

Opinnäytetyö (AMK)

Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

Restonomi (AMK)

2014

Hannu Lehtinen

ESTEETTÖMYYSKIERROS

– Käyttäjäarviointi turkulaisissa kahviloissa



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Palvelujen tuottaminen ja johtaminen |

2014 | 38 sivua

Eija Koivisto

Hannu Lehtinen

ESTEETTÖMYYSKIERROS

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten hyvin Turun keskustan liikkeissä esteettömyyden vaatimukset toteutuvat. Esteettömyyttä tarkkaillaan erityisesti pyörätuolissa istuvan henkilön näkökulmasta. Selvitys toteutettiin esteettömyyskierroksella koehenkilön kanssa eri liikkeissä. Tämän jälkeen suoritettiin haastattelemalla käyttäjäarviointi, jotta saataisiin ensikäden tietoa siitä, millainen oli koehenkilön käyttäjäkokemus.

Opinnäytetyössä avataan myös käytettävyyttä käsitteenä ja sitä, mitä se tarkoittaa puhuttaessa siitä tilojen yhteydessä. Lisäksi esitellään muutamia käytettävyyden mittausmenetelmiä, kuten esimerkiksi Usability walkthrough ja kerrotaan menetelmien eroista ja yhteneväisyyksistä. Esteettömyyttä pyritään tekstissä arvioimaan eri näkökulmista, kuten käyttäjän ja kustannusten kannalta, esitellään myös esteettömyyskartoitusta ja ESKEH-menetelmää, joka on Invalidiliiton laatima hyvin kattava esteettömyyskartoitus.

Työssä pyritään myös tuomaan esiin saavutettavuuden ja esteettömyyden merkityserot. Lait, jotka tukevat esteettömyyttä esitellään ja samalla pyritään havainnollistamaan, miten esteettömyydestä saadaan luonteva osa arkista toimintaa.

ASIASANAT:

Esteettömyys, käytettävyys, esteettömyyskartoitus, pyörätuoli.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Hospitality Management |

2014 | 38 pages

Eija Koivisto

Hannu Lehtinen

ACCESSIBILITY SURVEY

The aim of this study is to determine how well the accessibility requirements are met in shops at the centre of Turku. Accessibility is monitored particularly from the perspective of a person sitting on a wheelchair. The study was carried out by the accessibility with the subject in different stores. After this evaluation was carried out by interviewing the subject, in order to obtain first-hand knowledge of, what was the subject user experience.

The thesis will also open the usability concept and what it means when spoken with the premises. In addition to showcasing some of the availability of measurement techniques, such as, for example, Usability walkthrough and the similarities and differences between the methods are explained. Accessibility is intended to assess in the text from different perspectives, such as the user point of view and in terms of costs, text will also be present the accessibility survey and the ESKEH method, a very comprehensive accessibility survey that is prepared by Invalidiliitto.

The work also aims to highlight the differences between accessibility and usability. The laws supporting accessibility are presented and at the same time intension is to illustrate how accessibility can be a natural part of everyday activities.

KEYWORDS:

Accessibility, Usability, Accessibility survey, Wheelchair

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
1.1 Työn tavoitteet	6
1.2 Työssä käytettävät menetelmät	6
2 KÄYTETTÄVYYS TILOISSA	8
2.1 Käytettävyys käsitteen määrittely	8
2.2 Tilojen käytettävyys	9
2.3 Käytettävyyden mittausmenetelmät	10
2.3.1 POE-menetelmä	10
2.3.2 Usability Walkthrough	11
2.3.3 Service Blueprint	12
2.4 Menetelmien eroja ja yhteneväisyyksiä	13
3 ESTEETTÖMYYS JA SAAVUTETTAVUUS	14
3.1 Lait ja asetukset esteettömyyden tukena	15
3.2 Esteettömyydestä luonteva osa toimintaa	16
3.3 Rakennetun ympäristön esteettömyyden osa-alueet	17
3.4 Liikkumisympäristön esteettömyys	20
4 ESTEETTÖMYYDEN ARVIOINTI JA ESTEETTÖMYYSKAROITUKSET	22
4.1 Esteettömyys käyttäjän näkökulmasta	22
4.2 Esteettömyys on kaikille eduksi	23
4.3 Kartoituksista esteettömyyden kehittämiseen	23
4.4 Esteettömyys ja kustannukset	24
4.5 ESKEH-menetelmä	25
5 ESTEETTÖMYYSKIERROKSEN TOTEUTTAMINEN	27
5.1 Cafe Brahe Yliopistonkatu	27
5.2 Cafe Wiklund	29
5.3 Coffee House	30
5.4 Panimo Ravintola Koulu	31
5.5 Pohdintaa esteettömyyskierroksen tuloksista	33
6 YHTEENVETO	37

1 JOHDANTO

1.1 Työn tavoitteet

Esteettömyydellä tarkoitetaan yhdenvertaista mahdollisuutta osallistua yhteiskunnan toimintoihin itsenäisesti. Esteettömyydessä sekä sosiaalinen, fyysinen, kulttuurinen, psyykinen että taloudellinen ympäristö toteutuu siten, että jokainen voi toimintakyvystään riippumatta toimia yhdenvertaisena muiden kanssa. Esteettömyys merkitsee helpompaa ja turvallisempaa liikkumista jokaiselle ja joillekin se on arjen sujumiseen välttämätön asia. (Esteettömyysopas 2014, 7).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella pyörätuolia käyttävän asiakkaan polkua tilaan saapumisesta, saniteettitilojen käytöstä ruoan tilaamiseen. Tällä tavoin pyritään todentamaan, että esteettömyys todella toteutuu kohteessa. Kohteet, joissa tarkkailu suoritetaan, ovat erilaisia kahviloita, jotka sijaitsevat Turun keskustassa. Oletuksena on, että esteettömyyttä on kahviloissa otettu ennestään huomioon. Kohteissa mahdollisesti ilmenevät puutteet ovat todennäköisesti korjattavissa hyvin pienillä muutoksilla tai järkevämmillä käytännön järjestelyillä.

1.2 Työssä käytettävät menetelmät

Esteettömyyttä pystytään kartoittamaan ja arvioimaan monella eri tavalla. Kartoitusmenetelmän valintaan vaikuttavat käyttötarkoitus ja tiedon tarve. Tässä opinnäytetyössä on käytössä esteettömyyskierrosmenetelmä, jolla voidaan tutkia sekä sidosryhmien tarpeita että ympäristössä havaittuja rakenteellisia ongelmia. Menetelmää voi tarvittaessa hyödyntää esteettömyyskartoituksen pohjatietojen keräämisessä. Lisäksi käytössä on käyttäjäarviointi, jossa pyörätuolia käyttävä henkilö arvioi kohdetta omasta lähtökohdastaan. Käyttäjäarviointi tuottaa arvokasta kokemuksellista tietoa esteettömyydestä.

Kierroksen aikana vierailtuja tiloja pyritään samalla myös havainnoimaan. Systemaattinen havainnointi on yleensä luokiteltu kokemusperäiseksi perusmenetelmäksi tiedonkeruussa, jossa tavoitteena on tehdä suoria havaintoja kohteina olevista yksiköistä. Havainnointi on mahdollista jakaa tiedonkeruumenetelmänä osallistuvaan ja ulkopuoliseen havainnointiin. Osallistuva havainnointi tarkoittaa, että tietoja keräävä henkilö osallistuu myös havainnoitavaan toimintaan, jolloin kyseessä on laadullisen aineiston keruu. Tietoa kerääntyy yleensä melko paljon ja havainnot saattavat poiketa toisistaan, siksi aineistoa on hankala saada numeeriseen muotoon. Ulkopuolinen havainnointi pyrkii rakentamaan käsitteellisesti etukäteen havainnoitavan tilanteen. Tällöin tehdään päätös, mitkä asiat ovat havainnoinnin kohteena, millä tavalla havaintoja kirjataan ja miten tehdään rajauksia havainnointikohteesta, jotta havaintojen tekeminen on mahdollista. Tiedonkeruu on survey- tutkimusta muistuttava, jossa tehdään erilaisia mittauksia. Tällöin ei esitellä haastattelukysymyksiä. (Tilastokeskus 2014)

Hyviä puolia havainnoinnissa on, kun ilmiöt pystytään havaitsemaan tapahtumahetkellä. Havainnoinnin kohteena olevan yksilön omat tekemiset eivät ole kohteena. Kielellisellä kommunikaatiolla ei ole havainnoinnissa merkitystä, joten mahdolliset kielelliset ongelmat ja tulkinnat jäävät havaintojen ulkopuolelle. Huonoja puolia havainnoinnissa on esimerkiksi tiedonkeruun aikatauluttaminen tiettyyn aikaan ja paikkaan. Jäsentely tulee tehdä etukäteen huolellisesti, jotta vältetään ongelmilta tulkinnoissa. On myös muistettava, että jäsentelyn tekeminen voi mahdollisesti kaventaa niitä asioita, joita havainnoidaan, joten etukäteissuunnittelun merkitystä ei voi korostaa liikaa.. (Tilastokeskus 2014)

2 KÄYTETTÄVYYS TILOISSA

Yleisesti kielenkäytössä puhuttaessa asioiden käyttämisestä ja käytöstä nämä sanat ovat tuttuja kaikille. Käytettävyys-terminä tarkoittaa hyvin monenlaisia asioita, joita ei välttämättä huomata arkisissa toiminnoissa, vaan ne huomataan vasta ongelmien ilmaantuessa. Joihinkin asioihin, joita pidetään itsestään selvinä, ei tavallisesti kiinnitetä minkäänlaista huomiota, jolloin ei ajatella, kuinka asia voitaisiin tehdä toisin elämän helpottamiseksi. Joissakin tilanteissa asioiden toimiessa kuten pitääkin, saattaa niiden käytettävyydessä olla poikkeavuutta alkuperäiseen tarkoitukseen verrattuna. Usein tällaisissa tapauksissa käyttö on hankalaa tai ongelmallista. (Kärnä ym. 2010)

2.1 Käytettävyys käsitteen määrittely

Kärnä ym. (2010, 15) määrittelee käytettävyyden (usability) palvelun tai tuotteen ominaisuudeksi, jolla osoitetaan, miten palvelu tai tuote saadaan soveltumaan tiettyyn käyttötarkoitukseen määrätylle kohderyhmälle. Vastakohtana hyvälle käytettävyydelle on epäsopiva tuote tai palvelu. Käytettävyydestä saatetaan puhua myös yleiskielen termeillä, kuten käyttäjystävällisyys, käyttökelpoisuus, helppokäyttöisyys ja käyttöön soveltuvuus. (Kärnä ym. 2010, 15)

Käytettävyyteen katsotaan kuuluvan lähes aina asiaan tai esineeseen liittyvä *käyttökelpoisuus* ja *käytettävissä olo*. Esimerkiksi tietokoneen käytettävyyttä parantaa hyvä käyttöohje ja suunnittelu, joka on käyttäjälähtöistä. Englanninkielen sana *accessible* viittaa käytettävissä oloon ja *usability (usableness)* käytettävyyteen. *Accessible* sanaa voidaan liittää suomen kielen termiin saavutettavuus, joka on yksi käytettävyyden muoto. Esimerkiksi käytettävä rakennus tarkoittaa, että se on saavutettavissa. Saavutettavuutta ei voida kuitenkaan pitää ainoana rakennuksen käytettävyyden takeena, vaan saavutettavuus voi olla käytettävyyden edellytys. (Kärnä ym. 2010, 16)

Käytettävyyteen kuuluu aina tiedostettu tai tiedostamaton tarve. Tällöin jonkin asian on oltava käytettävissä, jotta se auttaisi tarpeen tyydyttämisessä. Tunnetuin ihmisen tarpeita kuvaava malli on Maslowin tarvehierarkia. Tarvehierarkiaa voidaan käyttää myös tutkittaessa, mitä tarpeita rakennukset ihmisissä tyydyttävät. Rakennukset tyydyttävät muun muassa tarpeen suojautua sateelta ja luovat turvallisuutta. Ne myös tyydyttävät tarpeen itsensä toteuttamiseen työn tai harrastusten kautta. (Kärnä ym. 2010, 16)

Käytettävyyteen kuuluu lukuisia laatuun liittyviä tekijöitä, kuten ajantasaisuus, eheys, luotettavuus, käyttökelpoisuus, löydettävyys, käyttökelpoisuus, saavutettavuus, ja käyttötuntuma. Näistä osan voidaan ajatella liittyvän mielensisäisiin laatukokemuksiin. Tällöin ne ovat lähellä asiakastyytyväisyyden käsitettä. Käytettävyyden kautta rakennettua ympäristöä voidaan havainnollistaa kokemuksellisesti (Kärnä 2010, 16).

2.2 Tilojen käytettävyys

Käyttäjäkokemus on keskeinen käsite, jolla kuvataan käyttäjän suhdetta tilaan ja tilan tarjoamiin palveluihin. Käyttäjäkokemus on moniulotteinen ja henkilökohtainen. Käyttäjätieto luo perustan, jota käyttämällä tilaan yhdistettäviä käyttäjäkokemuksen tekijöitä voidaan hahmottaa. Tähän perustaan käsiksi pääseminen edellyttää ymmärrystä siitä, mitä tekijöitä käyttäjäkokemukseen liittyy.

Rakennuksen tai tilan käytettävyyden arviointiin liittyvät käyttäjien kokemukset ja niissä toimivien yritysten tavoitteiden toteutuminen. Näitä voidaan tutkia niin yksilö- kuin organisaatitasolla. Käyttäjän tarpeiden näkökulmasta tarkasteltua rakennuksen laadun arviointia, kuvaa parhaiten Maslowin tarvehierarkiaa muistuttava malli, jossa kriittisimmät tekijät on mahdollista jakaa kolmelle eri tasolle:

1. ”Terveellisyys, varmuus ja turvallisuus
2. Toimivuus, tehokkuus ja työhallinta
3. Psykologinen, sosiaalinen, kulttuurinen ja esteettinen toiminta” (Kärnä ym. 2010, 17)

Maslowin mallia on kritisoitu, koska se on liian hierarkkinen. Myöhemmin on tultu siihen tulokseen, että ihmiseen pystytään vaikuttamaan samanaikaisesti useammalla tarpeella. Se tarjoaa hyvän kokonaisvaltaisen pohjan, jolla kyetään pohtimaan erilaisia käytettävyyteen liittyviä tekijöitä ja niihin liittyviä keskinäisiä suhteita. Maslowin hierarkiaan pohjautuvia luokitteluja on myöhemmissä vaiheissa hyödynnetty useissa eri tiloihin liittyvissä mittareissa.

2.3 Käytettävyyden mittausmenetelmät

2.3.1 POE-menetelmä

POE-menetelmä (post-occupancy-evaluation), joka voidaan suomentaa rakennuksen jälkiarvionniksi. Lähtökohtana ovat rakennuksen käyttäjien tarpeet. Tällä pyritään selvittämään, kuinka pitkään rakennuksen arvioidaan selviävän käytössä. Arvioinninkohteina ovat toiminnallisuus, estetiikka, käytettävyys ja joustavuus. Menetelmällä saadaan vastaukset kysymyksiin, kuten

Miten rakennus toimii?

Toimiiko rakennus määritettyjen tavoitteiden mukaisesti?

Miten rakennuksen käytettävyyttä voidaan kehittää tulevaisuudessa? (Kärnä 2010, 26)

POE:ssa käytettävät menetelmät liittyvät yrityksen ja käyttäjien toimintaan. Samalla voidaan myös tarkastella työntekijöiden tyytyväisyyttä ja tuottavuutta, valaistusta, työtilojen akustiikkaa ja talotekniikkaa. Tällainen kartoitus on teknisiä arviointeja pehmeämpi. Siinä otetaan huomioon psykologiset tarpeet, inhimilliset käsitykset ja asenteet (Kärnä 2010, 27).

POE-tutkimuksia tehdään eri vaiheissa rakennuksen elinkaarta. Toiminnallinen POE voidaan toteuttaa pian tilan käyttöönoton jälkeen (esim. 3-6 kuukautta muutosta), käyttäjän opittua käyttämään tilaa, esimerkiksi ennen vuositarkastus-

ta, ja niin sanotun taktisen POE:n voi toteuttaa vähän myöhemmin (1-1,5 v.) ja strategisen POE:n ennen rakennuksen takuukorjausten alkamista (3-5 v.). (Kärnä 2010, 27)

2.3.2 Usability Walkthrough

Usability walkthrough (käytettävyysselvitys) menetelmän avulla on mahdollista saada tietoa, joka on järjestelmällisesti ja havainnollisesti kerättyä siitä, miltä käytettävyys tuntuu käyttäjän näkökulmasta. Tarkasteltaessa kysymyksiä tilojen tarjoamista mahdollisuuksista työn tekemiseen, voidaan käyttäjän tilakokemuksia käsitellä laajempina käsitteinä kuin pelkkä käytettävyys. Siinä huomioidaan ihmisten tunteet ja niihin liittyvät tekijät, kuten tilassa syntyvä mielihyvä. Suunnittelijat ovat käyttäneet kyseistä menetelmää kerätäkseen palautetta tekemisistään suunnitteluprojekteista. Usability walkthrough on yleisimpiä tilan käytettävyyteen kuuluvia arviointivälineitä (Kärnä ym. 2010, 30).

Käyttäjäkokemuksista on saatavissa koko ajan palautetta tilan käytöstä, ylläpidosta ja jatkuvasta kehittämisestä. Kokemukset, jotka tilan käyttäjällä on, ovat erittäin tärkeitä tietoja suunnittelijoille, rakentajilla sekä palvelujen tuottajille. Heillä tulisi olla käytössä menetelmiä, joilla on mahdollista selvittää työympäristön kehittämiseen tarvittavia käyttäjätietoja. Saaduista palautteista pystytään selvittämään käyttäjien tilatarpeet, jolloin tieto toimii hyvänä kehittämistyökaluna. Etuna tässä on, esimerkiksi haastatteluihin ja paperitutkimuksiin verrattuna, on sen luonne, koska tässä metodissa huomioidaan erilaiset tilanteet ja kontekstit. Tällä tavalla saatujen tietojen käyttökelpoisuus voi olla melko heikko (Kärnä ym. 2010, 30).

Menetelmällä saadaan suhteellisen helposti ja nopeasti tieto kohteen eri näkökulmista, ja menetelmää pidetään hyvänä oppimisvälineenä osallistujille. Mietittäessä Walkthrough –metodin käyttöä on syytä pohtia tarkkaan, ketkä osallistuvat käytettävyysselvitykseen, koska osallistujat vaikuttavat saatuun tulokseen. Jos osallistujat ovat liian samanlaisia, he myös ajattelevat samalla tavalla.

Tutkimukset osoittavat, että metodinkäytön kokemukset ovat positiivisia, jos mukana on ulkopuolisia osallistujia. (Kärnä ym. 2010, 31).

2.3.3 Service Blueprint

Service blueprintin avulla havainnollistetaan asiakkaan kokemuksia yrityksen palveluista. Erona perinteiselle vuokaavioille on, että asiakkaan toimintaa tarkastellaan yrityksen rajapinnalla niin, että sen pohjapiirustus on toiminnan keskiössä. Menetelmällä voidaan visualisoida yrityksen palveluprosesseja, asiakaskohtaamisia ja palveluympäristöä asiakkaan näkökulmasta. Muilla tukitoiminnoilla tuetaan yrityksen arvonmuodostusta asiakassuhteessa. (Kärnä ym. 2010, 31).

Service Blueprint voidaan katsoa koostuvan viidestä osasta:

- Asiakkaan toiminta
- Asiakaspalveluhenkilöstön näkyvä toiminta (*front office, onstage*)
- Asiakaspalveluhenkilöstön asiakkaalle huomaamaton toiminta
- Tukiprosessit
- Näkyvä asiakaspalvelutila (Kähäri ym. 2010)

Ensimmäinen osa on ”*asiakkaan toiminta*”, jossa on sellaiset vaiheet, joilla asiakkaalla on mahdollista osallistua yrityksen palvelun toimittamisprosesseihin. ”*Asiakkaalle näkyvä palvelutila*” pitää sisällään kaikki fyysiset, sosiaaliset ja virtuaaliset tilat, joissa asiakas pystyy arvioimaan ja kokemaan yrityksen tuottaman palvelun laadun. ”*Palveluhenkilöstön näkyvä toiminta*” on vuorovaikutuksen rajapinnassa, jolloin asiakas kohtaa suorassa kontaktissa henkilöstön. Asiakaskohtaamisesta käytetään nimitystä totuuden hetki. ”*Palveluhenkilöstön näkymättömän toiminta*” on toimintaa, jossa yrityksen toiminnot ovat asiakkaalle näkymättömiä, joista käytetään nimitystä backoffice- toiminta, kuten esimerkiksi ruoan valmistus ravintolan keittiössä (Kärnä ym. 2010, 32).

2.4 Menetelmien eroja ja yhteneväisyyksiä

POE -menetelmän avulla hankitaan tietoa siitä, miltä rakennuksen eri osien toimivuus ja tekninen laatu vaikuttavat. Käytettävyytutkimuksissa hyödynnetään POE- menetelmän mallia, mutta näkökulmaa on hieman muutettu, sillä painopiste on tilan käyttäjien kokemuksissa kyseisestä tilasta. Kokonaisvaltaisessa näkökulmassa korostuu käyttäjän suhde tilaan ja sen tarjoamiin palveluihin. Käytettävyydessä selvitetään myös, miten käyttäjät ja tiloissa olevat yritykset voivat saavuttaa omat tavoitteensa. Tavoitteena on, että käyttäjän saamat kokemukset ovat miellyttäviä ja mieleenpainuvia. (Kärnä ym. 2010, 33).

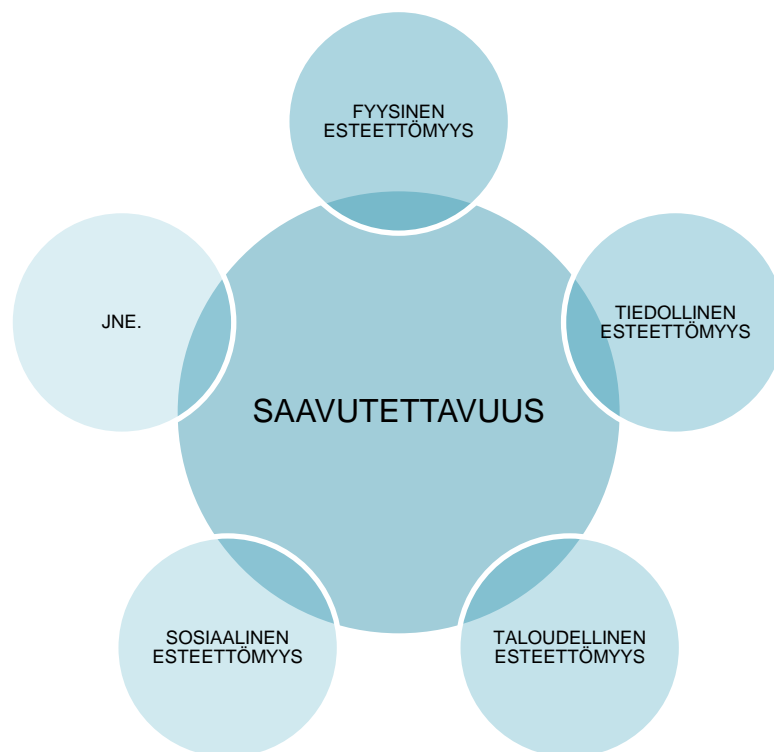
Käytettävyytutkimuksessa painopisteenä on selvittää tilojen ja siellä toimivien ihmisten vuorovaikutusta. Tähän vaikuttavat tilan käyttö eri tilanteissa, käyttäjien arviot ja kulttuuri. POE puolestaan painottuu teknisten asioiden selvittämiseen rakennuksessa. Käytettävyytutkimuksissa edellytetään tarkempaa arviointia liittyen tilojen ja käyttäjien tavoitteisiin.

On todettava, että erilaisilla käyttäjillä ja käyttäjäryhmillä on poikkeavat käyttötarkoitukset ja arvioinnit samasta tilasta. Kokemukset, joita käyttäjillä on tiloista, saattavat olla positiivisia ja elämyksiä herättäviä, siitä huolimatta, että organisaation tavoitteet tiloissa tapahtuvasta toiminnasta ei olisi tehokasta. Tilan käytettävyyden arviointiin tulee haastetta sen moniulotteisuuden ja käyttäjien erilaisuuden takia, jolloin on tärkeää, että tilan käytettävyytutkimuksissa on käytössä monipuolisia ja erilaisia metodeja. (Kärnä ym. 2010, 34)

3 ESTEETTÖMYYS JA SAAVUTETTAVUUS

Käsitteinä esteettömyyttä ja saavutettavuutta käytetään usein synonyymeinä. Saavutettavuus on usein yläkäsite, joka jakautuu osa-alueisiin. Rakennetun ympäristön esteettömyys on niistä yksi (Laitinen 2013, 62).

Saavutettavuuden kokonaisvaltaisessa tarkastelussa huomioidaan rakennetun ympäristön esteettömyyden lisäksi esimerkiksi viestintä (tiedollinen saavutettavuus) ja palveluiden saavutettavuus eri aistien avulla, hinnoittelu (taloudellinen saavutettavuus) sekä kulttuurinen saavutettavuus (kuvio 1). Nämä osa-alueet tukevat toisiaan. Esteettömyys mielletään vielä usein vain tiettyjä käyttäjäryhmiä (esim. pyörätuolinkäyttäjät) hyödyttäväksi ympäristön ominaisuudeksi, vaikka se palvelee kaikkia. Toisille se on myös toimimisen ehdoton edellytys. Esteettömyyden merkitys korostuu entisestään väestön ikääntyessä. Hyvin pitkälle kysymys on asenteista. Kun esteettömyys koetaan tärkeäksi, siihen myös panostetaan. (Laitinen 2013, 63)



Kuvio 1. Saavutettavuuden osa-alueita. (Laitinen 2013, 63)

Esteettömän ympäristön perusta muodostetaan määrittämällä ja yhdistämällä saavutettavat palvelut ja paikat esteettömiksi toimintaympäristöiksi. Ympäristön esteettömyyteen kuuluu useita, laajoja ja vaikeasti hallittavia kokonaisuuksia, kuten tasoerot ja muut liikkumista estävät järjestelyt. Lisäksi ympäristö ja sen tulkitseminen, fyysinen ja kokemuksellinen turvallisuus sekä kulttuuriset, sosiaaliset ja kielelliset rajoitukset ja niiden vähentäminen ovat suuria haasteita. Tulee myös pohtia asioita arvojen näkökulmasta eli millä tavalla ympäristöä käytetään, kenellä on mahdollisuus ja oikeus käyttää sitä? Jotta esteettömyys voidaan huomioida koko kaupunkiympäristössä, tulee luoda erilaisia toiminnanmahdollisuuksia ja vaihtoehtoja, sekä pyrkiä samaan aikaan ympäristön käytettävyyden parantamiseen. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole luopua alkuperäisyydestä ja erikoispiirteistä (Pesola 2009, 3).

3.1 Lait ja asetukset esteettömyyden tukena

Lain edessä kaikkia ihmisiä pidetään yhdenvertaisina. ”Ketään ei saa ilman hyväksyttävää syytä asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön kohdistuvan syyn perusteella” (Finlex 2014).

Viranomaisten on huolehdittava siitä, että kaikissa toiminnoissa edistetään yhdenvertaisuutta tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti. Viranomaisen täytyy vakiinnuttaa sellaisia hallinto- ja toimintatapoja, joilla voidaan varmistaa yhdenvertaisuuden edistäminen, kun asioita valmistetaan ja tehdään päätöksiä. Viranomaisten on erityisesti parannettava sellaisia olosuhteita, joilla on haittaa yhdenvertaisuuden toteutumisessa. (Finlex 2014).

”Hallinto- ja palvelurakennuksen sekä muussa rakennuksessa olevan sellaisen liike- ja palvelutilan, johon tasa-arvoisesti tarkasteltuna kaikilla on oltava mahdollisuus päästä, sekä näiden rakennuspaikan tulee soveltua myös sellaisten ihmisten käyttöön, joiden kyky liikkua tai toimia on rajoittunut” (Finlex 2014).

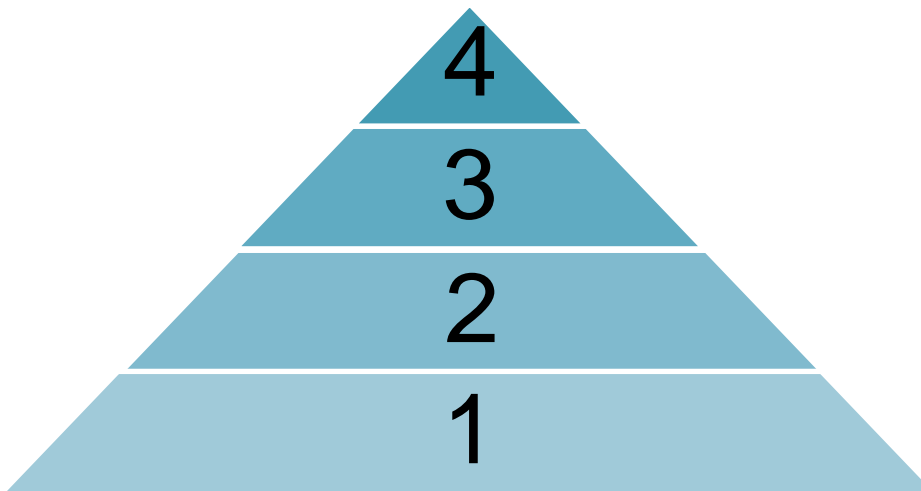
Esteettömyys koskee aina koko organisaatiota, kaikkia sen tasoja ja kaikkia yhteisön jäseniä. Vastuu esteettömyyden toteutumisesta on organisaation joh-

dolla. Sen perusta rakennetaan yhteisössä, vuorovaikutuksessa ja kaikkien jäsenten yhteistyönä. Arjessa esteettömyys tulee ilmi yhteisössä vallitsevilla asenteilla, ilmapiirillä ja yhteisön hyvinvoinnilla. (Korhonen 2013, 71)

3.2 Esteettömyydestä luonteva osa toimintaa

Rakennus tai ympäristö katsotaan esteettömäksi, kun kaikki käyttäjät kokevat sen toimivaksi, miellyttäväksi ja turvalliseksi. Rakennuksen kaikkiin kerroksiin ja tiloihin on helppo päästä, ja tilat sekä niissä olevat toiminnot ovat niin loogisia ja helppokäyttöisiä kuin mahdollista. (Pesola 2009, 1).

Inklusiivisuus rakentuu ja vahvistuu monenlaisten osanottajien pitkäjänteisen, avoimen sekä tavoitteellisen suunnittelun, vuorovaikutuksen ja yhteistyön myötä. Inklusiivisessa toimintamallissa tarve jälkeänpäin tehtävien muutosten tai korjausten tekemiseen vähenee. Inklusiivisuus rakentuu Design for All – periaatteelle, millä tarkoitetaan ohjelmien, tuotteiden, ympäristöjen ja palvelujen suunnittelua kaikkien käytettäviksi. Tämän tulee tapahtua mahdollisimman laajasti ilman mukautuksen tai erityisratkaisujen tarvetta. Design for All ei sulje pois tarvittavia apuvälineitä (kuvio 2). (Korhonen 2013, 68)



Kuvio 2. Tarve kolmio (Korhonen 2013, 68)

Ympäristöä ja palvelua voidaan jaotella yleinen – erityinen – jaotellua tarkemmin. Kokonaisuus rakentuu tällöin neljästä osasta: 1) *peruspalvelut*, 2) *ryhmää koskevat palvelut*, 3) *yksilölliset palvelut* sekä 4) *henkilökohtaiset palvelut*. (Korhonen 2013, 68)

Korhonen(2013, 68) kuvaa tasot seuraavasti:

”Taso 1: Design for All – periaatteen mukaiset ympäristöt ja käytännöt vastaavat mahdollisimman monen tarpeisiin.

Taso 2: Järjestelyt ryhmille, joille on samankaltaisia tarpeita järjestelyille.

Taso 3: Yksilölliset järjestelyt ja apuvälineet

Taso 4: Henkilökohtainen tuki, kun yksilölliset järjestelyt eivät riitä”.

Peruspalvelut ovat hyviä liikkumis-, näkemis- ja kuulemisolosuhteita, joista hyötyvät kaikki tilankäyttäjät.

Ryhmätason palvelut vastaavat useiden yhteisön jäsenten samanlaisiin tarpeisiin, ja ne täydentävät peruspalveluja. Yleisesti tunnettuja ryhmätason palveluja ovat esimerkiksi erilaisten ruokavalioiden huomioiminen ravitsemuspalveluissa tai luentosaleissa olevat äänentoistolaitteet ja induktiosilmukat.

Yksilöllisiin järjestelyihin tai – palveluihin liittyy yleensä yhteissuunnittelu asiakkaan kanssa. Yleisesti sovittuja yksilöllisiä järjestelyjä ovat muun muassa lisääi-ka tai tietokoneen käyttö tentti- ja näyttötilanteissa.

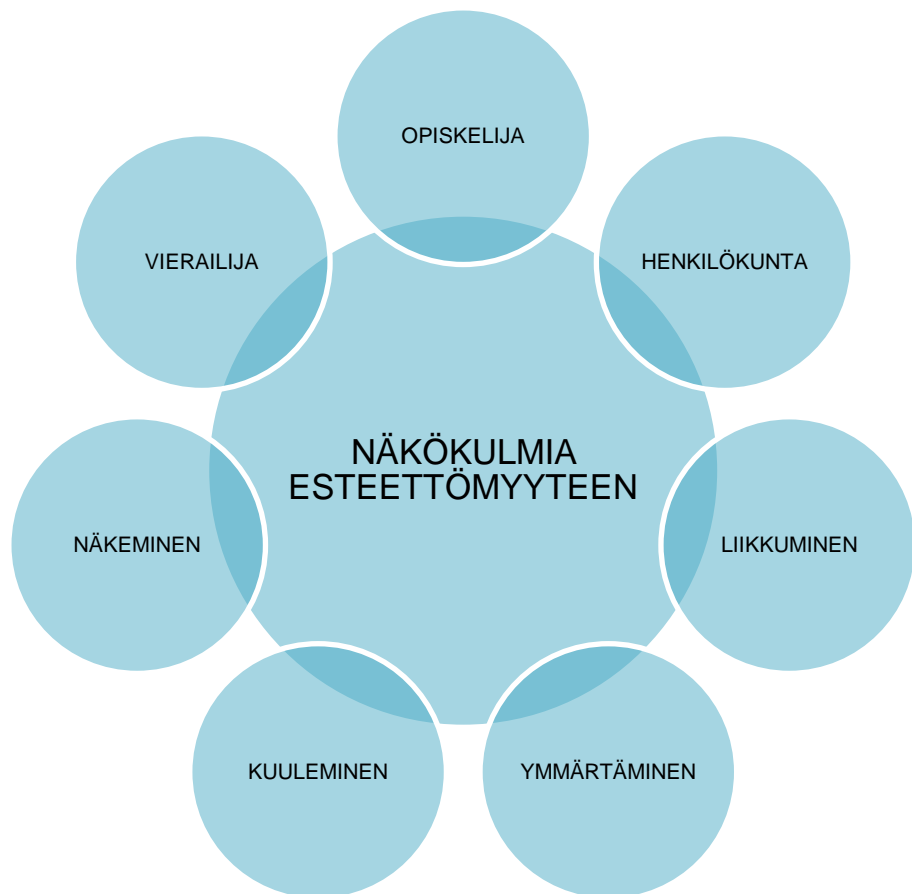
Henkilökohtaiset palvelut ja apuvälineet ovat henkilökohtaisia, ja ne järjestyvät yleensä terveydenhuollon, Kelan tai henkilön kotikunnan kanssa. Yleisesti käytettyjä henkilökohtaisia palveluja ovat tulkkaus- ja avustajapalvelut. (Korhonen 2013, 69)

3.3 Rakennetun ympäristön esteettömyyden osa-alueet

Rakennetun ympäristön esteettömyys ei ole vain liikkumisen esteettömyyttä, vaan myös hyviä kuuntelun ja näkemisen olosuhteita ja selkeitä, helposti ym-

märrettäviä tiloja. Liikkumisympäristön esteettömyys on osa-alueista tunnetuin: tasoerot ja ympäristön fyysiset ratkaisut ovat konkreettisesti mitattavissa ja helppoja ymmärtää. Näkemis- ja kuulemisympäristöjen esteettömyys on aivan yhtä tärkeitä, mutta harva mieltää opasteita tai hyvää akustiikkaa osaksi esteettömyyttä. Ne ovat kuitenkin hyvä esimerkki siitä, kuinka esteettömyys ratkaisut palvelevat kaikkia. (Laitinen 2013, 64)

Esteettömyyden osa-alueet ovat sidoksissa toisiinsa ja toimiva ketju saadaan aikaan kokonaisuudet huomioimalla. Hyvä kokonaisuus edellyttää esteettömyyden tarkastelua kokonaisvaltaisesti kohteesta saatavasta etukäteistiedosta tiloissa toimimiseen. (Kuvio 3) (Laitinen 2013, 64)



Kuvio 3. Esteettömyyden näkökulmat (Laitinen 2013, 65)

Toimiva kokonaisuus saadaan huomioimalla esteettömyyden osa-alueet kaikkien käyttäjäryhmien näkökulmasta. Ymmärtämisen esteettömyydellä tarkoitetaan mm. tilojen helppoa hahmotettavuutta sekä opasteiden selkeyttä ja johdonmukaisuutta. (Laitinen 2013, 65)

Hyvien suunnitelmien romuttuminen saattaa tapahtua jo osittain rakennusvaiheessa, sillä kyse voi olla esimerkiksi huolimattomuudesta, puhtaasta vahingosta, ajattelemattomuudesta tai jopa ns. tietoisesta valinnasta. Työmaakokouksessa on voitu luvata tuotteen vaihtaminen vastaavaksi tuotteeksi, mutta uudesta tuotteesta puuttuu esteettömyyden näkökulmasta oleellisia ominaisuuksia. Tällöin esteettömyyden on mahdollista jäädä täysin toteutumatta. Tästä esimerkkinä vastaavuuden hahmottamisen puute monista eri näkökulmista. (Pesola 2009, 5)

Vastaavuuden tarkistaminen on urakoitsijan vastuulla ja tuotteen vaihtamiseen yleensä vaaditaan lisäksi suunnittelijan hyväksyntä. Vastaavuuteen liittyy lukuisia näkökulmia, aina ei tule ajatelleeksi, mitkä ominaisuudet ovat olleet tärkeitä valintaperusteita. Tällöin kiinnitetään helposti huomiota ”väärään” vastaavuuteen. Vastaavuutta voi havainnoida neljästä eri näkökulmasta (Pesola 2009, 5):

- **”Hintavastaavuus:** Onko tuote samanhintainen; tuotteen vaihtamisen syynä on usein juuri halvempi hinta.
- **Esteettinen vastaavuus:** Onko materiaali tai tuote samannäköinen?
- **Tekninen vastaavuus:** Onko tuotteella tai materiaalilla samat, kestävyys-, kiinnitys-, jne. ominaisuudet?
- **Toiminnallinen vastaavuus:** Mahdollistaako materiaali tai tuote toimimisen samoilla tavoin, onko esimerkiksi siivottavuus sama?” (Pesola 2009, 5)

Toimitusaika voi vaikuttaa siihen, että tuote vaihdetaan. Ongelma voidaan kuitenkin välttää, jos tuote on tilattu hyvissä ajoin. On hyvin tärkeää, jotta kaikki rakennushankkeessa mukana olevat osapuolet sisäistävät esteettömyysajatuksen. Näin tärkeät ominaisuudet säästyisivät vielä ”vastaavaksi” vaihtamisen jälkeen. (Pesola 2009, 5-6)

3.4 Liikkumisympäristön esteettömyys

Liikkumisympäristön esteettömyydellä tarkoitetaan esimerkiksi esteettömiä kulkureittejä sekä apuvälineiden käytön huomioivaa tilojen mitoitus- ja varustelua. Esteet ovat usein hyvin konkreettisia: tasoeroja sisäänkäynnillä tai sisätiloissa, kapeita kulkuväyliä ja korkeita kynnyksiä. Ne sulkevat osan käyttäjistä kokonaan toiminnan ulkopuolelle. Esteettömien ratkaisujen tulee olla käytettävissä itsenäisesti. Hyvä palvelu täydentää rakennetun ympäristön esteettömiä ratkaisuja, mutta ei korvaa niitä. ”Kyllä me autetaan” – asenne ei yksin riitä. (Laitinen 2013, 65)

Pyörätuolimitoitus on esteettömässä suunnittelussa hyvä lähtökohta. Moni vanhempi henkilö käyttää kuitenkin rollaattoria, harvemmin pyörätuolia. Voimiltaan heikentyneet kädet voivat vielä jaksaa työntää rollaattoria, mutta nostaminen ei välttämättä onnistu, voi kahden sentin kynnys olla ylitsepääsemätön este. Pystyreunaisen kynnysen yli rollaattori ei välttämättä mene työntämällä. Lakien, asetusten, määräyksien ja ohjeiden kirjaimellinen noudattaminen ei riitä, vaan on lisäksi ymmärrettävä, mistä on todella kyse. Tällöin ympäristö ja rakennukset mahdollistavat elämisen ja asumisen ihmisten eri elämänvaiheissa. (Pesola 2009, 4)

Pyörätuolilympyröiden pohjapiirroksiin piirtäminen ei yksin takaa tilojen toimivuutta pyörätuolin käyttäjän tai muun liikkumis- tai toimiesteisen henkilön kannalta. Eikä liioin ole tae tilojen tai rakennuksen esteettömyydestä. Se todistaa ainoastaan, että kyseessä olevassa kohdassa mahtuu pyörätuolilla kääntymään ympäri. Piirretty pyörätuolilympyrä antaa virheellistä tietoa tilan käytettävyydestä tilanteessa, jossa ovi aukeaa tilaan sisäänpäin. Ympyröitä tulee piirtää muistena, että tilan toiminnallisuuteen ja käytettävyyteen tarvitaan muutakin kuin lattiapinta-alaa. (Pesola 2009, 5)

Liikkumisympäristön esteettömyyden toteutuminen edellyttää myös rakennetun ympäristön esteettömyyden muiden osa-alueiden toimivuutta. Selkeä opastusjärjestelmä on osa esteetöntä ympäristöä. Liikkumisen kannalta esteetön kulureitti tai vaihtoehtoinen sisäänkäynti on käyttäjän kannalta huono, ellei sitä ole opastettu selkeästi. Näkemisympäristön esteettömyys tukee liikkumisympäristön esteettömyyttä, esimerkiksi portaiden askelmien reunojen hahmottamista helpottavat kontrastiraidat, jotka tekevät liikkumisesta turvallisempaa kaikille portaissa kulkeville. (Laitinen 2013, 66)

Näkemis- ja kuulemisympäristön esteettömyys kulkevat käsi kädessä. Riittävän voimakas ja häikäisemätön valaistus antaa mahdollisuuden seurata puhujan suun liikkeitä, jolloin puheesta selvän saaminen helpottuu. Kuulemisympäristön esteettömyydellä on vaikutusta myös turvallisuuteen. Erilaiset hälytykset tulisi olla havaittavissa äänen lisäksi myös visuaalisesti. (Laitinen 2013, 67)

4 ESTEETTÖMYYDEN ARVIOINTI JA ESTEETTÖMYYSKAROITUKSET

Esteettömyys on yhdenvertaisia toimintamahdollisuuksia. Se ei ole mielipide vaan sopimus, jonka sisältö on määritelty rakentamismääräyksissä ja ohjeissa. Käytännössä rakennetun ympäristön esteettömyys tarkoittaa toimivia perusratkaisuja ja parempaa ympäristöä kaikille. Se on ympäristön laatutekijä ja ihmis-oikeus. Esteettömyyttä tulisi kaikkien myös osata vaatia. (Laitinen 2013, 62)

4.1 Esteettömyys käyttäjän näkökulmasta

Käyttäjän näkökulmasta esteettömyys tarkoittaa turvallisuutta, toimivuutta, tilan tai rakennuksen käyttäjän tarpeisiin sopivuutta sekä viihtyisyyttä. Tällaisten asioiden sisäistäminen on merkittävää, jotta tilojen käytettävyyden pysyy korkealla tasolla. eikä heikkene esimerkiksi ajattelemattomuuden takia. Kun kaikki asiat ovat paikoillaan ja toimivat, esteettömyyteen ei tarvitse kiinnittää huomiota, vaan liikkuminen ja toimiminen sujuvat vaivattomasti. Esteettömyyden puutteita on hyvin helppo huomata.

Julkisissa rakennuksissa ja työpaikoilla lisätään usein tilojen viihtyisyyttä viherkasveilla, koriste-esineillä tai veistoksilla. Näitä käytettäessä ei rakennuksen esteettömyyttä saa samalla heikentää. Esimerkiksi roska-astiaa ei laiteta hissin painikkeen eteen tai suurta viherkasvia paikkaan, mikä hankaloittaa/estää käsi-johteen käytön tai muodostaa yllättävän esteen näkövammaiselle.

Rakennuksen tai tilan käyttäjän toimesta esteettömyyttä voi myös parantaa. Kohtiin joissa syntyy törmäysvaara, voidaan asettaa esimerkiksi sohvaryhmä kulku esteeksi. Rajaamaton alusta ylös nousevissa avoportaissa on tyypillinen suunnitteluratkaisu jossa syntyy törmäysvaara (Pesola 2009, 6).

4.2 Esteettömyys on kaikille eduksi

Esteettömyys on välttämättömyys usealle ihmiselle, mutta oikeasti kaikki hyötyvät siitä. Ei tule suunnitella vain hyvän näköistä. Rakennus johon ei yksinkertaisesti pääse, tai palveluautomaatti johon ei ylety, tai jos puhelin jolla ei voi soittamaan. Onko tällöin siitä mitään hyötyä, että rakennus, palveluautomaatti tai puhelin on hyvän näköinen? (Pesola 2009, 13)

Tällä hetkellä melkein kaikkea on mahdollista liikutella pyörillä. Siksi esteettömyyttä ei pidä nähdä vain ”vammaisten” tai ”vanhusten” ongelmana, koska kysymys ei ole pelkästään pyörätuoleista, lastenvaunuista tai rollaattoreista. Muita vastaavia esimerkkejä esteettömyyteen liittyvistä hyötyjistä voidaan mainita mm. postinkantajat kärryineen, matkalaukut, siivous- ja tarjoiluvaunut tai muutokuljetukset, jotka useimmiten hoituvat pyörällisillä nokkakärryillä. (Pesola 2009, 14)

Ympäristön voi myös rajoittaa toimintakykyä. Kyse ei aina välttämättä ole ihmisen ominaisuudesta. Kaikki me olemme liikkumis- ja toimimisesteisiä huonosti suunnitellussa ympäristössä. Helpoiten tämä ilmenee esimerkiksi liian monimutkaisten laitteiden kanssa. Tai ympäristössä, jossa liian huonon akustiikan vuoksi ääni puuroutuu emmekä siksi kuule kuulutuksia, tai jossa opasteiden kirjainten koko ja huono valaistus estävät lukemasta tiedotteita (Pesola 2009, 14).

4.3 Kartoituksista esteettömyyden kehittämiseen

Parhaimmillaan esteettömyyskartoitus kehittämis ehdotuksineen ajoittuu hanke suunnittelun alkuun, mutta sitä kannattaa hyödyntää myös pienempien muutostöiden yhteydessä. Esteettömyydestä tiedottaminen on tärkeää. Esteettömyystiedoissa on tärkeää kuvailla kohdetta, ei käyttäjäryhmiä. ”Soveltuu liikkumisesteisille” ei kerro yhtä paljon kuin kuvaus hissien tai esteettömän wc-tilan olemassaolosta ja mitoituksesta. On myös tärkeää, että tiedotteessa tai verkkosivuilta löytyy yhteystiedot lisätietojen saamiseksi. (Laitinen 2013, 74)

Laajemmat esteettömyyskorjaukset kannattaa toteuttaa muiden muutostöiden yhteydessä. Kehittämisehdotukset voidaan jaotella helposti korjattaviin sekä suunnittelua ja investointeja vaativiin asioihin. Joskus pienilläkin asioilla (toimittavan muutos) saadaan suuri parannus tilojen toimivuuteen käyttäjän kannalta. Esim. ilmoitustaulun edessä oleva pöytä estää lukemisen lähietäisyydeltä. Joissakin tapauksissa voidaan tilannetta helpottaa tilapäisjärjestelyin, kunnes pysyvämpi ratkaisu saadaan toteutettua. Raskaan ulko-oven avaamiseksi voi kutsua apua ovikelloa soittamalla. Tilapäisjärjestelyt eivät kuitenkaan saa jäädä pysyviksi tai hidastaa esteettömien ratkaisujen suunnittelun ja toteutuksen aikataulua. Kohomerkitöiden ja pistekirjoituksen lisääminen tilapasteisiin on hyvä tapa kehittää esteettömyyttä. (Laitinen 2013, 75)

4.4 Esteettömyys ja kustannukset

Rakennusvaiheessa esteettömyys ei usein maksa ”esteellistä” enempää. Perusteellinen suunnittelu ja suunnitelmien toteuttaminen ovat sen vaatimukset.

Esteettömyys tulee pitkällä aikavälillä halvemmaksi, sillä toimivat tilat pienentävät muutostarvetta, lisäävät eri toimintojen nopeutta ja sujuvuutta esimerkiksi lentokentillä suurten ihmismassojen siirtymistä paikasta toiseen. Ajattelemattomasti rakennettu tulee todennäköisesti kalliiksi. Puutteita voi olla mahdoton korjata jälkeenpäin (Pesola 2009, 9).

Esteetön ympäristö, joka on hyvin suunniteltu, mahdollistaa itsenäisen asumisen ja asioimisen henkilöille, jotka ovat toisten avun varassa huonosti toimivassa ympäristössä. On myös huomattava, että vähäisempi tarve kotipalveluun tai avustajiin, vaikuttaa kustannuksiin. Apua ei välttämättä kerta kaikkiaan ole saatavilla. Esteellinen ympäristö myös passivoi ihmisiä kotiin odottamaan palvelua. Tämä puolestaan vaikuttaa ajan myötä ihmisen toimintakykyyn, kun keho ei saa riittävästi liikuntaa. (Pesola 2009, 9)

Esteettömyys jälkeinpäin toteutettuna tulee todennäköisesti kalliimmaksi. Lisäksi hyvä lopputuloksen saaminen saattaa olla vaikeaa niin ulkonäön kuin ympäristön näkökulmasta. Niin sanottua ”päälle liimattua” esteettömyyttä saataan toteuttaa ottamatta huomioon ympäristön tai rakennussuunnittelijan mieltäpidettä, jolloin lopputulos saattaa suunnittelijan mielestä olla epäonnistunut. (Pesola 2009, 9).

4.5 ESKEH-menetelmä

Invalidiliiton ESKEH-projektissa kehitettiin rakennetun ympäristön esteettömyyden kartoitusmenetelmä. Menetelmään kuuluvat kartoituslomakkeet ja -kriteerit sekä opas kartoituksen suorittamiseen. Yhtenäisen esteettömyyden kartoitusmenetelmän tarpeeseen havahduttiin Invalidiliiton Esteettömyysprojektissa, joka kutsui koolle esteettömyyskartoituksia tehneitä järjestöjä ja muita tahoja keväällä 2006. Tuolloin Suomessa käytettiin noin pariakymmentä eri esteettömyyskartoituslomaketta. Tulokset vaihtelivat, koska kartoituksia tehtiin eri tavoilla ja erilaisin kriteerein. Oli luotava objektiivinen ja yhteismitallinen menetelmä (ESKEH-projekti 2014).

Projektissa onnistuttiin luomaan luotettava ja kattava menetelmä. Projektin aikana otettiin valtava harppaus kohti yhteistä esteettömyyttä, joka hyödyttää kaikkia rakennetun ympäristön käyttäjiä. Periaatteena on, että esteettömyyttä pyritään tarkastelemaan laajasti, kaikkien käyttäjien näkökulmasta. Liikkumisen esteettömyyden lisäksi tarkastellaan tiloissa muiden aistienvaraista toimintaa, esimerkiksi tilojen hahmottamista, kommunikointia, opasteiden lukemista ja kuulemistä. Kartoituksessa huomioidaan lisäksi tiloissa tapahtuvaa toimintaa, ja esteettömyyttä havainnoidaan sekä kohteessa asioinnin että siellä työskentelyn näkökulmista. (ESKEH-projekti 2014).

Projektissa laadittiin lomakkeet, myös julkisten rakennusten sekä viher- ja katualueiden kartoittamiseen. Lomakkeita voi käyttää käyttötarkoitukseltaan erilaisissa rakennuksissa esimerkiksi koulut, toimistot ja uimahallit. Lomakkeet soveltuvat, myös erilaisten esteettömien reittien ja alueiden kartoittamisessa esimer-

kiksi jalkakäytävät ja suojatiet. Lomakkeita voi käyttää, myös yksittäin kohteen visuaalisen ilmeen ja opastuksen uusimisen yhteydessä. Lisäksi ne käyvät opasteiden esteettömyyden arviointiin tai esteettömien wc-tilojen toimivuuden tarkistamiseen. (ESKEH-projekti 2014)

Esteettömyyskartoitusraportissa esitellään esteettömyyttä edesauttavat toimenpide-ehdotukset ja niiden toteuttamisen kiireellisyys. Tällöin painotetaan ennen kaikkea liikkumisen ja toimimisen turvallisuutta. Kartoitusraportin käyttäminen antaa hyvät lähtökohdat sen tilaajalle kohteen saavutettavuuden parantamiseksi. (ESKEH-projekti 2014)

5 ESTEETTÖMYYSKIERROKSEN TOTEUTTAMINEN

Esteettömyyskierros aloitettiin lähtemällä liikkeelle Turun keskustasta kauppatorilta. Pyrkimyksenä oli kiertää liikkeitä johdonmukaisessa järjestyksessä ja siten, että mukana olisi mahdollisimman erityyppisiä kohteita. Näin toimimalla pyritään saamaan mahdollisimman hyvä yleinen käsitys Turun keskustan liikkeiden esteettömyyden laadusta.

Testihenkilö on nuori, selkäydinvammaisen nainen, joka liikkuu manuaalipyörätuolilla. Hänellä on paraplegia, alaraajahalvaus, joka vaikuttaa jalkojen liikkumattomuuden lisäksi muun muassa tasapainoon. Arjessaan hän on aktiivinen ja omatoiminen liikkuja, joka pyörätuolin avulla kokee toimintakykynsä melko hyväksi. Pyörätuolia hän on käyttänyt 7 vuotta.

Testihenkilön asioitua liikkeessä ja kokeiltua siellä olevia esteettömiä tiloja, kuten esimerkiksi wc-tiloja, hän kertoi havainnoineistaan. Haastattelussa pyritään saamaan mahdollisimman kattava kuvaus siitä, millaisen käyttäjä kokemuksen testihenkilö on saanut. Tässä otetaan huomioon niin fyysiset esteet kuin henkilökunnan alttius auttaa testihenkilöä.

5.1 Cafe Brahe Yliopistonkatu

Ensimmäinen kohde oli Yliopistonkadulla sijaitseva Cafe Brahe. Ennen tuulikaappiin siirtymistä havaittiin, että ovensuussa oli matalahko metallinen kynnyks (Kuva 1). Metallinen kynnyks on pyörätuolia käyttävälle asiakkaalle hankala liukauden vuoksi, erityisesti talviaikaan, jolloin lumi pakkautuu pyörätuolin renkaiden uriin, eikä metallia vasten ole pitoa. Pyörien pyöriessä tyhjää joutuu ponnistelemaan huomattavasti enemmän ja kaatumisriski lisääntyy. Asiakastiloihin johtava ovi avautui tilavaan tuulikaappiin, jossa pyörätuolilla oli käännettävä ja väistettävä ovia. Ovi oli jyrkää, mutta siinä oli leveä kahva, josta vedetään ovi auki. Ovi oli lasinen, joka on hyvä asia sillä, mikäli asiakkaalla olisi hankaluuksia sisään pääsyssä, on henkilökunnan helppo huomata tämä ja tulla avustamaan.



Kuva 1. Metallinen kynnyks

Kahvilan tiski oli hyvällä korkeudella, joten annoksen tilaaminen, maksaminen ja ruoan nostaminen mukaan onnistui vaivatta. Tarjolla olleisiin tuotteisiin ei myöskään tarvinnut kurotella, koska henkilökunta asetti tuotteet valmiiksi lautaselle maksupöydän viereen. Käytössä olevat tuolit ja pöydät olivat melko kevyitä. Tämä oli positiivista, sillä istumapaikkaa oli helppo muuttaa siirtämällä tuoleja, vaikkei paikassa muuten ollut kovinkaan paljon tilaa. Asiakaspalvelu oli moitteetonta.

WC-tiloihin oli hyvät selkeät opasteet, jotka näkyivät heti liikkeeseen astuttaessa, ja sinne oli helppo siirtyä tasaista leveää käytävää pitkin. Itse wc-tila oli tilava ja erittäin siisti, eikä käytännön ratkaisuihin kuten esimerkiksi roskakorin paikassa havaittu ongelmia. Suurena plussana mainittakoon, että wc-tilaan oli asennettu hätäkutsu.

5.2 Cafe Wiklund

Kahvila sijaitsee kauppakeskuksen toisessa kerroksessa. Kauppakeskukseen oli helppo saapua. Liukuovet avutuvat itsestään lähelle tultaessa, ja tuulikaappi oli erittäin tilava. Metallisia kynnyksiä tai muuten hankalia pintamateriaaleja ei ollut. Kauppakeskus on melko sekava, mutta hetken miettimisen jälkeen kahvilaan vievän hissien opasteet löytyivät varsin läheltä sisäänkäyntiä. Tämä säästi kulkemasta toiselle hissille ahtaiden hyllyjen välistä. Hissi oli tarpeeksi tilava (Kuva 2), mutta isommalle pyörätuolille tuottaisi haasteita hissien vieressä oleva henkilökunnan kulkuväylä ja hissien edustan turvaportit. Mikäli henkilökuntaa tai muita asiakkaita sattui tulemaan samaan aikaan hissille päin, oli tila melko ahdas.



Kuva 2. Cafe Wiklund hissi

Kahvilan linjastossa oli hyvin tilaa liikkua ja linjastoja oli useampi. Tarjolle asetetut tuotteet olivat selkeästi esillä, mutta ylin tarjoiluhylly oli liian korkealla pyörätuolissa olevalle asiakkaalle. Linjastoa pääsi hyvin lähelle, mikä helpotti muun muassa maksamistapahtumaa huomattavasti. Henkilökunta myös kantoi ostetut tuotteet pöytään, joten asiakkaan ei tarvinnut yrittää saada tuotteita sylissään perille.

Pöytä- ja asiakastilaa kahvilassa oli paljon, mikä helpotti liikkumista ja ylemmälle tasanteelle johtava luiska oli riittävän loiva, joten asiakkaan ei tarvinnut ponnistella liikaa. Pöytien korkeus oli myös hyvä, mutta pöydät olivat sen verran isompia, että niiden siirtäminen oli hankalampaa ja niiden välistä täytyi pujotella melko paljon. Tämä aiheuttaa haasteita, mikäli asiakas käyttää tavallisen pyörätuolin sijasta sähköpyörätuolia tai leveää rollaattooria.

WC-tiloihin oli selkeät opasteet ja se oli tilava. Pönttö oli kuitenkin erimallinen kuin useimmissa inva wc-tiloissa ja ehkä hivenen liian lähellä lavuaaria. Wc-tilan ovesa oli kyltti, jossa ilmoitettiin, että avaus tapahtuu kassalta henkilökunnan toimesta. Tämä on hyvä, jos halutaan pitää wc-tila varmasti ainoastaan invalidiasiakkaiden käytössä ja siistinä. Toisaalta tämä tuottaa ylimääräistä siirtymistä ja jonottamista, koska kyltti pitää lukea ovelta ja sitten lähteä takaisin kassalle pyytämään apua.

5.3 Coffee House

Kahvilan ulko-ovi oli iso ja raskas, joten avaaminen ilman avustajaa on erittäin hankalaa. Lisäksi tuulikaappiin mentäessä oli metallinen kynnyks, joka on liukas. Muuten linjastoon siirryttäessä oli hyvin tilaa. Linjasto oli selkeä ja tuotteet oli sijoiteltu hyvälle korkeudelle. Asiakas yltää pyörätuolista ottamaan itse kaikkia tuotteita. Kahvit noudettiin linjaston päästä ja nurkkauksesta oli helppo lähteä liikkeelle. Henkilökunta toi tarvittaessa ostetut tuotteet pöytään.

Ulko-oven lähellä olevaan tilavampaan asiakastilaan oli melko paljon matkaa kulkea ostosten kanssa. Kahvilan tuolit ja pöydät olivat melko pieniä ja kevyitä, joten niitä oli helppo liikutella, jotta pyörätuolille saatiin tilaa. Astioiden palautuspiste oli hyvin lähellä ja sen luo oli helppo siirtyä.

Asiakastiloissa wc-opasteet näyttivät yläkertaan. Henkilökunta kertoi kysyttäessä, että inva wc-tila sijaitsi samassa tasossa, läheisen ravintolan puolella. Inva-WC merkintä oli hyvin selkeä ja wc-tilassa oli hyvin tilaa. Wc-tilaan ei tarvinnut pyytää henkilökunnalta erikseen avainta, ja sisällä oli hyvät ohjeet, kuinka ovi tuli lukita. Vessapaperiteline oli sijoitettu kiinni wc-tilojen seinään, eikä siihen yltänyt kunnolla pöntöllä istuen. Samoin roska-astia oli sijoitettu wc:n oven viereen. Astiaa pystyisi siirtämään, jotta asiakas yltäisi siihen paremmin.

5.4 Panimo Ravintola Koulu

Kohderakennus oli vanha, joten ovi oli iso ja raskas, eikä sen avausta ollut automatisoitu. Ovesta sisään pääseminen pyörätuolilla ilman apua on mahdotonta. Eteisessä oli portaat, mutta portaisiin oli asennettu pyörätuolihissi. Eteisessä ei ollut mitään, jolla viestiä henkilökunnalle, että hissiä täytyisi tulla käyttämään. Hissi oli vanhaa mallia ja siinä oli pieni koroke siihen siirryttäessä. Turvakaarta laskettaessa alas täytyi pääätä hieman varoa. (Kuva 3).

Aulatilat kohteessa olivat riittävän tilavat liikkumiseen. Toisessa kerroksessa sijaitsevaan lounastilaan pääsi halutessaan tiskin vieressä olevalla hissillä. Tiski oli todella korkea, joten juomien ottaminen mukaan ja maksupäätteelle yltäminen oli pyörätuolista hankalaa. Ravintolassa oli muuten melko hyvin tilaa ja pienien pyöreiden pöytien alle jalat oli helppo saada mahtumaan. Pääosin kulkeminen oli helppoa. Muutama pieniä tasoeroja oli, mutta ne eivät merkittävästi haitanneet.

WC:n sijaintia piti kysyä henkilökunnalta, sillä sitä ei ilmoitettu selvästi. Wc-tila oli lisäksi hivenen piilossa nurkan takana. Avain täytyi pyytää henkilökunnalta. Muuten wc-tila oli riittävän tilava ja toimiva.



Kuva 3. Pyörätuolihissi

5.5 Pohdintaa esteettömyyskierroksen tuloksista

Esteettömyydestä on hyötyä meille kaikille. Invalidien aseman parannuttua on esteettömiä tiloja alettu osata vaatia ja esteettömien tilojen lisääntyessä on valtaväestö havainnut esteettömien tilojen parantavan elämän laatua. Selkeät opasteet, leveät kulkuväylät ja merkkivalot ovat vain jäävuoren huippu asioista, jotka tekevät arjestamme toimivamman ja turvallisemman.

Esteettömyyttä voi kuka tahansa edesauttaa omilla arkisilla ratkaisuillaan. Voimme suunnitella kotimme siten, että liikkuminen ja toimiminen siellä ovat mahdollisimman helppoja. Ihminen ei kuitenkaan voi olla vain omassa kodissaan, joten väistämättä tulee hetki, jolloin on poistuttava ulkomaailmaan ja kohdattava sen asettamat rajoitteet. Kaikkea ei voi muuttaa, mutta jo pienten asioiden muuttaminen saattaa tehdä jonkin toisen elämästä huomattavasti helpompaa.

Suorittaessa esteettömyyskierrosta Turun keskustassa oli hienoa huomata, kuinka monissa kohteissa esteettömyyttä oli jo selkeästi huomioitu. Tilojen koko ja rakennuksen ikä ovat usein sellaisia tekijöitä, jotka pakottavat siihen, ettei esteettömyyttä voida täysin toteuttaa. Monissa kohteissa oli kuitenkin tehty parannuksia ja saatu aikaan ratkaisuja, jotta kaikki asiakkaat pääsisivät viettämään aikaansa kohteissa. Yksikään kohde ei ollut täysin esteetön. Toisissa huomautettavaa oli selkeästi enemmän kuin toisissa, mutta suurimmalta osalta tilanne parantuu huomattavasti tekemällä pieniä käytännön muutoksia. Tulokset voi tarkistaa taulukosta 1.

	SAAPUMINEN	TISKI	PÖYDÄT JA TUOLIT	WC	OPASTEET
CAFE BRAHE	+ läpinäkyvät ovet + tilava tuulikaappi - metallinen, liukas kynnyks	+ hyvä korkeus + annos koottiin valmiiksi	+ kevyitä + helppo muunnella + ei kynnyksiä	+ tilava + siisti + hätäkutsu	+ selkeät + näkyvillä
CAFE WIKLUND	+ automaattiovet + läpinäkyvät ovet - alakerrassa hissien etuosaa ahdas	+ hyvä korkeus - ylin hylly liian korkealla	+ tilavia + loiva ramppi - joutuu pujottelemaan	+ tilava - pöntön malli - avaus kasalta	+ selkeät + hyvin esillä
COFFEE HOUSE	+ läpinäkyvät ovet - raskas ovi - metallinen kynnyks	+ selkeä + hyvä korkeus	+ kevyitä tuoleja + loiva ramppi - melko pitkä etäisyys pöytiin	+ tilava - tarvikkeiden etäisyys	- hankala havaita - WC:stä kysyttävä henkilökunnalta
PANIMO RAVITOLA KOULU	+ pyörätuolihissi - mahdoton ovi - ei keinoja hälyttää pyörätuolihissin käyttäjää ovensuusta	- liian korkea	+ jalat mahtuvat pöytien alle hyvin, runsaasti tilaa + vain pieniä kynnyksiä tilojen välillä	+ toimiva - hivenen piilossa - avaus kasalta	- opasteita huonosti - kysyttävä henkilökunnalta

Taulukko 1. Esteettömyyskierroksen tulokset.

Kaikki liikkeet sijaitsevat keskustassa, joten niihin saapuminen itse siirtyen, tai julkisilla kulkuneuvoilla on helppoa. Itse liikkeisiin sisään siirtymisen helppous vaihteli hyvin paljon. Kolmessa neljästä liikkeestä oli lasiovet, mikä helpottaa asiakkaan huomaamista, jotta henkilökunta voi tulla auttamaan, jos ovea ei ole automatisoitu. Parissa tapauksessa ovi oli niin raskas, että sen avaaminen oli hankalaa. Panimo Ravintola Koulun kohdalla tämä johtunee siitä, että vanha rakennus on haluttu säilyttää lähes alkuperäisessä kunnossa. Yleisesti voidaan ajatella, että jos oviaukon koon pienentämiseen ei ole tarvetta, on hyvä pyrkiä ainakin 850 mm oven vapaaseen leveyteen. Nyrkkisääntöjä ovat asuntojen sisäovissa 800 mm ja ulko- ja wc:n ovissa 850 mm vapaa kulkuaukko. Raskaiden ovien avaamista voidaan helpottaa asentamalla esimerkiksi kaksi kyynärpääpainiketta, toinen ”tavalliselle käyttökorkeudelle” ja toinen 15 cm:n korkeudelle lattiasta. Tällöin oven voi avata vaikka pyörätuolin jalkalautoilla. (Pesola 2009, 22)

Tuulikaappiin tullessa, jos ulko-ovi ei ole automatisoitu, ennen sisempää ovea avataan ulompi ovi. Pyörätuolin kanssa tuulikaappiin tullessa täytyy huolehtia, että sisemmän oven saa auki, vaikka ulompi ovi ehtii sulkeutua. Tässä tilanteessa selän takana olevaa ovea ei välttämättä pysty avaamaan. (Pesola 2009, 23) Tämä ei yhdessäkään kohteessa tuottanut ongelmaa. Liukas metallinen kynnys sen sijaan tuotti oman haasteensa Cafe Brahessa ja Coffee Housessa. Oviaukot on mahdollista ratkaista ilman kynnystä. ”Ulko-oviin soveltuu oven alareunan sisään nouseva ns. giljotiinikynnys, joka oven sulkeutuessa laskeutuu alas sulkien oven ja lattian välisen raon tiiviisti. Toinen vaihtoehto on magneetikynnys, jossa oven sulkeutuessa oven alalaidassa olevat magneetit vetävät kynnykset tiiviisti kiinni oveen” (Pesola 2009, 24).

Opasteet jakoivat kohteet selvästi kahtia. Cafe Brahessa ja Cafe Wiklundissa opasteet olivat selkeitä, ja ne olivat hyvin näkyvillä. Muissa opasteita oli harvemmassa tai ne oli sijoitettu hankalasti havaittaviin paikkoihin. Henkilökunta oli tosin näissä palveluvaltista, ja ohjeet oikean paikan löytämiseen oli helppo kysyä. Opasteita on helppo lisätä liikkeeseen, mutta on otettava huomioon niiden selkeys niin tekstin kuin kontrastin kannalta. Tiskeissä vain kahdessa havaittiin

korkeudesta johtuvia ongelmia. Panimo Ravintola Koulussa maksaessa sai kurottautua, jotta ylettyi maksupääteeseen ja Wiklundilla ylimmällä hyllyllä tarjolla oleviin tuotteisiin ei tahtonut ylettyä. Henkilökuntaa tulee opastaa, mikäli hylly halutaan säilyttää, että pyörätuolissa istuvan asiakkaan saapuessa hänelle tullaan ojentamaan tuotteet ylimmältä hyllyltä. Tämä omalta osaltaan parantaa asiakkaan kokemusta vierailun aikana.

Yllättävää oli havaita, että jokaisessa liikkeessä pöydät ja tuolit olivat esteettömyyden kannalta hyvin toimivia. Lisäksi tiloissa ei ollut hankalia kynnyksiä tai luiskia hankaloittamassa liikkumista. Mainittavaa on vain Coffee Housessa tiskiltä oleva melko pitkä etäisyys pöytiin ja Cafe Wiklundilla pöytiä pitäisi sijoitella uudestaan niiden välissä tapahtuvan pujottelun vähentämiseksi. Tämä on ongelma erityisesti henkilölle, joka käyttää sähköpyörätuolia. Nämä puutteet hoituvat kuitenkin varsin helposti uudelleen sijoittelulla.

Wc-tilat olivat kaikissa kohteissa tilavia, mutta muutamia ongelmia kuitenkin ilmeni. Tärkeitä wc-tiloihin liittyviä ominaisuuksia ovat, että ne on helppo löytää ja päästä myös helposti. Niissä ei saa olla ulkopuolisia lukkoja, jotta avainta ei tarvitse hakea muualta. (Pesola 2009, 19) Wc-tilassa tapahtuvia asioita ei ole aina ajateltu sen enempää pöntön asentamisen jälkeen. Olisi hyvä ajatella, minne päällysvaatteet ja käsilaukku lasketaan, kuinka yltää wc-istuimella istuessa wc-paperiin ja käsisuihkuun, kuinka ylettyy pyörätuolissa istuen pesualtaan äärellä saippua-annostelijaan jne. Lisäksi tulee miettiä roska-astian avaamista ja sijoitusta. Hyvä sijainti on käsipyheannostelijan alla. Jos wc-tila on välttämättä varustettava myös lastenhoitopöydällä, tulee tilaa varata niin, että peruskäyttö ei vaikeudu. (Pesola 2009, 20) Coffee Housessa toimintojen kulun miettiminen oli jäänyt selvästi kesken. Ongelmakohtat ovat siitä huolimatta helposti korjattavissa uudelleenjärjestelyllä. Niissä kohteissa, joissa avain on pyydetty kassalta, on syytä harkita wc-tilaan johtavan oven vaihtamista kulkemisen helpottamiseksi.

6 YHTEENVETO

Esteettömyyden edistäminen tarkoittaa käytännössä yksilön sekä ryhmien osallisuuden sekä yhdenvertaisuuden vahvistamista erilaisin tavoin. Esteettömyys on yksi moninaistuvan yhteiskunnan ja yhteisön hyvinvoinnin sekä menestymisen edellytys. Vallalla olevia esteettömyyskäsitteitä ovat haastaneet muun muassa monikulttuuristuminen sekä ikäihmisten yhä aktiivisempi ote yhteiskunnassa. (Korhonen 2013, 67)

Täysin esteettömän ympäristön aikaan saaminen ei ole helppo tehtävä. Tilojen käytettävyyden perusteet on tunnettava, ja suunnittelu on aloitettava mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta esteetön ympäristö toteutuisi mahdollisimman pienin ponnistuksin. Hyvästä pohjatyöstä huolimatta esteettömyyttä saattaa heikentää tilan ulkopuolelta tulevat tekijät. Esimerkiksi saapumien julkisilla kulkuneuvoilla voi olla hankalaa. Tällöin ei olla täysin kaikkien ihmisten saavutettavissa.

Optimaalisessa tilanteessa, missä tilat ovat esteettömiä ja helposti saavutettavissa, saattaa ongelmia kuitenkin ilmetä sosiaalisella tasolla. Kanssaihmiset voivat olla piittaamattomia esteettömyyden toteutumisesta. Tällöin he saattavat tahattomasti tai tahallaan heikentää liikkumisrajoitteisten ihmisten toimintaa ja hyvinvointia omilla teoillaan ja asenteillaan. Nykyään tahallinen haitta on harvinaista, mutta tahattomia vahinkoja sattuu ajattelemattomuuden takia. Ihmisten tietoisuus esteettömyydestä, on kuitenkin lisääntynyt uusien kampanjoiden, tutkimuksien ja esteettömyyskartoitusten myötävaikutuksella.

Esteettömyyden rooli kaikkien jokapäiväisessä kanssakäymisessä ja muissa arkisissa toimissa on kasvanut vuosi vuodelta. Näyttää siltä, että kehitys kohti niin sanottua esteetöntä yhteiskuntaa jatkuu edelleen. Vielä on paljon työtä, jotta tasa-arvo saataisiin toteutumaan täysin esteettömyyden näkökulmasta, mutta tulevaisuus näyttää tällä hetkellä valoisalta.

LÄHTEET

ESKEH-projekti. 2014 Viitattu 11.11.2014, Saatavana
http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyysprojektit/eske/h-projekti__esteettomyyn_arviointimenetelman_ja_kartoituslomakkeen_kehittaminen_

Esteettömyys – esteittä eteenpäin. 2014. Saatavana <http://www.esteeton.fi/portal/fi/>

Esteettömyysohjelma 2009–2016 Tampereen kaupunki. Saatavana
<http://www.tampere.fi/material/attachments/t/5IXselk6X/esteettomyysohjelma.pdf>

Finlex 2014 Viitattu 13.11.2014, Saatavana <http://www.finlex.fi/fi/>

Helppo liikkua 2014, Saatavana <http://helppoliikkua.fi/>

Korhonen S. & Soininen M: ”Yksilöllisesti vaan ei yksin – kohtaamisia ja keskusteluja vammaisuudesta”. Juvenes Print Oy, Tampere, 2013

Laitinen M: ”Miksi joka paikkaan pitää päästä”. Hansaprint Oy, Vantaa, 2013

Kärnä S. & Nenonen S. & Junnonen J-M. KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN RAKENNUKSEN ARVIOINTIMENETELMÄ – Asiakaskokemukset kehittämisen työvälineenä.

http://bes.aalto.fi/en/publications-002/reports/raportti_b21/ , Espoo, 2010