





Asiointitila, automaatti

1. YLEISTÄ

- Palvelupiste sijoitetaan sisäänkäynnistä katsottuna helposti havaittavaan paikkaan, missä on mahdollisimman vähän taustahälyä (A30, C10)
- Muun kuin asuinrakennuksen sisäisen kulkuväylän on oltava helposti havaittava, pinnaltaan tasainen ja luistamaton (A01)
- Liukkautta aiheuttavia, materiaalivalinnoissa huomioitavia, ovat vesi, lumi, jää, rasva, pesuaine, puiden lehdet, pintojen vanheneminen ja kuluminen (A03)
- Kulkureitin helppo havaittavuus toteutetaan tummuus- ja tuntuokonstrastin avulla sekä valaistusta kohdistamalla, opastuksella ja näkövammaisille tarkoitetuilla äänimerkeillä (B01)
- Tuntuokonstrasti toteutetaan jalan alla tuntuvalla materiaalierolla tai valkoisen kepin avulla tuntuvalla ohjaavalla ja varoittavalla merkinnällä (B01)
- Kulkureiillä olevat luiskat, askelmat, kynnykset ja tasoerot on osoitettava selvästi valaistuksen ja pintojen tummuuserojen tai huomiomerkintöjen avulla (A03)
- Näkövammaiset ohjataan palvelupisteelle valkoisella kepillä tunnusteltavalla lattiaopastuksella (A30, C01)
- Uudella tai parannettavalla asemalla lipunmyynti-, palvelu, ja neuvontapisteiden tulee sijaita esteettömän reitin varrella (A10, B12)

Suosituksukset

- Kulkureitti palvelupisteeseen, joka ei näy sisäänkäyntiin tulee opastaa ja reitti pitää merkitä sisäänkäyntiopasteeseen (C01, C40)
- Jos etäisyys pääoven opasteelta asiointipisteeseen on yli 50 m on matkan pituus merkittävä opasteeseen (C01)
- Palvelupisteet, kalusteet ja varusteet sijoitetaan kulkuväyliin nähdessä niin, että ne ovat liikumis- ja toimimisesteisen henkilön saavutettavissa. (C10, C30)
- Opasteiden sekä käyttäjille tarkoitettujen painikkeiden, kytkimien ja säätimien on sovelluttava liikumis- ja toimimisesteiselle henkilölle (C40)

2. PALVELUTISKI

- Palvelutiskissä tulee olla pöytätaaso seisoville asiakkaille
 - 950-1100 mm (A30)
 - 1100-1200 mm (C10, C01)
- Palvelutiskissä tulee olla pöytätaaso lyhytkasvuisille ja pyörätuolissa asioiville (vähintään 1)
 - 740-800 mm (B12, A30)
 - 670-800 mm (C10)
 - 750-800 mm (C30, C01)
- Esteettömän tiskin leveyden /syvyyden on oltava vähintään
 - $L \geq 1000 \text{ mm} / S \geq 600 \text{ mm}$ (B12)
 - $L \geq 800 \text{ mm} / S \geq 600 \text{ mm}$ (C10)
- Pöytätaason alla polvitilan vapaan leveys (L)/ korkeus (K) /syvyys (S)
 - leveys 700 mm (A30)
 - $L \geq 800 \text{ mm} / K \geq 670 \text{ mm} / S \geq 600 \text{ mm}$ (C10, C30, C01)
- Odotustilassa tulee olla riittävästi kääntymistilaa
 - $\emptyset \geq 1500 \text{ mm}$ (B12, C01)
 - $\emptyset \geq 1500 \text{ mm}$, suositus $\emptyset \geq 1800 \text{ mm}$ (A30)
- Välttämättömät lasiseinät on voitava avata tilapäisesti (A10, C10, C40)
- Jos matkustajan ja lipunmyyjän välistä lasiseinää ei voi poistaa on palvelutiskiin asennettava sisä-

- puhelinjärjestelmä (A10)
- Elektronisessa laitteessa nähtävät lippuhinnat on oltava sekä asiakaspalvelijan, että asiakkaan nähtävissä (A10)

Suosituksukset

- Palvelutiskin kalusteiden tulee erottua tummuuskontrastilla ympäristöstään (C01)
- Palvelutiskillä asioiville tulee olla tummuuskontrastilla erottuvia eri korkuisia, selkä- ja käsinojallisia istuimia (C30) 450 ja 500-550 mm (C01)
- Asiointitilan kulkuväylän leveys $\geq 900 \text{ mm}$ (C01)
- Palvelutiskillä asioivan keskustelu on voitava tarvittaessa rajoittaa vain virkailijan ja asiakkaan väliseksi (C01)
- Korkeassa palvelutiskissä on oltava aukkoja, joiden kautta virkailija pääsee helposti toiselle puolelle auttamaan (C30)
- Palvelutiskin pinnan tulee olla heijastamatonta materiaalia (C10)
- Palvelutiskin yhteydessä on paikka kepeille yms. palvelun ajaksi (C10)
- Palvelutiskin etureunaan voidaan asentaa yhtenäisen käsiohje (C30)
- Lasiseinät eivät saa huonontaa äänen kuuluvuutta (C10)
- Kuuluvuutta palvelutiskillä voivat auttaa sivuseinämät ja tiskin yläpuolella oleva katos (C30)
- Näkövammaisen pitää päästä lähelle opasteita (C10)
- Koho- ja syvennyksukuviopasteet sekä pistekirjoitustekstit, sijoitetaan 1300...1400 mm korkeudelle lattiasta tai maanpinnasta vinoon asentoon (C10)
- Painikkeiden, opasteiden ja merkkien pitää noudattaa yhdenmukaista järjestelmää (C10)
- Varusteiden muotoilu ja käyttö tulee olla yksinkertaista ja heikkokätiset tulee ottaa huomioon (C10)
- Teräviä kulmia, särmiä, ulokkeita ja helposti irtoavia tai särkyviä osia pitää välttää (C10)
- Kalusteissa ja varusteissa tulee käyttää mattapintaisia päällysteitä häikäisyn estämiseksi (C10)
- Materiaalien tulee olla kestäviä, helposti puhdistettavia ja allergisille henkilöille sopivia (C10)
- Maksupäätelaite sijoitetaan palvelutiskillä niin, että asiakas voi ottaa sen helposti käteensä ja käyttää sitä turvallisesti riittävän etäällä muista asiakkaista (C40)
- Maksukorttipäätteiden tulee olla johdollisia, jotta päätelaitteen saa otettua käteen. Näin maksaminen onnistuu korkealla tiskillä myös pyörätuolista käsin (C40)

3. JONOTUSNUMEROLAITTEET /VUORONUMEROJÄRJESTELMÄ

Suosituksukset

- Vuoronumerolaitteen käyttökorkeus 900-1100 mm (C01)
- Vuoronumerolaitteen tulee olla suunniteltu niin, että sitä voivat käyttää myös näkövammaiset (C30)
- Vuoronumerolapussa tulee olla isot numerot ja selkeä kontrasti (C30)
- Vuoronumeronäyttö tulee sijoittaa silmän korkeudelle 1400-1600 mm (C30, C01)

4. LIPUNMYyntIAUTOMAATTI

- Esteettömällä reitillä asemalla sijaitsevista lipunmyynti-, neuvonta- ja palvelupisteistä vähintään yhden tulee soveltua pyörätuolin käyttäjille ja pienikokoisille (A10, B12)
- Esteettömän lipunmyyntiautomaatin tulee sisältää vähintään: lipunostopainike, yksi maksupäätelaite, lipun tulostuspäätelaite (B12)
- Matkan ostoon liittyvät vaihtoehdot on oltava selkeästi havaittavissa ja valittavissa (B12)
- Esteettömän lipunmyyntiautomaatin käyttöliittymän sijaintikorkeus 800-1200 mm (B12)
- Käyttöliittymän tulee sijaita lähellä lipunmyyntiautomaatin etureunaa (B12)
- Esteettömän lipunmyyntiautomaatin edessä vapaa tila pyörätuolin kääntymiselle 1500 x 1500 mm

(B12)

- Uuden esteettömän lipunmyyntiautomaatin suunnittelussa suositellaan vammaisjärjestöjen kommentointia (B12)
- Uuden esteettömän lipunmyyntiautomaatin omistajan tulee pyytää Liikennevirastolta käyttö lupa valtion rataverkon liikennepaikkojen ja seisakkeiden asema-alueilla (B12)

5. KORTINLUKULAITTEET, MYYNTIAUTOMAATIT, RAHA-AUTOMAATIT

- Kortinlukulaitteessa merkkiäni (A30)
- Näppäimistöissä merkkiäni (A30)

6. OPASTUS

- Pyörätuolin käyttäjille sopivat palvelut on osoitettava symbolilla yhdessä pyörätuolisymbolin kanssa (A10)

Suosituks

- Opasteiden pintamateriaali on kiiltämätön ja heijastamaton, lasipintaisissa opasteissa käytetään heijastamatonta lasia (C10)
- Opasteissa erottuvat parhaiten tummat kuviot vaalealla pohjalla, sisältä valaistun opasteen pohjan tulee olla tumma ja kuvioiden vaaleat (C10)
- Opasteiden sijoituskorkeus lattiasta helposti havaittavassa paikassa 1400-1600 mm (C10)
- Palvelupiste varustetaan silmukasta kertovalla T-opasteella (C30)
- Opasteiden kirjainkoko 1m:n etäisyydeltä ≥ 15 mm (C01)
- Näkövammaisen pitää päästä lähelle opasteita (C10)
- Näytössä heijastamaton pinta, mahdollisimman suuri ja selkeä fontti ja
- hyvä kontrasti tekstin ja pohjan välillä (C40)

7. ÄÄNIYMPÄRISTÖ JA ÄÄNIOPASTUS

- Jos kokoontumistilassa tai yleisön palvelutilassa on äänentoistojärjestelmä, siinä on oltava induktiosilmukka tai muu vastaava äänensiirtojärjestelmä (A01)
- Yhden esteettömän tiskin yhteyteen on asennettava induktiosilmukkajärjestelmä. Induktiosilmukoiden tulee olla kiinteästi asennettuja (B12)
- Lipunmyyntiautomaatin tulee antaa visuaalista ja kuultavaa palautetta (A30)
- Vuoronumerojärjestelmän tulee antaa visuaalista ja kuultavaa palautetta (A30, C10)

Suosituks

- Palvelupisteen taustamelun äänitaso ≤ 45 dB (C01)
- Voronumerolaitteessa näkyvä jonotusnumero tulee kuuluttaa myös äänellä, ja palveluvuorossa oleva palvelupiste tulee ilmaista numeronäytön lisäksi myös äänimerkillä (C01)
- Palvelupisteen henkilökunnan tulee osata käyttää induktiosilmukkaa (C01)
- Palvelupisteen tulisi sijaita mahdollisimman meluttomassa ja kaiuttomassa ympäristössä (C01)
- Puheen kuuluvuuden parantamiseksi tiskillä voi olla seinäkkeet ja tiskin yläpuolella olevassa katossa vaimentava materiaali (C01)
- Tiskillä tulee olla pystysuuntainen aukko, jonka kautta eripituiset asiakkaat pystyvät keskustelemaan virkailijan kanssa (C01)

8. VALAISTUS

- Vastavaloa ja häikäiseviä laseja on vältettävä palvelupisteessä asioivien ja palvelevien henkilöiden välillä (A30, C10, C40, C01)
- Palvelupisteessä tulee olla riittävä yleisvalaistus ≤ 300 lx (C01)
- Valaistusvoimakkuussuositus palvelutiskeillä 500-700 lx (C40, C01)

Suosituks

- Valaisimet tai suojaamattomasta ikkunasta tuleva valo ei saa häikäistä asiakasta (C01)
- Liikkumisen ja toiminnan kannalta tärkeitä rakennusosat (ovien puitteet, kahvat, käsijohteet, törmäysvaaraa aiheuttavat kohdat) havaitaan, kun vaalean ja tumman rakennusosan valon heijastumisprosenttien suhde on $\geq 1/3$ (C10)
- Palvelupisteiden valaistuksen ja värityksen tulee tehostaa havaittavuutta (C10)
- Tiskillä on hyvä olla tarvittaessa käyttöön otettava kohdevalaisin (C40, C01)

LIITTYVÄT KORTIT

- Sisätilan tuntoon perustuvat opasteet
- Valaistus sisätalassa

LÄHTEET

Määräykset:

A01: 241/2017 Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä

A03: 1007/2017 Ympäristöministeriön asetus rakennuksen käyttöturvallisuudesta

A10: Komission asetus (EU) no:1300/2014, vammaisten ja liikkumisesteisten henkilöiden esteetöntä pääsyä Euroopan unionin rautatiejärjestelmään koskevista yhteentoimivuuden eritelmistä

A30: ISO 21542:2011 Building construction - Accessibility and usability of the built environment

Ohjeet:

B01: Ympäristöministeriön ohje rakennuksen esteettömyydestä (2018)

B12: Ratatekniset ohjeet (RATO) osa 16, Väylät ja laiturit, 43/2017 (Liikennevirasto)

Suosituks

C01: Esteettömyyskartoitusopas 2019 (Invalidiliitto, Eske)

C10: RT 09-10884 Esteetön liikkumis- ja toimimisympäristö

C30: Palvelutiskit, jonotus ja maksupäätteet (Helsinki kaikille)

C40: Saavutettavuus ja esteettömyys-internetsivusto <https://nkl.fi/fi/etusivu/saavutettavuus-esteettomyys> (Näkövammaisten liitto ry)