

## **Pyörätuolilla Porvoossa - esteettömyyskartoitus keskustan majoitus- ja ravitsemisliikkeissä**

Sanna Ek

Opinnäytetyö

Hotelli- ja ravintola-alan liik-  
keenjohdon koulutusohjelma

29.10.2014



<b>Tekijä(t)</b> Sanna Ek	
<b>Koulutusohjelma</b> Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Pyörätuolilla Porvoossa – esteettömyyskartoitus keskustan majoitus- ja ravitsemisliikkeissä.	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 30 + 4
<b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b> With wheelchair in Porvoo – accessibility in hotels and restaurants in the city center.	
<p>Tässä opinnäytteessä tutkitaan Porvoon keskustan majoitus- ja ravitsemisliikkeiden esteettömyyttä. Esteettömyyden vaatimus on paljon muutakin kuin fyysinen esteettömyys, ja työssä kiinnitetään huomiota myös palvelun laatuun ja asenteelliseen esteettömyyteen.</p> <p>Tutkimuksessa keskityttiin pyörätuolia tai muita liikkumisen apuvälineitä käyttävien asiakkaiden mahdollisuuksiin saada tasavertaista palvelua Porvoossa vammasta tai toimintarajoituksesta huolimatta. Näkökulmana ovat liikkumis- ja toimintarajoitteiset ihmiset.</p> <p>Opinnäytteessä on käytetty havainnoivaa tutkimusta ja haastatteluja syventämään aihetta. Asiantuntijoiden lisäksi on haastateltu hyvin toimivien ja esteettömiä ratkaisuja tarjoavien majoitus- ja ravitsemisliikkeen edustajia. Havainnoivassa tiedonkeruussa apuna käytettiin esteettömyyden kartoituslomaketta, joka mukaili Invalidiliiton vastaavaa lomaketta. Tässä työssä fyysistä esteettömyyttä kartoitettaessa kiinnitettiin huomiota esteettömyyden sisäankäyntiin, tilaviin sisätiloihin liikkua, inva-parkkipaikkoihin ja inva-wc:n löytymiseen kohteesta.</p> <p>Työn tavoite on kerätä tietoa esteettömistä palveluista Porvoon keskustan alueella, jotta se voisi hyödyttää mahdollisimman monia esteettömyyttä tarvitsevia ihmisiä. Tavoite on myös herätellä majoitus- ja ravitsemisalaa esteettömyyden mahdollisuuksiin liiketaloudellisessa mielessä. Kaupan alalla tähän on jo kiinnitetty huomiota ostoskeskusten myötä.</p> <p>Opinnäyte on tehty toimeksiantona Porvoon Vammaisneuvostolle ja Porvoon Invalidit ry:lle. Toimeksiantajien kommentit ovat lopussa johtopäätökset ja pohdinta- osuudessa.</p>	
<b>Asiasanat</b> Esteettömyys, esteettömyyskartoitus, esteetön asiakaspalvelu, majoitusala, ravitsemisala, saavutettavuus, vammaisuus.	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Erilaiset toimintaedellytykset .....	3
2.1	Vammaisuus .....	3
2.2	Liikkumisen apuvälineet .....	4
3	Esteettömyys ja yhdenvertaisuus .....	5
3.1	Esteettömyys ja lainsäädäntö.....	6
3.2	Fyysinen esteettömyys rakennetussa ympäristössä.....	6
3.3	Kestävän kehityksen mukainen rakentaminen .....	9
4	Potentiaaliset asiakkaat ja menetetyt eurot .....	12
4.1	Potentiaalia Porvoosta .....	13
4.2	Hyvää esteetöntä liiketoimintaa Porvoossa: Bistro Sinne ja Haikon Kartano .....	16
5	Porvoon keskustan esteettömyyskartoituksen toteuttaminen.....	21
5.1	Tutkimusongelma ja tavoitteet.....	21
5.2	Tutkimusmenetelmät ja toteutus .....	22
5.3	Esteettömät majoitus- ja ravitsemisliikkeet keskustassa.....	24
5.4	Kesäisin valikoima laajenee jokirannan ja terassien myötä .....	26
6	Johtopäätökset ja pohdinta.....	28
	Lähteet .....	31
	Liitteet.....	33

# 1 Johdanto

Tutkimuksen aihe on rajattu koskemaan liikkumis- ja toimintaesteisten ihmisten mahdollisuutta saada yhdenvertaista palvelua majoitus- ja ravitsemisliikkeissä Porvoon keskustan alueella. Vanha Porvoo mukulakivikatuineen ja museokohteina suojeltuine rakennuksineen on jätetty suosiolla ulkopuolelle alueen vaikeakulkuisuuden ja silminnähtävän esteellisyden vuoksi.

Näkökulma esteettömyyden tutkimiseen on tässä työssä liikkumis- ja toimintaesteisten kannalta. Erilaisia esteettäviä ratkaisuja tarvitsevat toki muutkin vammaisryhmät, kuten näkö- ja kuulovammaiset. He ansaitsevat omat syventävät tutkimuksensa aiheeseen, koska tätä tutkimusta ei ole voitu laajentaa niin kattavaksi.

Tutkimus on jatkumoa Porvoon Laureassa (2012) tehtyyn opinnäytteeseen, jossa kartoitettiin esteettömyyttä yli sadassa kohteessa Porvoon alueella. Majoitus- ja ravitsemisala oli kyseisessä työssä vain pienessä roolissa, joka antoi aiheen lisätutkimukselle. Matkailun puolelta on Porvoossa tehty opinnäyte Haaga-Heliassa (2013) ”Esteettömyyskartoitus Porvoon suosituimmista matkailukohteissa”. Työssä keskityttiin Porvoon Vanhaan kaupunginosaan ja kartoitus oli tehty talviaikaan, eikä näin ollen ollut kovin rakentava käytännön kannalta. Rovaniemen Amk:ssa tehty opinnäyte (2013) ”Sinne on helppo mennä, helppo olla ja lapset viihtyy” kartoittaa lapsiperheiden tarpeita, jotka ovat samankaltaisia, kuin liikuntaesteisten ihmisten majoitus- ja ravitsemisalalla. Näkökulma oli virkistävä liiketalouden kannalta juuri lapsiperheitä ajatellen, jolloin esteettömyyden hyödyt ei-vammautuneillekin tulivat selviksi.

Tutkimuksen aihe on ajankohtainen varsinkin Porvoossa, koska kaupungin torin ympäristöä korjataan ja parannetaan esteettömämmäksi vuonna 2014. Aihe on tärkeä esteettömyyden lisäksi myös liiketaloudellisesta näkökulmasta, sillä ravintoloitsijat eivät välttämättä tiedosta tilojen esteellisyydestä johtuvaa menetettyä asiakaspotentiaalia.

Olen kiinnostunut aiheesta sekä ammatillisesti että henkilökohtaisesti mieheni vammaututtua työtapaturmassa vuonna 2011. Olemme aina perheenä olleet kiinnostuneita hyvästä ruoasta ja juomasta ja käyttäneet paikallisia ravintolapalveluja säännöllisesti ja suhteellisen runsaasti. Nyt kotikaupungissamme on enää muutama ravintola tai kahvila, johon pääsemme esteettömästi ja ilman kohtuuttomia järjestelyjä. Miksi näin on? Sitä lähdin selvittämään.

Tässä työssä liikkumis- ja toimintaesteinen ihminen tarkoittaa henkilöä, jonka kyky liikkua tai toimia on joko pysyvästi tai tilapäisesti rajoittunut vamman, ikääntymisen tai sairauden vuoksi. Myös raskaus, pienten lasten kanssa liikkuminen ja painavat kantamukset aiheuttavat tilapäisiä liikkumis- ja toimintaesteitä.

Esteettömyyttä tutkittaessa painotetaan fyysistä rakennusten saavutettavuutta ja esteettömyyttä sisätiloissa sekä asiakaspalvelun asenteellista esteettömyyttä. Asenteellinen esteettömyys tarkoittaa sitä, kokeeko henkilö olevansa toivottu asiakas vai ei. Asiakaspalvelu erityistilanteissa on tärkeää, asenteet heijastuvat asiakaspalvelijan käytökseen, olemukseen, ilmeisiin ja tapaan puhua. Toisaalta vammaisen itse ei halua aiheuttaa mittavia pöytien ja tuolien uudelleenjärjestelyjä tai muuta huomiota herättävää saapuessaan ravintolaan tai kahvilaan asiakkaaksi.

Tutkimuksessa tärkeä aspekti on liiketalouden kannalta liikunta- ja toimintarajoitteisen asiakasryhmän poissulkeminen kuluttajasegmentistä vain fyysisen esteellisyyden vuoksi. Mielestäni majoitus- ja ravitsemisalalla ei ole varaa tähän. Kaupan ala on herännyt jo esteettömyyden mahdollisuuksiin suurempien kertaostosten ja kulutuksen maksimoinnin vuoksi. Kehitys on tapahtunut lähinnä automarkettien ja isojen ostoskärryjen vuoksi, mutta mahdollistaa kaikkien ihmisten tasavertaisena kuluttajana toimimisen.

Tämä tutkimus on tehty toimeksiantona ja yhteistyössä Porvoon Vammaisneuvoston ja Porvoon Invalidit ry:n kanssa. Kontaktihenkilöinä olivat puheenjohtajat Maija Aatelo sekä Ritva Koliisoja. Tutkimukselle oli selvä tarve, sillä Vammaisneuvosto haluaisi Porvooseen ajantasalla pidettävän esteettömyyspalveluhakemiston.

## 2 Erilaiset toimintaedellytykset

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) mukaan vammaisen toimintakyky on aina yksilöllinen kokemus eri tilanteissa, ja täysin sidoksissa vallitsevaan toimintaympäristöön. Esteettömässä ympäristössä vaikeastikin vammaisen ihminen pystyy toimimaan helposti ja vaivattomasti. Toisaalta pelkkä raskas ovi voi aiheuttaa kohtuuttoman vaikeuden vammaiselle, jonka ainoa vamma on toisen käden toimintakyvyn heikkous.

Vammaispalvelujen käsikirjassa (2014) THL määrittelee toimintakyvyn heikentymisen yksilön ominaisuutena, joka ilmenee eri tavoin eri sairauksissa tai vammoissa. Liikkumis- ja toimintarajoitteisena voidaan pitää ihmistä, jolla on vaikeuksia selvitä itsenäisesti eri ympäristöissä. Ympäristöstä riippuen erilaiset toimintarajoitteet haittaavat yksilöä paljon tai ei ollenkaan vammasta huolimatta. Mitä vähemmän rakennetussa ympäristössä on liikkumis- ja toimintaesteitä, sitä vähemmän vammaisuudesta on haittaa yksilölle. Liikkumis- ja toimintaesteellisyyttä tarkastellaan Vammaispalvelujen käsikirjassa yksilön lisäksi myös rakennetun ympäristön ominaisuutena. (thl.fi)

Liikkumis- ja toimintarajoituksina ihmisillä saattaa olla esimerkiksi raajojen heikentynyt toiminta taikka vamma, lihasrappeumatauti, kehityshäiriöt ja -vammat, neurologiset sairaudet, selkäydinvammat. On olemassa myös vammaisia ja vammoja, jotka eivät näy päällepäin. (thl.fi.)

Vammaisia kansalaisia ei tule tarkastella yhtenäisenä ryhmänä, koska jokaisen vammaisen toimintarajoitteet ovat yksilöllisiä. Harva ihminen on täysin terve ja vammaton. Näin ollen väestö ei jakaudu selkeästi kahteen ryhmään vammaisiin ja ei-vammaisiin, vaan elämä muodostaa jatkumon. Joskus sairastuminen saattaa johtaa vammautumiseen, vaikka useimmat sairaudet paranevat jättämättä vajaatoimintaa tai muuta haittaa. Myös vanhuus tuo yleensä mukanaan toimintakyvyn heikentymistä ja liikkumisrajoitteita. (Räty 2010, 32 – 33.)

### 2.1 Vammaisuus

Rädyn (2010) määritelmän mukaan vammaisuus on ihmisen yksilön ominaisuus, esimerkiksi heikentynyt tai puuttuva liikkumis- tai näkökyky. Vammaisuudesta aiheutuva haitta riippuu ympäristön ominaisuuksista. Vammaisuutta tai vammaista henkilöä määriteltäessä on ymmärrettävä kokonaisuus sekä yksilön tilanteena ja kokemuksena että myös yhteiskunnallisena ja sosiaalipoliittisena kysymyksenä. Vammaisuuden yleisluontoinen määritte-

ly ei ole riittävä erilaisten toimintatapojen ja toimenpiteiden suunnittelun pohjaksi, vaan se edellyttää yksilöllistä suhtautumista asiaan. Erilaisilla ratkaisuilla on erilaiset vaikutukset yksilön toimintakykyyn ja toimintamahdollisuuksiin.

Maailman Terveysjärjestön WHO:n määrittelyn sisältö vammaisuudesta voidaan tiivistää siten, että vamma sinänsä eli elimistön vaurio ei sellaisenaan välttämättä merkitse toimintakyvyn rajoitusta. Tietyille yksilöille se kuitenkin aiheuttaa toiminnanvajavuutta, josta seuraa olosuhteiden vuoksi haittaa. Olosuhteet eli ympäristö- ja yhteisötekijät ovat siis ratkaisevassa asemassa vammaisuuden käytännön vaikutuksissa. (Räty 2010, 32 – 33.)

## **2.2 Liikkumisen apuvälineet**

Rakennustietosäätiön (2007, 10) määritelmän mukaan liikkumisen apuvälineitä ovat muun muassa sauvat, kepit, kävelytelineet eli rollaattorit sekä manuaaliset ja sähkökäyttöiset pyörätuolit. Nykyään myös avustajakoira rinnastetaan apuvälineeksi, ja monet avustaja-koirat tukevat valjailla avustettavaansa kävelyn tasapainon saavuttamiseksi. Rakennettuja apuvälineitä ovat kaiteet ja luiskat, matalat portaat ja kynnykset, tai kynnyksettömyys, sähköisesti avautuvat ovet, hissit ja muut esteettömät ratkaisut.

Ihmisen toimintakyvyn rajoituksista riippuen näitä apuvälineitä käytetään koko ajan, taikka vain ajoittain ja rinnakkain muiden apuvälineiden kanssa. Muun muassa lihasrappeumataudissa voidaan joutua käyttämään pyörätuolia ajoittain, ja nousta kävelemään lihasten sen salliessa taikka kulun ollessa esteellistä pyörätuolille.

Rakennustietosäätiö on koonnut tietoja liikkumisen apuvälineiden tilantarpeesta ja muista mahdollisista ominaisuuksista RT-ohjekortteihin, jotka toimivat rakennusten suunnittelijoiden ja rakentajien oppaana ja tukena. Esimerkiksi tilantarve pyörähdykselle manuaalipyörätuolilla tai rollaattorilla pesu- ja wc-tiloissa on 1500 mm. (Rakennustietosäätiö RTS 2007.) Tilantarpeesta kerrotaan lisää luvussa 3.2 Fyysinen esteettömyys rakennetussa ympäristössä sivulla 7.

### 3 Esteettömyys ja yhdenvertaisuus

Esteettömyys mahdollistaa sen, että ihmiset pystyvät toimimaan yhdenvertaisesti. Liiketila, rakennus tai toimintaympäristö on esteetön silloin, kun se on kaikille käyttäjilleen toimiva, turvallinen ja miellyttävä. Esteettömän rakennuksen kaikkiin tiloihin ja kerrosta-soihin on helppo mennä ja helppo olla. Lisäksi tilat ja niissä olevat toiminnot ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja loogisia. (esteeton.fi.)

Esteettömyyttä tarkasteltaessa pääpaino on rakennetun ympäristön esteettömyydessä. Kuitenkin esteettömyys on monipuolinen kokonaisuus, joka tarkoittaa kaikkien ihmisten mahdollisuutta osallistua työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun. Esteettömyys merkitsee palvelujen saatavuutta, välineiden käytettävyyttä ja tiedon ymmärrettävyyttä. Esteettömässä ympäristössä kaikkien on mahdollista osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. (esteeton.fi.)

Enemmistön eli ei-vammaisten suhtautuminen esteettömyyteen ja sen tarpeellisuuteen kertoo asenteista ja sivistyksen tasosta. Suomessa Invalidiliitolla on tärkeä rooli ihmisten tiedon lisäämisessä ja asenteisiin vaikuttamisessa. Invalidiliitto edustaa liikkumis- ja toimintarajoitteisia henkilöitä, ja valvoo heidän etujaan.

Invalidiliiton puheenjohtajan Petri Pohjosen mukaan fyysinen ja asenteellinen esteettömyys mahdollistaa vammaisen liikkumisen ja olemisen yhdenvertaisena muiden kanssa. Hänen mukaansa fyysisen eli rakennetun ympäristön esteettömyys on edistynyt Suomessa paljon. Asenteissakin on tapahtunut parannusta, vaikka paljon on vielä tehtävää. Esteettömyys ei ole keneltäkään pois, vaan auttaa kaikkia. Petri Pohjosen mielestä on hyvin tärkeää, että kaikilla on tasavertaiset mahdollisuudet ihmisarvoiseen elämään. Hän toivoo yhteiskuntaan lisää laaja-alaista avarakatseista suhtautumista erilaisuuteen. ( Rusanen 2014, 8 - 11.)

Esteetön ympäristö on välttämätön monille ihmisryhmille kuten liikkumis- ja toimintaesteisille vammaisille, ikäihmisille ja lapsiperheille rattaiden kanssa. Esteettömyydestä on kuitenkin suuresti apua myös muille tilojen käyttäjille. Esimerkiksi tavaroiden kuljettaminen, siivous ja tilojen huolto helpottuvat, kun esteitä ei ole.



### 3.1 Esteettömyys ja lainsäädäntö

Suomessa rakentamista säädellään lain ja eri säädösten avulla. Rakentamiseen liittyvä lainsäädäntö sekä siihen liittyvät rakentamismääräyskokoelman osat on uusittu 2000-luvulla. Uusitut määräykset ja ohjeet pyrkivät selkeästi esteettömään, kaikille soveltuvaan ympäristöön. Aluksi määräykset ja säädökset koskivat ainoastaan yleisön käyttöön tarkoitettuja julkisia tiloja. Vähitellen määräykset ovat laajentuneet koskemaan myös asunto-suunnittelua. (Pesola 2009, 15.)

Suomen perustuslaissa 2:6 säädetään yhdenvertaisuudesta:

Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. (Perustuslaki.)

Maankäyttö- ja rakennuslaki ja -asetuksessa säädetään liikkumisesteettömästä rakentamisesta. Siinä kehoitetaan kaavoittajia ja rakennusten suunnittelijoita suunnittelemaan fyysinen toimintaympäristö rakennuksineen niin, että ne soveltuvat kaikille. Tavoitteena on edistää ekologisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävä kehitystä. (Pesola 2009, 15.)

MRL 117 § Rakentamiselle asetettavat vaatimukset:

Rakennuksen tulee olla tarkoitustaan vastaava, korjattavissa, huollettavissa ja muunneltavissa sekä, sen mukaan kuin rakennuksen käyttö edellyttää, soveltua myös sellaisten henkilöiden käyttöön, joiden kyky liikkua tai toimia on rajoittunut. (Maanrakennuslaki.)

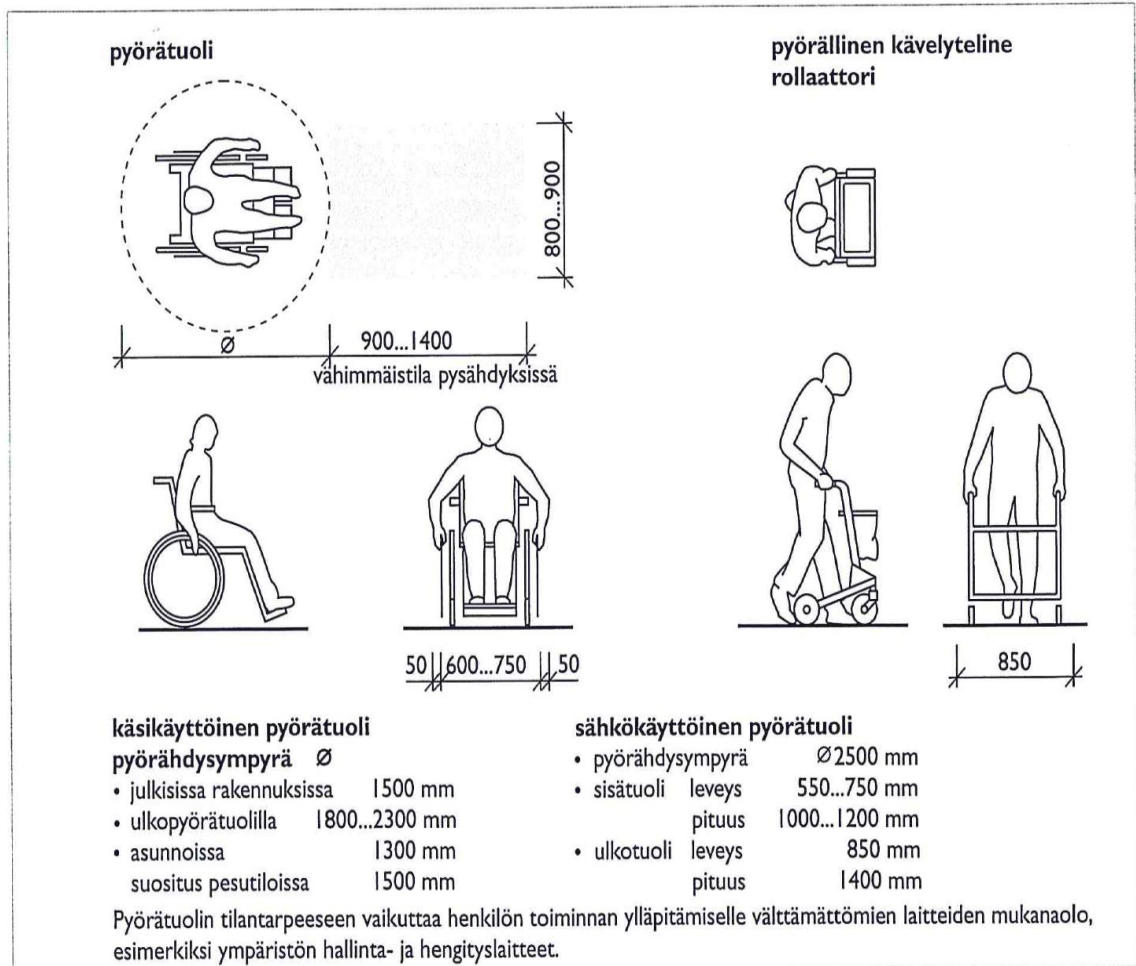
Arkkitehti Kirsti Pesolan mielestä (2009, 17) esteettömäksi suunnittelu ei ole millään lailla esteenä hyvän arkkitehtuurin luomiselle. Lisäksi esteettömyyteen liittyvät määräykset ja ohjeet ovat yleensä erilaisten mittojen vähimmäis- tai enimmäisvaatimuksia. Kukaan ei kiellä tekemästä parempaa kuin määräykset edellyttävät.

### 3.2 Fyysinen esteettömyys rakennetussa ympäristössä

Rakennustietosäätiön (2007, 7) mukaan rakennusten ja tilojen esteettömyys ja käyttömahdollisuus tutkitaan suunnitteluvaiheessa. Kulkuväylistä ulkona ja rakennuksen sisällä

tehdään liikkumis- ja toimintaesteettömyys selvitys. Selvityksessä otetaan huomioon mitoitukset, tasoerot ja kynnykset.

Rakennustietosäätiön (RTS2007, 12) mitoitukset pyörätuolin ja rollaattorin käytön tilantarpeesta on kuvattu alla olevassa kuvassa.



Kuva 1.  
Pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen mittoja ja tilantarve.

Kuva 1. Tilantarve. Lähde: Rakennustietosäätiö. Lupa kuvan käyttöön on saatu cc.

Rakennustietosäätiö on kartoittanut ihmisen mitat ja ulottuvuudet sekä tilantarpeen liikkumiseen tarvittavien apuvälineiden kanssa. Näitä ovat keppi, kyynärsauvat, kainalosauvat, valkoinen näkövammaisen keppi, opas- ja avustajakoiran kanssa liikkuminen, avustettuna oleminen. Kantamusten kanssa, lastenvaunujen ja muiden taakkojen kanssa liikkumisessa tilantarve tilapäisesti kasvaa. (Rakennustietosäätiö RTS 2007, 12.)

Kulkuväylien tasoeroihin pitää suunnitella luiskia ja loivia portaita, jotka soveltuvat hyvin askelrytmiin. Keppien tai sauvojen kanssa on turvallisempi kulkea loivia portaita kuin luiskaa pitkin. Rakennustietosäätiön oppaassa kerrotaan lakiin perustuvista mitoituksista luis-

kien kaltevuuden ja pituuden suhteen, kaiteista, värikontrasteista ja valaistuksesta. Luis-  
kan lisäksi tarvitaan loivat portaat matalille tasoeroille jäykkäpolvisia, -lonkkaisia ja -  
nilkkaisia sekä apuvälineillä liikkuvia varten. ( RTS 2007, 13.)

Rakennustietosäätiön oppaassa on yksityiskohtaiset neuvot ja ohjeet rakennusten pesey-  
tymis- ja wc-tiloja varten. Ohjeet pohjaavat suoraan rakennus- ja maankäyttölain määrä-  
yksiin. Määräyksissä sanotaan, että pyörätuolin ja pyörällisen rollaattorin avulla liikkuvien  
käytävissä tulee olla tarpeellinen määrä pesu- ja wc-tiloja. Niiden pitää toimia sekä itse-  
näisesti toimiville että avustettaville henkilöille. Tällaisiin tiloihin tulee olla pääsy suoraan  
aulasta, käytävästä tai muusta vastaavasta tilasta. (RTS 2007, 38.)

Rakennetun ympäristön esteettömyys on tilojen helppoa saavutettavuutta. Tähän liittyy  
rakennuksen ominaisuuksien, kuten ovien ja sisääntulon, lisäksi mm. kulkuominaisuudet  
rakennuksen läheisyydessä. Millainen tien pinta, katukiveys, kaltevuus ja leveys ovat.

*”Esteetön rakennus – ihana, ärsyttävä haaste?”* oli Esteettömyyskeskus ESKEN esteet-  
tömyystreffien aihe invalidiliiton toimitalossa Helsingissä 4. kesäkuuta 2014. Invalidiliiton  
lehdessä IT:ssä olleessa artikkelissa kerrottiin, että paikalla oli arkkitehtiliitto Safan pu-  
heenjohtaja Esko Rautiola, kaupunkitutkija ja arkkitehti Kaarin Taipale, ESKEN johtaja  
Kirsti Pesola ja muita toimijoita. Keskustelu esteettömästä rakentamisesta oli käynyt vilk-  
kaana, ja moni oli sitä mieltä, että esteellisen ympäristön rakentamisessa ei ole mitään  
järkeä. ”Miksi meidän on niin vaikea hyväksyä sitä, että kuka tahansa meistä voi minä  
tahansa päivänä olla tilanteessa, jossa tarvitaan esteetöntä ympäristöä?” kysyi Kaarin  
Taipale.

Keskustelussa kyseenalaistettiin myös nyky-yhteiskunnan arvoja. On tosiasia, että ihmiset  
elävät hyvinkin erilaisissa olosuhteissa ja heillä on erilaisia tarpeita. ”Elämme kauniiden ja  
rohkeiden maailmassa. Moni ei halua ajatella niitä, jotka jäävät haasteineen yksin”, jatkoi  
Taipale. ( Roinevirta 2014, 25.)

Jyväskylän asuntomessut kesällä 2014 korostivat esteetöntä rakentamista. Esteettömyyt-  
tä mainostettiin etukäteen asuntomessujen laatutekijänä teemalla ”esteetön muttei erityi-  
nen”. Hankkeen tavoitteena oli tukea toimivan ja esteettömän asuinalueen rakentamista.  
Käytännössä kuitenkin hyviä esimerkkejä esteettömyydestä monimuotoisilla asuntomes-  
suilla oli vaikea löytää. ”Väliaikaisia ratkaisuja löytyy, mutta pysyvät, esteettömät ratkaisut  
sisäänkäynneillä ovat harvassa”, kertoi Kynnys ry:n arkkitehti Niina Kilpelä IT-lehden ar-  
tikkelissa.

Täysin esteetöntä taloa ei messualueelta löytynyt, joten asuntomessut jättivät toivomisen varaa toteutukseen. Jyväskylän kaupungin projektikoordinaattori Pirkko Flinkmanin mukaan esteettömyyteen kiinnitetään huomiota usein vasta rakentamisvaiheessa. Hänen mukaansa silloin asian huomioiminen on jo myöhäistä. Esteetön rakentaminen tulisi ottaa huomioon jo tontin valinnassa, asemakaavassa ja rakennus olisi sijoitettava tontille siten, että myös kulkureiteistä saadaan esteettömät. Talon toimittajien tulisi ottaa esteettömät ratkaisut huomioon jo etukäteen, se olisi kustannustehokkaampaa kuin jälkikäteen korjailu. ( Koivisto 2014, 12 – 14.)

Kirjassa ”Best Practice in Accessible Tourism” otetaan kantaa esteettömän matkailun suunnitteluun ja sen tärkeyteen. Liikkumisrajoitteiselle ihmiselle on todella tärkeää pystyä suunnittelemaan matka etukäteen mahdollisimman toimivaksi kokonaisuudeksi. Liikkuminen ja toimiminen pitää ennakoida etukäteen, jotta matkasta tulisi mahdollisimman onnistunut. Matkaa tai palvelun käyttöä suunnitellessa osa rakennuksesta saattaa olla esteetön, mutta esteetön reitti saattaakin katketa yllättäen, puuttuvat wc-tilat tai hissit saattavat aiheuttaa suurta hankaluutta matkailijalle. Tästä syystä kattava ja todenmukainen informaatio tilojen ja kohteiden esteettömyydestä on tärkeää, jotta liikkumisesteinen henkilö pystyy tekemään onnistuneita ja yllätyksettömiä matkasuunnitelmia. ( Ambrose, Buhalis & Darcy 2011, 10.)

### **3.3 Kestävän kehityksen mukainen rakentaminen**

Kestävällä kehityksellä tarkoitetaan tässä sitä, että rakentamisessa otetaan alusta lähtien huomioon ihmisten eri tarpeet eri elämänvaiheissa. Mitään vaihetta ei hankaloiteta rakentamalla esteitä, vaan suunnittelussa mahdollistetaan erilainen toimiminen. Kestävän kehityksen mukainen rakentaminen auttaa säästämään kustannuksia, aikaa ja vaivaa, puhumattakaan luonnonvaroista ja korjaustarpeista.

Ihmisen ikäkaari- ajattelumalli olisi hyvä tiedostaa jo hyvin varhaisessa suunnitteluvaiheessa. Ihmisen elämään mahtuu hyvin monta erilaista vaihetta ilman sairastumisia tai vammautumisia, alkaen vauva-ikästä ja jatkuen vanhuuteen. Sairastuminen tai tilapäinenkin vammautuminen ovat myös arkipäivää hyvin monelle.

Kestävän kehityksen mukainen rakentaminen on ajankohtaista Porvoossa.

Porvoon kaupunki kunnostaa tänä vuonna (2014) ennätysellisen määrän keskustakatuja. Rahaa on budjetoitu kunnostustöihin 415 000 euroa. Esteettömyysparannuksiin on varattu rahaa noin 100 000 euroa, mikä on selvästi enemmän kuin aiemmin. Keskusta-alueiden parannuksia tehdään mm. uusimalla asfalttipinnoitteita ja madaltamalla katujen reunakiiveiksiä. ”Korjauskohteet ovat olleet esillä useasti, ja niitä on kartoitettu myös Porvoon vammaisneuvoston kanssa”, kertoo kaupungin katuosaston kunnossapitopäällikkö Juha Pelkonen. (Wahlström 2014.)

Helsingin Sanomien artikkeli (2014) ”Ansat pois, vanhus tulee” ottaa kantaa esteettömän rakentamisen puolesta ikäihmisten näkökulmasta. Artikkelissa pohditaan kestävästä kehityksestä ja ikäkausirakentamista, koska tilastokeskuksen mukaan vuonna 2030 Suomessa 226 000 yli 85-vuotiasta. Yli 65-vuotiaita on silloin 1,5 miljoonaa. Eläkeiässä on siis enemmän kuin joka neljäs. Hallitusohjelmaan on kirjattu kysymys esteettömästä rakentamisesta, aiheesta järjestetään paneelikeskusteluja ja kampanjoita. Helsingin Sanomien mukaan Suomi kaipaa jopa yli miljoonaa esteetöntä asuntoa, ja uudisrakentaminen ei ole ratkaisu, se on liian hidasta. Ratkaisu on vanhojen rakennusten korjaaminen esteettömän uudisrakentamisen rinnalla. (Kallionpää 2014, E5.)

Samaa painetta esteettömyyteen kokee palveluala, julkisen rakentamisen rinnalla yksityiset palveluntarjoajat, hotellit, ravintolat ja kahvilat. CMB-Ravintoloiden toimitusjohtaja Juuso Kokko on sitä mieltä, että korjausrakentaminen on aina varsin kallista. He itse pyrkivät järjestämään sisäänpääsyn ravintolaan aina jollakin tavalla. Parempi olisi ottaa esteettömyys huomioon uudisrakentamisessa, mutta usein juuri yksityiset pienet ravintolat sijaitsevat vanhoissa esteellisissä kiinteistöissä. (Kokko 2014.)

Jos ravintola on vuokrasuhteessa kiinteistön omistajaan, on usein epäselvyyttä siitä, kuka kustannukset maksaa vai jaetaanko ne. Vaikka ovet saataisiin levennettyä ja rampit rakennettua kohtuuhinnoin, voi esimerkiksi putkiremontti pesu- ja wc-tilojen rakentamista varten nostaa kustannuksia todella paljon. (Kallio 2014.)

Ravintoloitsija Kai Kallio Porvoon Taidetehtaalta myös kertoo, kuinka haasteellista on saada kaikki toimijat ymmärtämään kokonaisuus, esimerkiksi Bistro Sinnen ulko-ovi ei vastaa suunniteltua. Kallio on pettynyt siihen, että julkinen puoli katuosastoineen ei hänen nähdäkseen välttämättä keskustele rakennuttajan kanssa tarpeeksi. Kiireestä ja muista häiriötekijöistä johtuen Sinnen ulko-ovi ei ole automaattisesti aukeava, ja se on liian raskas. Katupinta jäi suunniteltua alemmas, jolloin sisääntulon kohdalle muodostui myös pieni kynnyksen, ravintoloitsija harmittelee.

Darcy, Cameron ja Pegg pohtivat artikkelissaan ”Accessible tourism and sustainability”(2010), kuinka kestävän kehityksen mukainen esteetön rakentaminen otetaan huomioon niin matkailussa kuin majoitus- ja ravitsemisalalla. He kuvaavat esteettömän toimintaympäristön ihmisoikeudeksi ja viittaavat Yhdysvaltojen presidentin Barack Obaman allekirjoittamaan vetoomukseen vammaisten oikeuksista. (Yhdistyneet Kansakunnat, Convention on the rights of People with Disabilities, 2009.)

Darcyn, Cameronin ja Peggien tutkimus keskittyi koskemaan esteetöntä kestävästä kehityksestä rakentamisessa sosiaalisen, taloudellisen ja ympäristön vaikutusten kautta. Tutkimuksen johtopäätös oli, että parantamalla esteettömyyttä majoitus- ja ravitsemisalalla saavutettiin selkeää liiketaloudellista voittoa ja parannettiin kilpailuetua markkinoilla. Kuitenkin maailmanlaajuisesti esteettömyys on vain muutamien toimijoiden, esimerkiksi ravintoloiden ja hotelliketjujen varassa, ja he peräävätkin yhteisiä toimintamalleja kaikille sektoreille.

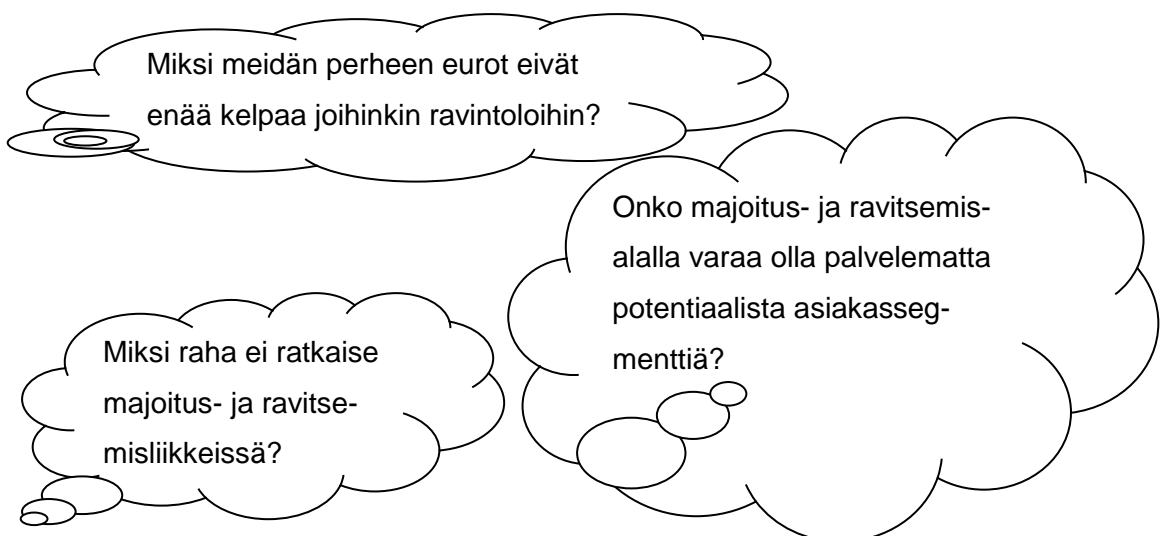
## 4 Potentiaaliset asiakkaat ja menetetyt eurot

Arkkitehti Kirsti Pesosen (2009, 14) mukaan rakennusten esteettömyys ja helppokäyttöisyys on jo oivallettu loistavasti esimerkiksi kauppakeskusten ja suurten liikenneasemien suunnittelussa. Liiketaloudellisessa näkökulmassa raha ratkaisee, ja esteetön kulku päivittäistavaraostoksille on elintärkeää. Kauppakeskusten tavoitteena on, että asiakkaat pystyvät kuljettamaan mahdollisimman paljon ostoksia esteettä myymälän kassan kautta suoraan autoon.

Suomessa automarketit ja isot kauppakeskukset ovat hyvin suosittuja. Voisimmeko kuvitella suurta kauppakeskusta, Jumboa, Selloa tai muuta hypermarkettia, joissa sisäänkäynnissä olisi pelkästään portaita, kynnyksiä ja raskaita ovia? Käytävät olisivat ahtaat liikkua, osa tavaroista esillä eri tasoissa, jonne ei ostoskärryjen kanssa pääsisi. WC-tilat olisivat riittämättömät, ahtaat tai niitä ei olisi lainkaan. Joillekin osastoille pitäisi kiertää takaoven kautta päästäkseen sisään ja toisiin soittamalla vahtimestaria avuksi. Edellä mainittu on ikävä kyllä arkipäivää liikuntarajoitteiselle tavallisissa toiminnoissa jokapäiväisessä ympäristössä.

Kaupan alalla hyödynnetään asiakkaiden erilaisuutta räätälöimällä palveluja ja mainontaa suoraan eri segmenteille. Esimerkiksi S-ryhmä kerää asiakastietoja bonusjärjestelmän avulla pystyäkseen paremmin vastaamaan kunkin asiakkaan tarpeisiin. Kaupasta yritetään luoda räätälöinnin avulla entistä enemmän asiakkaita kiinnostava. (Tuppurainen 2014, 35.)

Havainnoivassa tutkimuksessa ja henkilökohtaisten kokemusten kautta herää kysymyksiä:



Tilastokeskuksen helmikuun 2014 tilinpäätöstietojen mukaan majoitus- ja ravitsemistoinnin yritysten kannattavuus heikkeni vuonna 2012, kun se kolmena edellisenä vuonna oli tasaisesti kohentunut. Toimialan liikevaihto kuitenkin kasvoi 4,6 prosenttia yhteensä 6,0 miljardiin euroon. Edellisvuonna kasvu oli 6,4 prosenttia. Liikevaihdon lisäys kertyi pieniltä ja keskisuurilta yrityksiltä. Suurten yritysten liikevaihto laski edellisvuodesta 0,8 prosenttia. (stat.fi.)

Kansantalouden alamäki jatkui Suomessa vuonna 2013. Helsingin Sanomien artikkelin mukaan suomalaisten kotitalouksien reaalitytulot vähenivät viime ja toissa vuonna 0,3 %. Tilastokeskuksen aineiston perusteella alamäki jatkunee myös tänä vuonna (2014), jolloin suomalaisten elintaso laskee kolmatta vuotta peräkkäin. (Iivonen 2014, B10.)

Bruttokansantuotteen rinnalla pitää verrata myös sitä rahamäärää, joka kotitalouksilta jää pakollisten menojen jälkeen käytettäväksi. Asiakkaiden kulutuskäyttäytyminen muuttuu selvästi talouden taantumassa. Ravintoloitsija Kai Kallio Bistro Sinnestä Porvoossa seuraa tarkasti esimerkiksi samppanjan myyntitilastoa verrattuna kuohuviinin myyntiin. Hänen mukaansa kuohuviinin myyntikäyrä on nousussa ja samppanjan myynti vastaavasti laskussa. Tämä kertoo hänen mielestään kuluttajien varovaisuudesta rahan käytössä. Asiakkaiden kertaostokset ovat selvästi laskeneet lähiaikoina. Asiakasmäärä on onneksi tois- taiseksi pysynyt normaalilla tasolla. (Kallio, 2014.)

Haikon Kartanon ravintolatoimenjohtaja Riitta Vesterinen toteaa, ettei Haikolla ei ole varaa kieltäytyä kenenkään euroista. Vesterisen mielestä kaikki esteettömyyteen panostetut eurot maksavat itsensä takaisin, vaikka kustannuksia ja tuloja ei voi suoraan kohdentaa toisiinsa. Lähtökohtaisesti parannukset ovat aina positiivinen panostus yritykseen. Haikon Kartanolla on Vesterisen mukaan etulyöntiasema markkinoinnissa juuri esteettömyyden ansiosta. (Vesterinen 2014.)

#### **4.1 Potentiaalia Porvoosta**

Porvoo on Suomen toiseksi vanhin, kaunis ja historiallinen kaupunki. Vanhan Porvoon ajaton ja ainutlaatuinen tunnelma houkuttelee matkailijoita kaikkialta maailmasta. (porvoo.fi.)



Porvoon suosiota matkailukaupunkina selitetään historian, maisemien, tunnelman, elämysten ja tunnettujen taitelijoiden vaikutuksella. Osansa tekee myös vahva ruokakulttuuri, erilaiset ja yksilölliset ravintolapalvelut ja mittava matkailutoimen mainostus. Porvoosta matkailukaupunkina on onnistuttu luomaan vahva brändi, jota voi ylpeänä esitellä.

Porvoon Matkailun päällikön Sari Myllysen mukaan (2014) Porvooseen saapuu vuosittain n. 1,76 miljoonaa matkailijaa. Koko Itä-Uudenmaan matkailijoiden vuosittainen luku oli 2,2 miljoonaa vuonna 2013, josta Porvoon osuudeksi on arvioitu 80%. Luvut perustuvat Haa-ga-Helian tekemään Uudenmaan Matkailun tulo- ja työllisyys selvitykseen 2013.

Matkailijoiden sesonki on ehdottomasti kesä. Viime vuonna pelkästään risteilymatkustajia saapui Porvooseen päiväretkelle n. 40 000. Matkailutoimistossa palveltiin 4 kuukauden aikana 19 000 matkailijaa, joista suurin asiakasryhmä olivat suomalaiset matkailijat, toiseksi tulivat venäläiset ja sitten saksalaiset matkailijat.

Matkailijoiden keskimääräinen päiväkulutus oli 43,90 euroa vuonna 2013. Matkailu toi Porvoolle rahaa n. 140 miljoonaa euroa. ( Myllynen 2014.)

Sari Myllysen mukaan (2014) Porvoossa on paljon saavutettavia ja esteettömiä palveluja, mutta myös harmillisen paljon esteellisyyttä. Matkailijoiden mielikuvat muodostuvat hänen mukaansa usein esteellisestä Vanhasta Porvoosta. Myllynen korostaa kuitenkin, kuinka laadukas ja ammattimainen kohtelu eri asiakastilanteissa pelastavat monta tapahtumaa. Sari Myllynen uskoo puskaradion voimaan ja hyvien kokemusten jakamiseen. Matkailun markkinoinnissa hän kiinnittäisi enemmän huomiota hyviin ja esteettömiin jo olemassa oleviin ratkaisuihin.

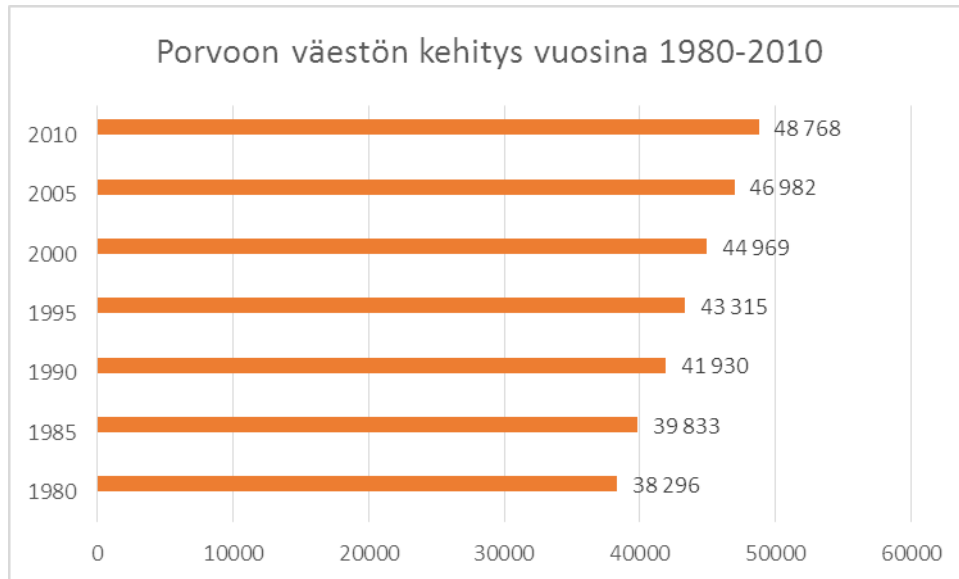
Matkailun saralla esteettömyys on ajankohtainen ja tärkeä aihe. Porvooseen tulevista matkailijoista osa luonnollisesti on liikkumisrajoitteisia, mikä aiheuttaa haasteita nähtävyyksien ja palvelujen saavutettavuudelle. Porvoon kotisivuilta löytyy hämmästyttävästi virheellistä tietoa esteettömistä palveluista, mikä on todella harmillista ja harhaanjohtavaa matkaa tai muuta palvelua suunnittelevalle liikkumisrajoitteiselle henkilölle.

Uusimaan Kesälehdessä (2014) olevan artikkelin mukaan Porvoo on kulinaristin paratiisi. Porvoossa riittää hyviä ravintoloita ja ruoantuottajia niin, että syöjiä tulee kauempaakin. Kaupungin ruokapaikkoja on viime vuosina kiiteltä myös valtakunnan tason medioissa. Helsingin Sanomien ruokasivuista vastaava toimittaja Katja Bäcksbacka sanoo tarjonnan olevan Porvoossa hyvin monipuolista, vireää ja esittelemisen arvoista. ”Hyvien ravintoloiden lisäksi on myös paljon kiinnostavia ja loistavia lähiruoan tuottajia. Olemme antaneet molemmille palstatilaa HS:ssa”

Bäcksbackan mukaan Porvooseen tulee paljon päiväturisteja Helsingistä. Hän myös toivoo, että porvoalaiset itse käyttäisivät enemmän omia ravintolapalveluja hyväkseen. ”Ravintola-ala on kova ala, ja varsinkin kun turistivirrat näyttävät tyrehtymisen merkkejä, olisi tärkeä saada pidettyä nämä hienot palvelut Porvoon seudulla” hän kiteyttää.

(Gabrielsson 2014,29.)

Alla on kuvattuna Porvoon väestön positiivinen kehitys, joka on jatkunut kasvavana ainakin viimeiset 30 vuotta. Porvoo on vetovoimainen muuttokunta.



Kuvio 1. Porvoon asukasmäärän kehitys. (Tilastokeskus)

Porvoon Invalidien puheenjohtaja Ritva Kolisojan (2014) mukaan Porvoon Invalidit ry:ssä on tällä hetkellä 224 jäsentä. He ovat pysyvästi jollain tavalla invalidisoituneita henkilöitä. Väestöstä on yleisesti ottaen n. 10 % liikkumis- ja toimintarajoitteisia henkilöitä, osa pysyvästi vammautuneita, osa tilapäisesti toimintarajoitteisia. Lisäksi tulevat ihmiset, jotka lievien ja tilapäisten toimintarajoitteiden vuoksi hyötyvät paljon tilojen esteettömyydestä.

Liikkumis- ja toimintarajoitteinen vammainen ei yleensä tule ravintolaan yksin, niin kuin eivät muutkaan ihmiset, vaan ottaa usein mukaansa viiteryhmän eli lähipiirin. Kyse voi olla perheestä, sukulaisista ja tuttavista. Tällöin asiakasryhmä kasvaa. Jos vammainen ei pääse, jää pois koko viiteryhmä, ja ravitsemisliikkeiden esteellisyydestä on haittaa liiketoiminnalle. Juhlien järjestäminen esteelliseksi havaituissa ravitsemisliikkeissä ei tule kysymykseen, jos juhlissa on mukana järjestämässä tai vieraana liikkumisrajoitteinen henkilö. (Kolisoja 2014.)

Porvoon kaupungin asukasmäärästä (49 538 ) yli 64-vuotiaita on 17,2 %. Myös ikäihmiset tarvitsevat usein liikkumisen apuvälineitä ja hyötyvät esteettömyydestä. (porvoo.fi.)

Kolisojan (2014) mukaan ikäihmiset kuluttavat paljon rahaa majoitus- ja ravitsemispalveluihin, itseensä ja vaikkapa lapsenlapsiin. Mummot vievät, ja mummot maksaa. Silloin tietysti raha suuntautuu sinne, minne esteettä pystyy kulkemaan ja kuluttamaan.

Ravintoloitsija Kai Kallion mukaan Porvoon Taidetehtaalla sijaitsevan Bistro Sinnen esteettömyys näkyy selvästi asiakaskunnassa, jossa on paljon liikkumis- ja toimintarajoitteisia. Tämä ilahduttaa ravintoloitsijaa, sillä jokainen euro on tärkeä yhtäläillä kuin jokainen asiakaskin. Asiakkailta on tullut jatkuvasti positiivista palautetta esteettisistä ja kauniista tiloista, esteettömyys ei ole Bistro Sinnessä päälle liimattua. Esteettömyys on avaruutta ja selkeitä tilaratkaisuja, yhdenmukaisuutta ja -tasoisuutta, wc-tiloissa esimerkiksi ylellisen tilavaa ja kaunista.

Asiakkaat ovat kiitelleet asenteellista esteettömyyttä, joka Kallion mukaan johtuu hyvästä ja ammattitaitoisesta henkilökunnasta. Jokainen asiakas huomioidaan mitä parhaimmalla tavalla, ja heille yritetään luoda yksilöllinen ravintolaelämys. Henkilökuntaa on ohjeistettu toimimaan samalla tavalla, oli asiakas kuka tahansa. Esteetön ravintola myös tukee Taidetehtaan toimintakonseptia, ja toisinpäin.

Bistro Sinnen esteettömyys näkyy rahavirrassa, mutta Kallion mielestä on vaikeaa määrittää juuri yhden asiakassegmentin vaikutus tulokseen. Enemmänkin Kallio on iloinen siitä, että kaikki halukkaat pääsevät hänen ravintolaansa omista vammoista tai heikkouksista huolimatta. Liikeideana Bistro Sinnessä on kasvattaa tulosta ja saavutettavuutta, ja luoda vähän erilaista elämyksellistä ravintolatuotetta verrattuna normiravintoloihin. (Kallio 2014.)

#### **4.2 Hyvää esteetöntä liiketoimintaa Porvoossa: Bistro Sinne ja Haikon Kartano**

Porvoon Taidetehtaalla sijaitsevan **Bistro Sinnen** liikeideana on tuottaa hyvä ravintolaelämys asiakkaalle. Tähän liittyy ravintoloitsija Kai Kallion (2014) mukaan hyvä ja laadukas ruoka, siihen sopivat juomat, tasokas ja ammattitaitoinen henkilökunta sekä viihtyisä ja avara ravintolaympäristö.

Asiakaskuntana on pääasiassa omalla rahalla maksavia porvoalaisia, sekä lähiympäristön asukkaita. Helsingistä asti tullaan Porvooseen syömään ja hakemaan elämyksiä. Turisti-aikana myös matkailu työllistää Bistro Sinneä.

Taidetehtaalla on värikäs historia tärkeänä osana Porvoota, vanhat Fiskarsin tehdasrakennukset on remontoitu ja lisäosaa on rakennettu. Kokonaisuus on kulttuurihistoriallisesti merkittävä nykyaikainen taide- ja kulttuurikeskus elokuvateattereineen ja kauppakujineen. Taidetehtas sijaitsee Porvoon länsirannalla, ja alue ei varsinaisesti kuulu tämän tutkimuksen alueeseen. Ravintola toimii tässä toimivana ja hyvänä esimerkkinä esteettömästä ravintolapalvelusta, jota esteettömyyden huomioiminen rakentamisessa ei ole huonontanut millään tavalla. Taidetehtaan rakentaminen käynnistyi vuonna 2009. Uudistettu Taide-tehtas valmistui keväällä 2012 ja avattiin yleisölle toukokuussa. Virallisesti talon vihki käyttöön pääministeri Jyrki Katainen 13.8.2012. (taidetehtas.fi.)

Ravintoloitsija Kallio otettiin mukaan ravintolan suunnitteluvaiheessa vuonna 2011. Esteettömyysasiat olivat esillä heti, sillä ravintola suunniteltiin uudisrakennuksen puolelle, jolloin myös rakennuslaki ohjaa rakentamista. Esteettömyys oli tärkeää koko suunnittelun ja rakentamisen ajan, ja Kallio kertoo esimerkiksi wc-tilojen aiheuttaneen paljon pohdintaa. Lopulta ne suunniteltiin niin, että miesten ja naisten wc:t ovat molemmat invamitotettuja, ja näin myös molempikäisyys ovissa saatiin toteutettua. Sisustuksessa otettiin huomioon kauneus, tyylikkyys ja värit. Sinne on elegantti, maanläheinen ja avara. Kallio kertoo, että halusikin säilyttää tilan avaruuden ja tehdasmaisen lookin. Ravintolasali on yhtenäinen iso tila ilman korkeuseroja ja tilavasti sisustettu, jolloin asiakkaille jää tilaa liikkua.

Kai Kallion mielestä suurin osa ravintoloista on rakennettu aikaan, jolloin esteettömyyttä ei ole tarvinnut miettiä. Nykyään jo lainsäädännön vuoksikin esteettömyyteen kiinnitetään paljon huomiota. Kallio kertoo kuinka he ovat avaamassa Helsinkiin toisen ravintolan, ja esteettömyys on siinäkin projektissa itsestäänselvästi mukana. (Kallio 2014.)

**Haikon Kartano** näyttäytyy tässä työssä toisena hyvänä ja toimivana esimerkkinä esteettömästä majoitus- ja ravitsemispalvelun liikkeenä. Kartano on myös hyvä esimerkki siitä, kuinka vanhasta suojellusta arvokiinteistöstä saadaan esteetön. Haikon Kartano on pystynyt toteuttamaan esteettömyyttä jo vuosikymmeniä. Haikossa on aina ollut liikeideana se, että asiakkaita ei valita, vaan kaikki ovat yhtä tärkeitä liiketoiminnan kannalta.

Haikon Kartanon ravintolatoimenjohtajan Riitta Vesterisen mukaan esteettömyys on sallinut kaiken ikäisten ja -kuntoisten helpon asioinnin, itseasiassa veteraanit ovat olleet pitkään Haikon vakituksia asiakkaita. Nykyään myös muita kuntoutujia vierailee kartanolla paljon. Yksi tärkeä asiakasryhmä ovat perhejuhliin viettävät yksityiset ihmiset. Olipa kyseessä sitten häät tai syntymäpäivät, Vesterisen mukaan joukossa on lähes poikkeuksetta liikkumisrajoitteisia ja usein perhejuhlien järjestäjä on ikäihminen. Hänen mukaansa Haikko valikoituu juhlapaikaksi usein juuri helppokulkuisuuden vuoksi.

Haikon Kartanon esteettömyyttä on parannettu vuosittain, ja aloite on usein tullut asiakailta. Esimerkiksi puiston kävelyreiteille on sijoitettu penkkejä levähdyspaikoiksi, kulkureittien varsille kaiteita ja pinnoitteet helppokulkuisiksi. Vuosi sitten Kartanolla remontoitiin tuloaulaa ja ruokasaleja, samalla suurennettiin hissejä ja kulkuväyliä. Hotellin kylpylä on uudisrakennuksena täysin esteetön, käytössä on invahuone ja wc-tilat.

Fyysisen esteettömyyden lisäksi Vesterinen pitää asenteellista esteettömyyttä todella tärkeänä, ja osana ammattitaitoista asiakaspalvelua. Pitkä historia veteraanien kuntoutushotellina tuo erityisryhmiin kohdistuvaa osaamista. Veteraanit ja muut erityisryhmät ovat arvovieraita, joista pidetään hyvää huolta. Henkilökunnan asennekoulutukseen kiinnitetään huomiota, lisäksi sisäinen palveluilmapiiri tukee toimintamallia. Esimerkin voima tarttuu uusiin asiakaspalvelijoihin helposti. (Vesterinen 2014.)

Seuraavaksi esittelen tarkemmin kaksi esteetöntä ravintolaa Porvoon keskustassa. Näissä ravintoloissa suoritettiin havainnointi ja asiantuntijahaastattelut antamaan tutkimukselle syventävää merkitystä.

#### **4.2.1 Rosso, positiivinen kokemus**

Lundinkadulla sijaitseva Rosso on S-ryhmän omistama ravintola. Rosso mainostaa olevansa välitön ja konstailematon italialaista ruokaa tarjoava ravintola, jonne on aina helppo tulla. (rosso.fi.)

Tässä tutkimuksessa Rosson mainostama helppous ja ystävällisyys piti paikkansa. Asiantuntijahaastattelu suoritettiin Porvoon Rossossa 25.5.2014. Samalla paikkaa havainnoitiin ja arvioitiin. Haastateltavana oli Hyvän Olon Keskuksen perustaja ja johtava fysioterapeutti Kirsi Bergdahl. Haastattelurunko liitteenä. (Liite 1.)

Bergdahl on erikoistunut kuntouttamaan neurologisista vammoista toipuvia ihmisiä, sekä selkäydinvammaisia. Bergdahl kuntouttaa usein asiakkaitaan julkisissa paikoissa, kuten kahviloissa ja ravintoloissa, sillä vammautuneille ne tuottavat usein hankalia tilanteita. Hän painotti kartoituksessa fyysisen esteettömyyden lisäksi palveluhenkilökunnan asenteellista esteettömyyttä.

Palvelun laatu nousi haastattelussa tämän vuoksi puheenaiheeksi, sillä erilaisen toimijan palveleminen ammattitaitoisesti vaatii henkilökunnalta osaamisen lisäksi viitseliäisyyttä. Erityisryhmät saavat Bergdahlin mukaan varsin eritasoista palvelua myös Porvoossa.

Tasa-arvoisuus palvelun laadussa tarkoittaa sitä, että asiakaspalvelutilanteessa vammautunut voi kokea olevansa yhtä arvokas asiakas kuin muutkin. Asiakkaan vammasta ei saa tehdä numeroa, vaan se pitää ottaa huomioon hienovaraisesti ja arvokkaasti asiakasta kunnioittaen. Rossossa oli positiivinen ja huomioiva asiakaspalveluhenki. ( Bergdahl 2014.)

Rosson ulko-ovella oli pyörätuolin käyttäjille opasteet esteettömään kulkuun takaoven kautta, ja sieltä löytyi myös inva-parkkipaikka. Takaovella on ovikello, jota soittamalla se tullaan avaamaan, ja esteetön kulku johtaa suoraan ravintolasaliin.

Julkisivun tavallinen ulko-ovi oli kohtalaisen kevyt avata. Ulko-oven vieressä oli vaunuparkki lastenrattaille tai rollaattoreille ja ruokasaliin johti kolme helposti noustavaa rappusta molemmin puoleisin tukikaitein. Tämä helpottaa tukea tarvitsevia liikkumisrajoitteisia asiakkaita. Ravintolasaliin tultaessa henkilökunta tervehti asiakasta välittömästi, pöydät ja tuolit olivat siirrettävät ja kulkuväylät tilavia. Asiallinen ja tilava inva- wc löytyi. Rossoon pääsee liikkumis- ja toimintarajoitteinen yksinkin, mikä on tärkeää. Bergdahlin mielestä Rossoa voi suositella esteettömänä ravintolana liikkumis- ja toimintarajoitteisille. Hän oli positiivisesti yllätynyt. (Bergdahl 2014.)

#### **4.2.2 Rafael's Steakhouse, yllättäjä**

Yksityisessä omistuksessa oleva Rafael's Steakhouse Piispankadulla, Runebergin puiston vieressä nousi tutkimuksessa selvästi positiiviseksi yllättäjäksi.

Tutkimukselle tärkeä asiantuntijahaastattelu Pauli Ritolan kanssa suoritettiin lounasaikaan vilkkaassa ravintolassa 5.6.2014. Invalidiliiton liittohallituksen varapuheenjohtaja ja kouluttaja Pauli Ritola on itsekin pyörätuolin käyttäjä, jolloin havainnoiva tutkimus sai syvyyttä. Ritolalla on pitkä kokemus pyörätuolin käytöstä, hän on vammautunut yli 20 vuotta sitten. Ritolan kokemuksen mukaan sekä asenteellinen että fyysinen esteettömyys on selvästi parantunut, joskin vielä valistus- ja edunvalvontatyötä riittää.

Ritola kiinnittää todella paljon huomiota palvelun laatuun, tarjoiluun ja asenteelliseen esteettömyyteen. Ravintolan henkilökunta nousee aina avainasemaan näitä asioita kartoitettaessa. Ritolan mukaan Invalidiliitto kouluttaa palvelun ammattilaisia erityisryhmien asiakaspalveluun pyydettyäessä, ja paljon näin tehdäänkin. Koulutus auttaa, mutta kuitenkin palvelualalla tarvitaan henkilökunnan omaa kokemusta asiasta ja käytännön todellisia harjoituksia.

Erityisryhmien oma aktiivisuus on selkeästi parantunut, Ritola huomauttaa. Tietoisuutta pyörätuolin käyttäjän arjesta ja tarpeista saadaan siten, että he itse menevät ja tekevät, tulevat näin näkyviksi enemmistölle eli ei-vammautuneille.. Suhtautuminen muuttuu, kun ennakkoluulot muuttuvat kokemuksiksi, uskoo Ritola.

Rafael's Steakhouseen on esteetön ramppi kadun jalkakäytävältä. Ramppi on tarpeeksi loiva itsenäiseen kelaamiseen tai kulkuun rollaattorilla. Ulko-ovi on manuaalinen ja hiukan raskas, jos pyörätuolin käyttäjä on yksin liikenteessä. Siihen hankaluudet loppuivatkin. Ravintolasali on yhtenäinen, yhdessä tasossa ja tilava. Ruokapöydät ovat sopivan korkuiset pyörätuolin käyttäjälle, suurin osa tuoleista on liikuteltavia. Vain takaseinällä on ryhmä kiinteitä looseja.

Inva-wc on Kulttuuritalo Grandin puolella, mutta sinne on pääsy myös suoraan ravintolasalista. Tässä on mainiosti yhdistetty kahden eri toimijan tarpeet vain sijoittamalla ovi väli-seinään sisäänkäynnin mahdollistamiseksi.

Henkilökunta oli todella ystävällistä ja palveluultista. Ritolaan otettiin heti kontakti, mikä ei ole itsestäänselvää palvelualalla. Ritola oli erittäin tyytyväinen ravintolan palveluihin, ja suosittelee paikkaa lämpimästi muillekin. (Ritola 2014.)

## 5 Porvoon keskustan esteettömyyskartoituksen toteuttaminen

Havainnointi ja Mystery Shoppaus eli piilohavainnointi asiakkaina toteutettiin kevään ja kesän aikana Porvoon keskustan kohteissa tutkijan ja pyörätuolia käyttävien toisten havainnoijien toimesta. Havainnoinnit suoritettiin asiakkaina, jotka haluavat käyttää majoitus- ja ravitsemisliikkeiden palveluja. Näin havainnointitilanne oli aito asiakaspalvelutilanne. Lisäksi se, että pyörätuolia käyttävä ihminen ei aina ollut sama henkilö, lisäsi tutkimuksen luotettavuutta.

Aito tilanne potentiaalisesta asiakaskunnasta, johon joskus liittyi koko nelihenkinen perhe, konkretisoitui ravintoloille, joihin oli esteellinen sisäänpääsy. Menetettyt eurot rullasivat seuraavaan kohteeseen.

### 5.1 Tutkimusongelma ja tavoitteet

Tutkimusongelma tuli henkilökohtaiseksi ongelmaksi muutama vuosi sitten, kun pyörätuolin avulla liikkuminen konkretisoitui onnettomuuden myötä meille haasteelliseksi kotikaupungissamme. Ennen paljon ravintolapalveluja käyttäneenä perheenä olimme aina valinneet ravintolan halujen ja mieltymysten mukaan, nyt ruokapaikka valikoituu sen mukaan, minne pääsemme sisään. Ei-vammautuneena ei todellakaan tule ajatelleeksi asioita, joiden kanssa vammautuneet joutuvat kipuilemaan päivittäin. Pieni kynnyks ravintolan ovella on vain pieni este sille, joka voi kevyesti astua yli, mutta monelle ylitsepääsemätön este. Miksi me rakennamme ympäristömme lähtökohtaisesti esteelliseksi? Siksikö, kun me voimme? Siksikö, kun emme tule ajatelleeksi, koska ei tarvitse?

Tutkimusongelma eli esteettömyyden toteutuminen majoitus- ja ravitsemisliikkeissä Porvoon keskustassa kiinnostaa erittäin paljon sekä henkilökohtaisesti että ammatillisesti. Oman kokemuksen mukaan tutkimusongelma on laaja kokonaisuus, johon liittyy koko rakennettu ympäristö, tilat toimia, asennekulttuuri sekä eri vammojen laaja kirjo erilaisine toimintaedellytyksineen.

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa majoitus- ja ravitsemisliikkeiden palvelujen fyysinen ja asenteellinen esteettömyys Porvoon keskustassa. Näkökulmana on liikkumis- ja toimintarajoitteisten ihmisten mahdollisuus toimia samantarvoisena asiakkaana kuin muutkin.



Tavoitteena on herättää majoitus- ja ravitsemisalalan liiketaloudellinen puoli kiinnostumaan esteettömyydestä osana saavutettavuutta, palvelua ja parempaa tulosta. Osoittaa liiketaloudelle potentiaaliset asiakkaat, menetetyt eurot ja mahdollisuus lisätä tulosta esteettömyyden avulla.

Tavoitteena on myös lisätä ihmisten tietoisuutta erilaisten ihmisten tarpeista asiakkaina ja herättää huomiota esteettömyydestä paikallisissa lehdissä. Positiivinen näkyvyys esteettömyydessä muokkaa ihmisten ennakkoluuloja paremmiksi kokemuksiksi hyvällä tavalla. Työn tavoite on olla positiivinen esimerkki siitä, miten haasteita voidaan kohdata ja tuoda esille. Työssä tuodaan tämän vuoksi esiin hyviä esteettömiä kohteita, ja haastatellaan onnistuneiden ratkaisujen takana olleita ravintoloitsijoita. Valittaminen on raskasta kuultavaa, eikä useinkaan luo mitään rakentavaa uudistusta asenteisiin tai rakenteisiin. Työn tavoitteena on edistää Porvoon Vammaisneuvoston avulla tietämystä ympäristön kestävästä, esteettömästä rakentamisesta sekä tuottaa hyödyllistä ja konkreettista tietoa Porvoosta liikkumis- ja toimintarajoitteisille ihmisille.

Toivon, että työ herättäisi majoitus- ja ravitsemisalaa kiinnittämään huomiota esteettömyyteen, jotta liikkumis- ja toimintarajoitteisten ihmisten valinnan vapaus asiakkaina kasvaisi.

## **5.2 Tutkimusmenetelmät ja toteutus**

Tämän työn tutkimusmenetelmä on laadullinen, ja aineiston keräämisessä käytettiin havainnointia sekä asiantuntijoiden syvähaastatteluja. Havainnointi valikoitui menetelmäksi tutkimusaiheen kokemusperäisyyden ja käytännöllisyyden vuoksi. Lisäksi alue, jota tutkittiin, oli tarkkaan rajattu ja määritetty. Asiantuntijahaastatteluilla tutkimukseen saatiin lisää näkökulmia ja syvyyttä, koska tutkimuksesta haluttiin aidosti hyödyllinen.

Dr Henrik Räsänen (2014) mukaan tiedonkeruutyökaluna havainnointi on ihmisten käyttäytymisen kuuntelua, ympäristön aktiivista havainnointia ja niiden analysointia. Suurin hyöty havainnoivassa tutkimuksessa on, että siinä voidaan kerätä ensikäden tietoa luonnollisessa ympäristössä. Ympäristön lisäksi voidaan havainnoida ihmisten käyttäytymistä, asennetta ja tilannetta tarkemmin, mitä esimerkiksi vain kyselyjen avulla olisi mahdollista.

Suurin haaste havainnoinnissa on, että useimmat havainnot tekevät yksilöt, jotka järjestelmällisesti tallentavat ilmiöt omien kokemustensa kautta. On ongelmallista kääntää kokemusperäiset tapahtumat tieteellisesti hyödylliseksi informaatioksi. (Räsänen 2014.)

Rakennetun ympäristön esteettömyyttä tutkittaessa kartoitetaan monia erilaisia tekijöitä. Kartoitukseen kuuluvat muun muassa pysäköintipaikat, kulkuväylät, sisäänkäynnit, hygienia- ja majoitustilat, ruokailutilat ja oleskelutilat. Kartoitukseen kuuluu myös palveluiden saavutettavuuden tutkiminen, henkilökunnan asenteellinen esteettömyys ja palvelun laatu erityistilanteissa. Myös viestinnän ja tiedottamisen saavutettavuutta arvioitaessa kartoitetaan mm. onko kohteesta saatavilla ennakkotietoja, millaiset internet-sivut ovat, ja onko tieto asiakkaan kannalta olennaisessa paikassa. (suomikaikille.fi.)

Esimerkiksi Porvoon Rosson etuovella on selkeät opasteet pyörätuolin käyttäjälle kiertää esteettömälle takaovelle. Takaovella on lisäopasteet oven avaamiseen henkilökunnan avulla ovikelloa soittamalla. Ovikello on sijoitettu niin, että pyörätuolin käyttäjä ylettyy siihen tuolistaan.

Invalidiliiton ESKEH-projekti (2007–2009) kehitti rakennetun ympäristön esteettömyyden kartoitusmenetelmän, johon kuuluvat kartoituslomakkeet ja -kriteerit sekä opas kartoituksen suorittamiseen. Projektia rahoittivat RAY (Raha-automaattiyhdistys) ja Helsinki kaikille -projekti. Aiemmin käytössä on ollut erilaisia esteettömyyskartoituslomakkeita ja kartoituksia tehtiin eri tavoilla, erilaisin kriteerein ja vaihtelevin tuloksin. ( esteetön.fi.)

Tiedonkeruumenetelmän apuna oli Eskeh-kartoituslomakkeen perusteella tehty yksinkertaistettu versio, jossa kiinnitettiin huomiota inva-parkkipaikoitukseen, esteettömään sisäänpääsyyn, tilaviin sisätiloihin ja inva-wc:n olemassaoloon. Lomake tuloksineen löytyy liitteistä. (Liite 1.)

Asiantuntijoiden syvähaastattelujen etu on Räsäsen (2014) mukaan se, että vastaajan asemasta ja käytöksestä saadaan selkeämpi ja tarkempi kuva avointen kysymysten avulla. Vastaajat voivat näin ollen vastata oman halukkuutensa mukaan, ja tilaa yllättävillekin tutkimustuloksille löytyy. Syvähaastattelujen haasteena on se, että haastattelut vaativat taitavan ja huolellisen haastattelijan. Haastattelijan tulee olla perehtynyt tutkimusongelmaan, sen tarkoitukseen ja ymmärtää esiin tulevaa informaatiota.

Haastatteluihin valmistauduin siten, että analysoin tutkimusongelman hyvin. Tutkijan pitää ymmärtää, mitä tietoa haastateltavilta tarvitaan ja valita sen perusteella parhaat mahdolliset haastateltavat. Haastattelukysymysten ja haastattelurungon miettiminen oli aiheellista,

vaikka kyseessä oli syvähaastattelu, jotta haastattelu pysyisi asiayhteydessä. Haastattelijan tulee määrittää aika, jossa pitäydytään. Haastattelurunko liitteenä. (Liite 2.)

Otin yhteyttä kaikkiin haastateltaviini sähköpostitse, jossa kerroin työni aiheen ja pyynnön haastatteluun. Haastattelut sovittiin osin havainnointipaikkoihin, osin muualle. Kaikki haastattelut pidettiin sovittuina aikoina, ja jälkeinpäin lähetin kiitoksen sähköpostitse. Myös mediatiedotteen lupasin lähettää työni valmistuttua.

### 5.3 Esteettömät majoitus- ja ravitsemisliikkeet keskustassa

Tässä työssä tutkittava Porvoon keskustan alue rajoittuu torin ympäristöön ja noin kahden korttelin etäisyydelle. Torin ympäristö edustaa uudempaa rakentamistyyliä, siellä on pääosinsileää asfalttia ja uudempia rakennuksia verrattuna vanhaan kaupunkiin. Kartoitus rajoittuu eteläisessä ilmansuunnassa Empire-kortteliin ja pohjoisessa Mannerheiminkatuun.

Kartoituksessa tutkittiin yleisessä käytössä olevia majoitus- ja ravitsemisliikkeitä, yksityiset työpaikkaruokalat rajattiin pois. Ravintoloita, lounaspaikkoja, kahviloita, hotelleja ja pubeja on pienellä alueella 31 kpl, joista suurin osa on yksityisessä omistuksessa, osa suurten ketjujen ruokapaikkoja.

Alla olevassa kaaviossa on kuvattuna havainnoivan tutkimuksen tulokset prosentteina.



Kuvio 2. Toteutunut esteettömyys prosentteina. (n=31)

Vastauksissa haasteena oli esimerkiksi tulkintojen monimuotoisuus, eli onko sisäänkäynti esteetön silloin, kun oviaukossa on pieni kynnyks (alle 50 mm)? Manuaalipyörätuolilla siitä pääsee, mutta sähköisellä ei, ainakaan ilman avustajaa. Myös oviaukon kynnyksättömyys, mutta manuaaliovella varustettuna aiheuttaa avustustarpeen osalle käyttäjistä. Tässä tutkimuksessa sellainen sisäänkäynti on tulkittu esteelliseksi. Esteetön sisäänkäynti kiertotietä, esim. takaoven kautta on tässä tutkimuksessa tulkittu esteettömäksi.

Inva-wc löytyminen kohteesta itsestään oli vaatimus positiiviselle merkinnälle, ei riittänyt, että sellainen esim. löytyi samasta sisätilasta ostoskeskuksen yhteydessä.

Tulokset olivat odotettua paremmat, yllättävän moni esteelliseksi mielletty kohde osoittautuikin esteettömäksi havainnoinnin edetessä. Silmämääräisesti arvioiden esimerkiksi Pub Walter's ja Hotelli Seurahovi ovat hyvin esteellisiä. Tarkemmin havainnoituna ja asiaa kysyen esteetön sisäänkäynti onkin johdettu takaoven kautta hissillä. Hotellin vastaanottoon soittamalla saa ovikoodin, jolla hissi toimii. Seurahovin sisältä on pääsy pubin puolelle, mistä löytyy myös inva-wc. Uskoakseni tiedottaminen edellä mainitusta asiasta ja tavasta toimia olisi parempaa asiakaspalvelua, ja mahdollistaisi uusien asiakkaiden löytämisen paikalle.

Inva-wc löytyi 32% kohteista, eli kymmenessä paikassa Porvoon keskustassa oli sellainen. Esteetön sisäänkäynti ja tilavat sisätilat liikkuu oli 38 % majoitus- ja ravitsemisliikkeissä. Yleisesti voidaan ajatella, että jos sisäänkäynti oli esteetön, oli myös sisätiloissa ajateltu väljää sisustusta ja liikkumista apuvälineiden avulla.

Invapysäköinti oli 25 % kohteista suoraan liiketilan edessä. Suurin osa kohteista oli katuojen varsilla ja ostoskeskuksissa, jolloin pysäköinti oli kauempana tai ei järjestetty lainkaan. Porvoon keskustan alueella ja torin ympäristössä on inva-parkkipaikkoja kymmenkunta, lisäinfoa tarkoista sijainneista löytyy nettisivuilta [visitporvoo.fi](http://visitporvoo.fi).

Havainnointikierröksellä huomiota herättivät muutostyöt, jotka olennaisesti olivat heikentäneet esteettömyyttä. Ravintola Amarillon sisäänkäynnin muutos viereiselle kadulle muutti sisäänkäynnin esteelliseksi. Muutos on huomattava, sillä ennen sisäänkäynti oli esteetön, samassa tasossa kadun kanssa, korjauksen jälkeen matalamman katuosuuden vuoksi kynnystä tuli n. 20 cm. Sisäänkäyntiin tarvitaan nyt ramppia, mikäli pyörätuolilla tai muulla apuvälineellä haluaa sisälle. Kysyttäessä syytä muutokselle ravintolapäällikkö kertoi paremman logistiikan, suurempien naulakkotilojen ja asiakkaiden ruuhkautumisen vilkkaalle katuosuudelle. Ravintolapäällikkö itse oli tyytyväinen muutokseen, eikä kokenut esteellisyyden olennaisesti heikentävän ravintolan saavutettavuutta.

Alla olevassa kuvassa on Ravintola Amarillon selvästi nähtävillä sisäänkäynnin muutos vasemman puoleisesta ovesta Rauhankadulta oikealle Lundinkadulle. Muutos tehtiin vuonna 2011.



Kuva 2. Amarillon esteelliseksi uusittu sisäänkäynti.

#### 5.4 Kesäisin valikoima laajenee jokirannan ja terassien myötä

Kesäkaudella ravintoloiden ja kahviloiden saavutettavuus lisääntyy ja paranee osittain terassien myötä. Mainittavia kohteita ovat mm. jokirannassa Ravintolalaiva Gluckauf, Wilhelm Å, Kipparin kioski ja keskustassa Café Cabriolen terassi, torilla kahvilat ja Sabaain ruokatelta.

Varsinkin jokiranta vilkastuu, mutta esimerkiksi inva-wc löytyy vain yhdestä kohteesta. Inva-wc:n puuttuminen suurimmasta osasta kohteita kyllä rajoittaa liikunta- ja toimintaesteisten ihmisten terassilla käymistä. Usein ihminen kaipaa wc-tiloja jo yhden virkistävän juoman jälkeen.

Alla olevassa kuvassa on Kesäravintola Wilhelm Å, joka on esteetön ja inva-wc löytyy.



Kuva 3. Kesäravintola Wilhelm Å Porvoon jokirannassa.

## 6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimuksen tulokset yllättivät positiivisuudellaan. Esteellinen mielikuva Porvoon ravintolavalikoimasta ei ollut hälvennyt edes kolmen vuoden omakohtaisilla kokemuksilla. Päinvastoin. Nyt tarkemmin asiaa tutkittua ja kyselyäni löytyi yllättäviäkin ratkaisuja esteellisyyden poistamiseen. Toisaalta keskustan alueella on edelleen todella paljon esteellisyyttä, ja se on suuri häpeäpilkku fyysisen ympäristön suunnittelulle ja rakentamiselle.

Esteettömät ratkaisut ovat jääneet piiloon asiakkailta useassa kohteessa. Mainonta, markkinointi ja näkyvyys olisi mielestäni paras tapa saada eri asiakassegmentit liikkeelle. Liikkumis- ja toimintarajoitteisilla ihmisillä ei aina löydy tarpeeksi seikkailuhaluja ja mielenkiintoa lähteä etsimään asioita omatoimisesti, etukäteissuunnittelu on tärkeää.

Työ oli mielestäni tärkeä, aihe ajankohtainen ja se hyödyttää oman perheeni lisäksi jatkossa näkyvyyden ja julkisuuden ansioista muitakin pyörätuolin käyttäjiä ja toimintarajoitteisia ihmisiä.

Työtä oli todella mielenkiintoista tehdä, varsinkin kun aihe oli niin omakohtainen ja tuntui merkitykselliseltä. Työn edetessä oma mielenkiintoni vain kasvoi, aiheeseen liittyvää materiaalia alkoi näkyä joka paikassa, työ ikäänkuin imi mukaansa. Aiheen rajaus oli mielestäni onnistunut, vaikka aiheessa oli vaikea pysytellä. Uusia asioita ja näkökulmia tuli valtavasti lisää, haasteena oli olla rönsyämättä ja tiivistää asiat selkeiksi kokonaisuuksiksi. Aikataulutuksen merkitys kasvoi työn edetessä. Oli todella tärkeää tehdä kalenteriin tilaa konkreettisesti työn kirjoittamiselle, sillä pitkään vain keräsin aineistoa ja eri näkökulmista tietoa. Toki pohtiminen auttaa myöhemmin jäsentämään kirjoitusta, ja aiheeseen perehtyminen auttoi haastatteluja tehdessä.

Tutkimusmenetelmä oli mielestäni hyvä, aito asiakaspalvelutilanne. Havainnointia pystyi tekemään luotettavasti mystery shoppauksen avulla, sillä huomasimme miten palvelun laatu parani heti kerrottuamme samalla tekevämme myös esteettömyyskartoitusta. Haastattelut toivat lisäarvoa työlle, ja halusin nostaa erityisesti hyviä ja toimivia ratkaisuja ihmisten tietoisuuteen. Uskon, että positiivisuuden kautta asioihin on helpompi vaikuttaa, tyyliin: ”Rosso saa noin paljon positiivista huomiota esteettömyydestään, miksi emme mekin?”

Porvoon Vammaisneuvoston ja Matkailutoimiston kannattaisi mielestäni tehdä enemmän yhteistyötä. Tutkimusta tehdessäni huomasin, kuinka saman tyyppisiä teemoja ja hankkeita oli molemmilla menossa, mutta toisistaan tietämättä. Esimerkiksi Vammaisneuvosto ei

tiennyt, että Matkailutoimisto uudisti kotisivujaan aiheena ”Esteetön matkailu Porvoossa”, oli teettänyt siihen toimeksiantona opinnäytteen ja tutkimuksen. Samaan aikaan vammaisneuvosto haluaisi teettää Porvoosta palveluhakemistoa samalla aiheella ja tavoitteella. Niinkin pienessä paikassa kuin Porvoossa olisi ensiarvoisen tärkeää yhdistää voimavaroja yhteistyötä tekemällä. Työni myötä ainakin tietoisuus tästä heräsi molemmille tahoille, ja toivoakseni poikii jatkossa yhteistyötä.

Porvoon Matkailun ylläpitämät nettisivut, joissa on esteettömien kohteiden portaali, sisältää virheellistä ja harhaanjohtavaa tietoa. Ei riitä selitykseksi, että portaali on uusi ja keskeneräinen, kuinka lukija voisi sen tietää? Virheellisen informaation jakaminen johtuu kokemukseni mukaan ajattelemattomuudesta ja tietämättömyydestä, ei tulla ajatelleeksi kuinka erilaista elämää vammautuneet elävät. Virheellinen informaatio on todella harmillista liikkumisesteiselle ihmiselle, joka ei pysty välttämättä reagoimaan yllätyksiin ja muutoksiin yhtä helposti ja nopeasti kuin ei-vammautuneet. Sen vuoksi juuri etukäteissuunnittelu on tärkeää, ja nettisivut korjataan toivottavasti tutkimustulosteni mukaisiksi. Virheelliset nettisivut ovat erittäin huonoa mainosta.

Työni poiki muutakin konkreettista, joka helpottaa liikkumis- ja toimintarajoitteisten ihmisten toimimista ja palvelujen käyttöä. Invalidiliiton ylläpitämä nettisivusto Helppo Liikkua.fi on avoin portaali kaikille käyttäjille, jotka voivat myös tuottaa sisältöä sivuille. Sivuston tarkoitus on antaa käyttäjälähtöistä informaatiota erilaisista kohteista suunnittelun avuksi. Sivusto sisältää muun muassa ravintoloita, palveluja, julkisia rakennuksia ynnä muita kohteita, joita ihmiset voivat itse käydä kommentoimassa. Käyttäjät voivat itse lisätä kohteita ja käydä antamassa vinkkejä ja helpotusta muille matkaa tai palvelun käyttöä suunnitteleville. Helppo Liikkua-portaalissa oli Porvoossa kommentoitu vain seitsemää kohdetta, ja kaikki olivat negatiivisia ilmoituksia huonojen kokemusten ja esteellisyyden vuoksi. Lisäsin portaaliiin Porvoon kaikki esteettömät kohteet, jotka tutkimuksessani tulivat ilmi.

Tarkoituksenani oli tehdä työ kriittisesti mutta positiivisesti. Onnistuin siinä mielestäni hyvin, vaikka omaa näkökulmaa ja asenteellisuutta oli vaikea häivyttää tekstistä. Uskon, että positiivisuuden kautta saavutetaan enemmän, esimerkiksi työni tuloksista voisi helposti koota kaikki ne mahdollisuudet ja helpot kohteet esteettömästi mennä. Oman ajattelun avartaminen juuri mahdollisuuksien kautta on paljon hedelmällisempää, kuin takertua esteellisiin kohteisiin, joita Porvoostakin paljon löytyy. Porvoon ravintola- ja kahvilakulttuuri on kuitenkin hyvin laajaa, vahvaa ja mahdollisuuksia on paljon, myös esteettämiä vaihtoehtoja löytyy!



Esteettömyyden vaatimukset tulee ottaa huomioon lain mukaan jo rakennusten suunnitteluvaiheessa, työ havainnollisti kuitenkin haasteet, mitä tähän liittyy. Monialainen yhteistyö ei aina suju suunnitelmien mukaisesti, vaikka tahtoa ja halua löytyy. Selvityksessä huomiointiin se, että esteetön rakentaminen voi parhaimmillaan olla kaunista ja esteettistä, värikkästä, suunniteltua ja käytännöllistä. Esteettömyys ei välttämättä siis tarkoita kliinistä, mielikuvituksetonta ja valkoista sisustamista.

Selvityksen mukaan asiakaspalveluun ja palvelun laatuun erityisryhmille on syytä kiinnittää huomiota. Palvelun kokonaisvaltaiseen onnistumiseen liittyy vammaisen asiakkaan tarve kokea olevansa tavallinen asiakas. Asiakkaan erityisvaatimukset on otettava huomioon ammattimaisesti ilman, että siitä tehdään suurta numeroa. Asiakkaat lähtökohtaisesti mahdollistavat palvelualan olemassaolon, ja senkin vuoksi on erittäin tärkeää pitää jokaisesta asiakkaasta huolta. Voidaan ajatella, että erityisasiakkaiden saavutettavuus ja osto-voima on nyt ja tulevaisuudessa kilpailuetu. Ammattitaitoisella ja osaavalla, yritykseen sitoutuneella henkilökunnalla on suuri merkitys.

Lisätutkimuskohteena liiketaloudellinen puoli olisi mielenkiintoinen, olisi hyvä saada tietää ihan konkreettisella tasolla esteettömyyden vaikutukset yritysten tulokseen. Siihen tarvittaisiin varmasti laaja kysely talouksien käyttämästä rahamäärästä ravintolapalveluihin, ja sen arvioiminen, kuinka paljon rahaa jää esteellisyyden vuoksi saamatta. Nyt olin hieman pettynyt siihen, kuinka vähän sain itse tietoa liiketaloudelliselta puolelta. Havainnointiin ja haastatteluihin perustuva tutkimus jättää paljon varaa erilaisille tulkinnoille, haastatteluun valituilla ihmisillä on iso merkitys, mutu-tuntuma on hyvin vahva taloudellista puolta arvioitaessa. Luotettavan tiedon kerääminen vaatisi paljon kvantitatiivista lisätutkimusta.

Haasteena tutkimuksen tekemiselle oli sen pitkä kesto, aloin kerätä aineistoa jo vuosi sitten. Pääasiallisen tiedonkeruun suoritin kevät-kesällä 2014, ja kesän myötä Porvooseen avattiin kaksi uutta ravintolaa. Palveluala ja ravintolamaailma elää koko ajan, ja esteettömyyttä pitää päivittää säännöllisesti.

Liitteenä on Porvoon Vammaisneuvoston lausunto tästä opinnäytteestä. Siinä todetaan, että opinnäyte on konkreettinen ja hyödyllinen. Työ tukee erinomaisesti Vammaisneuvoston tavoitetta esteettömästä Porvoosta. Lisäksi opinnäytteen näkökulmaa liiketaloudellisesta puolesta majoitus- ja ravitsemisalalla pidetään Vammaisneuvoston mielestä hyvänä, ja positiivista lähestymistapaa virkistävänä. (liite 3.)

## Lähteet

Ambrose, I., Buhalis, D. & Darcy, S. Best Practice in Accessible Tourism – Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism. Channel View Publications 2011. Uk.

Bergdahl, K. 2014. Johtava fysioterapeutti. Hyvän Olon Keskus. Haastattelu. 25.5.2014.

Darcy, S. , Cameron, B. & Pegg, S. 2010, Accessible tourism and sustainability : a discussion and case study. Journal of Sustainable Tourism. Vol. 18, No. 4, May 2010, 515- 537

Eskeh-projekti, Invalidiliitto. Luettavissa:

[http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyysprojektit/eskeh-projekti\\_\\_esteettomyiden\\_arviointimenetelman\\_ja\\_kartoituslomakkeen\\_kehittaminen/](http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyysprojektit/eskeh-projekti__esteettomyiden_arviointimenetelman_ja_kartoituslomakkeen_kehittaminen/)  
Luettu 1.6.2014.

Gabrielsson, M. 2014. Porvoo on kulinaristin paratiisi. Uusimaa Kesälehti 2014, s. 29.

livonen, J. 2014. Kansantalouden alamäki jatkui. HS, la 12.7.2014, B10.

Invalidiliitto 2014. Mitä on esteettömyys? Luettavissa:

<http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/esteettomyys/>. Luettu 25.3.2014.

Kallio, K. 2014. Ravintoloitsija, Bistro Sinne. Porvoo. Haastattelu 21.7.2014.

Kallionpää, K. 2014. Ansat pois, vanhus tulee. HS, su 18.5.2014, E1-E5.

Koivisto, P. 2014. Varaukset ja viritykset eivät vielä tuo esteettömyyttä. It, elokuu, 5, s. 12 - 14.

Kolisoja, R. 2014. Puheenjohtaja, Porvoo Invalidit ry. Porvoo. Haastattelu 30.3.2014.

Myllynen, S. 2014. Porvoo Matkailun päällikkö. Haastattelu 30.9.2014.

Pesola, K. 2009. Esteettömyysopas: mitä, miksi, miten. Invalidiliiton julkaisuja 0.39. Invalidiliitto.

Porvoo 2014. Luettavissa: <http://www.porvoo.fi/fi/porvoo-tietoa>. Luettu 22.7.2014.

Rakennustietosäätiö RTS. 2007. Esteetön rakennus ja ympäristö; Suunnitteluopas. Rakennustieto Oy. Tampere.

Ritola, P. 2014. Invalidiliiton liittohallituksen varapuheenjohtaja, kouluttaja. Haastattelu, Porvoo. 5.6.2014.

Roinevirta, S. 2014. Esteetön rakennus – ihana, ärsyttävä haaste? It, elokuu, 5, s. 25.

Rusanen, T. 2014. Ihmisarvoinen elämä turvattava kaikille. It, maaliskuu, 2, s. 2, 2-11.

Räsänen, H. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät. Luettavissa:  
[http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/menetelmat/Documents/4\\_Kvalitatiiviset\\_tutkimusmenetelmaet.pdf](http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/menetelmat/Documents/4_Kvalitatiiviset_tutkimusmenetelmaet.pdf)/ Luettu: 3.8.2014.

Räty, T. 2010. Vammaispalvelut, vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Kynnys ry. Vaasa.

Suomikaikille.fi. Luettavissa:  
[http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12&Itemid=14&lang=fi](http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid=14&lang=fi). Luettu 1.6.2014.

Taidetehdas 2014. Luettavissa: <http://taidetehdas.fi/fi/info/historia/>. Luettu 26.6.2014.

Tilastokeskus 2014. Luettavissa: <http://stat.fi/til/matipa/index.html>. Luettu 30.3.2014.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014. Luettavissa:  
<http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palvelutarpeen-selvittaminen/toimintakyvyn-arviointi>. Luettu 4.6.2014.

Tuppurainen, T. 2014. Paremmiin räätälöityä palvelua. Yhteishyvä, 4, s. 35.

Vesterinen, R. Ravintolatoimenjohtaja, Haikon Kartano. Haastattelu 30.7.2014.

Wahlström, M. 2014. Kaikkien aikojen korjauskesä. Itäväylä, 2.7.2014, 30, n:o 26, s. 4.

## Liitteet

### Liite 1

<b>HAVAINNOINNIN ESTEETTÖMYYS- KAAVAKE</b>					
<b>kohde</b>		<b>pysäköinti</b>	<b>esteetön sisäänkäy nti</b>	<b>tilavat sisätilat</b>	<b>inva-wc</b>
Rafael's Steakhouse			x	x	x
Amarillo				x	x
Wanha Apoteekki					
Rosso	x		x	x	x
Kebab Ararat					
Seireeni	x		x	x	x
Pokhara					
Khukuri					
Thai Sabai	x		x	x	x
Wilhelm Å			x		x
Tiger Sushi					
Itamae Sushi					
Oriental Palace					
Iris	x		x	x	x
Walter's			x		x
Club Colors					
Glory Days					
Glückauf	x		x	x	
Café Cabriole					
Fredrikan lähde					
Subway					
Hesburger	x		x	x	x
Café Picnic	x		x		x
Paakaran kahvila			x		
Gamle Stefan					
Café Rongo					
Café Jokiranta					
Café Puistopicnic			x	x	
Kipparin kioski					
Hotelli Sparre	x		x	x	x
Hotelli Seurahovi			x	x	

## Liite 2

### HAASTATTELUJEN KYSELYRUNKO:

1. Kiinnitämme huomiota kohteen havainnointiin kaavakkeen avulla. Havainnointi konkretisoituu haastateltavien erityisvaatimuksiin, mm. pyörätuoliin ja ammattimaiseen asenteeseen.
2. Mikä on mielestänne tärkeintä esteettömydessä?
3. Mihin itse kiinnitätte huomiota majoitus- ja ravitsemisalalla esteettömyyden saralla?
4. Mitä on asenteellinen esteettömyys?
5. Mitä tarkoittaa mielestänne palvelun laatu?
6. Mikä on määräävin tekijä kohteessa valitessanne esim. ravintolaa?
7. Mikä on haasteellista esteettömydessä?
8. Voisitteko suositella tätä kohdetta esteettömänä, voisitteko tulla tänne uudelleen?

VAMMAISNEUVOSTON LAUSUNTO

**Pyörätuolilla Porvoossa - esteettömyyskartoitus keskustan majoitus- ja ravitsemisliikkeissä**

Porvoon vammaisneuvosto on kokouksessaan 18.11.2014 käsitellyt Sanna Ekin Haaga-Helia AMK:n opinnäytetyötä ”Pyörätuolilla Porvoossa - esteettömyyskartoitus keskustan majoitus- ja ravitsemisliikkeissä”.

Vammaisneuvosto toteaa, että Sanna Ekin lähestymistapa esteettömyyteen on virkistävän erilainen. Hän sisällyttää kartoitukseen mukaan liiketaloudellisen puolen, jota ei tavallisesti oteta huomioon ollenkaan tai vain hyvin kapeasti. Tässä työssä kerrotaan konkreettisin esimerkein esteettömyyden parantamiseen käytettyjen kulujen palautuvan yritykselle kasvavana liikevaihtona.

Uudenlaista ajattelua osoittaa myös huomio asiakkuuden kertautumisesta: Liikuntarajoitteinen vammaisen tuo mukanaan tai vie mennessään myös seurassaan olevat vammattomat sukulaisensa tai ystävänsä.

Vähälle huomiolle yleensä jäävä asia on asenteellinen esteettömyys, jonka merkitys korostuu erittäin hyvin Sanna Ekin opinnäytteessä. Esteettömäkään tilat eivät houkuttele vammaisia asiakkaita, ellei henkilökunnan palveluhalu ole asenteeton, palvelu ystävällistä ja erityistarpeet kohteliaasti ja eleettömästi huomioon otettuja.

Opinnäytteessä korostuu myönteisesti, miten esteettömät tilat ovat parhaimmillaan niin hyvin suunniteltuja, ettei tilojen terve käyttäjä lainkaan kiinnitä huomiota niiden esteettömyyteen. Terve ihminenkin hyötyy monesti esteettömyydestä, esimerkiksi lastenvaunujen kanssa liikkuessaan. Ja tilava, valoisa, tyylikäs ja toimiva ravintolan WC on sitä kaikille käyttäjille.

Sanna Ekin opinnäyte tukee erinomaisesti vammaisneuvoston tavoitteita esteettömästä Porvoosta ja täydentää osaltaan Porvoon esteettömyyskartoitustilannetta. Vaikka sen segmentti on kapea ja keskittyy majoitus- ja ravitsemusalaan, ovat esiintuodut asiat helposti laajennettavissa kauppoihin ja muihin liiketiloihin.

Porvoossa 18.11.2014

Maija Aatelo,  
Vammaisneuvoston puheenjohtaja