

Krista Jäntti

Näkövammaisen teatterin palvelupolulla



Restonomi
Matkailun koulutus
Kevät 2025



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä(t): Jäntti Krista

Työn nimi: Näkövammaisen teatterin palvelupolulla

Tutkintonimike: Restonomi (AMK), Matkailun koulutusohjelma

Asiasanat: Näkövammaisuus, esteettömyys, palvelupolku

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia kotimaisten teatterien esteettömyyttä näkövammaisen asiakkaan näkökulmasta. Tutkimusta syvennettiin haastattelemalla kyseistä asiakasryhmää liittyen teatterien esteettömyyteen, saavutettavuuteen, sekä inklusiivisuuteen. Tarkoituksena työssä oli saada nostettua teatterien palvelupolun eri ongelmakohtia esiin, jotka voivat olla rajoitteen ulkopuolisille ja yrittäjille täysin näkemättömiä. Haastatteluiden tavoitteena oli saada koottua konkreettisia parannusehdotuksia, jolla teatterit voisivat laajentaa ja parantaa omaa palveluaan inklusiivisemmaksi.

Työn teoriaperustassa käydään läpi esteettömyyden, saavutettavuuden ja inklusiivisuuden eroja, sekä yhteistarkoitusta osana palvelupolkua ja palvelumuotoilua. Opinnäytetyössä avataan myös itse näkövammaisuutta, sekä audiovisuaalisuuden näyttäytymistä näkövammaiselle. Työhön on otettu aineistoksi kirjallisuutta, artikkeleita, sekä aikaisempia tutkimuksia. Ajankohtaista tietoa on haettu monipuolisesti vammaan liittyvien liittojen sähköisistä lähteistä.

Teemahaastatteluiden tuloksista poimittujen kehitysideoiden, sekä kokemusten pohjalta luotiin kokonainen palvelupolku teatteriympäristöön, joka voisi toimia palvelukehityksen idearunkona. Tätä pystyisivät hyödyntämään niin teatterit, kuin muutkin esittävän taiteen palvelut. Palvelupolun kohdissa on haettu myös ajankohtaista tietoa näiden ehdotusten käyttöönottamisesta.

Abstract**Author(s):** Jäntti Krista**Title of the Publication:** Visually impaired on the theater service path**Degree Title:** Bachelor`s Degree in Tourism**Keywords:** Visual impairment, accessibility, service path

The purpose of this thesis was to research the accessibility of Finnish theatres from the perspective of a visually impaired customer. The research was conducted by interviewing the customer group in question regarding the accessibility and inclusiveness of theatres. The purpose of the work was to highlight various problem areas in the service path within theatres, which may be unrecognized by people without disabilities and also the theatres themselves. The aim of the interviews was to collect improvement proposals which theatres could use to enhance and improve their own service to be more inclusive.

The theoretical basis of the thesis reviews the differences between accessibility and inclusiveness, as well as common purpose as part of the customer journey map and service design. The thesis also describes visual impairment itself, as well as the impact of audiovisuals for the visually impaired. The methodology has utilized literature, articles, and previous studies as material. Current information has been sought from a variety of digital data sources of disability-related associations.

Based on the ideas and experiences extracted from the results of semi structured interviews, a complete service path for the theatre environment was created. This could serve as a framework for service development which could be utilized by theatres and other performing arts services. Current information on the implementation of these proposals has also been sought within the development of the service path.

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Esteettömyyden ja saavutettavuuden toimintakentät.....	3
	2.1 Esteettömyys.....	3
	2.2 Saavutettavuus.....	4
3	Palvelumuotoilu ja palvelupolku.....	6
	3.1 Palvelupolku teattereissa	6
	3.2 Ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä	8
4	Keskeiset käsitteet.....	10
5	Tutkimusmenetelmä.....	13
	5.1 Työn toteutus.....	13
	5.2 Opinnäytetyön onnistumisen arviointi	15
6	Tutkimuksen toteutus.....	16
	6.1 Teema 1: Taustatiedot	16
	6.2 Teema 2: Esteettömyys	17
	6.3 Teema 3: Saavutettavuus	19
	6.4 Teema 4: Kehitysideat.....	20
7	Kehitysideoiden toteutusmahdollisuudet.....	24
8	Palvelupolku haastatteluiden pohjalta	27
9	Luotettavuus.....	29
10	Pohdinta.....	31
	Lähteet.....	33

Liitteet

1 Johdanto

Esteettömyys on noussut pinnalle vastuullisuuden, sekä kestävä kehityksen mukana osaksi nykypäiväistä maailmaa. Se on osa sosiaalista vastuuta, syrjinnän ehkäisyä ja yhdenvertaisuutta. Esteettömyydellä tarkoitetaan moninaisen, sekä yhdenvertaisen osallisuuden mahdollistamista rakennetussa ympäristössä. Tämä kattaa liikkumisen, näkemisen, kuulemisen, ja kommunikaation esteettömät ominaisuudet. Esteettömyydellä haetaan yhdenvertaisuutta, joka mahdollistaa kaikkien osallistumisen opiskeluun, harrastuksiin ja kulttuuriin. (Invalidiliitto 2020.)

Esteettömällä matkailulla tulisi huomioida täysi palveluketju kohteen viestinnästä matkustamiseen ja ohjelmalveluihin oheistoimintoineen. Ketjun toimivuus on riippuvainen kaikista osistaan, eikä esteettömät palvelut löydä asiakastaan, ilman saavutettavissa olevaa tietoa. Mikäli matkustavassa perheessä, tai ryhmässä on yksikin erityispalveluita tarvitseva henkilö, valikoituu matkakohde hänen tarpeidensa mukaisesti. Tämä kuvakulma huomioiden on selvää, että inklusiivisuudella on mahdollisuus kasvattaa asiakaskuntaa ja tyytyväisyyttä. Esteettömyyteen investoiminen yritystoiminnassa voi auttaa tavoittamaan uusia markkinoita ja kohderyhmiä. (Räsänen ym. 2021, 7, 15.)

Näkövammaisuus on näkökyvyn huomattavaa alentumaa, joka vaikuttaa jokapäiväiseen elämään haittaavasti. Näkövammaisuutta on monen asteista, mutta pääsääntöisesti ne jaetaan heikkonäköisiin ja sokeisiin henkilöihin. Suurin osa näkövammaisista henkilöistä ovat ikääntyneitä ja joka kolmannella on lisänä jokin muu merkittävä sairaus. (Näkövammaisten liitto 2024.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia kotimaisten teatterien inklusiivisuutta näkövammaisten näkökulmasta haastattelututkimuksena. Ajatus opinnäytetyön aiheesta syntyi keskustelusta näkövammaisten kanssa, jotka nostivat esiin, miten vähän kulttuurikokemuksissa osataan ottaa huomioon erilaisia rajoitteita. Esteettömyys kattaa useimmiten liikuntarajoitteiset, mutta ei aina näkövammaisia. Puutteita voi löytyä palvelupolussa jo saavutettavuudessa, joka vaikeuttaa näkövammaisen osallistumisen mahdollisuutta. Palveluiden ja huomioimisen vaihtelevuuden suuret erot voivat toimia kynnyksysymyksenä. Monelta saattavat jäädä teatterien tarjoamat elämykset kokematta ja siksi pidän opinnäytetyön aihetta tärkeänä ja ajankohtaisena.

Teatterien palvelupolkujen inklusiivisuutta on tarkoitus selvittää haastattelemalla asianomaista asiakasryhmää. Tällä tavoitellaan konkreettisia parannusehdotuksia palvelupolun eri ongelmakohdille, jotka voivat olla rajoitteen ulkopuolisille ja yrittäjille täysin näkymättömiä. Tämän vuoksi työ voi olla merkityksellinen teatterien esteettömälle palvelukehitykselle.

Palvelumuotoilun perimmäinen idea on luoda palvelua asiakaslähtöisesti, eli yhdessä asiakkaan kanssa, yhteisten näkemysten pohjalta. (Piskonen & Syrman, 2024, 27). Palvelumuotoilun ytimessä on asiakkaan kulkema palvelupolku, eli se matka, jonka asiakas käy läpi käyttäessään palvelua. Tähän kuuluvat niin yksittäiset hetket, eli palvelutuokiot, kuin kaikki ne kosketuspisteet, joissa asiakas kohtaa palvelun. Tämä kattaa ihmiset, laitteet, tilat, ja digitaaliset välineet. Tarkoituksena on suunnitella nämä kontaktipisteet huolellisesti niin, että asiakas kokemus tuntuu selkeältä, loogiselta ja yhtenäiseltä riippumatta siitä, missä, tai miten asiakas palvelua käyttää. Palvelupolkua tarkastellaan kokonaisuutena ja riippumatta siitä, onko kyse fyysisestä, vai digitaalisesta kanavasta. Kehittämisen kohteena voi olla mikä tahansa palvelun osa, nettisivut, mobiilisovellus, palvelupisteen asiakaspalvelu, tai koko asiakkuuden elinkaari alusta loppuun. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg, 2019, 35.)

Opinnäytetyön tutkimusongelma on seuraava: Miten teatterien palvelupolkua voidaan kehittää näkövammaisille sopivammaksi?

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat:

- Miten näkövammaisten teatterikokemusta voidaan kehittää?
- Mitkä asiat esteettömyydessä koskettaa näkövammaisia?
- Minkälaisilla palveluilla voidaan laajentaa esteettömyyttä teatterin palvelupolussa ja kokemuksessa?

Aihe on rajattu näkövammaisten kokemuksiin teatterien esteettömyydestä ja työn keskiössä toimii kotimaisten teatterien palvelupolut. Teoreettisena viitekehystenä tutkimuksessa on palvelupolun käsite, sekä esteettömyys kotimaisessa kulttuurimatkoissa.

2 Esteettömyyden ja saavutettavuuden toimintakentät

Esteettömyydellä ja saavutettavuudella molemmilla tavoitellaan samaa tasa-arvon päämäärää, mutta niiden toimintakentät kattavat eri alueet. Esteettömyydellä haetaan kaikille sopivaa, fyysistä ympäristöä, joka soveltuisi mahdollisimman monelle asiakkaalle rajoitteista huolimatta. Saavutettavuudella tavoitellaan verkon sujuvuutta ja itsenäisen käytön mahdollistamista mutkattomasti. Molempiin toimintakenttiin panostamalla teatterit ja muutkin yritykset avaavat oviaan laajemmalle asiakaskunnalle.

2.1 Esteettömyys

Esteettömyydellä tarkoitetaan rakennusten ja alueiden fyysistä sopivuutta kaikille. Ympäristöjen ollessa esteettäviä yhdessä saavutettavien palveluiden kanssa mahdollistetaan yhdenvertainen osallisuus. Esteettömyys itsessään kattaa useita osa-alueita, kuten liikkumisen, kuulemisen ja näkemisen, ymmärtämisen ja kommunikaation esteettömyyden. Rakennetun ympäristön esteettömyys on moninaisuuden huomioimista, erottelematta ketään toimintakyvyn perusteella. (Invalidiiliitto 2020.)

Kun esteettömyys on huomioitu rakennetulla alueella ja palveluissa, hyödyttää se muitakin. Eri-tyisryhmien lisäksi rampit ja levennetyt väylät tuovat helpotusta ja apua lapsiperheille, ikääntyneille, sekä raskaana oleville. (Edelheim & Ilola, 2017.)

Kokonaisvaltaiseen esteettömyyteen ja saavutettavuuteen panostaminen voi olla yritykselle suuri kilpailuetu. Matkustamista suunnittelevassa ryhmässä kohde valikoituu yleensä erityispalveluita tarvitsevan henkilön mukaisesti. (Räsänen ym. 2021, 7). Esteettömyyden piiriin kuuluvat henkilöt suunnittelevat matkansa muita yksityiskohtaisemmin, joten esteettömien palveluiden viestinnällä on ensiarvoinen merkitys. Yrityksellä olisi mahdollisuus kasvattaa asiakaskuntaansa jo pienilläkin esteettömillä parannuksilla.

Näkövammaisten huomioiminen rakennetun ympäristön esteettömyydessä näyttäytyy monella tapaa. Yleisimpiä esimerkkejä näistä ovat pistekirjoituksen sijoittelu hisseihin ja penkkeihin, sekä suurien numeroiden käyttö, kylttien värit, sekä sijoittelu, lattioiden ohjauslistat, sekä ääniväestiset toiminnot, kuten äänimajakat. Heikkonäköisille saattaa riittää rakennuksen sopiva kontras-

tiero ja valaistuksen laatu, mutta sokeat tarvitsevat moniaistista ympäristöä selviytymiseen. (Näkövammaisliitto, 2024.) Opasteiden ja lattiatekstuurin lisäksi hyvänä esimerkkinä toimivat joidenkin Googlen toimistojen käyttämät responsiiviset kohokartat, jotka helpottavat näkövammaisen navigointia. (Huhta, Myllyntaus & Häyrinen, 2023, 300.)

2.2 Saavutettavuus

Esteettömyyttä tarkastellaan usein saavutettavuuden kanssa yhdessä. Näiden kahden termin ero on siinä, että saavutettavuudella katetaan digitaalinen toimintaympäristö, kun taas esteettömyydellä fyysinen. Saavutettavuuden tekijöitä esimerkiksi verkkosivuilla on niiden käytettävyys, joka on kaikille sopiva. Tätä tukee selkeä kokonaisuus, fontti-, sekä värivalinnat ja sivuston toteutus. (Räsänen, Röksä, Parviainen, Halonen & Rissanen 2021, 14.)

Saavutettavuutta voidaan pitää esteettömyyden alakohtana. Esteettömyydellä tarkoitetaan fyysisiä ja psyykkisiä rajoitteita, ja saavutettavuudella käyttäjän teknisiä, psyykkisiä ja aineettomia toimintarajoitteita. Esteettömyys on usein rajoitteisen mahdollisuutta liikkua, sekä elää itsenäistä elämää ilman, että fyysinen, tai psyykinen toimintarajoite estää. Saavutettavuuden toimintaympäristö on pääsääntöisesti palveluissa, tai verkossa. Tämä tarkoittaa sitä, että sivustojen informaatio on rajoitteisen käyttäjäkunnan saavutettavissa, sekä ymmärrettävissä. Verkkosivujen saavutettavuus mahdollistaa käytön, olipa käyttäjällä näkö-, tai kuulovamma, lukihäiriötä, tai raaja kipsattu. Saavutettavuus näkyy esimerkiksi tekstityksenä videoissa, sivujen soveltuvuutena älypuhelimien näytölle ja erilaisten lomakkeiden täyttömahdollisuutena. (Saavutettavuusvaatimukset, 2020.) Saavutettavuuden yksi iso askel otettiin syksyllä 2018 Saavutettavuusdirektiivillä. Tällä määrättiin julkisien palveluiden saavutettavuus pakolliseksi osaksi (Euroopan Parlamentti ja Neuvosto 2018.)

Näkövammaisilla on paljon keinoja arjen taittamiseen. Kävelyyn ja suunnistukseen apuna voivat olla valkoinen keppi, opaskoira, tai avustaja ja julkisilla paikoilla asioiden tunnistukseen pistekirjoitusta. Yhden aistin rajoituessa, korostuu jäljelle jäävät aistit, ja näkövammaisen on usein riippuvainen kuulostaan. Ääniavusteisia elementtejä on nykyään käytössä monessa asiassa, joista saavutettavuudelle tärkeimpänä on puhuvat tietokoneet, sekä älypuhelimien lukuominaisuus.

Vaikka teknologia onkin kehittynyt puhuvien tietokoneiden tasalle, eivät kaikki verkkosivut ole silti yhteensopivia näiden ominaisuuksien kanssa. Mikäli sivut ovat suunniteltu ja kehitetty perus-

teellisesti ja täyttää saavutettavuuden raamit, on yrityksellä kilpailukykyä tätäkin kautta. Hakukoneet suosivat saavutettavia sivustoja, sillä se katsoo ne sopivammaksi laajemmalle käyttäjäkunnalle. Tällä voidaan nostaa osoitteen liikennettä huomattavasti (Saavutettavuusvaatimukset, 2020). Saavutettavuus ja esteettömyyseivät ole ainoastaan vammaisia varten, vaan niistä on hyötyä monille muillekin. Esimerkiksi iäkkäät ihmiset voivat hyötyä saavutettavuuden parantamisesta.

3 Palvelumuotoilu ja palvelupolku

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelukokemuksen muovaamista mahdollisimman mutkattomaksi. Muotoilussa otetaan huomioon kaikki asiakkaan ja palvelun tarjoajan väliset näkyvät ja näkymättömät kontaktipisteet. Asiakkaan kulkiessa kontaktipisteeltä toiselle, muodostuu palvelupolku. Kontaktipisteellä puolestaan tarkoitetaan hetkiä, jolloin asiakas on vuorovaikutuksessa palveluun, tai sen tarjoajaan. Esimerkkinä verkkosivuilla vierailu, tai kassalla lipun ostaminen. Palvelumuotoilulla keskitytään optimoimaan palveluprosessi asiakkaan tarpeiden pohjalta, sekä karsitaan kaikki sitä häiritsevät tekijät (Komulainen, 2018, 57).

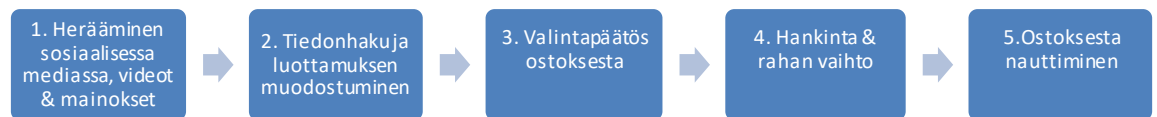
Palvelupolku on ketju, jota pitkin asiakas kulkee tavoitellessaan yrityksen tarjontaa. Asiakaskokemus koostuu palvelupolun, kontaktipisteiden ja palvelutuokioiden osista. Polkua kasataan yrityksen toimesta palvelumuotoilulla, jolla on tarkoitus muodostaa asiakkaiden tarpeiden pohjalta kokonainen palveluprosessi. Prosessista pyritään tekemään mahdollisimman helppo, ja sen tieltä poistetaan kaikki ylimääräinen. Palvelupolussa on asiakkaalle näkyviä ja näkymättömiä osia. (Komulainen, 2018, 58.)

Käyttäjäkokemukseen panostamalla yritys nostaa kilpailukykyään. Mikäli verkkosivut ovat hankalat, tietoa ei löydy tarpeeksi, tai toisella vastaavalla sivulla asiat on helpommin järjestetty, häviää yritys nopeasti asiakkaansa toiselle. Kun esteettömyyttä vaativat ihmiset etsivät tietoa palveluista, ei mikään elementti ole liian pientä, että sen kehtaisi jättää pois. Tämä on osa merkityksellisen sisällön tarjoamista. Listojen, ramppien ja äänimajakoiden mainitseminen voi olla avaintekijänä juuri sinun yrityksesi valinnassa. Asiakkaan tutkiessa tuotteita ja kiinnostuessaan ostamisesta hän odottaa tarpeidensa huomioon ottamista (Komulainen, 2018, 57).

3.1 Palvelupolku teattereissa

Esteettömyys, saavutettavuus ja inklusiivisuus sivuavat toisiaan, mutta niiden merkitys on silti eri. Niille on jokaiselle oma paikkansa teatterien ja muidenkin yritysten palvelupolussa. Saavutettavuudella lähdetään liikkeelle teatterien sivustoista ja informaation saatavuudesta. Tärkeimpiä tietoja esitysten sisällön ja ajankohtien lisäksi, on teatterin esteettömyys. Se, että rakennukseen pääsee sisälle ja asiakasta huomioidaan muiden mukana rajoituksista riippumatta, on inklusiivisuutta. Alla esimerkki palvelupolun muodostumisesta (Kuvio 1).

Kuvio 1 Palvelupolun eteneminen ja kontaktipisteet. Mukaillen Komulainen, 2018, 57



Kuvion mukaiset kontaktipisteet teatterissa olisivat teatterien sosiaalisen median mainokset, tai muut leviävät videot ja kuvat. Seuraavana asiakas siirtyisi hakemaan teatterista ja esityksistä lisää tietoa esimerkiksi verkkosivuilta. Esteettömällä asiakkaalla oleellinen osa tiedonhakuja on heidän tarpeidensa huomiointi ja onko se riittävä itselle osallistumiseen.

Tämän jälkeen on valintapäätös ja hankinta, eli lippujen osto, tai varaus. Viimeinen kohta, eli ostoksesta nauttiminen on myös moniosainen teattereissa. Kontaktipisteitä teattereissa on rakennus itsessään, miten esteetön asiakas pääsee sisälle, mutta myös narikka, palvelutiski, omalle paikalle ohjautuminen ja onko avustuspalveluita käytössä.

Yksi oleellinen tapahtuma näytöksen välissä on väliajan tarjoilut. Esteettömällä asiakkaalla tämän kontaktipisteen tavoitettavuus riippuu monesta tekijästä. Näkövammaiselle tärkeimmät asiat ovat helppokulkuisuus, avustus ja mahdollinen pöytään tarjoilu. Yrittäjän on mietittävä palveluaan asiakkaan näkökulmasta, kuten mistä asiakas hakee tietoa palveluistasi, ja mitä kosketuspisteitä vuorovaikutusten vaiheisiin sisältyy (Komulainen, 2018, 58).

Palvelumuotoilu toimii työkaluna, jolla pystytään tunnistamaan asiakkaan keskeisimmät kontaktipisteet, joita palvelun jokainen eri vaihe sisältää. Asiakkaan kulkiessa palvelupolulla ydinkysymyksinä ovat, että mitä asiakas haluaa saada, ja mitä odotuksia on. Verkkosivujen analytiikka ei tarjoa, tai tunnista syitä asiakkaan poistumiselle sivuilta, tai valintojen motiiveja (Komulainen, 2018, 61).

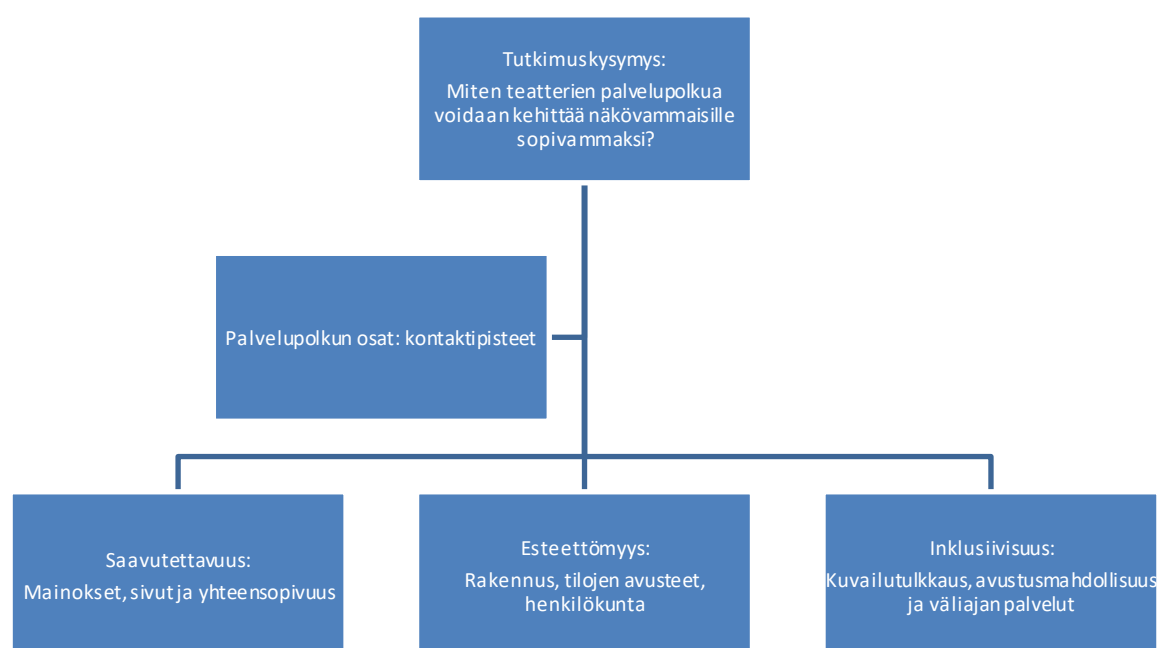
Tässä korostuvat muut keinot asiakkaan kuuntelulle, palautteen keräämiselle ja tämän opinnäytetyön tärkeydelle, jota voidaan hyödyntää palvelupolun parantamisessa osana esteettömyyttä.

Asiakkaan kulun kartoittaminen polulla on osa asiakaskeskeistä toimintaa, joka vaatii ymmärrystä asiakkaan käyttäytymisestä, käytetyistä kanavista ja profiilista. Tämän tukemiseksi voidaan luoda ostajaprofiileja, jonka avulla voidaan tarkastella polun sujuvuutta ja poistaa tarpeettomia osia (Komulainen, 2018, 61).

Asiakaskokemus on voimakkaasti kytköksissä tunteisiin, jotka puolestaan vievät asiakasta polulla eteenpäin. Asiakkaalla on palvelusta omia odotuksia, joiden käsittely on myös tunteiden käsittelyä. Siksi kosketuspisteitä tärkeämpi elementti on yksittäiset hetket (Komulainen, 2018, 62).

Haastatteluun sisällytetään kysymyksiä, joiden pohjalta voidaan luoda näkövammaisen ostajapersoonaa. Tämä selkeyttää kokonais kuvaa kohderyhmän ostomotiiveista, sen esteistä, tarpeista ja ongelmien ratkaisuksi käytettävistä keinoista. Alla kuvattu viitekehysten havainnointi (Kuvio 2).

Kuvio 2 Viitekehysten havainnointi



3.2 Ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä

Yksi kontaktipiste palvelupolulla on lippujen hankinta ja vaihtoehtojen punnitseminen. Jotta kontaktipisteen prosessi olisi tarpeeksi mutkaton, tulee palveluntarjoajan ymmärtää asiakkaan ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä. Itse asiakkaiden kokemusten ja sisäisten oletusten ymmärrys toimii avaimena ostopolun oikeaoppisessa suunnittelussa. Yrityksen edustajat eivät yleensä pysty

tarpeeksi aidosti arvioimaan asiakkaan kokemuksiin liittyviä asioita. Tämän vuoksi asiakaspolun nykytilaa olisi hyvä kartoittaa esimerkiksi laadullisen tutkimuksen avulla. Tällä on mahdollisuus tuoda esiin avoimia kommentteja, jotka antavat syvällisempää tietoa ja puhuttelevat enemmän kuin pelkät prosenttiluvut tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä (Korkiakoski & Gerdt 2016, 37.)

Ostopäätöksen yksi merkittävimpiä tekijöitä on suositukset. Yritys pystyy parhaimmassa tapauksessa tuottamaan asiakkailleen kokemuksia ja tämä tunnetta herättänyt asiakaskokemus voi johtaa suositteluun. Suositusten lisäksi ostopäätökseen eniten vaikuttavia asioita ovat esimerkiksi omat aikaisemmat kokemukset ja yrityksen oma markkinointi, sekä brändi (Korkiakoski & Gerdt 2016, 36, 73.)

Brändillä tarkoitetaan yrityksestä, sen tuotteista ja palveluista luotua mielikuvaa (Almamedia n.d.). Brändin kokonaiskuvaa voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta, sisäisestä ja ulkoisesta. Sisäinen brändikokemus näyttäytyy asiakkaalle yrityksen omien arvojen, tekojen, viestinnän keinojen ja johtajuuden kautta. Ulkoisella brändikokemuksella tarkoitetaan asiakkaan luomaa mielikuvaa ja kokemusta kohtaamisesta, asioinnista, kommunikoinnista ja asiakaspalvelusta (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 46.)

4 Keskeiset käsitteet

Opinnäytetyössä käsitellään esteettömyyden ja palvelupolun aihepiirejä näkövammaisen käyttäjäkunnan näkökulmasta. Tietoperustaa on haettu opinnäytetyön tukemiseksi aikaisemmista tutkimuksista, sekä kirjallisuudesta ja aiheeseen perustuvien liittojen verkko materiaaleista. Samaan aiheajauksen piiriin on tehty tutkimuksia suhteellisen vähän, mutta kolmesta saatiin tärkeää tukea tietoperustan luomiseen. Lähimpänä aiheeseen tehty tutkimus koski hotellialan palveluiden kehittämistä näkövammaisille sopivammaksi (Leino 2022), toisena tutkimuksena näkövammaisten matkustuspäätökseen vaikuttavat tekijät (Satama 2023) ja viimeisenä tutkimus näkövammaisten verkkokaupan käyttämisestä (Toiviainen 2020).

Tietoperustassa avataan esteettömyyden, saavutettavuuden ja inklusiivisuuden tarkoitusta ja terminologia eroavaisuuksia, sekä miten ne näyttäytyvät yhdessä. Muita tietoperustan käsiteltäviä aihealueita ovat palvelupolku ja sen kontaktipisteet, sekä opinnäytetyöhön rajattu kohderyhmä, eli näkövammaiset.

Näkövammaisuus

Henkilöä pidetään näkövammaisena silloin, kun hänellä on niin suurta näön alentumaa, että se häiritsee päivittäistä elämää huomattavasti. Näkövammaisista suurin osa ovat ikääntyneempää kansaa, ja joka kolmanneksella on vaikeuttava lisäsairaus. Tämän syynä pidetään sitä, että monen näkövammaisen aiheuttajana on itse ikääntyminen. (Näkövammaisliitto, 2024.)

Usea näkövammaisen selviää arjesta itsenäisesti, perheen, avustajan, tai opaskoiran avulla. Näkövammaisen tuomat rajoitteet ilmenevät yleisimmin tasoerojen ja etäisyyksien hahmotuksessa, suunnistamisessa, tai hämäräsokeuden muodossa. (Räsänen, Röksä, Parviainen, Halonen & Risänen 2021, 10.) Näkövammaisuutta ilmenee monin eri tavoin, ja näkövammaiset näkevät eri tavalla. Rajoitteisuus jaetaan kahteen pääosaan, eli heikkonäköisiin ja sokeisiin. Henkilö, joka ei kykene navigoimaan näkönsä nojaten tuntemattomassa paikassa, pidetään sokeana. (Näkövammaisliitto, 2024.)

Näkövammaisia on arvioitu olevan Suomessa 55000. Näistä 22% on sokeita ja 72% heikkonäköisiä ja loppujen näkövammaisen astetta ei ole määriteltyä. Suurin osa, 41%, näkövammaisen aiheuttajista löytyy silmäpohjan rappeumasta (Kuva 1), muut verkkokalvon perinnöllisistä rappeumista, näköratojen vioista ja glaukoomasta. (Näkövammarekisterin vuositilastot 2022.)



Kuva 1 Yleisimmät silmäsairaudet (Näkövammaisrekisterin vuositilatot, 2022.)

Inklusiivisuus matkailussa

Kasvatustieteissä ja erityispedagogiikassa keskeisenä terminä toimiva inklusiio liittyy läheisesti myös matkailun esteettömyyteen. Termi tarkoittaa osallisuutta, yhteenkuuluvuutta ja mukana olemista. Sen perusajatuksena on, että jokaisella on yhtäläinen oikeus osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin. Sen sijaan, että palvelut, tuotteet ja ympäristöt suunniteltaisiin tietyille kohderyhmälle, niiden lähtökohtana on soveltuvuus kaikille. Matkailussa inklusiio tarkoittaa matkustam mahdollisuuksien yhdenvertaisuutta, tasapuolista kohtelua matkan aikana sekä osallistumismahdollisuutta matkailun kehittämiseen. Tämän lisäksi matkailu voi itsessään edistää inklusiota. (Edelheim ym, 2017.)

Inklusiivinen matkailu tarkoittaa yritysten kohdalla asiakasryhmien tunnistamisen lisäksi kokonaisvaltaista arviointia ja empatiaa. Inklusiivisuus on nostettu isoksi osaksi Suomen kansallista matkailustrategiaa, jolla on tavoitteita luoda kansainvälisen tason matkakohteita asiakaslähtöisesti ja kestävästi. (Räsänen ym. 2021, 7.)

Moninaisuus tarkoittaa jokaisen yksilön ymmärtämistä ja kunnioittamista omana itsenään, riippumatta henkilökohtaisista ominaisuuksista. Tämä edellyttää inkluusiivista ajattelutapaa, joka vaikuttaa laajasti yrityksen toimintaan, aina johtamisesta ja tuotekehityksestä henkilöstöhallintoon, markkinointiin, viestintään ja koko työkuultuuriin. (Räsänen ym. 2021, 6.)

Miten audiovisuaalisuus näyttäytyy näkövammaisille

Audiovisuaalisuudella tarkoitetaan kuvaa ja ääntä yhdistävää tuotantoa. Audiovisuaaliseen kulttuuriin kuuluu paljon erilaista sisältöä – elokuvista ja TV- tai radio-ohjelmista aina musiikkivideoihin, digipeleihin ja videotaiteeseen asti. Tähän sisältyvät myös koko tuotannon, jakelun ja esittämisen kirjo, riippumatta siitä, millä alustalla sisältöä katsotaan tai kuunnellaan. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, n.d).

Näkevä ihminen pystyy katsomalla arvioimaan ympäröivää tilaa, sekä toisen kanssa keskustellessa pitämään suoraa katsekontaktia. Tätä kautta muodostetaan toisesta ihmisestä kokonaiskuva eleiden, vaatetuksen ja ulkomuodon yhteenvetona. Sokea ihminen kykenee visualisoimaan tilaa ympärillään koskemisen ja tunnustelun kautta. Näköhavaintojen puuttuessa toisen ihmisen kanssa keskustelusta kuva muodostuu kiertoteitä pitkin. Keskusteltavan parin äänenpaino, sekä sanavalinnat piirtävät mielikuvaa luonteen välityksellä. Teatterin ja muiden audiovisuaalisen kulttuurin tuotteissa harvemmin on mahdollisuutta näkövammaiselle tunnusteluun omakätisesti, vaan tulkinta tapahtuu juuri äänimaailman lävitse. (Hirvonen & Ojanen, 2017, 87.)

5 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä toimii kvalitatiivinen-, eli laadullinen tutkimus. Työn tarkoituksena on selvittää kohderyhmän teatterien käytöstä, sekä teatterikokemuksiin vaikuttavista tekijöistä palvelupolun eri vaiheilla. Tavoitteena on saada konkreettisia parannus ehdotuksia, joita teatterit voivat hyödyntää palvelukehityksessä.

5.1 Työn toteutus

Olen valinnut opinnäytetyölle tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen, eli laadullisen tutkimusmuodon. Työn tavoitteena on ymmärtää tutkittavaa aihetta paremmin, sekä saada syvällisempää tietoa suoraan rajatulta kohderyhmältä. Tärkeimpänä laadullisen tutkimuksen haastattelussa on saada halutusta aiheesta mahdollisimman paljon tietoa, saada ongelmiin vastauksia, sekä päästä tutkimaan ilmiöitä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85, 87.)

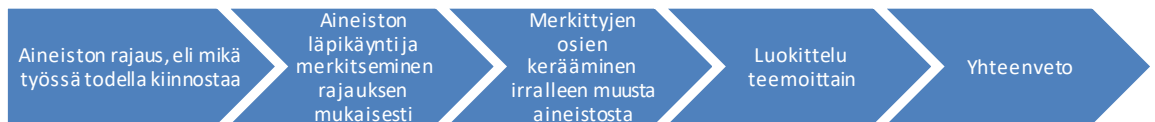
Aineiston keruumenetelmänä toimii teemahaastattelut. Haastattelussa on selkeä aihekokonaisuus ja palvelukehityksen tavoitteellisuus muutamaosa-alueeseen jaoteltuna (Kuvio 3). Teemahaastatteluilla halutaan nostaa konkreettisia kehitys-, ja puutoskohtia, joita voidaan hyödyntää teatterien palvelukehitykseen. Haastattelun etuna toimii sen joustavuus, sillä haastattelussa kysymyksiä pystytään toistamaan, hakemaan selkeyttä eri väärinkäsityksiin ja käydä aitoa keskustelua. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.)

Haastattelumenetelmänä teemahaastattelu on puolistrukturoitu, sillä sen runko on jäsenneilty teemoihin, mutta kysymyksiä ei ole lyöty lukkoon. Keskeisiä teemoja käydään läpi haastattelun aikana, mutta mahdollisimman keskustelunomaisesti. Näin kysymykset on mahdollista mukauttaa keskustelun edetessä ja on luonnollisempi syventää ja esittää tarkentavia kysymyksiä. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 1). Vaikka haastattelumuoto on vapaampi, ei kysymykset voi olla mitä tahansa, vaan niillä pyritään merkityksellisyyteen tutkimustyössä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88.)

Haastatteluihin on ennalta kysytty halukkaita osallistujia, ja lupautuneista olisi tarkoitus haastatella noin viittä. Kuitenkin aineiston riittävyteen ratkaisevana tekijänä voidaan pitää saturaatiota, eli kylläntymistä. Saturaatio on tilanne, jossa kerätty aineisto toistaa jo itseään, eikä tarjoa

enää uutta tietoa tutkimusongelmaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 99.) Teemahaastattelut on tarkoitus järjestää Teamsin kautta, jossa jokainen tallennetaan ja äänityksen jälkeen litteroidaan. Aineiston litteroinnin jälkeen haastattelut on tarkoitus lajitella aihealueittain, sekä analysoida ja kasata yhteenveto haastatteluissa esiin nousseista puutos- ja kehityskohdista.

Kuvio 3 Laadullisen tutkimuksen analyysi. Mukailten Tuomi & Sarajärvi 2018, 104



Jokainen haastateltava kuuluu kohderyhmään, eli näkövammaisiin. Jokaisella haastateltavalla näkövammaisuuden aste on eri, samoin ikähaarukka, ja asuinpaikka. Näin saadaan mahdollisimman laaja käsitys käyttäjäkunnan kokemuksista teattereissa. Laadulliselle tutkimukselle on tärkeää, että haastateltavat ovat aihealueeseen nähden kokeneita, ja tietävät siitä mahdollisimman paljon. Näin ollen haastateltavat tulee olla tarkoin valittuja, eikä satunnaisia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.)

Eettisyys ja luotettavuus

Teemahaastatteluissa, kuin opinnäytetyössä kokonaisuudessaan noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimus katsotaan eettisesti hyväksyttäväksi, kun se noudattaa luotettavuutta, arvostusta, vastuunkantoa ja rehellisyyttä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2024.) Haastateltavia kysyttäessä on kerrottu haastattelututkimuksen tarkoitus, aiherajaus, kesto ja tallennustavat. Jokaisella haastateltavalla on mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta, sekä valitsemistaan kysymyksistä. Opinnäytetyöhön on luotu aineistonhallintasuunnitelma (Liite 1), sekä jokaiselle haastateltavalle on tämän sisältö kerrottu ja anonymiteetistä informoitu. Haastattelun tallennukset

jäävät peitenimillä vain kirjoittajalle työn kasaamisen ajaksi, jonka jälkeen ne poistetaan. Psykyksessä turvallisuudessa on otettu huomioon haastatteluiden arkaluontoisuus, sillä aihealueet koskettavat fyysistä vammaa. Tiedonantajien tutustumismahdollisuus kysymyksiin ja teemoihin, vähintään aiheeseen on eettisesti suositeltua. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86.)

Tutkimuksen luotettavuuden osalta kaikki pyritään pitämään mahdollisimman läpinäkyvänä. Työssä kerrotaan tutkimuksen kohde, sekä tarkoitus, oma sitoutuminen tähän tutkimukseen, aineiston keruu ja sen menetelmät, haastatteluiden kesto ja otanta.

”Tutkijana olet lukijoillesi velkaa uskottavan selityksen aineiston kokoamisesta ja analysoinnista”
(Tuomi & Sarajärvi 2018, 164.)

5.2 Opinnäytetyön onnistumisen arviointi

Tavoitteena on saada konkreettisia kehitysideoita oikealta kohderyhmältä haastatteluiden kautta. Toisena on nostaa esiin niitä puutoskohtia, joita ei itse osaa tulla ajatelleeksi. Opinnäytetyölle ei ole toimeksiantajaa, mutta Kansallisteatteri on osoittanut mielenkiintoa työn tuloksiin. Haastatteluiden onnistuessa ja tavoitteisiin päästessä teatterit voivat hyötyä työn kasaamista kehitysideoista.

6 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusta syvennettiin haastatteluilla, joilla oli tarkoitus kartoittaa suoran kohderyhmän kokemuksia teatterien esteettömydestä, sivujen saavutettavuudesta, sekä palveluista osana inklusiivisuutta. Haastattelut suoritettiin Teams- sovelluksen kautta etänä, ja näihin tavoitettiin yhteensä seitsemän henkilöä. Kuusi haastateltua oli teatterien ja kulttuurin kuluttajapuolta, kun taas seitsemäs haastateltava oli kulttuuria tuottava, musiikkialan ammattilainen. Haastatteluihin saatiin tätä kautta tasapainoa, kun kaikki osallistuneet omaavat jonkinasteisen näkövamma, mutta perspektiiviä on kulttuurin kuluttavalta, ja tuottavalta puolelta. Näin ollen esteettömyyttä voitiin tarkastella yleisön, kuin lavan ja kulissienkin kautta.

Haastattelurungon sisältö jakautui neljään teemaan: haastateltavan taustoihin liittyen sairauteen ja teatterikäynteihin, teatterien esteettömyyteen, verkkosivujen saavutettavuuteen, sekä kehitysideoihin. Haastattelut toteutettiin 28.3 – 15.4.2025 välisenä aikana. Haastateltavien otos oli kerätty omien sidosryhmien kautta.

6.1 Teema 1: Taustatiedot

Haastateltavien näkövamma-aste luokiteltiin suurimmalla osalla heikkonäköisyydeksi, mutta joukossa oli myös täysin sokeita. Ikäjakama haastateltavissa oli 30-70-vuotiaat, ja vastaajat sijoittuivat tasaisesti ympäri Suomea. Suurimmalle osalle vastaajista näkövamma on ilmentynyt vasta aikuisiällä, ja tämä on toiminut tietynlaisena vaikuttajana kulttuurikokemusten käyttöasteeseen.

Teatterikäyntien aktiivisuudessa kuusi haastateltavaa kertoi käyvänsä arviolta 5-10 kertaa vuodessa katsomassa teatteriesityksiä. Ainoastaan yhdellä osallistuneella teatterikokemuksia oli vähemmän, kuin kerran vuodessa. Haastateltavat olivat yleisesti suuria kulttuurin käyttäjiä niin teatterin, kuin muidenkin esittävien taiteiden parissa. Useampi ilmoitti käyvänsä visuaalisuudesta huolimatta taidenäyttelyissä, mutta myös oopperat ja konsertit nousivat monella esille.

Jokaisella tutkimukseen osallistuneella on käytössään jokin näkemisen apuväline, kuten valkoinen keppi, avustaja, tai opaskoira osana arkea, ja kulttuurikokemuksia. Kulttuuripalveluita lähes kaikki ilmoittivat käyttävänsä joko avustajan, kaverin, tai perheensä seurassa. Vain kaksi osallistuneista kertoi käyvänsä teattereissa, tai konserteissa yksin.

Teattereissa käymisen yleisin tapa haastateltavilla oli jonkin järjestön, tai kerhon järjestämänä. Näissä lähtemisen kynnys koettiin pienemmäksi, sillä palveluntarjoajan kautta tulisi niin lippujen ostot, kuljetukset, kuin avustuksetkin. Joissakin tapauksissa järjestäjä oli hoitanut mahdollisuuden käydä tutustumassa lavasteisiin ennen esityksen alkua. Tämä helpottaa osaa näkövammaisista hahmottamaan lavan visuaalisuutta kosketuksen kautta.

6.2 Teema 2: Esteettömyys

Haastattelussa kysyttiin yleisimpiä haasteita teatterikäynteihin liittyen, joista jokaisessa nousivat esille rappuset, sekä avaran tilan navigoinnin vaikeus. Vastajaista suurin osa mainitsi rappusten merkitsemättömyyden haastavimpana ongelmana itselle tuntemattomissa rakennuksissa. Avustajan kanssa näiden hahmottaminen on helpompaa, mutta valkoisen kepin kanssa kulkiessa lattialistoilla, sekä erilaisella pinnoitteella varoittaminen tulevista rappusista on avainasemassa. Heikkonäköisille vastaavasti suuret kontrastierot, tai hyvä valaistus riittää rappusista selviytymiseen. Rappuset koettiin ongelmalliseksi myös yleisötiloissa, mikäli askelmat eivät ole tasaiset, ja näin ollen ennustettavissa. Jos askelmissa oli hajontaa, oli sillä suurta vaikutusta esteettömyyteen näkövammaiselle.

Monella oli kokemusta suurista, kotimaisista teattereista, joissa rakennus on useammassa kerroksessa. Näissä rappusten lisäksi haastetta on sokkeloisuudessa, sekä avaran tilan hahmotuksessa. Isojen aulatilojen hahmottamiseen vaikutti myös asiakasmäärä. Mikäli rakennus on täynnä ihmisiä, eivät kaikki kokeneet lattioiden ohjauslistoja enää hyödyllisenä valkoisen kepin osalta. Parissa keskustelussa nousi esiin suuren kontrastin merkinnät oviaukkoihin, sekä hisseihin, jolloin suunnistamisen vaikeutta rajattiin pienemmäksi.

Teatterikokemuksia helpottaneet ratkaisut

Kokemuksia helpottaviksi tekijöiksi oli koettu erityisesti oman avustajan käyttö ja erilliset matkanjärjestäjät, jotka hoitavat kaiken lipuista kuljetukseen ja avustukseen. Useampi mainitsi esityksen dialogipainotteisuuden, tai hahmojen vähäisen määrän helpottavan esityksen seurattavuutta. Myös näyttelijöiden hahmojen esittäytymistä ennen virallista esitystä pidettiin isona etuna seuraamisen kannalta.

Erilaisista avustuspalveluista tuli vastauksia puolesta ja vastaan. Yhden teatterin kohdalla oli haastateltava saanut avustusta suoraan teatterista itsestään, jolloin avustaja on ollut ennakkoon tietoinen avun tarpeesta ja toiminut ennakkotietojen mukaan avustamalla ovelta suoraan omalle paikalle, väliajalle ja teatterista kyydille. Tällainen toiminta mahdollistaa näkövammaisen liikkumisen itsenäisesti teatterissa ja madaltaa kynnystä kulttuurikokemuksille, vaikka rakennus olisikin itselle tuntematon.

Toisessa haastattelussa mainittiin kulttuuripalvelu, joka oli suunnattu yksinäisille ja ujomille asiakkaille, jotka voisivat tarvita seuraa kulttuurikokemuksien pariin. Tämän pääsääntöinen tarkoitus oli madaltaa kynnystä kulttuuriin osallistumiseen. Kyseinen palvelu kaihtaa inklusiivisuuden, sillä heidän asiakkaistaan jää pois kaikki avustustarpeiset vammaisryhmät. Palveluun kuuluu seuralainen, jolla ei ole lupaa kuitenkään avustaa. Mikäli näkövammaisen kaipaisi seuraa taidenäytelyyn, ei seuralaisella ole lupaa kertoa kuvien sisältöä, tai opastaa rakennuksessa, sillä se menisi avustamisen piiriin.

Helsingin Musiikkitalo sai maininnan esteettömyyden laajuudestaan, joka on huomioinut poikkeuksellisella tavalla näkövammaisen rajoitteet ja avustustarpeet. Eräällä haastateltavalla oli käytössään opaskoira ja vaikka koirat saavat useimpiin rakennuksiin kulkea mukana, oli Musiikkitalo huomioinut myös koiran omia tarpeita. Rakennuksessa on käytössä oma opaskoiraparkki, jonne koiran voi jättää esitysten ajaksi, ja säilyy näin ollen suurimmalta meluhaitalta.

Vastapainona kesäteatterit koettiin yleisesti heikoimmaksi esteettömyyden osalta. Penkkirivien porrastukset ovat suuremmat, eikä monessa ole rampeja, tai kaiteita. Näihin haastateltavat kertoivat liikkuvansa vain avustajan opastamana.

Pari haastateltavista oli käynyt kuvailutulkatussa teatteriesityksessä. Molemmat kertoivat, miten paljon kuvailutulkkaus oli tuonut ulottuvuutta esitykseen, eikä tyhjiä aukkoja jäänyt juonen osalta sanattoman viestinnän kohdalla. Yksinkertaisuudessaan kuvailutulkkauksella tarkoitetaan ympäröivän visuaalisuuden sanoittamista, jonka nyrkkisääntönä toimii näkemänsä kertominen (Näkövammaisten Kulttuuripalvelu, n.d.) Kuvailutulkkaus oli toteutettu kuulokkeiden kautta, eli tulkkauksen käyttäjän paikkavalinta ei ollut siitä riippuvainen. Tulkatulla versiolla ei ole vaikutusta muihin katsojiin, kun se on mahdollistettu kuulokkeiden kautta. Muilla haastateltavilla oli kokemuksia kuvailutulkkauksesta elokuvissa, kotimaisissa televisiosarjoissa, tai muussa kulttuurillisessa yhteydessä. Kuvailutulkkauksen kiinnostus, sekä käyttäjäkunta haastatelluissa ei ollut riippuvainen näkövammaisen asteesta.

Haastatteluista ilmeni, että näkövammaan aste määrittelee aika pitkälle sen, että millaisen paikan tarvitsee teatterissa. Heikkonäköiset koki eturivin penkin paremmaksi, kun hahmotuskykyä on paremmin liikkeeseen ja mahdollisesti ilmeisiin ja lavasteisiin. Osalle oli merkitystä paikan sijainnissa rivikohtaisesti, esimerkiksi rivin keskellä oleva paikka toimii parhaiten kuulon varassa elävälle näkövammaiselle. Täysin sokolle katsojalle ei ollut väliä sijainnista yleisössä, mutta koki penkkipaikan olevan helpoin rivin reunalla, jolloin ei tarvitse miettiä muiden ylitse menemistä.

6.3 Teema 3: Saavutettavuus

Yksi haastatteluiden teemoista käsitteli verkkosivujen saavutettavuutta, mikä sisälsi tiedonhankinnan haasteita, verkkosivujen käyttötapoja, sekä lippujen hankintaa. Kaikista haastatteluista nousi yllättävän paljon positiivista esiin. Kaikilla oli käytössä jokin avustus verkkosivujen selailuun varten. Osa käytti ruudunlukijaa, osalla sivusto oli suurennuksella selailussa. Jokainen koki sivustot suurimmaksi osaksi täysin saavutettavaksi, ja ne pääsääntöisesti pelasivat yhteen ruudunlukijan kanssa.

Kuitenkaan kukaan vastanneista ei yleensä osta lippuja itsenäisesti suoraan netin kautta. Syy ei ollut sivuston toimimattomuudessa, vaan saavutettavuustietojen puutteessa. Useimmissa teatterien sivustoissa avataan esteettömyyttä ramppien ja inva-paikkojen muodossa, mutta harva esteettömyyden piiriin kuuluva henkilö kulkee täysin yksin, ilman avustajaa. On hyvin yleinen käytäntö, että avustaja pääsee avustettavan seurassa ilmaiseksi kulttuurin pariin. Jotkut satunnaiset paikat saattavat periä puolikkaan hinnan, tai parin euron paikkamaksun. Käytäntöä jostain syystä ei kuitenkaan ilmoiteta useimmilla sivuilla, eikä myöskään vamma-, tai saattajakortin todistamista lipunmyynnin yhteydessä.

Kun tiedot eivät ole saavutettavissa, käännetään puhelimitse asiakaspalvelun puoleen. Mikäli lipun ostaa ovelta, tai puhelimitse, peritään tästä vielä palvelumaksu lisänä. Mikäli sivustoilla ei tiedoteta kaikista hinnoista, ja asiakas joutuu ostamaan liput toista kautta lisähinnan kanssa, on siinä osittain rikottu tasa-arvoisuutta ja saavutettavuutta palveluntarjoajan puolelta. Haastavimmat sivustot ruudunlukijan kanssa olivat kaikki suuret lippukeskukset, joihin poikkeuksetta haastateltavat kertoivat joutuvansa soittamaan.

Kun esityksistä haluttiin hakea tietoa, kokivat haastatellut sosiaalisen median sisällön hankalimpana. Jos mainos, tai kuva on todella visuaalisesti painotettu, voi niihin hukkuu kaikki oleellinen

tieto näkemättömiltä piiloon. Monet sosiaalisen median kuvat eivät sisällä vaihtoehtoista tekstiä, tai itse kirjoitusta upotetaan kuvaan, jolloin ruudunlukijat eivät sitä tunnista.

Yksi ratkaisu sivustojen nopeaan läpileikkaukseen oli tekoälyn hyödyntäminen. Kaksi vastaajaa kertoi kysyvän tekoälyltä, jos tämä voisi ottaa selvää halutun teatterin ohjelmistosta, aikatauluista, päivämääristä ja lippuhinnoista. Tekoäly noukkii kaikki oleellimmat tiedot pyydetyistä tiedoista ja tiivistää ne kysyjälle kuunneltavaan muotoon. Tämän pohjalta haastateltavien oli nopeampi ja helpompi punnita vaihtoehtoja ja ostopäätöstä.

6.4 Teema 4: Kehitysideat

Rakennusten esteettömyys

Aivan lopuksi haastatteluissa kerättiin jokaiselta kehitysideoita ja mielipiteitä teatterien esteettömyyden ja saavutettavuuden parantamiseen. Tämä oli aihe, jossa hajontaa tuli eniten, eikä samoja vastauksia tullut kuin toisiaan hieman sivuten. Yksi näistä oli pistekirjoituksen lisääminen paikkoihin. Hisseissä näitä löytyy jo lähestulkoon kaikista, mutta rakennuksissa tätä ei välttämättä muutoin ole. Yksikään haastatelluista ei ollut törmännyt pistekirjoituksella merkittyihin penkkeihin, ja tämä oli yksi esiin nousseista toiveista. Pistekirjoitusta toivottiin myös kulissien taakse, esimerkiksi taka-, ja pukuhuoneisiin.

Rakennuksen esteettömyyteen liittyen kahdella haastateltavalla oli toiveita sanakartan luomisesta osaksi miljööä esittelyä. Sanakartalla tarkoitetaan tilojen ja reitin kuvailua sanallisesti. Pää-tarkoituksena sanakartalla on toimia apuvälineenä näkövammaisen liikkumiseen. Tämä toimii myös etukäteen uuden reitin tutustumisen keinona. (Näkövammaisliitto, n.d.) Tämä helpottaisi suunnistamista osittain muistinvaraisesti, tai paikan päällä kuunnellen. Sanakartta selostaisi piha-piirin, sekä rakennuksen pääoven sijainnin, aina yleisötiloihin asti kynnyksineen.

Sanakartasta hyötyy monet muutkin ryhmät, joilla on tarvetta tutustua tilaan ennakkoon. Monelle uuteen paikkaan meneminen voi olla kynnykskysymys, ja suuri väkijoukko saattaa häiritä kokemusta uudesta tilasta. Esimerkiksi autismin kirjoon kuuluvalla henkilöllä aistit kuormittuvat voimakkaasti uudessa ympäristössä, jota voidaan lieventää ennakoitavuuden kautta, kuten stressiäkin. Digitaalisten alustojen kautta, toimintaympäristöön tutustumalla on mahdollista kehittää turvallisuuden tunnetta. (Autismiliitto, 2023, 93.)

Inklusiivisuus

Vaikka kuvailutulkkaukset onkin tullut jo isommaksi osaksi elokuvateattereita, puuttuu sitä silti esittävän teatterin puolelta suurimmasta osasta esityksiä. Suurin muutos kuvailutulkkaukseen elokuvateattereissa on tullut vuonna 2019, kun Suomen elokuvasäätiön tukemiin, kotimaisiin elokuviin tuli kuvailutulkkaukset pakolliseksi. MovieReading-sovellus on yleistynyt Suomessa 2015 vuodesta lähtien ja se on ladattavissa älylaitteille ilmaiseksi. Ohjelma kuvailutulkkaa elokuvaa synkronoidusti. (Airut, n.d.) Kuvailutulkkausten järjestäminen kuulolaitteiden kautta mahdollistaa kaikille nautinnollisemman kokemuksen, eikä kenenkään keskittymistä viedä pois. Kuulolaitteisiin sijoittamalla tekee teatteri itsestään huomattavasti saavutettavampaa, ja kerryttää todennäköisesti itse leen vakiintuneempaa asiakaskuntaa myös näkövammaisista asiakkaista. Kun rakennus on tuttu, pysyy näkövammaisen suunnistamaan siellä itsenäisemmin, ja kuvailutulkkausten mahdollisuuden tietäminen auttaa teatterivalinnan tekemisessä.

Toiveita tuli myös lavasteiden, sekä hahmojen esittelyyn ennen näytöksen alkua. Lavasteiden kuvaus avaisi miljöön ja koko tunnelman alkuasetelmaa, millä saattaa olla suurikin vaikutus juonen kulkun. Näyttelijöiden antaessa äänimerkkiä, ja kertomalla hahmonsa luonteesta, kevennetään kuulon varassa elävän katsojan kuormaa mielikuvan luomisessa. Ilmeet ja pienet eleet piirtävät valtavasti hahmon persoonaa, ja ilman kuvailutulkkausta nämä jäävät osalta täysin piiloon.

Näyttämön seurattavuuteen vaikuttaa suuresti valaistus. Draaman ja efektien lisäämiseksi valojen säätely esityksen aikana ei koettu huonoksi, mutta yleisesti valojen ja kontrastien eroon toivottiin parannusta.

Käsiohjelma on usein painetun vihon muodossa, elivain ja ainoastaan näkeville asiakkaille. Tähän ei ollut törmätty kuunneltavassa muodossa haastateltavien puolesta. Mahdollisuuksia tällaiselle on monia, esimerkiksi äänimajakat, QR-koodin takana oleva kuunnelma, digitaaliset infonäytöt, josta voisi painaa käsiohjelman kuuntelun päälle. Näkövammaisliiton kanssa voisi myös kehittää yhteistyötä, esimerkiksi jonkin opaslaitepalvelun kautta. Mikäli kuunneltavaan käsiohjelmaan tarvitaan tekoälyn sijaan oikea ääni, onhan teattereissa sentään palkattuja ammattinäyttelijöitä, eli tekijöitäkään ei tarvitsisi kaukaa etsiä.

Saavutettavuus

Saavutettavuuden selvityksessä isoimmaksi ongelmaksi nousi tiedon puute avustajien käytössä, sekä hintatiedoissa. Tähän kaivattiin omaa erillistä sivuaan, tai vastaavasti yhdistettäväksi esteettömyyden ja saavutettavuuden sivuilla. Mikäli teatterit avaavat sivuillaan esteettömyyden huomiointia, palvelisi avustajien käytänteistä kertominen kaikkia esteettömyyden piiriin kuuluvia asiakkaita. Näin lippujen ostokin olisi mahdollistettu kaikille saman hintaiseksi, ilman erillistä palvelumaksua avustajaselvittelyn yhteydessä. Mikäli peittelyn syynä olisi esimerkiksi avustajien halvemman hinnan hyödyntäminen, voi sivustolla vaatia vammaiskortin esittämistä.

Muita nostoja sivustojen saavutettavuuden parantamiseen oli sivupohjien rakentaminen samalla kaavalla. Pääsääntönä tässä se, että valikko löytyisi aina ylhäältä, tai vasemmasta kulmasta. Tällöin ruudunlukijalla sivujen selaaminen on näkövammaiselle helpointa. Lippujen oston yhteyteen helpoin olisi, jos sivustosta olisi toinen, täysin riisuttu versio, mikä ei sisältäisi kuvia, tai muutakaan ylimääräistä.

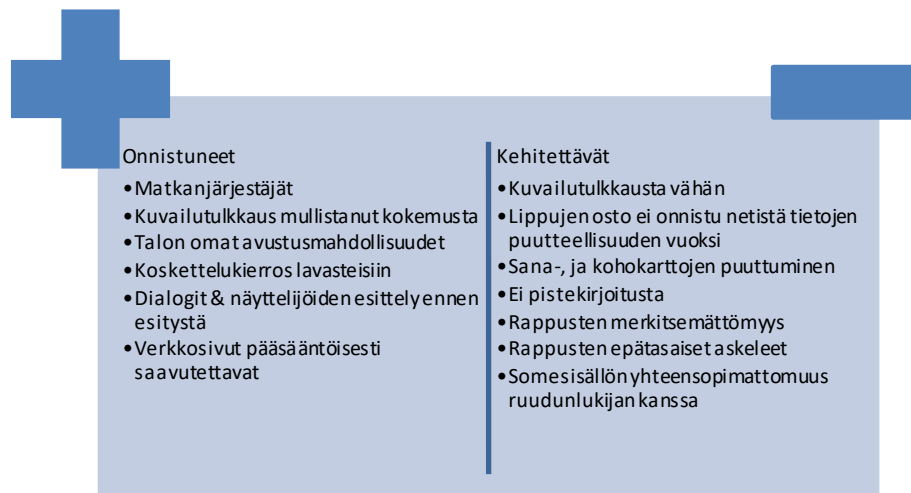
Sosiaalisen median mainos sisältöihin kaivattiin kuvailutekstiä, jolla avattaisiin kuvien sisältöä näkövammaisille saavutettavaksi. Vastaavasti mikäli julkaisujen kuviin olisi upotettuna tekstiä, toivottiin niistä myös erillistä tekstiversiota, jonka eri puheohjelmat tunnistaisivat luettavaksi. Heikkonäköisille upotettujen tekstien ainoa ongelma oli fonttien päätteettömyys, sekä kontrastierot. Mikäli kuvassa tapahtuu paljon, saattaa itse upotettu teksti vaatia omaa laatikkoa tyhjällä taustalla, jotta kuvan häiriötekijät saadaan hälvennettyä tekstin tieltä pois. Emojien käyttö on ruudunlukijan tunnistettavissa, kun niitä on käytetty harvakseltaan.

Henkilökunta oli useimman haastatellun mielestä osaavaa ja ystävällistä. Tähän toivottiin kuitenkin kouluttautumista vammaisen asiakkaan kohtaamiseen yksilönä. Pääsääntönä tässä on kysymys: millaista apua tarvitset? Näkövammaisista suurin osa on näkeviä, mutta saattaa silti tarvita apua navigoinnissa, rappusissa, tai muussa vastaavassa. Jokainen on yksilö ja jokaisen avuntarve voi olla erilainen.

Yhteenveto

Alla kuvattu yhteenveto haastatteluissa esiin nousseista onnistumisista, sekä kehityskohdista (Kuvio 4).

Kuvio 4 Yhteenveto haastattelun tuloksista



Onnistuneet	Kehitettävät
<ul style="list-style-type: none">• Matkanjärjestäjät• Kuvailutukkaus mullistanut kokemusta• Talon oma avustusmahdollisuudet• Koskettelukierros lavasteisiin• Dialogit & näyttelijöiden esittelyennen esitystä• Verkkosivut pääsääntöisesti saavutettavat	<ul style="list-style-type: none">• Kuvailutukkausta vähän• Lippujen osto ei onnistu netistä tietojen puutteellisuuden vuoksi• Sana-, ja kohokarttojen puuttuminen• Ei pistekirjoitusta• Rappusten merkitsemättömyys• Rappusten epätasaiset askeleet• Somesisällön yhteensopimattomuus ruudunlukijan kanssa

7 Kehitysideoiden toteutusmahdollisuudet

Kehitysideoista kaksi isointa tekijää on kuvailutulkin käyttö, sekä sanakartan luominen. Tulkki mahdollistaa esityksen seurattavuuden kokonaisuudessaan, sekä sen yhteyteen on helppo järjestää esityksen alkuun lavasteiden koskettelukierros, sekä näyttelijöiden lyhyet esittäytymiset. Sanakartta auttaa itsenäisessä navigoinnissa, tuo itsevarmuutta ja antaa mahdollisuuden itsenäiseen liikkumiseen rakennuksen sisällä, sekä pihapiirissä. Alla otettu nämä kaksi tekijää lähempään tarkasteluun niiden käyttöönotosta osaksi teatterien toimintaa.

Kuvailutulkin toiminta esittävän taiteen ympäristössä

Kuvailutulkkauksen käyttöönottoaminen osaksi esittävän taiteen ympäristöä, on avattu Näkövammaisten Kulttuuripalveluiden sivuilla laajasti. Teatteriesityksissä, performanssitaiteessa, sirkuksessa, tai tanssissa kuvailutulkin täytyy päästä tutustumaan esitykseen etukäteen, vähintään kerran. Teattereille ei ole välttämättä muita vaatimuksia esitykseen tutustumisen lisäksi.

Itse kuvailutulkkauksilanteessa tulkki kuvailee esityksen tapahtumia sitä mukaa, kun ne lavalla tapahtuvat. Esityksissä kaikki voi muuttua hetkessä tahattomasti, ja se huomioidaan tulkkauksessa, vaikka lavaste lähtisi kaatumaan, sekin mainitaan. Ideana on toimia realistisesti toiselle näkemänsä tulkkina, tapahtui mitä tahansa.

Osana saavutettavuutta tulkkia pystyisi hyödyntämään samalla lavasteiden tutustumisen yhteydessä ennen esitystä. Tällöin näkövammaiset asiakkaat pääsisivät tutustumaan koskettelukierroksen kautta lavan rakentamaan miljööseen, mikä helpottaa esityksen seurattavuutta. Samaan yhteyteen olisi helppo yhdistää näyttelijöiden ääninäyte kierros. (Näkövammaisten Kulttuuripalvelu, n.d.)

Kuvailutulkattujen näytösten järjestäminen teatterissa vaatii yhteistyötä teatterin henkilökunnan, kuvailutulkkien ja näkövammaisten edustajien välillä. Valmistelut näytöksen tulkkausta varten aloitetaan viimeistään kolmea kuukautta ennen esitystä ja järjestelyihin on mahdollista hakea rahoitusta. Toteutusta suunnitellaan tiiviissä yhteistyössä koko työryhmän kesken, tulkista ohjaajaan ja näyttelijöihin. Asiakasryhmän vastaanottamista varten myös aulahenkilökunnan tulee perehtyä tulkkauksen sisältöön ja opastuslaitteiden käyttöön. (Aaltonen, 2011, 3-5.)

Jotta kohdeyleisöä tavoitetaan tehokkaasti, tulee myös tiedotustiimiä informoida kuvailutulkauksesta mahdollista markkinointia varten. Tulkkausta varten on mahdollista saada lainalaitteet Näkövammaisten Kulttuuripalvelun kautta ja niiden yhteensopivuuteen teatterin oman tekniikan kanssa tulee perehtyä. Kuvailutulkki tarvitsee oman tilan, josta on suora näköyhteys lavalle ja katsomoon. Tilan täytyy olla äänieristetty, jotta muu yleisö ei häiriinny tulkkauksesta. (Aaltonen, 2011, 3-5.)

Sanakartan kehittäminen teatterille

Sanakartta toimii käytännöllisenä apuvälineenä arjessa, ja sille on koottu oma yhteinen alusta Näkövammaisten liiton ja Förbundet Finlands Svenska Synskadaden toimesta. Sanakarttapankkiin pystyy kuka tahansa käydä lisäämässä Wikipedian tavoin kuvauksen alueesta, rakennuksista, tai vaikka yksittäisestä näyttelystä.

Sen toteuttaminen on helppoa, ilmaista ja samalla saavutettavuus, sekä esteettömyys paranevat selvästi. Sanakarttapankkiin voi tallentaa karttoja eri puolilta Suomea ja sivuilta löytyy omat ohjeet kartan luomiseen.

Suomessa on 58 lakisäätetyn valtion rahoitusosuuden piiriin kuuluvaa teatteria, joista ainoastaan yksi löytyy sanakartasta. Turun Kaupunginteatterilta on julkaistu sanakarttasivustolle oma kartta vuonna 2024, joka sisältää myös pistekirjoitusten sijainnit rakennuksessa. Muita kulttuuria ylläpitäviä rakennuksia oli sanoitettu karttoihin esimerkiksi gallerioiden ja museoiden puolelta, ja yksi sanakartta oli luotu jopa koskien tiettyä taidenäyttelyä.

Nettisivujen esteettömyysvertailuun otettiin yhteensä 16 eri kaupunginteatteria. Näissä etsittiin teattereista jaettua tietoa esteettömyydestä ja saavutettavuudesta. Painopisteet vertailuissa olivat avustajalipputiedot, vammaiskorttien käytänteet, kuvailutulkauksen mahdollisuudet, talon omat avustuspalvelut, opaskoirien huomioinnit, ja esteettömyystietojen löydettävyyden yleisesti. (Sanakarttapankki n.d.)

Vertailuun otetuissa teattereissa yhdessätoista kerrottiin avustajalipun hinta suoraan, ja kahdeksassa mainittiin vammaiskortin käytänteestä, että tarvitseeko tällä todistaa oikeuttaan avustajalipun alennettuun hintaan. Seitsemässä teatterissa oli mainittuna kuvailutulkin järjestämisen mahdollisuudesta. Näistä yhdessä tulkki on talon palkattua henkilökuntaa, ja kuuluu kausittaiseen ohjelmiston tulkkaukseen. Neljän teatterin sivuilla ei ollut mitään näkövammaisia huomioivaa informaatiota, kolmessa esteettömyystiedot olivat vaikeasti löydettävissä ja yhdellä sivulla ei ollut

mitään esteettömyyden tietoja ollenkaan. Neljässä teatterissa ilmoitettiin avustusmahdollisuus talosta itsestään, jonne asiakas voisi ilmoittaa etukäteen avuntarpeen ja näin ollen saapua paikalle ilman omaa avustajaa. Vain kolmessa teatterissa mainittiin opaskoiran käytänteistä.

Ainoastaan yhdessä teatterissa oli oma seloste näkemiseen. Selosteessa eriteltiin kaikki huomioitavat kohteet, joita oli kylttien suuret ja selkeät koot, tilojen ja portaiden kontrastierot, sokeainopasteet, sekä sisäänkäynnin yhteydestä löytyvä, käsin tunnusteltava kohokartta, josta alla esimerkkikuva (kuva 2). Vastapainona yhdessä teatterissa ainoastaan pyörätuolilla kulkevilla asiakkailla on mahdollisuus avustajan ilmaiseen lippuun. Noin puolella sivuista oli lippujen ostoon käytössä isomman lippukonseptin yhteisalusta, minkä saavutettavuuteen itse teatteri ei voi vaikuttaa.



Kuva 2 Kohokartta Krapkowicen vanhasta kaupungista (Picasa 2019)

8 Palvelupolku haastatteluiden pohjalta

Haastatteluissa nousi esiin useita kontaktipisteiden ongelmia, mutta niihin löytyi myös konkreettisia parannusehdotuksia. Luvussa 3 esiteltiin palvelupolkua ja miten se näyttäytyy teattereissa. Haastatteluissa käytiin läpi kontaktipisteiden kohtia, joista saatiin erilaisia esimerkkejä siitä, kuinka ne näyttäytyvät näkövammaiselle asiakkaalle. Palvelupolkua mietittäessä sopivammaksi kyseiselle asiakasryhmälle, täytyisi kehityskohtiin tarttua palvelumuotoilussa. Alla uudelleen rakennettu palvelupolku näkövammaisen kuvakulmasta ehostetuin kontaktipistein.

1. Herääminen sosiaalisessa mediassa, videot ja mainokset

Kehitetyssä palvelupolussa ensimmäinen kontaktipiste sisältäisi videoita, jossa puheella avattaisiin mainosta, tai esityksen tietoja. Kerrotaisiin sanoin tulevasta esityksestä, sen näyttelijäkaartista ja ajankohdista. Mainoksissa ja julkaisuissa olisi esittelytekstit, joissa hymiöitä olisi hillitysti, ja tieto ei olisi kuviin upotettuna piilossa. Kaikissa julkaisuihin liitetyissä kuvissa olisi alt-tekstit, jonka ruudunlukija pystyy tunnistamaan ja tätä kautta kuvailemaan näkövammaiselle julkaisun sisältöä. Alt-tekstillä ja vaihtoehtoisella tekstillä tarkoitetaan verkkomateriaalien, kuten kuvien ja muun graafisen sisällön kuvailua sanallisesti. Tekstillä välitetään kuvasta ilmenevä informaatio näkövammaisille, ja tämä on osa saavutettavuutta (Saavutettavuusopas, 2022.)

2. Tiedonhaku ja luottamuksen muodostuminen

Mielenkiinnon heräämisen jälkeen asiakas siirtyy nettisivuille etsimään tietoa teatterista ja esityksestä. Sivujen valikko löytyisi joko vasemmasta laidasta, tai yläreunalta. Sivustolla olisi erillinen esteettömyyden osio, jossa löytyy kaikki tarvittava tieto esitykseen, rakennukseen ja avustamiseen liittyen. Olisi kerrottuna avustajan lipun hinta ja onko tarve vammaiskortin esittämiseksi lipunoston yhteydessä.

Sivuilla mainittaisiin opaskoirien käytänteestä, sekä kuvailutulkaajasta, tai sen tilaamisen mahdollisuudesta. Kerrotaisiin, minkälaisilla lattiapinnoitteilla, kontrasteilla ja kohokartoilla rakennuksen esteettömyyttä on huomioitu näkövammaisille asiakkaille. Teatterin sivuilta löytyisi sanakartta, tai vähintään linkki sanakarttapankin sivuille, josta kyseisen rakennuksen kartan voi käydä kuuntelemassa ja tutustumassa ennakkoon.

3. Valintapäätös ja hankinta

Kun asiakas on tutustunut teatterin tarjontaan ja saanut luotettavan kuvan, siirtyy asiakas lippujen ostamiseen. Liput olisi mahdollista varata itsenäisesti ruudunlukijan kautta, ja avustajan paikavaraus on mahdollista valita oston yhteydessä, eikä asiakaspalvelunumeroon tarvitse siitä erikseen soittaa. Lippujen ostovaihetta varten on joko teatterin oma verkkokauppa, tai ohessa toimiva, pelkistetty ja saavutettavampi versio.

4. Ostoksesta nauttiminen

Asiakas pääsee liikkumaan itsenäisesti rakennukseen, sillä hän on sanakartalla saanut mielikuvan pihapiiristä ja tietää missä kohti on pääovi ja millainen kynnyks siinä odottaa. Aulatilassa ensimmäisenä löytyy kohokartta, jonka avulla näkövammaisen voi käsin tunnustelemalla hahmottaa tilaa ja sijaintia. Hän kuuntelee kuulokkeista ohjeita narikkaa kohti ja tietäen, mistä suunnasta löytyvät esimerkiksi wc ja näyttämö. Tulkin käytöstä on sovittu etukäteen, ja asiakas saa kuulokkeet ennen esitystä ja löytänyt paikalleen pistekirjoituksen avulla. Ennen näyttöä on aika, jolloin on ollut mahdollisuus käydä tunnustelemalla tutustumassa päivän lavasteisiin. Esityksen alkuun näyttelijät käyvät kierroksen lavalla antamassa äänimerkin omasta hahmostaan.

Väliajalle on tarvittaessa henkilökuntaa auttamassa asiakasta saattaen. Sanakartan avulla asiakkaalla on kuitenkin mahdollisuus navigoida myös itsenäisesti. Esityksen jälkeen on kuulokkeiden palautus, sekä suunnistaminen narikan kautta omalle kyydille, johon on myös tarvittaessa henkilökunnalta opastava avustus.

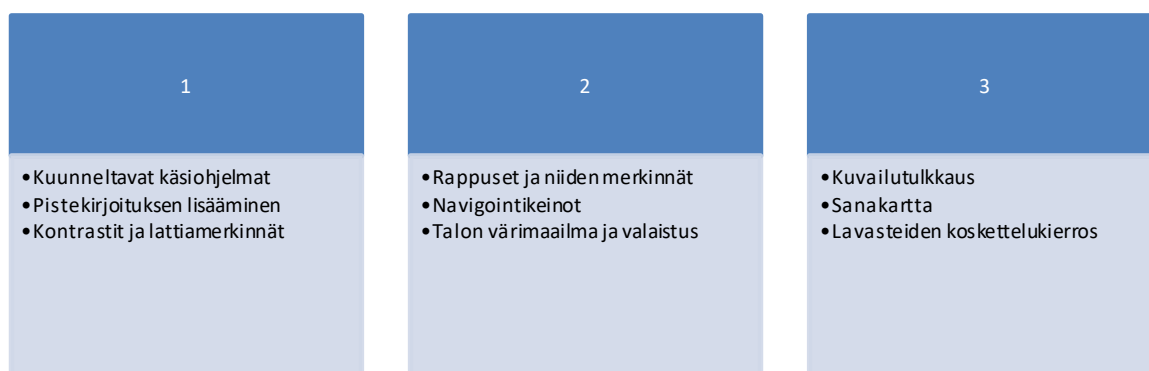
9 Luotettavuus

Haastatteluiden avulla saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin (Kuvio 5) ja saavutettiin työn päätaavoite. Niiden kautta päästiin suoraan kiinni kohderyhmän omiin näkemyksiin ja kokemuksiin siitä, miten esteettömyys toteutuu teatteriympäristössä, ja erityisesti muilta, kuin liikuntarajoitteisilta henkilöiltä. Myös kysymykseen palveluiden kehittämistä saatiin runsaasti konkreettisia ja käyttökelpoisia ehdotuksia.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Miten näkövammaisten teatterikokemusta voidaan kehittää?
2. Mitkä esteettömyydessä koskettaa näkövammaisia?
3. Minkälaisilla palveluilla voidaan laajentaa esteettömyyttä teatterin palvelupolussa ja kokemuksessa?

Kuvio 5 Tutkimuskysymysten vastaukset



Työ on validi, sillä haastatteluihin osallistui halutun kohderyhmän edustajia eri puolilta Suomea, eri ikäluokkia ja eri taustaisia. Haastatteluita saatiin kaikkiaan alkutavoitetta suurempi määrä, ja joukossa oli myös kulttuuria tuottava henkilö, joka täydensi vastausten kokonaisvaltaisuutta. Vastaukset ovat käyttäjälähtöisiä, kun tiedonantajat omasivat kaikki jonkinasteisen näkövammaisuuden. Näin ollen saatu tieto ei ole vain näkevän ihmisen spekulointia näkövammaisen asiakkaan tarpeista teatteriympäristöön ja saavutettavuuteen liittyen.

Tutkimustulokset perustuvat todellisiin havaintoihin ja kohderyhmän omiin kokemuksiin. Vastajista valtaosa käy aktiivisesti teattereissa ja moni valitsee itselleen tutun teatterin, joka helpottaa

liikkumista itsenäisesti. Tutkimukseen osallistuneen kohderyhmän aktiivisuus teattereihin herättää ajatuksia palvelumuotoilun panostukseen. Kun tietyillä teattereilla on vakiintuneita näkövammaisia asiakkaita, olisi tähän syytä lähteä painottamaan kontaktipisteiden sujuvuutta. Haastattelusta nousi ilmi erilaisten järjestöjen kokoamat yhteismatkat teattereihin ja näissä yhden kohderyhmään kuuluvan suositus tiettyyn teatteriin voi tuoda isomman ryhmän asiakkaita kerrallaan.

Haastattelujen muoto, eli puolistrukturoitu teemahaastattelu toimi tähän aiheeseen hyvin. Sillä mahdollistettiin haastattelun rento-, ja keskustelunomainen ilmapiiri. Näin haastateltavat saivat tilaa kertoa vapaasti omista kokemuksistaan itse haluamallaan tavalla ilman, että tarkalla kysymyksellä, tai järjestyksellä haettaisiin vain yhtä tiettyä vastausta. Vastauksissa oli toistuvia, selkeästi yleisiä ongelmakohtia, jotka näyttäytyivät näkövammaisille suhteellisen samanlaisena riippumatta näkövamma-asteesta. Nämä kertovat eniten kohderyhmän yhteisistä haasteista osana teatterin palvelupolkua. Haastatteluissa nousi esiin monipuolisesti hyvin yksilöllisiäkin haasteita, jotka liittyivät enemmän näkövamma-asteeseen, esimerkiksi penkkipaikan valinta.

10 Pohdinta

Pidän työtä yleisesti onnistuneena, sillä sain selville asioita, mitä oli tarkoituskin saada. Näistä nostetuista ongelmakohdista arvokkaimpana tietona pidin kuitenkin käyttäjiltä itseltään tulleita kehitysideoita, mitkä pohjautuivat kaikki omakohtaisiin haasteisiin niin fyysisessä ympäristössä, kuin saavutettavuuden saralta koettavassa tasa-arvossa. Teemahaastattelu oli menetelmänä so-piva ja onnistunut muoto tähän työhön.

Aikaisempia, vastaavia opinnäytetöitä lukiessani huomasin, kuinka haastatteluissa oli jätetty itse kohderyhmä taka-alalle. Omassa työssäni jätin tietoisesti haastattelema vamma ryhmän ulko-puolisia henkilöitä, kuten esimerkiksi teatterien henkilökuntaa, nettisivuista vastaavia, tai liiton ihmisiä. Halusin antaa äänen pelkästään sille käyttäjäryhmälle, keiden etua työssä tarkastellaan, jotta vastaustulokset eivät kääntyisi puolueellisiksi, tai kaunistelluksi.

Opinnäytetyön haasteet

Suurimpana haasteena työn etenemiselle oli kohderyhmän löytäminen haastatteluihin. Itsellä oli sidosryhmiä, joita käyttää alustaviin kyselyihin kiinnostuneista ihmisistä. Kuitenkaan kaikki eivät haastatteluun suostuneet, ja haasteeksi muodostui kohderyhmän tarkka rajaus. Haastateltavien määrä jäi pitemmäksi aikaa suunniteltua vähemmäksi, mutta myöhemmin sain yhteydenottoja kiinnostuneilta ihmisiltä suoraan ja haastateltavien määrä kasvoikin odotettua suuremmaksi. Koska aihe on itselle aidosti tärkeä ja henkilökohtainenkin, niin haastattelut osoittautuivat osit-tain haastaviksi. Haastattelutilanteissa neutraalina ja puolueettomana pysyminen ja empatian ra-jaaminen tuntui odotettua raskaammalta.

Mikäli aloittaisin työn uusiksi, en ottaisi näin henkilökohtaista kuvakulmaa. Muuta, mitä olisin voinut tehdä toisin, olisi lisätä haastateltaviin mukaan nuoria ja lapsia, jotka kuuluvat samaan kohderyhmään. Tätä kautta kehitysideoihin olisi saatu varmasti hyvin erilainen kirjo kasaan. Työ-hön olisi voitu ottaa mukaan myös kuvailutulkaaja, joka olisi voinut ottaa osaa samaan haastat-telurunkoon, mutta ammattinsa näkökulmasta.

Oma oppiminen

Opinnäytetyön aikana olen kehittynyt eniten kirjoittamisessa. Toisena suurena oppina oli käytännön kokemus teemahaastatteluiden pitämisessä, sekä haastattelurungon suunnittelussa sopivaksi työn rajaukseen. Teoriaosuuden kasaamisessa sain paljon oppia tutkimusmenetelmästä, esteettömyydestä, saavutettavuudesta, sekä inklusiivisuudesta. Haastatteluita pitäessäni opin valtavasti näkövammaan tuomista erilaisista haasteista osana arkea, ja kulttuurikokemuksia. Haastatteluiden tuomaa tietoutta pidän työn tärkeimpänä osuutena itselleni.

Lähteet

- Aaltonen, A. (2011). Kuvailutulkauksen järjestäminen ammattiteatterissa. Saatavilla https://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/tutkimukset_ja_raportit/Teatterin_kuvailutulk-kaus__hankkeen_loppuraportti.pdf
- Ahvenainen, P., Gylling, J., & Leino, S. (2017). Viiden tähden asiakaskokemus: Tee asiakkaistasi faneja (1. painos.). Kauppakamari.
- Almamedia (N.d.). Brändi. Saatavilla 17.5.2025 <https://www.almamedia.fi/yrityksille/markkinoin-jan-tietopankki/brandin-rakentaminen-ja-kehittaminen/>
- Aluehallintovirasto (N. d.). Saavutettavuusvaatimukset.fi. Digi kuuluu kaikille. Saatavilla 16.2.2025 <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/> (12.2.2021).
- Autismiliitto. (2023) Autismikirjon lapset ja nuoret opas. Saatavilla 18.4.2025 <https://autismiliitto.fi/wp-content/uploads/2023/02/A4-Autismikirjon-lapset-ja-nuoret-OPAS.pdf>
- Edelheim, J., Ilola, H., & Björk, P. (2017). Matkailututkimuksen avainkäsitteet. Lapland University Press.
- Euroopan Parlamentti ja Neuvosto(2016). Euroopan Parlamentin ja Neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102. Saatavilla 16.2.2025 URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>
- Hirvonen, M., & Ojanen, M. (2017). Kun ei näe - audiovisuaalisen kulttuurin saavuttamattomuus sokean kuulokulmasta. Lähikuva – audiovisuaalisen kulttuurin tieteellinen julkaisu, 30(3), 86-93. <https://doi.org/10.23994/lk.66593>
- Huhta, M., Myllyntaus, V., Häyrinen, R., Alma Talent, Alma Insights, & Häyrinen, R. (2023). Monimuotoisuus työelämässä: 100 keinoa kasvattaa organisaation vetovoimaa. Alma Talent.
- Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvoori, J., & Aho, A. L. (2017). Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino
- Invalidiliitto. (N.d.). Saavutettavuus. Vahvoja kokemuksia kaikille aisteille. Saatavilla 16.2.2025 <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., & Forsberg, S. (2019). Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent.

Komulainen, M. (2018). Menesty digimarkkinoinnilla (1. painos.). Kauppakamari.

Laadullisen tutkimuksen analyysi. Mukailen Tuomi & Sarajärvi 2018, 104.

Leino, J. (2022). Näkövammaisten palveluiden kehittäminen hotellialalla. AMK-opinnäytetyö. Haaga-Helian ammattikorkeakoulu https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/781198/Leino_Jere.pdf?sequence=2

Näkövammaisten kulttuuripalvelu (N.d.). Kuvailutulkkaus. Saatavilla <https://www.kulttuuripalvelu.fi/fi/kuvailutulkkaus>

Näkövammaisrekisterin vuositilastot (2022). Yleisimmät silmäsairaudet [Taulukko]. Viitattu 27.1.2025 Saatavilla <https://www.nakovammaistenliitto.fi/fi/nakovammaisuus-suomessa>

Näkövammaisten liitto (2022). airut. Sanakarttoja verkossa. Saatavilla 20.4.2025 <https://www.airutlehti.fi/2022/airut-3-2022/sanakarttoja-verkossa/>

Näkövammaisten liitto (2023). Esteettömyys. Saatavilla 16.2.2025 <https://www.nkl.fi/fi/esteettomyys#header--lue-lisaa>.

Näkövammaisten liitto (2024). Näkövammaisuus. Saatavilla 16.2.2025 <https://www.nakovammaistenliitto.fi/fi/nakovammaisuus>

Näkövammaisten liitto (2024). Saavutettavuus. Saatavilla 16.2.2025 <https://www.nakovammaistenliitto.fi/fi/saavutettavuus>

Opetus- ja kulttuuriministeriö (N.d.). Audiovisuaalinen kulttuuri. Saatavilla 20.4.2025 <https://okm.fi/audiovisuaalinen-kulttuuri>

Palvelupolun eteneminen ja kontaktipisteet. Mukailen Komulainen, 2018, 57

Piskonen, E., Syrman, S., & Alma Insights. (2024). Viestinnän palvelumuotoilu. Alma Insights.

Räsänen, P., Röksä, I., Parviainen, J. Halonen, K., Rissanen, P. 2021. Inklusiivisen matkailun opas. Visit Finland. Saatavilla 16.2.2025 https://www.businessfinland.fi/4af114/globalassets/julkaisut/visitfinland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas-2021.pdf.

Saavutettavuusopas (2022). Alt teksti kuville vai eikö sittenkään. Saatavilla 15.5.2025 <https://saavutettavuusopas.fi/alt-teksti-kuville/>

Satama, M. (2023). Näkövammaisten matkustuspäätökseen vaikuttavat tekijät. AMK-opinnäytetyö. Haaga-Helian ammattikorkeakoulu https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/812058/Satama_Merituuli.pdf?sequence=2

Tactile map of the Old Town in Krapkowice, 2019.06.29.jpg. Saatavilla 9.5.2025. https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Tactile_map_of_the_Old_Town_in_Krapkowice,_2019.06.29.jpg#filelinks

Toiviainen, M. (2020). Näkövammaisen verkkokaupan käyttäjänä. AMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/334206/toiviainen_miro.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (N.d.). Hyvä tieteellinen käytäntö. Saatavilla 1.5.2025 <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Yleisimmät silmäsairaudet. (N.d.). Näkövammaisrekisterin vuositilastot 2022. Saatavilla <https://www.nakovammaistenliitto.fi/fi/nakovammaisuus-suomessa>

Korkiakoski, K., & Gerdt, B. (2016). Ylivoimainen asiakaskokemus: Työkalupakki. Talentum.

Kansikuvan lähde

Jäntti, K. (2025). Valkoinen keppi [Valokuva]

.

Teatterin saavutettavuus näkövammaisille

Taustatiedot

Voitko kertoa hieman itsestäsi ja kokemuksistasi teatterissa käymisestä?

Kuinka usein käyt teatterissa?

Teatterin esteettömyys

Millaisia haasteita kohtaat teatterikäynneilläsi?

Onko jokin teatteri erottunut erityisen esteettömänä, tai hankalana kokemuksenasi?

Mitkä ratkaisut, tai palvelut ovat helpottaneet teatterikokemustasi (esim. kuvailutulkkaus, esteettömät kulkureitit, avustajat, henkilökunta)?

Verkkosivujen saavutettavuus

Miten helposti löydät tietoa teattereiden verkkosivuilta (esitykset, liput, saavutettavuus)?

Millaisia haasteita kohtaat teatterien verkkosivujen käytössä (esim. ruudunlukijan yhteensopi-
vuus, selkeys, lipunoston käytettävyys)?

Mitä parannuksia toivoisit verkkosivuille?

Kehitysehdotukset ja loppukysymykset

Mitä teatterit voisivat tehdä parantaakseen saavutettavuutta ja esteettömyyttä?

Onko jotain muuta, mitä haluaisit lisätä aiheesta?

Kiitos haastattelusta!