

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Reija Airaksinen

**ESTEETTÖMYYDESTÄ JA SAAVUTETTAVUUDESTA
VIESTIMINEN HUONEISTOHOTELLI LIETSUSSA**

Opinnäytetyö
Marraskuu 2019



OPINNÄYTETYÖ
Lokakuu 2019
Matkailun koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Reija Airaksinen

Nimeke
Esteettömyydestä ja saavutettavuudesta viestiminen huoneistohotelli Lietsussa

Toimeksiantaja
Huoneistohotelli Lietsu

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella huoneistohotelli Lietsun nettisivuille osio, joka kertoo kohteen esteettömyydestä. Se parantaa kohteen saavutettavuutta ja auttaa asiakkaita arvioimaan, vastaako majoituskohde heidän tarpeitaan. Opinnäytetyön tarkoituksena oli myös selvittää Joensuussa sijaitsevien kulttuuri- ja vapaa-ajankohteiden sekä ravintola- ja kahvilapalveluiden esteettömyys, ja laatia tuloksista taulukot, jotka tulevat osaksi Lietsun henkilökunnan perehdytyskansiota. Taulukoiden avulla asiakaspalvelija osaa kertoa, miltä osin kohteet soveltuvat liikuntarajoitteisille henkilöille.

Opinnäytetyössä käytettiin laadullisia tiedonkeruumenetelmiä: havainnointia sekä asiantuntija- ja ryhmähaastattelua, joka koostui kokemusasiantuntijoista. Tiedonlähteinä käytettiin myös kirjallisuutta ja sähköisiä lähteitä.

Tulosten mukaan esteettömyysosion suunnittelussa tulisi ottaa huomioon verkkosivuston graafinen suunnittelu, kuten asettelu, värit ja kontrastit, tekninen toteutus, joka mm. mahdollistaa liikunta- ja toimintarajoitteisten henkilöiden sivuston käytön erilaisilla apuvälineillä, sekä kohteen esteettömyystiedot ja niistä viestiminen. Viestimisen tulisi olla yksityiskohtaista ja luotettavaa ja sen tukena tulisi käyttää erilaisia havainnollistavia kuvia ja symboleja.

Kieli
suomi

Sivuja 42
Liitteet 6
Liitesivumäärä 7

Asiasanat
esteettömyys, esteettömät palvelut, saavutettavuus, saavutettava viestintä, WCAG, symbolit



THESIS
November 2019
Degree Programme in Tourism

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author
Reija Airaksinen

Title
Communicating about accessibility in Lietsu Boutique Aparthotel

Commissioned by
Lietsu Boutique Aparthotel

Abstract

The aim of this thesis was to create a section about accessibility for the website of Lietsu Boutique Aparthotel. It will improve the accessibility of the aparthotel and help the customers evaluate if the accommodation meets their needs. The aim of the thesis was also to find out about the accessibility of different cultural attractions, leisure destinations, restaurants and cafes located in Joensuu, and to compose a table on the findings to be added to Lietsu's orientation folder. The tables will help evaluate how the destinations are suited for people with disabilities.

The study was conducted using qualitative research methods: observations, expert interviews and a group interview, consisting of experts by experience. Literature and the Internet were also used as sources of information.

According to the study, when planning website contents about accessibility, it is important to consider graphic design, such as the layout, colors and contrasts, as well as technical implementation which enables the use of the website with assistive technology, and accessibility information about the destination and how to communicate about it. Communication should be simple and reliable, supported with illustrative pictures and symbols.

Language
Finnish

Pages 42
Appendices 6
Pages of Appendices 7

Keywords
accessibility, accessible services, accessible web design, WCAG, symbols

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Saavutettava viestintä	7
2.1	Saavutettavuustiedot	7
2.2	Saavutettavuussymbolit ja niiden käyttö	8
2.3	Verkkosivujen saavutettavuusohjeisto 2.1	13
3	Rakennetun ympäristön esteettömyys	14
3.1	Majoitustilat	14
3.2	Valaistus ja värisuunnittelu	15
3.3	Akustiikka	16
3.4	Pintamateriaalit	17
3.5	Opasteet	18
3.6	Kalusteet	19
4	Työn tarkoitus	20
5	Opinnäytetyön toteutus	21
5.1	Opinnäytetyön toimeksiantaja	21
5.2	Opinnäytetyön eteneminen	21
5.3	Ryhmähaastattelu	22
5.4	Asiantuntijahaastattelu	24
5.5	Havainnointi	24
6	Ryhmähaastattelun tulokset	26
6.1	Majoituksen valintaan vaikuttavat asiat	26
6.2	Yrityksen nettisivuilta löytyvät tiedot ja kuvat	27
6.3	Aikaisemmat majoituskokemukset ja asiakaspalvelu	28
7	Asiantuntijahaastattelun tulokset	29
7.1	Nettisivujen suunnittelussa huomioitavat asiat	29
7.2	Tarvittavat saavutettavuustiedot ja kuvat	31
8	Havainnoinnin tulokset	32
9	Pohdinta	36
9.1	Johtopäätökset	36
9.2	Toteutuksen ja menetelmien tarkastelu	37
9.3	Opinnäytetyön eettisyys sekä jatkokehitysmahdollisuudet	39
	Lähteet	41

Liitteet

Liite 1	Kuvia Lietsun esteettömyysosion ehdotuksesta
Liite 2	Haastattelukysymykset kokemusasiantuntijahaastattelussa
Liite 3	Suostumus tutkimukseen
Liite 4	Haastattelukysymykset asiantuntijahaastattelussa
Liite 5	Taulukko Joensuun esteettömistä kulttuuri- ja vapaa-ajankohteista
Liite 6	Taulukko Joensuun esteettömistä ravintoloista ja kahviloista

1 Johdanto

Esteettömyyden huomioiminen on tärkeää, sillä se edistää tasavertaisuutta ja kaikki hyötyvät siitä. Esteettömyys ei koske vain liikunta- ja toimintarajoitteisia henkilöitä, vaan se helpottaa huomattavasti myös ikääntyvien, raskaiden kantamusten sekä lastenrattaiden kanssa liikkuvien henkilöiden arkea. Esteettömyys ja saavutettavuusasioita pohtivien yritysten tulisikin ymmärtää, että niiden huomioiminen on kannattavaa erityisesti Suomessa, jossa yli 65-vuotiaiden henkilöiden osuuden on arvioitu kasvavan neljännekseen vuoteen 2030 mennessä. (Tilastokeskus 2015.) Pelkkä esteettömyyden huomioiminen ei kuitenkaan riitä vaan siitä tulisi myös viestiä, esimerkiksi yrityksen nettisivuilla, jotta potentiaaliset asiakkaat tietävät, kuinka heidän tarpeensa on huomioitu ja voivatko he käyttää yrityksen palveluja. Yrityksen nettisivuille kannattaakin luoda osio, jossa kerrotaan, millä tavoin esteettömyys on huomioitu ja kuinka se toteutuu kohteessa. Näin asiakas löytää tarvitsemansa tiedon nopeasti ja vaivattomasti.

Esteettömyyttä ja saavutettavuutta käytetään usein toistensa synonyymeina, ja englanninkielessä molempia kutsutaankin nimellä ”accessibility”. Invalidiliiton (2019) määritelmän mukaan esteettömyydellä viitataan usein fyysisen ympäristön esteettömyyteen, kuten esimerkiksi kalusteisiin, kontrasteihin ja hisseihin. Saavutettavuudella taas viitataan ei-aineelliseen ympäristöön, kuten verkkosivuihin, tietoon ja asenteisiin.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Joensuun keskustaan avautuva huoneistohotelli Lietsu, joka on sitoutunut puolustamaan karjalaista kulttuuria Pohjois-Karjalan alueen vierailijoille. Lietsu noudattaa vastuullisuuden, tasa-arvon ja saavutettavuuden periaatteita ja askeleena kohti modernisuutta, he tarvitsevat apua uuden osion luomisessa verkkosivustolleen osoittaakseen potentiaalisille asiakkaille heidän omistautumisensa esteettömyyden mahdollistamiseen. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena olikin auttaa toimeksiantajaa nettisivuille tulevan esteettömyydestä ja saavutettavuudesta kertovan osion suunnittelussa. Tarkoituksena oli selvittää, mitä tietoja osiossa tulisi olla ja kuinka niistä voitaisiin parhaiten viestiä asiakkaille, jotta oikea tieto tavoittaa oikeat asiakkaat.

Opinnäytetyössä tarkasteltiin myös Joensuussa tarjottavia kohteita ja palveluita, jotka soveltuvat liikuntarajoitteisille henkilöille, erityisesti kulttuuri- ja vapaa-ajan kohteiden sekä ravitsemispalveluiden osalta. Tiedonhaussa käytettiin havainnointia, sähköisiä lähteitä ja yritysten verkkosivuja. Mikäli esteettömyystiedot eivät olleet löydettävissä, yrityksille lähetettiin sähköpostia. Selvityksen tulokset sijoitettiin taulukoihin, jotka tulevat osaksi huoneistohotelli Lietsun henkilökunnan perehdytyskansiota.

Opinnäytetyöhön kerättiin tietoa laadullisten tiedonkeruumenetelmien keinoin. Kirjallisuuden ja sähköisten lähteiden lisäksi opinnäytetyössä hyödynnettiin havainnointia, sekä kokemusasiantuntija- ja asiantuntijahaastatteluita. Haastatteluuun osallistui toiminta- ja liikuntarajoitteisia henkilöitä sekä lapsiperheen edustaja. Asiantuntijahaastatteluihin tavoitettiin kaksi esteettömyyden ja saavutettavuuden asiantuntijaa, joita haastateltiin sähköpostin sekä puhelimen välityksellä.

Opinnäytetyön alussa käsitellään tietoperustaa, johon kuuluu saavutettavuus ja fyysisen ympäristön esteettömyys. Toisessa luvussa kerrotaan, miksi saavutettavuuden huomioiminen on kannattavaa ja mitä asioita yrityksen tulisi ottaa huomioon saavutettavia verkkosivuja suunnitellessa. Luvussa perehdytään myös verkkosivujen tekniseen toteutukseen sekä kuvien ja symbolien käyttöön osana viestintää. Selkokieli on olennainen osa saavutettavaa viestintää, mutta sitä ei koettu tarpeelliseksi käsitellä opinnäytetyössä, sillä Lietsun sivut eivät tule olemaan selkokielellä. Kolmas luku käsittelee rakennetun ympäristön esteettömyyttä. Luvun lähdekirjallisuus pohjautuu Valtioneuvoston sekä Ympäristöministeriön asettamiin vaatimuksiin ja asetuksiin. Luvussa kerrotaan vain toimeksiantajana kannalta oleellisia esteettömyystietoja.

Tietoperustan jälkeen esitellään työn tarkoitus sekä opinnäytetyön toteutus. Opinnäytetyön toteutuksessa tarkastellaan työn kulkua ja esitellään opinnäytetyön menetelmälliset valinnat, jonka jälkeen esitellään haastatteluista saadut tulokset. Pohdintaosiossa saatuja tuloksia verrataan toisiinsa ja tarkastellaan opinnäytetyön toteutusta sekä valittuja tiedonkeruumenetelmiä. Lopuksi

opinnäytetyössä pohditaan työn eettisyyttä ja luotettavuutta sekä jatkokehitysmahdollisuuksia.

2 Saavutettava viestintä

2.1 Saavutettavuustiedot

Viestinnän saavutettavuudella pyritään tarjoamaan kaikille ihmisille tasavertainen mahdollisuus toimia digitalisoituvassa yhteiskunnassa liikunta-, toiminta- tai kognitiivisista rajoitteista huolimatta. Verkkopalveluiden tuleekin mukautua erilaisiin käyttötarpeisiin ja eri aisteille, ja niiden on toimittava erilaisten apuvälineiden ja laitteiden kanssa. Verkkosivujen saavutettavuudessa on huomioitava erilaiset vaihtoehdot sisällön tuottamisessa, kuten kuvat ja äänet. Saavutettavuus ei tule yritykselle kalliiksi, kun ne tehdään oikea-aikaisesti, sillä ymmärrettävän ja selkeän verkkosivuston luominen ei välttämättä vaadi lisäresursseja. On myös hyvä muistaa, ettei saavutettavuus tapahdu hetkessä vaan se on jatkuva prosessi, jonka kehittämiseen voidaan käyttää kohderyhmältä saatuja palautteita. (Alinkula & Tamminen 2017, 809.)

Linnapuomi ja Salonlahti (2015, 4-18) antavat ohjeita saavutettavaan viestintään:

- Saavutettavuustiedot tulee esittää sanallisesti
- Saavutettavuustietojen tukena kannattaa käyttää saavutettavuussymboleja sekä valokuvia, sillä ne voivat auttaa tunnistamaan ratkaisuja paikan päällä.
- Saavutettavuustiedoille kannattaa luoda nettisivuille oma osio ja se tulee sijoittaa paikkaan, josta se on helppo havaita.
- Osio on oltava ainakin niillä kielillä, joita sivustolla on tarjolla.
- Sivustolta tulisi lisäksi löytyä sellaisen henkilön numero tai sähköpostiosoite, jolta voi saada lisätietoa kohteen saavuttavuudesta.
- Verkkosivuilla olevan tiedon rakenteeksi käy uutisen rakenne, jossa tärkein tieto sijoitetaan sivuilla ensimmäiseksi ja siitä edetään vähemmän oleellisiin asioihin. (Salonlahti 2013, 21).

Saavutettavuudesta ja esteettömyydestä viestiminen kannattaa, sillä se on hyvää asiakaspalvelua ja tietojen avulla asiakas voi itsenäisesti arvioida, vastaako kohde juuri hänen tarpeitaan. Se myös viestii siitä, että yritys pyrkii yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon. Saavutettavuuteen panostaminen voi myös tuoda uusia asiakkaita ja sitä kautta taloudellisia hyötyjä. (Salonlahti 2013, 5.) On hyvä muistaa, että luotettavan ja paikkaansa pitävän tiedon jakaminen Internetin välityksellä on välttämätöntä matkailualalla, sillä harhaanjohtava tieto voi tulla yritykselle todella kalliiksi ja käännäyttää potentiaalisia asiakkaita. Liikunta- ja toimintarajoitteisia matkailijoita houkutellakseen, netistä löytyvän tiedon tuleekin olla saavutettavaa, luotettavaa sekä ajankohtaista. (Darcy & Buhalis 2011, 275.)

2.2 Saavutettavuussymbolit ja niiden käyttö

Symbolit ovat tunnuskuvia tai merkkejä, jotka tukevat viestintää opasteissa, verkkosivuilla ja painetuissa materiaaleissa. Jotkin saavutettavuussymbolit ovat standardoituja, kuten eurooppalaisen induktiosilmukan ETSI symboli sekä kansainvälisesti hyväksytty ISA-tunnus (the international symbol of access) (kuva 1), jota käytetään yleisesti esteettömyyden tunnuksena. ISA-tunnusta voidaan käyttää sinisellä tai mustalla pohjalla sekä peilikuvana. Painokelpoisen ISA-tunnuksen voi ladata Invalidiliton sivuilta. (Helsinki Kaikille 2019.)




Kuva 1. Kansainvälinen ISA-tunnus (Kuva: Kulttuurilla kaikille -palvelun kuva-pankki)

Joidenkin standardoitujen symbolien käyttöön liittyy vaatimuksia ja niiden käyttöoikeudet täytyy ostaa hallinnoivalta taholta. Esimerkiksi esteettömän luontoreitin symbolin käyttö edellyttää, että reitti täyttää tietyt vaatimukset jyrkkyyden, tasaisuuden ja leveyden suhteen. Harhaanjohtavien tietojen välttämiseksi symboleja käytettäessä onkin tärkeää huomioida, että tila, rakennus tai palvelu täyttää esteettömyyden vaatimat kriteerit. (Helsinki Kaikille 2019.) Esteettömyyssymboleja on saatavilla Helsinki kaikille -projektin Kuvasymbolit-sivustolta tai Kulttuuria kaikille -symbolipankista.

Taulukkoon 1 on listattu esimerkkejä symbolien käytöstä Lietsun esteettömyystietoja hyödyntäen. Taulukko on tehty Linnapuomen ja Salonlahden (2015) laatimaa taulukkoa mukailleen. Vasemmanpuoleiseen sarakkeeseen on kirjattu asiat, jotka toteutuvat hotellissa suurimmaksi osin tai kokonaan. Symbolit on kopioitu Kulttuuria kaikille -palvelun symbolipankista sekä Helsingin kaupungin kuvasymbolit-sivustolta. Mikäli saavutettavuudessa on joitakin puutteita, niitä on avattu yksityiskohtaisemmin ohjeen antamia esimerkkilauseita hyödyntäen. Oikeanpuoleisessa sarakkeessa on mainittu saavutettavuustiedot, jotka eivät toteudu hotellissa ja annettu muita mahdollisia ratkaisuja esteettömyyttä vaativille asiakkaille. Saavutettavuussymboleja ei käytetä silloin, kun esteettömyys ei toteudu ollenkaan.

Taulukko 1. Hotellin saavutettavuustiedoista viestiminen yrityksen nettisivuilla.

<p style="text-align: center;">Esteetön sisäänkäynti</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p><i>Tiloihin on esteetön sisäänkäynti</i></p> </div> </div> <p>Esteetön sisäänkäynti sijaitsee Rantakadun puolella A-rapussa. Sisäänkäynnille johtaa luiska. Sisäänkäynnin oven kynnyks on 2,5 cm korkea ja ovi avataan vetämällä.</p>	
<p style="text-align: center;">Esteettömät autopaikat</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p><i>Esteettömät autopaikat</i></p> </div> </div> <p>(Esteettömiä autopaikkoja on 1 ja se sijaitsee pääsisäänkäynnin vieressä.</p> <p>Esteettömien autopaikkojen etäisyys esteettömästä sisäänkäynnistä on noin 3 m.</p>	<p><i>Esteettömiä autopaikkoja ei ole, mutta Inva-merkityn auton on mahdollista pysähtyä hetkellisesti sisäänkäynnin eteen jalkakäytävälle.</i></p> <p><i>(Lähimpien autopaikkojen sijainti ja etäisyys)</i></p> <p><i>Kesällä 2020 saamme esteettömiä autopaikkoja Lietsun piha-alueelle.</i></p>

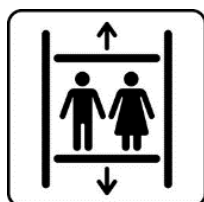
Kulkureitit



Kulkureitit ovat esteettömiä

Vastaanotto sijaitsee 4. kerroksessa, jonne pääsy hissillä. Hissimme ei täytä esteettömyysasetuksen asettamia vaatimuksia.

Porraskäytävän ja yleisten tilojen väliset ovet pidetään avoinna vastaanoton aukiolojen aikana kello 07.00 - 21.00.



Hissit

Tiloissa on hissi




Hotellissamme on kaksi hissiä. Hissit sijaitsevat sisäänkäyntien lähetyvillä.

A-rapun hissiin on esteetön kulkuyhteys.

HUOM! Hissin leveys 820mm, syvyys 950mm, oviaukko 750mm

B-rapun hissiin johtaa 7 porraskaskelmaa.

B-rapun hissin leveys 1100mm, syvyys 1400mm, oviaukko 900mm

 <p>Induktiosilmukka <i>Käytössä on induktiosilmukka</i></p> <p>Induktiosilmukka saatavilla vastaanottotiskiltä.</p>	
 <p>Lainattavat apuvälineet <i>Tarjolla on lainattavia apuvälineitä</i></p> <p>Väristyshälytin on saatavilla vastaanottotiskiltä.</p>	
<p>Avustavat koirat</p>  <p><i>Avustaja- ja opaskoirat ovat tervetulleita</i></p> <p>Toinen esteettömistä huoneistamme soveltuu avustaja- ja opaskoirille.</p>	

Taulukko antaa yleiskäsityksen siitä, mitä tietoja nettisivuilla kannattaisi mainita ja kuinka niiden kanssa käytetään symboleita. Opinnäytetyössä tehtiin myös ehdotus esteettömyysosiosta, jossa annetaan esimerkkejä taulukossa mainittujen symbolien ja esteettömyystietojen käyttöön ja aseteluun nettisivuilla. Toimeksiantajat voivat vapaasti soveltaa tietoja ja muokata niitä tarvittaessa. Liitteisiin on lisätty kuvia ehdotuksesta (liite 1).

2.3 Verkkosivujen saavutettavuusohjeisto 2.1

World Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 eli verkkosivujen saavutettavuusohjeisto 2.1 on World Wide Web Consortiumin (W3C) laatima ohjeistus, joka auttaa yrityksiä ja yksityisiä ihmisiä suunnittelemaan verkkosivut, jotka ovat saavutettavissa henkilöille, joilla on vammoja tai rajoitteita. Tällaisia voivat olla erilaiset toiminta-, ja liikuntarajoitteet, oppimisvaikeudet, kognitiiviset rajoitteet, puhevaikeudet, valoherkkyys ja näiden kaikkien yhdistelmät. Ohjeistus parantaa myös verkkosisällön yleistä käytettävyyttä, joten siitä hyötyvät kaikenlaiset käyttäjät. (WC3 2019.)

Ohjeistukseen sisältyy neljä periaatetta, jotka ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys sekä lujatekoisuus. Niihin liittyy erilaisia kriteerejä, joiden täytyttyä voidaan sanoa, että sivusto on saavutettava. Alla on annettu joitakin esimerkkejä kriteereistä:

1. Havaittavan periaatteen kriteereihin kuuluu esimerkiksi, että sivuston kontrasti on selkeää, riviväli ainakin 1,5 ja videoissa on tekstitys.
2. Hallittavuuden kriteereihin kuuluu, että käyttäjillä on mahdollisuus käyttää verkkosivustoa pelkällä näppäimistöllä, sisältö ei aiheuta sairauskohtauksia ja käyttäjillä on tarpeeksi aikaa toimintojen suorittamiseen sekä mahdollisuus navigointiin sivustolla
3. Ymmärrettävyydellä tarkoitetaan sisällön muokkaamista luettavaksi ja ymmärrettäväksi.
4. Lujatekoisuuden kriteereihin kuuluu, että sisältö on tarpeeksi tukevaa, jotta sitä voidaan luotettavasti tulkita erilaisilla avustavilla teknologioilla ja apuvälineillä.

Verkkopalveluiden saavutettavuudessa on WCAG -ohjeiston mukaan kolme eri tasoa: A, AA, ja AAA. Tasoja käytetään verkkosivujen saavutettavuuden mittaamiseen. Jos sivusto täyttää kaikki WCAG -ohjeistuksen mukaiset kriteerit, sivusto on tasoa AAA, mikäli se täyttää vain tietyn osan kriteereistä, se on tasoltaan AA, ja mikäli sivusto ei täytä tarpeeksi kriteereitä ollakseen saavutettava, se on tasoltaan A. Sivustojen tulisi pyrkiä olemaan vähintään AA-tasoisia. (WC3 2019.)

Ohjeistuksen pohjalta on luotu EU:n saavutettavuusdirektiivi, joka koskee kaikkia julkishallinnon, vesi- ja energiahuollon, liikenteen sekä postin verkko- ja mobiilipalveluita. Direktiivin tarkoituksena on edistää tasavertaisuutta ja varmistaa, että jokainen pystyy käyttämään julkisten palveluiden sähköisiä palveluita rajoitteista tai vammoista huolimatta. (Saavutettavuusdirektiivi 2019.)

3 Rakennetun ympäristön esteettömyys

3.1 Majoitustilat

Esteettömyysasetus (13 §) määrittää, että 5% majoitustiloista, tai ainakin vähintään yksi majoitustila, on sovelluttava liikkumis- ja toimintarajoitteiselle henkilölle ja hänen avustajalleen. Huonetilojen on sovelluttavapyörätuolilla ja pyörillä varustetun apuvälineen kanssa liikkumiseen ja kulkureittien tulee olla esteettömiä sisääntulosta, palvelutiskiltä, ruokailutilasta ja muista tiloista, jotka ovat muille käyttäjille avoimia. Mitoitusta ja sijoittamista voi rajoittaa liikunta- ja toimintarajoitteisten ryhmäkoko, sillä he voivat majoittua perheensä tai avustajiensa kanssa. Siksi olisikin hyvä, että huoneesta on helppo yhteys viereiseen huoneeseen. Esteettömässä huoneessa on usein enemmän vapaata tilaa kuin tavallisesti, sillä tilaa tarvitaan muun muassa kalusteiden välissä kulkemiseen ja sängyn viereen, jotta sänkyyn siirtyminen olisi helpompaa. Myös kalusteissa on huomioitava niiden helppokäyttöisyys ja soveltuvuus liikunta- ja toimintarajoitteisille henkilöille. Esimerkiksi sängyn olisi hyvä olla sähköisesti korkeussäädettävä. (Kilpelä ym. 2019, 99.)

Esteettömän huoneen yhteydessä on oltava myös esteetön WC- ja pesutila, jossa on halkaisijaltaan vähintään 1,5 metriä vapaata tilaa liikkua. Kiinteät kalusteet täytyy sijoittaa niin, että niiden käyttö on rajoittuneelle henkilölle mahdollista ja helppokäyttöistä. WC- ja pesutilassa on oltava tukikaiteita ja niiden muokkaa-

minen liikuntarajoitteisen henkilön tarpeiden mukaan on oltava mahdollista. Esimerkiksi seinien on oltava sellaisia, että niihin voidaan lisätä tukikaiteita. (Kilpelä ym. 2019, 100.)

3.2 Valaistus ja värisuunnittelu

Hyvin suunniteltu ja toteutettu valaistus on edellytys näkörajoitteisten ihmisten sujuvaan toimimiseen ja se myös parantaa kaikkien viihtyvyyttä. Ikääntyvien ja näkörajoitteisten silmät eivät sopeudu suuriin valoeroihin yhtä nopeasti, joten valaistuksen tasoerojen tulisi olla mahdollisimman pieniä häikäistymisen ehkäisemiseksi. Valaistuseroa voidaan tasata valaisemalla tuulikaapit, aulat, porttikäytävät ja tunnelit riittävän voimakkaasti. Pihojen ja kulkureittien valaistuksessa voidaan käyttää automaattista valaistuksen säätöä. Sisätilojen häikäisyä voidaan ehkäistä sijoittamalla ikkunat vastakkaisille seinille niin, että ne ovat toisiaan vastassa suorassa kulmassa. Päivänvalon aiheuttamaa häikäisyä voidaan minimoida riittävällä keinovalolla tai sälekaihtimilla, pimennysverhoilla, ritilöillä ja markiiseilla. Valaisimissa on oltavat häikäisyuojat ja valo on kohdennettava epäsuorasti tai jakautettava laajalle pinta-alalle. Valaistuksen suunnittelussa on myös tärkeää huomioida eri katselukulmat, kuten lapset ja pyörätuolia käyttävät asiakkaat. (Kilpelä, Hansio & Hansio 2019, 110–112.)

Väreillä on tärkeä merkitys tilan sekä tunnelman luomisessa, joten on hyvä ottaa huomioon, kuinka valaistus vaikuttaa värien näkemiseen. Puutteellinen valaistus sekä ikääntyminen ja näkemisen rajoitteet, kuten värisokeus, muuttavat värien näkemistä. Värit opastavat ja auttavat hahmottamaan tiloja, kun niitä käytetään harkitusti erilaisten materiaalien ja valaistuksen kanssa. Tummuusaste-eroja käyttämällä saadaan tilojen muodot, rakenteet, kalusteet ja opasteet erottumaan taustasta. Tilojen hahmottamisen helpottamiseksi olisikin tärkeää, että suuret pinnat, kuten seinä ja katot, olisivat vaaleita, jolloin tila vaikuttaa valoisammalta. Lattian olisi hyvä olla tummempi ja karmien sekä listojen kaikkein tummimpia. Kontrastimateriaalipintoja, kuten liukuesteitä, voidaan käyttää portaissa askelmien tasoerojen helpottamiseksi. (Kilpelä ym. 2019, 113–114.)

3.3 Akustiikka

Hyvä akustiikka tekee tilasta kaikkien kannalta miellyttävän, mutta se on erityisen tärkeää kuulorajoitteisille vaivattoman viestinnän kannalta. Akustiikkaan vaikuttavat tilan koko, muoto ja pintamateriaalit sekä kalusteet. Tarpeetonta taustamelua tulisi välttää ja häiritsevää ääntä pitävät laitteet tulisi sijoittaa niin, että ne saadaan eristettyä riittävästi. Tilan äänen laadulla on vaikutusta erityisesti kuulolaitteita käyttävien tai huonokuuloisten asiakkaiden kommunikoinnin kannalta. Kuulolaitte vahvistaa kaikkia ääniä, joten puheen erottaminen kaikuvassa ja meluisassa tilassa voi olla jopa mahdotonta. Äänen heijastus auttaa hahmottamaan esteitä ja etäisyyksiä, joten tilan hyvä akustiikka on tärkeää myös näkörajoitteisille henkilöille, jotka käyttävät kuuloaistia hyödykseen tilan hahmottamisessa ja suunnittamisessa. (Kilpelä ym. 2019, 115–116.)

Erilaisilla äänensiirtojärjestelmillä kuten induktiosilmukalla, infrapunavalolla ja radioaalloilla voidaan helpottaa kuulorajoitteisten kommunikointia. Palvelupisteisiin suositellaan kiinteästi asennettavaa pienoisinduktiosilmukkaa, sillä asennuksen jälkeen ne ovat koko ajan asiakkaan käytettävissä ilman erillistä lupaa eivätkä ne tarvitse huoltotoimenpiteitä. Toiminnallisuuden säännöllinen tarkastus on kuitenkin tarpeellista. (Kilpelä ym. 2019, 116.)

Induktiosilmukka tai muu äänentoistojärjestelmä on merkittävä symbolilla ja kuuluvuuskartalla. Käyttö- ja huolto-ohjeet sijoitetaan henkilökunnan saataville ja henkilökunta perehdytetään järjestelmän käyttöön. Asiakaspalvelutiloihin olisi myös suositeltavaa hankkia kommunikaattori niille asiakkaille, joiden kuulo on heikentynyt, mutta jotka eivät vielä tarvitse kuulolaitetta. Kommunikaattorissa on mikrofoni ja kuulokkeet ja se vahvistaa virkailijan ääntä, jotta asiakkaan on helpompaa saada puheesta selvää. (Kilpelä ym. 2019, 117–118.)

3.4 Pintamateriaalit

Pintamateriaalien harkittu käyttö ja kontrastit helpottavat näkö- ja kuulorajoitteisten henkilöiden tilan hahmottamista ja suunnistamista tilassa. Tiloihin on valittava kestäviä ja helppohoitoisia pintamateriaaleja, joiden on usein oltava myös palamattomia. Pinta- ja rakennusmateriaalit vaikuttavat merkittävästi sisäilman terveellisyyteen, turvallisuuteen ja viihtyvyyteen. Sisäilman laadun puhtaus on tärkeää jokaiselle, mutta toisille heikko sisäilma voi olla tilojen käyttämisen este. Sisäilman laatuun vaikuttavat materiaalien päästöt ja kosteus sekä rakennustöiden pölyttömyys. Pintamateriaalien on myös oltava pölyä keräämättömiä ja helposti puhdistettavia. Kosketusallergiaa aiheuttavien materiaalien, kuten nikkeliä, kumia tai kromia sisältäviä rakenteita tai varusteita, joihin kosketaan, tulee välttää. (Kilpelä ym. 2019, 120–121)

Ikkunat, lasiseinät sekä -ovet, joihin on mahdollista törmätä, on tehtävä turvalasista ja ne on merkittävä niin, että ne ovat helposti havaittavissa. Lasirakenteen tai muun valoa läpäisevän rakenteen rikkoutuminen ei saa aiheuttaa alle jäävän haavoittumisvaaraa. Lasirakenteen on kestävä sille tavanomainen kuormitus, ellei sitä ole suojattu törmäysesteellä. Suuret lasirakenteet, kuten ikkunat, on merkittävä selkeästi kontrastimerkinnöin, jotta se on helppo hahmottaa pinnaksi, eikä aukoksi. Lasiovien alaosa on suojattava potkulevyllä, joka suojaa ovea särkyemiseltä ja helpottaa hahmottamista. Peilit on sijoitettava vähintään 300 millimetrin korkeudelle, ettei niitä ikkunoiden tavoin hahmoteta kulkuaukoiksi. (Kilpelä ym. 2019, 121–122.)

Lattiapinnan tulisi olla kova ja tasainen ja märkänäkin luistamaton. Toisiinsa liittyvien lattiamateriaalien kitkan tulee olla sama liukastumis- ja kompastumisriskin minimoimiseksi. Askelman karhea kontrastiraita voi kuitenkin olla näkörajoitteiselle hyödyllinen, sillä se auttaa hahmottamaan tasoeroja ja toimii liukuesteenä. Irtomattoja tulisi välttää, sillä ne voivat aiheuttaa kompastumisvaaran ja hankaloittaa pyörätuolin ja keppien kanssa liikkuvien henkilöiden liikkumista. Lattia ei myöskään saisi olla liian kiiltävä ja heijastava, ja on tärkeää, että materiaali kestää sen edellyttämiä puhdistusaineita ja ilmankosteuden vaihteluita. (Kilpelä ym. 2019, 122.)

3.5 Opasteet

Opastuksen tulisi olla selkeää ja yhtenäistä niin rakennusten ulkopuolella kuin sinne saavuttaessa. Opasteissa on käytettävä lyhyitä helppolukuisia sanoja. Alkukirjaimet ja lyhyet sanat kirjoitetaan isoilla kirjaimilla ja pitkät sanat ovat helppolukuisia, kun ne on kirjoitettu pienillä kirjaimilla. Tekstit tulee tasata vasemmalle. Kohokirjaimet ja -merkinnät sekä pistekirjoitustekstit helpottavat näkörajoitteisten henkilöiden toimintaa. Opasteissa, joissa on vain numero tai lyhyt teksti, voidaan käyttää kohokirjaimia. Hotelleissa ja muissa suurissa kiinteistöissä huonenumerot tehdään kohonumeroina ja huoneopasteissa voidaan käyttää pistekirjoitusta. Ne on sijoitettava tilaopasteen alareunaan 1,3 - 1,4 millimetrin korkeudelle ja itse kirjainten korkeuden on oltava 15 - 25 millimetriä. Tasoero pinnan kanssa on 1 millimetri. Suositeltuja kirjaisintyyppejä on esimerkiksi Arial, Calibri ja Helvetica Medium. On tärkeää, etteivät kirjaimet sotkeudu toisiinsa, joten kirjainten välistys ei saa olla liian tiivis. Mitä kauempaa luettavia tekstit ovat, sitä suurempia niiden on oltava. (Kilpelä ym. 2019, 123–125.)

Erilaiset tekstit ja kansainväliset kuvasymbolit, kuten pyörätuoli- ja induktiosilmukkasymbolit, auttavat liikunta- ja toimintarajoitteisia henkilöitä opastuksessa. Valaistuksella sekä opasteiden väreillä ja pintamateriaaleilla tuodaan esille opasteiden erottuvuutta. Tekstiä sisältävien opasteiden ohella voidaan käyttää myös ääni- ja valosignaaleja sekä audiovisuaalisia viestintäjärjestelmiä. Valo-opasteissa, kuten hississä, täytyy olla myös symboli kuvaamaan kulkusuuntaa. Valomerkeillä voidaan kertoa laitteiden toiminnan onnistumisesta. Näkörajoitteisia henkilöitä voidaan opastaa äänimajakkan tai sanakartan avulla. Äänimajakka voidaan sijoittaa esimerkiksi hissien yläpuolelle ja ääneksi valitaan jokin miellyttävä ääni, kuten nakutus tai linnunlaulu. (Kilpelä ym. 2019, 126.)

Heikkonäköisten asiakkaiden huomioimiseksi yrityksen nettisivuille, esteettömyysvälilehden alle, kannattaa liittää sanakartta. Se on sanallinen kuvaus tilasta

tai ympäristöstä ja se auttaa näkörajoitteisia henkilöitä tutustumaan ennalta uusiin ympäristöihin ja näin hahmottamaan tilan paremmin perille päästyään. (Kilpelä ym. 2019, 134.)

3.6 Kalusteet

Sisustussuunnittelussa on otettava huomioon myös liikunta- ja toimintarajoitteiset henkilöt. Kalusteiden käytön tulisi olla mahdollista myös heikoilla voimilla ja ne on tehtävä mattapintaisista materiaaleista häikäistymisen ehkäisemiseksi. Materiaalien on myös oltava helposti puhdistettavia ja niiden on oltava allergisille henkilöille sopivia. (Kilpelä ym. 2019, 136.)

Palvelupisteet on sijoitettava niin, että niihin pääsy on esteetöntä. Tummuuskontrastin avulla tiski erottuu muusta ympäristöstä ja helpottaa näin näkörajoitteisten henkilöiden asiointia. Palvelupiste sekä palveluhenkilön kasvot tulee valaista hyvin, jotta kuulorajoitteiset henkilöt voivat lukea huuilta eikä näköyhteyttä tule estää esimerkiksi häikäisevällä ja heijastavalla lasilla. Lasi rajoittaa myös kuuluvuutta ja kuulorajoitteisten henkilöiden kommunikointia. Palvelupisteen ympäristön tulee olla meluton ja mahdollisia häiritseviä meluja voidaan ehkäistä vaimentavilla seinäkkeillä tai verhouksella, joka asennetaan palvelupisteen kattoon. Palvelutiski on tärkeää mitoittaa siten, että siinä voi asioida myös pyörätuolilla ja istuen ja tiskin etuseinämällä tulisi olla keppiteline asiakkaiden kävelykeppejä varten sekä koukku laukkua varten. (Kilpelä ym. 2019, 136–138.)

Pöytien mitoituksen tärkeys korostuu erityisesti aamiaistilassa, missä on mahdollisesti samaan aikaan paljon ihmisiä. On tärkeää, että apuvälineellä liikkuvat henkilöt pääsevät liikkumaan ja ruokailemaan tiloissa vaivattomasti. Pöytien on oltava riittävän tukevia, jotta ne kestävät reunaan nojaamisen. Pöydän polvitilan korkeudeksi riittää 670 millimetriä ja syvyydeksi 600 millimetriä. Polvitilan leveyden on oltava vähintään 800 millimetriä ja sopiva pöydän korkeus on 750 - 800 millimetriä. Jotta pyörätuolia käyttävän henkilön takaa mahtuu kävelemään, on sen taakse varattava tilaa vähintään 1,3 metriä ja tarjottimen kanssa 1,4 metriä.

Jotta pyörätuolissa istuvan henkilön pääsee ohittamaan pyörätuolilla, täytyy tilan olla vähintään 1,5 metriä pöydästä mitattuna. (Kilpelä ym. 2019, 139–140.)

Kiinteät varusteet, kuten painikkeet, kahvat, hanat ja kytkimet, tulee sijoittaa sellaiselle korkeudelle, jotta pyörätuoliakin käyttävät henkilöt ylettyvät niihin. Niiden on myös oltava helppokäyttöisiä ja turvallisia sekä erotuttava selkeästi ympäröivästä pinnasta. Hälytyspainikkeissa, joista saadaan äänikuittaus, että hälytys on mennyt perille, tulisi myös olla merkkivalo kuulorajoitteisia henkilöitä varten. (Kilpelä ym. 2019, 141.)

4 Työn tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli auttaa huoneistohotelli Lietsua suunnittelemaan nettisivuille osio, johon on koottu huoneistohotellin esteettömyys- ja saavutettavuustiedot. Tehtävänä oli selvittää, mitä tietoja osiossa tulisi olla, ja kuinka niistä voitaisiin parhaiten viestiä asiakkaille, jotta oikea tieto tavoittaa oikeat asiakkaat. Esteettömyysoosio on tärkeä osa nettisivuja, sillä se auttaa potentiaalisia asiakkaita löytämään yrityksen sivuilta tarvitsemansa tiedon, jolloin he pystyvät itsenäisesti arvioimaan, vastaako kohde heidän tarpeitaan.

Tulosten pohjalta laadittiin ehdotus nettisivujen esteettömyysoosiosta, joka esitellään toimeksiantajille. Sivun luomiseen käytettiin maksutonta Webnode-työkalua. Ehdotuksen tarkoituksena oli antaa toimeksiantajille konkreettisia ratkaisuja esteettömyysoosion luomiseen, erityisesti jäsentelyn, tekstin sisällön sekä kuvien ja symbolien osalta.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli myös selvittää, kuinka esteettömyys toteutuu ennalta valituissa Joensuussa sijaitsevissa palveluissa ja kohteissa. Kohteista kerätyistä esteettömyystiedoista koottiin taulukot, jotka tulevat osaksi Lietsun henkilökunnan perehdytyskansiota. Taulukot auttavat henkilökuntaa arvioimaan, ovatko taulukossa esitetyt kohteet esteettömiä, mikäli asiakas pyytää suosituksia tai lisätietoja kohteesta.

5 Opinnäytetyön toteutus

5.1 Opinnäytetyön toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii huoneistohotelli Lietsu, joka avautuu Joensuuun keskustaan joulukuussa 2019. Huoneistohotelli rakennetaan vanhaan Postitaloon, mikä luo rajoitteita esteettömyyden täydelliseen toteuttamiseen rakennuksessa. Hotelli tarjoaa majoituksen lisäksi laadukkaita matkailupalveluja yhteistyössä muiden paikallisten yrittäjien kanssa. Huoneistohotellin teemana on Karjalainen vieraanvaraisuus, joka on huomioitu sisutuksessa, asiakaspalvelussa sekä matkailupalveluissa. Jokaisessa huoneistossa on keittiö kodinkoneineen sekä pyykinpesukone, joten Lietsussa on mahdollisuus myös pidempiaikaiseen yöpymiseen. (Saastamoinen & Puhakka-Tarvainen 2019; Lietsu 2019.)

Hotellissa tulee olemaan yhteensä 31 huoneistoa, joista kaksi ovat esteettömiä. Esteettömyys on huomioitu kalustuksessa ja huoneiden tilavuudessa. Kylpyhuoneessa on esimerkiksi tukikaiteita liikkumisen tukena sekä tarpeeksi vapaata tilaa pyörätuolilla liikkumiseen. Keittiön kaapistot ja laitteet on alennettu, jotta niihin on mahdollista ylettyä myös pyörätuolista käsin. Huoneistot on rakennettu myös osittain toistensa peilikuviksi. Esimerkiksi toisessa huoneistossa WC-istuimelle nousee oikealta puolelta ja toisessa vasemmalta. Toinen huoneistoista sopii allergikoille ja toisessa on mahdollista majoittua opaskoiran kanssa. Tämä antaa asiakkaalle vapauden valita juuri sellainen huone, joka sopii hänen tarpeisiinsa parhaiten. (Saastamoinen & Puhakka-Tarvainen 2019; Lietsu 2019.)

5.2 Opinnäytetyön eteneminen

Opinnäytetyö aloitettiin perehtymällä työn kannalta oleelliseen teoriaan. Kirjallisuudesta ja sähköisistä lähteistä etsittiin tietoa fyysisen ympäristön esteettömyy-

destä sekä verkkosivujen saavutettavuudesta. Verkkosivuille tulevat esteettömyystiedot perustuvat huoneistohotellin fyysisiin ominaisuuksiin, kuten hissien esteettömyyteen ja huoneiden tilaratkaisuihin, joten oli tärkeää selvittää, mitä esteettömyydellä ensinnäkin tarkoitetaan. Tämän jälkeen oli mahdollista arvioida, kuinka esteettömyys toteutuu Lietsussa ja millaisia rajoitteita kohteessa on. Seuraava vaihe olikin hotellin esteettömyyskartoitus, joka suoritettiin Skypen välityksellä toimeksiantajien kanssa. Heille lähetettiin lista asioista, jotka heidän tuli selvittää ja myöhemmin tulokset käytiin läpi yhdessä.

Kun hotellin rajoitteet ja esteettömyystiedot olivat selvillä, oli aika etsiä tietoa saavutettavuudesta sähköisten lähteiden sekä haastatteluiden avulla. Toimeksiantajat ehdottivat opinnäytetyön alkuvaiheessa ryhmähaastattelua, joka koostuisi kokemusasiantuntijoista. Ryhmähaastattelun lisäksi opinnäytetyötä varten haastateltiin esteettömyyteen ja saavutettavuuteen erikoistuneita asiantuntijoita. Haastatteluiden jälkeen oli aika aloittaa taulukoiden työstäminen. Kun kaikki aineisto oli kerätty, siirryttiin kokoamaan opinnäytetyötä ja saatujen tulosten pohjalta luotiin ehdotus esteettömyysosioista, joka esiteltiin toimeksiantajille. Seuraavissa kappaleen osioissa kerrotaan lisää tiedonlähteinä käytetyistä haastattelumuodoista sekä havainnoinnista.

5.3 Ryhmähaastattelu

Fokusryhmähaastattelulla tarkoitetaan haastattelua, joka toteutetaan ennalta valikoidussa ryhmässä. Haastattelijan tehtävänä on ylläpitää keskustelua ennalta suunnitellun kysymysrunгон pohjalta, mutta haastattelijalla ei osallistua itse keskusteluun. Fokusryhmähaastattelun vahvuuksia on, että se tuottaa monipuolisen ja rikkaan tutkimusaineiston. Haastattelu tallennetaan ääninauhurilla tai videoidaan, jonka jälkeen se litteroidaan. Aineisto analysoidaan kuten muukin laadullinen aineisto. Haastattelusta saadut tulokset esitetään teema-alueina tai teoreettisena mallina sekä suorina lainauksina. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1507)

Ryhmähaastattelun avulla haluttiin kuulla haastateltavien omakohtaisia kokemuksia majoituksen valintaan vaikuttavista asioista, tärkeistä esteettömyystiedoista ja kuvista yrityksen nettisivuilla sekä aiemmista majoituskokemuksista. Kokemusasiantuntijahaastattelun toivottiin antavan sellaista tietoa, jota ei välttämättä tule ajatelleeksi, ellei ole itse kokenut tilanteita, joissa haastateltavat ovat olleet.

Ryhmähaastatteluun osallistui viisi kokemusasiantuntijaa, joilla oli eritasoisia rajoitteita ja haasteita, jotka hankaloittavat liikkumista ja toimimista. Näkörajoitteisia henkilöitä oli kolme, joista yksi kertoi olevansa syntymästään saakka sokea. Toinen henkilö menetti näkökykynsä melkein kokonaan vasta vanhemmalla iällä ja kolmas näkörajoitteinen haastateltava kertoi olevansa synnynnäisesti vaikeasti heikkonäköinen. Kuulorajoitteinen haastateltava käytti kuulemiseen apuvälineitä ja liikuntarajoitteinen henkilö kertoi sairastavansa vakavaa lihastautia, jonka takia hän käyttää liikkueessaan sähköpyörätuolia. Haastatteluun osallistui myös henkilö, jolla oli pieniä lapsia ja näin ollen kokemusta lastenrattaiden kanssa liikkumisen haasteista.

Lapsiperheen edustajaa pyydettiin haastatteluun toimeksiantajan toimesta ja muut haastateltavat tavoitettiin ottamalla yhteyttä Joensuussa ja Itä-Suomessa toimiviin liittoihin ja yhdistyksiin. Yhteydenoton yhteydessä haastateltaville esiteltiin opinnäytetyön aihe, haastattelun tarkoitus sekä kysymysrunko. Ryhmähaastattelu pidettiin yhdessä toimeksiantajien kanssa ja he sopivatkin haastatteluajan, varasivat tilan haastattelulle Joensuun Ortodoksisesta kulttuurikeskuksesta sekä järjestivät tilaisuuteen kahvituksen. Toimeksiantajat olivat myös mukana haastattelutilanteessa, jossa he esittivät lisäkysymyksiä tarpeen vaatiessa. Haastattelun kysymysrunko löytyy liitteistä (liite 2).

Haastattelun aikana tehtiin muistiinpanoja ja haastattelu nauhoitettiin myöhempäälle litterointia varten ääninauhurilla. Äänitallenne tuhotaan opinnäytetyön valmistuttua. Haastateltavia pyydettiin allekirjoittamaan suostumuslomake, joka antaa haastattelijalle luvan nauhoittaa heitä ja käyttää haastattelussa kerättyä materiaalia opinnäytetyössä. Lomakkeessa kerrottiin myös haastattelun tarkoitus sekä haastateltavien henkilösuoja ja oikeudet. Suostumuslomake löytyy liitteistä

(liite 3). Haastattelun jälkeen aineisto litteroitiin. Keskustelussa tuli esille paljon Lietsun esteettömyyteen liittyviä asioita, jotka ovat tärkeitä toimeksiantajille, mutta eivät opinnäytetyön kannalta, joten keskustelusta poimittiin vain keskeisimmät ja kysymysten kannalta oleelliset vastaukset.

5.4 Asiantuntijahaastattelu

Asiantuntijahaastattelussa haastateltiin kahta asiantuntijaa, joista toinen on erikoistunut saavutettavaan sähköiseen viestintään ja toinen esteettömyyteen. Pyyntö haastatteluun lähetettiin molemmille asiantuntijoille sähköpostin välityksellä ja viestiin liitettiin myös haastattelun kysymysrunko, jolloin heidän oli mahdollista tutustua kysymyksiin etukäteen. Sähköpostissa esiteltiin myös opinnäytetyön aihe, haastattelun tarkoitus ja jatkotoimenpiteet. Haastattelut suoritettiin puhelimitse sekä sähköpostin välityksellä. Haastattelukysymysten avulla haluttiin ensisijaisesti selvittää, mitä kannattaa ottaa huomioon nettisivujen suunnittelussa, mitkä yrityksen esteettömyystiedot olisi tärkeää mainita yrityksen nettisivuilla, ja kuinka niistä tulisi viestiä. Kysymysrunko löytyy liitteistä (liite 4).

Puhelinhaastattelussa käytettiin teemahaastattelua, jossa ennalta suunnitellut kysymykset toimivat suuntaa antavina ja tarvittaessa haastateltavalle esitettiin lisäkysymyksiä. Sähköpostihaastattelussa haastateltavalle lähetettiin joukko kysymyksiä, joihin vastattuaan hän lähetti sähköpostin takaisin haastattelijalle. Haastateltava pyysi ottamaan häneen yhteyttä puhelimen välityksellä, mikäli vastauksissa oli jotakin epäselvää, mutta vastaukset koettiin selkeiksi ja täydentäviksi, joten puhelinhaastattelu ei ollut tarpeellinen. Kun haastattelut oli suoritettu, puhelinhaastattelun aikana kerättyjä muistiinpanoja verrattiin sähköpostihaastattelusta saatuihin tuloksiin ja ne liitettiin osaksi opinnäytetyötä.

5.5 Havainnointi

Opinnäytetyössä selvitettiin Joensuussa sijaitsevien palveluiden ja kulttuurikohteiden soveltuvuutta liikuntarajoitteisille, erityisesti pyörätuolin ja lastenrattaiden

kanssa liikkuville henkilöille. Tiedonlähteinä käytettiin sähköisiä lähteitä, yritysten nettisivuja, Culture Open -hankkeen saavutettavuusraporttia, sekä kohteiden havainnointia paikan päällä. Mikäli esteettömyystietoja ei löytynyt, yritykselle lähetettiin sähköpostia, jossa pyydettiin antamaan lisätietoja kohteen esteettömyydestä. Havainnointikohteita olivat Rautatieasema, Ilosaari, Sokos, Iso Myy ja Taitokortteli. Coffee Housen ja Rosson esteettömyystiedot selvitettiin lähettämällä yrityksille sähköpostia ja loput tiedot löytyivät yritysten nettisivuilta tai muista sähköisistä lähteistä.

Kulttuuri- ja vapaa-ajan kohteiden taulukossa tarkastellaan kohteisiin pääsyä sekä kohteessa liikkumista ja toimimista liikuntarajoitteisten näkökulmasta. Ensimmäisenä taulukossa on esteettömät autopaikat. Esteettömät autopaikat ja saattoliikenteen pysähtymisalueet ovat tärkeitä, sillä ne mahdollistavat, että kävijät voivat pysäköidä lähelle sisäänkäyntiä ja takaavat sen, että esimerkiksi pyörätuolin kanssa liikkuvalla henkilöllä on tarpeeksi tilaa autosta poistumiseen. Seuraavaksi tarkastellaan kohteen sisäänkäyntiä. Esteetön sisäänkäynti on välttämätön, sillä jos kohteeseen johtaa portaat tai ovi on todella kapea tai painava, esimerkiksi sähköpyörätuolin kanssa liikkuvien henkilöiden voi olla todella hankalaa, jopa mahdotonta, päästä sisälle kohteeseen.

Taulukoissa otettiin tarkastelun kohteeksi myös kohteessa liikkuminen sekä hissien ja WC-tilojen esteettömyys, sillä esteetön liikkuminen tiloissa ja eri kerrosten välillä on edellytys liikuntarajoitteisille henkilöille. Erilaisia esteitä voivat olla esimerkiksi portaalliset tasoerot, joissa ei ole luiskaa, liian ahtaat hissit tai WC-tilat, jotka eivät sovellu liikuntarajoitteisille henkilöille esimerkiksi tilan ahtauden tai tukikaiteiden puuttumisen vuoksi.

Taulukossa, johon on koottu kahvila- ja ravintolapalveluita, kiinnitettiin huomiota sisäänkäynnin, istuinpaikkojen ja WC-tilojen sekä pysäköinnin esteettömyyteen. Istuinpaikkojen esteettömyydellä tarkoitetaan istuinpaikkojen soveltuvuutta pyörätuolia käyttävälle henkilölle. Esimerkiksi, pöydän tulee olla sopivan korkea ja istuinten siirrettävissä, jotta pyörätuolin kanssa liikkuva henkilö pääsee asettumaan pöydän ääreen sujuvasti.

Taulukoiden kohteet valittiin toimeksiantajien toiveiden perusteella. Kerätyt esteettömyystiedot koottiin taulukoihin, jotka tulevat osaksi huoneistohotelli Lietsun henkilökunnan perehdytyskansiota. Taulukot löytyvät liitteistä 4 ja 5.

6 Ryhmähaastattelun tulokset

6.1 Majoituksen valintaan vaikuttavat asiat

Ensimmäisenä haastateltavilta kysyttiin, millaiset asiat vaikuttavat majoituskohteen valintaan. Pienten lasten kanssa matkustaessa majoituksen valinnassa korostuivat esteetön ja toimiva sijainti, meluton ympäristö, lastenrattaiden kanssa liikkumisen helppous, huoneen varustus sekä leveä sänky.

Liikuntarajoitteisen henkilön majoituksen valinnassa tärkeintä oli liikkumisen helppous huoneistossa. Huoneen on oltava tilava, ovien tarpeeksi leveät ja kynnykset matalat, jotta niistä pääsee kulkemaan myös apuvälineiden kanssa ja sängyn tulisi olla korkeussäädettävä. Myös kylpyhuoneen tulee olla esteetön ja soveltua sähköpyörätuolin kanssa liikkumiseen. Majoituksen valinnassa korostuu myös verkkosivuston käytettävyys. Sivustoa täytyy olla mahdollista käyttää pelkällä näppäimistöllä, sillä muutoin haastateltavan ei ole mahdollista varata haluaansa majoitusta.

Täysin sokea haastateltava kertoi olevansa majoituksen suhteen melko joustava, kun hän matkustaa avustajan kanssa, mutta ilman avustajaa matkustaessa, majoituksen valintaan vaikuttavat kohteen mukavuus, hintataso ja muiden ihmisten kokemukset. Käytettävyyden kannalta on oleellista, että nettisivut ovat selkeät ja soveltuvat näkövammaisille henkilöille ja toimivat erilaisilla laitteilla ja apuvälineillä. Kuulorajoitteisen haastateltavan majoituksen valinnassa korostuvat hinta sekä kohteen tutuus. Hän valitsee mieluummin tutun kohteen, sillä kohde on jo koettu toimivaksi ja sisäänkirjautuminen on helpompaa, kun hänen tietonsa löytyvät jo tietokoneelta.

6.2 Yrityksen nettisivuilta löytyvät tiedot ja kuvat

Seuraavaksi haastateltavilta kysyttiin, mitkä esteettömyystiedot ovat tärkeitä yrityksen nettisivuilla. Lapsiperheen edustaja kokee tärkeäksi, että yrityksen nettisivuilla kerrotaisiin majoituksen turvallisuudesta ja soveltuvuudesta lapsiperheille sekä selkeä maininta lisävuodemahdollisuuksista. Monet haastateltavat toivoivat kuvia esteettömästä huoneesta sekä huoneen yhteydessä olevasta kylpyhuoneesta. Kuvia toivottiin myös aamiaistilasta, julkisista tiloista, hisseistä sekä rakennuksen julkisivusta.

Näkörajoitteinen haastateltava mainitsi, että, mikäli kohteen yleisissä tiloissa on käytetty pistekirjoitusta, nettisivuilla olisi hyvä mainita niiden sisältö ja sijainti, sillä näkörajoitteisilla henkilöillä voi olla hankaluuksia paikantaa ne paikan päällä. Hän myös lisäsi, että tietöillä sekä liikenteen poikkeusoloilla voi olla merkittävä vaikutus asiakkaisiin, joten niistä olisi tärkeää viestiä yrityksen nettisivuilla. Sivuilla kannattaisi esimerkiksi kertoa mistä tietyöstä on kyse, vaihtoehtoisesta sisäänkäynnistä sekä poikkeustilan kestosta.

Sokea haastateltava toivoi, että nettisivuilla ilmoitettaisiin, ovatko lemmikit sallittuja majoituskohteessa. Hän myös lisäsi, että mikäli majoituskohteessa on aamiaismenu, sen voisi lisätä yrityksen nettisivuille, sillä se auttaa näkörajoitteisia henkilöitä tutustumaan ruokalistaan etukäteen. Olisi myös hienoa, jos pistekirjoituksella kirjoitetut menut saataisiin hotellihuoneeseen.

Kuulorajoitteinen haastateltava koki tärkeäksi, että nettisivuilla olisi maininta mahdollisista lainattavista apuvälineistä, jotta asiakas voi halutessaan pyytää niitä vastaanotosta sekä huoneiden erityisominaisuuksista, kuten valosignaalein toimivista hälytyksistä ja ovikelloista. Hän myös toivoi, että sisään- ja uloskirjautuminen voitaisiin suorittaa nettisivujen kautta.

Liikuntarajoitteinen haastateltava koki tärkeäksi, että hän voi tarvittaessa ottaa yhteyttä kohteeseen ja pyytää lisätietoja, joten yrityksen nettisivujen tulisi sisältää

hotellin yhteystiedot. Hänelle oli myös tärkeää, että nettisivuilla mainittaisiin huoneiden tilatiedot, jotta hän pystyy itsenäisesti arvioimaan vastaako huone hänen tarpeitaan.

6.3 Aikaisemmat majoituskokemukset ja asiakaspalvelu

Haastateltavia pyydettiin kuvailemaan mieluisimpia majoituskokemuksiaan. Sokea haastateltava kertoi kokemuksestaan, jossa henkilökunta tuli hakemaan häntä ja hänen ystäväänsä aamupalalle ja auttoi aamupalan kanssa. Asiakaspalvelija esimerkiksi kertoi tarjolla olevista ruoista ja kantoi tarjottimen pöytään. Haastateltavalle jäi kokemuksesta positiivinen muisto ja hän toivoikin, että näin toimittaisiin useammassakin majoituskohteessa.

Seuraavaksi haastateltavia pyydettiin kuvailemaan epämieluisimpia kokemuksiaan majoituskohteessa ja kertomaan, millä keinoin asiakaspalvelija olisi voinut korjata tilanteen tehden kokemuksesta positiivisen. Liikuntarajoitteinen haastateltava kuvaili kokemusta, jossa heidän saapuessaan paikan päälle olikin käynyt ilmi, että huone ei ollutkaan esteetön, joten heille tarjottiin samalla hinnalla esteetön huone toisesta hotellista. Hotelli antoi heille myös illalliskortit. Hän koki, että vaikka hotelli oli tehnyt suuren virheen, se oli toiminut tilanteessa mallikkaasti tarjoamalla huonetta toisesta hotellista ja haastateltavalle ja hänen ystävälleen jäi kokemuksesta hyvä mieli.

Kuulorajoitteinen haastateltava kertoi epämieluisasta kokemuksestaan, jossa hän oli varannut käytäväpaikan lentokoneesta, mutta hänelle oli pyynnöstä huolimatta annettu paikka ikkunan vierestä. Kohdattuaan asiakaspalvelijan, haastateltava koki hänen käytöksensä välinpitämättömäksi. Haastateltavan mukaan epämieluisa kokemus olisi voitu välttää yksinkertaisesti pyytämällä anteeksi ja pahoittelemalla tilannetta.

Lopuksi haastateltavia pyydettiin kertomaan, kuinka asiakaspalvelija voisi ottaa asiakkaat parhaiten huomioon. Liikuntarajoitteinen haastateltava koki, että asiakaspalvelija voi ottaa asiakkaan huomioon ihan vain kysymällä, kuinka hän voi

auttaa ja mitä hänen tulisi ottaa huomioon palvellessaan häntä. Hän myös muistuttaa, että tilannetaju on todella tärkeää. Kuulorajoitteinen haastateltava lisäsi, että on todella loukkaavaa, mikäli asiakaspalvelijat puhuvat avustajalle avustettavan sijaan, ellei asia koske vain avustajaa. Asiakaspalvelijan tulisi myös hymyillä, katsoa silmiin ja kohdella kaikkia samalla tavalla, sekä osata pahoitella tilannetta virheen sattuessa.

7 Asiantuntijahaastattelun tulokset

7.1 Nettisivujen suunnittelussa huomioitavat asiat

Asiantuntijoita kysyttiin, mitä asioita yritysten tulisi ottaa huomioon suunnitellessaan nettisivujen esteettömyysoasiota. Molemmissa haastatteluissa yksityisiä yrityksiä kehoitettiin tutustumaan EU:n saavutettavuusdirektiiviin. Saavutettavuusasiantuntijan mielestä ne ovat hyvä lähtökohta, jolla varmistetaan verkkopalvelun tekninen saavutettavuus. Hän myös lisäsi, että kielelliset haasteet, kehitysvammat ja erilaiset neurologiset sairaudet vaikuttavat ihmisten kykyyn käyttää palveluja ja tulkita tietoa ja pahimmassa tapauksessa verkkosivujen sisältö voi aiheuttaa käyttäjälle sairauskohtauksen. Tämän takia sivuston saavutettavuus täytyy ottaa huomioon. Asiantuntijoiden mukaan netissä on paljon palveluita, joiden avulla voidaan testata sivustojen saavutettavuutta. Esimerkiksi WCAG 2.1 sivustolta löytyy easy-check lista, jota yritykset voivat halutessaan hyödyntää. Saavutettavuusasiantuntija muistuttaa, että esteettömyyskartoitus on ilmainen, kun sen tekee itse, mutta sen voi myös teettää asiantuntijoilla.

Molemmat haastateltavat kehottivat yksityisiä yrityksiä lisäämään sivuston alalaitaan saavutettavuusselosteen. Saavutettavuusselosteessa kerrotaan sivuston saavutettavuuden tasosta WCAG 2.1. ohjeistuksen mukaisesti. Jos saavutettavuus ei toteudu täysin, on kerrottava mitkä asiat eivät toteudu, ja ilmoitettava aikataulu niiden korjaamiseksi. Mikäli yrityksellä tai palvelulla ei ole aikomusta korjata puutteita, heidän on annettava perustelut toiminnalleen.

Esteettömyysasiantuntijan mukaan selosteessa tulisi myös kertoa, onko sivun saavutettavuutta testattu ja käyttäjälle tulisi antaa mahdollisuus palautteen antamiseen palvelun toimivuudesta. Asiantuntijan antoi seuraavan esimerkin saavutettavuusselosteesta: ”Verkkosivuston saavutettavuus on huomioitu WCAG 2.1 -saavutettavuusohjeiden A/AA-tason mukaisesti. Sivustoa testaamassa on ollut eri tavoin toimimisesteisiä henkilöitä. Parantaaksemme sivuston saavutettavuutta otamme vastaan palautetta, kysymyksiä ja parannusehdotuksia: (linkki palautteen antamiseen).”

Esteettömyysasiantuntija luetteli lisäksi erilaisia keinoja parantaa sivuston käytettävyyttä:

- Sivustolla tulee olla sopiva määrä tekstiä
- Kirjasimen koon tulisi olla tarpeeksi suuri, mieluiten enemmän kuin 12 pt
- Sivuston eri osiot tulisi jaotella selkeästi
- Kielen tulisi olla selkeää, mutta sen ei välttämättä tarvitse olla selkokieltä.
- Tekstin on myös luotava tarvittava tummuuskontrasti taustan kanssa, esimerkiksi tummansininen teksti valkealla taustalla tai valkea teksti tummansinisellä taustalla on toimiva ratkaisu. Myös violetti ja tummanpunainen ovat sopivia värejä. Kirkasta oranssia voidaan käyttää huomiovärinä, mutta on muistettava, että joitakin keltaisen ja vihreän sävyjä on vältettävä, sillä ne eivät erotu näkörajoitteisille henkilöille.
- Klikattavat toiminnot tulee erottaa linkeiksi käyttämällä huomiovärejä ja alleviivauksia.
- Linkkien sekä muiden klikattavien toimintojen, kuten tiedostojen ja lomakkeiden, on avauduttava uudelle välisivulle.
- Ladattavien tiedostojen yhteydessä tulee kertoa selvästi, mikä tiedosto on kyseessä, sekä tiedostotyyppi ja tiedoston koko.
- Jokaisen verkkosivun alisivuston ylä- ja alalaidassa tulisi olla linkki tai symboli, jota painamalla voi palata takaisin sivuston pääsivulle
- Sivustoa tulisi pystyä käyttämään tarvittaessa pelkällä näppäimistöllä.
- Jos sivustolla on hakutoiminto, sen tulisi olla mahdollisimman helppokäyttöinen ja hakutulokset tulisi listata selkeästi.
- Jos sivustolla on käytetty videoita, ne eivät saa lähteä pyörimään automaattisesti ja niissä tulisi olla pysäytyspainike sekä tekstitys.

Esteettömyysasiantuntijan edellä mainitsemia asioita käsitellään laajemmin WCAG 2.1-ohjeistuksessa. Hän on poiminut ohjeistuksesta kaikkein oleellisimmat kohdat, jotka yrityksen tulisi vähintään ottaa huomioon, jos heillä ei ole mahdollisuutta huomioida ihan kaikkea WCAG 2.1-ohjeistuksessa mainittuja asioita.

7.2 Tarvittavat saavutettavuustiedot ja kuvat

Seuraavaksi asiantuntijoilta kysyttiin, mitkä esteettömyystiedot olisi tärkeä mainita yrityksen nettisivuilla. Esteettömyysasiantuntijan mukaan osiossa olisi hyvä kertoa ainakin sisäänkäynnin, aulatilojen, WC-tilojen ja huoneiden esteettömyystiedot. Sivustolla tulisi myös mainita, onko kohteessa induktiosilmukkaa ja ovatko opas- ja avustajakoirat tervetulleita. Puutteista on tärkeää viestiä yrityksen verkkosivuston esteettömyysosiossa. Esteettömyysasiantuntija ehdottaa, että hotelli kertoo ottaneensa joitakin esteettömyysaspektejahuomioon, mutta kaikki tilat eivät ole esteettömiä. Tämän jälkeen rajoitteita kannattaa avata hieman lisää.

Molemmissa haastatteluissa painotettiin kuvien tärkeyttä viestinnän tukena. Asiantuntijoiden mukaan sivustolla käytettyjen kuvien tulisi olla havainnollistavia ja niiden yhteydessä tulisi käyttää selkeitä tekstivastineita. Saavutettavuusasiantuntija muistutti lisäksi, että tekstivastikkeen tulisi olla enimmillään 25 merkkiä pitkä ja kertoa lyhyesti mitä kuvassa on, sillä sitä ei ole mahdollista pysäyttää. Olenainen tieto tulisi olla vasta leipätekstissä. Tekstivastikkeeseen voi esimerkiksi kirjoittaa mitä kuvassa on ja vasta leipätekstissä avata enemmän huoneen ominaisuuksia. Esteettömyysasiantuntija ehdotti, että esteettömyysosiossa voisi olla kuvia hotellihuoneista ja varsinkin esteettöminä tarjottavien huoneiden tilaratkaisuista. Jos WC-tilat ovat esteettömiä, myös niistä on hyvä olla kuvia, jotta esimerkiksi sähköpyörätuolia käyttävä henkilö voi arvioida, kuinka paljon hänellä on tilaa liikkumiseen. Kuvien lisäksi esteettömyystietoja on hyvä havainnollistaa symboleilla, joita löytyy useista kuvapankeista. Esteettömyysasiantuntija lisäsi, että erityisesti induktiosilmukan symboli kannattaa lisätä asiaankuuluvaan paikkaan.

8 Havainnoinnin tulokset

Taulukkoon 2 on koottu Joensuussa sijaitsevien kulttuuri- ja vapaa-ajankohteiden esteettömyystiedot. Opinnäytetyön raporttiosuudessa on kerrottu huomioon otettavia lisätietoja kohteesta. Taulukossa 3 on Joensuussa toimivia ravintoloita ja kahviloita, jotka soveltuvat pyörätuolin käyttäjille. Toimeksiantajille luovutettavat taulukot (Liite 5 & Liite 6) löytyvät liitteistä.

Taulukko 2. Joensuussa toimivien kulttuuri- ja vapaa-ajan kohteiden esteettömyys.

	Esteettömät autopaikat	Esteetön sisäänkäynti	Esteetön liikkuminen	Kohteessa on hissi	Kohteessa on Esteetön WC
Botania	x	x	x		x
Carelicum		x	x	x	x
Ilosaari	x	x	x	x	x
Iso Myy		x	x	x	x
Joensuun lentokenttä	x	x	x		x
Joensuun rautatieasema	x	x	x		x
Kaupungintalo	x	x	x	x	x
Sokos	x	x	x	x	x
S-market Rantakatu		x	x	x	
Taidemuseo Hilma		x	x	x	x
Taidemuseo Onni			x	x	x
Taitokortteli		x	x		x

Taulukko 3. Joensuussa toimivien ravintoloiden ja kahviloiden esteettömyys.

	Esteetön sisäänkäynti	Esteettömiä istuinpaikkoja	Esteetön WC	Esteettömät autopaikat
Amarillo	x	x		x
Coffee House	x	x		x
Kerubi	x	x	x	x
Kielo	x	x		
Local Bistro	x	x		
Ravintola Kreeta	x	x		x
Ravintola Sulo	x	x		x
Robert's Coffee	x	x		
Rosso	x	x	x	x
Teatteriravintola	x	x		x

Joensuun rautatieasema on tällä hetkellä remontissa ja esteettömyys voi tulla muuttumaan tulevaisuudessa. Tällä hetkellä asemalla on vammaispysäköinti- paikkoja mahdollisuuksien mukaan. Autopaikat sijaitsevat asemarakennusten läheisyydessä. Asemarakennukseen pääsy on esteetöntä liuskaa pitkin. Esteetön

WC sijaitsee asemarakennuksessa. Asemalla on saatavilla avustuspalvelua ja avustuspiste sijaitsee aseman pohjoispäässä aikataulunäyttöjen läheisyydessä. Palvelu täytyy varata etukäteen, vähintään 36 tuntia ennen matkalle lähtöä. (VR-Yhtymä Oy 2019.)

Joensuun lentoasemalla on maksuton vammaispysäköinti ja asema tarjoaa vammaisten ja liikuntarajoitteisten avustuspalveluita. Palvelu on maksuton ja se täytyy varata matkatoimistolta tai lentoyhtiöltä varauksen yhteydessä viimeistään 48 tuntia ennen lähtöä. Kuljetus Joensuun lentoasemalta Joensuun keskustaan tai kuljetus kentälle täytyy varata etukäteen. (Finavia 2019.) Airport taxi1 tarjoaa kuljetuspalveluja myös liikuntarajoitteisille henkilöille. Hintaan lisätään 15,70€ avustamislisä, jos asiakas tarvitsee avustamista tai kuljetukseen tarvitaan esteettömyyttä tukeva auto. (Taksi Ykköset 2019.)

Kaupungintalolla on esteetön sisäänkäynti Rantakadun puolella, minne voi pysähtyä jättämään saattoliikennettä. Vammaispysäköintipaikat sijaitsevat kaupungintalon vastapäätä, tien toisella puolella. Kohteessa on hissi, mutta se on todella ahdas pyörätuolia käyttävälle henkilölle. (Karhapää 2019, 13–15.)

Carelicumin sisäänkäynnin läheisyydessä on pysähtymispaikka saattoliikenteelle, mutta kohteessa ei ole vammaispysäköintiä. Lähimmät vammaispysäköintipaikat sijaitsevat 50 metrin päässä sisäänkäynnistä. Liikkuminen kohteessa on esteetöntä, mutta narikkahuoneen naulakot on sijoitettu niin korkealle, että esimerkiksi pyörätuolia käyttävän henkilön olisi hankalaa ylettyä niihin. Myös asiakaspalvelutiski on liian korkea, joten pyörätuolia käyttävillä henkilöillä voi olla hankaluuksia asioida tiskillä vaivattomasti. Tilassa on esteetön WC, mutta se on todettu hyvin ahtaaksi pyörätuolia käyttävälle henkilölle, ja pesuallas sekä monet varusteet on sijoitettu liian korkealle. Taidemuseo Hilma sijaitsee Carelicum-rakennuksen 2. kerroksessa, jonne on pääsy hissillä. Hissi on kooltaan melko pieni, joten sähköpyörätuolia käyttävällä henkilöllä voisi olla hankaluuksia mahtua hissiin. (Karhapää 2019, 17–21.)

Taidemuseo ONNIN pääsisäänkäynnin edessä on tilaa saattoautojen pysähtymiselle. Piha-alueella ei ole vammaispysäköintipaikkoja eikä pysäköintiluvalla varustettujen autojen pysäköinti ole sallittua. Museon sisäänkäynti on esteellinen, sillä sisäänkäynnille johtavan luiskan todettiin olevan liian jyrkkä ja oven edessä oleva tasanne ei ole tarpeeksi tilava pyörätuolin kanssa liikkuvalla henkilölle. Ulko-oven avaamiseen ei ole tarpeeksi tilaa, sillä ovi avautuu ulospäin. Ulko-ovi on myös hyvin painava eikä se pysy auki itsenäisesti. Oven vieressä on ovikello, jota painamalla voi hälyttää henkilökunnan avaamaan oven. Tuulikaapin ja aula-tilan välissä on oviaukko, joka on liian kapea esimerkiksi sähköpyörätuolin kanssa liikkuvalla henkilölle. Näyttelyt sijaitsevat 2. ja 3. kerroksessa, joihin on pääsy hissillä, mutta hissien ovi on todettu hyvin raskaaksi ja hissi on pituussuunnassa niin kapea, ettei kääntyminen on mahdollista. (Karhapää 2019, 35–38.)

Joensuun kasvitieteellinen puutarha Botania sijaitsee noin 2 kilometrin päässä Joensuun keskustasta. Botanian pysäköintialueella on esteettömiä autopaikkoja. Sisäpuutarhassa liikkuminen on mahdollista myös lastenrattaiden sekä pyörätuolin kanssa liikkuville henkilöille, mutta huoneiden keskiosassa sijaitsevat kapeat polut eivät täysin sovellu apuvälineen tai lastenrattaiden kanssa liikkumiseen. Kohteessa on myös tilava esteetön WC. (Kalmari 2018.)

Ilosaaren pysäköintialueella on 2 vammaispysäköintipaikkaa (kuva 2). Paikat sijaitsevat ravintola Kerubin sisäänkäynnin vieressä. Ilosaarella liikkuminen on esteetöntä ja alueella on esteetön uima- ja kalastuslaituri, esteetön WC sekä esteettömät pukukopit.



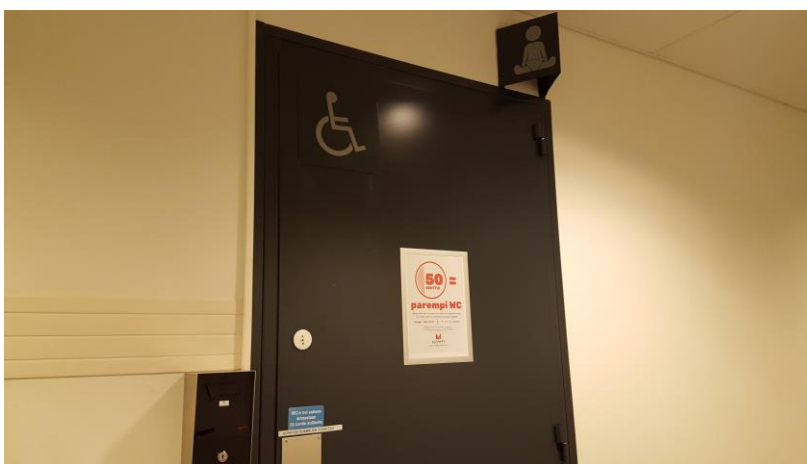
Kuva 2. Ilosaaren esteettömät autopaikat (Kuva: Reija Airaksinen).

Sokoksen esteetön WC sijaitsee 2. kerroksessa, jonne on pääsy hissillä (kuva 3). Hissillä pääsee myös Sokoksen omaan parkkitaloon, josta löytyy vammais-
pysäköintipaikkoja. Parkkihallin sisäänkäynti sijaitsee Torikadulla. Sokoksen yh-
teydessä toimii myös S-market. Tavaratalon aukioloaikoina asiakkaat voivat ha-
lutessaan hyödyntää Sokoksen parkkihallia.



Kuva 3. Sokoksen esteetön WC (Kuva: Reija Airaksinen).

Iso Myy toimii kahdessa kerroksessa. Apuvälineiden kanssa liikkuvat henkilöt voi-
vat liikkua kerrosten välillä hissillä. Ostoskeskuksessa toimii useita esteettömiä
ravintoloita ja kahviloita. Esteettömät WC:t sijaitsevat alimmassa sekä ylimmässä
kerroksessa. WC on maksullinen (kuva 4).



Kuva 4. Iso Myyn esteetön WC (Kuva: Reija Airaksinen).

Iso Myyn asiakkaat voivat pysäköidä Myyn Parkkiin, josta pääsee hissillä ostos-
keskukseen. Parkkihallissa ei ole erikseen merkittyjä esteettömiä autopaikkoja.

Torikadulla, apteekin edessä, on myös joitakin esteettömiä autopaikkoja, mihin voi halutessaan jättää autonsa.

9 Pohdinta

9.1 Johtopäätökset

Koin, että opinnäytetyössä päästiin asetettuihin tavoitteisiin ja opinnäytetyön avulla toimeksiantajien on mahdollista luoda saavutettava esteettömyysosio, josta löytyvät kaikki tarpeelliset esteettömyystiedot. Taulukoiden avulla Lietsun henkilökunnan pitäisi pystyä arvioimaan kohteiden esteettömyyttä ja suosittelemaan hyviä kohteita asiakkaille, jotka pyytävät niitä.

Opinnäytetyön tietoperusta liittyy vahvasti työn tarkoitukseen, erityisesti saavutettavuuden kannalta. Fyysisen ympäristön esteettömyydestä kertova luku oli myös tärkeää sisällyttää työhön, sillä se auttaa lukijaa ymmärtämään muita opinnäytetyössä käsiteltyjä asioita paremmin konkreettisten esimerkkien kautta. Se oli myös minulle tärkeä lähtökohta, kun aloin työstämään opinnäytetyötä ja se voi antaa toimeksiantajalle ratkaisuja esteettömyyden toteuttamiseen huoneistohotellissa.

Suuri osa sivuston saavutettavuudesta liittyy tekniseen toteutukseen, kuten mahdollisuuteen käyttää sivustoa pelkällä näppäimistöllä, mutta myös graafisen suunnittelu, kuten symbolit ja kuvat sekä itse esteettömyystiedot havaittiin tärkeäksi osaksi saavutettavuutta. WCAG 2.1 tuli opinnäytetyössä esille useaan otteeseen, joten on suositeltavaa, että toimeksiantaja tutustuu niihin ja hyödyntää ohjeistoa verkkosivujen suunnittelussa. Tämä on tärkeää, sillä jos kohdeasiakkaat eivät kykene käyttämään sivuja tai tulkitsemaan tietoa, he eivät myöskään pysty varaamaan huonetta netin välityksellä tai löytämään tarvitsemiaan tietoja. On myös tärkeää pitää mielessä, että sivuston tekninen saavutettavuus ei koske vain esteettömyysosiota, vaan sitä on sovellettava koko verkkosivustoon. Sama koskee graafista suunnittelua. Koko sivuston tulisi olla selkeä tekstin, jäsentelyn sekä

värien ja kontrastien suhteen, jotta liikunta- ja toimintarajoitteiset asiakkaat pystyvät käyttämään niitä vaivattomasti. Kohderyhmän edustajia kannattaa pyytää testaamaan valmiita verkkosivuja, sillä he voivat löytää sellaisia vikoja, joita ei itse tule huomanneeksi. Esimerkiksi sivuston teknistä toimivuutta voidaan testata erilaisilla apuvälineillä.

Esteettömyystiedot ovat tärkeitä, sillä niiden avulla asiakkaat voivat tutustua kohteeseen etukäteen ja arvioida vastaako se heidän tarpeitaan. Opinnäytetyössä korostui, että esteettömyystiedoista viestimisen tulisi olla monipuolista, yksityiskohtaista ja luotettavaa. Tärkeitä esteettömyystietoja ovat kaikki sellaiset asiat, jotka koskettavat liikunta- ja toimintarajoitteisia henkilöitä. Erityisesti esteettömien huoneistojen, aulatilojen, sisäänkäynnin ja hissien esteettömyystiedoista viestiminen on tärkeää. Mitä tarkempaa tietoa sivustolla on saatavilla, sitä todennäköisempää on, että asiakkaat ovat majoituskokemukseen tyytyväisiä.

Hotellia kannattaa tarkastella kohdeasiakkaiden silmin, sillä pieniltäkin vaikuttavat asiat, kuten kolme porrasta sisäänkäynnin yhteydessä, voivat olla joillekin asiakkaille suuri este. Siksi onkin todella tärkeää, että rajoitteista ja ratkaisuista viestitään asiakkaille avoimesti. Erityisesti Lietsun tapauksessa, sillä kiinteistössä on rajoitteita, jotka voivat olla este joidenkin asiakkaiden majoittumiselle. Hotellissa on esimerkiksi kaksi hissiä, joista toinen ei täytä mitoitukseltaan esteettömyysasetuksen vaatimuksia ja toiselle tilavammalle hissille johtaa seitsemän porrasta. Tämä tarkoittaa sitä, että sähköpyörätuolin kanssa voi olla todella hankalaa, tai jopa mahdotonta liikkua hotellissa. Kun viestitään rajoitteista, on tärkeää löytää tasapaino avoimen ja luotaantyöntävän viestinnän välillä. Nettisivuilla voi esimerkiksi kertoa, että hotelli on ottanut esteettömyyden huomioon parhaansa mukaan, mutta vanhan kiinteistön asettamien rajoitteiden vuoksi, kaikki tilat eivät ole täysin esteettömiä.

9.2 Toteutuksen ja menetelmien tarkastelu

Koin asiantuntijahaastattelun toimivaksi tiedonkeruumenetelmäksi, sillä asiantuntijoiden omat näkemykset ja kokemukset voivat antaa sellaista tietoa, jota ei

välttämättä löydy kirjallisuudesta tai muista tieteellisistä lähteistä. Jotkin kysymykset nousivat ongelmaksi saavutettavuusasiantuntijaa haastatellessa, sillä osa kysymyksistä ei varsinaisesti koskenut hänen alaansa, joten joitakin kysymyksiä jouduttiin ohittamaan. Saavutettavuusasiantuntijalle olisikin täytynyt esittää eri kysymykset kuin esteettömyysasiantuntijalle. Ongelma ilmeni vasta haastattelun yhteydessä, joten siihen oli hankala varautua etukäteen. Asiantuntijoita valitessa tulisikin aina ottaa selvää, mihin asioihin asiantuntijat ovat erikoistuneet.

Sähköpostihaastattelu erosi puhelinhaastattelusta siinä määrin, että vuorovaikutus sähköpostin välityksellä on melko minimaalista. Sähköpostihaastattelussa lisäkysymysten esittäminen voi olla työlästä ja aikaa vievää, koska osapuolten täytyy aina odottaa toisen viestiä. Toisaalta se antaa haastateltavalle vapauden vastata kysymyksiin silloin kun hänelle sopii, eikä hänen tarvitse varata sille aikaa erikseen.

Ryhmähaastatteluun päädyttiin toimeksiantajien ehdotuksesta. Jokaisella haastateltavalla oli erilaiset tarpeet ja vaatimukset majoituksen suhteen, joten haastattelussa saatiin kerättyä paljon monipuolista tietoa. Ryhmähaastattelun vahvuuksia oli, ettei haastattelu vaadi paljon resursseja ja lyhyessä ajassa oli mahdollista kerätä paljon monipuolista tietoa. Ryhmähaastattelussa haastateltaville voi myös tulla mieleen sellaisia asioita keskustelun innoittamana, joita ei tule ajatelleeksi yksilöhaastatteluissa. Haastattelun etuna oli myös se, että toimeksiantajat pääsivät mukaan haastattelutilanteeseen ja saivat paljon tärkeää tietoa kohdeasiakkaista sekä huomioon otettavista asioista hotellissa. Haastattelun literoinnissa ilmeni ongelmia äänitallenteen kanssa, sillä kuuluvuus oli ajoittain hyvin heikkoa. Ongelma olisi voitu ratkaista sijoittamalla toinen ääninauhuri myös pöydän toiseen pätyyn.

Koin, että havainnointi oli välttämätön tiedonkeruumenetelmä, sillä joistakin Joensuussa sijaitsevista kohteista ei löytynyt ollenkaan tietoa. Netistä löytyvä tieto voi myös olla vanhentunutta erityisesti nyt, kun Joensuuta rakennetaan ja uudistetaan. Toimeksiantajien kannattaa huomioida, että taulukoissa olevat tiedot voivat vanhentua, sillä kohteet muuttuvat jatkuvasti. Siksi heidän onkin tärkeää päivittää tietoja tarpeen mukaan.

Taulukoita tulkitessa on tärkeää huomioida, että taulukoihin on merkitty rasti, mikäli esteettömyys toteutuu kohteessa pääosin. Se ei kuitenkaan tarkoita, että kohde olisi välttämättä kaikille liikunta- ja toimintarajoitteisille soveltuva, mutta esimerkiksi pyörätuolin tai lastenrattaiden kanssa liikkuvien henkilöiden tulisi pystyä asioimaan kohteissa melko sujuvasti. Taulukko ei myöskään ota kantaa kulttuurikohteiden näyttelyiden soveltuvuuteen esimerkiksi näkö- tai kuulorajoitteisille henkilöille, sillä kohteen kokonaisvaltainen esteettömyyden tutkiminen olisi opinäytetyön kannalta liian työlästä ja aikaa vievää.

Kahvila- ja ravintolapalveluissa ei myöskään otettu huomioon liikkumisen esteettömyyttä, mikä on melko oleellinen tieto, sillä ravitsemispalveluissa voi usein olla tungosta ja kulkuväylät voivat olla hyvinkin kapeita. Esteettömistä kulkuväylistä ei ollut netissä ollenkaan tietoa, ja kaikissa kohteissa vierailu olisi ollut melko työlästä. Voidaan kuitenkin olettaa, että jos kohteessa on huomioitu liikuntarajoitteiset asiakkaat istuinpaikkojen ja esteettömien sisäänkäyntien suhteen, myös liikkumisen helppous itse kohteessa on otettu huomioon.

9.3 Opinnäytetyön eettisyys sekä jatkokehitysmahdollisuudet

Opinnäytetyö suoritettiin eettisiä ohjeita noudattaen. Sähköisessä tiedonhaussa käytettiin ajankohtaisia ja luotettavia lähteitä ja lähteisiin viitattiin eettisiä toimintaperiaatteita noudattaen. Luotettavuus varmistettiin valitsemalla sellaisiin lähteitä, jotka ovat yleisesti luotettavaksi havaittuja tai jotka ovat luotettavien tahojen, kuten julkishallinnon julkaisuja. Haastattelut suoritettiin luottamuksellisesti ja haastateltavien anonymiteettiä ja oikeuksia kunnioittaen. Vaitiololupausta ja salassapitovelvollisuutta kunnioitetaan opinnäytetyön työstämisvaiheessa sekä työn valmistumisen jälkeen.

Opinnäytetyötä voidaan jatkaa selvittämällä, kuinka toimeksiantaja on ottanut opinnäytetyössä esitellyt tulokset huomioon ja miltä osin esteettömyyttä ja saavutettavuutta voitaisiin vielä parantaa. Opinnäytetyössä voitaisiin esimerkiksi tehdä

Lietsulle esteettömyys- ja saavutettavuuskartoitus ja pohtia mahdollisia kehitysideoita. Taulukkoja voitaisiin kehittää kartoittamalla kaikkien taulukoissa mainittujen kohteiden esteettömyys ja tarvittaessa lisätä uusia kohteita, joita Lietsun asiakkaat voivat käyttää.

Lähteet

- Alinkula, P. & Tamminen, T. 2017. Saavutettavuusopas OSA 1. Helsinki: Kuntaliitto.
- Darcy, S. & Buhalis, D. 2011. Accessible tourism: Concepts and issues. Bristol, UK: Channel View Publications.
- Finavia. 2019. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten palvelut. <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemalla/avustettavien-palvelut/vammaisten-ja-liikuntarajoitteisten-palvelut>. 30.9.2019.
- Helsinki Kaikille. 2019. Standardoidut symbolit. <https://www.hel.fi/helsinki-kaikille/fi/esteettomat-symbolit/standardoidut-symbolit/>. 25.9.2019.
- Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvoori, J. & Aho, A. L. (2017). Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.
- Invalidiliitto. 2019. Saavutettavuus. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>. 6.10.2019.
- Kalmari, S. 2018. Kesäloman aloitus Joensuussa. Palmuasema. 16.7.2018. <http://www.palmuasema.fi/kesaloman-aloitus-joensuussa/>. 5.10.2019.
- Karhapää, H. 2019. Culture Open -hankkeen saavutettavuuskartoitus. Joensuun Kaupungin Kulttuuripalvelut. <https://cultureopenhome.files.wordpress.com/2019/06/culture-open-hankkeen-saavutettavuuskartoituksen-raportti-2.pdf>. 30.9.2019.
- Kilpelä, N., Hansio, I. & Hansio, L. 2019. Esteetön rakennus ja ympäristö: Suunnitteluopas. Helsinki: Rakennustieto Oy.
- Kulttuuria kaikille. 2019. Kulttuuria kaikille-palvelun symbolipankki. http://www.kulttuuriakaikille.fi/saavutettavuus_symboleja_viestintaan_kulttuuria_kaikille_palvelun_symbolipankki. 25.9.2019.
- Kulttuuria kaikille. 2019. Symboleja viestintään. http://www.kulttuuria-kaikille.fi/saavutettavuus_symboleja_viestintaan. 25.9.2019.
- Lietsu. 2019. Lietsussa kuin kotonasi. <https://www.lietsuhotel.fi/#/booking/search>. 15.11.2019.
- Linnapuomi, A & Salonlahti, O. 2015. Entä saavutettavuus? Ohje kulttuurikohteen saavutettavuudesta viestimiseen. Helsinki: Kulttuuria kaikille -palvelu / Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry. http://www.kulttuuria-kaikille.fi/doc/tietopaketit_ja_oppaat/Enta_saavutettavuus_Ohje_kulttuurikohteen_saavutettavuudesta_viestimiseen.pdf
- Mäntyranta, T & Kaila, M. 2018. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. <https://www.ebm-guidelines.com/xmedia/duo/duo97349.pdf>. 5.11.2019.
- Saastamoinen Maria & Helena Puhakka-Tarvainen. 2019. Lietsun materiaaleja. maria@lietsuhotel.fi. 7.6.2019.
- Saavutettavuusdirektiivi. 2019. Saavutettavuus verkkopalveluissa on huolellista suunnittelua, selkeää kieltä ja käyttäjien huomiointia. <https://saavutettavuusdirektiivi.fi/saavutettavuus-verkkopalveluissa/>. 4.11.2019.
- Salonlahti, O. 2013. Viestintää Kaikille. Saavutettavan viestinnän opas kulttuuri-toimijoille. Helsinki: Kulttuuria Kaikille-palvelu. http://www.kulttuuria-kaikille.fi/doc/tietopaketit_ja_oppaat/Viestintaa_kaikille_Saavutettavan_viestinnan_opas_kulttuuritoimijoille.pdf. 8.10.2019.

- Taksi Ykköset. 2019. Airport taxi1:lla Joensuun lentoasemalle ja takaisin Joensuuhun. <https://taksi1.fi/joensuu/airport-taxi-joensuu/>. 30.9.2019.
- Tanskanen, I. & Suominen-Romberg, T. 2009. Esteettömästi saavutettavissa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Tilastokeskus. 2015. Nuorten osuus väestöstä uhkaa yhä pienentyä. https://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_tie_001_fi.html. 15.11.2019.
- VR-Yhtymä Oy. 2019. Joensuu Rautatieasema. https://www.vr.fi/cs/vr/fi/joensuu_fi. 30.9.2019.
- WC3. 2019. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) Overview. <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>. 4.11.2019.

Kuvia Lietsun esteettömyysosion ehdotuksesta



[Takaisin pääsivulle](#)

Huoneistohotelli sijaitsee 1950 -luvulla rakennetussa kiinteistössä kaupungin keskustassa. Olemme tiloja remontoimassa tehneet parhaamme, jotta kaikki vieraamme pääsevät majoittumaan meillä mahdollisimman esteettömästi. Joitakin rajoitteita kiinteistössä vallittavasti on ja siksi toivomme, että kerrot meille etukäteen mahdollisista erityistarpeistasi. Näin pystymme palvelemaan sinua parhaiten.



Esteetön huone. Varustelun kuvaus (esimerkiksi sängyn korkeus ja leveys, onko säädettävä, ovien mitoitukset, lasketut kaapistot, kalusteet) ja huoneen tilamitat



Esteetön kylpyhuone. Varustelun kuvaus (millä tavoin liikunta- ja toimintarajoitteiset henkilöt on huomioitu. On hyvä mainita miltä puolelta pytylle noustaan) ja tilamitat



Esteetön sisäänkäynti sijaitsee Rantakadun puolella. Sisäänkäynnille johtaa luiska. Sisäänkäynnin oven kynnyks on 25mm korkea. Vastaanotto sijaitsee 4. kerroksessa, jonne on pääsy hissillä. Otathan huomioon, että hissimme ei valitettavasti täytä esteettömyysstandardin mukaisia vaatimuksia. Porraskäytävän ja yleisten tilojen väliset ovet ovat avoimna vastaanototon aukioloaikoina 07.00 - 21.00.



Hotellissamme on 2 hissiä. Hissit sijaitsevat sisäänkäyntien lähetyvillä. A-rapun hissiin on esteetön kulkuväylä. **HUOM!** Hissin leveys 820mm, syvyys 950mm, oviaukko 750mm.



kulkuyhteys. **HUOM!** Hissin leveys 820mm, syvyys 950mm, oviaukko 750mm.

B-rapun hissiin johtaa 7 porraskelmaa. B-rapun hissin leveys 1100mm, syvyys 1400mm, oviaukko 900mm.



A-rapun välittömässä läheisyydessä on 1 kpl esteettömiä autopaikkoja.



Induktiosilmukka

Käytössä on Induktiosilmukka
Induktiosilmukka on käytettävissä vastaanottotilassa.



Lainattavat apuvälineet

Tarjolla on lainattavia apuvälineitä
Värinäherättäjä on saatavilla vastaanottotiskiltä.



Avustavat koirat

Avustaja- ja opaskoirat ovat sallittuja
Kerrothan avustaja- tai opaskoirastanne varauksen yhteydessä, jotta voimme varustaa huoneenne makuualustalla ja juomakupilla.



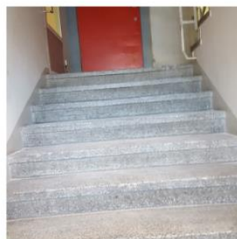
A-rapun sisäänkäynti.



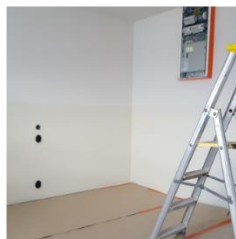
Hotellin pääsisääkäynnillä on luistamaton liuska apuvälineiden kanssa liikkuville asiakkaillemme



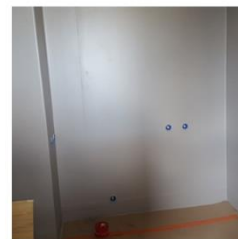
A-rapun hissi



B-rapun hissiin johtaa 7 porraskelmaa.



Toinen esteettömistä huoneistamme (varustelun kuvaus ja tilamitat)



Esteetöman huoneen yhteydessä oleva kylpyhuone (varustelun kuvaus ja tilamitat)

Haastattelukysymykset kokemusasiantuntijahaastattelussa

1. Millaiset asiat ovat sinulle tärkeitä majoitusta valitessa?
2. Millaiset tiedot olisivat mielestäsi tärkeä löytyä yrityksen nettisivuilta?
3. Millaisista kohteista olisi hyvä olla kuvia yrityksen nettisivuilla? (Huoneet, rajoitteet, hissit jne.)
4. Kuvaile parasta kokemustasi käyntikohteessa tai majoituspalvelussa esteettömyyden kannalta
5. Kuvaile epämieluisinta kokemustasi käyntikohteessa tai majoituspalvelussa esteettömyyden kannalta
6. Kuinka asiakaspalvelija voisi mielestäsi ottaa liikunta/toimintarajoitteiset parhaiten huomioon?

Suostumus tutkimukseen

KIRJALLINEN SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN

Hei!

Olen Reija Airaksinen ja olen 4. vuoden restonomiopiskelija Karelia ammattikorkeakoulusta. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää kuinka yritys voisi parhaiten viestiä asiakkailleen hotellin esteettömyydestä yrityksen nettisivuilla. Toimeksiantajana toimii huoneistohotelli Lietsu. Tarkoitukseni on haastatella kokemusasiantuntijoita. Haastattelu on täysin vapaaehtoinen ja teillä on oikeus keskeyttää haastattelu missä vaiheessa tahansa. Haastattelu nauhoitetaan ja teistä kerättäviä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja niin, että teidän henkilöllisyytenne pysyy salassa. Haastattelun suorittamisen jälkeen teillä on mahdollisuus olla sähköpostitse yhteydessä opinnäytetyön tekijään haastattelun tiimoilta.

Pyydän teiltä lupaa haastattelun nauhoittamiseen ja aineiston käyttöön opinnäytetyön tutkimuksellisessa tarkoituksessa.

Allekirjoituksella annan suostumukseni edellä mainittuihin asioihin.

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Kiitos osallistumisesta!

reetta.airaksinen@hotmail.com

Haastattelukysymykset asiantuntijahaastattelussa

1. Mitä esteettömyyteen liittyviä asioita yrityksen tulisi ottaa huomioon suunnitellessaan kotisivuja?
2. Mitkä esteettömyystiedot olisi tärkeä mainita yrityksen nettisivuilla?
3. Kuinka esteettömyyden puutteista voisi parhaiten viestiä?
4. Mistä asioista olisi hyvä olla kuvia yrityksen nettisivuilla?

Taulukko Joensuun esteettömistä kulttuuri- ja vapaa-ajankohteista

	Esteettömät autopaikat	Esteetön sisäänkäynti	Esteetön liikkuminen	Kohteessa on hissi	Kohteessa on Esteetön WC	Lisätietoja
Botania	x	x	x		x	
Carelicum		x	x	x	x	Esteettömät autopaikat sijaitsevat Yliopiston Apteekin edessä.
Ilosaari	x	x	x	x	x	Kohteessa myös esteetön uima- ja kalastuslaituri sekä esteettömät pukukopit.
Iso Myy		x	x	x	x	Pysäköintipaikkoja Iso Myyn parkkihallissa tai Torikadulla apteekin edessä.
Joensuun lentokenttä	x	x	x		x	Asema tarjoaa avustuspalveluita. Palvelu varataan varauksen yhteydessä 48h ennen lähtöä. Kuljetuksia lentokentältä tarjoaa Airport taxi1. Kuljetus täytyy varata etukäteen.
Joensuun rautatieasema	x	x	x		x	Asema tarjoaa avustuspalveluita. Palvelu on varattava etukäteen 36h tuntia ennen matkaa.
Kaupungintalo	x	x	x	x	x	Hissi ei ole tarpeeksi tilava pyörätuolia käyttävälle henkilölle. Esteettömiä autopaikkoja kaupungintalon vastapäätä, tien toisella puolella.
Sokos	x	x	x	x	x	Esteettömiä autopaikkoja Sokoksen parkkihallissa.
S-market Rantakatu		x	x	x		
Taidemuseo Hilma		x	x	x	x	Hissi on melko pieni. Sähköpyörätuolin kanssa liikkuvan henkilön voi olla haasteellista mahtua hissiin.
Taidemuseo Onni			x	x	x	Piha-alueella tilaa vain saattoliikenteelle. Sisäänkäynnin oviaukko voi olla liian ahdas sähköpyörätuolin kanssa liikkuvalla henkilöllä.
Taitokortteli		x	x		x	Esteettömiä autopaikkoja tien toisella puolella, Elielinkujan pysäköintialueella. Esteetön sisäänkäynti sisäpuolelta.

Taulukko Joensuun esteettömistä ravintoloista ja kahviloista

	Esteetön sisäänkäynti	Esteettömiä istuinpaikkoja	Esteetön WC	Esteettömät autopaikat	Lisätietoja
Amarillo	x	x		x	Esteetön sisäänkäynti Sokoksen kauppakäytävän kautta tai Sokoksen tai Vaakunan hissillä Sokoksen parkkihallista.
Coffee House	x	x		x	Esteetön sisäänkäynti Sokoksen kauppakäytävän kautta tai Sokoksen tai Vaakunan hissillä Sokoksen parkkihallista.
Kerubi	x	x	x	x	
Kielo	x	x			Saattoliikenne voi pysähtyä hetkellisesti jalkakäytävälle. Sisäänkäynnille johtaa jyrkkä ramppi.
Local Bistro	x	x			Lähimmät esteettömät autopaikat löytyvät Yliopiston Apteekin edestä.
Ravintola Kreeta	x	x		x	
Ravintola Sulo	x	x		x	Asiakkaat voivat pysäköidä Myyn Parkkiin.
Robert's Coffee	x	x			Asiakkaat voivat pysäköidä Myyn Parkkiin.
Rosso	x	x	x	x	Lähimmät invapysäköintipaikat ravintolan vastapäätä Torikadun puolella.
Teatteriravintola	x	x	x	x	Esteettömät autopaikat sijaitsevat kadun toisella puolella ja Elielinkujan pysäköintialueella.