

# **Esteetön palvelupiste kuulovammaisille**

**Pro gradu -tutkielma**

**Teollinen muotoilu**

**Kevät 2014**

**Laura Lahdenperä**

**Lapin yliopisto**  
**Taiteiden tiedekunta**

Työn nimi: Esteetön palvelupiste kuulovammaisille

Tekijä: Laura Lahdenperä  
Koulutusohjelma: Teollinen muotoilu  
Työn laji: Pro gradu -tutkielma  
Sivumäärä: 75 ja 2 liitettä  
Kevät 2014

Tiivistelmä

Pro gradu -tutkielmassani tutkin esteettömyyttä palvelupisteissä ja miten muotoilun keinoin sitä voidaan parantaa. Kohderyhmänä ovat kuulovammaiset. Työ on laadullinen tapaustutkimus ja tutkielman aiheajaus tuli Kuuloliitto ry:ltä. Aineisto on kerätty ryhmähaastattelun ja osallistavan suunnittelun menetelmin. Teoreettisena viitekehyksenä toimii universaali suunnittelu ja esteettömyys.

Vastaan kahteen tutkimuskysymykseen, joista ensimmäisessä selvitän miten muotoilun keinoja voidaan hyödyntää palvelupisteen suunnittelussa käyttäjälähtöisemmäksi ja esteettömämmäksi. Toinen kysymys liittyy osallistavaan suunnitteluun ja tutkin miten muotoilija hyödyntää osallistavan suunnitteluprosessin tietoa suunnitellessaan kuulovammaisten palvelupistettä. Etsin ratkaisuja, joilla asiointi tulevaisuuden palvelupisteissä olisi luontevampaa ja helpompaa kuulovammaisia ajatellen. Aineiston tulokset visualisoin kuvalliseen muotoon. Tärkeää tutkielman kannalta on, että esteettömät ratkaisut ovat pitkäkantoisia, sillä hyvä ympäristö palvelee kaikkia sen käyttäjiä.

Palvelupisteen konseptoinnissa hyödynsin palvelumuotoilua, osallistavaa suunnittelua ja empaattista muotoilua, joiden avulla sain laajemman ymmärryksen käyttäjistä. Osallistavan suunnitteluprosessi inspiroi, antoi visuaalista tietoa ja sain syvemmän katsauksen keskustelujen kautta kohderyhmän ajatuksiin.

Avainsanat: tapaustutkimus, osallistava suunnittelu, Universal Design, esteettömyys, kuulovammaisuus, palvelupiste.

Suostun Pro gradu -tutkielmani luovuttamiseen Lapin yliopiston kirjaston käyttöön.

**University of Lapland**  
**Faculty of Art and Design**

Name of the pro gradu thesis: Barrier free service point for hearing impaired people  
Writer: Laura Lahdenperä  
Degree Programme: Industrial Design  
The type of the work: Pro gradu thesis  
Number of Pages: 75 & 2 attachments  
Spring 2014

Abstract

In my Pro gradu thesis I made a research based on accessibility in customer service points and how it can be improved by design methods. The target audience in this research is people with hearing impairments. The pro gradu thesis is made in collaboration with The Finnish Federation of Hard of Hearing (FFHOH). The research is a qualitative case study. The data were collected in a group interview and Co-Design workshop. The theoretical framework is based on Universal Design and accessibility.

I have two research questions; the first is how design methods can be used in designing service points more accessible and user-friendly. The other one is related to Co-Design, and how the designer is using the information from the Co-Design process when designing service points, especially for people with hearing impairment. I am looking for solutions for the future service points, how they could be more user-friendly and accessible for people with hearing impairments. It is also important to keep in mind that accessible solutions are not only for those with disabilities. An accessible environment is serving all the users, making it better for everyone. This was also one key point of the research.

As a result, I designed a service path, where I was using service design, Co-Design and Empathic Design methods. The process of Co-Design was inspiring, gave visual information and deeper knowledge on participants, through the discussion during the workshop.

Key words: case-study, accessibility, hearing impairment, service point, Co-Design, Universal Design.

I give a permission to use the pro gradu thesis in the library.

# SISÄLLYS

## 1. Johdanto

1.1 Tutkimuskysymykset

1.2 Teoreettinen viitekehys ja tutkimuksen rakenne

1.3 Aihekuvaus

1.3.1 Kuuloliiton rooli tutkimuksessa

1.3.2 Kuuloliitto ry.

## 2. Tutkimusmenetelmät

2.1 Laadullinen tutkimus

2.2 Tapaustutkimus: esteetön palvelupiste huonokuuloisille

2.2.1 Teemahaastattelu

2.2.2 Ryhmähaastattelu

2.2.3 Teorialähtöinen sisällönanalyysi

2.4 Muotoilulliset menetelmät

2.4.1 Co-Design: unelmien palvelupiste

2.4.2 Palvelumuotoilun rooli tutkimuksessa

## 3. Esteettömyyden ulottuvuudet

3.1 Universal Design

3.1.1 Design for All

3.1.2 Inclusive Design

3.1.3 Barrier Free Design

3.2 Esteettömyys

3.2.1 Esteetön kuunteluympäristö

3.3 Kuulovamma

3.4 Palvelupiste

## **4. Unelmien palvelupiste**

### **4.1 Ryhmähaastattelu & osallistava työpaja**

4.1.1 Kuvat paikallisista palvelupisteistä haastattelun tukena

4.1.2 Kysymykset

### **4.2 Miten aineiston keruu sujui?**

### **4.3 Unelmien palvelupisteet**

## **5. Aineiston teemat**

### **5.1 Palvelu**

### **5.2 Tila**

### **5.3 Apuvälineet**

### **5.4 Konseptit teemojen pohjalta**

5.4.1 Visualisointi 1: Kuulovamman huomioiminen palvelutyössä

5.4.2 Visualisointi 2: Esteettömyys tilassa

## **6. Miten universaali suunnittelu ja esteettömyys toteutuivat konsepteissa?**

## **7. Lopputulokset**

## **8. Pohdinta**

8.1 Oliko yhteissuunnittelu prosessi toimiva tapa saada vastauksia?

8.2 Mitä voisin tutkia lisää?

## **9. Lähteet**

## **10. Liitteet**

## 1. JOHDANTO

Usein asioidessa pankissa tai apteekissa, ei luottamuksellisia tietoja haluta sanoa kovaan ääneen, etteivät tiedot kulkeudu sivullisille. Koska tiedot ovat yksityisiä, pankeissa puhutaan hiljaa, jotta sanat eivät kantaudu muiden ihmisten korviin. Aina ei osata ottaa huomioon sitä tosiasiaa, että kaikille tämä hiljaisella äänellä puhuminen ei ole vaihtoehto. Huonokuuloisilla on ongelmia, kun he asioivat palvelupisteissä, varsinkin jos niissä käsitellään henkilökohtaisia tietoja. Kun pyritään luomaan yksityisempiä palvelutiloja, rajataan palvelupisteitä sermeillä ja laseilla. Toisen ääntä on vaikea kuulla, jos henkilö on lasin takana, sillä lasit häivyttävät äänen kulkua ja luovat tilanteen, jossa luonteva vuorovaikutus häviää. Pro gradu tutkielmassani tutkin esteetöntä palvelupistettä, joka on rajautunut luottamuksellisia asioita käsitteleviin palvelupisteisiin.

Oma motivaationi työtä kohtaan kumpuaa Design For All -työpajasta. Olen vuonna 2012 ollut mukana järjestämässä Design for All -työpajaa Tšekissä, mikä herätti kiinnostuksen esteettömään suunnitteluun. Työharjoittelupaikkani Czechdesign oli

ottanut lähestymistavakseen esteettömän ja universaalin suunnittelun, joka itselleni on tuntunut luontevalta osalta pohjoismaista yhteiskuntaa. Meillä pohjoismaissa teema on sinällään itseisarvo yhteiskunnassa ja pohjoismaita pidetään Design for All -teeman edelläkävijöinä niin Euroopassa kuin muualla maailmassa. On miltei itsestään selvää, että suunnittelussa pyritään huomioimaan kaikki ihmiset, jotta kaikilla on mahdollisuus esteettömään liikkumiseen ympäristössään ja tuotteiden käytössä. Esimerkiksi Steinfeld & Maisel (2012) ovat käyttäneet teoksessaan esimerkkiä (Bringa, Lund & Ringard, 2010) Norjan hallituksesta, joka päätti vuonna 1997 sitoutua ottamaan huomioon saavutettavuuden ja universaalin suunnittelun niin kaavoituksessa, kuin suunnittelussa. Kuntia ja maakuntia rohkaistiin sisällyttämään universaalin suunnittelun ajatus mukaan suunnitelmiin sekä pitää yllä vuoropuhelua kansalaisten kanssa hyvin aikaisesta vaiheesta asti. Vuosina 1998 - 2002 Norjassa tehdyissä tutkimuksissa todettiin, että projektit kantoivat hedelmää. Niillä oli erityisen positiivinen vaikutus kansalaisten osallistumiseen yhteisiin asioihin. Nykyään Norjalla on yksi parhaimmista asteittain toteutettavista suunnitelmista, jossa tavoitellaan esteetöntä Norjaa vuonna 2025. (Steinfeld & al. 2012, 81.) Aiemmin en kuitenkaan ollut kiinnittänyt teemaan sen enempää huomiota, mutta varsinkin Design for All -työpaja avasi silmäni. Koin, että muotoilun avulla voidaan saavuttaa esteettömyys yhteiskunnan eri alueilla sekä pyrkiä näkemään esteettömyys mahdollisuutena yhdenvertaisempaan kohteluun yhteiskunnassa, kuten Norjan esimerkistä käy ilmi.

Design for All -työpajassa pääsin kokeilemaan erilaisia havainnollistamisvälineitä, kuten AgeMan -ikäpukua, minkä avulla sain kokea esimerkiksi millaista vanhukselle on kurkottaa korkealle hyllylle. Puku konkretisoi sitä, kuinka ruumiinosat kangistuvat ja liikkuvuus vähenee iän myötä. Aihe on ajankohtainen, myös Rosa Meriläinen kirjoitti huhtikuussa 2014 Helsingin Sanomien kolumnissaan ikäpuvusta, ja kuinka se paljastaa miltä tuntuu olla vanhus.<sup>1</sup> Myös vuonna 2012 World Design Capital Helsinki 2012 nosti esille esteetöntä suunnittelua ja sen tärkeyttä osana toimivaa yhteiskuntaa. Esimerkiksi Kuuloliiton esteettömästi toimivaa kuuntelu ympäristöä havainnoiva kuunteluhuone oli osa World Design Capital Helsinki 2012 ohjelmaa. Kuunteluhuone

---

1

<http://www.hs.fi/elama/Ik%C3%A4puku+paljastaa+milt%C3%A4+tuntuu+olla+vanhus/a1398736229410> Luettu 29.04.2014

rakennettiin Helsingin musiikkitaloon keväällä 2012. Se oli osa Cities for All Helsinki -tapahtumaa. (Kuuloliitto ry, 2012.) Huomasin työpajaa järjestäessäni, että teema on vasta nousemassa vahvemmin esille Tšekissä ja sen avulla halutaan vaikuttaa yhteiskunnassa vallitseviin epäkohtiin. Haluan tutkia aihepiiriä, joka on ajankohtainen ja tärkeä, josta voisi olla oikeaa hyötyä käyttäjille. Aiheena esteettömän palvelupisteen tutkiminen on mielenkiintoinen ja haastava.

## 1.1 Tutkimuskysymykset

Työn tutkimuskysymykset olen rajannut seuraavaan muotoon.

- Miten muotoilun keinoja voidaan hyödyntää palvelupisteen suunnittelussa käyttäjälähtöisemmäksi ja esteettömämmäksi?
- Miten muotoilija hyödyntää osallistavan suunnitteluprosessin tuottamaa tietoa suunnitellessa kuulovammaisten palvelupistettä?

Pyrin selvittämään miten muotoilun keinoin voidaan suunnitella esteetön palvelupiste, jossa mahdollisimman monella on helppo asioida ja näin toteuttaa universaalien suunnittelun pääperiaatteita. Tässä tutkimuksessa pyritään erityisesti puuttumaan epäkohtiin kuulovammaisten kannalta. Tärkeää on myös se, että esteettömät ratkaisut ovat pitkäkantoisia ratkaisuja, sillä hyvä ympäristö palvelee kaikkia sen käyttäjiä. Esteettömyyttä ei ole pelkästään tarkoitettu pienen marginaaliryhmän erikoisratkaisuksi, vaan toimiva esteetön ympäristö palvelee kaikkia. Tässä tapauksessa esteettömässä kuunteluympäristössä kaikkien on helpompi asioida ja kuulla, kun esteettömyysratkaisut ovat otettu huomioon.

Tärkeää on selvittää, miten muotoilun keinoin tehdään esteettömiä ratkaisuja, jotka kuitenkin soveltuvat kaikenlaisille käyttäjille. Toinen tutkimuksen oleellinen kysymys liittyy osallistavaan suunnitteluun ja siihen, miten muotoilija hyödyntää osallistavan suunnitteluprosessin tuottamaa tietoa omassa suunnittelutyössään. Tärkeässä osassa ovat osallistamisen keinot suunnittelussa, jolla voidaan saada lisäarvoa suunnittelun tueksi. Tässä tutkimuksessa osallistavalla suunnittelulla (eng. Co-Design) tarkoitetaan



menetelmää, jossa palvelun käyttäjät ovat aktiivisesti mukana suunnittelussa. Tavoitteena on varmistaa, että suunniteltu tuote tai palvelu on käyttäjälähtöinen. (Miettinen, 2013, 134.)

## 1.2 Teoreettinen viitekehys ja tutkimuksen rakenne

Työn keskeisenä teemana tulee olemaan universaali suunnittelu (eng. Universal Design) ja muutamat sen alakäsitteet, joissa on pieniä vivahte eroja: Design for All, Inclusive Design sekä Barrier Free Design. Toinen työn kannalta oleellinen teema on esteettömyys (eng. accessibility) ja esteetön kuunteluympäristö. Suomen kielessä esteettömyys taipuu usein myös saavutettavuudeksi. Esteetön kuunteluympäristö on oleellinen osa esteettömyyden tutkimista, sillä tutkimukseni on rajattu kuuloaistiin. Universal Design ja esteettömyys kulkevat tutkimuksen punaisena lankana. Esteetöntä kuunteluympäristöä on tutkittu melko vähän alan tutkimuksissa.

Kuulovammaisten kannalta esteettömyyttä on aikaisemmin tutkinut mm. Kirsi Haaponiemi opinnäytetyössään ”Pimeys on kirkois Huano asia” (2014). Haaponiemi on tutkinut vammaisten seurakuntalaisten kokemuksia Rauman seurakunnan saavutettavuudesta. Tutkimuksessa on selvitetty yhteensä neljän eri kohderyhmän kokemuksia seurakunnan saavutettavuudesta haastatteluiden avulla. Yhtenä ryhmänä ovat kuulovammaiset. Pääteemat tutkimuksessa on esteettömyys, saavutettavuus ja yhdenvertaisuus. Tutkimuksessaan Haaponiemi on tullut siihen tulokseen, että kohderyhmien kannalta esteettömyys ja saavutettavuus ei Rauman seurakunnassa toteudu, eivätkä ryhmät ole yhdenvertaisessa asemassa muiden seurakuntalaisten kanssa. (Haaponiemi, 2014, 2.)

Mielenkiintoinen tutkimus teatteriesitysten esteettömyydestä on tehty vuonna 2013. Työ perehtyy näkövammaisten teatterikokemuksiin, jossa kanadalaisen teatterialan työryhmän haasteena on ottaa esteettömyys ja saavutettavuus huomioon jo heti luovan prosessin alussa. Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin näyttelijöitä, käsikirjoittajia, ohjaajia ja muusikoita. Kenellekään heistä ei ollut aiempaa kokemusta esteettömyydestä, mutta he tuottivat teatteriesityksen, jossa aistien huomioiminen oli hyvin tärkeässä roolissa. (Whitfield & Fels, 2013, 219.)

Essi Hepola (2011) Onko työyhteisö kuuroille esteetön? -opinnäytetyössään tutkinut työyhteisöjen esteettömyyttä kuurojen näkökulmasta ja sitä, miten kuurot ovat sijoittuneet omaan työyhteisöönsä. Tutkimuksen näkökantana ovat sosiaaliset suhteet työpaikoilla ja tutkimuksen tuloksissa haastateltavat kokivat olevansa yhdenvertaisia työyhteisöissä. Hepolan tulosten mukaan kuulovammainen menestyy työelämässä, kunhan työ tehdään kuulovamman kannalta esteettömäksi. Työ räätälöidään sellaiseksi, jonka suorittamista kuulovamma ei haittaa. (Hepola, 2011, 5.) Näissä tutkimuksissa on monia liitoskohtia omaan tutkimukseeni, tosin vain eri näkökulmilla. Tutkimuksissa aihealueet liittyvät hyvin paljon esteettömyyteen ja saavutettavuuteen.

Työ on laadullinen tapaustutkimus. Aineisto kerätään ryhmähaastattelulla ja osallistavalla suunnittelulla. Työn rakenne jakautuu siten, että menetelmät käsitellään luvussa 3. Tämän jälkeen siirrytään keskeisiin teemoihin luvussa 4. Luvussa 5. käsitellään aineiston keruu. Luvussa 6. aineiston tuloksista visualisoitu konsepti, jossa havainnoidaan teemoja visuaalisessa muodossa. 7. Luvussa arvioidaan tuloksia universaalien suunnittelun näkökulmasta ja luvussa 8. tehdään johtopäätökset sekä 9. luvussa pohditaan työtä.

### 1.3 Aihekuvaus

Tutkin kohderyhmän haastatteluiden avulla, millaista on asioida erilaisissa palvelupisteissä huonokuuloisena ja minkälaisia ongelmia he kohtaavat näissä tilanteissa. Tutkimus rajataan luottamuksellisissa palvelupisteissä tapahtuvaan asiointiin ja siinä esiintyvien ongelmien demonstrointiin. Tässä tutkimuksessa palvelupisteiksi olen rajannut pankin, apteekin, vakuutusyhtiön sekä kansaneläkelaitoksen. Näissä kaikissa neljässä palvelupisteissä asiointi pohjautuu luottamuksellisten tietojen käsittelyyn. Aineisto kerätään ryhmähaastattelun ja osallistavan suunnittelun keinoin työpajassa, jossa selvitetään kohderyhmän ajatuksia ja toiveita unelmien palvelupisteistä.

Aineiston perusteella etsin ratkaisuja, joilla asiointi tulevaisuuden palvelupisteissä olisi luontevampaa ja helpompaa kuulovammaisia ajatellen. Aineiston tulokset visualisoin

kuvalliseen muotoon, jotta tulokset ovat helpommin havainnoitavissa. Visualisoinnit käsittelevät niitä keinoja, millä voidaan parantaa palvelupisteiden kuunteluympäristöä. Tutkimuksen tarkempi aiheajaus tuli Kuuloliitto ry:ltä. Otin yhteyttä Kuuloliiton erikoisasiantuntijaan Sami Virtaseen vuoden 2012 lopulla ja kysyin olisiko heillä tarjota ajankohtaista aihetta. He pyysivät minua perehtymään esteettömään palvelupisteeseen. Pian tämän jälkeen tapasin Sami Virtasen Rovaniemellä ja pääsimme keskustelemaan aiheen rajauksesta kasvokkain.

### 1.3.1 Kuuloliiton rooli tutkimuksessa

Vierailut ja keskustelut kuuloliitossa olivat osa tutkimuksen taustatyötä. Tapaamiset ja keskustelut toimivat aihetta rajaavana ja aiheen taustojen kartoituksena. Tekstissä viitataan Kuuloliiton erikoisasiantuntijoiden (Rasa & Virtanen) kanssa käytyihin keskusteluihin, mutta keskustelut jäävät aineiston ulkopuolelle. Keskustelujen lisäksi viitataan sähköpostiviesteihin, joissa olemme käyneet läpi työtäni muutamaa otteeseen. Kävin vierailemassa Kuuloliiton tiloissa kuulovammaisten monitoimitalossa Helsingissä, Valkeassa talossa ja tapasin kuuloliiton erityisasiantuntijan Jukka Rasan. (25.3.2013) Sain kattavan esittelyn Kuuloliiton tiloista sekä sain kokeilla erilaisia apuvälineitä kuulovammaisille, joilla helpotetaan arkea. Apuvälineitä oli monenkaltaisia ja useisiin niistä en ollut aiemmin törmännyt. Vierailin myös Kuuloliiton aulatiloissa sijaitsevassa kuunteluhuoneessa, jonka avulla havainnollistetaan, millaiset ovat hyvät kuunteluolosuhteet. Tilan tarkoituksena on demonstroida miten suuri vaikutus äänen vaimennuksella on tilan akustiikkaan. Kuuloliitto on suunnitellut tilan yhteistyössä Hahmo Design Oy:n kanssa. Tila on vuorattu äänenvaimennuspaneelin, jotka vaimentavat tilan sisäpuoliset ääniheijastukset ja myös tilan ulkopuolelta tulevan äänen vahvasti. (Kuuloliitto ry, 2012.) Vierailin toisen kerran Kuuloliitossa elokuussa 2013. Kävimme läpi yhdessä Kuuloliiton arkkitehdin & erikoisasiantuntija Jukka Rasan kanssa ryhmähaastattelun ja osallistavan suunnittelun työpajan tuloksia. (27.8.2013)

### 1.3.2 Kuuloliitto ry

Kansalaisjärjestö Kuuloliitto ry (ent. Kuulonhuoltoliitto ry) on jo 80-vuoden ajan kohentanut huonokuuloisten asemaa ja oikeuksia sekä järjestänyt kuntoutuspalveluja suomalaisessa yhteiskunnassa (Kuuloliitto ry, 2011). Vuonna 2014 Kuuloliittoon kuuluu 87 paikallista kuuloyhdistystä sekä kaksi valtakunnallista toimialayhdistystä ja Kuuloliiton internet sivujen mukaan jäseniä yhdistyksellä on yhteensä noin 16 500. Liiton visiona on saada yhteiskunnasta saavutettava ja esteetön erityisesti kuulovammaisia ajatellen. Toiminnan arvoiksi listataan yhdenvertaisuus, suvaitsevaisuus ja ihmisläheisyys. Vaikuttamistoiminta Kuuloliitossa keskittyy erityisesti kuulovammaisten oikeuksien ja palveluiden turvaamiseen. Pyrkimyksenä on laaja-alainen vaikuttaminen yhteiskunnan eri osa-alueisiin. Erityisesti Kuuloliitto ry pyrkii esteettömämpään yhteiskuntaan, johon liittyy varsin vahvasti myös esteetön kuunteluympäristö, joka on kuulovammaisten kannalta oleellinen seikka esteettömydessä. Kuuloliitto tarjoaa erilaista tietoa, toimintaa, kuntoutusta ja tukea kaiken ikäisille huonokuuloisille ja kuuroutuneille. (Kuuloliitto ry, 2011 & <sup>2</sup>.)

---

<sup>2</sup>

<http://www.kuuloliitto.fi/fin/> Luettu 29.1.2014

## 2. TUTKIMUSMENETELMÄT

### 2.1 Laadullinen tutkimus

Tutkimukseni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Teoksessaan Ilmais, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta Anttila (2005) kertoo että, laadullisen tutkimuksen ideana on tulkita tutkittavaa ilmiötä, sekä luoda sille selitysmalli. Tähän tarvitaan käsitteellinen kehikko. (Anttila, 2005, 276.) Tässä työssä erilaiset Universal Design teeman sekä esteettömyyden ympärille liittyvät termit luovat käsitteellisen kehikon, joilla selitetään ilmiötä. Laadullisella tutkimuksella halutaan saada jokin asia ymmärrettävään muotoon, sekä etsiä ja löytää ilmiöön liittyviä merkityksiä. (Anttila, 280, 2005). Yksinkertaisimmillaan "laadullinen" tai "kvalitatiivinen" tutkimus ymmärretään aineiston muodon kuvaukseksi, joka ei ole numeraalinen. (Eskola & Suoranta, 1998, 13). Yksinkertaisesti ilmaistuna laadullisen tutkimuksen tavoitteena on siis ilmiön ymmärtäminen, selittäminen ja tulkinta. (Anttila, 2005, 276).

Valitsemani lähestymistapa vaati laadullista otetta. Halusin osallistaa haastateltavia, joten tilastolliset tai numeraaliset muuttujat eivät olisi toimineet tässä tutkimuksessa. Näillä keinoilla ei olisi pystynyt toteuttamaan osallistavaa suunnittelua tutkimuksessani. Tilastolliset tutkimukset harvoin muutenkaan soveltuvat muotoilun tutkimukseen. Todennäköisesti sain haastattelun ja osallistavan suunnittelun keinoin enemmän esille haastateltavista. En halunnut liiaksi rajata vastausmahdollisuuksia, mikä olisi esimerkiksi määrällisessä lomakehaastattelussa muodostunut ongelmaksi. Haastattelun aikana toimin haastattelijana, mutta myös havainnoin tilannetta. Tässä tapauksessa havainnoitsijalla tarkoitan sitä, että tein haastattelun aikana muistiinpanoja, jolloin kirjoitin muistiin kaikkea, minkä ajattelin olevan oleellista ja tärkeää. Observointi on Robsonin mukaan luonnollinen ja ilmeinen tapa, jolla tarkastellaan, mitä havainnoinnin kohteet tekevät. Havainnoille on tyypillistä, että tiedot tallennetaan jollain tavalla. (Robson, 1993, 190.)

Aineiston laadulliseen tutkimukseen keräsin ryhmähaastattelulla. Etuna haastattelussa on sen joustavuus, mahdollisuus toistaa kysymykset, oikaista väärinkäsitykset, selventää asiaa, sekä keskustella tiedonantajan kanssa. Tällaista mahdollisuutta ei ole lomakekyselyssä, jossa kaikkia vastaajat saavat samanlaisen lomakkeen. (Tuomi & al. 73, 2009.) Haastattelulla sain aikaan nopeasti suuren ja kattavan aineiston halutusta aiheesta. Anttila kertoo (2005) haastattelun olevan nopea ja helppo tapa, jolla kootaan suuriakin aineistoja melko vähällä työllä. (Anttila, 2005, 196). Haastatteluni on puolistrukturoitu haastattelu, jossa olin jäsennellyt kysymykset etukäteen ja minulla oli ns. tukilista kysymyksiä minkä mukaan haastattelu eteni. Tämän tarkoituksena on varmistaa, että haastattelussa käsitellään niitä kysymyksiä, joita etukäteen on suunniteltu (Anttila, 2005, 196). Haastattelun oli kuitenkin mahdollisuus elää tukilistan ulkopuolella ja en noudattanut kysymyslistaa aivan järjestelmällisesti. Tein tarkentavia tai ohjaavia kysymyksiä aina tilanteen niin vaatiessa. Puolistrukturoidulle haastattelulle on ominaista, että haastattelijalla on kysymyslista, jota voidaan muunnella haastattelun aikana. Kysymysten sanajärjestyksestä voidaan vaihdella, sekä antaa lisäselityksiä. On mahdollista jopa jättää kysymyksiä haastattelun ulkopuolelle, jos ne eivät tunnu enää haastattelun aikana sopivilta tai tehdä lisäkysymyksiä. (Robson, 1993, 231.) Tutkimukseni noudatti pääpiirteittäin laadulliselle tutkimukselle ominaisia piirteitä. Seuraavissa luvuissa nostan esille oleelliset kohdat, esittelen tapaus - eli case tutkimuksen oman esteettömän palvelupisteeni kautta, esittelen ja perustelen teorialähtöisen sisällönanalyysin, ryhmähaastattelun ja teemahaastattelun valinnan. Esittelen myös Co-Designin, käyttämäni muotoilullisen menetelmän, jonka avulla aineistoa kerättiin haastattelun ohessa. Tässä kohtaa työtä käyn läpi myös palvelumuotoilun roolin tutkimuksessani.

## **2.2 Tapaustutkimus: esteetön palvelupiste huonokuuloisille**

Tutkin ryhmähaastattelulla, sekä yhteissuunnittelupajalla luottamuksellisessa palvelupisteessä esiintyviä ongelmakohtia, joihin voidaan vaikuttaa muotoilun keinoin. Tämä tapaus - eli case tutkimus koskee yksittäistä tapausta, jossa tieto on kerätty haastatteleamalla kuutta henkilöä, joilla kaikilla on jonkinasteinen kuulovamma. Yleensä tapaustutkimuksilla saadaan tapauksesta yksityiskohtaista tietoa. (Anttila, 253, 1996). Tapaustutkimus sopii aiheeseen sen vuoksi, että siinä tutkitaan määrättyä tapausta eli

esteettömyyttä palvelupisteessä. Tapaustutkimusta käytetään myös usein tutkimusmenetelmänä, kun tutkimuskysymyksissä käytetään kysymyksiä miten (how) tai miksi (why). (Yin, 2009, 4). Tämän tutkimuksen molemmat tutkimuskysymykset kysyvät miten, joten siitäkin syystä tapaustutkimus on luonteva vaihtoehto.

Ominaista tapaustutkimukselle on, että sitä käytetään monenlaisissa tilanteissa, joissa tarkoituksena on tutkia tiettyä tosielämän liittyvää tapausta, kuten pienryhmiä, laitoksia tai yhteisöjä. (Yin, 2009, 4). Omassa tutkimuksessani tutkin ryhmää, jossa kaikilla on jokin yhdistävä tekijä, tässä tapauksessa kuulovamma. Ryhmähaastattelun ja osallistavan suunnittelu tehtävän avulla olin vuorovaikutuksessa kohderyhmän kanssa, mikä tukee myös tapaustutkimuksen piirteitä. Anttila kertoo (1996), että tapaustutkimuksessa tutkija ja tutkittavat ovat vuorovaikutuksessa keskenään. (Anttila, 1996, 253.)

Tapaustutkimuksen aineisto voi tulla monista lähteistä, kuten dokumenteista, haastatteluista, osallistujien havainnoinnista tai arkisto tallenteista. (Yin, 2009, 99). Tieto on monipuolista, sillä hankin sitä useilla erilaisilla tavoilla, kuten ryhmähaastattelulla, tallentamalla haastattelun ja osallistavan suunnittelun työpajan videolle, jonka ohessa tein muistiinpanoja ja havaintoja. En myöskään halunnut rajata aineistoa koskemaan vain tiettyä joukkoa, esimerkiksi pelkästään haastattelua, vaan halusin tutkia mitä kaikkea esteettömään palvelupisteeseen kuuluu.

### **2.2.1 Teemahaastattelu**

Aineistoni on kerätty puolistrukturoidulla haastattelulla, jota kutsutaan myös teemahaastatteluksi. Haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa, eikä keskity pelkästään yksityiskohtaisiin kysymyksiin. (Hirsjärvi & al. 2004, 48). Tämä haastattelumuoto on puolistrukturoitu menetelmä siitä syystä, että haastattelun teema-alueet ovat tiedossa. Menetelmä eroaa strukturoidusta haastattelusta siinä, että kysymykset eivät ole tarkassa muodossa ja järjestyksessä. (Hirsjärvi & al. 1988, 36.) Haastattelu siis etenee teemojen varassa ja kysymyksiä on mahdollista muokata haastattelun aikana, jolloin aineiston pilkkomisesta, eli teemoittelusta tulee suhteellisen helppoa. Nämä teemat jäsentävät aineistoa jo itsestään, jolloin teemoittelun lähtökohdat

ovat jo valmiina. Teemoittelun tarkoituksena on etsiä aineistosta näkemyksiä, jotka kuvaavat tiettyjä teemoja tai teemaa. (Tuomi & al. 2009, 93.)

Teemahaastattelusta nostetaan esille samankaltaisuuksia, jotka sopivat saman teeman alle. On hyvin epätodennäköistä, että useampi haastateltava olisi sanonut saman asian täysin samalla tavalla. Samaa asiaa kuvaava teema kuitenkin luokitellaan saman teeman alle. (Hirsjärvi & al. 2004, 173.) Esimerkkinä omasta aineistosta voidaan nostaa esille valaistuksen tärkeys palvelupisteellä. Haastateltavat ilmaisevat asian hyvin eri tavoin, mutta sisältö on kuitenkin sama. Nämä kaksi kommenttia menevät saman teeman alle, he kokevat valaistuksella olevan tärkeän roolin palvelupisteellä, jotta kuuleminen tai huulilta luku onnistuu.

*Haastateltava 1: No tuota niin, sen eron ite oon huomannu, että ihan pimiässä on hankalempi kuulla tai sitten ku on selkä tai selän takkaa tulee se ääni, mutta sitten niin suuria valaistus eroja ei nyt näissä toimistoissa ja virastoissa ole, että sillä olis merkistystä.*

*Haastateltava 2: Valaistus on tuiki tärkeä, jotta näkee sen huulten liikkeen.*

Tuomi ja Sarajärven (2009) mukaan teemoittelussa on kyse siitä, että pilkotaan ja ryhmitellään laadullista tutkimusta erityyppisten aihealueiden mukaan. Tällöin on mahdollista vertailla aineistosta nousseita teemoja sekä niiden määrällistä esiintymistä aineistossa. (Tuomi & al. 2009, 93.) Oleellista on myös se, että tilanne teemahaastattelussa on ainutkertainen. Jos lähdetään uusimaan saman henkilön haastattelua, on mahdollista, että tilanteesta muodostuu keinotekoinen. (Hirsjärvi & al. 1988, 129.) Teemahaastattelulla on niin hyviä kuin huonoja puolia, mutta paljon tilanteeseen vaikuttaa haastattelijan kokemus. Yksi oleellinen seikka on, että haastattelija on tarpeeksi perehtynyt niin aiheeseen kuin joukkoon, jota haastattelee. Tärkeää teemahaastattelussa on myös se, että haastattelija varautuu tarpeeksi erilaisiin teema-alueisiin. Kysymyksiä tulee olla tarpeeksi, kuten myös lisäkysymyksiä kultakin teema-alueelta. (Hirsjärvi & al. 1988, 128 - 130.) Teemahaastattelu voidaan myös toteuttaa ryhmähaastatteluna.



### 2.2.2 Ryhmähaastattelu

Ensimmäinen osa aineiston keruusta toteutettiin ryhmähaastattelun muodossa. Ryhmähaastattelulle olennaista on, että haastattelussa on läsnä useampia kuin yksi haastateltava samalla kerralla. Tällainen haastattelumuoto sopii hyvin tietyn ryhmän haastattelemiseen, joilla on jokin yhdistävä tekijä (Hyysalo, 2009, 97.) kuten tässä tapauksessa huonokuuloisuus. Valitsin ryhmähaastattelun aineistonkeruumenetelmäksi, sillä koin saavani ryhmähaastattelulla nopeasti ja tehokkaasti paljon informaatiota suoraan kohderyhmältä. Ryhmähaastattelu koetaan tehokkaaksi menetelmäksi, sillä yhdellä kertaa saadaan haastateltua useampia henkilöitä. Ryhmähaastattelutilanteet vievät enemmän aikaa yhdellä istumalla, riippuen kuinka monta henkeä haastatellaan, mutta vaiva on pienempi kuin yksilöhaastattelussa. (Sulkunen, 264, 1990.) Itse koin myös ryhmähaastattelun rentouttavan ihmisiä enemmän, kuin jos olisin haastatellut heitä yksittäin kahden kesken. Ryhmähaastattelussa haastateltavat saavat toisistaan tukea, ja voidaan myös olettaa, että osa haastateltavista jännittää haastattelijaa niin paljon, että yksilöhaastattelusta ei vain tule toimivaa. On myös mahdollista, että ryhmähaastattelun keinoin saadaan tavallista enemmän tietoa, sillä osallistujat voivat yhdessä esimerkiksi herättää mielikuvia ja muistella tapahtumia. (Eskola & al. 1998, 95.) Ryhmähaastattelussa jaoin puheenvuorot jokaiselle erikseen, jotta kaikilla oli mahdollisuus vastata. Halusin taata kaikille mahdollisuuden vastata, sillä helposti korkean aktiivisuuden henkilöt ovat enemmän äänessä, kuin matalan aktiivisuuden henkilöt. (Valkama & al. 2013, 81).

Omassa ryhmähaastattelussa osa haastateltavista tunsi jo toisensa aiemmista tilanteista, jolloin tapaaminen oli helpompi, sekä haastateltavilla oli kaikilla yhdistävä tekijä, kuulovammaisuus. Haastateltavia tilanteessa oli kuusi. Kun ryhmähaastattelu on organisoitu hyvin, se mahdollistaa sen, että kuunnellaan toisten keskustelua, sekä saadaan kannustusta omiin ajatuksiin, jolloin on helpompi esittää niitä. Tietysti opitaan toisten ajatuksista. (Anttila, 2005, 198). Haastattelutilanteessa keskustelu ryhmässä herätti ajatuksia, joita muutkin lähtivät kommentoimaan, vaikka alun perin he eivät olleet kyseisistä aiheista puhuneet omalla puheenvuorollaan. Tästä myös heräsi uusia puolia haastatteluun, mitä aiemmin ei ollut tullut esille. Anttila (2005) korostaa, että ryhmähaastattelun avulla tutkija voi saada uusia näkökulmia asiasta. Ryhmädynamiikalla on se vaikutus, että saatetaan generoida luovalla tavalla uudenlaisia

asioita esiin. (Anttila, 2005, 198.) Ryhmähaastattelulla haastateltavat usein saavat virikkeitä toistensa lausunnoista, sekä saattavat täydentää toistensa sanomisia. (Hyysalo, 2009, 97).

Ryhmähaastattelun avulla on mahdollisuus saada aikaan keskustelua, jonka avulla voidaan saada tarkempaa ja yksityiskohtaisempaa tietoa palvelupisteissä asioinnista, juuri itse kohderyhmältä. Keskustelu viritetään käyntiin kuvien avulla, jossa oli kuvattuna muutamia paikallisia palvelutiskejä, jotka ovat kaikille kaupunkilaisille tuttuja. Tutut palvelutiskit voivat auttaa luomaan keskustelua ja herättämään mielikuvia ja muistoja, millaista asiointi niissä on ollut, mikä on ollut erityisen hyvää ja mikä ei ole toiminut. Kuvien pohjalta ihmisten on helppo palauttaa mieleen kyseinen paikka, jossa he ovat todennäköisesti asioineet. Useimmat haastateltavista ovat Rovaniemeläisiä ja asuneet paikkakunnalla pitkään.

### 2.2.3 Teorialähtöinen sisällönanalyysi

Tutkimukseni menetelmänä on sisällönanalyysi, tarkemmin katseltuna teorialähtöinen sisällönanalyysi. Jos tarkastellaan alkuun pelkästään sisällönanalyysiä, tarkoitetaan sillä menettelytapaa, jolla pyritään analysoimaan erilaisia dokumentteja objektiivisesti ja systemaattisesti. Sisällönanalyysillä on tarkoitus saada tiivistetty kuvaus tutkittavasta kohteesta ja sisällönanalyysi käsitetään tekstianalyysiksi. (Tuomi & al. 103, 2009.) Tälle analyysimuodolle pääkohdealueita ovat sisällöt, jotka liittyvät kommunikatiivisiin, symbolisiin ja verbaalisiin sisältöihin. (Anttila, 2005, 292). Tuomi & Sarajärven (2009) mukaan dokumentiksi luetaan mikä tahansa materiaali, joka on tuotettu kirjalliseen muotoon, kuten haastattelut, puheet, raportit, artikkelit ym. vastaavat. (Tuomi & al. 2009, 103 - 104).

Tuomi & Sarajärvi (2009) esittävät, (Miles & al, 1994, Sandelowski 1995, Polit & al. 1997) että on mahdollista muodostaa sisällönanalyysi myös teorialähtöisesti jolloin sisällönanalyysiä ohjaa joku valittu käsitekartta tai tema. Tällöin analyysi pohjautuu aiempaan viitekehykseen, kuten johonkin teoriaan tai käsitejärjestelmään. (Tuomi & al. 2009, 113.) Tässä työssä sisällönanalyysi pohjautuu Teräksen (2013) esittämään kolmijakoiseen esteettömyyden ulottuvuuteen: saavutettavuuteen, käytettävyyteen ja

ymmärrettävyyteen. (Teräs, 2013, 96). Tämän jaon avulla nostan aineistosta kolme pääteemaa. Näiden kolmen jaon avulla aineistoa tulkitaan ja teorialla luodaan pohjaa aineiston tulkinnalle. Tuomi & Sarajärven (2009) mukaan teorialähtöiselle sisällönanalyysille muodostetaan analyysirunko, jonka sisälle muodostetaan erilaisia kategorioita sekä luokitteluja. (Tuomi & al. 2009, 113.)

## 2.4 Muotoilulliset menetelmät

Tutkimuksessani olen myös käyttänyt muotoilullisia tutkimusmenetelmiä. Seuraavassa luvussa kerron osallistavasta suunnittelusta ja sen liitoskohdista omaan tutkimukseeni. Tämän jälkeen kerron palvelumuotoilun sekä empaattisen suunnittelun roolista. Nämä kolme ovat vahvasti liitoksissa toisiinsa ja useissa tutkimuksissa on esitetty, kuinka käyttäjien ymmärtämiseen liittyy empaattinen suunnittelu, palvelumuotoilun laajempi näkökanta suunnitteluprosessiin, sekä hyvin vahvasti myös käyttäjien osallistaminen. (esim. Miettinen 2011). Kappaleilla pyrin avaamaan, mitä nämä muotoilulliset menetelmät pitävät sisällään ja miten ne ovat vaikuttaneet omaan tutkimukseeni.

### 2.4.1 Co-Design: unelmien palvelupiste

Aineiston keruussa yhtenä osana oli osallistavan suunnittelun (eng. Co-Design) hyödyntäminen. Co-Design termillä tarkoitetaan siis yhdessä suunnittelua, jossa tuotteen tai palvelun loppukäyttäjä aktivoidaan jo suunnitteluvaiheessa. Tavoitteena on varmistaa se, että suunniteltu tuote tai palvelu vastaa käyttäjien tarpeita ja ovat käyttäjälähtöisiä. (Miettinen, 2013, 134.) Termin Co-Design (yhdessä suunnittelu) rinnalla kulkee myös samankaltaiset termit, kuten Co-Creation ja Participatory Design. Näillä on pieniä eroavaisuuksia, riippuen kirjoittajasta, mutta varsinkin pohjoismaissa termejä Co-Design ja Participatory Design käytetään synonyymeinä. Co-Designilla katsotaan olevan ns. kevyempi rooli, mutta ne rakentavat hyvin samantapaisia ajattelutapoja ja työkaluja. (Mattelmäki & al. 2011, 3.) Sanderssin mukaan Co-Creationissa (yhteiskehittely) suunnittelijat ja tavalliset ihmiset työskentelevät yhteistyössä läpi suunnitteluprosessin. (Sanders, 2006, 31). Co-Creation on kuitenkin hyvin laaja termi, josta on monenlaisia sovelluksia. Sanders & Simon (2009)

kertovatkin siitä, että se voi olla mikä tahansa tilanne, jossa kaksi tai useampi henkilö ovat luovassa kollektiivisessa yhteistyössä. Heidän mukaansa Co-Creation liittyy suoraan taas Co-Designiin. Sanderssin & Simonssin näkökannan mukaan Co-Design on spesifimpi tapaus Co-Creationista. (Sanders & al. 1, 2009.) Carrollin mukaan Participatory Design liittyy siihen, että käyttäjät työskentelevät suunnittelijoiden kanssa ja he aktiivisesti osallistuvat suunnitteluprosessiin. (Carroll, 2002, 7). Termit ovat hyvin samankaltaisia, mutta eri kirjoittajilla näyttäisi olevan erilaisia näkökulmia, joista he termejä lähestyvät.

Osa aineistosta kerättiin osallistavan suunnittelun menetelmin työpajassa, jonka nimesin "unelmien palvelupisteeksi". Tehtävänantona oli suunnitella unelmien palvelupiste annetuista materiaaleista, jossa loppukäyttäjät visioisivat heidän mielestään täydellisesti toimivan palvelupisteen. Co-Design tyypillisesti ymmärretään niin, että mahdolliset käyttäjät tuovat heidän toiveensa ja tarpeensa osaksi uusia ratkaisuja suunnittelussa. (Vaajakallio, 2009, 1). Juuri tätä toivoin saavani osallistavan suunnittelun avulla, että mahdolliset loppukäyttäjät tuovat julki visionsa ja toiveensa millaiselta unelmien palvelupiste näyttäisi. Ryhmissä työskenteli eri-ikäisiä ihmisiä, jolloin toivon lopputuloksen olevan mielenkiintoinen ja avoin uusille ajatuksille. Osallistavan suunnittelun avulla tuodaan yhteen erilaisella osaamisella ja kokemuksilla varustettuja suunnittelijoita, käyttäjiä ja asiantuntijoita, jolloin tuetaan tuottavaa ajattelua ja siten voidaan tavoittaa aivan uudenlaisia ratkaisuja (Mattelmäki, 2007, 231). Tässä tapauksessa ei ollut tarkoitus kuitenkaan viedä koko suunnitteluprosessia läpi yhdessä käyttäjien kanssa. Pyrkimyksenä oli hyödyntää käyttäjiä vain alkuvaiheessa, sekä tarkastella millaista tietoa osallistavan suunnittelun työkaluilla saadaan suunnittelijan avuksi.

Suunnittelutehtävä unelmien palvelupisteen parissa vapautti haastateltavat työskentelemään rennommin ilman haastattelijan valvomista ja kokoaikaista ohjaamista. Ryhmätyöt tehtiin kolmen hengen ryhmissä. Tehtävässä käytin hyödynni myös mallin rakennusta (eng. mock-ups). Erilaisia visualisointi tekniikoita, kuten mallit ja rekvisiitta ovat tyypillisiä suunnittelijoiden hyödyntämiä työtapoja, mutta ne myös tukevat osallistavaa suunnittelua monella tavalla. (Vaajakallio, 2009, 2.) Nämä mock-up:it (prototyypit, koemallit) ovat yksinkertaisia ja helppoja tapoja, joiden avulla ihmiset voivat ilmaista niin unelmia, pelkoja kuin uusia ideoita rakentamalla yksinkertaisia

malleja. (Sanders, 2006, 32). Mallien rakentaminen on helppoa ja ne ovat helposti muokattavissa. Mallien avulla viestiminen ryhmän kesken helpottuu niiden avulla sekä mallin rakennus kannustaa käyttämään mielikuvitusta. (Koskinen & al. 2011, 133.)

Pyrin häivyttämään laboratoriomaista tutkimusta pysymällä kauempana tehtävästä ja pelkästään tekemään havaintoja kirjoittamalla ylös muistiinpanoja. Mattelmäen & Visserin mukaan usein Co-Designissa myös suunnittelijat osallistuvat prosessiin. (Mattelmäki & al. 2, 2011). En halunnut vaikuttaa tehtävään suunnittelijan roolissa, joten koin, että on parempi pysyä pelkästään havainnoijana. Itse en ole kuulovammainen, joten oli tärkeää, että saan aineistoa suoraan kohderyhmältä. En halunnut vääristää aineistoa omilla oletuksillani suunnittelijana. Mattelmäen (2007) mukaan yhteissuunnittelussa on myös haasteita, sillä toimijoiden tulee löytää ns. yhteinen kieli tekemiselle. (Mattelmäki, 2007, 234). Tämän koin myös itse haasteeksi tehtävälle, sillä oli tärkeää, että ryhmäläiset tekevät tehtävää yhteisymmärryksessä. Oli myös oletettavaa, että kaikille ryhmäläisille tehtävä ei ollut yhtä helposti lähestyttävä. Co-Designissa tunnetaan neljä erityyppistä lähestymistapaa, joissa käyttäjän ja suunnittelijan rooli nähdään toisistaan hiukan poikkeavilla tavoilla. Mattelmäen & Sleeswijk Visserin mukaan artikkelissa Lost in CO-X Interpretations of Co-design and Co-creation (2011) Co-Design on jaettu näihin neljään kategoriaan, joista löydän yhteneväisyyksiä oman osallistavan suunnittelun työpajan kanssa. Seuraavassa esittelen Mattelmäen & Sleeswijk Visserin neljä kategoriaa. (Mattelmäki & al. 2011, 5.)

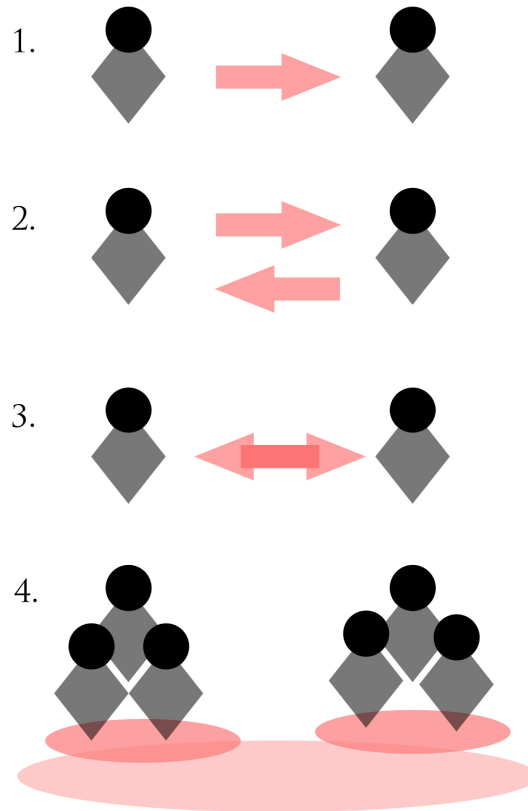
**1/** Ääni annetaan käyttäjälle, jolloin heidän asiantuntemustaan hyödynnetään suunnitteluprosessissa.

**2/** Käyttäjille annetaan hyödynnettäväksi metodeja ja työkaluja, jotka auttavat käyttäjiä jakamaan asiantuntemustaan ja kokemuksiaan, joita voidaan tulkita ja siten inspiroida suunnitteluprosessissa.

**3/** Suunnittelija ei ole pelkästään sivusta seuraaja tai havainnoija, vaan osallistuu aktiivisesti suunnitteluun osana ryhmää.

4/ Suunnittelijat ja tutkijat avustavat ja helpottavat eri sidosryhmien kollektiivista prosessia. Tässä käyttäjät ovat tärkeässä roolissa, mutta ei unohdeta kuitenkaan muita sidosryhmiä.

(Mattelmäki & al. 2011, 5.)



Mattelmäki & al. mukailleen, 2011.

Omassa osallistavan suunnittelun työpajassa Co-Design rajautuu ensimmäiseen ja toiseen kohtaan. Ensimmäinen kohta, jossa ääni annetaan käyttäjälle, kuvaa kahta hahmoa, missä nuoli osoittaa vain toiseen suuntaan. Tämän näen oman työni kohdalta siinä, että käyttäjät suunnittelivat unelmien palvelupisteen ilman, että sekaannuin tehtävän suunnitteluun. Toinen kohta, missä nuolet ovat hahmon molempiin suuntiin, kuvaavat siis sitä, että käyttäjillä on metodeja ja työkaluja, mitä he voivat hyödyntää. Täten se auttaa jakamaan asiantuntemusta ja kokemusta, jota suunnittelija voi tulkita ja saada lisäarvoa ja inspiraatiota omalle suunnitteluprosessilleen. (Mattelmäki & al. 2011, 5.) Omaa työpajaani värittää myös annetut materiaalit, joista työryhmät rakensivat omat unelmiensa palvelupisteensä. Itse kuitenkin olin työpajassa ns. sivusta seuraajan

roolissa. Työpajan tarkoitus oli myös saada uudenlaisia näkökulmia ja ideoita suoraan loppukäyttäjältä.

#### 2.4.2 Palvelumuotoilun rooli tutkimuksessa

Palvelumuotoilun liittyminen tutkimukseeni tuli yllättäen työn puolessa välissä, kun olin aloittanut aineiston analyysin. Yksi aineiston suurimmista teemoista on palvelun tärkeys asiakaspalvelutilanteessa, joten oli oleellista ottaa palvelumuotoilu tarkastelun alle. Palvelumuotoilu on nouseva ala, jossa käyttäjät otetaan mukaan jo suunnitteluvaiheessa, kertomaan omista palvelukokemuksistaan, testaamaan palvelukonsepteja ja ideoimaan uusia palvelumahdollisuuksia. Uudet visiot ja ideat konkretisoidaan kuvien, videoiden ja piirrosten avulla, jolloin ne ovat helpommin ymmärrettävissä muodossa. (Miettinen, 2011, 21.)

Miettinen (2011) toteaa palvelumuotoilun tärkeimmäksi pilariksi asiakkaiden ymmärtämisen. Useat suuryritykset hyödyntävät palvelumuotoilu toiminnassaan, kuten Apple, Starbucks ja Nike. Esimerkiksi urheiluvarusteyritys Nike on luonut konseptin Nike+, jonka avulla seurata urheiluvoitoksiaan. Juoksutossuun laitetaan pieni lähetin, joka kerää tietoa. Asiakas voi seurata omia tietojaan internetsovellusten avulla ja jakaa tietoa sosiaalisessa mediassa. Kuluttajalle tarjotaan täten palvelua joka on yksilöityä ja monipuolisempaa. (Miettinen, 2011, 22.)

Palvelun tarjoajien tulee ymmärtää asiakkaiden tarpeet ja halut, jotta palvelusta saadaan onnistunut ja mielekäs kokemus asiakkaalle. Palvelumuotoilu on tällä hetkellä nouseva ala, jonka koetaan tarjoavan monipuolisempia ratkaisuja perinteisen muotoiluun verrattuna. Miettinen (2011) esittää Hyysalon (2009) ajatuksen palvelumuotoilusta laajempaan näkökulmaan suunnitteluongelmaan. Siinä huomioidaan käyttäjäkokemuksen eri alueita, kuten esimerkiksi tuotteen käytettävyyteen liittyvä toiminnallinen ympäristö, käyttäjän persoona sekä merkitykset, mitä tuotteen käyttäminen muodostaa. (Miettinen, 2011, 26.) Palvelumuotoilun tarkoituksena onkin pyrkiä varmistamaan, että palvelun kohtaamispaikat ovat käyttäjille hyödyllisiä, käyttökelpoisia, toivottavia ja palvelun tarjoajan näkökulmasta tehokkaita, vaikuttavia ja erottuvia. Palvelumuotoilu yleensä liitetään perinteisen muotoilun ja käyttösuunnittelun välimaastoon. (Mager, 2009, 34.) Myös osallistavalla suunnittelulla

on roolinsa palvelumuotoilussa, sillä sen katsotaan olevan hyvinkin tunnusomaista palvelumuotoilulle. (Miettinen, 2011, 23). Osallistavasta suunnittelusta kerroin edellisessä luvussa 3.4.2. Omassa tutkimuksessani hyvin tärkeänä lähtökohtana oli käyttäjien ymmärtäminen ja mitä he toivovat tulevaisuuden palvelupisteeltä. Käyttäjien osallistamisen avulla oli mahdollista raapaista pintaa syvemmälle. Tärkeää on ymmärtää, millaisia vaikeuksia huonokuuloiset kokevat asioidessaan palvelupisteessä, ja miten näitä vaikeuksia voidaan muotoilun avulla vähentää tai välttää. Palvelumuotoilun avulla voidaan vastata näihin ongelmiin, tai ainakin pyrkiä luomaan uudenlaisia ratkaisuja, jotka voivat helpottaa huonokuuloisten asioimista palvelupisteissä. Kun kohdistamme suunnitteluongelmat tiukasti tilaan, jää monesti monia arvokkaita huomioita huomaamatta. Tila, jossa asiointi tapahtuu, on sinänsä tärkeä, mutta palvelumuotoilulla pystytään tarkentamaan katse laajempaan kokonaisuuteen.

Käyttäjien ymmärtämiseen liittyy myös empaattinen muotoilu (eng. Empathic Design), jonka tavoitteena on tunnistaa piileviä tarpeita asiakkaiden keskuudesta. (Miettinen, 2011, 31.) Empaattiset metodit liittyvät aina käyttäjäkeskeisyyteen, koska ne vaativat yhteyden todellisiin käyttäjiin. (Koskinen, 2003, 7.) On tärkeää ymmärtää käyttäjiä ja tavallaan osata hypätä käyttäjän kenkiin, jotta pystyy ymmärtämään käyttäjän näkökulmaa. Suri kertoo Empathic Design (2003) teoksessa tarinan ystävästään Billistä, joka on sokea. Tarinassa Suri lähtee vierailulle Billin kotiin, joka asuu kaksikerroksisen kerrostalon toisessa kerroksessa. Suri soittaa kerrostalon alakerrassa ovisummeria ja oven avautuessa lähtee kipuamaan portaita ylös. Bill odottaa toisessa kerroksessa, mutta rappukäytävässä on pilkkopimeää. Hetkellisesti Suri säikähtää ystävänsä turvallisuudesta, tämän seisoessa portaiden yläpäässä täysin pimeässä. Samalla Suri huomaa, että ei ole aihetta huoleen, hän on juuri astunut Billin maailmaan. Suri on se jolle pimeys on ongelma. Tämä kokemus antoi paremman ymmärryksen siitä, kuinka Bill selviytyy sokeuden kanssa. Se ei tarkoita sitä, että Suri ymmärtäisi täysin mitä toinen ihminen kokee, vaan se antaa suuremman tietoisuuden, ymmärtämisen ja herkkyyden toisen ihmisen maailmalle. (Suri, 2003, 51.) Tästä kaikesta empaattisessa muotoilussa on kyse ja se linkittyy vahvasti palvelumuotoiluun. Empaattisen suunnittelun prosessi on hyvin samantyyppinen kuin palvelumuotoilussa. (Miettinen, 2011, 31). Tärkeimmässä asemassa on kuitenkin pyrkiä ymmärtämään käyttäjiä ja niitä ongelmia, joita he kokevat.



### 3. ESTEETTÖMYYDEN ULOTTUVUUDET

Tässä kappaleessa käsittelen tutkimukselle oleelliset tutkimuskäsitteet. Koko tutkimus perustuu Universal Design teeman ympärille, joten avaan suurinta teemaa, Universal Designia ja sen alakäsitteitä: Design for All, Barrier Free Design ja Inclusive Design termejä. Selvitän mitä ne pitävät sisällään ja pyrin selventämään mitä eroavaisuuksia näiden termien välillä on. Terminologia vaihtelee eri maissa universaalien suunnittelun ympärillä, mutta termien takana olevat ajatukset ovat aikalailta samoja. (Steinfeld & al. 2012, 91). Tästä syystä Universal Design saa kaikista suurimman roolin, ja pienempi valokeila jää alakäsitteille Design for All, Barrier Free Design ja Inclusive Design. Toinen teema on esteettömyys ja esteetön kuunteluympäristö. Seuraavana käsitellään kuulovammaiset sekä termi palvelupiste.

#### 3.1 Universal Design

Universal Design on ehkä lajityypin termeistä se tunnetuin, joten ensimmäiseksi avaan Universal Design eli universaalien suunnittelun pääperiaatteita. Termiä "Universal Design" käytti ensimmäisen kerran Ron Mace Yhdysvalloista, joka toi termin tunnetuksi laajemmalle yleisölle. (Ostroff, 2001, 1.3). Universal design eli universaali suunnittelu määritellään strategiaksi, jolla muokataan niin ympäristöä, tuotteita, informaatioteknologiaa, palveluja kuin kommunikaatiota saavutettavaksi kaikille, erityisesti ihmisille joilla on jonkinasteisia vammoja. Esteet pyritään poistamaan universaalien suunnittelun käytäntöjen kautta, kun ne sovelletaan yhteiskunnan käytäntöihin jo hyvin aikaisessa vaiheessa suunnittelua. (Ginnerup, 2009, 5.)

Konseptina universaali suunnittelu on ikivanha ja sitä on hyödynnetty useissa kulttuureissa jo paljon ennen kun Ron Mace teki termistä laajemmalti tunnetun. Universaalista suunnittelua on hyödynnetty Intiassa, mistä hyvänä esimerkki voidaan nostaa esille vaate, jota ei ole ommeltu kokoon, vaan sitä on mahdollista käyttää useilla tavoilla, riippuen siitä miten vaatteen pukee päälle. Vaate on monikäyttöinen, sillä sitä voidaan käyttää apuna tavaroiden ja lasten kantamisessa, tai hyödyntää muilla keinoilla

kuten vauvan keinuna tai pakkausmateriaalina. Vaate on muodoltaan sellainen, että se sopii kaikille ikään tai fyysisiin ominaisuuksiin katsomatta. Tämä vanha perinne, jossa on hyödynnetty universaalia suunnittelua. Vaate on edelleen käytössä Intiassa. (Balaram, 2001, 5.3 - 5.4.)

Universal designin tarkoituksena on soveltua kaikille riippumatta siitä, onko heillä jokin vajaatoiminta. Ehkä tunnetuin universaalien suunnittelun määritelmä kuuluu näin: "The design of products and environments to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design" (Mace, 1985) tarkoittaen sitä, että tuotteiden, palvelujen ja ympäristöjen tulisi olla käytettäviä kaikille ihmisille koko ajan, ilman muokkausta. Tätä määritelmää on kuitenkin kritisoitu siitä, että ilmaisu on melko ympäripyöreä ja tavoitteet eivät kohtaa realiteetteja. Aina on joku, joka ei pysty käyttämään tuotetta tai ympäristöä. (Steinfeld & al. 2012, 28.)

Steinfeld & Maison (2012) toteavat teoksessaan "Universal Design - Creating Inclusive Environments", että saavutettavassa ympäristössä kaikilla ihmisillä on mahdollisuus toimia tehokkaasti ja helposti. Esimerkiksi ihmiset, joilla on eriasteisia ja tyyppisiä vammoja, saavat saman mahdollisuuden esteettömässä ympäristössä kuin henkilöt, joilla ei ole vammoja. Esteellisessä ympäristössä tämä henkilö ei pysty toimimaan täysin tehokkaasti ja helposti. (Steinfeld & al. 2012, 188.) Rakennuksessa, jossa ei ole hissiä, on pyörätuolilla kulkevalle henkilöllä suuri kynnys päästä toiseen kerrokseen pelkästään portaiden avulla. Universaalien suunnittelun avulla huomioidaan kaikki ryhmät suunnittelussa niin, että ympäristö olisi kaikille mahdollisimman esteetön ja liikkuminen onnistuu itsenäisesti sekä ennen kaikkea helposti. Ilman omakohtaista kokemusta on vaikea ajatella, miten hankalaksi vaikkapa liikkuminen esteellisessä ympäristössä voi muodostua.

Useissa teoksissa, joissa käsitellään universaalia suunnittelua, mielletään pääasiallisiksi universaalien suunnittelun kohderyhmiksi ne henkilöt, joilla on jokin vamma. Käytäntö on kuitenkin osoittanut, että koko väestö hyötyy universaalista suunnittelusta, sillä ympäristöstä tulee helpommin käytettävä. (Steinfeld & al. 2008, 49.) Universaalien suunnittelun päämääränä on tuoda ihmiset, joilla on jokin tietty vamma (eng. disability) yhteiskunnan valtavirtaan varmistamalla yhtäläiset mahdollisuudet kaikille. (Steinfeld

& al. 2012, 15). Lyhyesti sanottuna universaali suunnittelun tarkoituksena on tehdä elämästä helpompaa. (Steinfeld & al. 2012, 29).

Universaalin suunnittelun pääperiaatteita on seitsemän, joiden tarkoituksena on tehdä universaali suunnittelu ymmärrettävämpään muotoon ja toteuttamiskelpoiseksi käytännön suunnittelutyössä. Pääperiaatteet ovat Ron Macen käsialaa. (Steinfeld & al. 2012, 72.) Nämä seitsemän periaatetta tai ohjenuoraa ovat mahdollista ottaa mukaan oikeastaan mihin tahansa suunnitteluprojektiin ja niitä voidaan soveltaa erilaisiin tilanteisiin, kuten vanhusten asumissuunnitteluun (Tauke, 2009, 10). Tässä tapauksessa niitä voidaan soveltaa esteettömään palvelupisteeseen. Seuraavaksi esittelen nämä seitsemän pääperiaatetta mitä ne pitävät sisällään (Steinfeld & al. 2012, 72). Esittelen myös Tauken (2009) jokaiseen kohtaan esittämät esimerkit, jossa on erityisesti huomioitu vanhusten asuminen.

### **1. Equitable use - Oikeidenmukainen käyttö**

Suunnittelu ei aiheuta haittaa käyttäjille eikä leimaa käyttäjäryhmiä.

Esimerkki käytöstä: talon sisäänpääsy on suunniteltu niin, että siellä ei ole portaita, mikä mahdollistaa kulun taloon jokaiselle.

### **2. Flexibility in use - Käytön joustavuus**

Käyttö mahdollistaa monenlaiset taidot sekä mieltymykset.

Esimerkki käytöstä: keittiön tasojen suunnittelu eri korkeuksille mahdollistaa keittiön käytön monenpituisille ihmisille. Tasoja voi käyttää niin pitkä kuin lyhyt ihminen ja ruoanlaitto onnistuu myös istuma-asennosta.

### **3. Simple and intuitive use - Yksinkertainen ja intuitiivinen käyttö**

Tuote, palvelu tai ympäristö on helposti ymmärrettävissä, riippumatta käyttäjien taidoista, kokemuksista, kielitaidosta tai keskittymiskyvystä.

Esimerkki käytöstä: kylpyhuoneen hanat, jotka ovat suunniteltu niin, että käyttö on helppoa ja ilmeistä. Tuote osoittaa selvästi myös lämpötilan.

### **4. Perceptible information - Havaittavissa oleva informaatio**

Tuote, palvelu tai ympäristö kommunikoi tarvittavat tiedot käyttäjällä nopeasti, riippumatta ympäristön olosuhteista tai käyttäjän aisteista.

Esimerkki käytöstä: kodin laitteisto ja turvajärjestelmät hälyttävät tärkeitä informaatioista kuuloon ja näköön perustuvilla hälytyksillä. Tällöin informaatio tarjotaan myös niille, joilla on rajoitteita näkemisen tai kuulemisen suhteen.

### **5. Tolerance for error - Virhetoleranssi**

Muotoilun avulla minimoidaan vaarat ja haitalliset seuraamukset vahingon sattuessa, sekä tahallinen väärinkäyttö.

Esimerkki käytöstä: suihkuun rakennetut istuimet voivat estää liukastumisia ja kaatumisia kylvyssä.

### **6. Low physical effort - Alhainen fyysinen ponnistelu**

Muotoilua voidaan käyttää tehokkaasti ja helposti, myös väsyneenä.

Esimerkki käytöstä: Kaikki elämisen perustarpeiden vaatimuksen löytyvät yhdestä kerroksesta. Myös niillä, joilla on ongelmia liikkumisessa, on myös pääsy näihin tiloihin.

### **7. Size and Space for Approach and Use - Vaadittava koko ja tila lähestymiseen ja käyttöön**

Sopiva koko ja tila on tarjottu käyttöön, käsittelyyn, saavutettavuuteen riippumatta käyttäjän ruumiin koosta, ryhdistä tai liikkuvuudesta.

Esimerkki käytöstä: Asunnoissa on leveät sisäänkäynnit ja käytävät, jotta kaikilla asukkailla on mahdollisuus koko asunnossa liikkumiseen, esimerkiksi pyörätuolilla.

(Steinfeld & al. 2012, 72 & Tauke, 2009, 10.)

Universaalin suunnittelun tavoitteena onkin universaali käytettävyys, ei niinkään, että se soveltuisi ihan kaikille kaikissa tilanteissa. (Tauke, 10, 2009). Termiä nimitetään myös joissain yhteyksissä strategiaksi, jolloin se asettaa niin ajatuksellisia, organisatorisia ja toiminnallisia vaatimuksia päätöksentekijöille. (Kempainen, 15, 2008). Tarkoituksena on, että universaalisti suunnitellut tuotteet, palvelut ja ympäristöt ovat helpommin käytettäviä, kestäviä ja luotettavia ihmisille, joille on jokin vamma, mutta ne myös soveltuvat aivan kaikille. Vielä universaalin suunnittelun käyttö vaatii asennemuutoksia monelle tasolla. (Steinfeld & al. 2008, 68.)

### 3.1.1 Design for All

Design for All ja Universal Design termit ovat hyvin lähellä toisiaan, jossain yhteyksissä termejä näkyy jopa käytettävän rinnakkain Universal Design/Design for All. Termeillä on pieniä vivahde eroja, joten tässä kappaleessa avataan hiukan Design for All termin merkitystä. "Design for All tarkoittaa sellaisia suunnitteluun liittyviä strategioita tai keinoja, joilla edistetään ympäristöjen esteettömyyttä, palvelujen saavutettavuutta ja tuotteiden helppokäyttöisyyttä kaikille käyttäjille." (Tahkokallio, 2009, 3). Tämä edellä mainittu määritelmä on Suomen Design for All -verkoston virallinen määritelmä termistä, mutta suomen kielessä käytetään myös sanoja esteettömyys ja saavutettavuus useissa yhteyksissä. (Tahkokallio, 2009, 3). Tällä määritelmällä pyritään tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen kaikille käyttäjille. Toinen keskeinen asia teoksen mukaan on se, kuinka Design for All käsite liittyy yhteiskunnan kaikkiin toimintoihin, esimerkiksi palveluihin, rakennettuun ympäristöön ja tavoitteisiin. (Tahkokallio, 2009, 3.) Myös yksi oleellinen tekijä Design for All -periaatteen takana on se, että käyttäjät otetaan mukaan suunnitteluprosessiin, niin palvelu kuin tuotesuunnittelussa. (Tahkokallio, 2009, 49). Käyttäjien mukaan ottaminen suunnitteluprosessiin liittyy hyvin läheisesti yhdessäsuunnitteluun (eng. Co-Design), jota olen käsitellyt tutkimusmenetelmät luvussa 3. Jotta tuotteista ja palveluista tulisi käyttäjille mahdollisimman monipuolisia, muokkautuvia ja helposti käytettäviä, on käyttäjien osaaminen ja mielipiteet huomionarvoisia suunnittelussa.

Suomen kielessä ei kuitenkaan vielä ole "Design for All" (DfA) temalle helposti taipuvaa käännoä, mutta sisällöltään se on jo tullut tutuksi Suomessa. Käsite on ottanut vakiintuneen paikkansa Euroopassa, ja sitä käytetäänkin universaalien suunnittelun rinnalla. Suomen Design for All - verkoston mukaan erityisesti yhteiskunnallisessa viitekehyksessä Design for All nähdään työkaluna, jolla toteutetaan kestävää kehitystä erityisesti sosiaalisesti kestäväen kehityksen tukemisena sekä missiona, jossa toteutetaan kaikille soveltuvaa yhteiskuntaa. Myös näissä yhteyksissä termi käännetään hyvin usein esteettömyydeksi ja saavutettavuudeksi. Näillä Design for All työkaluilla Suomen -DfA verkosto tarkoittaa sitä, että niiden avulla autetaan suunnittelijoita hahmottamaan ja ymmärtämään käyttäjien tarpeiden monimuotoisuutta. Mikä tahansa vamma, tai vaikkapa ikääntyminen voivat tuoda tullessaan uusia tarpeita, joita pitää pystyä huomioimaan suunnittelussa. Nämä DfA -työkalut tukevat niin

arkkitehtejä kuin suunnittelijoita, kun käyttäjät tulevat mukaan suunnitteluprosessiin. (Kemppainen, 2008, 16 - 17.)

Useissa teksteissä Design for All kääntyy esteettömyydeksi ja saavutettavuudeksi ja siinä on hyvin paljon liitoskohtia universaalien suunnitteluun. Erot näissä ovat niin pieniä, joten tuntuu lohduttomalta hakea eroavaisuuksia näistä termeistä. Vain eri koulukunnat ovat tottuneempia käyttämään erilaisia termejä eri yhteyksissä. Termeissä tuntuu olevan pieniä painotus eroja, kuten Barrier Free Design on nojautunut enemmän rakennetun ympäristön esteettömyyteen, kun taas universaali suunnittelu katsoo asiaa laajemmalla näkökannalta.

### 3.1.2 Inclusive Design

Inclusive designin (ID) virallisen määrittelyn on tehnyt British Standards Institutions (2005) joka on määrittänyt termiin seuraavasti: valtavirralle suunnatut palvelut tai tuotteet ovat saatavilla ja käytettävissä mahdollisimman monelle, mahdollisimman maailmanlaajuisesti, monenlaisissa tilanteissa ilman erityisiä muokkauksia tai erikoissuunnitteluja. (Harriot, 139, 2013). Seuraavissa Inclusive Designiin liittyvissä viittauksissa käytän lyhennettä ID. Suomenkielistä vastinetta sanalla ei oikeastaan ole, mutta myös tässä tapauksessa uskoisin esteettömyyden ja saavutettavuuden olevan osuvia. Vapaasti käännettynä Inclusive Design tarkoittaa laajaa suunnittelua, jolla katetaan lähes kaikki (inclusive = laaja, kaikki sisältävä, täydellinen). Näin vapaasti suomennetulla termillä on valtavan suuri vastuu, sillä ID harteille halutaan ladata suuret panokset täydellisyyteen hipovasta suunnittelusta, jolla katetaan lähes kaikki. Tästä ei kuitenkaan ole kyse, joten tässä kappaleessa raapaistaan hiukan pintaa, mitä Inclusive Design pitää sisällään ja mitä vivahde eroja kyseisellä termillä on.

Inclusive Design käsitetään yksinkertaisesti niin, että se tarjoaa parempia suunnitteluratkaisuja. Esimerkiksi tuotesuunnittelussa ID:n käyttö parantaa tuotteen käyttökokemusta useilla eri käyttäjäryhmillä. On myös naiivia ajatella, että ID:n avulla voitaisiin suunnitella vain yksi tuote, joka vastaa koko väestön vaatimuksiin. (Clarkson & al. 2007, 1-8.) Helposti erehdytään ajattelemaan myös Universal Designista tai muista sen alakäsitteistä vastaavasti, vaikka tämä ei pidä paikkansa. Ehkä ymmärtämistä

helpottaa se, kun ajatellaan mitä käsite ei ainakaan pidä sisällään. Inclusive Designin avulla ei tehdä vain pieniä muutoksia, joita voidaan lisätä suunnitteluprosessiin, jotta suunnittelusta tuotteesta tulee niin sanottua "hyvää muotoilua". ID ei ole yksinkertainen muutos, joka voidaan vain lisätä suunnitteluprosessiin, eikä sen tarkoituksena ole suunnitella tuotteita vain esimerkiksi apuvälineeksi jonkun vamman hoitoon. ID tarkoitus onkin, että se olisi niin sulautunut muotoiluun ja suunnitteluprosessiin, jotta tuloksena olisi paremmin suunniteltuja valtavirran tuotteita, joita on mukava ja helppo käyttää. (Clarkson & al. 2007, 1-8.) Tärkeintä on Inclusive designin kautta ymmärtää monenlaisia ihmisiä, sillä ihmisillä on erilaisia kykyjä ja tarpeita. Kun nämä otetaan suunnittelussa huomioon, on mahdollista tehdä onnistuneempia suunnitteluratkaisuja niin tuotteissa kuin palveluissakin. (Parker & al. 2013, 197.) Hyvän suunnittelun lähtökohtana on tehdä tietoisia ja hyvin informoituja päätöksiä koko suunnitteluprosessin ajan. Hyvä tuote tai palvelu on yleensä rakennettu niin, että siinä on otettu huomioon käyttäjien todelliset tarpeet. (Clarkson & al. 2007, 2 - 10.)

ID:n tärkein ominaisuus eli se, että suunniteltu tuote tai palvelu on helppo ja mukava käyttää mahdollisimman monella käyttäjällä, on hyvinkin lähellä Universal designin suunnittelu filosofiaa. Kuten myös kaikessa, lähtökohtana myös hyvässä Inclusive designissa on käyttäjän ymmärtäminen, ja ymmärtää ne lähtökohdat, joita käyttäjät todellisuudessa tarvitsevat tuotteen tai palvelun käytössä.

### **3.1.3 Barrier Free Design**

Barrier Free design liittyy rakennetun ympäristön esteettömyyteen. Termi ajoittuu 1950-luvun lopulle, jolloin alettiin muokata ympäristöä esteettömämpään suuntaan erityisesti ihmisille, joilla on jokin vamma. (Ostroff, 2001, 1.5). Mikä tahansa este, voi haitata saavuttamista tavoitteita, erityisesti ympäristössä. Jo esimerkiksi liian kapea oviaukko voi hidastaa väkijoukon kulkua ja synnyttää ruuhkaa. Häätapauksessa liian ahdas oviaukko voi olla kohtalokasta, jos apu ei pääse perille tarpeeksi nopeasti. (Steinfeld & al. 2012, 5.) Useimmiten ympäristön esteet eivät haittaa väestön valtavirtaa, mutta ne saattavat sulkea jonkun ryhmän kokonaan pois, kun kulku ympäristössä hidastuu esteettömyyden puuttuessa. Lähes kaikkialla on esteitä, mutta yleensä emme huomaa niitä, niin kauan kun pystymme itse ylittämään esteet huomaamattomasti. Vasta sitten

näemme ne, kun niistä tulee meille itsellemme esteitä. Esteitä on ihan kaikkialla, esimerkiksi ympäristössä, kommunikaatiossa tai liikkumisessa. (Steinfeld & al. 2012, 4.)

Esteettömässä ympäristössä liikkuminen tulisi olla kaikille helppoa. Barrier Free Designin avulla huomioidaan ympäristön suunnittelua siltä kannalta, kun kaikki aistit eivät ole vahvimmillaan. Seuraavaksi tarkastelen Barrier Free Design konseptia huonokuuloisten näkökulmasta. Kommunikaatio perustuu paljon visuaaliseen kommunikaatioon, kuten merkkeihin, kirjoitettuun ja luettavaan informaatioon. Kun henkilö ei pysty kuulemaan, täytyy ympäristössä turvautua visuaalisiin vihjeisiin, esimerkiksi valojen välkkymiseen puhelimen soidessa, jotta valot herättävät huomion. Huonokuuloiselle tai kuurolle ympäristön valaistus on hyvin tärkeä, jotta visuaalinen näköyhteys on paras mahdollinen ja ympäristöä pystytään tarkkailemaan näköaistin varassa. Tärkeää Barrier Free Design ajattelun kannalta on se, että ympäristö olisi mahdollisimman esteettömästi rakennettu, jotta huonokuuloinen pystyy näkemään koko alueen kerralla ja saa tarvittavan informaation kerättyä katseen avulla. Tässä tapauksessa tulee ottaa myös huomioon se seikka, että huonokuuloiset eivät ole yhtenäinen ryhmä, vaan kuulon alenemaa on monen tasoista. (Alberta, 2008, 86 - 87.)

Barrier Free Design liittyy siis vahvasti esteisiin, jotka ovat liitettävissä ympäristöön ja siellä liikkumiseen. Tämä on ehkä helpoiten liitettävissä erilaisiin kohderyhmiin, koska voidaan kohdentaa erilaiset keinot muokata ympäristö esteettömämpään suuntaan erilaisille kohderyhmille. Barrier Free Designin avulla voidaan miettiä, miten ympäristöstä voidaan muokata esteettömämpi huonokuuloisille tai näkövammaisille, tai miten esteetön ympäristö hyödyntää kaikkia siellä liikkuvia henkilöitä, oli vammaa tai ei.

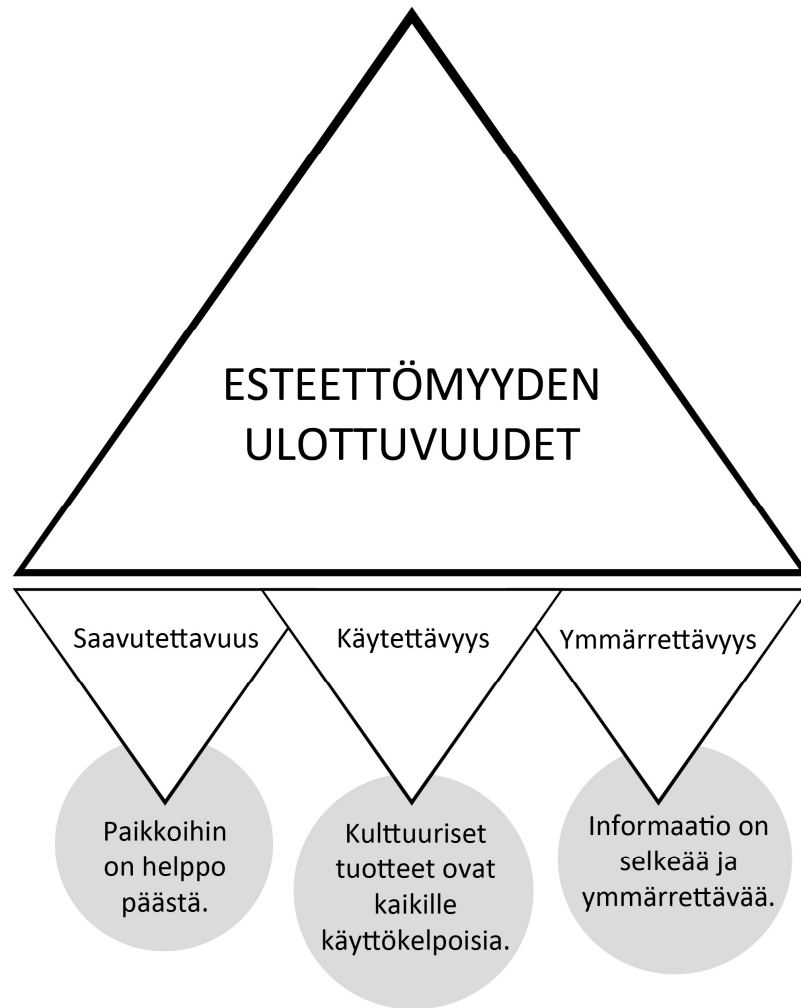
### 3.2 Esteettömyys

Esteettömyys määritellään suomen kielessä tekemisen esteiden puuttumisella. Esteettömyys käsittää erilaiset esineet liikkumisen tiellä, huonon valaistuksen esteenä näkemiselle, melun esteenä kuulemiselle tai ilmaisu voi olla niin epäselvä, että merkitys jää ymmärtämättä. Englannin kielessä esteettömyyttä kuvataan sanoilla Universal



Design ja Design for All. Suomen kielessä esteettömyyden lähikäsitteitä ovat saavutettavuus, esteetön pääsy ja käytettävyys. (Kemppainen, 2010, 11.) Esteettömyys on asia, joka koskee kaikkia ihmisiä, tosin toisille ihmisryhmille esteettömyyden puute on rajoittavampaa kuin toisille. (Laitinen, 2013, 9). Kaiken kaikkiaan jokainen ihminen kokee esteellisyyttä jossain vaiheessa elämää, mutta jos henkilöllä ei ole suurempia rajoitteita esimerkiksi liikkumisen, näkemisen tai kuulemisen suhteen, voi olla hankalaa ymmärtää, miten arkipäiväinen elämä voi hankaloitua, jos esteettömyyttä ei ole huomioitu suunnittelussa. Esimerkiksi jalan murtuminen ja kainalosauvoilla kävely tuo liikkumiseen uudenlaisia hankaluuksia, joihin ei normaalissa tilanteessa kiinnitä minkäänlaista huomiota. Teoksessa Tulevaisuus on saavutettava (2009) Ikonen esittää, että esteetömyssä ympäristössä ihmiset voivat toimia ja saavuttaa toimintakyvyn rajoitteista huolimatta. Esteettömyys vaatii sitä, että on tarjolla erilaisia tapoja, jotka eivät sulje toisiaan pois, vaan voi olla vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa, olipa kyseessä esteetön kulku tai näköesteet. (Ikonen, 2009, 54.)

Teräs (2013) kokoaa esteettömyyden ajatuksen laajasti saavutettavuutena, käytettävyytensä sekä ymmärrettävyytenä teoksessa; Miksi joka paikkaan pitää päästä. Hänen mukaansa saavutettavuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että paikkoihin on helppo päästä ja palvelut ovat helposti saavutettavissa. Käytettävyydellä hän taas tarkoittaa sitä, että kulttuuriset tuotteet kuten pöydät ja tuolit ovat käyttökelpoisia kaikille käyttäjille. Ymmärrettävyydellä hän puolestaan viittaa siihen, että tieto on helppotajuista ja selkeää kaikille käyttäjille, riippumatta henkilön rajoitteista. Kaikilla on mahdollisuus osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin, kuten työhön, koulutukseen, sekä vuorovaikutukseen ja itseään koskevaan päätöksen tekoon. (Teräs, 2013, 96.)



Teräs (2013) mukaillen. Lahdenperä, 2014.

Yksilöllä tulisi olla mahdollisuus yhteiskunnan toimintaan riippumatta mm. iästä, terveydentilasta, sukupuolesta tai sosiaalisesta, psyykkisestä tai fyysisestä toimintakyvystä. (Turun esteettömyys ohjelma 2005 - 2012, 2005, 5). Oleellista esteettömyydessä on se, että esteetön ympäristö soveltuu kaikille ja kaikki voivat esteettömässä ympäristössä toimia yhdenvertaisesti. Esteettömyys mahdollistaa sujuvan osallistumisen yhteiskunnan eri osa-alueisiin. (Suni, 2013, 128.) Mielestäni esteettömyys tulisikin nähdä mahdollisuutena esimerkiksi suunnittelussa, eikä pelkästään haittana tai kompastuskivenä.

Kuuloliitto ry:n erikoisasantuntija Jukka Rasa pohti, miksi suunnittelussa ei heti huomioida esteettömyyttä. (27.8.2013) Tavanomaista on, että esteettömät ratkaisut lisätään jälkikäteen, joka nostaa suunnittelun kustannuksia. Esteettömyysratkaisuihin erikoistunut suomalainen yritys Avaava kertoo internetsivustollaan, kuinka

esteettömyyden huomioiminen jo mahdollisimman aikaisessa vaiheessa suunnittelutyössä säästetään aikaa ja rahaa. Esteetön ympäristö tukee myös kestävästä kehitystä, koska jo suunnitteluvaiheessa tehdyt esteettömyysratkaisut ovat kestävästä kehitystä parhaimmillaan. On kestävästä kehitystä, kun tehdään vähemmän muutostöitä rakentamisessa.<sup>3</sup> Ikävää on, että usein universaalien suunnittelun sekä esteettömyyden hyödyntämisen esteeksi vedotaan juurikin siihen, että se on liian kallista. (Steinfeld & al. 2008, 46). Myös asenteissa on vielä paljon muutoksen varaa.

Könkkölä (2013) kritisoi Suomea siitä, kuinka monikaan ei vielä välitä esteettömyydestä. Hän kertoo kuinka rakennusala arkkitehteihin asti suhtautuvat esteettömyyteen ja vammaisuuteen jopa vihamielisesti. Hänen mukaansa usein ajatellaan esteettömyyden pilaavan kauneuden ja tuhoavan talouden. Esimerkkinä Könkkölä mainitsee, kuinka Helsinki palkkasi arkkitehtitoimiston tekemään selvityksen kuinka uudenlaiset kaupunkikerrostalot voisivat olla esteettömiä. Loppuraportissa kuitenkin ilmenee, kuinka loppuun on lueteltu 20 kohtaa siitä kuinka esteettömyys pilaa lähes kaiken. Könkkölä toteaa jos esteettömyys otettaisiin huomioon jo heti alussa, voitaisiin tehdä kaunista ja samanhintaista talokantaa kuin nykyään. (Könkkölä, 2013, 19.) Jos jo suunnittelun alussa otettaisiin huomioon kaikki käyttäjät, ei jälkikäteen tarvitsisi rakennuksiin lisätä esimerkiksi rampeja, jotta rakennus on esteetön kaikille käyttäjille. (Ostroff, 2001, 1.5).

Jos jo suunnittelun alussa huomioitaisiin käyttäjät, tai otettaisiin mukaan suunnitteluprosesseihin sekä annettaisiin tarpeellinen painoarvo universaalien suunnittelu filosofian pääperiaatteille, olisivat tulokset esteettömämpiä ja ratkaisut pitkällä aikavälillä taloudellisempia. Huomioitavaa on myös se, että väestö ikääntyy kun suuret ikäluokat vanhenevat, esteettömät ratkaisut tulevat olemaan vielä suuremmissa tarpeissa tulevaisuudessa.

Jos esteettömyys nähtäisiin mahdollisuutena, olisivat hyödyt suuremmat. Esteettömässä ympäristössä ihmiset voivat toimia rajoitteista huolimatta, sillä älykkäästi rakennettu ympäristö mukautuu ja tarjoaa kullekin käyttäjälle tilanteisiin sopivat sisällöt ja

---

<sup>3</sup>

<http://www.avaava.fi/fi/missiomme.html>, Luettu 29.1.2014

palvelut. Esteettömästi rakennettu elämysympäristö tarjoaa erilaisille ihmisille, joilla on erilaisia rajoitteita, kaikille samanarvoisen mahdollisuuden. Ikonen toteaaakin, että älykäs elämysympäristö voidaan suunnitella niin, että käyttäjän yksilöllinen toimintakyky otetaan huomioon. Mikäli tällainen esteetön toteutus ei ole mahdollista, olisi tärkeää pystyä tarjoamaan ratkaisuja mitkä ovat muunneltavissa tai mahdollisuus niiden käyttöön apuvälineiden kanssa. (Ikonen, 2009, 54 - 55.)

### 3.2.1 Esteetön kuunteluympäristö

Yksi kommunikaation tärkein ominaisuus on hyvä ja toimiva kuunteluympäristö. Kuulovammaiset kohtaavat päivittäin tilanteita, joissa kommunikaatio on haastavaa ja usein nämä tilanteet johtuvat hankalasta kuunteluympäristöstä. Ympäristössä olevat esteet vaikeuttavat kommunikaatiota. Vaikka henkilökohtaiset apuvälineet helpottavat ja auttavat selviämään tilanteista, eivät ne poista ongelmaa kokonaan. Esteetön kuunteluympäristö takaa kaikille yhdenvertaiset mahdollisuudet toimia erilaisissa tiloissa. Hyvä esteetön kuunteluympäristö koostuu toimivasta akustiikasta ja tilaa on mahdollisuuksien mukaan täydennetty erilaisin kuuntelujärjestelmin, esimerkiksi induktiosilmukalla.<sup>4</sup> Induktiosilmukalla tarkoitetaan laitetta, jonka avulla henkilö, jolla kuulokoje on käytössä, ääni muunnetaan sähkömagneettiseen kenttään. (Jauhiainen, 2007, 95). Laitteen avulla kuulolaite vastaanottaa ääntä magneettikentän välityksellä vastaanottokelaan. (Rasa, 2010, 38). Induktiosilmukka takaa sen, että ääni siirtyy sopivalla voimakkuudella, eikä taustamelu häiritse.<sup>5</sup>

Yleisimmät tilat, joissa induktiosilmukkaa tavataan, ovat katsomot, konserttitalit, luentosalit ja vastaavat kokoontumistilat. Suomen rakentamismääräyskokoelman mukaan vastaaventyyppisten kokoontumistilojen tulee olla sellaisia, että ne soveltuvat myös liikkumis- ja toimimisesteisten käyttöön. Yleisesti ottaen olisi tärkeää, että kaikissa tiloissa missä puhutaan sekä kuunnellaan, olisivat varustettu induktiosilmukalla. (Rasa & al. 2010, 38.)

---

<sup>4</sup> <http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/kuunteluymparisto/> luettu 25.4.2013

<sup>5</sup> <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/apuvälineet/induktiosilmukka/> luettu 29.4.2014



Induktiosilmukan symbolit, jälkimmäinen on kansainvälisen IEC-standardin mukainen symboli.<sup>6</sup>

Esteetöntä kuunteluympäristöä voidaan auttaa puhekuultuurilla, jossa kuunnellaan toisen puheenvuoro loppuun, sillä tällainen puhekuultuuri on osa esteetöntä vuorovaikutusta. Myös hyvä valaistus helpottaa puheen seuraamista, sillä hyvät valaistusolosuhteet mahdollistavat puhujan suun liikkeiden, sekä eleiden ja ilmeiden seuraamisen. Valaistuksen tulee siis olla riittävän voimakas ja oikein suunnattu. (Kuuloliitto ry, 2012, 3.) Myös selkeä opastus ja mahdollisuudet tulkkaukseen liittyvät saavutettavuuteen kuulovammaisia ajatellen. (Lapinleimu, 2009, 22). Esteettömän kuunteluympäristön rakentaminen ei vaadi investointeja, vaan enemmänkin uudenlaista ajattelutapaa. (Kuuloliitto ry, 2011).

Kuulovammaisten kannalta esteettömässä kuunteluympäristössä tärkeää on tilan akustiikka, valaistusolosuhteet, oikeantyyppiset tilaratkaisut, äänensiirtojärjestelmät, näkö ja tunto havaintoon perustuvat informaatiojärjestelmät, kuten esimerkiksi valo ja tärinä. (Rasa & al. 2010, 33). Kuulokynnys.fi sivuston mukaan kuulovammaisten tarpeita ei ole aina huomioitu julkisessakaan rakentamisessa. Usein julkisista tiloista puuttuu kuulovammaisten kannalta oleellisia seikkoja, mikä vaikeuttaa heidän asioimistaan. Vaihtoehtoiset tavat tarjota informaatiota, kuten tekstiin perustuvat näytöt eivät ole täysin hyödynnetty esimerkiksi liikennevälineissä.<sup>7</sup>

Kuulovammaryhmille on erityyppisiä ratkaisuja esteettömään kommunikaatioon. Ratkaisujen tarkoituksena on mahdollistaa mahdollisimman esteetön kommunikaatio, esteetön tiedonsaanti ja informaation kulku. Kun tieto esitetään myös visuaalisessa

<sup>6</sup> [www.kuuloliitto.fi](http://www.kuuloliitto.fi) /Luettu 11.5.2014

<sup>7</sup> <http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/kuunteluymparisto/luettu> 25.4.2013

muodossa kuuloinformaatiota tukemassa ja tietyissä tapauksissa myös korvaamassa, hyödyttää tämä visuaalinen tapa esittää tieto kaikkia kuulovammaisryhmiä. (Rasa & al. 2010, 33.) Tietysti visuaalisesta informaatiosta hyötyvät myös hyvin kuulevat. Seuraavassa luvussa käsittelen kuulovammaa.

### 3.3 Kuulovamma

Ihminen tunnistaa ilmassa etenevät värähtelyt ääninä. Havaintoja tehdessä näköaisti on suurimmalle osalle ihmisiä tärkein aisti, mutta myös kuuloaisti on tärkeä tekijä, jolla kerätään paljon tietoa ympäristöstä. (Kuutti, 2003, 30.) Kuutti kertoo teoksessaan *Käytettävyys ja arviointi* (2003) siitä, kuinka ihmisten välisessä kommunikoinnissa ja vuorovaikutuksessa kuuloaistilla on erittäin tärkeä rooli. Puhe on nimittäin kaikkein luonnollisin tapa kommunikoida, mikä tekee kuuloaistin erittäin tärkeäksi osaksi tätä prosessia. (Kuutti, 2003, 30.) Kuitenkin joka kymmenes ihminen maailmasta on huonokuuloinen. Tämä tekee huonokuuloisuudesta yhden yleisimmistä pitkäaikaisista haitoista, joita ihminen kohtaa. (Lapinleimu, 2009, 18.) Suomessa on tilastojen mukaan n. 700 000 henkilöä, joilla on jonkinasteinen kuulonalenema. (Rasa & al. 2010, 33).

Kuulovaurio eli kuulovamma tarkoittaa kuulokykyä, joka on heikentynyt tai huonontunut. Korvasta voidaan erottaa vaurio, joka vaikuttaa kuulon toimintakykyyn. (Jauhiainen, 2007, 98.) Teoksessa *Esteettömyys osa 1*. (2010) *Kuuloliitto ry:n* artikkelissa *Huonokuuloisten toimintaedellytykset* Rasa ja Hietala määrittävät lievän kuulovaurion niin pieneksi, etteivät sen vaikutukset juuri näy arkielämässä. Huonokuuloinen kuulee puhetta, kommunikointi onnistuu kuulokojeen kanssa, sekä tukena voidaan käyttää huulilталukua. (Rasa & al. 2010, 33.) Huulilталuku on yksi tärkeimmistä kommunikoinnin muodoista kuulovammaiselle. Puhetta luetaan huulten liikkeistä sekä kasvoniilmeistä. (Koivu, 1999, 45.) Juuri huonokuuloiset ovat kuulovammaisten suurin ryhmä, mutta vamman aste ja ongelmat vaihtelevat suuresti. Lievimmän huonokuuloisuuden toisessa ääripäässä on vaikeasti kuulovammaiset, sekä täysin kuuroutuneet. Suurin ryhmä huonokuuloisten joukossa ovat ikääntyneet henkilöt, joilla kuulo on heikentynyt ikääntymisen myötä, joskus jopa niin, että itse henkilöt eivät ole tiedostaneet kuulon heikentymistä. (Rasa & al. 2010, 33.)

Jauhiainen (2009) teoksessaan huonokuuloisuus kertoo, että sairaudet jotka yleisimmin aiheuttavat huonokuuloisuutta, ovat korvaan paikannettavia sairauksia. Jos sisäkorvaan pääsee vähemmän ääntä mekaanisen esteen, sairauden tai vaurioiden vuoksi, kuulonherkkyys alenee. Kuitenkin suurin syy huonokuuloisuuteen on ikähuonokuuloisuus, jossa myös korva ikääntyy ja kuulo heikkenee. Yleensä tämä tapahtuu 70 - 80 ikävuoden jälkeen, jossa sisäkorvan kuulohermosolut ja aistinsolut vähenevät juuri iän myötä. (Jauhiainen, 2009, 25, 39.) Kuulovauriolla on suuret vaikutukset henkilön elämään, sillä kuulonalenema vaikuttaa niin suoritus-, toiminta- kuin työkykyyn. Erilaiset kuulemisen häiritsevät tekijät, kuten epätarkkuus tai vajavuus muuttaa toimintaamme. (Jauhiainen, 2007, 9-10.) Jauhiaisen mukaan vaurio kuulossa muuttaa sitä tapaa, jolle me koemme itsemme, oman ympäristömme sekä miten viestimme muiden kanssa, opimme uutta, hankimme tietoa ja käyttäydymme. Ihminen oppii viestimään kuulon varassa ja puhekielellä onkin erittäin tärkeä sija elämässämme. (Jauhiainen, 2007, 9 - 10.)

Vaikka ikääntyneet ovat suurin huonokuuloisten ryhmä, on myös kuuloliiton internet sivuston mukaan myös nuorilla yhä lisääntyvässä määrin huonokuuloisuutta. Tämän katsotaan johtuvan mm. ympäristöistä, jotka altistavat yhä enemmän melulle. Nuoret viettävät aikaa konserteissa ja baareissa, joissa musiikkia soitetaan kovalla. Myös lisääntynyt tekniikka, kuten musiikkisoittimista on tullut yhä arkipäiväisempi osa nuorten elämää.<sup>8</sup> Kuuloliiton erikoisasantuntija Jukka Rasan mukaan äänentoisto on usein esimerkiksi halvoissa musiikkisoittimissa huono. Kun ei panosteta laatuun, ostetaan halvempaa, jonka seurauksena äänentoisto kärsii ja musiikkia kuunnellaan suuremmalla voimakkuudella esimerkiksi kannettavilla musiikkisoittimilla. (2.3.2014) Myös työperäiset kuuloalenumat ovat yleisiä, kun työskennellään meluisissa ympäristöissä.<sup>9</sup> Korkeampien äänien alueelta kuulo heikkenee iän myötä. Kuitenkin kuulon heikkeneminen on hyvin yksilöllistä, ja joskus kuulo säilyy hyvänä vielä vanhemmallakin iällä. (Salmivalli & Johansson, 94, 1993.)

Kuulovammaisten tueksi on kehitetty kuntoutustoimenpiteitä, johon liittyy kuntoutushoitoa, sopeutumisvalmennusta sekä erilaisia apuvälineitä kuulemisen avuksi. Kuntoutushoitoon liittyy erilaisia osa-alueita, kuten kuulonharjoituksia, puheterapiaa,

<sup>8</sup> <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/> Luettu 13.9.2013

<sup>9</sup> <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/> Luettu 13.9.2013

huulilta lukemisen harjoitusta. Kuulovammaisella on myös mahdollisuus saada sopeutumisvalmennusta, johon liittyy niin psykologista tukea, kuin sosiaalista neuvontaa. (Jauhiainen, 2007, 72.) Kuntoutustoimenpiteet ovat tärkeässä asemassa, sillä herkästi yhtäkkinen muutos kuulossa vaikuttaa ihmisen käyttäytymiseen ja itsensä voi tuntea yksinäiseksi vamman kanssa. Kuulovamma on yleisempi kuin esimerkiksi näkövamma, mutta se usein jää huomiotta pitkiksikin ajoiksi. Kuulovammalla voi kuitenkin olla dramaattiset vaikutukset elämään, sillä se vaikeuttaa kommunikaatiota. (Steinfeld & al. 2008, 279.)

Myös kuulovaurioon tottuminen vie aikaa. Kuulemisongelmat ovat monenlaisissa toimissa haittaava vaiva. (Jauhiainen, 2007, 6.) Kuulemisen tueksi on suunniteltu erilaisia apuvälineitä, joiden tarkoituksena on se, että huonokuuloinen voisi saada paremmin selvää etenkin puheesta sekä ympäristön äänistä. Varmasti keskeisin ääntä vahvistava kuunteluapuväline on kuulokoje, eli yleiskielellä kuulolaite. Kuulokoje on vahvistin, jossa on mikrofoni, joka vastaanottaa ääntä. Sen sisällä on vahvistinpiiri virtalähteineen sekä vahvistetun äänen korvakäytävään antava kuuloke. (Jauhiainen, 2007, 72 - 73, 80.)

Esteettömässä ympäristössä tulee ottaa huomioon myös aistien toiminta. Esimerkiksi kuulovammaiselle muiden aistien hyödyntäminen muodostuu tärkeäksi. Kun kuuloaistiin ei voi turvautua, paikataan näköaistilla monia tilanteita. Moniaistisuus on erityisen tärkeää niissä tilanteissa, kun pyritään vastaamaan aistivammaisten tai iäkkäiden ihmisten tarpeisiin. Kun tiedot välitetään eri aistipiirien kautta, avautuu uudenlaisia mahdollisuuksia käyttää esimerkiksi keskeisiä julkisia palveluja. Myös ihmiset, joilla ei ole aistivajavuuksia, joiden havaintokyvyt ovat täysin normaalit, hyötyvät myös näistä tilanteista, joissa tietoa annetaan useamman kuin vain yhden aistipiirin kautta. (Laarni & al. 2007, 133.) Myös moniaistisuuden huomioiminen suunnittelussa tukee universaalien suunnittelun teemaa, sillä tämä auttaa kaikkia selviytymään ympäristössämme paremmin, kun voimme tukeutua useampiin aisteihin kerralla. Myös tässä tapauksessa esteettömyys moniaistisuuden kautta ei ole pelkästään yhtä erityisryhmää palveleva asia, vaan kaikkia hyödyntävä asia.



### 3.4 Palvelupiste

Nykysuomen sanakirja määrittelee sanan palvelu seuraavasti: palvelu jotakin tai suorittaa virkaa. Piste sana määritellään pienenä määräkohtaisena paikkana. (Sadeniemi, 1992, 348). Yhdyssanana palvelupistettä ei määritelty Nykysuomen sanakirjassa (1992), mutta vapaana muunnoksena se tarkoittaa paikkaa, jossa asiakas ja asiakaspalvelija hoitavat esimerkiksi pankkipalveluihin liittyviä toimenpiteitä. Itse tässä tutkimuksessa ymmärrän palvelupisteen niin, että siihen liittyy asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen vuorovaikutussuhde, joka tapahtuu tilassa.

Palvelupisteet ovat usein julkisissa tiloissa, joissa taustamelu vaikeuttaa kuulemistä. Usein ne sijaitsevat ovat lähekkäin toisiaan aulatiloiissa, jotka ovat avaria ja siellä on hälyä. On myös hyvin yleistä, että asiakaspalvelijan ja asiakkaan välissä on lasinen seinä, joka vaikeuttaa kuulemistä entisestään. Lasit voivat myös heijastaa valoa, mikä heikentää näkemistä ja voi jopa estää kuulovammaisen käyttämän huulilta lukemisen kokonaan. Palvelupisteissä kommunikointi koskee usein henkilökohtaisia asioita, kuten esimerkiksi apteekeissa, jolloin vaarana on, että varsinkin huonokuuloisten asioita käsitellään hyvin kovaäänisesti. (Koivu, 1999, 12.) Usein ulkopuolelta tuleva meteli aiheuttaa sen, että palvelupisteissä ei useinkaan ole yksityisyyttä. Jos kuulovammaisen tarpeita ei ole otettu huomioon palvelupisteen suunnitteluvaiheessa, voi yksilön intimitettisuoja kärsiä tässä tilanteessa. (Koivu, 1999, 12).

## 4. UNELMIEN PALVELUPISTE

Tässä kappaleessa kerron aineistonkeruusta: ryhmähaastattelusta sekä osallistavan suunnittelun tehtävästä. Tämän kappaleen avulla pyrin selventämään sitä, miten toteutin aineiston keruun, otin yhteyttä ihmisiin, järjestin ryhmähaastattelun sekä miten toimin osallistavan suunnittelun työpajan kanssa. Lopussa pohdin aineistonkeruun prosessia ja sen onnistumista.

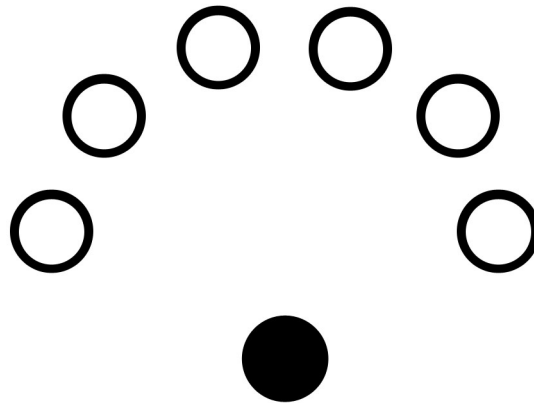
### 4.1 Ryhmähaastattelu & osallistava työpaja

Alkuvuodesta 2013 otin yhteyttä Rovaniemen Kuulo -yhdistykseen. Toivoin saavani Rovaniemen alueella asuvia kuulovammaisia henkilöitä haastatteluun. Samana iltana sähköpostin lähettämistä, minulla oli tiedossa viisi henkilöä, jotka olivat kiinnostuneita osallistumaan. Otin yhteyttä henkilöihin ja lähdin selvittämään yhteistä aikaa, jolloin voisimme tavata yhdellä koolla. Aihe oli henkilöille tärkeä ja he kokivat haastattelun kiinnostavaksi, joten he lähtivät mielellään haastatteluun mukaan. Haasteena oli löytää lähitulevaisuudesta yksi aamupäivä, joka sopi kaikkien kiireiseen elämään. Päiväksi sovittiin 12.2.2013. Tilaksi valikoitui Lapin yliopiston taiteiden tiedekunnan tila Rovaniemeltä, tilaa kutsutaan nimellä Rotko. Se on yleisesti tunnettu tila rovaniemeläisten keskuudessa, mikä teki siitä helposti lähestyttävän. Lähellä on bussipysäkki, sekä kaupungin keskustasta on lyhyt matka Rotkolle. Haastattelutilana toimi seminaariluokka rakennuksen toisessa kerroksessa.

Vanha sokkeloinen rakennus oli kuitenkin haastava valinta. Seminaaritala sijaitsee rakennuksen toisessa kerroksessa, jonne on hissiyhteys viereisestä rakennuksesta. Rotko rakentuu siis kahdesta erillisestä rakennuksesta, jotka on yhdistetty lasiputkella, on A-talo ja B-talo. Haastattelu järjestettiin A-talon seminaariluokassa. Kulku seminaariluokkaan tapahtui B-talon hissien kautta, jonka kautta kuljettiin 2. kerrokseen lasiputkea pitkin A-talon seminaariluokkaan. Tämä oli haastavaa, sillä iäkkäin haastateltavista oli 84-vuotias, jolla oli kävelykeppi. Kaikkein ideaalein haastattelutila olisi ollut esteettömässä tilassa, ensimmäisessä kerroksessa, jonne kaikkien olisi ollut

esteetön pääsy. Tästä syystä tila ei ollut parhain, mutta sijainnin ja tuttuuden vuoksi se oli helpoin ratkaisu. Osa haastateltavista saapui paikalle autolla, joten varmistin, että autolla saapuville on käytössä lämmityspaikka. Kyseisenä päivänä sattui olemaan kova pakkanen.

Seminaariluokassa järjestin pöydät U-muotoon, jotta kaikilla olisi esteetön näköyhteys toisiinsa ja itse istuin heidän edessään. Haastattelussa halusin huomioida haastateltavat niin, että jokaisella oli vuoro vastata ja jokaista kuunneltiin, sillä kyseessä oli ryhmähaastattelu. Pyrin kiinnittämään huomiota omaan artikulaatiooni ja puhumaan kuuluvasti. Puheenvuorot jaoin vuorotellen niin, että jokainen sai vastata kysymykseen rauhassa ja käyttää siihen tarvittavan ajan.

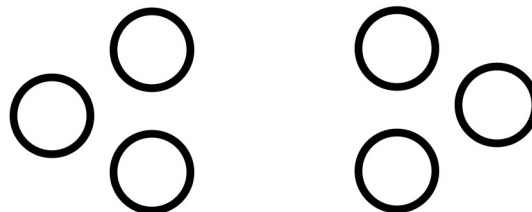


Kuvassa musta pallo esittää haastattelijaa, kuusi muuta palloa haastateltavia.

Haastateltavia oli kuusi, iältään he olivat 26 - 84 -vuotiaita. Yksi haastateltava perui saapumisensa sairauden vuoksi. Haastattelun alussa pyysin heitä täyttämään pienen lomakkeen, jossa pyysin heitä arvioimaan heidän kuulovammansa tason asteikolla 1-5. (Liite 1.) Numero 1. kuvaa lievää kuulovammaa ja numero 5. täysin kuuroutunutta tasoa. Yksi haastateltavista arvioi kuulon tason numerolla 2. Neljä haastateltavista arvioi kuulon asteikolle 3. ja yhdellä oli asteikolla 4. Lomakkeella tiedustelin vielä onko heillä erityslaitteita kuulemisen tueksi ja pyysin kirjoittamaan, millaisista laitteista on kyse. Kaikilla haastateltavilla oli jonkinasteinen kuulovamma, ja viisi heistä käytti kuulolaitetta. Vain yksi haastateltavista pärjäsi ilman kuulolaitetta, mutta kärsi silti huonokuuloisuudesta. Kahdella oli kuulolaite molemmissa korvissa ja kahdella yhdessä korvassa. Kolme haastateltavista kirjoitti tarvitsevansa tv:n kuunteluun erilliset

kuulokkeet. Yhdellä haastateltavalla oli apunaan ovikellon äänenvahvistin sekä kuulonvahvistin neuvottelutilanteita varten. Yhdellä oli induktiosilmukka puhelimen handsfreena.

Aloitimme haastattelun aamulla klo 9.00 ja ilmassa oli pientä jäykkyyttä. Ehkä tilanne oli hiukan jännittävä kaikille osapuolille, jolloin alku tuntui jäykältä. Aloitimme ensin ryhmähaastattelulla, jotta saimme kiinni aiheesta, ja sen jälkeen siirryimme osallistavan suunnittelun tehtävään. Ryhmähaastattelu kesti noin tunnin verran. Sen jälkeen pidimme pienen jaloittelutauon ja haastateltavat saivat ottaa kahvia ja leivonnaista. Tämän jälkeen esittelin osallistavan suunnittelun tehtävän, ideat ja käytettävissä olevat välineet. Jaoin haastateltavat kahteen ryhmään, jossa molemmissa oli kaksi miestä ja yksi nainen. Molemmissa ryhmissä oli myös yksi nuorempi henkilö (26 - 29 -vuotias) sekä iäkkäämpiä henkilöitä (68 - 84 -vuotias). Ryhmät muodostuivat helposti ja myös keskustelu lähti luontevammin etenemään, kun sain ryhmät muodostettua. Tilanne ei vaikuttanut enää niin jäykältä, sekä keskustelu lähti soljumaan omalla painollaan.



Ryhmähaastattelun muoto, jossa oli kaksi kolmihenkiä ryhmää.

Tehtävänä oli muodostaa ryhmässä "unelmien palvelupiste" annetuilla tarvikkeilla. Molemmat ryhmät saivat omat samankokoiset rakennuspalat, joiden päälle he pystyivät rakentamaan unelmien palvelupisteen. Lopulta ryhmät esittelivät tuotoksensa toisille. Koko haastattelu taltioitiin kahdelle erilliselle videokameralle. Pyrin pysyttelemään taka-alalla ja havainnoimaan ryhmän toimia etäältä. Välillä kävin kyselemässä, miten tehtävä sujuu ja minkälaisia ajatuksia heillä on tehtävästä. Tehtävä otettiin hyvin vastaan ja haastateltavat hyödynsivät lähes kaikkia annettuja materiaaleja. Olisin voinut valmistaa palasia enemmän, vaikka alkuun epäroin, olinko valmistanut

niitä liikaa. Valmiiksi tehdyt rakennuspalikat olivat hyvä valinta ja niillä oli helppo demonstroida palvelupistettä helposti ja nopeasti. Näillä usein helpotetaan viestintää ja kannustetaan mielikuvituksen käyttöön. Ne myös mahdollistavat osallistumisen suunnitteluprosessiin. (Koskinen & al. 2011, 133.) Olin varautunut n. 30 palikkaan. Haastateltavat myös itse muokkasivat palikoita leikkaamalla niitä pienemmiksi ja liittämällä niitä yhteen. Tarvikkeina oli myös liimaa ja erivärisiä pahveja.

### **Tarvikkeina oli:**

Alustat

Teippiä, erilaisia

Saksia

Rautalankaa

Erivärisiä pahveja

Tusseja

Liimaa

Erimuotoista ja kokoista rakennuspalikkaa Finnfoam-materiaalista

Hammastikkuja

Sinitarraa

Viivain



Tehtävään varattiin aikaa noin puolitoista tuntia ja aikaa tuntui olevan riittävästi tehtävän toteuttamiseen. Toinen ryhmä toteutti tehtävän laajempaan, jossa he suunnittelivat odotusaulan, sekä palvelupisteen. Toinen ryhmä toteutti palvelupisteen yksityiskohtaisempaan, ja keskittyi toteutuksessa enemmän palvelupisteen sisälle, jättäen odotusaulan ja siihen liittyvät seikat taka-alalle. Lopussa ryhmät esittelivät työt toisilleen ja kommentoivat töitä. Loppuhuomio oli, että työt omalla tavallaan

täydensivät toisiaan. Toisella ryhmällä palvelupiste oli toteutettu laajempaan ja toisen ryhmän yksityiskohtaisempi työ olisi hyvinkin voinut mennä laajemman työn sisälle. Se oli yksityiskohtaisempi kuvaus rajatumasta tilasta.

#### 4.1.1 Kuvat paikallisista palvelupisteistä haastattelun tukena

Haastattelun apuna käytin kuvia paikallisista palvelupisteistä, jotka ovat tuttuja paikkoja rovaniemeläisille kaupunkilaisille. Paikoiksi valitsin pankin, apteekin, vakuutusyhtiön sekä kansaneläkelaitoksen. Haasteena kuville oli kuvausluvan saaminen. Kävin kysymässä lupaa palvelutiskin kuvaamiseen ja kerroin, mistä kuvauksessa on kyse. Ihmiset suhtautuivat useissa paikoissa skeptisesti ja jokaisesta paikasta kuvauslupa piti varmistaa liikkeen johtajalta tai esimieheltä. Kuvauksien järjestäminen vei yllättävän paljon aikaa, sillä olin olettanut vain marssivani sisään ja kertovani mitä kuvaan ja minne. Luulin, että kuvaaminen onnistuu helposti ja saan kerättyä kuvat yhden iltapäivän aikana. Julkisissa tiloissa kuvaaminen on lain pykälien mukaan sallittua jos kuvasta rajataan henkilöt pois, mutta käytännössä kuvaaminen ei onnistunut niin helposti kuin olin ajatellut.

Kuvien avulla lähestyin haastattelun aihetta. Näytin kuvat yksi kerrallaan haastattelun alkuun ja laitoin kuvat kiertämään kaikille haastateltaville. Useat paikat joita olin kuvannut, olivat tuttuja paikkoja haastateltaville. Toivoin kuvien herättävän ajatuksia ja pieniä tarinoita haastateltavien elämästä. Erilaisissa osallistavan suunnittelun projekteissa käytetään kuvia apuna havainnollistamaan aihetta ja auttamaan vastauksien antamisessa. Esimerkiksi Kannelmässä tehdyssä projektissa tutkittiin asukkaiden käsityksiä naapuruudesta. Tässä projektissa käytettiin naapuruston kuvia apuna haastattelussa, jotta naapurustosta kertominen olisi luontevampaa ja kuvilla haettiin myös tarinankerronnallista otetta haastattelutilaisuuksiin. (Niinimäki & al. 2013, 111.) Itse myös pyrin hakemaan tarinankerronnallista otetta ryhmähaastatteluun. Näiden kuvien jälkeen lähdin kyselemään apukysymyksiäni ja viittasin aiemmin näyttämiini kuviin.

Kuvista en kuitenkaan saanut niin paljoa irti, mitä olin kuvitellut. Kuvat eivät niinkään herättäneet keskustelua, vain pieniä nyökkäilyjä ja kommentteja, jos paikat olivat

haastateltaville tuttuja. Haastateltavat myös ilmaisivat, jos paikoissa ei oltu käyty kuin muutaman kerran ja paikka oli sinänsä outo. Kuvat eivät toimineet haastattelun apuna, varsinkin kun ajattelen kuinka paljon aikaa käytin kuvauslupien varmistamiseen ja kuvaamiseen. Kuvilla oli kuitenkin se merkitys, että ne virittivät haastateltavat oikeaan tunnelmaan ja siinä kerrattiin haastattelun teema sekä aihepiiri kertaalleen.

#### 4.1.2 Kysymykset

Haastattelun tueksi tein listan kysymyksistä, joiden avulla vein ryhmähaastattelua eteenpäin. (Liite 2.) Kyseessä oli puolistrukturoitu haastattelu, jossa kysymysten muoto ja paikka vaihtelivat haastattelun aikana riippuen tilanteesta. Aloitin haastattelun kuvien avulla, mutta apuna oli hyvä olla kysymysrunko, jonka avulla sain tarvittavia vastauksia ja sain keskustelua aikaan. Tein myös tarkentavia kysymyksiä aina tarvittaessa jos koin, että kysymystä ei ymmärretty tai ilmaisin sen liian monimutkaisesti tai epäselvästi.

#### 4.2 Miten aineiston keruu sujui?

Sain aikaan hyvän ja kattavan haastattelun, jossa haastateltavat kertoivat oman mielipiteensä ja tuntemuksensa. Pyrin toistamaan kysymykset uudelleen muokkaamalla ne vielä selkeämpään muotoon, jos huomasin, että lähdimme haastattelussa sivuraiteille. Hirsjärvi & Hurme (2004) toteavatkin teoksessa Tutkimushaastattelu - teemahaastattelun teoria ja käytäntö, että usein iäkkäillä haastateltavilla saattaa olla huono kuulo, jota mahdollisesti peitellään. On tavallista, että haastateltava ei pyydä, että kysymys toistettaisiin. Hän vastaa kysymykseen, jonka hän luuli kuulevansa. (Hirsjärvi & al. 2004, 134.) Koin, että osa haastateltavista ei aina kuullut kysymystä tai vaihtoehtoisesti unohti sen tarkan muodon, kun kuunteli muiden haastateltavien vastauksia. Haastateltavat myös halusivat kertoa omia kokemuksiaan kuulovammaisina, jolloin he laajensivat aiheen näkökenttää. Keskustelimme mm. erilaisista äänistä, mitkä häiritsevät kuulokojeen käyttöä. Esimerkiksi lumiauroista lähtevä ääni on kova, eikä se ole miellyttävä kuulokojeen kanssa. Tähän teemaan päädyimme haastattelun aikana useita kertoja. Otin nämä vastaukset aina huomioon, mutta pyrin saamaan haastattelun takaisin oikeaan aiheeseen ja teemaan. Keskeistä oli kuunnella myös nämä sivuraiteille

menevät huomiot. On tärkeää olla kiinnostunut mielipiteistä, sekä ottaa huomioon kommentit, joita en ollut itse huomannut kysyä. Niissä kuitenkin saattaa olla tärkeä havainto haastattelun kannalta.

Jälkeenpäin ajatellen olisin voinut tarkentaa osaa kysymyksistä tai muokata niitä erilaiseen muotoon, jotta niihin olisi ollut helpompi vastata. Kysymyksiä oli kuitenkin hyvä määrä, sillä ajallisesti kuuden haastateltavan kanssa niiden läpikäymiseen meni noin tunti. Olisi ollut raskasta kaikille, jos haastattelu olisi kestänyt pidempään. Haastattelussa kuitenkin pääsimme aiheisiin, jotka ovat tärkeitä kuunteluympäristön kannalta, sekä sain kattavia vastauksia. Haastattelun jälkeen oli pienen tauko. Tämän jälkeen oli vielä yhteissuunnittelun työpaja, jonka vuoksi aika haastattelulle oli rajallinen.

Työpajan kesto oli noin puolitoista tuntia. Koin, että saisin vielä lisäinformaatiota haastateltavilta, jos he pääsisivät itse suunnittelemaan ja toteuttamaan unelmien palvelupisteen. Sen tarkoituksena oli kartoittaa, millaisia hyviä ominaisuuksia palvelupisteellä olisi, jos se toimisi täydellisesti kaikissa olosuhteissa. Ryhmähaastattelun ohien tämä oli hyvä tapa saada lisäarvoa tutkimukseen ja tukea erilaisia työskentelytapoja. Tämä tukee myös esteettömyyttä, jotta kaikille löytyy parhain tapa tuoda omat ajatukset julki. Ryhmässä oli kuitenkin kuusi henkilöä, joilla on erilaisia tapoja ilmaista itseään. Esimerkiksi toisille sopii parhaiten enemmän keskustelevampi tapa työskennellä ja jakaa kokemuksia, toisille taas enemmän tekeminen, kuten tässä tapauksessa tämä työpaja. Myös temperamenttiprofiilit vaikuttavat, sillä korkean aktiivisuuden omaava henkilö osoittaa keskusteluissa usein aktiivisuutta, kun taas matalan aktiivisuuden omaava henkilö tarvitsee enemmän aikaa. (Valkama & al. 2013, 81, 88 - 89.)

Oli mielenkiintoista nähdä, miten loppukäyttäjät näkevät palvelupisteen mielessään. Osalla haastateltavista tehtävä oli uudenlainen ja se tuntui aluksi jännittävältä, jopa haastavalta. En ollut aiemmin puhelimesta kertonut osallistavasta suunnittelutehtävästä mitään sen vuoksi, että pelkäsin, että tehtävä kuulostaa liian oudolta ja kaukaiselta, eivätkä osallistujat halua sen vuoksi osallistua haastatteluun. Itse muotoilijana, olen tehnyt tämän tyyppisiä tehtäviä paljon ja se on hyvin luonteva tapa lähestyä



suunnittelutehtävää. Tässä tilanteessa kuitenkin oli jännittävää antaa tehtävä jollekin muulle ja pyrkiä antamaan tehtävänanto selkeästi. Annoin tehtävänannon heille ja kerroin, millaisia materiaaleja on käytettävissä. Painotin sanaa mielikuviutus, sekä sitä, että väärää ratkaisua tähän työhön ei ole, vaan kaikkia ajatukset ja ideat ovat oikeita. Pyrin antamaan haastateltaville vapaat kädet tehtävän toteuttamiseen ja toivoin heidän käyttävän annettuja materiaaleja luovasti.

Tehtävä sujui jopa haastattelua paremmin, sillä osallistujat saivat rauhassa keskustella ja pohtia ryhmän kanssa palvelupisteeseen liittyviä ongelmakohtia kuulovammaisen näkökulmasta. Tilanne oli rennompi, sekä uskoisin, että haastateltavat unohtivat videokuvauslaitteet tässä vaiheessa. Ryhmissä myös syntyi keskustelua omista kokemuksista kuulovammaisena ja he jakoivat tarinoita siitä, millaisia kokemuksia he ovat kohdanneet asioidessaan palvelupisteissä, niin hyviä kuin huonojakin. Myös tässä vaiheessa päästiin raapaisemaan pintaa syvemmälle ja he kertoivat myös ikävämpiä kokemuksiaan, mitä olivat joutuneet kokemaan kuulovammaisena. Koin, että näitä tarinoita ei olisi jaettu ryhmähaastattelun tiimoilta, vaan se onnistui vain koska pienryhmässä haastateltavat pääsivät hiukan rentoutumaan ja tilanne ei vaikuttanut enää niin jännittävältä.

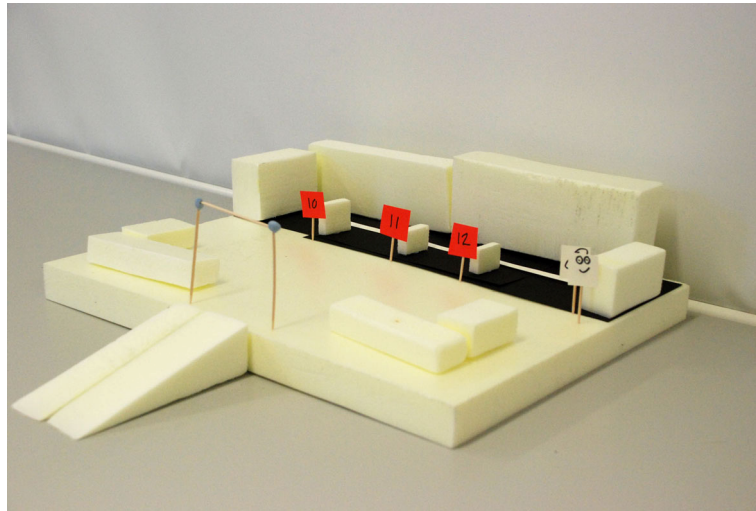
Jälkeenpäin haastateltavat tuntuivat olevan innostuneita tehtävästään ja ylpeitä aikaan saannoksistaan. Ainoastaan yksi haastateltavista ei osallistunut tehtävän tekoon kovin aktiivisesti ja oli kiinnostuneempi muista asioista tehtävän ajan. Uskoisin, että tehtävä tuntui vieraalta, sillä kyseessä oli kuitenkin mallin rakentamista askartelutekniikalla. Näin jälkeenpäin ajattelen, olisin voinut kysyä tuntuuko tehtävä hänestä hankalalta tai vaikeasti lähestyttävältä. Hän kyllä kommentoi aina välissä ryhmänsä tekemistä, mutta näytti antavan päävastuun ryhmän nuorimmalle (26-v.) tekijälle. Ryhmät suunnittelivat palvelupisteet annetuista materiaaleista, annetussa ajassa ja saivat aikaan mielenkiintoiset palvelupisteet, joissa oli otettu monia seikkoja huomioon, mihin itse en olisi huomannut kiinnittää huomiota.

### 4.3 Unelmien palvelupisteet

Nostan tässä kappaleessa esille osallistavan suunnittelun molempien ryhmien töitä, jotta saan avattua sitä, minkälaiset ryhmien unelmien palvelupisteet olivat. Avaan sanallisesti molempien ryhmien töitä kuvien tueksi. Kuvaukset olen referoinut osallistavan suunnittelun työpajan loppuesityksistä luettavampaan muotoon.

#### Ryhmä A

Ryhmä A toteutti tehtävän laajempaan, missä unelmien palvelupiste käsittää avaran odotusaulan sekä pienempiä palvelupisteitä. Suunnittelun lähtökohtana oli tilan esteetön hahmottaminen sekä asiointirauha. Tilan tulee olla avara, jotta joka puolelle on suora näköyhteys. Jo tilaan saapuminen on mietitty ja oviaukon luokse ryhmä A suunnitteli rampin, joka kuvastaa joko liukuportaita tai hissiä. Tällöin myös liikuntarajoitteinen ihminen pääsee helposti tilaan hoitamaan asioita. Tärkeää oli, että kaikenlaiset ihmiset pääsevät liikkumaan tilaan kätevästi. Odotusaula on avara, jossa yhdellä katseella pystyy näkemään tilan yhdellä kertaa. Tärkeää oli, että odotusaula on selkeästi erillään palvelupisteistä. Odotusaulassa on istuimia, jotta odottaessa voi levähtää. Palvelupisteet on suunniteltu odotusaulan eteen. Tilat ovat suljettuja, jotta asioimisrauha ja yksityisyys säilyy. He suunnittelivat myös erityissopukan, joka on suunniteltu vain erityisryhmille. Oven edessä on kaksi logoa havainnoimassa sitä, että tila on tarkoitettu esimerkiksi kuulo- tai näkövammaisille. Tulkkipalvelu koettiin hitaaksi ja kankeaksi, jolloin ryhmä ajatteli, että palvelupisteellä on asiakaspalvelija, joka on koulutettu vastaanottamaan erityisryhmiä. Hän osaa huomioida heidän tarpeensa ja osaa hyödyntää tilassa olevat apuvälineet. Koko palvelupiste on suunniteltu hyvin graafiseksi, jossa on käytetty vain mustaa ja valkoista. Vuoronumerotaulut ovat jokaisen palvelupisteen edessä, ja ne on suunniteltu punaiseksi, jotta ne ovat helposti huomattavissa. Kaiken kaikkiaan tila on hyvin selkeä, jopa harmoninen.



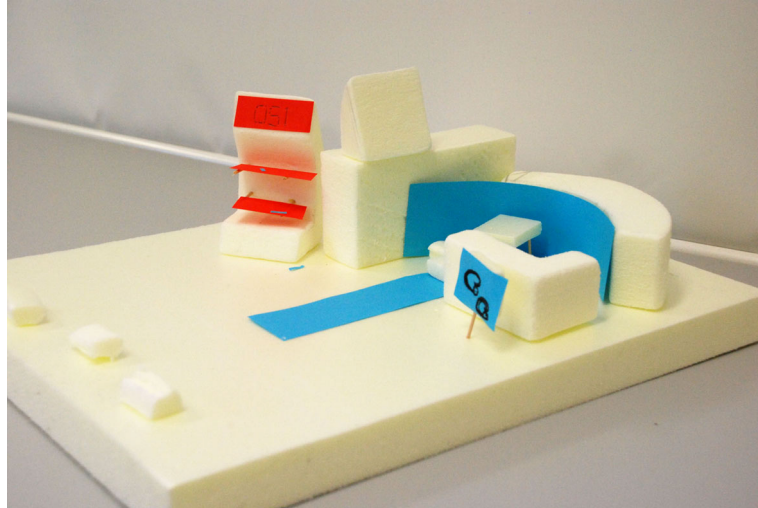
Ryhmä A.

### Ryhmä B.

Toinen ryhmä suunnitteli yksityiskohtaisemman tilan palvelupisteestä, joka käsitti rajatumman alueen. Alueessa on pieni odotusaula, jonne he suunnittelivat vuoronumerolaitteen näkyvälle paikalle, lähelle palvelupistettä. Vuoronumerolaitteen tarkoituksena on näyttävästi ilmaista vuoronumero. Vuoronumerolaitteessa on myös hyllyköitä, jossa on esitteitä ja muuta visuaalista materiaalia. Odotusaulassa on istuimia, joissa voi odottaa omaa vuoroaan. Itse palvelupiste on yksityiskohtaisempi, jossa väriksi on valittu sininen. Tämä sininen väri tarkoittaa tämän tehtävän yhteydessä erityistilaa kuulovammaisille, ja tilassa on myös induktiosilmukka. Ryhmä haki tällä värillä selkeää informaatiota siitä, mihin pitää mennä. Tilan edessä on symboli, joka kuvastaa kuulovammaisten logoa, ja sitä että myös tämä tila on suunnattu erikoisryhmille. Myös se, että tila on kuulovammaisille, on heti selkeästi informoitu tällä logolla.

Erityispalvelupisteessä on asiantuntevaa osaamista ja palvelussa otetaan huomioon kuulovamma. Seinällä on akustiikkaan vaikuttava sininen levy, joka helpottaa kuulemistä. Tilaan suunniteltiin pöytä ja istuimet, niin asiakaspalvelijalle kuin asiakkaillekin. Palvelupiste on suunniteltu hiukan pyöreään muotoon, jolla he hakivat myös akustiikkaan vaikuttavaa muotokieltä. Tilassa, jonka muotokieli tukee akustiikkaa, auttaa kuulemaan. Ryhmän tavoitteena oli muodostaa akustisesti hyvä tila, jolloin tarvittaisiin mahdollisimman vähän teknisiä apuvälineitä. Pyöreä muoto oli vain

esimerkki muotokielestä. Loppukommenteissa ryhmä näki tämän tilan soveltuvan hyvin ryhmä A:n tilan sisälle. Molemmat ryhmät olivat lähestyneet tehtävänantoa hiukan eri näkökulmista, mutta olivat tuoneet paljon samankaltaisia ajatuksia tilaan.

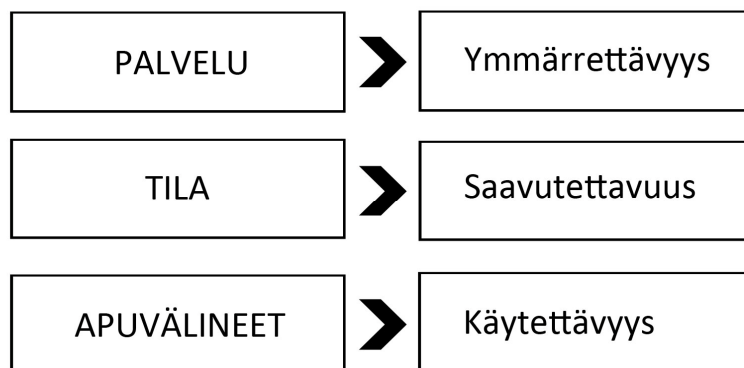


Ryhmä B.

## 5. AINEISTON TEEMAT

Haastattelu sekä osallistavan suunnittelun työpaja videoitiin. Videota on yhteensä noin 2,5 tuntia. Litteroin ryhmähaastattelun sekä osallistavan suunnittelun työpajan tekstimuotoon, josta syntyi noin 17 sivua litteroitua tekstiä. Litteroinnista jätin pois huokaukset, naurahdukset, sekä muutamia kohtia mitkä olivat epäoleellisia haastattelulle. Näissä kohdissa sivuttiin aiheita, jotka eivät liittyneet aiheeseen millään tavalla, kuten keskustelu siitä mitä kukin tekee työkseen. Jätin pois kohtia, joissa käsiteltiin henkilökohtaisia tietoja, jotta haastateltavien yksityisyys säilyy. Teoriaan pohjautuen lähdin etsimään aineistosta erilaisia teemoja teoreettiseen sisällönanalyysiin pohjautuen.

Nostin aiemmin esille Teräksen (2013) ajatuksen esteettömyyden ulottuvuuksista, jossa ajatus esteettömyydestä kootaan laajasti saavutettavuutena, käytettävyytenä ja ymmärrettävyytenä. Kaavion esittelin luvussa esteettömyys 4.3. Kokoan vielä muistin virkistämiseksi Teräksen ajatukset; saavutettavuudella viitattiin siihen, että paikkoihin on helppo päästä ja palvelut saavutettavissa. Käytettävyydellä hän tarkoitti sitä, että kulttuuriset tuotteet ovat käytettäviä, kuten tuolit tai pöydät, tai tässä tapauksessa apuvälineet. Ymmärrettävyydellä viitattiin siihen, että tieto on ymmärrettävää ja selkeää kaikille käyttäjille, riippumatta henkilön rajoituksista. (Teräs, 2013, 96.) Tämän jaon avulla (saavutettavuus, käytettävyys ja ymmärrettävyys) nostin aineistosta kolme pääteemaa. Teemoiksi muodostuivat palvelu, joka menee ymmärrettävyyden alle. Tila, joka liittyy saavutettavuuteen ja paikkaan. Apuvälineet, jotka menevät käytettävyyteen ja kulttuuristen tuotteiden alle. Alla olevassa kaaviossa vielä selvennän tämän jaon.



Tekstissä olevat lainaukset ovat suoria lainauksia litteroidusta aineistosta, enkä tässä vaiheessa ole eritellyt osallistavan suunnittelun työpajaa tai haastattelua erikseen. Tässä yhteydessä käytän lainauksia molemmista yhteyksistä, sillä molemmat tukevat näitä kolmea teemaa.

## 5.1 Palvelu

Suurin aineistosta noussut teema on palvelun tärkeys palvelupisteellä, jossa asiakaspalvelijan rooli on merkittävä. Useassa kohdassa haastattelua päädyttiin käsittelemään palvelua, ja miten se vaikuttaa asiakaspalvelukokemukseen. Haastatteluissa koettiin, että itse tilalla ei niinkään ole väliä, jos asiakaspalvelija osaa huomioida kuulovamman työssään. Asiakaspalvelija nähtiin hyvin keskeisessä roolissa. Asiakaspalvelutyössä tulee osata ottaa erityistilanne huomioon. Palvelupisteellä tai siinä olevilla elementeillä ei nähty olevan niin suurta vaikutusta palvelukokemukseen kuin asiakaspalvelijan roolilla.

*”Että sekään ei auta se tila, jos ei se vastapuoli (asiakaspalvelija) tiitä sitä, että toinen on kuulovammainen.”*

Samantapaisia tuloksia on saatu Aalto yliopiston ja Kauniaisten kaupungin yhteishankkeessa ”Rethinking Villa Breda”, jossa muotoilun opiskelijat Aalto yliopistosta tutkivat vanhusten liikkumista Kauniaisten palvelulinjoilla. Ryhmä keskusteli matkustajien ja kuskiensa kanssa sekä kokeilivat liikkumista palvelulinjoilla. Tuloksissa huomattiin, että itse autoilla ei ollut niin suurta merkitystä palvelukokemukseen, vaan tärkein oli kuljettajien rooli. Useat autot olivat esteettömiä, joissa on matalalattiat ja pyörätuolihiisit, mutta tärkeimmäksi seikaksi nousi kuitenkin kuskin rooli asiakaspalvelijana. (Vaajakallio & al. 2013, 59 - 62.) Myös tässä hankkeessa tulokset osoittivat, että autoa tärkeämmässä roolissa oli kuski, eli asiakaspalvelija.

Tärkeänä seikkana palvelua ajatellen koettiin myös, että asiointi tapahtuu kahden kesken. Kommunikointi huomattavasti helpottuu ja muut häiriötekijät, kuten ylimääräiset äänet vähenevät.

*”Hyvä toki, sitten jos on luottamuksellisia asioita niin, silloin mielellään haluaisi tuommoisen oman intiimin rauhan siihen ja, että pystyy asioimaan vain tämän henkilön kanssa.”*

Haastattelussa kerrottiin, että he usein joutuvat tilanteeseen, jossa joutuu pyytämään vastapuolta toistamaan kysymyksen. Asiakaspalvelija ei aina osaa ottaa huomioon sitä, millaisilla eleillä tai toiminnoilla häiritsee vastapuolen kuulemista. Perusvirheitä ovat esimerkiksi käsi suun edessä puhuttaessa, mumina ja pään kääntäminen toisaalle. Kuuntelemista vaikeuttaa myös huono artikulaatio tai hiljainen ääni. Tärkeää kuulovammaisen kannalta on, että puhe suunnataan hänelle. Tässä tilanteessa myös turhautuminen vähenee, kun huonokuuloinen ei joudu kerta toisensa jälkeen pyytämään toistoa, vain koska ei kuule vastapuolen ääntä.

*”Ja sitten joutuu siltä pankkihenkilöltäkin kysymään useamman kerran, että koska pitäisi varmasti olla tässä semmoinen, (osoittaa rintaa) että huonokuuloinen, että puhuis selkeästi. Sehän se justinsa on, että sehän se yleensä on semmoinen tapa kaikilla ihmisillä, että sitä vain mumistaan huulilla, että meikäläiselle pitäis justinsa huulilla puhua, että näkeepi, että mitä tuo tarkoittaaapi.”*

Koettiin tärkeäksi, että asiakaspalvelija ymmärtää, että asiakas on huonokuuloinen ja osaa toimia sen mukaan. Kun molemmat osapuolet ovat tietoisia huonokuuloisuudesta, tulee palvelukokemuksesta miellyttävämpi ja helpompi kaikkia osapuolia ajatellen. Tärkeää on, että asiakaspalvelija osaa puhua suoraan asiakkaalle ja ottaa huonokuuloisuuden palvelussa huomioon. Katse suuntautuu asiakkaaseen, jolloin huulilta luku onnistuu.

*”Ja sitten, että vastapuoli tietää, että on kuulovammainen, että puhuu minulle.”*

Koettiin myös, että asiakaspalvelijat saattavat niin sanotusti karata tilanteesta. Tällä tarkoitettiin sitä, että siirrytään palvelupisteeltä kauemmas, jopa selittäin, esimerkiksi hakemaan papereita, mutta samalla kuitenkin puhutaan asiakkaalle. Tässä tilanteessa kommunikointi häiriintyy, eikä huonokuuloinen asiakas saa informaatiota. Toinen mikä häiritsi, oli palvelupisteiden välillä olevat lasit. Koettiin, että asiakaspalvelijat, eivät

aina muista puhua aukkoon, joka on tarkoitettu puhumiseen. Lasi heikentää äänen kulkua, jolloin kommunikaatio vaikeutuu.

*"No justiin tämä se jos siitä pääse sillälaila pois, siitä tilanteesta. Että ei ole suoraa katsekontaktia. Se on ehkä se kaikista huonoin tilanne sitte. Ja toinen mikä on, on pleksin takaa puhuminen, että... mutta jotkut kyllä osaa sen, kun siinä pleksissä on se aukko, niin ne tulee siihen sitten."*

Aineistosta kävi myös ilmi, että huonokuuloisuudesta ei haluta tehdä mitään suurempaa numeroa, vaan palvelutilanteen tulee olla jokaiselle asiakkaalle samanlainen. Ei haluta erottua joukosta.

*"Niin ja joo, sitten tuota kuka hyvänsä siinä asioi, niin huonokuuloinen tai normaalikuuloinen, se ettei mitenkään erotu joukosta. Se on kaikilla samanlainen se."*

Asiakaspalvelija joutuu toki huomioimaan huonokuuloisuuden asiakaspalvelussaan, mutta tilanteesta itsessään ei saa muodostua sellaista, jossa saa erityisen leiman erityisryhmän vuoksi. Asiakaspalvelija pystyy huomioimaan ja tekemään palvelusta helpomman pienillä asioilla.

## 5. 2 Tila

Niin haastattelun kuin osallistavan työpajan perusteella koettiin tärkeäksi itse tilan esteettömyys sekä saavutettavuus. Aineistossa tilan esteettömyys nousi toiseksi suurimmaksi teemaksi, jossa huomio kohdistui varsinkin kulkuyhteyksiin, näköyhteyksiin kuin kuuloyhteyksiin. Suunnittelussa tulee huomioida kuusi pääkohtaa, kun halutaan taata universaali suunnittelu ja esteettömyys. Nämä kuusi kohtaa ovat oviaukot, akustiikka, valaistus, värit, huonekalut sekä lattiapinnoitteet. (Steinfeld & Maisel, 2008, 275.) Lähes kaikki yllämainituista kuudesta kohdasta tulivat osallistavan suunnittelun unelmien palvelupisteessä esille, jolloin voidaan tehdä oletus, että myös loppukäyttäjät kiinnittävät niihin huomiota. Esittelen osan näistä kuudesta kohdasta, joihin tuli useampia kommentteja.



Tilan kannalta koettiin tärkeäksi, että tila on rajattu selkeästi niin, että joka puolelle on esteetön näköyhteys. Tämä kohta nousi esille useampaan kertaa unelmien palvelupisteen suunnittelussa. Koettiin, että jos ei kuule, näöllä voi paikata monia tilanteita. Seuraava lainaus on unelmien palvelupisteen suunnittelun lomasta.

*"Me lähdettiin siitä, että on mahdollisimman avara, odotustila on selkeästi erillään tästä toimipiste tilasta, että pystyy sitten näkemään, kun nämä on tuoleja tässä, niin pystyy silmällä sitten näkemään koko tilan, että mitä täällä tapahtuu. Jos ei kuule niin helposti, niin silmällä voi paikata sitä tilannetta."*

Tilan tulee olla avara, jolloin katseella voi paikantaa koko tilan yhdellä silmäyksellä ja nähdä niin odotusaulan, toimipisteet kuin vuoronumerotaulutkin. Oma vuoronumero on hyvä nähdä taululta, jos kuulutusta ei kuule.

*"Ainoa mikä monesti on ongelma, että ei kuule sitä merkkiääntä. Ja jos sitten ei ole näkyvillä se leditaulu ja sitten saattaa mennä oma vuoro ohi. Vanha työvoimatoimisto (Rovaniemellä), oli niin paljon kulmia, ettei nähnyt aina suoraan taululle. Nythän niissä alkaa olemaan aika hyvin jokapaikassa niitä ledivaloja, että huomaa."*

On tärkeää, että tieto tuodaan useilla keinoilla esille, jotta myös erityisryhmillä on mahdollisuus saada tarvittava informaatio. Informaation tarjoaminen erilaisilla keinoilla myös hyödyttää kaikkia tilassa asioivia. Käytämmekin kaikkia aistejamme ympäristössä, emme pelkästään vain silmiä. (Steinfeld & al. 2008, 275). Tämä perustuu myös muihin aisteihin, emme käytä pelkästään silmiä tai vain korvia, vaan hyödynnämme kaikkia aistejamme kun liikumme ympäristössämme. Jos jokin aisti on heikompi kuin toinen, paikkaamme tilannetta toisella. Erityisesti huonokuuloisen kohdalla silmillä haetaan lisäinformaatiota. Tällöin esimerkiksi ympäristössä informaation visuaalisuus tuo paljon apua, kun pystymme tarjoamaan informaation muunkin kuin puheen avulla.

*"Niin pitää olla kuvina ja olen ite ajatellut, että se on monesti, jos on joku kyltti, että missä lukkee ohjeet, että tee näin. Niin sitä pitää pysähtyä lukemaan vähäksi aikaa. Mutta jos se on yhtenä kuvana, niin sitä ei tarvitse kuin kerran katsoa niin se on heti*

*selvä, että mitä tämä tarkoittaa. Voisi olla enemmänkin semmoista kuvitettu ohjeistusta."*

Palvelupisteen kannalta on tärkeää, että valaistus on mietitty. On oleellista, että huonokuuloisella asiakkaalla on mahdollisuus nähdä huulten liike, jotta huulilta luku onnistuu. Valaistuksen tulisi olla suunnattuna kasvoilla ja se ei missään nimessä saisi tulla henkilön takaa, jolloin näkeminen hankaloituu. Hyvällä valaistuksella mahdollistetaan huulion näkeminen, jolloin myös puheen ymmärtäminen helpottuu. Huuliolla siis tarkoitetaan kykyä vastaanottaa puhetta, joka tapahtuu näön avulla. Näön avulla siis seurataan pääasiassa huulten liikkeitä, jolloin pystytään ymmärtämään suun muodostamat sanat. (Jauhiainen, 2007, 94).

*"Valaistus on tuiki tärkeä, jotta näkee sen huulten liikkeen, ettei tuuli huulia heiluta. "*

*"Kyllä se pitäisi olla niinku kasvoille, siitä ilmeistähän näkee aika paljon jo, että onko vastapuoli altis palvelemaan vai ei."*

Erityisesti julkisilla paikoilla valaistus on erittäin tärkeää, koska käyttäjiä on hyvin monenlaisia ja käyttäjien tarpeet vaihtelevat. On myös huomioitavaa, että iän myötä tarpeet valaistukselle muuttuvat. (Steinfeld & al. 2008, 282.) Koska käyttäjiä palvelupisteissäkin on monenlaisia, on valaistus erittäin iso osa tilaa, niin huonokuuloisten kuin kaikkien muiden käyttäjien kannalta.

Molemmissa ryhmissä oli kiinnitetty huomiota palvelupisteen väriin. Värillä katsottiin olevan tärkeä rooli tilan kannalta, ja värivalinnat olivat tarkkaan harkittuja. Väreillä on tärkeä rooli tilan hahmottamisessa, erityisesti näkövammaisille. Esimerkiksi väreillä voidaan luoda vaikutelmia, että tuotteet ovat kevyempi tai raskaampia, seinät kauempana kuin todellisuudessa ovatkaan. Värikontrasteilla voidaan painottaa taas erilaisia elementtejä tilassa, kuten porrasaskelmien näkyvyyttä. (Steinfeld & al. 2008, 287.) Kuuloliiton erityisasiantuntija Rasa kommentoi ryhmien unelmien palvelupisteitä ja varsinkin värien käytössä täytyy olla tarkkana, sillä niiden avulla hahmotetaan tilaa. Liian suurilla värikontrasteilla hahmottaminen voi hankaloitua, esimerkiksi näkövammaisille, joilla näkökenttä on kaventunut ja nähdään vain värialueita. Jos esimerkiksi lattia on tumma ja seinät vaaleat, se voi kuitenkin auttaa tilan

kokonaiskuvan hahmottamista. (27.8.2013.) Unelmien palvelupisteessä toinen ryhmä halusi muodostaa erityistilan kuulovammaisille, jossa teemavärinä oli sininen.

*"Sininen on se, että se niinku tarkoittaa sitä, että se on kuulovammaisten väri ja siinä on sinistä siinä seinässä. "*

Akustiikalla on myös monenlaisia rooleja ympäristöissä. Sen avulla voidaan auttaa esimerkiksi suunnistamaan. Yleisesti hyvä akustiikka toimii kaikille käyttäjille miellyttävänä kokemuksena ympäristössä. (Steinfeld & al. 2008, 279.)

*"Joo niin ja akustiikka, että se on sitäkin, että pitää olla että se akustiikka palvelee sitä kuuloa, ettei se vaan ala hukkumaan sinne."*

*"Mutta voishan siellä tietenkin olla, kun yleensähan se kauhiasti kaikuu, jos ei ole mitään seinillä. Jos se on ihan semmonen, eihän siellä saa mitään selvää kuulovammanen jos se ottaa sen äänen sinne seinille. Se on monta kertaa tullut etteen semmonen tilanne."*

### 5.3 Apuvälineet

Aineistosta nousi esille myös se, että apuvälineet ovat tärkeässä asemassa. Tämä kohta nousi aineistosta huomattavasti pienempänä kuin kaksi edellistä, palveluun ja tilaan liittyvät seikat. Palvelukokemus parantuu, kun kuulon tueksi on tarjolla apuvälineitä. Tämä myös linkittyy takaisin palveluun, sillä asiakaspalvelijan tehtävä on olla tietoinen mahdollisista apuvälineistä ja muistettava tarjota niitä asiakkaalle tarvittaessa. On myös tärkeää, että asiakaspalvelija osaa käyttää tilassa olevia apuvälineitä, kuten induktiosilmukkaa. Palvelukokemus muodostuu miellyttävämmäksi, kun apuvälineet ovat tarjolla, eikä niistä tehdä sen suurempaa numeroa. Aineistosta kävi ilmi, että asiakaspalvelija ei aina edes tiedä tilassa olevista kuuloa tukevista apuvälineistä, jotka hyödyttävät kuunteluympäristöä, ja tämä koettiin epämiellyttäväksi.

*"No sellanen seikka ärsyttää vaikka on induktiosilmukka jossakin tilanteessa, niin nämä henkilöt joitten pitäisi laittaa ne toimimaan päälle niin tuota eivät muistakkaan, eli aina pitää jonkun kokouksen alussa kertoa vahtimestarille, että ne pitäis laittaa päälle. "*

Hyödyllistä on myös koko asiakasryhmää ajatellen, että tieto pyritään tuomaan muillakin keinoilla esille. Hyvänä esimerkkinä on vuoronumerotaulu ledivaloin, joissa vaihtuva numero välkky, jolloin välkkyvä valo kiinnittää huomion, jos merkkiääntä ei kuule. Aina omaa vuoronumeroa ei kuule, joten sen informoimiseen pitää olla jotakin visuaalisempaa.

*"Ainoa mikä monesti on ongelma, että ei kuule sitä merkkiääntä. Ja jos sitten ei ole näkyvillä se leditaulu ja saattaa mennä oma vuoro ohi."*

Vuoronumerotaulut ovat tästä hyviä esimerkkejä. Haastattelussa tuli myös ilmi, että useissa odotusauloissa huudetaan seuraava joko nimellä tai numerolla. Tilanne on stressaava ja hankala, varsinkin jos kuulovammainen henkilö joutuu olemaan pelkästään muiden aistien varassa. Usein myös odotusauloissa on käytäviä jossa odotetaan ja jostain ovelta saatetaan huikata, kuka on seuraavana. Tämä on usein ongelma, että edes normaalikuuloinen ei kuule tätä, vaan joutuu olemaan melkein varpaillaan, jotta tarvittava informaatio saadaan. Tämä on stressaavaa huonokuuloiselle, jolla edellytykset kuulla oma numero, ovat vielä rajallisemmat.

#### **5. 4 Konseptit teemojen pohjalta**

Konseptien suunnittelu lähti liikkeelle aineiston teemoista. Teemojen perusteella lähdin tekemään nopeita luonnoksia ja ideoimaan luonnosten avulla, millä keinoilla palvelupisteestä voitaisiin tehdä mahdollisimman esteetön varsinkin huonokuuloisia ajatellen. Lähdin luonnostelemaan teemojen ympärille esteettömään palvelupisteeseen liittyviä ajatuksia, joissa teemat nousevat esille ja epäkohtia voitaisiin muokata muotoilun avulla parempaan suuntaan. Käytin hyödykseni aineiston kommentteja ja ideoita, sekä sovelsin niitä omiin ajatuksiini ja teoriakatsaukseen. Luonnosten avulla pystyin konkretisoimaan aineistosta nousseita tuloksia ja saamaan ne konkreettisempaan muotoon. Tuloksien visualisointi on pieni osa tätä työtä, jossa nostettiin esille ne

kohdat, millä on merkitystä esteettömän palvelupisteen suunnitteluun aineiston tulosten perusteella. Kuvasarjalla on tehty aineiston tulokset visuaaliseen muotoon, jolloin ne ovat helpommin ymmärrettävissä ja havainnoitavissa. Konseptien tarkoituksena on selventää aineistosta esille nousseita tuloksia.

#### 5.4.1 Visualisointi 1: Kuulovamman huomioiminen palvelutyössä

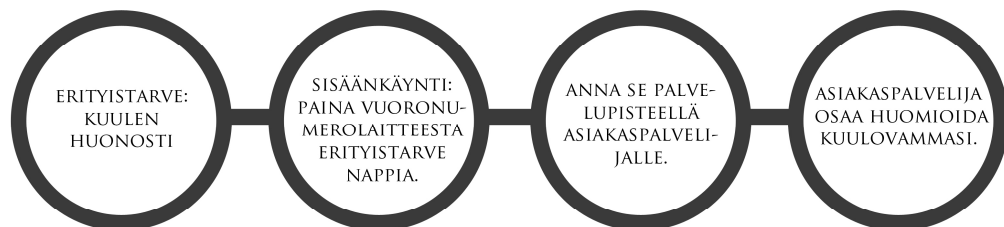
Tuloksista kävi ilmi, että huonokuuloiset toivovat saavansa samanlaista kohtelua kuin kaikki muutkin, jossa kaikki ovat samassa asemassa muiden asiakkaiden kanssa. Tämä oli kuitenkin ristiriidassa osallistavan suunnittelun tehtävän kanssa, jossa molemmat ryhmät suunnittelevat erityispalvelupisteen, joka on suunnattu vain erityisryhmille, kuten kuulovammaisille ja näkövammaisille. Tämä oli mielenkiintoinen havainto, johon tartuin.

Ratkaisin ongelman palvelumuotoilun keinoin ja suunnittelin palvelukonseptin, jossa tämä erityistilanne kerrotaan hyvin huomaamattomasti asiakaspalvelijalle. Yleensä palvelupisteissä on vuoronumerolaite, josta otetaan oma numero, jonka perusteella mennään asiakaspalvelupisteelle siinä järjestyksessä, jossa vuoronumeroja laitteelta ollaan saatu. Tämä on varsin hyödyllinen tapa erityisesti ruuhkaisina aikoina, jolloin paljon ihmisiä asioimassa samoilla palvelupisteillä. Tällöin kaikki tietävät oman vuoronsa, eikä ikäviä ohitteluja tapahdu. Kaikista asiakkaista tulee tässä tilanteesta samanarvoisia.

Tämä palvelupolku kulkee niin, että vuoronumerolaitteesta otetaan vuoronumero, sekä painetaan erityistarve nappia. Kone antaa silloin lapun, joka kertoo, että sinulla on jokin erityistarve. Tämä annetaan asiakaspalvelijalle. Tästä käy ilmi esimerkiksi se, että sinulla on kuulovamma tai jokin muu erityistilanteen vaativa tila. Tämä pieni ja huomaamaton lappu annetaan asiakaspalvelijalle vuoronumeron yhteydessä ja näin ilmoitetaan hienovaraisesti erityistarpeesta, kuten tässä tapauksessa kuulovammasta.

Asiakaspalvelijat ovat koulutettuja huomioimaan kuulovamman ja osaavat heti tämän lapun perusteella huomioida erikoistarpeesi. Asiakaspalvelija pystyy tarjoamaan tilassa olevia apuvälineitä ja antamaan apua niiden käytössä. Hän pystyy kohdistamaan

palvelupisteen valot paremmin kasvoille, jotta asiakas pystyy lukemaan huulia. Tärkeää on, että asiakaspalvelija puhuu selkeästi ja pitää katsekontaktin asiakkaaseen. Tämä palvelukonsepti ei vaadi suuria rahallisia ponnistuksia moniltakaan yrityksiltä, ja erityistarpeen voi informoida monella tavalla. Se ei tarvitse olla vuoronumerolaitteeseen kytketty ratkaisu, tämä oli vain yksi esimerkki mahdollisuuksista. Se voisi olla esimerkiksi pieni pinssi, jonka voi ottaa vastaanottoaulasta, joka annetaan asiakaspalvelijalle. Seuraavassa tämä palvelupolku on kuvitettu visuaaliseen muotoon palveluskenaarioksi, mikä selkeyttää palvelun kulun.





1. Olet menossa asioimaan palvelupisteeseen. Olet epävarma miten kuulovammasi huomioidaan ja saatko asiasi hoidettua helposti ja mutkattomasti.

2. Paina vuoronumerolaitteesta erityistarve nappia, jolloin saat lipukkeen, jolla kerrot asiakaspalvelijalle erityistarpeesta huomaamattomasti.



3. Anna lipuke asiakaspalvelijalle.

4. Asiakaspalvelija osaa huomioida kuulovammasi. Hän huolehtii, että tarvittavat kuulon apuvälineet ovat käytössä ja huomioi kuulovammasi parhaan kykynsä mukaan.



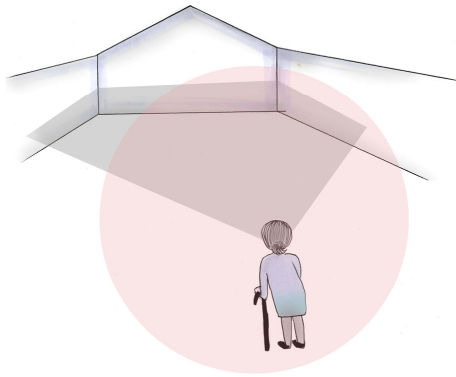
### 5.4.2 Visualisointi 2 - esteettömyys tilassa

Toinen osio käsittää visualisoinnin siitä, mitä kaikkea tilassa tulee tulosten perusteella huomioida, jotta tila on esteetön ja saavutettava. Tähän on koottu niin tilaan liittyvät seikat, jotka vaikuttavat huonokuuloisen käyttäjän palvelukokemukseen. Visualisoinneissa on kuulovammaisen henkilö, joka havainnoi tilaa ja kiinnittää huomioita asioihin, jotka vaikuttavat saavutettavuuteen hänen näkökulmastaan.

Tilan tulee ensinnäkin olla näköyhteydeltään esteetön, jotta tilan on havaittavissa yhdellä silmäyksellä. Tilassa ei saa olla kulmia, tai muitakaan esteitä, mitkä estävät näköyhteyden. Täysin esteettömässä tilassa kuulovammaisen on helppo havainnoida tila heti astuttuaan sinne sisään. Koska henkilö ei kuule kuulutuksia, on tieto hyvä näyttää myös visuaalisesti ja tarjota useiden eri aistiopasteiden kautta. Useiden aistien hyödyntäminen auttaa myös kaikkia kävijöitä ja tekee kokemuksesta miellyttävämmän. Myös oma vuoronumero tulee näkyä vuoronumerotaululta selkeästi tilan keskeiseltä paikalta, jotta se on helposti huomattavissa.

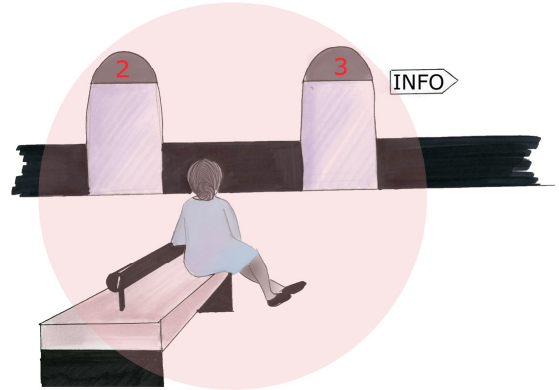
Tilan valaistus on myös tärkeässä roolissa. Hyvä valaistus auttaa näkemään ja lukemaan huulilta. Tilan tulee myös akustiikaltaan olla sellainen, ettei ääni heijastu esimerkiksi pinnoista takaisin. Kaikumista estää mm. seinillä olevat ääntä vaimentavat materiaalit. Myös värit auttavat hahmottamaan tilaa, mikä on merkittävää varsinkin näkövammaisille henkilöille. Väreillä on väliä. Tilassa on myös tärkeää olla tarvittavat apuvälineet, mutta nämä tulivat oikeastaan esille jo palvelupolussa, ja ne linkittyivät palveluun.





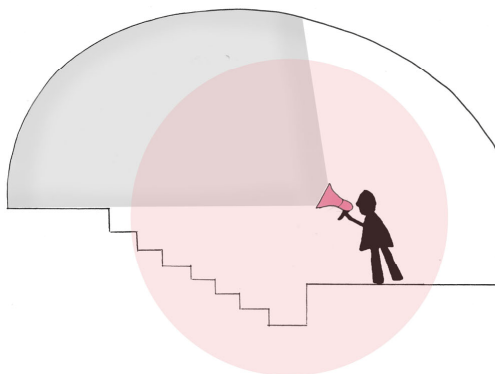
1. On tärkeää nähdä tila kokonaisuutena heti ensi silmäyksellä.

2. Palvelutilassa tulee olla vuoronumerot selkeällä paikalla. Myös tilan väreihin tulee kiinnittää huomiota.



3. Informaatio on hyvä tarjota useilla keinoilla ja huomioida eri aistit.

4. Valolla on tärkeä rooli tilassa. Esimerkiksi palvelupisteellä olisi hyvä, että valo on suunnattu asiakaspalvelijan kasvoille.



5. Tilan akustiikan tulee olla kuulemista tukeva ja sekä sen tehtävä on häivyttää ylimääräistä meteliä.

## 6. Miten universaali suunnittelu ja esteettömyys toteutuivat konsepteissa?

Peilaan universaalia suunnittelua ja esteettömyyttä kahteen konseptiin, jotka olen esitellyt edellisessä luvussa. Arvioin, olenko onnistunut tuottamaan konsepteihin sitä esteettömyyttä, jota työn alussa lähdin tutkimaan. Tässä siis arvioin konsepteja universaalien suunnittelun ja esteettömyyden näkökulmasta. Arvioin miten universaalien suunnittelun pääperiaatteet toteutuivat, jotka esittelin aiemmin luvussa 4.1. Käsittelen molemmat konseptit yhdellä kertaa kokonaisuutena, jossa konsepti palvelupolusta vastaa palvelun kulkuun ja apuvälineisiin, toinen visualisointi tilan esteettömyyteen.

Skenaario palvelupolusta pyrki tukemaan kuulovammaisen asiointia palvelupisteellä. Konseptin ajatuksena on saada yhdenvertaista palvelua ja helpottaa asiointia kuulovammaisen näkökulmasta. Tässä skenaariossa olen tukeutunut aineiston tuloksiin ja erityisesti siihen, että haastateltavat kokivat tulkkipalvelut hitaiksi ja kankeiksi, jolloin helpompi ratkaisu olisi koulutettu asiakaspalvelija, joka osaa ottaa huomioon kuulovammaisen tarpeet ja hyödyntää tilassa olevia apuvälineitä. Tämä on tärkeä osa esteettömyyttä, jotta kommunikointi onnistuu. Palvelupolussa on huomioitu myös se, että käytön pitää olla oikeudenmukaista. Esimerkiksi pankkiasioita hoitaessa on tärkeää, että kaikille pystytään takaamaan yhdenvertainen palvelu, eikä kukaan koe joutuneensa leimatuksi, esimerkiksi kuulovammaisen vuoksi. Tässä kohtaa toteutuu universaalien suunnittelun periaate numero yksi, mikään ryhmä ei saisi joutua palvelussa erityisen leiman kohteeksi. (Steinfeld & al. 2012, 72).

Palvelupolun pyrkimyksenä oli tehdä siitä yksinkertainen. Poistin asiakkaan näkökulmasta ylimääräiset toimenpiteet, jotta asioiminen palvelupisteessä olisi mahdollisimman helppoa ja yksinkertaista. Asiakaspalvelija on koulutettu käyttämään ja ohjeistamaan apuvälineitä. Universaalien suunnittelun periaate numero kolme vastaa tähän, siinä pyritään yksinkertaiseen ja intuitiiviseen käyttöön. Tuotteen, palvelun tai ympäristön tulee olla helposti ymmärrettävissä, riippumatta käyttäjien taidoista, kokemuksista, kielitaidosta tai keskittymiskyvystä. (Steinfeld & al. 2012, 72).

Toiseen visualisointiin esitin kohtia, jotka vaikuttavat tilan esteettömyyteen tulosten perusteella. Yksi huomio oli se, että informaatio tulee tarjota helposti ja nopeasti,

hyödyntämällä useita aisteja. Tähän liittyvät esimerkiksi kuulutukset, vuoronumerotaulut ja tilan havaitseminen yhdellä silmäyksellä. Tätä tukee universaalin suunnittelun periaate numero neljä: tuote, palvelu tai ympäristö kommunikoi tarvittavat tiedot käyttäjälle nopeasti, riippumatta ympäristön olosuhteista tai käyttäjän aisteista. (Steinfeld & al. 2012, 72).

Palvelupolussa on pyritty huomioimaan se, että asiakkaalle ei aiheudu kuulovamman vuoksi ongelmia. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan väliseen keskusteluun liittyy usein henkilökohtaisia tietoja, esimerkiksi apteekeissa. Jos tilassa on paljon taustameteliä, voi käydä niin, että kuulovammaisen asioita käsitellään hyvin kovaäänisesti sivullisten kuullen. Ongelmat kommunikoinnissa saattavat johtaa ikäviin tilanteisiin, jopa väärinkäsityksiin. (Koivu, 1999, 12.) Kun asiakas antaa erityistarpeesta kertovan lapun asiakaspalvelijalle, tämä tietää ja osaa huomioida erityistilanteen työssään. Asiakaspalvelija voi omilla toimillaan minimoida esteet kommunikoinnissa ja tilassa parhaan kykynsä mukaan. Tämä vastaa universaalin suunnittelun periaatteisiin kohtaan viisi. Muotoilun avulla minimoidaan vaarat ja haitalliset seuraamukset. (Steinfeld & al. 2012, 72).

Kun tarkastelen palvelupolkua kriittisessä valossa, herää kysymys olenko ottanut huomioon sen, miten käytännössä tällainen erityistilanne toimisi ja olisiko se oikeasti myös esteetön? Ei pelkästään riitä, että palvelut ovat toimivia, vaan käyttökokemuksien tulee olla toivotunlaisia. On myös äärimmäisen vaikeaa mitata siltä, miltä asiakkaasta tuntuu. (Vaahtojärvi, 2011, 137.) En siis pysty varmasti toteamaan olisiko palvelupolku toivotunlainen kuulovammaisille. Olisi mielenkiintoista kuulla mitä loppukäyttäjät ovat tästä palvelupolusta mieltä. Konseptia en vienyt niin pitkälle, että voisin tarkastella sitä universaalin suunnittelun periaate seitsemän mukaan, jossa on huomioitu saavutettavuus riippumatta käyttäjän ruumiin koosta, ryhdistä tai liikkuvuudesta. (Steinfeld & al. 2012, 72). Esteettömyyden kannalta konsepteissa ei toteudu käytön joustavuus, universaalin suunnittelun periaate kaksi, sillä käytön tulisi mahdollistaa monenlaiset taidot ja mieltymykset. (Steinfeld & al. 2012, 72). Vaikka olen pyrkinyt huomioimaan monenlaisia käyttäjiä, olen silti pääsääntöisesti keskittynyt kuulovammaisiin ja heidän tarpeisiinsa. Myös palvelupolku on suunniteltu lähinnä kuulovammaisia ajatellen. Tosin pyrin pitämään palvelupolun yksinkertaisena, jotta toimiminen käy tehokkaasti ja helposti, myös väsyneenä. (Steinfeld & al. 2012, 72). Tämä taas toteuttaa universaalin suunnittelun periaatetta numero kuusi.

Koivun (1999) mukaan palvelupisteessä, joka on suunniteltu erityisesti kuulovammaisille, on viisi tärkeää kohtaa; ympäristön tulee olla mahdollisimman meluton ja kaiuton. Tilassa tulee olla opasteet, jotka kertovat tarjolla olevista apuvälineistä, kuten induktiosilmukasta. Valaistus tulee olla riittävä, eikä se missään tapauksessa saa olla häikäisevä. Asiakaspalvelijan kasvot tulevat olla selvästi näkyvillä, jotta huulilta luku onnistuu. Tilassa on hyvä olla vuoronumerojärjestelmät ja vuoronumerot näkyvät selkeästi näyttötauluilla. (Koivu, 1999, 12.) Nämä ovat hyvin samankaltaisia seikkoja, joita olen käsitellyt luvussa 4.1.3, jossa kerroin Barrier Free Design konseptista. Tässä Barrier Free Design konseptissa keskitytään lähinnä rakennetun ympäristön esteettömyyteen. Ikosen (2009) mukaan esteettömän ympäristön yksi oleellisin huomio on se, että ihmiset voivat toimia siellä rajoitteista huolimatta. Esteettömästi rakennettu ympäristö tarjoaa kaikille samanarvoisen mahdollisuuden. (Ikonen, 2009, 54 - 55.)

Uskon kuitenkin saavuttaneeni konsepteissani esteettömyyttä ainakin siltä kannalta, että asiointi palvelupisteissä voisi olla mutkattomampaa. En varmasti päässyt täydellisiin esteettömiin ratkaisuihin. Universaalien suunnittelun pääperiaatteet toteutuivat jossain määrin, mutta oleellista olisi ollut haastattelujen uusintakierros kohderyhmälle.

## 7. LOPPUTULOKSET

Olen kahdessa aikaisemmassa luvussa käsitellyt aineiston analyysiä ja tehnyt arvioita konsepteista. Tässä kappaleessa pyrin vielä tiivistämään tulokset ja vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Tutkimukseni on tapaustutkimus ja käsitteli tiettyä tapausta, jolloin tulokseni eivät ole yleistettävissä. Uskoisin kuitenkin tuloksien olevan hyödyllisiä muissa samantapaisissa suunnitteluprojekteissa, joissa huomioidaan esteetöntä kuunteluympäristöä ja palvelun kulkua. Alkuperäinen lähtökohta tutkimukselle oli tuottaa tietoa esteettömästä palvelupisteestä, sekä suunnitella palvelupiste muotoilun keinoin. Aineiston tulokset kuitenkin osoittavat, että itse tilalla ei ole niin suurta merkitystä kuin palvelun roolilla huonokuuloisen näkökulmasta. Ehkä tuloksista näissä muodossa on jatkossa enemmän hyötyä.

### **Miten muotoilun keinoja voidaan hyödyntää palvelupisteen suunnittelussa käyttäjälähtöisemmäksi ja esteettömämmäksi?**

Muotoilun keinoin voidaan muokata tilan ratkaisuja, jotta niistä saataisiin esteettömämpiä ja toimivampia. Lähtökohtana tutkimukselle oli esteetön palvelupiste, jossa huomioidaan kuulovammaiset. Tässä tapauksessa muotoilun keinoina hyödynnettiin palvelumuotoilua ja osallistavaa suunnittelua, joiden avulla pyrittiin ymmärtämään käyttäjiä ja heidän tarpeitaan. Perinteinen tuotemuotoilu on liitetty vahvasti tuotteisiin ja tuotesuunnitteluun, mutta muotoilun rooli on viimevuosikymmeninä ollut murroksessa. Mattelmäen (2006) mukaan suunnittelukenttä hakee uutta muotoa, koska suunnitteluajattelu ja menettelytavat muuttuvat. Suunnittelun kohteena saattavat olla esimerkiksi uudenlaiset elämykset tai yrityksen strategiat. (Mattelmäki, 2006, 13.) Muotoilu ei enää rajoitu vain muodon tai esimerkiksi käytön suunnitteluun. (Miettinen, 2011, 26.) Kun muotoilunkentälle perinteisen tuotemuotoilun rinnalle on tullut monia muita elementtejä, kuten palvelumuotoilu ja osallistava suunnittelu, voidaan ajatella, että muotoilijan rooli on rikastunut. Tämän tutkimuksen tiimoilta en keskittynyt perinteiseen tuotemuotoiluun, vaan pyrin ymmärtämään käyttäjiä ja heidän tarpeitaan osallistavan suunnittelun ja palvelumuotoilun kautta. Myös empaattisella suunnittelulla on oma roolinsa tässä. Nämä kolme teemaa: empaattinen suunnittelu, palvelumuotoilun laajempi suunnittelunäkökulma sekä käyttäjien

osallistaminen ovat vahvasti liitoksissa toisiinsa, kuten olen jo tutkimuksessani esittänyt. (esim. Miettinen, 2011). Tässä kappaleessa vastaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni, miten muotoilun keinoja voidaan hyödyntää palvelupisteen suunnittelussa käyttäjälähtöisemmäksi ja esteettömämmäksi? Nojaudun teoriapohjaan ja keräämääni aineistoon.

Aloitetaan palvelumuotoilusta. Suunnittelin aineistoon liittyen palvelupolun, joka tarkoittaa palvelukokonaisuuden kuvausta. (Tuulaniemi, 2011, 78). Palvelumuotoilun avulla oli mahdollista ottaa huomioon useampi elementti aineistosta ja tuoda ne yhteen yhdeksi kokonaisuudeksi. Tämän palvelupolun tarkoituksena on muokata palvelusta esteettömämpi huonokuuloisia ajatellen sekä huomioida palvelun tärkeys. Asiakaspalvelijalla on iso rooli palvelun kulussa, hänen tehtävänä on mm. ymmärtää asiakkaan tarpeet ja osata käyttää erilaisia kuulon tueksi soveltuvia apuvälineitä. Aineistosta kävi useaan kertaan ilmi, kuinka palvelulla on suuri vaikutus esteettömyyden kokemiseen palvelupisteellä. Tila tukee esteettömyyttä monin tavoin, mutta jos asiakaspalvelija ei osaa huomioida erityisryhmien tarpeita, tilan merkitys pienenee huomattavasti. Palvelukokemus saattaa jäädä epämiellyttäväksi, jos esimerkiksi pankkiasioita ei saada hoidettua yksityisyyttä kunnioittaen. Palvelumuotoilun keinoin voidaan vastata palveluun liittyviin ongelmiin ja muokata palvelukokemusta esteettömämmäksi ja käyttäjälähtöisemmäksi. Kuten jo aiemmin viittasin Miettisen esittämään Hyysalon (2009) ajatukseen siitä, että palvelumuotoilu eroaa perinteisestä muotoilusta siinä, että se tarjoaa laajemman näkökulman suunnitteluongelmaan. (Miettinen, 2011, 26). Kun ei keskitytä pelkästään tilallisiin ratkaisuihin, otetaan huomioon myös palvelun merkitys esteettömyydessä.

Palvelu määritellään toiminnaksi, jossa tarkoituksena on helpottaa jotakuta tekemään jotain. Myös vuorovaikutus on iso osa palvelua. (Tuulaniemi, 2011, 59.) Nämä liittyvät hyvin paljon siihen, mitä pyrin palvelupolussa toteuttamaan, helpottamaan kuulovammaisen vuorovaikutusta ja kommunikointia palvelupisteellä. Palvelumuotoilun avulla voidaan suunnitella palvelupolku, jossa palvelupisteellä asioiminen tehdään käyttäjälle helpommaksi. Tässä huomioidaan myös asiakaspalvelija, jolla on suuri rooli siinä, tuntee asiakas itsensä vielä tilanteen jälkeenkin yhdenvertaiseksi muiden asiakkaiden kanssa. Tila toimii avustavana, mutta palvelu nousi tämän tutkimuksen tuloksissa suurimpaan osaan. Tässä tapauksessa palvelumuotoilun keinoin pyrittiin muokkaamaan palvelupisteessä asiointia käyttäjälähtöisemmäksi ja esteettömämmäksi.

Oli myös tärkeää hankkia tietoa suoraan käyttäjiltä. Osallistavan suunnittelun avulla unelmien palvelupisteessä haettiin käyttäjiltä omakohtaisia kokemuksia ja tietoja. Tärkeimpänä oli kuitenkin ymmärtää kuulovammaisia käyttäjiä, jotka asioivat luottamuksellisissa palvelupisteissä. Empaattisen muotoilun kautta pyritään juuri ymmärtämään toisen ihmisen kokemuksia ja maailmaa. (Suri, 2003, 51). Osallistavan suunnittelun ja empaattisen muotoilun kautta pystyin hahmottamaan käyttäjien ymmärtämistä entistä enemmän. Osallistavan suunnittelun tehtävä myös antoi hyvin konkreettista tietoa siitä, mikä käyttäjille itse tilassa on tärkeää, jotta he voivat toimia tilassa suhteellisen esteettömästi. Unelmien palvelupisteistä ilmeni monia asioita, joiden avulla myös tilaa voidaan parantaa kuulovammaisten näkökulmasta. Samoja asioita nousi esille myös haastattelusta. Nämä kokosin yhteen esteettömyys tilassa visualisointiin, jossa käsitelin niitä seikkoja, millä tilasta voidaan tehdä esteetön kuulovammaisen näkökulmasta. Esille nousi mm. aistien tärkeys. Moniaistisuutta tulee hyödyntää tilojen suunnittelussa, sillä tiedon välittäminen useiden eri aistipiirien kautta tuo kaikki yhdenvertaiseen asemaan tilassa. Myös henkilöt, joilla on täysin normaalit havaintokyvyt, voivat joissakin tilanteissa tarvita tietoa useiden aistien kautta. (Laarni & al. 2007, 133.) Tällaisiin seikkoihin ei välttämättä kiinnitä huomiota, jos ei ole omakohtaista ymmärrystä minkälaisilla tekijöillä voidaan vaikuttaa vaikka tilan kokemiseen. Tässä kohtaa empaattisella suunnittelulla haettiin käyttäjien ymmärrystä, kuten Koskisen mukaan (2003) empaattiset metodit liittyvät käyttäjakeskeisyyteen, ne aina vaativat yhteyden todellisiin käyttäjiin. (Koskinen, 2003, 7).

Esille nousi hyvin konkreettisia huomioita, kuten se, että tilan tulee olla avara. On tärkeä nähdä tila kokonaisuutena. Nämä huomiot tulivat esille varsinkin unelmien palvelupisteen tehtävästä. Ryhmät perustelivat tätä sillä, että huonokuuloisen on merkittävää nähdä tila kerralla, ylimääräiset kulmat aiheuttavat sen, että oma vuoro saattaa mennä ohi, jos ei ole suoraa näköyhteyttä vuoronumerotaululle. Tilaan liittyviä seikkoja oli akustiikka, jonka täytyy tukea kuunteluympäristöä. Myös valolla oli tärkeä tehtävä, esimerkiksi palvelupisteellä on tärkeää, että valo on suunnattu asiakkaan kasvoille, jotta huulilta luku onnistuu. Tilasta tulee nähdä vuoronumerot näkyvältä paikalta, jotta tietää oman vuoronsa. Osallistavan suunnittelun avulla käyttäjät saivat suunnitella unelmien palvelupisteen hahmomallin avulla, joka Sanderssin (2006) mukaan yksinkertainen ja helppo tapa, joiden avulla ihmiset voivat ilmaista esimerkiksi unelmia ja toiveita. (Sanders, 2006, 32). Näillä

tavoilla sain hyödyllistä tietoa käyttäjiltä, jota pystyin hyödyntämään tuloksissa. Oli myös rikkaus hyödyntää eri tavalla toimivia ja ajattelevia ihmisiä. Osallistavan suunnittelun avulla tuodaan yhteen ihmisiä, joilla on erilaisia taustoja ja kokemuksia, jolloin tuetaan tuottavaa ajattelua ja siten voidaan tavoittaa uudenlaisia ratkaisuja. (Mattelmäki, 2007, 231).



Lahdenperä, 2014.

Kokosin yllä olevan yksinkertaisen kaavion, jolla vielä selvennän hyödyntämiäni muotoilun keinoja. Tässä tutkimuksessa olen hyödyntänyt osallistavan suunnittelun, empaattisen muotoilun ja palvelumuotoilun keinoja. Kaaviossa näkyy kuinka nämä ovat limittäin ja ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Keskellä, kaikista tummin alue kuvastaa suunniteltavaa kohdetta, eli esteetöntä palvelupistettä.

**Miten muotoilija hyödyntää osallistavan suunnitteluprosessin tuottamaa tietoa suunnitellessa kuulovammaisten palvelupistettä?**

Yhteissuunnittelua menetelmänä olen käsitellyt jo aiemmin tässä tutkimuksessa. Olen pyrkinyt avaamaan sitä, minkälaisia ulottuvuuksia tällä muotoilun menetelmällä on. Valitettavan usein osallistava suunnittelu käsitetään kapeana mahdollisuutena tiedon



hankintaan, jossa käyttäjät vain kommentoivat, antavat palautetta ja ideoivat uudenlaisia ratkaisuja. (Mattelmäki & Vaajakallio, 2011, 81). Osallistavalla suunnittelulla on kuitenkin monenlaisia tulkintoja, riippuen kirjoittajasta ja sitä käytetään hyvin laajalla skaalalla erilaisiin projekteihin, hyödyntämään juuri käyttäjistä lähtevää ns. hiljaista tietoa, jota ei välttämättä muilla keinoilla saada esille. Muotoilijana, tämä tapa hankkia tietoa suoraan käyttäjiltä on ollut varsin innostava. Käyttäjien tapaaminen on usein tilanne, joka inspiroi suunnittelijaa, tuottaa uutta tietoa sekä ajatuksia. Näiden avulla voidaan myös kohdentaa suunnittelun fokusta. (Mattelmäki & al. 2011, 83.)

Osallistava suunnittelu antoi paljon inspiraatiota suunnittelun tueksi. Jopa se, että saatu tieto oli osittain ristiriidassa keskenään, kirvoitti inspiraatiota. Esteettömyyttä tukeva skenaario palvelupolusta syntyi osittain näistä ristiriitaisuuksista. Unelmien palvelupiste tehtävässä ryhmät suunnittelivat erityispisteet, jotka olivat tarkoitettu vain erityisryhmille, kuten kuulo- tai näkövammaisille. Toisaalta, ryhmähaastattelun tiimoilta kävi ilmi, että erityiskohtelu koettiin ikäväksi, sillä ei haluta leimautua tietyn vamman vuoksi. Tietysti nämä ristiriidat eivät sulje toisiaan kokonaan pois, sillä kuulovamma täytyy huomioida jollain tavalla palvelussa, jotta palvelukokemus voi onnistua. Nämä tuloksien ristiriidat innoittivat suunnittelua. Käyttäjistä lähtevä ensikäden tieto on arvokasta ja inspiroivaa. Pienillä tarinoilla ja keskusteluilla pääsee syvemmälle käyttäjien maailmaan, kun he jakavat kokemuksiaan ja tarinoita.

Myös keskustelulla oli huomattava rooli. Unelmien palvelupisteestä saatu materiaali videoitiin, jolloin myös ryhmien kesken käydyt keskustelut tulivat nauhalle. He suunnittelivat unelmien palvelupisteestä hahmomallin, jossa olisi kuulovammaisen näkökulmasta mielekästä asioida. Loppujen lopuksi suurimmassa roolissa ei niinkään ollut se konkreettinen lopputulos, rakennelma unelmien palvelupisteestä, vaan keskustelut mitä ryhmät kävivät suunnittelutehtävän ohessa. Näissä keskusteluissa käsiteltiin tietoa, joka on hyvin arvokasta esteettömän palvelupisteen suhteen. Työpaja oli rennompaa tilaisuus kuin ryhmähaastattelu, haastateltavat huomattavasti rentoutuivat tehtävän aikana ja jopa unohtivat tilassa olevan videolaitteiston. Tässä syntyi tilaisuus keskustelulle, jossa ryhmät kyselivät ja jakoivat kokemuksiaan ja mielipiteitään pienryhmissä. Keskustelulle en ollut antanut mitään teemoja tai aiheita, mutta ne pysyivät esteettömässä palvelupisteessä ja kuulovammaisissa. Nämä olivat kuitenkin syvempiä katsauksia kuulovammaisten omiin kokemuksiin, joihin emme haastattelun aikana päässeet.

Osallistavan suunnittelun avulla saatu tieto oli myös visuaalista, mikä tukee muotoilijan tapoja työskennellä. Visuaalinen materiaali antoi virikkeitä ja innosti luovaa ajattelua. Mattelmäen mukaan, suunnittelijalle onkin hyvin luonnollista toimia visuaalisesti ja käytännönläheisesti, mikä muistuttaa hyvin pitkälti suunnittelutyötä. (Mattelmäki, 2006, 71). Tässä tapauksessa luovana menetelmänä käytettiin unelmien palvelupisteen rakentamista, joka konkretisoi käyttäjiltä saatua tietoa. Osallistavan suunnittelun menetelmin toteutettu työpaja tyyppinen tehtävä oli leikkisä ja hauska, mikä päästi mielikuvituksen valloilleen.

Mattelmäen & Vaajakallion (2011) mukaan vuorovaikutus, joka tapahtuu kasvokkain, mahdollistaa myös erilaisten luovien menetelmien käytön. (Mattelmäki & al. 2011, 83.) Tässä tapauksessa se oli hahmomallien rakentaminen. Tällaisilla prototyypeillä ja hahmomalleilla on se etu, että ne helpottavat suunniteltavan kokemuksen ymmärtämistä, sen rajoitteita ja mahdollisuuksia. (Mattelmäki, 2006, 19 - 20). Muotoilijalle tästä on valtavasti hyötyä, koska muotoilija hyödyntää jo muutenkin työssään paljon visuaalista materiaalia, joten tällainen auttaa hahmottamaan käsillä olevaa ongelmaa. Visuaaliset työtavat, jotka ovat käytännöllisiä, tukevat suunnittelijalle ominaista toimintaa. (Mattelmäki, 2006, 19 - 20.)

Tulokset ovat hyvin samantyyppiset kuin suunnittelussa käytettyjen luotaimien avulla hankitut tulokset. Luotaimet (eng. Design Probes) ovat tapa kerätä käyttäjätietoa, joissa käyttäjä on itse aktiivisessa roolissa käyttäjätiedon keräämisessä sekä tallentamisessa. Luotaimet perustuvat siihen, että käyttäjälle annetaan kokoelma erilaisia tehtäviä, joiden avulla hän voi itsedokumentoinnin avulla tallentaa kokemuksia, ajatuksia ja ideoita. Näiden tarkoituksena on välittää tietoa käyttäjän näkökulmasta suunnittelun tueksi. (Mattelmäki, 46, 2006.) Nojaan Mattelmäen Muotoiluluotaimet (2006) teokseen, sillä osallistavan suunnittelun avulla saadut hyödyt ovat hyvin pitkälti samantyyppisiä, kuin luotaimien avulla kerätyt. Mattelmäki on koonnut tulokset neljään kohtaan. Näillä selvitetään sitä, minkälaista tietoa luotaimien avulla on mahdollista saada. (Mattelmäki, 2005, 70.)

**1. Inspiraatio.** Luotaimien avulla pyritään saamaan inspiraatiota suunnittelijan tai suunnitteluryhmän tueksi.

**2. Informaatio.** Luotaimien avulla kerätään tietoa potentiaalisista käyttäjistä. Kiinnostuksen kohteena ovat heidän asenteet, kokemukset ja tarpeet.

**3. Osallistuva suunnittelu.** Luotaimien avulla voidaan osallistaa käyttäjiä suunnitteluprosessiin, käyttäjätiedon keräämiseen sekä tuomaan esille haaveita ja tarpeita joita heillä on. On mahdollista saada käyttäjä havainnoimaan omaa kokemuksiaan erilaisista näkökulmista luotaimien avulla.

**4. Vuoropuhelu.** Luotaimien avulla voidaan rakentaa vuorovaikutusta käyttäjän ja suunnittelijan välille, kuin myös suunnittelutiimin välillä, perustuen käyttäjäkeskeisen suunnittelun periaatteisiin.

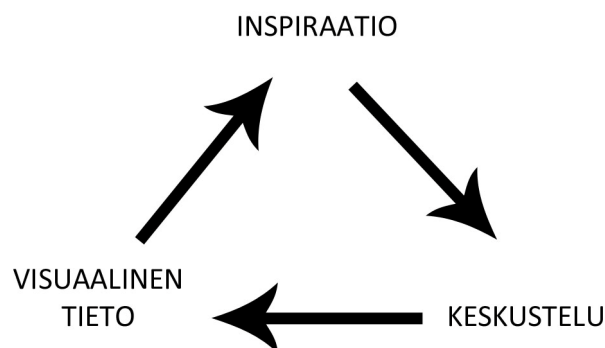
(Mattelmäki, 2006, 70 - 74.)

Tässä tapaustutkimuksessa osallistavalla suunnittelulla saatiin hyvin samantapaisia tuloksia, mutta tiivistän nämä tulokset vielä kolmeen kohtaan jotka koin tässä tutkimuksessa hyödyllisimmäksi. Nämä kolme kohtaa kiteyttävät sen, miten itse muotoilijana koin hyödyntäväni osallistavan suunnitteluprosessin tietoa. Näitä hyötyjä olen käsitellyt tässä luvussa vastatessani toiseen tutkimuskysymykseen.

### 1. Inspiraatio

### 2. Keskustelu - syvempi taso

### 3. Visuaalinen tieto



Lahdenperä, 2014.

Koin tämän kolmen kohdan olevan toisiaan ruokkiva. Käyttäjien tapaaminen toi inspiraatiota ja innostusta, jolloin suunnittelutehtävään tuntui tulevan konkreettinen kosketus. Käyttäjien hiljainen tieto muuttui sanoiksi keskusteluissa, jolloin he kävivät läpi hiukan syvempää tasoa. Muotoilijana visuaalinen tieto unelmien palvelupisteestä ruokki taas inspiraatiota, jolloin koin nämä kolme hyötyä kehänä, jota olisi voinut jatkaa loputtomiin.

Aineiston tuloksia visualisoin kuvalliseen muotoon. Tieto konsepteissa on peräisin sekä haastattelusta, että osallistavan suunnittelun työpajasta. Unelmien palvelupisteistä nousi käyttäjien tarpeita ja toiveita esille hyvin konkreettisesti muodossa, joihin oli helppo tarttua. Näitä hyödynsin suunnitellessani esteetöntä palvelupolkua. Unelmien palvelupiste tehtävässä molemmat ryhmät suunnittelivat palvelupisteen, joka on tarkoitettu vain erityisryhmille. Näissä erityispisteissä on asiakaspalvelija, joka osaa huomioida kuulovamman työssään. Tämä oli hyvin konkreettinen tieto osallistavan suunnittelun työpajasta, mutta tätä tuki keskustelu mitä ryhmä kävi tehtävän aikana. Koettiin, että asiakaspalvelijat eivät aina osaa huomioida kuulovammaa työssään, siksi he toivoivat asiakaspalvelupistettä missä asiakaspalvelijalla on koulutus ja osaaminen erityisryhmien huomioimiseen. Tämä kirvoitti inspiraation palvelumuotoiluun, jonka avulla voidaan tehdä palvelusta parempi ja täten esteettömämpi palvelukokemus. Konseptien luomiseen vaikutti kuitenkin aineisto kokonaisvaltaisesti ja on vaikeaa lähteä tarkasti erittelemään mikä ajatus kumpusi mistäkin. Uskoisin niiden kulkevan edellä mainitun kehän tavalla, yksi ajatus syntyy käyttäjien tapaamisesta, keskustelu vahvistaa tätä ajatusta, visuaalinen tieto tuo konkreettista pohjaa ja kehä on valmis.

## 8. POHDINTA

Uskon, että uutena muotoilun tutkimuksen tekijänä sain tutkimuskysymyksiini vastauksia. Tutkimukseni todennäköisesti eteni jossain vaiheessa hyvin epäloogisesti. Voisin jopa kuvailla etenemistäni jossain kohtaa peruuttamiseksi. Olisin voinut tehdä monia asioita toisin. Koin, että aineistollani kuitenkin keräsin arvokasta tietoa esteettömästä kuunteluympäristöstä ja otin pienen askeleen eteenpäin tämän aiheen tutkimuksessa. Koin myös tärkeäksi ottaa juuri huonokuuloisuuden tutkimukseni kohteeksi. Huonokuuloisuuden hoito on jäänyt vähemmälle huomiolle, sillä huonokuuloisuutta ei katsota vaaralliseksi. Se ei aiheuta kipua ja tavallaan se on hyvin näkymätön vamma. Se kuitenkin haittaa elämää monessa kohtaa, mutta on jäänyt muiden ongelmien jalkoihin. (Jauhiainen, 2007, 5-6.) Toki Jauhiaisen teoksesta on jo vuosia aikaa, välillä on kulunut jo 7 vuotta, mutta aihe on silti ajankohtainen ja edelleen, huonokuuloisuus jää vähemmälle huomiolle.

### 8.1 Oliko yhteissuunnittelu prosessi toimiva tapa saada vastauksia?

Yhteissuunnittelun hyödyntäminen aineistonkeruussa oli äärettömän mielenkiintoista. Aineistosta syntyi mielenkiintoinen ja jopa haastava. Toki alkuun aineiston analyysiä tehdessäni koin, että tulokset olivat hyvin tavanomaisia. Tuloksien tavanomaisuudella tarkoitan sellaisia ajatuksia, mitkä ensimmäisenä tulevat mieleen kun ajattelee esteetöntä kuunteluympäristöä, kuten valaistuksen tärkeyttä tai sitä, että vaihtuvat vuoronumerot näkyvät tilan keskeisellä paikalla. Alkuun ne tuntuivat päivänselviltä. Kun kävin aineistoa läpi tiiviimmin ja luin sitä uudelleen ja uudelleen, huomasin, että sieltä nousi monia tärkeitä ja oleellisia asioita, mihin itse normaalikuuloisena ei kiinnittänyt huomiota. Tulokset eivät olleetkaan aivan "päivänselviä". Huomasin, että en ole koskaan oikeastaan kiinnittänyt huomiota palvelupisteiden valaistukseen, miten kuulovammaisella voi olla hankalaa lukea huulilta, jos valaistus on hämärä. Enkä ole koskaan kiinnittänyt huomiota siihen, onko minulla suora näköyhteys vuoronumerotaululle, kuulen vuoronumeroäänän kuitenkin.

Olen asunut puoli vuotta Latviassa ja vuoden Tšekissä, näinä aikoina, minulla uupui yksi oleellinen tapa kommunikoida, yhteinen kieli. En ymmärtänyt paikallista kieltä, enkä pystynyt kommunikoimaan, vaikka osasinkin tervehtiä ja ostaa kahvin kahvilasta. Tämä

teki asioimisesta hankalaa. En ymmärtänyt mitä junien kuulutuksissa sanottiin, enkä aina tiennyt postissa, koska on oma vuoroni. Toisessa maassa eläminen on esteellistä, ainakin kielen kannalta. Koin, että tässä oivalluksessa oli jotain samaa Surin (2003) tarinan kanssa, jossa hän pääsi sisään ystävänsä Billin maailmaa säikähtämällä sokean ystävänsä puolesta pimeässä rappukäytävässä. (Suri, 2003, 51 - 52). Surin tarinan kerroin aiemmassa luvussa 3.4.2. Tätä tutkimusta tehdessäni ymmärsin, kuinka jokin tärkeä kommunikoinnin este tai aistivajavuus hankaloittaa elämää. En osaa kuvitella millaista elämä on kuulovammaisena, mutta ainakin voin yrittää ymmärtää. Myös osallistavan suunnittelun avulla opin vähän lisää, nimittäin ymmärtämään niitä asioita mitkä hankaloittavat elämää, jos kärsit kuulovammasta.

Ilman osallistavan suunnittelun työpajaa, en olisi itse missään vaiheessa osannut keskittyä asiakaspalvelijan rooliin. Koin, että tärkeimpänä on tila. Sitähän tässä oltiin tutkimassa, esteetöntä palvelupistettä. Palvelu oli tuloksista suurin, enkä ollut missään vaiheessa ajatellut, että palvelulla on niin suuri rooli huonokuuloisen kannalta. Tietysti itsellenikin asiakaspalvelijalla on se tärkein rooli, kun asioin asiakaspalvelupisteellä. Elementteillä ei pystytä vaikuttamaan siihen, jos saan huonoa palvelua tai koen, että minua ei oteta huomioon palvelutilanteessa. Vaikka puitteet olisivat kunnossa, ei se tarkoita, että asiakaspalvelukokemus olisi välttämättä onnistunut.

Yhteissuunnittelu oli toimiva tapa saada vastauksia. Ehkä vastaukset eivät niinkään tulleet konkreettisesti unelmien palvelupisteestä, vaan keskustelusta, jota ryhmät kävivät tehdessään osallistavan suunnittelun työtä. Tämä tapa antoi erilaisen näkökulman tutkimukselle, kuin pelkästään ryhmähaastattelu olisi antanut. Koin, että sain vastauksia ja uudenlaisia näkökulmia suoraan käyttäjiltä, sellaisia mitkä alkuun tuntuivat päivänselviltä, mutta paremman tarkastelun valossa, ne olivat kaikkea muuta.

## **8.2 Mitä voisın tutkia lisää?**

Asiakaspalvelijan rooli on tuloksissa isossa osassa. Tilalla ei koettu olevan niin suurta merkitystä kuin itse asiakaspalvelijalla. Kun asiakaspalvelija ei osaa ottaa huomioon asiakkaan huonokuuloisuutta, on selvää, että palvelussa on vikaa. Otetaanko suunnittelussa kuitenkin huomioon sitä, millä keinoilla asiakaspalvelijan työtä voitaisiin helpottaa, jotta hänellä olisi parempi työskennellä? Olisi kiinnostavaa tutkia, miten muotoilun avulla

voitaisiin parantaa asiakaspalvelijan työtä ja sitä, miten asiakaspalvelija pystyy paremmin huomioimaan esimerkiksi kuulovammaiset työssään.

Useasti tämän tutkimuksen aikana olen miettinyt, annetaanko tilalle liikaa huomiota. Toki miellyttävässä ja hyvin suunnittelussa ympäristössä on kaikilla ilo asioida. Palvelukokemus hyvin toimivassa tilassa saattaa silti mennä huonosti, jos asiakaspalvelija ei osaa antaa oikeanlaista palvelua ja kokemuksesta jää ikävä maku. Palvelupisteen kuunteluympäristöä voitaisiin tutkia asiakaspalvelijan näkökulmasta lisää. Se voisi avata uusia näkökulmia siihen, mitä voidaan vielä parantaa palvelupisteissä. Tutkimuksessani palvelumuotoilu oli myös pienessä roolissa. Kuunteluympäristön kehittäminen palvelumuotoilun näkökulmasta olisi mielenkiintoista. Voidaanko palvelumuotoilun avulla luoda palvelu asiakaspalvelupisteissä sellaiseksi, että huonokuuloisilla on miellyttävämpi asioida siellä? Olisi ollut mielenkiintoista myös testata palvelukonseptini toimivuutta oikeassa ympäristössä. Miten kohderyhmät jäsenet olisivat suhtautuneet siihen ja olisivatko he kokeneet sen helpottavaksi ratkaisuksi asioidessaan palvelupisteessä. Olisi ollut myös mielenkiintoista tehdä haastattelusta uusintakierros samoilla ihmisillä ja pyytää heiltä kommentteja palvelukonseptiin. Tätä kaikkea olisi vielä tämän tutkimuksen saralta voinut jatkaa hyvinkin pitkälle.

Tutkimuksen aikana kiinnostuin suuresti empaattisesta muotoilusta, jonka roolia käsittelin menetelmät luvussa 3. Olisin mielelläni laajentanut tätä näkökulmaa tutkielmassani, jos vain ajalliset ja aiheen rajaukselliset puitteet olisivat antaneet myöten. Jos lähtisin uudelleen liikkeelle tutkimukseni kanssa, ottaisin tutkimukseeni heti kättelyssä mukaan palvelumuotoilun. Antaisin myös isomman tilan empaattiselle muotoilulle. Yhdyn täysin Surin (2003) ajatuksiin siitä, kuinka suunnittelijan työ on lähtökohtaisesti sitä, että suunnittelemme asioita ihmisille joita emme tunne. Ihmisille, joilla on erilaisia tapoja, asuvat täysin erilaisissa paikoissa, heillä on erilaisia huolia, odotuksia ja tavoitteita kuin meillä. Monet suunnitteluongelmat kuitenkin nousevat siitä, kun oletamme kaikkien toimivan kuten itse toimimme. Ihmiset ovat hyvin erilaisia. Empaattisen suunnittelun avulla voimme käyttää ymmärrystämme, tiedostaa ja innostaa luomaan uusia hyödyllisiä ratkaisuja ihmisille, joita emme ehkä koskaan edes tapaa. (Suri, 2003, 52.)

Lähtökohtaisesti voin ymmärtää kuulovammaisia ja sulkea äänet hetkeksi omasta maailmastani, jotta ymmärtäisin miltä tuntuu olla kuulovammainen. Uskoisin, että vain

ymmärtämällä miltä tuntuu elää kuulovamman kanssa, voin tehdä suunnitteluratkaisuja, jotka oikeasti auttavat huonokuuloisia. Lopetan tutkimukseni muinaisen kiinalaisen filosofin Lao Tsen sanoihin, jotka mielestäni kuvastavat hyvin empaattisen suunnittelun roolia. Ja myös sitä, miten voimme vaikuttaa toisen ymmärtämiseen ja toisten roolin astumiseen.

"What I hear, I forget. What I see, I remember. What I do, I understand."

Lao Tse

(Suri, 53, 2003).



## 9. LÄHTEET

- Alberta L. T.** 2008, Municipal Affairs, Barrier Free Design Guide, Safety Codes Council.
- Anttila P.** 2005, Ilmaisu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Akatiimi Oy, Hamina.
- Anttila P.** 1996, Tutkimisen taito ja tiedon hankinta: taito-, taide- ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. Akatiimi Oy, Hamina.
- Balaram, S.** 2001, Chapter 5. Universal Design and the Majority World (p. 5.1 - 5.20) teoksessa Universal Design handbook, Preiser W.F. E & Ostroff E, 2001. McGraw Hill, United States Of America.
- Carroll J. M.** 2002, Dimensions of Participation in Simon's Design (p. 3-18) julkaisussa Design Issues / Volume 22 / Number 2 / Spring 2006, Massachusetts Institute of Technology. Alkuperäinen julkaisu "Les Sciences de la Conception (Science of Design), The International Conference in Honour of Herbert Simon," organized by Jacques Perrin, and convened in Lyon on March 15–16, 2002.
- Clarkson J, Coleman R, Hosking I. & Waller S.** 2007, Inclusive Design Toolkit. Engineering Design Centre, Cambridge, UK.
- Eskola J. & Suoranta J.** 1998, Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere, Vastapaino.
- Haaponiemi, K.** 2014, Pimeys on kirkois huano asia, vammaisten seurakuntalaisten kokemuksia Rauman seurakunnan saavutettavuudesta, opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Harriot R.** 2013, Are Inclusive designers designing Inclusively? An Analysis of 66 Design Cases (p. 138 - 158) julkaisussa The Design Journal / Volume 16 / Issue 2 / June 2013 Special Issue- Inclusive Design, guest edited by Bichard J.A. & Gheerawo R.
- Hepola, E.** 2011, Onko työyhteisö kurolle esteetön? -opinnäytetyö. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Hirsjärvi S. & Hurme H.** 2004, Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino, Helsinki.
- Hirsjärvi S. & Hurme H.** 1988, Teemahaastattelu. Yliopistopaino, Helsinki.
- Hyysalo S.** 2009, Käyttäjä tuotekehityksessä: Tieto, tutkimus, menetelmät. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu.

**Ikonen V.** 2009, Miten suunnitella kestävää jokapaikan tietotekniikkaa? (p. 52 - 58) teoksessa Tahkokallio P. Tulevaisuus on saavutettava (2009) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos ja Suomen DfA-verkosto, Helsinki, yliopistopaino.

**Jauhiainen T.** Huonokuuloisuus - opas huonokuuloisuudesta ja sen ongelmista (2007) Werner Söderström Osakeyhtiö, Helsinki.

**Kempainen E.** 2010, Esteettömyys Suomen lainsäädännössä (p. 11 - 20) teoksessa MetSta, Metalliteollisuuden Standardisointiyhdistys ry, 2010, SFS - Käsikirja 48-1. Esteettömyys. Osa 1: Johdanto ja periaatteet tuotteiden, palveluiden ja ympäristöjen suunnitteluun. Helsinki.

**Kempainen E.** 2008, Kohti esteetöntä yhteiskuntaa: Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämisessä, Stakes, Helsinki.

**Koivu, H.** 1999, Kaikenkuuloisille! Kuulovammaisten huomioonottaminen tilojen ja toimintojen suunnittelussa - neuvottelu- ja koulutusmateriaali, Kuulonhuoltoliitto ry.

**Koskinen I, Zimmerman J, Binder T, Redström J, Wensveen S.** 2011, Design Research Through Practice from the Lab, Field, and showroom, Elsevier Inc. China.

**Koskinen, I.** 2003, Preface (p. 7 - 10) teoksessa Koskinen I, Batterbee K, & Mattelmäki T. 2003, Empathic Design - User Experience in Products Design, Edita Publishing, Finland.

**Kuuloliitto ry.** 2012, Esteetön kuunteluympäristö (7.5.2012) esite.

**Kuuloliitto ry.** 2012, tiedote kuunteluhuoneesta.

**Kuuloliitto ry.** 2011, yleisesite.

**Kuutti W.** 2003, Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi Gummerus kirjapaino Oy, Saarijärvi.

**Könkkölä K.** 2013 Pitääkö joka paikkaan päästä? (p.16 - 19) teoksessa Laitinen M. (toim.) 2013 Miksi joka paikkaan pitää päästä, Kansanvalistusseura, Hansaprint Oy, Vantaa.

**Laarni J, Näsänen R, Lindberg T, Soronen H, Pulkkis A, Appelqvist P, Batterbee K, Ylirisku S, Alakärppä I, Kaasinen E, Norros L.** 2007, Ihmisen toiminta älykkäissä ympäristöissä (p. 114 - 166) teoksessa Kaasinen E. & Norros L. (toim.) 2007. Älykkäiden ympäristöjen suunnittelu - Kohti ekologista systeemiajattelua, Teknologiateollisuus, Tampere, Tammer-Paino Oy.

**Laitinen M.** (toim.) 2013, Miksi joka paikkaan pitää päästä. Vantaa, Hansaprint Oy, Kansanvalistusseura.

**Lapinleimu P.** 2009, Kimmokkeet ja muutosajurit - miksi DfA/esteettömyys/saavutettavuusstrategiamme on tehty? (p. 18 - 23) teoksessa Tahkokallio P. (toim.) 2009. Tulevaisuus on saavutettava. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja Suomen DfA-verkosto, Helsinki, yliopistopaino.

**Mager B.** 2009, Service design as an emerging tool (p. 28 - 43 ) teoksessa Miettinen S. & Koivisto M, 2009, Designing services with Innovative Methods. Otava Book printing LTD. Keuruu, Finland.

**Mattelmäki T. & Sleeswijk Visser F.** 2011, Lost in CO-X: Interpretations of Co-Design and Co-Creation (p. 1-12) julkaisussa Diversity and Unity: Proceedings: of IASDR2011, the 4th World Conference of Design Research, 31 October - 4 November, Delft, the Netherlands, Edited by N.F.M. Roozenburg, L.L. Chen & P.J. Sappers.

**Mattelmäki T. & Vaajakallio K.** 2011, Yhteissuunnittelu ja palvelujen ideointi (p. 76 - 93) teoksessa Miettinen S. (toim.) 2011, Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaa ja hyödyntämiseen

**Mattelmäki T.** 2007, Yhteissuunnittelu ja osallistava suunnittelu (p. 231 - 236) teoksessa Kaasinen E. & Norros L. (toim.) 2007, Älykkäiden ympäristöjen suunnittelu - Kohti ekologista systeemiajattelua, Teknologiateollisuus, Tampere, Tammer-Paino Oy.

**Mattelmäki, T.** 2006, Muotoiluluotaimet, Teknologiateollisuus, Tampere, Tammer-Paino Oy.

**Miettinen S.** 2013, Yhteiskehittelyn tulevaisuus (p.133 - 136) teoksessa Merivirta M. (toim.) 2013, Tee-se-itse-yhdessä: Käyttäjälähtöisyydellä ja Living Lab -toiminnalla, Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, Tornio.

**Miettinen S.** (toim.) 2011, Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen, Tammerprint Oy.

**Niinimäki K. & Bäckman M.** 2013, Osallistavaa muotoilua, hyvää naapuruutta ja sosiaalista hyvinvointia (p. 103 - 119) teoksessa Keinonen & Vaajakallio & Honkonen (toim.) 2013, Hyvinvoinnin muotoilu, Aalto yliopiston julkaisusarja, Keuruu, Otavan kirjapaino Oy.

**Ostroff, E.** 2001, Chapter 1. Universal design: The new Paradigm (p.1.3 - 1.12) teoksessa Preiser W. F. E. & Ostroff E. 2001, Universal design handbook, McGraw Hill, United States Of America.

**Parker C. J. Andrew May, Mitchell V. & Burrows A.** 2013, Capturing Volunteered Information for Inclusive Service Design: Potential Benefits and Challenges (p. 197 - 218 ) julkaisussa *The Design Journal* / Volume 16 / Issue 2 / June 2013 Special Issue- Inclusive Design, guest edited by Bichard J.A & Gheerawo R. Bloomsbury, London.

**Rasa J. & Hietala J.** 2010, Huonokuuloisen toimintaedellytykset (p. 33 - 43) teoksessa *MetSta*, Metalliteollisuuden Standardisointiyhdistys ry, 2010, SFS-Käsikirja 48-1. Esteettömyys. Osa 1: Johdanto ja periaatteet tuotteiden, palveluiden ja ympäristöjen suunnitteluun. Helsinki

**Robson, C.** 1993, *Real World Research, A resource for Social Scientist and Practitioner-Researchers*, Blackwell Publishers, Oxford, Great Britain.

**Sadeniemi, M.** (toim.) 1992, *Nykysuomen sanakirja 4, O-R.* Werner Söderström osakeyhtiö, Porvoo, Helsinki, Juva.

**Salmivalli A. & Johansson, R.** 1993, *Kuulo ja työ XIV Audilogian päivät Turku 2.-3.4.1993*, Suomen audiologian yhdistys.

**Sanders E. & Simons G.** 2009, *A Social Vision for Value Co-Creation in Design* (p. 1 - 5) julkaisussa *Open Source Business Resource*, December 2009.

**Sanders E.** 2006, *Design Serving People* (p. 28 - 33) julkaisussa *Cumulus Working Papers*, Copenhagen 15/5, Publications series G, University of Art and Design Helsinki, Painotalo Miktör.

**Steinfeld, E. & Maisel, J. L.** 2012, *Universal Design, Creating Inclusive Environments.* John Wiley & Sons, Inc. United States of America.

**Sulkunen P.** 1990 *Ryhmähaastattelujen analyysi* (p. 264-285) teoksessa Mäkelä K. (toim.) 1990. *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta.* Gaudeamus, Helsinki.

**Suni L.** 2013 *Kansalaisopistojen esteettömyys opiskelijoiden kokemana* (p. 128 - 143) teoksessa Laitinen M. (toim) 2013, *Miksi joka paikkaan pitää päästä.* Kansanvalistusseura, Hansaprint Oy, Vantaa.

**Suri F. J.** 2003 *Empathic Design: Informed and Inspired by Other People's Experience* (p. 51 - 57) teoksessa Koskinen I, Batterbee K, & Mattelmäki T. 2003, *Empathic Design - User Experience in Products Design*, Edita Publishing, Finland.

**Tahkokallio P.** (toim.) 2009, *Tulevaisuus on saavutettava. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja Suomen DfA-verkosto*, Helsinki, yliopistopaino.

**Tauke B.** 2009, Universal Design: a declaration of independence (p. 9 - 11) teoksessa Eckhard Fedderson & Insa Ludtke, 2009, A Design Manual: Living for the Elderly, Birkhäuser, Germany.

**Teräs, M.** 2013, Kulttuurinen esteettömyys (p. 95 - 112) teoksessa Laitinen (toim.) 2013, Miksi joka paikkaan pitää päästä. Vantaa, Hansaprint Oy, Kansanvalistusseura.

**Tuomi J. & Sarajärvi A.** 2009, Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi, Jyväskylä, Gummerus Kirjapaino Oy.

**Turun esteettömyysohjelma 2005 - 2012,** 2005, Turun liikkumisesteettömyysohjelmaa koordinaatiotyöryhmän esitys.

**Tuulaniemi J.** 2011, Palvelumuotoilu. Talentum, Kariston kirjapaino Oy, Hämeenlinna.

**Vaahojärvi K.** 2011, palvelukonseptien arviointi (p. 130 - 146) teoksessa Miettunen S. (toim) 2011, Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen, Teknologiainfo Teknova Oy, Tammerprint.

**Vaajakallio K. & Mattelmäki T.** 2013, Yhteisuunnittelu avaa uusia näkymiä julkiselle sektorille (p. 59 - 73) teoksessa Keinonen T. & Vaajakallio K. & Honkonen J. (toim.) 2013, Hyvinvoinnin Muotoilu, Aalto yliopiston julkaisusarja, Keuruu, Otavan kirjapaino Oy.

**Vaajakallio K.** 2009, Enacting Design: Understanding Co-design as embodied practice (p. 1-10) University of Art and Design Helsinki, Finland. Engaging Artefacts, 2009, Oslo, Norway.

**Valkama A. & Hämäläinen R.** 2013, Monenlaiset oppijat ja esteetön oppimisympäristö (p. 80 - 94) teoksessa Laitinen M. 2013, Miksi joka paikkaan pitää päästä, Kansanvalistusseura, Hansaprint Oy, Vantaa.

**Whitfield M. & Fels D.** 2013, Inclusive Design, Audio Description and Diversity of Theatre Experiences (p. 219 - 238) julkaisussa The Design Journal / Volume 16 / Issue 2 / June 2013 Special Issue- Inclusive Design, guest edited by Richard J.A & Gheerawo R. Bloomsbury, London.

**Yin, R.K.** 2009, Case Study Research Design and Methods, 4th Edition, Sage Publications, Inc. United States of America.

## Elektroniset lähteet

**Ginnerup, S.** (2009). Achieving full participation through universal design: Report. Strasbourg: Council of Europe Publishing. ( Luettu 27.01. 2014)

<http://books.google.fi/books?id=1BJPG92wxYC&printsec=frontcover&dq=achieving+full+participation+through+universal+design&hl=fi&sa=X&ei=y1zmUsGlFaeRywP7x4GgBg&ved=0CC0Q6AEwAA#v=onepage&q=achieving%20full%20participation%20through%20universal%20design&f=false>

<http://www.hs.fi/elama/Ik%C3%A4puku+paljastaa+milt%C3%A4+tuntuu+olla+vanhus/a1398736229410>  
Luettu 29.04.2014

<sup>2</sup> <http://www.kuuloliitto.fi/fin/> Luettu 29.01.2014

<sup>3</sup> <http://www.avaava.fi/fin/missionme.html>, Luettu 29.01.2014

<sup>4</sup> <http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/kuunteluymparisto/> luettu 25.4.2013

<sup>5</sup> <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/apuvalineet/induktiosilmukka/luettu> 29.4.2014

<sup>6</sup> [www.kuuloliitto.fi](http://www.kuuloliitto.fi) /Luettu 11.5.2014

<sup>7</sup> <http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/kuunteluymparisto/luettu> 25.4.2013

<sup>8</sup> <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/> Luettu 13.9.2013

<sup>9</sup> <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/> Luettu 13.9.2013)

## Sähköpostilähde

2.3.2014, Jukka Rasa, Pro Gradu - esteetön palvelupiste [Jukka.Rasa@kuuloliitto.fi]

## Asiantuntija haastattelut ja keskustelut

**Virtanen S.** Kuuloliiton erityisasiantuntija, esteettömyys, 23.11.2012, Rovaniemi, Santa Claus Hotel.

**Rasa J.** Kuuloliiton erityisasiantuntija ja arkkitehti, esteetön kuuntelu ympäristö, 25.03.2013, ja 27.08.2013 Helsinki, Valkoinen talo.

## 10. LIITTEET

### LIITE 1.

#### Lomakekysely haastateltaville

#### Kyselylomake - Gradun ryhmähaastattelu: esteetön palvelupiste

12.2.2013 Lapin Yliopisto

Ikä: \_\_\_\_\_

Nainen

Mies

#### Kuulon taso

Ympyröi seuraavista tasoasi kuvaavin numero.

Número 1 kuvaa lievää kuulovammaa, número 5 täysin kuuroutunutta taso.

1   2   3   4   5

**Onko sinulla erityislaitteita kuulon tueksi? Millaisia?**

---

---

---

---

## **LIITE 2.**

### **Ryhmähaastattelun kysymykset**

#### **Kuvia Rovaniemen palvelupisteistä - helposti lähestyttäviä paikkoja, muistoja.**

- Oletteko asioineet näissä palvelupisteissä?
- Tuleeko mieleen muistoja niistä, positiivisia tai negatiivisia?
- Mikä näiden kuvien palvelupisteissä on toimivaa?
- Mikä ei toimi?

#### **Tarkentavia kysymyksiä**

- Mikä on ongelmallista asioidessasi palvelupisteessä?
- Onko palvelupisteissä harmittavia yksityiskohtia?
- Pärjäätkö yksin vai tarvitsetko apua? (esim. tulkki)
- Kun käsitellään luottamuksellisia asioita, esimerkiksi pankissa, millaisia ongelmia huomaat palvelupisteessä verraten taas palvelupisteeseen jossa käsitellään arkipäiväisempiä asioita?
- Mikä on yleisesti ottaen hyvää palvelupisteissä?
- Mikä siellä toimii?