

Asioimispalvelun esteettömyyskriteerit

- Palveluhenkilökunta puhuu asiakasta kohti, selkeästi artikuloiden ja rauhalliseen tahtiin.
- Palveluhenkilökunta käyttää tarvittaessa kirjoittamista ja kirjallisia tiedotteita palvellessaan asiakasta.
- Palveluhenkilökunnalla on käytössään kommunikaatiota helpottavia apuvälineitä, kuten palvelupistesilmukka kuulokojetta käyttäville asiakkaille tai muu kuuntelun apuväline (esim. kommunikaattori) henkilölle, jolla on kuulemisvaikeuksia, mutta ei kuulokojetta.
- Palveluntarjoaja käyttää visuaalisia opasteita täydentämään ääneen perustuvaa viestintää.
- Palvelussa käytettävän ääniviestinnän tulee olla selkeää ja kuuluvaa ottaen huomioon esim. tilan akustiikan.
- Palveluntarjoaja hyödyntää viestinnässään visuaalisia viestintäratkaisuja (esim. chat-, whatsapp-, tekstiviesti- tai sähköposti).

Verkkopalvelun esteettömyyskriteerit

- Verkkosivuston kaikki ääneen perustuvat materiaalit, kuten mediatallenteet ja striimilähetykset, ovat tekstitettyjä.

