä, monenlaisten vammaisten, ikääntyneiden ja alentuneen toimintakyvyn omaavien käyttäjien osallistumisen tilanne asiointi- ja toimimistilanteiden suunnittelussa sekä millaisia muuttujia ja ilmiöitä on olemassa osallisuuteen tutkimalla empiirisesti haastattelujen muodossa. Haastateltavina ovat olleet käyttäjäjärjestöjen asiantuntijoilta sekä muotoilun, suunnittelun ja hallinnon asiantuntijoita. Tarkoitus on havaintojen nojalla kehittää Design for All -perusteinen osallistavan suunnittelun toimintamalli ja tutkia, millä edellytyksillä toimintamallia on mahdollista kehittää.

Asiointi- ja toimimisympäristöillä tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan erilaisia aineellisia ja aineettomia tuote- tai palvelukokonaisuuksia, tiloja, henkilökohtaista, vuorovaikutteista viestintää ja sähköistä viestintää. Asiointi- ja toimimistilanteet ja niiden välineet ovat aina tapauskohtaisia, joissa käyttäjät hyödyntävät ollessaan vuorovaikutuksessa materiaaliseen tai immateriaaliseen maailmaan. Opinnäytetyössä käytetään design -sanaa kuvaamaan suunniteltuun tai muotoiluun liittyvää kontekstia.

Pohdin pitkään opinnäytetyön aihetta. Aiheen fokusoitu valinta ei ollut helppoa, koska saavutettavuus ja Design for All -tematiikka leikkaa monia elämän osa-alueita, joissa asian esiintyvyyttä voi arvioida ja analysoida. Teemalla on samanaikaisesti sidos kulttuuriseen, sosiaaliseen, taloudelliseen ja ekologiseen näkökulmaan. Opinnäytetyö nostaa mahdollisesti piilevään tiedon näkyväksi.

Sytykkeen aiheeseen olen saanut saanut päivätyössäni kuulovammaisia edustavassa Kuuloliitto-käyttäjäjärjestössä yli 12 vuotta ja on toiminut erilaisissa saavutettavuutta edistävissä verkostoissa ja työryhmissä. Nämä edellä mainitut asiat ovat vaikuttaneet kiinnostukseeni ja ohjanneet samalla opinnäytetyön aiheen valintaa ja sisältöä. Aloitin keväällä 2012 tutkimussuunnitelman laadinnan. Olin mukana tuottajatiimissä järjestämässä Cities for All -konferenssia ja näyttelyä. Nämä tapahtumat olivat osa Helsingin maailman muotoilukaupungin (World Design Capital 2012) ohjelmaa. Cities for All -konferenssi oli Design for All -aiheinen konferenssi, jossa puhujat nostivat erilaisia näkökulmia Design for All -suunnittelun antamista mahdollisuuksista. Osallistuin kesäkuussa 2012 muun muassa Norwegian Design Councilin Oslolla järjestämään Design for All -aiheiseen Inclusive Business -konferenssiin. Konferenssien asiantuntijoiden näkökulma Design for All - ajattelun vaikutuksesta elämänlaatuun työväliseen vahvistui.

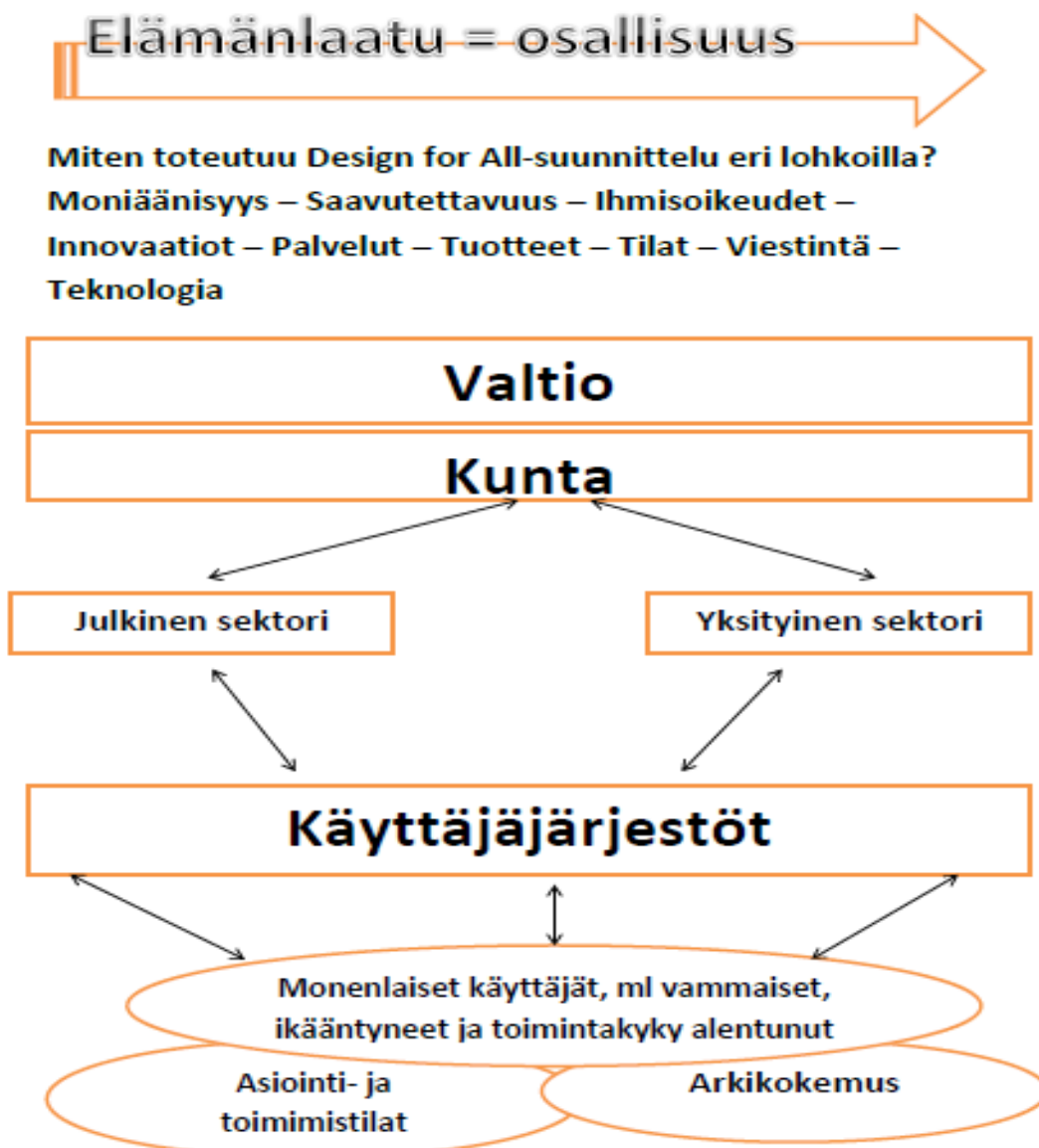
Opinnäytetyön tarkoitus on olla havaintojen pohjalta ehdotus jatkokeskusteluun saavutettavuus- ja Design for All -asioiden parissa toimiville asiantuntijoille ja asiasta kiinnostuneille. Toivon, että tämä tutkimus antaa näkökulmia, millaisia voivat olla saavutettavuustyön tiekartat tulevaisuudessa ja punnita myös erilaisia vaihtoehtoja. Opinnäytetyöhön liittyvä pohdis-

kelu ja kirjoittaminen on ollut minulle erittäin mielenkiintoinen työprosessi. Samaan aikaan työssäkäynti ja opinnäytetyön kirjoittaminen on antanut mahdollisuuden tarkastella ja keskustella erilaisista uusista kehittämisajatuksista yhteistyökumppanien kanssa. Tänä päivänä viralliset ja epäviralliset verkostot tarjoavat luontevia ”törmäytyksiä” asiantuntijoille ja nämä kohtaamiset ovat tärkeä osuus myös pitkäjänteisessä kehittämistyössä. Yksi merkittävä suomalainen verkostotoimija on ollut muun muassa Suomen Design for All -verkosto. Opinnäytetyön prosessi on ollut minulle vaativa polku, mutta matkana erittäin palkitseva.

## 1.1 Tutkimuksen tausta ja toteutus

Opinnäytetyössä on tarkoitus tutkia, kuinka ilmenee monenlaisten vammaisten, ikääntyneiden tai alentuneen toimintakyvyn omaavien käyttäjien osallisuus erilaisten toimintaympäristöjen suunnittelussa. Miten edellä mainittujen ryhmien edustuksellisuus ja asema koetaan? Tarkoitus on selvittää, minkälaisia edellytyksiä aineistosta löytyy. Niiden avulla kehitetään Design for All -perusteinen osallistavan suunnittelun toimintamalli. Tarkoitus on tutkia, miten vallitseva ympäristö vaikuttaa siihen, että ihminen on edelleen vammainen, ikääntynyt tai toimintakyvyn alentumisen omaava käyttäjä kokee haasteita. Minkälaisen toimintaympäristön voi luoda, jossa eri tavoin käyttäjän vamma, ikääntyminen tai alentunut toimintakyky ei ole koettuna enää haitta tai hidaste? Miten nykyiset olosuhteet korostavat tilannetta syrjäyttämällä henkilön säännöllisestä vuorovaikutuksesta? Miten muotoiluajattelulla, suunnittelutyöllä ja yhteiskunnallisilla toimilla voidaan tukea, aktivoida ja motivoida käyttäjiä sekä suunnittelun ja muotoilun asiantuntijoita? Miten edellä mainittuja toimijoita voidaan ohjata vahvempaan osallisuutta tukevaan uuteen päämäärään? Millaisia ilmiöitä on olemassa, jotka vaikuttavat asian tämän hetkiseen todentamiseen?

Tutkimuksessa tarkasteluna on Design for All -suunnittelu osana elämänlaatu- ja osallisuuskeskustelua. Kuvio 1 esittää tutkimuskysymyksen kokonaisuuden kuvattuna. Eli kuinka Design for All -suunnittelu ilmenee muun muassa valtion, kunnan, yritysten ja käyttäjäjärjestöjen välisissä suhteissa ja mikä on niiden vaikutus suhteessa loppukäyttäjiin. Kuvio on yksinkertaistettu malli siitä, kuinka edellä mainittujen toimijoiden toiminta vaikuttaa monenlaisten käyttäjien arjen asiointi- ja toimimisympäristöihin.



Kuvio 1: Tutkimuksen lähtöasetelma

Aineistona on hyödynnetty kirjallisuutta ja eri asiantuntijoiden haastatteluja. Haastateltavina ovat muotoilun, suunnittelun, hallinnon ja käyttäjäjärjestöjen asiantuntijat. Case-esimerkkinä on hotellitoiminta ja sen palvelukonsepti. Palvelukonseptin saavutettavuuden arviointi on toteutettu käyttäjäpaneelin avulla. Käyttäjäpaneelissa on mukana ennakkoletuksen mukaisesti asiointi- ja toimimisympäristöissä kohtaavia käyttäjäryhmiä. Näiden havaintojen perusteella on tarkoitus luoda monenlaisten käyttäjien osallisuutta vahvistava Design for All-perusteinen osallistavan suunnittelun toimintamalli.

Ensimmäiset kolme tutkimuskysymystä liittyvät tutkimusprosessin aikana tulleisiin kirjallisuuslähteisiin, haastatteluihin ja havaintoihin. Viimeinen kysymys on yhteenveto kolmesta edellisestä tutkimuskysymyksestä, joiden kautta syntyy synteesi toimintamalliin.

Tutkimuskysymyksinä ovat seuraavat kysymykset:

- Miten ilmenee monenlaisten vammaisten ja ikääntyneiden osallisuus toimintaympäristöjen Design for All -suunnittelussa?
- Mitkä asiat ovat edellytyksiä Design for All - suunnitteluun?
- Mitä valmiuksia Design for All -suunnittelu vaatii käyttäjäjärjestöjen, julkisen sektorin ja yksityisen sektorin toimijoilta?
- Minkälaisista toiminnoista voisi koostua ehdotettu toimintamalli?

## 1.2 Opinnäytetyössä yhteistyössä mukana

Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikön Service Innovation and Design (SID) -yksikön Living Labin kanssa, joka on ollut mukana eurooppalaisessa IDeALL (Integrating Design for All in Living Labs) -hankkeessa. IDeALL on saanut rahoituksensa Euroopan komission Kilpailukyky&Innovaatio -ohjelmasta, josta on myönnetty IDeALL-projektille projektirahoitusta. Komission mukaan rahoitusohjelman yleistavoitteena on ollut : “The overall objective of this call was to improve the impact of innovation policies by speeding up the take-up of design as a user-centred innovation tool in national, regional and EU innovation policies.”

IDeALL -hankkeen tavoitteena ovat muun muassa:

- Tuoda Living Lab- ja muotoiluyhteisöt saman pöydän ääreen ja löytää yhteisöjen välille uusia tapoja olla vuorovaikutuksessa.
- Edistää tutkijoiden, yritysten ja muotoilijoiden välistä yhteistyötä käyttäjälähtöisen toiminnan kentällä.
- Integroida muotoilun käytäntöjä osaksi Living Lab -toimintaa
- Kehittää uusia menetelmiä käytännön kokeilujen ja pilottien kautta
- Levittää käytännön tietoutta designista kiinnostuneille sekä päätöksentekijöille

(IDeALL)

Hankkeessa ovat mukana Suomesta Lapin yliopisto ja Laurea-ammattikorkeakoulu; Latviasta Design Innovation Centre Latvia; Slovakiasta Slovakia Design Centre; Ranskasta EPCC Cite du Design (St. Etienne), ARDI ja E-Care; Espanjasta Design for All Foundation (Barcelona) ja Citi-lab sekä ESoCE-Net- ja eurooppalaiset Living Labit ENoLL -verkostoineen.

IDeALL:in koordinaattorina on toiminut ranskalainen EPCC Cite du Design. Laurea-ammattikorkeakoulu on osallistunut yhteiseen tiedonmuodostukseen muun muassa jakamalla parhaita käytänteitä, vertailemalla erilaisia käyttäjäkeskeisiä, erityisesti palvelumuotoilun menetelmiä, teoriassa ja käytännössä.

Opinnäytetyössä muut yhteistyökumppanit ovat olleet esteettömän rakentamisen konsultointiin ja ohjaukseen perehtynyt Avaava -yritys ja SOK:n Matkailukaupan ketjuohjauksessa toimiva Sokos Hotels.

## 2 Osallistavan suunnittelun yhteys Design for All -ajatteluun

Jyväskylän yliopiston ja Demos Helsingin julkaisemassa Metropolian hyvinvointi -selvitysraportissa Jyväskylän yliopiston palveluinnovaatioiden professori Jaakko Hautamäen ja ajatushautomo Demos Helsingin (2010, 71) mukaan aiemmin design-ajattelu oli valjastettu korostamaan tuotteiden merkityksellisyyttä. Nyt se täytyisi linkittää osaksi yhteiskunnan kehittämistä. Design-ajattelu vaatii tarkempaa kuvausta yhteiskunnallisista ongelmista ja tavoitteista sekä parempaa ymmärrystä ihmisestä ja siitä, mikä meitä motivoi ja ajaa eteenpäin. Eli hakea syvempää merkitystä, mitkä ovat monenlaisten ihmisten toimijuuden sisällä. Hautamäen ja Demos Helsingin mukaan yhteys voidaan tehdä kytkemällä design-ajattelu osaksi häijyimpiin ongelmiin ja avaamalla sen avulla uusia yhteisen hyvän resursseja.

Yhteisen hyvän resursseihin kuuluu muun muassa monenlaisia käyttäjiä huomioivasta Design for All -suunnitteluperiaate. Design for All -ajattelulla on mahdollisuus avata keskustelu kaikkia huomioivasta suunnittelusta ja tunnistaa, ettei ole olemassa yhtä samanlaista patenttiratkaisua vaan käytössä on erilaisten keinojen valikoimia.

Lontoolaisen Royal College of Arts -korkeakoulun alaisuudessa toimivan Helen Hamlyn Centre for Designin johtaja ja professori Jeremy Myersin (2010) mukaan ihmisille suunnittelu -lähestymistapa on ollut voimassa noin 60 vuotta. Se on ollut teollisen muotoilun käytännön työn kivijalka siitä lähtien, kun Henry Dreyfuss kirjoitti ”Designing for People” -kirjan. Tämä on seurausta tuotanto- ja kuluttajakeskeisen ajattelutavan kehittymisestä eteenpäin. Ammattilaissuunnittelijoiden ja heidän suunnitteleminen tuotteiden loppukäyttäjien välinen suhde on ollut suurimmaksi osaksi etäinen, luonteeltaan enemmän tekninen tuottaja - kuluttaja -suhde. Myersin (2010) mukaan globaalilla tasolla muotoilun ja suunnittelun tietotaito on soviteltu toteuttamaan markkinahenkisiä tuotantotapoja, jotka tukevat muun muassa globaaleja brändejä.

Myersin (2010) mukaan Richard Dreyfuss herätti valtavirtasuunnittelijoiden kiinnostuksen ihmisen käyttäytymisen psykologiaan ja ymmärtämään käyttäjätarpeita luodakseen tuotteita ja palveluja kaupallisilla perusteilla. Dreyfuss loi teollisille muotoilijoille uuden palvelumallin käsitteen (engl. blueprint). Kuluttajat nähtiin passiivisina ja objekteina koehenkilöinä suunnittelun prosesseissa. Suunnittelijat suunnittelivat kuluttajien puolesta etukäteen tarpeet.

Suunnittelijoiden ajattelutapa määrittä myös kuluttajat ja mitä on kuluttajuuden sisältö. Myersin mukaan tämä lähestymistapa on ollut vallalla ennen vuosituhaten vaihdetta.

Suunnittelijan mielentila ei ole ollut toimia pelkästään asiantuntijana vaan se on kehittynyt ajan myötä kohti osallisuutta ohjaavaksi asiantuntijaksi. (Myers 2010.) Jane Fulton-Suri (2007) IDEO -muotoiluyrityksestä on korostanut sitä, että ihmisiin kytkeytyvässä suunnittelutyössä on ollut kolme kehitysvaihetta. Fulton-Surin mukaan meneillään on ajattelutavan muutos, kuinka suunnitellaan. Suunnittelijoiden on tiedostettava, että käyttäjät suunnittelevat tietoisesti tai tiedostamatta ympäristöään. Ensimmäinen vaihe suunnittelun evoluutiossa on ollut ”suunnittelua ihmisille” (designing for people) -ajattelutapa, jossa suunnittelijat tutkivat ja kuulevat ihmisiä suunnittelijan asiantuntijaroolissa. Toinen vaihe suunnittelun evoluutiossa on ollut ”Suunnittelu ihmisten kanssa” (designing with people), jossa suunnittelijat jakavat suunnitteluprosessin ihmisten kanssa, jotka osallistuvat aktiivisesti suunnittelutyöhön. Kolmas vaihe suunnittelun kehityksessä on ollut Ihmisten luoma suunnittelu (design by people), jossa suunnittelijat toimivat välittäjinä tai konkretisoijina, jotta ihmiset voivat tehdä suunnitteluprosessiin liittyviä päätöksiä. Fulton-Surin mukaan suunnitteluprosesseissa käytetään kaikki näitä kolmea lähestymistapaa, joissain yhteyksissä vain yhtä lähestymistapaa. (Fulton-Suri 2007.)

Edellä mainittujen käsitteiden valossa asiantuntijat eivät näe käyttäjät passiivisina kuluttajina vaan nähdään aktiivisina osallistujina erilaisissa design-prosesseissa. Suunnittelijoiden tekemät etukäteisolelut ja johtopäätökset eivät määrittele suunniteltua lopputulosta, vaan se perustuu puolueettomaan käyttäytymistutkimukseen ja havaintoihin dokumenttien mukaan. Havaintojen ja dokumenttien nojalla on kehitetty uusia tuotteita ja palveluja käyttämällä hyödyksi empaattisen suunnittelun (engl. emphatic co-design) keinoja. Muotoilijan ja suunnittelijan ajattelutapa ei tule olla asiantuntija, vaan hänen tehtävänsä on ymmärtää yksittäisen tilanteen toimintaa, kontekstia ja sen luonnetta. Design ja suunnittelu tähtää kasvattamaan demokratiaa alhaalta ylös luodakseen erilaisia sosiaalisen muotoilun ja suunnittelun malleja, jotka tukevat sosiaalista ja yhdenvertaista inklusiota (Myers 2010.)

Loppukäyttäjien tunnistamattomuus johtuu useimmiten huomiotta jäävästä muotoilusuunnittelusta, joka ei huomioi tai syrjäyttää monenlaisia käyttäjiä. Tämä koskee erityisesti eri tavoin vammaisia tai ikääntyneitä loppukäyttäjiä. On tarvetta lisätä muotoilijoiden ja suunnittelijoiden syväymmärrystä erilaisten loppukäyttäjien kyvyistä ja motiiveista, joiden avulla muotoilijat ja suunnittelijat voivat lisätä loppukäyttäjien mahdollisuuksia ymmärtää ja hahmottaa käyttämiään välineitä, palveluja ja toimintaympäristönsä toimintaa (Clarkson, Dong, & Keates 2003, 361.)

Suunnittelutyön tueksi voi ottaa mukaan innovaatioantropologisen lähestymistavan, jonka avulla on mahdollisuus nähdä käyttäjän arjessa vaikuttavat monimerkitykselliset asiat. Antro-

pologisen lähestymistavan toimivuus palveluntarjoajan innovaatiotoiminnassa on perustunut tapaan piirtää esiin ihmisten toimintaa ohjaavia sosiaalisia suhteita ja vakiintuneempia kulttuurisia orientaatioita, eli missä kontekstissa ihmisen vuorovaikutus tapahtuu toimintaympäristössä. Näin päästään käsiksi merkityksellisiin ihmisten ja esineiden välisiin suhteisiin ja niissä tuotettuihin erottautumisen keinoihin ja tapoihin. Innovaatioantropologian vahvuuden voi ajatella piilevän siinä, että lähestymistavan avulla voi esittää aina uudenlaisia kysymyksiä siitä, mikä on julkisen tai yksityisen sektorin toimijan tarjonnassa tärkeää ihmisille arjessa. Samalla antropologia tarjoaa näkökulmaa maailmaan, joka ei ole valmis vaan muuttuu jatkuvasti tarkastelukulmasta riippuen. (Ruckenstein, Suikkanen & Tamminen 2011, 33-34.)

Miten voi ratkaista erilaisia ratkaisuja samanaikaisesti kaikille käyttäjille? Tavoitteena tulee olla se, että toiminnan funktio on samanlainen kaikille käyttäjäryhmille. Kahvila-asiointi voi olla liikuntaesteiselle asiakkaalle esteellinen jo sen takia, että kahvilan edessä on porras. Näkövammaisen asiakas ei hahmota kahvilan tilaa, eikä ruokalinjaston, tuolien tai pöytien sijainta. Kuulovammaisen asiakas voi kokea kahvilaympäristön ääniympäristön häiritsevänä niin, ettei keskustelu seuralaisen kanssa ole mahdollinen. Samassa yhteydessä kahvilan henkilökunnalle tilanne on vieras, eikä heillä ole vuorovaikutuksellisia välineitä kohdata aiemmin mainittujen maksavien ja toisenlaisia tarpeita tarvitsevien asiakkaiden kohtaamiseen. Syynä tähän voi olla se, ettei kahvilan henkilökunnan palveluissa, tavoissa ja eikä fyysisessä tilassa ole riittävästi kiinnitetty huomiota asiointia helpottaviin ratkaisuihin.

## 2.1 Paradigman muutos vammaisia ja ikääntyneitä ihmisiä koskevassa politiikassa

Vammaisuus nähtiin aiemmin lähinnä vahvemmin lääketieteellisenä ongelmana eli yksilöä koskevana. Lähinnä nähtiin yksilön patologisuus tai sairaalloisuus, jolloin tuotiin esille yksilön kyvyttömyys. Lääketiede on antanut ensisijaisen perustan vammaisuuden ymmärtämiselle ja hoitamiselle. Kun vammaisuuden ja poikkeavuuden hoitamiseen yleensä ryhdyttiin etsimään ensisijaisesti lääketieteellisiä ratkaisuja, vammaisuus ja poikkeavuus medikalisoitiin. (vrt. Vehmas 2004, 41; Wiman 2007, 81.)

Nyttemmin vammaisuuden sosiaalisen mallin kehittymisen seurauksena vammaispolitiikassa keskustellaan korostuneemmin osallistavasta tavasta elämänlaadun kohentamisessa, ihmisoi-keuksien toteuttamisessa, ja kuinka osallistamalla vaikutetaan yhteiskunnan päätöksentekoon ja sen tarjoamiin ratkaisuihin. Sosiaaliskonstruktivistisen näkökulman mukaan vammaisuus on aina sidoksissa tiettyyn kulttuuriseen ympäristöön, sen uskomuksiin ja arvoihin. Kulttuurissa ei ole vain uskomuksia ja arvoja. Pikemminkin kulttuurit luovat niitä. Vammaisuus ei ole objektiivisesti havainnoitava, vaan kulttuurisesti tuotettu ilmiö. (Vehmas 2005, 122.) Koska sosiaalisen maailman ajatellaan olevan vuorovaikutuksessa olevien yksilöiden ja organisaatioi-



den tuottama, on myös vallitsevien tulkintojen, käytäntöjen purkaminen ja vaihtoehtoisten mallien luominen mahdollista. (Vehmas 2005, 122.)

Yhteiskunnan materiaalien olosuhteiden katsotaan vaikuttavan merkittävästi vammaisuuden kokemukseen. Materiaaliset järjestelyt ja sosiaaliset rakenteet liittyvät toisiinsa. Esimerkiksi, jos kaupunkisuunnittelussa ei oteta huomioon koko väestön tarpeita, se vammauttaa tietyt käyttäjäryhmät liikkumisen ja toimimisen suhteen. Se, miten ympäristö on rakennettu, vaikuttaa siihen, mitä ihmiset ajattelevat toivottavasta tai ei-toivottavasta liikkumis- tai toimimiskyvystä. Materiaaliset järjestelyt muovaavat sosiaalisia rakenteita, jotka taas vastavuoroisesti vaikuttavat siihen, miten toiminta- tai asiantympäristö rakennetaan. Käsitteet ihmiselle tavanomaisesta, normaalista tai toivottavasta tavasta liikkua tai toimia ovat luoneet perustan muun muassa kaupunkiympäristöjen suunnittelulle. (Vehmas 2005, 124.)

Vammaisten ihmisten heterogeenisuus voi aiheuttaa kaikille käyttäjäryhmille tavoiteltavan saavutettavan ympäristön rakentamista. Eri ryhmien välillä voi olla keskenään ristiriitaisia tarpeita (Vehmas 2005, 128). Yhteissuunnitteluprosessi tarjoaa mahdollisuuden tuoda ristiriidat ja näkökulma esille, kun tulee esille konkreettinen suunnittelutyön haaste.

Vammautuminen ja hyvinvointi, johon kuuluu muun muassa saavutettavuusnäkökulma, eivät saa muotoaan sosiaalisessa tyhjiössä, vaan yksilön ja ympäristön välisessä vuorovaikutuksessa. Vammaisten ja ikääntyneiden aseman kehittäminen paremmaksi tarvitsee paradigman muutosta niin politiikassa kuin ammattilaisten ajattelussa, eli miten todellisuudessa kuullaan ja otetaan huomioon muun muassa vammaisten käyttäjien omat kertomukset, kokemukset ja näkemykset toimintojen suunnittelussa ja toteutuksessa. (Virtanen 2008.) Tämä lähestymistapa muistuttaa aktiivisemmasta käyttäjäkeskeisen tai osallistavan suunnittelun ajattelutavan levittämistä myös osaksi yhteiskuntasuunnittelua, yhteiskunnallisia päätöksiä ja konkreettisia ratkaisuja.

Ilmiö liittyy yhteiskunnassa vallitsevaan paradigman muutokseen. Viime aikoina näkökulma on muuttumassa vammoista ja toiminnanvajavaisuudesta seuraavalle tasolle ihmisten kykyihin ja mahdollisuuksiin. Yksilökeskeisestä kuntoutuksesta katse on kääntymässä yhteiskunnan rakenteissa oleviin osallistumisen esteisiin, jotka haittaavat vammaisten ihmisten toimintamahdollisuuksia ympäristöissä, jotka ovat suunniteltu ensisijaisesti ns. ei-vammaisten tarpeista. (Wiman 2007, 81.)

Osa vammaisista henkilöistä kokee subjektiivisesti yksilökeskeisen ajattelutavan ja osa taas kokee vammaisuuden ilmenevän osana yhteiskunta- tai toimintaympäristöjohdannaisena ilmiönä tai tapahtumana. Vammaisuuden representaatio on riippuvainen siitä, millaisia mah-

dollisuuksia ja edellytyksiä yhteiskunta toimintaympäristöineen tarjoaa osallistumiseen. (Virtanen 2008.)

## 2.2 Saavutettavuus

*Saavutettavuudella* (engl. accessibility) tarkoitetaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen ympäristön toteuttamista niin, että jokainen yksilö voi ominaisuuksistaan riippumatta toimia yhdenvertaisesti muiden kanssa. Saavutettavuus käsitteenä koskee fyysisen ympäristön ohella myös asenteita sekä tuote- ja palvelukokonaisuuksia, joten käsite kattaa hyvin laajasti eri elämäntilanteet ja toimintaympäristöt. Saavutettavuutta tukevat ratkaisut tukevat ihmisen itsenäistä toimintaa. Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että kuinka helposti informaation, järjestelmän, laitteen, ohjelman tai palvelun voi saada käyttöönsä. Kohdetta on kaikenlaisten ihmisten helppo lähestyä, ei pelkästään vammaisten tai toimintaesteisten. (mm. Kulttuurilla kaikille ry 2013; Raike 2005, 27.) Opinnäytetyössä käytetään pääsääntöisesti saavutettavuuskäsitettä esteettömyys-käsitteen sijasta tai rinnalla, ellei toisin mainita alkuperäisestä merkinnästä johtuen tai perustelluista syistä haastateltava on alun perin käyttänyt esteettömyyskäsitettä. Esteettömyys-käsite on laajemmin käytössä erityisesti vammaisia käyttäjiä edustavissa vammaisjärjestöissä, joissa käsitteellä on pidempi historia.

Saavutettavuuden periaatteissa on poimintoja, joihin on syytä kiinnittää huomiota myös käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa. Kulttuurilla kaikille ry on laatinut kulttuurin alan toimijoille saavutettavuuteen liittyvän tietokokonaisuuden, jota voi soveltaa myös yleisesti myös eri asiointi- ja toimimistilanteiden kehittämiseen. Saavutettavuutta voidaan lähestyä seitsemän eri lähestymistavan kautta (Kulttuurilla kaikille ry - palvelu).

1. Asenteellinen saavutettavuus
2. Fyysinen saavutettavuus
3. Saavutettavuus eri aisteilla
4. Tiedottamisen saavutettavuus
5. Taloudellinen saavutettavuus
6. Sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus
7. Päätöksenteon saavutettavuus ja strateginen työ

(Kulttuurilla kaikille ry.)

Invalidiliiton mukaan esteettömyys on laaja kokonaisuus, joka tarkoittaa kaikkien kansalaisten sujuvaa osallistumista työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun. Esteettömyys merkitsee muun muassa:

- Palvelujen saatavuutta

- Välineiden käytettävyyttä
- Tiedon ymmärrettävyyttä
- Mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon

Esimerkiksi ympäristö tai yksittäinen rakennus on esteetön silloin, kun se on kaikille käyttäjille toimiva, turvallinen ja miellyttävä, ja kun rakennuksen kaikkiin tiloihin ja kerrostasoihin on helppo päästä. Lisäksi tilat ja niissä olevat toiminnot ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja loogisia (Invalidiliitto.)

Edellä olevat periaatteet kuvaavat ja muistuttavat kuinka saavutettavuutta voidaan arvioida organisaation eri tasoilla: strategisella ja operatiivisella tasolla. Suositus on se, että organisaation ja yrityksen saavutettavuuden kehittämistyö ulottuu edellä mainittuihin asioihin, ja siihen miten nämä varmistetaan monenlaisten käyttäjien osallistamisen ja osallisuuden vahvistamiseksi.

Invalidiliiton Esteettömyyskeskuksen (ESKE) johtaja Kirsti Pesola (Kalima 2013) on tuonut esille, että esteettömyys ei ole pelkästään vammaisten ihmisten tai vanhusten asia:

”Kyse on siitä, että kaikessa suunnittelussa tuotetaan laadukasta ja esteettistä ympäristöä, jossa meidän kaikkien on hyvä toimia. Totuus on, että me ihmiset olemme erilaisia ja meidän toimintakykymme ja tarpeemme ovat erilaisia”.

### 2.2.1 Design for All

On olemassa monia käsitteitä, jotka kuvastavat miten eri tavalla vammaiset, ikääntyneet tai alentuneen toimintakyvyn omaavat käyttäjät voidaan osallistaa suunnitteluun. Tällä hetkellä suunnittelun, muotoilun tai designin yhteydessä puhutaan inclusive design, universal design ja Design for all -käsitteistä. Näillä käsitteillä on samankaltaiset tavoitteet, mutta erilaiset juuret. Näitä edellä mainittuja käsitteitä käytetään eri puolilla maailmaa.

*Inclusive design* -käsitteen on luonut Iso-Britannian hallitus vuonna 2000. Määritelmän mukaan tuotteet, palvelut ja ympäristöt tulee sisältää laajimman määrän kuluttajia/käyttäjien tarpeet. Euroopassa on käytetty Inclusive design -käsitettä, joka on koskettanut vammaisten ja ikääntyneiden käyttäjien lisäksi koskemaan myös syrjäytymisriskin alaisuudessa olevia käyttäjäryhmiä, joille voidaan luoda valtavirtaistettuja ratkaisuja. (Norwegian Design Council 2010.)

*Universal Design* -käsitteen on kehittänyt alun perin yhdysvaltalaisen North Carolinan yliopiston Ron Mace. North Carolinan yliopisto on perustanut toimia varten Universal Design -

keskuksen. Käsitteen käyttö on laajentunut myös Aasiaan ja Tyynenmeren alueelle. Sen vahva fokus on ollut vammaiset käyttäjät ja rakennettu ympäristö. Käsitteen käyttö yleistyi Vietnamin sodan seurauksena, kun fyysisesti loukkaantuneiden veteraanien määrä alkoi kasvaa. Tämän seurauksena sotaveteraanien määrän kasvu toimi suunnittelun ajurina ja vammaisten ihmisoikeusliikkeen seurauksena periaatteeksi tuli ”täysivaltainen ja tasavertainen käyttökokemus tavaroihin ja palveluihin”. Tällä lähestymistavalla on ollut vahva vaikuttava tekijä yhdysvaltalaiseen lainsäädäntöön, joka vaikuttaa vammaisiin ja ikääntyneisiin kansalaisiin. (Norwegian Design Council 2010.)

*Design for All* -käsitteellä (DfA) on läheinen suhde inclusive design -käsitteeseen. Design for All -suuntaus aloitti tarkastelun fyysisen ympäristön esteettömyyden toimintaa vammaisten käyttäjien näkökulmasta. Nyt siitä on tullut valtavirtaistamisen strategiaa, inklusiivisia toimia ja ratkaisuja esittävänä. DfA:n tarkoitus on ohjata suunnittelijoita ja päätöksentekijöitä toteuttamaan ratkaisuja, joissa palvelut (esimerkiksi asiointi- ja toimimistilat) ensisijaisesti soveltuvat sellaisenaan mahdollisimman laajalle käyttäjäkunnalle. Mikäli perusratkaisut eivät pysty tyydyttämään erityisryhmien tarpeita, silloin pyrkimys toteuttaa niin, että ratkaisua voidaan ominaisuuksiltaan vaivatta laajentaa, täydentää tai riisua. Erityisratkaisuihin turvaututaan vain silloin, kun valtavirtaistaminen sellaisenaan tai mukautettuna ei pysty vastaamaan erityistarpeisiin. (Haglund 2009, 21.)

Euroopan komissio on korostanut Design for All -strategiaa, jonka tarkoituksena on varmistaa, että ympäristöjen, tuotteiden, palveluiden ja vuorovaikutus (muun muassa käyttöliittymät) soveltuvat kaikenikäisille ihmisille, riippumatta heidän toimintakyvyn rajoituksista, kyvyistä erilaisissa tilanteissa ja eri olosuhteissa. Tätä termiä käytetään pääasiassa yleisesti manner-Euroopassa ja Pohjoismaissa. (Norwegian Design Council, 2010.). On olemassa muitakin käsitteitä, joilla on läheinen yhteys edellä mainittuihin käsitteisiin, kuten muun muassa co-design, ihmiskeskeinen suunnittelu ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu.

Tässä tutkimuksessa käytetään lähinnä Design for All -käsitettä, koska se on suomalaisessa kontekstissa yleisimmin käytetty käsite ja on tunnetumpi käsite suomalaisessa suunnittelu- ja muotoilualan ja erilaisten käyttäjäjärjestöjen järjestöpoliittisessa vaikuttamistyössä, muun muassa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen THL:n Suomen Design for All -verkostotoiminnan vaikutuksen ansiosta.

EIDD Design for All Europe -järjestön laatiman Tukholman julistuksen (2004) mukaan DfA on kokonaisvaltaista suunnittelua, joka ottaa huomioon ihmisten moninaisuuden, sosiaalisen inklusion ja yhdenvertaisuuden kaikenlaisten toimintaympäristön suunnittelun ohjenuoraksi (EIDD Design for All Europe Stockholm Declaration 2004).

“Design for All is design for human diversity, social inclusion and equality. This holistic and innovative approach constitutes a creative and ethical challenge for all planners, designers, entrepreneurs, administrators and political leaders. Design for All aims to enable all people to have equal opportunities to participate in every aspect of society. To achieve this, the built environment, everyday objects, services, culture and information - in short, everything that is designed and made by people to be used by people - must be accessible, convenient for everyone in society to use and responsive to evolving human diversity. The practice of Design for All makes conscious use of the analysis of human needs and aspirations and requires the involvement of end users at every stage in the design process.” (EIDD Stockholm Declaration 2004)

DfA:n merkitys on kasvanut väestön ikääntymisen johdosta ja väestörakenteen muuttumisesta entistä heterogeenisemmaksi. DfA:n ottaminen huomioon design-prosessin alkuvaiheessa on kustannustehokkaampaa, kuin tehdä erillisiä mukautuksia tai apuvälineitä sen jälkeen, kun kehitetty suunnittelun lopputuloksena tullut ratkaisu on tuotu markkinoille. Paras tapa on osallistaa monenlaiset käyttäjät ja heihin vaikuttavat mahdolliset sidosryhmät päätöksenteon vaiheeseen. Samanaikaisesti voi perustella elämänkaaren vaikutuksista kaikenlaisessa suunnittelussa julkisen ja yksityisen sektorin päätöksentekijöille. (EIDD Design for All Europe; Haglund 2009, 21.)

DfA-lähestymistapa muistuttaa vastuullisesta ja eettisestä suunnittelusta ja sen tarjoamasta lisäarvosta. DfA-ajattelu kytkeytyy kulttuuriin ja talouteen, miten tämä dynamiikka keskenään pelaa. Kun on olemassa tahtotila edistää erilaisten käyttäjäryhmien hyvinvointia, vaikutetaan myös talouteen, ja sitä kautta myös esittää mielenkiintoisia kysymyksiä design thinking -viitekehyksessä: miten kokonaisvaltaisesta prosessista tai arvoketjusta voi koostua eri käyttäjien hyvinvointi? (Kercher 2010.)

Edellä kuvattu määritelmä korostaa inhimillisten tarpeiden ja toiveiden määrätietoista analysointia, vahvistaa osallistamisen merkitystä. Samalla DfA muistuttaa suunnittelijan vastuuta kiinnittää huomiota siihen, että monenlaiset potentiaaliset käyttäjät ovat suunnittelun jokaisessa prosessissa mukana.

”Kekseliäiden käyttäjien ottaminen mukaan prosessiin voi siis osoittautua hyödylliseksi. Asianosaiset käyttäjäryhmät voivat vaikuttaa muotoiluhankkeen alkuvaiheisiin korvaamattomalla tavalla. Uuden järjestelmän luomisessa tämä merkitsee sekä vahvuuksien ja mahdollisuuksien että heikkouksien ja uhkien tunnistamista.” (Kercher 2010.)

Design for All tarkoittaa sellaisia suunnitteluun liittyviä strategioita ja keinoja, joilla edistetään ympäristöjen, tuotteiden ja palveluiden käytettävyyttä, saavutettavuutta ja esteettömyyttä kaikille käyttäjille. Yhteiskunnallisessa viitekehyksessä Design for All on työkalu kestävä kehityksen, erityisesti sosiaalisesti kestävä kehityksen tukemisessa sekä Yhteiskunta kaikille -mission toteuttamisessa. Tässä kehyksessä DfA kääntyy usein esteettömyudeksi tai saavutettavuudeksi. Ympäristöjen, tuotteiden ja palveluiden suunnitteluprosesseissa Design for All liittyy kiinteästi käyttäjäkeskeisyyteen ja käytettävyyteen. Design for All muistuttaa käytettävyyteen liittyvästä eettisestä näkökulmasta. DfA-työkalut auttavat suunnittelijoita ymmärtämään käyttäjien tarpeiden monimuotoisuutta ja muistuttavat, että käyttäjillä saattaa olla tarpeita, joita esimerkiksi ikääntyminen tai mikä tahansa pysyvä tai väliaikainen vamma voi tuoda tullessaan (Tahkokallio 2002.)

### 2.2.2 Design for All ja innovaatiotoiminta

EIDD Design for All Europan aiempi ruotsalainen puheenjohtaja Finn Petren (2011) on luonnehtinut, että Design for All -ajattelutapa on luonteva jatkumo sosiaalisen innovaation ja kestävä kehityksen sosiaalisissa ratkaisua. Petren toteaa, ettei tämän päivän kompleksisessa maailmassa sosiaalisia innovaatioita ja kestäviä sosiaalisia ratkaisuja enää ratkaista vain hallinnon tai yritysten suljettujen ovien takana. Tämän päivän innovaatiot ovat löydettävissä Petrenin mukaan avoimen ja demokraattisen yhteissuunnittelun keinoin. (Petren 2011.)

Muotohiomon toimitusjohtaja ja muotoilija Pekka Toivanen (2012) on tuonut esille, miten esteettömyys näkyy tämän päivän suunnittelussa ja kuvannut suunnitteluprosessia. Toivanen on tuonut sen esille, miten muotoilijat saavat ideoita ja malleja kuunnellessaan ja havainnoidesaan eri käyttäjiä ja asiakkaita. Kun muotoilija tekee ehdotuksia tai mallinnuksia, muotoilija joutuu argumentoimaan ulospäin päätöstään, miksi hän toimii näin. Mallintaminen voi tapahtua piirtämisen, ideakarttojen, protomallien, demojen yms. avulla. Toivasen mukaan saavutettavuusnäkökulmalla on potentiaalisia mahdollisuuksia edistää suunnittelijoita näkemään paremmin ihmisiä ja toimintoja sekä tarkastelemaan ihmisten toimia osana vuorovaikutussuhteiden tarkastelua kontekstissaan.

Toivasen mukaan esteettömyys ja design ovat keskenään vahvasti kytköksissä. Toivasen mukaan käyttäjäjärjestöjen tulee vakavasti pohtia sitä, kuinka muotoilun antamia mahdollisuuksia ja keinoja voi kytkeä käyttäjäjärjestöjen strategioihin, suunnitelmiin ja toimintoihin. Design puskee Toivasen mukaan tällä hetkellä erilaisten innovaatioiden läpi. Kasvava kehitys suunta tällä toimialalla on ollut palvelumuotoilun vahvempi hyödyntäminen. Tähän liittyy myös ennakointitiedon tarve siitä, mikä on tulevaisuudessa suunta tai tarve, joka kumpuaa tämän päivän erilaisista käyttäjistä, johon kuuluvat muun muassa vammaiset käyttäjät. Käyttäjät tai käyttäjäryhmät ovat tänä päivänä entistä heterogeenisempiä. Se on asettanut muo-

toilijoille, suunnittelijoille ja kehittäjille uusia haasteita löytää uusia menetelmiä havainnointiin, joilla löytää nykyisten heterogeenisten käyttäjien tarpeet ja odotukset. Saavutettavuusajattelutapa liittyy Toivasen mukaan kulttuurirajojen ylittämiseen suunnittelun periaatteissa tai kyseenalaistaa tarpeen vaatiessa, mihin on aiemmin totuttu. Toivasen mukaan näkyvien ja tunnistettavien konkreettisten esimerkkien voima on suuri. Esimerkkien avulla suunnittelijat ja päättäjät ymmärtävät paremmin, miten saavutettavuusratkaisut tukevat erilaisen vammaisten osallistumista eri asiointi- ja toimimistiloissa. Toivanen on todennut, että käyttäjäjärjestöjen tehtävä on tuottaa erilaisia sosiaalisia innovaatioita käyttäjäryhmiensä elämänlaadun kehittämiseksi eli myös kyseenalaistaa konventioita, jotka luovat toimimattomia asiointi- ja toimimistilanteita.

### 2.2.3 Saavutettavuus ja elinkaariajattelu

Osallistavan suunnittelun filosofia on yksi toimiva lähestymistapa konkretisoida, miten olosuhteet ovat suotuisia ja toimivia vammaisille, ikääntyneille tai toimintakyvyn alenemisen omaamille käyttäjille. Eri elämänvaiheita eri-ikäisinä tapahtumia sisältävällä elämäntarjottelulla on mahdollista tunnistaa, millaisia ensisijaisia tarpeita voi olla eri elämänvaiheissa. Ne voivat olla käytettävissä edistävästi ja vaihtoehtoisesti toisessa elämäntilanteessa. Konkreettinen esimerkki voi olla seuraava: samanaikaisesti saavutettavista kulkuväylistä voivat hyötyä samanaikaisesti pienet lapset vaunuissaan, joita työntävät heidän vanhempansa. Samaan aikaan hitaammin kävelevät ja rollaattoreilla liikkuvat ikääntyneet tai nuori jalkansa loukannut kainalosauvoilla liikkuvat voi hyödyntää samoja sujuvia kulkureittejä, jotka ovat huomioineet heidän liikkumisen haasteet. Vastaavaa lähestymistapaa voi soveltaa myös viestintään, opastejärjestelmään tai palvelukonseptien kehittämisessä.

Muotoilijalle tai suunnittelijalle on hyödyllisempää keskittyä vammaisuuden sijasta loppukäyttäjän kykyihin, mahdollisuuksiin ja arjesta, sen toiminnasta kumpuavista tarpeista. Tällainen lähestymistapa tarjoaa muotoilijoille tai suunnittelijoille paremmat mahdollisuudet suunnitella uusia ja innovatiivisia ratkaisuja ajatellen, jotka loppukädessä hyödyntävät loppukäyttäjää arjessa. (Clarkson, Dong & Keates 2003, 537.)

Asenteissa on paljolti työstettävää edelleen. Tämä näkyy hyvin muun muassa ikääntyneiden mahdollisuuksista toimia itse oman osallistumisensa ja hyvinvoinnin rakentajana. Aiemmin SITRA:ssa strategisen designin parissa työskennellyt muotoilija ja arkkitehti Marco Steinberg ihmettelee, miksi ikääntyneet nähdään edelleen uhkana. Hänen mukaansa pitäisi kysyä, mitä palveluja ikääntyneet tarvitsevat? Ihmiset otettaisiin tekemään asioita ja samanaikaisesti kehitettäisiin sellainen palvelurakenne, joka tukee näitä palveluita. Steinbergin mukaan ikääntymisestä puhutaan ongelmana, mutta asiaa tulisi tarkastella positiivisten puolien kautta. Steinberg ehdottaa ikääntyneiden palveluiden kehittämiseen muotoilun eri menetelmiä jo

strategiselle tasolle, sosiaali- ja terveystalvuuja kehittävien päättäjien työkaluksi, eikä vasta käytännön tasolla. Käyttäjälähtöinen ja Design for All -ajattelu tarjoavat eväitä muun muassa ikääntyneiden asumispalveluiden suunnitteluun. Muotoilulla ei Steinbergin mukaan tehdä vain kauniita tiloja ja tuotteita, vaan kokonaisia toimivia toimintamalleja. Steinberg on todennut, että tänä päivänä kaikille ikääntyneille tarjottavia palveluja tuottavilla tahoilla tulisi olla kyky toimia rajojen yli yhteistyössä monien toimijoiden kesken. Steinbergin mukaan suunnittelussa avustavina asioivat ovat ongelmien arkkitehtuurin ymmärtäminen, arvon luominen, arkipäivän hienovarainen uudelleenarviointi sekä ihmisten ja yhteiskunnan kuuleminen ovat tapaa rakentaa tulevaisuutta ja investoida hyvinvointiin. (Tamminen & Kivi 2012.)

Eri ihmisten elinikään nojaava oletusarvo on edelleen vahva, jonka kautta määritellään palvelun määrä ja kenelle se kohdistetaan. Ei ole sellaista oletusarvoa, että palveluja ajateltaisiin niin, että ne olisivat tarvelähtöisiä. Tästä asiasta kommentoi arkkitehti Kirsti Pesola (Pesola toimi v. 2012 Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ja Vanhustyön Keskusliiton Käyttäjälle kätevä teknologia -projektin projektipäällikkönä). Hänen mielestään Suomessa on liikaa ikäsektoroituja palveluita. Pesola kysyy, voisiko vaihtoehtoisesti olla palvelu- ja toimintakeskuksia, jotka olisivat avoimia meille kaikille ikään ja toimintakykyyn katsomatta? Pesola ehdottaa, että näiden toimintakeskuksen yhteydessä olisi erilaisia asuntoja ja asuntoryhmiä, palvelutiloja, tiloja päivätoimintaan sekä palveluja ”yhden luukun periaatteella”. Samalla nämä voivat olla houkuttelevia, saavutettavia ja sijaitsisivat keskeisillä paikoilla. (Tamminen & Kivi 2012.)

#### 2.2.4 HUMBLES-menetelmä Design for All -suunnittelussa

Design for All Foundation asiantuntija Francesc Aragallin ja Jordi Montanan kehittämä HUMBLES-niminen käsite on yksi seitsemän konkreettisen toimenpiteen työväline Design for All -periaatteen toteuttamiseen. (Aragall & Montana 2012, 24-27.) HUMBLES-käsite on peräisin englanninkielisestä seitsemän ehdotetun toimen ensimmäisestä kirjaimesta. HUMBLES-mallia voi hyödyntää yleisesti sekä julkisella että yksityisellä sektorilla. HUMBLES-mallissa on seitsemän eri toteutusvaihetta, joilla voidaan vahvistaa Design for All -suunnitteluperiaatetta:

1. *Highlight Design for All opportunities* eli korosta DfA-mahdollisuuksia suunnittelutyön yhteydessä, mikä nostaa tuotteen, palvelun tai ympäristön arvoa erilaisten asiakkaiden silmissä, kasvattaa myyntiä, lisää laatua ja löytää uusia innovatiivisia mahdollisuuksia.
2. *User identification* eli tiedostaminen siitä, ketkä ovat potentiaalisia asiakkaita ja miten voi olla tietoinen käyttäjien moninaisuudesta (engl. diversity). Samalla on saatava selville ymmärrys siitä, kuinka käyttäjät saadaan hyväksymään tuote, palvelu tai ympäristö.



3. *Monitor interaction* eli käyttäjät tai asiakkaat odottavat positiivisia vaikutuksia käyttäessään erilaisia palveluja, tuotteita yms. Käyttäjätieto asiakkaan taustoista on edistävää asia: tutkia mitkä ovat asiakkaan tarpeet, odotukset, tavat ja millaisia mahdollisia konflikteja voi syntyä toimimattomista ratkaisuista tai mihin kriittisiin tekijöihin on syytä kiinnittää huomiota. Havainnointi ja seuranta ovat tärkeitä tekijöitä.
4. *Breakthrough options* eli läpimurtoa tukevat ratkaisut. Palvelutarjoaja tai yritys on tietoinen käyttäjän suhteesta tuotteisiin tai palveluihin. Kun käyttäjäsuhdetta halutaan parantaa, on arvioitava kuinka se sopii organisaation strategiaan, resursseihin, onnistumismahdollisuuksiin yms. Tässä kohdassa voi määritellä mikä on suhde käyttäjän käyttämiin tuotteisiin ja palveluihin.
5. *Lay out solutions* eli ratkaisujen toteuttaminen. Pohdittavaksi tulee onko mahdollista parantaa tuotetta tai palvelua ilman, että tuotantokuluja kasvatetaan. Tuleeko tuotetta tai palvelua edelleen kehittää ja parantaa? Kuinka torjua suunnittelun lisäkulun haasteet ja kerätä palautetietoa käyttäjiltä ennen tuotteen tai palvelun lanseeraamista?
6. *Efficient communication* eli tehokas vuorovaikuttaminen. Kun uusi tuote tai palvelu on lanseerattu, tehokas vuorovaikuttaminen tilaajiin ja loppukäyttäjiin on välttämätöntä ja tehdä tarvittavat parannukset. Ellei näin tehdä, panos uuteen tuotteeseen tai palveluun on jäänyt hyödyttömäksi. Viestintästrategian laatiminen on avainasemassa. Räätelöidyt ja kohdenneet viestinsisällöt ja viestintämuodot ottavat huomioon paremmin monenlaiset yleisöt.
7. *Success evaluation* eli menestyksen tai toimivuuden arviointi. Kyseessä on toiminnan arviointi eli millaisia vaikutuksia on tuotteen ja palvelun käytöstä tullut. (Aragall & Montana 2012, 24-27.)

#### 2.2.5 Human factors -käsite

Kun suunnitellaan ja kehitetään systemaattisesti erilaisia palvelukonsepteja tai toimintalustoja, on syytä kiinnittää huomiota erilaisten käyttäjien taustoihin ja motiiveihin, miksi ylipäänsä he käyttävät erilaisia palveluja. Samalla tulee ilmi myös kehittämistarve. Design for All -kontekstissa on tarkastelussa on edelleen käyttäjän vuorovaikutus vallitsevaan toimintaympäristöön. Tätä asiaa avaa Human Factors -käsite.

Laajassa mittakaavassa niin sanotut ihmislähtöiset tai inhimilliset tekijät (Human Factors, HF) ilmenevät ihmisten ja rakennetun ympäristön välisessä vuorovaikutuksessa. Tässä mallissa otetaan huomioon fyysiset, sosiaaliset sekä käyttäytymistapoihin ja erilaisiin kulttuureihin liittyvät seikat:

1. Ihmisen ja hänen elin- ja työympäristönsä välinen suhde: Tässä kohteena on laaja-alainen tarkastelu ihmisen suhteesta ympäristöönsä, jonka osatekijöinä ovat muun muassa ihmisyhteisöt, työyhteisöt, muut organisaatiot sekä erilaiset tilanteet, rakenteet ja prosessit, joissa ihminen on osallisena. Näkökulma on tuotteiden ja palveluiden maisema, jossa ihminen elää.
2. Ihmisen ja teknisten laitteiden vuorovaikutus: Tietotekniikan ja sen varaan rakentuvien laitteiden ja kojeiden sekä ihmisten välisen vuorovaikutuksen tutkiminen ja tulosten hyödyntäminen on mitä suurimmassa määrin merkityksellistä. Tässä mallissa on kyse ihmisen aistien ja ihmiselle luontaisten fyysisten ominaisuuksien huomioon ottamisesta. Tässä yhteydessä tunnustetaan se asia, että ihmiset ovat kyvyiltään ja ominaisuuksiltaan erilaisia. (Haglund 2009, 19.)

Lähtökohta on kokonaisvaltaisen otteen ottaminen. Inhimillisten tekijöiden laaja kirjo osoittaa sen, että tulee käyttää laajaa toimenpide- ja menetelmäkirjoa. Kokonaisvaltainen ote on välttämätön, sillä ongelmat ovat monisyisiä ja toisistaan riippuvaisia. Human Factors -käsitettä voi syventää edelleen, sillä vaatimukset ja ominaisuudet jakautuvat vielä edelleen, miten voidaan täyttää eri käyttäjien odotukset, tarpeet ja tulokulmat palveluiden (ja viestintäverkkojen) toteuttamiseen ja kehittämiseen. Henry Haglund (2002; 2009, 19-20) on kuvannut seuraavasti ns. seitsemän A:n (7A` s) periaatteen mukaan:

<b>NÄKÖKULMA</b>	<b>KUVAUS</b>
1. Awareness	Tietoisuus palvelun olemassaolosta
2. Availability	Palvelun saatavuus
3. Appropriateness	Palvelun tarvestaavuus ja soveltuvuus
4. Attractiveness	Palvelun käytön houkuttelevuus
5. Accessibility	Palvelun saavutettavuus, esteettömyys ja käytettävyys
6. Affordability	Palvelun veloitustason hyväksyttävyys
7. Acceptance	Palvelun käytön yleinen hyväksyntä

Taulukko 1: Human factors ja niiden seitsemän eri A-periaatetta (Originally based on EU supported PROMISE programme contribution and further elaborated for speech held by Henry Haglund, European Commission, Linz, July 2002 at the ICCHP`02 International Conference: "The Crucial issues may be listed through 6 A`s: Availability, Accessibility, Affordability, Awareness, Attractiveness and Appropriateness. In case all these requirements are well covered the 7 th A, Acceptance, may be achieved)

Esitetyt näkökulmat ovat merkityksellisiä palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen sekä niiden jakeluun paneutuville toimijoille. Taulukko 1 esitellyt näkökulmat muodostavat kokonaisuuden, jonka mukaan lähtökohtaisesti käyttäjä ryhtyy palvelun käyttäjäksi tai sivuuttaa palvelun kun hän etsii itselleen soveltuvia palveluja. Käyttäjä voi tässä yhteydessä olla joko aktiivinen toimija tai tehdä valintoja itselleen parhaalla katsomallaan tavallaan. (Haglund 2009, 20).

Erityisesti Design for All -periaatteen noudattaminen ja sen soveltaminen yleisessä tuotteiden ja palveluiden valtavirrassa, on esteettömyyttä ja käytettävyyttä edistävänä laadunnostajana tärkeä asia (Haglund 2009, 24). Laadunostajan rooli on suuri silloin kun kyse on suurista investoinneista ja hankinnoista.

Useimmiten nojaututaan stereotyyppiseen yleistyksiin erilaisista käyttäjäryhmistä. Tämä koskettaa erityisesti vammaisia käyttäjäryhmiä. Nämä käsitykset eivät välttämättä vastaa todellisia toiminta- ja elinympäristöissä. Tämän takia tarvitaan perusteita toteuttaa rinnakkain erilaisia ratkaisuja ja määrityksiä erilaisille käyttäjä- ja asiakasryhmille. Eli on hallittava ja osattava toteuttaa Design for All -periaatetta ja tarkoituksenmukaista tuote- ja palveludifferointia (Haglund 2009.)

#### 2.2.6 Saavutettavuuden vaikuttavuuden seuranta - fyysinen saavutettavuus

Saavutettavuutta tai esteettömyyttä voidaan tarkastella systemaattisesti rakennetun ympäristön yhteydessä. Esteettömyyden toteutumisen auditointi tapahtuu esimerkiksi esteettömyyskartoituksella. Invalidiliiton ESKEH-projekti (2007-2009) kehitti rakennetun ympäristön esteettömyyden kartoitusmenetelmän, johon kuuluvat kartoituslomakkeet ja -kriteerit sekä opas kartoituksen suorittamiseen. Projektia rahoittivat RAY (Raha-automaattiyhdistys) ja Helsinki kaikille -projekti. Tarve yhtenäiselle esteettömyyden kartoitusmenetelmälle havaittiin Invalidiliiton Esteettömyysprojektissa. Suomessa oli tuolla hetkellä (ennen vuotta 2007) käytössä noin parikymmentä erilaista esteettömyyskartoituslomaketta. Kartoituksia tehtiin eri tavoilla, erilaisin kriteerein ja vaihtelevin tuloksin. Invalidiliiton mukaan oli tarve luoda objektiivinen ja yhteismitallinen sekä yleisesti hyväksytty menetelmä. (Invalidiliitto.)

Esteettömyyttä voidaan kartoittaa ja arvioida usealla eri tavalla. Kartoitusmenetelmän valinta riippuu tiedon tarpeesta ja käyttötarkoituksesta. Onko tarkoitus kerätä faktatietoa esteiden poistamiseksi, suunnitellaanko uutta, halutaanko välittää tietoa ja markkinoida saavutettavuuden asiakkaille vai onko pyrkimys saada saavutettavuustieto eteenpäin päättäjille? Esteettömyyskartoittajan oppaassa kartoitusmenetelmistä mainitaan seuraavasti:

1. *Esteettömyyskartoitus*: Esteettömyyskartoitus tuottaa tarkkaa eksaktia mittatietoa kartoitettavasta kohteesta. Vertaamalla kerättyä tietoa olemassa oleviin kriteereihin saadaan selville toimenpiteitä vaativat ongelmakohdat.
2. *Asiantuntija-arviointi*: Esteettömyysasioihin laajasti perehtynyt ammattilainen suorittaa arvioin yhdessä tilaajan edustajan kanssa. Asiantuntija voi arvioida sekä olemassa olevia rakennuksia että uudisrakennus- tai korjaussuunnitelmia ja antaa ohjeita esteettömyyden parantamiseksi kohteeksi.
3. *Esteettömyyskierros*: Esteettömyyskierroksella voidaan selvittää sekä sidosryhmien tarpeita että rakennetussa ympäristössä havaittuja ongelmia. Kierroksella muun muassa suunnittelijat, alueen asukkaat ja eri tavoin liikkumis- tai toimimiseiset henkilöt kulkevat ennakkoon suunnitellun reitin ja keskustelevat havaituista ongelmista. Menetelmää voi hyödyntää esteettömyyskartoituksen pohjatietojen keräämisessä.
4. *Käyttjäarviointi (tai käyttjäraati)*: Käyttjäarvioinnissa eri tavoin liikkumis- ja toimimiseisistä koottu ryhmä arvioi rakennusta tai ympäristöä omista lähtökohdistaan. Käyttjäarvio tuottaa kokemuksellista tietoa esteettömyydestä. Käyttjäkokemuksilla on merkitystä muun muassa vaikuttamistyössä. Käyttjäarvioijat ovat yleisestä perehtyneet esteettömyyskysymyksiin laajasti. Arviointi saattaa olla subjektiivista ja painottua vain tiettyihin esteettömyyden ongelma-kohtiin. (Invalidiliitto 2009, 9.)

Esteettömyyskartoitusta suositellaan tehtäväksi aina rakennuksen kaikista tiloista ja kaikkien käyttäjäryhmien näkökulmasta. Esteettömyys kartoitetaan mittaamalla, havainnoimalla ja osittain myös arvioimalla ympäristön esteettömyyden nykytilanne. Aistiympäristön kartoittaminen edellyttää osin arviointia. Pohjana esteettömyyskartoituksessa toimii julkisen tai yksityisen sektorin esteettömyyssuunnitelma tai -strategia. Suunnitelmassa yleisesti määritellään esteettömyyden edistämisen tavoitteet, keinot ja seuranta suhteessa organisaation toimintaan. Valitettavasti harvassa kunnassa on esteettömyyssuunnitelmia, suurimmissa kaupungeissa on tehty suunnitelmia. (Invalidiliitto 2009, 12.)

Kunnan esteettömyystyön pohjaksi suositellaan laadittavaksi koko kunnan kattava esteettömyysohjelma tai -suunnitelma, jossa määritellään alueet, reitit ja tilat, joissa esteettömyyttä tulevaisuudessa kehitetään. Esteettömyyssuunnitelman alueiden, reittien, tilojen, luokittelun tulee perustua tarvepohjaiseen priorisointiin, sillä esteettömyystyön keskeisenä periaatteena on käyttäjälähtöisyys. Suunnitelmat tehdään sinne, missä esteettömyyttä tarvitaan eniten. Tämän määritelmän täyttävät sellaiset alueet, joissa asuu paljon vanhuksia, joissa asioi run-

saasti ihmisiä ja alueet, joissa on paljon vanhus- tai vammaispalveluja. Suunnitelmat tulee tehdä yhteistyössä paikallisten asukkaiden, vanhus- ja vammaisjärjestöjen, seurankuntien, kauppojen ja yritysten, kiinteistöomistajien sekä alueella toimivien kaupungin virastojen kanssa. (Invalidiliitto 2009, 13.)

Rakennuskohteen esteettömyyskartoitus aloitetaan yleensä rakennuskohteen lähimmältä julkisen liikenteen pysäkeiltä tai pysäköintialueelta. Esteettömyyskartoitukseen kuuluvat kartoituksen suunnittelu lähtötietojen pohjalta, käyttäjäkysely tai käyttäjähaastattelu, kartoitus, raportointi ja raportin esittely tilaajalle. Kartoituksen lähtötiedoissa hyödynnetään alueen tai rakennuksen piirustuksia. (Invalidiliitto 2009, 17.)

Aiemmin mainittu esteettömyyskartoituksen yksi työvaihe on käyttäjäkysely tai käyttäjähaastattelu. Toiminnallinen lähtökohta edellyttää käyttäjien tarpeiden selvittämistä ja tämän takia, esteettömyyskartoitukseen sisältyy käyttäjäkysely. Esteettömyyskartoittaja voi suorittaa haastattelun tai kyselyn osana esteettömyyskartoitusta. Haastattelun avulla tavoitteena on saada tietoa käyttäjien havainnoista ja kokemuksista toimintaympäristönsä esteettömyydestä. Koetut tai havaitut esteet voivat olla:

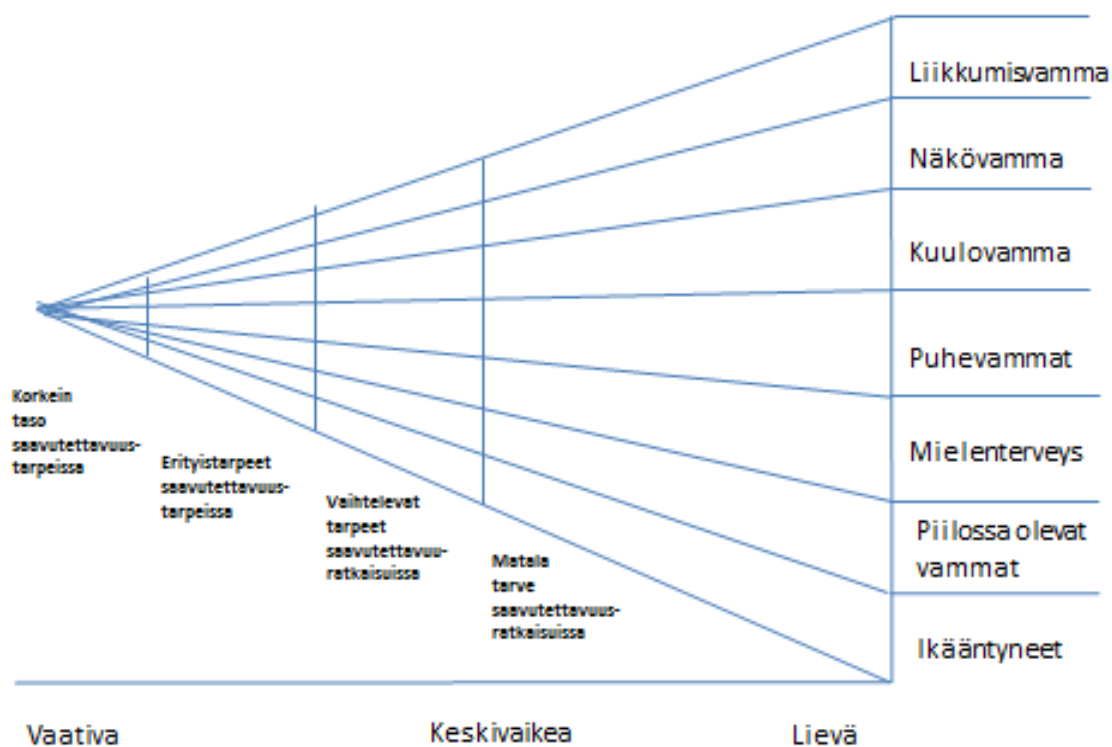
- Fyysiseen ympäristöön liittyviä (liikkuminen, toimiminen, ergonomia, näkeminen ja kuuleminen)
- Tiedonsaantiin liittyviä (verkkosivujen esteettömyys/selkeys, neuvonta, opasteet, tekstiviestimahdollisuus, hissiasioinnissa hälytys, ajanvaraus yms)
- Sosiaalisia ja kulttuurisia (kielikysymykset), palvelutapahtumat, syrjittämyys. (Invalidiliitto 2009, 20.)

Käyttäjähaastattelussa käyttäjät voivat kertoa tiloihin liittyvistä toiveistaan tai esittää kokeilleen ongelmilla ratkaisuehdotuksia. Oppaan mukaan esteettömyyskartoituksen suorittajat sopivat kartoituksen tilaajan kanssa kyselylomakkeen (tai haastattelun) sisällön, kyselyn painopisteet ja laajuuden. (Invalidiliitto 2009, 20.)

### 2.2.7 Saavutettavat matkailupalvelut

Matkailu on kasvava ala globaalilla tasolla. Eri tavoin vammaiset ja ikääntyneet matkailijat käyttävät erilaisia matkailupalveluja, muun muassa hotellipalveluja. On yleinen harhakäsitys nähdä vammaiset ja ikääntyneet matkailijat yhtenä samankaltaisia tarpeita tarvitsevina matkailijaryhminä. Matkailualan professorit Simon Darcy ja Dimitris Buhalis (2011, 40) ovat määrittelleet saavutettavuusratkaisuista hyötyviä matkustajia saavuttavuustarpeiden jatkumolla (kuvio 2), joka osoittaa eri tavoin käyttäjien tarpeet saavutettavuusratkaisuissa ja niiden pai-

nopisteet. Erilaiset käyttäjäryhmät voivat käyttää ja hyödyntää erilaisia saavutettavuusratkaisuja säännöllisesti tai hetkittäin, riippuen palvelu- tai asiointitilanteesta. Kun saavutettavuusratkaisujen tarvetta tarkastellaan kokonaisvaltaisemmin yhden palveluntarjoajan näkökulmasta, niin painoarvo suurenee eri tavoin vammaisten ja ikääntyneiden matkailijan tarpeiden ja odotusten täyttämiseksi.



Kuvio 2: Saavuttavuustarpeiden jatkumo (Darcy & Buhalis 2011, 40.)

### 2.2.8 Saavutettavan matkailun kehityskaari ja kokemuksellisuus

Matkailun saavutettavuuden kehityskaaren tunnistaminen strategisella ja operatiivisella tasolla on Suomessa vielä alikehittynyttä. Matkailun saavutettavuutta tukeva lähestymistapa on käynyt kehitysvaiheita läpi Saksassa viimeisen 20 - 25 vuoden aikana. Saksalainen professori Peter Neumann (2013) on kuvannut, miten saavutettava matkailu on käynyt Saksassa läpi kolme eri kehitysvaihetta vuosien 1990 ja 2013 välillä. Ensimmäinen kehityskaari on ollut ns. vammaismatkailu (Tourism for Disableds), toinen kehityskaari on ollut ”saavutettava matkailu” (Accessible Tourism) ja kolmanneksi viimeisin vaihe tällä hetkellä Saksassa vallitseva on ”matkailua kaikille” (Tourism for All)- lähestymistapa.

Aiemmin saksalaiset vammaiset ja ei-saksalaiset vammaiset matkustivat enemmän Saksan ulkopuolisiin maihin, koska Saksan ulkopuolella olevissa maissa matkailun palveluntarjoajat oli-

vat ottaneet paremmin huomioon saavutettavuuden eri matkailukohteissa. Havaittuaan tämän kehityksen, Saksan hallitus tilasi tutkimuksen saavutettavan matkailun taloudellisista vaikutuksista ja millaisia taloudellisia vaikutuksia on Saksan turistipalvelulla, kun Saksassa ei ole saavutettavaa matkailua tukevia palveluja. Tutkimuksessa selvitettiin myös millaisia taloudellisia vaikutuksia on, jos saavutettavan matkailun mahdollisuuksia lisätään. Johtopäätelmä tutkimuksessa oli se, että saavutettavan matkailun palvelut lisäsivät Saksassa matkailualan työpaikkojen määrää ja lisäsivät samalla verotuloja valtiolle lyhyellä ja pitkällä tähtäimellä. Tutkimuksessa tuli ilmi esille se, että muut palvelualan toimijat hyötyisivät välillisesti taloudellisesti saavutettavaan matkailuun sijoitetusta panoksesta. Tämä hyöty on kumulatiivinen. Nyt Saksassa on käynnissä Tourism for All -lähestymistavan mukaan tapahtuvia erilaisia projekteja (Neumann 2013.)

Turun yliopiston Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen Sirkka Heinosen mukaan hyvinvoinnin tulevaisuuteen yksi vaikuttavista globaaleista megatrendeistä on elämysyhteiskunta, jossa ihmiset tai käyttäjät hakevat enemmän merkityksiä teoilleen. Heinonen kutsuu tätä merkitysyhteiskunnaksi, jossa käyttäjien intressi on siirtynyt pelkästä kuluttamista kontekstuaalisiin käyttökokemuksiin. Nyt käyttäjien tavoitteena on hakea elämyksiä, joista haetaan erilaisia merkityksiä. Ne voivat olla kytkettynä elämäntapaan, asumiseen, työntekoon, liikkumiseen, harrastuksiin ja viestimiseen. (Heinonen 2013.) Matkailu on yksi elämystaloutta tuottava osa-alue. Sen tavoitteena on tuottaa käyttäjilleen erilaisia elämyksiä.

Matkailualan professori Simon Darcyn mukaan Sydneyn yliopistosta on tuonut esille kokemustalouden kasvavan vaikutuksen leviävän myös saavutettavaan matkailuun. Kukaan ei matkusta vain matkustuksen vuoksi, vaan uusien kokemusten ja elämyksien takia. Tämä on Darcyn mukaan parempi kannuste matkailualan kehittämiseen ja sitä kautta tiedostaa saavutettavuuden merkitys. Darcyn mukaan matkailun saavutettavuudessa saatava taloudellinen arvo perustuu vapauden ja seikkailun tuntuun, positiivisten kokemusten saamiseen ja mahdollisuuteen tehdä sellaista, mitä ei normaalisti arkipäivisin tekisi. Tämä fokus on erilainen kuin keskittymisen pelkästään käytännön saavutettavuusratkaisuihin ja sen teknisiin ratkaisuihin, saavutettavuusratkaisut ovat keinoja päämäärään. Useimmat matkailukohteet eivät ota tätä huomioon sitä, että saavutettavuusratkaisut ovat yksi keino ja mahdollistaja matkustamisen matkailupalvelujen tavoitteelliseen kokemuksen tuottamiseen. Matkailijan ei siis tarvitse erikseen kiinnittää huomiota kokiessaan matkailukokemusta, ovatko saavutettavuusratkaisut tukemassa hänen toimintaa. On tärkeää muistaa, että matkailun saavutettavuusratkaisusta ensisijassa hyötyvät matkustajat hakevat positiivisia matkailukokemuksia samalla tavalla kuten muutkin matkustajat, jotka eivät ensisijaisesti hyödynnä saavutettavuusratkaisuja (Darcy 2013.)

Globaali turismi perustuu kokemusten ja kokemuksellisuuden hakemiseen, mutta näkökulmaa ei ole vielä otettu vakavasti huomioon vammaisten matkustajien tai eri tavoin alentuneen

toimintakyvyn matkustajien näkökulmasta. Saavutettavan turismin seuraava askel on siirtyä matkustamisen kokemustalouteen, joka toteutuu siinä tilanteessa, kun palveluntarjoaja kiinnittää huomionsa erilaisiin saavutettavuusratkaisuihin keinoin ja mahdollistajana, matkailijan päämäärä on saada kokemuksellisuutta. (Darcy 2013.)

### 2.3 Yhteiskunnan ohjaus saavutettavuuteen

Suomalaisilla viranomaisilla on erilaisia velvoitteita, joilla veloitetaan erilaisia tilan, palvelun, infran, yms. ylläpitäjiä kiinnittämään huomiota esteettömyyteen ja saavutettavuuteen. Tästä ovat esimerkkinä muun muassa YK:n vammaisia koskeva ihmisoikeussopimus ja Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010.)

Suomen vammaispoliittisen (VAMPO) ohjelman mukaan julkisella sektorilla valtiollinen vammaispolitiikka antaa kehukset ja edellytykset kunnille ja muille toimijoille vammaispolitiikan suunnitteluun ja toteutukseen. Valtio luo edellytykset lainsäädännön ja ohjauksen keinoin. Yksityisen sektorin osalta VAMPO mainitsee, että kaikilla toimijoilla on vammaispoliittinen vastuu. Julkisen sektorin tulee hyödyntää ja kehittää keinovalikoimaa, jolla vaikutetaan yksityisen sektorin esteettömyys- ja yhdenvertaisuustyön vahvistamiseen. Esteettömyys ja saavutettavuus eivät ole merkittäviä taloudellisia kilpailuvaltteja, mutta jatkossa erityisesti väestön ikääntymisen vaikutuksesta merkitys kasvaa. VAMPO tuo sen esille, että palvelusektorin osaamista voidaan vahvistaa, Tähän merkittäviä keinoja ovat muun muassa tiedon ja koulutuksen lisääminen ja asenteisiin vaikuttaminen. Päätöksenteon tueksi tarvitaan kokemuksellista tietoa vammaisten henkilöiden tarpeista ja niihin parhaiten vastaavista ratkaisuista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 163-164.)

Kansainvälisessä vertailussa Norja on voinut tietävästi pisimmälle valtiovetoisesti saavutettavuuden ohjauksen. Osana Norjan kestävä kehityksen strategiaa ja YK:n vammaisia koskevan sopimuksen ratifioinnin tueksi Norjan hallitus on luonut toimintaohjelman Universal Designin toimintaohjelman vuosille 2009 - 2013 ”Norway universally designed by 2025” laajentaakseen saavutettavuuden vaikutusta toimintaympäristössä. Ohjelmassa on listattuna saavutettavuutta edistävät toimet. Koordinoijana toimii ministeriö, joka vastaa tasa-arvoasioista. Toimintaohjelma on tehty yhteistyössä 16:n eri ministeriön kesken. (Norwegian Ministry of Children and Equality 2009.)

#### 2.3.1 Julkiset hankinnat

Suomessa esteettömyyttä toteutetaan eri sektoreilla, mutta itsessään se on sektorit ylittävä käsite. On myös sektorit ylittäviä keinoja sen toteuttamiseksi. Julkiset hankinnat on yksi tällainen keino (Kemppainen 2010, 17). Suomessa julkisten hankintojen vuosittainen määrä on



noin 22,5 miljardia euroa, joka vastaa noin 15 prosentin osuutta bruttokansantuotteesta. Valtionhallinnon hankintojen osuus on noin 4,5 miljardia euroa vuodessa. Siitä noin 3,2 miljardia euroa on tavaroiden ja palveluiden hankintaa. Valtionhallinnon yksiköiden tekemät hankinnat tulee pääsääntöisesti kilpailuttaa. Sääntely tähtää julkisten hankintojen avoimeen kilpailuttamiseen, tarjoajien tasapuoliseen ja syrjimättömään kohteluun sekä julkisten varojen tehokkaaseen käyttöön (Valtiovarainministeriö).

Kun kunta tai valtio ostaa tavaroita tai palveluita ulkopuoliselta taholta, on julkisten hankintojen kilpailutus lain määräämä velvoite. Julkisten hankintojen kilpailutuksesta on tullut yhä keskeisempi julkisen sektorin käyttämä ohjausväline palveluiden tuottamisessa (Mielonen 2011).

Tarjouksenantajan aktiivisuus saavutettavuustarpeiden esille nostossa on avainasemassa, ottaako tarjouksenantaja huomioon saavutettavuuden yhtenä keskeisenä alueena ja osaamisessa ja kuinka tehdään tilannearvio tulevista tarpeista ja kehityssuunnista. Kilpailutukseen lähettäessä voi tilaaja vaikuttaa monella tapaa tilaamaansa lopputuotteeseen. (Mielonen, 2011.) Kempvaisen (2010, 17) mielestä helpoin ja oikeudellisesti selkein tapa esteettömyysvaatimusten huomioon ottamiseen on sisällyttää ne tarjouspyynnön teknisiin eritelmiin ja viitata niissä esteettömyysstandardeihin.

Sosiaalisesti vastuullisilla julkisilla hankinnoilla tarkoitetaan hankintoja, joissa sosiaaliset näkökulmat on huomioitu. Samanaikaisesti sosiaaliset ja taloudelliset näkökulmat vahvistavat toisiaan. Ympäristönäkökulmien lisäksi on kasvanut kiinnostus sosiaalisten kriteerien käytön mahdollisuuksiin. Syynä on vilkastunut keskustelu palveluiden ja tuotteiden laadusta, hinnasta ja tuotantotavasta. (Mielonen 2011.) Hankinnoissa hyödynnettävät sosiaaliset näkökulmat voivat liittyä työllisyysmahdollisuuksien luomiseen muun muassa ikääntyneille, vammaisille, palveluiden tai tavaroiden saavutettavuuteen ja esteettömään käyttöön, eettiseen kauppaan ja reiluun kauppaan. (Mielonen 2011.)

Hankintalainsäädännössä on mahdollistettu sosiaalisten näkökulmien huomioiminen julkisissa hankinnoissa vuodesta 2007 alkaen. Tästä huolimatta sosiaalisia näkökulmia on toistaiseksi hyödynnetty vähän. Mielosen (2011) mukaan syynä sosiaalisten kriteerien verrattain pieneen soveltamiseen saattaa olla epävarmuus kriteerien hankintaoikeudellisesta hyväksyttävyydestä. Mielonen tulkitsee sen, että syynä ovat osittain tiedon puute tai hankintojen osaamattomuus voi olla syynä niiden vähäiselle soveltamiselle. Hankintaosaaminen ja resurssointi on myös kuntien kesken jakautunut epätasaisesti.

Mielonen (2011) kuvaa, kuinka käytännössä sosiaalisia näkökulmia voidaan hyödyntää kaikissa hankintaprosessin vaiheissa: a) hankinnan kohteen määrittelyssä, b) toimittajan soveltuvuu-

den arvioinnissa, c) tarjousten vertailuissa tai hankintasopimuksessa. Kuntien näkökulmasta sosiaaliset kriteerit tarjoavat työkalun, jonka avulla sosiaaliset ja taloudelliset näkökohdat kohtaavat.

Haglundin (2009, 105) mukaan palvelutuottajien kilpailutuksessa palveluiden saavutettavuutta ei nähdä avain- tai kilpailutekijänä, mikä ei kannusta tarjoajia panostamaan tähän. Saavutettavuus on saatava laatukriteeriksi ja osaksi tuotteiden ja palveluiden hankintamenettelyjä. Saavutettavuuden vaatimus on oltava mukana tarjouspyynnössä ja tarjoajien on otettava siihen kantaa tarjouksissaan. Kysynnän ja tarjonnan asetelmassa kysyntä on avajaan roolissa. Saavutettavuutta edistävät standardit ja ohjeistot on saatava mukaan tilaja-tuottaja-ohjeistuksiin.

Näiden aiempien kuvausten perusteella kunnilla näyttää olevan tarvetta saavutettavuuden huomioivan julkisten hankintojen lisäosaamiseen. Samalla on merkkejä siitä, että on tarvetta lisätä työkaluja julkisten hankintojen sosiaalisten perusteiden kuvaamiseen (ml. saavutettavuusratkaisut ja sen vaikutukset) ja sen yhteydessä perustella saavutettavuuden edut ja hyödyt.

### 2.3.2 Kunnat ja saavutettavuusohjelmat

Kunnan tehtävänä on pääsääntöisesti edistää asukkaidensa hyvinvointia ja kestävästä kehitystä alueellaan. Panostaminen esteettömyyteen tuo lisäksi kunnalle kustannussäästöjä. Asuntojen, julkisten rakennusten ja katualueiden esteettömyys lisää yksilöiden omatoimisuutta ja toimintakyvyn säilyttämistä sekä vähentää palveluiden ja avustushenkilöstön tarvetta (Invalidiliitto 2009).

Suomen suurimmissa kaupungeissa saavutettavuus on kirjattu toimintaohjelmiin tai strategioihin. Näitä kaupunkeja ovat muun muassa Helsinki, Tampere, Turku ja Espoo. Mainituissa kaupungeissa on nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa esteettömyyden ja saavutettavuuden edistämisestä kunnassaan. (Helsingin, Tampereen, Turun ja Espoon kaupungit.)

Väestömäärältään Suomen suurin kaupunki Helsinki, on tehnyt vuonna 2012 esteettömyyslinjauksen vuosina 2002 - 2011 Helsinki kaikille -projektin jälkeen. Helsingin kaupungin laatimissa esteettömyyslinjauksissa on viisi painopistettä: kaavoitus ja liikennesuunnittelu, rakennukset, yleiset alueet, asuinympäristö ja palvelut. Esteettömyyslinjauksissa on tuotu esille muun muassa, että ”esteettömyys on yhtenä osana hankkeiden tilausasiakirjoja” ja ”varmistetaan, että Helsingin kaupungin tilaajilla ja tuottajilla on riittävä tietotaito esteettömyydestä” (Helsingin kaupunki.) Esteettömyyslinjauksessa huomattavissa eräs seikka: linjauksen painopiste on fyysisessä ympäristössä ja se ohjaa huomion fyysiseen tilaan ja rakentamiseen. Tämän joh-

dosta on oletettavaa, etteivät palveluihin tai viestinnän saavutettavuuteen liittyvät asiat tule voimallisesti esille.

### 2.3.3 EU:n tuleva hankintadirektiivi

EU on viime aikoina kiinnittänyt huomiota julkisten hankintojen haasteellisuuteen ja siihen, että hankinnoissa hinta on ollut useaan otteeseen määräävä tekijä hankinnoissa. Hankintadirektiivin päätös tulee helmikuussa 2014 (Ukkola 2013). Direktiivin tavoitteina ovat muun muassa: yksinkertaistaminen ja joustavoittaminen, ympäristö- ja sosiaaliset näkökulmat niin, että hankintoja voidaan nykyistä laajemmin varata vammaisia työllistävälle toimittajille. Näkökohtia voidaan varata kaikissa menettelyn eri vaiheissa. Viittauksia on myös yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon. Loppukäyttäjien tarpeet ja erityisesti saavutettavuuden edellytykset on otettava huomioon hankinnoissa (Ukkola 2013; Törnroos 2013). Europarlamentaarikko Sirpa Pietikäisen mukaan on huomioitavaa se, että poliittisten johtajien ja hankintaviranomaisten tulee ottaa huomioon palvelujen korkea laatu, jatkuvuus, esteettömyys, saatavuus ja kattavuus, eri käyttäjäryhmien erityistarpeet, käyttäjien osallistuminen ja vaikutusvallan lisääminen sekä innovointi. (Tiedonanto Pietikäinen 2013.)

Direktiivi selkeyttää hankintaprosessin alkupäätä. Tärkeää ovat ennakoivat toimet: 1) Ennakokokuuleminen, jossa yrityksiltä kysytään, millaisia ratkaisuja on tarjolla tai kehitettävissä. Tilaajan pitää välttää liian kapeita ratkaisumäärittelyjä. 2) Loppukäyttäjien kuuleminen eli millaisia tarpeita on, johon kuntalaiset hakevat ratkaisuja. (Tiedonanto Pietikäinen 2013.)

Pietikäisen mukaan julkisia hankintoja uudistamalla luodaan edellytykset sille, että hankintaviranomaiset voivat käyttää julkisia hankintoja paremmin tukemaan yhteisiä yhteiskunnallisia tavoitteita. Pietikäisen mukaan keskeisiä asioita julkisten hankintojen uudistamisessa on varmistaa julkisten hankintojen strateginen käyttö ja hyödyntäminen. Julkiset hankinnat ovat työkalu, joka vaatii poliittista harkintaa ja ohjausta. Kullekin hankintataholle, kuten kunnille, pakolliseksi tulee hankintastrategioiden luominen, joka määrittää ja selkeyttää alueelliset ja kunnalliset hankintaprioriteetit. Isoja ihmisjoukkoja koskevien palveluhankintojen kohdalla tulee järjestää aina palveluiden loppukäyttäjien kuuleminen ennen hankintaprosessin käynnistämistä. (Tiedonanto Pietikäinen 2013.) Tämä vaade voi luoda saavutettavuuteen liittyvän tiedon kysyntää ja tarvetta tarkistaa, kuinka varmistetaan monenlaisten käyttäjien tyytyväisyys ja odotus julkisissa hankinnoissa.

Pietikäisen mukaan direktiivin muutoksen ytimessä on ”hyvä kilpailutusprosessi”. Kuntien on muutettava hankintakulttuuriaan ja lisättävä hankintaosaamistaan. Uuden direktiivin toteutumiseen tarvitaan kunnan hankintastrategia, jossa kerrotaan etukäteen markkinoille, mitä kunta aikoo hankkia.

Muita EU:n aloitteita saavutettavuuden edistämisestä ovat mm. EU:n esteettömyyssäädös ja EU:n julkisten nettisivustojen esteettömyyttä käsittelevät direktiivi. Euroopan komissio tulee tekemään esityksen EU:n esteettömyyssäädöksestä loppuvuodesta 2013 universaali suunnittelu, esteettömyyden laajempi merkitys, jonka tavoitteena on markkinoille vain tuotteita, jotka kaikkien käytettävissä. (Tiedonanto Pietikäinen 2013.) EU:n julkisten nettisivustojen esteettömyyttä käsittelevä direktiivi tulee voimaan huhtikuussa 2014. Direktiivi korostaa loppukäyttäjien kuulemista ja kehottaa kiinnittämään huomiota kognitiiviseen saavutettavuuteen ja mobiililaitteiden sovellusten saavutettavuuteen. (Tiedonanto Pietikäinen 2013.)

## 2.4 Kansalaisjärjestöt

Kansalaisyhteiskunnan toimintaperiaatteisiin perehtyneen professori Aaro Harjun mukaan suomalainen kansalaisyhteiskunta koostuu seuraavista toimijoista ja toimintakokonaisuuksista: kansalaistoiminnasta, järjestötoiminnasta, kirkkokunnista ja uskonnollisista järjestöistä, ammattiyhdistystoiminnasta, puolueista, pienimuotoisesta osuuskunnasta, säätiöstä ja vapaasta sivistystyöstä. Kansalaistoiminta ja järjestötoiminta ovat kaikissa maissa luonnollinen osa kansalaisyhteiskuntaa. Ne muodostavat Suomessa volyymiltaan ja merkitykseltään kansalaisyhteiskunnan ytimen. Kansalaistoiminta ja järjestötoiminta ovat kaikissa maissa luonnollinen osa kansalaisyhteiskuntaa. (Kansalaisyhteiskunta.)

Kansalaistoiminta voidaan määritellä niin, että se on ihmisen aktiivista toimintaa itsestä ulospäin, yhdessä toimien, yhteiseksi hyväksi (Harju 2003, 10-12.) Kansalaistoiminnan ensimmäinen tunnusmerkki on se, että ihminen on aktiivinen kansalainen ja toimii konkreettisella tavalla. Toiminnan tulee suuntautua itsestä pois päin ollakseen kansalaistoimintaa. Lisäksi kansalaistoiminnassa toimitaan eri tavoin yhdessä muiden ihmisten kanssa yhteiseksi, ei omaksi hyödyksi. Kansalaistoimintaan liittyy yhteisöllinen ulottuvuus.

Kansalaisjärjestöt voi kääntää suunnittelutyön kontekstissa käyttäjäjärjestöiksi, joilla on ryhmänsä antama mandaatti luottamusjohdon ja toimihenkilöiden tasolla. Monet käyttäjäjärjestöt edustavat jäsenistöään ja ajavat jäsenistönsä edunvalvonnallisia asioita. Kansalais- tai käyttäjäjärjestöt ovat eräänlaisia demokratian alustoja, joissa käyttäjäasemassa olevat ihmiset voivat toteuttaa kykyjensä ja mahdollisuuksiensa mukaan järjestön toimintaan. Toiminnassa pääsääntöisesti kyse on siitä, miten monenlaisten vammaisten tai ikääntyneiden käyttäjien elämänhallintaa ja itsetietoisuutta tuetaan ja vahvistetaan. Yhdistyksille annetaan erilaisia toiminnanohjauksia, kuten esimerkiksi yhdistysten paikalliseen vaikuttamiseen.

Kansalais- tai käyttäjäjärjestöjen toiminnassa ohjaavina tai yhdistävinä asioina voivat olla henkilöiden eriaistiset vammat, ja millaiset toimintaedellytykset tai vaikutukset voi olla eri

toimintaympäristöissä. Käyttäjäjärjestöt voivat luoda osaamisensa mukaan kehitettäviä esimerkkejä tai malleja erilaisille toimijoille, muun muassa suunnittelijoille, kehittäjille ja muotoilijoille. Yksilön vaikuttaminen riippuu pitkälti, kuinka paikallisesti henkilö haluaa ajaa omia intressejään omaan arki- ja toimintaympäristöönsä. Tämä riippuu käyttäjäjärjestön antamista resursseista ja välineistä.

## 2.5 Vaikuttamisen ja osallistumisen eri tasot

On olemassa erilaisia tapoja olla vuorovaikutuksessa ja saada erilaisia tavoitteita läpi. Vaikuttaminen ja osallistuminen on yksi demokratian toiminnan lähtökohtia. Monissa yhteyksissä demokratia yhdistetään vahvasti perinteiseen poliittiseen vaikuttamiseen ja vaaleissa äänestämiseen. Demokratiakäsitystä voi laajentaa yksittäisiin arkitilanteisiin ja siihen, kuinka kaupungin tuottamat palvelut toteutetaan käyttäjiensä toiveiden mukaisesti.

Innokylä -verkostohanke (2012) on kehittänyt matriisirakennelman vaikuttamisen eri tasoista, matalasta korkeampaan. Jaottelu on tehty seuraavasti: informointi, konsultointi, osallistaminen, yhteistyö ja valtaistaminen/valtuuttaminen.

Matalan tason vaikuttaminen on informointia, jossa osallistamisen lupauksena on seuraavasti: tarjota oikea-aikaista, objektiivista informaatiota ongelmasta, vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista. Lupauksena on: ”Pidämme teidät ajan tasalla”. Toteutustapoina näissä toiminnoissa voivat olla muun muassa: tiedotteet, verkkosivut ja avoimien ovien päivät.

Korkeimpana vaikuttamistasolla on valtaistaminen/valtuuttaminen, jonka osallistamisen lupauksena on: Annetaan lopullinen päätöksenteko yleisölle. ”Me toimimme päätöksenne mukaisesti”. Toteutustapoina voivat olla muun muassa: kansalaisjury, äänestys ja päätöksenteon delegointi. Se, mihin kohtaan eri toiminto kohdentuu, on riippuvainen mikä on konteksti ja millaista vaikuttamisen tasoa haetaan erilaisilta käyttäjiltä. Toinen kysymys on se, kenen ehdoilla tämä malli tulee valituksi ja kuinka käyttäjä voi valita vaikuttamisen tason.

## Osallistumisen eri tasot



	Informointi	Konsultointi	Osallistaminen	Yhteistyö	Valtaistaminen/ valtuuttaminen
<b>Osallistamisen tavoite</b>	Tarjota oikea-aikaista, objektiivista informaatiota ongelmasta, vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista	Pyytää yleisöltä palautetta tehdystä analyysistä, valituista vaihtoehtoista ja/tai ratkaisuista	Työskennellä kohderyhmän toimijoiden kanssa läpi prosessin, jotta heidän näkemyksensä tulee otetuksi huomioon	Punnitaan kehittämisen vaihtoehtoja ja tehdään valintoja kumppanuudessa yleisön kanssa	Annetaan lopullinen päätöksentekovalta yleisölle
<b>Lupaus osallisille</b>	"Pidämme teidät ajan tasalla"	"Pidämme teidät ajan tasalla ja otamme palautteenne huomioon"	"Työskentelemme kanssanne ja annamme välittömän palautteen näkemyksillenne, kerromme, miten osallisuutenne vaikutti lopputulokseen"	"Pyydämme teiltä apua ja tukea ratkaisun muodostamisessa ja sisällytämme neuvonne ja suosituksenne tehtyihin päätöksiin niin laajasti kuin mahdollista"	"Me toimimme päätöksenne mukaisesti."
<b>Esimerkkejä toteutustavoista</b>	Tiedotteet, verkkosivut, avoimien ovien päivät	Fokusryhmät, mielipidekyselyt, asukasillat	Työpajat, "deliberative polling"	Neuvoa antavat lautakunnat, konsensuksen hakeminen	Kansalaisjury äänestys, päätöksenteon delegointi

Taulukko 2: Osallistumisen eri tasot (Niina Peränen/Innokylä 2012, suomennettu).

Alkuperäinen lähde: International Association for Public Participation, 2007.

### 2.5.1 Muotoiluajattelulla osallisuuden vahvistaminen

Saavutettavuusosaamisen näkökulmasta haasteita on ymmärtää käyttäjien toimintaa, ja mikä vaikutus on saavutettavuusratkaisuilla käyttäjien osallisuuden toimintaan. Elinkeinoelämän Keskusliiton (2010) tekemässä selvityksessä ilmeni yritysjohtajilta kysyttäessä, etteivät yritykset ymmärrä käyttäjiä. Tarvetta on lisätä osaamista kykyyn ymmärtää mahdollisten nykyisten ja tulevien käyttäjien piileviä toiveita. Tyypillisimmin selvityksessä haasteita kuvattiin näin muun muassa:

- Tarvitsemme lisää osaamista ihmisten toimintatapojen, käyttäytymisen ja motiivien ymmärtämiseksi.
- Tarvitsemme lisää osaamista ymmärtääksemme loppukäyttäjien haluja, tarpeita ja arvoja.
- Tarvitsemme lisää ymmärrystä, minkälaisia mielikuvia tuotteet ja palvelut synnyttävät.
- Tarvitsemme lisää osaamista käyttökokemuksen ymmärtämiseksi.

(Elinkeinoelämän Keskusliitto 2010, 23.)

Tietoa käyttäjistä hankitaan usein havainnoimalla heitä. Havainnointi auttaa selvittämään muun muassa sitä, mitä käyttäjät tavoittelevat, mitä laajempia pyrkimyksiä käytöllä on ja minkälaista vuorovaikutusta käyttäjien välillä on. Käyttäjän ymmärtäminen tarkoittaa käyttö-tarkoituksen kokonaisvaltaista hahmottamista. Käyttäjää tulee tarkastella kontekstissaan sekä suhteessaan välineisiin ja muihin ihmisiin. Elinkeinoelämän Keskusliiton selvityksen mukaan yritykset puhuvat tarpeistaan ymmärtää käyttäjiä paremmin. Systemaattiset keinot puuttuvat toistaiseksi. Käyttäjien tunnistamiseen liittyvä osaaminen tiivistyy menetelmätason osaamiseen, joita tarvitaan ihmisen toimintaa koskevan informaation hankkimiseen. Tutkimuksessa yritysjohtajat vastasivat tarvitsevänsä ihmis- ja käyttäytymistieteiden parempaa kytkemistä liiketoiminnan kehittämiseen. (Elinkeinoelämän Keskusliitto 2010, 24.)

Muotoilijat ja suunnittelijat ovat siirtyneet suunnittelemaan ja ennakoimaan tulevaisuuksia ja olosuhteita, joissa erilaiset käyttäjät toimivat jatkossa. Erityisesti teknologian saralla tekniikka on tullut niin notkeaksi, että se kallistuu käyttäjien preferenssien ja tarpeiden täyttäjäksi. Valmistajat ovat joutuneet uuteen tilanteeseen tuottajakeskeisessä ajattelumallissa, jossa käyttäjä oli vielä passiivinen vastaanottaja ja asiantuntijavalta oli keskittyneempää, joten tieto oli niin sanotusti ylhäällä. (Sanders, E.B-N& Stappers, J-P, 2008.)

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun (user-centred design) juuret ovat lähtöisin USA:sta, jossa tämä ilmiö vahvistui 1970-luvulla. Tuolloin ihmiset olivat valveutuneempia ja aloitteellisimpia erilaisissa rooleissa asiantuntijoina ja osallistuivat tiedottaessaan, ideoiden ja konseptoiden

erilaisia toimintoja suunnittelun alkuvaiheessa. Osallistava näkökulma (participatory design) on lähestymistapa, jossa käyttäjä nähdään kumppanina. Lähestymistapa on peräisin Pohjois-Euroopasta. (Sanders & Stappers 2008.)

Yhteissuunnittelu on lähestymistapa, joka tarjoaa menetelmiä ja työkaluja monialaisen suunnittelun ja palveluideoinnin tarpeisiin. Osallistavaa suunnittelua hyödynnetään uusien mahdollisuuksien kartoittamisessa ja ideoinnissa. (Cottam & Leadbeater 2004, 28-30.) Käyttäjien mukaan ottamista palveluiden kehittämiseen kutsutaan käsitteellä yhteisluominen (co-creation). Tätä prosessia voi kuvata luovaksi ja vuorovaikutteisiksi prosesseiksi, joka haastaa kaikkien osapuolten käsitykset yhdistämällä sekä ammatillista että paikallista osaamista uudella tavalla. Paikallinen osaaminen käsittää tässä yhteydessä myös osapuolten henkilökohtaiset tarpeet ja toiveet ratkaisua kohtaan (Leadbeater 2004, 20-23; Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 80.)

Jokainen ihminen katsoo asioita omasta näkökulmastaan, omien kokemustensa, kiinnostuksen ja taitojen läpi. Yhteissuunnittelun vahvuus on tietyn asian käsittely eri näkökulmasta ja erityisesti näiden näkökulmien yhteen tuominen. Tämän avulla voi paljastua uusia suunnittelumahdollisuuksia, -ongelmia ja -ratkaisuja, jotka eivät muutoin olisi tulleet muuten esille. Joskus yhteissuunnittelun tarkoitus on tuoda yhteen käyttäjät, suunnittelijat, palveluntarjoajat miettimään, minkälaisia tulevaisuuden palvelut voisivat olla tai miten tai missä ihmiset voisivat palvelua käyttää (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 80.)

Kokeileva tai tutkiva alkuvaihe ei koske välttämättä pelkästään uusia palveluita, vaan myös olemassa olevien palvelujen kehittämistä, joissa voidaan hyödyntää käyttäjien näkökulmia osana kehittämistyön ongelmien avaamisessa. Näitä kohtia kutsutaan ”totuuden hetkiksi”, eli palvelupolun vaiheiksi tai tapahtumiksi, joilla on erityisesti joko positiivinen tai negatiivinen vaikutus käyttäjän palvelukokemukseen (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 80-81.)

Yhteissuunnittelulla on nähty olevan muitakin hyötyjä kuin se, että käyttäjä antaa palautetta, kommentoi tai antaa ideoi uusia ratkaisuja. Aalto yliopiston Extreme Design -projektissa huomattiin yhteissuunnittelun pyrkivän tilanteesta riippuen seuraaviin tavoitteisiin:

- 1) Ryhmän yhteistyön parantaminen ja yhteisen kielen löytäminen
- 2) Luovan ajattelun ja käyttäjälähtöisen asenteen kehittäminen
- 3) Uusien näkökulmien saaminen
- 4) Lisätiedon saaminen ja ymmärryksen kehittäminen tietystä kohderyhmästä sekä
- 5) Uusien liiketoiminta- tai yhteistyöverkoston luominen.

(Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 81.)



Näillä edellä mainituilla käsitteillä on haluttu nostaa esille käyttäjän ja suunnittelijan välinen suhde. Kaikissa näissä aiemmin mainituissa käsitteissä on haluttu korostetusti nostaa passiivinen käyttäjä ns. aktiiviseksi suunnittelukumppaniksi (=design partner) designin eri prosesseissa. Cassim (2011) on todennut, ettei ole perusteita käyttää ”user” -käsitettä. Olennaisempaa Cassimin mielestä on käyttää käsitteitä ”*expert advisor*” tai ”*design partners*”. (Tiedonanto Julia Cassim 2013.) Käyttäjä voi tulla suunnittelutiimin jäseneksi ”kokemukellisuutensa asiantuntijaksi”. Jotta hän voisi ottaa tämän roolin suunnittelutiimissä, tulee kehittää hänelle tarkoituksenmukaisia itseilmaisun välineitä. (Sleeswijk Visser ym. 2005.)

Roolit ovat muuttumassa design -prosessissa vaihteittain. Yksinkertaistetussa mallissa klassisessa käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa käyttäjä on tutkimuksessa passiivinen kohde: tutkija tuo esille teoreettisen viitekehyksen ja kasvattaa tietämystään havainnoimalla ja haastatteleamalla. Muotoilija kerää tietämyksen raportista ja lisää ymmärryksensä rajoissa ratkaisun ideoiden ja kehittäen uuden konseptin. Yhteissuunnittelussa taas roolit on sekoitettu keskenään, loppukäyttäjä on tässä suunnittelutyöryhmässä kokemuksensa asiantuntija ja edustaa laajaa roolia tietämyksen laajentamisessa. Tutkija kehittää ja tukee kokemuksen asiantuntijan ajatuksia hankkiakseen erilaisia välineitä ideointiin ja ilmaisuun. Muotoilija ja tutkija tekevät yhteistyötä ideoinnin työvälineillä. Joissain yhteyksissä muotoilija ja tutkija voivat olla sama henkilö. Muotoilija toimii tässä yhteydessä ratkaisevana tekijänä ideoiden muodon synnyttämisessä (Sanders & Stappers, 2008.)

### 2.5.2 Osallistavan suunnittelun vahvuudet ja uhat

On erilaisia syitä, miksi osallistavan suunnittelun ja yhteissuunnittelun periaatteet ovat jalostuneet hitaasti, jotta tällä olisi vaikutusta ihmisten suunnittelemaan toimintaympäristöön. Yksi lähestymistapa, joka edistää tätä näkökulmaa on ihmiskäsitys, jonka mukaan kaikki voivat olla elämässään luovia ja sitä kautta kykeneviä ratkaisemaan asioita. Vallitsevat voimasuhteet ja lainalaisuudet hallitsevat yrityksissä ja organisaatioissa, jotka perustuvat rakennettuun hierarkiaan ja kontrolliin. Yhteissuunnittelun voi nähdä uhkaavan olemassa olevia vallan rakenteita vaatimalla, että valvonnasta voidaan luopua ja antaa valta mahdollisille asiakkaille, kuluttajille taikka loppukäyttäjille. Tämä muutos voi olla vaikeinta niille toimijoille, jotka ovat tottuneet toimimaan nykyisten valtarakenteiden alaisuudessa ja ovat näin rakentaneet perustelujensa mukaisen toimijuutensa. Nuoremmalla sukupolvella on paremmat edellytykset ajatusten levittämiseen ja mahdollisuuksia jakaa valtaa ja omistajuuttaan. Tähän on syynä verkkoviestinnän aktiivinen käyttö, joka on madaltanut osallistumista erilaisiin keskusteluihin ja ideointiin. Verkkoympäristössä hierarkisuus ei ole esillä yhtä dominoivasti kuin fyysisessä maailmassa (Sanders & Stappers, 2008.)

Yritysten huomio on kiinnittynyt vahvemmin valmistaja- ja teknologiakeskeisestä ajatteluvasta käyttäjäkokemukseen, mitkä asiat motivoivat käyttäjiä kokemuksellisesti. Tällä hetkellä muun muassa autoteollisuudessa on huomattu, että on haasteellista kilpailla huomiosta tai tarpeellisuudesta teknisillä ominaisuuksilla tai hinnalla. Autoteollisuus on tullut täten pakotetuksi pohtimaan, kuinka tuote tai palvelu vaikuttaa käyttäjänsä kontekstissaan. Tähän on syynä se, että huomio on siirtynyt ajokokemukseen, koska tekniset valmiudet ovat autoissa samanlaisia. Huomio on nyt siirtynyt tuottajanäkökulmasta ja käyttäjille kehittämisestä, ja kuinka kehitetään tulevaisuudessa kokemuksellisuuksia monenlaisille ihmisille, yhteisöille ja kulttuureille (Standers & Stappers, 2008.)

Yksi keino saada monenlaisten käyttäjien tarpeet ja odotukset suunnittelutyössä esille, on niin sanotut käyttäjäpaneelit. Jotta käyttäjäpaneelin kehittäminen on mahdollista, on syytä kiinnittää huomio muutamiin asioihin, jotka vaikuttavat käyttäjäpaneelin olemassaoloon. Haasteita riittää tässä ajatuksessa: käyttäjiltä edellytetään vapaaehtoista osallistumista suunnitteluprosesseihin vain rajallisesti. Käyttäjiltä odotetaan suunnitteluprosessissa myös asiantuntevaa otetta. Välttämättä pelkkä vamma tai ikääntymiseen liittyvä piirre sellaisenaan ei tee käyttäjästä asiantuntijaa. Käyttäjien koulutusta siis kaivataan. (Tahkokallio toim. 2009, 80.)

Käyttäjien löytäminen mukaan suunnitteluprosesseihin voi olla hankalaa. Koska osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja vapaaehtoisia ovat yleensä ensisijaisesti aktiiviset ja asialle myönteiset käyttäjät, käyttäjänäkökulma saattaa tällöin vääristyä. Käytännössä käyttäjiä etsitään hankkeissa yleensä hankkeeseen osallistuvien yhteistyökumppaneiden kautta, lehti-ilmoitusten ja sähköpostilistojen avulla. Käyttäjien sitouttamiset ovat riippuvaisia siitä, kuinka pitkältä prosessista on kyse, esimerkiksi yhden kerran palautteesta ja mahdollisesti itsedokumentoinnista koskien omaan elämäänsä kahden viikon ajan. Haasteellista on myös se, miten käyttäjää muistetaan tai hänelle voidaan antaa tarkoituksenmukainen korvaus vastikkeeksi. (Tahkokallio toim. 2009, 49-50.)

Vastuullisen muotoilun ja Design for All -näkökulman asiantuntija, Tahkokallio Design+ -yrityksen toimitusjohtaja Päivi Tahkokallion mukaan käyttäjäjärjestöillä on luonnollisesti edunvalvonta-agenda. Edunvalvonnalla tähdätään ensisijaisesti edustetun ryhmän aseman parantamiseen. Jos muotoiluprosesseja varten kehitetään käyttäjäpaneeli, jonka jäsenet tulevat käyttäjiä edustavista järjestöistä, järjestöjen erilaiset edunvalvontatavoitteet voivat tuoda prosessiin oman haasteensa, jotka on vain tunnistettava. (Tiedonanto Tahkokallio, 2013.)

Erilaisille käyttäjäpaneelleille on kuitenkin tilausta ja käyttäjien osallistuminen suunnitteluprosesseihin kaivataan ammattimaisempaa otetta. Suomen Design for All -verkoston keskustelutilaisuudessa jo syksyllä 2008 tuli esille, että olisi tarvetta laajasti erilaisia käyttäjäryhmiä

edustavalle käyttäjäpoolille, josta tuotetta tai palvelua suunnitteleva taho saisi hankkeisiinsa käyttäjien monipuolisen edustuksen. (Tahkokallio toim. 2009, 49-50.)

Suomessa muun muassa Aalto-yliopiston tutkija Susanne Jacobsen on tuonut tutkimuksessaan (Eri-laistuva asuminen -tutkimushanke) esille esimerkin, miten vammaisten käyttäjien näkökulmaa on voitu hyödyntää asuinolosuhteiden suunnittelussa arvokkaana resurssina. Tutkimuksessa ajatukseni oli, kuinka kehitetään käyttäjäkeskeistä saavutettavaa ympäristöä, joka ottaa huomioon myös vammaisten käyttäjiensä identiteetit ja persoonallisuustekijät. Tutkimuksen pääkysymyksiä oli, miten vammaisten käyttäjien käyttökokemusta ja käyttäjäinnovaatioita voidaan hyödyntää yksilöllisemmän esteettömän asumisen kehittämisessä. Hankkeen päähavaintoja oli se, että vammaiset asukkaat voivat olla innovatiivisia käyttäjiä (=lead users) ja he voivat olla hyvän, esteettömän asumisen kehittäjiä. Tieto voi olla tärkeä yrityksille, joiden on vaikea tavoittaa tietoa käyttäjien tarpeista ja käyttöön liittyvistä tekijöistä. Jacobsenin mukaan kohti esteettömiä ratkaisuja vammaisten ihmisten kokemuksia voidaan pitää arvokaina tietolähteinä, kun suunnitellaan tulevia esteettömän asumisen ratkaisuja. Eräs tapa saavuttaa uudenlaisia esteettömiä ratkaisuja tilojen, tuotteiden ja palveluiden suunnittelussa voisi olla käyttäjäinnovaatioiden hyödyntäminen (Jacobsen 2009, 60-67.)

Tämä lähestymistapa vaatii muun muassa sen näkemyksen, että vammaisilla henkilöillä nähdään mahdollisuus innovoida jo haasteellisten olosuhteiden takia. Vammaiset käyttäjät ovat näin ollen pakotettuja innovoimaan ja pohtimaan vaihtoehtoisia ratkaisuja tai strategioita verrattuna niin sanottuun valtavirtayleisöön. Tämän seurauksena vammaisilla käyttäjillä, tässä tapauksessa asukkailla, voi olla erilaisia satunnaisia taitoja ja kykyjä havaita ympäristön monipuolisista mahdollisuuksista, joilla voitaisiin parantaa nykytilannetta. Tälle näkökulmalle on sijaan sillä ehdolla, jos vammaisia käyttäjiä ei nähdä vammaisina henkilöitä itsessään rajoittavan vammaisuuden takia, vaan on yhteinen ymmärrys siitä, että olosuhteet ja toimintaympäristö tekevät heistä vammaisia käyttäjiä.

Tulevaisuudessa yhteissuunnittelun tiimit tulevat olemaan entistä moninaisempia, ja niihin kuuluu monenlaisia edustuksellisia ryhmiä, joihin kuuluvat tapauksesta riippuen myös vammaiset ja ikääntyneet käyttäjät. Tulevaisuuden yhteissuunnittelun tiimi työskentelee lähemmin erilaisten sidosryhmien kanssa, jossa ovat monia taitoja hallitsevat muotoilijat ja suunnittelijat, joilla tulee olemaan hybriset työvälineet käytössään käyttäjien arjen syväymmärtämiseen. Tiimin edustajat voivat edustaa erilaisia kulttuurisia painotuksia omaavia henkilötaustoja, kuten esimerkiksi monikulttuuriset, poikkileikkaavat kulttuurit, yrityskulttuurit, maailmankuvat yms. Haasteena tulee olemaan se, kuinka luoda vuoropuheluyhteys designitiimin ja toimintaympäristön suunnittelijoiden ja arkkitehtien välille. Designitiimeissä on entistä enemmän erilaistuvia käyttäjäryhmiä ja oman alansa asiantuntijoiden tarpeiden esilletuominen asettaa tulevaisuudessa oman haasteensa. Vaikuttaa siltä, että uudelle yhteissuunnittelun

kielen kehittämiseksi on tarvetta ja sille, miten fasilitoidaan eri tavoin poikkitieteellinen viestintä (Sanders & Stappers, 2008.)

### 2.5.3 Kriittinen käyttäjä ja leads users

Cassimin ja Dongin (2003, 537) mukaan ”kriittinen käyttäjä” voi toimia tuotekehittelyssä arvioijana ja innovaattorina. Ostaessaan tuotteita, vammaiset tai ikääntyneet käyttäjät näkevät pidemmälle tuoteominaisuuksien tulevia mahdollisia ongelmia, jotka voivat osoittautua vaikeaksi tai mahdottomaksi käyttää sitä. Kriittiset käyttäjät ovat avustavia kuluttajaprofiileja, joilla on samanlaiset elämäntyyli ja toiveet. Kriittiset käyttäjät antavat suunnittelijoille ja designereille käyttäjätarpeiden spektrin käyttäjätiedon laajentamiseksi, joka tukee suunnittelutyötä. Kriittiset käyttäjät pohtivat ostopäätöksissään hyvin perusteellisesti, mitä he saavat tai eivät saa tehdä tuotteella tai palvelulla vamman tai alentuneen toimintakyvyn takia.

Yksi lähestymistapa käyttäjästä on olemassa edelläkävijät, tiennäyttäjät (lead users). Lead users on englanninkielinen määritelmä, jolle ei ole selkeää virallista suomennettavaa määritelmää. On tuotu esille muun muassa seuraavia suomennettavia käsitteitä, kuten esimerkiksi kärkikäyttäjä, edelläkävijät, edelläkävijäkäyttäjät, tiennäyttäjäkäyttäjät yms.

Von Hippelin (1986) mukaan kärkikäyttäjät ovat halukkaita muokkaamaan käyttämiään laitteita paremmin omia tarpeitaan vastaaviksi. Kaksi tärkeää kärkikäyttäjiä yhdistävää piirrettä ovat: 1) Kärkikäyttäjät kohtaavat tarpeita, jotka yleistyvät myöhemmin markkinoilla, mutta he kohtaavat ne kuukausia tai vuosia ennen markkinoiden valtavirtaa. 2) Kärkikäyttäjät hyötyvät ensisijaisesti itse merkittävästi tarpeisiin vastaavasta ratkaisusta. Eli tulee olla jokin henkilökohtainen yhteys vallitsevaan asiaan. Von Hippelin (2005, 8, 147) mukaan merkittävät osat tarpeista ja käyttökontekstiin liittyivät tiedoista innovaatioprosesseissa on edelleen ”tahmeita”. Tieto ei edelleen välity tuottajille. Valmistajille on von Hippelin (2005, 109) mukaan vähän tietoa käyttäjien tarpeista ja käyttökonteksteista, joten valmistajat innovoivat ja kehittävät mieluummin laajemmalle massalle ja tietyille markkinoille.

Lead user -käyttäjäryhmään kuuluvat ovat ihmisiä, jotka voivat tehdä suuremman kysynnän tuotteille, järjestelmille, palveluille tai ympäristölle. He voivat tarjota suuremman haasteen kuin niin sanottu keskivertokäyttäjä. Lead userit voivat auttaa laajentamaan tämän hetkisiä rajoituksia asiointi- ja toimimistilanteissa ja avustaa hankkimaan erilaisia inspiraatioita kehittämään uusia ajattelutapoja. Lähestymistapa voi antaa uusia näkökulmia ja ohjata ennalta määrittelemättömään suuntaan, kun arvioidaan vallitsevia suunnitteluratkaisuja.

Lead user -ryhmän käyttäjät voivat paljastaa tuotteiden tai palvelun suuremman tarpeen tai kysynnän, koska käyttäjillä voi olla erilaisia rajoituksia osallistumiseen, paljastavat arvokkaita, hiljaista tietoa ja tietoa ei-toimivista asiointi- ja toimimistilanteista, tuotteista, palveluista yms. Jos suunnittelussa pystytään vastaamaan lead user-käyttäjryhmän vaatimukseen, mahdollistuu parempi muotoilu kaikille. Kun tarkastellaan toimivuutta ja käytettävyyttä, sopiva lead user voi löytyä niin sanotusti alentuneen toimintakyvyn kautta, toisenlaisen elämäntyylin tai kulttuurisen taustan omaavilta käyttäjryhmiltä. (Norwegian Design Council 2010, 34-35.)

## 2.6 Design-ajattelu osallistavaa suunnittelua tukevana

Design-ajattelu (design thinking, muotoiluajattelu) on toimintatapa, joka tähtää ihmisten tarpeita ja haluja vastaavien tuotteiden tai palveluiden luomiseen. Design-ajattelu on taitoa yhdistää ihmisten halut ja tarpeet olemassa oleviin teknisiin resursseihin liiketoiminnan reunaehdot huomioiden. Osaamisen tasolla tämä palautuu ihmisiin ja käyttäytymiseen liittyvän osaamisen, teknologiaosaamisen ja liiketoimintaosaamisen yhdistelmään (Elinkeinoelämän Keskusliitto 2010, 25). Design-ajattelun menetelmissä korostuvat ihmislähtöinen suunnittelu, prototyypit, kokeilu ja testaaminen. Design -ajattelussa on kyse usein myös kompleksisten systeemien ymmärrys ja strategisuus tuotesuunnittelussa. Design -ajattelussa pyrkimys on ymmärtää, miten laite tai palvelu istuu käyttöympäristöönsä ja miten se muuttaa käyttäjiensä toimintatapoja (Elinkeinoelämän Keskusliitto 2010, 25). Design-ajattelun oppeja voi soveltaa laajempiin kokonaisuuksiin, kuten esimerkiksi kampanjoihin, sosiaalisiin innovaatioihin, kaa-voituksiin ja uuden palvelun kehittämiseen. Design-ajattelu pyrkii ymmärtämään ongelman arkkitehtuurin, systeemisen olemuksen tai ekosysteemin ja etsimään uusia ratkaisuja ja prototyyppejä, joita vertailemalla malleja voidaan parantaa. Systeeminen ajattelu on osa suunnittelua. (Demos Helsinki & Jyväskylän yliopisto 2010, 70.)

Palvelut ovat systeeminen rakenne, joka muodostuu monien toimijoiden ja sidosryhmien toiminnan tuloksesta. Sidoryhmien välillä on vaihdantaa, joka perustuu johonkin motiiviin luoda arvoa toisille osapuolille ja koko verkostolle. Ymmärtämällä arvonluontiverkkoja ja siinä piileviä viestinnän, rahan ja materiaalsen virran pullonkaloja, on mahdollista parantaa palvelujen tuottavuutta ja asiakaskokemusta. Tarvitaan siis syväymmärrystä palveluekosysteemistä, miten siihen vaikuttavat esimerkiksi erilaisten käyttäjien tarpeet, yhteiskunnalliset ilmiöt, väestörakenne, lainsäädäntö ja resurssit. (Koivisto & Oinonen 2012.)

Systeemisuunnittelu on yksi olennainen tekijä nähdä kokonaisuus ja eri toimintojen keskinäinen riippuvuus. Saavutettavuuden kontekstissa tavoitteellinen asiointi- ja toimimistilojen systeeminen suunnittelu vahvistaa positiivisia käyttäjäkokemuksia. Design-ajattelua voi käyttää välineenä kohti ihmislähtöisempää ja demokraattisempaa yhteiskuntaa. Design-ajattelun voi

ymmärtää ajattelumallina ihmisten yhteisen toimintakyvyn ja päätöksenteon nostamiseksi. Ihmislähtöisyyttä ja systeemiajattelua yhdistävien menetelmien tulee levitä yhden profession ulkopuolelle (Demos Helsinki & Jyväskylän yliopisto 2010, 71.)

## 2.7 Palvelumuotoilu saavutettavuuden mahdollistajana

Yksi muotoilun konkreettinen suuntaus on siirtynyt aineellisten ja aineettomien palvelutilanteiden suunnitteluun. Tätä edustaa yksi muotoilun suuntaus, palvelumuotoilu. Saavutettavuuden toteuttaminen konkreettisesti asiointi- ja toimimistilanteissa vaatii tiedostamista siitä, mitkä ovat käyttäjän vaikuttimet ja mitkä asiat vaikuttavat käyttäjän kokemuksellisuuteen erilaisiin tilanteisiin. Samalla on perusteita ymmärtää myös kokemuksen ja aistimisen välinen merkitys myös saavutettavuuden kontekstissa. Tätä avaa hyvin yksi muotoilun suuntaus eli palvelumuotoilu.

Palvelumuotoilu perustuu luovaa ja analyyttistä ajattelua yhdistäviin sekä käyttäjiä osallistavaan suunnitteluprosessiin, jonka lopputulos on parantaa palvelun laatua ja tuoda organisaatiosta lisäarvoa. (Koivisto & Oinonen 2012). Palvelumuotoilussa palvelu pyritään suunnittelemaan harkitusti niin, että se muodostaa selkeän, johdonmukaisen ja yhdenmukaisen palvelukokemuksen, myös asiakkaan kokiessa palvelun monien eri kanavien kautta. Palvelukokemus muodostuu tietyssä tilanteessa ja kontekstissa. Sen muodostumiseen vaikuttaa käyttäjäasiakkaan motiivi, tunnetila, ennako-odotukset, arvostukset, osaaminen, ihmisten välinen vuorovaikutus, aistihavainnot tai niiden rajoitteet, ympäristö ja esineet. Palvelukokemuksen suunnittelulla tarkoitetaan sitä, että halutaan luoda oikeanlainen ympäristö ja prosessi palvelun tapahtumille ja toiminnoille, jotta kokemusta voidaan ohjata tavoiteltuun suuntaan. (Koivisto 2009, 32-35.)

Saavutettavuuteen liittyy ymmärrys käyttäjäasiakkaasta ja käyttäjäasiakkaan lähtökohtien tunnistamisen erilaisiin palveluihin ja sen alaisuuteen liittyvissä toiminnoissa. Muotoilu pyrkii olemaan proaktiivista eli ennakoivaa. Ennakointi tarkoittaa tutkimusta potentiaalisen asiakkaan todellisista tarpeista sekä pyrkimystä tunnistaa asiakkaan piillevätkin tarpeet. Ennakoi- van ymmärryksen avulla voidaan suunnitella ratkaisuja, jotka helpottavat käyttäjäasiakkaiden elämää. Arjesta ja toiminnasta nousevat arvot ja todelliset toiminnan motiivit, tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet. Käyttäjäasiakkaan arkea ja potentiaalia käyttötilanteita tutkimalla ja havainnoimalla löydetään ne arvot ja toiminnan todelliset motiivit, joiden avulla uudet ideat ja palvelukonseptit kehitetään (Tuulaniemi 2011, 73.) Palvelumuotoilussa korostuu käyttäjäkokemuksen eri alueet: tuotteen käyttämiseen liittyvä toiminnallinen ympäristö, tuotteen käytön muodostamat merkitykset, käyttäjän persoona ja sosiokulttuurinen konteksti, uutuusarvo käyttöön ja omistamiseen liittyvät fyysiset ominaisuudet ja estetiikka. (Hyysalo 2009, 33-35.)

Palvelumuotoilun avulla suunniteltuja palveluja, joissa Design for All -näkökulma erityisesti olisi huomioitu, ei ole vielä markkinoilla. Palvelumuotoilun tuoma potentiaali voi olla yksi konkreettinen Design for All -ajattelun edistäjä. Palvelumuotoilun pohjautuessa vahvasti käyttäjälähtöisyyteen voidaan sen nähdä tuovan erityisryhmien tarpeet palvelujen suunnittelun keskiöön (Koivisto 2009, 35.)

Arvon merkitys ja arvonluonnin prosessi ovat nopeasti siirtyneet tuote- tai yrityskohtaisesta henkilökohtaiseen kuluttaja- ja käyttäjäkokemukseen. Tiedon kyllästämät, verkostoituneet, valtaantuneet ja aktiiviset kuluttajakäyttäjät ovat lisänneet arvoa yhteissuunnittelun keinoin palvelun tai tuotteen kehittäjien kanssa. Arvon voi luoda yhdessä niin, että käyttäjät voivat tutustua lähdekoodiin ja muokata sitä tarpeiden mukaan (Pralhad & Ramaswamy 2004.) Tämä voi tarkoittaa mahdollisuutta kustomoida eri sovelluksia (fyysiset ympäristöt tai tuote- ja palvelukokonaisuudet) ja arvoa voi lisätä niin, että käyttäjät voivat siirtää ja jakaa kokemuksiaan esimerkiksi jakamalla sosiaalisessa mediassa. Yhteissuunnittelussa asiakas rakentaa yrityksen kanssa palvelukokemuksen, joka sopii hänen toimintaympäristöönsä ja tarpeisiinsa.

### 3 Tutkimuksen rakenne ja tutkimusmenetelmät

Viitekehyksen tueksi aineistona hyödynnettiin kotimaista ja kansainvälistä kirjallisuutta. Aineiston keruu tapahtui haastatteluilla ja laadullisilla tutkimusmenetelmillä. Koska kyse oli Design for All -periaatteesta ja osallistavan suunnittelun lähestymistavoista, näin aiheelliseksi ja parhaaksi tavaksi haastatella käyttäjäjärjestöjen asiantuntijoita ryhmäkeskustelun avulla. Yksilökohtaisissa asiantuntijahaastattelussa tarkoitus oli antaa mahdollisuus uusille näkemyksille ja avauksille. Käyttäjäjärjestöjen asiantuntijoiden haastattelut toteutettiin strukturoidun teemahaastattelun keinoin. Samoin hotellicasen käyttäjäpaneeliin liittyvä haastattelu toteutettiin strukturoidun teemahaastattelun keinoin. Haastateltavina olivat suunnittelijoita ja muotoilijoita edustavat kattojärjestöt, Finnish Design Forum ja Teollisuustaitteen Liitto Ornamon edustajat sekä julkista hallintoa edusti Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen edustaja. Yksilökohtaiset asiantuntijahaastattelut toteutettiin puolistrukturoiduilla yksilöhaastatteluilla.

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on opinnäytetyössä lähestymistapa. Tarkoitus on kuvata nykytilannetta ja ilmiöitä erilaisista tietolähteistä. Lähtökohtana on osallistuva tutkimus, jossa tutkimus nähdään selkeästi yhteisöä rakentavana ja muuttavana voimana. Kriittinen näkökulma ja kyseenalaistaminen ovat keskeinen osa kehittämistoimintaa. (Toikka & Rantanen 2009, 157.)

Kehittämistoiminta voi olla tutkimuksellista niin, että pyritään huolelliseen toiminnan monitorointiin ja dokumentointiin. Tämä ilmenee muuan muassa tutkimuksellisen aineiston tuottamisessa. Tutkimuksellisuus tarkoittaa pyrkimystä arvioida ja jäsentää kehittämistoimintaa, sen eri intressejä ja vaiheita. Tutkimuksellisessa kehittämisessä korostuu argumentaatio. (Toikka & Rantanen 2009, 157.)

Tutkimuksellisella kehittämisellä tavoitellaan sellaisia tuloksia, jotka ovat asetettavissa laajempaan keskustelukehykseen. Kysymys ei ole ainoastaan käytännön kysymysten ja ongelmien ratkaisusta, vaan tavoitteena on tuottaa tietoa, josta voidaan keskustella myös yleisellä tasolla ja jota voidaan koetella uusissa ympäristöissä (Toikka & Rantanen 2009, 156-157.)

Opinnäytetyön aineistoa on syytä tarkastella myös kriittisen kehittämisen lähestymistavalla ja avata kehittämisen avulla erilaisia toimijoiden intressejä. Kehittämisellä tavoitellaan muutosta, joten kehittäminen on aina vahvasti sidoksissa erilaisiin intresseihin. Tarkastelussa on miten monenlaisten käyttäjien osallistamista suunnitteluun voidaan vahvistaa, miten asiointi- ja toimimispisteitä voidaan kehittää monenlaisille käyttäjäryhmille soveltuviksi, tehokkaammiksi ja laadukkaammiksi. On mahdollista kyseenalaistaa olemassa olevat palvelurakenteet ja niiden taustalla olevat valtarakenteet (Toikka & Rantanen 2009, 163.)

Käyttäjä- ja toimijälähtöisen kehittämisen tekeminen voi rakentua tiedostamisen kautta. Kriittisessä lähestymistavassa tavoitellaan enemmän rakenteiden ja toimintatapojen muutosta kuin kansalaisten sopeuttamista. Oletuksena on se, että olemassa olevat rakenteet ja toimintatavat tuottavat epäoikeudenmukaisuutta ja ongelmia. Tiedostaminen johtaa motivaatioon ja motivaatio toimintaan, jolloin tiedostamisesta muodostuu muutoksen instrumentti. (Toikka & Rantanen 2009, 164 - 165.) Kriittisessä kehittämisessä tutkijoiden ja kehittäjien rinnalle nousevat työntekijät, asiakkaat ja kansalaiset. Tuolloin kysymys ei ole perinteisestä tutkimuksesta vaan uudenlaisesta tiedontuottamisen tavasta. Tässä yhteydessä ei korosteta tutkijoiden ja kehittäjien asemaa, vaan kaikki ovat tutkijoita ja kehittäjiä (Toikka & Rantanen 2009, 165.).

Tutkimuksessa toteutettiin 4 eri tiedonkeruun vaihetta: Käyttäjäjärjestöjen haastattelut, asiantuntijahaastattelut, hotellikonseptin arviointi käyttäjäpaneelin avulla ja johtopäätökset ehdotuksena toimintamalliin. Seuraavassa kappaleessa kuvaan tarkemmin prosessia ja valittuja metodeja.

Toimintamalliehdotus tuodaan esille Design for All -perusteisesta osallistavasta suunnittelusta johtopäätösten muodossa. Toimintamalliehdotuksessa on lisättyinä ehdotuksia keinoista, kuinka johtopäätöksissä esille tulevat asiat on mahdollista ratkaista ehdotuspohjaisesti. Opinnäytetyön aineiston keruussa ja analysoinnissa käytettiin kvalitatiivista tutkimusotetta. Laadullis-



nessa tutkimusmenetelmässä aineiston tarkoituksena on tutkittavan ilmiön ymmärtäminen ja kuvaaminen. (Hirsjärvi ym. 2003, 224.)

### 3.1 Käyttäjäjärjestöjen haastattelut

Käyttäjäjärjestöjen ryhmähaastatteluissa toteutettiin fokusryhmäkeskustelu ja käytössä oli etukäteen suunniteltu strukturoitu kysymysrunko. Tutkija dokumentoi keskustelut videokameralla ja keskustelu litteroitiin. Tämän jälkeen analyysi tehtiin affinity diagram -menetelmällä post-it-kappujen avulla yhteiset teemat nostettiin haastatteluaineistosta eli koottiin aineistosta erilaiset teemat tuloksiksi. Tulokset käytettiin johtopäätöksiin, eli osana toimintamallin ehdotusta. Kuvaus fokusryhmähaastattelun menetelmistä on tarkempi kuvaus 3.3.3 alakapituleissa.

Asiantuntijoiden haastattelut toteutettiin yksilöhaastattelulla. Kyseessä oli teemahaastattelu, joka oli puolistrukturoitu haastattelu. Haastateltaville aihepiirit eli teema-alueet olivat etukäteen tiedossa. Suomessa tätä kutsutaan teemahaastatteluksi, koska se sallii haastateltavalle enemmän vapauksia. Tutkija määrää kysymykset, mutta haastateltava voi vastata niihin omin sanoin ja joskus ehdottaa uusia kysymyksiä. Haastateltava voi myös poiketa kysymysten järjestyksestä, jos keskustelussa tuli esille uusi tarkoituksenmukainen aihe (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 104.) Haastattelut tallennettiin ja litteroitiin. Tämän jälkeen analyysi tehtiin affinity diagram -menetelmällä. Post-it-lappujen avulla yhteiset teemat koottiin aineistosta tuloksiksi. Tulokset siirrettiin johtopäätöksiin, eli osana toimintamallin ehdotusta.

### 3.2 Hotellikonseptin arviointi käyttäjäpaneelin avulla

Fokusryhmähaastattelu: Fokusryhmän tiedonkeruutapana oli strukturoitu haastattelu, jossa tutkija määrittäi etukäteen kysymykset. Fokusryhmähaastatteluun valmistautuminen tapahtui etukäteen keskustelemalla työn tilaajan kanssa ryhmäkeskustelun tavoitteista ja keinoista. Käyttäjäpaneelin jäsenille lähetettiin etukäteen tehtävänanto. Tehtävänannossa annettiin evästyksinä dokumentoida (1. positiivinen lomakuva ja 2. päiväkirjapohja muistiinpanojen tekoon). Testin aikana käyttäjäpaneelin jäsenet ottivat valokuvia asiointiin ja palveluun vaikuttavista asioista. Ryhmäkeskustelun yhteydessä käytiin itsedokumentointiluotaimen menetelmän avulla dokumentit läpi. Fokusryhmäkeskustelun sisältö dokumentointiin: havainnon tukena olivat posteriin merkityt muistiinpanot, pikakirjoittajan dokumentointi ja videotallenne. Litteroinnin avulla kerättiin yhteenveto. Käyttäjäpaneelin jäsenten kehittämisehdotukset kirjasi SOK Matkailukaupan ketjuohjauksen, eli Sokos Hotelsin yhteyshenkilö ja tutkija. Dokumentoinnin avulla havainnollistettiin käyttäjäpaneelin toiminta.

Käyttäjäpaneelin toteutuksen jälkeen tutkija teki omat havaintonsa käyttäjäpaneelin toiminnassa. Dokumentoinnin avulla havainnollistettiin käyttäjäpaneelin toiminta, sen mahdollisuudet ja kokemus käyttäjäpaneelin toiminnasta. Tulokset käytettiin johtopäätöksiin, eli osana toimintamallin ehdotusta.

### 3.2.1 Mystery shopping

Käyttäjäpaneelin demon järjestämisen taustavalmistelu käynnistyi suunnitelman hahmottamisella ja konseptin kirjoittamisella tuleville mahdollisille potentiaalisille palveluntarjoajille, joka sisälsi perustelut saavutettavuudesta ja palvelujen auditoimisesta, jossa tukena on käyttäjäpaneeli. Tutkija päätyi ns. mystery shopping -menetelmään, jossa aidot testajaat menevät aitoon palveluympäristöön arvioimaan palvelukonseptia ja antavat paikan ylläpitäjälle ja palvelukonseptin kehittäjälle palautetta vallitsevasta olosuhteesta. Tehtävänannon mukaisesti käyttäjäpaneelin testajaat tekevät etukäteen annettuja tehtäviä, ja samalla käyttäjäpaneelin jäsenillä on välineitä dokumentointiin. Mystery shopping on ESOMAR:in (European Society of Opinion and Marketing) mukaan):

“Mystery shopping studies involve the use of mystery shoppers who are trained and/or briefed to observe, experience and measure any customer service process by action as a prospective customer and undertaking a series of pre-determined tasks to assess performance against specific criteria reporting back on their experiences in a comparable and consistent way” (ESOMAR 2005, 2.)

“Mystery shopping is the practice of using trained shoppers to anonymously evaluate customer service, operations, employee integrity, merchandising and product quality. “ (ESOMAR 2005, 2.)

Mystery shoppingin kenttätyö menee voimallisemmin muutaman askeleen edelle tiedonhankinnassa kuin perinteinen strukturoitu markkinatutkimus tiedonhankinnassaan, mystery shoppingissa pyritään kokemaan palvelukokemus, jossa testaja on palvelutoimintojen sisällä. Mystery shoppingin testaja toimii perusasiakkaana ja käyttäytyy asiakaspalvelussa annettujen etukäteistehtävien mukaan. Arvioidakseen palvelun toimivuutta, tulee testajien toimia tunnistamattomina: heidän oikeat tarkoituksensa tai heidän henkilöisyytensä eivät olisi tunnistettavissa asiointitilanteessa. Testajilta kerätyt tiedot ja näkemykset kerätään peiteltyyn havaintotehtävän kautta testajan dokumentoinnin avulla. Tämän jälkeen havainnoista tulleet tiedot käsitellään objektiivisesti.

Mystery shopping -menetelmän etu on muun muassa ketteryys, luovien menetelmien hyödyntäminen ja nopea tiedonsaanti. Mystery shopping -menetelmä antaa mahdollisuuden tuoda

esille myös näkyviä ja piileviä tarpeita ja antaa mahdollisuuden dokumentoida havaintoja myös visuaalisesti. Eri tavoin toimintakyvyiltään erilaiset, kuten esimerkiksi vammaiset tai ikääntyneet asiakkaat, voivat tuoda esille sellaisia näkökulmia, joita ei välttämättä tullut huomanneeksi tai voivat olla piileviä (Djordjic 2005, 54-55.)

Yrityscaseissa mystery shoppingia on käytetty asiakassuhdehallinnan (CRM, customer relation management), laadunhallinnan seurannassa (QM, Quality management), henkilöstökoulutuksen tuessa sekä business intelligent -prosesseissa. Mystery shopping -menetelmän käyttöönotto ei kumminkaan sisällä niin sanotusti henkilökohtaista dataa, joten mystery shopping voidaan nähdä yhtenä osana markkinointitutkimusta. Silloin tällöin on välttämätöntä liittää tutkimusaineistoon joitain osin henkilökohtaista tietoa, jotta voidaan yhdistää mystery shopping -projektiin (ESOMAR 2005; Djordjic 2011, 55.) Tässä yhteydessä, koska kyse eri tavoin toimintatarjoitteista tai vammaisista asiakkaista, kerätty tieto voidaan nähdä myös henkilökohtaista dataa sisältävänä asiana tai yksilötasolla koettavana henkilökohtaisena asiana, mutta mystery shopping -kontekstissa prosessi voidaan nähdä kehittämistyötä edistävänä.

Mystery shopping on havainnoivaa tutkimusta. Tämänkaltaisen tutkimus sallii ilmiön suoran havainnoinnin sen luonnollisessa ympäristössä. Mystery shopping on peiteltyä havaintotutkimusta. ESOMAR on määritellyt, että tarkastelussa olevat mystery shoppingin pääkohteet normaalisti eivät ole tietoisia olevansa tutkimuksen kohteina. Tässä tutkimuksessa siis palveluntarjoajan henkilökunta tai asiakaspalvelussa olevat henkilöt eivät olleet tietoisia arvioinnin kohteena olemisesta. (ESOMAR 2005, 2.)

### 3.2.2 Luotainvälineet itsedokumentointina

Luotain (engl. probe) on itsedokumentointiin perustuva työtapana, jonka tarkoituksena on saada käyttäjä havainnoimaan omia kokemuksiaan niin, että ne välittyvät tutkijalle. Luotain koostuu tehtävistä, kuten esimerkiksi tehtävävihko, valokuvaus ja päiväkirjat. Luotainta käytetään tunnistamaan, tutkimaan ja ymmärtämään palvelun sisältöä sekä sen käyttäjiä. Luotaimen avulla saadaan vihjeitä siitä, missä olisi kehitettävää, mutta kehittämismallit tulee löytyä muualta. Luotain-menetelmää käytetään, kun halutaan tietää käyttäjän ajatuksia tai tuntemuksia, kerätään vihjeitä tai ideoita ja uusia kehittämisen kohteita, halutaan nähdä oma toiminta asiakkaan silmin kuvina, visuaalisena ilmaisuna.

Luotainmenetelmän tarkoituksena on kerätä aitoja asiakaskokemuksia todellisessa palvelutilanteessa. Luotainmenetelmä on käyttäjälle vaativa, joten se soveltuu parhaiten käytettäväksi siihen tehtävään erikseen rekrytoitujen testiasiakkaiden kanssa. Luotaimessa käytettävien virikkeellisten tehtävien tarkoituksena on saada esiin piileviä asiakastarpeita ja tiedostamattomia kokemuksia. Asiakkaan huomio ohjataan palvelun oleellisiin osa-alueisiin, jotka tutki-

mushankkeessa liittyivät aistikokemuksiin. Lopputuloksena syntyy asiakkaan näkökulma kehittämiseen, asiakasymmärrystä ja ideoita, uutta tietoa ja asiakkaan kirjaamana tai kuvaamana aineistona (Mattelmäki 2006, 46.)

Itseluotaindokumenttia hyödynnettiin hotellipalvelujen arvioinnissa, jossa käyttäjäpaneelin jäsenillä oli mahdollisuus dokumentoida vallitsevaa ympäristöä ja oli mahdollisuus tuoda esille kertomalla fokusryhmäkeskustelussa löytämiään havaintojaan. Hyysalon (2009, 134) mukaan haastatteluiden tukeminen esineillä, kuvilla tai kuvauksilla on tuotekehitykseen liittyvien haastatteluiden eräs avainmenetelmä. Näillä ennen mainituilla välineillä voidaan merkittävästi tukea tuotteen ja palvelun käytön yksityiskohdista käytävää keskustelua. Haastatteluiden yhdistäminen itsedokumentointimenetelmiin on keskeinen työtapa silloin, kun halutaan tietoa käyttäjien arjesta, rutiineista tai sellaisista asioista, joista tutkijan on vaikea tehdä haastatteluja ja havainnointia tapahtuman kuluessa. Hyysalon (2009, 134) mukaan kirjoittaminen tai kuvaaminen ohjaa tosin käyttäjää havaitsemaan ja muistamaan tutkimuksen kohteena olevan asian paremmin ja antaa tutkimuksen tekijälle käyttäjien valitsemaa materiaalia aiheesta. Nämä molemmat seikat luovat materiaalista ankkuroitunutta keskustelua. Tämän avulla saadaan tietoa ja merkityssisältöjä, joihin haastattelijoiden olisi ollut vaikea kysyä tai haastateltavien on vaikea antaa konkreettisia vastauksia. Hyysalon (2009, 134) mukaan saatu materiaali tarjoaa usein hyviä virikkeitä suunnittelulle, se on luonteeltaan enemmän uutta hahmoteltavaa (engl. explorative) kuin tarkkaa (engl. rigorous).

### 3.2.3 Fokusryhmäkeskustelu

Fokusryhmäkeskustelun menetelmiä käytettiin käyttäjäjärjestöjen asiantuntijoiden keskustelutilaisuudessa ja hotellipalvelujen käyttäjäpaneelin arvioinnissa. Tähän ratkaisuun päädyttiin fokusryhmähaastattelussa, koska se nähtiin tilanteeseen nähden toimivaksi mahdollisuudeksi saada käyttäjäjärjestöjen asiantuntijoilta täsmennettyjä näkökulmia haasteelliseen ja monitahoiseen toimintaympäristöön. Hotellipalvelujen arvioinnin yhteydessä yksittäisen käyttäjäprofiilin omaavan henkilön ajatuksia oli mahdollista saada tehokkaammin esille, ja tämä antoi suhteessa tutkimuskysymyksiin monipuolisemman aineiston, jota ei tule saamaan muilla menetelmillä.

Fokusryhmähaastatteluissa on mahdollisuus selvittää haastateltavien näkemyksiä, kokemuksia ja mielipiteitä asioista. 4--12 ihmistä kootaan keskustelemaan keskenään ja haastattelijaksi jää keskustelun ohjaajan rooliin. Markkinatutkimuksissa ja käytettävyytutkimuksissa on hyödynnetty fokusryhmäkeskustelua uusien ideoiden tai konseptien kehittämisessä, kuluttajien tarpeiden ja asenteiden paljastamisessa ja on hyödynnetty uusien palvelujen kehittämisessä. Niillä saadaan esiin ihmisten mielikuvia, mieltymyksiä, perusteluja ja vertailuita eri tuotteista ja niiden piirteistä (Hyysalo, 2009, 133; Toikko & Rantanen 2009, 145.) Fokusryhmän avulla

voidaan kerätä toimijoiden käsityksiä kehitettävästä asiasta. Osallistujilta voidaan kysyä mielipidettä esimerkiksi kehittämistoiminnan tavoitteen määrittelystä, kehittämiskohteiden priorisoineista, toimintamallien eduista, haitoista ja kehittämisprosessin etenemisestä (Toikko & Rantanen, 145.)

Fokusryhmän tekniikkaan sisältyy ajatus keskusteluteeman fokusoimisesta. Runko on tarkoitus saada selkeäksi ja pääkysymys pyritään fokusoimaan tarkaksi. Varsinainen keskustelu voidaan jäsentää kolmen kysymyksen varaan (Toikko & Rantanen 2009, 146.) Kehittämistoiminnan näkökulmasta fokusryhmä mahdollistaa palveluiden käyttäjien äänen kuulumisen. Siinä voidaan antaa tilaa moniäänisyydelle. Fokusryhmätekniikkaa voidaan käyttää menetelmänä, jossa palveluiden käyttäjät voivat olla kanssatutkijoita. Fokusryhmän jäsenet voivat toimia ohjaajina ja tutkimusaineiston analysoijina (Toikko & Rantanen, 146.)

Ryhmähaastattelu on aito keskustelutilanne, jossa tulee ilmi myös ryhmän sisäinen hierarkia: kuka puhuu eniten ja kuka on hiljaa, miten henkilöä voidaan keskeyttää tai myötäillä. Yksittäisten kommenttien ja mielipiteiden kautta on mahdollista rakentaa käsitys myös normeista ja ihanteista. On mahdollista huomioida, mikä on ryhmän sisäinen hierarkia ja miten normeista poikkeavaan kommenttiin reagoidaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 198.) Haastattelijan tehtävänä on mahdollistaa erilaisten käsitysten ja mielipiteiden esittäminen. Fokusryhmähaastattelut dokumentointiin ja keskustelujen sisältö litteroitiin. Aineisto analysoitiin ja tulokset esiteltiin teema-alueina tai teoreettisina malleina, epäsuorina lainauksina ja suorina lainauksina.

Haaste fokusryhmäkeskusteluissa oli se, että osa fokusryhmien osallistujista saattoi tunnistaa opinnäytetyön tekijän päivätyön kautta, mutta tutkijan oli osoitettava, että tutkija toimi tutkijan roolissa kyseisissä fokusryhmähaastatteluissa. Fokusryhmäkeskustelun luonne on sellainen, että se on nimensä mukaisesti ryhmäkeskustelu, jossa on mukana tarinankerrontaa, vitaisua, väittelemistä, kehuskelemista, kiusoittelemista, taivuttelemista, haastamista ja erimielisyyttä.

### 3.3 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön prosessin aikana eettisyys oli johtolankana. Pyrkimyksenä oli olla kaikille haastateltavilla avoin ja tuoda esille opinnäytetyön tutkimuskysymykset. Tutkimuksen aihe kerrottiin haastateltaville ja ilmaistiin, mikä on opinnäytetyön tarkoitus ja minkälainen prosessi opinnäytetyöhön liittyy. Hyvän tutkimuksen perusvaatimuksia ovat muun muassa validiteetti (pätevyys), reliabiliteetti (luotettavuus), objektiivisuus (puolueettomuus) ja avoimuus. Luotettavuudella tarkoitetaan tulosten tarkkuutta. Tutkijan on oltava koko tutkimuksen ajan tarkka, kriittinen ja puolueeton, joka lisää tutkimuksen luotettavuutta. Validiteetilla eli pä-

tevyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkimus mittaa sitä, mitä sillä on tarkoitus selvittää. (Heikkilä 2008, 29-30.)

Objektiivisuus on eettinen kysymys ja tärkeä luotettavuuden mittari. Omien mielipiteiden ei saisi antaa vaikuttaa tutkimustuloksiin vaan on tarkasteltava ilmiöitä ulkopuolisena tekijänä. Tutkijan edellytetään noudattavan työssään sekä menetelmällistä että kielellistä objektiivisuutta. (Hirsjärvi ym. 2003, 278–279.) Opinnäytetyön tekijä oli tuttu henkilö haastattelutilanteissa, tekijä muistutti jokaisen haastattelun alkaessa olevansa tutkijan roolissa. Sitä kautta pyrkimys oli saada haastateltavat tiedostamaan ja erottamaan opinnäytetyön tekijän roolit. Tämän ei annettu vaikuttaa lopullisiin tuloksiin. Työn ammatillinen näkökulma oli tutkimuksessa avustava asia sekä ammatista saatu aiempi perehtyneisyys käsiteltäviin teemoihin olivat tutkimuksessa edistävää asia tiedonkeruussa ja haastatteluissa.

### 3.4 Työn rajaukset ja tutkijan vaikutus aineiston hankintaan

Työn rajaus on kohdistunut saavutettavuuden toteutumiseen vammaisten, ikääntyneiden tai alentuneen toimintakyvyn omaavien käyttäjien olosuhteiden tarkastelussa. Saavutettavuus voidaan nähdä kaikenlaisia käyttäjiä hyödyntävänä, mutta tässä opinnäytetyössä tarkastelun fokus on vammaisten, erilaisten toimintarajoitteisten ja ikääntyneiden vuorovaikutus erilaisien asiointi- ja toimimismahdollisuuksien suunnitteluun ja kehittämiseen. Diagnoosiperusteinen tarkastelu on rajattu pois, koska se ei kuulu lähtökohtaiseen tarkasteluun.

Laadullisen tutkimuksen yhteydessä tutkijan läsnäolo oli aktiivista ja havainnoivaa. Tämä myös heijastuu aineiston keruuseen. Tutkijan läsnäolo on vaikuttanut haastateltaviin ja ryhmäkeskusteluihin. Tutkijan etukäteen suunniteltu puolistrukturoitu kysymyksenasettelu on saattanut vaikuttaa keskustelun teemoihin ja sisältöihin, mutta se on opinnäytetyön sisällön kannalta tietoa rikastuttavaa ja syventävää tietoa. Tutkijan puolueettomuus oli korostetusti esillä. Tutkija korosti eri haastateltaville haastattelujen ja ryhmäkeskustelun alussa, että tutkija toimii opinnäytetyöhön liittyvissä kysymyksissään tutkijan roolissaan. Tutkija muistutti väliajoin myös haastateltavia asiasta, koska hän tiedosti tunnistettavuutensa työalueelta ja tutkijan ammatillinen kiinnostuksen alue oli monille haastateltaville etukäteen tiedossa.

## 4 Vammaisten ja ikääntyneiden käyttäjien osallisuuden tilanne nyt

Tutkija keskustelutti käyttäjäjärjestöjen avaintoimihenkilöitä osallistavan suunnittelun mahdollisuuksista ja vaikutuksista järjestötoiminnan kehittämiseen käyttäjien elämänlaadun edistämiseksi. Keskustelutilaisuudet järjestettiin seuraavissa järjestöissä: Kuuloliitto, Näkövammaisten Keskusliitto, Invalidiliitto ja Kurojen Liitto. Jokaisessa keskustelutilaisuudessa oli jokaisen järjestön toimihenkilöitä, joiden tehtäväkuvaan kuuluvat käyttäjäryhmän elämänlaa-

tuun ja siihen liittyvät kehittämis- ja vaikuttamistehtävät. Tutkija toteutti keskustelutilaisuudet Kuuloliitossa maaliskuussa 2012 Valkea talo-rakennuksessa, huhtikuussa 2013 Näkövammaisten Keskusliitossa liris-rakennuksessa ja Kuurojen Liitossa Valkeassa talossa ja toukokuussa 2013 Invalidiliitossa järjestön toimintatalossa. Kuuloliiton keskustelutilaisuudessa oli 12 henkeä ja kaksi kirjoitustulkkia. Näkövammaisten Keskusliiton keskustelutilaisuudessa oli kuusi henkeä, Invalidiliiton keskustelutilaisuudessa seitsemän henkeä ja Kuurojen Liiton keskustelutilaisuudessa kuusi henkeä ja kaksi viittomakielen tulkkia. Keskustelutilaisuudet pidettiin käyttäjäjärjestöjen toimitiloissa, jotka on suunniteltu pääosin saavutettavuusperiaatteella ajatellen mm. vammaisia toimihenkilöitä, muutamaa lukuunottamatta. Työtilat toimivat myös esimerkkeinä saavutettavuusratkaisuista.

Keskustelutilaisuudet olivat kolmituntisia keskusteluja, jotka nauhoitettiin litterointia ja analysointia varten. Dokumentteina olivat keskustelutilaisuuksien työryhmien kokoamat ajatukset, jotka kirjoitettiin niin sanottuihin fläppijulisteisiin. Työryhmät kävivät läpi kolme kysymyspatteristoa kerrallaan, ja työryhmän jäsenillä oli mahdollisuus saada tutkijalta tarkennuksia tarvittaessa.

Keskustelutarjan toteutukset vaativat taustajärjestelyjä osallistujien osallistamisen varmistamiseksi, koska työryhmissä toimi eri tavoin niin sanotusti vammaisia tai toimintarajoitteen omaavia toimihenkilöitä. Tutkijan kokemus tunnistaa mahdolliset tulevat tilanteet osallistumisen esteistä liittyivät ryhmäkeskustelun osallistumiseen.

Muun muassa Näkövammaisten Keskusliiton keskustelussa ryhmätyössä tarkoitus oli, että ryhmässä on yksi näkevä kirjuri. Tutkija luki ääneen, mitä kalvolla oli, eli tutkija pyrki kertomaan ääneen, mitä kalvoilla lukee tarkalleen. Kuuloliiton ja Kuurojen Liiton keskustelutilaisuuksissa oli koordinoitava etukäteen tulkkauksilaukset ja -järjestelyt. Kuurojen Liiton keskustelutilaisuudessa päätettiin jakaa keskusteluryhmät niin sanotusti kuulevien ja kuurojen ryhmään, koska ryhmässä toimi myös ei-viittomakieltä taitavia kuulevia toimihenkilöitä eli ryhmät jaettiin sekä pääasiassa suomea puhuviin ja viittomakieltä kommunikoiviin ryhmiin. Kuuloliiton keskustelutilaisuudessa käytettiin hyödyksi kirjoitustulkkauksista, joka tulkattiin suoraan valkokankaalle kaikkien nähtäväksi. Kirjoitustulkattu teksti heijastettiin videotykillä valkokankaalle samanaikaisesti keskustelun aikana. Nämä aiemmat kuvatut järjestelyt tuovat esille simulaatioesimerkin, millä tavalla asioita voidaan koordinoita ja kuinka otetaan huomioon saavutettavuusratkaisut järjestelyissä.

#### 4.1 Käyttäjärhmän tarpeiden tunnistaminen

Käyttäjäjärjestöjen työryhmien keskustelussa tuli luonnollisesti esille jokaisen käyttäjäjärjestön käyttäjärhmiensä lähtökohdat ja sen mukana myös erilaisia painotuksia, jotka nähdään

perinteisesti vammaisjärjestöjen omana ydinkärkenä, tietyn vamman tai toimintakyvyn alenemisen kautta. Tämän kautta määrittyy se näkökulma, miten henkilö voi toimia erilaisissa tilanteissa ja vähennetään vamman tai toimintakyvyn mahdollinen ongelma tai haaste vallitsevassa toimintaympäristössä. Sitä kautta kunkin käyttäjäjärjestöjen asiantuntijat perustelivat painopisteitä käyttäjäryhmänsä elämänlaadun edistämiseen.

Käyttäjäjärjestöjen työryhmien keskusteluissa tuli säännöllisin ajoin mainintoja ja esimerkkejä, kuinka vuorovaikutus erilaisissa asioimis- ja toimimistilanteissa ei kohtaa palveluntarjoajia ja vammaisia käyttäjäasiakkaita. Keskusteluissa korostui alkuvaiheen suunnitteluvaiheen suuri vaikutus, joten voitiin erityisesti ennakoida suunnitteluprosessin aikana mahdollisesti tulevia suunnitteluvirheitä. Ennakoivat ote hyödyntäisi asiointi- ja toimimisympäristöjen omistajia tai ylläpitäjiä.

#### 4.2 Käyttäjäryhmien diversiteetti

Suomessa diversiteetti-sanalla on toisenlainen kaiku kuin kuten esimerkiksi Iso-Britanniassa tai Kanadassa. Käsitettä käytetään enemmässä määrin luonnosta puhuttaessa yhteydessä, kun tarkoitetaan luonnon moninaisuudesta. Osallistavan suunnittelun etuna nähtiin se, että sillä saadaan heterogeeninen ja monitaustainen kokemuksellinen tieto eteenpäin suunnittelijoille ja järjestöjen käyttäjillä on monenlaisia kokemuksia ja siihen liittyviä kehittämis ehdotuksia erilaisista asioimis- ja toimimistilanteista.

Tutkimuksessa tuli esiin olennainen merkittävä ja mielenkiintoinen seikka. Vammaisia edustavissa käyttäjäjärjestöissä on suuri yli +65-vuotiaita, ja heidän osuutensa on suuri vammaisjärjestöissä. Heidän osuutensa on sidoksissa johonkin tiettyyn vammaan tai toimintakyvyn alenemiseen. Käyttäjäjärjestöjen vastauksissa tuli esille se, että vapaaehtoistoiminta nojaa vahvasti ikääntyneiden toimijoiden varaan. Vammaisten ja ikääntyneiden käyttäjien kesken yhteiskunnallisessa ilmiössä tai tarpeissa on molemmissa samankaltaisuuksia paljon.

Käyttäjäjärjestöissä tuli esille avoin kysymys: miten erilaisten ryhmien tarpeet ovat keskenään erilaisia tai miten samanlaisia ovat erilaisten ryhmien tarpeet keskenään? Tuotiin esille palvelujen kerroksellisuus: käyvätkö kaikille kaikki ratkaisut vai tarvitaanko asiointi- ja toimimistilanteisiin kerroksellisuutta. Erään käyttäjäjärjestön keskustelussa esitettiin kriittinen näkemys Design for All -periaatetta kohtaan. Kriitikissä esitettiin, että yritetään tehdä kaikille kaikkea ja se voi myös edistääkin segregatiota, kun pyritään ”pitämään huolta ja varmistetaan, että varmasti kaikille kelpaa”. Design for All -periaatteen piirre tulkittiin sellaiseksi, ”että tehdään varmasti kaikille ja eikä tulekaan hyvä”. Tilalle ehdotettiin esimerkiksi käsitettä kuten Design for Diversity, joka korostaisi enemmän moninaisuutta ja ottaa huomioon eri tavalla erilaiset käyttäjät huomioon. Samassa ryhmässä todettiin, että Suomessa diversiteetti-



sanalla on toisenlainen kaiku ja viittaa muun muassa enemmän luonnon monimuotoisuuteen. Haaste kuinka yhdistetään eri ryhmien tarpeet ja odotukset, tämän seurauksena suunnittelijan tehtävä on tehdä konkreettinen ja toimiva asiointi- ja toimimisympäristö, joka palvelee mahdollisimman monia samanaikaisesti.

”Jos asiakkaalta kysellään alkuvaiheessa, saadaan hyvin toisiaan poissulkevia tarpeita esiin. Miten käy ryhmälle A, kun B-ryhmä sanookin, että ei missään tapauksessa. Se sotkee, eikä ole tarpeellinen”. (Käyttäjäjärjestön työntekijä.)

#### 4.3 Asiointi- ja toimimistilat ja niiden kerroksellisuus

Kysymys on siitä, mitä asiointi ja toimimispalvelu itsessään on ja mikä on sen tavoite tai funktio. Onko palvelu suunnattu kaikille, ja miten sen sovittaminen tapahtuu erilaisille käyttäjille niin, että palvelun päätavoite on pääasiallinen ja millaisia erilaisia keinoja on olemassa, jotka ovat erilaisten käyttäjien vaatimuksiin taipuvia?

Pääajatus on se, että asiointi- tai toimimistilan funktion tavoite on sama kaikille, mutta keinot asiointi- ja toimimisympäristöissä voivat olla erilaiset riippuen muun muassa käyttäjäasiakkaan hahmottamiskyvystä. Tarvitaan aktiivisia havaintoja, mistä toimintapisteistä käyttäjäasiakkaan kokemuksellisuus koostuu ja millä menetelmillä saadaan toivottu palvelusta saatava positiivinen lopputulos.

Erään käyttäjäjärjestön keskusteluissa tuotiin esille se, että verkkopalvelun yhteydessä palvelun konseptin tai tavoite voi olla kaikille sama, mutta hyödynnetään eri keinoja muun muassa käyttöliittymillä, -kerroksilla ja -kanavilla saadaan aikaan se, että täytetään kaikkien vaatimukset, eri käyttäjäryhmät ja -tilanteet. Keinojen valikoima voi olla avoinna monenlaisille käyttäjäryhmille palvelun konseptin alaisuuteen tai palvelukonseptin tavoitteen täyttämiseksi. Yksi havainnollistava näkövammaisen käyttäjän valintoja ja kustomointia havainnoiva esimerkki tuli näkövammaisten kokemasta ruokalinjastosta, jossa näkövammaiselta henkilöltä tiedusteltiin haluaako hän ruoka-annoksen niin, että ruoka-ainekset ovat sekaisin yhtenä ”mössönä” niin etteivät maut erotu vai halutaanko ruoat pitää erikseen eri kipoissa omissaan, jotta maku erottuisi.

”..Ihan totta, kerroksellisuus, tässä konkreettinen esimerkki siitä, että palvelutiskillä eräs sokko sanoi, että kaikki käy, olen sokea eli miten tällaisen lautasen kokoa, niin ettei maut erotu. Halutaanko, että ne erottuu vai että koko annos menee mössöksi. Kun lautanen, on pikku kipot missä ruoka pysyy omanaan, yhtä ravitseva on vieressä ja se onkin toiselle ryhmälle. Yksi lautanen, jossa kaikki

menee sekaisin vai se kerroksellisuus, josta voidaan poimia itselle sopiva malli.”(Käyttäjäjärjestön työntekijä.)

#### 4.4 Suunnittelukumppanuus

Käyttäjäjärjestöt toivoivat enemmän uskottavuutta ja syvyyttä, jotta suunnittelutyön prosessiin voitaisiin vaikuttaa ja osallistua. Monilla oli kokemuksia, että järjestöjä konsultoidaan vasta palvelun toteutuksen loppupuolella. Toivomus oli myös aidosta osallistavasta vaikuttamisesta, ei ainoastaan muodollisuuden vuoksi, eli toiminnalla on merkitystä. Suunnittelulla tosiasiallisesti saadaan loppukäyttäjiä hyödyttävä ratkaisu. Suunnittelutyön prosessista tuli mainintoja, ettei vammaisia käyttäjäasiakkaita hyödynnetä riittävän laaja-alaisesti kehittäessä toimintaympäristöjä, joissa voidaan lisätä tavoitteellisesti positiivisia asiakas- tai käyttäjäkokemuksia.

Työryhmien vastauksissa korostui monissa yhteydessä, että käyttäjien omakohtainen palveluarvion osaaminen on tärkeää huomioida: eli vahvistaa sitä, mitä käyttäjäasiakkaat tarvitsevat ja miten tämän valmiuden avulla osaavat myös arvioida palvelutarpeensa. Omistajuus asiaan tulee olla alusta lähtien, jotta asian kokee tärkeäksi ja sitä kautta sitouttaa kokemuksellisuutensa asiantuntijana sitouttaa ja voi luoda omistajuuden kohteeseen.

Erään käyttäjäjärjestön keskusteluissa nostettiin esille, että on tärkeitä hallita ja tiedostaa vaihtoehtoisia menetelmiä ja esitettiin toive siitä, että eri ammattilaisten professioiden tulee madaltua hierarkkisesta otteesta. Toivottiin, että eri asiantuntijoiden ja ammattilaisten tulee nähdä loppukäyttäjät enemmän tasaveroisina kumppaneina. Tämä asiantuntemuksen jakaminen toteutuu ilman hierarkioita. On syytä kiinnittää huomiota siihen, että tietyt professiot voivat olla peloissaan ammattitaitonsa uudelleenarvioinnista, jos kehitetään osallistavan suunnittelun periaatteita.

Tämä uusi tavoiteltava tilanne vaatii palveluntuottajilta asennemuutosta, ja oman profession muuntamista sellaiseksi, että kuunnellaan tarkemmin suunnittelutiimin ja loppukäyttäjien näkökulmia. Asiantuntemuksen jakaminen tapahtuu parhaiten ilman hierarkia-ajattelua. Suunnitteluprosessin aikana tapahtuvat palveluntuottajien, suunnittelijoiden ja loppukäyttäjien kohdennetut keskustelut ja siihen liittyvät toimivat sosiaaliset vuorovaikutustaidot ja palautteenanto nähdään ratkaisevina tekijöinä, jotta voidaan luoda saavutettava ja toimiva asiointi- ja toimimisympäristö

#### 4.5 Osaaminen ja tietotaito

Tilaajan ja toteuttajan aloitteellisuutta ja intressejä ohjaavat monet tekijät. Keskustelussa tuli ilmi, etteivät pelkästään lait ja asetukset riitä palveluntarjoajalle toteuttamaan saavutettavia palveluja. Tarvitaan myös palveluntarjoajan omatoiminen sitoutuminen ja syy, miksi palveluntarjoaja haluaa edistää saavutettavuutta omassa toiminnassaan. Haaste asiointi- ja toimimistilan palveluntarjoajalla voi olla se, ettei ole selkeää yhtä saavuttavuustahoa, jolta voi tiedustella keskitetysti pähkinänkuoressa saavutettavuuskonsultaatiota. Syynä tähän voi olla se, että saavutettavuustieto on hajaantunut eri tahoille.

Tilaajan ja palveluntarjoajan tulee ottaa selvää mistä saada saavutettavuuteen liittyvää konsultaatiota keskitetysti. Jos konsultaatitieto liittyy kuuloon, liikkumiseen, kognitiiviseen vammaan tai muuhun vastaavaan, on tieto eri paikoissa. Tämän takia asia voidaan jättää tarkistamatta monimutkaisten tarkistuspisteiden takia. Itse palveluntarjoajan on hyvä perustella, miksi selvitetään saavutettavuusratkaisuja ja mitä lisähyötyä se tuottaa.

Korostetusti tuli esille, ettei suurimmalla osalla tilaajilla/hankkijoilla, suunnittelijoilla, kehittäjillä tai päätöksentekijöillä ole täysivaltaista omakohtaista kokemusta vammaisten, ikään-tyneiden tai alentuneen toimintakykyisten käyttäjien todellisista arjen haasteita ja ratkaisumalleista. Ennen mainittujen ammattiryhmien omakohtaisen kokemuksen puute määrittää sen, kuinka erilaisiin käyttäjäryhmiin suhtaudutaan, käyttäjäryhmien antamiin mahdollisuuksiin ja tunnustetaanko niiden olemassaoloa. Tällöin tulee edustuksellisuuden ongelma, joka voi nojata sattumanvaraisuuteen ja mahdollisesti keskittyä vain etukäteen tunnustettuihin käyttäjäryhmiin. Suunnittelutyön tasolla tästä voi seurata epätasa-arvoinen asetelma eri käyttäjäryhmien kesken. Tämä vaikuttaa myös asiointi- ja toimimisympäristöjen suunnittelussa siihen, millaisten käyttäjäryhmien tarpeita ensisijaisesti seurataan ja keiden ei.

Jotta osallistavaa suunnittelua voidaan johtaa ja koordinoida, edellyttää se tilaajalta suunnittelijalta tai kehittäjältä sosiaalisia valmiuksia tiedostaa erilaisia lähestymistapoja. Asiaa tukee se, että tilaajalla/hankkijalla, suunnittelijalla ja kehittäjällä on tietoa tai valmius tiedostaa ensisijaisesti saavutettavuusratkaisusta hyödyntävät käyttäjäryhmät ja varmistaa näin käyttäjäryhmien monipuolinen edustuksellisuus suunnittelutyön prosesseissa.

Keskustelussa tuli esille, mihin perustuu mielikuva saavutettavuusratkaisujen kalleudesta. Miten tämä oletus heijastuu päätöksentekoon? Keskustelussa tuli esille, onko kyse enemmänkin osaamattomuudesta ja kokemattomuudesta, ja sen takia ratkaisut nähdään kustannuksiltaan kalliina. Keskustelussa tuli esille, että onko palvelun toteutuksen ongelma (=korjaaminen) sittenkin tekninen vai taloudellinen kysymys? Saavutettavuusratkaisun kustannus riippuu siitä, onko tämä otettu huomioon asiointi- tai toimimisympäristön suunnittelun

ja toteutuksen aikana. On tullut tapauksia, joissa saavutettavuusratkaisuja on kehitetty vasta fyysisen rakennuksen käyttöönoton jälkeen ja se on nostanut rakentamisenkuluja. Vastaavasti on syytä pohtia, miten sama ajattelutapa voi näkyä palvelujen tai viestinnän saavutettavuusratkaisujen toteutuksessa. Lisätiedon saaminen erilaisista saavutettavuutta tukevista keinoista on mahdollisista sisällyttää eri koulutussisältöihin, jossa saavutettavuusteemat nähdään osana ammattitaitoa ja -etiikkaa.

”..Jos tällöinen ajattelumalli saatas osaksi ammattitaitoa ja niihin kehitysprosesseihin mukaan, niin onko se enää kustannustekijä. Ja jos vastaus on ei, tai ei ole merkittävä, tarvitaanko silti pakottavaa lainsäädäntöä: onhan paljon käytänteitä eri aloilla, jotka perustuu ammattietiikkaan ja ammattitaitoon ja ne toimii siellä. Monet tällöiset ammattiryhmät, ei ne lainsäädännöstä tule toimintatavat vaan ammatista ja koulutuksesta.” (Käyttäjäjärjestön työntekijä.)

Lähes kaikissa käyttäjäjärjestöissä tuli ilmi, että käsitykset omista käyttäjäryhmistä voivat olla vajavaiset tilaajille/hankkijoille, suunnittelijoille ja kehittäjille. Vallitseva käsitys perustuu mielikuviin kuin tietoon. Käyttäjäjärjestöjen mukaan mielikuviin vaikuttavat edelleen ennakkoluulot, ennakkokäsitykset, asenteet sekä tiedon ja kokemuksen puute. Kriittikinä esitettiin myös siitä se, että käyttäjäryhminä eri tavoin vammaiset henkilöt nähdään edelleen vahvasti homogeenisena joukkona.

”..Monesti suurella yleisöllä perustuu, että on nähty elokuva tai luettu kirja tai raflaava lehtijuttu, missä on tyyppisiä, jotka pystyy mihin tahansa tai ovat sitten ihan surkeita. Harvemmin omiin välittömiin kokemuksiin.. (---) ja realismi helposti katoaa, käsitykset perustuu tapausesimerkkeihin, jotka ei edusta keskivertoa. Esimerkiksi mediassa on just ääripäät, oli se elokuvissa tai pressissä.” (Käyttäjäjärjestön työntekijä.)

”..Mediakin mutta hirveen määrävissä ja hallitsevassa asemassa uskomustieto on ihmisen arjessa. Millä tavalla uskomustieto rakentuu (--).. Loppujen lopuksi tietoa, joka on edes tiedeyhteisön hyväksymää on aika vähän. Omat arvot ja tunteet vaikuttaa. Ja tällaiset näin, jotka rakentaa uskomustiedon.” (Käyttäjäjärjestön työntekijä.)

#### 4.6 Palvelumuotoilu mahdollistajana

Kauttaaltaan kaikissa käyttäjäjärjestöissä tunnistettiin osallistavalla suunnittelulla. Palvelumuotoilulla olevan mahdollisuuksia tarkastella tarkemmin, mitä on asiakaslähtöisyys. Palvelumuotoilulla nähtiin mahdollisuus rakentaa kuva, mistä asioista koostuu kokonaisvaltainen

tavoiteltava kokemus erilaisissa palvelukonteksteissa. Palvelumuotoilun antamiin mahdollisuuksiin suhtauduttiin mielenkiinnolla ja mahdollisuuksia antavana.

Palvelumuotoilu nähtiin osana ongelmanratkaisua ja ennaltaehkäisevää toimintaa tukevana ja mahdollisuutena päästä erilaisten vammaisten käyttäjien iholle. Tämä mahdollistaa ottamaan huomioon myös vammaisten käyttäjien ryhmien sisälläkin erilaiset eroavat preferenssit. Samanaikaisesti saadaan näkyväksi vammaisten käyttäjäryhmän sisäisiä eroja tarpeiden vaihteluissa ja muuntuvuutta olosuhteiden mukaan. Järjestöt kokivat haasteena sen, miten tämä lähestymistapa näkyy samanaikaisesti julkisen sektorin, kolmannella sektorin ja yritysten antamissa palveluissa asiakaskeskeisenä suunnittelun ajurina. Sitä kautta nämä toiminnot heijastuisivat monenlaisten käyttäjien arkeen. Palvelumuotoilu nähtiin muun muassa innovaattorina palvelujen kehittämistyöhön. Palvelun kehittämisessä, käyttäjien näkyvät ja piilevät tarpeet tunnistetaan näin helpommin. Palvelumuotoilun avulla nähtiin mahdollisuus luoda tämän perusteella tavoiteltava palvelukokemus, joka sisältää erilaisia saavutettavuusratkaisuja yhdistämällä palveluntarjoajan ja täyttää loppukäyttäjän intressit asiointi- ja toimimistiloissa.

Palvelumuotoilu tulkittiin mahdollisuutena tuoda esille käyttäjien kokemuksellinen tieto, joka ottaa huomioon erilaiset tekijät. Käyttäjäjärjestöjen keskusteluissa tuli ilmi se, että palvelumuotoilulla on mahdollisuus olla osana ongelmanratkaisua tai voi olla aktiivinen osa ennaltaehkäiseviä toimia. Palvelumuotoilulla nähtiin mahdollisuus nähdä tai tunnistaa mahdollinen tuleva suunnitteluvirhe, joka voidaan tuoda esille jo kehittämistyön yhteydessä. Eli luodaan jokin simulaatioesimerkki ja analysoidaan sen mahdollisia vaikutuksia.

”.. Miten palvelumuotoilu toteutuu..(--). Keskustelua käytiin siitä, että onko se palvelun luonti osa ongelman ratkaisua vai ennalta ehkäisevää. Ja se, että ongelmanratkaisua pidetään negatiivisena asiana ja se pitää muuttaa, mutta se, että ennaltaehkäisevästi tehdään suunnitellaan ja otetaan huomioon niin, ettei ongelmia syntyisi.” (Käyttäjäjärjestön työntekijä.)

#### 4.7 Edustuksellisuus

Keskusteluissa tuli esille se, että käyttäjäjärjestöt nähdään eri sidosryhmätyössä ammattitaitoisina, uskottavina ja luotettavina tahoina saada erilaisia loppukäyttäjiä osaksi suunnittelua tai päätöksentekoa. Käyttäjäjärjestöjen antama palaute muun muassa suunnittelijoille ja päätöksentekijöille tulkittiin tärkeänä asiana.

Käyttäjäjärjestöjen haaste on se, miten arkitasolla olevat erilaiset kokemukselliset tiedot välittyvät osaksi järjestön omaa kollektiivista tietotaitoa ja vaikuttamistoimintaa. Keskusteluissa tuli esille, mikä on käyttäjäjärjestön vastuu määritellä loppukäyttäjät ja millaisia käyt-

täjiä kuunnellaan, mikäli järjestö toimii mandaattinsa mukaisesti loppukäyttäjiensä äänenä. Vastuullinen toiminto ilmenee myös siinä, miten välittyvät loppukäyttäjien ajatukset ja odotukset eteenpäin. Tietynlaista ristipainetta käyttäjäjärjestöissä oli nähtävissä mihin perustuu käyttäjäjärjestöjen käsitys käyttäjäryhmiensä kokemuksista erilaisissa asiointi- ja palvelutilanteissa.

Muutamissa käyttäjäjärjestöissä tuli avoimesti esille tarve syvempään tietoon käyttäjäryhmiensä arkitasolla. He kokivat, että on tarvetta lisätä tutkimustietoa käyttäjien toimista, tieto eri käyttäjien kokemuksista arkitasolla erilaisissa asiointi- ja toimimisympäristöissä tieto ei ole käyttäjäjärjestössä erikoistunut tarpeeksi, jotta voisi tehdä kokonaisia johtopäätöksiä. Käyttäjäjärjestöissä ei tunnisteta sitä, miten suodattaa tehokkaammin käyttäjätieto asiointi- ja toimimisympäristöissä. Tuotiin esille myös se riski, että äänekkäimmät saavat tilaa mieliteilleen, kun taas hiljaisemmat eivät saa osaa osallistavassa suunnittelussa.

”..Mitkä ovat arjen haasteet. Se tuo haasteellisuuden kun pitää olla joka asian asiantuntija, pitää osata sanoa kaikkeen ja joka järjestöllä kun yrittää olla, niin tieto ei ole erikoistunutta tarpeeksi.” (Käyttäjäjärjestön työntekijä.)

”Haasteena näkisin että helposti se demokratia, jotka on äänekkäitä, mutta sais sen hiljaisen tiedon siihen käyttäjätiedoksi, se on se haaste.” (Käyttäjäjärjestön työntekijä.)

Käyttäjäjärjestön käyttäjiään tukevien osallistavan suunnittelun vahvistavina asioina sisäisessä prosessissa nostettiin esille muun muassa sähköiset strategiapaneelit (yhdistystoimijoille), jäsenkyselyt, erilaiset asiakasraadit, kohtaamisryhmät ja erilaiset teemakohtaiset fokusryhmät.

#### 4.8 Julkinen hallinto ja osallistava suunnittelu

Osallistava suunnittelu nähtiin julkisen sektorin puolelta tai hallinnon puolelta enemmän ”pakkopullana”. Nostettiin esille, miksi pitää edelleen korostaa asiakaslähtöisyyden merkitystä ja siitä saatavaa hyötyä vai onko tämä edelleen käyttäjän toimintarajoitteeseen tai vammaisuudesta johtuva. Tuotiin esille näkökulma YK:n vammaisten ihmisoikeuksia koskevasta sopimuksesta, jossa on kirjattuna veloitteita hallinnolle ja nostaa osallisuuden esille. Veloitteiden konkretisointiin tarvitaan käytännöllisiä työkaluja ja menetelmiä, miten osallisuus ja osallistava suunnittelu on keino saada monenlaisten vammaisten käyttäjien edustuksellisuus esille. YK:n vammaisia koskeva sopimus on lähtökohta konkretisointiin.

”Eli ensin lähdettiin miettimään termejä, joita tuossa käytetään. Ja mitä mielikuvia meille herätti tämä termi osallistava. Et siinä jotenkin on sellainen velvoittava sävy. Ajateltiin, että se on ohje vaikkapa julkisen puolen toimijalle jonka tehtävä on kehittää uutta palvelua. Tulee, että meillä on nyt velvollisuus ottaa eri porukoita huomioon. Mutta herää vastakysymys: Miksi pitää muistuttaa, että asiakas pitää ottaa huomion? Eikö se ole automaattisesti lähtökohta? Toisaalta [käyttäjryhmä X, toim. huom] ja järjestömaailman puolella on totuttu termiin osallisuus, joka taas kuvaa sitä asiaa yhteistyön ja tekemisen näkökulmasta enemmän. Osallisuus on, me oltiin ylpeitä, saatiin mahtumaan YK:n yleissopimukseen vammaisten henkilöiden oikeuksista tähän, se on sitä termistöä, joka on meilläkin enemmän tulossa käyttöön. Mutta ymmärretäänkö se tavallaan se näiden kahden ero”. (Käyttäjäjärjestön työntekijä.)

Keskustelussa osavastuu organisoimisesta ja kuulemisesta osallistavan suunnittelun toteuttamisesta nähtiin osittain viranomaisille kuuluvaksi. Koettiin, etteivät viranomaiset arvosta vielä riittävästi kokemustietoa tai todeksi tekeminen uupuu. Kriittistä palautetta viranomaistoinnista tulee myös siitä, ettei osallistamisen periaatteita tai menetelmiä oteta todesta, vaan ne voidaan tehdä muodon vuoksi. Tarvitaan selkeitä käytännön esimerkkejä osallistaa ja kuunnella erilaisia käyttäjäryhmiä. Käyttäjäjärjestöille jää pohdittavaksi, kuinka rohkeita heidän käyttäjäryhmänsä henkilöt ovat ilmaisemaan siinä yhteydessä kantaansa ja mikä on hallinnon viranomaisten valmius haastaa käyttäjät osallisiksi.

” Ensimmäinen on vaikka viranomainen joka on saanut käskyn osallistaa erityisryhmiä: ollaan iloisia, että on päästy mukaan, mutta miten osataan osallistua. onko tietoja ja taitoja, osataanko kuvailla sitä mitä kaivataan ja muuta. Joskus ne vaatii rohkeutta, ja ihmiset on siinä hyvin erilaisia. enkä puhu vain (KÄYTTÄJÄRYHMÄSTÄ X), että osaako ne (KÄYTTÄJÄRYHMÄ X). (--)..Joissain asioissa pääsen alkuun, ja joku muu kertoo enemmän.” (Käyttäjäjärjestön työntekijä.)

”On paljon yhteiskunnan rakenteissa ihmisiä, joiden pitäisi osallistua mutta he eivät osaa. Miten saadaan osallistuminen systemaattiseksi ja seurataan, että heitä otetaan huomioon? Voi olla, että otetaan mukaan vain muodon vuoksi: Mutta ei kirjata ylös eikä heidän vaihtoehdot lopuksi voita.” (Käyttäjäjärjestön työntekijä.)

Järjestöille perinteisesti tunnistettu rooli toimia vaikuttamistyössä toistui jokaisessa vastauksessa. Järjestön rooli toimia oikeuksien valvonnassa, edunvalvonta ja asiantuntijuuden parissa on edelleen tärkeä tekijä. Yhteistyö kansallisten ja kansainvälisten vammaisjärjestöjen kanssa

koettiin tärkeänä. Saavutettavuusstandardien ja -sertifikaatioiden rooleista suunnittelun tukena mainittiin, koska niitä on rakennettu kansainvälisellä tasolla laajasti.

Kommenteissa tuli esille Suomen julkisen hallinnon toiminta reaktiivisena toimijana erilaisten saavutettavuutta tukevien aloitteiden parissa. Suomalaisilta hallinnon toimijoilta toivottiin enemmän proaktiivisempaa otetta saavutettavuuden edistämisessä, ja harvoin saavutettavuusaloitteet tapahtuvat hyvällä tahdolla ilman lainsäädännöllistä ohjausta. Vammaisjärjestöjen yhteisen koalition asioiden ajamiseen nähtiin tärkeänä. EU-direktiivien vaikutusta kiiteltiin, koska se luo painetta kansalliselle tasolle ja sitä kautta myös Suomessa päästään kansallisella tasolla määrittämään vähimmäisminimitasot.

”..Ei kotimaiseen lainsäädäntöön esim. voida paljoa vaikuttaa, että [käyttäjär ryhmä X] sais sinne jotain. EU-direktiivien kautta tulee painetta kansalliselle tasolle ja sitä kautta voidaan saada minimiit aikaiseksi meillekin. On se tyyli et mitään ei tehdä kuin viime tingassa. Ehdottomasti parhaat edistysaskelet on saatu siksi, että EU-direktiivit on velvottanut tekemään.” (Käyttäjäjärjestön työntekijä.)

## 5 Asiantuntijahaastattelut

Haastateltaviksi valittiin suunnittelu-, muotoilu- ja hallinnon organisaatioiden edustajia sekä uudenlaista lähestymistapaa ikääntymisen ilmiöön edistävä Proud Age -liike. Haastateltavat ovat alallansa asiantuntijoita ja heillä on mahdollisuus toimia näköalapaikoilla yhteistyössä eri sidosryhmiensä kanssa. Haastateltaviksi valittiin Finnish Design Forumin toimitusjohtaja Mikko Kalhama, Teollisuustaitteen liiton Ornamon pääsihteeri Salla Heinänen, Proud Age -liikkeen koordinaattori ja työvalmentaja Anne Pylkkänen sekä Terveiden ja hyvinvointilaitoksen (THL) erikoissuunnittelija Anu Autio.

*Teollisuustaitteen liitto Ornamo ja Finnish Design Forum* ovat merkittäviä suunnittelun ja muotoilun alan kattojärjestöjä, jotka osallistuvat eri yhteiskunnallisilla tasoilla keskusteluun suunnittelun ja muotoilun rooliin ihmisten elämänlaadun kohentajana.

*Finnish Design Forum* on suomalainen muotoilun promootio-organisaatio, joka edistää muotoilun monipuolista ja laaja-alaista käyttöä elinkeinoelämässä ja yhteiskunnassa. Organisaation tavoitteena on rakentaa Suomen kilpailukykyä ja hyvinvointia muotoilun avulla. Finnish Design Forumin pääasialliset asiakaskohderyhmät ovat muotoiluintensiiviset yritykset, muotoilijat ja muotoilutoimistot, media ja ns. suuri yleisö. Yhdessä Taideteollisuusyhdistys Ornamon kanssa, koostuu kansallinen ja kansainvälinen muotoilualan verkosto (Finnish Design Forum 2013.) Toimitusjohtaja Mikko Kalhaman mukaan muotoilun toimiala on laajentunut



palvelujen kehittämiseen (saavutettavuus mukaan lukien). Kalhaman mukaan Finnish Design Forumin toiminta nojaa kahdelle kivijalalle, kansalliseen ja kansainväliseen vaikuttamiseen. Kansainvälisessä toimikentässä on suomalaisten yritysten ymmärrettävä paremmin kulttuuriset ja muuta alueeseen vaikuttavat tekijät, ennen kuin suunnitellaan jotain tuotetta tai palvelua.

*Teollisuustaiteen Liitto Ornamo* on muotoilijoiden valtakunnallinen järjestö, joka tukee jäsentensä toimintamahdollisuuksia sisustusarkkitehtuurin, teollisen-, taideteollisen muotoilun, tekstiili-, vaatetus- ja huonekalusuunnittelun, immateriaalisen suunnittelun, taidekäsityön ja taiteen ammatissa. Ornamo toimii jäsentensä edunvalvojana, edistää jäsenten ja alan näkyvyyttä, verkottumista ja yhteistoimintaa sekä jakaa muotoilualan asiantuntijatietoa. Ornamon toimintasuunnitelmassa vuodelta 2013 mainitaan, että julkisen sektorin rooli muotoilun tilaajana kasvaa edelleen. Hankintaprosessien toimivuus on muotoilijoille ja alan yrityksille keskeinen haaste. Myös suunnittelu- ja konsulttitoiminta (yhdyskunta-, tila-, kaluste-, infra-, energiasuunnittelu) kasvaa kuntien ostaessa hankintaprosesseja yhä enemmän yksityiseltä sektorilta (Ornamon toimintasuunnitelma 2013.)

” Tää [Ornamo] on muotoilun promoottoriorganisaatio, Design Forum promotoi muotoilua ja me ollaan muotoilun ammattilaisten eli koulutettujen muotoilijoiden järjestö, ammatillis-aatteellinen. Me tuetaan ja autetaan muotoilijoita työelämässä, yrittäjinä tai palkkasuhteessa. (--) Me ollaan siis ammattilaisten järjestö, edustetaan suomalaisia muotoilijoita ja tuetaan heitä työelämässä.. Edelleenkin haetaan roolia edistämisen ja muotoilun menestystarinoiden muodossa. ” (Teollisuustaiteen Liiton Ornamon pääsihteeri Salla Heinänen.)

*Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)* on valtion laitos, jonka tehtävä on edistää suomalaisten terveyttä ja hyvinvointia. THL on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla toimiva tutkimus- ja kehittämislaitos. THL palvelee valtion ja kuntien päättäjiä, alan toimijoita, järjestöjä, tutkimusmaailmaa ja kansalaisia (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2013.)

Erikoissuunnittelija Anu Autio työskentelee Palvelujärjestelmäosastolla, Palvelujärjestelmän kehittäminen ja ohjaus -yksikössä ja sen Vammaisuus ja yhteiskunta -tiimissä. Anu Aution työtehtäviin kuuluu muun muassa kehittää palvelujärjestelmää vammaisten ihmisten näkökulmasta. Vammaisuus ja yhteiskunta -tiimin tehtävät jakaantuvat kolmeen osaan: vammaispalvelujen kehittäminen, apuvälinepalveluiden kehittäminen ja esteettömyyden edistäminen. Työnkuvaan kuuluu muun muassa arviointitehtäviä, tutkimuksen tekoa, kehittämishankkeita, työryhmätyöskentelyä, selvityksiä, raportteja, esteettömyyden edistämistä ja vammaisasioiden integrointia THL:n toiminnassa.

Anu Autio koordinoi THL:n alaisuudessa toimivaa *Suomen Design for All -verkostoa*. Verkosto on 39 tutkimuslaitoksen, yliopiston, käyttäjäorganisaation ja tutkimusrahoittajan osaamisverkosto, joka on tällä hetkellä EU-maiden laaja-alaisin ja jäsenmäärältään suurin. Suomen DfA-verkosto on osa vuonna 2002 syntyneestä eurooppalaista kansallisten asiantuntijaverkostojen kokonaisuutta. European Design for All e-Accessibility Network (EDeAN) perustettiin tukemaan tasa-arvoisen eurooppalaisen tietoyhteiskunnan kehittymistä (Terveystieteiden tutkimuslaitos 2013.)

*Proud Age -liikettä* koordinoi Anna Pylkkänen. Proud Age -liikkeen päämääränä on ennakoida väestön ikääntymistä siten, että Suomeen syntyy uutta ajattelua ja osaamista sekä uusia menestystarinoita. Proud Age -liike pyrkii luomaan Suomesta edelläkävijää ikääntyneiden hyvinvoinnin rakentajana. Lähtökohtana on vanhuuden uudenlainen arvostus sekä suomalaisen korkeatasoisen osaamisen valjastaminen palvelemaan yhtä aikamme merkittävimpiin kuuluvaa ilmiötä (Proud Age 2013.)

Haastatteluiden puolistukturoitu haastattelurunko oli tämä:

- Minkälainen on suunnittelutyön tilanne suhteessa ns. kriittisiin käyttäjiin?
- Mitä mahdollisuuksia Design for All -ajattelulla ja osallistavalla suunnittelulla on?
- Mitkä ovat kehittämisen arvoisia alueita, jotta voitaisiin tukea osallistavaa suunnittelua?

Keskustelun teemoina olivat muun muassa:

- Muotoilun ja suunnittelun avulla saavutettavuuden mahdollistaminen
- Eri käyttäjäryhmien osallistamisen tilanne, muun muassa vammaiset ja ikääntyneet käyttäjät
- Lainsäädännön antamat mahdollisuudet valtiolle, kunnille ja yrityksille
- Julkiset hankinnat ja niiden vaikutus ohjata saavutettavuutta.

Haastattelussa oli mahdollisuus kulkea keskusteltavan ehdoilla, koska asiantuntijat nostavat haastatteluissa esille oman näkökulman ja asiantuntemuksensa mukaan merkityksellisinä asioina eri asiayhteyksien ja teemojen kautta.

## 5.1 Muotoilun käsite laajentunut

Kalhaman ja Heinäsen mukaan muotoilun käsitys muuttunut viime vuosina ja on siirtynyt erilaisiin toiminta- ja asiointitilojen suunnitteluun ja kehittämiseen. Muotoilu on levinnyt palvelujen suunnitteluun ja sen kehittämiseen.

”Muotoilu on enemmänkin kompetenssi, jota muilla toimialoilla hyödynnetään: Nokia, Metso, UPM, rakennusala, sisustusarkkitehdit, kaupunkisuunnittelu, esteettömyysopasteet jne. On hyvin monialainen joukko tää muotoilun kenttä ja vahvemmin pitää tuoda esiin, että muotoilu ei ole kippoja ja kuppeja vaan yhä enemmän immateriaalia, kaupunkitiloja, kokonaisuuksia, vuorovaikutuksen suunnittelua, design thinking-ajattelua tai metodien avulla. Se on monipuolistunut ja monialaistunut se muotoilun käyttö.” (Heinänen 2013.)

”Kansallisesti me pyritään huolehtimaan siitä, että suomalainen yhteiskunta ja suomalainen elinkeinoelämä ymmärtäisi mahdollisimman laajasti muotoilun käytön mahdollisuudet. Ja tällä tarkoitan nimenomaan LAAJASTI ymmärrettynä, että silloin juuri näille alueille, mihin itse äsken viittasit, muotoilun uusin käyttöalue, palveluiden kehittäminen, viestinnällisten, tai brändiarvojen et cetera materialististen arvojen hyödyntämiseen.” (Kalhama 2013.)

Kansainvälisessä toimikentässä suomalaisten yritysten on tiedostettava kulttuuriset ja muut alueeseen vaikuttavat kontekstisidonnaiset tekijät, ennen kuin suunnitellaan jotain tuotetta tai palvelua. Vastaavanlainen ymmärrys tarvitaan, kun suunnitellaan tuotteita, palveluja ja fyysisiä toimintaympäristöjä myös saavutettavuusratkaisuista ensisijaisesti hyötyville käyttäjille.

Kansainvälinen toiminta on toinen Finnish Design Forumin toiminnan peruspilareista, ja haastattelussa tuli esille, kuinka suomalaiset yritykset hyödyntävät tai näkevät mahdollisuuksia toisenlaisissa liiketoimintaympäristöissä, joissa pitää ottaa huomioon erilainen kulttuurinen konteksti.

”Meillä on ollut vuosikymmeniä toimittu voimakkaasti sen eteen että suomalainen muotoiluosaaminen, tuotteet, muotoiluprosessit kansainvälistyis ja pääsisivät kansainvälisille markkinoille, saataisiin kansainvälisiä asiakkaita ja tätä kautta saataisiin alaa kasvatettua ja saataisiin taloudellista hyötyä ja vietyä näitä ajatuksia myös muualle maailmaan. Ollaan globaali toimija ja tehdään tilaa toimille eri puolilla.” (Kalhama 2013.)

Tässä yhteydessä on syytä huomioida samankaltaisia suunnittelun piirteitä saavutettavuuteen ja Design for All-ajatteluun. Piirre liittyy ymmärrykseen paikallisen olosuhteiden kulttuuriseen kontekstiin ja sieltä kumpuaviin (käyttäjiensä tai tilaajien) erityispiirteitä sisältäviin tarpeisiin. Etuna on myös olemassa oleva tietoisuus elämänlaatua helpottavista saavutettavuusratkaisuista hyötyvistä potentiaalisista käyttäjäasiakkaista. Kyse on samanaikaisesti monenlaisia käyttäjiä ja heidän tarpeiden täyttämistä omassa toimintaympäristössään.

”Täytyy pystyä [suomalaisen yrityksen, toim. huom] adaptoitumaan siihen kohdealueen kulttuuriin ja kulttuurisiin eroihin ja ymmärtää positiivisella tasolla ja ymmärtää kulttuurisia ratkaisuja, jotka ei rakenna eroa vaan yhdistää näitä eri toimijoita eli meidän toimintaa ja vastaanottavan puolen toimintaa. Eli siinä mielessä ollaan ihan samojen asioiden äärellä [saavutettavuusasioihin rinnatettavissa, toim. huom]..(--). Näähän on universaaleja kysymyksiä niin sanotusti.” (Kalhama 2013.)

Mikko Kalhaman mukaan suomalaiset muotoilualan yritykset ovat tiedostaneet hyvinvoinnin merkityksen ja ovat tietoisia Design for All -suunnittelun hyödyistä, koska taustalla on kaikkien huomioiminen ja paremman elämän kehittäminen monenlaisille ihmisryhmille. Suunnittelutyö on tasapainoilua tilaajan, toteuttajan ja loppukäyttäjien toiveiden ja tarpeiden yhdistämisessä. Ymmärrys myös monenlaisten käyttäjien tavoitteellisesta asiointi- ja palvelukokemusten suunnittelusta on tasapainoilua. Taloudelliset intressit määrittävät myös suunnittelutyön reunaehdot. Kalhama nostaa esille, miten samanaikaisesti julkisten palvelujen DfA-suunnittelun haaste näyttäytyy konkreettisesti kun tarkastellaan osallistamisen lisäämisenä asiana palvelu- ja asiointikokemusten, kuten esimerkiksi fyysisten tilojen, palveluiden tai verkkoympäristöissä. Kalhama kuvaa havainnoivalla esimerkillä, miten eri tavoin monenlaiset käyttäjät huomioiva suunnittelu voi olla haasteellinen tehtävä suunnittelijalle.

”Voidaan aika hyvin arvioida perusominaisuuksien kautta. Jos mietin tota kansalaisille esitettyjä vaateita ja velvoitteita kuten verotukseen tai vaikka poliisiin liittyvät asiat, niin kyllä väitän kun sanotaan että viranomaisten kanssa työskentely osin hankalaa ja aikaa vievää. On vain yksi kanava, jonka kautta tavoittaa viranomaisen ja jos henkilö ei kuule on merkittävän median ulkopuolella ja on vaikeempi työskennellä tän tyypisissä kysymyksissä ja palveluita vois miettiä, että ne olis kaikille tahoille saavutettavia. Monet netissä olevat palvelut on liikuntarajoitteisille paremmin saavutettavissa kun ei tarvi lähteä fyysisesti tällaiseen paikkaan vaan ne voi hoitaa näyttöpäätteiltä ja moni muu sitten jää ulkopuolelle kun ne on myös visualisia ja näkövammaisen ei voi käyttää niitä. Tää on vähän kun kaleidoskooppi, kun yksi mahdollisuus aukeaa, toinen sulkeutuu ja se on tasapainoilua näiden asioiden kanssa.” (Kalhama 2013.)

## 5.2 Saavutettavuuden ohjaus

Saavutettavuuden toteuttamisesta on asetettu monia lainsäädäntövelvoitteita, mutta kritiikkiä tulee haastateltavilta hajanaisuudesta. Ei ole selkeää käsitystä, kuinka saavutettavuuteen liittyvää toteutustyötä seurataan ja valvotaan julkisen sektorin puolesta. Valvonta ja seuranta

eivät tältä osin toteudu toivotunlaisesti vastaajien mielestä. Saavutettavuustyöllä ei ole selkeätä vastuuta, ja veloitteiden noudattamatta jättämisestä ei ole selkeitä sanktioita olemassa, mikä antaa enemmän liikkumatilaa ja vastuutta palveluntoteuttajille ja tilaajille.

Mikko Kalhaman mukaan saavutettavuuden tulppa on se, miten tietoisuus purkautuu ja miten yhteiskunta tulee vastaan tämän asian mahdollistamisessa. Saavutettavuusratkaisuja tarvitsevia erilaisia käyttäjäryhmiä on olemassa jo monta. Ongelmana on Kalhaman mukaan se, että tilaajanäkökulman toiminta on liiketoimintapohjaista ja ratkaisut nähdään rajattuna pienille ryhmille. Silloin ei ole halukkuutta ostaa pienelle ryhmälle kohdistuvaa palvelua, vaan sellaiset investoinnit nähdäänärkevimpinä, jotka kohdistuvat mahdollisimman suurille määrille, mutta tässä yhteydessä ei huomioida saavutettavuusratkaisusta hyötyviä ryhmiä. Tämä johtaa epätasa-arvoon. Kalhaman mukaan kyse on siitä, miten yhteiskunnallisesti vahvistetaan moninaisuutta ja miten yhteiskunta tulee vastaan investointikynnyksissä, mikä mahdollistaisi DfA-ajattelua tukevien palvelujen toteutuksen. Nyt investoidaan palveluja mahdollisimman suurille joukoille enemmistön ehdoilla.

Saavutettavuudella ei ole Salla Heinäsen mukaan selkeätä omistajaa, vaan nähdään eri puolilta ja on edelleen hajallaan. Pirstalemaisuus hallitsee edelleen muun muassa kaupunkien ja palveluiden suunnittelussa. Heinäsen mukaan kokonaisvaltaista näkemystä tarvitaan. Heinäsen mukaan tällä hetkellä saavutettavuutta tarkasteltavat toiminnot ja koordinoinnit ovat hajallaan, toimet eivät näy suoranaisesti eri viranomaisten toiminnoissa. Heinäsen mukaan tämän seurauksena käyttäjäkokemustietoa ei arvosteta riittävästi. Saavutettavuutta tarkasteltavat toiminnot ja koordinoinnit nojaavat eri viranomaisten ohjeistuksiin ja tulkintoihin.

THL:n erikoissuunnittelija Anu Aution tulkinta on se, ettei Suomessa lainsäädäntö vahvasti ohjaa esteettömyyden edistämässä. EU-tasolla saavutettavuutta edistäneet direktiivit ja asetukset ovat vauhdittaneet kansallisen lainsäädännön kehittämistyötä. Autio korostaa lainsäädännön seurannan merkitystä, jotta säädöksiä vaikuttavuutta voidaan arvioida konkreettisesti arkitasolla.

Proud Agen koordinaattori Pylkkänen kiinnitti huomiota hallinto- ja asiantuntijakeskeiseen ajatteluun, joka ympäröi ikääntyneiden hyvinvointiin liittyvään keskusteluun, jossa ei ole suoraan tarttumapintaa arjessa toimiviin ikääntyneisiin.

”Se keskustelu meillä puuttuu yhteiskunnasta, että miten voitais lähteä luomaan käytäntöjä, joista me unelmoimme mielikuvissamme. Suomalaiset tyryt, jotka on valmistellut vanhuspalvelulakia, on tehty tutustumismatkoja Tanskaan ja halutaan ottaa vaikutteita, mutta samaan aikaan kun jotain pitäis tehdä, suomalainen perustaa tyryn joka perustaa tyryn joka perustaa tyryn. Se on ehkä

se ongelma. (---) Riskko perusti tyryn, jossa mietitään miten luodaan kestävästi ikääntynyt Suomi. Katoin sitä ryhmää, oli pelkkiä proffia ja dosentteja ja kiintiövanhuksena Aira Samulin. Mä ajattelin, että voiko tästä tulla jotakin kestäväää kun tavallaan se on ulkoistettu aika lailla teoreettista ja hallinnollista työtä tekeville henkilöille. Mielenkiintoista nähdä, mihin se johtaa.” (Pylkkänen 2013.)

Pylkkäsen mukaan kunnilta usein kuitenkin puuttuvat myös kokonaisstrategiat väestön ikääntymisen ennakoimiseksi. Vanhuusstrategiat koskevat tavallisimmin vain sosiaali- ja terveydenhoitopalveluita sen sijaan, että niissä tarkasteltaisiin ikääntymistä ja sen vaikutuksia kaikista kunnan eri sektoreista käsin.

Pylkkäsen mukaan toimijatasolla on eräitä syitä tai kohtia, joita tulisi purkaa: esimerkiksi professioiden lukkiintuminen omiin rooleihinsa. Toisen haasteen Pylkkänen esittää, että on tarvetta tietotaitoon johtaa ikääntyneiden asiakaslähtöistä kehittämisprosessia, jota kyetään vetämään ja johdattelemaan. Esimiestasolla tällaista tietotaitoa ei ole Pylkkäsen mielestä riittävästi.

”..Nää henkilöt, jotka kykenee ohjaamaan tällaisia prosessia, heillä tulee olla visio ja strategia miten visioon päästään. Meillä on niin paljon, toimintaa leimaa virkamiesajattelu pitkälti. Jos ajatellaan johtamista, prosessien johtamista, se ei ole mikään helppo tehtävä. Tavallaan, jos johonkin ikääntyvän yhteiskunnan kannattais satsata, rahallisesti, se olis ehdottomasti esimiestaitojen vahvistaminen, jotta tän kaltaisten prosessien läpivieminen tulisi mahdolliseksi.” (Pylkkänen 2013.)

Kalhama ehdottaa yhdeksi ratkaisukeinoksi käyttäjäjärjestöjen yhteistyön tiivistämistä saavutettavuuden kehittämisessä. Tämä vaatii käyttäjäjärjestöiltä sekä yhteisten tavoitteiden asettamista että omien tavoitteiden yhteensovittamista. Tämä vaatii yksittäisiltä järjestöiltä mahdollisesti kompromissin löytämistä. Kalhama ehdottaa konkreettista kansallista käyttäjäjärjestöjen saavutettavuuden strategiaohjelmaa, joka otettaisiin kansallisessa päätöksenteossa huomioon.

”...Tulee mieleen jos miettii suomalaisten päätöksenteko menettelyä, niin varmaan kaikki tän tyyppiset järjestöt tekis tiivistä yhteistyötä ja loisi rakenteen, jolloin he kommunikoi suomalaiselle yhteiskunnalle. Olis kaikki keskeiset ryhmät ja tekis dokumentit, jossa asetetaan tavoitteet, että seuraavan 10 vuoden kuluessa näkis, että esteet ja kysymykset pitäis saada tietylle tasolle. Ja kaikkien pitäis olla valmiita tietynlaisiin kompromisseihin, että kaikkea ei voi tehdä. Se on mahdoton kysymys ihan taloudellisessa mielessä. Mutta miten saada taso, joka luo riittävät ratkaisut.” (Kalhama 2013.)

Osallistava suunnittelu tai kuuleminen lainsäädännössä on avautunut pikkuhiljaa toisen tyyppiseen käsittelyyn. Mukana on osallistavan muotoilun prosessin vaikutteita. Anu Aution mukaan Vammaisuus ja yhteiskuntatiimi on suunnitellut hyödyntävänsä innopajojen (koostuu erilaisista asiantuntijoista ja asioista kiinnostuneille) vuorovaikutuksen lisäämisen välineenä. Innopajoissa voidaan käsitellä muun muassa lainsäädännön tekstien tulkintoja lain soveltajien kanssa, eli arvioida miten laki toimii käytännössä. Tässä on modernimpi tapa tulkita siirtää lain toteutus ja se ei siirry ylhäältä alaspäin -mentaliteetilla. Tavoitteena on Aution mukaan saada uusia näkökulmia kehittämistä ja sen lainsäädännön välittömistä ja välillisistä vaikutuksista. Tällainen lähestymistapa voi olla tietyille viranomaisille rohkea ajatus, moderni sellainen.

”Meidän tiimissä on aika vahvasti tää ajattelutapa. ja sitä ollaan yritetty viedä vammaislainsäädännön uudistuksessa, että kuulemistilaisuuksia on aina. Mutta yritetään miettiä mitä saadaan rakennettua erilaisia kanavia, että pystytään koko prosessin ajan kuulemaan käyttäjiä ja lain soveltajia, että mitä pitäis tehdä ja miltä nää vaihtoehdot kuulostaa.”

”Meidän ajatus on innopajojen kautta, että siinä vaiheessa kun tehdään asioita eteenpäin, tai että tää vaikuttas nyt hyvältä, niin heitetään, kuka innopajaan tuleekaan ja testataan miltä tää vaikuttaa, tuleeko uusia näkökulmia.” (Autio 2013.)

### 5.3 Systemisuunnittelu ja saavutettavuus

Saavutettavuutta tukevalle ajatukselle on kannatusta saada laaja-alaisempi suunnittelun haltuun. Salla Heinänen toi esille kysymyksen kuinka toteutuu tällä hetkellä ei-fyysinen esteettömyys ja miten sitä seurataan. Heinänen ottaa havaintoesimerkkinä kohteeksi museon ja miten sen tavoittaa kuntalainen esimerkiksi asuinpaikaltaan. Heinänen mukaan korostuu infran (esimerkiksi tiestö ja sen kunto) ja logistiikan suunnittelun merkitys museoon pääsyssä. Tarviin kokonaisvaltaista toimivan saavutettavuuspolun näkökulman vahvistamista. Ilman logistiikkaa museolla ei ole yhtä suurta hyötyarvoa, ellei ole tavoitettavissa esim. joukkoliikenteen välineillä.

”...Tilaajapalvelu, infra ja logistiikka, kaiken pitää olla esteetöntä, muuten ei toimi. Vaikka tila ja palvelu on esteetöntä, mutta logistiikka ei...” (Heinänen 2013.)

Heinänen toi esille sen, että fyysisen tilan hyötyarvo on aina riippuvainen siitä, miten palvelu on myös esteetöntä. Vastavuoroisesti palvelun esteettömyys on riippuvainen myös fyysisen tilan esteettömyydestä. Tai palvelutuotanto, joka ei ota huomioon asiakkaidensa tarpeita

palvelussa tai viestinnän toteuttamisessa saavutettavassa fyysisessä tilassa, menettää merkitystään.

”.. Tilat tarjoaa aina jotain palvelua. Se yhdistää esteettömyyden, se on kunnilla kun meet kuntiin ja Senaattiin ja valtioille, se on aina tila joka tukee palvelutuotantoa ja sen pitää olla saavutettava.” (Heinänen 2013.)

Heinäsen mukaan saavutettavuuden varmistamiseksi tulee ilmi seuraavanlainen keskinäisten riippuvuuksien nelikenttä: tila, palvelu, infrastruktuuri ja logistiikka. Näistä elementeistä koostuu Heinäsen mukaan saavutettavuuden systeemisen suunnittelun toteutuminen.

#### 5.4 Saavutettavuuden hankkiminen tilaajaroolissa

Salla Heinäsen mukaan julkisia hankinnoissa kunnilla ja kaupungeilla on kaikilla suunnittelualueilla haasteita, eräs niistä on saavutettavuusasioiden esilletuominen. Heinäsen (2012) mukaan kuntien virastot, terveyskeskukset ja koululaitokset ovat tulleet elinkaaren päähän. Uusien tilojen rakentaminen ja korjausvelka kasvaa. Heinänen ehdottaa yhdeksi ratkaisuksi tulevaisuuden skenaariomuutosten ennakoinnissa ja hyödyntämisissä poikkitieteelliset suunnitteluryhmät, koska kuntien palvelujärjestelmien on vaikea tarttua asiaan. Heinäsen mukaan aktiivista havainnointia tehdään kunnissa vähän. Tämä lähestymiskulma on keskeinen tapa havainnoida kaikkea, muuten ei synny säästöjä. Suunnittelun osat ovat hänen mielestään edelleen hajallaan. Esteettömyys on kriteerinä Heinäsen mukaan harvoin kilpailutuksessa tai tarjouspyynnössä. Jos esteettömyys on mukana, niin Heinäsen mukaan se tulkitaan vääriin. Jotta saavutettavuus toteutuisi tarjouspyynnössä sellaisenaan, kuten se voitaisiin ymmärtää laaja-alaisemmin, niin tarjouksessa on määriteltävä tarkkaan tarvittava esteettömyysasiantuntemus. Jos tilaaja ei pyydä, sitä ei voi enää jälkikäteen pyytää. (Heinänen 2013.)

Heinänen nostaa esille sen, että kuntien ja kaupunkien tulee perustella tilaajana saavutettavuuden merkitys ja vaikutus toteuttajalle tarjouspyynnön yhteydessä. On eri asia mitä kaupungit ja kunnat ostavat ja käyttävät. Saavutettavuuteen liittyvä briiffi voi olla joko kaupungilla. Tai suunnittelutoimisto on voinut ottaa sen käyttöön havaintojen yhteydessä.

”..Tällainenkin näkökulma on mutta mun käsitys on, että suomalaiset muotoilusuunnittelijat on käyttänyt hyvinkin eri firmoissa, mutta pitää erottaa, että muotoilutoimisto on eri kuin kaupungin toimistot, jossa muotoilijat on töissä. Joku sisustusarkkitehtitoimisto, esteettömyys kuuluu heidän työhönsä. Eikä ole vain kynnykset kuten usein aatellaan vaan valaistus esim. myös. Miten yritykset käyttää käyttäjäryhmiä osallistavasti, mulla ei ole tietoa. Onko niin, että tilaa-



jaa haastatellaan, onko muotoilutoimisto, joka havainnoi vai onko tieto tilaajan briiffistä. Varmaan kumpaakin.” (Heinänen 2013.)

Kalhama nostaa esille kolmikannan, joka vaikuttaa palvelun toteuttamiseen. Loppukäyttäjä, käyttää suunnittelutoimiston suunnittelemaa toimintaympäristöä, ja suunnittelutoimisto toteuttaa sen, mitä tilaaja pyytää. Suunnittelutoimisto ei voi poiketa tilaajan toiveista eikä toteuttaa niitä, joita ei ole erikseen pyydetty. Kalhaman mukaan tärkeintä on saada päättäjät ensisijaisesti ymmärtämään, että saavutettavuuskysymykset on otettava tilauksessa huomioon.

Heinänen korostaa tilaajan vastuuta tilauksesta, mitä tilaa ja toivoo. Kunnan tai kaupungin tilaajabriiffi määrittää sisällytetäänkö saavutettavuus mukaan tarjouspyyntöön. Ja jos saavutettavuusehto sisältyy tarjouspyyntöön, minkälaisilla pisteytyksillä tai painotuksilla se näkyy. Samalla tilaaja voi määrittellä millaista saavutettavuusosaamista tarvitaan. Jos tätä ei vaadita, niin tällöin sitä ei ole myöskään huomioitu tarjouspyynnössä.

Kalhama ehdottaa tilaajaa helpottavaa työkalupakkia, joka esittää luontevasti ja ymmärrettävästi saavutettavuuden vaikutuksen ja merkityksen tilauksessa. Tilaajan (esimerkiksi valtio, kunta, kaupunki, yritys) tulee kerätä dataa ja ymmärrystä käyttäjäryhmiltä tuodakseen tilaaja- toteuttaja-tilauksen väliin. Kalhama ehdottaa dialogin vahvistamiseksi käyttäjä - toteuttaja - tilaaja -kolmikantaa. Tilaajan tulee varmistaa vuoropuhelu loppukäyttäjien kanssa, lopullinen tulos ei ole tuottajan, suunnittelupuolen tai käyttäjän vika.

”Tärkeintä olis julkisen sektorin tilauskannassa saada päättäjät ensisijaisesti ymmärtämään että nää kysymykset pitää ottaa tilauksessa huomioon ja sitten luoda sellainen työkalupakki...(-)...Tämän keinoin he voi kerätä dataa ja ymmärrystä käyttäjäryhmiltä tuodakseen sen väliin ja silloin muodostuu se dialogi näiden kolmen kannalta. Ja en tässä kohdassa tai sanoisin, että jos epäonnistuneita ratkaisuja löytyy lukematon määrä tässä, niin jos syyllinen pitää löytää se löytyy tilaajapuolelta, ei suunnittelupuolelta tai käyttäjäpuolelta. Siellä ei voida vaikuttaa asiaan, jos tilaaja ei halua. Siinä mielessä lähtisin liikkeelle tässä kun puhutaan Suomessa julkisen sektorin palveluiden ja ratkaisujen kehittämisestä.” (Kalhama 2013.)

Heinänen ehdottaa kuinka kunta voi ottaa saavutettavuuden ennakoivasti ennen tarjouspyynnön laadintaa. Heinänen kuvaa case-esimerkin valossa, kuinka kunnissa tarve- ja prosessilähtöinen suunnittelu voi nojata määrälliseen arvioon, mutta tavoitteellinen ja toivotun palvelukokemuksen arviointi ei vaikuta tässä yhteydessä.

”Tilojen tarve ja prosessilähtöinen suunnittelu. Kunnat teettää selvityksiä: toiminta- ja tilasuunnitelmaselvitys. Tähän on olemassa firmoja, esimerkiksi yritys X on Tuusulalle tehnyt, siksi heräsin tälle Ornamossa kun Tuusulassa tehtiin 100 000 asukkaan esiselvitys ja missä oli suunnittelijat. Uutta terveystieteistä suunnitellaan ja tää tehtiin esivaiheessa, mutta käyttäjäkokemusta ei tutkittu. Puhutaan vaan luvuista, on niin paljon vanhuksia ja lapsia ja tilat ei riitä. Ne on laskennallisia lukuja, mutta harvoin palvelun toiminnallinen puoli. Siksi toiminta- ja tilasuunnitelmaselvitys. Tämä kuvio on niin hajalla”. (Heinänen 2013.)

Heinäsen mukaan on olemassa tilausta yhteenvedolle tai tiivistetylle tiedolle, joka pystyy kiteyttämään tai tuottamaan sellaista aineistoa, jossa esteettömyys kuvataan konkreettisesti tarkemmin. Näin tilaajaa ymmärtää ja tiedostaa, mitä on hyvä ottaa huomioon jo uuden tarpeen arviointivaiheessa [saavutettavuuden huomioonottaminen, toim. huom]. Tämä vaihe ajoittuu kunnan toiminta- ja tilasuunnitelma-arviointivaiheeseen.

THL:n erikoissuunnittelija Anu Aution mukaan esteettömyys tarvitsee työkalukseen konkreettisia esimerkkejä tai havainnollistavia käytännön esimerkkejä, jotta tilaaja tiedostaa tilatessaan ratkaisujen sisältävän esteettömyysulottuvuuden. Autio ehdottaa esteettömyystoimintamallia, jonka avulla voidaan avata esteettömyyteen liittyviä sisältöjä, ratkaisuja ja konkreettisia toimenpiteitä. Yhtenä selkeänä viitoittavana esimerkkinä Autio mainitsee SAdE -hankkeeseen (Valtiovarainministeriön koordinoima Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma) kehitettyä tietojärjestelmiin liittyvän esteettömyyden toimintamallikuvauksen. (Valtiovarainministeriö 2013.) Toimintamallikuvauksen tavoitteena on kuvata, miten esteettömyys huomioidaan sähköisiä tieto- ja viestintätekniikkaan perustuvia palveluja rakennettaessa. Toimintamalli kattaa suunnittelun, kehittämistyön ja palvelujen ylläpidon elinkaaren eri vaiheet (Valtiovarainministeriö 2013).

Anu Aution mukaan esteettömyys tarvitsee työkalukseen konkreettisia esimerkkejä tai havainnollistavia käytännön esimerkkejä, jotta tilaaja tiedostaa tilatessaan ratkaisujen sisältävän esteettömyysulottuvuuden.

Anna Pylkkäsen mukaan julkiset hankinnat ja kilpailut on yksi tekijä, joka vaikuttaa vanhusten itsemääräämisoikeuteen. Jos julkisilla rahoilla hankitaan jokin vanhuksia hyödyntävä asia ja se on kilpailutettu, Pylkkäsen mukaan yhteiskunnan voi olettaa kiinnostavan, miten palvelu on vastannut käyttäjien tarpeisiin. Julkiset hankinnat ja niiden vaikuttavuus on asia, johon Pylkkäsen mielestä tulee kiinnittää enemmän huomiota. Pylkkänen pahoittelee, että kilpailutuksessa kiinnitetään enemmän huomiota alhaiseen hintaan kuin laadullisiin tekijöihin. Se on riski, ettei nähdä kokonaisuutta, joka vaikuttaa loppukäyttäjän elämänlaatuun.

## 5.5 Saavutettavuus ja käyttäjäkokemus

Kalhamaan mukaan suhtautuminen myös eri tavoin vammaisiin käyttäjiin myös määrittää sen, miten asiaa voidaan tarkastella ja ketkä professiot ylläpitävät keskustelua vammaisuuteen suhtautumisena [käsitelläänkö vammaisuutta lääketieteellisenä, sosiaalisena tai ihmisoikeudellisena mallina, toim. huom.]. Mikko Kalhama totesi, että eristäytyminen tai syrjäytyminen yhteiskunnan eri palveluista voi tapahtua myös yhteiskunnan toimien kautta, ellei tiedosteta käyttäjäryhmien tarpeiden olemassaoloa. Kalhama tuo esimerkkinä muun muassa mielen-terveyskysymysten parissa olevat ihmiset.

Heinäsen mukaan käyttäjien osallistaminen suunnitteluun ja käyttäjäkokemuksen välittäminen osaksi päätöksentekoa on ongelmallista edelleen. Heinäsen mukaan tällä hetkellä saavutettavuutta tarkastelevat toiminnot ja koordinoinnit ovat hajallaan, eikä tämä näy suoraan eri viranomaisten toiminnoissa. Heinäsen toteaa, että tämän seurauksena käyttäjäkokemustietoa ei arvosteta riittävästi, vaan ne nojaavat eri viranomaisten ohjeistuksiin ja tul- kintoihin.

On merkkejä siitä, että tilaaja - tuottajamallissa on tarvetta kehittää saavutettavuudesta ja erityisesti palveluiden kokemuksen vaikuttavuudesta tarkempaa taustatietoa osana julkisten hankintojen päätöksentekoa. Tutkimisen arvoinen asia on se, millaista vaikuttavuusseurantaa tehdään julkisen hankintojen jälkeen.

”Lainsäädäntö on hajalla, ympäristöministeriö ja sosiaaliministeriö hallinnoi. Kaupungilla on omat ohjeistukset, niitä on joka taholla. Mutta palvelupuolella vähemmän...(--). Mutta mikä on palvelujen saavutettavuus? Hätäpuhelussa on 2 min ja pitää olla lähtenyt. Ja tän tyyppisiä. Mut palvelun saavutettavuuden ja käyttäjäkokemuksen arvostusta ei ole.” (Heinänen 2013.)

THL on yksi Innokylän toteuttajista yhdessä SOSTE:n (Suomen Sosiaali ja Terveys ry:n) ja Kuntaliiton kanssa. Innokylän tavoitteena on toimia hyvinvointi- ja terveystalojen avoimena innovaatioyhteisönä, joka tarjoaa tietoa ja työkaluja kehitystyöhön sekä kehitettyjen käytäntöjen levittämiseen ja soveltamiseen (Innokylä 2013.) Innokylän intresseissä on käyttää kehittämistyössä osallistavan suunnittelun ja yhteissuunnittelun menetelmiä.

Aution mukaan innopajojen tausta-ajatuksena on ollut yhteiskehittäminen ja kumppanuus. Innopajoja ei haluta tehdä muodollisuuden vuoksi, vaan ne nähdään mahdollisuutena saada uusia näkökulmia keskustelun avulla. Innokylän vauhdittamana on perustettu tuotekehittäjän erikoisamattitutkinto, jossa korostuu yhteissuunnittelu yhtenä osana kehittämistyötä. Koulutuksesta valmistuneet toimivat nimikkeellä innotuutori.

THL:n Vammaisuus ja yhteiskuntatiimi on hyödyntänyt innopajoja. Yksi käytännön esimerkki innopajan hyödyntämisestä on ollut Vammaispalvelujen käsikirjan Lapset & perheet -osion rakentaminen. Anu Autio sovelsi tässä käyttäjäkeskeisen muotoilun lähestymistapaa. Tämä esimerkki havainnollista co-creationina sen toimivuutta ja myös sen työprosessin sykliä. Asiantuntijoiden arvokasta asiantuntemusta ja tietotaitoa on hyödynnetty, kun asiantuntijat ovat kirjoittaneet tietomassaa ja ryhmä on ruotinnut tekstiä ja arvioinut, mikä tulee lopputulokseksi. Autio päätyi tähän ratkaisuun, koska hän on ollut tietoinen, ettei vastaavaa tulosta saa yksin kirjoittamalla auki. Samalla on toimittu avoimella työotteella ja asiasta kiinnostuneet on saatu pohtimaan haasteellisia kysymyksiä uusia näkökulmia rikastuttamalla.

”Voin kertoa yhden esimerkin, miten olen käyttänyt käyttäjäkeskeistä muotoilua. On siis lapset ja perheet -osio. Se käynnistyi 2011 innopajalla ja sinne kutsuttiin kaikki ketkä ovat kiinnostuneet vammaisten lasten ja perheiden tilasta. Sinne tuli 40 henkilöä hyvin erilaisilla taustoilla ja heidän kanssa tehtiin. Tehtiin aluksi runkoa mitä sisältöä, näkökulmia ja otettiin muutama palanen ja heitettiin osallistujille. He kävi pienryhmissä läpi, mitä käsitteitä, mitä teemoja, mitä sisältöjä, mikä näkökulma, mikä ideologioita tässä pitäis olla. Ja siitä porukasta valikoitu oma ryhmänsä, joka sanoi, että he haluaa olla mukana, joko kirjoittaa ja kommentoida ja kattoo prosessin loppuun..(--). Ja he on käyneet tekstejä läpi ja lisäksi tekstejä on käytetty kun on ammattilaisille suunnattu sisältö, sitä on käyty sosiaalityöntekijöiden luettavana.” (Autio 2013.)

Aiemmin kuvattu menetelmällä saa moninkertaisen volyymin ja vahvemman sitoutumisen, kun osapuolet tunnustavat asian merkityksen ja tärkeyden. Kun tarkastellaan muotoiluprosessin näkökulmasta, prosessissa on varmistettu myös jakelukanava. Kun käsikirja on saatu valmiiksi ja osapuolet, voivat omassa lähiympäristössään välittää käsikirjan sisältöä eteenpäin.

Autio kuvaa, mitä etuja saadaan äsken mainitun esimerkin avoimesta työskentelyprosessista, jota Vammaispalvelujen käsikirja edustaa. Vammaispalvelujen käsikirja on avoimesti saatavilla verkosta. Tällöin tieto ei ole eroteltua niin sanotun asiakkaan ja ammattilaisen tietona. Sama tieto on samanaikaisesti sekä asiakkaalla että ammattilaisella. Löytyy sama intressi ja yhteinen kieli etsiä tieto samasta käsikirjasta, kun asiakas keskustelelee sosiaalityöntekijän kanssa. Kyseinen materiaali toimii yhteisenä viestintävälineenä asiantuntijalle ja ammattilaiselle ja materiaalia hyödyntävälle loppukäyttäjälle ja asiakkaalle. Autio lisää, että käsikirjan suunnittelussa tehtiin käyttäjätestauksia, joissa oli käsitteitä ja rakenteita. Analyysin perusteella tehtiin ratkaisuja sisältöön ja käsitteisiin, jotka koettiin toimiviksi.

## 5.6 Saavutettavuus ja taloudellinen näkökulma

Heinänen tuo esille vallitsevassa heikossa taloudellisessa tilanteessa sen, että kunnilla ja valtiolla on intressejä tarkentaa toimintojaan edelleen. Kunnat eivät tee isoja investointeja rakennuksiin ja käytössä olevien rakennusten korjausvelka kasvaa. Kuntien ja valtion intresseissä on päästä tietyistä tiloista eroon. Samanaikaisesti kunnat ja valtio pohtivat, miten palveluja voidaan tuottaa tehokkaammin, vähemmän palveluja pienemmillä tilamäärillä ja pienemmillä henkilöstömäärillä. Heinäsen mukaan kiristyvien taloudellisten intressien tarkastelussa tulee ottaa samanaikaisesti saavutettavuus, muotoilu, tilat, palvelut ja logistiikka. Ja mikä on näiden toimintojen hyödyllisempi lopputulos mukaan lukien sen taloudelliset vaikutukset?

Terveiden ja hyvinvointilaitoksen erikoissuunnittelija Anu Aution mukaan hyvä suunnittelu ottaa huomioon oleelliset tekijät eri palvelujen toteutumisen kannalta. Viime aikoina keskustelu on myös ulottunut julkisten palvelujen toteutukseen ja keskustella, miten laadullisesti voidaan käyttäjien tarpeita täyttää.

Saavutettavuus tulisi nähdä ja tulkita olennaisena osana systeemistä suunnittelua. Heinäsen näkee tässä kunnilla mahdollisuuksia purkaa asioita, koska tiukka taloudellinen tilanne pakottaa pohtimaan palveluiden toteuttamista kunnissa kun samaan aikaan on velkaantumisen aste korkea.

”..On suuria kokonaisuuksia, jotka on oikeesti ongelmia, kun ei löydy ratkaisuja ja ne on kalliita ja kunnat velkaantuu. Me ollaan pienissä pisteissä ja ammattilaiset ratkoo niitä, ei kokonaisuuksia. Ja esteettömyys on varmaan se yleisin.”  
(Heinänen 2013.)

Salla Heinänen tuo esille sairaalasuunnittelun yhteydessä, kuinka saavutettavuuden toteutumisessa on jo olemassa erilaisia yhteisesti sovittuja saavutettavuuteen liittyviä standardisointuja ja ratkaisuja. Samalla tulee uudestaan esille, että tilaajan intresseissä on monta kertaa edullinen ratkaisu.

”..Kun sairaala on tehty, on kuva miten on tehty aiemmin, samalla sapluunalla tehdään perussairaala. Tilaaja haluaa halvan, ja miten siinä sitten esteettömyys alusta lähtien on keskiössä ja miten vaikka, mitä kompromisseja joutuu tekemään, että vanhainkodin huone on nyt tämä ja mahtuu tontille. Mutta on aika paljon standardisointu, ovien leveyksiä, huonekorkeutta ja valaistusta. Tällaisia standardeja on, jotka perustuu esteettömyyteen.” (Heinänen 2013.)

## 5.7 Saavutettavuuden mittaaminen

Kalhama kritisoi yleistä tapaa mitata palveluiden toteutumista määrällisen mittareiden kautta. Hänen mukaansa ne eivät anna palvelun tai tilan ylläpitäjille kokonaiskuvaa käyttäjä- tai asiakaskokemuksesta ja sitä, ovatko käyttäjien odotukset täyttyneet. Kalhaman mukaan laa-

dullisia mittareita tulisi hyödyntää enemmän, jotta tiedetään paremmin, kuinka ratkaisut ovat palvelleet eri asiakkaita. Tämä vaatii Kalhaman mukaan ajatustavan muutosta ja mitaamistapojen muuttamista.

Kalhaman mukaan palvelujen arvioinnin yhteydessä lääketieteellinen ja tekninen näkökulma eivät ole riittävä lähestymistapa tarkastella asiointi- ja palvelukokemusten arviointia vaan kyse on sosiaalisesta vuorovaikutuksesta ja sen toimivuudesta. Perinteisesti saavutettavuuden yhteydessä mitaaminen on ollut luonteeltaan teknistä, koska fyysinen saavutettavuus on konkreettisemmin arvioitavissa ja mitattavissa. Palvelujen saavutettavuuden toteutumisen yhteydessä mitaamisen tapa ei ole yhtä suoraviivainen. Kalhama näkee saavutettavuuden toteutumisen luonteeltaan vahvemmin sosiaalisena prosessina kuin teknisenä. Kyse on enemmän sosiaalisista esteistä.

”Mun mielestä näihin ryhmiin liittyy aika paljon sosiaalista esteellisyttä, ei niin paljon teknistä tai sen kaltaista esteellisyttä, jota suomalaisessa yhteiskunnassa on pääsääntöisesti ratkaistu.(--) Erytisryhmiä palveillaan asenteella eli sosiaalisen toiminnan kautta.” (Kalhama 2013.)

Kalhama ehdottaa saavutettavaa palvelukokemuksen vahvistavaa arviointia, kuten esimerkiksi asiakashavaintoihin nojaavaa käyttäjäpaneelia, joka toimii yritykselle kehittämistyön tukena. Tässä yhteydessä lähestymistapa on enemmän mahdollistava, myönteinen ja vastuullista (tai yhteiskuntavastuuta korostava) toimintaa korostava näkökulma. Yritykselle tai palvelua tuottavalle organisaatiolle saavutettavuusratkaisujen vaikuttavuus kasvaa, kun asiaa ei tarkastella pelkästään ns. toimintarajoitteisen käyttäjän näkökulmasta. Kalhaman mukaan liiketoiminnallisesti asia näyttäytyy eri tavalla, kun saavutettavuusratkaisusta ensisijaisesti hyötyvä henkilö voi toimia samanaikaisesti palvelutilanteessa yhtenä yhteisönsä tai seurueensa jäsenenä, kuten esimerkiksi ravintolatilassa. Kalhaman mukaan tämän kaltaista palvelukokemuksen kumulatiivisen vaikutuksen todentamista ei ole Suomessa asiointin ja palvelun toteuttajien näkökulmasta vielä tiedostettu riittävästi.

## 5.8 Saavutettavuus ja ikääntyneiden haasteet

Ikääntymisen ilmiö tulee vaikuttamaan eri yhteiskunnan suunnittelun tasoilla. Mikko Kalhaman mukaan saavutettavuuden vaikutuksen saturaatio tulee täyttymään, kun ikääntyneiden määrän lisääntyminen vaatii sen. Ikääntyneiden määrän lisääntyminen tulee laukaisemaan saavutettavuutta tukevia toimintoja entisestään. Tämä ehto täyttyy Kalhaman mukaan, kun ikääntyneiden toiminnalliset kyvyt ja ominaisuudet heikkenevät. Silloin saavutettavuuteen liittyvät kysymykset ovat entistä ajankohtaisempia, kun pohditaan toimia, miten ikääntyneet voivat jatkaa hyvinvoivaa elämäänsä jatkossakin.

Salla Heinäsen mielestä ikääntymisestä puhuttaessa tulisi kuntien palveluja nähdä ennaltaehkäisevinä ja tämän on Heinäsen mielestä keskeisin asia, kun keskustellaan kuntien palveluista. On hyvä pitää yllä erilaisia virikkeitä, jotka lisäävät elämänlaatua, kuten esimerkiksi kirjastot ja vastaavat, sillä passivoiva hoito on joka tapauksessa kunnille ja kaupungeille kuluerä. Sivuvaikutus on kuntatalouden näkökulmasta se, että terveydenhuoltokulut myös laskevat. Heinänen mainitsee, että kohdennettu ennakointi ja saavutettavuuden mahdollistaminen voidaan yhdistää toisiinsa. Heinäsen mukaan on kunnan ja kaupunkien etu, että esteettömyyttä edistetään, koska se tuo kustannussäästöjä ja kustannustehokkaampia ja laadukkaampia palveluja. Heinänen näkee saavutettavuuden osana kestävän kehityksen teemaa.

Proud Agen -liikkeen koordinaattori Anna Pylkkänen muistuttaa, että kyse on myös edelleen aktiivisesta väestöosasta, jolla on vaikutusta kuluttajakäyttäytymiseen, asenteisiin ja siihen liittyviin päätöksiin. Julkisuudessa olevan keskustelun perusteella voi saada sellaisen tulkinnan, että niin sanottua raskasta hoitoa tarvitsevia ikääntyneitä olisi paljon, mutta Anna Pylkkänen oikoo käsityksiä.

”Vanhuuskäsitys on vääristynyt koska kaikki julkinen keskustelu on vain pitkäaikaishoitopaikoista. Ja ihmiset kuvittelee, että 50 % vanhuksista joutuu raskaan hoidon pariin, kun todellinen luku on 5 - 10 %.” (Pylkkänen 2013.)

”Ja tavallaan se, että me keskitytään tähän 5 - 10 %, se aiheuttaa sen, että se 95 - 90 % on se osa meidän väestöä, joskin suuri, jolla on paljon kokemusta, kapasiteettia ja varallisuutta, mutta he tulee ylenkatsotuiksi ja ei-nähdyiksi. Tää on iso ongelma ja Proud Age halus lähteä tätä keskustelua monimuotoistamaan.” (Pylkkänen 2013.)

”Ja toisaalta vanhuustalous on tärkeätä siinä mielessä, et mielikuvien muuttaminen, se yleensä lähtee vahvasti, ei tapahdu virkamieshallinnon kautta tai valtion toimesta. Siihen tarvitaan markkinavoimia. Ylipäänsä yhteiskunnalliseen muutoksen synnyttämiseen tarvitaan myös markkinavoimia ja siksi on tärkeää saada käynnistymään vanhuustalous. Liittyy myös inhimillinen näkökulma, niin raadollista kuin se onkin, että kohderyhmää arvostetaan kun se nähdään taloudellisesti tuottavana. Mutta me tarvitaan sitä ja siksi tehdään työtä myös vanhuustalouden puolesta, sillä on kansantaloudellinen vaikutus plus arvostukseen, mielikuviin ja asenteisiin vaikuttava.” (Pylkkänen 2013.)

Pylkkäsen mielestä ikääntyneiden itsemääräämisoikeus on käsitteenä edelleen abstraktilla tasolla ja on tarvetta avata, mitä itsemääräämisoikeus itsessään tarkoittaa, ja mitä asioista

voi itsenäisesti valita. Tämän avaaminen puuttuu, ja on oleellista, miten tämä saadaan toteutumaan käytännössä.

Pylkkäsen mukaan kaikilla kunnilla ja vanhustyön organisaatioilla on hienot toimintaa ohjaavat arvot ja periaatteet, useilla myös strategiat. Ongelmana on, että arvoja ja periaatteita, kuten muun muassa itsemääräämisoikeus, ei ole avattu käytännön tasolle. Tällöin arvot jäävät vain sanahelinäksi. Pylkkäsen mukaan on tärkeätä keskustella itsemääräämisoikeuden yhteydessä siitä, mihin voi vaikuttaa, mistä palveluntarjoajista ja mikä on valintojen taso? Jos arvoja ja keskusteluja ei avata käytännön tasolla, vanhustyötä tehdään jatkossakin järjestelmätasolla, joka ei ota huomioon ikääntyneiden omia lähtökohtia.

Anna Pylkkänen nostaa tietoisuuteen erään esimerkin, joka voi olla uudenlainen ote vanhustyössä henkilöiden osallistamisesta suunnitteluun. Yksi vaikuttava asia on kysymyksenasettelu, etteivät ikääntyneet kykene antamaan selkeätä vastausta tai heillä ei ole ilmaisutapoja tarpeiden ja toiveiden esille nostamiseen. Palvelumuotoilun luovien tiedonkeruumenetelmien avulla on mahdollista nostaa myös tietoisia ja tiedostamattomia tarpeita.

Pylkkäsen mukaan asiakastyytyväisyyskyselyjen lähtökohdat eivät ole tarkoituksenmukaisia. Jos keskustelukulttuuri puuttuu eikä ole vertailukohteita paremmasta, voivat asiakastyytyväisyyskyselyt antaa vääristyneen positiivisia tuloksia. Erityisesti silloin, kun kyseessä ovat sukupolvet, jotka ovat tyytyneet vähään. Etenkin näin käy, kun asiakastyytyväisyyskysely tapahtuu kontekstissa, jossa asiakas helposti myös niin sanotusti laitostuu. Perinteinen asiakastyytyväisyyskysely ei tällöin toimi.

Anna Pylkkänen tuo esille historian merkityksen osallistavan suunnittelun yhteydessä. On kyse siitä, millaisessa vallitsevassa kulttuurissa ikääntyneet ovat aiemmin eläneet. Tuolloin ihmisiä ei ole suoranaisesti osallistettu tai haastettu pohtimaan toimintaympäristönsä parantamiseen. Taustalla on saattanut vaikuttaa myönteily tai miellyttämisen tarve niin sanottujen asiantuntijoiden tai valtaapitävien suuntaan.

”Jos ajatellaan tämän päivän vanhoja, heillä ei ole kulttuurista perinnettä siitä, et he vois itse käyttäjinä olla kehittämässä jotain. Se miellyttämisen tarve tulee esiin. Pitää olla ymmärrys myös siitä, että rakennetaan samalla kulttuuria, jossa ne näkemykset ja tarpeet tulee oikeesti nähdä ja kuullaiksi.”  
(Pylkkänen 2013.)

Tulevaisuudessa on mahdollista, että ikääntyneet valitsevat omatoimisesti, mitä palveluntarjoajia he haluavat hyödyntää. Anna Pylkkänen toi esille, miten ikääntyneet mahdollisesti voivat tulevaisuudessa ottaa omatoimisen aloitteen vaikuttaa valitsemiinsa palveluihin. Ikäänty-



neet voivat esimerkiksi ammattilaisen kanssa tehdä yhdessä palvelutarpeen arvion omasta tilanteestaan ja sen kautta lähtevät kilpailuttamaan niitä muun muassa palvelusetelin avulla.

”... ja kiinnostava visio on, mennäänkö tulevaisuudessa siihen, että käyttäjät itse lähtee innovoimaan tai ei innovoimaan vaan määrittelemään omaa palvelutarvetta. Vaikka ryhmä vanhuksia, jotka on ystäviä, he lähtevät määrittelemään palvelutarvetta ja sitten kilpailuttaa niin kunnan, julkisen puolen kuin yksityiset palvelutarjoajat ja palvelusetelin avulla valitsevat mieleisensä. Tää tois uutta dynamiikkaa palvelunlaadun kehittämiseen.” (Pylkkänen 2013.)

”Sen sijaan, että (ikäntynyt) asiakas on lohduttomassa roolissa, hän saa sen palvelun mitä on tarjolla, oli se millaista hyvänsä ja siihen on tyydyttävä, ellei sitten kovalla rahalla voi maksaa jotain todella kallista. Tää tois mielenkiintoista dynamiikkaa (--) niin ja myös kilpailutusnäkökulma, että asiakas kilpailuttaa itse niin julkista kuin yksityisen puolen toimijoita...(--) Yksilön vastuu tulee kuitenkin, sen merkitys tulee huomattavasti korostumaan yhteiskunnassa. Ja tavallaan se, miten ikääntyneet lähtee luomaan asumisyhteisöjä”. (Pylkkänen 2013.)

On merkkejä siitä, että nykyiset ja tulevat sukupolvet tulevat muuttamaan käsityksiä ikääntyneisiin liittyvistä mielikuvista. Ikääntyneiden asuinyhteisön Loppukirin perustajat ja asukkaat tekivät eräänlaista sosiaalista protoa tai sosiaalisen labin esimerkkiä, kun he asuinyhteisön jäsenenä testasivat järjestelmän joustavuutta ja vastaanottavuutta suhteessa heidän omiin tarpeisiinsa ja tavoitteisiinsa. Loppukirin perustajat ja toteuttajat saivat näin laajemman hyväksynnän toiminnalleen.

”Joskin toivois, että prosessi olis helpompi, heillä ei ollut helppo tie ja täytyy nostaa hattua. Lopussa tuli kaupunki (toim. lisäys Helsinki) vastaan, mutta se oli tosi pitkä prosessi ennen kuin mitään alkoi tapahtua. Mun käsittääkseni se lähtikin tavallaan alkuun omarahoitteisesti. Et alku ei ollut helppo mutta loppu-tulos oli hyvä. He on saman kysymyksen edessä, että miten, kun asukkaiden kunto laskee, miten he saa tarvittavat palvelut. Siellä tasaisesti ihmisten kunto jossain vaiheessa lähtee laskemaan, silloin he on tän kysymyksen edessä mistä saa palvelut”. (Pylkkänen 2013.)

Vastaava malli on ollut suunnannäyttävä ja vastaavia ikääntyneiden yhteisöasumismuotoja on tullut lisää Suomeen. Loppukirin esimerkki osoittaa, että kokeilu rikkoi rajoja ja koetteli nykyistä päätöksenteon järjestelmää, mutta osoitti mahdollisuutensa. Tämä on yksi vaihtoehto, joka osoittaa ikääntyneiden tarvetta omatoimisuuteen ja vahvistaa itsemääräämisoikeutta.

Pylkkänen kokee Loppukirin kokeilun kiinnostavana ja toivoo, että se voisi toimia sosiaalisena kokeilulaboratoriona siinä, miten tämän kaltaisessa yhteisössä jatkossa saadaan joustavasti ja portaattomasti palveluja.

## 6 Käyttäjäpaneeli - case-hotellin saavutettavuuden palvelujen arviointi

Käyttäjäpaneelin valmisteleva työ käynnistyi vuoden 2013 tammikuun ja helmikuun vaihteessa. Minun suunnitelmissa oli kehittää käyttäjäpaneeli, jossa on eri tavoin vammaisia ja ikäänntyneitä käyttäjiä. Olin yhteydessä matkailualan palveluntarjoajiin ja kävi muutamia neuvottelukierroksia heidän kanssaan. Lähestymiskulmana oli, miten kyseisen palveluntarjoajan palvelukonseptia voidaan kehittää tarkastelemalla saavutettavuuden toteutuminen ja arvioida palvelukokemuksen onnistumista. Tiedonkeruun tavaksi ehdotettiin käyttäjäpaneeli, joka koostui eri tavoin vammaisista, ikäänntyneistä tai alentuneen toimintakyvyn omaavista käyttäjistä. Tiedonkeruumenetelmänä ehdotettiin mystery shopping-menetelmää. Tämän avulla saataisiin ketterästi erilaisten käyttäjien palvelukokemus havainnollistettua ja dokumentoitua tarkoituksenmukaisesti osaksi palveluntarjoajan kehittämistoimintaa.

Neuvottelukierroksilla konseptiehdotusta kohtaan matkailun palveluntarjoajilla oli alustavaa kiinnostusta. Muutamit matkailun palveluntarjoajat ilmaisivat kiinnostuksena tarkastella käyttäjäpaneelin avulla palvelujensa saavutettavuutta. Erään matkailualan palveluntarjoajan kanssa keskusteluissa tuli ilmi, että fyysinen saavutettavuus oli ensisijaisena kiinnostuksen kohteena. Parin neuvottelukierroksen jälkeen tuli ilmi, että palveluntarjoaja koki omaavansa riittävät tiedot saavutettavuuden toteutumisesta. Perusteluna heillä oli se, että heillä on valmiina kontaktit pyörätuolia käyttäviin käyttäjäryhmiin ja heillä on tarvittavat asiantuntijat arvioidaan saavutettavuuden toteutumista. Tässä yhteydessä on tulkittavissa se, että palveluntarjoaja näki saavutettavuuden tason täyttämiseen riittää yksittäisen käyttäjäryhmän arvio. Tästä voi vetää johtopäätöksen, että toimija arvioi saavutettavuuden arvioinnin koskettavan ensisijaisesti vain yhtä käyttäjäryhmää. Palveluntarjoaja jätti näin hyödyntämättä muiden käyttäjäryhmien näkökulmat huomioimatta, eikä nähnyt tärkeänä ottaa niitä huomioon. Toinen oletus on se, että palveluntarjoaja ei tässä tilanteessa uskaltanut tai omannut kypsyttää saattaa palvelukonseptia arvioinnin kohteeksi. Näin kokonaisvaltainen saavutettavuus jäi arvioidatta.

Eräässä toisissa neuvotteluissa matkailupalvelun tarjoajan yhteyshenkilö tarkasteli mahdollisuutta, kuinka käyttäjäpaneelin arviointitieto voidaan yhdistää osaksi organisaation laadunvalvontajärjestelmää tai miten saavutettavuusnäkökulma on olemassa nykyisissä laadunvalvontajärjestelmissä. Asiakaskokemuksen syvällisempi tiedonkeruu nähtiin mahdollisuutena ja näin nähtiin mahdollisuus tiedostaa, mikä on asiakastyytyväisyyden ja saavutettavuuden tila

tällä hetkellä. Aikataulusyistä käyttäjäpaneeli ei toteutunut tässä yrityksessä, mutta asia herätti kiinnostusta.

### 6.1 Yhteistyökumppaniksi SOK Matkailukaupan ketjuohjaus

Keväällä 2013 esteettömän rakentamisen konsultointiin keskittynyt Avaava-yritys ilmoitti tutkijalle, että SOK Matkailukaupan ketjuohjauksen Sokos Hotellien ketjuohjauksen alaisuudessa toimiva Sokos Hotels on kiinnostunut kehittämään palveluja ja erityisesti saavutettavuuden kehittämisestä. Kerrottiin, että SOK Matkailukaupan ketjuohjaus luo esteettömyysohjekirjan. SOK ketjuohjaus etsi case-esimerkkiä yksittäisestä hotellista, kuinka vammaiset ja ikääntyneet käyttäjät saavat palvelukokemuksen ja kuinka saavutettavuus toteutuu.

Tässä esimerkissä on nähtävissä simulaatio tilaaja-tuottaja-loppukäyttäjä-mallista. Tämän asetelman voi nähdä niin, että SOK:n Matkailukaupan ketjuohjaus toimi tilaajana, antoi tilaajabriiffin tilauksestaan ja antoi toimeksiannon. Hotellipalvelun saavutettavuutta arvioiva koordinaattori ja käyttäjäpaneeli toimivat tuottajamallin mukaisesti toteuttajana. Monenlaisista käyttäjistä koostunut käyttäjäpaneeli toimi palaute- ja kehittämisalustana loppukäyttäjille. Loppukäyttäjät toimivat tässä yhteydessä aktiivisina suunnittelukumppaneina.

Tutkijana kävin neuvotteluja SOK Matkailukaupan ketjuohjauksen yhteyshenkilön kanssa toukokuu-heinäkuu 2013 vaihteessa. Toteutusajankohdaksi käyttäjäpaneelille valittiin 30.8-31.8. viikonloppu ja hotelli pääkaupunkiseudulta. Keskustelussa opinnäytetyön tekijä kuunteli SOK matkailualan ketjuohjauksen yhteyshenkilön ajatuksia ja tavoitteita. Tutkijana avasin niin sanottuja kohtaamispaikkoja, jotka ovat olennaisia tekijöitä palvelukokemuksen määrittämisessä ja miten saavutettavuus voi niissä toteutua. Ne voivat olla hotelliympäristössä esimerkiksi informaatiotiski, hotellihuone, wc/kylpyhuone, ravintola, saunomis- ja peseytymistilat ja vuorovaikutus palveluhenkilökunnan kanssa.

Ratkaisevaa oli se, että tilaajalla oli jo etukäteen omia havaintoja. SOK Matkailukaupan ketjuohjaus oli tehnyt alustavan esiselvityksen fyysisen ympäristön saavutettavuudesta, minkä perusteella oli noussut tarve saavutettavuuden parantamiseksi. Merkillepantavaa oli muun muassa se, että tilaajalle oli muodostunut käsitys, mitä yksittäisiä hotelleja suosittiin hotelleissa olevien toimivien saavutettavuusratkaisujen takia. Tätä kautta myös nähtiin saavutettavuuden hyöty palvelutoiminnan kehittämiselle.

### 6.2 Käyttäjäpaneelin osallistajat

Rekrytoinnin yhteydessä välitettiin käyttäjäpaneelin osallistujille Sokos Hotelsin lahjakortit, joita vastaan käyttäjäpanelistit saivat varata yöpymisen kahden hengen perushuoneissa, sisäl-

täen hotelliaamupalan. Varauksen tuli tapahtua joko puhelimitse tai sähköpostitse. Verkkovarauksen tai puhelinpalvelun kautta tapahtuvan varauksen tekoon liittyvä arviointia ei tehtävänannossa ollut. Käyttäjäpanelistit saivat tulla seuralaisen kanssa tai yksin.

Aikomus oli tavoittaa eri tavoin profiloituneita käyttäjiä. Valintahaussa pyrittiin tavoittamaan erilaisia saavutettavuusratkaisuja ensisijaisesti hyödyntäviä käyttäjäprofiileja, kuten esimerkiksi kuulovammaisia, näkövammaisia, liikuntaesteisiä ja seniori-ikäisiä. Tähän vaikutti osittain se, että näiden käyttäjäprofiilien tavoittamiseen oli jo valmiina olevat kanavat ja verkostot. Käyttäjät löytyivät erilaisten verkostojen ja järjestöjen kanavien kautta.

Rekrytointi käynnistettiin välittömästi heinäkuun alussa ja meneillään ollut kesälomakausi vaikutti rekrytointiin. Toinen aktiivinen rekrytointi tapahtui välittömästi elokuun alussa, jolloin kiinnostuneita ilmaantui. Ajallisesti oli huomattavissa, että noin kolme viikkoa ennen käyttäjäpaneelin toteutusta oli vielä helpompaa saada kiinnostuneita, mutta 1 - 2 viikon varoitusaikana oli haasteellista. Ennen käyttäjäpaneelin toteutusta tutkija teki tutustumiskäynnin hotellipäällikön johdattamana. Tällä tavalla tutkija sain ennakkokäsityksen, millaisesta palveluympäristöstä on kyse. Kierroksella tutustuttiin hotellin yleistiloihin ja erilaisiin hotellihuoneisiin.

### 6.3 Tehtävänanto itsedokumentointiluotainvälineellä

Käyttäjäpaneelisteille annettiin tehtävänanto etukäteen sähköpostitse. Tämä sisälsi ennakoitavan ennen arvioinnin toteutumista. Samalla tehtävänannossa annettiin itsedokumentointiin luotainvälineet, jotka annettiin tehtävinä. Varsinaisia tehtävänantoja oli kolme kappaletta: 1) päiväkirjamerkintä, 2) mahdollisuus kuvata kännykkäkameralla käyttäjien omasta mielestä merkittävimmät asiat, jotka liittyvät heidän palvelukokemuksiinsa sekä 3) myönteisen lomamuistion välittävä valokuva. Tehtävänannossa tuotiin esille tutkimuksen luottamuksellisuus ja, että tietoja käytetään palveluntarjoajan saavutettavuuden edistämisen hyväksi. Tuotiin myös esille, että asiasta tietävät ainoastaan SOK Matkailukaupan ketjuohjauksen yhteyshenkilö ja arvioinnin kohteena olevan hotellin hotellipäällikkö.

Tehtävänantoon oli liitettyä päiväkirjapohja, joka koostui kahdesta täydennettävästä kysymyksestä: ”Minun mielestäni parasta oli...” ja ”Minun mielestäni kehitettävää oli...”. Toisessa tehtävänannossa käyttäjäpaneelisteille annettiin mahdollisuus älypuhelimella avulla valokuvaus ja kuvata sen avulla käyttäjäpaneelin jäsenen mielestä merkittävimmät asiat, jotka heidän mielestään vaikuttivat hotellissa toimimiseen. Käyttäjäpaneelin jäsenillä oli mahdollisuus lähettää kuvat suoraan opinnäytetyön tekijän älypuheliimeen tai käyttäjäpaneelia varten perustetulle sähköpostitilille, jossa valokuvat oli keskitetty ryhmäkeskustelua varten.

Toinen tehtävänantoon liittyvä huomio oli, kuinka ohjata käyttäjiä toimimaan tietyissä hotellin toiminnoissa ja kannustaa heitä asioimaan eri paikoissa kiinnostustensa mukaan. Tehtävänannossa annettiin tiedoksi evästyksenä hotellin palvelutoiminnot, jotka oli otettu hotellin verkkosivuilta. Tehtävänannossa maininta kirjautua hotelliin perjantaina 30.8. noin klo 17 - 18 ja pyydettiin tekemään tehtävät illan aikana. Tehtävänanto päättyi seuraavaan päivään lauantaina 31.8. uloskirjautumisen yhteydessä noin kello 11.30 ja välittömästi sen jälkeen toteutettiin ryhmäkeskustelu klo 12-14.

#### 6.4 Käyttäjäpaneelin testaus

Käyttäjäpaneelin jäsenet tulivat annetun tehtävän mukaisesti hotelliin ja tekivät erilaisia arviointitehtäviä. He muun muassa ottivat valokuvia havaitsemistaan kohteista. Mystery shoppingin -periaatteiden mukaisesti jäsenet toimivat neutraaleina niin, että henkilökunta ei ollut tietoinen testin toteutumisesta. Ensimmäisenä iltana tutkija sai valokuvia älypuhelimellaan ja siirsi ne käyttäjäpaneelia varten perustettuun sähköpostiosoitteeseen, jossa valokuvat olivat keskitetysti nähtävissä seuraavan päivän ryhmäkeskustelussa.

##### 6.4.1 Ryhmäkeskustelu

Hotelliympäristön arvioineita käyttäjäpanelisteja oli kaiken kaikkiaan viisi henkilöä. Kaksi heistä edusti liikuntavammaisten profiilia, yksi näkövammaisen profiilia, henkilö oli myös kuurosokea, yksi viittomakielinen kuuro ja seniori-ikäinen eli yli 65-vuotias henkilö. Ryhmäkeskustelussa oli mukana: kaksi kirjoitustulkkiä tutkijaa varten, yksi viittomakielen tulkki viittomakielistä jäsentä varten, pikakirjoittaja, SOK Matkailukaupan ketjuohjauksen yhteyshenkilö ja opinnäytetyön tekijä.

Käyttäjäpaneelin ryhmäkokousta varten varattiin kokoustila hotellin kokoustilasta. Ryhmäkeskusteluun oli varattu kaksi tuntia. Paikalla olivat kaikki käyttäjäpanelistit (5 henkilöä). Ryhmäkeskustelussa tutkija toimi fasilitaattorina, SOK Matkailukaupan ketjuohjauksen yhteyshenkilö toimi kirjaajana, pikakirjoittaja toimi avustavana kirjaajana, kaksi kirjoitustulkkiä toimia tutkijan tulkkeina ja yksi viittomakielen tulkki toimi viittomakielisen panelistin tulkkina.

Keskustelu käynnistyi fasilitaattorin vetämänä ja hän kertoi tekevänsä kyseisen työn osana opinnäytetyötään. Tämän jälkeen SOK Matkailukaupan ketjuohjauksen yhteyshenkilö kertoi käyttäjäpaneelin taustaa ja miten tämä tilaisuus kytkeytyy SOK Matkailukaupan ketjuohjauksen alaisuudessa toimivan Sokos Hotels -ketjun esteettömyyttä edistävään kehittämistoimintaan. Opinnäytetyön tekijä ilmoitti, että ryhmäkeskustelussa on neljä eri teemaa. Etukäteiskysymyksenä oli alun perin mukana kysymys ennakkovaikutelmasta hotellista, mutta keskuste-

lun aikana tuli ilmi, ettei kysymys ollut relevantti ryhmäkeskustelussa, joten fasilitaattori poisti sen keskustelusta.

Ryhmäkeskusteluissa käsiteltävinä teemoina olivat:

1. Miellyttävä lomakokemus, jossa hyödynnettiin käyttäjäpaneelistien etukäteen lähettämiä lomakuvia
2. Hyviä asioita, joita haluan jakaa muille
3. Kehittämisen arvoisia asioita, joita haluan jakaa muille
4. Palaute käyttäjäpaneelin ja ryhmäkeskustelun toteutuksesta.

#### 6.4.2 Ryhmäkeskustelun tuloksia

Lomakuvatehtävässä tulivat selkeästi esille erilaiset matkailijaprofiilit, joista osa oli selkeästi kaupunkimatkailijoita, osa arvosti luonnonläheisyyttä ja kiireettömyyttä, osa arvosti rantalomaa, paikallista esittelevää kulttuuria, jouhevia liikenneyhteyksiä tai osa arvosti mökkeilyyn liittyvä rentoa otetta. Käyttäjäpaneelin jäsenten kertomukset toivat esille vahvasti heidän persoonapiirteensä matkailijoina. Heillä oli erilaisia matkailuun liittyviä odotuksia ja mieltymyksiä. Kertomuksissa tuli ilmi, että miellyttävästä lomamuistoista jää vahva muistijälki. Tuli esille, mihin asioihin käyttäjäpaneelin jäsenet kiinnittävät huomiota matkailukohdetta valittaessa ja mikä on matkan tarkoitus. Kertomusten sisällöistä tuli esille, että ideaalitaso matkailupalvelun kokemisessa on se, että matkailukohteessa tai matkailupalvelussa saavutettavuusratkaisu on parhaimmillaan sisäänrakennettuna. Silloin sitä ei tarvitse huomioida, vaan voidaan keskittyä kokemiseen ja eläytyä ympäristön tarjoamiin mahdollisuuksiin. Saumaton saavutettava matka- ja kokemusketju on tavoiteltava asia.

Käyttäjäpaneelin jäsenet kokivat palautekeskusteluissa positiivisia lomamuistoja tuovan valokuvatehtävän turhana ja ryhmäkeskustelun aikaa vievänä. He eivät tunnustaneet tehtävän yhteyttä muihin käyttäjäpaneeliin annettuihin tehtäviin. Tutkimuksen ja havainnoinnin näkökulmasta kuvatehtävän ansiosta tuli esille eri matkailijaprofiilit ja se, mitkä asiat luovat positiivisia mielikuvia ja millaisia asioita halutaan kokea. Valokuvatehtävissä tuli esille selkeästi, että paneelin jäsenillä oli odotukset huolettomasta ja ”hetkessä elämisestä”, jolloin voi keskittyä matkakohteen kokemiseen ja olemassa oleva saavutettavuusratkaisu tukee positiivista kokemusta. Positiivisen lomakuvan osana luotainitsedokumentointivälineen avulla oli mahdollista paikallistaa ja havainnoida erilaisia matkustajaprofiileja tai matkustajaidentiteettejä, joiden kautta käyttäjäpaneelin jäsenet pääsivät kertomaan, mitkä asiat tuottavat positiivisia mielikuvia. Jäsenten kertomuksissa tuli esille, mitä asioita arvostavat, mitä arvoja ja millaisia odotuksia heillä myös matkailukohteelta.

Seuraavaksi siirryttiin hotellipalvelusta havaittujen asioiden kuvakollaasin esittelyyn. Käyttäjäpaneelin jäsenet olivat ottaneet valokuvia ensimmäisen illan ja seuraavan päivän aamuna. Kuvat edustivat erilaisia otoksia hotellin eri paikoista ja tiloista. Kuvat olivat yksityiskohtaisia otteita tietystä tilasta tai jostakin yksityiskohdasta, joka helpotti toimimista, vahvisti viihtyisyyttä tai jonka erityispiirre jäi henkilön mieleen. Kuvat käsittelivät muun muassa, hotelli-huonetta, hotellin kylpyhuonetta, aulatilaa, ravintolaa, saunatiloja ja yksittäisiä persoonallisia sisustusratkaisuja yms.

Keskustelussa jokainen panelisti kertoi kokemuksiaan ja havaintojaan kuvien avulla. He täydensivät vastaustaan päiväkirjan avulla. Jokaisella käyttäjäpanelistilla oli selkeät ja vahvat perustelut erilaisista toimivista ja haasteellisista tilanteista. Vastaukset nojasivat käyttäjien havaintoihin ja siihen, mitkä asiat olivat toimivia ja toimimattomia. Tutkimuksellisesta näkökulmasta kuvamateriaalista jäi uupumaan yksi merkittävä asia. Käyttäjäpaneelin jäsenillä ei ollut mahdollisuutta kuvata henkilökohtaista asiakaskohtaamista henkilöstön kanssa. Tämä kokemus oli mahdollista dokumentoida helpommin kirjallisesti ja tuoda esille suullisesti ryhmäkeskustelussa.

Keskustelussa tuli syvemmin esille se, millaisia ovat yksittäisten henkilöiden toimimisstrategiat esteellisessä toimintaympäristössä ja kuinka käyttäjäpaneelin henkilöt muuttivat mahdollisuuksiensa ja kykyjensä mukaan esteet omaksi edukseen. Muutama henkilö ratkaisi esteet itsenäisesti ja osa ratkaisi ongelmat hotellin henkilökunnan avustuksella, kun henkilökunta oli ehdottanut toista ratkaisua palvelun sujuvoittamiseksi. Oletus on se, nämä ongelmatilanteet ovat hotellien palveluista vastaaville avaavia ja paljastavia tilannekuvauksia. Nämä tilannekuvaukset tuovat asiakkaiden ongelmat ymmärrettävämmiin esille, ja sen millainen on esteellinen ja haasteellinen asiointiympäristö. Tulkinta on se, että palveluntarjoajalle nämä esille tulleet kuvaukset ja kertomukset olivat hyvin rikastuttavia ja antoivat syväymmärrystä hotelliedustajille.

Käyttäjäpaneelin edustuksellisuudesta johtuen fyysisen tilan saavutettavuus tuli keskustelussa vahvasti esiin. Yksi mielenkiintoinen esimerkkihavainto tuli muun muassa hissien nappiväreistä ja siitä miten ne tunnistetaan. Näkövammaisen käyttäjäprofiilin omaava henkilö antoi positiivista palautetta hississä olevista hissipainikkeista, sillä värikontrasti oli hänen mukaansa erottuvan värikontrastinsa takia toimiva. Tässä esimerkkitapauksessa hissiin tullessa hissinkin kaikki hissinnappien neutraalin punaiset merkkivalot olivat päällä ja hissinnappia painamalla tuli tummempi punainen väri. Kun valinta oli tehty, kontrasti painetun ja painetun napin välillä oli hiuksenhienon pieni, Suurimmalla osalla käyttäjäpaneelin jäsenillä oli vaikeuksia tunnistaa painamattoman ja painetun punaisen värin välillä. Näkövammaisen henkilö kehui tätä kontrastiratkaisua, koska hän tunnisti kontrastieron painetun ja painamattoman napin välillä.

Liikuntaesteisten/CP-vammaisen käyttäjäprofiilin omaava henkilö kertoi, kuinka hän kuljetti kävellen ruokatarjottimensa omalle pöydälle vaikka hänellä oli alentunut liikkumiskyky kävellessään. Ravintolassa pöytäpaikat sijaitsivat pienten portaiden päässä toisella tasolla (n. 20 - 30 cm:n korkuinen taso) ja ruokalinjat sijaitsivat alatasolla, tämä tuotti vaikeuksia kantaa 5 - 6 portaan kautta kantaa ruokatarjotinta, koska se ei pysy tasapainossa. Kyseinen henkilö ratkaisi aamupalalla ravintolassa muun muassa tarjottimen kantamisen niin, että alatasolla oli mahdollisuus kurottaa ylätasolla ylemmällä tasolla olevaan pöytään ja ylittää kaiteen yli siirtämällä ruokatarjottimen pöydälle. Sen jälkeen henkilö käveli pienen portaan kautta ylätasolle ilman tarjotinta, koska kiipeäminen portaita pitkin tarjottimen kanssa olisi ollut mahdotonta.

Viestinnän saavutettavuus tuli myös esille. Paneelin viittomakielinen henkilö nosti esille viestinnän ja myönteisen asiakaspalvelun merkityksen. Muun muassa hotellihuoneessa oleva puhelin ei palvellut häntä, mutta hänellä oli älypuhelin, joten hän ehdotti sen integroimista osaksi hotellipalvelujärjestelmää. Tuli esille myös hälytysmerkkiäänten hyödyntäminen herätyksen aikana, esimerkiksi värinäherätyskellon muodossa. Viittomakielinen panelisti nosti esille kysymyksen paloturvallisuudesta: miten hän voi reagoida tulipalon sattuessa, ja miten tuntoaistiin nojaava värinähälytys olisi mahdollinen hotellihuoneessa? Näkövammaisten näkökulma viestinnän saavutettavuudesta tuli myös esille: ravintolan oven yhteyteen sijoitetun ruokalistan epäselvän sijoittelun ja ruokalistan pienen fontin takia näkövammaisen asiakas ei tunnistanut, mitä ruokalistalla on.

Saavutettavuutta tukevat palveluratkaisut tulivat myös esille. Palveluratkaisuihin yksi joustava tapa tuli esille: Näkövammaisen naishenkilö pyysi päästä saunomaan miespuolisen avustajan kanssa. Hotelli ratkaisi tämän niin, että naishenkilölle ja hänen miesavustajalleen varattiin saunasta yksityisvuoro. Hotellin ravintolan oven yhteyteen sijoitetun ruokalistan paikka ja ruokalistassa olleen pienen fontin takia näkövammaisen asiakas ei tiennyt mitä oli ruokalistalla.

Viittomakielisen panelistin vastauksessa korostui myönteisen palvelun toteutuminen, niin että on toimiva viestintä ja hotellin vastaanoton valmius kirjoittaa viestit kirjallisesti. Hotellin informaatiotiskillä tapahtuneesta palvelutilanteesta viittomakielisellä panelistilla oli myönteinen kokemus henkilökunnan kanssa kohtaamisesta, koska panelisti tunnisti ja koki henkilökunnan positiivisen palveluasenteen.

Käyttäjäprofiililtaan liikuntaesteinen pyörätuolia käyttävä henkilö käytti kerrosten välissä liikkumiseen toista vaihtoehtoista hissiä, koska yleisökäytössä ollut asiakashissi oli liian ahdas pyörätuolia käyttävälle. Toisena vaihtoehtona hänellä oli käyttää henkilökunnan hissiä, joka oli suurempi ja sopivampi pyörätuolille. Henkilökunnan hissiä käytettiin pääasiallisesti myös



tavarahissinä. Hänelle annettiin hotellin informaatiotiskillä vaihtoehtoisena ratkaisuna kulkuvuokallinen hissikortti, joka mahdollisti vapaan henkilökunnan hissien käytön hotellin eri kerrosten välillä.

## 6.5 Yhteenvetoa käyttäjäpaneelin toiminnasta

Käyttäjäpaneelin testauksen tarkoituksena oli selvittää, miten käyttäjäpaneeli voi palvella palveluntarjoajaa omassa kehittämistyössä ja millaista lisäarvoa se voi antaa saavutettavuuden yhteydessä. Jokainen palveluntarjoajan tilanne on omalaatuinen, joten palveluiden arvioinnin välineiden valikointi on myös kontekstikohtainen. Samalla tarkoituksena oli selvittää, miten ryhmäkeskustelussa käyttäjäpaneelin henkilöt suhtautuvat tehtävänantoon ja miten he tekevät havaintoja annettujen tehtävien avulla. Tarkoituksena oli tutkia, kuinka mystery shopping -menetelmä soveltuu saavutettavuuden arviointiin ja mitä asioita on otettava huomioon käytännön organisoinnissa.

Käyttäjäpaneelin toteutuksen organisoinnissa tilaajalla on oltava käsitys, miten tulkitsevat saavutettavuuden ja Design for All -periaatteen hyödyt ja miten periaate voi edistää palveluntarjoajan mahdollisuuksia. Käsitys saavutettavuuden vaikuttavuudesta osana omaa toimintaa ja myös laatua lisäävänä asiana on tilaajalla oltava hallussa. Käyttäjäpaneeli voi toimia palveluntarjoajalle ketteränä tiedonkeruun menetelmänä, jonka avulla saa ensikäden tietoa monenlaisista käyttäjäryhmistä, jotka voivat edustaa samanaikaisesti erilaisia vammaisia ja ikääntyneitä asiakkaita. Käyttäjäpaneelin kokoonpanoa on mahdollista laajentaa käyttäjäprofiiltaan eri tavoin vammaisilla, ikääntyneillä tai toimintakyvyltään eri tavoin alentuneen omaavilla asiakkailla. Käyttäjäpaneelin esimerkin ja havaintojen perusteella on perusteita argumentoida palveluntarjoajalle erilaisten käyttäjäprofiilien antamaa tiedon hyötyä, joka ei muutoin tulisi esille.

Käyttäjäpaneelin annettu teema edellytti jäseniltä etukäteisvalmiuksia siitä, miten he ovat sisäistäneet valmiiksi olevansa sinut vammansa kanssa tai oletusarvoisesti he tiedostavat toimimistilanteessa mahdolliset tulevat haasteet, mutta heillä on ongelmanratkaisutaidot tai selviytymisstrategiat asioida haasteellisessa hotelliympäristössä. Käyttäjäpaneelin jäsenten kesken ei tullut esille merkittävää erimielisyyttä ratkaisuihin. Kaikkien näkökulmat tulivat asiallisesti ja rakentavasti esille. Ei ollut tunnistettavissa sellaista piirrettä, että joku toinen ottaisi reviirin itselleen. Keskustelu oli luonteeltaan avointa ja rakentavaa. Keskusteluissa ei tullut ilmi selkeästi, että tietyt ratkaisut eivät sovi toiselle käyttäjäpaneelin jäsenelle vaan kaikki kokivat toistensa näkemykset asiallisina ja kyseenalaistamista ei ilmennyt. Tietyn tyyppinen konsensus oli havaittavissa ja keskustelun ohjaus oli tästä syystä fasilitaattorille helppo toteuttaa.

Käyttäjäpaneelin ryhmäkeskustelu antoi varmistuksen siile, että käyttäjien vastaavat aiemmat kokemukset ja sen nojalla vertailutieto hotellipalvelujen käyttämisestä ovat ennakkoehto. Tämä rikastuttaa keskustelua ja antaa palveluntarjoajalle myös sellaista kokemuksellista ja havaittavaa tietoa, joka ei muutoin tulisi esille. Käyttäjäpaneeli toimii luontevana informatiivisena palautteenantokanavana palvelujen kehittämistyössä.

Kriittisiä pisteitä oli nähtävissä käyttäjäpaneelin toteutuksessa. Ryhmäkeskusteluun varattu aika kaksi tuntia oli tehtävänannon ja asiasisällön suhteen lyhyt aika. Käyttäjäpaneelin jäsenet kokivat ajan rajalliseksi ja ehdottivat sitä pidennettäväksi vähintään kolmeen tuntiin. Oli nähtävissä, että luotainitsedokumentoinnin tavoitteet ja tarkoitukset jäivät osittain paneelin jäsenille epäselväksi, muun muassa positiivisia lomamuistoja tuovalla valokuvatehtävällä ei nähty suoraan yhteyttä hotellipalvelujen ja saavutettavuuden arvioon. Jatkoa ajatellen luotainitsedokumentoinnin menetelmää on syytä perustella ja määritellä jo tehtävänannossa.

Vaikka käyttäjäpaneelin jäsenten määrä oli pieni, otanta vahvisti kuvaa olemassa olevista erilaisista matkailijaprofiileista, jotka hyödyntävät saavutettavuusratkaisuja ja millaisia palvelukokemuksia hotelliympäristö ja sen palvelut tarjoavat. Tuli ensikäden palautetta, mitkä asiat toimivat hyvin ja missä on kehitettävää. Käyttäjäpaneelin havaintoja tukevat dokumentit paljastivat, miten monista muuttujista koostuu yksittäisessä hotellissa palvelukokemus.

Suora palautteenanto ryhmäkeskustelussa läsnä olevalle hotellin edustajalle koettiin hyödyllisenä, koska kyselyt ja palautteenanto voitiin välittää myös suoraan hotellin yhteyshenkilölle. Osallisuuden kokeminen ja keskusteleva kokemusten vaihdanta palvelukokemuksista nähtiin hyödyllisenä tapana välittää palaute hotellipalvelun ylläpitäjille. Kaikki käyttäjäpaneelin osallistujat ilmaisivat kiinnostuksensa jatkaa yhteistyötä, koska vastaavaa työtä saavutettavuuden edistämiseksi riittää. Käyttäjäpaneelin jäsenten keskuudessa Mystery shopping -metodi ja luotainitseludokumentointivälineet koettiin onnistuneena, paitsi positiivisen lomakuvan tehtävänanto, positiivisena ja mielenkiintoisena tiedonkeruutapana käyttäjäpaneelin jäsenten keskuudessa. Kriittinen palaute annettiin rajallisesta ajankäytöstä, koska alun perin oli varattu 2 tuntia ja 3-4 tuntia koettiin tämän kaltaisessa tilanteessa riittävänä aikana. Päiväkirjamerkin-  
töjä hyödynsi kirjallisesti puolet ryhmäläisistä, mutta tehtävänanto nojasi vahvasti dialogiin eli ryhmäkeskustelussa tärkein anti oli suullinen palautteenanto. Tehtävänanto koettiin käyttäjäpaneelistien keskuudessa selkeänä, ja esitetyt tehtävät koettiin ymmärrettävinä. Koska kyse on kaupallisesta toimijasta, tuli selkeästi esille, että on hyvä tarkentaa tiedon luottamuksellisuutta, kun kyse on kilpailevasta alasta ja kaupallisesta toimijasta. Käyttäjärühmän jäsenet ymmärsivät tarkennuksen jälkeen, että heitä sitoo vaitiolovelvollisuus, koska kyse on kaupallisesta toimijasta. Jos kyseessä olisi ollut julkinen toimija, niin asia ei silloin olisi ollut yhtäläillä herkkä. Oli hyvä huomata, millainen ero on toiminnan luonteessa, kun toimitaan yksityisen tai julkisen toimijan välillä.

SOK Matkailukaupan ketjuohjauksen yhteyshenkilön antama palaute keskustelun sisällöstä oli myönteinen, ellei positiivisen yllättynyt. SOK Matkailukaupan ketjuohjauksen yhteyshenkilö koki ryhmäkesustelun erittäin informatiivisena. Käyttäjäpaneelin keskustelun sisältö toimii evästyksenä myös yrityksen saavutettavuustietämyksen kasvattamisessa. Ryhmäkesustelu toimi hyvänä lisänä, koska SOK Matkailukaupan ketjuohjaus oli kehittämässä saavutettavuuden suunnitteluohjeita. Ohjeet tulivat sisältämään konkreettisten ratkaisujen ja keinojen valikoiman muun muassa fyysisen ympäristön, palvelujen ja viestinnän saavutettavuuden alueilla.

## 7 Ehdotus Design for All -perusteisesta osallistavan suunnittelun toimintamallista

Opinnäytetyön tekijä on tutkinut, minkälaisista toiminnoista koostuu Design for All -perusteinen osallistavan suunnittelun toimintamallin tämänhetkisten lähteiden ja aineistojen perusteella. Tulokset tuovat esille sen, että Design for All -perusteiseen osallistavan suunnittelun toimintamalliin liittyy monitasoisia haasteita, joista keskeisimmät ovat:

1. Saavutettavuus osaksi innovaatiotoimintaa
2. Saavutettavuus strategiseksi työkaluksi
3. Käyttäjät suunnittelukumppaneiksi
4. Ennakointitieto osaksi osaamisen kasvattamista
5. Hankintoihin laajempaa saavutettavuustietämystä

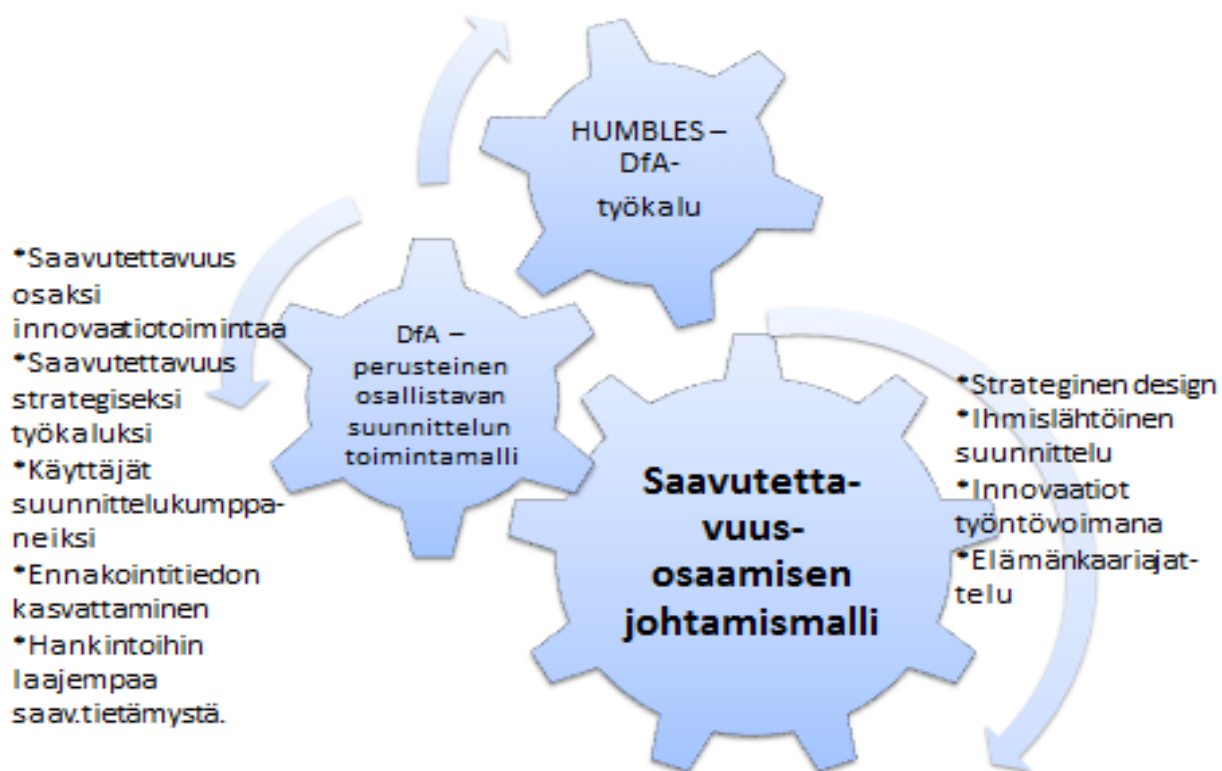
Tutkimustulosten mukaan on perusteita vahvistaa strategista näkökulmaa saavutettavuuden vahvistamiseksi osaksi suunnittelu- ja kehittämistyötä. Design for All -periaatteella ja sitä kautta osallistavalla suunnittelulla on paikkansa elämänlaatua edistävässä strategisessa ajattelussa. Muotoilun ja suunnittelun (=design) käsite on siirtynyt voimallisemmin ihmiskeskeiseen suunnitteluun. Tämä näkyy tutkimuksen aineistossa muun muassa kirjallisuudessa ja asiantuntijahaastatteluissa. On löytynyt perusteita tarkastella, mitkä asiat ovat merkityksellisiä ja elämänhallintaa tukevia asiointi- ja toimimisympäristöjä muun muassa kriittisille käyttäjäryhmille: vammaisille, ikääntyneille ja alentuneen toimintakyvyn omaaville käyttäjille. Lähestymisotteella on mahdollisuus saada valtio, kunnat, julkiset ja yksityiset palvelua tuottavat yksiköt, käyttäjäjärjestöt, korkeakoulut ja tutkimuslaitokset ottamaan Design for All -ajattelutavan osaksi toimintatapaa ja ymmärtämään, kuinka se voi ilmetä osallistavassa suunnittelussa, jotta käyttäjien ääni tulee esille. Käyttäjien käsitys ja kokemus asiointi- ja toimimisympäristöissä tulee olla kiinnostuksen kohteena.

Jotta Design for All -ajattelua mahdollistava innovaatioperusteinen ajattelu mahdollistuu, edellyttää se kokonaisvaltaista saavutettavuuslähtöistä osaamisen johtamismallia. Tämän mallin tavoitteena on vahvistaa eri tavoin monenlaisten ihmisten elämänlaatua ja osallisuutta. Osallistavat menetelmät muotoilussa, suunnittelussa ja kehittämisessä ovat tukevia työkaluja elämänlaadun ja päätöksenteon vahvistamisessa. Saavutettavuuslähtöisen osaamisen johtamismallin temaattiset kokonaisuudet ovat:

1. Strateginen design
2. Ihmislähtöinen suunnittelu
3. Innovaatiot työntövoimana
4. Elämänkaarajattelu

Kuviossa 3 on esitetty Design for All -perusteinen osallistavan suunnittelun toimintamalli, joka pohjautuu tutkimusprosessin aikana tulleita tutkimustulokset ja havainnot. On perusteita nähdä, että Design for All-perusteisella osallistavan suunnittelun toimintamallilla on laajempi viitekehys. Design for All -perusteisen osallistavan suunnittelun viitekehys koostuu kokonaisuudessaan kolmesta eri osa-alueesta: 1) Saavutettavuuslähtöisen osaamisen johtamismallista, 2) DfA-perusteinen osallistavan suunnittelun toimintamallista ja 3) DfA-konkreettisenä työvälineenä HUMBLES-malli (HUMBLES-malli kuvattiin tarkemmin kappaleessa 2.2.4). Tutkimuksessa tarkastelussa ollut Design for All -perusteinen osallistavan suunnittelun toimintamallin olemassaolo edellyttää sen, että toimintamalli saa mahdollistavan työntövoiman saavutettavuuden osaamisen johtamismallista. Toimintamalli antaa työntövoiman konkreettisille HUMBLES-DfA-työkaluille.

Kuviossa on mallinnuksena hyödynnetty ratasmallia, jossa kahdelle rattaalle on kirjattu omat kärkeensä, jotka perustuvat tutkimuksen tuloksiin ja johtopäätöksiin.



Kuvio 3: Design for All -perusteinen osallistavan suunnittelun toimintamallin viitekehys.

## 7.1 Saavutettavuus osaksi innovaatiotoimintaa

Innovaatiolähtöinen tarkastelu lähtee vallitsevan ajattelutavan ja sosiaalisten vuorovaikutusten arvioinnin kautta. Innovaatiotoiminnan perimmäinen tarkoitus on arvonluonti. Arvon tuottamisen näkökulmasta on olennaista ymmärtää, mitä sosiaalinen merkitsee: sosiaalinen tarkoittaa yksinkertaisimmillaan suhdetta. Kulttuuri viittaa vakiintuneeseen sosiaalisuuteen eli toistuviin tapoihin toimia ja hahmottaa arjen tasolla merkityksellisiksi koettuja suhteita ja asioita. Tutkimuksellisesti sosiaalisuuteen päästään käsiksi tarkastelemalla erilaisia suhteita: sitä kenen ja minkä kanssa ihmiset ovat vuorovaikutuksessa tietyssä tilanteessa, roolissa tai toiminnan paikassa ja mitä tässä toiminnassa pyritään aikaansaamaan? Lisäksi kiinnostavaa on, mitä välineitä tässä toiminnassa käytetään. Kulttuuria, eli vakiintunutta sosiaalisuutta, voidaan puolestaan tutkia havainnoimalla tietyn yhteisön kielellisesti jakamia asioita, kuten esimerkiksi käsitteitä, arvostuksia eli normeja, ajattelurakenteita, vakiintuneita toiminnallisia tapoja eli sitä, miten asioita tehdään ja mitä tavoitellaan sekä tyypillisiä työkaluja, joita yhteisön jäsenet toimiessaan käyttävät. Merkityksellistä eroa taas luodaan joko uusilla käsitteillä ja visuaalisilla esityksillä, kuten esimerkiksi henkilöiden kokemuksia nostavalla tarinoilla, kerronnalla ja brändäyksellä. Työkaluina voivat olla teknologia, resurssit tai toimintatavat. (Ruckenstein; Suikkanen & Tamminen. 2011, 20.)

Saavutettavuudella on oma merkityksensä eri tavoin erilaisten ihmisten arjen elämässä, mikä konkretisoituu erilaisilla materialistisilla tai immaterialistisilla ratkaisuilla sekä toimintaympäristön antamalla mahdollisuuksilla. Saavutettavuus tarkoittaa tietoista monenlaisista käyttäjistä lähtöisin olevaa tavoitteellista vuorovaikutustilanteiden suunnittelua. Elämänkaariajattelulla on mahdollisuus avata saavutettavuusasioille syväymmärrys myös suunnittelijoille ja muotoilijoille, kun siirrytään laajempaan kontekstiin eli pohditaan millaisia lähtökohtia ja näkyviä ja piileviä tarpeita on monenlaisilla käyttäjillä lapsuudesta vanhuuteen. Haastattelujen perusteella on huomattavissa, että asiantuntijat ja järjestöjen edustajat toivat vahvasti esille sen, ettei käytännön tasolla saavutettavuudesta ensisijaisesti hyötyviä käyttäjiä vielä oteta täysivaltaisina käyttäjinä mukaan. Toinen perustelu on, etteivät rakenteet vielä luo riittäviä olosuhteita saavutettavuustiedon purkautumiseen. Nämä jäävät edelleen pienen vaikutuspiirin alaisuuteen tai ovat vain pienemmän joukon tietoisuudessa. Käyttäjäjärjestöjen haastatteluissa näkyi piirteitä siitä, että asia edelleen marginalisoidaan. Saavutettavuusratkaisuja ei nähdä vielä kokonaisuutena, jotka yksittäisinä asioina vaikuttavat laajasti käyttäjien arjessa itsenäiseen toimintaan. Lähes jokainen vastaaja totesi, ettei loppukäyttäjiä huomioivassa suunnittelu- ja kehittämistyössä ole vielä riittävästi hyödynnetty käyttäjistä ammentavaa tietoa osana asiointi- ja toimimistilojen suunnittelua, muutamia poikkeusesimerkkejä lukuunottamatta.

Monenlaisten käyttäjien tarpeen täyttämättömyys luo vahvan oletuksen, ettei tämän osa-alueen innovoinnin potentiaalia ole hyödynnetty riittävästi. Tässä asetelmassa on nähtävissä uusia innovoinnin lähteitä, mutta se tarkoittaa avointa ja tietoista tunnistamista, mitkä asiat ovat haasteita ja estävät uudenlaisen ihmislähtöisen suunnittelun esiintuloa vahvemmin Design for All -kontekstissa.

Suunnittelijoiden, kehittäjien ja hankinnoista päättävien asettuminen eri käyttäjien asemaan on avainasemassa syväymmärryksen keräämisessä: miten suunnittelijoilla ja muotoilijoilla muodostuu käsitys mahdollisista toimintaan tai asiointiin vaikuttavista tekijöistä, miten eri tavoin vammaiset, ikääntyneet yms. käyttäjäryhmät hyödyntävät toimintakykijään tai millaisia toimintastrategioita heillä on käytössään nykyisissä toiminta- ja asiointiympäristöissä? Kysymys on siitä, kuinka niihin haetaan ratkaisuja ja millaisilla menetelmillä. Tarvitaan enemmän osallistavia, havainnoivia ja oivaltavia alustoja, joissa muotoilijat ja suunnittelijat sekä käyttäjäryhmän jäsenet voivat kohdata neutraalisti. Alttiutta ja tarvetta innovatiiviselle otteelle on olemassa.

Innovaatiopolitiikan tulee tukea laaja-alaisesti arvon tuottamiselle suotuisia olosuhteita. Uudenlaisen arvon tuottamista edistävät yhtä lailla tiedon tuottamisen prosessien hallinta, eksploratiivinen käyttäjien tai asiakkaiden arvonmuodostuksen tunnistaminen kuten esimerkiksi erilaisten tuote-, palvelu- tai ratkaisuideoiden hahmottaminen. Arvon tuottamiselle suotuista ympäristö jouduttaa näitä prosesseja, kuten myös tuotteiden, palveluiden ja ratkaisujen määrätietoista rakentamista (Ruckenstein ym. 2011, 135.) Design for All -perusteinen osallistavan suunnittelun mahdollistaminen ja edellytykset vaativat asiointi- ja toimimistilojen tilaajien, toteuttajien, suunnittelijoiden ja monenlaisten loppukäyttäjien yhteistyötä, jotta yhteinen asiointi- ja toimimistilojen arvonluontiverkosto voi toteutua. Eri organisaatioissa on saavutettavuutta ja osallisuutta vahvistavat osaamisalueet ovat olemassa. Kysymys on siitä, miten ne purkautuvat eri organisaatioiden sisältä ulos yhdistäväksi voimaksi ja yhteiskunnat toiminnot voivat hyödyntää paremmin asiointi- ja toimimisympäristöjen toteuttajien osaamista.

Toinen asia on se, mitä toimivien asiointi- ja toimimisympäristöjen suunnittelun osaaminen voi laukaista tai millaisia liikesarjoja voi syntyä vastaavalle otteella Design for All -kontekstissa ja miten tämä voi jalostua osaksi rakenteellista toimintaa eli tulee osaksi toimivaa arkea. Tätä taustaa vasten on mahdollisuuksia sosiaalisen innovaation syntymiseen, joka vaatii eri toimijoiden osaamisen ja tavoitteiden yhdistämistä. Haaste on se, että eri toimialoilla voi olla erilainen tapa puhetapa tai toimintakulttuuri. Suurempi mahdollisuus sosiaalisten innovaatioiden syntyyn tapahtuu eri toimialoilla avoimista ja kokeilevista erilaisista vuorovaikutuksista, toimijoiden kiinnostuksesta kehittää jokaisen toimialan vahvuuksia ja kytke misestä ne osaksi toimivaa palvelujen ekosysteemiä. Sattumanvaraisella ja satunnaisella toiminnalla on myös oma paikkansa tässä kehyksessä.

Innovaatiopolitiikan kannalta on olennaista tukea erilaisten organisaatioiden muodostamien arvoverkostojen pyrkimystä hallita samanaikaisesti näitä luonteeltaan varsin erilaisia prosesseja. Kyky tunnistaa yritysten ja organisaatioiden omat vahvuudet ja roolit niissä sekä ymmärrys siitä, miten erilaiset prosessit kytkeytyvät toisiinsa on ensisijaisen tärkeää (Ruckenstein ym. 2011, 135.) Käsitys siitä, miten eri toiminnot ja prosessit Design for All- ja saavutettavuusasioiden vahvistamisessa edellyttää, että toimijat ovat tietoisia toistensa kehittämistyöstä ja myös verkostoissa.

Haasteena on saada uudet tavat vakiintumaan osaksi yhteisön toimintaa, eli muodostumaan osaksi halutun ihmisryhmän arkipäivän kulttuuria. Tästä innovaatioissa ja niiden tuottamassa uudenaikaisessa arvossa on loppujen lopuksi kyse (Ruckenstein ym. 2011, 20). Saavutettavuuden kehittämistyössä aiemmin esille tulleet käytännöt voivat vakiinnuttaa enemmän yhteisön toimintaa, mutta samalla ne avaavat, millaisia resursseja ja tietotaitoa on tällä hetkellä olemassa. Saavutettavuusosaamisella on mahdollisuuksia suurempaan arvonaluontiin ja antaa kysymyksiä näkökulmien päivittämiseen vallitsevaan suunnittelutyöhön. Erilaiset teot ja käytännöt vaativat oman tapansa toteutua tullakseen osaksi vallitsevaa arkipäivän kulttuuria.

Tutkimuksen tulosten valossa näyttää siltä, että DFA-osaamisen kasvattaminen osana innovointia edellyttää seuraavia asioita:

- Innovaatiotoiminta ja Design for All -suunnittelu ovat yhdistettävissä toisiinsa, koska kyse on uusista ratkaisuista ja niiden etsimisestä elämänlaadun edistämisen kontekstissa. Arkea helpottavien ratkaisujen kehittäminen edistää käyttäjien arjen sujuvuutta. Vammaiset ja toimintakyvyltään pysyvästi tai väliaikaisesti alentuneet käyttäjät toimivat tällä hetkellä kokemustiedoltaan arjen lead usereina. Osa pohtii ratkaisuja ja osa on jo ratkaissut ne.
- Julkisen sektorin (ministeriöt, kunnat yms.) on saatava tiedostamaan laajemmin saavutettavuuden eduista ja saada saavutettavuus osaksi yhteiskunnan innovointitoimintaa.
- Saavutettavuus tarkoittaa suunnittelijoiden, muotoilijoiden ja hankinnoista vastaavien kykyä tunnistaa käyttäjäryhmiä ja kytkeä heidät erilaisiin suunnitteluprosesseihin. Tekniset valmiudet erilaisten ratkaisujen tekemiseen ovat helpottuneet.
- Saaavutettavuusvalmiuksia on vahvistettava tulevaisuudessa asiointi- ja toimimistilojen (fyysinen, palvelut, sähköiset palvelut yms.) suunnittelussa ja muotoilussa, asian-



tuntijoiden välisissä vuoropuheluissa tai saavutettavuuden täydennyskoulutuksissa, joissa fokus on saavutettavuus tai Design for All -tietämyksen laajentaminen.

## 7.2 Saavutettavuus strategiseksi työkaluksi

Saavutettavuuteen liittyvä kehitystyö on osa kestävän kehityksen ajattelun vahvistamista tai konkretisointia sosiaalisesti, kulttuurisesti, taloudellisesti ja ekologisestikin. Saavutettavuusnäkökulmaa on vahvistettava rakenne- ja järjestelmätasolla, jolloin asiaa ei nähdä yksittäisinä asiointi- ja toimimistilojen kehittämisenä vaan taustalla on kokonaisuutta tukeva kestävän kehityksen ja elinkaariajattelua mukaileva johtoajatus. Jotta kestävän kehityksen sosiaalisen ulottuvuuden ajattelumallia voi toteuttaa, voi sen toteuttaa myös osana Design for All -ajattelua. Samalla on mahdollisuus peilata, millä tavalla Design for All ja osallistava suunnittelu voivat olla yksi suunta, jossa voidaan tarkastella yhteiskunnan voimavarojen oikeanlaista kohdentamista.

Asiantuntija- ja käyttäjäjärjestöhaastattelussa tuli esille vahvasti kriittinen palaute siitä, ettei saavutettavuudella ole tällä hetkellä selkeää omistajaa. Saavutettavuus nähdään tällä hetkellä yksittäisinä toimina, joten ei välttämättä tiedosteta mitä asioiden pirstalemaisuudesta seuraa. Yksittäisiä toimia on tehty, mutta toiminnassa korostuu omaehtoisuuden sävy. Tämä korostuu erityisesti julkisissa hankinnoissa: saavutettavuus joko otetaan huomioon, mutta yksittäisenä asiana, tai ei huomioida laisinkaan tietotaidon puuttuessa. Jotta saavutettavuus saa näkyvämpää tunnustusta, tarvitsee se ylätasoa strategisen ajattelun, ja sitä kautta saavutettavuutta voi perustellusti koordinoita. Tällä hetkellä pirstaleimaisuus voi näyttäytyä konkreettisesti esimerkiksi niin, että tuote tai palvelu ei tavoita tai tiedosta keinoja kohdata vammaisia tai ikääntyneitä käyttäjiä. Esimerkiksi organisaation verkkoviestintä- ja markkinointimateriaalit eivät ole kaikkien hahmoteltavissa; organisaation asiakaspalvelulla ei ole valmiuksia ottaa vastaa kielellisesti kommunikatiivisesti erilaisten asiakkaiden kohtaamista; fyysisen rakennuksen opastejärjestelmä ei ole yhdenmukainen ja on epälooginen tai 5. kerroksen asiointitilaan eivät pääse pienten lasten äidit tai isät lastenvaunun kanssa pienen hissintakia.

Yksityisellä puolella paine tulee enemmälti ostospäätöksiä tekeviltä kuluttajilta, eli millaisia arvoituksia tai painotuksia he tekevät valitsemallaan tuotteella tai palvelulla. Käyttäjäpaneelin ryhmäkeskustelu toi esille sen, että muun muassa hotelli- ja matkailupalveluja arvioidaan jo tästä näkökulmasta.

Tällä hetkellä haastattelujen perusteella julkisten sektorin toimijoilla, viranomaisilla (muun muassa kunnat ja ministeriöt) ei ole tällä hetkellä systemaattista tapaa koordinoita saavutettavuutta tukevaa toimintaa. Yksittäisiä asetuksia on olemassa eri toimialoilla, mutta hallinto-

tasolla ei ole systemaattista toimintaa. EU-tason asetukset saavutettavuudesta ovat vauhdittaneet saavutettavuusratkaisujen toteutumista. Muun muassa hankintadirektiivi ja verkkosivujen saavutettavuusveloitteet vauhdittanevat asiaa. Saavutettavuus on otettava yhdeksi tärkeäksi painopisteeksi, eli miten saavutettavuus nähdään strategisesti merkittävänä näkökulmana hyvinvoinnin ja osallisuuden kasvattajana?

Osallistava yhteissuunnittelu ja avoin innovointi ovat yksi mahdollisuus, josta kaupalliset yritykset voivat olla kiinnostuneita. Kilpailusivistä nämä asiat eivät ole läpinäkyviä ja yrityksillä on erilaisia tutkimus, kehittämi- ja innovaatiomenetelmiä, joissa tarkastellaan käyttäjien toimintaa ja vuorovaikutusta yritysten tuotteiden, palveluiden ja tilojen kanssa. Saavutettavuus ei ole vielä kovin korkealla tasolla (suomalaisten) kaupallisten yritysten prioriteettiluokilla. Saavutettavuutta ei nähdä luontevana jatkumona osana aktiivista käytettävyyden suunnittelua, ellei ulkoapäin tule ulkoista painetta, kuten esimerkiksi lainsäädäntö tai kuluttajien äänestämisen ostopäätöksillään. Yksi mahdollisuus on myös yritysten nouseva kiinnostus yhteiskuntavastuukysymyksiin ja tosiasiallinen kiinnostus tuottaa ihmisten hyvinvointia lisääviä toimia. Samalla on hyvä pohtia, kuinka yritysten yhteiskuntavastuuraportoinnissa Design for All voi olla yksi näkökulma, kun yritys raportoi muun muassa kestävän kehityksen viitekehysessä sosiaalista ulottuvuutta.

Käyttäjäjärjestöjen toiminnan luonne on tiedostettava, kun nostetaan esiin saavutettavuuskysymykset. Käyttäjäjärjestöillä on aina poliittinen agenda riippumatta siitä, ovatko ne esimerkiksi vammaisjärjestöjä, maahanmuuttajien järjestöjä tai ikäihmisten järjestöjä. Poliittinen agenda tähtää aina edustetun ryhmän aseman parantamiseen. Suomessa on monia käyttäjäjärjestöjä, joilla on selkeät omat poliittiset agendat omien intressiryhmien ajamiseen. Vammaisjärjestöillä on ollut tavoitteena edistää vammaisten käyttäjäryhmiensä asemaa, joko yksittäisesti tai yhteistyössä. Yksi riski voi olla se, että yksittäiset järjestökohtaiset saavutettavuustavoitteet voivat toteutua osittain, mutta kokonaisuus jää tällöin hahmottamatta myös julkisen ja yksityisen sektorin suunnittelijoille, muotoilijoille ja päätöksistä vastaaville.

On vammaisjärjestöjen vaikuttamistyön strategiasta riippuvaista, miten laaja-alainen saavutettavuus ja siihen liittyvä yleisen tason suunnittelu näkyy tai vahvistaa saavutettavuuden tai saavutettavuusratkaisujen olemassaoloa. Käyttäjäjärjestöjen tavoitteiden pirstalemaisuus voi vähentää saavutettavuuteen liittyvien tärkeiden teemojen läpiajoa. Yhteiset intressit voivat kohdata jossain vaiheessa toisensa, mutta järjestön toiminnan lähtökohta on aina oma viite-ryhmänsä ja sen professiot. Tämä on luonnollista, koska järjestöjen toiminta perustuu käyttäjäryhmänsä edustuksellisuuteen, järjestöjen pitää tehdä omat rajansa ja keskittyä omaan ydinviestinsä läpiajoon. On toinen asia, miten tämä näyttäytyy käyttäjäjärjestöistä ulospäin kun niiden viestiä ja tavoitteita arvioidaan esimerkiksi yhteiskuntasuunnittelun näkökulmasta. Eli meneekö (saavutettavuus)tavoite suoraan maaliin yksittäisenä käyttäjäjärjestönä, kuten

alun perin on ollut tavoite, vai menevätkö tavoitteet voimallisemmin käyttäjäjärjestöjen yhteistavoitteiden kautta?

Käyttäjäjärjestöillä on mahdollisuus luoda oma tiekarttansa kuinka voi kehittää tai rakentaa saavutettavuustavoitteet lähivuosien ajaksi. Saavutettavuus tulisi tällöin keskustelun keskiöön, ja samalla tulee keskusteluun, millaisia tulevaisuuksia on ja miten tämä tieto voitaisiin kerätä, muun muassa ennakoitiedolla. Eli analysoinnissa ottaa huomioon muun muassa tietoa tulevista mahdollisista kehityssuunnista, tietoa useista vaihtoehdoista (=skenaariot) ja millä keinoilla toteutuisi skenaariot ja mitä keinoja käyttäjäjärjestöt voivat käyttää. Näiden päätelmien käyttäjäjärjestöt saavat eväitä erilaisten (sosiaalisten) innovaatioiden etsimiseen.

Käyttäjäjärjestöjen toiminnassa saavutettavuustyön kärki on nähtävissä fyysisen ympäristön saavutettavuuden kehittämisessä. Yksi syy tähän voi olla taustalla pitkäjaksoinen traditio ajaa saavutettavuutta fyysisten ympäristöjen kautta. Yhteiskunnassa tuotteiden ja palvelujen muuttuessa enemmän immaterialistiseksi, toimintaympäristöt muuttuvat palvelukeskeiseksi ja asiakaslähtöisiksi. Eli mitä loppukäyttäjä tarvitsee ja hyötyy ratkaisusta? Miten paljon ratkaisu sisältää saavuttavuusratkaisuja? Tämä uusi vaihe on entistä ajankohtaisempi jatkokysymys käyttäjäjärjestöille, miten varmistetaan jatkossa moninkertaistuvat asiointi- ja toimimisympäristöt erilaisille käyttäjäryhmille jatkossa? Yksi ratkaisu voi olla systeemiajattelun haltuunotto asiointi- ja toimimisympäristön suunnittelussa ja yhteistyössä toteuttajien kanssa.

Käyttäjäjärjestöissä fyysisen ympäristön saavutettavuuden näkökulman voidaan nähdä ensisijaisena ja välttämättömyytenä. Huomio asiakaskokemuksesta asiointi- ja toimimistilanteissa on tietyltä osin toissijainen asia. Silloin tarvitaan ekäyttäjäkokemusta korostavaa design - ajattelua tukemaan käyttäjien myönteisen kokemuksen vahvistamisessa asiointi- ja toimimisympäristöissä.

Tutkimuksen tulosten valossa näyttää siltä, että saavutettavuus strategiseksi työkaluksi edellyttää seuraavia asioita:

- Julkisen ja yksityisen sektorin asiointi- ja toimimistiloista vastaavat kehittäjät ja päättäjät tarvitsevat saavutettavuudesta keskitettympää tietoa eli työkalupakkia, jotta voitaisiin saada saavutettavuus osaksi julkisia ja yksityisiä hankintoja. Tarvitaan tietokokonaisuuksia, jotka perehdyttävät tilaajan/hankkijan saavutettavuusratkaisuihin, ja perustelut vaikuttavuuteen, jos tämä otetaan huomioon julkisissa hankinnoissa. Tämä voi koskettaa viestintää, vuorovaikutusta, palveluja, tiloja, infrastruktuuria yms. Tällöin vältetään se, että saavutettavuus nähdään vain yhtä osa-aluetta koskevana asiana. Julkisten hankintojen 20 miljardia vuositasolla Suomessa on taloudellisella vaikutuksellaan hyvin suuri kontribuutio.

- Systeemiajattelua tukeva lähestymistapa tukemaan Design for All-ajattelua ja osallistavaa suunnittelua. Lähestymistavalle on tilausta käyttäjäjärjestöjen toiminnassa. Käyttäjäjärjestöt tarvitsevat suoran kontaktin samaan aikaan hankintoja tekeviin ja toteutuspuolen toimijoihin (esimerkiksi suunnittelija ja muotoilijat), jotta saavutettavuus näkyisi korostetummin erilaisissa prosesseissa, suorat yhteydet eri suunnittelijoihin ja kehittäjiin.
- Saavutettavuudesta on mahdollisuus tehdä normi, osa yhteiskuntavastuuta. Asiointi- ja toimimistilojen omistajat tai ylläpitäjät voivat kokea saavutettavuuden koskevan yksittäistä vammaiskäyttäjryhmää koskevana, jolloin asia vaikutus kaventuu. Tällöin tämä on asiointi- ja toimimistilojen omistajille tai ylläpitäjille riittävä saavutettavuusnormi, jota noudatetaan ja se pidetään miniminä. Tällä hetkellä toiminto voi toteutua esimerkiksi niin, että saavutettavuutta tarkastellaan fyysisen tilan toimivuuden näkökulmasta ja ensisijassa pyörätuolia käyttävien näkökulmasta.
- Saavutettavuuden auditoinnille on tarvetta, eli miten saavutettavuus toteutuu esimerkiksi palvelujen tuottamisessa, muun muassa tiloissa, viestinnässä, palvelussa tai infrastruktuurissa. Saavutettavuudella voi arvioida esimerkiksi julkisen ja yksityisen sektorin vastuullisuutta. Yhteiskuntavastuun raportointi rahoittajille ja asiakkaille tulee tällöin läpinäkyväksi.

### 7.3 Käyttäjät suunnittelukumppaneiksi

Tutkimuksessa oli tarkoitus tutkia, kuinka ilmenee monenlaisten vammaisten ja ikääntyneiden osallistuminen asiointi ja toimimisympäristöjen suunnittelussa. Haastattelujen perusteella käyttäjäjärjestöillä on edelleen monia haasteita saada käyttäjäryhmiensä näkökulmat ja tarpeet esille. Toimiva mahdollinen vaikuttaminen eri tavoin vammaisten ja ikääntyneiden toimintakyvyn ylläpitämiseen ja elämänhallinnan vahvistamiseen on keskustelu suunnittelijoiden ja kehittäjien kanssa. Tämä lähestymistapa takaisi myös vammaisten tai ikääntyneiden toimintaa käsittelevän holistisen käsittelyn, jossa yksittäinen toimintakyky on yksi tekijä. Oteetaan huomioon vamman lisäksi käyttäjien elämään muut vaikuttavat tekijät (arvot, elämäntyyli yms.). On tiedostettava muita kokemuksellisuuteen liittyviä tekijöitä, jotka vaikuttavat sillä hetkellä erilaisiin päätöksiin, valintoihin ja kokemuksiin. Tällä hetkellä on nähtävissä, että vammaiset tai ikääntyneet käyttäjät nähdään tai tulkitaan joissain yhteyksissä vahvasti yksinomaan vammaisuuden tai ikääntymisensä kautta. Tarvetta on nähdä eri tavoin vammaiset tai ikääntyneet henkilöt persooniensa ja mieltymysten läpi.

Kirjallisuuden sekä asiantuntija- ja käyttäjäjärjestöjen haastattelujen perusteella on merkkejä siitä, ettei käyttäjiä vielä hyödynnetä riittävästi erilaisten asiointi- ja toimimistilojen suun-

nittelussa. Erityisesti tämä koskettaa niitä käyttäjiä, joilla on vamma tai toimintakyky on alentunut pysyvästi tai väliaikaisesti. Monenlaisten käyttäjien ääni tulee esille ensisijaisesti erilaisten etukäteisohjeistusten perusteella tai tiettyjen teknisten etukäteisohjeistusten kautta, joiden nojalla voidaan tehdä yleistettäviä johtopäätöksiä. Infran toteutuksessa tarvitaan etukäteen sovittuja teknisiä ohjeistuksia, jotka liittyvät fyysisen ympäristön toteuttamiseen. Syväisemmän käyttäjäymmärryksen avaamiseen tarvitaan suunnittelijoita, muotoilijoita ja käytettävyyssuunnittelijoita ja heidän käyttämiään menetelmiä avaamaan, mistä koostuu saavutettavuutta sisältävä käyttäjäkokemus. Saavutettavuuden osalta intressit ovat enemmän siinä, kuinka toiminnot toimivat: onko mahdollisuus päästä sisälle, onko mahdollisuutta kuulua, onko mahdollisuutta nähdä, onko mahdollisuutta ymmärtää annettua tietoa? Saavutettavuus on nähtävä yhtenä osatekijänä siinä, mihin asiointi- tai toimimistilojen ylläpitävät tähtäävät eli mikä on toiminnon päätavoite. Saavutettavuusratkaisut ovat yksi keino tähän.

Terveiden ja hyvinvointilaitoksen THL:n vetämän InnoKylän Niina Peräsen (2012) suomennettu kuvaus Osallistumisen eri tasot -matriisi kuvaa eri vaiheen osallistamisen tasoja, ja matriisia voi peilata sillä, miten saavutettavuusratkaisuista hyötyviä osallistetaan suunnitteluun. Matriisi esittää millaisista osallistumisen tasoista voi olla kyse: joko kyse on informoinnista, konsultoinnista, osallistamisesta, yhteistyöstä tai valtaistumisesta. Se, miten Design for All -perusteinen osallistavan suunnittelun toimintamalli voi pohjautua tai miten sen voi ottaa vähimmäistavoitteeksi, on osallistaminen. Tässä tasossa osallistumisen tavoite on työskennellä kohderyhmän toimijoiden kanssa läpi prosessin, jotta heidän näkemyksensä tulee otetuksi huomioon. Osallistamisen taso antaa suunnittelijoille myös vastuun luvata, että työskennellään kohderyhmien kanssa ja annetaan välitön palaute erilaisille näkemyksille sekä kerrotaan miten kohderyhmän osallistuminen on vaikuttanut lopputulokseen. On olemassa muutamia yksittäisiä esimerkkejä, joissa tämä tavoite on toteutunut, jossa samanaikaisesti eri käyttäjäryhmien näkökulmat otetaan huomioon samalta viivalta. Mutta säännönmukaista aktiivista osallistamista ei aineiston perusteella ole nähtävissä, vaan se jää tapauskohtaiseksi ja on riippuvainen tilaajan kiinnostuksesta selvittää, mitkä ovat saavutettavuusratkaisuista hyötyvän odotukset.

Käyttäjäjärjestöjen käyttäjäryhmät edustavat laaja-alaista diversiteettiä. Käyttäjäjärjestöjen tai intressiryhmien yksi yhteinen tekijä voi olla vamma tai toimintakykyyn vaikuttavat asia arjessa. Saavutettavuuskontekstissa on syytä huomioida, etteivät saavutettavuusratkaisut koske yksittäistä käyttäjäryhmää ja että tästä poikkeava vanha käsitys on murrettava. Käyttäjäjärjestöjen keskusteluissa korostui se, että käyttäjäryhmän sisällä on heterogeenisyyttä. Tämä myös asettaa uusia painotuksia ja kysymyksiä osallistavaan suunnitteluun, jotta voidaan saada tarkempaa tietoa heterogeenisestä käyttäjien käsityksistä asiointi- ja toimimistilanteissa vallitsevissa olosuhteissa.

Käyttäjäjärjestöissä on tunnistettu ryhmäkeskustelujen perusteella, ettei tällä tasolla käyttäjätieto ole riittävästi erikoistunutta. Tarvitaan lisätutkimuksia yksittäisten käyttäjäryhmien käyttäjien käyttäytymisen motiiveihin ja toimintoihin erilaisissa asiointi- ja toimimistilanteissa. Käyttäjäjärjestöjen asiantuntijatyö tarvitsee tuekseen käyttäjien toimintaan ja kokemuksellisuuteen liittyvä käyttäjätietoa. Tällöin voidaan välittää tietoa eteenpäin kriittisistä tekijöistä, joissa käyttäjäjärjestöjen jäsenet toimivat erilaisissa asiointi- ja toimimistiloissa. Miten käyttäjäjärjestöillä tällä oleva tieto käyttäjiensä kriittisistä tarpeita välittyy eteenpäin esimerkiksi kuntien hankintapäätöksiin tai miten yritys hankkii lisätietoa saavutettavuusratkaisujen toteuttamiseksi?

Käyttäjäjärjestöillä on vastausten perusteella mahdollisuuksia hyödyntää omaa osaamistaan osaksi suunnittelukenttää. Julkisen sektorin yhteydessä käyttäjäjärjestöt kokevat osallistavan suunnittelun vielä etäisenä asiana tai julkinen hallinto kokee sen pakon sanelemana.

Hankintojen ja tilauksen yhteydessä tilaajalle tai ostajalle on eduksi se, että tietämys monenlaisten käyttäjien olemassa olost ja heidän kriittisistä tarpeistaan on tiedossa. Samalla on syytä kiinnittää huomiota siihen, ettei saavutettavuusratkaisujen olemassaolo ole ainoa määräävä tarve eri tavoin toimintakykyisten vammaisten tai ikääntyneiden joukossa. Tärkeätä on tunnistaa myös käyttäjien motivaatioon ja ymmärrykseen liittyvät muut tekijät. Tämä tieto on suunnittelijalle ja toteuttajalle arvokas lähde ehdottaa ja kokeilla toimivia ratkaisuja.

*Käyttäjäpaneeli* toteutettiin eräänlaisena simulaationa siitä, kuinka vastavuoroisuus ja kehittämissuhteita voidaan ryhmäkeskustelun muodossa kehittää. Erilaisista käyttäjäprofiileista koostuvan käyttäjäpaneelin suunnittelu ja ehdotuksen sisältö tulee sovittaa palveluntarjoajan kontekstiin sopivaksi. Eli on hyvä selvittää muun muassa, mitä tilaaja on tehnyt aiemmin ja mitä tavoitteita tilaajalla on, ja selvittää, mitä mahdollisia kriittisiä tekijöitä on olemassa. Palveluntarjoajan eli tilaajan kanssa neuvottelut ovat avainasemassa yhteisymmärryksen löytämiseksi. Käyttäjäpaneeliin haettiin tietoisesti vammaisia ja ikääntyneitä käyttäjiä, joilla on vastaava kokemus hotellipalveluista ja niiden toimivuudesta.

Käyttäjäpaneelin toimivuutta tarkasteltiin tutkimuksessa yhteissuunnitteluun vaikuttavana hotellipalvelujen saavutettavuuden arvioinnissa. Tuli ilmi, että on yksi mahdollinen keino kerätä kokemuksellista tietoa jouhevasti muun muassa käyttäjäpaneelin avulla, jossa voi toimia eri käyttäjäprofiilin omaavia henkilöitä. He voivat antaa hyödyllistä kokemuksellista tietoa asiointi- ja toimimistilanteista hotellipalvelujen tarjoajalle. Käyttäjäpaneelistien sitouttamisessa tuli ilmi asioita, joihin on syytä kiinnittää huomiota: toimintaympäristöstään kiinnostuneita ja siihen vaikuttamiseen liittyvistä asioista kiinnostuneet ihmiset ovat ratkaisevassa roolissa. Käyttäjäpaneeliin hakeutuvan kiinnostus aktiiviseen vuorovaikutukseen, aiempi kokemus vastaavasta palvelusta ja kiinnostus toimialakentän kehittämiseen on etu. Täytyy muistaa,

että tehtävänannot ovat aina riippuvaisia tarkastelun kohteesta, palvelutilanteesta, haastattelumenetelmistä ja siitä, missä yhteydessä voidaan soveltaa tiettyä tapaa. On syytä kiinnittää huomiota käyttäjäpaneelin edustuksellisuuteen, eli keistä tai mistä käyttäjäprofiileista se koostuu.

Jos käyttäjäpaneelin avulla tavoite on auditoida eri asiointi- ja toimimisympäristöjen saavutettavuutta, on hyvä pohtia käyttäjäpaneelin profiilia laajennettavaksi käyttäjäprofiililtaan ns. perusihmisellä, jossa voidaan saada vertailutietoa, miten ilmenee ensisijassa saavutettavuusratkaisusta hyötyvän henkilön kokemuksellisuus ja ns. perusihmisen käyttäjäprofiilin ero.

Tulevaisuudessa on harkinnan arvoinen asia, kuinka käyttäjäpaneelien käyttäjäprofiileja on mahdollista laajentaa ja syventää. Laajentaminen voi tapahtua lisäämällä eri käyttäjäprofiileja, joilla on eri tavoin vammaisia tai pysyvästi tai väliaikaisesti alentuneen toimintakyvyn omaavia käyttäjiä. Samalla on pohdittava keinoja, kuinka tavoitetaan sellaiset henkilöt, jotka ovat tunnettujen käyttäjäprofiilien alaisuudessa. ”Hiljaisten henkilöiden” edustuksellisuus on muutoin haastavaa eri tavoin suunnittelutyössä ja millaisia menetelmiä tämä vaatii.

Tutkimuksessa case-esimerkkinä tutkittiin käyttäjäpaneelin toimintaa ja sitä, käyttäjäpaneelia ja mystery shopping -menetelmää voi hyödyntää muun muassa hotellipalvelujen saavutettavuuden arvioinnissa. Case-esimerkki antoi viitteitä, kuinka Design for All-ajattelua voidaan hyödyntää osallistavan suunnittelun menetelmillä. Käyttäjäpaneeli voi näin myös auditoida matkailupalvelun tuottajan palveluketjua, sen toimivuutta ja sitä, kuinka saavutettavuusratkaisut voivat vaikuttaa jo yksittäisiin tilanteisiin palvelutilanteissa.

Design for All -ajattelulla on laajempi kumulatiivisempi vaikutus, kun loppukäyttäjiä ajatellaan erilaisten toimintakykyjen huomioimisessa. Kumulatiivinen vaikutus syntyy siitä, kun saavutettavuusratkaisusta hyötyvä matkustaja on matkaseurueen jäsen ja valinnat vaikuttavat myös ryhmään. Olemassa olevat saavutettavuusratkaisusta tai etukäteistieto vaikuttavat laajemmin matkustajakäyttäytymiseen. Eli ei vaikuta ainoastaan yksittäiseen matkustajaan, joka hyötyy ensisijaisesti välittömästi DfA -ratkaisusta hyötyvään. Matkailupalvelun tarjoajan intresseissä päätavoitteena voi olla toteuttaa myönteisiä asiakaskokemuksia tarkastelemalla eri toimintoja, jotka tukevat tätä päätavoitetta. Hotellipalvelun yhteydessä päämäärän toteuttamista tarkastellaan sillä, miten saavutettavuusratkaisut toteutuvat hotellin palvelun yhteydessä.

Tutkimuksen tulosten valossa näyttää siltä, että käyttäjät suunnittelukumppaneiksi edellyttää seuraavia asioita:

- Käyttäjäjärjestöjen sisällä olevien käyttäjien diversiteetti on kasvava. Kuinka käyttäjäjärjestöt voivat varmistua ja saada tietonsa eri käyttäjien tämän hetken tilanteesta arjessa? Keinoja on pohdittava.
- Julkisia hankintoja tehdessä on tiedostettava, mitä käyttäjät odottavat palvelulta. On tarvetta kehittää tapa, miten palautetieto voidaan kerätä ennen julkisten hankintojen päätöksiä. Vallitseva toimintakulttuuri määrittää sen, mitkä asiat ovat mahdollistettavissa tai eivät ole mahdollisia. Monenlaisia vammaisia, ikäänntyneitä ja toimintakyvyltään alentuneita käyttäjäryhmiä olisi mahdollista käyttää laajemmin suunnitellua vahvistavina ja tarpeita esille nostettavina ajureina. Arjessa olevat esteet tai toimimattomuus näyttäytyy heille ensisijaisesti. He kokevat nämä asiat ensimmäisinä ja kun havaitaan nämä, kasvaa suunnitellun asiointi- ja toimimisympäristön arvo ja hyöty.
- On syytä vahvistaa ja kytkeä eri asiointi- ja toimimisympäristöjä kehittäviä suunnittelutoimistoja ja käyttäjävammaisjärjestöjä toimimaan yhteistyössä. Elämänkaarajat- telulla on mahdollisuus avata saavutettavuusasioille syväymmärrys myös suunnittelijoille ja muotoilijoille, kun siirrytään laajempaan kontekstiin eli lapsuudesta vanhuuteen ja siihen, kuinka asiointiympäristöjä toteutettaisiin tehokkaammin ja vaikuttavammin.

#### 7.4 Ennakointitieto osaksi osaamisen kasvattamista

Asiantuntijahaastattelujen perusteella tuli ilmi, että julkisissa hankinnoissa vaikuttavat määrälliset tekijät ja tämän nojalla tehdään päätöksissä. Käyttäjäkeskeinen tai ihmislähtöinen suunnittelu ajattelutapa nojaa enemmän ymmärrykseen ihmisten käyttäytymisestä ja tarvelähtöisestä suunnittelusta ja siihen, mitkä asiat ovat ohjaavat ihmisiä käyttämään tiloja tai palveluja. Päätösten vaikuttavuuden tarkastelussa on siirryttävä kokemuksellisuuden esille tuomiin asioihin eli nähdä laadulliset tekijät osana päätöksentekoa.

Ennakoinnilla on mahdollisuus arvioida monenlaisten käyttäjäryhmien, kuten esimerkiksi vammaisten ja alentuneen toimintakyvyn omaavien käyttäjien asemaa tulevaisuudessa. On tarvetta saada enemmän tulkintavälineitä, ennakoida vallitsevia toimintaympäristöjä ja niiden mahdollisia muuttuvia tarpeita käyttäjien ja toimintaympäristöjen välillä. Ensisijainen tieto käyttäjien tämän hetkisestä tilanteesta on käyttäjäjärjestöillä, joilla on kontaktit erilaisiin intressiasian jäseniin.

Turun yliopiston Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen professori Sirkka Heinosen (2013) mukaan ennakointitietämys voi olla toiminnan kehittämistä seuraavanlaisin esimerkein:



1. Antaa tietoa tulevista mahdollisista kehityssuunnista
2. Tietoa useammista vaihtoehdoista
3. Tietoa yllätystekijöistä ja epäjatkuvuuksista
4. Antaa eväitä innovaatioiden etsimiseen
5. Tulevaisuusvalmiutta

Muun muassa asiointi- ja toimimistilojen edellytyksiä suunnittelevien ja toteutusta arvioivien kuntien ja käyttäjäjärjestöjen toiminnassa on mahdollisuus saada ennakoitiosaaminen osallistavalla suunnittelun keinoilla vallitsevaksi ja tuleva käyttäjätieto haltuun. Eri tavoin kriittiset käyttäjät voivat antaa lead usereina arvokasta tietoa nykytilanteesta tuomalla esille tietyn kontekstin tuoman haasteen tai mahdollisuuden. Samalla tulee esille tietoisuuden tarpeista ja odotuksista, joita on täytetty tai jätetty täyttämättä.

Yhteissuunnittelun ja osallistavan suunnittelun avulla on mahdollisuus tulkita nykyistä ja tulevaa toimintaympäristöä, millaiset ovat mahdollisuudet ja uhat. Erityisesti tällä hetkellä arjessa toimivat loppukäyttäjät antavat tietoa vallitsevista olosuhteista. Samalla tulee ilmi, mitkä asiat toimintaympäristössä vaikuttavat käyttäjien tarpeisiin. Ja miten käyttäjien tarpeet muuttuvat, joka voi johtua muuttuvista ulkoisista olosuhteista.

Käyttäjäjärjestön sisäisessä prosessissa demokratisointi ja keskustelun osallistaminen liittyy järjestön toimintakulttuuriin ja siihen, miten tuetaan sellaisia paikkoja jossa voi tuoda äänensä esille järjestön muodollisissa ja epämuodollisissa tilanteissa. Haastattelujen perusteella on merkkejä siitä, käyttäjäjärjestöt kokevat käyttäjä- ja kokemustietojen hyötykäyttö on hajanaisista. Kysymys kuuluukin, miten arjessa oleva käyttäjä- ja kokemustieto voidaan valjastaa vahvemmin osaksi järjestöjen vaikuttamistyötä ja yhteiskuntasuunnittelua tukevana innovaatiolähteenä. Näin samalla löytää pieniä ituja, joista saattaa myöhemmässä vaiheessa kasvaa merkittävämpi asiakokonaisuus kuin mitä nyt oletetaan. Eli kyse on monenlaisten käyttäjien välittämien heikkojen signaalien tunnistamisesta, johon voidaan reagoida välittömästi ja ennakoida. Toinen kysymys on se, että onko tämä lähestymistapa käyttäjäjärjestöillä intresseissä vai nähdäänkö tämä lähestymistapa epäolennaisena.

Tutkimuksen tulosten valossa näyttää siltä, että ennakoititieto osaksi osaamisen kasvattamista edellyttää seuraavia asioita:

- Tarvitaan lisätutkimusta millä tavalla ennakoititieto tulevista Design for All -ratkaisuista on toteuttavissa?

- Millä tavalla muun muassa kaupunkien suunnittelussa voidaan ottaa Design for All huomioon yhteissuunnittelussa? Tarvitaan lisätutkimusta, onko kaupunkien mahdollista saada ennakoivaa tietoa yhteissuunnittelun näkökulmasta?
- On tarvetta selvittää, millaisia työvälineitä on tulevaisuuden eri vaihtoehtojen tunnistamiseen ja miten loppukäyttäjät voivat olla mukana tässä prosessissa.
- Kehittää valmiutta yhteissuunnitteluun ja tunnistaa eri alojen ammattilaiset rakentamalla yhteinen käsitys käyttäjäryhmien toiminnasta tulevaisuudessa.
- Rakentaa selkeämpiä alustoja, joissa käyttäjät voivat eritasoisesti tuoda esille kehittämisajatuksia suunnittelijoille, kehittäjille, päätöksentekijöille ja käyttäjäjärjestöille.

## 7.5 Hankintoihin enemmän saavutettavuustietämystä

Suuria julkisia hankintoja tekevät kunnat eivät vielä käytä sitä vastuuta, joka on heille myönnetty julkisten hankintojen osalta. Käyttäjätieto perustuu tällä hetkellä enemmän toissijaisiin faktoihin ja erilaisia kriittisiä käyttäjiä on syytä huomioida saavutettavuussuosituksia noudattamalla. Kuntien vastuuta ja päätöksiä julkisissa hankinnoissa helpottavat selvitykset ja analyysit, millaisia odotuksia kriittisillä käyttäjillä on. Tekniset etukäteisohjeistukset (fyysisestä) saavutettavuudesta ja sen toteuttamisesta on yksi keino. Samalla kuntien tulee nähdä saavutettavuus monien toimintojen summana: kuinka tila, palvelut, infrastruktuuri ja viestintä samanaikaisesti vaikuttavat. Jos yksi toiminto ei toimi, vaikuttaa se muihin osa-alueisiin ja saavutettavuutta toteuttava ketju ei toimi saumattomasti.

Voi syntyä myös sellainen tilanne, ettei saavutettavuus tule esille elleivät tilaajat tuo esille aktiivisesti keskustelunavauksessa saavutettavuutta tukevia näkökulmia siitä, keille suunnataan ja suunnitellaan erilaisia vuorovaikutuksellisia toiminta-alustoja erilaisine ratkaisuineen, olivat ne sitten joko tuotteita, palveluja tai fyysisiä ympäristöjä.

Kun saavutettavuusratkaisuja kehitetään ja niistä tehdään päätöksiä, on oltava kykyä nähdä miten eri toiminnot tukevat toisiaan. Kunta- ja kaupunkitasolla tai yritystoiminnan luonteesta riippuen tämä ilmenee hyvin samanaikaisesti kuinka osa-alueina olevat tilat, palvelut, infrastruktuuri, viestintä yms. tukevat ja täydentävät toisiaan, jotta voidaan nähdä saavutettavuutta tukeva arvoketju ja siitä saatavat toivotut tulokset. Osa-alueilla on keskenään keskinäisriippuvuussuhde kokonaisvaltaisen saavutettavuuden toteuttamisessa.

Palvelutuottajien kilpailutuksessa palveluiden saavutettavuutta ei nähdä avain- tai kilpailutekijänä, ei kannusta tarjoajia panostamaan siihen. Saavutettavuudella on perusteita olla yksi laatuksiteeri ja olla osa tuotteiden ja palveluiden hankintamenettelyjä. Saavutettavuuden vaatimus on oltava mukana tarjouspyynnössä ja tarjoajien on otettava siihen kantaa tarjouk-

sissaan. Kysynnän ja tarjonnan asetelmassa kysyntä on avaajan roolissa. Saavutettavuutta edistävät standardit ja ohjeistot on saatava mukaan tilaja/tuottaja-ohjeistuksiin. Saavutettavuusbriiffi on otettava huomioon. (Haglund 2009, 105.) Haastattelujen perusteella on nähtävissä, ettei asiantuntijahaastatteluiden ja käyttäjäjärjestöjen työntekijöiden vastausten perusteella saavutettavuusosaamista ole otettu riittävästi huomioon.

Käyttäjäjärjestöjen keskustelujen perusteella huomio kiinnittyi vahvasti suunnittelijoiden ja muotoilijoiden ammattiosaamiseen, sen kasvattamiseen ja koulutukseen. Kun taas asiantuntijahaastatteluissa korostettiin, että saavutettavuus on osana suunnittelu- tai käytettävyysskoulutusta. Suomalaisilla muotoilijoilla ja suunnittelijoilla on jo valmiuksia, mutta vastuu loppukädessä on tilaajalla, eivätkä toimimattomat ratkaisut ole toteuttajan tai loppukäyttäjän vastuulla. Tämä herättää kysymyksen siitä, miten hankinnoista päättävät on mahdollista saada tietoisiksi hankintojen seurauksista. Haastattelujen perusteella ammattitaito, etiikka ja kokemustieto monenlaisten käyttäjien tilanteesta ohjaavat vahvasti siihen, kuinka saavutettavuusosaaminen voi olla osa tilaajan, ostajan, suunnittelijan, kehittäjän ja muotoilijan ammattitaitoa. Kokemuksellisuus saavutettavuuden merkityksestä ohjaa kaikkia edellä mainittuja ammattilaisia, jotka luovat puitteet saavutettavuusratkaisuille, ja sitä kautta voidaan saada myös positiivisia vaikutuksia elämänlaatuun.

Saavutettavuus voidaan tulkita edelleen yksittäistä käyttäjäryhmää hyödyntävänä, jolloin sen potentiaali jää hyödyntämättä. Käyttäjäpaneelin liittyvissä neuvotteluissa eri matkailupalveluntarjoajien kanssa tuli ilmi, että saavutettavuuden voidaan nähdä hyödyntävän yksittäistä käyttäjäryhmää, kuten esimerkiksi pyörätuolia käyttäviä. Samalla yksittäisille käyttäjäryhmälle voidaan antaa painavampi painoarvo, jolloin saavutettavuuden merkitys muuttuu kapealaisemmaksi. Sen takia saavutettavuuden tai esteettömyys-käsitteen sisällön avaaminen on välttämätöntä, koska se ohjaa tilaaja tulkitsemaan monipuolisemmin. Tilaaja näkee näin omassa toimintansa tai toimialueensa kontekstissa esteettömyyden kehittämisen toteuttamisen. Seuraava tärkeä tekijä on, miten yksittäiset saavutettavuusesimerkit nähdään kaikkia käyttäjiä koskevana eri elämänkaaren vaiheessa ja miten tuottaja näkee saavutettavuuden osana organisaation seurantajärjestelmää, kuten esimerkiksi laadunseurantajärjestelmässä.

EU-tasolla olevat erilaiset asetuksen valmistelut antavat viitteitä siitä, että tulevaisuudessa julkisissa hankinnoissa kiinnitetään enemmän huomiota laatuun, osallistavan suunnittelun menetelmien hallintaan ja loppukäyttäjien tyytyväisyyden varmistamiseen keräämällä ennakkotietoa käyttäjien odotuksista ja tarpeista erilaisten uusien hankintojen yhteydessä. Kunta tai kaupunki ei voi näin vetäytyä vastuustaan, kun hankintojen sosiaalisia vaikutuksia arvioidaan.

Tutkimuksen tulosten valossa näyttää siltä, että ennakointitieto osaksi osaamisen kasvattamista edellyttää seuraavia asioita:

- On tarvetta keskitettyyn tietokokonaisuuteen julkisista hankinnoista ja siitä, kuinka saavutettavuus voidaan ottaa huomioon.
- EU:n hankintadirektiivi asettaa kysymyksen, millaisia toimintatapoja luodaan suomalaisiin julkisiin hankintoihin, kun otetaan huomioon enemmän ympäristölliset ja sosiaaliset vaikutukset. Uusi asetelma pakottaa muun muassa kunnat päivittämään hankintastrategiat, ja saavutettavuusratkaisuista hyötyvien loppukäyttäjien kuuleminen ennen lopullisia päätöksiä tulee avainasemaan.
- EU:n hankintadirektiivi luo mahdollisuuden käyttäjäjärjestöille kehittää toimintamallin, kuinka loppukäyttäjät otetaan kaupunkien (=tilaaja) hankintojen taustaselvityksissä huomioon.
- Seurantatieto siitä, mikä on saavutettavuuden vaikutus asiointi- tai toimimisympäristöihin on tuki siihen, että voidaan todentaa, mikä on asiointi- ja toimimistilan ylläpitäjän tai toteuttajan käsitys vaikuttavuudesta ja varmistaa loppukäyttäjien tyytyväisyys.
- Standardit ja suositukset tukevat ja ohjaavat sisältötyötä, ne auttavat kohdentamaan mistä kriittisistä tekijöistä kokonaisvaltainen saavutettavuus koostuu. Standardeissa ja suosituksissa on monissa yhteyksissä erilaisia näkökulmia osallistavan suunnittelun merkityksestä. Tilaaja voi hyödyntää näitä asioita taustaselvityksissä ennen varsinaista hankintapäätöstä.

## 7.6 Saavutettavuuslähtöinen osaamisen johtamismalli

Viimeisenä tutkimuskysymyksenä oli millaisista toiminnoista voisi koostua ehdotettu toimintamalli, joka saatiin vastaamalla kolmeen edelliseen tutkimuskysymykseen. Seuraava teema esittää toimintamallin kokonaisuudessaan. Kuten aiemmin luvun alussa mainittiin, että ehdotettavaan DfA-perusteiseen osallistavan suunnittelun malliin on elementtejä, joiden avulla on perusteita jatkokehittää saavutettavuuslähtöisen osaamisen johtamismalli. Seuraavaksi tuodaan esille saavutettavuuslähtöisen osaamisen johtamismallin keskeisimmät haasteet. Nämä haasteet voidaan nähdä rakenteellisina ja ratkaistavissa rakenteiden kautta.

*Strateginen design* haltuun: Kestävän kehityksen ajattelumallin vahvistaminen on osa strategista designia. Marco Steinbergin mukaan strategisen designin näkökulmaa voi hyödyntää, kun

monta ongelmaa alkaa limittyä. Tällöin on tyypillistä, ettei niiden keskinäistä suhdetta ei hahmoteta. Silloin tartutaan tutuimpaan pulmaan kokonaisuutta ymmärtämättä. Strateginen design on tapa avata monimutkaisia ongelmia. Kun tiedostetaan systeemien eri osien yhteisvaikutus, pystytään kehittämään kokonaisuuden kannalta toimiva ratkaisu. Muotoilun ja suunnittelun välineitä on mahdollista hyödyntää päätöksenteon tueksi. (Rämö 2012; Tamminen & Kivi 2012.) Kun julkinen tai yksityinen organisaatio toteuttaa palvelun tai kehittää sellaisen, on syytä tarkastella, miten saavutettavuus näkyy samanaikaisesti toteutuksen eri vaiheissa, kuten esimerkiksi palvelusisällöissä, tilojen käytössä, viestinnän menetelmien monipuolistamisessa, infrastruktuurin kehittämisessä. Edellä mainittujen toimintojen yhteisvaikutus ja keskinäinen riippuvuus ja niiden vaikutukset erilaisille käyttäjille on tiedostettava. Muotoilu ja suunnittelu on se elementti, jossa eletään, työskennellään, nautitaan ja muovataan. Miten päätöstenteko voidaan kirkastaa Excel-taulukoiden ja teknisten ohjeiden sijasta lähelle käyttäjilleen merkityksellisempiä ja kestävämpiä ratkaisuja?

*Ihmislähtöinen suunnittelu* vastaa seuraaviin kysymyksiin: Miten ihmiset voivat vaikuttaa omaan elinympäristöönsä ja kuinka saavutettavuusratkaisuista hyötyvät käyttäjät saavat äänensä paremmin esille? Miten ylläpidetään käyttäjien hyvinvointi ja mihin oletukseen tuotetaan palveluja jatkossa? Onko saavutettavuusratkaisuista hyötyvillä mahdollisuus jatkossa tuoda omat tarpeet ja odotukset tai yhteiskehittää suunnittelukumppaneina parempia palveluja? Ihmislähtöisessä suunnittelussa tavoite on luoda käyttäjille merkityksellisiä ja kestäviä ratkaisuja, jossa otetaan huomioon vallitsevan ympäristön vahvat ja mahdollistavat tekijät. Saavutettavuusratkaisut ovat yksi osa kestävästä toimintaympäristöstä. Suunnittelijat ja muotoilijat ovat tässä agentteja tai tulkitsijoita vastaamaan, jotta käyttäjien kokemus merkityksellisyydestä saadaan kasvaamaan.

Menetelmät käyttäjien kuulemiseen ja osallistamiseen ovat lisääntyneet. On tarvetta lisätä tilaaja - tuottaja - käyttäjä -malliin kesken keskusteluyhteyksiä. On tarvetta rakentaa luontevia paikkoja tai tilanteita, jossa erilaiset saavutettavuusratkaisuista hyötyvät käyttäjät voivat olla co-creation tai crowdsourcing -periaatteella kehittämässä yhdessä suunnittelijoiden ja muotoilijoiden kanssa. On syytä huomioida se, että julkisella sektorilla on erilaiset avoimuusperiaatteet kuin yksityisellä sektorilla.

*(Sosiaaliset) Innovaatiot työntövoimana* hyvinvoinnin lisääjänä: Innovaatioilla tarkoitetaan yhteiskunnan toimintamallien, politiikan ja organisatoristen rakenteiden uudistuksia, jotka parantavat yhteiskunnan taloudellista ja sosiaalista suoritus- ja toimintakykyä julkisella ja yksityisellä sektorilla (SITRA 2009). Design for All -ratkaisuista hyötyviä käyttäjiä ei nähdä vielä innovaatio toiminnan voimavarana. Arvonluonti onnistuu yhdistämällä toimijat ja avaamalla, mitä annettavaa Design for All -suunnittelulla ja saavutettavuudella on uusien toimien tarkastelussa ja voiko löytyä uutta kysyntää myös. On olemassa erilaisia kaupunkipaneeleja, asia-

kaspaneeleja, vammaisneuvostoja, vanhusneuvostoja yms., mutta avoimeksi jää edelleen se, onko niillä vaikutusta myönteiseen saavutettavuutta edistävään ratkaisuun. Havainnoivan esimerkin vallitsevasta tilanteesta tuo Hautamäki (2008, 48), joka kutsuu kansalaisyhteiskuntaan liittyviä innovaatioita demokratiainnovaatioiksi. Hautamäen mukaan kansalaisyhteiskunnan päälle on muodostunut yhteiskunnallisten instituutioiden rakennelma, systeemi, joka dominoi kansalaisyhteiskuntaa. Hautamäki (2008, 48) tulkitsee, että tästä asetelmasta syntyy jännite rakenteiden ja kansalaisyhteiskunnan välille. Näin voimme tunnistaa selvästi kaksi yhteiskunnallisten innovaatioiden aluetta:

1. demokratiainnovaatiot, jotka parantavat kansalaisten toiminta- ja vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnassa ja
2. järjestelmäinnovaatiot, jotka parantavat yhteiskunnan suorituskykyä.

Nämä kaksi innovaatiotyyppiä ovat parhaimmillaan toisiaan täydentäviä, mutta ne voivat myös erkaantua toisistaan. Demokratiainnovaatiot eivät välttämättä paranna suorituskykyä. Järjestelmäinnovaatiot eivät puolestaan aina edistä kansalaisten toimintavapauksia. Niiden suunta on myös erilainen. Järjestelmäinnovaatiot lähtevät usein hallinnon päätöksistä ja etenevät ylhäältä alas, kun taas demokratiainnovaatiot painottavat kansalaisten aloitteita ja läheisyysperiaatetta. Kestävän innovoinnin kannalta järjestelmäinnovaatioiden toteuttaminen ilman demokratiainnovaatioita johtaa demokratiavajeeseen ja merkittävien voimavarojen hukkaamiseen. Kansalaisten osaaminen, aloitteet ja toimintavalmiudet ovat lähes käyttämätön voimavara julkisella sektorilla. Osallistuva innovointi edellyttää kansalaisten roolin voimistamista julkisen sektorin kehittämisessä (Hautamäki 2008, 48.)

*Elämäkaariajattelu* haltuun: Jokainen käyttäjä kiinnittyy eri tavalla arkiympäristöön ja saa tarvittavan ohjauksen elämänhallinnalleen. Palvelut, jotka muovautuvat ihmisen elämäntilanteen mukaan, eivät välttämättä enää ole puhtaasti ikään nojaavia vaan niiden perusasiat voivat olla samankaltaisia eri-ikäisillä. Asiakaskeskeinen ajattelu vaatii myös stereotyyppisten oletusten rikkomista, eli miten otetaan käyttäjien oma elämäntilanne huomioon erilaisten palvelujen suunnittelussa vai perustuvatko palvelut organisaation omaan kapea-alaiseen käsitykseen, mikä on käyttäjän tosiasiallinen palveluntarve. Ovatko asiointi- ja toimimisympäristöt eri tavoin joustavia erilaisille ihmisille, ja voiko suunnittelussa elinkaarimallin mukainen ajattelutapa olla edistävää tekijä? Miten asiointi- ja toimimisympäristöjen palvelut suunnitellaan tulevaisuudessa myös tuleviin uusiin tarpeisiin?

## 8 Johtopäätökset

Haastattelut ja aineisto puhuvat puolestaan siitä, että käyttämättömiä voimavaroja ja mahdollisuuksia on vielä hyödyntämättä. Maailman muuttuessa monimutkaisemmaksi tulevat kes-

kiöön kysymykset, millä menetelmillä voidaan hyödyntää ja kehittää nykyisten ja tulevien (nykypäivän työikäiset ja opiskelijatkin ovat myöhemmässä vaiheessa ikääntyneitä) käyttäjien myönteisiä kokemuksia asiointi- ja toimimisympäristöissä. Eli kuinka voidaan ottaa asiointi- ja toimimisympäristöjen suunnittelussa 360 asteen tarkastelu haltuun? Saavutettavuutta ja Design for All -ajattelua tukeva suunnitteluperiaate vaatii lisää valmiuksia ja osaamista, jotta monimutkaistuva ja monipuolistuva maailma voidaan ottaa haltuun ymmärrettäväksi ja tiedostavammaksi näin. Tällä areenalla samanaikaisesti toimijoina ovat valtio, kunta, palvelun järjestäjät ja sen ylläpitäjät, käyttäjäjärjestöt sekä loppukäyttäjät arkikokemustensa kanssa.

Kohtaaminen ja vuoropuhelu ovat yksi merkittävä tekijä avata uhat ja mahdollisuudet. Helpommin sanottu kuin tehty, mutta tutkimuksen kehittämä Design for All -perusteinen osallistavan suunnittelun toimintamallin on tarkoitus helpottaa ja tarkentaa, mihin asioihin voidaan pureutua ja paneutua aineiston pohjalta.

Toimintamallin on tarkoitus olla ehdotus, joka antaa välineitä jatkokeskusteluun saavutettavuus- ja Design for All -asioiden parissa oleville toimijoille. Tulosten pohjalta toivon, että tutkimus voi toimia viitteellisenä aineistona sille, kuinka voidaan luoda uusi tiekartta, jotta voidaan luoda luonteva Design for All -ja saavutettavuusajattelua vahvistava arvoketju tai miten luodaan uutta ihmiskeskeistä suunnittelua vahvistavaa arvonluontia. On luotava toimijoiden selkeä verkosto, joka avaa ja keskittää voimavaransa jatkuvaan hyvinvoinnin ja elämänlaadun kehittämiseen.

Mikäli tutkimustuloksesta otetaan vain yksittäisiä keinoja haltuun ilman isompaa kokonaisuutta, vaarana on etteivät monenlaisten käyttäjien osallisuus vaikuttaa omaan arkeen ja elämänhallintaan tule näkyväksi ja vaikuttavaksi. Toinen uhka on se, että yhteiskunnassa olevat toimijat, kuten kehittäjät, suunnittelijat ja päätöksentekijät pääsekään yhteismielisyyteen tavoitteista ja keinoista, vaan asia jää edelleen pirstaleiseksi ilmiöksi, kuten erityisesti asian tuntijahaastattelut kuvasivat tämän hetken tilannetta.

Viimeisenä tutkimuskysymyksenä oli millaisista toiminnoista voi koostua ehdotettu toimintamalli, joka saatiin vastaamalla kolmeen edelliseen tutkimuskysymykseen. Tulokset viittaavat siihen, että on tarvetta laaja-alaisempaan otteeseen ja päätelmänä tuli viitekehyyksen kuvaus. Jotta Design for All -ajattelua mahdollistava innovaatioperusteinen ajattelu mahdollistuisi, edellyttää se kokonaisvaltaista saavutettavuuslähtöistä osaamisen johtamismallia. Johtamismalliin on siirrettävissä elementtejä tämän opinnäytetyön tutkimuksesta saaduista tuloksista, jotka koskevat Design for All-perusteista osallistavan suunnittelun toimintamallia. Jatkotutkimusaiheet ovat käytettävissä osana saavutettavuuslähtöisen osaamisen johtamismallia.

Tulokset viittaavat siihen, että jatkossa on syytä tarkastella uudella tavalla suunnittelun lähtökohtia. Harkitseminen arvoinen asia on pohtia, kuinka vammaiset, ikääntyneet ja alentuneen toimintakyvyn omaavat henkilöt voidaan osallistaa systemaattisemmin mukaan suunnittelemaan asiointi- ja toimimisympäristöjä. On merkkejä siitä, etteivät em. mainitut käyttäjryhmät ole vielä aktiivisesti suunnittelemassa asiointi- ja toimimisympäristöjä. Suunnittelukulttuuri ei tältä osin vielä toteudu valtavirta-ajattelun lailla, vaan tarvitaan edelleen muistutuksia asiasta.

*Tilaaaja - tuottaja - loppukäyttäjämallissa* on tarvetta kehittää saavutettavuudesta ja erityisesti palveluista saatavan kokemuksellisuuden vaikuttavuudesta tarkempaa tutkimustietoa julkisten hankintojen tueksi. On nähtävissä merkkejä, ettei saavutettavuudesta ole selkeätä systemaattista taustatutkimusta muun muassa kunnissa tai valtiotasolla. Jatkotutkimuksen arvoinen asia, millaisia vaikutuksia on saavutettavuuden mukanaolosta julkisissa hankinnoissa sekä laadullisesti että määrällisesti. Tällä hetkellä haastateltavien asiantuntijoiden näkemykset ovat yhteneväiset siitä, ettei saavutettavuustietämys julkisissa hankinnoissa ole vielä hallittua ja koordinoitua. Vaikuttavuustieto uupuu.

*Saavutettavuusosaamisen määrittely:* Tällä hetkellä Suomessa ei ole yhteisesti hyväksyttyä saavutettavuusosaamiseen liittyvää osoitinta tai tunnistinta. Tällä hetkellä osa osaamisesta hankintaan täydennyskoulutuksen, työssä oppimisen tai omakohtaisen kokemuksen kautta. On hyvä tutkia, onko tarvetta DfA/saavutettavuusosaamisen akkreditointiin, jonka avulla voi osoittaa osaamisen. Tämä helpottaa muun muassa saavutettavuusosaamisen tunnistamista erityisesti julkisten hankintojen yhteydessä.

*Saavutettavuuteen liittyvien koulutussisältöjen tarkastelu:* On syytä tehdä kokonaiskuva, missä opintokokonaisuuksissa ovat esillä saavutettavuus ja Design for All -näkökulma. Yksi keino voi olla koulutussisältöjen kartoitus ja määrittellä, miten koulutussisältöjä voidaan kehittää.

*Julkisten hankintojen arvioinnin tarve:* On tarvetta selvittää julkisten hankintojen osalta, millaisia sosiaalisia ja taloudellisia vaikutuksia, jossa saavutettavuusratkaisut ovat esillä. Vertailun vuoksi myös sellaiset hankinnat on syytä arvioida, joissa ei ole otettu riittävästi saavutettavuusratkaisut huomioon hankinnoissa. Julkisten hankintojen strategian päivittämiselle tulee painetta tulevaisuudessa, sillä EU:n hankintadirektiivi antaa viitteitä siitä, että hankintojen ympäristöllisiin ja sosiaalisiin vaikutuksiin tulee tehdä ennakkotutkimuksia ja -selvityksiä ennen hankintoja päätettäessä. Sosiaalisten vaikutusarvioiden takia laatu on tärkeä tekijä, eli miten loppukäyttäjien tyytyväisyys varmistetaan ja millaisilla menetelmillä tämä varmistetaan. Tämä esittää kysymyksen, millaisia työvälineet on hyvä kehittää niin, jotta että Design for All -ajattelu ja toimintatapa voivat olla hankintojen tekijöille helpompia.



*Käyttäjät käyttäjäjärjestöjensä innovaatioiden voimavarana:* Käyttäjäjärjestön sisäisessä prosessissa demokratisointi ja keskustelun osallistaminen liittyy järjestön toimintakulttuuriin, eli siihen miten tuetaan sellaisia paikkoja, joissa voi tuoda äänensä esille järjestön muodollisissa ja epämuodollisissa tilanteissa. On merkkejä siitä, että käyttäjä- ja kokemustieto on edelleen hajanaista ja tietoa saa yksittäisesti. Kysymys kuuluukin, miten arjessa oleva käyttäjä- ja kokemustieto voidaan valjastaa vahvemmin osaksi järjestöjen vaikuttamistyötä ja yhteiskuntasuunnittelua niin, että ne voivat olla lähteitä uusien toimintojen tai ratkaisujen innovointiin. Näin voidaan samalla löytää pieniä ituja, joista saattaa myöhemmässä vaiheessa kasvaa merkittävämpiä asiakokonaisuuksia kuin miltä ne vaikuttavat tällä hetkellä. Eli kyse on monenlaisten vammaisten ja ikääntyneiden käyttäjien välittämien heikkojen signaalien tunnistamisesta, johon reagoidaan välittömästi ja kyetään ennakoimaan myös tulevat tarpeet. Tämänkaltaisen tieto on mahdollista käyttää osaksi ennakointia. Eri tavoin kriittisten käyttäjien kokemustieto voidaan hyödyntää skenaarioiden rakentamisen muodossa. Tämän avulla voidaan kuvata mitkä kriittisten käyttäjien tarpeet ovat ja tulevaisuudessa. Samalla hahmotetaan, millainen on järjestöjen toimintakenttä tulevaisuudessa.

Eri käyttäjäjärjestöjen on syytä pohtia, miten voi yhdistää yhteisesti ratkaisukeskeistä ajattelua niin, että käyttäjätieto- ja -kokemusasiantuntijuus olisi saatavissa suunnittelijoille, muotoilijoille ja kehittäjille samasta pisteestä samanaikaisesti. Julkisen ja yksityisen sektorin toimijat voivat siis löytää näin paremmin käyttäjät jo suunnitteluvaiheessa, jotta voidaan taata monia käyttäjiä hyödyntäviä kokonaisratkaisuja, myös uusia sellaisia. Näiden havaintojen perusteella nousi jatkotyöstämisaiheita.

Jatkokehittämisen arvoinen asia on Design Thinking -muotoiluajattelua ja palvelumuotoilua yhdistävä valmennusjakson kehittäminen käyttäjäjärjestöjen tutkimus- ja kehittämistyön parissa oleville toimijoille. Käyttäjäjärjestöjen muotoilun mahdollisuuksiin liittyvä valmennusohjelma kannustaa muotoiluajattelun ja luovuuden pariin. Tämän toiminnon vaikutuksia on mahdollista tutkia.

Jos Design for All -perusteisen käyttäjäpaneelin formaatin toteutus on realistinen, on tarvetta tutkia, mitä toimia se edellyttäisi. Tutkimisen arvoisia asioita ovat muun muassa: Minkälaista käyttäjien koulutusta on mahdollista kehittää, ja mitä sen sisällön tulisi olla, jotta voitaisiin hyödyntää parhaiten käyttäjäpaneelista saatava tieto ja kokemus? Onko käyttäjäpaneelille olemassa perusteet strategisten ja toiminnallisten tavoitteiden täyttämiseksi? Onko käyttäjäpaneelille kannatusta käyttäjäjärjestöissä, suunnittelun ja muotoilun organisaatioissa/yrityksissä? Minkälainen tulee olla käyttäjäryhmien kokoonpano, miten tunnistaa motivoituneet ja sitoutuvat? Miten tunnistaa ensimmäistä kertaa aiheeseen tutustuvat käyttäjät? Ja

miten tunnistetaan käyttäjäryhmien sisällä olevat extreme userit/”lead userit” ja hyödynnetään näitä ryhmiä osaksi ennakointi/foresight -työtä?

Saavutettavan palvelun ja viestinnän osalta ei ole vastaavaa yhteismitallista suomalaista kartoitusmenetelmää, kuten on vastaavasti tehty fyysisen saavutettavuuden osalta. Saavutettavaan palveluun ja viestintään orientoituneelle kartoitusmenetelmän tutkimiselle ja kehittämiselle on tarvetta. Yksi vaihtoehto voi olla fyysisten tilojen kartoitukseen sovellettu ESKEH-kartoituslomake ja sen rinnalle voisi kehittää yhteismitalliset palvelujen ja viestinnän saavutettavuutta arvioiva lomake. Toinen vaihtoehto on kehittää palveluja ja viestintää tarkastelevat kartoituslomake, jota voi hyödyntää arvioinnissa.

Lopuksi, opinnäytetyön kirjoittamisprosessi käynnistyi aktiivisesti talvella 2013, kun tutkimussuunnitelma alkoi hioutua vuoden 2012 - 2013 vaiheessa. Kirjoittamisprosessi oli minulle mielenkiintoinen matka, jossa väliajoin oli monenlaisten tuntemusten kirjo: mielialat olivat isojen oivallusten aikaansaamia positiivisia ajatuksia, mutta toisaalta välillä iskeytyi epätoivo siitä, onko opinnäytetyöllä sisällöllä sittenkään merkitystä ja pääseekö loppusuoralle. Kirjoittaminen oli äärimmäisen opettavainen prosessi, sillä kirjoittaminen ja analysointi kehitti perustelutaitojani ja antoi vahvistuksen siitä, että asia on edelleen tärkeä ellei vielä tärkeämpi myös nyt vallitsevan tutkimustulosten valossa. Aihe on tärkeä ja sen merkitys ei tule vähentymään, sillä meitä ihmisiä tulee olemaan nyt ja jatkossa monenlaisia. Meillä on vastuumme myös tunnistaa erilaiset ongelmat ja myös ratkaista ne.

Opinnäytetyön tarkoitus on olla yksi ehdotus monien vaihtoehtojen rinnalla, aineiston tarkoitus oli selkeyttää Design for All -suunnittelutyön kaleidoskooppia selkeämmäksi ja antaa tiekartta siitä, miten jatkossa vaikuttaminen ja kehittäminen elämänlaadun edistämiseksi voi jatkua. Tämä toimintamalli ei ole ehdoton malli, vaan vaatii jatkokeskustelua ja vapaata arviointia, ovatko tutkimuksessa ilmenneet tulokset ja esitettävät keinot oikeansuuntaisia. Tutkimustulosten valossa mallinnuksen jälkeen on nähtävissä merkkejä siitä, että yhteiskunnan valveutuneisuutta Design for All -suunnittelun tärkeydestä on lisättävä. Design for All-suunnittelulla voidaan vahvistaa osallistaminen ja elämänlaatua. Design for All-suunnittelu yksi selkeä työväline elämänlaadun kasvattamiseen ja hankkia syväymmärrystä siitä, mikä motivoi ja vahvistaa ihmistä toimimaan omien kykyjensä mukaan. Kehitys kehittyy edelleen.

## Lähteet

Aragall, F. & Montana, J. 2012. Universal Design. The HUMBLE Method for User-Centred Business. Surrey: Gower Publishing Limited.

Buhalis, D. & Darcy, S. Ed. 2011. Accessible Tourism. Concepts and Issues. Bristol-Buffalo-Toronto: Channel View Publications.

Cassim, J. & Dong, H. 2003: Critical users in design innovation. Teoksessa Clarkson, J; Coleman, R; Keaters, S & Lebbon, C. 2003. Inclusive Design - Design for the whole population (edited). Springer: London Berlin Heidelberg New York Hong Kong Milan Paris Tokyo.

Cassim, J. & Perkovic, N. 2011. Harnessing Inclusivity and Co-Design methods for rebuilding cultural networks and economic transformation in Sarajevo, Bosnia Herzegovina.

Clarkson, J; Dong, H & Keates, S. 2003. The prevalence of functional impairment in Great Britain, chapter 21. Teoksessa Clarkson, J; Coleman, R; Keaters, S & Lebbon, C "Inclusive Design - Design for the whole population. Springer London Berlin Heidelberg New York Hong Kong Milan Paris Tokyo.

Darcy, S. 2013. Sydneyn yliopiston turismialan professori Simon Darcyn puheenvuoro Tourism for All -konferenssissa. Avila, Espanja. 28.6.2013. Omat muistiinpanot.

Fulton-Suri, J. 2007. Involving people in the process. Jane-Fulton-Surin konferenssipaperi.

Haglund, H. 2002. "The Crucial issues may be listed through 6 A's: Availability, Accessibility, Affordability, Awareness, Attractiveness and Appropriateness. In case all these requirements are well covered the 7th A, Acceptance, may be achieved". The ICCHP`02 International Conference. Originally based on EU supported PROMISE programme contribution and further elaborated for speech held by Henry Haglund, European Commission, Linz, July 2002 at the IC-CHP`02 International Conference.

Haglund, H. 2009. Tietotekniikan hyödyntämisen esteettömyys. Standardisoinnin edistäminen. Loppuraportti. Haglund Networks Oy. Suomen standardisointiliitto SFS ry.

Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla: kansalaistoiminta ja sen haasteet. Kansanvlistusseura. Vantaa: Dark.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: EDITA.

Heinänen, S. 2012. Laadukkaalla suunnittelulla toimivampia tiloja ja palveluja. Salla Heinäsen alustus Suunnitteluuyhteistyö - Avain hyvään kaupunkiympäristöön ja toimiviin palveluihin. 26.11.2012. Kuntatalo, Helsinki. Omat muistiinpanot.

Hirsjärvi, S; Remes, P. & Sajavaara, P. 2003. Tutki ja kirjoita. 6.-9.painos. Vantaa: Dark.

Hyysalo, S . 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B97. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Invalidiliitto. 2009. Rakennetun ympäristön esteettömyyskartoitus. Opas kartoituksen tilaajalle ja toteuttajalle. Invalidiliitto.

Jacobson, S. 2009. Asukkaiden käyttökokemus ja innovaatiot kaikille sopivan asumisen ajureina. Teoksessa Tahkokallio, P. toim. 209 Tulevaisuus on saavutettava. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) ja Suomen Design for All-verkosto. Helsinki: Yliopistopaino.

Kempainen , E. 2010. Esteettömyys Suomen lainsäädännössä. Artikkelijulkaisussa Esteettömyys. Osa 1: Johdanto ja periaatteet tuotteiden, palveluiden ja ympäristöjen suunnitteluun. SFS-Käsikirja 48-1. Metalliteollisuuden Standardisoimisliiton ry - MetSta. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS ry.

Kercher, P. 2010. Designpääkaupungin on oltava edelläkävijä. Helsingin Sanomat 11.8.2011, A2.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun käsitteet. Teoksessa Miettinen, Satu (toim.). Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Koivisto, M. & Oinonen, S. 2012. Mikä on palvelumuotoilu? Mikko Koiviston esitys SINCO-seminaarissa, Rovaniemi. 22.11.2012.

Koivisto, M. 2009. Palvelumuotoilu ja sen DfA-potentiaali. Teoksessa Tahkokallio, P. toim. 2009 Tulevaisuus on saavutettava. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) ja Suomen Design for All-verkosto. Helsinki: Yliopistopaino.

Koskinen, I; Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Haastattelututkimus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Leadbeater, C. 2004. Personalisation through Participation. New Script for Public Services. Demos: London.

Mahlamäki, P. 2012. Johdantoteksti julkaisussa YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Suomen YK-liitto. Somero: Sälekarin Kirjapaino.

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. 2011. Yhteissuunnittelu ja ideointi. Julkaisussa Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Myerson, J. 2010. Director`s report Jeremy Myerson. Julkaisussa The Helen Hamlyn Centre Yearbook 2010. Royal College of Art, Lontoo.

Neumann, P. 2013. One decade of evolution in the economy impact of accessible tourism. Experiences from Germany. Peter Neumannin konferenssiesitys. Avila, Espanja. Tourism for All Conference, 28.6.2013.

Norwegian Design Council. 2010. Innovating With People. The Business of Inclusive Design. Norwegian Design Council. Oslo: Fladby AS.

Norwegian Ministry of Children and Equility. 2009. Action plan - Norway universally designed by 2025. The Norwegian government`s action plan for universal design and increased accessibility 2009 - 2013.

Peräkylä, N. 2012. Osallistumisen eri tasot. InnoKylä-verkosto. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (THL).

Prahalad, C.K & Ramaswamy, V. 2004. Co-creation experiences: The next practice in value creation. Artikkelissa Sanders, B-E & Stappers, P-J. 2008. Co-creation and the new landscapes of design. CoDesign: International Journal of CoCreation in Design and the Arts, 4:1; 5-18. Saatavilla www-sivulla: <http://dx.doi.org/10.1080/15710880701875068>

Raike, A. 2005. Löytäjät elokuvantajua rakentamassa [Yhteisöllinen www-palvelun tuotanto]. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino.

Rämö, M . 2012. Muotoilun vaihto-oppilaat. Marco Steinbergin haastattelu. Design 2012 -lehti. Maailman designpääkaupungin aikakauslehti.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki: Yliopistopaino.

Sleeswijk Visser, F; Stappers, P.J; van der Lugt, R & Sanders, E-B.-N. 2005. Contextmapping: experiences from practice. CoDesign, 1(2), 119-149. Artikkelissa Sanders, B-E & Stappers, P-J.2008. Co-creation and the new landscapes of design. CoDesign: International Journal of CoCreation in Design and the Arts, 4:1; 5-18. Saatavilla [www-sivulla: http://dx.doi.org/10.1080/15710880701875068](http://dx.doi.org/10.1080/15710880701875068)

Suomen standardisoimisliitto SFS ry. 2010. SFS-ISO/TR22411 Esteettömyys. Osa 1: Johdanto ja periaatteet tuotteiden, palveluiden ja ympäristöjen suunnitteluun. SFS-Käsikirja 48-1. Metalliteollisuuden Standardisoimisyhdistys ry - MetSta. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS ry.

Tahkokallio, P. (toim.) 2009. Tulevaisuus on saavutettava. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) ja Suomen DfA-verkosto. Helsinki: Yliopistopaino.

Tamminen, T. & Kivi, M. 2012. Palvelutaloihin tulee muotoilla onnellista elämää. Projektuutiset 2/2012.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Toivanen, P. 2012. Alustus aiheesta ”Esteettömyys” Kuuloliiton keskustelutilaisuudessa järjestön käyttäjäkeskeisen ja osallistavan suunnittelun tilanteesta 15.3.2012.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Virtanen, S. 2008. Accessibility Collaboration And Hard of Hearing Users. Työpäpöri kongressiesitelmässä. IFHOH (International Federation of the Hard of Hearing) maailmankonferenssi, Vancouver, Kanada 6.7.2008.

Von Hippel, E. 2005. Democratizing Innovation. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.

Wiman, R. 2007. Kumpaa pitäisi kuntouttaa - ihmistä vai yhteiskuntaa? Artikkelijulkaisussa Karjalainen, Vappu & Vilkkumaa, Ilpo. (toim.) 2007. Kuntoutus kanssamme - ihmisen toimijuuden tukeminen. STAKES - Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino.

### Sähköiset lähteet

Demos Helsinki & Jyväskylän yliopisto. 2010. Metropolin hyvinvointi. Viitattu 4.12.2011.

[http://www.demos.fi/files/Metropolin\\_hyvinvointi.pdf](http://www.demos.fi/files/Metropolin_hyvinvointi.pdf)

Djordjic, M. 2011. Specificities of mystery shopping in retail financial services. Quarterly Marketing Journal. 42 (1), 53-69. Viitattu 10.8.2013.

<http://www.slideshare.net/markodjordjic/specificities-of-mystery-shopping>

EIDD Design for All Europe. 2004. EIDD Design for All Europe Stockholm Declaration, 2004.

Viitattu 5.12.2011. Kirjallinen ilmaisu. <http://www.designforalleurope.org/Design-for-All/>

Elinkeinoelämän Keskusliitto. 2010. Oivallus, 2. väliraportti. Viitattu 21.11.2013.

<http://ek.multiedition.fi/oivallus/fi/liitetiedostot/ajankohtaiset/oivallus-2-valiraportti-final.pdf>

European Society of Opinion and Marketing (ESOMAR). 2005. ESOMAR World research codes and guidelines: Mystery shopping studies. Viitattu 10.8.2013.

[http://www.esomar.org/uploads/public/knowledge-and-standards/codes-and-guidelines/ESOMAR\\_Codes-and-Guidelines\\_MysteryShopping.pdf](http://www.esomar.org/uploads/public/knowledge-and-standards/codes-and-guidelines/ESOMAR_Codes-and-Guidelines_MysteryShopping.pdf)

Finnish Design Forum. Organisaatio. Viitattu 5.8.2013

[http://www.designforum.fi/design\\_forum\\_finland/organisaatio](http://www.designforum.fi/design_forum_finland/organisaatio)

Harju, A. Kansalaisyhteiskunnan määritelmä ja sisältö. 29.7.2013.

<http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/kansalaisyhteiskunta>

Hautamäki, A. 2008. Kestävä innovointi. Innovaatiopolitiikka uusien haasteiden edessä. SIT-RAN raportteja 76. Helsinki: Edita Prima. Viitattu 4.1.2014.

<http://www.sitra.fi/julkaisut/raportti76.pdf>

Heinonen, S. 2013. Megatrendejä ja heikkoja signaaleja. Luonto kestävän hyvinvoinnin tulevaisuuskuvissa. Luonnosta hyvinvointia ja palveluliiketoimintaa - Eväitä vihreän hyvinvoinnin

talouteen. Sitra, Suomen Luontokeskus Haltia. 13.6.2013. Viitattu 3.12.2013.

<http://www.slideshare.net/SitraHyvinvointi/sirkka-heinonen-1362013-megatrendej-ja-heikkoja-signaale>

Helsinki kaikille -projekti (2002- 2011). Helsingin kaupungin esteettömyyslinjaukset. Viitattu 16.9.2013.

[http://www.hel.fi/static/hkr/helsinkikaikille/esteettomyyslinjaukset/helsingin%20\\_kaupungin%20\\_esteettomyyslinjaukset.pdf](http://www.hel.fi/static/hkr/helsinkikaikille/esteettomyyslinjaukset/helsingin%20_kaupungin%20_esteettomyyslinjaukset.pdf)

Helsinki kaikille -projekti (2002-2011). Viitattu 16.9.2013.

<http://www.hel.fi/hki/HKR/fi/Helsinki+kaikille>

IDeALL - Integrating Design for All in Living Labs. Viitattu 26.11.2013. <http://www.ami-communities.eu/wiki/IDeALL>

Innokylä. Tietoa Innokylästä. Viitattu 8.10.2013. <https://www.innokyla.fi/tietoa-innokylasta>

Invalidiliitto ry. Esteettömyys. Viitattu 17.9.2013

<http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/esteettomyys/>

Invalidiliitto ry. Esteettömyys. Viitattu 17.9.2013. <http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/esteettomyys/>

Invalidiliitto ry. ESKEH-projekti. Esteettömyyden arviointimenetelmän ja kartoituslomakkeen kehittäminen. Viitattu 17.9.2013

[http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyysprojektit/eskeh-projekti\\_esteettomyyden\\_arviointimenetelman\\_ja\\_kartoituslomakkeen\\_kehittaminen /](http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyysprojektit/eskeh-projekti_esteettomyyden_arviointimenetelman_ja_kartoituslomakkeen_kehittaminen/)

Kalima, T . 2013. Kirsti Pesolan haastattelu: ”Esteettömyystieto pitää keskittää”. IT-verkkouutiset. Viitattu 27.2.2013.

<http://www.itlehti.fi/portal/verkkolehti/?a=getArticle&issuelid=83&articleid=1000>

Kercher, P. 2010. Designpääkaupungin on oltava edelläkävijä”. HS 11.8.2011, A2. Viitattu 5.12.2011.

<http://www.hs.fi/paakirjoitus/artikkeli/Designpääkaupungin+on+oltava+edelläkävijä/HS20100811SI1MA011dt>

Kulttuuria kaikille ry. Mitä on saavutettavuus? Viitattu 25.5.2013.

[http://www.kulttuuriakaikille.fi/saavutettavuus\\_mita\\_on\\_saavutettavuus](http://www.kulttuuriakaikille.fi/saavutettavuus_mita_on_saavutettavuus)



Mahlamäki, P. 2012. Johdantoteksti julkaisussa YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Suomen YK-liitto. Somero: Sälekarin Kirjapaino Oy. 29.11.2013.

[http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/ykn\\_vammaissopimus\\_uudistettu\\_painos\\_2012.pdf](http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/ykn_vammaissopimus_uudistettu_painos_2012.pdf)

Mieloinen, E. 2011. Sosiaalisten näkökulmien avulla yhteistä hyvää. Viitattu 30.7.2013.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/ajankohtaista/nakokolma/aiemmat-nakokolmat/sosiaalisten-nakokolmien-avulla-yhteista-hyvaa>

Ornamo. 2013. Ornamon toimintasuunnitelma. Viitattu 5.8.2013.

<http://www.ornamo.fi/tiedostot2013/hallinto/Toimintasuunnitelma.pdf>

Peränen, N. 2013. Innopajaopas kehittäjälle. Viitattu 30.9.2013.

<https://www.innokyla.fi/documents/10162/7a938af7-2eb7-45f6-9165-c1eebe8bbbb3>

Petren, F. 2011. "A 21st century design challenge". Artikkel. Design for All Institute of India. March 2011, vol 6 No 3, 22-34. Viitattu 28.9.2013.

[http://www.designforall.in/newsletter\\_Mar11.pdf](http://www.designforall.in/newsletter_Mar11.pdf)

Pietikäinen, S. 2013. EU ja julkiset hankinnat - laatua hankintoihin. Viitattu 3.10.2013.

[http://www.sirpapietikainen.net/wp-content/uploads/2013/09/Julkiiset-hankinnat\\_SGEI\\_SP.pdf](http://www.sirpapietikainen.net/wp-content/uploads/2013/09/Julkiiset-hankinnat_SGEI_SP.pdf)

Pietikäinen, S. 2013. Miten EU varautuu ikääntymiseen? Viitattu 3.10.2013.

<http://www.sirpapietikainen.net/wp-content/uploads/2013/09/Ik%C3%A4-ja-muisti-SP2013.pdf>

Proud Age. 2013. Proud Agen esittely. Viitattu 10.6.2013. <http://www.proudage.fi/mika-proudage>

Ruckenstein, M; Suikkanen, J, Tamminen, S. 2011. Unohda innovointi - keskity arvonluontiin. Sitra 291. Viitattu 28.10.2013. <http://www.sitra.fi/julkaisut/sitra291.pdf>

Sanders, B-E & Stappers, P-J. 2008. Co-creation and the new landscapes of design. CoDesign: International Journal of CoCreation in Design and the Arts, 4:1; 5-18. Viitattu 20.6.2013.

<http://dx.doi.org/10.1080/15710880701875068>

Sleeswijk Visser, F., Stappers, P.J., van der Lugt, R., and Sanders, E.B.-N., 2005. Contextmapping: experiences from practice. *CoDesign*, 1 (2), 119-149. Julkaisussa Sanders, B-E & Stappers, P-J. 2008. Co-creation and the new landscapes of design. *CoDesign: International Journal of CoCreation in Design and the Arts*, 4:1; 5-18. Viitattu 20.6.2013.

<http://dx.doi.org/10.1080/15710880701875068>

Suomen YK-Liitto. 2012. Johdanto. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Suomen YK-liitto. Somero: Sälekarin Kirjapaino Oy. Viitattu 3.1.2014.

[http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/ykn\\_vammaissopimus\\_uudistettu\\_painos\\_2012.pdf](http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/ykn_vammaissopimus_uudistettu_painos_2012.pdf)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Suomen Design for All -verkoston esittely. Viitattu 2.9.2013.

[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/aiheet/tietopakettit/saavutettavuus/suomen\\_dfa\\_verkosto](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopakettit/saavutettavuus/suomen_dfa_verkosto)

Turun kaupunki. Asuminen ja rakentaminen - Esteettömyys. Viitattu 16.9.2013.

<http://www.turku.fi/public/default.aspx?nodeid=11830&culture=fi-FI&contentlan=1>

Tampereen kaupunki. Esteettömyysohjelma 2009-2016. Viitattu 16.9.2013.

<http://www.tampere.fi/hallintojatalous/organisaatio/konsernihallinto/vammaisasiamies/esteettomyysohjelma.html>

Törnroos, J. 2013. VT, lakimies. Hankinnan suunnittelu, hankinnoista ilmoittaminen ja viestintä. Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. Esitys Kuntaliiton hankintadirektiiviseminaarissa 21.10.2013, Helsinki. Viitattu 7.10.2013. <http://www.hankinnat.fi/fi/malleja-ja-lainsaadantoa/hankintauutisia/tapahtumat-ja-uutiset/2013/hankintadirektiiviseminaaritalenne/Documents/Hankinnan-suunnittelu-hankinnoista-ilmoittaminen-ja-viestinta-Tornroos.pdf>

Ukkola, M. 2013. Vanhempi hallitussihteeri, OTL. Työ- ja elinkeinoministeriö Hankintadirektiivi uudistus- uudistuksen tausta ja tavoitteet. Esitys Kuntaliiton hankintadirektiiviseminaarissa 21.10.2013, Helsinki. Viitattu 7.10.2013. <http://www.hankinnat.fi/fi/malleja-ja-lainsaadantoa/hankintauutisia/tapahtumat-ja-uutiset/2013/hankintadirektiiviseminaaritalenne/Documents/Hankintadirektiivin-tausta-ja-tavoitteet-Ukkola.pdf>

United Nations. United Nations Enables - Convention on the Rights of the Persons with Disabilities. Viitattu 2.2.2013. <http://www.un.org/disabilities/default.asp?navid=12&pid=150>

Valtiovarainministeriö, 2013. SADe -ohjelman esteettömyyden toimintamalli. Viitattu 20.7.2013.

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20130613SADeoh/Toimintamalli\\_Esteettoemyys.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20130613SADeoh/Toimintamalli_Esteettoemyys.pdf)

Valtiovarainministeriö. Valtiohallinnon hankintatoimi. Viitattu 7.10.2013.

[https://www.vm.fi/vm/fi/09\\_valtionalous/06\\_valtionhallinnon\\_hankintatoimi/index.jsp](https://www.vm.fi/vm/fi/09_valtionalous/06_valtionhallinnon_hankintatoimi/index.jsp)

von Hippel, E. 1986. Lead Users: A Source of Novel Product Concepts. Viitattu 28.9.2013.

<http://web.mit.edu/evhippel/www/papers/Lead%20Users%20Paper%20-1986.pdf>

#### Julkaisemattomat lähteet

Cassim, J. 2013. Sähköpostikeskustelu maaliskuu 2013.

Tahkokallio, P. 2013. Sähköpostikeskustelu tammikuu 2013 ja marraskuu 2013.

## Kuviot

Kuvio 1: Tutkimuksen lähtöasetelma.....	12
Kuvio 2: Saavutettavuustarpeiden jatkumo (Darcy & Buhalis 2011).....	30
Kuvio 3: Design for All -perusteinen osallistavan suunnittelun toimintamallin viitekehys.....	93

## Taulukot

Taulukko 1: Human factors ja niiden 7 eri A-periaatetta.....	26
Taulukko 2: Osallistumisen eri tasot, suomennettu (Niina Peränen/Innokylä, 2012).	
Alkuperäinen lähde: International Association for Public Participation 2007. ....	37

## Liitteet

### LIITE 1

#### Kysymykset käyttäjäjärjestöjen fokusryhmäkeskusteluissa

##### Osallistavan suunnittelun tilanne käyttäjäjärjestössä

- Mitä on mielestäsi käyttäjäkeskeinen suunnittelu tai osallistava suunnittelu?
- Mitä taitoja tämä vaatii?
  
- Käyttäjäryhmän tarpeiden tunnistaminen
- Mihin perustuvat päätöksenteot, käsitykset uskomukset (vammaisryhmän) toimijoista ja käyttäjistä arjessa?
- Miten vammaisryhmän vaatimukset, tarpeet ja toiveet valmistetaan erilaisissa toimin-taympäristöissä?
- Miten vamma itse määrittää ihmisen toimintaa kokonaisuudessaan kun henkilö osallis-tetaan suunnitteluun kehittäjien ja suunnittelijoiden kanssa?

##### Osallistavan suunnittelun mahdollisuus käyttäjäjärjestön toiminnassa

- Mitkä ovat mielestäsi suurimmat haasteet vammaisryhmän arjessa, jotka voidaan ratkaista osallistavalla suunnittelulla?
- Mitä keinoja on löydettävissä käyttäjäkeskeisen ja osallistavan suunnittelun edistämiseksi käyttäjäjärjestössä?

## LIITE 2

## HAASTATTELUJEN AJANKOHDAT

## Haastattelut

## Järjestöjen ryhmäkeskustelut:

Invalidiliitto 16.5.2013

Kuuloliitto 16.3.2012

Kuurojen Liitto 23.4.2013

Näkövammaisten Keskusliitto 16.4.2013

## Asiantuntijat:

Anna Pylkkänen 16.6.2013

Mikko Kalhama 16.5.2013

Salla Heinänen 23.5.2013

Anu Autio 10.7.2013

Käyttäjäpaneeli 30.-31.8.2013