



# **ESTEETÖN MATKAILUELÄMYS VIIKINSAARESSA**

Esteettömyyskartoitus ja matkailutuotteen  
ideointi

Susanna Harjunpää

Mari Viilo

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2012  
Matkailun koulutusohjelma

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma

SUSANNA HARJUNPÄÄ & MARI VILO:  
Esteetön matkailuelämys Viikinsaarella  
Esteettömyyskartointi ja matkailutuotteen ideointi

Opinnäytetyö 69 sivua, joista liitteitä 5 sivua  
Marraskuu 2012

---

Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Suomen Hopealinja Oy tavoitteenaan saada kattava esteettömyyskartointi Viikinsaaren tietyistä kohteista, sekä heidän omasta osuudestaan matkasta lipunmyynnistä laivakuljetukseen. Tämän lisäksi työssä ideoitiin Viikinsaareen matkailutuote, joka sopii myös liikkumis- ja toimimisrajoitteisille. Työ osoittautui kvalitatiiviseksi, eli laadulliseksi tutkimukseksi sillä se koostui havainnoinnista, haastattelusta sekä tekstianalyysistä. Tutkimusstrategiana käytettiin tapaustutkimusta.

Tutkimuksen perusteella pääsy Viikinsaareen on esteetön ja paikan päällä tietyt kohteet ovat myös saavutettavissa liikkumis- ja toimimisesteisille matkailijoille. Toteutukset todettiin kuitenkin useammissa tapauksissa puutteellisiksi tai kömpelöiksi, niiden edelleen estäen liikkumis- ja toimimisesteellisen matkailijan huolettoman matkakokemuksen. Toiset kohteet todettiin täysin esteellisiksi niiden palvelevan vain fyysisesti esteettömiä matkailijoita.

Työn toinen tarkoitus oli matkatuotteen kehitys Viikinsaareen toimeksiantajalle. Tässä osiossa ei voitu tarkasti seurata tavallisen tuotekehityksen vaiheita varsinaisen matkapaketin jo ollessa valmiina kuljetuksista kohteeseen. Haasteena oli ideoida Viikinsaareen mielenkiintoinen tuote, joka työn aiheen mukaisesti olisi esteetön kaikille, varsinaisen tarkan kohderyhmän sijaan. Mielenkiintoinen aihe löytyikin Viikinsaaren omasta tapahumarikkaasta historiasta, jonka ympärille rakennettiin monipuolinen tuote elämysmatkailun hengessä.

Esteettömyyskartoituksessa esille tullessiin ongelmakohtiin esitettiin parannusehdotuksia, jotka vaihtelevat ongelman mukaisesti rakenne-, materiaali- tai uudistusehdotuksista. Matkailutuote ideoitiin puolestaan soveltumaan jo valmiin matkan raameihin, tarkoituksena tehdä kohteesta vielä mielenkiintoisempi niin tutuille asiakkaille, kuin toivotuille uusille asiakkaille. Matkatuotteen pääsääntöisenä ideana nähtiin sen soveltuvuus kaikille, fyysisestä esteellisyydestä huolimatta.

---

Asiasanat: esteettömyys, esteettömyyskartointi, elämysmatkailu, matkailutuote

## ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism

SUSANNA HARJUNPÄÄ & MARI VIILO:

An Accessible Travelling Experience on the Island of Viikinsaari  
An Accessibility Survey and Developing a Travel Product

Bachelor's thesis 69 pages, appendices 5 pages  
November 2012

---

The study was commissioned by Finnish Silverline who needed an accessibility survey to be conducted of certain destinations at Viikinsaari. The study also covers the company's own activities during the trip, particularly the ticket sales and the boat ride. In addition, a travel product to Viikinsaari was designed within the accessibility theme. The research methods of this qualitative study consisted of observation, interview and text analysis. The research strategy was case study-based.

According to the study Viikinsaari can be freely reached and some of the destinations are also accessible for travellers with physical difficulties. However, some of the executions were found inadequate or incomplete. They were not able to guarantee a carefree traveling experience for the travellers with physical difficulties. Some destinations were found fully non-accessible for travellers with physical difficulties.

The second purpose of the study was to develop a new travel product for the applicant to execute at Viikinsaari. This was not possible to be done following the general product development stages since the travel package itself already exists from transportation to destination. The challenge was to compose an interesting product that would be in the theme of the study and accessible for everyone instead of a certain target group. An interesting theme was indeed found in the eventful history of Viikinsaari itself around which theme a versatile experience tourism product was constructed.

After the accessibility survey, improvement proposals were introduced for the problematic spots which varied between structural, material or renewal changes depending on the situation. As for the travel product, it was composed to suit the already existing travel package only trying to make it even more interesting not only to current customers but also for desired new customers. The main idea behind the travel product was its suitability for all customers, despite physical challenges.

---

Key words: accessibility, accessibility survey, experience tourism, travel product

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA .....	7
2.1	Tutkimuksen kohde.....	7
2.2	Käsitteet ja teorat .....	8
2.3	Tutkimuskysymykset .....	14
2.4	Aineisto ja menetelmät .....	14
2.5	Tutkimuksen kulku .....	15
3	VIIKINSAARI JA SEN ERI TOIMIJAT .....	17
3.1	Viikinsaari.....	17
3.1.1	Viikinsaaren historia .....	17
3.1.2	Viikinsaaren toiminta ja luonto .....	19
3.2	Tilakeskus ja kulttuuripalvelut.....	19
3.3	Suomen Hopealinja Oy .....	20
4	ESTEETTÖMYYSKARTOITUS .....	21
4.1	Nettisivujen esteettömyyskartoitus ja parannusehdotukset .....	21
4.1.1	Otsikot.....	22
4.1.2	Laivojen varustuksen ilmoittaminen .....	23
4.1.3	Teksti.....	24
4.1.4	Etusivu-linkki.....	24
4.1.5	Ulkoasu .....	24
4.1.6	Kieli.....	24
4.1.7	Lomakkeet.....	25
4.1.8	Videot.....	26
4.2	Lippuluukku.....	26
4.3	Tammerkoski- laiva .....	27
4.4	Viikinsaareen saapuminen .....	29
4.5	Kulkuväylät.....	29
4.6	Kesäravintola Viikinsaari .....	30
4.7	Ravintolan maaterassi .....	33
4.8	Tanssipaviljonki.....	34
4.9	Esteetön WC ja lastenhoituhuone .....	35
4.10	Kioski.....	39
4.11	Info- ja ensiapupiste .....	40
4.12	Kappeli.....	41
4.13	Leikkipuisto .....	42

5	PARANNUSEHDOTUKSET .....	44
5.1	Luiskat, portaat ja käsijohteet .....	44
5.1.1	Lippuluukku .....	46
5.1.2	Tammerkoski-laivaan saapuminen ja laivasta poistuminen.....	46
5.1.3	Ravintolan WC ja luiska sekä maaterassin tasoero.....	47
5.1.4	Tanssipaviljonki .....	47
5.1.5	Info- ja ensiapupiste .....	49
5.1.6	Kappeli ja lastenhoituhuone.....	49
5.2	Tanssipaviljongin esteettömän WC:n tilanvaihto .....	50
5.3	Pintamuutokset.....	50
6	MATKAILUTUOTTEEN SUUNNITTELU .....	52
6.1	Kohderyhmä.....	52
6.2	Ideointi .....	52
6.3	Toteuttaminen .....	53
7	KAIDESAARI KALAHTI! .....	54
7.1	Paketin sisältö ja kulku .....	54
7.2	Motivaation taso .....	55
7.3	Fyysinen taso .....	56
7.4	Älyllinen taso .....	57
7.5	Emotionaalinen taso.....	58
7.6	Henkinen taso .....	58
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	59
9	POHDINTA.....	61
	LÄHTEET.....	62
	LIITTEET .....	65
	Liite 1. Esteettömyyskartoituksen mitat .....	65
	Liite 2. Kuvankaappaus Suomen Hopealinja Oy:n Internet-sivujen etusivusta.....	69

## 1 JOHDANTO

Tutkimuksen aiheena on Viikinsaari-matkan esteettömyys sekä uuden matkailutuotteen ideointi toimeksiantajalle, Suomen Hopealinja Oy:lle. Aihepiiri itsessään on kiinnostanut molempia jo entuudestaan ja jo jonkin aikaa sitten päätettiin, että vastaavanlainen opinnäytetyö tehtäisiin. Kun Hopealinja Oy:n toimitusjohtaja ehdotti meidän tekemän tutkimuksemme tietyistä Viikinsaaren kohteista, sekä heidän osuudestaan tässä matkassa, otimme työn mielellämme vastaan. Sopimus on molemmin puolin tärkeä, sillä myös Hopealinja Oy on vastaavan tutkimuksen tarpeessa.

Vaikka työn aihe ei yllätyksenä tullutkaan, alkoi sen laajuus ja tuntemattomuus mietityttämään. Pohdimme sitä, kuinka tärkeää taustatyön tekeminen onkaan, jotta onnistuisimme tekemään ymmärrettävän, mutta samalla hyödyllisen työn tietyllä tapaa täysin vieraasta aiheesta; pystyisimmekö todella sisäistämään uuden asian ja tutkia sitä perspektiivisesti sekä johdannonmukaisesti?

Tuttua puolta tulevassa työssä edustaa kartoituksen pohjalta ideoitava matkailutuote elämysmatkailun kannalta. Hopealinjalla on erilaisia paketteja myynissä Viikinsaareen sisältäen kuljetukset ja esimerkiksi eri aktiviteetit tai ruokailun saarella. Tarjolla on tietysti myös pelkät laivaliput. Tarkoituksenamme on ideoida tarjonnan ohelle matkailutuote esteettömyys-teeman hengessä, eli tuote joka on myös saavutettavissa työssämme rajatuille liikkumis- ja toimimisesteisille matkailijoille parannusehdotustemme toteututtua.

Kokonaisuudessaan työ tuntuu mielenkiintoiselta projektilta ja tavoittelemisen arvoiselta. Esteettömyys-teema on lähiaikoina tuntunut nousevan yhä enemmän esille ja tuntuu lähes etuoikeutetulta olla osana tätä kehitystä kohti huomioivampaa Suomea. Aiheemme tärkeydestä kertoo myös se, että jo näin alkumetreillä on työmme pyydetty julkaistavaksi Hyvinvointimatkailun kehittämiskeskus- hankkeen Internet-sivuille. Voisi sanoa, että työ on täten paisunut jo pelkän opinnäytetyön merkityksen raamien yli, mutta uskomme sen aiheuttavan vain vielä tarkempaa työskentelyä ja suurempaa halua onnistuttua tutkimuksessa.

## 2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

### 2.1 Tutkimuksen kohde

Tutkimme esteettömyyttä Viikinsaarella sekä Tammerkoski-laivassa Suomen Hopealinja Oy:n toimeksiannon mukaisesti. Tarkoituksena on siis tehdä esteettömyyskartoitus ja parannusehdotukset kohentaaksemme fyysisesti rajoittuneiden matkailijoiden kulkua ja elämyksiä kohteessa. Tämän lisäksi ideoimme uuden matkailutuotteen Viikinsaarella järjestettäväksi, joka parannusehdotustemme mukaisesti olisi saavutettavissa kaikille matkailijoille fyysisestä rajoittuneisuudesta huolimatta.

Valitsimme tämän aiheen, koska mielestämme fyysisesti rajoittuneiden matkailijoiden tarpeet tulisi kyetä ottaa huomioon, sillä myös he ansaitsevat kokea samanlaisia elämyksiä kuin kaikki muutkin. Tämä todetaan jo Suomen perustuslaissakin (11.6.1999/731) pykälässä 6.

Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Nykypäivänä esteettömyyteen on selkeästi kiinnitetty enemmän huomiota, mutta ajan-kohtaisuuden lisäksi aihe on mielestämme niin mielenkiintoinen, kuin tärkeäkin.

Suomen Hopealinja Oy:n toimitusjohtaja ehdotti kohteeksemme Viikinsaarta ja otimme toimeksiannon vastaan, sillä Viikinsaari on yksi suosituimmista kesämatkakohteista Pirkanmaalla sekä kokemuksen mukaan myös monen invalidiliiton suosima kesäretkikohte. Hopealinjan laivoista ainoastaan Tammerkoski-laiva sisältyy tutkimukseen, koska se on havainnoinnin perusteella ainoa Viikinsaareen kulkeva pyörätuoliystävällinen laiva.

Esteettömyyskartoitus ja parannusehdotukset antavat suuntaa matkanjärjestäjille sekä kohteen eri toimijoille ongelmakohtista sekä siitä, miten niitä voisi parantaa. Tällä tavoin yhä useampi matkailija voi kokea erilaisia elämyksiä ja esimerkiksi myös perheen fyysisesti vammautunut jäsen voi huoletta lähteä mukaan. Tämä puolestaan tarkoittaa

tyytyväisempiä asiakkaita ja tästä hyötyvät luonnollisesti niin matkailijat itse, kuin toimintaa ylläpitävät yritykset ja toimijat. Parannusehdotusten toteutuessa Viikinsaareen matkustavan asiakaskunnan oletetaan kasvavan sekä monipuolistuvan kulkemisen helpottuessa saareen ja saarella. Täten kohde olisi esteetön ja avoin kaikille matkailijaryhmille, esimerkiksi juuri eri invalidiliitoille kesäretki- tai virkistymiskohteena.

Tarkennettuna tutkimuskohteeseen kuuluvat Hopealinja Oy:n Internet-sivut, lippuluuku, Tammerkoski-laiva, Viikinsaareen päärakennukset; ravintola, terassi, tanssipaviljonki, myös WC-tilat, kioskki, info- ja ensiapupiste, kappeli sekä ulkotiloista leikkipuisto sekä kulkuväylät päärakennusten välillä. Tarkoituksenamme on tehdä tutkimus niin sanotusti tarinanmuodossa eli järjestyksessä, jossa eri kohteet tulevat vastaan, alkaen Internet-sivuilta lipunmyynnin kautta saaren eri kohteisiin.

Uuden matkailutuotteen ideointi Suomen Hopealinja Oy:lle puolestaan laajentaa heidän Viikinsaaren tapahtumatarjontansa ja saattaa samalla houkutella uusia asiakkaita. Koska kuljetus ja kohde pysyvät vakiona joka tapauksessa, ei matkailutuotteen suunnittelua työssämme voida varsinaisesti kutsua tuotekehitykseksi, sen ollessa oikeastaan vain tämän esivaihe (Verhelä & Lackman 2003, 76). Matkapaketti itsessään on jo Hopealinjan tarjoama matka Viikinsaareen, ja meidän roolimme on parantaa pakettia ja luoda uusi idea matkan uudistamiseksi.

Kokonaisuudessaan tavoitteenamme on parantaa kulkua ja oleskelua Viikinsaarella esteettömyyskartoituksen sekä parannusehdotusten kautta ja täten luoda toimivampi matkailuelämys fyysisesti rajoittuneille matkailijoille. Ideoitu historiapainotteinen matkailutuote puolestaan on suunnattu kaikille matkailijoille, tosin paketin aiheen perusteella voi olettaa, että asiakaskunta keskittyisi lähinnä vanhuksiin, jotka ovatkin luokiteltu työmme yhdeksi liikkumis- ja toimimisesteiseksi matkailijatyypiksi.

## **2.2 Käsitteet ja teorit**

Tutkimuksen pääkäsitteitä ovat elämys ja esteettömyys sekä alakäsitteenä fyysisesti rajoittuneet eli liikkumis- ja toimimisesteiset henkilöt.



Ensimmäinen tärkeä ja enemmän avaamista vaativa pääkäsite työssä on elämys. Se on Tarssasen (2005, 4) mukaan kokonaisvaltainen, muistijäljen jättävä, yksilöllinen, moniaistinen ja ennen kaikkea myönteinen kokemus. Elämyksessä tehdään arjesta poikkeavaa tekemistä ja elämys liittyy usein tunteeseen itsensä ylittämisestä (Tarssanen 2005, 4). Tämä tärkeä havainto kulkee tutkimuksessa mukana koko työn läpi, työn päämääräisenä tarkoituksena ollessa juuri elämyksentuotto liikkumis- ja toimimisesteelliselle matkailijalle parannusehdotusten ja uuden tuotteen merkeissä.

Hansion (2011, 8) mukaan esteettömyys tarkoittaa sitä, että fyysisesti rajoittuneen ihmisen kulkuväylällä ei ole esteitä ja hänen on mahdollista toimittaa tarvittavat askareensa ilman ympäristön aiheuttamia vaikeuksia. Rakennus on esteetön, kun siihen johtaa liikkumis- ja toimimisesteiselle käyttäjälle soveltuva esteetön kulkuväylä tontin tai rakennuspaikan rajalta ulko-ovelle ja sisäänkäynnin kautta rakennuksen käyttötarkoituksen mukaisiin tiloihin. Liikkumis- ja toimimisesteettömyys rakennuksissa puolestaan tarkoittaa, että rakennuksessa tulee olla portaaton kulkuväylä rakennuksessa olevien tasoerojen välillä pyörätuolin ja esimerkiksi rollaattorin käyttäjille. Saatavilla tulisi olla myös suunniteltu tasonvaihtojärjestelmä helppokulkuisten porrasyhteyksien lisäksi sekä liikkumisesteisille soveltuvia WC-tiloja. Rakennustekninen esteettömyys täydentyy havainnointia helpottamalla, esimerkiksi asentamalla opasteita.

Alakäsitteenä työssä on liikkumis- ja toimimisesteellinen henkilö. Hansio (2011, 8) määrittelee liikkumis- ja toimimisesteisen henkilön yksilöksi, joka on rajoittunut vamman, ikääntymisen tai sairauden takia ja on kokonaan tai osin menettänyt kyvyn toimia tai liikkua joko pysyvästi tai tilapäisesti. Liikkumis- ja toimimisesteisyyteen voi olla syynä myös raskaus tai pienten lasten kanssa liikkuminen (Hansio 2011, 8). Toimeksiantomme mukaisesti liikkumis- ja toimimisesteiset matkailijat on rajattu työssämme manuaali- ja sähköpyörätuolilla kulkeviin, lastenrattaiden kanssa kulkeviin sekä muulla tavoin vaikeasti liikkuviin, esimerkiksi kävelykepin kanssa kulkeviin tai vanhuksiin.

Tutkimuksen pääteorioina toimivat Hansion toimittaman Esteetön rakennus ja ympäristö (2011) – oppaan esteettömyysstandardit sekä Tarssasen toimittamasta Elämystuottajan käsikirjasta (2005) löytyvä elämuskolmio eli elämuskolmio (kuvio 1 sivulla 13). Hopealinja Oy:n Internet-sivujen esteettömyyttä tutkitaan puolestaan Ällin ja Karan Saavutettavuus verkkopalveluissa, Itseopiskelumateriaalin (2009) avulla. Nämä esitellään seuraavissa luvuissa.

Internet-sivujen saavutettavuus on nykypäivänä äärimmäisen tärkeää yhä useamman yrityksen viedessä palvelunsa ja tietonsa Internetiin. Tutkimme Hopealinja Oy:n verkkosivujen esteettömyyttä Ällin ja Karan Saavutettavuus verkkopalveluissa, Itseopiskelumateriaalin (2009) avulla. Materiaali on tuotettu Euroopan kotouttamisrahaston tuella Suomen Punaisen Ristin toimeksiannosta. Itseopiskelumateriaalissa määritellään saavutettavuus siteeraamalla heidän mukaansa ehkä Internetin merkittävintä kehittäjää, Tim Berners Leetä, joka on luonnehtinut internetin saavutettavuutta seuraavasti: ”The power of the Web is in its universality. Accessibility by everyone regardless of disability is an essential aspect.” (Älli & Kara 2009, 1). Vapaasti suomennettuna sanonta tarkoittaa, että Internetin maailmanlaajuisuus on sen voimavara ja sen saavutettavuus kaikille invaliditeetistä huolimatta on keskeisintä.

Itseopiskelumateriaalista löytyy useita eri ohjeita siihen miten internet-sivut tehdään saavutettavaksi eri käyttäjäryhmille, esimerkiksi näkövammaisille ihmisille on kehitetty ruudunlukulaite, joka lukee sivuilla olevan tekstin, mutta tarvitsee tietynlaisia teknisiä laitteita toimiakseen. Emme keskity ohjeisiin, jotka on liitetty tiettyyn käyttäjäryhmään tai vaativat vahvaa teknillistä tietämystä. Tämä siksi, että emme ole tekniikan alan osaajia, mutta samalla työmme rajaamat matkailijat eivät myöskään kuulu vastaavien tarpeiden käyttäjäryhmään. Keskitymme työmme kannalta tärkeimpiin seikkoihin, eli yleiseen käytettävyyteen, selkeyteen ja informatiivisuuteen.

Viikinsaaresta kerättyä aineistoa analysoimme Hansion toimittaman Esteetön rakennus ja ympäristö (2011) – kirjan pohjalta. Kirjassa on listattuna ohjeet ja mitoitusperusteet siihen miten suunnitella ja rakentaa soveltuva, toimiva, esteetön ja turvallinen ympäristö, joka soveltuu kaikille ja kaikenikäisille. Oppaasta löytyvien perusteellisten esteettömyysstandardien pohjalta teemme esteettömyyskartoituksen ja parannusehdotukset kohteisiimme.

Elämypyramidin eli elämyskolmion (kuvio 1 sivulla 13) avulla ideoimme Hopealinjalle elämyksellisen matkailutuotteen Viikinsaareen kolmiomallin edustaen täydellistä tuotetta tai pakettia, jossa kaikki elämyksen elementit toteutuvat kaikilla elämyskolmion tasoilla. Mallin avulla toivotaan löytyvän tuotteen kriittiset kohdat, puutteet ja tavat kehittää sitä sekä tarkastellaan elämystä tuotteen elementtien tasolla sekä asiakkaan kokemuksen tasolla. Elämyskolmiossa on kuvattuna kaikki elementit; yksilöllisyys, aitous,

tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus sekä kaikki asiakkaan kokemat tasot; motivaatio, äly, emotionaalinen ja henkinen taso. (Tarssanen 2005, 8-9.)

Elämypyramidin ensimmäinen elementti on yksilöllisyys, jolla tarkoitetaan tuotteen ainutlaatuisuutta ja ainutkertaisuutta niin, ettei täysin samaa tuotetta löydy muualta. Yksilöllisyys näkyy myös asiakaslähtöisyydessä, joustavuudessa ja mahdollisuudessa muokata tuotetta jokaisen omien mieltymysten mukaisesti. Tästä esimerkkinä ryhmäpaketit, joiden ohjelmassa on jouston varaa niin, että kaikki voivat toteuttaa omia mieltymyksiään. (Tarssanen 2005, 9.)

Aitous tarkoittaa elämypyramidissa tuotteen uskottavuutta, olemassa olevaa ja todellista elämäntapaa ja kulttuuria määritellyllä alueella (Tarssanen 2005, 9). Kuitenkin aitouden eli autenttisuuden määrittää asiakas itse. Tuote on aito, jos sen käyttäjä kokee sen uskottavana. Täysin aitoa ja oikeaa ei täten ole olemassa vaan kyse on aina jonkin tahon paikallisuuden määrittelystä. Tuotteen tulee perustua tekijöidensä kulttuuriin niin, että tuottajat omaksuvat sen osaksi paikallista identiteettiään. Jokainen kopio tai kuvaus, minkä tietystä kulttuurista näemme, muuttaa käsitystä alkuperäisestä. Tämän vuoksi osa tuotteen aitoutta on sen kulttuurillis-eettinen kestävyys eli tuote ei loukkaa etnisiä tai muita kulttuuriyhteisöjä. (Brunein 1994, 357, Tarssanen 2005, 9-10 mukaan.)

Tarina liittyy aitouteen, koska uskottava ja aito tarina antaa tuotteelle ja kokemukselle sosiaalisen merkityksen ja sisällön. Kokemuksesta tulee tiivis ja mukaansatempaava, kun kokonaisuuden eri elementit sidotaan yhteen tarinalla. Yksinkertaisesti tarinan käytöllä perustellaan asiakkaalle syy siihen mitä tehdään ja missä järjestyksessä. Hyvässä tarinassa on totuuden ja tarinan elementtejä yhdistettynä, esimerkiksi vanhoja uskomuksia paikallistietoudella maustettuna. Hyvä tarina on kirjoitettu etukäteen ja muokattu kohdeyleisön tarpeiden mukaan niin, että yksityiskohdat eivät ole ristiriidassa keskenään, jolloin juonenkäänteiden vaikuttavuus varmistetaan tehokkaasti. (Tarssanen 2005, 10–11.)

Moniaistisuudella tarkoitetaan sitä, että tuote on koettavissa mahdollisimman monin aistein. Kaikkien aistien tulisi olla harmoniassa keskenään niin, että ne vahvistavat haluttua teemaa ja tukevat tuotteen immersiivisyyttä eli mukaansatempaavuutta. Kokonaisvaikutelma saattaa kärsiä, jos eri aisteja ei ole stimuloitu tarkoituksella tai puolestaan jos niitä on liikaa. (Tarssanen 2005, 11.)

Kontrasti tarkoittaa erilaisuutta asiakkaan näkökulmasta katsottuna, jolloin tuotteen on oltava erilainen suhteessa asiakkaan arkeen. Asiakkaan on koettava jotakin uutta ja tavallisesta poikkeavaa. Uuden ja erilaisen kokeminen mahdollistaa oman itsensä näkemisen toisesta näkökulmasta, toisena ja toisenlaisena henkilönä, mikä vapauttaa näkemään ja kokemaan erilaisella tavalla vapaana arjen rutiineista ja rajoitteista. (Turner & Turner 1978, 249–253; Jokinen 1991, 113–134; Sepänmaa 1998, 19, Tarssanen 2005, 11 mukaan.) Tarssanen (2005, 11) lisää myös hyvä huomion siitä, kuinka kontrastin tuottamisessa on otettava huomioon asiakkaan kansallisuus sekä kulttuuri, koska toiselle eksootisuus saattaa tarkoittaa tavallista arkea.

Vuorovaikutus tapahtuu muiden tuotteeseen osallistujien kesken. Se on myös onnistunut kommunikaatiota tuotteen ja sen tuottajien kanssa. Vuorovaikutukseen liittyy yhteisöllisyyden tunne, jolloin koetaan jotakin yhdessä, osana yhteisöä tai perhettä. Elämyksen voi kokea yksinkin, mutta yhteisöllisyyteen liittyy tietoisuus siitä, että kokemus on yleisesti hyväksytty ja arvostettu ja täten nostaa kokijan sosiaalista asemaa ja liittää tämän tiiviimmin tiettyyn ryhmään. Elämyksen kannalta vuorovaikutus on erityisen tärkeä elementti yksilöllisyyden luomisessa. Hyvässä ja toimivassa elämystuotteessa kaikki peruselementit ovat mukana jokaisella kokemisen tasolla, jotka esitellään seuraavaksi. (Tarssanen 2005, 11–12.)

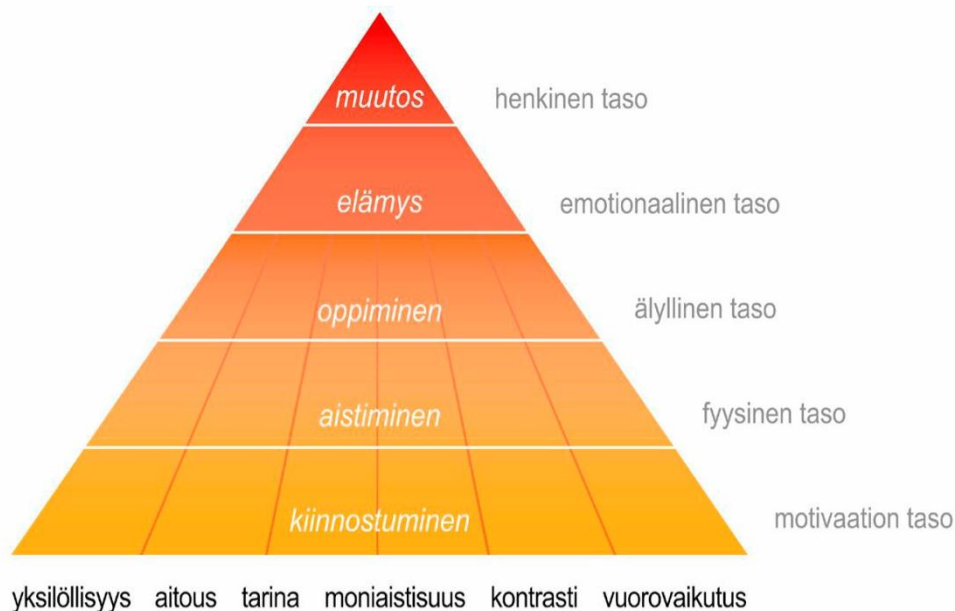
Alimpana sijaitsee motivaation taso, joka tarkoittaa kiinnostuksen herättämistä. Motivaation tasolla luodaan odotukset tuotetta kohtaan, halu ja valmius osallistua sekä kokea. Jos tuote tuodaan asiakkaiden tietoisuuteen markkinoinnin avulla, jo tässä vaiheessa mahdollisimman monen elämyskriteerin tulisi täyttyä, jotta asiakas kiinnostuu tuotteesta. Markkinoinnin tulisi olla mahdollisimman yksilöllistä, moniaistillista, autenttista ja vuorovaikutuksellista kontrastia unohtamatta. (Tarssanen 2005, 12.)

Toinen taso on fyysinen taso, jossa ympäristö koetaan aistien kautta ja fyysisellä tasolla mitataan myös tuotteen tekninen laatu eli kuinka se käytännössä toimii. Fyysisten aistimusten avulla tiedostamme olinpaikkamme, mitä tapahtuu ja mitä teemme, joten hyvä tuote takaa miellyttävän ja turvallisen kokemuksen. Yleensä se tarkoittaa sitä, että koki- jalla ei saa olla liian kylmä tai kuuma, nälkä, jano tai vessahätä. Poikkeuksena ovat kuitenkin niin kutsutut extreme-elämykset, joiden koko idea on eri äärirajoilla olemista. (Tarssanen 2005, 12–13).

Kolmantena on älyllinen taso, jolla prosessoimme ympäristön antamat aistiärsykkeet ja toimimme niiden mukaan. Tällä tasolla asiakas päättää onko hän tyytyväinen tuotteeseen. (LaSalle & Britton 2003, 9, Tarssasen 2005, 13 mukaan.) Älyllisellä tasolla hyvä tuote tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden oppia jotakin uutta sekä kehittyä, tämän tiedostaen tai mahdollisesti tiedostamattaan (Tarssanen 2005, 13).

Varsinainen elämyksen kokeminen tapahtuu neljännellä eli emotionaalisella tasolla. Tunnereaktiot ovat yksilöllisiä eikä niitä voi hallita tai ennustaa, mutta jos tuotteessa on otettu hyvin huomioon kaikki peruselementit ja fyysinen sekä älyllinen taso toimivat, asiakas kokee todennäköisesti positiivisen tunnereaktion. (Tarssanen 2005, 13.)

Ylin tasoista on henkinen taso, jossa elämyksen kaltainen positiivinen ja voimakas tunnereaktio saattaa johtaa henkilökohtaiseen muutoskokemukseen, joka voi johtaa melko pysyviin muutoksiin fyysisessä elämäntavassa, olo- tai mielentilassa (Aho 2001, 35, Tarssasen 2005, 13 mukaan). Tällaisessa muutoskokemuksessa yksilö kokee muuttuneensa tai kehittyneensä ihmisenä, omaksuneensa jotakin uutta osaksi persoonaansa tai maailmankuvaansa (Tarssanen 2005, 13–14).



KUVIO 1. Elämyspyramidi (Tarssanen 2005, 8)

### 2.3 Tutkimuskysymykset

Päätutkimuskysymyksessä on pyritty tuomaan ilmi niin työn esteellinen, kuin elämysmatkailullinen tutkimus. Täten päätutkimuskysymykseksi muotoutui ”Kuinka luoda toimivampi elämysmatkailukokemus Viikinsaareen fyysisesti rajoittuneille matkailijoille?”. Eli työssä tutkitaan sitä, onko Hopealinjan tarjoama elämysmatka Viikinsaareen esteetön ja täten saavutettavissa myös liikkumis- ja toimimisesteisille matkailijoille. Tämän lisäksi pohditaan sitä, kuinka luoda heille antoisa matkailuelämys parannusehdotusten sekä ideoimamme matkatuotteen muodossa.

### 2.4 Aineisto ja menetelmät

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, sillä aineisto perustuu laajalti kolmeen keskeiseen tutkimusmetodiin; havainnointiin, haastatteluun sekä tekstianalyysiin. Havainnointi laadullisessa tutkimuksessa on fundamentaalista eli perustavaa laatua olevaa tekniikkaa tutkitun asian ymmärtämisessä. Havainnointi tutkimuksessa suoritettiin käymällä kohteet konkreettisesti läpi ensin Tampereen kaupungin vammais- ja esteettömyysasiamiehen kanssa esikartoittaen eri ongelmakohtia ja tehden alustavia mittauksia. Käynti oli hyödyllinen myös yleisen saadun tiedon ja aiheeseen asennoitumisen kannalta. Käynnin perusteella tehtiin myös alustava kartoitus alueesta Hansion (2011) kirjan kanssa, joka myös osaltaan auttoi asennoitumaan tulevaan tutkimukseen. Toinen käynti kohteissa tapahtui Tampereen seudun Invalidit ry:n itse sähköpyörätuolissa olevan esteettömyysosaajan kanssa. Tämä puolestaan mahdollisti havainnoinnin kirjaimellisesti itse toiminnassa, mutta samalla myös yleinen sananvaihto sai jälleen tutkimuksen tuntumaan yhä tärkeämmältä ja työn lopputuloksen tavoittelemisen arvoiselta.

Laadullisessa tutkimuksessa haastattelut koostuvat lähinnä avoimista kysymyksistä, eikä valmiiksi rakennetuista kysymys-vastaus – asetelusta, kuten puolestaan kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa. Tekstianalyysi puolestaan toimii tutkimuksen rinnalla auttamassa analyysia, vastoin kuin määrällisessä tutkimuksessa se asettaa pohjan koko ajatukselle. (Metsämuuronen 2006, 88.) Koivula, Suihko ja Tyrväinen (2003, 31) ilmaisevatkin laadullisen tutkimuksen tehtäväksi aineiston ymmärtämisen ja tulkinnan, selittämisen sijaan. Samassa hengessä toteavat Eskola ja Suoranta (1998, 20) tutki-

jan aseman täten olevan eri tavalla keskeinen laadullisessa tutkimuksessa verrattuna määrälliseen tutkimukseen.

Laadullisen tutkimuksemme tiedonhankinta strategia on *case study* eli tapaustutkimus, sitä kuvailtaessa muun muassa askel toimintaan – tyyppisenä strategiana. Tapaustutkimuksien lähtökohtana onkin usein toiminnallinen tutkimus, jonka tuloksia voidaan soveltaa käytännössä. (Metsämuuronen 2006, 90–91.) Tämä määrittely juuri kuvaakin tutkimuksemme tarkoitusta ja tavoitetta.

Kohteiden esteettömyyttä tutkiessa käytetään aineistona mittauksiamme sellaisista paikoista kohteissa, jotka eivät havaittavasti ole esteettömiä eli toimivia kaikkien käyttäjien kannalta. Hansion toimittamaa Esteetön rakennus ja ympäristö (2011) – teosta käytetään opastamassa prosessissa, jotta kaikki tarvittava tulee huomioitua kartoitusta tehdessä. Mittausaineistomme sisältää leveys- ja korkeusmittoja (liite 1). Näitä lukuja analysoidaan tuoreimpien esteettömyysstandardien mukaisesti näiden joko täyttäen vaatimukset tai ei. Hopealinja Oy:n Internet-sivujen esteettömyyttä tutkitaan luonnollisesti eri tavalla kuin muita, konkreettisia kohteita. Tämä tapahtuu Ällin ja Karan tekemän Saavutettavuus verkkopalveluissa, Itseopiskelumateriaalin (2009) avulla, kuten luvussa jo aiemmin kerrotaan.

Taustatietojen hankkimiseen käytetään puolistrukturoitua haastattelua. Tämä tarkoittaa sitä, että haastattelun teema ja osa kysymyksistä on jo laadittu etukäteen varmistuen halutun tiedon saannin, mutta samalla haastateltavan on mahdollisuus ilmaista mielipiteitään omin sanoin. Näin vastaus on usein jopa informatiivisempi ja tähän myös pyritään laadullisessa tutkimuksessa. (Ok-opintokeskus: Verkko-oppimateriaalit 2010). Koska työn aineisto ei ole tilastollista tai muuten analysoitavissa muun muassa määrällisesti, analyysimenetelmänämme toimii kvalitatiivinen sisällönanalyysi (Tuomi & Sarajarvi 2009, 105). Tässä tapauksessa kyse on siis lähinnä mittauksien tulosten merkityksen ilmaisusta sanallisesti.

## 2.5 Tutkimuksen kulku

Työssä tullaan ensin esittelemään kaikki aiheeseen liittyvät toimijat ja yritykset, nämä esittelyt muodostavat luvun kolme. Seuraavassa luvussa alkaa esteettömyyden tutkimi-

nen eritellyissä kohteissa tehtyjen mittauksien pohjalta lähdekirjallisuuden avulla. Luvussa viisi esitetään parannusehdotukset niihin kohtiin, jotka on todettu olevan esteellisiä, ja joiden avulla kokemuksesta voisi tulla esteettömyyden lisäksi toivottu elämys fyysisesti rajoittuneelle matkailijalle. Luvussa kuusi pohjustetaan tuotesuunnittelun vaiheita aiheestamme ja luvussa seitsemän ideoidaan mielenkiintoinen elämysmatkailutuote, joka täten olisi fyysisesti kaikkien matkailijoiden saavutettavissa.



### 3 VIIKINSAARI JA SEN ERI TOIMIJAT

#### 3.1 Viikinsaari

Viikinsaari on määritelty virkistysalueeksi tämänhetkisessä yleiskaavassa. Saaren omistaa Tampereen kaupunki ja kaupungin kulttuuritoimisto vastaa alueen toiminnasta. Viikinsaaren itäosassa on laivamatkailu-, ravintola- sekä harrastustoimintaa ja länsiosa on sisäosaltaan luonnontilainen ja muilta osin säilynyt rakentamattomana. (Tampereen kaupunki 2009.) Suomen Hopealinja Oy:n toimitusjohtaja Pekka Räsänen (2012) selvittää Viikinsaaren toimintaa kertoen, että Tampereen kaupungin tilakeskus omistaa Viikinsaaren rakennukset. Tilakeskus vuokraa rakennuksia kaupungin kulttuuritoimelle, joka puolestaan vuokraa niitä Suomen Hopealinjalle. Hopealinja tuottaa kaksi kolmasosaa Viikinsaaren tapahtumista ja loput yksi kolmasosaa ovat Tampereen kaupungin kulttuuritoimen järjestämiä.

Seuraavaksi esitellään Viikinsaaren historiaa, toimintaa sekä saaren eri toimijat hieman tarkemmin.

##### 3.1.1 Viikinsaaren historia

Viikinsaari oli aiemmalta nimeltään Kaidesaari tai Iso Kaidesaari saaren länsipuolella sijainneen pienemmän saaren ollen myös nimeltään Kaidesaari. Nykyisin tämä saari on nimeltään Lehtisaari. 1800-luvun alkupuolella saaret omisti Nikkilän talon leskiemäntä, joka myi ne Viikin kartanon isännälle yhdestä viinakannusta. Kun niin sanotun kauppahinnan viimeinen pisara oli juotu, kerrottaan leskiemännän tokaiseen: ”Kaidesaarikin meni, että kalahti!” Uuden omistajan myötä isoa Kaidesaarta alettiin kutsua Viikinsaa-reksi. (Koivisto 1996, 8:96; Alhonen, Salo, Suvanto & Rasila 1988; Saressalo, Nuutinen & Väätti 1998, Niemelän 2004 mukaan.)

Vuonna 1866 leipuri Carl Gustaf Tallqvist avasi saareen kesäravintolan, minkä jälkeen hän rakennutti Onni-nimisen veneen ja kuljetti sillä ihmisiä kaupungin Alarannasta Viikinsaareen. Saaresta tulikin kaupungin herrasväen suosituin huvittelupaikka ja vuonna 1881 Tallqvist osti saaret itselleen. Tallqvistin kuoltua saarilla laidunnettiin pirkkala-

laisten päsejä sekä varsoja ja saari jäi oman onnensa nojaan joutoväen oleskelupaikkana. (Koivisto 1996, 8:96; Alhonen ym. 1988; Saressalo ym. 1998, Niemelän 2004 mukaan.)

Vuonna 1893 Tampereen kaupunki osti Viikinsaareen Tallqvistin perikunnalta, minkä jälkeen saareen rakennettiin laituri ja valvojan tupa. Pian tämän jälkeen saaren ensimmäinen ravintola paloi ja vuonna 1895 rakennettiin uusi ravintola, joka taas paloi vuonna 1900. Kaupunginarkkitehti Lambert Pettersson suunnitteli Viikinsaareen uuden ravintolan, jota käytetään vielä tänä päivänäkin. (Koivisto 1996, 8:96; Alhonen ym. 1988; Saressalo ym. 1998, Niemelän 2004 mukaan.)

Vuonna 1901 saari annettiin vuokralle Tampereen työväenyhdistykselle, joka kuljetti väkeä saareen omalla moottoriveneellään Tarmolla vuodesta 1910 lähtien ja vuonna 1917 työväenyhdistys rakennutti saareen tanssipaviljongin. Seuraavalla vuosikymmenellä väkeä kuljetti myös Viikinsaari-niminen moottorivene. (Koivisto 1996, 8:96; Alhonen ym. 1988; Saressalo ym. 1998, Niemelän 2004 mukaan.)

Lamavuosina 1930-luvulla työttömille järjestettiin työllisyystöitä Viikinsaarella, jolloin pelikenttäalueet tasoitettiin, luonnonpuistoa raivattiin sekä tasoitettiin ja etelärannan hiekkaranta laskettiin. Viikinsaarella on ollut 1800-luvulta lähtien eri ammattiosastojen ja seurojen huvitilaisuuksia. Ensimmäisen kerran Viikinsaaren ympäriuinti järjestettiin vuonna 1919, jonka jälkeen se lopetettiin. Vuodesta 1938 perinnettä on jatkettu nykypäivään asti ja Viikinsaaren ympäriuinti onkin Suomen vanhin uintimaraton. (Koivisto 1996, 8:96; Alhonen ym. 1988; Saressalo ym. 1998, Niemelän 2004 mukaan.)

Viikinsaari oli liikuntaviraston hallussa vuoteen 1992 asti, jonka jälkeen se siirtyi Tampereen kaupungin kulttuuritoimen haltuun. Kulttuuritoimi on panostanut voimakkaasti saareen perhepuistona ja virkistysalueena. Vuonna 1995 saaren länsiosaan perustettiin luonnonsuojelualue, ja itäosa jäi kulttuurin sekä vapaa-ajan monikäyttöalueeksi. (Koivisto 1996, 8:96; Alhonen ym. 1988; Saressalo ym. 1998, Niemelän 2004 mukaan.)

### **3.1.2 Viikinsaaren toiminta ja luonto**

Viikinsaaren palveluihin kuuluvat uimarannat, lasten leikkipaikat ja pelikentät sekä minigolfrata, grillikatos, ravintola ja grillikioski. Viikinsaassa on myös 12-paikkainen satama, joka palvelee pienveneilijöitä. Nähtävyyks- ja hiljentymispaikkana toimii Pyhäjärven kappeli, joka on taiteilija Ilkka Väätin luoma taideteos satavuotiseen entiseen putkarakennukseen. (Tampereen kaupunki 2009.)

Viikinsaaren kokonaispinta-ala on 14,9 hehtaaria, josta luonnonsuojelualueeseen kuuluu 10,53 hehtaaria. Luonnonsuojelualue, joka perustettiin 9.12.1994, sijaitsee saaren eteläpuolella ja siihen kuuluu myös 200–400 metrin päässä sijaitsevat Pirkkalaan kuuluvat Nikkilänniemi ja Pereensaari. Luonnonsuojelulain mukaan rauhoituksen tarkoitus on taata Viikinsaaren luonnonsuojelualueen monipuolisen lehtoluonnon säilyttäminen. Viikinsaari onkin luontonsa puolesta hyvä retkeily- ja opetuskohte. Luonnonsuojelualueella on merkitty luontopolku, jonka pituus on 2,5 metriä. (Tampereen kaupunki 2009.)

### **3.2 Tilakeskus ja kulttuuripalvelut**

Tampereen kaupungin alla toimiva tilakeskus on palveluorganisaatio, joka tukee kuntaa ja kuntalaisten toimintaa. Tila- ja kiinteistöpalveluilla luodaan edellytykset hyvälle kunnallisille palveluille ja toiminnan lähtökohtana on kestävä ja tarkoituksen mukainen rakentaminen ja kiinteistöpito. Tilakeskus huolehtii myös arvon säilymisestä ennakoivalla ja kestäväällä tavalla. Tilakeskus hallitsee noin 750 kaupungin omistamaa rakennusta, joista lähes kaikki ovat vuokrattuina. Tilakeskus huolehtii myös Viikinsaaren rakennuksista, jotka tilakeskus on vuokrannut Tampereen kaupungin alla toimivalle kulttuuripalveluille. (Tampereen kaupunki 2007.)

Kulttuuripalvelut kuuluvat Tampereen kaupungin hyvinvointipalveluihin. Kulttuuripalvelut järjestävät Viikinsaassa erilaisia tapahtumia ja vuokraavat pelikenttiä, tanssilavaa, saunaa sekä kappelia. (Tampereen kaupunki 2010.)

### 3.3 Suomen Hopealinja Oy

Suomen Hopealinja Oy on Suomen suurin sisävesivarustamo, joka on perustettu vuonna 1939 (Räsänen 2012). Vuonna 2008 Suomen Hopealinja Oy osti Tammer Linen toiminnan ja kaupassa Hopealinja sai Viikinsaaren liikenteen, ravintola- ja kioskitoiminnan sekä kolme alusta: m/s Tammerkoski, m/s Ratina ja m/s Rosendahlin. (Suomen Hopealinja.)

Nykypäivänä Suomen Hopealinja Oy:llä on käytössään yhteensä 8 sisävesilaivaa ja se kuljettaa vuosittain noin 85 000 matkustajaa. Alukset m/s Silver Swan, m/s Silver Moon, m/s Silver Star, m/s Ratina, m/s Tammerkoski ja m/s Tampere risteilevät Hämeenlinnan, Valkeakosken ja Tampereen välisellä alueella Pyhäjärvellä. M/s Rosendahl ja siipiraslaiva Elias Lönnrot seilaavat Keuruun ja Mäntän alueella Näsijärvellä. Alukset risteilevät reittiliikenteessä lähes päivittäin kesäkauden ajan ja lisäksi yritys tekee tilausristeilyjä sekä erilaisia teemaristeilyjä, esimerkiksi rock-risteilyjä. Purjehduskausi alkaa huhtikuussa ja kestää joulukuuhun asti. Keuruulla risteilevä siipiraslaiva Elias Lönnrot toimii toukokuusta syyskuuhun. (Suomen Hopealinja.)

Hopealinja hallinnoi myös Näsijärvellä risteilevää s/s Tarjannetta, joka on Oy Runoilijan Tien omistuksessa (Räsänen 2012). Räsänen (2012) lisää myös, että Viikinsaaren liikennettä hoitavat m/s Ratina ja m/s Tammerkoski, joista vain Tammerkoskeen pääsee liikkumis- ja toimimisrajoitteisten kannalta esteettömästi.

## 4 ESTEETTÖMYYSKARTOITUS

Toimeksiannon mukaisesti työssä tutkitaan Suomen Hopealinja Oy:n Viikinsaari-matkan esteettömyyttä. Tämän lisäksi esteellisiksi todettuihin kohteisiin esitetään luvussa viisi parannusehdotuksia paremman ja sujuvamman elämysmatkan saavuttamisessa työssä jo aiemmin rajatuille liikkumis- ja toimimisrajoitteisille matkailijoille.

Kohteet käydään läpi niin sanotusti tarinanmuodossa eli pääpiirteittäin siinä järjestyksessä, missä ne tullaan kohtaamaan kokemuksen eri vaiheissa tai koetussa tärkeysjärjestyksessä. Kohteet, jotka käydään seuraavaksi läpi, ovat Hopealinjan Internet-sivut sekä Laukontorilla sijaitsevan lippukioskin lippuluukku, Tammerkoski-laiva, Viikinsaareen saapuminen, Viikinsaaren päärakennukset; ravintola sekä tämän terassi, tanssipaviljontki, wc-tilat, kioski, info- ja ensiapupiste, kappeli ja leikkipuisto.

Työssä pääsääntöisesti tarkkojen mittatulosten sijaan ilmoitetaan ylöspäin pyöristetty tulos. Näin toimitaan, koska itse mitatut luvut eivät sellaisenaan ole työn kannalta keskeisimmässä roolissa vaan tutkinnan kohteena on asetettujen esteettömyyslukujen toteutuminen kohteissa. Poikkeuksena edellä mainitusta ovat kohteet, jotka on ilmoitettu esteettömiksi. Näissä tapauksissa esteettömyyden tai esteellisyyden julistamiseen vaaditaan tarkempien lukujen vertaamista ja selkeyden vuoksi työssä ei käydä läpi kaikkia kohteiden jo valmiiksi esteettömiä alueita. Näin pyritään keskittymään vain oleellisiin eli esteellisiin kohtiin. Kaikki mitat ilmoitetaan työssä senttimetreissä.

Lukujen lisäksi tullaan tutkimuksessa esittämään kuvia kyseessä olevista kohteista, jotta teksti olisi helpommin sisäistettävissä ja ongelmakohdat helpommin hahmotettavissa. Pääosa kuvista on otettu toisella havainnointikerralla, jolloin kuvissa saattaa esiintyä luvallisesti myös jo aiemmin mainittu Tampereen Seudun Invalidit ry:n sähköpyörätuolissa oleva esteettömyysosaaja.

### 4.1 Nettisivujen esteettömyyskartoitus ja parannusehdotukset

Ensimmäisenä arvioidaan Suomen Hopealinja Oy:n internet-sivuja jo mainitun Ällin ja Karan (2009) verkkopalveluiden itseopiskelumateriaalin avulla. Itseopiskelumateriaaliin

on koottu tapoja, joiden avulla voidaan kehittää verkkopalveluita helpommin käytettäviksi. Koska Internet-sivujen esteettömyystutkimus eroaa työn pääsääntöisestä, fyysisen esteettömyyden tutkinnasta, tullaan nämä parannusehdotukset ilmoittamaan suoraan analysoinnin yhteydessä seuraavissa kappaleissa. Liitteestä 2 löytyy kuvankaappaus Hopealinjan Internet-sivujen etusivusta, joka helpottaa analyysin seuraamista.

Älli ja Kara (2009) ovat määritelleet verkkopalveluiden käytettävyyden saavutettavuuden ISO 9241-11 (1998) -standardin mukaan ”Miten hyvin määrätyt käyttäjät voivat käyttää tuotetta määrätyssä käyttötilanteessa saavuttaakseen määritetyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi.” Verkkopalveluiden suunnittelussa käytettävyys ja saavutettavuus ovat usein päällekkäisiä ja lähenevät samaa käsitettä. Parantamalla verkkopalvelun yleistä käytettävyyttä saatetaan kohentaa merkittävästi esimerkiksi lievästi kehitysvammaisten käyttäjien mahdollisuuksia hyödyntää verkkopalvelua. Sen sijaan yksittäinen tekninen parannus Internet-sivuilla ei välttämättä helpota tällä käyttäjäryhmällä palvelun käyttöä. Yleinen käytettävyys helpottaa myös terveiden ihmisten toimimista verkkopalvelussa. (Älli & Kara 2009.)

#### **4.1.1 Otsikot**

Sivujen otsikointi tulee vastata sivujen sisältöä, koska hakuohjelmat saattavat hyödyntää sivun otsikkoa tuloksissaan ja selain käyttää usein sivun otsikkoa historiatiedoissa sekä kirjanmerkeissä. Ruudunlukuohjelma kertoo käyttäjälle avatun sivun otsikon ja mikäli otsikko ei vastaa sisältöä, käyttäjä ei löydä etsimäänsä helposti ja kulkeutuu väärille sivuille. (Älli & Kara 2009.) Hopealinjan sivuilla otsikot on laitettu vastaamaan niistä löytyvää sisältöä vain osittain. Otsikot on jaoteltu erittäin epäselvästi ja sivujen otsikot sisältävät usean eri alaotsikon, mikä sekoittaa käyttäjää. Esimerkkinä Reittiliikenne -otsikon alta löytyy usea eri alaotsikko ja yksi niistä on erikoisristeilyt, joka ei kuitenkaan ole osa reittiliikennettä. Tämän vuoksi kaikki pääotsikot eivät täysin vastaa alaotsikoitaan ja johdattaa käyttäjän harhaan.

Parantaakseen sivujen selkeyttä Hopealinjan tulee yksinkertaistaa otsikoitaan ja laittaa pääotsikoiden alle vain ne alaotsikot, jotka todellisuudessa kuuluvat sinne. Lisäksi selkeyttä tulee lisää, kun hiiren vie otsikoiden päälle ja alaotsikot tulevat näkyviin sisällysluettelon muodossa ilman, että tarvitsee erikseen klikata otsikkoa. Esteettömyyden kan-

nalta on tärkeää, että sivustolla on selkeästi oma kohtansa aiheessa. Esimerkiksi pyörätuolissa kulkeville ihmisille on helpompaa, että he voivat lukea esteettömyydestä samasta kohdasta sivuilla. Viikinsaaresta kehitetään jatkuvasti esteettömämpää ja kulkuyhteydet paranevat, mutta osa ihmisistä ei tiedä tätä ja myös tästä syystä Hopealinjan tulee listata esteettömät kohteensa sivuille erikseen.

Parannusehdotusten hyvänä esimerkkinä toimivat Paasitornin Internet-sivut osoitteessa [www.paasitorni.fi](http://www.paasitorni.fi). Selkeyttä sivustolle tuo sisällysluettelo eli käytännössä luettelossa on kaikki pääotsikot alaotsikoineen ja käyttäjä siirtyy otsikkoa klikkaamalla oikeaan kohtaan. Hopealinjan sivustosta löytyy vastaavanlainen sivukartta, mutta se on erittäin vaikeasti havaittavissa. Linkki sijaitsee ainoastaan sivun alareunassa hyvin pienellä fontilla kirjoitettuna. Sivukartta on hyvä tuomaan sivuille selkeyttä, mutta se tulee siirtää näkyvämmälle. Tällaisessa sisällysluettelossa pitää muistaa myös vierailun sivun värin muuttuminen, joka helpottaa käyttäjää näkemään heti millä välisivulla on tullut jo käytyä (Älli & Kara 2009). Tämä toteutuu Hopealinjan sivukartassa.

#### **4.1.2 Laivojen varustuksen ilmoittaminen**

Viikinsaareen pääsee esteettömästi Tammerkoski-laivalla, mutta Ratina-laivalla ei, mitä ei myöskään mainita sivuilla selkeästi. Näiden merkintöjen selkeyttäminen olisi tärkeää niin asiakkaiden kuin myös Hopealinjan eri yhteistyökumppaneiden kannalta. Esimerkiksi myös kulttuuripalvelut järjestävät tapahtumia Viikinsaarella Hopealinjan kuljetuksen avulla, jonka vuoksi olisi hyvä, että sivuille laitetaan selkeästi esille millä laivala pääsee pyörätuolilla ja samalla myös mihin kohteeseen itse Viikinsaarella.

Viikinsaaren ohjelmassa tulisi mainita milloin Tammerkoski-laiva ja milloin Ratina-laiva kulkee. Jos tämä parannus ei ole mahdollista toteuttaa, tulee Internet-sivuille laittaa puhelinnumero, josta voi tarpeen tullen kysyä päivän laiva-aikatauluista. Tampereen kulttuuripalveluilta kysytään usein Viikinsaaren esteettömyydestä, joten myös Hopealinjan asiakaskunnan kasvattamisen kannalta kulttuuripalveluilla tulee olla selkeät ohjeistukset, jotta myös he voivat tuoda lisää asiakkaita ja palvella heitä paremmin.

### 4.1.3 Teksti

Internet-sivujen tietomäärä pitää olla riittävän pieni sivua kohden, jotta sivu on esteetön. Suuri tietomäärä sivua kohden hankaloittaa sivujen käyttöä etenkin henkilöillä, joilla on oppimis-, ymmärtämis- ja hahmottamisvaikeuksia. (Älli & Kara 2009.) Hopealinjan sivuilla tietoa on paljon kaikkialla, joten sitä tulee vähentää ja jäsentää ja täten selkeyttää. Hopealinjan sivuilta puuttuu myös sanan tai sanojen hakutoiminto, jota olisi hyvä käyttää, mikäli palvelu on muutamaa kymmentä sivua laajempi (Älli & Kara 2009).

### 4.1.4 Etusivu-linkki

Jokaisella sivulla tulee olla havaittava linkki etusivulle sen hyödyttäessä kaikkia sivuston käyttäjiä. Linkkejä olisi hyvä olla kaksi, koska moni käyttää myös vasemman yläkulman logoa etusivulle siirtymiseen. (Älli & Kara 2009.) Hopealinjan sivuilla on näkyvissä aina ”etusivulle” -linkki, mutta logoa klikkaamalla ei tapahdu mitään. Parantaakseen sivujen käytettävyyttä Hopealinjan tulee lisätä logoonsa linkki, joka todella siirtää käyttäjän takaisin etusivulle.

### 4.1.5 Ulkoasu

Sivuston ulkoasun ja typografian eli tekstin ja kirjainten asettelun, tulee olla sellainen, että kaikki käyttäjät hahmottavat sen oikein. Elementtien kontrastin tulee olla riittävän suuri ja värejä on syytä käyttää oikein. Tämä tarkoittaa, että tekstin tulee erottua taustasta selkeästi ja linkkien pitää olla eri värillä kuin muun tekstin. Linkkien tulisi mielellään näkyä vielä alleviivattuna sekä vierailun linkin värin tulisi muuttua, kuten jo aiemmin mainittiin. (Älli & Kara 2009.) Nämä kaikki toteutuvat Hopealinjan sivuilla, mutta fonttikokoja voisi suurentaa, sillä liian pieni fontti vaikeuttaa lukemista.

### 4.1.6 Kieli

Sivustolla käytetyn kielen on hyvä olla vähintään hyvää yleiskieltä, tosin osa käyttäjistä hyötyisi erityisesti selkokielestä. Kaikki käyttäjät hyötyvät luettavasta sekä ymmärrettä-



västä sisällöstä ja mikäli sivustolle halutaan selkokieltä, lisää tietoa löytyy esimerkiksi Papunetin Selkosivustolta <http://papunet.net/selko/>. (Älli & Kara 2009.) Hopealinjan sivuilla on käytetty suurimmaksi osaksi hyvää yleiskieltä. Muutamia virheitä sivustolta kuitenkin löytyy, esimerkiksi yrityksen historiasta kertovalla sivulla löytyy seuraava virhe: ”!1950 – luvulla”. Hopealinjan sivustolla lukee historiaa kaikkialla, mikä vaikeuttaa kokonaiskuvan hahmottamista. Sivuille tulisi laittaa vain yksi sivu, jossa lukee Viikinsaaren ja Hopealinjan historiaa sekä muuta yleishyödyllistä tietoa. Yritys ei kerro lainkaan kaikkia perustietoja, muun muassa perustamisvuotta ja esimerkiksi Suomen Hopealinja Oy:n sekä Oy Runoilijan Tien yhteistyö jää lukijalle epäselväksi.

Sivuston kieli on automaattisesti suomen kieli ja sivustolle on selkeyden kannalta oikein laitettu mahdollisuus kääntää sivusto muille kielille. Käyttäjä saa sivuston käännettyä joko englanniksi tai venäjäksi. Kielen valitsemispainikkeet ovat hankalasti saavutettavissa, koska englannin kielen painike on oikeassa yläkulmassa ja se on käytettävissä joka sivulta, kun taas venäjän kielen painike on ainoastaan etusivun keskellä. Mikäli käyttäjä on vaihtanut suomen kielen venäjän kieleksi ja haluaakin sen takaisin, tälle ei ole omaa painiketta vaan käyttäjä joutuu menemään sivuhistoriassa takaisin kunnes kieli on oikea. Englanninkielisellä sivustolla suomen kielen painike tulee selkeästi esiin. Sivustolle tulee saada suomen kielen valintapainike myös venäjänkieliselle sivulle, ja kaikki kielipainikkeet tulee saada koko ajan näkyviin samaan paikkaan.

#### **4.1.7 Lomakkeet**

Esteettömän sivuston lomakkeiden kentät tulee olla riittävän suuria ja pakolliset kentät tulee osoittaa selkeästi (Älli & Kara 2009). Hopealinjan sivustolla on tarjouspyyntö -lomake, jonka kentät ovat osin riittävän suuret. Liian pienet kentät ovat rasti ruutuun -kohdissa eikä pakollisia kenttiä ole merkitty lainkaan. Lomaketta testatessa kävi ilmi, ettei puutteellisesti täytetystä tai tyhjiksi jätetyistä kentistä tule ilmoitusta lainkaan ja sivustolta saa lähetettyä jopa täysin tyhjän lomakkeen. Lomake täyttää ainoastaan yhden esteettömän lomakkeen kriteerin; lähettämisen jälkeen tulee selkeä ilmoitus sen onnistumisesta.

#### 4.1.8 Videot

Suomen Hopealinjan etusivulta löytyy kaksi mainosvideota, mutta niissä ei ole puhetta lainkaan, joten videoihin ei tarvitse eikä voi saada esimerkiksi tekstin erillistä kuuntelemahdollisuutta, mikä tavallisesti helpottaa sisällön ymmärtämistä osalla käyttäjistä (Älli & Kara 2009).

#### 4.2 Lippuluukku

Suomen Hopealinja Oy:n lippukioski sijaitsee Tampereen keskustan etelä-puolella sijaitsevalla Laukontorilla aivan Pyhäjärven rannalla (Suomen Hopealinja). Toimeksianto sisältää lippukioskin esteettömyyden tutkimisesta kuitenkin vain lippuluukun, sen toimissa Viikinsaaren laivalippujen ostopaikkana. Lippuluukku sijaitsee kioskin sisäänkäynnin oikealla puolella, etuseinämällä (kuva 1).



KUVA 1. Lippukioski



KUVA 2. Lippuluukku

Jo silmämääräisesti käy selväksi, että kuvan 2 lippuluukku ei ole saavutettavissa ainaakaan pyörätuolilla kulkeville matkailijoille. Tämän vahvistavat myös mittauksemme. Lippuluukulle nousevien kiviportaiden porraskorkeus on yli 10 senttimetriä, joka ylittää Hansion (2011, 23) ilmoittaman sallitun 2 senttimetrin pyörätuoliystävällisen tasoero- korkeuden.

Lippuluukun askelmien korkeus on alle suositellun 16 senttimetrin portaiden korkeuden, mutta puolestaan askelsyvyys ei tavoita asetettua 30 senttimetrin minimimittaa. Kuitenkin tässä tapauksessa jo pelkkä kaiteen tai käsijohteen puuttuminen kokonaan tekee kohteesta esteellisen kaikille liikkumis- ja toimimisesteellisille matkailijoille, koska joko johde tai kaide tulee olla saatavilla jo viiden senttimetrin tasoeroissa. Käsijohdeen ja kaiteen ero on se, että kaiteessa on kulmat ja johde on muotoilultaan joko pyöreä tai soikea, niin että siitä saa tukevan otteen sormien ylettyen sen ympärille. Julkisilla paikoilla käsijohteiden suositellaan olevan kahdella eri korkeudella, joista alemman tulisi olla kosketuspinnaltaan 70 senttimetrin korkeudessa lapsia sekä lyhytkasvuisia varten, ja ylemmän kosketuspinnan 90 senttimetrin korkeudessa. (Hansio 2011, 26–27.)

### 4.3 Tammerkoski- laiva

Lippukioskin ja laivan välinen matka on varustettu liuskoilla kohdissa, missä niitä tarvitaan (kuva 3). Tammerkoski- laivaan noustessa, henkilökunta asettaa laivan ja laiturin välille puuluiskan, jota pitkin jokainen matkustaja astuu laivaan. Luiskan pää on pinnoitettu metallilla, sekä muotoiltu pyörätuoli- ja lastenvaunuystävälliseksi kuvan 4 mukaisesti. Luiska kuitenkin loppuu ikään kuin kesken, jättäen luiskan sekä eteiskynnyksen väliin ylimääräisen laskelman. Viikinsaaren päässä käytettävästä luiskasta puuttuu luiskan päiden pinnoitteet. Molemmista laivan luiskasta puuttuu myös sivuille vaadittavat käsitetut tai reunaesteet, jotka estävät pyörän lipeämisen luiskan ulkopuolelle. (Verhe, Ruti & Suomen Invalidien Urheiluliitto 2007, 68.)



KUVA 3. Laukontorin laiturin alku



KUVA 4. Luiska laivaan

Laivan sisäosa on osaltaan esteetön leveän ja tasapintaisen käytävän ansiosta. Pyörätuolille määritetty pyörähdysympyrä, eli mitta pyörätuolilla 360 astetta käännettäessä vaadittavan alueen halkaisijasta, toteutuu (kuva 5). Kuvan 6 mukaisesti laivassa olevat naulakot sen sijaan sijaitsevat yli 170 senttimetrin korkeudessa, kun säädösten mukaisesti naulakoita tulisi olla eri korkeuksilla 110 senttimetrin korkeudesta lähtien. (Hansio 2011, 77.)



KUVA 5. Tammerkoski-laivan käytävä

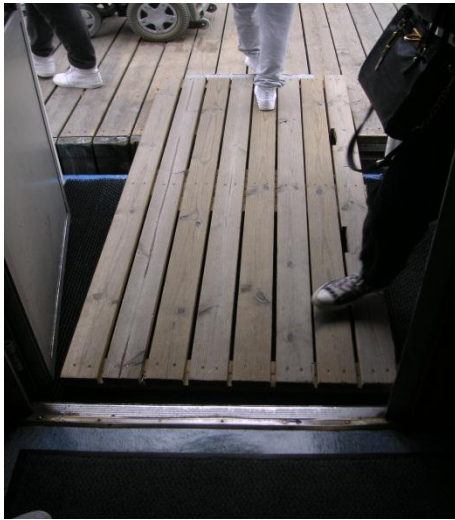


KUVA 6. Laivan naulakot

Laivan ainut selkeä esteellinen osio, varsinkin pyörätuolilla kulkevalle, on WC-tilat. Tammerkoski- laivassa on kaksi WC:tä, jotka sijaitsevat laivan takakannella, eli kynnyksien ja raskaan ulko-oven takana. Oven kynnyks on korkeimmillaan yli 4 senttimetriä, joka ylittää säädetyn 2 senttimetriä. WC:t eroavat kooltaan, joten otimme lähempään tarkasteluun näistä isomman toiveikkaamman parannuspotentiaalin vuoksi. WC:n kynnyks kohoa melkein 10 senttimetrin korkeuteen tehden tästä esteellisen kaikille liikkumis- ja toimimisesteisille matkailijoille. Kaikki mitat ovenkarmin leveydestä WC:n sisämittoihin ovat säädettyjen rajojen ulkopuolella. Huomioitavaa kuitenkin on, että WC ei ole alun perin rakennettu esteettömäksi, eikä sitä sellaisena myöskään mainosteta. (Hansio 2011, 32, 62.)

#### 4.4 Viikinsaaren saapuminen

Viikinsaarella laivasta poistutaan samalla menettelemällä kuin Laukontorilla astuttiin laivaan (kuva 7). Laituri on Laukontorin ohella myös Viikinsaaren päässä tarpeeksi leveä ottamaan huomioon eri toimimis- ja liikkumisesteiset matkustajat. Leveimmillään laituri on siis yli 170 senttimetriä, joka on säädetty liikkumisen tilantarve lastenrattaiden kanssa kulkevalle pituussuunnassa. (Hansio 2011, 13.) Laiturista puuttuu kuitenkin reunasteet, jotka estävät esimerkiksi pyörätuolissa liikkuvan ajautumasta veteen. (Verhe ym. 2007, 68.)



KUVA 7. Laivasta poistuminen



KUVA 8. Viikinsaaren laituri

Kuvasta 8 nähdään kuinka laituria reunustaa puukaide, sekä myöhemmin metallinen käsijohde. Kuitenkin suojakaiteen roolissa tulisi puukaiteen olla tiiviisti muotoiltu ja vähintään 70 senttimetriä korkea niin, että osien vapaista väleistä saisi mahtua korkeintaan 1,1 x 1,1 x 1,1 senttimetrinen kuutio (Hansio 2011, 27). Myös nykyinen kaiteen vaakasuora muotoilu on säädösten vastainen, tämän mahdollistaessa esimerkiksi ei-toivottua kiipeilyä.

#### 4.5 Kulkuväylät

Laiturin jälkeen alkaa nousu alueelle. Hiekkatie on aluksi suhteellisen loiva, mutta loppua kohden nousu jyrkentyy, tehden koko noususta melko haasteellisen niin lastenrattai-

ta työntäville kuin manuaalipyörätuoleilla kulkeville. Kahden korkeuden käsijohde löydyttyä rannasta tullessa oikealta puolelta, tukien nousussa esimerkiksi kepin kanssa kulkevia ja vanhuksia, mutta vastakkaisella puolella ei johdetta ole saatavilla jyrkimmässä kohdassa (kuva 9).



KUVA 9. Hiekkamäki laiturilta



KUVA 10. Kävelyreitit

Viikinsaarella ei ole lainkaan pinnoitettuja kävelyreittejä vaan ne ovat täysin luonnonvaraisia (kuva 10). Reittejä on tietysti tasoitettu aikoinaan, mutta pinnoittamaton luonnonvarainen polku tai reitti kestää huonosti kovaa kulutusta, vaikka polun pohja olisi kantava (Verhe ym. 2007, 40). Viikinsaaren kävelyreiteissä on myös se ongelma, että ne ovat havaittavasti osin hyvin epätasaiset ja aiheuttavat kulkuvaikeuksia. Poluista tulee paikoittain esiin puunjuuria ja isoja kiviä, jotka saattavat aiheuttaa liikkumis- ja toimimisesteiselle ihmiselle kaatumisen tai kulkuvaikeuksia. Vastaavat seikat tulivat selvästi esille toisella havainnointi- ja tutkimuskerralla sähköpyörätuolilla kulkevan esteettömyysosaajan kanssa. Joissain tapauksissa sähköpyörätuoli voi myös esimerkiksi kaatua isoon kiveen tai jäädä sutimaan paikalleen jos reitillä on paljon pieniä kiviä.

#### 4.6 Kesäravintola Viikinsaari

Ravintola on ensimmäinen rakennettu kohde esteettömyyskartoituksessa Viikinsaarella. Se on pyritty tekemään esteettömäksi rakennuttamalla puinen luiska pääsisäänkäynnin vasemmalle puolelle nurkan taakse (kuva 11 sivulla 31). Luiska itsessään on toimiva,

ottaen huomioon niin sähkö-, kuin manuaalipyörätuolilla sekä lastenrattaiden kanssa kulkevat. Tätä väitettä tukee pitkän nousun katkaiseva vähintään 200 senttimetrinen välitasanne mahdollista lepotarvetta varten sekä muiden keskeisten mittojen toteutuminen luiskan ollessa esimerkiksi yli 180 senttimetriä leveä. (Hansio 2011, 22–23.)



KUVA 11. Ravintolan luiska



KUVA 12. Ravintolan luiskan alun tasoero

Kuitenkin myös pieniä puutteita luiskassa oli havaittavissa. Kuvasta 12 näkyy, kuinka luiskalle aikoessa on edessä pahimmillaan 7 senttimetriä korkea tasoero, joka ylittää jo aiemmin mainitun säädetyn tasoerominimin 2 senttimetriä. Hansion (2011, 23) mukaan myös luiskan reunalta ja koko pituudella tulisi myös olla aiemmin mainittu kahden, 70 senttimetrin ja 90 senttimetrin, korkeuden käsijohteet. Tässä tapauksessa varsinaisia käsijohteita ei ole lainkaan. Sen sijaan rampin vasenta puolta reunustaa puinen käsi-kaide, oikean puolen päättyen vain ravintolan seinään (kuva 11).

Luiskan johtamaan lasiverannan sisäänkäynnin kynnykseen on laitettu metalliset joh-teet, tehden siitä esteettömän (kuva 13 sivulla 32). Oviaukon tai kulkuväylän tulisi olla vähintään 150–180 senttimetriä leveä. 180 senttimetriä asetetaan olevan leveys paikas-sa, jossa kahden esteellisen kohtaaminen on mahdollinen, kuten tässä ravintolan ainoas-sa esteettömässä oviaukossa on todennäköistä. Tämä mitta ei kuitenkaan toteudu oviau-kon ollessa leveimmillään alle 150 senttimetriä. Tilan ollessa rajallinen, ei myöskään itse liikkumiselle ja tilassa etenemiselle, niin pyörätuolilla kuin lastenrattaiden kanssa, ole tarpeeksi vapaata tilaa ainakaan nykyisen sisustuksen puitteissa. Lasiverannalta itse ravintolaan sisään tullessa kynnyskorkeus on sallittu 2 senttimetriä (kuva 14 sivulla 32).

Oviaukon leveys jää kuitenkin jälleen haetusta 150–180 senttimetristä kymmeniä senttimetrejä kapeammaksi sen ollessa kapeimmillaan alle 80 senttimetriä ja molemmat ovet avattuna silti alle 140 senttimetriä leveä. (Hansio 2011, 15, 32.)



KUVA 13. Lasiverannan sisäänkäynti



KUVA 14. Verannalta ravintolaan

Ravintolan WC-tilat, oma miehille ja naisille, sijaitsevat pääsisäänkäynnin läheisyydessä ja niihin kuljetaan ulkoterrassilta (kuva 15 sivulla 33). Pääsisäänkäynnille johtavissa portaissa on puinen käsituki molemmin puolin, mutta tässäkin tapauksessa käsijohteet uupuvat. Etupuolen terassilla, molemmat WC:t ovat jo silminnähden esteettömiä varsinkin pyörätuolilla kulkeville. Kynnykset kohoavat yli 4 senttimetrin ja ovien leveys on alle 60 senttimetriä. Nämä mitat voivat aiheuttaa hankaluuksia esimerkiksi vanhuksille tai kepin kanssa kulkeville, mutta samalla ne ovat ehdottoman esteellisiä pyörätuolilla kulkevalle. WC-tilojen ei toki ole ilmoitettu olevan esteettömiä, mutta Hansion (2011, 38) mukaan rakennuksessa, jossa on tavallinen WC, tulisi myös olla WC liikkumis- ja toimimisesteisille ihmisille. Esteettömän WC:n puute ravintolassa vaikuttaa silmissämme koko ravintolan saatavuuteen liikkumis- ja toimimisesteelliselle matkailijalle, ottaen huomioon, että lähin pyörätuoliystävällinen WC sijaitsee muutaman kymmenen metrin päässä vasta seuraavan rakennuksen yhteydessä.

Ravintolan rakennuksessa, oikealla puolella edestäpäin katsottuna, sijaitsevat myös yleiset WC-tilat miehille ja naisille (kuva 16 sivulla 33). Kulku näihin WC-tiloihin tehdään portaiden kautta, joten ne ovat ehdottomasti esteelliset pyörätuolilla ja rattaiden kanssa kulkeville. Portaiden oikealla puolella on puinen käsikaide, mutta vasemmalta



puolelta tukea ei löydy. Käsikaide on myös saatavilla vasta kolmannelta askelmalta, jättäen ensimmäiset askeleet täysin tuettomiksi (kuva 16). Tämä puute tekee WC:stä vaikeasti saavutettavan niin kävelykepin kanssa kulkeville kuin muuten huonokuntoisille, esimerkiksi vanhuksille.



KUVA 15. Ravintolan vessat



KUVA 16. Miesten vessoihin kulku

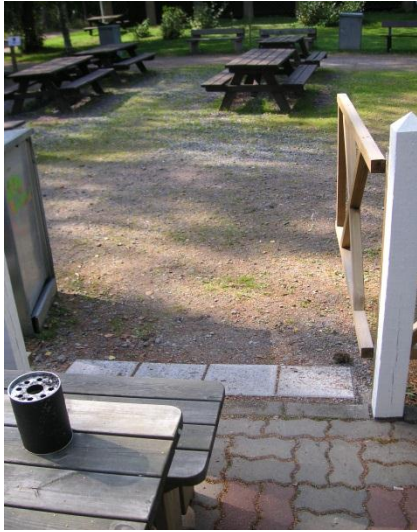
Toisen WC:n oven auki pitämisessä on tehty esteellinen ratkaisu, kuten kuva 16 kertoo. Isohko puinen tappi varmistaa toki oven auki pysymisen, mutta ulottuu samalla lähes puoleen väliin kulkuväylää. Kulkuväylällä ei tulisi olla alle 21 senttimetrin korkuisia ulokkeita törmäys- tai kompahdusvaaran vuoksi (Hansio 2011, 14).

#### 4.7 Ravintolan maaterassi

Ravintolalla on anniskelualue myös ulkona maaterassilla. Kulku tänne on mahdollistettu molemmista sisäänkäynneistä tasoittamalla terassin ja maan välinen tasoero kivilaatoilla (kuva 17 sivulla 34). Ravintolasta tänne ei liikkumis- ja toimimisesteinen matkailija pääse suoraan, vaan etenkin pyörätuolilla kulkevan tulee poistua ravintolasta tuloreitin kautta ja kiertää aidattua anniskelualueetta lähimmälle sisäänkäynnille.

Pienellä alueella on erikseen korotettu alue, jolle myös automaattisesti päädytään toisesta sisäänkäynnistä. Tämän alueen reunustava kynnyks on 10 senttimetriä korkea, tehden siitä niin erikoisen kuin esteellisenkin ratkaisun (kuva 18 sivulla 34). Koko terassin pöydät on aseteltu niin, ettei väleissä mahdu kulkemaan etenkin lastenrattaiden kanssa

tai pyörätuolilla. Esteettömällä terassilla tulisi olla myös muutama pöydän ulokepää, jotta pyörätuolinkin käyttäjä pääsee pöydän ääreen helposti (Verhe ym. 2007, 27).



KUVA 17. Toinen käynti maaterassille



KUVA 18. Maaterassin sisäinen tasoero

#### 4.8 Tanssipaviljonki

Tanssipaviljonki on kohteena hyvin yksinkertainen, sen koostuen vain tanssilattiasta, sekä soittolavasta. Se sijaitsee keskeisellä paikalla suhteessa Viikinsaaren eri kohteisiin, lukuun ottamatta luontopuolta. Se toimii useissa tapahtumissa myös keskeisessä roolissa, esimerkiksi erilaisissa musiikki- ja tanssitapahtumissa.

Tanssilavalle pääsee vain portaita pitkin tehden tästä esteellisen pyörätuolille sekä lastenrattaille (kuva 19 sivulla 35). Portaikossa on saatavilla käsijohde, ei kuitenkaan molemmin puolin tai kahden korkeuden johdetta, kuten Hansio (2011, 26) suosittelee. Kuvassa 19 näkyy myös, että käsijohteiden välissä oleva portti on kiinni. Kyseinen portti on aina kiinni eikä sitä saa auki, mikä tekee tanssipaviljongin sisäänkäynnistä harhaanjohtavan. Portissa ei ole selkeää ilmoitusta ettei portista pääse kulkemaan tanssilattialle.



KUVA 19. Tanssipaviljongin sisäänkäynti

#### 4.9 Esteetön WC ja lastenhoituhuone

Esteetön WC sijaitsee tanssipaviljongin takana samaisessa rakennuksessa. Samoissa tiloissa on myös yleiset WC-tilat ja kulku näihin käy joko sisäkautta tai samasta ulko-ovesta, kuten esteetön käynti.

Esteettömät WC:t on mitoitettu tarkoin Hansion (2011, 38–43) kirjassa. Lukuisat tarkat mitat saattavat tuntua turhilta ja työläiltä noudattaa, mutta huomioitavaa on, että fyysisesti terveen ihmisen on usein mahdotonta ymmärtää esimerkiksi pyörätuolilla kulkevan tarpeita. Näissä mitoissa on pyritty ottamaan kaikki seikat huomioon, jotta myös liikumis- ja toimimisesteinen henkilö saisi kokea etuoikeuden käydä vessassa omatoimisesti ilman avustusta.

Jo heti ulko-ovi tuntuu vedettäessä raskaalta, joka voi olla haasteellinen heikkokuntoisille. Kynnyksien päälle on asennettu luiskat, mutta oviaukko itsessään jää hieman alle säädetyn vähintään 85 senttimetrin leveydestä (Hansio 2011, 34). Se tekee tästä mahdollisesti hyvin ahtaan sisääntulon manuaaliselle pyörätuolille (kuva 20 sivulla 36).



KUVA 20. Esteettömän WC:n ulko-ovi



KUVA 21. Ovi WC:hen

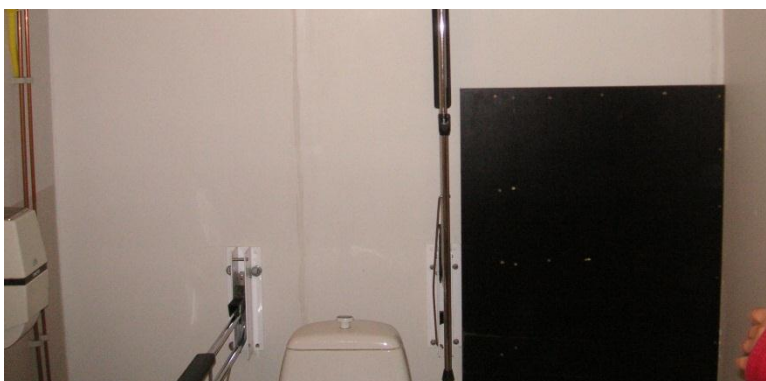
WC:n ovesta löytyy selkeästi havaittava esteettömän WC:n opastekyltti ja oviaukko on kynnyksetön (kuva 21). Oven sisäpuolella on kuitenkin havaittavissa kuvan 22 mukainen ovipumppu, joka tekee oven raskaaksi avata ja onkin tästä syystä kielletty esteettömien vessojen varustuksessa. Oviaukon leveys jää hieman uupumaan asetetusta 85 senttimetrin vapaasta leveydestä.



KUVA 22. Ovipumppu

WC-istuimen takana oleva seinä, eli WC:n leveys, tulisi olla vähintään 220 senttimetriä. Puolestaan pesualtaan takana oleva seinä, joka voidaan hahmottaa WC:n syvyyksimitaksi, tulisi olla vähintään 250 senttimetriä. (Hansio 2011, 40.) Kumpikaan näistä mitoista ei toteudu. Leveydestä tulos jää yli 30 senttimetriä ja syvyydestä yli 50 senttimetriä.

WC-istuimen oikealle ja vasemmalle puolelle on asetettu tarvittavaksi vapaaksi tilaksi 80 senttimetriä, jotta siirtyminen pyörätuolista istuimelle olisi mahdollista molemmilta puolilta (Hansio 2011, 40). Tämä toteutuu vain istuimen oikealla puolella, vasemmalle puolelle jääden vain hieman yli 60 senttimetriä (kuva 24 sivulla 37). Istuimen ja oven välinen vapaa mitta tulisi olla vähintään 150 senttimetriä, toteuttaen samalla myös manuaalipyörätuolin pyörähdysympyrän. Tämä mitta ei toteudu. Istuimen säädetty korkeus 45 senttimetriä toteutuu, mutta saatavilla ei ole suositeltua istuinrenkaan korotusosaa. Istuimen molemmilta puolilta löytyy ylhäältä alas kääntyvät käsituet vähintään 80 senttimetrin korkeudella lattiasta mitattuna, kuitenkin näiden välinen etäisyys on melkein 10 senttimetriä vähemmän kuin asetettu 60 senttimetrin etäisyys. Käsisuihku ei ole saavutettavissa sen sijaitessa huomattavasti yli säädetyn 30 senttimetrin päässä istuimesta. (Hansio 2011, 40.)



KUVA 24. Istuimen takaseinän leveys

Pesualtaan leveys ja syvyys ovat asetuksien mukaiset. Allas havaittiin olevan löysästi kiinnitettynä, joka tarkoittaa mahdollisesti sitä, että se ei kestä nykyisessä kunnossaan säädettyä 90 kilon painoa. Allas on korkeudeltaan 80 senttimetriä lattiasta, mutta altaan pohjan muotoilun vuoksi polvitila, eli altaan alla oleva tila ulkoreunasta pyörätuolissa istuvan polviin asti, jää huomattavan vajaaksi 60 senttimetrinä. Polvitilan tulee olla korkeudeltaan 67 senttimetriä, joka ei toteudu koko mitalta, edellä mainitusta syystä. Altaan vierestä puuttuu myös suositeltu erillinen laskutaso. Altaan takana olevan peilin tulisi alkaa 90 senttimetrin korkeudesta lattian pinnasta nykyisen 110 senttimetrin sijaan ja ylettyä 200 senttimetrin korkeuteen. Allas tulisi olla sijoitettuna 20 senttimetriä seinästä. (Hansio 2011, 40.)

Säädettyjen varusteiden, kuten saippuatelineiden, valokytkimien ja pistorasioiden tulee olla 90 senttimetrin korkeudella lattiasta. Näistä kaksi edellä mainittua ovat yli 100 senttimetrin korkeudessa ja pistorasia puolestaan ei kuulu vessan varusteluun lainkaan. (Hansio 2011, 40.) Lattiapintamateriaalista ei ollut saatavilla tarkkaa tietoa, mutta se tutkimuksen yhteydessä havaittiin liukkaaksi märkänä. Lattiapinnan tulisi kuitenkin olla luistamatonta materiaalia, esimerkiksi mineraalitekiteillä käsiteltyä muovimattoa (Invalidiliitto ry 2010).

Sisäpuolella, WC:n oven sarananpuoleinen karmi tulisi ulottua 40 senttimetrin päähän nurkasta. Ovesta löytyy kuvan 25 mukainen vedin, tämän kuitenkin suositellaan olevan vaakasuuntainen ja mieluiten koko oven levyinen, joka tapauksessa vähintään 30 senttimetriä ja 20 senttimetriä irti saranapuolelta, korkeudeltaan 80 senttimetriä lattiasta. Myös lankavedin on suositeltava esteettömässä WC:ssä. Samassa kuvassa (kuva 25) näkyy myös jo aikaisemmin mainittu ovipumppu, joka yhdistettynä tähän nykyiseen sarananläheiseen vetimeen saattaa tehdä ovesta erittäin raskaan hallita.



KUVA 25. Vedin ja ovipumppu

Lastenhoituhuone sijaitsee esteettömän WC:n välittömässä läheisyydessä. Vaikka sisätilassa ne sijaitsevat lähes vastakkain, on molemmille merkitty erillinen ulko-ovi kulkua varten. Tämä selittynee ehkä vanhan rakennuksen kapeahkoista käytävistä, joten on nähty parhaaksi osoittaa nämä kaksi tilaa vaativaa käyttäjää eri sisäänkäynneille.

Jo sisään astumatta voi huomioda eron esteellisen WC:n ja lastenhoituhuoneen sisäänkäynnissä. Kuten kuva 26 (sivulla 39) kertoo, sijaitsee tämä oviaukko yllättävän syvässä

betonisessa laskeumassa, jonka reuna on yli 10 senttimetriä korkea. Toinen huomattava puute on lastenhoituhuoneen niin kutsuttu hoitopöytä (kuva 27). Vaikka missään ei ole määritelty hoitopöydän korkeuteen tai leveyteen asetettuja mittoja, vaikuttaa nykyinen ratkaisu jokseenkin epävarmalta.



KUVA 26. Käynti lastenhoituhuoneeseen



KUVA 27. Hoitopöytä

#### 4.10 Kioski

Ravintolan ja tanssipaviljongin välissä sijaitseva kioski toimii pienen purttavan ja esimerkiksi jäätelön myyntipaikkana. Kioskille on lähiaikoina lisätty kuvan 28 ja 29 mukaiset luiskat tiskin molemmille puolille, jotta liikkumis- ja toimimisesteiset ihmiset pääsisivät sujuvasti tiskille ja siitä pois.



KUVA 28. Luiska kioskin tiskille



KUVA 29. Luiska pois

Kuten kuvista 28 ja 29 (sivulla 39) käy ilmi, vain luiskien toiselta puolelta löytyy käsi-kaide. Hansio (2011, 22) ilmoittaa vain toisen puolen tuen riittävän luiskan ohella, jos tasoero luiskasta maahan on korkeimmillaan alle 50 senttimetriä. Molemmista liuskoista löytyy myös kuvassa 30 nähtävä turvareunus, jonka tulisi olla 5 senttimetriä korkea. Tämä toteutuu tanssipaviljongin puoleisessa luiskassa, mutta ravintolan puoleinen luiska jää siitä hieman vajaaksi.



KUVA 30. Luiskan turvareunus

Invalidiliitto ry:n (2010) mukaan pyörätuoliystävällisten palvelutiskien tulisi olla 75–80 senttimetrin korkeudella maasta mitattuna. Viikinsaaren kioskilta löytyy vierekkäin kaksi palvelutiskiä, toinen hieman alle 75 senttimetrin korkeudelta ja toinen puolestaan usean sentin yli 80 senttimetrin korkeudelta.

#### **4.11 Info- ja ensiapupiste**

Info- ja ensiapupisteet sijaitsevat keskenään samassa rakennuksessa, ravintolan vieressä. Kuten kuvasta 31 (sivulla 41) näkyy, ei kumpikaan näistä ole saavutettavissa pyörätuolilla kulkeville asiakkaille. Käsijohteet on saatavilla, mutta kuten aiemmin tuli esille muun muassa yleisiä WC-tiloja tutkittaessa, tulisi tuen olla saatavilla jo mahdollisesti ennen ensimmäistä askelmaa. Portaat ovat suhteellisen loivat verrattuna muiden kohteiden askelmiin, kuitenkin ovelle päästessä kohoaa eteen yli 20 senttimetrin kynnyksen, asetettuna 2 senttimetrin kynnyksen korkeuden sijaan (kuva 32 sivulla 41) (Hansio 2011, 36).





KUVA 31. Info- ja ensiapupiste



KUVA 32. Kynnys

Ensiapupisteen oven vapaa leveys on yli säädetyn 85 senttimetriä, infopisteen sisääntulo kuitenkin jää tästä vajaaksi yli 10 senttimetrillä.

#### 4.12 Kappeli

Kappeli eli entisajan putka sijaitsee info- ja ensiapupisteiden läheisyydessä. Sisääntuloon on asetettu luiska, joka päättyy korkeimmillaan yli 5 senttimetrin korkuiseen kynnykseen (kuva 33). Luiskaa ei myöskään ole reunustamassa 5 senttimetrin turvareunat, jotka on asetettu kuuluvan luiskan varustukseen jos luiska ei ole ympäröivän maaston tasossa tai rajoitu esimerkiksi seinään (Hansio 2011, 22).



KUVA 33. Kappeliin johtava luiska



KUVA 34. Kappelin toinen huone

Ulko-ovi on leveydeltään yli 100 senttimetriä, tehden siitä esteettömän apuvälineiden kanssa kulkeville ja mahdollistaen heidän pääsevän näkemään rakennelmaa. Sisällä olevat huoneet eivät kuitenkaan ole saavutettavissa kaikille 60 senttimetrin leveillä oviaukoillaan (kuva 34 sivulla 41). On kuitenkin ymmärrettävää, että tätä historiallista kivirakennelmaa ei voida muokata täysin esteettömäksi.

#### 4.13 Leikkipuisto

Yleisesti leikkipuistossa on keinu, hiekkalaatikko, liukumäki, lepopenkit saattajille ja vapaata nurmitilaa leikkeihin. Leikkivälineiden suunnittelun ja sijoittelun avulla estetään törmäykset ja tästä syystä keinut tulisi sijoittaa leikkipaikkojen reunoille. Keinut ja kiipeilyvälineet suunnitellaan riittävän kestäviksi ja väljiksi myös hieman kookkaimmille ja vahvemmille lapsille. (Verhe ym. 2007, 36–37.)

Hiekkaleikkeihin toteutetaan suuri hiekkakasa tai -laatikko, johon rakennetaan pyörätuolin käyttäjille soveltuvia hiekkapöytä- ja/tai makuualustapaikkoja. Liukumäet olisi hyvä tehdä tarpeeksi leveiksi, jotta lapsi voi laskea siitä yhdessä saattajansa kanssa. Liukumäkien alustulokohta pitää liittää saumattomasti leikkialueen pintaan ilman pudotusta tai tasoeroa. (Verhe ym. 2007, 36–37.)

Maastoon tehdään erilaisia liikkumisen harjoitteluun soveltuvia kulkureittejä, joilla on luiskia, portaita, liukumäkiä, siltoja ja tunneleita. Poluston tulee palvella myös lapsia ulkoiluttavia vanhempia. Leikkipaikalle tulee varata esteetöntä tilaa leikkejä ja pallopelejä varten sekä leikkialuenurmikko. (Verhe ym. 2007, 36–37.)



KUVA 35. Leikkipuisto (a)



KUVA 36. Leikkipuisto (b)

Viikinsaaren leikkipuisto on hieman yksinkertainen, mutta pääosin kunnossa. Keinut ovat reunoilla, kuten pitääkin, mutta ne ovat kovin vanhat ja niistä saattaa irrota tikkuja, kuten leikkipaikan muista puisista välineistä (kuva 35 ja 36 sivulla 42). Uudet keinut ovat puolestaan sijoitettu keskemälle aluetta. Keinuihin tulee asentaa selkä- ja käsinjoilliset istuimet tukemaan heikompia lapsia. Keinuihin voisi asentaa myös 150–200 millimetrin korkuisia sänkykeinuja makuullaan tai vatsallaan keinumista varten. (Verhe ym. 2007, 36–38.)

Hiekkalaatikkoa ei ole leikkipuistossa lainkaan, sellaista kuitenkin suositellaan. Liukumäki löytyy ja se on myös tarpeeksi leveä, mutta ajan saatossa liukumäen alaosan ja hiekkapinnan tasoero on kasvanut suureksi. Leikkipuistossa on erilaisia liikkumisen harjoitteluun tarkoitettuja kulkureittejä ja ympärillä iso nurmialue, jossa voi leikkiä ja harrastaa pallopelejä. Läheltä löytyy myös isompi nurmikenttä esimerkiksi jalkapalloa varten. Saattajia varten löytyy lepopenkkejä, mutta leikkipuiston pintaan tulee kiinnittää huomiota. Leikkivälineiden alustana tulisi käyttää kimmoisaa turvalaattaa hiekan asemesta (Verhe ym. 2007, 37).

## 5 PARANNUSEHDOTUKSET

Tässä luvussa käydään läpi käsitellyt kohteet eri esteettömyyttä mahdollistavien ratkaisujen kautta. On tärkeää huomioida, että ehdotukset ovat suuntaa antavia. Tarkoituksena on tuoda esille eri tapoja mahdollisesti uusista näkökulmista tehden toimeksiannon kohteista esteettömiä ja täten saavutettavia työssä rajatuille liikkumis- ja toimimisesteisille matkailijoille.

Luvussa tullaan toistamaan jo aiemmin mainittuja säädettyjä esteettömyysmittoja selkeyden vuoksi. Esille saattaa tulla myös ennalta mainitsemattomia säädöksiä, joten tästäkin syystä on hyvä koota kaikki tarpeelliset tiedot vielä kerran yhteen. Ehdotuksien selkeyttämiseksi esitetään tekstin ohella erilaisia kuvia niin hyvistä esteettömyysratkaisuista, kuin ohjeistuksen kannalta tärkeistä esimerkkikuvista. Koska useimmissa tapauksissa yhteen kohteeseen on tarpeen esittää eri parannusehdotuksia, on kohteet käsitelty laajemman otsikon alla kohde kerrallaan.

### 5.1 Luiskat, portaat ja käsijohteet

Erilaiset luiskat suunnitellaan kohtiin, joissa pääsy kohteeseen on mahdollista vain portaiden kautta. Luiskojen rakentamisessa on otettava huomioon erilaisia säädöksiä, joita on tärkeä noudattaa. Väärin rakennettu luiska voi olla itsessään huonompi ratkaisu kuin ei luiskaa lainkaan niin turvallisuuden näkökulmasta kuin turhana investointina rahallisesti näkökulmasta. Turvallisuussyistä tulisi kiinnittää huomioita myös luiskan materiaaliin ja sen luistamattomuuteen. Varsinkin ulkona sijaitsevat luiskat tulisi olla ympärivuoden hoidettuja ja puhdistettuja, esimerkiksi liukkaiden lehtien tai jään vuoksi.

Kuva 37 (sivulla 45) kuvaa selkeästi mielestämme hyvin toteutettua luiskaa. Pääsy luiskalle on esteetön, itse luiska on tasainen ja se on rakennettu sääntöjen mukaisesti päättyessään väljälle tasanteelle, jossa on tarpeeksi tilaa kääntyä oville. Luiskan molemmin puolin on asetettu käsijohteet, joten se on soveltuva myös esimerkiksi kepin kanssa kulkeville tai muille tukea tarvitseville. Hansio (2011, 22) sekä Invalidiliitto ry (2010) huomauttavat myös, että luiskien kaltevuus tulisi olla 5 astetta tai korkeimmillaan 8 astetta, kun kyseessä ei ole lyhyt niin sanottu siirtymäjohde. Kuitenkin jo 5 asteen kal-

teva johde saattaa rasittaa huono-kuntoisia apuvälineiden, esimerkiksi kävelykepin, kanssa kulkevia. Kuvassa 37 onkin tehty hyvä ratkaisu pidemmästä ja täten loivemmas-ta luiskasta, jotta se olisi mahdollisimman esteetön ja sopiva kaikille käyttäjille.



KUVA 37. Esimerkki hyvin toteutetusta luiskasta (Turku kaikille 2012)

Käsijohteet tai kaide tulisi olla saatavilla kaikissa tasoeroisissa paikoissa eli niin portaiden, liuskojen kuin maan luonnollisenkin kaltevuuden yhteydessä. Pienemmissä siirtymissä käsikaide voi riittää tuomaan tukea, mutta yleisesti suositellaan kahden eri korkeuden, 70 senttimetrin ja 90 senttimetrin, käsijohteita koko siirtymisen matkalle. Kuten myös jo aiemmin mainittiin, käsijohteen muotoilu tulee olla pyöreä tai soikea niin, että siitä saa tukevan otteen. (Hansio 2011, 26.) Näkövammaisten Keskusliitto ry on havainnollistanut oikeaoppisen kahden korkeuden käsijohteen helppokulkuisten portaiden yhteydessä kuvassa 38. Myös Hansio (2011, 26) kertoo muotoilun olevan tärkeä osa näissä johteissa tarttumisen ja johteiden kulmiin törmäämisen ehkäisemisessä.



KUVA 38. Kahden korkeuden käsijohde (Näkövammaisten Keskusliitto ry)

Käsijohteiden ja -kaiteiden yhteydessä on tärkeä muistaa myös esteettömät porraskorkeudet. Jos kohdetta ei pystytä varustamaan luiskalla, tulisi edes portaiden olla esteettömät. Yhden portaan, eli nousun, tulisi olla 12–16 senttimetriä korkea riippuen portaiden pituudesta ja etenemän, eli askelman pituuden, vähintään 30 senttimetriä (Hansio 2011, 25).

### **5.1.1 Lippuluukku**

Hopealinjan lippuluukku todettiin esteettömyyskartoituksessa esteelliseksi. Varsinkin pyörätuolilla kulkevat asiakkaat tarvitsisivat luukulle johtavan luiskan ja muut liikkumis- ja toimimisesteiset asiakkaat tarvitsisivat edes kaiteen tai käsijohteen. On huomiotu, että tila Laukontorin kupeessa on rajallinen ja lippuluukun tasanteen korkeuden vuoksi sääntöjen mukainen luiska häiritsisi pituudellaan ympärillä olevaa muuta toimintaa. Esimerkiksi 96 senttimetrin tasoero vaatii jo 14 metrin luiskan välitasanteineen ja tässä tapauksessa tasoero on lähes 80 senttimetriä (Hansio 2011, 22).

Ehdotuksena olisikin rakennuttaa hieman loivemmat portaat syvemmillä etenemällä ja lisätä portaiden molemmin puolin kahden korkeuden käsijohteet. Näin lippuluukku pystyisi tarjoamaan esteettömän kokemuksen edes osalle toimimis- ja liikkumisesteellisistä asiakkaista. Käsijohteiden tulisi olla saatavilla jo mieluiten 30 senttimetriä ennen ensimmäistä askelta heikkojalkaisia varten ja sen tulisi jatkua yhtenäisenä koko portaikon ajan (Hansio 2011, 26).

### **5.1.2 Tammerkoski-laivaan saapuminen ja laivasta poistuminen**

Tammerkoski-laivan sisääntulo- ja poistumisluiskien suurin puute on käsitukien puuttuminen (kuva 4 sivulla 27 ja kuva 7 sivulla 29) Konkreettisen tuen lisäksi molemminpuoliset kaiteet olisi hyvä olla paikalla myös turvallisuuden vuoksi, koska aaltojen mukana heiluva luiska voi olla hankala kenelle tahansa tasapainotella, varsinkin esimerkiksi kepin kanssa kulkevalle tai vanhuksille. Toinen jo aiemmin kartoituksessa tehty huomio on sisääntuloluiskan pituus (kuva 4 sivulla 27) ja sen aiheuttama turha tasoero. Tämän pystyy korjaamaan helposti pidemmällä luiskalla, joka ulottuu kynnykselle asti, tehden mahdollisesta tasoerosta hyvin minimaalisen.

### 5.1.3 Ravintolan WC ja luiska sekä maaterassin tasoero

Kartoituksessa kävi ilmi ravintolan luiskan alussa olevan korkeimmillaan 7 senttimetrin tasoero (kuva 12 sivulla 31). Tämä tulisi tasoittaa joko lisäämällä johteeseen pienen jatko-osan tai korottamalla maata esimerkiksi Kulkuväylät-osiossa esille tulleilla aineksilla, esimerkiksi kivituhkalla. Toisena huomiona oli käsijohteen puuttuminen. Tämä lisäys on mahdollinen kiinnittämällä jo kohteessa olevaan kaiteeseen lisäksi säädetyt käsijohteet.

Maaterassilla havaittiin erikoinen korotusalue, jolle myös toinen esteetön käynti johti suoraan. Samaisen sisäänkäynnin välittömässä läheisyydessä on vapaa tila, johon lyhyt siirtymisluiska olisi mahdollinen asettaa (kuva 18 sivulla 34). Näin myös pyörätuolilla liikkuva olisi esteetön siirtymään haluamaansa paikkaan.

Ravintolassa ei ole lainkaan esteetöntä WC-tilaa, joka pitää ehdottomasti olla, koska saaren ainoa esteetön WC sijaitsee tanssipaviljongin takana hieman hankalassa paikassa. Ravintolassa sijaitsee miesten ja naisten WC-tilat sivulla ja kaksi hyvin pientä normaalia WC-tilaa ravintolan etupuolella. Nämä kaksi pientä WC:tä puretaan ja yhdistetään, jolloin ravintolaan saadaan rakennettua oikean kokoinen esteetön WC. Tällöin esteettömän WC-tilan rakentaminen ei tuota hankaluuksia fyysisesti hyvin liikkuville ihmisille, koska WC-tilat ravintolan sivulla säilyvät ennallaan.

### 5.1.4 Tanssipaviljonki

Sisään johtaviin portaisiin suositeltaisiin pienimuotoista remonttia tehden niistä esteettömät huonokuntoisemmille asiakkaille, esimerkiksi huonojalkaisille kepin kanssa kulkeville ja vanhuksille (kuva 39 sivulla 48). Porraskorkeuden tulisi olla korkeintaan 16 senttimetriä, etenemän vähintään 30 senttimetriä ja käsijohteet tulisi olla molemmin puolin saatavilla, niin asennettuina, että ne olisivat tukena jo ennen ensimmäistä nousua (Hansio 2011, 25–26).



KUVA 39. Tanssipaviljonkiin kulku

Jotta tanssipaviljonkiin olisi esteetön pääsy pyörätuolilla ja lastenrattaiden kanssa, tulisi rakennukseen lisätä joko luiska, pyörätuolihissi tai tasonostin. Toinen yleistä esteettömyyttä ja havainnoimista koskettava huomio oli kuvassa 39 näkyvä, käsijohteiden väliin jäävä puinen portti. Portti näyttää täysin samankaltaiselta viereisten porttien kanssa, mutta tämä ei kuitenkaan aukea. Tähän olisi hyvä laittaa selkeästi ilmoitus sen olevan kiinni tai vaihtoehtoisesti avata se.

Hissi tai nostin tulisi sijoittaa niin, että pääsy siihen olisi esteetön. Hissin korin tulisi olla vähintään 110 senttimetriä leveä ja syvyydeltään 140 senttimetriä, näin hissiin mahtuisi pyörätuolin lisäksi mahdollinen avustava henkilö. (Hansio 2011, 28.) Kohteessa hissin sijoittaisimme edestäpäin katsottuna rakennuksen vasemmanpuoleiseen päätyyn, sillä siinä maanpinta on tasaisimmillaan, pääsisäänkäynnin lisäksi, eikä täten erillisiä luiskia tarvitsisi asentaa.

Luiskan jo mainituista erinäisistä säädöksistä johtuen, sitä ei voisi sijoittaa suoraan pääsisäänkäynnille sen tarvittavan piteuden vuoksi. Ehdotuksemme mukaan luiska sijoitettaisiin alkavaksi rakennuksen oikean takakulman kohdilta, esteettömän WC:n vierestä, talon nurkalta (kuva 40 sivulla 49). Luiska jatkuisi täten vasemman seinän myötäisenä (kuva 41 sivulla 49) ja kääntyisi lopulta pääsisäänkäynnin viereen (kuva 42 sivulla 49). Näin myös WC:ssä käyminen helpottuisi huomattavasti juuri esimerkiksi pyörätuolilla kulkeville rakennuksen kiertämisen ja loivassa maastossa kulkemisen sijaan.





KUVA 40. Luiskan alku KUVA 41. Luiska jatkuu KUVA 24. Luiskan pääte

### 5.1.5 Info- ja ensiapupiste

Kartoitus osoitti, että myöskään info- ja ensiapupiste eivät ole saavutettavissa pyörätuolilla kulkevalle tai esimerkiksi lastenrattaille. Tässä tilanteessa portaiden suhteen olisi ehdotuksemme sama kuin tanssipaviljongissa. Muokaten portaat samoilla ohjeilla, olisivat ne helppokulkuiset ja kohteet täten saavutettavissa osalle liikkumis- ja toimimises-teisistä ihmisistä.

Infopisteen oven vapaa leveys jäi huomattavasti asetetusta 85 senttimetrinä vajaan, joten ainut ratkaisu tähän olisi leventää oviaukkoa, jos se rakenteellisesti on mahdollista. Tärkeää on myös huomata molempien sisääntulojen korkeat kynnykset, nämä tulisi eliminoida portaiden uusimisen yhteydessä.

Jos rakennelmaan oltaisiin valmiita tekemään myös luiska, voisi tähän rakentaa ikään kuin pienen terassin, jonka etupuolelle tehtäisiin jo aiemmin mainitut helppokulkuiset portaat ja päihin asennettaisiin luiskat jo tutuilla säädöksillä. Tämän niin sanotun terassin tulisi olla vähintään 170 senttimetriä syvä ovilta ensimmäiseen portaaseen mitattuna, jotta se olisi sopiva kaikille liikkumis- ja toimimises-teisille ihmisille (Hansio 2011, 13).

### 5.1.6 Kappeli ja lastenhoituhuone

Kivistä ja historiallista kappelia ei nähdä kohteena, jonka rakenteellista muotoa tul-tai-siin muokkaamaan. Ehdotukset osoitetaan ainoastaan ovelle johtavaan luiskaan. Kuten kartoituksesta kävi jo ilmi, tämän tyyppisen luiskan ainoana puutteena voidaan pitää

turvareunuksien puuttumista. Tässäkin tapauksessa tulisi luiskan molemmin puolin olla 5 senttimetriä korkeat turvareunat, jotka voidaan lisätä hitsaamalla tai vaihtamalla luiska sellaiseen malliin, jossa reunat ovat jo paikalla (Hansio 2011, 22).

Lastenhoituhuoneen sisääntulossa havaittiin syvä laskeuma. Yksinkertaisena ehdotuksena tähän onkin, että laskeuma tasoitetaan joko loiventamalla maata tai asettamalla pienen luiskan laskeuman yli.

## **5.2 Tanssipaviljongin esteettömän WC:n tilanvaihto**

Esteettömyyskartoituksessa kävi ilmi, että esteettömäksi ilmoitettu WC ei täytä standardien mukaisia mittoja. Sen vuoksi ehdottaisimmekin, että esteellinen WC suunniteltaisiin isomman WC:n yhteyteen. Samaisella käytävällä sijaitsee esteettömän WC:n lisäksi lastenhoituhuone, jossa on myös WC-istuimia, erilliset yleiset WC-tilat naisille ja miehille sekä vielä lisäksi erillinen yhteinen WC. Koska paikalla on tarjottavana monta WC:tä, voisi olettaa, että tämän tyyppinen tilanvaihto onnistuisi. Sopivassa tapauksessa myös lastenhoituhuoneen ja esteettömän WC:n voi yhdistää, kunhan hoitopöytä ei kooltaan haittaa tilan muuta tarkoitusta (Hansio 2011, 42). Ottaen huomioon tarjolla olevien tilojen koot, ei tämän tulisi olla ongelma.

## **5.3 Pintamuutokset**

Viikinsaaren kävelyreittien pohjat ovat havainnoinnin perusteella kulutusta kestäviä ja kantavia, mutta niistä puuttuu pinnoite kokonaan. Kävelyreitien pinta tulee olla mahdollisimman tiivis, tasainen ja luistamaton. Viikinsaaren kävelyreittien pintamateriaaliksi soveltuisi tiivistetty kivituhka, tällöin kävelyreitit säilyisivät mahdollisimman luonnonmukaisena. Eroosiolle ja kulumiselle alttiissa kohdissa, esimerkiksi juuri laiturin jälkeisessä hiekkamäessä ja esteettömään WC-tilaan johdattavalla polulla, voitaisiin käyttää kivi-pinnoitettua valurakenteista polunosaa. Kivituhkaa levitetään tarvittaessa 50–100 millimetrin kerros ja lisätään huollon yhteydessä painumakohtiin. Osa Viikinsaaren kävelypoluista oli pehmeitä. Pehmeälle polun pohjalle sopii pinnoitteeksi sekä hiekka- että tiivistetty kivituhkakerros, mutta pohjalle tulee lisätä suodatinkangas. Säännöllisellä

huollolla ja ylläpidolla huolehditaan, että reitille ei ala kasvaa kasvillisuutta ja reitit pysyvät käyttökelpoisina. (Verhe ym. 2007, 48.)

## 6 MATKAILUTUOTTEEN SUUNNITTELU

Tuotteen perusajatuksen tulisi olla se, että se perustuu yrityksen liikeideaan tai muuten täydentää sitä järkevästi (Verhelä & Lackman 2003, 77). Tämä on keskeinen seikka työssämme, sillä Suomen Hopealinja Oy järjestää Viikinsaarella jo paljon erilaisia tapahtumia ja tarkoituksena onkin kehittää uusi, mahdollisimman kiinnostava, tuote näiden rinnalle.

### 6.1 Kohderyhmä

Kohderyhmää määriteltäessä huomattiin se, että tuotetta ei voi erillisesti lähteä kehittämään liikkumis- ja toimimisesteisille ihmisille. Fyysinen rajoittuneisuus ei vaikuta kokemuksien haluun, tai rajaa niitä mihinkään tiettyyn aihealueeseen, poissulkien tietyt fyysiset harrasteet. Samalla myös Viikinsaari itsessään vetää puoleensa kaikkia ihmisryhmiä ikään, kokoon tai matkustusmotiiviin katsomatta.

Hopealinja tarjoaa erilaisia paketteja perheille ja ryhmille esimerkiksi minigolfin, leikkivälineiden tai poniajelujen muodoissa. Varttuneemmalle väestölle järjestetään tansseja, mutta muuta suoranaisesti heille ohjattua ohjelmaa ei löydy. (Suomen Hopealinja.) Vanhukset sisältyvät myös työssämme rajattuihin liikkumis- ja toimimisesteellisiin matkailijoihin, joten päätimme lähteä tältä kantilta lähestymään uuden tuotteen ideointia. Perusajatuksena taustalla oli kuitenkin myös se, että tämä tuote olisi esteetön parannusehdotustemme mukaisesti kaikille siitä kiinnostuville.

### 6.2 Ideointi

Vallon ja Häyrisen (2008, 114) mukaan tapahtuman määrittää se, millainen kohderyhmä on kyseessä ja kuinka suuri ryhmän koko on. Tässä tapauksessa itse kohderyhmä ei kuitenkaan määritä tapahtuman tai tuotteen kokoa, vaan niin Viikinsaaren puitteet, kuin Hopealinjan kuljetuksen kapasiteetti. Näin pohdimmekin, että yhden tapahtuman sijaan tulisi tuotteen olla toistuva tapahtuma eri päivinä tai jopa yhden päivän aikana eri ajan-kohtina.

Itse ideointi lähtikin käyntiin yhdellä Verhelän ja Lackmanin (2003, 76) ilmoittamalla toimintatavalla, perinteisellä aivoriihellä. Viikinsaaren taustoja tutkiessamme huomasimme, että saaren historia on hyvin vaiheikas ja mielenkiintoinen. Etenkin juuri vanhempia ihmisiä voisi kiinnostaa saaren historia, ja sen jo 1800-luvulle ulottuvien juurien tarinat ja erinäiset tapahtumat, jotka vaikuttivat pitkälti vielä tämän vuosituhannen alun epävakaisen Viikinsaaren tilaan. Kuten Viikinsaaren historiasta luvusta kolme käy ilmi, Viikinsaari ei vielä 2000-luvullakaan ole aina ollut rauhallinen, vihreä, koko perheen paikka.

Seuraavaksi alettiin pohtia sitä, kuinka monipuolinen historia saataisiin sisällytettyä sujuvasti tuotteeseen ja kuinka siitä voisi rakentaa kokonaisuutena oman vetovoiman. Verhelä ja Lackman (2003, 77) kertovatkin parhaiden ideoiden syntyvän esimerkiksi paikkakunnan tai alueen vahvuuksista. Tampere on tunnetusti niin kutsuttu teatterikaupunki ja puolestaan Viikinsaaren alueen ehdoton vahvuus tässä tilanteessa on sen historia. Näin syntyi idea historian ja teatterin yhdistämisestä ja samalla koko tuotteen teema (Verhelä & Lackman 2003, 77). Rouhiainen (2003, 259) toteaa aiheeseen myös, että on tärkeää pystyä ylittämään asiakkaan odotukset tuottaen jotain, mitä asiakas ei olisi välttämättä edes osannut pyytää.

### **6.3 Toteuttaminen**

Tuotteen toteuttamiseen ei tässä tapauksessa vaadittaisi muuta kuin teatteriryhmä esittämään esitykset, kuljetuksen ja kohteen ollessa samat kuin ennenkin. Näytöksen toteuttajiksi ei välttämättä tarvitse palkata erikseen tunnettuja näyttelijöitä, vaan projektin toteuttamisessa voisi esimerkiksi hyödyntää eri teatterikoulujen ryhmiä. Myös näissä tapauksissa eri toimijat hyötyisivät tilanteesta; Hopealinjalle ja Viikinsaarelle houkuteltaisiin mahdollisesti lisää asiakkaita, mutta samalla esitykset ja niiden suunnittelu voisi kuulua esimerkiksi koulujen opetussuunnitelman mukaisiin näyttöihin. Samanaikaisesti Tampereelta voisi löytyä myös harrastelijateatteriryhmiä, jotka ottaisivat haasteen mielellään vastaan.

## 7 KAIDESAARI KALAHTI!

Uuden tuotteen luomisessa on tärkeää ajatella tuotteen kokonaistavoitteita eli tekijöitä, jotka antavat asiakkaalle elämyksiä tuottavan kokemuksen (Verhelä & Lackman 2003, 77.) Samassa mielessä Rouhiainen (2006, 210) kärjistää elämyksen olevan pieni elämä. Täten tuotteeseen on pyritty tuomaan vaihtelevuutta ja esimerkiksi eri aistien stimuloimista.

Seuraavaksi esittelemme tuotteen sisällön ja kulun tarkemmin sekä analysoimme tuotteen elämyksellisyyden Tarssasen (2005, 8) elämyskolmion eri tasojen kautta (kuvio 1 sivulla 13). Viikinsaaren rikkaaseen historiaan perustuen matkailutuotteen nimi Kaidesaari kalahti!.

### 7.1 Paketin sisältö ja kulku

Matkailutuotteeseen sisältyy laivamatkat Viikinsaareen ja takaisin, teatteriesitys sekä buffet-ruokailu Viikinsaaren ravintolassa. Kuten aiemmin on kerrottu, tuote on suunnattu historiasta sekä Viikinsaaresta kiinnostuneille, etenkin varttuneille ihmisille. Tuote on esteetön, mikä siis tarkoittaa, että kaikki halukkaat voivat osallistua invaliditeetistä huolimatta. Teatterikappale toteutetaan yhteistyössä harrastelija- tai oppilasteatterin kanssa ja tiivistettynä teatterikappale on esitys Viikinsaaren rikkaasta ja mielenkiintoisesta historiasta.

Matkailutuote varataan etukäteen Suomen Hopealinjalta ja maksetaan Laukontorilla sijaitsevaan lippukioskiin. Päivä alkaa laivamatkalla Viikinsaareen ja ensimmäinen näytös esitetään Viikinsaaren tanssipaviljongissa. Ensimmäinen näytös keskittyy siihen kuinka Viikinsaari aikoinaan siirtyi omistajalta toiselle ja kuinka Nikkilän emäntä myi saaren Viikin kartanon isännälle pelkästä viinakannusta. Tanssipaviljongilta siirrytään ulos nykyisen kappelin ja entisen putkan luokse. Täällä näyttelijät esittävät tarinoita putkasta ja siitä kuinka saaresta tuli juoppojen leikkikenttä ja oman aikansa eräänlainen hylkiöiden koti. Tämän jälkeen alkaa väliaika sekä buffet-ruokailu ravintolassa. Buffetissa tarjoillaan muun muassa vanhan ajan ruokia teeman mukaisesti. Ruokailun jälkeen esityksen toinen näytös esitetään ravintolassa, joka keskittyy enemmän ravintolan histo-

riaan ja siihen kuinka Viikinsaari siirtyi Tampereen kaupungin omistukseen. Tämän jälkeen ihmiset voivat joko lähteä seuraavalla laivalla kotiin tai jäädä saareen viihtymään.

## 7.2 Motivaation taso

Motivaation tasolla asiakas saadaan kiinnostumaan tuotteesta. Markkinoinnilla tuodaan tuote asiakkaan tietoisuuteen ja sen tulee olla mielenkiintoista sekä yllättävää, jotta asiakas kiinnostuu tuotteesta. Tuote on yksilöllinen ja ainutlaatuinen, koska samanlaista tuotetta ei ole muualla eikä Viikinsaaren historiaa ole tiedettävästi esitetty teatterin lailla aiemmin. (Tarssanen 2005, 9-12.) Tämä innostaa asiakkaita tutustumaan pakettiin, koska he kokevat osallistuvansa heidän omista juurista ja kulttuurista kertovaan teatteriesitykseen ainutlaatuisella tavalla.

Tuote on aito, koska se perustuu Viikinsaaren historiaan ja lisäksi historiallinen teatterikappale esitetään alkuperäisessä tapahtumapaikassa Viikinsaarella. Moni saattaa aluksi mieltää historiasta kertovat esitykset tylsiksi, mutta Viikinsaaren mielenkiintoista tarinaa tuleekin hyödyntää markkinoinnissa tavalla, joka kiinnostaa ihmisiä. Markkinoinnin tulee herättää mielikuvia, jotka asiakas kokee haluna osallistua ja olla itse osana tarinaa. (Tarssanen 2005, 9-12.) Esimerkiksi markkinoinnissa voi käyttää jo kuuluisaksi tullutta Nikkilän talon leskirouvan lausahdusta: ”Kaidesaarikin meni että kalahti!”

Markkinoinnilla tulee tuoda esiin myös tuotteen moniaistisuus, mikä onnistuu parhaiten näyttämällä mahdolliselle asiakkaalle kuvia tuotteesta (Tarssanen 2005, 11–12). Kun hän näkee kuvan aurinkoisesta päivästä ja liplattavan järven, hän haluaa laivamatkalle ja kun hän näkee kuvan hauskasta kohtauksesta tai herkullisen kuvan buffet-ruokailusta, hän haluaa osallistua. Myös sananvalinnoilla voidaan vaikuttaa mielikuvaan moniaistisuudesta esimerkiksi teatterikappale voi olla kiva tai se voi olla hersyvän hauska (Tarssanen 2005, 11–12).

Jokainen ihminen hakee vastapainoaan arkeen, joten tuotteen kontrastin tulee käydä ilmi markkinoinnissa. Asiakkaan tulee saada mielikuva, että ostamalla paketin hän saa arjesta poikkeavan mielenkiintoisen kokemuksen historian lehtien havinassa. Tuotteen vuorovaikutus tuodaan asiakkaalle esiin motivaation tasolla markkinoimalla tuotetta

siten, että asiakas uskoo tuotteen olevan tehty häntä varten. (Tarssanen 2005, 11–12.) Esimerkiksi teatterista tai historiasta erityisen kiinnostuneet voivat kokea, että nyt on Viikinsaarella tarjolla myös heille suunnattua ohjelmaa.

### 7.3 Fyysinen taso

Fyysisellä tasolla ihminen kokee kaiken aistiensa kautta. Kuten tutkimussuunnitelmasta luvusta kaksi käy ilmi, ympäristön tulee olla asiakkaalle miellyttävä eikä esimerkiksi liian kuuma tai kylmä. Fyysisellä tasolla yksilöllisyys näkyy siten, että jokaista asiakasta kohdellaan ja huomioidaan omana yksilönä. (Tarssanen 2005, 9, 12–13.) Tuotteesamme yksilöt huomioidaan siten, että aikataulut ovat rakennettu joustavasti. Kaikilla on tarpeeksi aikaa siirtyä paikasta toiseen ja esityksen jälkeen asiakkaiden ei ole pakko lähteä heti takaisin laivaan vaan he voivat jäädä viihtymään saareen mikäli haluavat. Buffet-ruokailussa on otettu kaikkien ruokamieltymykset huomioon, mikäli ne on ilmoitettu etukäteen. Teatterikappaletta voidaan myös kehittää siten, että yleisö voi halutesaan osallistua näytökseen.

Tuotteen aitous on käsinkosketeltavaa. Kaikki perustuu historiaan ja fyysisesti tapahtumapaikkana toimii Viikinsaari, josta kaikki on lähtöisin. Teatteri voidaan esittää esimerkiksi kertomalla, että juuri tällä paikalla seisoivat Viikin kartanon isäntä ja kahvinsa saarensa omistajana ensimmäistä kertaa, jolloin se lisää teatterin uskottavuutta. Myös buffet-ruokailu voidaan toteuttaa historialliseen tyyliin ja tarjota ruokia, joita ravintolassa on tarjottu sen perustamisen aikaan. Tarinan on myös tarkoitus elävöittää tuote. Tämän tuotteen taustalla on historiallinen tarina Viikinsaaresta, joka esitetään teatterin avulla. Historia herää henkiin näyttelijöiden avulla, jolloin asiakas uppoutuu tarinaan ja tajuaa miksi halusi osallistua. (Tarssanen 2005, 9-13.)

Tuotteen fyysisellä tasolla moniaistisuus on elämyskolmion vahvin elementti, koska asiakas näkee, kuulee, haistaa, maistaa ja tuntee (Tarssanen 2005, 11–13). Asiakas näkee historian elävöityvän näyttelijöiden asusteiden kautta sekä autenttisen tapahtumapaikan alkuperäisine rakennukseen, polkuineen sekä maisemineen. Hän kuulee veden liplatuksen ja luonnon äänet sekä historian tarinat. Hän haistaa vihreiden koivujen, herkullisen buffetin sekä muun ympäristön luonnollisen tuoksun. Makuaistillaan asiakas



kokee entisaikojen ruokien maut ja tuntoaistillaan hän tuntee auringon lämmön ja tuulen viileyden laivalla matkatessa.

Vastapainona arkeen asiakas näkee laivassa Pyhäjärven maisemat ja Tampereen eri perspektiivistä kuin normaalisti ja pääsee esimerkiksi laivan kannelle nauttimaan järvi-kesästä. Kontrastina nykyaikaan hän näkee Viikinsaarella maailman, jota ei enää ole, ja josta voi normaalisti vain lukea.

Vuorovaikutus syntyy asiakkaiden ja näyttelijöiden välille, kun näyttelijät kertovat tarinoita ja asiakkaat kuuntelevat (Tarssanen 2005, 11–13). Asiakkaat voivat myös keskustella keskenään ja vaihtaa ajatuksiaan teatterin välissä ruokaillessaan sekä teatterin jälkeen. Vuorovaikutusta voidaan kokea myös näyttelijöiden kanssa ennen ja esityksien jälkeen.

#### **7.4 Älyllinen taso**

Älyllisellä tasolla asiakas käy läpi kokemiansa aistiärsyksiä fyysisellä tasolla sekä muodostaa mielipiteensä tuotteesta. Asiakas kokee, että häntä on kohdeltu yksilöllisesti koko ajan; hänen tarpeensa on otettu huomioon, hän on esimerkiksi voinut kulkea omaa tahtiaan, eikä ole tarvinnut kiirehtiä. Älyllisellä tasolla asiakas kokee tuotteen Viikinsaaren historiasta olleen aito sekä uskottavasti kerrottu. Hän myös muistaa kaiken mitä hän on nähnyt, kuullut, haistanut, maistanut sekä tuntenut ja nämä aistimukset tukevat asiakkaan oppimaa ja ovat sopusoinnussa keskenään luonnollisessa ympäristössä. (Tarssanen 2005, 13.)

Ostamalla paketin asiakas kokee, että on päässyt irti arjesta ja nähnyt edesmenneen maailman mielenkiintoisella tavalla. Asiakkaan mielestä vuorovaikutus on ollut hyvää näyttelijöiden ja yleisön kesken sekä väliajalla muun yleisön kanssa. Muiden asiakkaiden kanssa hän on vaihtanut näkemyksiään ja kokenut olevansa osa yhteisöä. Kokonaisuudessaan asiakas kokee, että teatteripaketti on ylittänyt hänen odotuksensa ja, että hän on saanut rahoilleen hyvää vastiketta.

## 7.5 Emotionaalinen taso

Emotionaalisella tasolla asiakas kokee varsinaisen elämyksen. Elämyksen syntyä ei voida ennustaa, mutta jos kaikki peruselementit on otettu hyvin huomioon sekä fyysinen ja älyllinen taso toimivat, on todennäköistä, että asiakas kokee positiivisen tunnereaktion ja tuntee kokemansa merkityksellisesti. (Tarssanen 2005, 13.)

Elämyskolmioanalyysin mukaan teatteripaketti täyttää kaikki elämyksen elementin kaikilla kokemisen tasoilla. Teatteripaketin järjestäjä huolehtii siitä, että peruselementit ovat kunnossa, esimerkiksi aikataulujen tulee pitää paikkansa ja kylmän sään vallitessa asiakkaille on esimerkiksi huopia lainattavaksi. Säätä kukaan ei voi hallita, mutta tuotteeseen voidaan lisätä säävaraus. Kun kaikki on kunnossa, asiakas kokee saaneensa tauon arkeen, oppineensa jälleen uutta historiasta, olleensa osa yhteisöä ja kaiken kaikkiaan rentoutuneensa veden ja luonnon äärellä.

## 7.6 Henkinen taso

Edellyttäen, että asiakas on saanut positiivisen ja voimakkaan tunnereaktion, asiakas voi kokea voimakkaan muutoskokemuksen, joka johtaa melko pysyviin muutoksiin henkilön fyysisessä olotilassa, mielentilassa tai elämäntavassa (Tarssanen 2005, 13). Asiakas voi olla oppinut Viikinsaaresta niin paljon, että kiinnostuu historiasta enemmän tai esimerkiksi Tampereelta kotoisin oleva matkailija on voinut kokea löytäneensä juurensa ja alkaa selvittämään alkuperäänsä enemmän. Joku on saattanut saada kimmokkeen perehtyä vanhan ajan ruokalajeihin buffetin myötä tai esimerkiksi joku saattaa löytää teatterin aivan uudella tavalla.

Oli muutos mikä tahansa, se tulee vaikuttamaan tuotteen ehkä tärkeimpään asiaan, asiakastyytyväisyyteen. Muutoskokemuksen kokeneesta matkailijasta voi tulla mahdollisesti niin kutsuttu toistuva asiakas, samalla edesauttaa hän itse tuotteen markkinointia positiivisilla kertomuksillaan tuotteesta jatkossa.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa kootaan yhteen esteettömyyskartoituksen ja parannusehdotusten tulokset. Internet-sivuja tarkastellessa kävi ilmi, että sivustoa pitää jäsentää ja selkeyttää otsikoimalla oikein, näyttämällä sivukartta, laittamalla etusivu-linkki ja sanahaku sekä näyttämällä kielipainikkeet aina samassa kohtaa. Sivuilla on hieman liikaa tietoa yhtä sivua kohden ja lomaketta täyttäessä sivuston tulee ilmoittaa jos jokin tieto puuttuu.

Esteettömyyskartoituksen mittaustuloksissa tulee ottaa huomioon virhemarginaali, mikä tarkoittaa sitä, että kartoitusta tehdessä meillä ei ollut käytössä ammattilaisten välineitä vaan tavallinen mittanauha ja lisäksi tulokset on pyöristetty lähimpään senttiin. Mikäli mittaustulos on ollut hyvin lähellä ohjemittaa ja mitattava paikka ei ole ollut mielestämme kovin merkittävä, emme ole kiinnittäneet asiaan huomiota työssä, esimerkiksi naulakon korkeus voi mielestämme olla muutaman sentin alempana tai ylempänä kuin ohjemitta.

Liuskoja tulee parantaa ohjeiden mukaisesti esimerkiksi reunaesteillä ja liuskoja sekä käsijohteita tulee laittaa paikkoihin, joissa on portaat tai maa on muuten kalteva. Mielestämme liuskoja tai käsijohteita ei voi olla liikaa, koska ne on tehty helpottamaan ja tukemaan liikkumista paikasta toiseen. Mikäli kohde on pyörätuolilla ja lastenrattaiden kanssa kulkeville joka tapauksessa mahdotonta muuttaa täysin esteettömäksi, tällaisissa kohteissa ratkaisu voi olla loivemmat portaat syvemmillä etenemällä sekä käsijohteilla esimerkiksi Laukontorin lippuluukulla.

Tammerkoski laivaan liikuttaessa ja sieltä poistuttaessa tarvitaan käsitet liuskaan jo pelkästään kaikkien turvallisuuden parantamiseksi eikä vain helpottamaan toimimis- ja liikuntarajoitteisten liikkumista. Viikinsaaren polkuja tarvitsee tasoittaa esimerkiksi kivituhkalla, jolloin niistä tulee helppokulkuisia myös pyörätuolilla kulkeville. Viikinsaaren ravintolan liuskan ja maanpinnan ero tulee ehdottomasti tasoittaa ja terassille saada lisää liikkumatilaa liuskoineen sekä pöytiä pyörätuolilla liikkuville tarkoitetuilla pöydänjatkeilla. Ravintolasta puuttuu kokonaan esteetön WC-tila, ja se rakennetaan yhdistämällä ravintolan etupuolella sijaitsevat WC:t. Tanssipaviljongin suurin ongelma on selkeästi liuskan ja/tai tasohissin puuttuminen sekä portaiden välissä oleva portti, joka on aina kiinni.

Ensiapu- ja infopisteen ovet tulee leventää mahdollisuuksien mukaan ja portaisiin tulee sama ratkaisu kuin tanssipaviljonkiin. Kappelia ei voi muokata täysin esteettömäksi, joten ainoa parannettava puute on liuskan turvareunukset. Tanssipaviljongin takana sijaitsevat WC-tilat on käsitelty tarkimmin, koska siellä sijaitsee sekä lastenhoitoon tarkoitettu WC että esteettömänä mainostettu WC. Lastenhoituhuoneen sisääntulossa oleva syvä laskeuma tulee tasoittaa ja esteettömän WC:n ovesta tulee ottaa ovipumppu pois. Lopullisena tuloksena nämä kaksi WC-tilaa yhdistetään yhdeksi isoksi, jotta saadaan rakennettua esteettömän WC:n mittaohjeiden mukainen tila sekä lastenhoitoon vaadittavat tasot.

Matkailutuote kehitettiin jo valmiina olevaan konseptiin, johon sisältyy Suomen Hopealinjan laiva-kuljetus edestakaisin ja kohteena säilyy Viikinsaari. Matkailutuotteeseen sisältyy uutuutena teatteripaketti, jonka valmistumista ja onnistumista pohditaan enemmän seuraavassa luvussa.

## 9 POHDINTA

Vaikka esteettömyys-aihetta oli pohdittu perusteellisesti ja ennakkosuunnitelmia tehty, tuli aiheen laajuus ja vaadittava tarkkuus kuitenkin yllätyksenä. Samalla myös lähdekirjallisuus aiheesta huomattiin olevan erityisen suppea, koska tiedossa oli vain yksi kirja, jonne oli koottu kaikki säädetyt mitat esteettömyyden tutkimisessa. Pikku hiljaa taustatyön edetessä alkoi kuitenkin aihe itsessään avautua enemmän ja suunnitelmat tulevasta tutkimuksesta selkeytyä.

Matkailutuotteen suunnittelu-osio yllätti myös. Suunnittelu kun ei edennyt kuten tavallisesti tuotekehityksessä, sillä matka Viikinsaareen on vakio ja jo pelkästään kuljetus laivalla saareen on osa jo olemassa olevaa viehätystä. Samalla itse Viikinsaari on jo määritelty kohde ja vetää jo sellaisenaan puoleensa erilaisia ihmisiä. Jotta matkailutuote olisi yhtenäinen työn esteettömyys-teemassa, oli varsinaisen kohderyhmän määrittely myös haastavaa. Työmme liikkumis- ja toimimisesteisten ihmisten mielenkiinnon kohteita ja toiveita ei voida eritellä muista, täten tuotteen suunnittelu koko tämän kohderyhmän perusteella ei voinut olla tavoittemme. Lopulta onnistuimme yhdistämään liikkumis- ja toimimisesteisistä matkailijoista vanhukset sekä Viikinsaaren uskomattoman historian teatterin muodossa. Lopputulokseen olemme molemmat tyytyväisiä ja uskomme todella, että tuote herättää mielenkiintoa kenties koko Viikinsaaren asiakaskunnassa.

Kaiken tämän jälkeen, kokonaisuudessaan työ osoittautui tavallaan helpommaksi kuin aluksi luulimme. Uskomme tähän vaikuttaneen huolellisen tutustumisemme aiheeseen ennen työn aloittamista. Tärkeässä roolissa olivat myös havainnointiin osallistuneet Tampereen kaupungin vammais- ja esteettömyysasiamies sekä Tampereen seudun Invalidit ry:n sähköpyörätuolissa oleva esteettömyysosaaja. Heiltä saimme konkreettisen avun lisäksi paljon miettimisen arvoista tietoa, joka osaltaan auttoi työhön asennoitumisessa.

Lopuksi on todettava, että työparin tuki oli ensiarvoisen tärkeää työn onnistumiseksi. Samalla kaksin tekeminen mahdollisti hieman kattavamman tutkimuksen tästä erittäin laajasta aihealueesta. Pohdimme myös työn soveltumisesta muiden alojen opiskelijoille parannusehdotustemme toteuttamisen kannalta. Joka tapauksessa uskomme ja toivomme työmme olevan hyödyllinen myös tulevaisuudessa.

## LÄHTEET

Painetut lähteet:

Aho, S. 2001. Matkailuelämys prosessina: Elämysten synnyn ja kehityksen vaiheet teoksessa *Matkailuelämykset tutkimuskohteena*. Teoksessa Tarssanen, S. (toim.) *Elämystuottajan käsikirja*. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Bruner, E. M. 1994. Abraham Lincoln as Authentic Reproduction: A Critique of Post-modernism. Teoksessa Tarssanen, S. (toim.) *Elämystuottajan käsikirja*. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 7 painos. Tampere: Vastapaino.

Hansio, I. (toim.) 2011. *Esteetön rakennus ja ympäristö*. Toinen painos. Tampere: Tammerprint Oy.

Jokinen, E. 1991. Naisen odysseia individualismiin, Jyväskylän yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen työpapereita N:o 65. Teoksessa Tarssanen, S. (toim.) *Elämystuottajan käsikirja*. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Koivula, U-M., Suihko, K. & Tyrväinen, J. 2002. *Mission: Possible*. Opas opinnäytteen tekijälle. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Oppimateriaalit. Nro 1.

LaSalle & Britton. 2003. *Priceless. Turning ordinary products into extraordinary experience*. Teoksessa Tarssanen, S. (toim.) *Elämystuottajan käsikirja*. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. 1 painos. Helsinki: International Methelp Ky.

Rouhiainen, U-M. 2006. *Matkailuyrittäjän Maamme-kirja*. Helsinki: Edita Prima Oy.

Sepänmaa, Y. 1998. *Matkan estetiikka. Matka koettuna ja kokemus teoksena* teoksessa *Matkakirja, artikkeleita kirjallisista matkoista mieleen ja maailmaan*. Teoksessa Tarssanen, S. (toim.) *Elämystuottajan käsikirja*. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Tarssanen, S. (toim.). 2005. *Elämystuottajan käsikirja*. Toinen painos. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turner, V. & Turner, E. 1978. *Image and Pilgrimage in Christian culture*. Teoksessa Tarssanen, S. (toim.) *Elämystuottajan käsikirja*. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Verhe, I., Ruti, M. & Suomen Invalidien Urheiluliitto ry. 2007. *Esteetön luontoliikunta*. Tampere: Rakennustieto Oy.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Ensimmäinen painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.  
 Vallo, H. & Häyrynen, E. 2008. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Sähköiset lähteet:

Alhonen, Salo, Suvanto & Rasila. 1988. Tampereen historia I. Julkaisussa Niemelä, J. Kaidesaarikin meni että kalahti! Luettu 13.10.2012.  
<http://www.tampereenhistoria.fi/Viiki.html>

Invalidiliitto ry. 2010. Rakennettu ympäristö. Luettu 8.10.2012.  
[http://www.esteeton.fi/portal/fi/pikalinkit/rakennettu\\_ymparisto/](http://www.esteeton.fi/portal/fi/pikalinkit/rakennettu_ymparisto/)

Koivisto, T. 1996. Viikinsaaren ympäriuinti Suomen vanhin uintimaraton. Tammerkoski 8/96. Julkaisussa Niemelä, J. Kaidesaarikin meni että kalahti! Luettu 13.10.2012.  
<http://www.tampereenhistoria.fi/Viiki.html>

Näkövammaisten Keskusliitto ry. Portaat ja käsijohteet. Luettu 09.10.2012.  
<http://www.nkl.fi/fi/etusivu/tietoa/ymparisto/portaat>

Ok-opintokeskus. 2010. Verkko-oppimateriaalit. Haastattelu. Luettu 30.9.2012.  
<http://www.ok-opintokeskus.fi/haastattelu>

Saessalo, Nuutinen & Väätti. 1998. Pyhäjärven kappeli. Julkaisussa Niemelä, J. Kaidesaarikin meni että kalahti! Luettu 13.10.2012.  
<http://www.tampereenhistoria.fi/Viiki.html>

Suomen Hopealinja. Historia. Luettu 13.10.2012. <http://hopealinja.fi/sivut/historia.html>

Suomen Hopealinja. Yritys. Luettu 13.10.2012 <http://hopealinja.fi/sivut/yritys.html>

Tampereen kaupunki. 2007. Tilakeskus. Tilakeskuksen esittely. Julkaistu 07.02.2007. Päivitetty 20.06.2012. Luettu 12.10.2012. <http://www.tampere.fi/tilakeskus/esittely.html>

Tampereen kaupunki. 2009. Viikinsaari. Julkaistu 23.04.2009. Päivitetty 29.03.2012. Luettu 10.10.2012  
[http://www.tampere.fi/ymparistojaluonto/luonnonsuojelu/luonnonsuojelualueet/viikinsaari.html#Nykyinen\\_tila\\_ja\\_kaytto](http://www.tampere.fi/ymparistojaluonto/luonnonsuojelu/luonnonsuojelualueet/viikinsaari.html#Nykyinen_tila_ja_kaytto)

Tampereen kaupunki. 2012. Viikinsaari. Julkaistu 25.01.2010. Päivitetty 20.08.2012. Luettu 13.10.2012.  
<http://www.tampere.fi/kulttuurijamuseot/kulttuuripalvelut/viikinsaari.html>

Tilastokeskus. 2012. Käsitteet ja määritelmät. Luettu 28.9.2012.  
<http://www.stat.fi/til/smat/kas.html>

Turku kaikille. 2012. Runosmäen terveysasema. Päivitetty 02.09.2009. Luettu 10.10.2012. <http://www.turkukaikille.info/php/kartoitus.php?id=2712-003>

Älli, S. & Kara, H. 2009. Saavutettavuus verkkopalveluissa. Itseopiskelumateriaali. Luettu 09.10.2012. <http://yhdenvertaisuus-f-bin.directo.fi/@Bin/258c1dd26703351aa9fee9d7d0332d74/1350221506/application/pdf/156362/SAAVUTETTAVUUS%20VERKKOPALVELUISSA.pdf>

Haastattelu:

Räsänen, P. Toimitusjohtaja. 2012. Haastattelu 10.09.2012. Haastattelijat Harjunpää, S. & Viilo, M. Tampere



## LIITTEET

1 (4)

Liite 1. Esteettömyyskartoituksen mitat

### ESTEETTÖMYYSKARTOITUS - Viikinsaari

30.8.2012 Mari Viilo & Susanna Harjunpää

Säädetyt mitat: Hansio 2011, Esteetön rakennus ja ympäristö

Puhtaaksikirjoitettu muistiinpanoista 23.10.2012

Esteelliset mitat merkitty **punaisella**

#### Lippukioski, Laukontori

askelman syvyys: **22cm**

askelman korkeus: **16cm**

#### Laituri

leveys väh. 1,2m (saattajan kanssa)

Laukontori: ok

Viikinsaari: ok

#### Tammerkoski-laiva

sisäänkäynti

ulko: 122cm

sisä: 86cm

ovi kannelle

kynnys: **4,5cm** ulos, (sisälle 2cm)

oviaukko: 85cm

vessan ovi: **78cm**

vessan kynnys: **9cm**

lopun mitat standardien ulkopuolella -> esteellinen

#### Rampit/luiskat

ilman välitasanteita 1,8m leveä, luiskan leveys 90cm, kun enint. 6m pitkä

ravintola: ok

kioski: ok

reunoissa väh. 5cm turvareunus, kun luiska ei rajoitus seinään yms.

ravintola: ok

kioski: toisen luiskan 8cm, toinen 4cm

lepotasanteet väh. 6 m välein ja väh. 2m pitkiä,

ravintola: ok

käsijohde jatkuu yhtenäisenä molemmin puolin, myös lepotasanteella

ravintola: **vain vasen reuna**

lepotasanteessa 1,5mx1,5m pyörähdystila

ravintola: ok

### Käsijohteet

alempi 70cm maasta, korkeampi 90cm

hiekkamäki, viikinsaari: ok

suojavaikkeitä yli 70cm tasoeroissa

laituri, viikinsaari: ok

### Ravintola

sisääntulo 1,8m leveä

luiskalta lasiverantaan: **1,37m**

lasiverannalta ravintolasaliin: **1,38m**

hyllyjä eri korkeuksilla, alin väh. 1,2m korkealla: **ei ole**

vaatekoukut alin 1,1 – 1,2m, seur. 1,3-1,4m, ylin 1,5-1,8m: **ei ole**

### Ravintolan vessat (ei lainkaan esteetöntä vessaa)

ovien leveys: **57cm**

kynnys: **5cm**

### Ravintolan maaterassi

pääsy ok

tasoero tasanteella: **10cm**

### Palvelutiskit

kioski: alempi 69cm, ylempi 91cm

Esteetön vessa, Viikinsaari

kynnys enint. 2cm: ok

oviaukko (avautuminen ulospäin): ok

kahvan väli ovesta 4cm: 3,8cm

käsituen väli ovesta väh. 3,5cm: 7cm

vessaan käynti suoraan aulasta tai vast. käytävästä: kulman takana

wc-ist. molemmin puolin 80 cm vapaata tilaa (mittaajan näkökulmasta)

vasemmalla puolella: 62cm

oikealla puolella: 81cm

wc-ist. takaseinä väh. 2,20m: 1,8m

istuin väh. 30cm irti seinästä: 27cm

wc-ist. edessä vapaata tilaa väh. 1,5m: 1,45m

istuinkorkeus väh. 45cm: 47cm

(ei korotusosaa)

kääntyvät käsituet, kestävät, ylösnost. ei saa olla avustajan edessä: ok

korkeus säädettävissä tai väh. 80cm korkeudella: 83cm

keskinäinen etäisyys 60cm: 52cm

ulottuvat 20 cm istuimen reunasta eteenpäin: ei

toisessa tuessa vessapaperirullateline: ok

seinäkäsituki 90cm korkeudeltaan: ei ole

käsisuihku enint. 30cm wc-istuimesta: 65cm

pesualtaan takaseinä 2,5m: 1,9m

allas 40 x 55 cm: ok

kestää 90kiloa: löysällä

80cm lattiasta: ok

20cm seinästä: ei

altaan edessä tilaa väh. 1,2m: 1,45m

polvitila syvyys väh 60cm: 24cm

altaan korkeus 67cm: 66cm

hätänappi/naru: ei ole

pyörähdysympyrä väh. 1,5m: ei

vessan ovi: karmi väh. 40cm nurkasta: 37cm

pumppu pois!

oven vapaaleveys väh.85cm: 81cm

oven avaus väh. 90astetta: ok  
avattavissa ja lukittavissa yhdellä kädellä: ok  
lukko ulkopuolelta avattavissa: ok  
oven sisäpuolella vaakasuuntainen väh. 30cm vedin: **ei ole**  
20cm saranapuolelta: **3cm**  
suositus; koko oven levyinen vedin 80cm lattiasta: 70-100cm ("kenovedin")  
laskutaso pesualtaan vieressä: **ei ole**  
ripustuskoukut (alin) 1,1 – 1,2m lattiasta: 1,14m toinen 1,5m  
saippuatelineet 90cm lattiasta: **1,22m**  
valokytkimet 90cm lattiasta: **1,10m**  
pistorasiat 90cm lattiasta: ok  
peili altaan yläpuolella alaosa 90cm lattiasta: **1,10m**  
yläreuna 2m lattiasta: **1,6m**  
lattiapinta luistamaton: **ei** (märkänä)

#### Lastenhoituhuone

alku "pudotus": **11cm**  
ulko-oven leveys: **113cm**  
vessan oven leveys: **80cm**  
hoitopöytä: 60x60cm, korkeus 70cm

#### Kappeli

liuska liukas  
ulko-oven leveys: **114,5cm**  
kynnys: **7cm**  
sisäovien (huoneiden) leveys: **60cm**

#### Info- ja ensiapupiste

kynnys  
info: **24cm**  
ensiapu: **25cm**  
oviaukko  
info: **71cm**  
ensiapu: 85,5cm

## Liite 2. Kuvankaappaus Suomen Hopealinja Oy:n Internet-sivujen etusivusta

**Suomen Hopealinja**

Etusivu Reittiliikenne Suosituksia Ravintola Laiva Viikinsaari Tilaukset Yritys In English

VARAA MATKA PYYDÄ TARJOUS HAAT HOPEALINJALLA русский

**PIRSKEITÄ JA PÄRSKEITÄ - LAIVALLA**

**AJANKOHTAISTA**

Suomen Hopealinja on Facebook  
Like 585

LIVE KUVAA LAUKONTORIN SATAMASTA:  
[tampere.skyviewlive.fi](http:// tampere.skyviewlive.fi)

Toimistomme palvelise Teitä puhelinnumerissa 010 422 5600 (reitit ja ryhmävaraukset, info(at)hopealinja.fi) ja 010 422 5699 (tilaukset, toimisto(at)hopealinja.fi).  
Puhelujen hinnat:  
Lankapuhelimesta solettaessa: 8,28 snt/puhelu + 5,95 snt/min  
Matkapuhelimesta solettaessa: 8,28 snt/puhelu + 17,04 snt/min  
Puhelintilajamme ovat ajoittain varattuja, jolloin voitte lähettää e-postia tai lehdä online-varauksen sivuiltamme.

Yritykset Viikinsaareen

Loppukesälle ja syksylle on tehty monia uusia yritys paketteja. Mukana ovat tietysti myös "Olympialaiset", tällä kertaa Viikinsaaren olympialaiset. Niissä kisallaan myös "Laakaniempeleestä", kuten joskus muuoin ja Kreikassa. Lisäksi on monentaisia aktiviteettipaketteja ja perinteiset saunareitit Viikinsaaren saunalle. Olympialaiset varattavissa nyt myös kevyille 2013!

YSTAVIEN KANSSA PERHEILLE YRITYKSILLE

RYHMILLE TARJOUKSET KULTTUURIA