

Annukka Kivini

ESTEETTÖMYYSKARTOITUS JA ESTEETTÖMÄN  
MATKAPAKETIN TUOTTEISTAMINEN RAUMAN KAUPUNGIN  
MATKAILUTOIMELLE

Matkailun koulutusohjelma

2011

## ESTEETTÖMYYSKARTOITUS JA ESTEETTÖMÄN MATKAPAKETIN TUOTTEISTAMINEN RAUMAN KAUPUNGIN MATKAILUTOIMELLE

Kivini, Annukka  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma  
Kesäkuu 2011  
Ohjaaja: Halme Jaana  
Sivumäärä: 42  
Liitteitä: 6

Asiasanat: Toimintatutkimus, esteettömyys, tuotteistaminen, esteettömyyskartoitus

---

Tämän opinnäytetyön avulla perehdyttiin Rauman kaupungin matkailukohteiden esteettömyyteen pyörätuolin käyttäjän kannalta. Opinnäytetyön ensimmäisenä tavoitteena oli suoritettuna esteettömyyskartoituksen avulla löytää pyörätuolin käyttäjälle esteettömät kohteet Rauman matkailuun liittyvien kohteiden joukosta. Toisena tavoitteena oli tuotteistaa esteetön matkapaketti pyörätuolia käyttävälle matkailijalle Raumalla pohjautuen esteettömyyskartoituksen tuloksiin. Esteettömyyden ollessa käsitteenä hyvin laaja, aihe rajattiin pyörätuolin käyttäjiin, koska tämän erityisryhmän esteetön liikkuvuus mahdollistaa kulun myös monen muun apuvälineen kanssa. Tämä opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä ja sen toimeksiantaja oli Rauman kaupungin matkailutoimi.

Suoritettuna esteettömyyskartoituksen avulla saatiin selville niin matkailijalle kuin kaupungin omalle asukkaallekin ne Rauman matkailuun liittyvät kohteet, jotka ovat esteettömiä pyörätuolin käyttäjälle. Esteettömyyskartoituslomake pohjautui laajaan Invalidiliiton oppaaseen ”Rakennetun ympäristön esteettömyysopas.” Siitä poimittiin pyörätuolin käyttäjää koskevat kohdat ja tästä tuloksena muodostui opinnäytetyössä käytetty esteettömyyskartoituslomake. Lomakkeen kanssa kartoitettiin henkilökohtaisesti 57 kohdetta. Sähköpostitse kartoitettiin 30 kohdetta. Esteettömyyskartoituksen seurauksena valikoitui Rauman kaupungin matkailuun liittyvien kohteiden joukosta 47 pyörätuolin käyttäjälle soveltuvaa kohdetta. Listaus käyttäjäryhmälle soveltuvista kohteista tulee esille Internetiin Rauman kaupungin matkailusivustolle [www.visitrauma.fi](http://www.visitrauma.fi). Listaus jakaantui esteettömiin kohteisiin sekä kohteisiin, joissa suositellaan avustajan mukanaoloa.

Esteettömyyskartoituksen tulosten perusteella tuotteistettiin esteetön matkapaketti pyörätuolin käyttäjälle Raumalla. Tämän ”Esteettömän Luannikas reissu Raumalla ”-matkapaketin avulla pystyttiin pyörätuolia käyttävälle matkailijalle tarjoamaan valmis kokonaisuus, joka sisällöllään perehdyttää asiakkaan Rauman matkailukohteena. Esteettömän matkapaketin avulla pystyttiin myös tuomaan Raumaa esille matkailukohteena uudelle potentiaaliselle asiakasryhmälle.

## ACCESSIBILITY SURVEY AND DEVELOPMENT OF AN ACCESSIBLE TRAVEL PACKAGE FOR RAUMA TOURIST OFFICE

Kivini, Annukka  
Satakunta University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism  
June 2011  
Supervisor: Halme Jaana  
Number of pages: 42  
Appendices: 6

Key words: Operational research, accessibility, product development, accessibility survey

---

The purpose of this functional thesis was to find out for the user of wheelchair the accessibility of the tourist sites in the town of Rauma. This thesis was divided in two parts. Purpose of the first part was to perform an accessibility survey in the tourist sites of Rauma and to find out suitable places for wheelchair user. Purpose of the second part of this thesis was to develop an accessible travel package for a wheelchair user in the town of Rauma based on the results of the accessibility survey. Because accessibility is such a vast concept, the line concerning the target group in this thesis was drawn to a wheelchair user.

By performing the accessibility survey in Rauma it became possible to point out the suitable tourist places to visit for a wheelchair user. The accessibility survey form was based on a vast guide by Invalidiliitto called "The accessibility guide of a Built Environment". Points concerning a wheelchair user were picked of it and as a result became the accessibility survey form used in this thesis. Accessibility survey was made personally to 57 sites and by e-mail to 30 sites concerning tourists. Of all these were selected 47 tourist sites suitable for a wheelchair user. The suitable places were categorized to totally accessible places and to those where an assistant is recommended. List of those accessible places for wheelchair user will be found on the web site of Rauma Tourist Office [www.visitrauma.fi](http://www.visitrauma.fi).

Based on the results of the accessibility survey was developed an accessible travel package called "Esteettömän Luannikas reissu Raumalla" for wheelchair user in the town of Rauma. With this complete travel package it was possible to introduce Rauma as an accessible tourist attraction for the special group of wheelchair users. Also by this accessible travel package it was possible to offer Rauma as an interesting place to visit for a new, potential group of customers.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 TYÖN TAVOITTEET, TUTKIMUKSEN RAJAUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT....	6
2.1 Tutkimustehtävät ja työn tavoitteet .....	6
2.2 Tutkimuksen rajaus .....	7
2.3 Toiminnallinen opinnäytetyö .....	7
2.4 Toimeksiantajan esittely.....	9
3 RAUMAN KAUPUNKI .....	10
4 ESTEETTÖMYYS .....	11
4.1 Fyysinen esteettömyys .....	14
4.2 Asenteellinen esteettömyys .....	17
5 MATKAILUPALVELUN TUOTTEISTAMINEN.....	17
6 ESTEETTÖMYYSKARTOITUS .....	23
7 ESTEETTÖMÄN LUANNIKAS REISSU RAUMALLA-MATKAPAKETTI PYÖRÄTUOLIN KÄYTTÄJÄLLE .....	27
7.1 Tavoitteet.....	28
7.2 Kilpailu- ja markkinatilanteen selvittäminen .....	28
7.3 Kohderyhmien määrittäminen.....	29
7.4 Asiakkaiden tarpeiden, odotusten ja toiveiden selvittäminen .....	29
7.4.1 Esteettömän matkapaketin majoituskohde .....	29
7.4.2 Esteettömän matkapaketin ohjelmapalvelu.....	30
7.5 Asiakkaiden reunaehtojen selvittäminen.....	31
7.6 Tuoterunkojen luonnostelu ja tuotteen kehittäminen.....	32
7.7 Tuotetestaus.....	33
7.7.1. Vanhan Rauman opastetun kierroksen blueprinttaus.....	34
7.7.2. Testauskyselyn vastausten yhteenveto .....	35
7.8 Tuote valmis markkinoitavaksi ja myytäväksi.....	36
8 LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI .....	37
9 POHDINTA .....	38
LÄHTEET .....	40
LIITTEET .....	43

## 1 JOHDANTO

Sanotaan, että esteettömyydestä ei ole haittaa kenellekään, mutta monelle ihmiselle se on aivan välttämätön asia. Esteettömyyden avulla pyritään suunnittelemaan ja järjestämään yhteiskunta kaikille sopivaksi, jotta pystyttäisiin saavuttamaan erilaisten käyttäjien monimuotoinen joukko. Se tekee esteettömyydestä ekologisesti ja taloudellisesti kestävää sekä kustannustehokasta. Esteettömien matkailupalvelujen puute on koko maailman kattava ongelma, koska niin vanhoissa kuin uusissakin matkailumaissa ei ole ymmärretty ja osattu panostaa esteettömään matkailuun. Maailmanlaajuisesti tarkoitetaan kuitenkin asiakasryhmänä 650 miljoonaa potentiaalista matkailijaa.

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee näitä kahta edellä mainittua aihetta. Ensimmäisenä tutkimustehtävänä suoritin esteettömyyskartoituksen Rauman kaupungin matkailuun liittyvissä kohteissa työharjoittelujaksosi aikana talvella 2010–2011. Sen alkuvaiheessa kävi ilmi, että vastaavaa esteettömyyskartoitusta ei Raumalla ollut ennen tehty ja kuitenkin asiakaskyselyitä aiheesta tuli aika ajoin. Koin aiheen haastavaksi ja mielenkiintoiseksi, joten päätin siitä toteuttaa opinnäytetyöni. Esteettömyyden ollessa aiheena hyvin laaja, rajaus tehtiin pyörätuolin käyttäjiin. Laatimani esteettömyyskartoituksen kanssa kiersin henkilökohtaisesti kartoittamassa 57 kohdetta. Lisäksi kartoitin sähköpostitse 30 sellaista kohdetta, joihin ei ollut pääsyä, esimerkkinä kesä- ja merelliset kohteet. Esteettömyyskartoituksen osalta tein antoisaa yhteistyötä Rauman Invalidit ry:n kanssa.

Toisena tutkimustehtävänä liittyen esteettömiin matkailupalveluihin, tuoteistin esteettömän matkapaketin pyörätuolin käyttäjälle Raumalla pohjautuen esteettömyyskartoituksen tuloksiin. Tämän tuotteen avulla pystytään tarjoamaan valmis matkailupalvelukokonaisuus pyörätuolia käyttävälle matkailijalle, jonka avulla hän pääsee tutustumaan Rauman kaupunkiin matkailukohteena. Matkapaketista testattiin sen ohjelmalveluosuus esteetön opastettu Vanhan Rauman kierros, josta saatiin hyvää palautetta ja kehitysideoita kyselyn avulla. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Rauman kaupungin matkailutoimi.

## 2 TYÖN TAVOITTEET, TUTKIMUKSEN RAJAUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

### 2.1 Tutkimustehtävät ja työn tavoitteet

Tämän toiminnallisen opinnäytetyöni ensimmäisenä tutkimustehtävänä aion suorittaa esteettömyyskartoituksen Rauman kaupungin majoitus- ja ravitsemisliikkeissä sekä kahviloissa. Näiden lisäksi kartoitan kaupungin museot, iltaelämä-kohteita sekä aktiviteettikohteita kuten Lomakeskus ja Vierasvenesatama Poroholman, Rauman Uimahallin, Kivikylä Areenan sekä Rauman keilahallin. Suoritin restonomi-opintoihini liittyvän, viisi kuukautta kestävästä työharjoittelujakson Rauman kaupungin matkailutoimessa. Olin päättänyt aloittaa opinnäytetyön tekemisen työharjoittelujakson aikana ja tavoitteena oli löytää sellainen aihe, josta olisi opinnäytetyön toimeksiantajalle konkreettista hyötyä. Työharjoitteluni alkuvaiheessa esteettömyyskartoituksen puutteesta keskusteltiin koskien Rauman kaupungin matkailukohteita ja siitä muodostuikin opinnäytetyöni ensimmäinen tutkimustehtävä. Halusin tarttua esteettömyyteen aiheena, koska koin asian hyvin tärkeäksi. Hyvän ja hyödyllisen aiheen löydyttyä oli opinnäytetyötä helppo ja mielekäs jatkaa.

Toisena tutkimustehtävänä tuotteistan rakenteellisesti esteettömän matkapaketin Rauman kaupungin matkailutoimelle rajaten esteettömyyden pyörätuolin käyttäjään. Tavoitteenani on rakentaa sellainen matkapaketti, jonka pyörätuolia käyttävä matkailija pystyy toteuttamaan itseksensä tai avustajan kanssa Rauman kaupungin keskustan alueella. Matkapaketti tulee sisältämään yöpymisen, ruokailut, hemmotteluhoidon ja ohjelmapalvelun liittyen Rauman historiaan.

Elementit, jotka oli mahdollista sisällyttää esteettömään matkapakettiin, valikoituivat esteettömyyskartoituksen pohjalta. Sain Rauman kaupungin matkailutoimen puolesta vapauden päättää ne elementit, jotka esteettömään matkapakettiin otetaan mukaan. Matkailijoiden keskuudessa suosittu opastettu Vanhan Rauman kierros oli toiminnallisena osiona sellainen, jonka halusin mukaan esteettömään matkapakettiin, koska sen aikana pystytään matkailijalle tarjoamaan mahdollisimman kattava

kokonaiskuva Raumasta ammattitaitoisen oppaan johdolla. Villa Jussoila majoituskohteena oli luonnollinen valinta esteettömyytensä puolesta ja samasta syystä Villa Jussoilassa sijaitseva kahvilaravintola Lemmen valinta lounaspaikaksi. Halusin myös tarjota matkailijalle hetken hemmottelua, joten esteettömään matkapakettiin kuuluu noin 30 minuutin pituinen kauneushoito Villa Jussoilassa sijaitsevassa Nina's Spa & Beautyssa.

## 2.2 Tutkimuksen rajaus

Kuten aiemmin mainitsin, niin esteettömyyden tulen rajaamaan pyörätuolin käyttäjiin, koska esteetön kulku pyörätuolilla mahdollistaa kulun myös monen muun pyörällisen apuvälineen kanssa, kuten rollaattori, lastenvaunut, matkalaukku tai tavarankuljetuskärryt. Kaikkien erityisryhmien tarpeiden huomioiminen olisi muodostanut työstä liian laajan yhdelle tekijälle. Rauman kaupungin keskustan alueella tapahtuvan ohjelmapalvelun suunnittelen niin, että pyörätuolia käyttävä matkailija pystyy siitä suoriutumaan tarvittaessa ilman autoa. Matkat Raumalle ja Raumalta pois jäävät matkailijan itsensä järjestettäväksi. Tulen myös kartoittamaan muita kohteita ja aktiviteetteja Rauman alueella, jotka soveltuvat pyörätuolin käyttäjälle. Opinnäytetyöni teoriaosuudessa käsitelen esteettömyyttä, Rauman kaupunkia matkailukohteena ja tuotteistamista.

## 2.3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on ammatillisessa kentässä opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistämisen sekä käytännön toiminnan ohjeistaminen ja sen lopullisena tuotoksena on aina jokin konkreettinen tuote. Se voi olla esimerkiksi perehdyttämisosas, opastus tai ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje. Toisaalta on mahdollista myös jonkin tapahtuman toteuttaminen. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.) Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii Rauman kaupungin matkailutoimi ja sen tuotoksena syntyvät esteettömyyskartoitukset Rauman kaupungin matkailuun liittyvissä kohteissa pyörätuolin käyttäjän kannalta sekä esteetön matkapaketti pyörätuolia

käyttävälle matkailijalle Raumalla. Vilkan ja Airaksisen (2003, 16) mukaan onkin suositeltavaa, että toiminnallisessa opinnäytetyössä on olemassa toimeksiantaja, koska silloin pystyy paremmin näyttämään osaamistaan sekä herättää työelämän kiinnostusta itseensä ja näin ollen kasvavat mahdollisuudet työllistymiseen.

Suorittaessani tätä toimeksiannettua opinnäytetyötä, loin paljon suhteita raumalaisiin matkailualan toimijoihin sekä pääsin kokeilemaan koulutuksen aikana opittuja taitoja toimiessani heidän kanssaan. Esteettömyyskartoitusta suorittaessani koin tilanteen hyvin haastavaksi, koska esteettömyys aiheena oli minulle aiheena aivan uusi. Kuitenkin juuri aiheen haasteellisuuden sekä sen tärkeyden vuoksi halusin tehdä opinnäytetyön esteettömyydestä. Raumalla ei ennen ollut kartoitettu ja listattu pyörätuolin käyttäjälle soveltuvia käyntikohteita ja kuitenkin aiheesta yhä useammin esitettiin kysymyksiä Rauman kaupungin matkailulle. Lisäksi esteettömän matkapaketin avulla pystytään tarjoamaan valmis kokonaisuus pyörätuolin käyttäjälle ostettavaksi, jossa on kaikki elementit valmiiksi ajateltuna esteettömyyden kannalta sekä Rauman kaupungin matkailutoimi pystyy tarjoamaan kaupunkiaan matkailukohteena aivan uudelle, potentiaaliselle asiakassegmentille.

Aineiston ja tiedon keräämistä tulisi tarkoin harkita toiminnallisen opinnäytetyön ollessa kyseessä, koska helposti käy niin, että lopulta työn todellinen laajuus ei enää vastaa opinnäytetyöstä saatujen opintoviikkojen määrää (Vilka & Airaksinen 2003, 56). Kuitenkin tämän opinnäytetyön kohdalla oli välttämätöntä suorittaa esteettömyyskartoitus, jotta saataisiin selville pyörätuolin käyttäjälle soveltuvat kohteet matkapakettia varten. Lisäksi esteettömyyskartoituksen tuloksella on suuri arvo niin matkailijan kuin kaupungin oman asukkaankin kannalta.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei välttämättä tarvitse käyttää tutkimuksellisia määrällisiä tai laadullisia menetelmiä. Jos näitä menetelmiä kuitenkin käytetään, niin kerättyä aineistoa ei aina tarvitse analysoida yhtä tarkasti ja järjestelmällisesti kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Laadullisella tutkimusmenetelmällä kerättyä aineistoa voidaan käyttää lähteenä kuten konsultaatioitakin. Toiminnallisessa opinnäytetyössä usein riittää suuntaa antava tieto. (Vilka & Airaksinen 2003, 56–64.) Esteettömään matkapakettiin sisältyvän ohjelmapalveluosuuden testauksen jälkeen



suoritan kirjallisen kyselyn testaukseen osallistuneille saadakseni palautetta ohjelmopalvelusta sekä kehitysehdotuksia.

#### 2.4 Toimeksiantajan esittely

Rauman kaupungin matkailutoimi on muutamasta työntekijästä koostuvat toiminnallinen kokonaisuus. Matkailupäällikkönä toimii Irene Villanen sekä matkailuneuvojana Jenna Ylipuranen. Matkailualan opiskelijoiden keskuudessa Rauman kaupungin matkailutoimi on hyvin suosittu työharjoittelukohde, joten toimistolla on lähes poikkeuksetta aina myös työharjoittelija. Merellinen matkailu näyttelee isoa osaa Rauman matkailussa ja tämän vuoksi merellinen puoli onkin erotettu omaksi kokonaisuudekseen, jonka matkailupäällikkönä toimii Pekka Oivanen. Rauman kaupungin matkailutoimella on tällä hetkellä menossa myös kaksivuotinen hanke koskien matkailupalvelujen tuotteistamista ja siinä projektikoordinaattorina toimii Johanna Sainio. Kesäkaudella palkataan 5-6 kesätyöntekijää matkailuneuvontaan.

Rauman kaupungin matkailutoimella ei ole ollut ympärivuotisesti vakinaista sijoituspaikkaa, vaan kesä- ja talvikaudella on toimittu eri kohteessa. Kesäkaudeksi matkailutoimi siirtyy tänäkin vuonna Vanhalle Raatihuoneelle jakamaan matkailuinformaatiota turisteille. Talvikaudet matkailutoimen sijoituspaikkana on ollut Kulttuuri- ja vapaa-aikakeskus osoitteessa Nortamonkatu 5. Ensi syksystä alkaen kuitenkin matkailutoimi saa vakinaisen toimipaikan Vanhalta Kaupungintalolta, joka sijaitsee kaupungin sydämessä. Näin matkailutoimi pääsee keskeiselle paikalle, joka on matkailuneuvonnan kannalta välttämätöntä sekä välttyään jatkuvalta muutolta, joka on aiheuttanut hämmennystä niin matkailijoiden kuin kaupungin omien asukkaidenkin keskuudessa.

Rauman kaupungin matkailutoimi omaa matkanjärjestäjäoikeudet yhteistyökumppaninsa Matkatoimisto Matka-Atlaksen kautta. Tämä yhteistyö koskien matkanjärjestäjäoikeuksia sekä matkailutuotteiden ja – palveluiden myyntiä on saanut alkunsa vuonna 2008 ja jatkuu edelleen hyvin vahvana. Yhteistyöllä on haettu parempaa ja nykyaikaisempaa asiakaspalvelua sekä keskitettyä myynti- ja välityskanavaa. Näin

asiakas pystyy tilaamaan matkapaketinsä Rauman kaupungin matkailutoimesta saaden kuitenkin kaikki pakettiin liittyneet toiminnot yhdellä laskulla. Toiminta on tällä tavalla asiakkaalle selkeää sekä hyvää palvelua. Matkatoimisto Matka-Atlas on raumalainen yritys ja sen toimitusjohtajana toimii Hannu Grönroos. ( J. Ylipuranen, henkilökohtainen tiedonanto 11.3.2011.)

### 3 RAUMAN KAUPUNKI

Rauma tunnetaan nykyaikaisen teollisuuden ja koulutuksen kaupunkina, jota kehitetään jatkuvasti. Rauma on ympäristönsä puolesta huomioitu myös muualla, sillä Elävä Kaupunkikeskusta ry. palkitsi Rauman Suomen parhaana kaupunkikeskustana vuonna 2009. Palkintoraati luonnehti Rauman keskustaa sanoin omaperäinen, viihtyisä, kodikas ja turvallinen. Raadin mielestä esimerkillistä Raumalla on avoin yhteistyö, joka tuottaa näkyvää positiivista palautetta. Tähän on osaltaan vaikuttanut kaupungin hyvä ja avoin tiedotus, jonka avulla pystytään välttämään pahimmat riidat. (Rsk Oy, 2010.)

Myös Rauman kaupungin kevyen liikenteen puolella on tehty mittavia parannuksia ja tämä osaltaan vaikuttaa sen esteettömyyteen. Osoituksena parannuksista Suomi Pyöräilee-yhteistyövaliokunta valitsi Rauman Vuoden Pyöräilykunnaksi 2010. Rauma on kaupungiksi juuri sopivan kokoinen ollakseen hyvä pyöräilykaupunki, koska valtaosa raumalaisista asuu noin kolmen kilometrin säteellä kaupungin keskustasta. 1990-luvulla Rauman liikennetiestä muuttui pyöräilyä ja kävelyä suosivaksi ja niiden turvallisuutta parantavaksi niin, että kaistatilaa annettiin pyöräilijöille, jalankulkijoille ja kadunvarsipaikoitukseen. (Rauman Kaupunki Viestintäpalvelut 2010, 20.) Tämä viihtyisä lähes 40 000 asukkaan merenrantakaupunki on yhtä aikaa uusi ja vanha, ottaen huomioon Rauman värikkään historian (Rsk Oy 2010). Rauman virallisena perustamisvuotena pidetään vuotta 1442 ja sen perusteella Rauma onkin yksi Suomen vanhimmista kaupungeista.

Rauman pitkään historiaan on kuulunut myös synkkiä ajanjaksoja, kuten laajalle levinnyt rutto sekä useat tulipalot 1500- ja 1600-luvuilla. Vanha Pyhä Kolminaisuuden

Kirkkokin paloi viimeisimmässä tulipalossa vuonna 1682 ja tämän seurauksena luostarikirkkoa, Pyhän Ristin Kirkko alettiin käyttää kaupungin seurakuntakirkkona. Rauma oli pieni, mutta eläväinen merikaupunki koko 1600-luvun sekä erityisesti Rauman satama oli erittäin hyvässä maineessa purjehtijoiden keskuudessa. 1800-luvun lopulla alkoi Rauman voimakas kasvun aika ja Rauma rakensi itselleen jopa oman leveäraiteisen rautatien. Eläväisenä ja tärkeänä merikaupunkina raumalaisilla varustamoilla oli tuolloin myös oma purjelaivatonnisto. Toisen maailmansodan jälkeen Rauman teollisuus jatkoi monipuolistumistaan sekä väkiluku nousi nopeasti. Tänä päivänä Raumasta on kasvanut vireä teollisuus- ja satamakaupunki. (Rauman Kaupunki 2010, 6.)

Rauma on rannikkokaupunkina aina elänyt merestä ja sen saariston luonto on kiehtova ja monipuolinen sekä se on aina tarjonnut elämyksiä. Rauman edustalla sijaitsee kolme kiehtovaa matkailusaarta Kylmäpihlajan Majakkasaari, Kuuskajaskarin Linnakesaari ja Reksaari. Kesäaikaan saarille pääsee päivittäisillä vesibussiyhteyksillä. Näiden saarien palveluntuottajat tarjoavat erityyppisiä majoitus-, ravintola- ja ohjelmapalveluja. Raumanmeren matkailupalvelut sijoittuivat maamme viiden parhaan joukkoon kevään 2010 aikana järjestetyssä työ- ja elinkeinoministeriön Eden-kilpailussa. Siinä haettiin Suomen parasta nousevaa vesistömatkailukohdetta. Suomen Veneilyliitto ja Suomen Purjehtijaliitto palkitsivat Kylmäpihlajan Majakkasaaren vuoden 2009 suosikkisatamaksi. Kylmäpihlajan Majakkasaari saa käyttää suosikkisataman titteliä kolme vuotta. (Rsk Oy 2010 Rauman seutu). Lisäksi Rauman edusta on myös saaristoluontonsa ainutlaatuisuuden ansiosta keskeinen osa tulevaa Selkämeren kansallispuistoa (Rauman Kaupunki 2010, 27.)

#### 4 ESTEETTÖMYYS

Esteettömyys on käsitteenä hyvin moniulotteinen. Sen avulla pyritään siihen, että yhteiskunta suunnitellaan ja järjestetään kaikille sopivaksi ottaen huomioon ihmisten

erilaiset tarpeet ja mahdolliset toimintarajoitteet. Esteettömällä suunnittelulla pyritään saavuttamaan erilaisten käyttäjien monimuotoinen joukko ja tämä tekee esteettömyydestä myös ekologisesti ja taloudellisesti kestäväää sekä kustannustehokasta. (Haarni 6/2006, 30.) Esteettömien tilojen toimivuus usein vähentää muutostarvetta jälkeinpäin sekä lisää eri toimintojen sujuvuutta ja nopeutta esimerkiksi suurten ihmismäärien ollessa kyseessä. Esteettömyys on myös turvallisuustekijä, joka heijastuu suorana säästönä yhteiskunnalle. (Invalidiliitto ry. 2010a.) Esteettömyys ei kuitenkaan tarkoita vain luiskien rakentamista vaan kokonaisvaltaista erilaisten käyttäjien näkökulmien huomioimista ja koko yhteiskunnan eri toimintojen esteettömyyttä. Sen rinnalla myös saavutettavuus ja käytettävyys ovat sosiaalisesti kestäväää kehitystä eli esteettömän palvelun luokse on myös päästävä, siitä on saatava tietoa ja palvelun on oltava käyttökelpoinen. (Haarni 6/2006, 30.)

Usein esteettömyys-käsitteen rinnalla puhutaankin saavutettavuudesta sekä Design for All-periaatteesta. Kemppaisen mukaan (2008, 17) Design for All tarkoittaa suunnitteluun liittyviä keinoja, joilla pyritään edistämään palvelujen, ympäristöjen ja tuotteiden saavutettavuutta, käytettävyyttä ja esteettömyyttä kaikille käyttäjille. Hyväri (2005, 10) toteaa Suomen Design for All-verkoston olevan osa vuonna 2002 syntynyttä eurooppalaista kokonaisuutta European Design for All e-Accessibility Network EDeAN. Verkosto koostuu Euroopassa kaikkiaan 145 organisaatiosta ja Suomessa 33 jäsenorganisaatiosta. Valtaosa näistä on tutkimuslaitoksia, korkeakouluja, vammaisjärjestöjä sekä ikäihmisten järjestöjä. Suomen verkoston tärkein tehtävä on levittää helppokäyttöisyyttä, esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevaa tietoa niin julkiselle kuin yksityiselle sektorille. Yksittäisessä tuotteessa Design for All näkyy tuotteen helppokäyttöisyytenä, ympäristössä esteettömyytenä ja palveluissa saavutettavuutena.

Saavutettavuus on käsitteenä hyvin moniulotteinen ja se voidaan jakaa kahdeksaan eri osa-alueeseen. Nämä osa-alueet ovat asenteellinen ja fyysinen saavutettavuus, eri aistien avulla tapahtuva saavutettavuus, tiedollinen ja tiedotuksellinen saavutettavuus, kulttuurinen ja taloudellinen saavutettavuus ja päätöksentekoon liittyvä saavutettavuus. Asenteellisessa saavutettavuudessa on kysymys ihmisten asenteista erilaisuutta kohtaan ja fyysinen saavutettavuus käsittää ympäristön esteettömyyden ja helppokäyttöisyyden. Eri aistien avulla tapahtuva saavutettavuus ottaa huomioon esimerkiksi näkökyvyn tai

kuulon puuttumisen. Tiedollinen saavutettavuus auttaa ymmärtämään tiettyä aktiviteettia ja tiedotuksellinen saavutettavuus kattaa yrityksen, jonka tarkoituksena on ottaa huomioon jokainen kävijäryhmä. Taloudellisen saavutettavuuden tulee ottaa huomioon esimerkiksi kohtuulliset pääsymaksut sekä mahdollisesti vammaisen henkilön avustajan ilmaisen sisäänpääsyn kohteeseen. Päätöksentekoon liittyvä saavutettavuus kuvaa esimerkiksi sitä, miten asiakaspalautteet hyödynnetään. (Alaranta 2006, 38–39.)

Väestön ikääntyessä esteettömyyden merkitys tulee kasvamaan entisestään ja esteettömyydestä hyötyvät muutkin ihmisryhmät kuin iäkkäät ja eri tavoin vammaiset ihmiset (Kempainen 2008, 24–26). Väestöstä lasketaan olevan pysyvästi toimintaesteisiä noin 10 %. Tilapäisesti toimintaesteisiä on noin viisi prosenttia ja tähän ryhmään kuuluvat esimerkiksi lastenvaunujen kanssa liikkuvat, tavarantoimittajat sekä painavien ja hinattavien matkalaukkujen kanssa liikkuvat matkailijat. (Ante 2004, 8.) Pesolan (2009, 10) mukaan voidaan siis todeta, että esteettömyydestä ei ole haittaa kenellekään, mutta monelle se on aivan välttämätöntä (Pesola 2009, 10).

Esteettömyydessä on toki kysymys myös ihmisoikeuksista. Suomen perustuslaissa sanotaan, että ”Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella” (Suomen Perustuslaki 11.6.1999/731, 6§.) Kaikilla ihmisillä tulisi olla samanlaiset mahdollisuudet opiskeluun, työntekoon, asumiseen, harrastuksiin sekä mahdollisuuteen tutustua erilaisiin matkailu- ja kulttuurikohteisiin (Pesola 2009, 10). Esteettömyys sisältää fyysisen- ja visuaalisen esteettömyyden lisäksi asenteellisen esteettömyyden. Seuraavaksi aion käsitellä niistä fyysisistä ja asenteellista esteettömyyttä, mutta visuaalisen esteettömyyden käsittelyn jätän pois sen kuuluessa opinäytetyön aihealueen rajauksen ulkopuolelle.

#### 4.1 Fyysinen esteettömyys

Fyysinen esteettömyys pitää sisällään rakennetun ympäristön ja liikenteen. Lisäksi siihen kuuluu vielä esteetön tietoyhteiskunta, jonka tulisi tarjota erilaisia tapoja välittää tietty viestin sisältö esimerkiksi kuulon, näön tai kosketuksen kautta. Esteettömään tietoyhteiskuntaan en aio kuitenkaan paneutua työssäni tämän enempään, koska tarkastelen tässä opinnäytetyössäni esteettömyyttä rakenteellisuuden näkökulmasta.

Rakennetun ympäristön esteettömyyttä voidaan pitää laatutekijänä, asiana, joka koskee meidän kaikkien arkea. Tämä näkyy selvästi esimerkiksi kohteissa, joissa raha ratkaisee, kuten tämän päivän ostoskeskukset. Ne ovat rakenteellisesti esteettömiä, jotta asiakkaat pystyvät mahdollisimman vaivattomasti kuljettamaan ostokset kassan kautta autoon. (Pesola 2009, 14.) Esteettömyys ei yleensä maksa rakennusvaiheessa enempää kuin esteellinenkään, mutta se vaatii erittäin hyvää suunnittelua ja niiden toteuttamista (Invalidiliitto ry. 2010a). Kurrin (2004, 28) mukaan uudet rakennukset ja kohteet pystytäänkin tänä päivänä rakentamaan melko hyvin esteettömiksi, mutta asian laita on toinen puhuttaessa vanhoista rakennuksista ja ympäristöistä. Ne ovat osa kulttuuriperintöämme ja niiden säilyttäminen uusille sukupolville on tärkeää. Usein monet kulttuuripalvelut, esimerkiksi museot, ovat sijoitettu näihin vanhoihin, historiallisiin rakennuksiin. Näiden tilojen kohdalla joudutaan joskus perustelemaan esteettömyyden puute halulla säilyttää rakennuksen kulttuurihistoriallinen arvo.

Näin on tilanne osaksi myös Raumalla. Koska Vanha Rauma on Unescon maailmanperintökohde, niin siellä sijaitseviin kaupungin museoihin ei saa esimerkiksi rakentaa kiinteitä rakenteita pyörätuolin luiskaa varten. Museojohtaja Kirsi-Marja Siltavuori-Ilmerin mukaan esteettömyysasioista on puhe aina tasaisin väliajoin, mutta parannuksia ei tällä hetkellä ole Raumalla luvassa (Siltavuori-Ilmer, henkilökohtainen tiedonanto 29.12.2010). Kurri (2004, 28–29) toteaa, että historiallisiin rakennuksiin on jo tähän päivään mennessä jouduttu tekemään jonkin laajuisia uudistuksia, joiden aikana on useasti onnistuttu löytämään esteettömyyttä edistäviä ja toimivia ratkaisuja ottaen tietenkin huomioon korjattavan rakennuksen luonne ja arvo. Suojelunäkökohdat ja esteettömyys ovat yhdistettävissä kulttuurihistoriallisissa rakennuksissa, mutta se vaatii luovuutta, taitoa, tietoa ja tahtoa sekä avointa keskustelua kaikkien osapuolten välillä.

Kaikkia väestöryhmiä ajatellen esteetön jalankulkuympäristö on yksi perusedellytys toimivan yhdiskunnan rakentamisessa. Tämä tarkoittaa katkeamattomia kulkureittejä, hyvin hahmottuvia ja helppokulkuisia kulkuväyliä, turvallisia kadun ylityspaikkoja sekä pysäkkien, julkisten alueiden ja rakennusten parempaa saavutettavuutta ja kaikki tämä luonnollisesti edesauttaa myös pyörätuolilla liikkujaa. (Invalidiliiton ry. 2010a.)

Rauman ollessa yksi Suomen vanhimpia kaupunkeja, asettaa esteettömän jalankulkuympäristön rakentaminen mittavia haasteita ja uudistuksia. Rauman kaupungin sydän, Vanha Rauma, on Pohjoismaiden laajin yhtenäisenä säilynyt puukaupunkialue. Vanha Rauma onkin toinen Rauman kahdesta UNESCO:n Maailmanperintöluetteloon valitusta kohteesta vuonna 1991 Sammallahtenmäen pronssikautisen rökkiökalmiston rinnalla. Vanha Rauman alue on pinta-alaltaan 28 hehtaaria ja asukkaita alueella on noin 800. Kaupunkirakenne on pystytty säilyttämään luonteeltaan keskiaikaisena, johon kuuluvat kapeat ja mutkittelevat kadut ja kujat sekä epäsäännölliset tontit. Tiiviisti rakennetussa Vanhassa Raumassa on rakennuksia noin 600. Rakennukset ovat puisia lukuun ottamatta Pyhän Ristin kirkkoa, Raatihuonetta ja paria yksityistaloa. Sekä korttelit että tontit ovat umpinaisia. (Maailmanperintökaupunki Vanha Rauma 2002.)

Koko Rauman kaupungin keskus on Kauppatori, joka myös sijaitsee Vanhassa Raumassa. Sen ympärillä on toistasataa kauppaa ja useita kahviloita, ravintoloita ja taiteilijoiden työhuoneita. Vanhassa Raumassa välimatkat ovat lyhyitä ja puodit sekä nähtävyydet ovat kävelyetäisyydellä toisistaan. Vuonna 2000 Raumalla aloitettiin keskustan kehittäminen ja siinä erityishuomion kohteena olivat Vanhan Rauman korttelit. Tarkoituksena oli vaikuttaa liikenteen turvallisuuteen pyöräilyn ja kävelyn etuja korostamalla. Keskustan kehittämisen seurauksena Vanhan Rauman pääväylillä on toteutettu kävelypainotteinen erityiskatu osuuksilla Kauppakatu ja Kuninkaankatu. Näillä historiallisilla kaduilla ajoneuvoliikenne on sallittu, mutta nopeusrajoitus on 20 km tunnissa ja jalankulkija on oikeutettu ylittämään kadun haluamassaan paikassa. Nämä kadut ovat lämmitetyt Nortamonkadulta Kauppatorille asti reunustaen sen, joten talvella ne pysyvät lumettomina. Muita katulämmityksen piiriin kuuluvia alueita ovat Anundilanaukio ja Savilankatu linja-autopysäkkien osalta. (Rauman Kaupunki Viestintäpalvelut 2010, 20.)

Liikenne on myös osa rakennettua ympäristöä, koska liikennevälineet, asemat, pysäkit ja liikenneväylät ovat suunniteltuja ja rakennettuja. Liikenneympäristön saavutettavuus ja esteettömyys ovat olennaisia asioita liikuntavammaisen henkilön liikkumisen ja itsenäisen suoriutumisen kannalta. Nykyisin esteetön joukkoliikenne on välttämätön yli kolmasosalle Suomen väestöstä. Liikkumisen esteettömyydessä kaikki yksityiskohdat ovat tärkeitä lähtöpisteestä määränpäähän ja matkan sujumisen kannalta tulee huomioida esimerkiksi ovien avautuminen, portaat, liikennevalot, tiedon saatavuus ja siirtyminen kulkuvälineisiin. Muita olennaisia asioita matkan sujumisen kannalta ovat vuodenaika, kulkuväylien talvikunnossapito ja vuorokaudenaika liittyen valon määrään. (Lampinen 2007, 85). Toisaalta esteettömyys kulkuväylillä helpottaa myös niiden huoltoa ja kunnossapitoa (Ante 2004, 8).

Raumalle pääsee joukkoliikennevälineistä linja-autolla ja taksilla. Rauman kaupungin ulkopuolelle suuntautuvassa linja-autoliikenteessä ei ole käytössä matalalattiakalustoa. Rauman kaupunkiliikenteessä kuitenkin on käytössä normaalitilanteessa linjoilla 1, 2, ja 3 matalalattia linja-autot, joka tarkoittaa sitä, että käytännössä koko kaupunkiliikenne hoidetaan matalalattiakalustolla. Näissä linja-autoissa on lisäksi ns. niius – toiminto, jolla oven puoli autosta saadaan vielä matalammalle. Pyörätuoleja varten auton keskiovi on varustettu käännettävällä rampilla. Auton keskiosassa on pyörätuolin kiinnitysremmein varustetut paikat kahdelle pyörätuolille. (Kivelä, henkilökohtainen tiedonanto 8.11.2010).

Ilkka Leivon (henkilökohtainen tiedonanto 3.12.2010) mukaan Raumalla on 7 invavarusteltua taksia ja 2 joukkoliikenneluvallista pikkubussia. Harri Petterssonin (henkilökohtainen tiedonanto 3.12.2010) mukaan Raumalla invataksin tilaaminen tapahtuu soittamalla suoraan taksirytykseen, jonka yhteystiedot matkailija saa parhaiten puhelinluettelosta, Internetin kautta, kaupunkilehti Raumalaisesta ja tietenkin esimerkiksi majoituskohteesta. Taksikeskuksesta saa tiedusteltaessa vuorossa olevan invataksin puhelinnumeron.



## 4.2 Asenteellinen esteettömyys

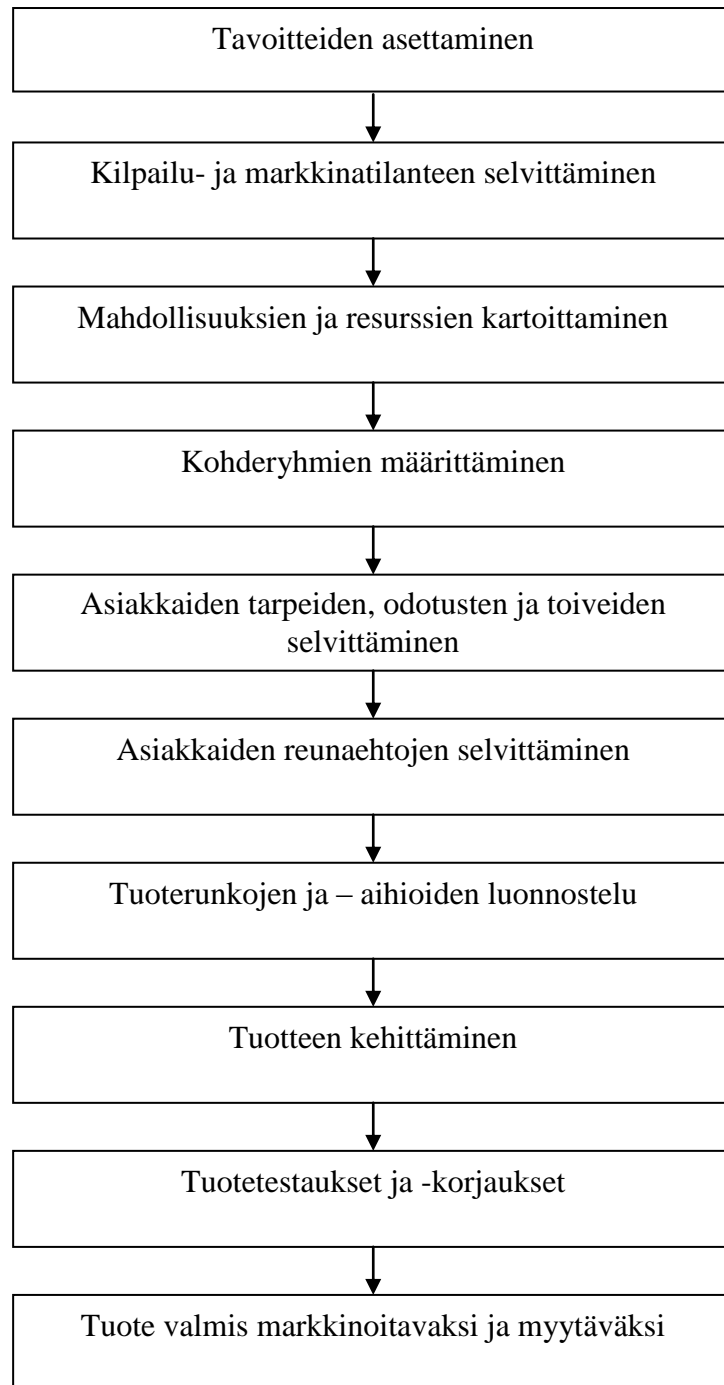
Myös asenteellinen esteettömyys on hyvin näkyvässä asemassa yhtenä esteettömyyden osa-alueena. Ukkosen (2005, 19) mielestä kaikkein tärkein tekijä palvelutapahtumassa on kuitenkin palveluntuottajan asenne eli jos hän ei osaa palvelutilanteessa aidosti kohdata asiakasta ja olla osallisena toiminnassa niin silloin ei hienoimmatkaan esteettömät rakenteet ja fyysiset puitteet mahdollista ainutlaatuista elämystä. Erityisryhmien huomioonottaminen pannaan asiakaskunnassa varmasti myönteisesti merkille. Tutkimusten mukaan erityisryhmiin kuuluvat henkilöt käyttävät mielellään uudelleen hyväksi havaittuja palveluita sekä kertovat vilkkaasti eteenpäin positiivisista kokemuksistaan. Merkille pantavaa on myös se, että he pystyvät usein matkustamaan joustavasti matkailusezonkien ulkopuolella tasaten näin kausivaihteluita. Erityisryhmiin kuuluvat henkilöt ovat usein keskivertoa kiinnostuneempia lähikohteista. Tällaisen esteettömän toimintakulttuurin omaksuminen saattaakin olla haastavaa matkailualan toimijoiden keskuudessa. Ratkaisevassa asemassa on vilpitön halu kehittää itseään ja halu toimia erilaisten ihmisten kanssa. Könkkölän mielestä (1994, 11) erilaisuuden hyväksyminen voi tulla mahdolliseksi vain sen kautta, että ihmiset ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa.

## 5 MATKAILUPALVELUN TUOTTEISTAMINEN

Matkailupalvelutuotteen tuotteistaminen eroaa hyvin selvästi käsin kosketeltavan tavaran tuotteistamisesta esimerkiksi siinä, että myytävää, aineetonta palvelua ei voida tehdä valmiiksi, paketoita eikä varastoida. Palvelutilanne on joka kerta ainutlaatuinen ja palvelu tuotetaan samalla hetkellä kuin se kulutetaan. Suuri osa palvelutuotteesta on henkilökohtaista vuorovaikutusta asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä. Palveluun voi liittyä myös aineellisia osia, kuten ruoka, joita voidaan arvioida konkreettisesti, mutta vasta matkan aikana. Juuri palvelun aineettomuus ja kokemusten henkilökohtaisuus tekevät palvelun tuotteistamisesta hankalan siinä mielessä, että epäonnistunutta palvelukokemusta ei voi palauttaa ja kokemusta on vaikea hyvittää tai korjata.

(Viherkoski 1998, 12.) Useimmiten tuotteistaminen perustuu jossakin kohteessa olemassa oleviin resursseihin, paikkaan tai kulttuuriin liittyviin vetovoimatekijöihin. Näiden tekijöiden avulla voidaan luoda edellytykset elämysten syntymiseen. Esimerkiksi matkailualalla tuotteistamisen tarkoituksena on pyrkiä luomaan matkailijoille maksullisia mahdollisuuksia kokea elämyksiä resurssien sallimissa rajoissa. Tuotteistamisessa on pitkälti kyse uusien tuotteiden kehittämisestä. ( Boxberg & Komppula 2002, 92–93.) Jaakkolan & Oravan ja Varjosen (2009, 1-5) mielestä tuotteistamisen seurauksena palvelun tuottajan kannalta palvelun laatu ja tuottavuus paranee ja asiakkaan kannalta hänen saama hyöty maksimoituu. Tuotteistaminen myös konkretisoi palvelua, sen tarjoamaa lisäpalvelua sekä tekee palvelun arvioimisesta ja ostamisesta helpompaa. Jokainen tuotteistamisprosessi on erilainen eikä sen käytännön toteuttamiseen ole vain yhtä kaavaa tai tapaa. Prosessin kulkuun vaikuttavat palveluntarjoajan omat tavoitteet ja strategiat.

Tässä opinnäytetyössä päädyin käyttämään teoriapohjana tuotteistamisprosessia Päivi Viherkosken kirjasta ”Laatua luonto-opastukseen”. (Kuvio 1). Olen soveltanut prosessia opinnäytetyöni toisen osion eli esteettömän matkapaketin tuotteistamisessa aloittaen mahdollisuuksien ja resurssien kartoittamisella suorittamalla ensin esteettömyyskartoituksen Rauman matkailuun liittyvissä kohteissa. Esteettömyyskartoituksen avulla olen pystynyt tuomaan esille pyörätuolin käyttäjälle soveltuvat kohteet Raumalla sekä mahdolliset kohteet, joita voi esteettömän matkapaketin tuotteistamisessa käyttää. Seuraavassa esitellään Viherkosken tuotteistamisprosessi ja sitä koskevaa teoriaa.



Kuvio 1. Tuotteistamisprosessin vaiheet (Viherkoski 1998, 14)

Palveluntarjoajan tulee aina kirjata ylös tuotteistamiselle asettamansa tavoitteet eli sen, mitä tuotteella haluaa saada aikaan. Tulee tiedostaa, onko tuotteistamisen tavoitteena ympäri vuoden tapahtuva toiminto vai muutaman kerran tapahtuva tai jopa yksittäinen tapahtuma. (Viherkoski 1998, 13.) Boxbergin ja Kompulan (2002, 94) mukaan yksi

tavallisimmista syistä tuotekehitysprosessin aloittamiseen on tavoite lisätä myyntiä ja siihen päästään harvoin ainoastaan markkinointiviestinnän keinoin vaan avuksi tarvitaan uusia tai uudistettuja tuotteita joko vanhoille tai kokonaan uusille asiakassegmenteille.

Viherkoski (1998, 14–15) pitää tärkeänä, että kilpailu- ja markkinatilanne selvitetään mahdollisimman aikaisessa vaiheessa tuotteistamista. Tämä siksi, että vältetään turhalta kilpailulta ja kustannuksilta. Kilpailutilannetta on hyvä selvittää erilaisten kysymysten avulla, kuten esimerkiksi; Millaisia tuotteita on jo markkinoilla ja ketä niitä tarjoaa ja millä hinnalla? Miten nämä kilpailijat markkinoivat tuotteitaan? Markkinaselvitys tulee tehdä sen vuoksi, että tuotteistaminen ei tapahdu luulojen tai kuvitelmien pohjalta. Sen avulla myös saadaan vahvistus riittävästä asiakaspohjasta omalla toimialueella. Kaikkein tärkeintä on kuitenkin selvittää asiakkaiden tarpeet, toiveet, reunaehdot ja odotukset ja etenkin etsiä vastaukset kysymyksiin kenelle, mitä ja miten.

Viherkosken mukaan (1998, 15) kilpailu- ja markkinaselvityksien valmistuttua tulee ottaa selvää eri mahdollisuuksista ja resursseista. Tässä vaiheessa kannattaa edetä yleiseltä tasolta kohti yksityiskohtaisempaa tasoa. Mitä paremmin tuntee mahdollisuudet ja resurssit, niin sitä paremmin pystyy tuotteen suunnittelemaan ja toteuttamaan. Boxberg ja Komppula (2002, 102) toteavat, että resurssit koostuvat aineellisista ja aineettomista resursseista, kuten esim. henkilökunnan osaaminen, laitteet ja välineet, yhteistyökumppanit ja heidän resurssinsa sekä paikka. Yritysten keskinäinen yhteistyö nousee avainasemaan kehitettäessä ylivoimaista osaamista ja monipuolisia palveluja.

Kohderyhmien määrittäminen muodostaa Viherkosken tuotteistamisprosessissa seuraavan vaiheen. Käytännössä uuden palvelun tuotteistamisessa on mahdotonta tavoitella kaikenlaisia asiakasryhmiä, koska kaikkien niiden tarpeisiin ei voi vastata ainakaan samalla tuotteella (Viherkoski 1998, 17). Boxbergin ja Komppulan (2002, 74–82) mielestä palvelutuotteen suuntaaminen pienemmille asiakasryhmille eli asiakassegmenteille on halvempaa ja tehokkaampaa. Erilaisia asiakassegmenttejä voivat esimerkiksi perheet, sukulaismatkailijat, kiertomatkailijat ja päiväkävijät, uskonnollisista – ja sosiaalisista syistä matkaavat, lyhytlomaa viettävät matkailijat sekä vammaiset. Asiakkaiden jakamisen asiakasryhmiin eli segmentoinnin perustana ovat asiakkaan tarpeet eli pyritään löytämään asiakasryhmiä, joilla on tarve samanlaisille

tuotteille. Näin pystytään palvelemaan juuri sen asiakasryhmän tarpeita sekä suunnitella ja suunnata markkinointiviestinnän toimenpiteet juuri oikealle kohderyhmälle ja oikealla tavalla. Segmentissä tulee olla yrityksen kannalta myös kasvupotentiaalia ja pohjaa pitkäkestoisten asiakassuhteiden luomiselle. Kaikkein tärkein asia on se, että kohderyhmä kokee tuotteen omakseen ja tuotteen avulla pystytään täyttämään kohderyhmän odotukset. Perinteisiä perusteita asiakasryhmien segmentoinnille ovat olleet sosiodemografiset, maantieteelliset, psykografiset tai käyttäytymiseen liittyvät tekijät. Sosiodemografisia tekijöitä ovat esimerkiksi ikä, sukupuoli, koulutus, ammatti, harrastus tai perheen elinkaaren vaihe. Näistä käytetyimpiä segmenttiä rajaavina tekijöitä ovat perheen elinkaaren vaihe, ammatti ja harrastus. Käytettäessä maantieteellisiä tekijöitä segmentoinnissa, tulee varmistua siitä, että kohderyhmän tulee olla riittävän suuri, jotta siltä voi odottaa kysyntää ja kasvupotentiaalia. Käytännössä tämä tapa on usein halvinta ja yksinkertaisinta jakelun ja markkinointiviestinnän yksinkertaisuuden vuoksi.

Psykografisia tekijöitä segmentoinnin perusteena ovat esimerkiksi sosiaaliluokka, persoonallisuuden piirteet ja elämäntyyli. Näitä tekijöitä pidetään usein tärkeimpinä perusteina matkailutuotteiden markkinoiden segmentoinnissa. Elämäntyyliin vaikuttavat henkilön sosiaaliluokka, persoonallisuuden piirteet, kulttuuriympäristö ja usein myös ammatti ja koulutustaso. Jako elämäntyylin perusteella segmentteihin perustuu tavallisimmin kulutustottumuksiin eli siihen, miten ihmiset käyttävät rahaa ja aikaa. Muita käytettyjä perusteita voivat olla aktiviteetit, kiinnostuksen kohteet sekä henkilöiden mielipiteet. Käyttäytymiseen liittyvillä perusteilla segmentoinnissa tarkoitetaan matkailijoiden jakamista ostokäyttäytymisen perusteella. Tämän perusteella voidaan puhua esimerkiksi lomamatkailusegmentistä, työmatkasegmentistä ja kokousmatkasegmentistä. Segmentointikriteerinä voi olla myös ostopäätökseltä saatu hyöty, asiointitiheys tai luokittelu ostopaikan mukaan. (Boxberg, Komppula 2002, 83–85.)

Tuotteen tulee täyttää asiakkaiden tarpeet ja jos niin ei tapahdu, tuote ei tule menestymään. Asiakkaan tarpeet ja niiden täyttäminen ovat reunaehtoja, jotta asiakas on tyytyväinen eli tarpeen täyttäminen on onnistuneen tuotteen ja yrityksen toiminnan jatkumisen edellytys. Asiakkaalla on myös odotuksia käyttämäänsä palvelua tai tuotetta kohtaan ja täyttämällä nämä odotukset palveluntuottaja varmistaa tuotteelleen hyvän

laadun. Jos taas asiakkaan odotukset eivät täyty, niin asiakas pettyy ja tämä tilanne vaatii palveluntuottajalta moninkertaisen työn saadakseen asiakas jälleen tyytyväiseksi. Palvelun laatu on silloin hyvä, kun pystyy vastaamaan asiakkaan toiveisiin ja tarjoamaan asiakkaalle lisäarvoa. Tuotteistamisessa on aina otettava huomioon myös ne reunaehdot, joita asiakkaalla on, koska ne määrittelevät asiakkaan päätöksen tuotteen hankinnasta. Tärkeimpiä reunaehtoja ovat aika ja raha eli tuotteen on sovittava asiakkaan asettamiin raameihin hinnan ja keston osalta. Yhden tiukan reunaehdon tuotteelle voi myös asettaa fyysinen liikkuminen. (Viherkoski 1998, 20–21.)

Kun edellä mainitut tekijät eli resurssit, kohderyhmä, asiakkaiden tarpeet, odotukset, toiveet ja reunaehdot ovat tiedossa, niin voidaan alkaa miettiä tuotteen tuoterunkoa. Se on tuotteen perusta eli luonnos siitä, jota miettimällä ja korjailemalla saadaan hyvä pohja. Varsinaisen tuotteen kehittäminen ei ole enää vaikeaa, kun pohjatyö ja kaikki tarvittavat tiedot ovat olemassa tuotteen rakentamiselle. Tuotteen kehittämisvaihe on yksinkertainen, mutta eri asioiden yhdisteleminen vaatii kuitenkin paljon aikaa ja vaivaa, jotta eri elementit saadaan yhdisteltyä toisiinsa luontevasti. (Viherkoski 1998, 21.)

Tuote tulee testata ennen sen julkistamista. Testaukseen osallistuvalla testiryhmällä saa mahdollisia kehittämisideoita sekä voi tulla esille puutteita, jotka ovat jääneet huomaamatta asioiden vielä ollessa paperilla (Viherkoski 1998, 22–23). Oman tuotteen testaus tulisi suorittaa niin, että se vastaa mahdollisimman hyvin testattavan tuotteen normaalia toteuttamistilannetta. Testaajien tulisi myös edustaa mahdollisimman hyvin sitä kohderyhmää, jolle tuote on suunnattu. Näin pystytään myös osaltaan myötävaikuttamaan siihen, että testaajat ovat motivoituneita tästä tehtävästään ja täten pystyisivät antamaan mahdollisimman kehittävää palautetta. Yleensä yritys kustantaa testattavan tuotteen testiryhmälle, mutta voisi olla hedelmällistä saada testiryhmään henkilöitä, jotka motivaatitasoltaan olisivat valmiita maksamaan testaukseen osallistumisesta osan hinnasta. Näin saataisiin testattua myös tuotteen arvoon liittyviä mielikuvia. (Boxberg & Komppula 2002, 114.)

Siinä vaiheessa, kun tuote on testattu ja hyväksi havaittu sekä mahdolliset korjaavat toimenpiteet kokonaisuuteen suoritettu, niin tuote on valmis markkinoille. Viimeistään tässä vaiheessa on tuotteesta laadittava tuoteseloste, josta tulee ilmetä tuotteen sisältö,

kohderyhmä, kesto, hinta, erityisedellytykset, tapahtumapaikkojen sijainti sekä muut mahdolliset asiakkaan päätöksentekoon liittyvät seikat. Tuoteselosteen avulla pyritään markkinointiviestinnän keinoin saamaan asiakas kiinnostumaan tuotteesta, mahdollisesti esittämään siitä lisäkysymyksiä ja sitä kautta tekemään esimerkiksi tässä tapauksessa matkapakettivarauksen. Tuoteselosteen tulee sisältää kaikki olennaiset tiedot tuotteesta totuudenmukaisesti ja realistisesti. (Viherkoski 1998, 22.)

## 6 ESTEETTÖMYYSKARTOITUS

Opinnäytetyöni ensimmäisenä osiona suoritin esteettömyyskartoituksen Rauman matkailuun liittyvissä kohteissa ja se toimii kaiken perustana tälle opinnäytetyölle. Tämän esteettömyyskartoituksen avulla saatiin selville pyörätuolin käyttäjälle soveltuvat matkailulliset kohteet, aktiviteetteja ja ne elementit, joiden pohjalta oli mahdollista alkaa tuotteistamaan esteetöntä matkapakettia Rauman kaupungin matkailutoimelle. Olen käyttänyt soveltaen Päivi Viherkosken tuotteistamisprosessia ja aloittanut pohjatyon esteettömän matkailutuotteen luomiselle esteettömyyskartoituksella Viherkosken prosessin kohdasta ”mahdollisuuksien ja resurssien kartoittaminen.”

Kun opinäytetyöni aiheeksi työharjoittelujakson alkuvaiheessa oli varmistunut esteettömyys Rauman matkailuun liittyvissä kohteissa, mietin parasta tapaa edetä asiassa. Pohdinnan jälkeen huomasin ainoaksi luotettavaksi keinoksi jalkautumisen ja kartoittamisen mittanauhan kanssa matkailuun liittyvät kohteet. Esteettömyys ja pyörätuolin käyttäjät ryhmänä oli minulle henkilökohtaisesti etäinen asia, koska en ole ollut esteettömyyden kanssa lähemmin tekemisiin ennen tätä opinäytetyötä. Uskoin kuitenkin selviäväni esteettömyyskartoituksesta luotettavasti nojautuen Invalidiliiton Internet-sivuihin sekä konsultoimalla Rauman Invalidit ry:n jäseniä.

Aloitin esteettömyyskartoitusprosessin lokakuussa 2010 laatimalla yhdeksänsivuisen esteettömyyskartoituslomakkeen pyörätuolia käyttävälle matkailijalle (Liite 1). Kuten jo mainitsin, kartoituslomake perustuu Invalidiliiton oppaaseen ”Rakennetun ympäristön

esteettömyyskartoitus” ja se löytyy Invalidiliiton Internet-sivuilta osoitteesta [http://inport2.invalidiliitto.fi/palvelut\\_julkaisut.html](http://inport2.invalidiliitto.fi/palvelut_julkaisut.html). Invalidiliiton julkaisussa on otettu huomioon kaikki esteettömyyttä vaativat rajoitteet, joten poimin julkaisusta tärkeiksi katsomani pyörätuolin käyttäjää koskevat asiat opinnäytetyöni esteettömyyskartoitukseen. Halusin jonkun alan ammattilaisen kommentoivan laatimaani esteettömyyskartoitusta, joten lähetin sen silloisen Rauman vs. matkailupäällikön Krista Tupalan sisarelle, joka työskentelee esteettömyyshankkeessa sekä pyörätuolia käyttävän nuoren naisen henkilökohtaisena avustajana. Riikka Tupala työskentelee Projektityöntekijänä Satakunnan ammattikorkeakoulun hallinnoimassa Sataesteetön-hankkeessa, joka koostuu kahdesta osahankkeesta; Kaikkien Koti ja Kaikkien Yyteri (Tupala henkilökohtainen tiedonanto 3.12.2010). Hänen kommenttinsa pohjalta tein viisi tarkentavaa korjausta esteettömyyskartoitukseen.

Seuraavana vaiheena selvitin ne kohteet, jotka kuuluvat esteettömyyskartoitukseeni piiriin Raumalla, eli majoituskohteet, ravintolat, kahvilat, museot, iltaelämä-kohteita, osa aktiviteeteista, merelliset ja muut kohteet. Kohteet valitsin pääsääntöisesti Rauman kaupungin matkailun kotisivuilta [www.visitrauma.fi](http://www.visitrauma.fi). Kohteet, jotka valitsin, sijaitsivat pääsääntöisesti Rauman keskustan läheisyydessä ja osan kohteista olen itse lisännyt listaan niiden puuttuessa Rauman matkailun Internet-sivuilta. Rauma on matkailun näkökulmasta vahvasti merellinen kohde, joten halusin kuitenkin ottaa siitä syystä mukaan keskustan ulkopuolella sijaitsevia merellisiä kohteita, kuten Poroholman loma- ja leirintäkeskuksen, Kuuskajaskarin Linnakesaaren sekä Kylmäpihlajan Majakan.

Esteettömyyskartoitusprosessin suoritin ajanjaksolla 13.12.2010 – 24.1.2011. Henkilökohtaisesti kartoitin kaikkiaan 57 kohdetta, sähköpostitse 30 kohdetta ja suullisesti yhden. (Liite 2). Näihin sähköpostitse kartoitettuihin kohteisiin lukeutuu keskustan ulkopuolella sijaitsevia majoituskohteita, ainoastaan kesäisin avoinna olevia kohteita, tilausravintoloita, merellisiä kohteita sekä kaksi majoituskohdetta, joista selviää Internetin perusteella epäsovimattomuus rakenteellisista syistä esteettömäksi kohteeksi pyörätuolin käyttäjälle.

Kuten mainitsin, suoritin esteettömyyskartoitusprosessin opintoihini liittyvän työharjoittelujakson aikana Rauman kaupungin matkailutoimessa. Tämä tarkoitti sitä, että muun harjoitteluun liittyvän työni salliessa kiersin kartoittamassa kohteita aloittaen



13.12.2010 Rauman Cumuluksesta. Kartoitettavaan kohteeseen saavuttuani esittelin itseni ja kerroin työharjoittelupaikastani sekä siitä, että teen osana opinnäytetyönäni esteettömyyskartoituksen Raumalla matkailuun liittyvissä kohteissa. Esittelin kohteessa olevalle henkilölle laatimani esteettömyyskartoituskavakkeen sekä kysyin heidän halukkuutensa osallistua kyseiseen kartoitukseen. Kerroin lomakkeen täytön vaativan esimerkiksi tuolien, pöytien ja oviaukkojen mittailua ja samalla kysyin sopiiko kyseiset mittaukset suorittaa, tietenkin mahdollisimman vähän asiakkaita häiritsemättä. Suoritin tarvittavat mittaukset kohteessa sekä kiitin osallistumisesta. Lisäksi kerroin esteettömien kohteiden listauksen tulevan esille Rauman kaupungin matkailun Internet-sivustolle [www.visitrauma.fi](http://www.visitrauma.fi). (Liite 4). Painotin listauksen jaon muodostuvan esteettömiin kohteisiin sekä kohteisiin, joihin suositellaan avustajan mukanaoloa, joten mistään kohteesta ei tulla yleisesti esittämään puutteita. Laadin lisäksi Rauman kaupungin matkailutoimelle listauksen niistä esteettömistä kohteista, joissa suositellaan avustajan mukanaoloa ja syyn siihen. Näin he pystyvät paremmin palvelemaan asiakasta, jolla on yksityiskohtainen kysymys koskien tietyn kohteen esteettömyyttä. Tämä listaus on kuitenkin ainoastaan Rauman kaupungin matkailutoimen sisäistä käyttöä varten, joten sen vuoksi sitä ei liitetä nähtäväksi opinnäytetyöhön.

Rauman keskustan alueella henkilökohtaisesti kartoittamani kohteet kiersin jalan sekä keskustan ulkopuolella sijaitsevat kohteet autolla. Eräisiin kohteisiin, jotka eivät ole päivittäin auki talviaikaan, mutta katsoin henkilökohtaisen käynnin aiheelliseksi, varasin puhelimitse tapaamisajan suorittaakseni esteettömyyskartoituksen. Kyseisiä kohteita olivat esimerkiksi Villa Tallbo meren läheisyytensä vuoksi sekä Pits-Priia, jossa matkailijan olisi ollut mahdollisuus tutustua raumalaisille tärkeään pitsiin. Koska suoritin kartoituksen muun työni ohessa, niin kartoitettavien kohteiden määrä yhtä päivää kohden vaihteli huomattavasti ja välillä meni useampia päiviä, jolloin en ehtinyt kartoituksia tekemään.

Esteettömyyskartoitettut kohteet, suorittamispäivämäärät sekä jako henkilökohtaisesti ja sähköpostitse kartoitettuihin kohteisiin löytyy yhteenvedosta. (Liite 2). Esteettömyyskartoituksen tuloksena löytyi esteettömiä kohteita yhteensä 25 kappaletta. Niiden jakauma on seuraavanlainen eli esteettömiä majoituskohteita kaksi, ravintoloita seitsemän, kahviloita neljä, yksi museo, kolme keskustan kauppakeskusta, muita kohteita viisi, yksi ilta-elämä kohde ja kaksi aktiviteettikohdetta. Esteettömiä kohteita,

joissa suositellaan avustajan mukanaoloa, löytyi yhteensä 22 kappaletta. Niiden kohdalla jakauma oli yksi majoituskohde, kahdeksan ravintolaa, kolme kahvilaa, kaksi museota, kaksi merellistä kohdetta, yksi ilta-elämäkohde ja muita kohteita viisi. Yhtä sähköpostitse kartoitettua kohdetta lukuun ottamatta kaikissa kohteissa oltiin innokkaasti osallistuvia kyseiseen esteettömyyskartoitukseen. Yrityksen työntekijät olivat positiivisesti yllättyneitä aihevalinnasta ja heistä näki, kuinka tärkeästä, mutta samalla vähälle huomiolle jääneestä asiasta oli kyse. Kartoitettuani hyvän kohteen annoin mielelläni positiivista palautetta, joten tapaamisestamme jäi molemmille osapuolille positiivinen mieli.

Saadakseni kuulla pyörätuolia käyttävien henkilöiden omakohtaisia ajatuksia Rauman kaupungin esteettömyydestä, sen tarjoamista kohteista sekä esteettömyydestä yleensä, otin yhteyttä Rauman Invalidit ry:n toimistoon. Sen seurauksena tapasin keskiviikkona 12.1.2011 Rauman Invalidit ry:n toimistolla yhdistyksen esteettömyysasiamiehen Marko Yli-Kleemola ja hallituksen jäsenen Leena Härkösen kanssa. Esittelin heille esteettömyyskartoituksen sen hetkiset tuotokset, joihin he olivat hyvin tyytyväisiä ja kokivat luonnollisesti asian erittäin tärkeäksi. Sain heiltä arvokasta yksityiskohtaista tietoa eri kohteisiin liittyen, erityisesti kesäkohteista, sekä tietoa ja ajatuksia yleisesti siitä, mitä on olla Raumalla pyörätuolin käyttäjä.

Toivon, että tämän esteettömyyskartoituksen myötä yrittäjien ajatukset kohdistuisivat yhä enemmän esteettömyydestä riippuvaisten asiakasryhmien suuntaan, jotta saataisiin rakenteellisia muutoksia aikaiseksi. Kuitenkin on kyse erittäin suuresta asiakassegmentistä, joten potentiaalista asiakaskuntaa löytyy kyllä. Toisaalta kartoitusta tehdessäni keskusteluissa yrittäjien kanssa törmäsin usein yhteen samaan asiaan eli esimerkiksi Vanhan Rauman kohdalla on hyvin tarkkaan säädely se, mitä muutoksia rakennuksiin saa tehdä. Näin ollen yrittäjätkin ovat ns. kahden kiven välissä.

## 7 ESTEETTÖMÄN LUANNIKAS REISSU RAUMALLA- MATKAPAKETTI PYÖRÄTUOLIN KÄYTTÄJÄLLE

Tämän toiminnallisen opinnäytetyöni toisena osiona on matkapaketin tuotteistaminen pyörätuolia käyttävälle matkailijalle Raumalla. Valmismatkapaketin tästä tuotteesta tekee majoitus Villa Jussoilassa yhdistettynä kokonaisuuden kannalta olennaisella matkailupalveluksella eli esteettömällä opastetulla Vanhan Rauman kierroksella. Huovinen (2002, 51–52) toteaa, että valmismatkalain mukaan ohjelmapalvelun tavoitteena tulee olla virkistäytyminen tai sen tulee kuulua harrastuksiin tai lomaviihtoon. Esimerkkejä tästä ovat liikuntapalvelut, kulttuuri- ja urheilutapahtumat, konsertit ja erilaiset ohjelmalliset retket. Valmismatkapaketin tulee olla myös etukäteen järjestetty yhdistettyyn hintaan myytävä palvelujen kokonaisuus. Matkailija voi tuki valita kokonaisuuden itse hänelle ennakolta suunnitelluista osasista.

Esteettömien matkailupalvelujen puute on maailmanlaajuinen ongelma. Niin vanhoissa kuin uusissakin matkailumaissa ei ole ymmärretty ja osattu panostaa esteettömään matkailuun hankaloittaen suuren potentiaalisen asiakasryhmän omatoimista matkailua maailmalla. Matkaillessaan esteettömyydestä riippuvaiset asiakkaat kohtaavat hankaluuksia esimerkiksi etsiessään sopivaa hotellia ja kuljetuskaluston kohdalla halutessaan pois lentokentältä. Maailmanlaajuisesti esteettömällä asiakasryhmällä tarkoitetaan 650 miljoonaa potentiaalista matkailijaa, joten kyse on valtavasta markkina-alueesta. (Accessible tourism in need of major boost. 2011.)

Käytin Esteettömän luannikas reissu Raumalla – matkapaketin tuotteistamisessa soveltaen Viherkosken tuotteistamisprosessia. Suoritin aluksi kappaleessa kuusi esitellyn esteettömyyskartoituksen saaden selville mahdollisuudet ja resurssit, joita löytyy Raumalta pyörätuolin käyttäjän kannalta. Esteettömyyskartoituksen pohjalta pystyin jatkamaan esteettömän matkapaketin tuotteistamista luoden tavoitteet tulevalle matkapaketille.

## 7.1 Tavoitteet

Ensimmäisenä tavoitteena on, että esteetön matkapaketti pyörätuolin käyttäjälle tulee olemaan ympärivuotisesti saatavilla. Siihen valitaan ympärivuotisesti saataville olevat käyntikohteet ja toiminnot. Luonnollisesti muut mahdolliset oheistoiminnot muuttuvat Raumalla eri vuodenaikojen mukaan. Toisena tämän matkapaketin tavoitteena on tarjota pyörätuolia käyttävälle matkailijalle mahdollisuus ennalta suunniteltuun, toimivaan kokonaisuuteen, jonka avulla hän pääsee tutustumaan Raumaan, sen historiallisiin kohteisiin ja kulttuuriin.

## 7.2 Kilpailu- ja markkinatilanteen selvittäminen

Seuraavana vaiheena on kilpailu- ja markkinatilanteen selvittäminen. Tämän opinnäytetyön matkapaketti ei luo varteenotettavaa kilpailuasetelmaa. Lähikaupungit, kuten Turku, Pori, Tampere, Uusikaupunki, eivät tarjoa valmiina vastaavanlaista esteetöntä matkapakettia. Porvoolla (Porvoo Tours [www-sivut](http://www.porvoo.fi) 2011) on tarjota Porvoo Tours Oy:n järjestämä Esteetön Porvoo-paketti liikuntarajoitteisille ryhmille hintaan 57 €/henkilö sisältäen arvonlisäveron. Kestoltaan 7 tunnin paketti sisältää sisäänpääsyn kahteen kohteeseen, lounaan, kahvin ja opastetun kiertoajelun.

Esteettömyyskartoitus ei synnytä kilpailutilannetta, vaan siinä on kysymys hyvästä palvelun laadusta Rauman kaupungin matkailutoimen taholta. Pyörätuolilla saavutettavat kohteet tullaan laittamaan palvelut-otsikon alle [www.visitrauma.fi](http://www.visitrauma.fi)-sivustolle jakaen kohteet esteettömiin kohteisiin ja kohteisiin, joissa suositellaan avustajan mukanaoloa rakenteellisista syistä. Selaillessani summittaisesti kaupunkien matkailusivuja löytyi vastaavanlainen esteettömien matkailukohteiden luettelo esimerkiksi Porvoon matkailun Internet-sivuilta [www.porvoo.fi](http://www.porvoo.fi) ja Hämeenlinnan kaupungin Internet-sivuilta [www.hameenlinna.fi](http://www.hameenlinna.fi) kohdasta kartat-kadut-liikenne.

### 7.3 Kohderyhmien määrittäminen

Opinnäytetyössäni oikean asiakaskohderyhmän löytäminen on ollut selvä alusta alkaen esteettömyyden ollessa kyseessä sekä halustani rajata aihe pyörätuolin käyttäjiin. Tämä siksi, että pyörätuolilla esteetön pääsy mahdollistaa kulun monella muullakin apuvälineellä. Tällöin helpottuvat myös tavarankuljetukset, siivous ja huoltotoimenpiteet.

### 7.4 Asiakkaiden tarpeiden, odotusten ja toiveiden selvittäminen

Asiakkaiden tarpeiden, toiveiden ja odotusten selvittäminen on tärkeää menestyksekkään tuotteen luomisen kannalta. Esteettömässä matkapaketissa kokonaisvaltainen esteettömyys luo pohjan hyvälle tuotteelle. Luonnollinen valinta majoituskohteeksi oli esteetön Villa Jussoila palveluineen. Harjoitteluni aikana Rauman kaupungin matkailutoimessa sain huomata Vanhan Rauman opastettujen kierrosten suuren suosion. Sen avulla pystyy luomaan asiakkaalle hyvän kokonaiskuvan Rauman historiasta ja nykypäivästä ja tämän vuoksi valitsin sen ohjelmajärjestelmäksi esteettömään matkapakettiin.

#### 7.4.1 Esteettömän matkapaketin majoituskohde

Rauman kaupungin matkailutoimelle tuotteistamaani esteettömään matkapakettiin valitsin majoituskohteeksi Villa Jussoilan, joka on Rauman keskustan läheisyydessä sijaitseva hoiva-asumisen monitoimikeskus. Rakennus omaa vaiherikkaan historian koululaitoksena, mutta lopulta siitä valmistui vuonna 2009 Wiktio Oy:n johdolla sosiaalisesti hyvin kerrostunut monitoimikeskus. Tästä osoituksena Wiktio Oy palkittiinkin 16.11.2010 Satakunnan Innosuomi 2010 palkinnolla. Rakennuksen remontoinnin suunnittelussa on esteettömyys ollut lähtökohtana ja siinä on onnistuttukin 99 prosenttisesti. 36-paikkaisen hotelli-osan lisäksi rakennuksessa on palveluasuntoja, tehostetun hoivan asuntoja, tiloja päivätoimintaan sekä erilaisia tiloja

palveluntuottajille, kuten Wellness Friskin kuntosali, kauneushoitola, parturikampaamo, kahvila-ravintola Lempi sekä juhlasali Uljas. Saatavilla on lisäksi monenlaisia fysioterapia- ja kuntoutuspalveluita. Samassa rakennuksessa toimii myös lasten englanninkielinen päiväkoti. Rakennuksessa on koko sen kattava turvajärjestelmä ja toisessa kerroksessa on hoivapalveluiden ympärivuorokautinen päivystys, jonka myös hotelliin majoittunut asiakas voi halutessaan saada käyttöönsä yöllisen turvarannekkeen kautta. (J. Salminen, henkilökohtainen tiedonanto 10.1.2011). Näiden Villa Jussoilassa saatavilla olevien palveluiden avulla matkailijalla on mahdollisuus panostaa omaan hyvinvointiinsa ja sitä kautta saada lisäarvoa ostamalleen palvelutuotteelle.

#### 7.4.2 Esteettömän matkapaketin ohjelmapalvelu

Yhtenä Suomen vanhimmista kaupungeista Raumalla on matkailullisesti suuri kulttuurihistoriallinen arvo. Matkailun näkökulmasta Rauman kärkekohteet ovat kulttuuritapahtumat, saaristo ja Unescon maailmanperintökohteet Vanha Rauma ja Sammallahdenmäen hautaröykkiöt. Tämän totesin myös itse viisi kuukautta kestäneen työharjoittelujakson aikana, jonka suoritin Rauman kaupungin matkailutoimessa 9/2010 – 1/2011 välisenä aikana. Sen vuoksi halusinkin liittää esteettömään matkapakettiin matkailijoiden keskuudessa hyvin suosittu Vanhan Rauman opastetun kierroksen, jonka aikana asiakkaalla on mahdollisuus kuulla ja kysyä Rauma-tietoutta mahdollisimman kattavasti koulutetulta Rauman kaupunki-oppaalta. Kartoitin Vanhassa Raumassa reitin, jonka pystyy ympärivuotisesti kulkemaan pyörätuolilla ja kesäkaudella reittiä voi laajentaa mahdollisuuksien ja toiveiden mukaan. Pyörätuolin käyttäjille soveltuva reitti Vanhan Rauman opastetulle kierrokselle on esimerkiksi Pyhän Ristin Kirkko – Isokirkkokatu – Kuninkaankatu – Vähäkirkkokatu – Kauppakatu -Anundilanaukio – Kauppakatu - Kanalinranta (Kaupungintalon edestä) – Kuninkaankatu - Isokirkkokatu - Pyhän Ristin Kirkko. Aikaa tähän opastettuun kierrokseen varataan 1 tunti 30 minuuttia. Opastettuun kierrokseen voidaan muutoksia tehdä myös siten, että osan aikaa opas voi sisätiloissa kertoa Raumasta ja sen historiasta tai jos asiakkaalla on oma kuljetus, niin opastus voidaan myös muuttaa yhdistelmäksi auto ja Vanhan Rauman kierto, jolloin auto-osuudella pääsee laajemminkin tutustumaan Raumaan. Vierailukohde opastetulla kierroksella tulee olemaan suosittu Pyhän Ristin kirkko sen oman toiminnan sallimissa

rajoissa. Esteettömän matkapaketin on tarkoitus olla saatavilla ympärivuotisesti, jolloin matkailijalla on mahdollisuus osallistua myös Rauman eri kulttuuritapahtumiin. Vaikka Rauma on myös hyvin merellinen matkailukohde, niin matkailusaariin tutustuminen on nykyisellä vesibussikalustolla hyvin hankalaa, joten niitä kohteita ei voi liittää matkapakettiin ja toinen Unescon maailmanperintökohde Raumalla Sammallahdenmäen hautaröykkiöt kohteena eivät sovellu pyörätuolilla kuljettavaksi.

### 7.5 Asiakkaiden reunaehtojen selvittäminen

Asiakkaiden asettamia reunaehtoja ovat esimerkiksi aika, raha ja tuotteeseen sisältyvä liikkuminen. Olen kartoittanut keskustan alueella kadut, jotka soveltuvat pyörätuolin käyttäjälle niin kesäaikaan kuin talvellakin. Tämän reittiä pitkin matkailija pääsee esimerkiksi saapumaan Villa Jussoilasta ohjelmapalveluosuuden lähtöpisteeseen Rauman Pyhän Ristin Kirkolle tai yleensä Rauman keskustaan sekä takaisin Villa Jussoilaan. Matka majoituskohde Villa Jussoilasta Pyhän Ristin Kirkolle on 1 km ja sopiva reitti kulkea on Villa Jussoila-Merikoulunkatu-Satamakatu-Valtakatu-Kuninkaankatu-Isokirkkokatukatu-Pyhän Ristin Kirkko. Kirkon alue on hyvä lähtöpaikka keskeisen sijaintinsa puolesta sekä paikoitusalueen puolesta niille, jotka haluavat saapua opastetun kierroksen lähtöpisteeseen autolla.

Opinnäytetyöhöni liittyvä tuote- eli matkapaketti on suunnattu pyörätuolia käyttävälle matkailijalle yksin tai avustajan kanssa. Selander ja Valli (2007, 92) toteavat, että yksinkertaisimmillaan tuotepaketti voi olla muutamasta ruokalajista koostuva menu, kun taas monipuolisempaan siihen voi kuulua ruokaa, juomaa, majoitusta, kuljetusta ja erilaisia ohjelmapalveluita. Osa palveluista voi olla yrityksen itse tuottamia ja osa palveluista voi olla toisilta yrityksiltä ostettuja. Pakettien hinnoittelussa myytävät tuotteet kerätään kokonaisuudeksi ja se hinnoitellaan kaikki kustannukset huomioiden. Tuotepakettien hinnoittelussa kustannukset on hyvä jakaa muuttuviin ja kiinteisiin kustannuksiin. Näin paketti on helposti muunneltavissa esimerkiksi ryhmille ja muutokset peruspakettiin asiakkaan toiveiden mukaan ovat tehtävissä mahdollisimman pienellä vaivalla. Sipilän (2003, 208) mielestä asiakkaan saama hyöty valmiista paketista ilmenee toimivana kokonaisuutena, jonka ostaminen on helppoa.

Palveluntuottaja hyötyy paketoinnista asiakkaan kokonaisostoksien kasvuna, myyntikokonaisuuden helpoutena, myyntikustannuksien laskuna.

Esteettömän Luannikas Reissu Raumalla-matkapaketti täyttää valmismatkalain täyttämät kriteerit. Rauman kaupungin matkailutoimi omaa matkanjärjestäjän oikeudet yhteistyöstään raumalaisen Matkatoimisto Matka-Atlaksen kanssa. Tämän vuoksi Rauman kaupungin matkailutoimen myymät matkapaketit kuuluvat marginaaliverotuksen piiriin. Tämä tarkoittaa sitä, että myynnistä suoritettava arvonlisävero määräytyy myydyin tuotteen myyntikatteesta. EU:n ulkopuolelle suuntautuvat matkat ovat arvonlisäverottomia. Marginaaliverotuksen käyttöä ohjaavat valmismatkalaki ja arvonlisäverolaki (Selander, Valli 2007, 148–150.)

Tämän opinnäytetyöhöni liittyvän matkapaketin hinnoittelun kävin lopuksi läpi Rauman kaupungin matkailutoimen matkailuneuvojan Jenna Ylipurasen ja matkailupäällikkö Irene Villasen kanssa. Jaoin paketin kiinteisiin kustannuksiin, joita olivat majoitus, lounas ja hemmotteluhoito, sekä muuttuvaan kustannukseen, joka oli opastettu Vanhan Rauman kierros. Matkapaketin hinta laskee, mitä useampi henkilö ryhmään kuuluu, koska opastetun kierroksen hinta jakaantuu heidän kesken. Näin matkapaketti on helposti muunneltavissa esimerkiksi ryhmän ollessa kyseessä. Matkapaketin hinnaksi muodostui 1 hh 190 € / henkilö ja 2 hh 119 € / henkilö. Vaikka matkapaketti muodostuu useasta eri palveluntuottajan tuotteesta, niin asiakas saa varaamastaan matkapaketista vain yhden laskun, jonka Rauman kaupungin matkailutoimi laskuttaa.

## 7.6 Tuoterunkojen luonnostelu ja tuotteen kehittäminen

Tuotteen kehittämiseen tarvittavat elementit esteettömässä matkapaketissa ovat majoituskohde Villa Jussoila, lounaspaikka Kahvilaravintola Lempi, hemmotteluhoito Nina's Spa & Beauty ja 1,5 tunnin esteetön opastettu kierros Vanhassa Raumassa Rauman kaupunkioppaan johdolla. Matkapaketti on voimassa tiistai-torstai – päivinä ympäri vuoden. Saapumispäivänä klo 14.00 tapahtuu sisäänkirjautuminen Hotelli Villa Jussoilaan. Lounas on tarjolla samassa rakennuksessa sijaitsevassa Kahvilaravintola Lemmessä klo 15.00 asti ja ruokailu voi Kahvilaravintolan sulkeutumisaikaan klo



16.00 asti. Tämän lisäksi paketin hintaan kuuluu Choco Beauty Facial-kasvonaamio tai vaihtoehtoisesti OpusEst-miesten virkistyshoito molemmat kestoajaltaan noin 25 minuuttia, johon hoitoajan asiakas on saanut jo matkaa varatessaan joko saapumispäivän iltapäivälle tai lähtöpäivän aamupäivälle. Loppuaika saapumispäivästä on vapaata aikaa. Hotellihuoneen hintaan kuuluu myös sauna, jota asiakas voi halutessaan käyttää. Rauman kaupungin matkailutoimen Internet sivuille tulee asiakasta varten listaus Rauman esteettömistä kohteista ja aktiviteeteista, joiden palveluita hän voi halutessaan omakustanteisesti käyttää, kuten esimerkiksi Rauman Kaupunginteatteri ja Lönnströmin Taidemuseo. Lähtöpäivän aamuna tarjoillaan aamiainen Kahvilaravintola Lemmessä klo 7.30–10.00 välisenä aikana. Klo 12.00 alkaa esteetön opastettu kierros Rauman Pyhän Ristin Kirkolta, joten asiakkaan tulee kirjata itsensä ulos Hotelli Villa Jussoilasta ennen opastetun kierroksen alkua. Tässä vaiheessa laadin matkapaketista tuoteselosteen, josta ilmenee asiakkaalle kaikki välttämättömät yksityiskohdat koskien tuotetta. (Liite 3).

## 7.7 Tuotetestaus

Esteettömän matkapaketin tuoterungon valmistuttua oli aika testata tuote. Keskusteltuani Rauman kaupungin matkailupäällikkö Irene Villasen kanssa Esteettömän Luannikas Reissu Raumalla-matkapaketin testaamisesta, päädyimme lopputulokseen, että matkapaketista testataan ohjelmapalveluosuus eli 1,5 tunnin pituinen esteetön opastettu Vanhan Rauman kierros. Villasen mielestä muut osuudet matkapaketista eivät vaatineet testaamista, esimerkiksi majoituskohde Villa Jussoilan ollessa esteettömäksi rakennettu. Juuri siellähän tapahtuvat muut matkapakettiin liittyvät toiminnot. Katsottiin, että suurin epävarmuustekijä matkapaketissa on opastettu Vanhan Rauman kierros, joten testauksen avulla haluttiin saada varmuus sen toimivuudesta osana matkapakettia.

Esteettömän Luannikas Reissu Raumalla-matkapaketin ohjelmapalveluosuuden testaus tapahtui 30.3.2011 klo 13.30–15.00. Ohjelmapalveluosuus on siis 1,5 tunnin mittainen Vanhan Rauman opastettu kierros. Tuotteen testiryhmään kuului Rauman Invalidit ry:n jäsen Leena Härkönen avustajanaan Anita Jauhiainen sekä SAMK opiskelija Pauliina

Arvonen, molemmat pyörätuolin käyttäjiä. Lisäksi mukana olivat Rauman kaupungin matkailutoimen matkailuneuvoja Jenna Ylipuranen ja minä opinäytetyön tekijänä. Oppaana toimi Virpi Joutsa, joka on Rauman kaupunkioppaiden puheenjohtaja. Opastuksen testaus suoritettiin niin kuin se tullaan suorittamaan varsinaisessa matkapaketissa. Lähtö tapahtui Rauman Pyhän Ristin kirkolta, johon myös päästiin tutustumaan sisäkohteena. Reitti Vanhassa Raumassa kulki ennalta kartoittamaani esteetöntä reittiä pitkin ja lopulta päädyttiin takaisin lähtöpisteeseen kirkolle. Opastetun kierroksen jälkeen kiitoksena osallistuneille tarjottiin kahvit Cafe Salissa. Samalla sain mahdollisuuden kuulla välitöntä palautetta esteettömästä Vanhan Rauman opastetusta kierroksesta, reittivalinnasta sekä valitsemastani aiheesta yleisesti. Välitön palaute oli kaikin puolin hyvin positiivista, niin esteettömän opastetun kierroksen osalta kuin esteettömydestä opinäytetyöni aiheena. Jaoin testaukseen osallistuneille kyselyn koskien esteetöntä opastettua kierrosta, johon toivoin jokaisen vastaavan mahdollisimman kriittisesti ja kehittävästi. (Liite 5). Kysely sisälsi maksetun palautuskuoren. Testauksesta syntyneet kulut maksoi Rauman kaupungin matkailutoimi.

#### 7.7.1. Vanhan Rauman opastetun kierroksen blueprinttaus

Asiakkaalle tarjottavasta palvelusta olisi hyvä rakentaa yrityksen käyttöön palvelun tuotanto- ja kulutuskaavio eli palvelun blueprint. Siinä kuvataan kaikki ne palvelun kohdat, joissa asiakas on tekemisissä palveluorganisaation kanssa sekä myös kaikki asiakaspalveluun ja taustatehtäviin liittyvät toiminnot. Karkealla tasolla on mahdollista blueprintata koko tuotteen eri toiminnot samaan kuvioon, jotta nähdään eri toimintojen linkittyminen toisiinsa. (Boxberg & Komppula 2002, 104–105.) Lisäksi voidaan laatia jokaisesta toiminnosta hienosäätöä varten oma blueprint, jollaisen olen laatinut Esteettömän Luannikas Reissu Raumalla-matkapaketin ohjelmapalveluosuudesta Esteetön Vanhan Rauman opastettu kierros (Liite 6).

### 7.7.2. Testauskyselyn vastausten yhteenveto

Vastauksia kyselystä palautui neljä viidestä mahdollisesta. Vastauksissa oli kiitettävästi täytetty avoimien vastausten kohtia, joten kyselyyn oli hyvin otettu osaa ja uhrattu aikaa. Ensimmäinen kohta kyselykaavakkeessa koski esteettömän opastetun kierroksen lähtöpaikkaa ja sisäkohdetta Rauman Pyhän Ristin kirkkoa. Kirkko oli kolmen vastaajan mielestä hyvä lähtöpaikka opastetulle kierrokselle ja yhden mielestä keskinkertainen. Tutustumiskohteena kirkko on hyvä ja sen esteettömyys keskinkertainen. Avoimeen osioon oli kerrottuna avustajan tarpeellisuudesta kirkossa muun muassa isohkojen kynnysten vuoksi.

Seuraavassa kohdassa kysyttiin mielipidettä opastetun kierroksen reitin esteettömyydestä Vanhassa Raumassa. Kolmessa vastauksessa reitin pituus todettiin hyväksi ja yhdessä keskinkertaiseksi. Esteettömän opastuksen kesto 1,5 tuntia oli kaikkien vastanneiden mielestä hyvä ja reitin rakenteellinen esteettömyys jakautui puoliksi hyvän ja keskinkertaisen mielipiteiden kesken. Avoimessa kohdassa pohdittiin esimerkiksi sitä, miten kesää kohden kasvavan liikenteen ja mainoskylttien määrän vaikutusta esteettömyyteen. Huomautettiin myös siitä, että opastuksen aluksi oppaan tulee huomauttaa kadulla sijaitsevista kaivonkansista, jottei epähuomiossa kela pyörätuolilla niihin.

Opastus todettiin kaikilta kohdilta joka vastauksessa hyväksi, joten voidaan todeta Rauman kaupunkioppaiden ammattitaito erittäin hyväksi. Esteetön opastettu kierros Vanhassa Raumassa pohjautuu hyvin pitkälti oppaan ammattitaitoon sekä asenteelliseen esteettömyyteen.

Seuraavassa kohdassa kommentoitiin kokonaisuutena esteetöntä opastettua Vanhan Rauman kierrosta. Tuotteen kiinnostavuus todettiin hyväksi joka vastauksessa kuten myös opastetun kierroksen soveltavuus pyörätuolin käyttäjälle. Liikkumistahti todettiin myös hyväksi. Opastetun kierroksen soveltavuus ympärivuotiseksi toiminnoksi keräsi eniten epäröintiä eli kolmessa vastauksessa soveltavuus todettiin keskinkertaiseksi ja yhdessä heikoksi.

Kehitysideoita tuli kiitettävästi. Tuotteen markkinointia tulisi esimerkiksi kohdistaa enemmän kesäkaudelle, koska talvisaikaan on erittäin vaikea liikkua muulla pohjalla kuin asfaltilla. Toivottiin myös tutustumista merenrantakohteeseen. Toivottiin myös, että oppaalla olisi tiedossa esteettömät, inva-wc:llä varustetut ruokapaikat, jotka ovat auki myös iltaisin ja viikonloppuisin. Oltiin tyytyväisiä siitä, että pyörätuolia käyttäville turisteille kehitetään aktiviteetteja. Yksi ehdotus koski reitin muuttamista pyörätuolia käyttävien ja kävelevien yhteiseksi toiminnoksi. Kaikkien vastanneiden mielestä tuotetta voi suositella eteenpäin ystävälle. Palaute oli kaiken kaikkiaan hyvää ja innostavaa.

## 7.8 Tuote valmis markkinoitavaksi ja myytäväksi

Rauman kaupungin matkailutoimen matkapakettien markkinointi tapahtuu kaupungin matkailun Internet-sivuston kautta [www.visitrauma.fi](http://www.visitrauma.fi) sekä osallistumalla erilaisiin markkinointitapahtumiin. Tanskasen ja Suominen-Rombergin (2009, 39–40) mukaan matkailupalvelujen verkkokaupankäynti onkin nykyisin hyvin yleistä ja ylivoimaisesti suosituin Internetin välityksellä ostettu tuote on matka- tai majoituspalvelu 60 % osuudella. Internetin välityksellä tiedonhaku on matkailijan näkökulmasta todella nopeaa, aikaa ja kustannuksia säästävää sekä löydetty tieto on useimmiten ajantasaista ja luotettavaa. Asiakas etsii tietoa erityisesti matkailuyritysten omilta Internet-sivuilta, erilaisten paikallisten, alueellisten, kansallisten ja kansainvälisten matkailuorganisaatioiden sivuilta sekä nykyään yhä enemmän muiden matkailijoiden kokemuksista sosiaalisen median kautta.

Opinnäytetyöni alkuvaiheessa otin yhteyttä Invalidiliiton esteettömyysasiamieheen Harri Leivoon tilatakseni Kirsti Pesolan Esteettömyysoppaan. Kerroin samalla aloittamastani opinnäytetyöstä kysyäkseeni, olisiko heillä muuta vastaavaa materiaalia. Lisämateriaalia ei löytynyt, mutta Harri Leivo pyysi lähettämään hänelle tietoa opinnäytetyön valmistuttua, jolloin aiheesta voisi tehdä tiedotteen seuraavaan mahdolliseen Esteettömyystiedotteeseen. Sitä kautta tiedote esteettömästä matkapaketista ja esteettömyyskartoituksesta kulkeutuisi sähköpostijakeluna noin 470 esteettömyydestä kiinnostuneelle henkilölle (Leivo henkilökohtainen tiedonanto

5.10.2010.) Tällä tavoin osa matkapaketin markkinoinnista saataisiin suunnattua suoraan asiakassegmentille.

## 8 LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Tämän toiminnallisen opinäytetyön tuloksena on syntynyt kaksi eri tuotosta eli esteettömyyskartoitus Rauman kaupungin matkailuun liittyvissä kohteissa sekä esteetön matkapaketti pyörätuolin käyttäjälle Raumalla. Molempia tuotoksia voidaan pitää luotettavina ja pätevinä. Luotettavuutta edesauttaa merkittävästi pyörätuolia käyttävien henkilöiden konsultointi työn eri vaiheissa.

Rauman kaupungin matkailuun liittyvissä kohteissa suorittamani esteettömyyskartoitus perustuu Invalidiliiton oppaaseen ”Rakennetun ympäristön esteettömyyskartoitus”, joka sisältää kaikkien erityisryhmien esteettömyysvaatimukset. Poimin siitä pyörätuolin käyttäjää koskevat kriteerit, joista koostin yhdeksänsivuisen esteettömyyskartoituksen pyörätuolin käyttäjän näkökulmasta. Esteettömyyskartoituskaavakkeen tarkistutin Riikka Tupalalla, joka työskentelee Satakunnan Ammattikorkeakoulun esteettömyyshankkeessa sekä pyörätuolia käyttävän nuoren naisen henkilökohtaisena avustajana. Hänen kommenttinsa pohjalta tein kartoituskaavakkeeseen pari korjausta. Esitin kartoituskaavakkeen myös palaverissa Rauman Invalidit ry:n toimistolla Marko Yli-Kleemolalle ja Leena Härköselä, jotka molemmat ovat pyörätuolin käyttäjiä. Heillä ei ollut kaavakkeeseen kommentoitavaa. Esteettömyyskartoitettavat kohteet valittiin Rauman kaupungin matkailusivustolta [www.visitrauma.fi](http://www.visitrauma.fi) muutamalla omalla kohdelisäyksellä. Kartoittaessani Raumalla matkailuun liittyviä kohteita mittanauhan kanssa, kirjasin tulokset tarkkaan kohta kohdalta läpi kartoituskaavakkeeseen. Kiersin kartoittamassa ajalla 13.12.2010–24.1.2011 henkilökohtaisesti 57 kohdetta, sähköpostitse 30 kohdetta ja suullisesti yhden. Sähköpostitse kartoitetut kohteet ovat muun muassa kesä- ja merellisiä kohteita. Vastaukset näiden kohteiden osalta perustuvat yrittäjien antamiin tietoihin. Sen lisäksi Rauman Invalidit ry:n jäsenet ovat palaverissa kommentoineet omakohtaisia kokemuksiaan sähköpostitse kartoitetuista kohteista ja niiden soveltuvuudesta pyörätuolin käyttäjälle. Esteettömät kohteet

jaoteltiin esteettämiin kohteisiin ja kohteisiin, joissa suositellaan avustajan mukanaoloa ja listaus näistä kohteista tulee esille Rauman kaupungin matkailun Internet-sivustolle.

Tuotteistettu esteetön matkapaketti Raumalla pyörätuolin käyttäjälle perustuu esteettömyyskartoituksen kautta saatuihin tietoihin. Matkapaketin majoituskohde on 99 % esteettömäksi rakennettu Villa Jussoila, jossa tapahtuvat myös pakettiin kuuluvat ruokailut ja hemmotteluhoito. Lisäksi ohjelmapalvelusuutena esteettömään matkapakettiin kuuluu esteetön opastettu Vanhan Rauman kierros kestoltaan 1,5 tuntia. Kartoitin pyörätuolin käyttäjälle esteettömän reitin Villa Jussoilasta Rauman keskustaan sekä kadut Vanhassa Raumassa, joita voidaan käyttää opastetun kierroksen reittinä. Esteettömästä matkapaketista suoritettiin tuotetestaus esteettömän opastetun Vanhan Rauman kierroksen osalta. Testaukseen osallistui kaksi pyörätuolin käyttäjää, yksi avustaja, Rauman kaupungin matkailuneuvoja, opinnäytetyön tekijä sekä Rauman kaupunkiopas. Testauksen jälkeisen kyselyn avulla osallistuneilta saatiin hyvää palautetta opastetun kierroksen soveltuvuudesta ohjelmapalvelusuudeksi matkapakettiin, sen esteettömyydestä ja toimivuudesta.

## 9 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut todella haastavaa ja työntäyteistä, mutta ennen kaikkea antoisaa. Ennen tätä prosessia minulla ei juuri ollut kokemusta esteettömyydestä ja järkeä suoda sille ajatusta. Nyt kuitenkin kaiken tämän jälkeen asioita ja esteitä katsoo aivan uudesta näkökulmasta. En koe olevani esteettömyyden ekspertti, mutta pitkä askel eteenpäin on otettu. Tämän opinnäytetyön merkeissä olen saanut tutustua uusiin ihmisiin eri tahoilta ja olen siitä hyvin kiitollinen. Esteettömyyteen aiheena on koko prosessin ajan suhtauduttu erittäin positiivisesti ja kannustavasti. Teoreettista pohjaa olen saanut hyvin käytettyä esteettömyyden ja tuotteistamisen kohdissa.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tutkimustehtävät onnistuivat mielestäni hyvin. Esteettömyyskartoituksen avulla saatiin selville Rauman kaupungin matkailuun liittyvistä kohteista ne, jotka soveltuvat pyörätuolin käyttäjälle joko itsenäisesti tai

avustajan kanssa. Esteettömyyskartoitus itsessään tapahtui sujuvasti työharjoitteluni aikana muun työn ohessa. Tähän opinnäytetyöhön liittyvä esteettömyyskartoitus tapahtui talvikaudella, mutta kesäkaudella olisin pystynyt lisäämään henkilökohtaisen kartoituksen osuutta nykyisestä. Listaus pyörätuolin käyttäjälle soveltuvista kohteista saadaan Rauman kaupungin matkailusivustolle Internetiin, josta niin matkailija kuin kaupungin oma asukaskin voi tietoja hyödyntää. Vastaavaa listausta ei ole saatavilla monellakaan kaupungilla, joten esteettömyyskartoituksen tuloksilla on vahvasti myös imagollinen merkitys Rauman kaupungille. Listaus on hyvää asiakaspalvelua sekä osoittaa panostusta erityisryhmään.

Tuotteistetun esteettömän matkapaketin avulla pystytään tarjoamaan valmis tuotekokonaisuus pyörätuolin käyttäjälle. Matkapaketin eri elementit liittyvät esteettömästi toisiinsa. Matkapaketista suoritettiin tuotetestaus esteettömän opastetun Vanhan Rauman kierroksen osalta. Testaus sujui hyvin ja opastettu kierros sai hyvää palautetta. Kuitenkin myös itseäni askarruttava kysymys opastetun kierroksen toimivuudesta keskitalvella nousi esiin kyselyn palautteiden joukosta. Vaihtoehtoisesti talviaikaan voidaan matkapakettiin tarjota esteettömän opastetun Vanhan Rauman kierroksen tilalle esimerkiksi opastettu kierros Lönnströmin Taidemuseossa, joka on kustannukseltaan samaa luokkaa. Kuitenkin minusta on tämän opinnäytetyön aikana muodostunut Vanhan Rauman lämmitettyjen katujen puolestapuhuja, koska ne mahdollistavat opastetun kierroksen mahdollisesti läpi talven.

Tämän opinnäytetyön onnistumista edesauttoi suuresti se, että suoritin opintoihini liittyvää työharjoittelujaksoa osittain sen aikana Rauman kaupungin matkailutoimessa. Sain käytännössä kokea Rauman tarjoamat matkailun vahvuudet sekä huomata asiat, jotka matkailijaa kiinnostavat Raumalla, kuten esimerkiksi Vanhan Rauman opastettu kierros. Toivon tällä työllä olevan merkitystä Rauman kaupungille matkailukohteena sekä pyörätuolin käyttäjille erityisryhmänä. Tällä opinnäytetyöllä saadut tulokset auttavat heitä tutustumaan Rauman kaupunkiin matkailukohteena.

## LÄHTEET

Accessible tourism in need of major boost. 2011. Viitattu 25.1.2011.  
<http://www.tourism-review.com/accessible-tourism-needs-more-promotion-news2567>

Airaksinen, T., Vilkka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Alaranta, M. 2006. ”Esteettömiä elämyksiä” elämyspalvelun kokonaisuuden suunnittelu erityisryhmälle. Lapin Yliopisto. Kauppatieteiden ja matkailun tiedekunta. Pro gradu – tutkielma.

Ante, J. 2004. Esteettömyys palvelee jokaista. Viherympäristö 3/2004, 8-9.

Boxberg, M., Komppula, R. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.

Haarni, I. 2006. Keskeneräistä yhdenvertaisuutta – vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon valossa. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja 6/2006.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13.osin uud. p. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Huovinen, Ulla. 2002. Matkailun lainsäädäntö. Helsinki. Edita Prima Oy.

Hyväri, H. 2005. Tietoyhteiskunta kaikkien ulottuville. Ketju 4/2005, 8-10.

Invalidiliitto Ry. 2010a. Esteettömyys. Viitattu 4.10.2010.  
<http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/esteettomyys/>

Invalidiliitto Ry. 2010b. Rakennetun ympäristön esteettömyyskartoitus – Opas kartoituksen tilaajalle ja toteuttajalle. Viitattu 29.9.2010.  
[http://www.invalidiliitto.fi/files/attachments/esteettomyysopas\\_low.pdf](http://www.invalidiliitto.fi/files/attachments/esteettomyysopas_low.pdf)

Jaakkola, E., Orava, M., Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua-opas yrityksille. 4.painos. Helsinki. Tekes.

Kemppainen, E. 2008. Kohti esteetöntä yhteiskuntaa – yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämässä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakesin raportteja 33/2008.

Kivelä Markus, ajomestari. Satakunnan Liikenne. Esteettömyys. Kivini Annukka. 8.11.2010 klo 11.15. Viitattu 11.12.2010.

Kurri, K. 2004. Esteenä kulttuuriarvot?. Museotiedote Turusta 3/2004, 28–29.



Könkkölä, M. 1994. Ongelma vai haaste? Julkisten rakennusten liikkumisesteiden poistaminen. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Lampinen, R. 2007. Omat polut! Vammaisesta lapsesta täysivaltaiseksi aikuiseksi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Leivo Ilkka. Rauman Seudun Palvelutaksit Oy. Pyörätuolikuljetukset. Kivini Annukka. 3.12.2010 klo 13.15. Viitattu 12.12.2010.

Pesola, K. 2009. Esteettömyysopas - mitä, miksi, miten. 2. painos. Invalidiliitto. Invalidiliiton julkaisuja O.39., 2009.

Pettersson Harri. Rauman Tilataksipalvelu Oy. Yhteydenotto. Kivini Annukka. 3.12.2010 klo 22.00. Viitattu 12.12.2010.

Porvoo Tours www-sivut. Viitattu 2.1.2011.  
<http://www.porvootours.fi/fi/esteetonporvoo?pd=130>

Rauman Kaupunki. 2010. Rauman kaupungin matkailuesite ”Rauma – Matkailijan opas 2010”. Eura: Rauman kaupunki, Kulttuuri- ja vapaa-aikakeskus, Matkailupalvelut.

Rauman Kaupungin matkailutoimisto. 2002. Maailmanperintökaupunki Vanha Rauma- esite. Rauma: Rauman Kaupungin matkailutoimisto.

Rauman Kaupunki Viestintäpalvelut. 2010. Rauma on Vuoden Pyöräilykunta 2010. Kaupungin tiedotuslehti RAUMA 2/2010, 20.

Rsk Oy. 2010. Rauman seutu. Viitattu 17.11.2010. <http://www.raumanseutu.fi/>.

Salminen, J. Wiktio Oy. Henkilökohtainen tiedonanto 10.1.2011.

Selander, K., Valli, V. 2007. Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Siltavuori-Ilmer Kirsi-Marja. Museojohtaja. Esteettömyys. Kivini Annukka. 29.12.2010 klo 13.56. Viitattu 15.3.2011.

Sipilä, J. 2003. Palvelujen hinnoittelu. Porvoo. WS Bookwell Oy.

Suomen Perustuslaki. 1999. 11.6.1999/731, 6§.

Suominen-Romberg, T., Tanskanen, I. 2009. Esteettömästi saavutettavissa. Turun Ammattikorkeakoulu. Turun Ammattikorkeakoulun raportteja 82.

Tupala, R. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Infoa. Kivini Annukka. Lähetetty 3.12.2010 klo 12.40. Viitattu 3.1.2011.

Ukkonen, M. 2005. Matkailun demokraattisuutta tavoittelemassa – esteettömyyden edistäminen matkailussa. Maaseutumatkailu syksy/2005, 19.

Viherkoski, P. 1998. Laatua luonto-opastukseen. Turun Yliopiston  
Täydennyskoulutuskeskus: Vammalan Kirjapaino Oy.

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ylipuranen, J. 2011. Matkailuneuvoja, Rauman kaupunki. Henkilökohtainen tiedonanto  
11.3.2011.

## LIITTEET

- LIITE 1 ESTEETTÖMYYSKARTOITUS PYÖRÄTUOLIA KÄYTTÄVILLE  
MATKAILJOILLE, RAUMA
- LIITE 2 ESTEETTÖMYYSKARTOITETUT KOHTEET, RAUMA
- LIITE 3 ESTEETTÖMÄN LUANNIKAS REISSU RAUMALLA –  
MATKAPAKETIN TUOTESELOSTE
- LIITE 4 ESTEETTÖMYYSKARTOITUKSEN TULOS
- LIITE 5 KYSELY TUOTETESTAUKSEEN OSALLISTUJILLE
- LIITE 6 BLUEPRINTTAUS, VANHAN RAUMAN OPASTETTU KIERROS

# ESTEETTÖMYYSKARTOITUS

## *pyörätuolia käyttäville matkailijoille/ Rauman keskustan alue*

Annukka Kivini  
2010



(Kansainvälinen pyörätuolisymboli)  
ISA-tunnus

**Kohde:** \_\_\_\_\_

**Päivämäärä:** \_\_\_\_\_

## **1. SISÄÄNKÄYNTI JA OPASTEET**

### **1.1 Pääsisäänkäynti**

- a) Onko kohde varustettu kansainvälisellä ISA-tunnuksella? Kyllä  Ei
- b) Onko sisäänkäynnin edusta kova, tasainen ja luistamaton? Kyllä  Ei
- c) Onko sisäänkäynti varustettu katoksella? Kyllä  Ei

### **2.1 Oven avautuminen**

- a) Onko sisäänkäynnin edessä vapaata tilaa vähintään Ø 1800 mm oven avaamiseen tarvittavan tilan lisäksi? Kyllä  Ei
- b) Avautuvatko ovet automaattisesti? Kyllä  Ei
- c) **Jos ei**, onko ovi varustettu aukipitolaiteella? Kyllä  Ei
- d) Sijaitseeko oven kahva pyörätuolin käyttäjälle sopivalla korkeudella; 850–1100 mm maasta, korkeintaan 400 mm:n etäisyydellä nurkasta, oven avautumispuolella? Kyllä  Ei
- e) Onko ulko-oven leveys väh. 850 mm? Kyllä  Ei

### **3.1 Tuulikaappi**

- a) Sisältääkö sisäänkäynti tuulikaapin? Kyllä  Ei
- b) Onko tuulikaapin syvyys vähintään 1500 mm + 900 mm(oven avaamiseen tarvittava tila)? Kyllä  Ei
- c) Onko tuulikaapin lattia kova, tasainen ja luistamaton? Kyllä  Ei
- d) Onko tuulikaappi kynnyksetön/matalat kynnykset (>20 mm)? Kyllä  Ei
- d) Onko suorin kulkureitti kohteeseen esteetön? Kyllä  Ei**

## **2. OPASTUS ESTEETTÖMÄLLE SISÄÄNKÄYNNILLE**

- a) Onko esteetön reitti opastettu erikseen pääsisäänkäynniltä ja reitti varustettu ISA-tunnuksella? Kyllä  Ei
- b) Onko pääsisäänkäynnin opasteessa ilmoitettu etäisyys esteettömälle sisäänkäynnille? Kyllä  Ei
- c) Onko reitti esteettömälle sisäänkäynnille yli 50m / joudutaan kiertämään kaukaa? Kyllä  Ei

### **2.1 Esteetön sisäänkäynti**

- a) Onko esteetön sisäänkäynti avoinna samaan aikaan kuin pääsisäänkäynti? Kyllä  Ei
- b) **Jos ei**, onko esteetön sisäänkäynti varustettu kutsupainikkeella? Kyllä  Ei
- c) Onko esteettömän sisäänkäynnin edusta kova, tasainen ja luistamaton? Kyllä  Ei
- d) Onko esteetön sisäänkäynti varustettu katoksella? Kyllä  Ei
- e) Sisältääkö esteetön sisäänkäynti luiskan? Kyllä  Ei

### **2.2 Luiska**

- a) Onko luiskan pinta kova, tasainen ja luistamaton? Kyllä  Ei
- b) Onko luiska tarpeeksi loiva (enint.8 %), suora ja ilman sivukaltevuutta? Kyllä  Ei
- c) Johtaako luiska tasanteelta tasanteelle ilman pienintäkään tasoeroa? Kyllä  Ei
- d) Onko ovitasanteella riittävä tila oven avaamiseen? (vähintään Ø 1500 mm:n suuruinen ympyrä) Kyllä  Ei
- e) Onko luiska tarpeeksi leveä? (yksikaistaisen vähimmäisleveys 900 mm) Kyllä  Ei

### **2.3 Ulko-ovi**

- a) Onko sisäänkäynnin edessä vapaata tilaa vähintään Ø 1800 mm oven avaamiseen tarvittavan tilan lisäksi? Kyllä  Ei
- b) Avautuvatko ovet automaattisesti? Kyllä  Ei
- c) **Jos ei**, onko ovi varustettu aukipitolaitteella? Kyllä  Ei

- d) Sijaitseeko oven kahva pyörätuolin käyttäjälle sopivalla korkeudella; 850–1100 mm maasta, korkeintaan 400 mm:n etäisyydellä nurkasta, oven avautumispuolella? Kyllä  Ei
- e) Onko ulko-oven leveys vähintään 850 mm? Kyllä  Ei

#### **2.4 Tuulikaappi**

- a) Sisältääkö sisäänkäynti tuulikaapin? Kyllä  Ei
- b) Onko tuulikaapin syvyys vähintään 1500 mm + 900 mm(oven avaamiseen tarvittava tila)? Kyllä  Ei
- c) Onko tuulikaapin lattia kova, tasainen ja luistamaton? Kyllä  Ei
- d) Onko tuulikaappi kynnyksetön/matalat kynnykset (enintään 20 mm)? Kyllä  Ei

Kommentit: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **Tarvitaanko kohteen sisäänkäyntiin rakenteellisista syistä avustaja?**

**Kyllä**  **Ei**

### **3. KÄYTÄVÄT**

#### **3.1 Käytävätilat**

- a) Onko käytävän pintamateriaali kova, tasainen ja luistamaton? Kyllä  Ei
- b) Onko käytävän vapaa leveys vähintään 1200 mm? Kyllä  Ei
- c) Onko käytävätilat vapaita irrallisista esteistä? Kyllä  Ei

#### **3.2 Kynnykset**

- a) Sisältääkö käytävätilat kynnyksiä? Kyllä  Ei
- b) **Jos kyllä**, ovatko korkeudelta enintään 20 mm? Kyllä  Ei
- c) Jos kynnykset ovat korkeampia, onko käytössä kynnysluiska (kaltevuus enintään 8 %)? Kyllä  Ei

### 3.3 Käytävätilan ovet

- a) Sisältääkö käytävätilat ovia? Kyllä  Ei
- b) **Jos kyllä**, onko oven välittömässä läheisyydessä vapaata tilaa vähintään  $\varnothing$  1500 mm + 900 mm? Kyllä  Ei
- c) Onko oven leveys vähintään 850 mm? Kyllä  Ei
- d) Sijaitseeko oven painike/vedin korkeudella 850–1100 mm maasta? Kyllä  Ei

Kommentit: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 4. HISSI Kyllä Ei

#### 4.1 Pystyhissi

- a) Onko hissi? Kuilullinen   
    Kuiluton
- b) Sijaitseeko hissi helposti löydettävässä paikassa ja onko kulku sinne opastettu? Kyllä  Ei
- c) Onko hissin oven edessä vapaa tila  $\varnothing$  vähintään 1500 mm pyörätuolin kääntämiseen? Kyllä  Ei
- d) Onko oviaukon vapaa leveys vähintään 900 mm? Kyllä  Ei
- e) Jos hissin oven leveys 850 mm, pystyykö ovesta ajamaan kohtisuoraan? Kyllä  Ei
- f) Sijaitsevatko hissin käyttöpainikkeet vaakasuorassa, noin 850 mm:n korkeudella? Kyllä  Ei
- g) Sijaitseeko hissin takaseinässä peili (alareunan korkeus 300 mm)? Kyllä  Ei
- h) Pysähtyykö hissi samalle tasolle lattiapinnan kanssa (+/- 20 mm)? Kyllä  Ei

#### 4.2 Porrashissi

- a) Sijaitseeko hissi helposti löydettävässä paikassa ja onko kulku sinne opastettu? Kyllä  Ei
- b) Onko alatasolla varattu riittävästi tilaa pyörätuolilla kääntymiseen hissin tarvitseman tilan lisäksi? ( $\varnothing$  1500 mm ympyrä) Kyllä  Ei



Kommentit: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Tarvitaanko kohteen sisätiloissa rakenteellisista syistä avustaja?

**Kyllä**

**Ei**

### 5. KALUSTEET

#### 5.1 Istuin

- |   |                                |                             |
|---|--------------------------------|-----------------------------|
| a) Onko istuimen korkeus noin 500 mm?                           | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| b) Onko istuimen syvyys 300–400 mm?                             | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| c) Sisältääkö istuin selkänojan?                                | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| d) Sisältääkö istuin käsinojat?                                 | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| e) Onko istuinosan etureuna pyörästetty?                        | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| f) Onko istuin kevyt siirtää?                                   | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| g) Sisältääkö istuin teräviä tai muuta vaaraa aiheuttavia osia? | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |

#### 5.2 Pöytä

- |   |                                |                             |
|---|--------------------------------|-----------------------------|
| a) Onko pöytätason korkeus vähintään 750–800 mm?  | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| b) Onko pöytätilan alla vapaata tilaa?  | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| c) <b>Jos kyllä</b> , niin onko pöydän alla olevan vapaan tilan mitat leveys vähintään 800 mm, korkeus 670 mm ja syvyys 600 mm? | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |

Kommentit: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 6. WC-TILA

**Kyllä**

**Ei**

#### 6.1 WC-tilan rakenne

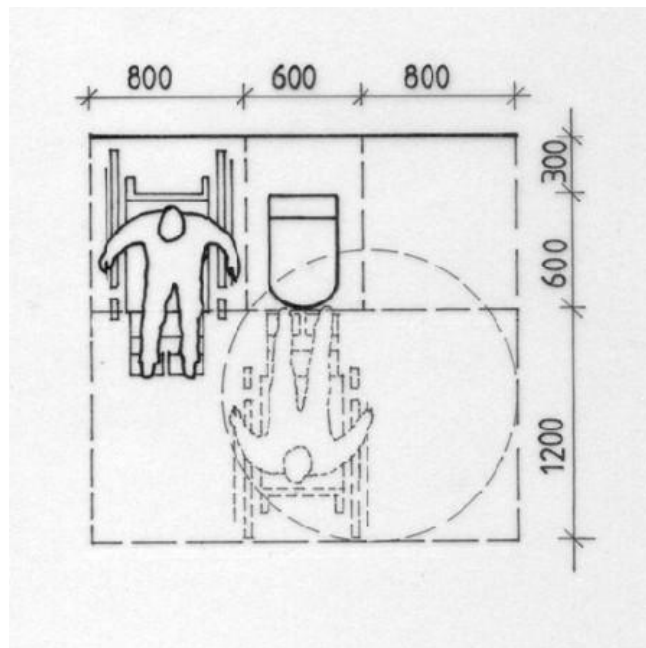
- |   |                                |                             |
|---|--------------------------------|-----------------------------|
| a) Onko tilaan suora pääsy aulasta?                         | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| b) Onko kulku esteettömään wc-tilaan opastettu?             | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| c) Onko esteetön wc-tila merkitty ISA-tunnuksella?          | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |
| d) Onko wc-tilan vapaan kulkuaukon leveys vähintään 850 mm? | Kyllä <input type="checkbox"/> | Ei <input type="checkbox"/> |

- e) Onko ovesa ovipumppu? Kyllä  Ei
- f) Sijaitseeko oven sisäpuolella vaakasuuntainen lankavedin? Kyllä  Ei
- g) Avautuuko ovi ulospäin? Kyllä  Ei
- h) Onko wc-tila varustettu käsisuihkulla? Kyllä  Ei
- i) Sijaitseeko käsisuihku enint. 300 mm etäisyydellä wc-istuimesta? Kyllä  Ei
- j) Sijaitseeko wc-paperirullateline enint. 300 mm etäisyydellä wc-istuimesta? Kyllä  Ei

k) Täyttääkö tila esteettömän wc-tilan mitat

- vapaa tila wc-istuimen vieressä 800mmKyllä  Ei   
(sivulta siirryttäessä)
- vapaa tila edessä 1200 mm (syvyys) Kyllä  Ei   
( edestäpäin siirryttäessä)
- tilaa wc-istuimen takana 300 mm Kyllä  Ei   
(sähköpyörätuoli wc-istuimen viereen)
- wc istuimen korkeus 480–500 mm Kyllä  Ei
- onko varustettu käsituilla? Kyllä  Ei
- onko käsituot käännettävät? Kyllä  Ei

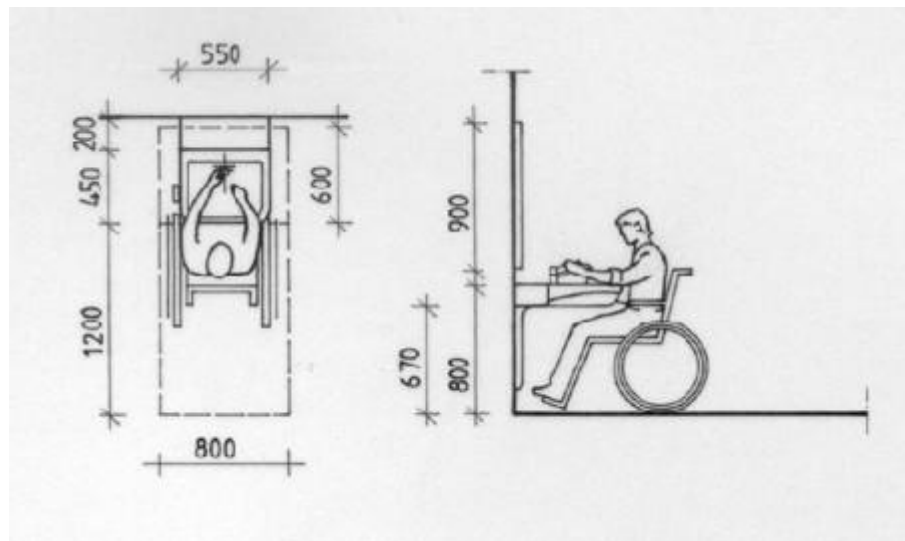
Kuva 1. Esteettömän wc-tilan mitat



## 6.2 Käsiensuallas

- käsiensualltaan käyttökork. 800 mm? Kyllä  Ei
- sualltaan edessä tilaa 1200 mm? Kyllä  Ei
- sualltaan alla vähintään syvyydeltään 600 mm vapaata polvitilaa? Kyllä  Ei
- wc-tilan varusteet sijaitsevat 900 mm:n korkeudella lattiasta? Kyllä  Ei
- sisältääkö wc-tila hälytyslaitteen? Kyllä  Ei

Kuva 2. Esteettömän käsiensuallas-tilan mitat



Kommentit: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Tarvitaanko kohteen wc-tilassa rakenteellisista syistä avustaja?

Kyllä

Ei

## 7. RAVINTOLA- JA KAHVILATILAT

- a) Ovatko käytävätilat riittävän leveät (vähintään 1200 mm) Kyllä  Ei
- b) Onko käytävän pintamateriaali kova, tasainen ja luistamaton? Kyllä  Ei
- c) Onko käytävätilat vapaita irrallisista esteistä? Kyllä  Ei
- d) Sijaitseeko pöytien yhteydessä pistorasia pyörätuolin latausta varten? Kyllä  Ei
- e) Onko kohteessa vaatenaulakkoa? Kyllä  Ei

### **7.1. Palvelutiski/noutopöytä**

- a) Onko tiskin reunassa yhtenäinen, ulkoneva taso? Kyllä  Ei
- b) Sijaitseeko taso esteettömästi sopivalla korkeudella (800–900 mm)? Kyllä  Ei
- c) Onko tarjottimia saatavilla helpottamaan ruoan kuljetusta? Kyllä  Ei

### **7.2. Istuin**

- a) Onko istuimen korkeus noin 500 mm? Kyllä  Ei
- b) Onko istuimen syvyys 300–400 mm? Kyllä  Ei
- c) Sisältääkö istuin selkänojan ja käsinojat? Kyllä  Ei
- d) Onko istuinosan etureuna pyöristetty? Kyllä  Ei
- e) Onko istuin kevyt siirtää? Kyllä  Ei
- f) Sisältääkö istuin teräviä tai muuta vaaraa aiheuttavia osia? Kyllä  Ei

### **7.3. Pöytä**

- a) Onko pöytätaason korkeus 750–800 mm? Kyllä  Ei
- b) Onko pöytätilan alla vapaata tilaa? Kyllä  Ei
- c) Onko pöydän alla olevan vapaan tilan mitat leveys vähintään 800 mm, korkeus 670 mm ja syvyys 600 mm? Kyllä  Ei

Kommentit: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Tarvitaanko ravintola- ja kahvitilassa rakenteellisista syistä avustaja?**

Kyllä  Ei

**Muut kommentit kohteesta:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ESTEETTÖMYYSKARTOITETUT KOHTEET/  
Pyörätuolia käyttävät matkailijat  
Opinnäytetyö/Annukka Kivini/SAMK  
2010–2011**

**Henkilökohtaisesti kartoitetut:**

<i>Kohde</i>	<i>Osoite</i>	<i>Pvm.</i>	<i>Muuta</i>
Hotelli Cumulus	Aittakarinkatu 9	13.12.2010	
Best Western Hotel Raumanlinna	Valtakatu 5	14.12.2010	
Hotelli Cityhovi	Nortamonkatu 18	13.12.2010	
Best Western Hotel Kalliohovi	Kalliokatu 25	14.12.2010	
Hotelli Vanha Rauma	Vanhankirkonkatu 26	13.12.2010	
Villa Jussoila	Karjalankatu 16	11.1.2011	*
Hotelli Kuntosumppu	Karjalankatu 29	3.1.2011	
<hr/>			
Wanhan Rauman Kellari	Anundilankatu 8	16.12.2010	
Ravintola Kapteeninhuone	Kalliokatu 25	14.12.2010	
Wähä Tallbo	Vanhankirkonkatu 3	15.12.2010	
Kahvilaravintola Lempi (Villa Jussoila)	Karjalankatu 16	11.1.2011	*
Ravintola Buena Vista	Kanalinranta 5	16.12.2010	
Huviretki	Aittakarinkatu 9	13.12.2010	
Teatteriravintola Ankkuri	Alfredinkatu 2	17.12.2010	
Pizzeria La Bamba	Posellinkatu 6	14.12.2010	*
Pizzeria Riviera	Hallikatu 6	14.12.2010	*
Lounasravintola Satamaportti	Hakunintie 28	30.12.2010	
Ravintola Rosso	Savilankatu 1	16.12.2010	
Ravintola Vanha Nypper	Vanhankirkonkatu 26	13.12.2010	
Kiinalainen ravintola	Kuninkaankatu 4	17.12.2010	*
Hesburger	Nortamonkatu 3	15.12.2010	
McDonalds	Karjalankatu 1	13.1.2011	
Villa Tallbo	Petäjäksentie 17	13.1.2011	
Villa Tallbo Juhlatalo	Petäjäksentie 17	13.1.2011	
<hr/>			
Bistro Klapsakka	Kairakatu 5	13.12.2010	
Aschan Cafe	Valtakatu 1	13.12.2010	
Keskuspuiston Puistokahvila	Valtakatu 2b	14.12.2010	
Ravintola Rosmariini	Kauppakatu 11	13.12.2010	*

<i>Kohde</i>	<i>Osoite</i>	<i>Pvm.</i>	<i>Muuta</i>
Kontion Kahvila	Kuninkaankatu 9	14.12.2010	
Cafe Lounatuuli	Nortamonkatu 10	16.12.2010	
Kontion Leipomon-kahvila	Leikari 1	30.12.2010	
Ruokapuoti-kahvila Lumo	Kauppakatu 20	17.12.2010	*
Lounaskahvila Wanha Hjalmar	Kuninkaankatu 6	17.12.2010	*
Tallikedon ABC	Tallikedonkatu	3.1.2011	
Tullin Kaffe	Kuninkaankatu 50	17.12.2010	*
Cafe Sali	Kuninkaankatu 22	15.12.2010	
Public Corner	Savilankatu 1	16.12.2010	
Pub Outolintu	Vähäkirkonkatu 10	11.12.2010	*
Rauman Merimuseo	Kalliokatu 34	28.12.2010	
Marela	Kauppakatu 24	25.12.2010	
Vanha Raatihuone	Kauppakatu 13	28.12.2010	*
Rauman Taidemuseo	Kuninkaankatu 37	28.12.2010	
Lönströmin Taidemuseo	Valtakatu 7	28.12.2010	
Julkkis-Galleria	Kauppakatu 11	15.12.2010	*
Kulttuuritalo Poselli	Nortamonkatu 12	30.12.2010	
Pyhän Ristin Kirkko	Luostarinkatu 1	30.12.2010	
Pits-Priia	Kauppakatu 29	29.12.2010	*
Elokuvateatteri Iso-Hannu	Savilankatu 4	30.12.2010	*
Rauman Kaupunginteatteri	Alfredinkatu 2	17.12.2010	
Kauppakeskus Potkur	Kauppakatu 3	13.12.2010	
Kauppakeskus Tarvontori	Valtakatu 1	13.12.2010	
Kauppakeskus Suvituuli	Nortamonkatu 10	16.12.2010	
Rauman Kaupungin matkailutoimi	Nortamonkatu 5 (1.9–30.4.2011)	5.1.2011	
Rauman Prisma	Porintie 4	3.1.2011	
K-Citymarket	Karjalankatu 5	14.12.2010	
Rauman Keilahalli	Valtakatu 15	17.12.2010	*
Rauman Uimahalli	Hankkarintie 8	27.12.2010	

**Yhteensä: 57 kohdetta**

## Sähköpostilla kartoitetut:

<i>Kohde</i>	<i>Osoite</i>	<i>Pvm.</i>	<i>Muuta</i>
Kesähotelli Rauma (jaana.suominen@raumanlinna.fi)	Satamakatu 20	16.12.2010	
B&B HausAnna (info@hausanna.fi)	Satamakatu 7	22.12.2010	
Majoitus Oy Lonsinkallio (majoitus@majoitus.net)	Varustajanvahe 11	3.1.2011	
Honkajuurentien Majatalo (juha.lujala@motorauma.fi)	Honkajuurentie 1	23.12.2010	
Hotelli Maffi (Ei osallistunut (maffi26@gmail.com))	Valtakatu 3	3.1.2011	
Huoneistohotelli Vanha Rauma (Katsottu Internetistä)	Kauppakatu 18	15.12.2010	
B@B Onnelan Sauna ja Majoitus (Katsottu Internetistä, makuupaikat yläkerrassa)	Kulmalankatu 6	15.12.2010	
<hr/>			
Lounasravintola Etappi *22* (etappi@frescoravintolat.fi)	Satamakatu 22	19.1.2011	
Ravintola Mr. Jones	Valtakatu 5	3.1.2011	
Tilausravintola Aarnkari (info@aarnkari.com)	Purjehtijankatu 68	29.12.2010	
Tilausravintola Juhlahovi (anne.ignatius-helander@raumanlinna.fi)	Kalliokatu 25	11.1.2011	
Kesäravintola Augustin Paviljonki (xxxxx)	Poroholmantie 8	24.1.2011	
<hr/>			
Kahvila Ruarmiäs (xxxxx)	Poroholmantie 8	24.1.2011	
Taidekahvila Torni (Talvella suljettu (tekstiina@dnainternet.net))	Vesitornintie	14.12.2010	

<i>Kohde</i>	<i>Osoite</i>	<i>Pvm.</i>	<i>Muuta</i>
Bar Hovi (info@barhovi.fi)	Kalliokatu 25	15.12.2010	
Bar Maffi (Ei osallistunut (maffi26@gmail.com))	Valtakatu 3	3.1.2011	
Kirsti, Rauman museo Talvella suljettu (kirsi-marja.siltavuori-illmer@rauma.fi)	Pohjoiskatu 3	29.12.2010	
Savenvalajan verstaas, Rauman museo Talvella suljettu (kirsi-marja.siltavuori-illmer@rauma.fi)	Nummenkatu 12	29.12.2010	
Kuuskajaskarin Linnakesaari Talvella suljettu (info@kuuskajaskari.fi)	Kuuskajaskari	27.12.2010	
Kylmäpihlajan Majakka Talvella suljettu (info@aarinkari.com)	Kylmäpihlaja	29.12.2010	
Rauman Saaristokuljetus (info@raumansaaristokuljetus.fi)	Rauma	30.12.2010	
Airisto Line Ei liikennöi Raumalla 2011 (risteilyt@airistoline.fi)	Turku	28.12.2010	
Poroholman lomakeskus, leirintä ja vierasvenesatama (xxxxx)	Poroholmantie 8	24.1.2011	
Kake Kaupunkijuna (xxxxx)	Rauma	3.1.2011	
Korjausrakentamiskeskus Tammela (kalle.saarinen@rauma.fi)	Eteläpitkäkatu 17	14.1.2011	
Rauman Kesäteatteri (petteri.kangas@raumanteatteri.fi)	Suvitie, Fåfånga	12.1.2011	



Rauma-Sali (simo.boman@rauma.fi)	Satamakatu 26	19.1.2011
Kivikylä Areena (info@jäähalli.fi)	Nortamonkatu 23	5.1.2011
Voiluodon Terapiahevoset (talli@terapiahevoset.fi)	Hanhistentie 168	31.12.2010
Ratsastustalli Baldur (baldurtalli@koti.luukku.com)	Lapintie 237	11.12.2010

**Yhteensä: 30 kpl**

### **Suullisesti kartoitettu:**

Lönströmin Kotimuseo ja näyttelytila Ammus Kysytty LönströminTaidemuseolta	Syväraumankatu 41	28.12.2010
--	-------------------	------------

**Yhteensä: 1 kpl**

\* -MERKITYISTÄ KOHTEISTA EI KIRJALLISTA KARTOITUSTA, KOSKA KOHTEESSA TOIMIMINEN PYÖRÄTUOLILLA MAHDOTONTA RAKENTEELLISISTA SYISTÄ ENSINÄKEMÄLTÄ.

# ESTEETTÖMÄN LUANNIKAS REISSU RAUMALLA — matkapaketti pyörätuolin käyttäjälle



*Hetken hemmottelua, hyvää ruokaa, moderni ja viihtyisä Villa Jussoila sekä opastettu Vanhan Rauman kierros, jossa*

*”pääset kuulemaan tarinoita, joita et muuten kuulisi.”*

***Tämä kaikki kuuluu Esteettömän Luannikas Reissu Raumalla -matkapakettiin pyörätuolia käyttäville matkailijoille. Tule tutustumaan Raumaan yksin, kaksin tai porukalla.***

## **Villa Jussoila:**

Viihtyisä ja moderni hyvinvointikeskus Villa Jussoila pystyy tarjoamaan asiakkaalle paljon muutakin kuin majoituspalvelua. Villa Jussoilassa Sinulla on mahdollisuus seuraaviin palveluihin:

Kahvilaravintola Lempi, Kuntokeskus Wellness-Friski, Parturikampaamo, Kauneushoitola Nina's Spa & Beauty, fysioterapia- ja hierontapalvelut sekä kulttuuri- ja viriketoimintapalvelut, kokoustilapalvelut Toivokabinetti max. 20 henkilölle ja Uljas-Sali max. 200 henkilölle sekä moderni hoivatekniikka (turvarannekkeet ja turvalattiat). Tiedustelut: Villa Jussoila, Karjalankatu 16, Rauma. Puh. 044 021 3536

## **Kahvilaravintola Lempi:**

Villa Jussoilassa sijaitseva viihtyisä kahvila-ravintola, jossa pakettiin kuuluva Buffet-lounas tarjoillaan saapumispäivänä klo 15.00 asti (avoinna 16.00 asti) sekä aamiainen lähtöpäivän aamuna klo 7.30–10.00.

## **Kauneushoitola Nina's Spa & Beauty:**

Choco Beauty Facial-suklaakasvonaamio vai OpusEst – miesten virkistyshoito (kesto noin 30 min.)? Matkavarauksen yhteydessä valitsemastasi hemmotteluhoidosta pääset nauttimaan Villa Jussoilassa sijaitsevassa Kauneushoitola Nina's Spa & Beauty.

## **Vanhan Rauman opastettu kierros:**

Lähtöpäivänä klo 12.00 alkaa Pyhän Ristin kirkolta Rauman kaupunkioppaan johdolla 1,5 tuntia kestävä opastettu Vanhan Rauman kierros. Pyhän Ristin kirkon muun

toiminnan sallimissa rajoissa tutustutaan tähän 1400-luvun loppupuolella alkujaan fransiskaanihuostarin kirkoksi rakennettuun kohteeseen sekä kierrellään oppaan johdolla Vanhassa Raumassa kuunnellen kiinnostavia tarinoita alueen historiasta sekä nykypäivästä. Opastetun kierroksen voi muokata tarpeen mukaan ja toteuttaa esim. asiakkaan omalla autolla osittain tai kokonaan. Kielivaihtoehtoina suomen lisäksi Rauman murre, ruotsi, englanti, saksa, ranska, venäjä. Tiedustelut eri vaihtoehtoista Rauman matkailuneuvonta, puh. 02 834 3512, matkailu@rauma.fi.

### **Matkapaketin ohjelma:**

#### ***Tulopäivä:***

- Saapuminen Villa Jussoilaan klo 14.00 omalla kuljetuksella
- Klo 15.00 saakka buffet-lounastarjoilu Kahvilaravintola Lempi
- Hetki hemmottelulle-hoito Kauneushoitola Nina's Spa & Beauty
- Asiakkaan omaa ohjelmaa

#### ***Lähtöpäivä:***

- Aamiainen Kahvilaravintola Lempi klo 7.30–10.00
- Uloskirjautuminen Villa Jussoilasta
- Klo 12.00 alkaen Vanhan Rauman opastettu kierros 1,5 h. Lähtö Rauman Pyhän Ristin kirkolta, osoitteesta Luostarinkatu 1.

<b>Voimassaolo:</b>	<b>ti-to ympärivuotisesti 2011</b>
<b>Kuljetus:</b>	<b>asiakkaan itse järjestämä</b>
<b>Hinta (sis.alv):</b>	<b>1 hh        190,00 € / henkilö</b> <b>2 hh        119,00 € / henkilö</b>
<b>Lisämaksusta:</b>	<b>Opastus vieraalla kielellä + 5 €</b>
<b>Varaukset:</b>	<b>Rauman matkailuneuvonta, puh. 02 834 3512, matkailu@rauma.fi</b>
<b>Peruutusehdot:</b>	<b>Sovelletaan Yleisiä valmismatkaehtoja</b>
<b>Hinta sisältää:</b>	<b>Majoitus 1hh tai 2 hh, aamiainen, sauna, Wlan Internet-yhteys, halutessa yöllinen turvaranneke (mahdolliset hälytykset laskutetaan erikseen), lounas, hemmotteluhoito, Vanhan Rauman opastettu kierros 1,5h.</b>

### **Esteetön reitti Villa Jussoila - Rauman keskusta (noin 1 km):**

Villa Jussoila – Merikoulunkatu – Satamakatu – Valtakatu –Kuninkaankatu

Tämä kaikki kuuluu pakettiin, mutta Raumalla on myös paljon muuta, kuten tapahtumat, teatterit, aktiviteetit. Rauma-infoa, tapahtumakalenterin ja lisätietoja esteettömistä kohteista löydät Rauman kaupungin matkailun Internet sivuilta [www.visitrauma.fi](http://www.visitrauma.fi) tai ota yhteyttä Rauman matkailuneuvontaan, puh 02 834 3512, matkailu@rauma.fi. Oikeus muutoksiin pidätetään.

**Rauman kaupunki – Esteettömät matkailuun liittyvät kohteet  
pyörätuolin käyttäjälle 2010–2011  
Annukka Kivini /SAMK/Opinnäytetyö/Esteettömyyskartoitus**

**ESTEETTÖMÄT KOHTEET:**

<b>Kohde:</b>	<b>Lisäinfo:</b>	<b>Inva wc (x):</b>
<i><b>Majoitus</b></i>		
Villa Jussoila	<a href="http://www.villajussoila.fi">www.villajussoila.fi</a>	x
Best Western Hotel Kalliohovi	<a href="http://www.kalliohovi.fi">www.kalliohovi.fi</a>	x
		(hot.huoneessa)
<i><b>Ravintolat</b></i>		
Kahvilaravintola Lempi	<a href="http://www.villajussoila.fi">www.villajussoila.fi</a>	x
Lounaskahvila Satamaportti	<a href="http://www.frescoravintolat.fi/">www.frescoravintolat.fi/</a>	x
Cafe Lounatuuli	<a href="http://www.cafelounatuuli.net">www.cafelounatuuli.net</a>	
Ravintola Kapteeninhuone	<a href="http://www.kapteeninhuone.fi">www.kapteeninhuone.fi</a>	
Tilausravintola Juhlahovi	<a href="http://www.kalliohovi.fi/juhlahovi">www.kalliohovi.fi/juhlahovi</a>	x
Tilausravintola Aarnkari	<a href="http://www.aarnkari.com">www.aarnkari.com</a>	x
Lounasravintola Etappi *22*	<a href="http://www.frescoravintolat.fi/">www.frescoravintolat.fi/</a>	x
<i><b>Kahvilat</b></i>		
Bistro Klapsakka	<a href="http://www.klapsakka.fi/bistro">www.klapsakka.fi/bistro</a>	x
Aschan Cafe	<a href="http://www.aschan.fi/rauma">www.aschan.fi/rauma</a>	x
Kontion leipomon kahvila Leikari	<a href="http://www.kontion.fi/leipomo">www.kontion.fi/leipomo</a>	x
Tallikedon ABC		x
<i><b>Museot</b></i>		
Lönströmin Taidemuseo	<a href="http://www.lonnstromintaidemuseo.fi">www.lonnstromintaidemuseo.fi</a>	x
<i><b>Muut kohteet</b></i>		
Kauppakeskus Potkur		x
Kauppakeskus Suvituuli		
Kauppakeskus Tarvontori		x
		(Aschan Cafe)

<b>Kohde:</b>	<b>Lisäinfo:</b>	<b>Inva wc (x):</b>
K-Citymarket		X
Prisma		X
Rauma-Sali		X
Rauman Kaupunginteatteri	<a href="http://www.raumanteatteri.fi">www.raumanteatteri.fi</a>	X
Kauppatorin esteetön wc		X

### *Ilta-elämä*

Bar Hovi	<a href="http://www.barhovi.fi">www.barhovi.fi</a>	X
----------	--	---

### *Aktiviteetit*

Kivikylä Areena		X
Rauman Uimahalli		X

## **ESTEETTÖMÄT KOHTEET, JOISSA SUOSITELLAAN AVUSTAJAN MUKANAOLOA:**

### *Majoituspalvelut*

Hotelli Vanha Rauma	<a href="http://www.hotellivanharauma.fi">www.hotellivanharauma.fi</a>	X (hot.huoneessa)
---------------------	--	----------------------

### *Ravintolat*

Ravintola Huviretki	<a href="http://www.cumulus.fi/hotellit/rauma">www.cumulus.fi/hotellit/rauma</a>	X
Ravintola Vanha Nyyper	<a href="http://www.hotellivanharauma.fi">www.hotellivanharauma.fi</a>	
Ravintola Buena Vista	<a href="http://www.ravintolabuenavista.com">www.ravintolabuenavista.com</a>	X
Teatteriravintola Ankkuri	<a href="http://www.frescoravintolat.fi/">www.frescoravintolat.fi/</a>	X
Rosso	<a href="http://www.rosso.fi/rauma">www.rosso.fi/rauma</a>	X
Villa Tallbo Juhlatalo	<a href="http://www.tallbo-ravintolat.com">www.tallbo-ravintolat.com</a>	X
Hesburger		
MacDonalds		X

### *Kahvilat*

Taidekahvila Torni	<a href="http://www.taidekahvilatorni.fi">www.taidekahvilatorni.fi</a>	X
--------------------	--	---

**Kohde:** **Lisäinfo:** **Inva wc (x):**

Keskuspuiston Kahvila  
Cafe Sali [www.keskuspuistonkahvila.fi](http://www.keskuspuistonkahvila.fi)  
[www.cafesali.fi](http://www.cafesali.fi)

***Museot***

Lönströmin Kotimuseo [www.lonnstromintaidemuseo.fi](http://www.lonnstromintaidemuseo.fi)  
Rauman Taidemuseo [www.raumantaidemuseo.fi](http://www.raumantaidemuseo.fi)

***Merelliset kohteet***

Poroholman lomakeskus, leirintä  
ja vierasvenesatama [www.poroholma.fi](http://www.poroholma.fi) x

Kuuskajaskarin Linnakesaari [www.kuuskajaskari.fi](http://www.kuuskajaskari.fi) x

***Ilta-elämä***

Public Corner [www.publiccorner.fi/rauma](http://www.publiccorner.fi/rauma) x  
(Rosso)

***Muut kohteet***

Rauman Pyhän Ristin kirkko [www.visitrauma.fi/nähtävää](http://www.visitrauma.fi/nähtävää)  
Rauman Kesäteatteri [www.raumanteatteri.fi](http://www.raumanteatteri.fi)  
Korjausrakentamiskeskus Tammela  
(Verstasrakennus mahdollinen) [www.ouldrauma.fi/tammela](http://www.ouldrauma.fi/tammela)  
Rauman matkailuneuvonta  
(Nortamonkatu 5) [www.visitrauma.fi](http://www.visitrauma.fi)  
Kulttuuritalo Poselli [www.rauma.fi/kuva/kulttuuri/poselli](http://www.rauma.fi/kuva/kulttuuri/poselli) x

Opinnäytetyö / SAMK / Restonomi  
Annukka Kivini 2010–2011 /  
Rauman kaupungin matkailutoimi

Esteettömän Luannikas Reissu Raumalla-matkapaketin  
ohjelmopalveluosuuden testaus 30.3.2011

### **Esteetön Vanhan Rauman opastettu kierros 1,5 h**

#### ***KYSELY TUOTTEEN TESTAUKSEEN OSALLISTUNEILLE***

Hei!

Kiitos osallistumisestasi osana opinnäytetyönäni tuotteistamaani Esteettömän Luannikas Reissu Raumalla-matkapaketin ohjelmopalveluosuuden tuotetestaukseen. Kyseinen testaus ja Sinun palautteesi mahdollistavat tuotteen viimeistelyn ja saattamisen markkinoitavaan muotoon. Valitse kyselyn kohtiin mielipidettäsi vastaava numero ja muista, että kommentit/kehitysideat ovat kullan arvoisia.

**1 = Heikko 2 = keskinkertainen 3 = hyvä**

#### **1. RAUMAN PYHÄN RISTIN KIRKKO**

▪ Kirkon edusta opastuksen lähtöpaikkana	1	2	3
▪ Rauman Pyhän Ristin Kirkko tutustumiskohteena	1	2	3
▪ Kirkon esteettömyys pyörätuolin käyttäjälle	1	2	3

---



---

#### **2. ESTEETTÖMÄN OPASTUKSEN REITTI VANHASSA RAUMASSA**

▪ Esteettömän reitin pituus Vanhassa Raumassa	1	2	3
▪ Esteettömän opastuksen kesto 1,5 tuntia	1	2	3
▪ Reitin rakenteellinen esteettömyys	1	2	3

---



---

1 = Heikko 2 = keskinkertainen 3 = hyvä

### 3. OPASTUS

▪ Oppaan asiantuntemus	1	2	3
▪ Oppaan esitystaito ja selkeys	1	2	3
▪ Oppaan palveluallttius	1	2	3
▪ Asiakkaiden tarpeiden huomioiminen oppaalta	1	2	3
▪ Opastuksen sujuvuus kokonaisuutena	1	2	3

---

---

### 4. ESTEETÖN OPASTETTU VANHAN RAUMAN KIERROS

▪ Tuotteen kiinnostavuus	1	2	3
▪ Opastetun kierroksen soveltavuus pyörätuolin käyttäjälle	1	2	3
▪ Liikkumistahdin sopivuus	1	2	3
▪ Opastetun kierroksen sopivuus ympärivuotiseksi toiminnoksi	1	2	3

### 5. KOMMENTTEJA/KEHITYSIDEOITA/RISUJA/RUUSUJA KOKONAISUUDESTA

---

---

---

---

### 6. SUOSITTELISITKO ESTEETÖNTÄ OPASTETTUA VANHAN RAUMAN KIERROSTA YSTÄVÄLLESI?

Kyllä

En

**Kiitos kaunis palautteestasi !**

Annukka Kivini



## BLUEPRINTTAUS

### Esteetön opastettu Vanhan Rauman kierros 1,5 h

#### Konkreettiset elementit

- Opastus kohteeseen
- Paikoitusalue
- Inva-paikoitus
- Pyhän Ristin Kirkon yleisilme
- Oppaan ulkoasu
- Muiden henkilöiden asenteellinen esteettömyys
- Muut kirkkoon tutustuvat henkilöt
- Käytettävien saniteettitilojen kunto

#### Asiakkaan prosessi

- Saapuminen
- Paikoitusalue
- Inva-paikoitus
- Parkkeeraus
- Oppaan tapaaminen
- Kirkkoon tutustuminen
- Opastettu kierros
- Paluu kirkolle
- Poistuminen

#### Näkyvä palveluprosessi Näkyvä suorittaja

- Asiakkaan tervehtiminen
- Oppaan asenteellinen esteettömyys
- Oppaan avuliaisuus
- Asiakkaan toiveiden kuunteleminen
- Oppaan ammattitaito
- Kirkon henkilökunnan asenne ja avuliaisuus
- Kirkon esteettömyys
- Oppaan joustavuus esim. reitin suhteen
- Kierroksen esteettömyys
- Kierroksen pituus
- Hyvästely

#### Näkymätön palveluprosessi Näkymätön suorittaja

- Matkailuneuvojan tekemä oppaan varaus
- Oppaan tunnettava esteetön reitti
- Matkailuneuvojan varaus kirkkoon tutustumista varten
- Mahdollisen kuljetuksen varaaminen asiakkaan käyttöön

#### Tukitoiminnot

- Kiinteistöhuolto
- Inva-paikoituksen kunnossapito
- Opastukset
- Koulutus