

Nokia Arenan esteettömyystutkimus

LAB-ammattikorkeakoulu

Restonomi (AMK)

2024

Joona Kuitunen

Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Joona Kuitunen	Opinnäytetö, AMK	2024
	Sivumäärä	
	15	
Työn nimi		
Nokia Arenan esteettömyysutkimus		
Tutkinto ja koulutusala		
Restonomi (AMK), Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Nokia Arenan esteettömyyden tila opinnäytetyönteko hetkellä, sekä tutkia onko Aspa-säätiön aiemmin tekemän esteettömyystutkimuksen tuloksien kehityskohteisiin reagoitu. Tutkimus tehtiin aiheen yleisen kiinnostavuuden vuoksi, sekä Nokia Arenan toiveesta kartoittaa areenan esteettömyyden tilanne.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena pitämällä teemahaastatteluja Nokia Arenan valikoidulle henkilökunnalle. Tutkimusta varten selvitettiin myös tarvittavien alueiden nykytila Nokia Arenalla.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena selvisi, että Nokia Arenan esteettömyyden tila on hyvä, ja esteettömyysasioihin reagoidaan ja halutaan reagoida areenan toimesta aina kun se on mahdollista.</p>		
Asiasanat		
Nokia Arena, Esteettömyys, Asiakaspolku, Asiakaskokemus,		

Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Joonas Kuitunen	Thesis, UAS	2024
	Number of Pages	
	15	
Title of Publication		
Nokia Arenas accessibility study		
Degree, Field of Study		
Tourism and Hospitality (UAS), Tourism and hospitality management		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)		
Abstract		
<p>The goal for the thesis was to research the state of accessibility in Nokia Arena at the time this thesis was made. Another aspiration was to research the state of accessibility in Nokia Arena based on a previous accessibility research made by the Aspa - foundation. Research was made because of its broad appeal and because Nokia Arena wanted to study the state of accessibility in the arena.</p> <p>The study was carried out qualitatively by giving themed interviews for specific workers in Nokia Arena. All the areas of Nokia Arena included in the study were checked out and documented.</p> <p>The study showed that the condition of accessibility in Nokia Arena is good. The study also showed that if needed Nokia Arena is ready and willing to act on any convenient accessibility issue.</p>		
Keywords		
Nokia Arena, Accessibility, Customer journey, Customer Experience		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Taustaa tutkimukselle.....	1
1.2	Nokia Arena	1
1.3	Aspa-säätiö	2
2	Teoreettinen viitekehys.....	3
2.1	Esteettömyys.....	3
2.2	Asiakaspolku	3
2.3	Asiakaskokemus	3
2.4	Asiakaskokemuksen mallintaminen	4
2.5	Digitaalinen saavutettavuus.....	4
3	Nokia Arenan esteettömyystutkimus.....	5
3.1	Tutkimusmenetelmät	5
3.2	Tiedonhankinta.....	5
3.3	Tavoitteet ja rajaukset	6
4	Esteettömyystutkimuksen tulokset.....	8
4.1	Haastattelujen tulokset	8
4.2	Ulkoalueet	8
4.3	Areena	9
4.4	Digitaalinen saavutettavuus.....	10
5	Vertailu Aspa-säätiön tutkimukseen.....	11
5.1	Aspa-säätiön tekemä tutkimus.....	11
5.2	Ulkoalueet	11
5.3	Areena	11
5.4	Digitaalinen saavutettavuus.....	12
6	Yhteenveto ja pohdinta	14
6.1	Tulosten yhteenveto	14
6.2	Pohdinta.....	15
	Lähteet	16

Liite 1. Teemahaastattelujen runko

1 Johdanto

1.1 Taustaa tutkimukselle

Kouluun palaaminen kolmen vuoden tauon jälkeen ja toiveet valmistumisesta heräsi henkiin syksyllä 2023 kun koululta lähestyttiin minua sähköpostitse aiheeseen liittyen. Päätin palata koulunpenkkiin vihdoinkin tekemään opinnäytetyön. Tutkimusaihe valikoitui muutaman kuukauden mittaisen ajatustyön tuloksena. Matkailupalvelut ja niiden tuottaminen on itselleni ehdottomasti mielenkiintoisin osa restonomialaa, joten lähdin sen kautta miettimään mahdollisia aiheideoita. Esteettömyys on matkailualan trendi (Hiltunen, 38). Aihe kiinnostaa minua myös paljon ja on helposti yhdistettävissä matkailuun, joten aiheeni suunta alkoi olla selvä. Työskentelen Nokia Arenalla jonka johdosta tutkimuskohde löytyi luontevasti työni kautta. Lopulta areenan omat toiveet huomioon ottaen valitsin aiheeksi Nokia Arenan esteettömyyden nykytilanteen selvittämisen, sekä Aspa-säätiön aiemmin tekemän esteettömyystutkimuksen mukaisten kehityskohteiden tämänhetkisen tilanteen selvittämisen.

Eri tavoin vammaisia tai muista syistä esteettömyyttä tarvitsevia henkilöitä on pelkästään Suomessa noin 450000 (Kuntaliitto). On siis selvää, että esteettömyyteen liittyvät tutkimukset ovat sen suuren kysynnän vuoksi tärkeitä sekä kiinnostavia, niin asiakkaiden kuin yritystenkin kannalta. Inklusiivisuus on maailmanlaajuisesti koko ajan kasvava trendi ja Suomessa väestön vanhetessa tällä hetkellä, on esteettömyydelle jatkossa todennäköisesti entistä suurempi tarve (Räsänen ym 2021; Mehtälä, 2010). Tapahtuma-alaa itsessään voidaan pitää myös melko merkittävänä ja kiinnostavana tutkimuskohteena. Tapahtuma-ala tuottaa noin 1,2 % Suomen bruttokansantuotteesta ja vuonna 2019 noin 8354–9126 yritystä toimi tapahtuma-alalla määritelmästä riippuen (Ali-Yrkkö & Pajarinen, 2021). Tapahtuma-alan yrityksiä, sekä erilaisia tapahtumia voi nähdä arjessa jatkuvasti mediassa sekä katukuvassa. Suurten tapahtumien painottuessa suuriin kaupunkeihin on selvää, että myös tapahtumamatkailu on suuressa roolissa monien tapahtuma-asiakkaiden tapahtumakokemuksessa.

1.2 Nokia Arena

Nokia Areena on vuonna 2021 yleisölle auennut monitoimiareena, jossa järjestetään vuosittain noin 140 erilaista suurtapahtumaa (Nokia Arena a). Areenalla on järjestetty mm. erilaisia urheilutapahtumia kuten, jääkiekon SM-liigaa, CHL-sarjan pelejä, NHL-sarjan pelejä, kahdet jääkiekon MM-kilpailut, koripalloa ja voimistelua, kuin myös muita kulttuuri-tapahtumia kuten konsertteja, teatteria, messuja, erilaisia gaaloja sekä Monster Jam -

monsteriauto show (Nokia Arena b). Areenan tapahtumissa on käynyt kahden ensimmäisen vuoden aikana noin miljoona asiakasta vuositasolla (Nokia Arena a). Nokia Arena sijaitsee tampereen keskustassa hyvien kulkuyhteyksien varrella (Nokia Arena c).

1.3 Aspa-säätiö

Aspa-säätiö kuuluu Aspa-konserniin, jonka muodostavat Aspa-säätiö, sekä kaksi sen omistamaa tytäryhtiötä: Aspa Asiantuntijapalvelut Oy sekä Aspa Palvelut Oy. Aspa-säätiö on Suomen laajuisesti toimiva organisaatio, joka vuokraa arjessa apua tarvitseville asuntoja. Säätiöllä on yli 1200 asuntoa ympäri suomea. Aspa-säätiö kehittää hankkeissaan jokaisen ihmisen kykyä elää itsenäistä elämää sekä tukee toiminnassaan löytämään ja hyödyntämään heidän omia voimavarojaan. (Aspa.)

2 Teoreettinen viitekehys

2.1 Esteettömyys

Esteetön ympäristö ja esteettömät palvelut tarkoittavat, että ne ovat saavutettavissa ja käytettävissä kaikille käyttäjille. Kaikkien ihmisten tulisi voida nauttia elämyksistä, matkustaa itsenäisesti ja osallistua haluamiinsa palveluihin ja aktiviteetteihin tasavertaisesti. Esteettömyys voidaan jakaa esimerkiksi fyysiseen-, sosiaaliseen-, ja viestinnälliseen esteettömyyteen. Esteettömyys on välttämätöntä noin kymmenes osalle väestöstä, tarpeellista hieman alle kolmannekselle, mutta kuitenkin miellyttävää kaikelle väestölle. Näin ollen voidaan todeta, että esteettömyyden tilan pitämällä hyvänä on vain positiivinen vaikutus kaikkiin asiakasryhmiin. (Jutila & Veijola toim. 2015, 115–119.)

2.2 Asiakaspolku

Asiakaspolulla tarkoitetaan asiakkaan kulkemaa reittiä tuotteen tai palvelun tarpeesta, sen hankintaan/toteutumiseen asti. Kyse on siis jonkin asian hankkimiseen kuljettava reitti ensimmäisestä ajatuksesta kyseisen asian saavuttamiseen asti. Asiakaspolku koostuu monista eri asioista, riippuen minkä tuotteen tai palvelun asiakaspolusta on kyse. Asiakaspolut voivat olla todella erilaisia eri tilanteissa, joten yleispätevää asiakaspolkua on melkein mahdotonta kuvata tarkasti. Asiakaspolku voidaan kuitenkin jakaa pääpiirteisemmin esimerkiksi inspiraatio-, suunnittelu- ja ostovaiheisiin, asiakaslupauksen lunastamiseen ja jakamisvaiheeseen. Asiakaspolkua tarkastelemalla on helppo asettaa asiakkaan saappaisiin ja nähdä selkeämmin kunkin asiakkaan mahdolliset tarpeet sekä toiveet. (Business Finland 2020.)

2.3 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus koostuu asiakkaan kokemista tunteista, kohtaamisista sekä mielikuvista, jotka asiakas kunkin yrityksen toiminnasta muodostaa. Kyseisiä yksittäisiä vaikuttajia asiakaskokemukseen on siis todella monia, niin fyysisiä, kuin digitaalisiaakin. Asiakkaan toimiminen ostotapahtumaan liittyen missä vain tilanteessa, ja kanavassa luovat kosketuspisteet. Yksittäiset kosketuspisteet luovat lopulta asiakaskokemuksen ja asiakaspolon. Positiiviset ja negatiiviset asiakaskokemukset ja niiden tasapaino määrittävät lopulta asiakkaalle jäävän mielikuvan kyseisestä yrityksestä, joten on tärkeää yrittää luoda mahdollisimman paljon positiivisia asiakaskokemuksia, sekä mahdollisesti ylittää jopa asiakkaiden toiveita, jotta asiakas poistuu tyytyväisenä, sekä on halukas palaamaan takaisin. Asiakkaalle tärkeät asiat voivat olla vaikea ennakoida, jokaisen asiakkaan ollessa yksilö ja ai-

nutlaatuinen. Täten on usein todella vaikea ennakoida onnistunut asiakaspolku kaikille asiakkaille. (Business Finland 2020.)

2.4 Asiakaskokemuksen mallintaminen

Asiakaskokemuksen mallintamisella tarkoitetaan asiakaspolun selvittämistä mahdollisimman tarkasti. Asiakaskokemuksen mallintaminen voidaan helpottamisen vuoksi jakaa esimerkiksi aiemmin mainittuihin osioihin, jotka ovat, inspiraatio-, suunnittelu- ja ostovaihe, asiakaslupauksen lunastaminen sekä jakamisvaihe. Jokaiseen näihin vaiheisiin, kun mallinetaan mahdollinen ja todennäköisin kosketuspiste, saadaan kasaan melko realistinen asiakaspolku. Asiakaskokemuksen mallintaminen ei ole aukotonta eikä aina onnistu, kun vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia on niin paljon. Toisin sanoen asiakaskokemuksen mallintamisella saamme tietynlaisen aikajanakartan asiakkaan jokaisesta kanssakäymisestä tuotteeseen tai palveluun liittyen. Tämän prosessin avulla päästään näkemään asiat helpommin asiakkaan näkökulmasta ja opitaan tiedostamaan kunkin asiakkaan toimintatavat, näkemykset ja tarpeet. (Business Finland 2020; Bischoff.)

2.5 Digitaalinen saavutettavuus

Digitaalisella saavutettavuudella tarkoitetaan digimaailman esteettömyyttä. Tämä tarkoittaa jokaisen ihmisen tasa-arvoista mahdollisuutta käyttää digipalveluja sekä osallistua yhteiskuntaan verkkosisältöjen ymmärtämisen ja havaitsemisen haasteista riippumatta. Digitaalisen saavutettavuuden parantamiseksi tulisi käyttää selkokieltä, palveluiden tulisi olla hallittavia, havaittavia, ymmärrettäviä sekä toiminta varmoja, ja niiden tulisi toimia ruudunlukijoilla sekä suurentavilla ohjelmilla. Digitaalinen saavutettavuus voi olla osalle ihmisistä välttämätöntä, mutta se on hyödyllistä kaikille. (Selko Digital.)

3 Nokia Arenan esteettömyystutkimus

3.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus tehtiin kvalitatiivisena tutkimuksena pitämällä teemahaastatteluja Nokia Arenalla toimivalle henkilöstölle, jotka työskentelevät esteettömyysasioiden parissa areenalla. Teemahaastattelulla tarkoitetaan keskustelun omaista tilannetta, jossa haastateltavien kanssa käydään kuitenkin läpi ennalta määritetyt teemat (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006). Haastattelut tallennettiin äänittämällä. Teemahaastattelun rakenne koostui ulkoalueista, sisäalueista, sekä digitaalisesta saavutettavuudesta. Jokainen kolmesta pääteemasta oli jaettu useampaan alateemaan. Tutkimusaineistoa kerättiin myös havainnoinnalla tiloja ja toimintoja paikan päällä ottamalla valokuvia ja tekemällä muistiinpanoja. Paikan päällä tehty havainnointikierros tehtiin käymällä Aspa-säätiön aiemmin tekemän tutkimuksen perusteella järjestelmällisesti kaikki paikat läpi kohta kohdalta. Aineisto analysoitiin kuuntelemalla tehtyjä haastatteluja ja käymällä läpi kuvat ja muistiinpanot, joita havainnointi kierroksilla oli otettu talteen.

Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan laadullisen tutkimuksen tekemistä havainnoiden ja haastattelujen antaen, jotta ymmärrettäisiin käyttäytymistä, tunteita ja motiiveja. Määrällisen tutkimuksen numeraalisen datan sijasta kvalitatiivisella tutkimuksella saadaan tuloksiksi tekstimuotoisia tutkimustuloksia tutkittavasta aiheesta. (Survey Monkey.) Teemahaastattelulla tarkoitetaan keskustelunomaista avointa tilannetta, jossa annetaan vapaalle puheelle tilaa, kuitenkin käyden läpi ennalta suunnitellut teemat. Haastattelu ei välttämättä sisällä aiemmin suunniteltuja tarkkoja kysymyksiä, jotka käydään läpi, vaan tilanteessa edetään vapaammin käyden tarvittavat teemat läpi kunkin haastateltavan kanssa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006)

3.2 Tiedonhankinta

Tietopohja ja lähteet tutkimusta varten on hankittu pääasiassa monista erilaisista internet lähteistä. Lähteisiin kuuluu muun muassa blogeja, artikkeleita, erilaisia verkkojulkaisuja sekä eri yritysten omia kotisivuja. Opinnäytetyön lähteinä on käytetty myös kirjallisuutta. Tutkimukseen tarvittavat tiedot kerättiin suullisista lähteistä tekemällä teemahaastatteluja.

Tarvittavat tiedot itse tutkimukseen kerättiin äänittämällä teemahaastatteluja Nokia Arenan Tuotantopäälliköltä Alex Reganilta, Kiinteistöpäälliköltä Johanna Pusalta sekä vartiointiliike KST:n esihenkilöltä Samu Lukkalalta. Haastateltavat henkilöt valikoituivat kyseisten henkilöiden työnkuvan perusteella. Jokainen haastateltava on töissä tekemisissä esteettömyys asioiden kanssa jollain tavalla. Jokaisella haastateltavalla on myös selkeästi eri-

lainen työnkuva, joka oli osasy haastateltavien valintaan. Jokaiselta haastateltavan näkökulma esteettömyysasioihin on hieman erilainen työnkuvan vuoksi, joten haastattelutulosista saatiin mahdollisimman monipuoliset ja kattavat. Haastattelut äänitettiin Voice Recorder nimisellä älypuhelin sovelluksella kevään 2024 aikana. Haastattelut pidettiin erikseen kullekin haastateltavalle. Haastattelut käsittivät jokaisen haastateltavan kohdalla samat teemat, jotka käsiteltiin kattavasti jokaisen kanssa. Joka haastattelussa oli myös haastattelijalla sekä haastateltavalla hallussa Aspa-säätiön Nokia Arenalle aiemmin tekemän esteettömyystutkimuksen tulokset. Tutkimukseen kerättiin myös tietoja käymällä tutkimuksen rajauksiin kuuluvat alueet läpi Nokia Arenalla ja ottamalla kuvia tutkimuksen kannalta tärkeitä kohteista sekä kirjaamalla ylös mahdollisia huomioita tarvittavista kohteista. Näin varmistettiin, että kaikki tutkimuksen kannalta tärkeä tuli varmasti dokumentoitua tutkimuksen kirjoittamista varten.

3.3 Tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Nokia Arenan esteettömyyden tilanne opinnäytetyön teko hetkellä ja perehtyä Aspa-säätiön aiemmin tekemän tutkimuksen perusteella onko areenalla edistetty Aspa-säätiön havainnoimia kehityskohteita esteettömyyden osalta. Tavoitteena oli saada Nokia Arenan haastateltavalta henkilökunnalta tarvittavat tiedot areenan esteettömyyden tilasta, sekä tiedot siitä kuinka Aspa-säätiön tekemiin havaintoihin on reagoitu. Tavoitteena oli myös saada tietoa, kuinka ja mihin asioihin areenayhtiö pystyy vaikuttamaan ja millaisia ratkaisuja näihin asioihin on saatu tai suunniteltu. Tavoitteena oli myös saada tärkeää ja merkittävää tietoa areenan esteettömyyden nykytilasta pitämällä teemahaastatteluja areenan työntekijöille sekä tekemällä havainnointia itse paikan päällä. Tavoitteena oli saada ajankohtainen selvitys Nokia Arenan esteettömyyden tilasta, jotta Nokia Arena voi halutessaan ryhtyä mahdollisiin tarvittaviin toimenpiteisiin esteettömyyden parantamiseksi.

Opinnäytetyö on rajattu Nokia Arenan itse hallinnoimiin tiloihin ja alueisiin. Alueita tarkastellaan Aspa-säätiön aiemmin tekemän tutkimuksen mukaisesti kolmelta eri osa-alueelta, jotka ovat ulkoalueet, areena sekä digitaalinen saavutettavuus. Opinnäytetyöstä on rajattu ulos myös kaikki areenan tilat, jotka eivät ole asiakkaiden käytössä. Tutkimuksessa otetaan huomioon myös vain ulkoalueet, jotka ovat areenayhtiön hallinnoimia. Kaikki vain henkilökunnalle tarkoitetut tilat on rajattu myös ulos. Myös kaikki erilliset ravintolatilat, sekä aitiotilat on jätetty opinnäytetyön rajauksen ulkopuolelle. Tutkimus keskittyy näin ollen vain areenayhtiön omiin tiloihin, jotka ovat käytössä suur tapahtumissa ja joihin tavallisella lipun ostajalla on pääsy kussakin tapahtumassa. Opinnäytetyöstä rajataan ulos muiden

yritysten päätösvallan alla olevat seikat, joita voivat olla mm. kunkin tapahtuman tuottajat, ja otetaan huomioon vain seikat, jotka ovat Nokia Arenan oman päätösvallan alla.

4 Esteettömyystutkimuksen tulokset

4.1 Haastattelujen tulokset

Tulokset on referoitu teemahaastatteluissa annetuista lausunnoista. Haastattelujen käsitellyt teemat oli rajattu areenayhtiön omistamiin alueisiin. Areenayhtiö on monissa tapahtumissa esteettömyysasioissa vain konsultoitava taho, joten useat ratkaisut ovat kuitenkin kunkin tapahtuman itse päättämiä asioita, eikä näin ollen ole kuitenkaan itse areenayhtiön päätettävissä (Regan 2024). Suurin osa opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin vastaavista aiheista kuuluu Nokia Arenalla Kiinteistöpäällikkö Johanna Pusalle, joten suuri osa teemahaastattelujen merkittävistä vastauksista on hänen antamiaan. Haastattelujen tulokset on kirjattu haastateltava henkilö kerrallaan selkeyden säilyttämiseksi.

4.2 Ulkoalueet

Suurin osa areenan ulkoalueista ei kuulu areenan välittömän päätösvallan alle. Vain pelastustien levyinen väylä seinästä (noin. 4 metriä) kuuluu areenan välittömästi hallinnoimiin alueisiin. Tällä alueella on panostettu esteettömyyteen tarvittavilla ja parhaaksi nähdyllä tavoilla. Piha-alueen jakautuessa saumattomasti kaupungin hallinnoimiin alueisiin on alueella tehty ratkaisuja yhdessä muiden toimijoiden kanssa, jotta on voitu toteuttaa ehyt kokonaisuus. Sisääntulopihalta löytyy näkövammaisille tarkoitetut ohjaavat laatat, jotka johdattavat asiakkaan esteettömälle sisäänkäynnille. Areenan sisäänkäynnin valaistukseen on myös panostettu esteettömyys asioita ajatellen. Nokia Areenan sijaitessa korkeiden tornitalojen seassa on selkeiden opasteiden tekeminen paikoin hankalaa. Myös suur tapahtumien suuret ihmismassat hankaloittavat opasteiden havaitsemista. (Regan 2024.)

Sisääntulopihan esteettömyydestä pidetään jatkuvasti tarkasti huolta, sillä piha-alue on pelastustietä eikä saa lain mukaan olla tukittuna. Kaikki poikkeustapaukset hyväksytetään pelastusviranomaisilla. Tapahtumien yhteydessä suurten väkimäärien aikana sisääntulossa on apua tarvitseville asiakkaille runsaasti järjestyksenvalvoja, jotka opastavat tarvittaessa esteettömyyttä tarvitsevia asiakkaita. Areenan esteettömillä sisäänkäynneillä on avauspainikkeet. (Lukkala 2024.)

Nokia Areenan ulkoalueille on helppo saapua ja sisääntulopihalla on tasainen laatoitus. Alue on tehty pitkän rakennusprosessin tuloksena olosuhteisiin nähden mahdollisimman esteettömäksi. Osa esimerkiksi valaistukseen liittyvistä seikoista on areenan suunnittelijan näkemyksiä, eikä niihin ole tarvetta puuttua valaistuksen ollessa riittävä. Piha-alueista pidetään huolta ympäri vuoden, jotta esteetön kulku areenalle pysyy jatkuvasti mahdolli-

senä. Sisääntulo pihan kivetys on talvisin lämmitetty ja pysyy näin ollen sulana. Esteetön sisäänkäynti on merkitty joka suuntaan ja selkeästi. (Pusa 2024.)

4.3 Areena

Kaikki areenan sisätilat on suunniteltu niin että esteettömyyttä tarvitsevan henkilön on helppo kulkea ja päästä haluamiinsa paikkoihin vaivatta. Areenan toimiminen monitoimiareenana asettaa tiettyjä raja-arvoja kulkemisen helppouden suhteen osassa katsomoalueista. Osat katsomoalueista ovat todella jyrkkiä sekä saattavat olla hankalakulkuisia. Kapeat käytävälevyydet saattavat aiheuttaa myös hankaluuksia ruuhkaisina hetkinä. Tämä johtuu siitä, että areena on rakennettu keskelle kaupunkia rajalliseen tilaan, jolloin käytävissä olevat neliöt ovat rajalliset. Areenan katsomon pyörätuolipakkoja on 31 kappaletta ja sijaitsevat lähellä areenan sisäänkäyntiä. Jokaisella paikalla on myös saattajalle paikka. Esteettömältä sisäänkäynniltä kulkee näkövammaisten ohjauksella areenan esteettömiin WC-tiloihin, katsomon pyörätuolipaikoille sekä ravintoloihin. (Regan 2024.)

Esteettömän sisäänkäynnin sisätila voisi olla paremmin valaistu. Areenan esteettömissä hisseissä on painikkeissa pistekirjoitusta ja hisseissä on ääniopastus. Areenan esteettömän sisäänkäynnin aulassa sijaitsee pistekirjoituskartta. Areenalla on myös huomioitu esteetön hätäpoistuminen. Katsomon esteettömien paikkojen hätäpoistumisreitit hissit ovat ainoat areenan hissit, jotka toimivat hätäpoistumis tilanteessa, ja sijaitsevat aivan esteettömien paikkojen vieressä. Areenan kaikki vessat ovat kynnyksettömiä. Esteettömät vessat on sijoitettu esteettömän katsomon välittömään läheisyyteen sekä sisääntulo aulan. esteettömään katsomoon kulku on katsomon puolella paikoin kapea, jolloin asiakkaiden täytyy usein siirtyä paikaltaan, jotta kulku rullatuolipaikoille onnistuu. (Lukkala 2024.)

Nokia Areenan sisätiloissa esteettömyyteen on panostettu mahdollisuuksien mukaan osittain joka paikassa, mutta käytännön syistä esteettömyyteen panostaminen on keskitetty esteettömän sisäänkäynnin luota esteettömille katsomopaikoille kulkevalle reitille, sekä kyseisen katsomoalueen lähellä sijaitseviin palveluihin sekä WC-tiloihin. Osa areenan WC-tiloista ovat melko ahtaita areenan sijainnin ja rakennuspinta-alan takia, mutta esteettömät vessat tarjoavat mahdollisuuden asioida tilavammassa WC-tilassa. Esteettömään katsomoon kulkeminen on ajoittain hankalaa ahtaan rapputasanteen vuoksi. Katsomon kapea kulkukohta on riittävä, mutta ei ideaali. Muutoksia kyseiseen kohtaan on hankala toteuttaa, joten määräyksien täytyessä tässä tapauksessa hankalan kulun sujuvoittamiseksi on paikalla aina auttavia järjestyksenvalvoja. Kahdessa esteettömässä vessassa on henkilönostimet. Rappuvaroitukset näkövammaisille löytyvät käytävien rapuista sekä esteettömästä katsomosta mutta ei jokaisesta muusta katsomolohkosta. Esteetön kulke-

minen areenalla on ruuhkaisina aikoina paikoin hankalaa, ja tähän on varauduttu suurissa yleisötapahtumissa järjestyksenvalvojilla, joilla on tiedot ja taidot olla apua tarvitsevan asiakkaan apuna. (Pusa 2024.)

4.4 Digitaalinen saavutettavuus

Nokia Arenan nettisivuilta löytyy saavutettavuus kartta, josta löytyy esteettömyyttä tarvitseville huomioitavat asiat sekä niiden sijainnit. Verkkosivut ovat helppolukuiset ja helppo käyttää ja toimivat ruudunlukuohjelmalla. (Regan 2024.)

5 Vertailu Aspa-säätiön tutkimukseen

5.1 Aspa-säätiön tekemä tutkimus

Aspa-säätiö on kirjoittanut Nokia Arenan tilauksesta areenalle raportin esteettömyys- ja saavutettavuuskatselmuksesta, joka on suoritettu Aspa-säätiön toimesta 17.12.2022. Paikalla saavutettavuuskatselmusta on ollut tekemässä kokemustoimijoita, joiden havaintoihin raportti perustuu. Arvosteluasteikkona raportissa on käytetty kolmea eri tasoa: kiitettävää, kehitettävää ja huolestuttavaa. Raportti on jaoteltu Nokia Arenan osalta kolmeen osaan: ulkoalueet, areena ja digitaalinen saavutettavuus. Opinnäytetyön tässä osiossa tarkkaillaan areenan esteettömyyttä Aspa-säätiön tekemän raportin ”kehitettävää” – kohteiden osalta. Ainuttakaan huolestuttavaa huomiota ei Aspa-säätiön raportissa ole. Opinnäytetyöhön referoidaan tehdyt muutokset kyseisten kohteiden osalta, sekä referoidaan perustelut miksi joihinkin raportin ”kehitettävää” -kohteisiin ei ole reagoitu. Opinnäytetyötä varten pidetyissä haastatteluissa käytiin läpi raportin kaikki ”kehitettävää” kohdat, jotka kuuluvat opinnäytetyön rajauksiin ja niiden nykytilanne selvitettiin. Suurin osa ”kehitettävää” kohtien alla olevista huomautuksista ovat aiheeltaan sellaisia, että ne kuuluvat eniten Nokia Arenan kiinteistöpäällikkö Johanna Pusan työnkuvaan, joten suurin osa merkittäviä teemahaastattelun osuuksista on hänen antamiaan.

5.2 Ulkoalueet

Opinnäytetyönrajauksiin kuuluvilla ulkoalueilla Aspa-säätiön raportissa on mainittu, että etupihan ohjauslaatoitus on ollut katselmuksen teko päivänä katkaistu aidalla. Syy tähän on ollut poikkeustilanne, jolloin suuret määrät asiakkaita on saapunut areenalle tapahtumaan ja aidan sijainnin on hyväksynyt pelastusviranomaisen, ja kyseisen kohdan välittömässä läheisyydessä on ollut järjestyksen valvoja (Lukkala 2024).

Piha-alueen valaistuksen suuntaamisesta on myös maininta Aspa-säätiön raportissa. Sisääntulopihan valaistus ja valaisimien suuntaaminen on todella pitkän suunnitteluprosessin tuotos, joten areena haluaa kunnioittaa suunnittelijan näkemystä, vaikka asiasta Aspan raportissa mainintaan. Valaistus on myös pääasiassa saanut hyvää palautetta. Talvisin valaistuksen kirkkauden kanssa on muiden yleisten paikkojen tapaan enemmän haasteita kuin muulloin. (Pusa 2024.)

5.3 Areena

Areenan esteetön sisäänkäynti on Aspan katselmuksen jälkeen merkattu paremmin. Sisäänkäynnin voi huomata joka suunnasta. Sisäänkäynnin kynnyks on myös vaihdettu, jotta

se ei olisi talvisin liukas. Ensimmäinen pistekirjoituskartta sijaitsee areenalla heti esteettömän sisäänkäynnin sisäpuolella hissiaulassa. (Pusa 2024.)

Areenan käytävien tolpat voivat olla joillekin asiakkaille tumman värin takia hankalasti hahmotettavissa. Väri on kuitenkin suunnittelijan näkemys, sekä tumma väri on myös käytännöllisistä syistä helppohoitoinen Nokia Arenan suurien asiakasmäärien vuoksi, joten käytävä värejä ei ole katselmuskierroksen jälkeen muutettu. (Pusa 2024). Tummat värit ovat myös monitoimiareenan käyttötarkoitusten kannalta järkevä valinta sillä niitä on helppo muokata eri tapahtumiin (Regan 2024).

Raportissa suurin esille tuleva asia oli esteettömien katsomopaikkojen ympäristö, sekä paikoille kulku. Kulku paikoille on ahdas ja loppuunmyydyissä tapahtumissa haastava mutta alue täyttää tarvittavat vaatimukset eikä rajallisen tilan vuoksi ole muokattavissa. Katselmuskierroksen jälkeen paikalle on käyty lisäämässä huomioteippiä lattiaan, kulkuväylien ja portaiden paremman hahmottamisen vuoksi. Paikalla on myös tapahtumien aikana järjestyksenvalvoja, jotka avustavat haasteellisissa tilanteissa. (Pusa 2024.)

WC tiloista Aspan raportissa huomautetaan kuinka pisuaareja ja pönttöjä voisi olla eri korkeuksia. Tämä ei ole tässä vaiheessa areenan elinkaarta järkevää toteuttaa. Myös Naisten WC tilojen ahtaudesta mainitaan. Tämä johtuu areenan rajallisesta pinta-alasta. WC tilojen suurempaan tilaan on panostettu enemmän esteettömissä WC tiloissa. Esteettömien WC tilojen WC-istuimet, tukikahvat sekä tasot ovat saaneet pääasiassa hyvää palautetta eikä niihin ole tarvetta tehdä muutoksia. Yhteen esteettömään vessaan on lisätty henkilönostin ja nykyiset kaksi nostimellista vessaa on merkitty selkeästi. Esteettömiin vessoihin on myös lisätty pistekirjoitusopasteet (Pusa 2024.)

Esteettömien katsomopaikkojen lähin poistumisreitti on esteetön. Muita kulkemiseen liittyviä huomioita Aspa-säätiön raportissa oli käytävien kapeus. Tässäkin tapauksessa vaikuttava tekijä johon Nokia Arena ei pysty vaikuttamaan on suunniteltu ja toteutettu rakennuksen pinta-ala. Käytävät ovat ruuhkaiset suur tapahtumissa mutta käytävä leveydet täyttävät tarvittavat määräykset eikä leveyttä pystytä lisäämään. Liikkumisen helpottamiseksi Aspa-säätiön raportissa mainitaan, että älymajakat olisivat hyvä lisä areenalle. Näiden käyttöönotto voisi olla mahdollista jossain vaiheessa tulevaisuudessa. Toivottu puheopastus tulisi varmasti olemaan melko haastava toteuttaa kattavasti Nokia Arenan kokoisessa rakennuksessa areenan suurilla asiakasmäärillä. (Pusa 2024.)

5.4 Digitaalinen saavutettavuus

Kehityskohteita Digitaalisessa saavutettavuudessa Aspa-säätiön raportissa oli vain kaksi ja ne on korjattu. Nokia Arenan verkkosivuilla tuodaan tällä hetkellä esiin esteettömyys

isommin, ja verkkosivuilla kerrotaan esteettömien vessojen sijainnit sekä katonostimella varusteltujen vessojen sijainnit. (Pusa 2024.)

6 Yhteenveto ja pohdinta

6.1 Tulosten yhteenveto

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Nokia Arenan esteettömyyden tila opinnäytetyön teko hetkellä, sekä selvittää oliko Aspa-säätiön tekemän esteettömyystutkimuksen kehitystä vaativiin kohteisiin reagoitu. Pidettyjen haastattelujen jälkeen saatiin kattava aineisto tietoa Nokia Arenan esteettömyys asioista sekä toimintatavoista poikkeustilanteissa. Nokia Arenan kokoluokan monitoimiareenan esteettömyysasiat eivät aina mene muuttuvien tapahtumien vuoksi täysin yksiselkoisesti, jolloin areenan tulee olla kyvykäs reagoimaan muuttuviin tilanteisiin.

Haastatteluista voidaan päätellä, että Nokia Arenan yleinen esteettömyyden tila on opinnäytetyöntekohetkellä ollut hyvä. Areenalla on huomioitu monipuolisesti monenlaiset esteettömyyttä tarvitsevat asiakkaat jo rakennusvaiheessa ja esteettömyysasioita kehitetään ja ylläpidetään jatkuvasti tarpeiden mukaan. Ulkoalueen esteettömyyden tila on pääasiassa hyvä areenan välittömän päätösvallan alla olevilla alueilla. Hetkittäisiä ongelmia esteetömyyden kulkemisessa saattaa suurtaapahtumissa kuitenkin ilmetä suurten väkimäärien vuoksi, mutta näissäkin poikkeustilanteissa on järjestyksenvalvoja opastettu auttamaan apua tarvitsevia. Areenan sisätilatkin ovat olleet esteettömyyttä tarvitsevien asiakkaiden näkökulmasta katsottuna opinnäytetyöntekohetkellä pääasiassa hyvässä kunnossa. Rakennuksen sijainti keskellä kaupunkia vaikuttaa suuresti käytettävissä olevaan tilaan, joten osat tiloista ovat ahtaita suurien asiakasmäärien vuoksi. Esteetömyiksi alueiksi ja reiteiksi merkityt paikat ovat kuitenkin tilavia. Areenalta löytyy paljon esteetömyyttä edistäviä asioita monien eri tarpeiden ja vammojen huomioimiseksi kuten näkövammaisten ohjausraitoja, pistekirjoitusta painikkeissa sekä kartoissa, riittävät esteetömyt WC tilat, 31 paikkainen esteetön katsomo sekä induktiosilmukka kuulovammaisille. Tämän kokoluokan monitoimiareenaa ei kuitenkaan voi saada täysin esteetömyksi ja sen huomaa myös Nokia Arenalla. Suurten yleisömyyrien vuoksi erilaiset lait ja säädökset voivat tulla tietyissä tapauksissa esteetömyyden edistämisen tielle. Myös rakennuksen suunnittelijalla on vaikutuksensa rakennuksen muutostöihin myös esteetömyyteen liittyvissä asioissa. Nokia Arenan nettisivut ovat saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden osalta hyvässä kunnossa.

Aspa-säätiön tekemässä raportissa esteetömyys- ja saavutettavuuskatselmuksesta huomioidaan ulkoalueilta vain kolme opinnäytetyön rajauksiin kuuluvaa kehitystä tarvitsevaa asiaa, joista yksi on ollut poikkeustilanne ja kahteen muuhun ei ole haluttu puuttua tilanteen ollessa kuitenkin hyvä. Itse areenan osalta "kehitettävää" kohteita on useampia ja suureen osaan niistä on areenan toimesta reagoitu. Areena on tehnyt investointeja ja pa-

rannuksia esteettömyyden eteen Aspa-säätiön esteettömyyskatselmuksen jälkeen ja pannonnut lisää esteettömyyteen. Useat Aspa-säätiön huomioista koskevat asioita, joita ei tulla pystymään korjaamaan Nokia Arenalla käytössä olevan pinta-alan vuoksi. Digitaalisen saavutettavuuden osalta on molemmat Aspa-säätiön huomiot korjattu.

Nokia Arenan oltua jo entuudestaan suuresti esteettömyysasiat mielessä rakennettu ja ylläpidetty, voidaan todeta, että tilanne on vain parantunut Aspa-säätiön tekemän esteettömyys- ja saavutettavuuskierroksen jälkeen. Nokia Arenan kokoista monitoimiareenaa, areenan tämänhetkisillä asiakasmäärillä, on mahdotonta saada täysin esteettömäksi, mutta tutkimustulokset osoittavat, että areenalla tehdään jatkuvasti työtä ja parannuksia esteettömyyden eteen.

6.2 Pohdinta

Opinnäytetyön tulokset kertovat meille Nokia Areenan esteettömyysasioiden olevan hyvässä tilassa. Tuloksissa on kuitenkin myös asioita joihin Nokia Arena voisi halutessa puuttua ja edistää esteettömyyttä edelleen jatkossakin. Tulokset ovat mielestäni hyödyllisiä Nokia Arenalle. Esteettömyyteen liittyvät tutkimukset ovat mielestäni aina tarpeellisia ja tärkeitä, joten tämäkään tutkimus ei mene hukkaan. Tutkimuksessa selvisi paljon mielenkiintoisia huomioita Nokia Areenan esteettömyydestä ja etenkin sen laajuudesta, sekä hyvästä tilasta. Esteettömyys asioissa on silti aina kehittymisen varaa, mutta sekin on hyvin areenan henkilökunnan tiedossa ja jatkuvasti työn alla.

Tähän opinnäytetyöhön pystyy jatkotutkimuksena tekemään esimerkiksi muutaman vuoden välein uudestaan samantyyppisen tutkimuksen. Ajankohtaisempaan jatkotutkimusaiheena voisi olla Nokia Areenan yhteistyö eri tahojen kanssa esteettömyysasioissa. Areenalla on paljon tiloja ja alueita, joiden asioista itse Nokia Arena ei varsinaisesti päättä. Alueet kuitenkin sijaitsevat samassa rakennuksessa, joten mielestäni olisi mielenkiintoista tutkia kuinka eri tahot toimivat yhteen esteettömyysasioiden päättämiseen liittyvissä asioissa Nokia Areenan kokoisessa rakennuksessa.

Lähteet

Ali-Yrkkö, J. & Pajarinen, M. 2021. Tapahtuma-alan rooli Suomen taloudessa. Viitattu 4.3.2024. Saatavissa https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inkluusiivisen_matkailun_opas-2021.pdf

Aspa. Aspa-säätiö. Tietoa Aspasta. Viitattu 9.5.2024. Saatavissa <https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/>

Bischoff A., Customer journey map: The key to understanding your customer. Viitattu 1.3.2024. Saatavissa <https://delighted.com/blog/guide-to-customer-journey-mapping#what-is-a-customer-journey-map>

Business Finland. Visit Finland. Digitaalisen asiakaskokemuksen käsikirja. Viitattu 1.3.2024. Saatavissa https://www.businessfinland.fi/497f30/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2020/digitaalisen_asiakaskokemuksen_kasikirja_destinaatioille_2020.pdf

Hiltunen, E. Matkailun tulevaisuus – raportti. Helsingin matkailusäätiö. Viitattu 20.2.2024. Saatavissa https://matkailusaatio.fi/wp-content/uploads/2021/09/2FINAL_hki_matkailusaatio_matkailun_tulevaisuus_raportti_V21101_9_SIVUT.pdf

Kuntaliitto. Kuntien saavutettavuusopas. Viitattu 20.2.2024. Saatavissa <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/saavutettavuusopas/liite-1>

Lukkala, S. 2024. Nokia Arenan kiinteistöturvan vastaava esimies. KST. Haastattelu 10.4.2024

Mehtälä, H. 2010. Esteettömyyden tarve kasvaa kohisten. Viitattu 21.2.2024. Saatavissa <https://yle.fi/a/3-5533938>

Nokia Arena a. Tietoa areenasta. Viitattu 21.2.2024. Saatavissa <https://nokiaarena.fi/info/tietoa-areenasta/>

Nokia Arena b. Menneet tapahtumat. Viitattu 4.3.2024. Saatavissa <https://nokiaarena.fi/tapahtumat/menneet-tapahtumat/>

Nokia Arena c. Saapuminen. Viitattu 4.3.2024. Saatavissa <https://nokiaarena.fi/saapuminen/>

Pusa, J. 2024. Kiinteistöpäällikkö. Nokia Arena. Haastattelu 17.4.2024

Regan, A. 2024. Tuotantopäällikkö. Nokia Arena. Haastattelu 10.4.2024

Räsänen, P., Röksä, I., Parviainen, J., Halonen, K. & Rissanen, P. 2021. Inklusiivisen matkailun opas. Visit Finland. Viitattu 23.4.2024. Saatavissa https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas-2021.pdf

Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka, A. KvaliMOTV. Teemahaastattelu. Viitattu 4.3.2024. Saatavissa https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Selko Digital, Digitaalinen Saavutettavuus. Viitattu 19.5.2024. Saatavissa <https://selkodigital.fi/digitaalinen-saavutettavuus/>

Soile Veijola toim., 2015. Matkailututkimukse Lukukirja. Porvoo: Bookwell

Survey Monkey. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Viitattu 1.3.2024. Saatavissa <https://fi.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/#H2-1>

Liite 1. Teemahaastattelujen runko

Opinnäytetyön teemahaastattelut

Läpi käytävät teemat:

Ulkoalueet

- Saapuminen
- Kulkeminen
- Sisäänkäynti
- Opasteet

Sisäalueet

- Sisäänkäynti
- Kulkeminen
- Opasteet
- WC:t
- Katsomot
- Esteettömät katsomopaikat

Digitaalinen saavutettavuus

- Visuaalinen sisältö
- Tekstisisältö
- Helppokäyttöisyys