

# Tampereen Pakkahuoneen saavutettavuuden kehittäminen

Tuuli Heinämäki

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2015

Matkailun koulutusohjelma  
Matkailu, ravitsemis- ja talousala





Tekijä(t) Heinämäki, Tuuli	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 11.05.2015
	Sivumäärä 56	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: (x)
Työn nimi <b>Tampereen Pakkahuoneen saavutettavuuden kehittäminen</b>		
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Petra Blinnikka		
Toimeksiantaja(t) Tampereen Kulttuurikamari Oy		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Tampereen Pakkahuoneen saavutettavuuden tämänhetkinen tila ja sen perusteella esittää kehitysehdotuksia. Saavutettavuutta tarkasteltiin asiakaslähtöisyyden näkökulmasta, ja tavoitteena oli kehittää saavutettavuutta nimenomaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Saavutettavuutta tutkittiin haastattelemalla sekä teema- että lomakehaastattelun avulla Pakkahuoneen asiakkaita sekä turvallisuuspäällikköä. Lisäksi tutkimusmenetelmänä käytettiin Kulttuuria kaikille -palvelun tapahtumien saavutettavuuden ja moninaisuuden tarkistuslistaa. Sekä haastattelut että saavutettavuuskartoitus toteutettiin maaliskuussa 2015.</p> <p>Saavutettavuus on viime vuosina noussut tärkeäksi teemaksi kulttuuripalveluita kehittäessä. Myös opetus- ja kulttuuriministeriö asetti vuonna 2009 työryhmän edistämään taiteen ja kulttuurin saavutettavuutta, ja työryhmän loppuraportista selviää, että kehitettävää on vielä runsaasti. Opinnäytetyön tutkimuksessa havaittiin, että asiakkaat ovat enimmäkseen tyytyväisiä Pakkahuoneen saavutettavuuteen, mutta joitakin kehityskohteita erityisesti rakennuksen fyysisestä saavutettavuudessa oli. Myös saavutettavuuskartoituksen pohjalta kehitettävää oli erityisesti internetsivuissa sekä rakennuksen saavutettavuudessa.</p> <p>Työn tuloksia voidaan käyttää saavutettavuuden kehittämissuunnitelman laatimisessa esimerkiksi toisessa opinnäytetyössä. Lisäksi Pakkahuoneen suunnitelmissa on hakea opetus- ja kulttuuriministeriöltä apurahaa saavutettavuuden kehittämiseen, ja tässä hankkeessa työ voi toimia dokumenttina saavutettavuuden kehittämistarpeista.</p>		
Avainsanat (asiasanat) saavutettavuus, kulttuurinen saavutettavuus, esteettömyys, asiakaslähtöisyys, asiakaskokemus		
Muut tiedot		



Author(s) Heinämäki, Tuuli	Type of publication Bachelor's thesis	Date 11.05.2015
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 56	Permission for web publication: (x)
Title of publication <b>Improving the accessibility of Pakkahuone, Tampere</b>		
Degree programme Degree Programme in Hospitality Management		
Tutor(s) Blinnikka, Petra		
Assigned by Tampereen Kulttuurikamari Oy		
Abstract <p>The aim of the thesis was to study the current state of accessibility in Pakkahuone and based on the results, come up with suggestions on how to improve the accessibility of the venue in the future. The study was conducted using customer oriented approach, and the objective was to improve the accessibility to better meet the needs and wishes of the customers. The state of accessibility was examined by using qualitative research and the methods used were interviews and observation. The security manager of Pakkahuone and some of the customers were interviewed. The observation was conducted with the help of an accessibility checklist for events. Both the interviews and the observation were conducted in March 2015.</p> <p>Accessibility has recently become an important theme when developing services in the field of culture. In 2009, the Ministry of Education and Culture set a task force to improve the accessibility of art and culture. The final report of the task force indicated that many things still needed to be changed and improved. While studying the accessibility of Pakkahuone, the results indicated that for the most part, customers were satisfied with the accessibility of the venue. However, some improvements were needed especially considering the physical accessibility of the building. The results of the observation also indicated some weaknesses especially in the physical accessibility of the venue and the accessibility of the website.</p> <p>The results of the study can be utilized to form an accessibility development plan for example in the form of another thesis. In addition, Pakkahuone is planning to apply for funding from the Ministry of Education and Culture to develop its accessibility. The study can be used as a document to indicate the need for improvements.</p>		
Keywords/tags attainability, cultural attainability, accessibility, customer orientation, customer experience		
Miscellaneous		

## Sisältö

1	Johdanto .....	3
1.1	Saavutettavuus tutkimusaiheena.....	3
1.2	Työn tavoitteet ja tarkoitus.....	4
1.3	Tampereen Kulttuurikamari Oy.....	5
2	Saavutettavuus .....	6
2.1	Saavutettavuus käsitteenä .....	6
2.2	Design for All .....	8
2.3	Kulttuuripalveluiden saavutettavuus .....	9
2.4	Lainsäädäntö .....	13
2.5	Aikaisemmat tutkimukset .....	14
3	Asiakastuntemus kehittämisen lähtökohtana .....	15
3.1	Asiakastuntemuksen merkitys yritykselle.....	15
3.2	Asiakaskokemus .....	15
3.3	Palvelumuotoilu .....	18
3.4	Palvelupolku .....	18
4	Tutkimuksen toteutus.....	20
4.1	Laadullinen tutkimus.....	20
4.2	Teemahaastattelu .....	21
4.3	Lomakehaastattelu.....	22
4.4	Havainnointi saavutettavuuskartoituksen pohjalta .....	23
4.5	Tutkimuksen luotettavuus .....	24
5	Tutkimustulokset .....	26

	2
5.1 Haastattelujen tulokset.....	26
5.2 Havainnoinnin tulokset .....	30
5.3 Kehitysehdotukset.....	34
6 Pohdinta.....	35
Lähteet.....	39
Liitteet .....	41
Liite 1: Teemahaastattelu.....	41
Liite 2: Lomakehaastattelu .....	42
Liite 3: Tapahtumien saavutettavuuden ja moninaisuuden tarkistuslista.....	44

# 1 Johdanto

## 1.1 Saavutettavuus tutkimusaiheena

Saavutettavuus ja esteettömyys ovat viime vuosina nousseet tärkeiksi teemoiksi erilaisten palvelujen kehittämisessä. Jo Suomen laki määrää, että ketään ei saa syrjiä yksilöllisten ominaisuuksien vuoksi, joten saavutettavuuden parantaminen ei ole erityisen hyvää palvelua vaan jokaiselle ihmiselle kuuluva perusoikeus. Kulttuurialallakin on aiheesta tehty useita tutkimuksia, ja esimerkiksi Ruisrock teki vuonna 2012 kattavan saavutettavuusselvityksen, jonka pohjalta festivaalia on kehitetty Suomen rock-festivaalien joukossa saavutettavuuden edelläkävijäksi.

Aihetta on viety eteenpäin myös valtakunnallisesti – Opetus- ja kulttuuriministeriö asetti alkuvuodesta 2009 työryhmän, jonka tarkoituksena oli edistää taiteen ja kulttuurin saavutettavuutta. Työryhmän tavoitteiksi kirjattiin muun muassa taiteen ja kulttuurin saavutettavuuden parantaminen tiedotuksen, tapahtumien ja koulutustilaisuuksien avulla, osallistuminen erilaisten saavutettavuusohjelmien toteutumisen seurantaan, vammaisten ja kulttuurivähemmistötaustaisten ihmisten kulttuurialalle työllistymisen mahdollisuuksien selvittäminen sekä toiminta vuorovaikutuksessa eri vähemmistöryhmiä edustavien yhteisöjen ja asiantuntijaelinten kanssa. Työryhmän loppuraportista selviää, että kulttuuripalvelujen saavutettavuudessa on selvästi edistytty, mutta kehitettävää on vielä runsaasti. Saavutettavuutta heikentäviä tekijöitä löytyy jokaiselta saavutettavuuden osa-alueelta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014.)

Työn aiheeksi valittiin Tampereen Pakkahuoneen saavutettavuuden kehittäminen, koska tutkijalle itselleen musiikki ja erityisesti elävä musiikki ovat tärkeä osa elämää, ja musiikin parissa Pakkahuone on asiakasnäkökulmasta tullut hyvin tutuksi. Pakkahuone on yksi Suomen tärkeimpiä keikkapaikkoja, joten sen saavutettavuuden parantaminen koskettaa hyvin monia ihmisiä ja parantaa heidän mahdollisuuksiaan nauttia elävästä musiikista. Monille ihmisille saavutettavuuskriteerit täyttävä ympäristö on välttämättömyys, mutta saavutettavuuden kehittäminen parantaa palvelun laatua kaikille. Pakkahuoneen myynti- ja markkinointipäällikön kanssa keskustellessa kävi

myös ilmi, että Pakkahuoneella on tiedossa, että saavutettavuudessa olisi parantamisen varaa ja kehityskohteita haluttiin kartoittaa.

## **1.2 Työn tavoitteet ja tarkoitus**

Työn tavoitteena on saada selville, millaisena Pakkahuoneen asiakkaat kokevat konserttikäyntinsä saavutettavuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on etsiä koko palvelupolun varrelta asioita, joissa voitaisiin toimia asiakaslähtöisemmin ja jotka asiakkaat itse kokevat puutteellisiksi tai kehitystä kaipaaviksi, nimenomaan saavutettavuutta silmällä pitäen. Siten työ voi toimia tulevaisuudessa ohjeena yritykselle siitä, minkälaisen asioiden kehittämiseen kannattaisi kiinnittää huomiota, jotta kaikki asiakkaat voisivat kokea tullessa hyvin palvelluiksi.

Pakkahuoneen tulevaisuuden suunnitelmiin kuuluu tehdä perusteellinen saavutettavuuskartoitus ja hakea opetus- ja kulttuuriministeriöltä apurahaa saavutettavuuden kehittämiseen. Apurahan saamista varten tarvitaan kuitenkin selkeää näyttöä siitä, että saavutettavuuteen todella kaivataan kehitystä. Tämän opinnäytetyön on tarkoitus toimia näyttönä siitä, minkälaista kehitystä asiakkaat Pakkahuoneelta toivovat ja alustavasti kartoittaa, miten yleisten kriteerien mukaan saavutettavuus Pakkahuoneella toteutuu tällä hetkellä.

Opinnäytetyön tutkimustulosten pohjalta Pakkahuoneen toimintaa voidaan kehittää entistä asiakaslähtöisempään suuntaan niin, että myös asiakkaat, joilla on erilaisia erityistarpeita, voisivat tasavertaisesti muiden kanssa nauttia palveluista. Lisäksi tuloksia voidaan soveltaa muiden samanlaisia palveluja tarjoavien yritysten kehittämiseen, toisin sanoen muihin Suomen vastaaviin tapahtumapaikkoihin. Useimmat tapahtumapaikat huomioivat jo kiitettävästi ns. ilmiselvät esteettömyysasiat, esimerkiksi pyörätuolilla liikkumisen helpottamisen, mutta työn tarkoituksena on kehittää saavutettavuutta myös muunlaisten esteiden ja rajoitteiden suhteen. Esimerkiksi näkö- ja kuulovammaisten palvelujen saavutettavuudessa on vielä paljon kehitettävää. Lisäksi rakennettuun ympäristöön liittymättömät saavutettavuuden osa-alueet, esimerkiksi viestinnän saavutettavuus, jäävät usein vähemmälle huomiolle.

Minkä tahansa organisaation tai yrityksen perustehtävänä on luoda asiakkailleen arvoa, joka on niin merkittävää, että asiakkaat ovat siitä valmiita maksamaan. Voidaan sanoa, että ihmiset käyttävät palveluita saavuttaakseen jotakin tai ratkaistakseen ongelman. Jos se palvelun kuluttamisen kautta onnistuu, kokee asiakas palvelun tuottavan hänelle arvoa. Arvon muodostumiseen liittyy useita eri elementtejä, ja osa on suorassa yhteydessä myös saavutettavuuteen liittyviin osa-alueisiin. (Tuulaniemi 2011, 15-17.)

Tuulaniemen (2011) mukaan Ostwalder ja Pigneur ovat listanneet kirjassaan Business Model Generation arvon muodostumisen elementit, joihin kuuluvat muun muassa helppokäyttöisyys ja saavutettavuus. Jos tuotteen tai palvelun käyttöönottoa ei ole tehty riittävän helpoksi, asiakas helposti jättää ostamatta. Saavutettavuus taas on tässä yhteydessä määritelty asiakkaan pääsyksi palvelun luokse. Arvoa voi luoda tekemällä palvelu niin helposti saavutettavaksi, että asiakas haluaa sitä käyttää, vaikka varsinaista tarvetta ei olisikaan. Siten saavutettavuuden parantaminen lisää asiakkaan kokemaa arvoa ja tukee jokaisen yrityksen tavoitetta: tuottaa mahdollisimman paljon voittoa.

### **1.3 Tampereen Kulttuurikamari Oy**

Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimii Tampereen Kulttuurikamari Oy. Yritys hallinnoi Tampereen keskustassa, aivan Rautatieaseman vieressä sijaitsevaa Tullikamaria, joka on toiminut konserttiareenana vuodesta 1988. Rakennuksen omistaa Tampereen kaupunki, ja alun perin se on rakennettu jo vuonna 1901. Tullikamari jakaantuu kahteen erilliseen osaan: Konsertti- ja tapahtuma-areenana toimiva Pakkahuone on kapasiteetiltaan parhaimmillaan 1 200 ihmistä, kun taas samassa rakennuksessa toimiva ravintola, baari ja keikkapaikka Klubi on kapasiteetiltaan 450 ihmistä. Tilat voidaan myös yhdistää, jolloin kokonaiskapasiteetti on jopa 1 500 ihmistä. (Tampereen Kulttuurikamari Oy 2015.)

Pakkahuoneen ohjelmatarjonta on hyvin monipuolista, mutta suurin osa tapahtumista on eri musiikkityylejä edustavien yhtyeiden tai laulajien konsertteja. Tiloja kuitenkin vuokrataan myös muunlaisten tapahtumien järjestäjille – esimerkiksi vuonna 2014 Pakkahuoneella järjestettiin Tampere Fetish Factory, ja keväällä 2015 ohjelmis-



tossa on muun muassa Designtori. Ohjelmistossa on muun muassa myös tanssia, teatteria sekä erilaisia yritystapahtumia.

## 2 Saavutettavuus

### 2.1 Saavutettavuus käsitteenä

Saavutettavuudelle ei ole olemassa mitään yhtä, yleispätevää määritelmää. Vaihtoehtoja on useita, ja sisällöltäänkin määritelmät vaihtelevat melko paljon lähteittäin. Yksinkertaisimmillaan saavutettavuus voidaan kuitenkin määritellä seuraavasti: Se on *ominaisuus, joka ilmentää sitä, kuinka helposti henkilö voi saada järjestelmän, laitteen, ohjelman tai palvelun käyttöönsä* (Kaikuvuo 2007). Tämä määritelmä on tehty tietotekniikan käsitteitä ajatellen mutta tiivistää perusajatuksen hyvin myös saavutettavuutta laajemmin määriteltäessä.

Saavutettavuuden käsitettä määriteltäessä viitataan usein samalla esteettömyyteen. Monet lähteet käyttävätkin saavutettavuutta ja esteettömyyttä synonyymeina. Mutanen (2005) mukaan Raike (2005) kertoo väitöskirjassaan, että alun perin esteettömyydellä on viitattu ainoastaan siihen, onko pyörätuolilla helppo päästä rakennukseen. Sittemmin käsite on jatkuvasti laajentunut lopulta tarkoittamaan muutakin saavutettavuutta kuin vain rakennusten fyysisiä ominaisuuksia. Kuitenkin saavutettavuus on Raikeen mukaan näistä käsitteistä edelleen laajempi. (Mutanen 2005.)

Nikkanen (2005) jakaa saavutettavuuden kolmeen eri osa-alueeseen, jotka ovat esteettömyys, fyysinen saavutettavuus ja sisällöllinen saavutettavuus. Tässä määritelmässä siis esteettömyys on yksi osa saavutettavuutta. Esteettömyydellä tarkoitetaan tämän jaottelun mukaan sitä, että käyttäjä pääsee palveluihin käsiksi. Fyysinen saavutettavuus viittaa siihen, että palvelun käyttäjä pystyy käyttämään tarvittavaa teknologiaa. Sisällöllinen saavutettavuus taas tarkoittaa sitä, että käyttäjä pystyy ymmärtämään ja siten myös hyödyntämään palvelun sisältöä. (Nikkanen 2005.) Tämä määritelmä painottuu erityisesti sähköisten palvelujen saavutettavuuteen.

Raja esteettömyyden ja saavutettavuuden käsitteiden välillä on häilyvä, ja esimerkiksi englannin kielessä kahta erillistä sanaa ei edes ole käytössä, vaan sekä esteettömyyteen että saavutettavuuteen viitataan sanalla *accessibility*. Joissakin suomenkielissä lähteissä kuitenkin termit on erotettu siten, että esteettömyydellä tarkoitetaan ainoastaan rakennetun ympäristön helppokäyttöisyyttä, kun taas saavutettavuus nähdään laajempänä kokonaisuutena. Tämä kokonaisuus sisältää rakennetun ympäristön saavutettavuuden lisäksi myös esimerkiksi viestinnän saavutettavuuden ja sosiaalisen saavutettavuuden. Näitä osa-alueita käsitellään tarkemmin luvussa 2.2.

Esimerkiksi eduskunnan esteettömyys- ja saavutettavuusselvityksessä (Eduskunnan esteettömyystyöryhmä 2006, 7) määritellään esteettömyys laajemman käsityksen mukaan seuraavasti:

*Esteettömyys on laaja kokonaisuus, joka tarkoittaa kaikkien kansalaisten sujuvaa osallistumista yhteiskunnan erilaisiin toimiin, työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun. Se merkitsee asumista, palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta, välineiden käytettävyyttä, tiedon ymmärrettävyyttä, ennakkoluulojen hälventymistä ja mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Se mahdollistaa myös itseenäisen asioimisen ja työnteon henkilöille, jotka huonosti toimivassa ympäristössä olisivat toisten avun varassa.*

Vaikka käsite esteettömyys usein määritellään tarkoittamaan myös tätä laajempaa kokonaisuutta, tässä opinnäytetyössä käytetään käsitettä saavutettavuus, koska esteettömyyteen viitattaessa ensimmäisenä tulee usein mieleen juuri rakennetun ympäristön saavutettavuus. Tässä työssä taas tarkoituksena on tutkia saavutettavuutta koko palvelupolun aikana, ja sitä halutaan myös käsitteiden valinnalla korostaa.

Saavutettava ympäristö ei tarkoita vain sitä, että toimintarajoitteisille ihmisille on luotu lisäpalveluja, joiden avulla he pääsevät osallistumaan palveluihin. Aidosti saavutettavassa ympäristössä toimintatavat ja fyysiset puitteet ovat kaikille osallistujille samat, mutta ne on alun perinkin suunniteltu niin, että myös ihmiset, joilla on jokin fyysinen rajoite, pystyvät tasavertaisesti osallistumaan. Tämän ajattelun mahdollistamiseksi tulisi fyysistä, erityisesti pysyvää, vammaisuutta tarkastella sosiaalisen lähestymistavan kautta. Perinteisemmässä, lääketieteellisessä lähestymistavassa vammaisuutta pidetään yksilön henkilökohtaisena ongelmana, joka pitää pyrkiä lää-

ketieteen keinoin mahdollisimman hyvin korjaamaan, jotta henkilö saataisiin ”normalisoitua”. Tällainen ajattelu poistaa tasavertaisuutta jakamalla ihmiset kahteen ryhmään, normaaleihin ja viallisiin. Sosiaalisessa lähestymistavassa vammaisuutta taas katsotaan ennemminkin yhteiskunnan toimintaympäristöjen, asenteiden ja käytäntöjen muodostamana kokonaisuutena, joka estää vammaisten ihmisten tasavertaisen osallistumisen yhteiskunnan toimintoihin. Tässä ajattelutavassa vamma ei ole ihmistä rajoittava tekijä, vaan rajoitteet tulevat yhteiskunnasta. Tällöin on yhteiskunnan vastuulla muuttaa toimintojaan ja asenneilmapiiriään sen sijaan, että vammaisen ihmisen fyysisiä ominaisuuksia pyrittäisiin korjaamaan. (Buhalis & Darcy 2011, 4.) Tämä teoria koskee tietysti ainoastaan fyysisiä rajoitteita eikä puutu saavutettavuuden muihin näkökulmiin, esimerkiksi kielivähemmistöjen tasavertaiseen osallistumiseen.

## 2.2 Design for All

Design for All on palveluiden, tuotteiden ja toimintaympäristöjen suunnittelutapa, jonka tarkoituksena on mahdollistaa kaikkien ihmisten tasapuolinen osallistuminen palvelun, tuotteen tai toimintaympäristön käyttöön yksilöllisistä ominaisuuksista ja rajoitteista riippumatta. Suunnittelun pohjana ja motivaationa on ajatus siitä, että ihmiset ovat erilaisia ja jokaisella on toive, tarve ja oikeus olla itsenäinen ja valita oma elämäntyylinsä joutumatta kärsimään fyysisistä tai sosiaalisista esteistä. Design for All –ajatteluun pohjaaville palveluille on todellinen tarve, sillä tällaiset jokaiselle käyttäjälle mahdollisimman saavutettavat ratkaisut ovat elintärkeitä 10 prosentille väestöstä, välttämättömiä 40 prosentille ja lisäävät käyttömukavuutta kaikille ihmisille. Toisin sanoen aivan kaikki hyötyvät saavutettavasta palvelusta. (What is Design for All? 2015)

Design for All –ajatteluun pohjautuville palveluille on luotu tarkat kriteerit ja tavoitteet. Palvelun tulee kunnioittaa kaikkia käyttäjiä niin, että kaikki pääsevät siihen kärsiksi eikä kukaan tunne jäävänsä marginaaliin. Kaikkien palvelun osa-alueiden tulee olla suunniteltu turvallisuutta silmällä pitäen niin, että palvelu on turvallinen käyttäjilleen. Palvelu ei saa aiheuttaa terveyshaittoja sairauksista tai allergioista kärsiville käyttäjille, ja sen tulisi edistää tilojen ja tuotteiden terveellistä käyttöä. Palvelun pitää toimia moitteettomasti ja ilman ongelmia siinä käyttötarkoituksessa, johon se on

suunniteltu. Palvelun tulisi olla ymmärrettävä kaikille, tarkoittaen opastusta esimerkiksi symboleihin tai muuten helposti ymmärrettävin keinoin sekä tilojen käyttötarkoituksen mukaista jakamista loogisesti niin, että tilat eivät aiheuta sekaannusta. Myös kestävä kehitys huomioidaan Design for All –ajattelussa: Palvelut tulisi toteuttaa kestäväällä tavalla niin, ettei ympäristöä turhaan kuormiteta. Lisäksi hinnoittelun tulisi tukea tasapuolista osallistumismahdollisuutta kaikille ihmisille. (What is Design for All? 2015)

Design for All –ajattelun mukaisen palvelun luomiseen on useita eri tapoja. Aina ei pystytä luomaan vain yhtä ratkaisua, joka palvelee jokaista käyttäjää, vaikka se tietenkin paras vaihtoehto onkin. Tuote tai palvelu voi olla myös sellainen, että sitä pystytään muokkaamaan yksilöllisten ominaisuuksien mukaiseksi kaikkien kuitenkin käyttäessä samaa tuotetta. Mahdollista on myös luoda tuotteiden tai palvelujen valikoima, josta jokainen voi valita itselleen parhaiten sopivan. Tuotteen tai palvelun suunnittelussa tulee huomioida, että se on käytettävissä myös erilaisten apuvälineiden, esimerkiksi pyörätuolin kanssa. Toisinaan palvelu tai tuote yksin ei pysty kohtaamaan kaikkien käyttäjien tarpeita, jolloin lisäpalvelun tai apuvälineen tarjoaminen voi olla hyvä ratkaisu. Mikäli palvelu tai tuote on sellainen, että jotkin yksilölliset ominaisuudet estävät sen käytön, vaihtoehtoisen, samat hyödyt tarjoavan palvelun tarjoaminen voi olla ratkaisu ongelmaan. Vaihtoehtojen suunnittelussa tulee kuitenkin huomioida, ettei lopputulos syrji ketään. (What is Design for All? 2015)

### **2.3 Kulttuuripalveluiden saavutettavuus**

Kulttuuripalvelu on saavutettava, kun se on kaikille käyttäjilleen yhtä helppokäyttöinen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014). Saavutettavassa kulttuurikohteessa on huomioitu erilaisten ihmisten tarpeet siten, että kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet osallistua ja saada hyvää palvelua. Mikäli kulttuuripalvelu on saavutettava, yksilölliset ominaisuudet eivät rajoita mahdollisuuksia elämysten kokemiseen ja osallistumiseen (Opetusministeriö 2006). Kulttuuripalveluiden saavutettavuutta voidaan tarkastella seuraavien osa-alueiden kautta: asenteet, viestinnän saavutettavuus, sosiaalinen saavutettavuus, hinnoittelun saavutettavuus, rakennetun ympäristön saavutettavuus, saavutettavuus eri aistien avulla, ymmärtämisen tukeminen sekä päätöksenteko ja strateginen työ. (Kulttuuria kaikille 2014.)

Koska tässä työssä keskitytään saavutettavuuden kehittämiseen asiakkaiden kokemusten ja näkökulmien pohjalta, on näistä osa-alueista yksi, päätöksenteko ja strateginen työ, jätetty tutkimuksen ulkopuolelle. Tämän alueen kehittäminen vaatisi yrityksen sisäisten strategioiden tutkimista ja kehittämistä, eikä siihen juurikaan voi pelkästään asiakkaiden kokemusten pohjalta vaikuttaa. Tarkoituksena on löytää yksinkertaisia asioita, joita pystytään suhteellisen helposti kehittämään taloudellisista tai muista rajoitteista huolimatta.

### **Asenteet**

Asenteilla tarkoitetaan henkilökunnan suhtautumista uuteen ja erilaiseen. Se tarkoittaa esimerkiksi sitä, miten uudet yleisöt toivotetaan tervetulleiksi ja kohdellaanko kaikkia asiakkaita tasavertaisesti. Pelkän luontaisen asenteen lisäksi saavutettavuutta tukevaan asiakaspalveluun vaaditaan myös tietoa ja koulutusta saavutettavuusasioista. Siksi tärkeä osa organisaation saavutettavuuden parantamista on varmistaa, että henkilökunnalla mahdollisuus kouluttautua moninaisten yleisöjen huomioimiseen. Organisaatiossa tulisikin tarkkaan selvittää, minkälaista tietoa ja koulutusta juuri oma henkilökunta saavutettavuuteen liittyen tarvitsee. (Kulttuuria kaikille 2014.)

Saavutettavuutta tukevaan asenteeseen kuuluu myös, että toimintasuunnitelmissa saavutettavuuden edistäminen on virallisesti kirjattu tavoitteisiin. Saavutettavuuden parantamiseksi tulisi olla olemassa tarkka suunnitelma, ja saavutettavuus pitäisi saada luontevaksi osaksi organisaation strategiaa. Jo pelkästään kaikki erilaiset käyttäjäryhmät huomioiva asenne lisää saavutettavuutta, vaikka kaikkia tarvittavia toimenpiteitä ei olisikaan organisaatiossa vielä tehty. (Kulttuuria kaikille 2014.)

### **Viestinnän saavutettavuus**

Viestinnän saavutettavuudella viitataan siihen, miten hyvin organisaation viestintä tavoittaa uusia kävijäryhmiä ja onko olemassa myös vaihtoehtoisia viestintätapoja. Vaihtoehtoiset viestintätavat tarkoittavat esimerkiksi eri kielivaihtoehtoja, selkokielen käyttöä, äänen avulla viestintää ja sitä, ovatko verkkosivut luettavissa ruudunluokohjelman avulla. Saavutettavassa viestinnässä on käytetty selkeää ulkoasua, vah-

voja kontrasteja taustan ja tekstin välillä ja tarpeeksi suurikokoista tekstiä. (Kulttuuria kaikille 2014.)

Tärkeä osa viestinnän saavutettavuutta on myös se, että viestintä sisältää tietoa saavutettavuudesta. Hyvä tapa viestiä saavutettavuudesta on symbolien käyttö. Esimerkiksi esteettömästä rakennuksesta tai muuta ympäristöstä ilmoittaminen käy helposti ja ymmärrettävästi pyörätuolisymbolin avulla. Saavutettavuuteen liittyvän tiedon pitäisi myös perustua luotettavaan, tutkittuun tietoon. (Kulttuuria kaikille 2014.)

### **Sosiaalinen saavutettavuus**

Sosiaalisella saavutettavuudella tarkoitetaan lähinnä asiakaspalvelun laatua: palvel-laanko kaikkia tasapuolisesti, millaista tukea osallistumiselle tarjotaan ja minkälaisien tahojen kanssa tehdään yhteistyötä. Siten sosiaalinen saavutettavuus sisältää paljon samoja asioita kuin saavutettavuus asenteiden osalta. Sosiaalisesti saavutettavassa kulttuurikohteessa jokainen tuntee itsensä tasapuolisesti tervetulleeksi, eikä ketään syrjitä esimerkiksi iän, sukupuolen, ulkonäön, vammaisuuden tai minkään muunkaan yksilöllisen seikan perusteella. Jotta tuntemus sosiaalisesta saavutettavuudesta saadaan luotua, on tärkeää, että henkilökunta esimerkiksi puuttuu tilanteisiin, joissa jotakuta kohdellaan syrjivästi. (Kulttuuria kaikille 2014.)

Käytännön keinoja sosiaalisen saavutettavuuden lisäämiseen on monia. Aukioloajat ja esimerkiksi erilaisten näyttösten ajankohdat ovat yksi tärkeä seikka – joillekin ihmisille osallistuminen on mahdotonta päiväsaikaan, kun taas toiselle ihmiselle se onnistuu silloin parhaiten. Tunnetta sosiaalisesta saavutettavuudesta voi myös lisätä kertomalla viestinnässä, että kaikki ovat tasapuolisesti tervetulleita ja esimerkiksi käyttämällä erilaisia symboleja, vaikkapa Syrjinnästä vapaa alue –merkkejä. Yhteistyö sosiaalialan toimijoiden kanssa voi auttaa löytämään asioita, joita olisi hyvä saavutettavuuden parantamiseksi huomioida. Lisäksi myös kulttuuritarjonnan vieminen normaalisti siltä syrjään jääviin kohteisiin, esimerkiksi sairaaloihin ja vankiloihin, lisää saavutettavuutta. (Kulttuuria kaikille 2014)

### **Hinnoittelun saavutettavuus**

Hinnoittelun saavutettavuus tarkoittaa hintojen porrastamista eri tavoin ja siten, että pienempituloisillakin on mahdollisuus osallistua tapahtumiin. Lisäksi hinnoittelun saavutettavuus tarkoittaa esimerkiksi avustajan tai lasten päästämistä tapahtumaan ilmaiseksi. Hinnoittelua voi porrastaa esimerkiksi tarjoamalla edullisempia pääsylippuja opiskelijoille, eläkeläisille tai pienituloisille. Tärkeä osa hinnoittelun saavutettavuutta on myös oheispalveluiden, esimerkiksi kahvilan tai kuljetuspalvelun, kohtuullinen ja porrastettu hintataso. Erilaisten apuvälineiden, esimerkiksi pyörätuolien ja lastenrattaiden, tulisi olla maksuttomasti saatavilla. Myös erilaiset avustuspalvelut, kuten kuljetus, tulkkaus tai opastus tulisi tarjota joko maksutta tai kohtuulliseen hintaan. (Kulttuuria kaikille 2014.)

### **Rakennetun ympäristön saavutettavuus**

Rakennetun ympäristön saavutettavuus tarkoittaa itse palvelu- tai tapahtumapaikan fyysistä esteettömyyttä ja esimerkiksi näkövammaisten tai pyörätuolilla liikkuvien asiakkaiden tarpeiden huomioimista. Esimerkiksi näkö- ja kuulovammaisten tarpeiden huomioon ottamiseen liittyy saavutettavuus eri aistien avulla – on tärkeää, että myös aistirajoitteisten ihmisten on mahdollista käyttää palveluita. (Kulttuuria kaikille 2014.)

Rakennetun ympäristön saavutettavuutta voidaan usein parantaa hyvin pienillä asioilla. Kynnysten poistaminen, kirkas valaistus, tarpeeksi suuret ja näkyvät opasteet, riittävät istuma- ja levähdyspaikat ja tilavat kulkutiet auttavat hyvin paljon. On tärkeää huomioida, että esimerkiksi WC-tilat ovat riittävän tilavat ja varusteltu esteettömyyttä tukien. Hissien tulisi olla tarpeeksi suuria myös pyörätuolin tai muiden apuvälineiden kanssa liikkumiseen. Rakennetun ympäristön saavutettavuuden parantamiseen löytyy lukuisia esteettömyyden tarkistuslistoja, joita läpikäymällä voidaan havaita tarvittavat muutoskohteet. (Kulttuuria kaikille 2014.)

### **Saavutettavuus eri aistien avulla**

Ei ole pelkästään esimerkiksi kuulo- ja näkövammaisten ihmisten etu, että kulttuuria voi kokea monien eri aistien avulla. Sekä äänen, kuvan että vaikkapa tuntoaistin yhdistäminen syventää kokemusta kaikkien ihmisten kohdalla. Saavutettavassa kulttuu-

rikohteessa palvelusta voi nauttia usean eri aistin avulla, ja lisäksi esimerkiksi opastukseen on mahdollista saada usealla ei kielellä. Opasteiden pitäisi olla riittävän suurikokoisia ja kontrastin taustan ja tekstin välillä riittävän suuri, jotta heikkonäköinenkin pystyy niitä lukemaan. Lisäksi erilaisten apuvälineet, kuten induktiosilmukka tai informaatio pistekirjoituksella lisäävät palvelun saavutettavuutta. (Kulttuuria kaikille 2014.)

### **Ymmärtämisen tukeminen**

Ymmärtämisen tukeminen viittaa siihen, miten helposti palveluista ennestään tietämättömän on mahdollista saada niistä tietoa, ja siihen, miten erilaiset oppimisen tavat on otettu huomioon. Käytännön toimenpiteet ymmärtämisen tukemiseksi ovat osittain samoja kuin esimerkiksi viestinnän saavutettavuudessa: Tiedon pitää olla esillä selkeästi ja yksinkertaisessa muodossa, ja tärkeisiin kysymyksiin (miksi, mitä, kuka, missä milloin) löytyä helposti vastaukset. Toimiva tapa on myös tarjota sekä yksinkertaista perustietoa että syventävää tietoa sitä haluaville. Myös eri aistien avulla saatavissa oleva informaatio tukee ymmärtämistä. Esitykset, joissa kuvan ja äänen lisäksi käytetään apuvälineenä tekstitystä, viittomakielistä tulkkausta ja kuvailutulkkausta tukevat jokaisen osallistujan tasapuolista mahdollisuutta osallistua ja ymmärtää. (Kulttuuria kaikille 2014.)

## **2.4 Lainsäädäntö**

Saavutettavien palveluiden tarjoamiselle löytyy useita perusteita lainsäädännöstä. Perustuslaki (6.2 §) määrää, että ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan esimerkiksi vammaisuuden perusteella. Yhdenvertaisuuslaki taas määrää erityisesti viranomaiset vastuuseen yhdenvertaisuuden suunnitelmallisesta edistämisestä. Laki viittaa esimerkiksi vammaisten ihmisten työhön ja koulutukseen pääsemisen edistämiseen.

Myös kansainvälisellä tasolla saavutettavuuden parantamista tukee esimerkiksi vuonna 2006 julkaistu YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus. Sopimuksen artikla 9 koskee nimenomaan saavutettavuutta, ja edellyttää esteiden kartoittamista ja poistamista niin sisä- kuin ulkotiloista sekä tieto- ja viestintäpalveluista. Yhdistyneiden kansakuntien vuoden 1948 ihmisoikeuksien yleismaailmallisen



julistuksen artikla 27 taas määrää seuraavasti: *Jokaisella on oikeus vapaasti osallistua yhteiskunnan sivistyselämään, nauttia taiteista sekä päästä osalliseksi tieteen edistymisen mukanaan tuomista eduista.* (Lainsäädäntö ja saavutettavuus 2013.)

## 2.5 Aikaisemmat tutkimukset

Esteettömyyteen liittyviä opinnäytetöitä on tehty hyvin paljon, ja myös kulttuuripalveluiden saavutettavuuteen liittyviä tutkimuksia on muutama. Pakkahuoneen kaltaisia tapahtumapaikkoja ei kuitenkaan saavutettavuuden suhteen ole aikaisemmin juurikaan tutkittu, joten työ voi tarjota uutta tietoa myös muille vastaaville yrityksille. Esimerkiksi Reetta-Kaisa Vennon (2013) *Pori Folk –kaupunkifestivaalin esteettömyys ja saavutettavuus* sekä Anna-Maria Laitisen ja Noora Uotilan (2011) *Kelaten keikalle: Kulttuurikohteiden esteettömyyskartoituksia Jyväskylässä* käsittelevät aihetta samantapaisesta näkökulmasta, mutta kumpikaan töistä ei käsittele saavutettavuutta vakituisesti konsertteja järjestävän rakennuksen tapahtumien suhteen.

Muista kuin opinnäytetöistä tärkeä kulttuuripalvelujen saatavuuteen liittyvä tutkimus oli Ruisrock-festivaalin vuonna 2012 toteuttama saavutettavuusprojekti. Projektin tavoitteena oli kehittää festivaalin saavutettavuutta, ja projektin valmisteluun ja saavutettavuuskartoitukseen saatiin tukea Opetus- ja kulttuuriministeriöltä. Projektin tuloksena esimerkiksi festivaalin fyysisten puitteiden esteettömyyttä parannettiin entisestään ja internetsivuille lisättiin kattava infopaketti festivaalista ja sen saavutettavuudesta selkokielellä. (Ruisrock 2014.) Myös esimerkiksi Porin kulttuuritoimi työskentelee aktiivisesti saavutettavamman kulttuurin puolesta, ja kaupungin kulttuuriasiakeskuksessa on saatavana saavutettavuusneuvontaa porilaisille taiteilijoille ja taideyhteisöille (Porin kulttuuritoimi 2014). Kulttuuritoimen saavutettavuustyöryhmä on myös opetus- ja kulttuuriministeriön tuella laatinut saavutettavuuden ja moninaisuuden toimintasuunnitelman vuosille 2014 - 2020.

### 3 Asiakastuntemus kehittämisen lähtökohtana

#### 3.1 Asiakastuntemuksen merkitys yritykselle

Tuotteita ja palveluita on jo pitkään kehitetty asiakkaan tarpeiden pohjalta, eikä sattunaisen tuotteen tai palvelun myynti mahdollisimman laajalle kohderyhmälle ole toiminut enää pitkiin aikoihin. Esimerkiksi markkinoinnin teoriassa tämä kehitys näkyy selvästi – tuotokeskeisestä markkinoinnista on vähitellen siirrytty yhä asiakaslähteisempään markkinointiin, jossa pääosassa ovat asiakkaan tarpeet ja niiden täyttäminen (Kartajaya, Kotler & Setiawan 2011, 13). Niinpä minkä tahansa palveluyrityksen menestyksen kannalta on olennaista, että asiakkaat ja heidän tarpeensa tunnetaan hyvin. Se mahdollistaa kehittymisen ja uudistukset siten, että ne vastaavat asiakkaiden tarpeita ja toiveita.

Keskittyminen nykyisten asiakkaiden tyytyväisyyteen, sen sijaan että yritettäisiin kallaustella jatkuvasti uusia asiakkaita, on yritykselle taloudellisesti huomattavasti kannattavampaa. Uusien asiakkaiden hankkiminen vie huomattavasti enemmän resursseja kuin nykyisten asiakassuhteiden ylläpitäminen. Lisäksi useimmissa yrityksissä kanta-asiakkaat tai muuten palveluita toistuvasti käyttävät asiakkaat ovat huomattavasti suurempi asiakasryhmä kuin uudet, ensikertalaisina palvelua käyttävät asiakkaat.

#### 3.2 Asiakaskokemus

Kortesuo ja Löytänä (2011, 7) määrittelevät asiakaskokemuksen seuraavasti: *Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.* Kuten määritelmästä voi päätellä, asiakaskokemus ei ole mikään rationaalisesti määrittävissä oleva kokonaisuus, vaan siihen vaikuttavat myös tunteet ja alitajunta. Siksi sitä ei yritys pysty koskaan täysin kontrolloimaan, mutta haluttuun lopputulokseen voidaan monin tavoin vaikuttaa. Siksi yrityksen tulisi sikin päättää, minkälaisen asiakaskokemuksen se haluaa tarjota. (Kortesuo & Löytänä 2011, 7.)

Hyvällä asiakaskokemuksella on monia positiivisia vaikutuksia. Kortesus ja Löytänä (2011) ovat jakaneet ne neljään eri näkökulmaan. Heidän mukaansa onnistunut asiakaskokemus:

### **Tukee asiakkaan minäkuva**

Monien palveluiden ja tuotteiden kuluttaminen on asiakkaalle nykyisin paljon enemmän kuin vain tietyn tarpeen täyttäminen – se on osa identiteettiä, ja sillä pyritään rakentamaan omaa statusta ja minäkuva. Esimerkiksi shoppailu on yhä useammalle paljon enemmän kuin vain tarvittavan vaateen ostamista. Koska palveluiden kulutus on monille osa omaa identiteettiä, tuntuu palveluja käytettäessä huonon palvelun saaminen huonon asiakaspalvelun lisäksi myös omaa identiteettiä loukkaavalta. Tällaista kokemusta ei tietenkään haluta uusia, vaan huonon kokemuksen tarjonnutta yritystä varmasti vältellään tulevaisuudessa. Sama pätee onneksi myös toisinpäin – kun esimerkiksi urheilijaimagoaan rakentava asiakas löytää täydelliset Nike lenkkarit, hyvän palvelun lisäksi hän saa tukea myös omalle minäkuvalleen. (Kortesus & Löytänä 2011, 24-25.)

### **Yllättää ja luo elämyksiä**

Kuten jo aikaisemmin mainittiin, asiakaskokemuksen on tarkoitus herättää tunteita ja mielikuvia sekä tuottaa merkityksellisiä kohtaamisia. Mitä voimakkaampia nämä kokemukset ovat, sitä onnistuneempi ja mieleenpainuvampi asiakaskokemus on. Asiakaspalvelun perusoppeihin kuuluu, että pelkästään asiakkaan tarpeen täyttäminen ei riitä, vaan aina olisi pyrittävä asiakkaan odotukset ylittävään palveluun. Se on tavoitteena myös asiakaskokemusajattelussa. Yllättäminen ja odotusten ylittäminen on aina haastavaa, sillä jokaiselle asiakkaalle elämys muodostuu eri asioista. Toiselle arkinen ja normaali tilanne voi jollekin toiselle olla suuri elämys. (Mts. 25.)

Juuri elämysten luominen on erityisesti Pakkahuoneen kaltaisessa tapahtumapaikassa tärkeä elementti. Konserttiin tulevat asiakkaat hakevat nimenomaan elämyksiä. Suurin osa tästä elämyksestä tietenkin muodostuu tapahtumapaikasta riippumattomista tekijöistä, toisin sanoen siitä, miten asiakas itse konsertin ja esiintyjän kokee. Kuitenkin tapahtumapaikan huono ja toimimaton palvelu voi pilata hyvänkin konser-

tin totaalisesti, kun taas kaiken toimiessa hyvin jää illasta entistäkin parempi muisto ja samaan paikkaan palataan mielellään muitakin artisteja katsomaan.

### **Jää mieleen**

Keskinkertaiset palvelukokemukset unohtuvat helposti jättämättä minkäänlaista muistijälkeä saadusta palvelusta tai koko yrityksestä. Siksi asiakaskokemuksen onnistumista voidaan tutkia selvittämällä, millainen muistijälki asiakkaalla on kyseisestä yrityksestä. Aktiivisessa kysymyksenasettelussa asiakkaalta kysytään suoraan, millainen hänen kokemuksensa tietystä yrityksestä on. Passiivisessa kysymyksenasettelussa taas asiakasta pyydetään itse nimeämään esimerkiksi tietyn toimialan yrityksiä, joista hänellä on positiivinen muistijälki. (Kortesuo & Löytänä 2011, 26.)

### **Saa asiakkaan haluamaan lisää**

Ihmisen aivot haluavat aina lisää mielihyvää, joten kun jokin yritys antaa positiivisen kokemuksen tai jopa elämyksen, se halutaan kokea uudelleen. Siksi onnistuneen asiakaskokemuksen luominen on erityisen tärkeää – se saa asiakkaat palaamaan ja käyttämään lisää rahaa yrityksen palveluihin. Parhaimmillaan se johtaa siihen, että asiakkaat palaavat omatoimisesti yhä uudelleen yrityksen palveluiden pariin eikä yrityksen tarvitse käyttää resurssejaan uusien, potentiaalisten asiakkaiden etsimiseen. (Mts. 26-28.)

Vaikka asiakaskokemus onkin hyvin subjektiivinen asia, voidaan sen muodostumiseen vaikuttaa. Se edellyttää kuitenkin sitä, että yritys on itse määritellyt asiakaskokemuksen tavoitteet ja niiden toteutumista johdetaan järjestelmällisesti. (Mts. 30.) 2000-luvun alkupuolelta lähtien perinteisen asiakassuhteiden johtamisen (CRM) rinnalle onkin noussut uusi johtamisen alalaji, *customer experience management* (CEM) eli asiakaskokemuksen johtaminen. Suurin tämän kokonaisuuden perinteisestä CRM:stä erottava tekijä on CRM:n järjestelmäpainotteisuus ja yrityksen tiedonhallintaan liittyviin näkökulmiin keskittyminen. CEM keskittyy asiakkaiden itse muodostamiin kokemuksiin ja on siten laajempi kokonaisuus, jota ei myöskään voida hallita vain jonkin tietyn järjestelmän avulla. Se onkin ennen kaikkea strateginen ajattelutapa, jossa asiakastyytyväisen seuraamiseen ja palautteen vastaanottamiseen liittyvät järjestelmät ovat hyvin tärkeä osa tavoitteiden toteutumista. (Mts. 30, 12.)

### 3.3 Palvelumuotoilu

Kun yrityksen asiakastuntemusta halutaan lisätä ja palveluita kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan, on palvelumuotoilu siihen yksi toimiva työkalu. Palvelumuotoilu tarkoittaa sitä, että palveluun liittyvien ihmisten, infrastruktuurin, viestinnän ja fyysisten ominaisuuksien suunnittelu on toteutettu siten, että kokonaisuuden jokainen osa pyrkii parantamaan palvelun laatua ja kommunikointia palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Palvelumuotoilun tarkoituksena on luoda palveluita asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin vastaten siten, että palvelu on mahdollisimman käyttäjäystävällinen, kilpailukykyinen ja arvoa asiakkaalle tuottava. (Service Design Network 2015.)

Palvelumuotoilu sisältää useita eri vaiheita ja työkaluja, joiden avulla palvelu saadaan hiottua parhaaseen mahdolliseen muotoonsa. Tuulaniemi (2011, 127) on jakanut palvelumuotoiluprosessin vaiheet seuraavasti: määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Ensin määritellään ratkaistava ongelma ja samalla tavoitteet prosessille, sitten tutkimuksen avulla pyritään ymmärtämään kehityskohteita, asiakkaiden tarpeita, toimintaympäristöä ja resursseja. Sen jälkeen suunnitellaan ja konseptoidaan ratkaisuvaihtoehtoja ongelman ratkaisuun, ja näitä vaihtoehtoja testataan käytännössä yhdessä asiakkaiden kanssa. Tuotantovaiheessa kehitetty palvelukonsepti tuodaan markkinoille, jolloin asiakkaat saavat sitä testata. Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään arviointivaiheessa, jossa kehityksen onnistumista arvioidaan ja tehdään tarvittavia muutoksia. (Tuulaniemi 2011, 127-128.)

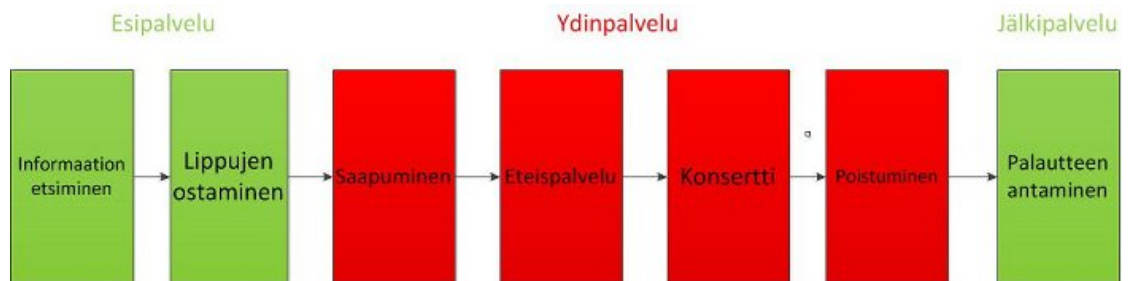
### 3.4 Palvelupolku

Palvelupolku on yksi niistä palvelumuotoilun työkaluista, joita käytetään palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheessa. Sen tarkoituksena on luoda selkeä kuva palveluprosessista asiakkaan näkökulmasta ja kiinnittää huomiota palvelun jokaiseen vaiheeseen mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Palvelu on prosessi, joten palvelun kuluttamisella tarkoitetaan aika-akselille sijoittuvan kokemuksen kuluttamista. Palvelupolku kuvaa asiakkaan kokemaa palvelukokonaisuutta tällä aika-akselilla. Palvelupolku jaetaan asiakkaan kokemuksen mukaisesti pienempiin osiin, joita ovat palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet. Asiakkaan kokema polku kuvataan vaiheittain, koska tällöin

se pystytään jakamaan pienempiin osiin ja siten analysoimaan ja kehittämään helpommin. (Tuulaniemi 2011, 38-39.)

Palvelupolun palvelutuokioilla tarkoitetaan osia, joihin palvelu jakaantuu. Jokainen palvelutuokio taas sisältää monia kontaktipisteitä, joiden kautta asiakas kokee palvelun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteet tarkoittavat ihmisiä, ympäristöjä, esineitä ja toimintatapoja. Palvelupolku voidaan jakaa osiin myös siten, että tarkastellaan, miten asiakas kokee palvelun arvon. Tällöin polku voidaan jakaa esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Esipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kontaktia palveluntuottajaan ennen varsinaista palvelua ja arvon muodostumista. Tällainen kontakti voi olla esimerkiksi lippujen ostaminen tai yrityksen internetsivuihin tutustuminen. Ydinpalveluvaihe taas on se vaihe, jossa palvelun varsinainen arvonmuodostus asiakkaalle tapahtuu, toisin sanoen siis itse palvelutapahtuma. Jälkipalvelulla taas tarkoitetaan varsinaisen palvelun jälkeen tapahtuvaa kontaktia palveluntarjoajaan, esimerkiksi asiakaspalautteen antamista. (Mts. 39.)

### Pakkahuoneen konserttikävijän palvelupolku



Kun tarkastellaan Pakkahuoneen konserttikävijän palvelupolkua, esipalveluvaiheeseen kuuluu tarvittavan tiedon etsintä tapahtumasta. Tiedon tarve tietenkin riippuu siitä, onko asiakas käyttänyt palvelua ennen. Useimmiten internetsivut tuottavat tarpeellista tietoa ennenkin palvelua käyttäneelle – esimerkiksi tapahtuman ikäraajat ja lippujen hinnat vaihtelevat tapahtuman mukaan. Myös lipun ostaminen on osa esipalvelua, mutta useimmiten se tapahtuu ulkopuolisen yrityksen (tapahtumanjärjestäjästä riippuen Tiketti Oy, Lippupalvelu ja/tai Lippupiste) kautta, joten enimmäkseen Pakkahuoneen tehtävänä on ainoastaan tarjota tieto lipunostopaikasta ja kertoa hin-

nat. Tiketin kautta myytäviä lippuja myydään kuitenkin myös paikan päällä Klubilla, joka toimii Tiketin myyntipisteenä.

Ydinpalvelu jakaantuu Pakkahuoneen konserteissa useaan osaan, joista ensimmäisenä on paikalle saapuminen. Parkkipaikan löytäminen tai paikalle suunnistaminen juna- tai linja-autoasemalta tai muilla tavoin kuuluu tähän palvelutuokioon. Seuraava vaihe palvelupolussa on sisäänkäynti: oikean oven löytäminen ja narikkapalvelut. Tämän jälkeen vuorossa on asiakkaasta riippuen Pakkahuoneen fyysisten tilojen käyttö – wc, baari sekä itse konsertin kuuleminen ja katseleminen. Osaksi ydinpalvelua voidaan lukea myöskin tapahtumapaikalta poistuminen. Jälkipalveluun kuuluu Pakkahuoneella lähinnä asiakaspalautteen jättäminen ja kehitysehdotusten ilmaiseminen yritykselle. Yrityksen toimesta ei enää olla yhteydessä asiakkaaseen tapahtuman jälkeen.

## **4 Tutkimuksen toteutus**

### **4.1 Laadullinen tutkimus**

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on aina todellisen elämän kuvaaminen. Tämä lähtökohta sisältää oletuksen siitä, että totuus on moninainen eikä yksiselitteisesti määriteltävissä. Jokaista tapausta käsitellään ainutlaatuisena, ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena onkin tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on myös, että aineistonkeruussa käytetään pääasiallisena instrumenttina ihmistä – havainnot ja keskustelut ovat suuremmassa roolissa kuin mittausvälineillä hankittavat tiedot. Lisäksi aineistonkeruu tapahtuu luonnollisissa todellisen elämän tilanteissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Koska tässä tutkimuksessa on tarkoituksena selvittää nimenomaan asiakkaiden näkemyksiä tutkimusongelman suhteen, on laadullinen tutkimus määrällistä parempi vaihtoehto. Sen sijaan, että olisi olemassa absoluuttisia totuuksia siitä, miten saavutettavuus toteutuu, on vain ihmisten oma kokemus siitä, miten asiat heidän mielestään toimivat. Jotta Pakkahuoneen toimintaa voitaisiin kehittää asiakaslähtöisesti

saavutettavuutta parantaen, voidaan laadullisilla tutkimusmenetelmillä kerätä tarvittavaa tietoa parhaiten.

## 4.2 Teemahaastattelu

Tutkimuksen toteuttamisessa käytettiin kolmea menetelmää, joista ensimmäinen oli puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu. Teemahaastattelussa haastattelulle on valmiiksi suunniteltuna suurpiirteinen rakenne ja tietyt teemat, joita tulee käydä läpi, mutta tarkkoja kysymyksiä tai niiden järjestystä ei ole päätetty etukäteen (Hirsjärvi ym. 2009, 208). Siten vielä haastattelun edetessä saattaa ilmetä uusia kysymyksiä tai näkökulmia, joita käydä läpi. Haastattelulla pitää kuitenkin olla selkeä rakenne ja tarkoitus eikä kysellä voi aivan mitä tahansa. Käsiteltävät aiheet suunnitellaan olemassa olevan teoreettisen viitekehyksen perusteella siten, että ne auttavat saamaan tutkimusongelman kannalta olennaisia vastauksia (Sarajärvi & Tuomi 2009, 75).

Haastattelun rakenne suunniteltiin jakamalla käsiteltävät aiheet teemoihin asiakkaan palvelupolun mukaisesti. Tarkoituksena oli näin saada kerättyä asiakkaiden kokemuksia saavutettavuudesta palvelun jokaisessa vaiheessa, ja palvelupolku toimi runkona haastattelun etenemiselle. Lisäksi rakenteen tarkoituksena oli rakentaa haastattelu niin, että jokainen kulttuuripalveluiden saavutettavuuden osa-alue tulisi käsitellyä. Näistä osa-alueista pois jätettiin kuitenkin muutenkin tutkimuksesta pois rajatut hinnoittelun saavutettavuus sekä päätöksenteko ja strateginen työ. (Ks. Liite 1.)

Teemahaastattelut tehtiin Pakkahuoneella iltana, jolloin menossa oli konsertti ja paikalla siten hyvin tyypillisiä Pakkahuoneen asiakkaita. Haastattelut tehtiin 20.3.2015 ja haastateltaviksi valittiin viisi satunnaista asiakasta. Kellään näistä asiakkaista ei ollut erityisiä fyysisiä rajoitteita, ja heidän ikänsä vaihtelivat noin 25 ja 35 vuoden välillä. Haastateltavista kolme oli miehiä ja kaksi naisia. Kaikki haastateltavat puhuivat suomea. Lisäksi samana päivänä haastateltiin Pakkahuoneen turvallisuuspäällikköä. Haastattelun pohja oli sama kuin asiakkaita haastateltaessa, mutta keskustelu käytiin tietenkin hieman eri näkökulmasta turvallisuuspäällikön työhön liittyviä teemoja painottaen. Haastattelun teemat olivat haastateltavan perustietojen keräämisen lisäksi



tiedonsaanti ennen tapahtumaa, saapuminen tapahtumapaikalle sekä saavutettavuus itse tapahtumassa ja sen jälkeen.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, koska tällainen täysin avoimen haastattelun ja tarkat, etukäteen suunnitellut kysymykset sisältävän lomakehaastattelun välimuoto yhdistää molempien menetelmien hyvät puolet. Etukäteen suunnitellut teemat mahdollistavat pysymisen aiheessa – haastateltava ei todennäköisesti ole itse tietoinen kaikista saavutettavuuteen kuuluvista osa-alueista, eikä kaikkea tarvittavaa tietoa tällöin saada täysin avoimella haastattelulla. Koska tutkimuksen tavoitteena oli tutkia saavutettavuuden toteutumista nimenomaan asiakasnäkökulmasta, oli tärkeää, että haastateltavien asiakkaiden erilaiset huomiot ja mielipiteet aiheeseen liittyen saadaan selville. Näin ollen tarkasti etukäteen suunniteltu lomakehaastattelu saattaa sulkea pois haastateltavan tärkeitä havaintoja. Teemahaastattelun mahdollistaessa lisäkysymykset ja uudet näkökulmat kuitenkin tietyissä rajoissa pysyen, saadaan haastateltavalta kerättyä mahdollisimman kattava näkökulma saavutettavuuteen.

Teemahaastattelua, aivan kuin mitä tahansa kvalitatiivista tutkimusta tehtäessä, haasteena on päättää, kuinka paljon aineistoa tulisi kerätä mahdollisimman luotettavien ja totuudenmukaisten tutkimustulosten saamiseksi. Yksi yleisesti käytetty tapa varmistaa, että aineistoa on riittävästi, on aineiston kylläntyminen eli saturaatio. Saturaatio tarkoittaa, että saatavasta aineistosta ei enää paljastu mitään uutta, vaan se alkaa toistaa itseään. Tällöin voidaan todeta, että materiaalia on tarpeeksi eikä lisäaineiston kerääminen enää tuo uutta tietoa. Joissakin tutkimuksissa on havaittu, että noin 15 vastausta usein riittää laadullisen tutkimuksen aineistoksi, mutta tätä ei kuitenkaan voi pitää minään ehdottomana totuutena. (Eskola & Suoranta 1998, 62-63.) Tässäkin tutkimuksessa tavoitteena oli siis kerätä sen verran vastauksia, että uutta tietoa ei enää löydy.

### **4.3 Lomakehaastattelu**

Teemahaastattelun lisäksi tutkimusmenetelmänä käytettiin lomakehaastattelua. Lomakehaastattelu eli strukturoitu haastattelu eroaa teemahaastattelusta siten, että suurpiirteisten teemojen sijaan etukäteen on suunniteltu myös tarkat kysymykset ja

niiden esittämisjärjestys (Hirsjärvi ym. 2007, 203). Haastattelu oli sisällöltään käytännössä sama kuin teemahaastattelu, mutta kysymykset oli vain suunniteltu tarkemmin valmiiksi. Tähän ratkaisuun päädyttiin, koska näitä kolmea haastattelua ei tehty paikan päällä Pakkahuoneella, vaan haastateltavat vastasivat kysymyksiin itsenäisesti.

Haastattelua varten Pakkahuoneelta annettiin kolmen sellaisen asiakkaan yhteystiedot, joilla on jokin fyysinen rajoite, esimerkiksi näkövamma tai liikuntarajoite. Kaikki nämä henkilöt käyvät Pakkahuoneella toistuvasti asiakkaina. Heidän haastattelunsa tapahtuivat sähköpostitse maaliskuun 2015 aikana. Kaikki haastateltavat olivat etukäteen suostuneet haastatteluun, mutta lopulta vastaukset saatiin vain kahdelta vastaajalta. He ovat molemmat vaikeasti näkövammaisia ja tarvitsevat avustusta Pakkahuoneella liikkumiseen. Toinen haastateltavista on 41-vuotias, toinen 32-vuotias ja molemmat heistä ovat miehiä.

Teemahaastattelun sijaan nämä asiakkaat haastateltiin lomakehaastattelun avulla, koska kaikki haastateltavat halusivat mieluummin vastata kysymyksiin sähköpostitse kuin puhelimitse. Tällöin pelkän teemahaastattelun rungon lähettäminen ei olisi ollut riittävän tarkka tieto haastateltavalle siitä, minkälaisiin kysymyksiin halutaan vastauksia. Sähköpostitse haastateltaessa haastateltavilla oli myös enemmän aikaa miettiä vastauksiaan ja myös enemmän motivaatiota vastata kysymyksiin verrattuna satunnaisesti Pakkahuoneella tapahtuman aikana valittuihin haastateltaviin. Siksi pidempi ja tarkempi haastattelu oli mahdollinen. (Ks. Liite 2.)

#### **4.4 Havainnointi saavutettavuuskartoituksen pohjalta**

Haastattelujen lisäksi tutkimusmenetelmänä käytettiin havainnointia. Sarajärven ja Tuomen (2009) mukaan havainnointi voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan: Piilohavainnointiin, osallistuvaan havainnointiin ja osallistavaan havainnointiin. Tässä jaotellussa on kuitenkin keskitytty siihen, miten tutkija on sijoitettu suhteessa tutkittaviin ihmisiin – tietävätkö ihmiset tutkijan olevan tutkija, tietävätkö he yleensä olevansa tutkittavina ja onko tutkija aktiivisesti osana tutkittavien toimintaa vai vain sivustaseuraajan roolissa. Tässä tutkimuksessa havainnoitiin kuitenkin asioita eikä niinkään ihmisiä ja heidän käytöstään, joten tässä tutkimuksessa käytettyä havainnointia ei voi suoraan sijoittaa mihinkään näistä kategorioista. Tutkija kulki palvelupolun mukaisen

reitin ikään kuin yhtenä asiakkaista ja siten havainnoitiin saavutettavuuden toteutumisesta palvelupolun eri vaiheissa.

Havainnointia tehtiin sekä Pakkahuoneen internetsivujen että itse tapahtumien saavutettavuuteen liittyen. Havainnoinnin pohjana käytettiin Kulttuurista kaikille – palvelun *Tapahtumien saavutettavuuden ja moninaisuuden tarkistuslistaa* (Ks. Liite 3). Koska tarkoituksena oli tutkia saavutettavuutta nimenomaan asiakasnäkökulmasta, keskityttiin myös havainnoinnissa asiakkaan palvelupolkuun liittyviin kysymyksiin. Tarkistuslista sisältää myös yrityksen strategiaan toimintoihin liittyviä kohtia, mutta niitä ei tutkimukseen sisällytetty. Havainnointi suoritettiin 20. ja 21.3.2015.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin havainnointi, jotta voitiin varmistaa, että kaikki tutkimuksen kannalta olennaiset asiat tulevat varmasti arvioituiksi. Ihmiset kiinnittävät huomiota erilaisiin asioihin, joten pelkkien haastattelujen pohjalta ei välttämättä olisi riittävän kattavaa kuvaa saavutettavuudesta saanut. Haastattelut ja tutkijan omat havainnot tarkistuslistan perusteella muodostavat luotettavamman ja kattavamman kokonaisuuden Pakkahuoneen palvelupolun saavutettavuudesta ja mahdollisista kehityskohteista. Sarajärven ja Tuomen (2009) mukaan Grönfors (2001) onkin todennut erilaisten aineistonkeruumenetelmien, esimerkiksi juuri havainnoinnin ja haastattelun, olevan yhdistettynä usein erittäin tehokas tapa kerätä haluttua aineistoa.

## 4.5 Tutkimuksen luotettavuus

### Reliaabelius

Tutkimuksen reliaabeliudella tarkoitetaan saatujen tutkimustulosten toistettavuutta. Toisin sanoen se tarkoittaa, että tutkimus ei ole antanut sattumanvaraisia tuloksia. Reliaabeliuden toteamiseen käytetään useita eri menetelmiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.) Tässä tutkimuksessa reliaabeliuden mittana käytettiin saturatiota – kun haastatteluja tehdessä alettiin havaita, ettei mitään uutta tietoa enää tullut esiin, todettiin haastatteluotoksen olevan tarpeeksi suuri. Lomakehaastattelujen osalta ei vielä päästy saturaatiopisteeseen, koska haastateltavia oli niin vähän. Lomakehaastattelun oli kuitenkin tarkoitus olla teemahaastattelun ja havainnoinnin

tulosten tukena, eikä sen ollut tarkoituskaan itsenäisesti riittää luotettavan tutkimustuloksen saamiseen.

### **Validius**

Toinen tutkimuksen luotettavuuteen ja tulosten todenmukaisuuteen liittyvä ominaisuus on validius. Tutkimuksen validius tarkoittaa, että käytetty tutkimusmenetelmä on onnistunut mittaamaan sitä, mitä on ollut tarkoitus mitata. Menetelmät eivät aina onnistu keräämään aineistoa siitä aiheesta, mistä tutkija sitä yrittää kerätä. Tämä ongelma tulee usein esiin esimerkiksi kyselyissä, jotka tutkittava täyttävät ilman tutkijan läsnäoloa. Tällöin kysymykset saatetaan ymmärtää väärin eivätkä saadut vastaukset ja sitä kautta tulokset tällöin ole päteviä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.)

Tässä tutkimuksessa validius oli teemahaastattelujen osalta helppo varmistaa, koska haastattelut tehtiin tutkittavan kanssa kasvotusten, jolloin tarkentavia kysymyksiä pystyttiin helpommin tekemään. Lisäksi tutkija pystyi selventämään haastateltavalle hyvin tarkkaan, mitä vastauksilta haetaan. Kyselyhaastattelussa validiutta pyrittiin parantamaan suunnittelemalla kysymykset tarpeeksi yksityiskohtaisiksi niin, että tulkinnanvaraa halutun vastauksen aiheesta ei jäisi. Lisäksi haastattelusta pyrittiin tekemään sopivan mittainen, jotta haastateltavat jaksaisivat vastata jokaiseen kysymykseen huolellisesti. Koska haastateltavat olivat itse toimintarajoitteisia, saavutettavuuden käsite ja siihen liittyvät asiat olivat heille jo ennestään tuttuja. Sekin helpotti varmistumista siitä, että haastateltavat tiesivät, minkälaisiin asioihin heiltä halutaan vastauksia.

Havainnoinnin validius varmistettiin siten, että tutkija itse suoritti havainnoinnin. Tällöin havainnoinnin tekijällä oli hyvin selkeä kuva siitä, mitä yritetään tutkia. Lisäksi havainnoinnin pohjana oli luotettavasta lähteestä peräisin oleva tarkistuslista, eikä pelkästään tutkijan oma tulkinta siitä, minkälaisiin asioihin tulisi havainnoinnin aikana kiinnittää huomiota.

## **Aineiston analysointi**

Tutkimusaineistoa analysoidessa aineisto jaettiin kolmeen kokonaisuuteen käytetyn tutkimusmenetelmän mukaisesti: teemahaastatteluihin, lomakehaastatteluihin ja saavutettavuuskartoitukseen. Nämä kokonaisuudet analysoitiin ensin erikseen, ja sen jälkeen tuloksista luotiin yhteenveto, jotta saatiin luotua selkeämpi kuva saavutettavuuden kehittämistarpeista.

Haastatteluaineistoa analysoitaessa aineisto käytiin läpi haastattelurungossa määriteltyjen teemojen mukaisessa järjestyksessä: ensin tutkittiin, mitä kukin haastateltava oli vastannut liittyen tiedonsaantiin ennen tapahtumaan, sitten siirryttiin tapahtuman aikaiseen saavutettavuuteen ja niin edelleen. Jokaisessa vaiheessa käytiin läpi jokaisen haastateltavan vastauksen teemaan liittyen ja niiden pohjalta selvitettiin kyseiseen aihealueeseen liittyvät kehityskohteet. Ensin tällä tavoin käytiin läpi teemahaastattelut, sen jälkeen lomakehaastattelut. Teemahaastattelujen vastaukset oli kerätty haastattelutilanteessa muistiinpanoin, ja lomakehaastattelun vastaukset saatiin haastateltavilta sähköpostitse kirjallisena dokumenttina.

Myös saavutettavuuskartoituksesta oli havainnointitilanteessa tehty muistiinpanot liittyen kartoituksen jokaiseen kohtaan. Nämä muistiinpanot käytiin läpi yksi saavutettavuuden osa-alue kerrallaan ja näin saatiin muodostettua kuva saavutettavuuden tilasta ja kehityskohteista jokaisen saavutettavuuden osa-alueen suhteen.

## **5 Tutkimustulokset**

### **5.1 Haastattelujen tulokset**

#### **Teemahaastattelu**

Tutkimuksessa haluttiin kartoittaa kaikenlaisten asiakkaiden näkemyksiä Pakkahuoneen saavutettavuudesta, joten konsertin aikana Pakkahuoneella tehtyihin teemahaastatteluihin valituilla henkilöillä ei kenelläkään ollut erityisiä fyysisiä rajoitteita. Siksi haastateltavat eivät tietenkään olleet kiinnittäneet erilaisiin saavutettavuuden osa-alueisiin huomiota yhtä paljon kuin asiakkaat, joilla on fyysisiä rajoitteita. Yleises-

ti ottaen haastateltavat olivat erittäin tyytyväisiä Pakkahuoneen saavutettavuuteen, mutta joitakin kehitysehdotuksia kuitenkin saatiin.

Palvelupolun ensimmäiseen osuuteen, tiedonsaantiin ennen tapahtumaa, olivat kaikki haastateltavat melko tyytyväisiä. Kukaan haastateltavista ei kuitenkaan käyttänyt Pakkahuoneen omia internetsivuja tiedon etsinnässä. He etsivät tiedot tulevista tapahtumista joko Facebookin kautta tai esiintyvien bändien omilta internetsivulta. Yksi haastateltavista mainitsi myös käyttävänsä lippuja myyviä sivustoja tulevien tapahtumien löytämiseen. Ainoa tieto, jonka etsimiseen haastateltavat mainitsivat käyttävänsä Pakkahuoneen omia internetsivuja, oli keikkaillan aikataulu eli bändien soittoajat. Se oli myös ainoa tieto, jonka löytämisen haastateltavat kokivat hankalaksi, ja aikataulu olisi haluttu saada tietää aikaisemmin. Sen sijaan esimerkiksi hintojen, ikärajojen ja muiden vastaavien tietojen löytäminen koettiin helpoksi.

Pakkahuoneen uudistetut verkkosivut avautuivat 2.2.2015. Tätä ennen käytössä olleita sivuja ei päivitetty erityisen usein, eikä Pakkahuoneen tapahtumista juurikaan ollut saatavilla tietoa internetin kautta. Koska uudet sivut olivat haastattelujen aikaan olleet käytössä vasta reilun kuukauden, eivät kaikki haastateltavat niistä välttämättä olleet vielä tietoisia ja se saattoi osaltaan vaikuttaa vastauksiin. Asiakkaat tulevat varmasti käyttämään sivuja enemmän tulevaisuudessa, kun tietoa löytyy enemmän ja se on ajan tasalla.

Palvelupolun seuraavaan osuuteen, tapahtumaan saapumiseen, haastateltavilla ei myöskään ollut juurikaan negatiivista sanottavaa tai parannusehdotuksia. Kaikki haastateltavat olivat käyneet Pakkahuoneella useasti aikaisemminkin, joten paikalle löytämisen helppoutta oli vaikeaa arvioida paikan ollessa jo ennestään tuttu. Pakkahuoneen pääsisäänkäynnin edessä sijaitsevalla aukiolla oli muutaman vuoden ajan parkkihallin rakentamisesta johtuva työmaa, joten sisäänkäynti oli väliaikaisesti rakennuksen toisella puolella. Alkuperäinen pääsisäänkäynti otettiin uudelleen käyttöön loppuvuodesta 2014, ja tämä oli useamman haastateltavan mukaan aiheuttanut hieman sekaannusta. Vaikka haastatteluhetkellä pääsisäänkäynti oli ollut käytössä jo muutaman kuukauden, selkeiden opasteiden puuttumisen ja usean oven vuoksi oi-

kean sisäänkäynnin löytäminen koettiin haastavaksi. Muilta osin kaikki haastateltavat kokivat paikalle saapumisen helpoksi.

Haastattelun viimeisessä osuudessa haastateltavilta kysyttiin heidän kokemuksiinsa saavutettavuudesta Pakkahuoneella itse tapahtumassa ja sen jälkeen. Kaikki haastateltavat kokivat palveluiden toimivan hyvin. Niin wc, eteispalvelu kuin baarikin olivat haastateltavien mielestä helposti käytettäviä ja palvelu sujuvaa. Erityisesti eteispalvelun sujuvuuteen oltiin tyytyväisiä. Kaikki vastaajat kokivat myös saaneensa Pakkahuoneella hyvää ja tasavertaista asiakaspalvelua ja tuntevansa itsensä tervetulleiksi. Haastateltavilta kysyttiin myös, miten he kokivat opasteet ja liikkumisen Pakkahuoneen sisällä. Kaikki olivat sitä mieltä, että liikkuminen tapahtumapaikalla on helppoa eikä enempää opasteita tarvita.

Myös itse konsertin saavutettavuuteen – näkyvyyteen ja kuuluvuuteen – kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä. Yksi haastateltavista tosin mainitsi, että melko lyhyenä henkilönä lavalle näkeminen on välillä hankalaa, ja oli sitä mieltä, että salissa voisi mielellään olla jonkinlainen koroke keikan seuraamista varten. Haastattelussa kysyttiin myös kokemuksia jälkipalvelun suhteen – Pakkahuoneen tapauksessa se tarkoittaa lähinnä asiakaspalautteen antamista. Kellään vastaajista ei kuitenkaan ollut kokemusta palautteen antamisesta, joten sen helppoutta ja toimivuutta ei pystytty haastattelun perusteella arvioimaan.

### **Lomakehaastattelu**

Lomakehaastatteluun vastanneet henkilöt ovat molemmat vaikeasti näkövammaisia, joten heiltä saatiin vastauksiin hyvin erilainen näkökulma kuin teemahaastatteluun vastanneilta henkilöiltä. Tiedon saannin ennen tapahtumaa molemmat vastaajat kokivat melko toimivaksi. He käyttävät Pakkahuoneen internetsivuja säännöllisesti. Internetsivuilta he etsivät tietoa tulevista tapahtumista ja erityisesti siitä, saako avustaja tulla keikalle ilmaiseksi mukaan. Erityisesti tätä tietoa vastaajat pitivät hyvin tärkeänä. Mikäli tietoa ei suoraan internetsivuilta kyseisen tapahtuman kohdalta löydy, ovat haastateltavat itse yhteydessä tapahtuman järjestäjään. Vastaajat kokivat kuitenkin löytävänsä kaiken tiedon internetsivuilta tarpeeksi helposti myös teemahaastatteluissa esiin tulleita soittoaikatauluja lukuun ottamatta – ne olivat toisen vastaa-

jan mielestä toisinaan hankalat löytää. Toinen vastaaja taas koki, että sivuilla on välillä vanhaa tietoa. Käytettävyydeltään Pakkahuoneen internetsivut ovat molempien vastaajien mielestä hyvät. Kuten jo teemahaastattelutulosten kohdalla mainittiin, verkkosivujen uudistuminen vain reilu kuukausi ennen haastatteluja saattoi toki vaikuttaa vastauksiin – erityisesti vanhan tiedon löytyminen sivuilta viittaa juurikin vanhojen verkkosivujen aikaiseen tilanteeseen.

Pakkahuoneelle saapumisen vastaajat kertoivat hoitavansa tilanteen mukaan eri tavoin – joko kävellen, taksilla, bussilla tai avustajan kyydillä. Saapumistavasta riippumatta vastaajat kokivat paikalle saapumisen helpoksi. Toinen vastaajista mainitsi, että parkkihallityömaan aikana sisääntulo oli hankalampaa, mutta pääsisäänkäynti on paremmin valaistu eikä sen edessä ole portaita, joten nyt sisäänkäynti on jälleen helppokulkuisempi. Juuri portaattomuus ja valaistus helpottivat liikkumista hänen mielestään erityisen paljon. Toinen vastaajista taas koki, että sisäänkäynnin ulkopuolella valaistusta pitäisi parantaa.

Pakkahuoneen sisällä liikkumisen molemmat vastaajat kokivat helpoksi. Tosin toinen vastaajista mainitsi, että mikäli hän ei jo ennen näkökykynsä heikkenemistä olisi ehtinyt tutustua tiloihin, voisi suunnistaminen olla hankalaa. Suuret, kirkkaasti valaistut ja tarpeeksi vahvalla kontrastilla varustetut opasteet helpottaisivat asiaa. Esimerkiksi tavalliset vihreät, valaistut poistumismerkkit eivät ole tarpeeksi näkyviä. Eteispalvelun toimintaan molemmat vastaajat olivat tyytyväisiä. Baarissa tilaaminen onnistui molempien vastaajien mielestä hyvin avustajan kanssa, mutta yksin olisi mahdotonta tietää, milloin oma vuoro on. Wc-tilojen käytön toinen vastaajista koki toimivaksi muuten, mutta kertoi käsikuivainten löytämisen olevan hankalaa. Toinen vastaajista taas pystyi käyttämään wc-tiloja vain avustajan kanssa, joten naispuoleisen avustajan ollessa mukana hän kertoi välttävänsä wc:n käyttöä. Samalla hän kuitenkin mainitsi, että varmasti henkilökunnaltakin siinä tapauksessa apua saisi.

Asiakaspalvelun laatua Pakkahuoneella toinen vastaajista ei kommentoinut lainkaan. Toinen heistä kertoi olevansa hyvin tyytyväinen samaansa palveluun ja henkilökunnan ammattitaitoon. Hän koki saaneensa aina apua, kun sitä on tarvittu, ja myös jo ennen keikkaa esimerkiksi sähköpostitse tehtyihin tiedusteluihin on aina vastattu



nopeasti. Henkilökunta on vastaajan mielestä myös aina ollut hyvin perillä saavutettavuuteen liittyvistä erityiskäytännöistä. Myöskään lomakehaastatteluun vastanneista kumpikaan ei ollut aikaisemmin antanut palautetta Pakkahuoneelle, joten asiakaspalautteen kuuntelemisesta ja sen jättämisen helppoudesta ei vastaajilla ollut kokemusta.

## **5.2 Havainnoinnin tulokset**

### **Moninaisuusnäkökulmien huomioiminen**

Pakkahuoneella tai sen internetsivuilla ei erikseen mitenkään ole korostettu moninaisuuden tukemista. Perusoletus tietenkin on se, että kaikki ovat yhtä lailla tervetulleita eikä syrjintä ole sallittua. Ainakaan havainnoinnin tai haastattelujen perusteella ei voitu havaita minkäänlaista syrjintään tai moninaisuuden huomioimattomuuteen liittyvää toimintaa. Aktiivinen moninaisuuden tukeminen, esimerkiksi ohjelmatarjonnan suunnittelu ja toteutus yhdessä esimerkiksi kulttuuri- ja kielivähemmistöjen, vammaisryhmien tai seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen kanssa, ei kuitenkaan täysin ole Pakkahuoneen päätettävissä, koska tiloja vuokrataan eri tapahtumanjärjestäjien käyttöön ja he järjestävät suunnittelemansa ohjelman. Pakkahuoneella ei ole sukupuolineutraaleja wc-tiloja inva-wc:n lisäksi.

### **Viestintä**

Pakkahuoneen internetsivut ovat visuaalisesti hyvin yksinkertaiset, ja lähes kaikki informaatio löytyy yhdeltä välilehdeltä. Käytetyt värit ovat neutraaleja, eikä sivuilla ole liikaa sisältöä. Sivuille on koottu usein kysytyt kysymykset -osio tiedonhaun helpottamiseksi, ja tekstit on kirjoitettu selkeällä yleiskielellä. Saavutettavuuteen liittyvää tietoa ei ole sivuilla kovinkaan paljon – info-osiosta löytyy esteettömyysalaotsikko, jonka alla kerrotaan, että sisäänkäynti on esteetön ja sisätiloissa on hissi sisäänkäynniltä salin puolelle. Muusta kuin pyörätuolilla liikkumiseen liittyvästä esteettömyydestä ei ole muuta mainintaa kuin tieto siitä, että pääsääntöisesti avustaja pääsee maksutta mukaan tapahtumiin. Esteettömyydestä ei myöskään kerrota esimerkiksi symbolein, vaan kaikki tieto on tekstimuodossa. Mitään tiedotusta ei erikseen ole kohdennettu millekään tietylle vähemmistöryhmälle. Sivuille ei ole osoitettu mitään tiettyä tahoja, joka antaisi lisätietoa saavutettavuudesta, mutta yleiset yhteystiedot ovat sivulta helposti löydettävissä. Sivut ovat luettavissa suomeksi ja englan-

niksi, mutta muilla kielillä tai selkokielellä tietoa ei ole saatavana. Sivustolle ei ole teetetty esteettömyystestausta.

Pakkahuoneella ei ole tarjolla informaatiota pistekirjoituksella. Myöskään selkeitä symboleja ei ole opasteissa käytetty, vaan opasteet sisältävät pelkästään tekstiä. Mitään kovin selkeästi valaistuja opasteita Pakkahuoneella ei ole, mutta opasteet ovat kuitenkin hyvin näkyvillä niin seisoma- kuin istumakorkeudeltakin katsottuna. Internetsivuilla tai paikan päällä ei ole erillistä tiedotusta kovasta äänenvoimakkuudesta, vilkkuvista valoista tai savusta, mutta konsertteja järjestävässä tapahtumapaikassa se ei myöskään ole tarpeen – on yleisesti tiedossa, että rock-konsertit ovat kovaäänisiä ja sisältävät paljon kirkkaita valoja sekä savua.

### **Hinnoittelu**

Pakkahuoneen tapahtumien hinnat riippuvat tapahtumasta ja sen järjestäjistä ja vaihtelevat hyvin paljon, ja myös edullisempia tapahtumia järjestetään. Mitään erillisiä alennuksia esimerkiksi opiskelijoille, eläkeläisille tai lapsille ei myönnetä. Poikkeuksia tietenkin saattaa tulla tapahtuman järjestäjän mukaisesti – toisinaan tapahtuman luonne on sellainen, että järjestäjä syystä tai toisesta tarjoaa myös erikoishintaisia lippuja. Pakkahuoneen sisäisistä palveluista, esimerkiksi eteispalvelusta tai baarista, ei alennuksia myönnetä. Pakkahuoneen tavoitteena on, että avustajat pääsisivät ilmaiseksi mukaan kaikkiin tapahtumiin. Täysin varmasti tätä voidaan luvata, koska eri tapahtumajärjestäjien omat käytännöt asian suhteen saattavat vaihdella. Pääsääntöisesti kaikki tapahtumajärjestäjät kuitenkin sallivat avustajan ilmaisen pääsyn tapahtumiin, ja esimerkiksi kaikki useimmiten Pakkahuoneella konsertteja järjestävät tahot ovat tähän käytäntöön sitoutuneet.

### **Asiakaspalvelu ja lipunmyynti**

Asiakaspalvelun suhteen Pakkahuoneella on saavutettavuus huomioitu hyvin. Turvallisuuspäällikkö Joonas Haaviston mukaan kaikki työntekijät puhuvat suomen lisäksi vähintäänkin englantia, eikä kommunikointivaikeuksista asiakkaiden kanssa ole kuulunut. Suuri osa saavutettavaa asiakaspalvelua on induktiosilmukan tai muun vastaavan laitteiston olemassaolo ja käyttötaidot. Mitään tällaista kuulovammaisille suunnattua laitteistoa Pakkahuoneella ei kuitenkaan ole. Se olisi Pakkahuoneen tapauk-

nessa tietysti enimmäkseen turhaa, koska ohjelmatarjonta painottuu nimenomaan ääneen ja musiikkiin, jolloin kuulovammaisia asiakkaita ei juurikaan ole. Eteispalvelupisteestä tai muualtakaan Pakkahuoneelta ei ole mahdollisuutta lainata mitään apuvälineitä, kuten pyörätuoleja tai kävelykeppejä. Mikäli asiakas tarvitsee istumapaikkaa, voi järjestyksenvalvoja hänelle hakea tuolin. Tästä käytännöstä ei missään kuitenkaan erikseen mainita. Pakkahuoneella ei käytetä vapaaehtoisia yleisavustajia.

Lippujen myynnin Pakkahuoneen tapahtumiin hoitavat muut yrityksen, joten itse lipunostotapahtuman saavutettavuuteen ei Pakkahuoneelta käsin voida vaikuttaa. Lippuja kuitenkin myydään yrityksissä, joiden kautta niitä voi ostaa niin internetistä, puhelimitse kuin fyysisistä myyntipisteistä. Koska Pakkahuoneella ei eri tapahtumajärjestäjistä johtuen aivan selkeää käytäntöä avustajan tapahtumaan maksutta saamisen suhteen ole, ei tästä asiasta ole tietoa myöskään lippuja myyvissä yrityksissä.

### **Tapahtuma-alue ja –tilat sekä kalusteet**

Pakkahuoneen sijainti on hyvin keskeinen, ja paikalle on helppo saapua niin julkisella liikenteellä, taksilla, henkilöautolla, polkupyörällä kuin kävellenkin. Taksilla asiakas pystytään tuomaan aivan pääoven eteen, ja henkilöautollakin pääsee ajamaan rakennuksen viereen, tosin pääsisääkäynniltä katsottuna rakennuksen toiselle puolelle. Varsinaisia invapysäköintipaikkoja ei Pakkahuoneen välittömässä läheisyydessä ole, mutta aivan vieressä on kuitenkin kaksikin parkkitaloa, joista on esteetön käynti pääovelle. Myös rakennuksen ”väärältä” puolelta pääsee pääovelle helposti liuskaa pitkin, eikä sisäänkäynnin edessä ole portaita tai kynnyksiä.

Sisällä Pakkahuoneella kulkuväylät ovat leveitä ja oviaukoista mahtuu hyvin kulkemaan myös pyörätuolin kanssa. Tiloissa pääsee kulkemaan ilman, että pitäisi erikseen avalla ovia – ainoastaan vessaan mentäessä täytyy kulkea ovesta. Lattia on kivinen ja tasainen kaikissa tiloissa, eikä se ole liukas. Kynnyksiä ei tiloissa ole muuta kuin tavalisiin, ei-invavessoihin kuljettaessa sekä tupakkapaikalle johtavassa oviaukossa. Sisäänkäynti Pakkahuoneelle on alakerrassa, mutta yläkerran saliin on portaiden lisäksi myös hissi, johon mahtuu pyörätuolin kanssa.

Joissakin tapahtumissa Pakkahuoneella on käytössä porrastettu istumakatsomo, mutta useimmiten istumapaikkoja vaativissa tapahtumissa saliin rakennetaan irralliset tuolirivistöt lattiatasoon. Porrastettuun istumakatsomoon kulku ei pyörätuolin kanssa onnistu, mutta lattiatasossa oleviin tuoleihin on esteetön kulku. Useimmissa tapahtumissa istumapaikkoja ei ole käytössä ollenkaan, mutta mikäli asiakas tarvitsee istumapaikkaa, hän voi pyytää järjestyksenvalvojaa hakemaan tuolin. Sekä narikan että baaritiskin korkeus on saavutettavuuden mukaisissa rajoissa, mutta vaadittua polvitilaa niiden alla ei ole. Baaritiskin läheisyydessä on melko korkeita pöytiä, jotka on aseteltu väljästi siten, että niihin pääsee helposti myös apuvälineiden kanssa. Tuoleja ei baaritiskillä ole, mutta sellaisen voi erikseen järjestyksenvalvojalta pyytää.

Salissa ei ole erikseen osoitettuja pyörätuolipaikkoja, mutta turvallisuuspäällikkö Haaviston mukaan käytäntönä on, järjestyksenvalvojat pyrkivät ohjaamaan pyörätuolissa olevat asiakkaat salin vasempaan laitaan seinän viereen. Siellä ihmisiä, ruuhkaa ja edestakaista liikennettä on vähiten. Siksi alue on pyörätuolin käyttäjälle turvallisin. Erillistä luiskalla varustettua koroketta pyörätuolia käyttäville asiakkaille ei Pakkahuoneella ole. Useampia valinnaisia pyörätuolipaikkoja ei myöskään ole, mutta toisaalta niitä ei myöskään ole tarkasti määrätty. Turvallisuuspäällikkö Haaviston mukaan toisinaan pyörätuolissa olevat asiakkaat haluavat välttämättä seurata konserttia aivan salin etuosassa, turva-aidan takana, mutta tällöin heille kerrotaan, että paikka ei ole turvallinen. Ihmisiä ei kuitenkaan voida pakottaa siirtymään turvallisemmalle alueelle. Salin vasemmalla seinustalla on muutamia pistorasioita, joihin voi tarvittaessa kytkeä esimerkiksi sähköpyörätuolin.

Valaistus salissa on konsertti-iltoina hämärä, mikä tietenkin kuuluu olennaisena osana tapahtumien tunnelmaan. Baaritiskit ovat kuitenkin selkeästi valaistuja. Alakerta, jossa wc-tilat ja narikka sijaitsevat, on kokonaan kirkkaasti valaistu. Portaita saliin ei ole erikseen valaistu tai muuten merkitty. Poistumisreitit ovat esteettömiä ja varauloskäynnit on merkitty asianmukaisella symbolilla. Pienempien, saavutettavuuteen vaikuttavien yksityiskohtien suhteen Pakkahuone toimii hyvin: kertakäyttöastiat ovat tukevia, ilmanlaatu sisätiloissa on hyvä ja somistuksessa ei ole käytetty kasveja tai muuten mahdollisesti voimakkaasti tuoksuvia elementtejä.

### **Ohjelmatarjonnan saavutettavuus**

Saavutettavuuskartoituksen ohjelmatarjonnan osuus käsittelee enimmäkseen tekstitykseen ja tulkkaukseen liittyviä asioita, jotka eivät Pakkahuoneen kaltaisessa paikassa ole relevantteja. Selkokielen käyttäminen viestinnässä on kuitenkin asia, joka koskettaa myös Pakkahuonetta. Tätä ei kuitenkaan tällä hetkellä olla huomioitu esimerkiksi internetsivuilla tai muussa viestinnässä.

### **5.3 Kehitysehdotukset**

Internetsivujen kielivalikoimaa voitaisiin parantaa lisäämällä tietoa esimerkiksi venäjäksi ja ruotsiksi. Venäläisten englannin kielen taito on usein melko heikko, ja heitä vierailee Suomessa paljon, joten venäjänkielisestä tiedottamisesta olisi varmasti hyötyä. Myös selkokielen informaation lisääminen sivuille olisi tärkeä askel kohti parempaa saavutettavuutta. Lisäksi esimerkiksi tapahtumien kohdalle kalenteriin, tai jonnekin muualle sopivaan kohtaan sivuja, voitaisiin lisätä pyörätuolisymboli, jotta esteettömyydestä olisi edes jonkinlainen tieto myös symbolein, ei vain tekstin välityksellä. Muutenkin sivuilla olisi hyvä olla tarkempi tietopaketti, jossa kerrottaisiin saavutettavuuskäytännöistä. Esimerkiksi mahdollisuudesta saada tuoli pyydetessä voitaisiin kertoa etukäteen, jotta istumapaikan puute ei muodostuisi kenellekään syyksi olla saapumatta paikalle. Sivuille tulisi myös teettää esteettömyystestaus.

Paikalle saapumisen suhteen haastatteluissa ei juurikaan ilmennyt parannettavaa, mutta tuloksia saattoi vääristää se, että kaikille haastateltaville Pakkahuone on joututtu. Opasteita rakennuksen ympäristössä tai lähialueella, esimerkiksi Rautatieasemalla, ei ole, joten ensikertalaiselle saapuminen voi olla hankalaa. Opasteiden lisääminen on tietenkin kiinni myös Tampereen kaupungin halukkuudesta vaikuttaa asiaan. Pakkahuoneella ei ole rajattomia valtuuksia asiasta itse päättää. Tärkeää kuitenkin olisi, että ainakin rakennuksen seinillä olisi selkeitä opasteita pääovelle. Nykyisellään pääoven vaihtuminen takaisin alkuperäiselle paikalleen aiheuttaa hämmennystä ja oikeaa ovea voi olla hankalaa löytää.

Sekä haastattelujen että havainnoinnin pohjalta voitiin todeta, että liikkuminen Pakkahuoneella on toimisteisillekin henkilöille suhteellisen helppoa. Kehitettäväkin

kuitenkin löytyy. Alakerrasta saliin vieviin portaisiin olisi tarpeen asettaa korkeuserosta kertova merkintä, jotta esimerkiksi huonosti näkevät asiakkaat eivät kompuroidisi portaissa. Asia voitaisiin hoitaa yksinkertaisesti asettamalla jokaisen portaan reunaan kirkas huomiotarranauha, jolloin askelmat erottuisivat hämärässä valaistuksessa paremmin. Lisäksi tupakkapaikkana toimivalle terassille johtavassa oviaukossa olevaan kynnykseen olisi hyvä lisätä korkeuseroa pehmentävä ”luiska” tai muuten poistaa pyörätuolille hankala kynnys.

Sisällä Pakkahuoneella liikkumista helpottaisi opasteiden lisääminen. Sekä wc-tiloihin, eteispalvelupisteeseen, uloskäynnille että tupakkapaikalle opastavat kirkkaat, vahvalla kontrastilla varustetut opasteet lisääisivät saavutettavuutta. Tekstiopasteiden lisäksi opasteiden olisi hyvä olla näkyvillä myös symbolein. Siten opasteita ei tarvitsisi olla monella eri kielellä, ja symbolit ovat esimerkiksi näkörajoitteisille henkilöille helpompia hahmottaa.

Itse konsertin seuraamisen suhteen suurin kehityskohde olisi jonkinlainen koroke, jotta pyörätuolissa olevat tai lyhyet asiakkaat saisivat paremman näkyvyyden lavalle. Korokkeen rakentaminen tietysti pienentäisi sisälle mahtuvaa yleisömäärää, ja sen sijoittamispaikka olisi haasteellista valita niin, että se ei häiritse takana olevien näkyvyyttä. Esimerkiksi jokin melko pieni, tarvittaessa esiin otettava koroke voisi kuitenkin auttaa asiaa.

## **6 Pohdinta**

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville, millaisia kehityskohteita Tampereen Pakkahuoneella on saavutettavuutta ajatellen. Tavoitteena oli tutkia asiaa asiakkaiden näkökulmasta ja selvittää heidän näkemyksiään, jotta palveluita voitaisiin tulevaisuudessa kehittää yhä toimivammiksi nimenomaan asiakkaiden kannalta. Koska saavutettavuus ja esteettömyys ovat yhä enemmän esillä erilaisia palveluita kehitettäessä, oli tärkeää saada myös Pakkahuoneen kaltainen koko Suomen mittakaavassa tärkeä tapahtumapaikka mukaan tähän kehitykseen. Asiakkaiden haastatteluiden

tukena tutkimusmenetelmänä käytettiin myös havainnointia saavutettavuuskartoituksen pohjalta.

Tulosten mukaan niin toimiesteiset kuin fyysisesti täysin toimintakuntoiset asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä Pakkahuoneen saavutettavuuteen. Varsinkaan asiakkaat, joilla ei fyysisiä rajoitteita ole, eivät juurikaan keksineet kehitystä kaipaavia asioita. Joitakin kehitettäviä asioita kuitenkin löydettiin. Mikäli Pakkahuoneen internetsivujen roolin esimerkiksi yrityksen mainonnassa ja tietolähteenä tapahtumista halutaan olevan merkittävä, tulisi internetsivujen houkuttelevuutta lisätä. Sivut ovat nykyisellään selkeät, toimivat ja asiakkaiden kaipaamat tiedot ovat saatavilla, joskaan täysin saavutettavan internetsivuston kriteereitä sivut eivät täytä esimerkiksi suppean kielivalikoiman sekä symbolien ja selkokielisen tekstin puuttumisen vuoksi.

Vasta uudistetuista ja toimivista sivuista huolimatta asiakkaat sanoivat kuitenkin käyttävänsä internetsivuja hyvin vähän. Tapahtumatiedot löydettiin Facebookista tai muualta internetistä ja oikeastaan ainoa tieto, mitä sivuilta etsittiin, oli bändien soittoajat. Haastateltavat, joilla oli fyysisiä rajoitteita, etsivät sivuilta myös tietoa siitä, saako avustajan maksutta mukaan tapahtumaan. Tämä tieto sivuilta löytyy selkeästi, tosin avustajan mukaan saamista ei täydellä varmuudella voida luvata, koska tiloja vuokrataan eri tapahtumajärjestäjille. Kaiken kaikkiaan Pakkahuoneen internetsivujen rooli asiakkaiden tiedonetsinnässä vaikutti olevan hyvin pieni, tosin tähän saattoi vaikuttaa uudistettujen, ajan tasalla olevien internetsivujen käyttöönotto vasta helmikuussa 2015.

Saapuminen Pakkahuoneelle koettiin haastateltavien keskuudessa hyvin helpoksi – ainoastaan opasteita oikealle sisäänkäynnille kaivattiin lisää. Osittain hankaluudet löytää oikeaa sisäänkäyntiä toki selittyvät vasta muutama kuukausi haastatteluja ennen valmistuneella parkkihallityömaalla, jonka vuoksi sisäänkäynti sijaitsi muutaman vuoden eri puolella rakennusta, ja muutama kuukausi sitten alkuperäinen sisäänkäynti on palautettu käyttöön. Kuitenkin erityisesti ensi kertaa Pakkahuoneelle saapuville oikean oven löytäminen on varmasti tulevaisuudessakin hankalaa, mikäli minäkäänlaisia lisäopasteita ei rakennukseen tai sen ympäristöön saada.

Rakennetun ympäristön saavutettavuuteen liittyen Pakkahuoneelle kaivattiin paremmin valaistuja, vahvalla kontrastilla varustettuja opasteita sekä koroketta, joka helpottaisi lyhyiden asiakkaiden sekä pyörätuolissa olevien asiakkaiden keikan seuraamista. Myös sisäänkäynnin ulkopuolelle toivottiin lisää valaistusta. Havainnointi paljasti myös, että portaisiin tarvittaisiin korkeuseroa havainnollistava merkintä, esimerkiksi kirkas huomiotarra jokaisen askelman reunaan. Myöskään tupakkapaikalle vievän oviaukon kynnyks ei täytä saavutettavuuden kriteereitä. Saavutettavassa tapahtumapaikassa tulisi olla sukupuolineutraaleja wc-tiloja, joita Pakkahuoneelta ei löydy inva-wc:n lisäksi. Tietenkin suuren remontin ja wc-tilojen uudistuksen tekeminen Pakkahuoneen kaltaiseen vanhaan rakennukseen on käytännössä hyvin hankalaa, koska paljonkaan muutoksia rakennukseen ei saa tehdä. Kaiken kaikkiaan voidaan tutkimustulosten perusteella todeta, että asiakkaat ovat kokonaisuutena hyvin tyytyväisiä Pakkahuoneen saavutettavuuteen, mutta monenlaisia yksityiskohtia voidaan kuitenkin vielä kehittää.

Tutkimuksessa onnistuttiin luomaan yleiskuva siitä, millaisella tasolla Pakkahuoneen saavutettavuus tällä hetkellä on ja minkälaisiin asioihin tulisi kehityksessä kiinnittää huomiota. Tuloksissa olennaisena osana oli asiakkaiden näkemys saavutettavuudesta, ja tutkimukseen saatiin mukaan myös asiakkaita, joilla on jonkin fyysinen rajoite ja siksi kiinnittävät saavutettavuusasioihin huomiota erityisen paljon. Tutkimuksen tulokset osoittivat konkreettisia asioita, joita saavutettavuuden parantamiseksi voidaan Pakkahuoneella tehdä. Käytännön kehitystyön helpottamiseksi vielä yksityiskohtaisempia ja käytännöllisempiä ratkaisuehdotuksia olisi kuitenkin ollut hyvä saada lisää. Valmista toimintasuunnitelmaa saavutettavuuden parantamiseksi ei vielä tässä työssä luotu.

Tutkimuksen luotettavuutta vahvisti useamman eri tutkimusmenetelmän käyttö rinnakkain. Haastatteluilla saatiin tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti kerättyä asiakkaiden näkemyksiä saavutettavuuteen, ja tutkimukseen saatiin mukaan myös henkilöitä, joilla on jokin fyysinen rajoite. Havainnoinnilla taas saatiin selvitettyä, mitä kehittämiskohteita Pakkahuoneelta löytyy virallisten saavutettavuuskriteerien mukaan. Tämä oli tärkeä tarkennus tutkimustuloksiin, koska haastateltavat eivät jokaiseen yksityiskohtaan ole kiinnittäneet huomiota. Luotettavuus kuitenkin kärsi jonkin ver-



ran siitä, että haastateltavien otos jäi suunniteltu pienemmäksi, koska yksi haastateluun suostuneista asiakkaista ei koskaan vastannut haastattelukysymyksiin. Hän oli myös suunnitelluista osallistujista ainoa, joka käytti pyörätuolia – nyt pyörätuolilla liikkuvien asiakkaiden näkökulma jäi siis saamatta. Näkökulmia saavutettavuuden eri osa-alueisiin oltaisiin voitu lisätä myös haastatteleamalla asiakkaita, jotka eivät puhu suomea.

Satunnaisten asiakkaiden teemahaastatteluista ei myöskään saatu niin paljon tietoa kuin alun perin oli suunniteltu. Haastateltavilla ei juurikaan ollut kehitysehdotuksia saavutettavuuteen, eikä kovin syvällistä haastattelua tietenkään ehtinyt tilanteessa tekemään. Tietoa olisi mahdollisesti saatu enemmän, jos haastattelut oltaisiin tehty paremmalla ajalla joko puhelimitse tai sähköpostitse asiakkaille, jotka siihen olisivat suostuneet. Satunnaisten henkilöiden haastattelu paikan päällä oli toki ajankäytöllisesti kannattavampi vaihtoehto, mutta tutkimuksen kannalta ei välttämättä paras mahdollinen. Joitakin kehitysehdotuksia kuitenkin teemahaastattelujenkin pohjalta saatiin.

Tutkimuksen tuloksia voidaan joiltakin osin hyödyntää sellaisenaan Pakkahuoneen saavutettavuutta kehittäessä – joitakin käytännön toimenpiteitä, jotka eivät vaadi erityisiä resursseja, voitiin tutkimustulosten pohjalta osoittaa. Enimmäkseen tutkimustulokset toimivat kuitenkin alustavana kartoituksena Pakkahuoneen tämänhetkisestä tilanteesta. Niitä voidaan käyttää jatkotoimenpiteitä, esimerkiksi laajempaa saavutettavuuskartoitusta, suunniteltaessa ja myöskin näyttönä ulkopuolisille tahoille siitä, että kehitettävää on. Opetus- ja kulttuuriministeriön apurahaa saavutettavuuden parantamiseen hakiessa työ voi toimia kirjallisena näyttönä resurssien tarpeesta.

Jatkokehittämistä tämän työn pohjalta voidaan tehdä paljonkin. Tärkeimpänä seuraavana askeleena olisi perusteellisen toimintasuunnitelman tekeminen. Tulosten pohjalta voitaisiin kehittää vielä enemmän käytännön ratkaisuja saavutettavuuden parantamiseen, ja suunnitella niihin tarvittavat resurssit sekä aikataulu niiden toteuttamiselle. Tällainen jatkokehitys toimisi varmasti esimerkiksi toisen opinnäytetyön aiheena.

## Lähteet

Buhalis, D. & Darcy, S. 2011. Accessible Tourism – Concepts and Issues. Bristol: Channel View Publications.

Eduskunnan esteettömyystyöryhmä. 2006. Eduskunnan esteettömyys- ja saavutettavuusselvitys. Viitattu 18.4.2015.

[http://www.invalidiliitto.fi/files/attachments/eduskunnan\\_raportti.pdf](http://www.invalidiliitto.fi/files/attachments/eduskunnan_raportti.pdf).

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. p., uud. p. Tampere: Vastapaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. p., uud. p. Helsinki: Tammi.

Kaartinen, S. & Linnapuomi, A. 2014. Tapahtumien saavutettavuuden ja moninaisuuden tarkistuslista. Tapahtumia kaikille! Opas saavutettavan kulttuurifestivaalin järjestämiseen. Pdf-tiedosto. Viitattu 8.3.2015.

[Http://www.kulttuuriakaikille.info/saavutettavuus\\_tarkistuslistat\\_arvioinnin\\_tueksi\\_tapahtumat](Http://www.kulttuuriakaikille.info/saavutettavuus_tarkistuslistat_arvioinnin_tueksi_tapahtumat).

Kaikuvuo, I. 2007. Saavutettavuutta arvioimassa - tapaus Avustajaportti. Saavutettavuus –vierailuluento, Tampereen teknillinen yliopisto.

Kartajaya, H., Kotler, P. & Setiawan, I. 2011. Markkinointi 3.0: Tuotteista asiakkaisiin ja ihmiskeskeisyyteen. Helsinki: Talentum.

Kortesuo, K., Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus – Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Lainsäädäntö ja saavutettavuus. N.d. Esteetöntä opiskelua –sivusto. Viitattu 8.5.2015.

<Http://www.esok.fi/stivisuositus/lait-ja-ohjailu/lainsaadanto-ja-saavutettavuus>.

Mitä on saavutettavuus?. N.d. Kulttuuria kaikille –palvelu. Viitattu 26.2.2015.

[Www.kulttuuriakaikille.info](http://www.kulttuuriakaikille.info).

Mutanen, M. 2005. Hyödynnettävä vai e-sisällytetty – Saavutettavuuden käsitteistö. Viitattu 8.5.2015.

<Http://saavutettava.fi/2005/09/08/hyodynnettava-vai-e-sisallytetty/#.VVA8Cvntmkp>.

Nikkanen, V. 2005. Saavutettavuus on osallisuutta. Hyvät käytännöt –seminaarin luento 14.10.2005.

[Http://www.selko-e.fi/oppaat/hk05/hk05\\_saavutettavuus\\_on\\_osallisuutta.pdf](Http://www.selko-e.fi/oppaat/hk05/hk05_saavutettavuus_on_osallisuutta.pdf).

Opetusministeriö. 2006. Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus - Opetusministeriön toimenpideohjelma 2006-2010. Viitattu 25.4.2015.

[Http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm\\_18\\_opm6.pdf?lang=fi](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm_18_opm6.pdf?lang=fi).

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2014. Kulttuurinen saavutettavuus. Viitattu 21.4.2015.

[Http://www.minedu.fi/OPM/Kulttuuri/monikulttuurisuus/kulttuurin\\_saavutettavuus.html?lang=fi#](http://www.minedu.fi/OPM/Kulttuuri/monikulttuurisuus/kulttuurin_saavutettavuus.html?lang=fi#).

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2014. Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus: Loppuraportti. Viitattu 21.4.2015.

[Http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/tr15.pdf?lang=fi](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/tr15.pdf?lang=fi).

Porin kulttuuritoimen saavutettavuustyöryhmä. 2014. Porin kulttuuritoimen saavutettavuuden ja moninaisuuden toimintasuunnitelma 2014-2010. Viitattu 10.3.2015.

[Http://www.pori.fi/kulttuuri/kulttuurisaavutettavaksisatakunnassa-hanke.html](http://www.pori.fi/kulttuuri/kulttuurisaavutettavaksisatakunnassa-hanke.html).

Saavutettavuus. N.d. Ruisrock 2015. Viitattu 26.2.2015.

[Www.ruisrock.fi](http://www.ruisrock.fi).

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. p., uud. p. Helsinki: Tammi.

Service Design Network. 2015. What Is Service Design?. Viitattu 20.4.2015.

[Http://www.service-design-network.org/intro/](http://www.service-design-network.org/intro/).

Tullikamari – Yleisesittely. N.d. Viitattu 23.2.2015.

[Http://www.tullikamari.net/fi/info](http://www.tullikamari.net/fi/info).

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

What is Design for All?. N.d. Design for All Foundation. Viitattu 8.5.2015.

[Http://designforall.org/design.php](http://designforall.org/design.php).

## **Liitteet**

### **Liite 1: Teemahaastattelu**

#### **Teemahaastattelu: Pakkahuoneen saavutettavuus**

- 1.** Haastateltavan perustiedot
  - Nimi, ikä, onko fyysisiä rajoitteita (näkö-/kuulovamma, liikuntarajoite)
  
- 2.** Tiedonsaanti ennen tapahtumaa
  - Tiedon etsintä (liput, aikataulut, hinnat, ohjeet saapumiseen, ikäraajat)
  - Eri viestintäkanavien toimivuus (esim. nettisivut)
  
- 3.** Saapuminen
  - Opasteet parkkipaikalta/juna-asemalta jne.
  - Sisäänkäynti (oliko helppo löytää)
  
- 4.** Saavutettavuus itse tapahtumassa ja sen jälkeen
  - Palveluiden käytettävyys (narikka, wc, baari)
  - Opasteet ja liikkuminen
  - Kalusteet
  - Konsertti (näkyvyys, kuuluvuus yms.)
  - Asiakaspalvelu (sosiaalinen saavutettavuus)
  - Palautteen antaminen

## **Liite 2: Lomakehaastattelu**

### **Haastattelu – Pakkahuoneen saavutettavuus**

#### **Perustiedot**

Minkä ikäinen olet?

Millaisia konserttikäyntiin vaikuttavia fyysisiä rajoitteita sinulla on?

#### **Ennen tapahtumaa**

1. Millaista tietoa etsit konserteista etukäteen (esimerkiksi nettisivuilta tai puhelimitse)?
2. Onko jotain sellaista tietoa mitä mielestäsi ei ole tarpeeksi helposti saatavilla?
3. Jos käytät Pakkahuoneen internetsivuja, kerro millaiset ne mielestäsi ovat käyttää? Esimerkiksi onko teksti helppolukuista, ovatko sivut selkeät ja niin edelleen.

#### **Tapahtumaan saapuessa**

5. Millä kulkuvälineellä yleensä saavut keikalle?
6. Onko sisäänkäynnille helppo päästä ja jos ei, minkälaisia ongelmia reitillä on?
7. Nyt Pakkahuone on tietysti jo sinulle tuttu, mutta jos muistat, oliko ensimmäistä kertaa vieraillessa helppo löytää paikalle?
8. Onko sisäänkäynti helppokulkuinen ja tarpeeksi valaistunut?

#### **Tapahtuman aikana ja sen jälkeen**

9. Kerro, millaisena koet konsertin seuraamisen Pakkahuoneella – onko näkyvyys ja kuuluvuus hyvä ja onko mahdolliset erityistarpeesi otettu huomioon?
10. Onko narikkapalveluja helppo käyttää?
11. Kuinka baaritiskillä asiointi mielestäsi toimii – onko jotain, mitä siinä pitäisi helpottaa ja kehittää?
12. Ovatko wc-tilat mielestäsi tarpeeksi helppokäyttöiset ja helpot löytää?
13. Kerro, millaista Pakkahuoneella on liikkua tapahtuman aikana. Onnistuuko se helposti, vai olisiko esimerkiksi opasteissa tai apuvälineissä jotakin kehitettävää?
14. Millaisena koet asiakaspalvelun Pakkahuoneella? Onko henkilökunta asiantuntevaa ja ystävällistä?

**15.** Onko palautetta tapahtuman jälkeen mielestäsi helppo antaa?

**16.** Entä koetko, että palautettasi kuunnellaan ja sen mukaisia muutoksia toteutetaan?

**Lopuksi:** Kerro vapaasti, jos sinulla on mielessäsi vielä jotakin muuta, joka saavutettavuuden suhteen toimii Pakkahuoneella erityisen hyvin tai jota mielestäsi pitäisi kehittää.

*Lähetäthän vastaukset viimeistään 30.3.*

*Kiitos vielä erittäin paljon osallistumisestasi!*

### Liite 3: Tapahtumien saavutettavuuden ja moninaisuuden tarkistuslista

#### Tapahtumien saavutettavuuden ja moninaisuuden tarkistuslista

Tarkistuslistan ensimmäinen osuus käsittelee strategista työtä ja suunnittelua, joten se jätettiin havainnoinnin ulkopuolelle. Havainnoinnin tarkoituksena oli tarkkailla saavutettavuutta asiakkaan näkökulmasta niitä asioita arvioiden, jotka asiakkaan kokemukseen Pakkahuoneesta vaikuttavat. Myös muissa osioissa oli kohtia, jotka eivät tähän havainnointiin tai muutenkaan Pakkahuoneen kaltaisen tapahtumapaikan arviointiin sopineet tai olleet olennaisia. Nämä kohdat jätettiin havainnoinnissa huomioimatta, ja ne on listasta yliviivattu.

#### B) Moninaisuusnäkökulmien huomioiminen

kyllä ei

Tuodaanko viestinnässä ja tapahtumapaikalla aktiivisesti esiin, että jokainen on tervetullut, ja että syrjintää ei sallita?		
<del>Onko kaikkien ammattiryhmien palkkaamisessa ja vapaaehtoisten valinnassa moninaisuuden huomioiminen osa menettelytapoja?</del>		
<del>Onko hakijoiden kohdalla mahdollista soveltaa tavoitteellista rekrytointia työhönoton yhteydessä (esim. vaatimusten soveltaminen kielitaidon, koulustaustan tai aiemman kokemuksen osalta)?</del>		
<del>Onko kaikilla henkilökuntaan kuuluvilla yhdenvertaiset mahdollisuudet työssä kehittymiseen?</del>		
<del>Kuunnellaanko suunnitteluvaiheessa kaikkien festivaalin tuotantoryhmään kuuluvien näkemyksiä sisältövalinnoista?</del>		
<del>Tehdäänkö ohjelmatarjonnan suunnittelussa ja toteutuksessa yhteistyötä erilaisten väestöryhmien, kuten kulttuuri- ja kielivähemmistöjen, vammaisryhmien ja seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen kanssa?</del>		
<del>Otetaanko ohjelmatarjonnan valitsemisessa ja työstämisessä huomioon moninaisuusnäkökulmia?</del>		

Tehdäänkö aktiivisesti työtä sen eteen, että ohjelmatarjonnassa vältetään esimerkiksi vähemmistöihin liittyvien ennakkoluulojen ja stereotyyppien vahvistamista?		
Tekeekö tapahtuma osallistavaan kasvatukseen pyrkivää yhteistyötä (esimerkiksi koulujen kanssa)?		
Onko asiakkaille, työntekijöille ja esiintyjille tarjolla tilaa, jota voi käyttää hiljentymiseen ja tarpeen vaatiessa myös rukoilemiseen?		

### C) Viestintä

kyllä ei

Ovatko käytetyt viestintämateriaalit visuaalisesti selkeitä?		
Onko viestinnässä käytetty kieli selkeää ja ymmärrettävää?		
Ovatko tärkeimmät tiedot helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä?		
Käytetäänkö viestinnässä monipuolisesti erilaisia tiedotusväyliä?		
Kohdennetaanko tiedotusta myös suoraan erilaisille vähemmistöryhmille, kuten vammais-, kieli- ja kulttuurivähemmistöjen järjestöille sekä muille moninaisuutta edustaville tahoille?		
Kerrotaanko tapahtuman esteettömyydestä ja saavutettavuudesta symbolien ja tekstien avulla a) verkkosivuilla? b) esitteissä?		
Annetaanko verkkosivuilla, esitteissä ja muussa viestintämateriaalissa yhteystiedot henkilölle, jolta voi kysyä lisätietoja tapahtuman saavutettavuudesta?		



Onko viestinnässä käytetty useita eri kieliä, myös selkokieltä ja viittomakieltä?		
Ovatko verkkosivut toteutettu teknisesti esteettömästi? (Ks. Verkkosisällön saavutettavuusohjeet WCAG 2.0 -ohjeistus: <a href="http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fi/">www.w3.org/Translations/WCAG20-fi/</a> .)		
Onko verkkosivuille teetetty esteettömyystestaus? (Testauksen voi tilata esimerkiksi Näkövammaisten Keskusliiton Annanpuran kautta: <a href="http://www.annanpura.fi/uusi-sivu/">http://www.annanpura.fi/uusi-sivu/</a> .)		
Onko tietoa tarpeen mukaan tarjolla myös pistekirjoituksella?		
Onko tapahtuma-alueella selkeitä opasteita, jotka on varustettu symbolikuvin ja tekstein?		
Onko opastinjärjestelmä johdonmukainen ja katkeamaton?		
Ovatko opasteet hyvin valaistuja?		
Ovatko opasteet helposti luettavissa niin seisoma- kuin istumakorkeudelta?		
Onko tapahtuma-alueella pääopaste?		
Onko kävijöille tarjolla mukaan otettavia tapahtuma-alueen opaskarttoja?		
Onko paikan päällä tarjolla tunnusteltavaa tapahtuma-alueen ja tilojen ja niitä ympäröivien katujen kohokarttaa, joka palvelee näkövammaisia kävijöitä?		
Onko tapahtuman verkkosivuilla tarjolla sanakarttaa, eli äänireittikarttaa? (Sanakartta palvelee näkövammaisia kävijöitä, ja siinä on sanallisia neuvoja tapahtuman olennaisten palvelujen löytämisestä ja sijainnista.)		
Käytetäänkö kuulutuksissa eri kieliä?		
Ovatko kuulutusten sisällöt tarjolla myös tekstinä esimerkiksi mahdollisilla näyttöillä (ns. screeneillä) tai paperilla?		

Tiedotetaanko ohjelmiston esityksissä mahdollisesti olevista kovasta äänentasa- sosta, vilkkuvista valoista, savusta tai voimakkaista tuoksuista etukäteen?		

## D) Hinnoittelu

kyllä ei

Huolehditako siitä, että toimimisesteisten henkilöiden avustajien ja tulkkien sisäänpääsy on aina maksuton?		
<del>Onko lippujen hintoja porrastettu (alennuksia esimerkiksi opiskelijoille, työttö- mille ja eläkeläisille)?</del>		
<del>Onko perheille tarjolla perhelippu? (Esimerkiksi kaksi aikuista, kaksi lasta. Huom: perhelippuun ei saa sisältyä vanhempien sukupuoleen kohdistuvia ra- joituksia.)</del>		
Onko ajankohtia tai ohjelmasisältöjä, joihin on maksuton pääsy kaikille?		
<del>Myönnetäänkö ryhmille, myös pienryhmille, alennusta?</del>		
Tarjotaanko vapaalippuja esimerkiksi henkilöille, jotka ovat taloudellisesti hei- kommassa asemassa?		
Pyritäänkö myymättömiä lippuja saamaan käyttöön eri tavoin, esimerkiksi tar- joamalla niitä tietyille ryhmille?		
Onko oheispalvelujen kuten ravintoloiden, kahviloiden ja oheistuotteiden hin- noittelussa huomioitu myös pienituloisia henkilöitä?		

## E) Asiakaspalvelu ja lipunmyynti

kyllä ei

Onko asiakaspalveluhenkilökunta varautunut käyttämään eri kieliä ja erilaisia kommunikaatiotapoja (esimerkiksi paperille kirjoittaminen)?		
Onko asiakaspalveluhenkilökunta koulutettu lipunmyynti- ja infopisteessä mahdollisesti olevan induktiosilmukan tai vastaavan kuulon apuvälineen käyttöön?		
Ovatko induktiosilmukan tai vastaavan laitteiston käyttöohjeet helposti henkilökunnan saatavilla?		
Pidetäänkö induktiosilmukkaa tai vastaavaa laitteistoa päälle kytkettynä ja huolletaanko se säännöllisesti?		
Kerrotaanko mahdollisesta induktiosilmukan tai vastaavan laitteiston käyttömahdollisuudesta symbolilla?		
Onko henkilökunta tietoinen tapahtuma-alueen ja -tilojen esteettömyysratkaisuista sekä tapahtuman saavutettavuutta edistävästä palveluista? Osataanko niitä tuoda esiin ja tarjota asiakkaille?		
Onko henkilökunta tietoinen katsomossa mahdollisesti olevasta induktiosilmukasta tai muusta vastaavasta kuulon apuvälineestä siten, että osaa tarvittaessa tarjota asiakkaalle kuuloympäristön kannalta parhaiten toimivan paikan?		
Kerrotaanko katsomossa mahdollisesti olevasta induktiosilmukasta tai vastaavasta laitteistosta symbolilla? Kerrotaanko lisäksi silmukan tai vastaavan laitteiston kuuluvuusalue?		
<del>Varataanko mahdollista viittomakielistä tulkkausta seuraaville katsojille paikkoja, joista on mahdollisimman hyvä näkyvyys sekä tulkkeihin että lavalle? Huolehditaanko siitä, että lipunmyyntihenkilökunta on tietoinen em. paikoista?</del>		

<p><del>Varataanko mahdollista kaikille katsojille näkyvää kielensisäistä tekstitystä seuraaville katsojille paikkoja, joista on mahdollisimman hyvä näkyvyys sekä tekstitykseen että lavalle? Huolehditaanko siitä, että lipunmyyntihenkilökunta on tietoinen em. paikoista?</del></p>		
<p><del>Varataanko mahdollista kaikille katsojille näkyvää kirjoitustulkkauksista seuraaville katsojille paikkoja, joista on mahdollisimman hyvä näkyvyys sekä kirjoitustulkkaukseen että lavalle? Huolehditaanko siitä, että lipunmyyntihenkilökunta on tietoinen em. paikoista?</del></p>		
<p>Onko lipunmyynti- ja infopisteessä lainattavissa apuvälineitä kuten rollaattoreita, pyörätuoleja, kävelykeppejä, mukaan otettavia tuoleja ja lastenrattaita?</p>		
<p>Onko lippujen hankkimiseen tarjolla erilaisia vaihtoehtoja, kuten puhelinmyynti, verkkomyynti ja fyysiset myyntipisteet?</p>		
<p><del>Voiko kaikkia lipputyyppejä, myös erilaisia alennus- ja erikoislippuja (kuten pyörätuolipaikat) hankkia kaikista lipunmyyntikanavista?</del></p>		
<p>Voiko avustaja- tai opaskoiran kanssa valita paikan siten, että koira on käyttäjensä välittömässä läheisyydessä, tai onko koira mahdollista jättää turvalliseen paikkaan esityksen ajaksi?</p>		
<p>Onko mahdollinen lippuverkkokauppa teknisesti esteetön?</p>		
<p>Ovatko mahdolliset lippujen fyysiset myyntipisteet esteettömiä?</p>		
<p>Jos lipunmyynti on ulkoistettu, onko huolehdittu, että lipunmyynnissä tunnetaan tapahtuman saavutettavuustiedot?</p>		
<p>Onko tapahtuma-alueella ja -tiloissa yleisavustajia (vakuutuksen piirissä olevia avustamiseen koulutettuja vapaaehtoisia henkilöitä), jotka voivat avustaa kävijöitä erilaisissa yleisissä asioissa?</p>		
<p>Voiko tapahtumaan osallistua yhdessä vapaaehtoisen kulttuuriluotsin/-kaverin tai vastaavan kanssa? Yleensä vapaaehtoiselle luotsille/kaverille tms. tarjotaan maksuton sisäänpääsy ja hänen kanssaan osallistuvalla kävijällä edullinen pääsylippu.</p>		

Onko tarjolla erilaisia ryhmille suunnattuja palveluja kuten taiteilija- tai esiintyjätapaamisia, ryhmäopastuksia ja työpajoja?		
Onko tapahtuman ohjelmatarjonnan ajankohdissa monipuolisuutta, kuten esimerkiksi päivänäytöksiä?		
Voiko tapahtuman aukioloajoissa (esimerkiksi mahdollisen näyttelytoiminnan osalta) joustaa? Onko mahdollista tutustua tapahtuman tarjontaan silloin, kun paikalla ei ole muita kävijöitä?		
Järjestääkö tapahtuma-ohjelmaa myös muualla kuin tapahtuma-alueella ja -tiloissa? Jalkautuuko tapahtuma esimerkiksi erilaisiin laitoksiin?		

## F) Tapahtuma-alue ja -tilat sekä kalusteet

kyllä    ei

Voiko tapahtuma-alueelle saapua monin eri tavoin kuten julkisella liikenteellä, taksilla, henkilöautolla ja polkupyörällä?		
Onko tapahtuma-alueen sisäänkäynnin luona auton pysähtymispaikka saattavalle liikenteelle?		
Onko tapahtuma-alueen esteettömän sisäänkäynnin lähellä esteettömiä asianmukaisin tunnuksin varustettuja ja maksuttomia autopaikkoja?		
Onko esteettömiltä autopaikoilta tapahtuma-alueelle johtava reitti esteetön?		
Onko tapahtuma-alueelle esteetön sisäänkäynti?		
Mikäli tapahtuma-alueen pääsisäänkäynti ei ole esteetön, onko reitti esteettömälle sisäänkäynnille merkitty selkeillä opasteilla?		

<p>Esteetön liikkuminen (koskee tapahtuma-alueelle saapumiseen liittyviä alueita ja tiloja, kaikkia yleisötiloja, esiintymislavoja sekä henkilökunnan ja esiintyjien tiloja):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ onko ovien kulkuaukkojen leveys vähintään 850 mm?</li> <li>▪ ovatko ovien vetimet, ovenavauspainikkeet ja ovikellot sekä -puhelimet sijoitettu 85–1100 mm maan korkeudesta?</li> <li>▪ ovatko kulkuväylät riittävän leveät (pyörätuolin kääntymissäde 1500 mm)?</li> <li>▪ ovatko kulkuväylien pintamateriaalit kovia, tasaisia ja märkänäkin luis-tamattomia?</li> <li>▪ onko mahdollisten kynnysten korkeus enintään 20 mm?</li> <li>▪ ovatko ovet kevyesti avattavia tai automaattisesti aukeavia?</li> <li>▪ ovatko mahdolliset luiskat riittävän loivia (vähemmän kuin 8 %)?</li> <li>▪ onko yli 1000 mm tasoeroissa hissi tai porrastin?</li> <li>▪ onko hissi riittävän tilava ja esteetön?</li> </ul>	
<p>Onko lipunmyynti- ja infopiste sijoitettu esteettömän sisäänkäynnin läheisyyteen esteettömään paikkaan?</p>	
<p>Onko tapahtuma-alueella tarjolla tasaisin väliajoin levähdyspaikkoja, myös erikorkuisia penkkejä, joissa on selkä- ja käsinojat?</p>	
<p>Ovatko palvelupisteet kuten lipunmyynti- ja infopiste suunniteltu siten, että pöytätasot ovat 750–800 mm korkeudella ja niiden alla on vapaata polvitilaa vähintään 670 mm?</p>	
<p>Onko lipunmyynti- ja infopisteeseen, katsomoihin tai niiden osiin sekä esiintymislavoille asennettu säännöllisesti huollettu induktiosilmukka tai vastaava kuulon apuväline, jota pidetään päälle kytkettynä?</p>	
<p>Onko sekä tapahtuman kävijöille että henkilökunnalle tarjolla esteettömiä ja sukupuolineutraaleja wc-tiloja? (Sukupuolineutraali wc-tila huomioi sukupuoli-identiteettien moninaisuuden, ja lisäksi sukupuolineutraalius mahdollistaa vammaiselle henkilölle vastakkaista sukupuolta olevan avustajan.)</p>	

Onko ulkoilmatapahtuman alueella siirrettävää wc-tilaa, jonka mitat ovat mahdollisimman lähellä esteettömän wc:n ohjeistuksia?		
Onko tapahtuman esiintyjille ja henkilökunnalle tarjolla esteettömiä ja sukupuolineutraaleja pukeutumis- ja peseytymistiloja?		
Onko katsomoissa esteettömiä pyörätuolipaikkoja (katsomossa tulee olla vähintään kaksi pyörätuolipaikkaa 60 istuinpaikkaa kohden)?		
Onko katsomoiden eri osissa useita valinnaisia esteettömiä pyörätuolipaikkoja?		
Onko esteettömien pyörätuolipaikkojen läheisyydessä maadoitettuja pistorasioita (esimerkiksi sähköpyörätuolia tai hengityskonetta varten)?		
Onko esteettömien pyörätuolipaikkojen yhteydessä tilaa tai istuinpaikka myös avustajalle?		
Onko seisomakatsomoissa tarjolla pyörätuolia käyttäville asiakkaille tarkoitettu, luiskalla varustettu katsomokoroke?		
Onko katsomoissa siirrettäviä istuimia tulkeille ja muille tarvitseville?		
Onko tarjolla istuinkorokkeita niille, jotka muuten eivät näe esiintyjä/esityksiä penkkiriveiltä (lapset, lyhytkasvuiset henkilöt)?		
Ovatko katsomoiden portaat varustettu käsijohteilla (nk. kaiteilla)?		
Ovatko katsomoiden rivinumerot koholla? (Koholla olevat rivinumerot ovat tunnistettavissa, mikä voi helpottaa näkövammaisten henkilöiden tiedon saantia.)		
Onko kalusteiden ja pintojen materiaalit ja värit valittu siten, että esimerkiksi katsomon askelmat ja istuimet on helppo erottaa (taseroja tulee korostaa riittäväällä tummuuskontrasteilla)?		
Ovatko mattomateriaalit riittävän kovia ja matot hyvin kiinnitettyjä lattiaan?		

Onko valaistus sisätiloissa riittävän voimakas, tasainen ja häikäisemätön?		
Onko kulkuväylät valaistu selkeästi niin sisä- kuin ulkotiloissa?		
Onko mahdollisesti pimennetyssä katsomossa valaistus, jonka avulla voi suunnistaa ulos tai omalle paikalleen?		
Ovatko ravintolat ja kahvilat sisustettu tarpeeksi väljästi? Onko osa pöydistä ja tuoleista sijoitettu niin, että niitä pääsee käyttämään myös apuvälineiden kanssa?		
Ovatko ravintoloiden ja kahviloiden pöytätasot 750–800 mm korkeudella, ja onko niiden alla vapaata polvitilaa vähintään 670 mm?		
Onko ravintoloissa ja kahviloissa tarjolla myös tukevia, erikorkuisia ja selkä- ja käsinojin varustettuja istuimia?		
Onko ravintoloiden ja kahviloiden ruokalistoissa selkeät erityisruokavalioihin liittyvät merkinnät?		
Onko ravintoloissa ja kahviloissa tarjolla monipuolisesti erilaisia ruokavaihtoehtoja, myös kasvisvaihtoehtoja? Huomioidaanko laktoosi- ja maitoallergikot sekä keliakikot?		
Ovatko mahdolliset kertakäyttöastiat tukevia?		
Huolehditaanko sisätiloissa hyvästä ilmanlaadusta esimerkiksi siivoamalla ja tehokkaalla ilmanvaihdolla?		
Käytetäänkö hajusteettomia pesu- ja puhdistusaineita, myös hajusteetonta käsisäippuaa?		
Vältetäänkö somistuksessa voimakkaan tuoksuisia ja myrkyllisiä kasveja?		
Pyritäänkö ulkoilmatapahtuma järjestämään paikassa, joka on tuulelta suojassa ja jossa maasto on pölyämätöntä?		



Onko tarjolla esteettömiä tupakointialueita ulkona ja esteettömiä tupakointihuoneita sisätiloissa?		
Huomioidaanko tapahtuman turvallisuussuunnitelmassa myös toimimisesteiset henkilöt?		
Ovatko poistumisreitit mahdollisimman esteettömiä?		
Annetaanko palohälytykset äänimerkin lisäksi myös hälytyksellä, joka perustuu vilkkuvaan valoon?		
Ovatko ulkoskäynnit ja varauloskäynnit selkeästi merkityt ja valaistut?		

## G) Ohjelmatarjonnan saavutettavuus

kyllä ei

<p>Onko ohjelmatarjonnassa kuten teatteriesityksissä, konserteissa, elokuvissa tai opastetuilla kierroksilla tarjolla</p> <p>a) kuvailutulkausta? b) tulkausta viittomakielelle?</p>		
Onko ohjelmassa tarjolla viittomakielisiä esityksiä (eli esityksiä, joiden lähdekieli on viittomakieli)? Ovatko mahdolliset viittomakieliset esitykset puhetulkattu?		
Onko tapahtuman keskustelutilaisuuksissa tarjolla puheenvuorojen ja keskustelun kirjoitustulkausta?		
<p>Onko tapahtumassa mahdollisesti järjestettäviä opastuksia mahdollista tilata</p> <p>a) kuvailutulkattuna? b) tulkattuna viittomakielelle? c) kirjoitustulkkauksella? d) selkokielen käyttäjiä huomioiden?</p>		
Onko tapahtuman teatteriesityksissä, konserteissa tai elokuvissa tarjolla kie-		

<p>lensisäistä tekstitystä? (Kielensisäinen tekstitys palvelee erityisesti kuuroja ja huonokuuloisia henkilöitä sekä kieltä opettelevia henkilöitä.)</p> <p>a) kaikille katsojille näkyvillä oleva kielensisäinen tekstitys?</p> <p>tai</p> <p>b) kielensisäinen tekstitys, joka näkyy katsojille jaettavilla henkilökohtaisilla kannettavilla tekstityslaitteilla?</p>		
<p>Tarjotaanko kuvailu-, viittomakielen ja kirjoitustulkeille sekä kielensisäisille tekstittäjille mahdollisuutta seurata harjoituksia ja esityksiä maksutta tulkkaus-ten ja tekstitysten valmistelemiseksi?</p>		
<p>Jos asiakas tuo tapahtumaan oman tulkin, helpotetaanko tulkin työtä eri ta-voim? (Esimerkiksi tarjoamalla ennakkomateriaalia sisällöstä ja tarjomalla mahdollisuutta seurata harjoituksia ja esityksiä maksutta.)</p>		
<p>Tiedotetaanko tarjotuista tulkkauspalveluista ja kielensisäisestä tekstityksestä sekä yleisessä viestinnässä että suoraan kohderyhmille? (Esimerkiksi tiedotus kuvailutulkatausta teatteriesityksestä sekä tapahtuman verkkosivuilla ja esitteis-sä että suoraan näkövammaisyhdistyksille.)</p>		
<p>Lähetetäänkö teatteriesitysten ja konserttien mahdollista kuvailutulkausta käyttäville henkilöille keskeiset ennakotiedot etukäteen esteettömässä muo-dossa? (Esimerkiksi kokoontumispaikka tapahtuma-alueella, paikka jossa kuu-lokkeet jaetaan, kellonaika, jolloin kuvailutulkkaukset alkavat kuulokkeista jne.)</p>		
<p>Lähetetäänkö teatteriesitysten ja konserttien mahdollista kuvailutulkausta käyttäville henkilöille esteettömässä muodossa olevaa ennakkomateriaalia (esimerkiksi käsiohjelma) esteettömänä teksti- tai äänitiedostona?</p>		
<p>Voidaanko esimerkiksi näkövammaisryhmille järjestää mahdollisuus tutustua etukäteen teatteriesityksen tai konsertin lavastukseen ja puvustukseen tunnustelemalla?</p>		
<p>Onko tarjolla kävijöitä palvelevaa teknologiaa, joka lisää mahdollisuuksia saa-da tietoa tai elämyksiä vaihtoehtoisilla tavoilla? (Esimerkiksi mobiililaitteille la-dattavat sovellukset.)</p>		
<p>Onko mahdollisen näyttelytarjonnan suunnittelussa ja toteutuksessa huomioitu esteettömyyttä? (Esimerkiksi väljät kulkureitit, teosten ja esineiden lähelle pää-</p>		

<del>seminen sekä mahdollisuudet koskettaa.)</del>		
Onko tapahtuman ja sen ohjelmatarjonnan suunnittelussa mahdollista huomioida selkokieltä tarvitsevia asiakkaita? (Esimerkiksi käyttämällä selkokieltä viestinnässä ja tekemällä yhteistyötä selkokielen käyttäjien kanssa ohjelmiston ja palvelutarjonnan suunnittelussa.)		