



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

SANNI MÄKITALO JA VILMA-LIISA SALONEN

## **Kohti esteettömyyttä**

Case: Lapland Hotels Tampere

MATKAILUN TUTKINTO-OHJELMA

2022

Tekijät Mäkitalo, Sanni Salonen, Vilma-Liisa	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Helmikuu 2022
	Sivumäärä 53 + 2	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi <b>Kohti esteettömyyttä. Case: Lapland Hotels Tampere.</b>		
Tutkinto-ohjelma Matkailun tutkinto-ohjelma		
Tiivistelmä  <p>Opinnäytetyössä kartoitettiin opinnäytetyön tilaajan Lapland Hotels Tampereen esteettömyyttä ja luotiin kehitysehdotuksia. Esteettömyyttä tarkasteltiin fyysisten ratkaisujen näkökulmasta ja tutkittiin, miten hotelli pystyy palvelemaan erityishuomiota vaativia asiakkaita. Palveluosuudessa hyödynnettiin asiakaspalautteita ja hotellin henkilökunnalle luotua kyselyä. Lisäksi tutkittiin esteettömyyden merkitystä kilpailuvalttina matkailualalla. Vertailuanalyysin avulla toisen hotelliketjun verkkosivujen sisältöä verrattiin Lapland Hotelsin verkkosivuihin, ja luotiin tämän vertailun pohjalta kehitysehdotuksia.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu hotelli- ja majoituspalveluista, esteettömyydestä ja palvelun laadusta. Opinnäytetyö toteutettiin hyödyntämällä kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Lapland Hotels Tampereen henkilökunnalle lähetettiin kysely, jossa pyrittiin selvittämään kokonaisvaltaisesti esteettömän palvelun mahdollisuuksia hotellin tiloissa. Kyselyn tuloksissa korostui henkilökunnan kokemattomuus erityishuomiota vaativissa palvelutilanteissa. Hotellin tilojen havainnoinnissa käytettiin Invalidiliiton ESKEH-opasta teorian tukena. Havainnointi paljasti vanhan rakennuksen puutteita, jotka hankaloittavat liikuntarajoitteisen asiakkaan liikkumista itsenäisesti.</p> <p>Keskeisimpinä tuloksina tutkimuksessa ilmeni, miten hotellin tasoerot ja valaistus vaikuttavat asiakkaan liikkumiseen hotellissa. Hotelli voi hyödyntää opinnäytetyön kehitysehdotuksia tulevaisuuden saneerauksessa jopa pienin muutoksin. Asiakaspalvelun tueksi Lapland Hotelsin verkkosivuille tulisi lisätä tietoa kohdehotellien esteettömyydestä yksityiskohtaisemmin. Kokonaisvaltainen esteettömyyden parantaminen voi myös laajentaa asiakassegmenttejä kilpailukykyisillä markkinoilla.</p>		
Asiasanat esteettömyys, hotelli, kilpailu, palvelu		

Authors Mäkitalo, Sanni Salonen, Vilma-Liisa	Type of Publication Bachelor's thesis	Date February 2022
	Number of pages 53 + 2	Language of publication: Finnish
Title of publication <b>Towards accessibility. Case: Lapland Hotels Tampere.</b>		
Degree programme Tourism		
Abstract  <p>The purpose of this thesis was to study the accessibility of Lapland Hotels Tampere, and to create development proposals. Accessibility was viewed from the perspective of physical solutions and the ability of the hotel to provide service to customers who require special needs. Service part of this thesis utilized customer feedback and a survey that was made for the hotel staff. In addition, the importance of accessibility as a competitive advantage in the tourism sector was studied. Benchmarking process compared Lapland Hotels' website to a competing hotel chain's website, and based on this comparison, development proposals were created.</p> <p>The theoretical framework of the thesis consists of hotel and accommodation services, accessibility, and quality of service. The thesis was implemented using a qualitative research method. A survey was sent to the staff of Lapland Hotels Tampere in order to find out the possibilities of accessible service in the hotel's premises. The results of the survey highlighted the inexperience of the staff in service situations that concerned customers with special needs. The Finnish Association of People with Physical Disabilities has made a guide called ESKEH which was used to support the theory in observing the hotel's facilities. The observation revealed the shortcomings of the old building, which make it difficult for a disabled customer to move independently.</p> <p>The main results of the thesis showed how differences in the level of the hotel floors and lighting can affect the customer's movement in the hotel. The hotel can take advantage of the thesis's development suggestions for future renovations, even with minor changes. To support customer service, more detailed information on the accessibility of each destination hotel should be added to the Lapland Hotels website. Comprehensive accessibility improvements can also expand customer segments in a competitive market.</p>		
Key words accessibility, competition, hotel, service		

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 TUTKIMUSMENETELMIEN VALINTA JA TOTEUTUS .....	7
2.1 Kvalitatiivinen tutkimus .....	8
2.2 Lapland Hotels Tampere .....	8
2.3 Havainnointi .....	10
2.4 Haastattelu ja kysely .....	10
2.4.1 Kyselylomake .....	11
2.4.2 Haastattelu .....	12
2.5 Vertailuanalyysi .....	13
2.5.1 Prosessin toteuttaminen .....	14
2.5.2 Kehityskohteen määrittäminen .....	14
2.5.3 Vertaisarvioinnin kohde: Scandic Hotels .....	15
2.5.4 Omien toimintatapojen kuvaus .....	15
2.5.5 Vertaisarvioitavan yrityksen toimintatapojen kuvaus .....	16
2.5.6 Tavoitteiden asettaminen .....	16
3 ESTEETTÖMYYS .....	17
3.1 Liikuntavammaisuus .....	19
3.2 Aistiesteettömyys .....	19
3.2.1 Näkövammaisuus .....	19
3.2.2 Kuulovammaisuus .....	21
4 HOTELLIT TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ .....	22
4.1 Palvelun laatu .....	23
4.2 Esteetön palvelu .....	24
4.3 Esteettömyys kilpailuvalttina .....	25
5 ESKEH-KARTOITUSMENETELMÄ .....	27
5.1.1 Pysäköintialue .....	27
5.1.2 Sisäänkäyntien opasteet ja ovet .....	28
5.1.3 Rakennuksen sisätilat .....	30
5.1.4 Esteetön WC ja märkätilat .....	31
5.1.5 Kokoukset ja kalusteet .....	33
6 TULOKSET JA KEHITYSKOhteet .....	34
6.1 Kyselyn tulokset ja esteetön palvelun kehittäminen .....	35
6.2 Kehityskohteet .....	37
6.2.1 Pysäköintialue ja sisäänkäynnit .....	37

6.2.2 Opasteet.....	39
6.2.3 Rakennuksen sisätilat.....	40
6.2.4 Esteetön wc ja märkätilat.....	44
6.2.5 Esteettömät huoneet.....	45
6.2.6 Kokoustilat.....	47
7 YHTEENVETO .....	48
7.1 Johtopäätökset .....	49
7.2 Luotettavuustarkastelu.....	50
7.3 Toimeksiantajan palaute.....	50
7.4 Pohdinta.....	51

LÄHTEET

LIITTEET

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä kartoitetaan Lapland Hotels Tampereen esteettömyyttä ja kehityskohteita. Kyseinen hotelli toimii opinnäytetyön tilaajana. Työssä huomioidaan rakennuksen fyysisiä esteettömyysratkaisuja sekä esteettömyyttä kannattavan liiketoiminnan näkökulmasta niin, että asiointi olisi kaikille mahdollista ja helppoa, mikä tuo myös yritykselle taloudellista hyötyä. Lisäksi tutkitaan palvelun toteutumista kyseisessä hotellissa esteettömyyden näkökulmasta.

Opinnäytetyö keskittyy pääosin fyysisten esteettömyysratkaisujen huomiointiin hotelliympäristössä, mutta huomioi myös aistiesteettömyyttä. Rakennettujen ympäristöjen esteettömyyttä on hyvä kartoittaa esimerkiksi silloin, kun organisaation tarkoituksena on kehittää toimintaansa tai tehdä muutoksia toimitiloissaan (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 7).

Idea aiheeseen syntyi omien kokemusten kautta eri hotellien vastaanotoissa työskentelyn kautta. Molemmat ovat työpaikoillaan huomanneet puutteita ja kehityskohteita etenkin fyysisen esteettömyyden suhteen, joten aihe tuntui tärkeältä ja ajankohtaiselta matkailualan kehittyessä ja muuttuessa.

Tämän opinnäytetyön tavoite on antaa kehitysehdotuksia etenkin fyysisiin esteettömyysratkaisuihin niin, että Lapland Hotels Tampere olisi turvallinen ja mieluisa valinta jokaiselle asiakkaalle. Palveluosuutta tutkitaan työntekijöiden kokemusten ja tottumusten kautta kyselyn avulla, jonka tarkoituksena on tuoda esiin kulmakiviä palvelun esteettömyydestä. Lisäksi työssä tarkastellaan asiakaspalautteita koskien hotellin esteettömyyttä, ja annetaan myös niihin peilaten kehityskohteita.

Opinnäytetyössä ei tutkita verkkosivujen saavutettavuutta, mutta benchmarkingin avulla tehdään kehitysehdotuksia verkkosivujen sisältöön ja kuvauksiin.

## 2 TUTKIMUSMENETELMIEN VALINTA JA TOTEUTUS

Tutkimus voidaan toteuttaa laadullisesti eli kvalitatiivisesti, määrällisesti eli kvantitatiivisesti tai useamman metodin yhdistelmänä. Tämä opinnäytetyö toteutetaan laadullisena empiirisenä tutkimuksena.

Tutkimusongelma tässä opinnäytetyössä on nykyisen esteettömyyden kartoittamista, jossa tutkimme tilaratkaisujen lisäksi palvelun toteutumista esteettömyyden näkökulmasta asiakkaiden erityistarpeet huomioiden. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

Pääkysymys:

1. Miten Lapland Hotels Tampereen esteettömyys toteutuu?

Alakysymykset:

1. Miten nykyinen esteettömyys mahdollistaa palvelun?

2. Miten esteettömyyttä voitaisiin parantaa?

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda kehitysehdotuksia. Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä verkkosivujen saavutettavuutta, mutta tutkitaan verkkosivujen sisältöä ja esteettömyydestä tiedottamista. Opinnäytetyön tavoitteena on tuloksien avulla mahdollistaa esteetön ympäristö.

Teoriaa kerätään kirjallisuuslähteistä ja luotettavista asiantuntevista internetlähteistä. Opinnäytetyössä hyödynnetään myös haastatteluja ja havainnointia paikan päällä Lapland Hotels Tampereella. Haastateltavat ovat alan asiantuntijoita ja Satakunnan ammattikorkeakoulun esteettömyys ja saavutettavuus -tutkimusryhmän Riikka Tupala ja Kati Karinharju, jotka ovat perehtyneitä esteettömyyteen laajasti. Haastattelut toteutetaan teemahaastatteluina ja havainnointi tapahtuu paikan päällä kohdehotellissa. Havainnointi tehdään Invalidiliiton Esteettömyyden kartoitusoppaan perusteella. Kyseisiin tiedonkeruumenetelmiin on päädytty, jotta kokonaiskuvasta tulisi mahdollisimman monipuolinen ja tuloksista saataisiin luotettavaa tietoa ympäristön esteettömyyteen soveltuvuudesta kohderyhmälle.

Opinnäytetyössä tutkitaan myös esteettömyyttä kilpailuvalttina. Tätä osa-aluetta tutkitaan vertailuanalyysillä kilpailevan hotelliketjun verkkosivuja ja tarkastellaan mitä

hyödyllistä tietoa niistä asiakas saa kohteen esteettömyysratkaisuista verrattuna Lapland Hotelsin verkkosivuihin ja tarpeen ollessa sama.

## 2.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Laadullinen ja määrällinen menettely voi täydentää toisiaan monissa tutkimuksissa. Laadulliseen tutkimukseen toteutettu kysely aineistonkeruu muotona voi vaatia tiettyjä piirteitä tutkittavaksi määrällisillä vaiheilla. Laadullisia merkityksellisiä käsitteellisiä ilmiöitä voidaan kuvata numeroin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 136, 137.)

Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on todellisen käytännön kuvaaminen ja tarkasteleminen. Laadullinen tutkimus yleensä tuo esiin toteutuvia tosiasioita ja tapahtumia eikä väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

Laadullinen tutkimus on hyvä vaihtoehto, kun tutkittavasta ilmiöstä ei vielä löydy teoriaa eikä aihe ole vielä ihmisten tiedossa tai on tarkoitus luoda uutta teoriaa ja hypoteeseja sekä saada syvälinen näkemys aiheeseen. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkoitus yleistää, kuten määrällisessä tutkimuksessa. (Kananen 2014, 16, 17.) Laadullinen tutkimus toteutuu luonnollisessa ympäristössään ja aineistoa kerätään asianomaisilta tutkittavilta vuorovaikutussuhteessa. Tutkimusaineistona toimii teksti, kuvat, haastattelut ja havainnointi. Tutkimuksen tavoite on kokonaisvaltainen ymmärrys tutkittavasta aiheesta. (Hakala 2014, 18.)

## 2.2 Lapland Hotels Tampere

Lapland Hotels Tampere on osa Lapland Hotels ketjua, joka on suomalainen ja Suomen suurin yksityinen, perheomisteinen, hotellitoimija. Ketjuun kuuluu 19 hotellia, joista 14 sijoittuu Lappiin. Kaupunkihotellit sijaitsevat Oulussa, Tampereella, Helsingissä ja Kuopiossa. (Lapland Hotelsin www-sivut n.d.) Tampereelle rakentuvalla monitoimiareenalle tuli uusi hotelli, Lapland Hotels Arena, joka avautui joulukuussa 2021. Nyt kaupungissa on kaksi ketjun hotellia. (Lapland Hotelsin www-sivut n.d.)



Konserniin kuuluu myös ohjelmapalveluyritys ja tapahtumajärjestäjä Lapland Safaris sekä useita ravintoloita (Lapland Safariksen [www-sivut n.d.](#)). Viisi hiihtokeskusta Lapissa antaa vaihtoehtoja lapsiperheille sekä kokeneimmille harrastajille erilaisissa rinteissä ja latuverkostoissa (Lapland Hotelsin [www-sivut n.d.](#)).

Lapland Hotels Tampere on ollut toiminnassa oleva hotelli vuoden 2015 keväästä lähtien. Se sijaitsee Tampere-talon läheisyydessä Sorsapuiston toisella puolella Yliopistonkadulla. Rautatieasemalle on vain muutama satametriä, joten hotelli on erittäin keskeisellä paikalla Tampereen keskustan laidalla. (Myyntineuvottelija 1.11.2021.)

Hotellissa on 141 huonetta, joista vaihtoehtoja löytyy neljästä eri huoneluokasta; Comfort Twin ja Comfort Queen, joita on yhteensä 110 huonetta, Deluxe King huoneita on 22 kappaletta, Premium Deluxe King huoneita kuusi kappaletta sekä sviittejä 3 kappaletta. Nämä kaksi viimeisenä mainittua on omalla saunalla varustettuja huoneluokkia. Saunallisten huoneiden lisäksi hotellista löytyy kolme asiakassaunaa kaikkien asiakkaiden maksuttomaan käyttöön. Yksi saunoista on infrapunasauna, jota on mahdollista vuokrata myös yksityistilaisuuksiin yhdessä tavallisen saunan kanssa. (Myyntineuvottelija 1.11.2021.)

Tilaisuuksia hotellissa on mahdollista järjestää jopa 160 henkilölle. Lapin kohteiden mukaan nimettyjä kokoustiloja hotellissa on 5 kappaletta, joiden lisäksi ravintolan yhteydessä on erillinen kabinetti sekä yläkerran saunatilojen yhteydessä oleva kokous- ja juhlatila, jota voi vuokrata joko erikseen tai saunojen kanssa luoden toimivan kokonaisuuden esimerkiksi pikkujoulujen viettoon. (Myyntineuvottelija 1.11.2021.)

Hotellissa palvelee ravintola Dabbal, joka tarjoilee aamiaisen lisäksi illallista ja lounasta myös hotellin ulkopuolisille asiakkaille. Hotellissa asioiden helpotukseksi rakennuksen sisäpihalta ja kellarista löytyy myös hotellin oma maksullinen pysäköintialue. (Myyntineuvottelija 1.11.2021.)

### 2.3 Havainnointi

Havainnointi on sopiva menetelmä tutkimuksiin, joissa tutkittava kohde on teksti, esine, kuva, luonto tai ympäristö. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä havainnointi toimii, kun tutkija osallistuu toimintaan. (Vilka 2006, 38.) Tällöin havainnointi tapahtuu usein vapaana havainnointina. Se vaatii paljon ennalta perehtymistä havainnointivaan kohteeseen ja usein myös valmisteluja niin, että tutkija osallistuu tutkimuskohdeessa toimintaan ja sen luomiseen. (Vilka 2006, 40.) Havainnointi on työläs tutkimusmenetelmä, joka on usein korvattu kyselyillä tai haastatteluilla. Se kuitenkin kertoo tutkijalle todellisuuden tutkittavasta kohteesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 212, 213.)

Havainnoinnin avulla saadaan välitöntä tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta ja se osoittautuu havainnoinnin suurimmaksi eduksi. Havainnointi mahdollistaa pääsemään tutkittavan kohteen luonnolliseen ympäristöön. Se antaa tutkijalle sellaista tietoa mitä haastattelijalle ei haluta antaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 213.)

Haittapuoli havainnoinnissa on, riippuen tutkittavasta kohteesta, sen aidon tilanteen muuttaminen, joka voi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkija saattaa muuttaa esimerkiksi asiakkaiden tai henkilökunnan käyttäytymistä. Tämä voidaan välttää niin, että tutkija suorittaa havainnointia vasta, kun tutkittava kohde on tottunut tutkijan läsnäoloon. Havainnoinnin haitta on myös tutkijan mahdollinen sitoutuminen emotionaalisesti tutkittavaan kohteeseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 213.)

Tässä opinnäytetyössä havainnoinnin työkaluna käytetään ESKEH-kartoitusopasta, ja sitä on käsitelty opinnäytetyössä vain niiltä osin, kuin on oleellista kartoitettavan rakennuksen käyttötarkoituksen kannalta. Sen avulla suoritetaan havainnointi paikan päällä hotellissa. Havainnoinnin suorittavat itse opinnäytetyön tekijät sekä ulkopuoliset kaksi henkilöä, jotka eivät ole aiemmin käyneet paikan päällä.

### 2.4 Haastattelu ja kysely

Tämän tutkimuksen aineistoa kerättiin muiden menetelmien rinnalla haastattelulla sekä kyselylomakkeella. Haastateltaviksi pyydettiin esteettömyyden asiantuntijoita, jotka täydensivät kaikkea teorian kautta opittua ja vahvistivat opinnäytetyön tekijöiden

tietoa aiheeseen. Kyselylomake laadittiin Lapland Hotels Tampereen henkilökunnalle ja sen tarkoitus oli tutkia palveluosuutta. Kyselyyn vastasi työntekijöitä eri osastoilta ja eri asemista. Lomakkeen kysymykset testattiin ensin fysioterapeutilla ja toteutettiin hotellin henkilökunnalle kesäkuussa 2021. Kyselyn tuloksien tarkoituksena oli löytää mahdolliset ongelmat ja puutteet vammaisen asiakkaan palvelemisessa henkilökunnan näkökulmasta.

#### 2.4.1 Kyselylomake

Lomakkeilla voidaan selvittää tietoa tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista sekä uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Kysymykset esitetään avoimina ja monivalintakysymyksinä, sekä niiden välimuotoina. (Hirsjärvi ym. 2009, 197.)

Avoimien kysymyksien vastausta varten jätetään tyhjä tila, joka antaa vastaajalle mahdollisuuden ilmaista vastauksensa omin sanoin. Se osoittaa vastaajan tietämystä aiheesta ja vastauksesta voidaan erottaa motivaatioon vaikuttavia asioita. Avoimet kysymykset tukevat myös monivalintakysymysten poikkeavien vastauksien tulkinnassa. Monivalintakysymykset taas antavat tutkijalle selkeämmät vastaukset, joista on helpompi nähdä tulokset. Vastaajille monivalintakysymykset ovat helpompia vastata, koska vaihtoehdot on annettu valmiiksi. Monivalintakysymyksiä rinnalle voidaan jättää tyhjä tila, johon vastaaja voi täydentää vastaustaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 198, 199, 201.)

Kyselylomakkeen kysymyksiä laadintaan tulisi kiinnittää huomiota niin, että vastaajien olisi helppo ymmärtää kysymykset eikä niihin jäisi tulkinnan varaa. Kysymyksiä tulee olla lyhyitä ja jokainen kysymys tulee muotoilla niin, että vain yhteen asiaan vastataan kerrallaan. Monivalintakysymyksiin kannattaa antaa neutraalivaihtoehto, jolloin vastaaja ei ottaisi kantaa kysymykseen, johon hänellä ei ole tietoa. Lisäksi ”samaa mieltä / eri mieltä” -vaihtoehdot olisi hyvä jättää pois ja käyttää monivalintavaihtoehtoja. Muuten vastaaja saattaa vastata sen mukaan, mitä hän luulee odotettavan.

Kysymyksien määrää tulisi tarkastella niin, että vastaamiseen ei mene kohtuutonta aikaa ja kysymykset ovat järjestyksessä yleisistä spesifisiin kysymyksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 202, 203.)

Lomakkeeseen laaditaan ensin kysymykset harkiten ja sitten kootaan itse lomake. Valmiissa lomakkeessa tulisi olla avoimille vastauksille riittävästi tilaa ja lomakkeen tulisi näyttää selkeältä sekä helppolukuiselta. Lomakkeesta tulee käydä vastaajille ilmi kyselyn tarkoitus ja tarkeys. Siinä tulee myös mainita mihin mennessä ja mihin vastaukset tulisi palauttaa. Lopussa voi kiittää vastaajaa ja mainita mahdollisesta tuloksien julkistamisesta. Jos tulokset luvataan julkaista, tulee lupaus myös täyttää. (Hirsjärvi ym. 2009, 204.) Kyselyistä saatu aineisto käsitellään yleensä kvantitatiivisin eli, määrällisin menetelmin, mikäli kysymykset keräävät prosentuaalista vastausotantaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 194).

#### 2.4.2 Haastattelu

Etuina haastattelussa on mahdollisuus suoraan vuorovaikutukseen vastaajan kanssa ja aineiston keruun joustavuus tilanteen mukaisesti, sillä aiheiden järjestystä voidaan muuttaa tarvittaessa. Toisaalta haastattelu vie paljon aikaa, sillä haastatteluun tulee valmistautua. Haastattelua käytetään yleensä silloin, kun aiheesta ei ole entuudestaan paljon tietoa tai haastateltavalle halutaan antaa vapauksia kertoa itseensä liittyviä asioita. Haastattelu onkin konteksti- ja tilannesidonnainen, eikä tuloksia tulisi yleistää liikaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelun aiheen tulee soveltua tutkimuksen ongelman ratkaisuun. (Hirsjärvi ym. 2009, 204, 205, 207.)

Tutkimushaastattelun tarkoituksena on kerätä luotettavaa tietoa. Haastattelutilanne määrittää haastattelulajin. Haastattelulajeja ovat strukturoitu eli lomakehaastattelu, jossa kysymykset on etukäteen suunniteltu ja ne esitetään tietyssä järjestyksessä. Vaihtoehtona on myös teemahaastattelu, jossa kysymyksiä ja niiden järjestystä on helppo muuttaa aihepiirin rajausten mukaan haastattelun aikana. Teemahaastattelu sopii käytettäväksi myös kvantitatiivisessa tutkimuksessa, sillä aineistoa on mahdollista analysoida myös tilastollisilla menetelmillä. Lisäksi on avoin haastattelu, joka on luonteel-

taan vapaampi. Keskustelun aiheet saattavat muuttua kesken haastattelun ja haastattelijan rooli onkin avainasemassa keskustelun johdattelussa. (Hirsjärvi ym. 2009, 207, 209.)

Teemahaastattelu, joka tunnetaan myös nimellä puolistrukturoitu haastattelu, on vapaamuotoinen haastattelu, joka on laadittu tutkimuksen keskeisimpien teemojen perusteella. Tutkimuksen viitekehysten, kirjallisuuden ja haastattelijan oman näkemyksen avulla voidaan määrittää keskeisimmät teemat. Haastattelija suunnittelee ennakoon kysymyksiä, mutta haastattelutilanteessa kysymysten järjestys saattaa muuttua ja haastateltavan vastauksista saattaa syntyä lisäkysymyksiä, jotka vaativat tarkennusta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka n.d.)

Haastattelut voidaan purkaa äänitetystä muodosta kirjalliseen muotoon litteroinnin avulla. Litterointi on hyvä menetelmä aineiston analysointiin. Aineistoa kannattaa tarpeen tullen rajata perustellusti, mikäli aineistoa on paljon ja keskittyä työn kannalta oleellisimpiin teemoihin. (Hyvärinen, Nikander, & Ruusuvuori, 2010.)

## 2.5 Vertailuanalyysi

Vertailuanalyysi on vertailuprosessi, jossa yrityksen käytäntöjä/toimintoja verrataan saman toimialan toisiin yrityksiin. Sitä käytetään kansainvälisesti paljon ja se antaa vastauksia palvelun laadun arviointiin. Vertailuanalyysin avulla yritykset voivat tunnistaa niitä asioita, joita asiakkaat vertailevat hotellien välillä. Prosessin tarkoitus on auttaa yritystä hahmottamaan kilpailijoiden strategiat ja vahvuudet. Lopputulos antaa vastaukset siihen, miten kilpailijan vahvuudet vaikuttavat segmentin kasvuun ja miten se voi vaikuttaa oman hotellin asiakkaiden saantiin. Vertailuanalyysin tavoite on oman toiminnan kehittäminen nykyistä paremmaksi. (Kosar 2011.)

Yritys voi vertailuanalyysin avulla tutkia sisäisesti sen omia toimintoja tai ulkoisesti esimerkiksi kilpailijoitaan. Tässä opinnäytetyössä verrataan toiseen saman alan yritykseen, eli kilpailijaan. Tarkoituksena löytää toimialan parhaat käytännöt ja siten hyödyntää parhaita käytäntöjä omassa toiminnassa. Ensimmäinen on selvitettävä ja myönnettävä omat heikkoudet ja luoda niille kehitysehdotuksia, jotta kehittyminen muiden yritysten

tasolle on mahdollista saavuttaa. (Niva & Tuominen 2005, 5, 8.) Tiedon kerääminen kilpailevan yrityksen toiminnoista on tärkeää mutta ei välttämättä kovin helppoa (Niva & Tuominen 2005, 16).

On olemassa erilaisia vertailuanalyysimalleja, joissa on eri määrä vaiheita. Tässä opinnäytetyössä hyödynnetään Kari Tuomisen Benchmarking Manual -kirjan prosessiaskeleita pintaraapaisun verran, sillä tarkoituksena on keskittyä opinnäytetyön kannalta oleellisimpiin ongelmiin ja tutkia niiden avulla vertaisarvioinnin kohdetta. Prosessissa on normaalisti yhteensä seitsemän vaihetta, joista keskitytään viiteen ensimmäiseen, vaikka normaalisti oikeassa vertailuanalyysiprosessissa lisäksi käytäisiin läpi uusien käytäntöjen soveltaminen, vakiinnuttaminen ja jatkokehitys. (Tuominen 2016, 6, 7.) Tässä opinnäytetyössä vertaillaan Scandic hotelliketjua. Tarkoituksena ei ole muuttaa Lapland Hotelsin toimintaa Scandicin mukaiseksi palvelun ja yrityksen periaatteen osalta, vaan suurin syy tämän vertailun luomiselle on esteettömyyden tärkeyden merkitys ja asiakkaiden tasavertaisuuden esiintuominen.

### 2.5.1 Prosessin toteuttaminen

Prosessi etenee vaiheittain, aluksi määrittelemällä yrityksen kehityskohde. Toisena vaiheena on valita vertaisarvioinnin kohde joko yrityksen sisältä tai ulkopuolinen yritys. Kolmas vaihe on oppia omat toimintatavat. Neljäs vaihe on oppia benchmarkattavan yrityksen toimintatavat ja siinä kerätään verkkolähteiden avulla tietoa, miten vertaisarvioinnin kohteet onnistuvat kyseisessä kehityskohteessa paremmin. Se ei kuitenkaan ole pelkästään kopioimista, vaan toimintatavoista pyritään ottamaan oppia oman toiminnan kehitystä varten. Viidennessä vaiheessa asetetaan realistiset tavoitteet. (Tuominen 2016, 6, 7.)

### 2.5.2 Kehityskohteen määrittäminen

Kehityskohteenä on erityisesti Lapland Hotels ketjun verkkosivuille tiedon lisääminen esteettömyyteen liittyvistä asioista. Esteettömyys käsittää paljon muutakin kuin hotel-

lien fyysisiä ratkaisuja. Verkkosivujen sisällöllä on merkitystä asiakkaan näkökulmasta, sillä nykyään varaus on helppo hoitaa verkosta löytyvien tietojen vertailun avulla.

Tällä hetkellä opinnäytetyön kohteena olevan Lapland Hotels Tampereen osalta verkkosivuilla on maininta varustetason kohdalla, että esteettömiä ja allergiaystävällisiä huoneita on saatavilla. Tämän lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus tiedustella jokaisen hotellin varustetasosta erikseen. Hotellit tarjoavat myös kokous- ja ravintolapalveluita, joten näistä tulisi löytyä kattavammin tietoa. (Lapland Hotels www-sivut 2021.)

### 2.5.3 Vertaisarvioinnin kohde: Scandic Hotels

Scandic on suurin Pohjoismainen hotelliketju ja se toimii kuudessa eri maassa. Scandic valittiin vertailukohteeksi, sillä Scandic on luonut oman esteettömyysstandardin, ja he priorisoivat esteettömyyttä hotelleissa edelläkävijän roolissa. Scandic myös tarjoaa esteettömyyskoulutusta verkossa ja heillä on oma esteettömyyslähettiläs. Hotelleissa on myös panostettu lainattaviin induktiosilmukoihin ja nostolaitteisiin. Hotellihuoneet ovat suunniteltu tarkasti vastaamaan asiakkaiden erilaisia tarpeita. (Scandic www-sivut 2021.)

### 2.5.4 Omien toimintatapojen kuvaus

Tässä vaiheessa normaalisti hahmotetaan omat toimintatavat ja sen suorituskyky. Eli miten prosessi toimii, mitkä ovat sen vaiheet ja menetelmät, miten se toteutetaan ja ketkä osallistuvat prosessiin. Lapland Hotelsin osalta verkkosivujen sisällöstä ei löydy esteettömyydestä montaa mainintaa, joten omaa prosessia ole helppo kuvata niukan sisällön vuoksi. Hotellin verkkosivuilla on panostettu enemmänkin visuaaliseen puoleen ja hotellien kohdekuvauksiin. Tällä hetkellä asiakkaiden on pyydettävä lisätietoa suoraan hotellista, koska verkossa ei ole riittävästi tietoa jokaisen hotellin ominaisuuksista esteettömyyden osalta. (Lapland Hotels www-sivut 2021.)

### 2.5.5 Vertaisarvioitavan yrityksen toimintatapojen kuvaus

Scandic alkoi panostaa esteettömyyteen vuonna 2003 palkatessaan esteettömyyslähettilääkseen Magnus Berglundin, joka oman kokemuksensa myötä huomasi, ettei esteettömyydestä löytynyt tietoa hotellien verkkosivuilta. Esteettömyyttä lähetettiin kehittämään työntekijöistä alkaen, ja esteettömyyslähettiläs alkoikin kouluttaa heitä. Koulutus tapahtui asettamalla hotellin työntekijät pyörätuolilla kulkevan asiakkaan rooliin, joka olikin tehokas keino havaita puutteita esteettömyydessä yhden osa-alueen osalta. Päämääränä muutoksessa oli luoda mielikuva asiakkaille siitä, että kaikki ovat samanarvoisia. (Scandic www-sivut 2021.)

Scandic kehitti oman esteettömyysstandardinsa, jossa kartoitettiin ja havainnoitiin hotelleita samalla tavalla kuin tässä opinnäytetyössä tehdään Lapland Hotels Tampereella. Standardi mukaillee jokaisen kohdehotellin maan lakeja, ja sitä on kehitetty yhdessä vammaisjärjestöjen ja asiakkaiden kanssa. Esteettömyysstandardin lisäksi hotelleissa toimitaan turvallisuus huomioiden ja käytännöt ulottuvat myös päivittäiseen tekemiseen. Scandic toimii vastuullisesti edelläkävijän roolissa. He ovat esimerkillisesti asettaneet kaikki asiakkaat samalle viivalle. Verkkosivuilta löytyy laajasti tietoa yleisesti esteettömyydestä sekä lisäksi hotellokohtaiset tiedot. Esteetöntä huonetta varatessa kehoitetaan ottamaan erikseen yhteyttä, jotta hotelli voi varmistaa jokaiselle asiakkaalle parhaiten sopivan huoneen. Lapland Hotels voi oppia erityisesti Scandicilta esteettömyyden priorisointia ja sen esiintuomista, sillä Scandic tuo vahvasti esiin esteettömyystuntemustaan. (Scandic www-sivut 2021.)

### 2.5.6 Tavoitteiden asettaminen

Tässä vaiheessa analysoidaan eroja yritysten välillä ja asetetaan tavoitteet tulevaa varten. Hotelliketjuina nämä kaksi ovat hyvin erilaisia konsepteiltaan. Pohjoinen teema on näissä tulkittu hyvin eri tavalla mutta asiakkaiden ja hyvän palvelun merkitys on molemmille yhtä tärkeää. Verkkosivujen informaation osalta Scandic on paljon edistyneempi. Asiakkaan on helppo valita hotelli, kun hän tietää, että esteettömyysstandardi on asetettu ja lähestulkoon jokaisen hotellin varustelutaso on sama esteettömyy-



den näkökulmasta. Koska Scandic myös kouluttaa ihmisiä verkossa, heiltä voisi oikean vertailuanalyysiprosessin aikana kysyä lisätietoa yhteistyön merkeissä. (Scandic www-sivut 2021.)

Tulevaisuudessa Lapland Hotelsin olisi hyvä panostaa enemmän kuin nykyhetkellä verkkosivujensa materiaaleihin. Mikäli hotelleihin tehdään muutostöitä, niistä kannattaisi nostaa esteettömyyden osalta tärkeimpiä kohtia esiin, jotta asiakkaat saisivat tiedon vaikkapa ravintolan buffetalueelle lisätystä luiskasta. Verkkosivuja on kuitenkin suhteellisen helppo muokata ja pienillä muutoksilla on mahdollista saada enemmän tietoa asiakkaiden saataville, jotka saattavat vaikuttaa ostopäätökseen. Esteettömistä ratkaisuista hyötyvät kaikki ja useimmiten ihmisestä ei edes näy päälle päin, mikäli hänellä on erityistarpeita. Tuomalla esiin jokaisen hotellin esteettömyyden erityispiirteitä on mahdollista luoda asiakkaille positiivista mielikuvaa koko yrityksestä sekä turvallisuuden tunnetta. Muutosten myötä aistiystävällisyyden tuominen esiin verkkosivuille on lisäksi tärkeää huomioida.

### 3 ESTEETTÖMYYS

Esteettömyys tarkoittaa ihmisten erilaisuuden ja moninaisuuden huomioimista palvelujen saavutettavuuden, välineiden käytettävyyden, tiedon ymmärrettävyyden sekä itseään koskevan päätöksenteon suhteen (Invalidiliiton www-sivut 2021). Esteettömällä rakennuksella mahdollistetaan kaikkien väestöryhmien yhdenvertaiset oikeudet toimivaan ja turvalliseen ympäristöön. Liikkumisen sujuvuuden lisäksi näkemis- ja kuulemisympäristö on osa esteetöntä ympäristöä. (Ympäristöministeriö 2019.) Esteettömyyden asiantuntijoiden mukaan (Karinharju & Tupala 15.10.2021) esteettömässä suunnittelussa kaikki lähtee selkeästä pohjaratkaisusta.

Puhuttaessa esteettömyydestä tulee fyysinen ulottuvuus monelle mieleen ensimmäisenä. Fyysistä esteettömyyttä edesauttaa esimerkiksi hissit, luiskat, automaattiovet sekä esteetön wc. (Invalidiliiton www-sivut 2021.) Esteettömyyttä suunnitellessa on otettava huomioon turvallisuus ja laatu. Tilojen esteettömyys helpottaa kaikkia ihmisryhmiä ja yhteiskunnan toimivuutta esimerkiksi poistamalla kynnykset ja portaat.

Vanhemmat lastenvaunujen kanssa tai rollaattoria käyttävät ikäihmiset hyötyvät esteettömästä ympäristöstä samalla tavalla kuin liikuntavammaiset ihmiset. (Westcott 2004, 5.) Rakennusvaiheessa tarkkaan mietityt tilaratkaisut ja toteutus esteettömäksi kokonaisuudeksi ei vaadi jälkikäteen yksittäisiä erityisratkaisuja, vaan toimii kaikille yhdenvertaisesti. Esteettömän ympäristön luominen ei maksa enempää ja parantaa asiakaskokemusta sekä tilojen käytettävyyttä. (Inklusiivisen matkailun opas 2021, 8.) Esteettömyyteen liittyvät määräykset ovat ensisijaisia ja pakollisia, jos määräykset ei koske uudistettavaa rakennusta, jolloin voidaan ottaa huomioon myös suositukset. Määräykset ovat yleispäteviä minimivaatimuksia esteettömyydelle, mutta suositeltavaa on tehdä enemmän kuin minimivaatimusten verran. On tärkeää ymmärtää määräyksiä, sillä niitäkin voi tulkita eri tavalla, joku asia voi olla määräysten mukainen mutta se ei silti välttämättä ole esteetön, koska ei ole ymmärretty miksi pitää tehdä joku asia tietyllä tavalla toimivuuden varmistamiseksi. Konkreettisena esimerkkinä toimii tilanne, jossa rakennukseen saattaa johtaa luiska, mutta sen kaltevuus on pyörätuolin käyttäjälle liian kalteva, jolloin pyörätuolilla kulkeva henkilö ei pääse itsenäisesti kulkemaan. (Karinharju & Tupala 15.10.2021.)

Erilaisissa tapahtumissa esteettömyys on välttämättömyys monille asiakkaille. Esteettömyyden toteuttaminen edesauttaa myös sujuvampaa ja turvallisempaa tapahtumaa kaikille osallistujille ja työntekijöille (Cluskey 2019.) Parempi kokonaisvaltainen esteettömyys luo paitsi taloudellista hyötyä, mutta myös sujuvampaa yhtenäistä kommunikointia (Westcott 2004, 6.)

Esteettömyyden vähimmäisvaatimuksilla edesautetaan ihmisten yhdenvertaisuutta. Rakennusten esteettömyyttä koskeva asetusta on otettu käyttöön vuoden 2018 alusta. Rakennusten muunneltavuus on edellytetty maankäyttö- ja rakennuslaissa. (Ympäristöministeriö 2020.). Yhdenvertaisuus tarkoittaa kaikkien ihmisten olevan samanarvoisia riippumatta sukupuolesta, iästä, etnisestä taustasta tai kansallisesta alkuperästä, kansalaisuudesta, kielestä, uskonnosta ja vakaumuksesta, mielipiteestä, vammasta, terveydentilasta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai muusta henkilöön liittyvästä syystä. (Ihmisoikeusliiton www-sivut 2018). Nämä asiat eivät saisi vaikuttaa yksilön mahdollisuuksiin päästä koulutukseen, saada työpaikkaa tai erilaisia palveluita. Ne ovat jokaisen perusoikeuksia. (Artemjeff, Järvinen & Keskinen 2010, 6.)

### 3.1 Liikuntavammaisuus

Liikuntavammaisuus tarkoittaa fyysisiä ylä- ja alaraajojen heikentymisiä, jotka voivat olla pysyviä tai tilapäisiä. Ne voivat olla synnynnäisiä, iän myötä tulleita fyysisiä puutteita tai loukkaantumisen seurauksia. Myös jotkin sairaudet voivat aiheuttaa liikuntavammaisuutta ja ihmiset, joilla on vahingoittunut luuston osa, kuuluvat myös tähän vammaisryhmään. Liikuntarajoitteiset ihmiset käyttävät usein liikkumisen apuvälineitä kuten kainalosauvoja, pyörätuoleja tai proteeseja. (Disabled World www-sivut 2019.)

Esimerkiksi kipsattu jalka lasketaan tilapäiseksi liikuntavammaksi, jolloin henkilö voi käyttää pyörätuolia tai kainalosauvoja apuvälineenä tarpeellisen ajan. Iän myötä tulevat liikuntavammat perustuvat usein lihaksien heikentymisiin ja nivelten jäykistymisiin, jotka vaikuttavat ihmisen tasapainoon ja liikkuvuuteen. Liikuntarajoitteisuus vaikuttaa ihmisen päivittäiseen elämään ja liikkuvuutta pyritään ylläpitämään etenkin eläkeläisten keskuudessa, jotta itsenäinen eläminen olisi mahdollista pidempään. (Disabled World www-sivut 2019.)

### 3.2 Aistiesteettömyys

On mainittu jo aiemmin, että esteettömyys ei ole vain fyysisiä ratkaisuja. Jotta rakennetussa ympäristössä olisi kaikkien miellyttävää asioida, on otettava huomioon myös aistit. Mitä selkeämpi tila ja miellyttävämpi akustiikka sekä valaistus on, sitä aistiystävällisempi ympäristö on. Ympäristöä voidaan muokata pienilläkin muutoksilla vähemmän kuormittavammaksi ja auttaa ihmisen aistijärjestelmää toimimaan kaikille sopivammaksi. Ärsykejä ei kuitenkaan tule poistaa kokonaan, vaan tärkeää on löytää virikkeiden tasapaino. (Hannukainen, Hellberg, Teeri & Tupala 2019, 15, 16, 18.)

#### 3.2.1 Näkövammaisuus

”Näkövammaisena pidetään henkilöä, jonka näkökyvyn alentumisesta on huomattavaa haittaa jokapäiväisessä elämässä.” (Näkövammaisten liiton www-sivut 2021). Maailman terveysjärjestö WHO:n mukaan maailmassa elää vähintään 2,2 miljardia ihmistä

heikentyneellä näkökyvyllä. Se voi tarkoittaa heikkoa lähi- tai kaukonäköä tai sokeutta. Näön heikkenemisen ja sokeutumisen vaikuttavimmat syyt ovat korjaamattomat taittovirheet ja kaihi. Ongelmia näön kanssa esiintyy kaiken ikäisillä, mutta eniten tapauksia on yli 50-vuotiailla (World Health Organization www-sivut 2021.)

Näkövammaisen tunnistaa usein valkoisesta kepeistä tai pyöreästä sinisestä näkövammaismerkistä sekä mahdollisesti opaskoirasta. (Näkövammaisten liiton www-sivut 2021). Näkövammaisia on huomioitu esimerkiksi ääni- ja pistekirjoilla. Pistekirjoitusta näkee myös erilaisissa opasteissa esimerkiksi hotelleissa huoneiden numeroiden alapuolella sekä hissien painikkeissa. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 35.)

Lukulaseja käyttävä asiakas on huomioon otettava kohderyhmä. Asiakas on voinut unohtaa lukulasit kotiin ja ravintolan ruokalistan tai hotellin matkustajailmoituksen fontti on nähtävä silti lukea. (Cluskey 2019.) Jos huonontuneen näön pystyy korjaamaan lukulaseilla, ihmistä ei silloin määritellä näkövammaiseksi (Näkövammaisten liiton www-sivut 2021). On silti asiakasystävällistä miettiä tekstin ulkoasu kaikille helppolukuisiksi (Cluskey 2019).

Näkövammaisille yleisimpiä ongelmia on ympäristön hahmottaminen muun muassa hämäräsokeuden, puutteellisen näkökentän tai häikäistymisen vuoksi. Näkövamma saattaa aiheuttaa kompastumista, heikkoa etäisyyden arviointia ja tasoerojen havaitsemattomuutta. Näkövammaista auttaa parhaiten kulkuväylien vapaina pitäminen ja suojakaiteiden käyttäminen, jos kulkuväylällä on jokin kompastumisen tai putoamisen aiheuttava objekti. (Näkövammaisten liiton www-sivut 2021.)

Oikeanlainen valaistus helpottaa jokaisen toimintaa, mutta erityisesti se on tärkeää näkövammaisille. Liian heikko valaistus tuottaa vaikeuksia tilojen hahmottamiseen ja riskiä esimerkiksi törmäyksille ja putoamisille. Heikkoon valaistukseen auttaa myös pintojen vaalentaminen, joka luo valoisamman yleisilmeen tilaan. Häikäisevä valo taas voi tulla mistä tahansa valaisimesta, mikäli se on väärin suunnattu häikäisten esimerkiksi peilin tai muun kiiltävän pinnan kautta. (Näkövammaisten liiton www-sivut 2021.)

### 3.2.2 Kuulovammaisuus

Kuulovammoja on eriasteisia. Kaikki kuulovammaiset eivät ole täysin kuuroja, vaan joillakin henkilöillä voi olla vain esimerkiksi lievää kuulonalenemaa. Kuulovammaisen on yleiskäsite lievästä huonokuuloisuudesta kuurouteen. (Kuuloliiton www-sivut 2021.)

Minimoitu kaiku, taustamelun vähäisyys, kuulemista helpottavat äänensiirtojärjestelmät sekä visuaalisessa muodossa esitetty tieto parantavat kuulovammaisen henkilön kykyä asioida ja kommunikoida. (Kuuloliitto 2021.) Äänentoistojärjestelmällä varustelluissa kokoontumistiloissa on oltava induktiosilmukka tai muu äänensiirtojärjestelmä kuulovammaisia henkilöitä huomioiden. Myös valaistuksella on kuulovammaisille merkitystä. Jos tilassa on hämärää tai valaistus häikäisee, on vaikea nähdä puhujan suun liikkeitä ja täten vaikeaa saada puheesta selvää. (Kuuloliiton www-sivut 2021.)

Kuulokojeet helpottavat useiden eri kuulovammaisuusasteiden omaavia henkilöitä, mutta eivät tee käyttäjistään kuitenkaan normaalikuuloisia. Viittomakielellä kommunikoiivat pääasiassa sellaiset henkilöt, jotka ovat kuuroja syntymästään tai varhaislapsuudestaan saakka. Monet kuulovammaiset hyödyntävät kommunikoinnin sujuvuudeksi huulioikolukemista eli huuliolukua. (Kuuloliiton www-sivut 2021.)

Kuuloliiton suorittamassa Kasvomaskikyselyssä tammi-helmikuussa 2021 selvitettiin koronaepidemian hallitsemisen vuoksi käytettävien kasvomaskien laajan käytön aiheuttamia kommunikointi haasteita kuulovammaisille. Huulioluku on kuulovammaisille tärkeä keino ymmärtää puhetta huulten, suun, leuan ja kasvojen liikkeistä, mutta kasvomaski vaikeuttaa sitä huomattavasti. (Kasvomaskikysely 2021, 1.)

Kyselyssä vastaajat saivat kertoa omin sanoin, kuinka kasvomaskien käyttö on vaikuttanut omassa arjessaan. Vastauksista nousi esille viisi teemaa; haasteet asiointitilanteissa, huulioluvun estyminen, maskien vaikutus sosiaaliseen vuorovaikutukseen, työelämään ja opiskeluun liittyvät kokemukset sekä tiedonsaannin ongelmat. (Kasvomaskikysely 2021, 2.)

Vastauksissa mainittiin koronan vuoksi lisääntyneet pleksilasit, jotka vaimentavat ääntä ja vaikeuttavat entisestään kuulovammaisten asiointia erilaisissa tilanteissa. Lisäksi kasvomaskien tuomat haasteet ovat saaneet kyselyn vastauksien perusteella joidenkin vastaajien ymmärtämään itsekin, kuinka voimakkaasti huulioluku auttaa kommunikoinnissa. Tämä ongelma aiheutti myös huolta kuulovammaisten syrjäytymisestä sosiaalisesta elämästä voimakkaammin kuin aiemmin, koska sosiaaliset vuorovaikutus tilanteet koetaan joissain määrin uuvuttavana maskien sekä etäisyyksien pitämisen vuoksi. Työelämässä tämä näyttäytyy lisääntyneinä sairauslomina sekä työpaikkavaihdoksien uhkana, kun työtehtävien suorittaminen vaatii lisää pinnistelyä. Tiedonsaanti on ollut joissakin tilanteissa haasteellista esimerkiksi televisiolähetysten tekstittämyksen vuoksi. Esimerkiksi tiedotustilaisuuksissa voi olla viittomakielen tulkki, mutta kaikki kuulovammaiset eivät ymmärrä viittomakieltä. Tiedotustilaisuuden puhujilla taas on maskit, joten ymmärtäminen on kuulovammaiselle erittäin haasteellista tai mahdotonta. Maskin voi korvata visiirillä tai ikkunallisella kasvomaskilla. Näin kuulovammaisen näkee suun liikkeitä ja huulioluku onnistuu vaivattomasti. (Kasvomaskikysely 2021, 3-6.)

#### 4 HOTELLIT TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

”Majoitustoiminnalla tarkoitetaan ammattimaisesti tapahtuvaa kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille” (Laki majoitus- ja ravitsemustoiminnasta 308/2006 1§).

Hotellin ensisijainen tarkoitus ja ydintuote on tarjota asiakkaalle majoitusta. Toissijaisena, eli tukipalveluna on yleensä aamiainen, joka usein kuuluu hotellihuoneen hintaan. Jotkut hotellit tarjoavat lisäksi erilaisia ateria-majoituskokonaisuuksia, kuten puoli- ja täysihoitovaihtoehtoja. Keskeisenä asiana on myös tarjota vastaanottopalvelu. Palveluiden laajentamisen tavoitteena on kehittää asiakastyytyväisyyttä ja nostaa ydinpalvelun arvoa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 33.)

Suurin osa palveluntarjoajista haluaa tarjota palveluja kaikille kohderyhmille, vaikka liikeidea määrittelee jokaisen hotellin kohderyhmän yksilöllisesti. Suomessa toimii

useita kansainvälisiä ketjuhotelleja, joiden on tarjottava palvelut ja varustetaso tiettyjen laatustandardien mukaan. Tällaiset hotellit ovat pääasiakaskunnaltaan liikematkustajia sekä kokousasiakkaita. Usein tällaisissa hotelleissa on keskitytty hyvin vahvasti tarjoamaan kokous- ja kongressipalveluja. Liikematkustajien ohella toinen suuri kohderyhmä on lapsiperheet, joita kylpylähotellit vetävät usein puoleensa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 33.)

Hotellit saavat suurimman osan tuloistaan huonemyynnistä. Asiakas ostaa pelkän huoneen ja vuoteen lisäksi muutakin. Hotellihuoneet on sisustettu usein tunnelmallisiksi ja viihtyisiksi erilaisilla tekstiileillä ja valaistuksilla. Lisäarvoa on esimerkiksi huoneen sijainti, lisävarustelut, näköala sekä nopeampi internetyhteys. Vastaanoton henkilökunnan tehtävä on osata myydä asiakkaalle huonetta ja lisäpalveluja, kuten ravintolapalveluja, kokonaisuutena. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 127.)

Hotellien huonetarjonta vaihtelee huoneluokkien mukaan. Huoneita luokitellaan vuoteiden määrän ja koon mukaan, huoneen sijainnin ja koon mukaan tai huoneen varustelujen mukaan. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 127.)

Standard- ja Comfort-luokan huoneissa varustelu on perustasoa. Yleisiä huoneluokkia ovat myös De Luxe-, Executive- ja Superior-luokan huoneet, jotka ovat perustasoa paremmin varusteltuja ja mahdollisesti myös suurempia huoneita. Huoneluokkien nimitykset määräytyvät usein ketjun mukaan. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 128, 129.)

Usein hotelleissa on tarjolla myös erityyppisiä sviittejä. Jos hotellissa on useamman kokoisia eri sviittejä, määräytyy huoneen nimi sen koon mukaan. Esimerkiksi Junior Sviitti on pienin sviitti ja Presidentin Sviitti on paras ja kallein. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 129.)

#### 4.1 Palvelun laatu

Palvelu tarkoittaa tekoa, toimintoa tai suoritusta, josta asiakas saa jotain aineetonta ja joka tuotetaan sekä kulutetaan samanaikaisesti. Se tuottaa asiakkaalle lisäarvoa: ajan-

säästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä. Yritysten jatkuvuuden kannalta kysynnän tasoitus on tärkeässä roolissa, sillä palvelua ei pysty varastoimaan. Palvelu itsessään on aineetonta ja siksi sen kustannusten hinnoittelu onkin vaikeaa. (Ylikoski 2000, 20, 23.) Yritykset pyrkivät pitämään kiinni asiakkaistaan ja toivovat heidän palaavan uudelleen, sillä asiakkaat kerryttävät kassavirtaa. Siksi on tärkeää luoda kestävä asiakassuhde heti alusta alkaen hyvällä palvelulla. Kannattava liiketoiminta syntyy vähäisemmillä kustannuksilla rikkoutumattomien asiakassuhteiden avulla. (Lahtinen & Isoviita 2001, 9.)

Asiakkaat ovat kiinnostuneita siitä, mitä he saavat maksamallaan rahalla. Palvelun laatu on avaintekijä ostetun tuotteen arvosta. Matkailualalla tuote koostuu puoliksi itse konkreettisesta tuotteesta ja puoliksi palvelusta. E.M Statler on aikoinaan sanonut, että hotellilla on vain yksi asia myytävänä, ja se yksi asia on palvelu. (Stringam & Partlow 2015, 65.)

Hotellien on kautta aikojen tarvinnut kilpailla palveluiden avulla asiakkaiden muuttuvien vaatimusten vuoksi. Palveluntarjoajat eivät pysty takaamaan kilpailuetua ainoastaan ydintuotteellaan, sillä se on pelkkä kehityksen kulmakivi. Palveluntarjoaja voi tämänkaltaisessa tilanteessa pyrkiä kehittämään ydintuotettansa. Tämä kokonaisuus pyrkii lisäämään palveluaineksia tuottavaa arvoa, joka kattaa asiakkaan vaatimukset (Grönroos 2009, 33, 34).

## 4.2 Esteetön palvelu

Yritys, joka tarjoaa palveluitaan täysin esteettömässä ympäristössä, ei silti välttämättä saa vammaista ihmistä asiakkaakseen, jos henkilökuntaa ei ole koulutettu asianmukaiseen palvelun tarjoamiseen syrjimättä tai jos tietoa esteettömyydestä ei löydy tarpeeksi kattavasti esimerkiksi yrityksen verkkosivuilta (Westcott 2004, 5, 6, 7).

Asiakasmenetyksien suurin syy on huono asiakaspalvelu ja huonosti hoidettu asiakassuhde aiheuttaa yritykselle moninkertaiset vahingot, kun sana pettyneiden asiakkaiden kokemuksista leviää (Lahtinen & Isoviita 2001, 10). Asiakkaita tulee kohdella palve-



lutilanteissa yksilöinä, ottaen huomioon heidän tarpeensa, persoonansa sekä tuntemuksensa. Asiakaspalvelijan on tärkeää ilmaista kunnioituksensa asiakkaalle sekä pyrkiä hahmottamaan tämän tarpeet ilman oletuksia. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42.) Esimerkiksi kuulovammaisen asiakas ei halua automaattisesti esteetöntä hotellihuonetta, vaikka tarvitsisikin tiettyjä turvallisuushuomioiteja. (Online course 2015, Module 1.)

Vammasta tai toimintakyvyn heikentymisestä riippumatta henkilö on aina yksilö ja oletuksien kanssa tulee olla erittäin varovainen. Kaikki tarvittava tieto kunkin erityistarpeista tulee henkilöltä itseltään. Jos asiakas ei oma-aloitteisesti anna tarpeeksi informaatiota, ja joku asiaa jää mietityttämään, on kohteliasta kysyä, minkälainen palvelu on hänelle tarpeellista. (Inklusiivisen matkailunopas 2021, 10, 36.) Henkilökunnan kouluttamisen tärkeys nousee esiin myös siinä, että tahattomia virheitä ja loukkauksia voi sattua kenelle tahansa, mutta niiden anteeksi pyytämisen ja myöntämisen tärkeyttä tulee painottaa riittävästi. (Inklusiivisen matkailunopas 2021, 36.)

#### 4.3 Esteettömyys kilpailuvaltina

Esteettömyyttä tarkastellaan yleisesti myös kilpailuvaltina. Maailman väestöstä yli miljardilla on jonkinlainen vammaisuus WHO:n vuonna 2011 suorittaman tutkimuksen mukaan (World Report on Disability 2011). Se on valtava asiakaskohderyhmä, jota yritysten tulisi huomioida palveluidensa käytettävyydessä. Sen sijaan useat yritykset ajattelevat esteettömyyden olevan vain kustannuksia erityisratkaisuihin, kuten rampeista. Tämä ajattelu sulkee pois sen puhtaan taloudellisen hyödyn mitä vammaiset asiakaskohderyhmänä toisivat yritykselle. (Braille Works www-sivut 2017.) Esimerkiksi hääpaikkaa valittaessa, morsiuspari saattaa rajata vaihtoehdot vain esteettömän ympäristön tarjoaviin vaihtoehtoihin (Cluskey 2019).

Jotta vammaiset asiakkaat saataisiin käyttämään yrityksen palveluita, on esteettömyydestä tärkeää informoida selkeästi esimerkiksi verkkosivuilla. Informaation vajavaisuus voi ajaa potentiaalisia asiakkaita pois, vaikka yritys olisikin panostanut täydelliseen esteettömyyteen tiloissaan. (Westcott 2004, 6.)

Erityisryhmät joutuvat tekemään usein paljon työtä etsiessään tarpeisiinsa soveltuvaa majoituspaikkaa, tietoa käyntikohteesta tai retkeilyreitistä (Inklusiivisen matkailun opas 2021, 14). Kun asiakas vertailee vaihtoehtoja etukäteen esimerkiksi internetissä, yrityksiä kannattaa panostaa mahdollisimman kattavaan informaation esille tuomiseen kuvauksissaan. Pelkkä pyörätuolisymboli, joka on kansainvälisesti tunnettu liikumisesteisen symboli, ei kerro asiakkaalle vastaako kohteen ominaisuudet juuri hänen tarpeitaan. Yrityksien antama puutteellinen informaatio kertoo siitä, että ihmisillä ei ole oikeaa käsitystä esteettömyyden sekä saavutettavuuden laajuudesta ja mitä nämä kaksi asiaa todella tarkoittaa. Informaation kattavuus auttaa asiakasta tekemään päätöksensä majoituskohteesta ilman suurempaa vaivaa. Tässä tilanteessa sellainen yritys voittaa itselleen asiakkaan ja hänen matkaseurueensa, sillä vammaiset ihmiset matkustavat usein perheen, ystävien tai isomman matkaseurueen kanssa. (Cluskey 2019.)

Vaikka hotellin kynnyksien korkeudet eivät aivan tarkalleen vastaisikaan virallisia määräyksiä, kannattaa kaikki tiedot tuoda silti esille verkkosivuille, josta asiakkaat saavat helposti tarpeisiinsa vaativaa tietoa ja näin helpottaa päätöksen tekoa (Inklusiivisen matkailunopas 2021, 16).

Yrityksien on kiinnitettävä huomiota siihen, kuinka paljon kokonaisvaltaiseen esteettömyyteen panostaminen kasvattaa liiketoimintaa. Joku matkaseurueeseen kuuluvista henkilöistä voi olla riippuvainen esimerkiksi portaattomasta ympäristöstä. Jos esimerkiksi majoituskohde tai ravintola ei ole tätä huomionnut ratkaisuihmissaan, menettää se todennäköisesti koko seurueen toiselle kilpailevalle yritykselle. (Cluskey 2019.)

Jos vammaisen asiakas saa hyvää palvelua ja esteettömyyttä, hän todennäköisesti myös suosittelee yritystä ystävilleen, perheelleen ja muille tuttavilleen. Tätä tulee ajatella myös ilmaisena markkinointikeinona. (Braille Works www-sivut 2021.) Tyytyväinen asiakas kertoo kokemuksiaan ystävilleen ja tyytymätön asiakas kertoo koko maailmalle. (Online course 2015. Module 1.) Tutkimukset osoittavat liikuntavammaisten olevan uskollisia asiakkaita eli he usein palaavat niihin yrityksiin, jotka tarjoavat hyvät esteettömyysratkaisut ja palvelun. (Westcott 2004, 5.) Tärkeintä on, että henkilön omia tarpeita kuunnellaan ja annetaan tarpeiden mukaista palvelua. Tavoitteena ei ole pyrkiä säälivään kohteluun, vaan pitää pyrkiä luontevaan ja hyväksyvään palveluun. (Inklusiivisen matkailunopas 2021, 36.)

## 5 ESKEH-KARTOITUSMENETELMÄ

ESKEH-esteettömyyskartoitusmenetelmä on opas ja lomake, jota käytetään rakennusten sisä- ja ulkotilojen esteettömyyden sekä palvelujen saavutettavuuden arvioimiseen. Kartoitusopas ja -lomake on tuotettu valtakunnallisessa Invalidiliiton ESKEH-projektissa, jonka ovat luoneet eri alojen esteettömyyden asiantuntijat. ESKEH-kriteerit on päivitetty vuoden 2017 lopulla vastaamaan vuoden 2018 alussa voimaan tulleita esteettömyysmääräyksiä ja käytäntöjä. Kriteerit on määritelty eri oppaita käyttäen, ja ne ovat yksityiskohtaisempia kuin esteettömyysmääräykset. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 8.) Esteettömyyttä on mahdollista parantaa pienilläkin toimenpiteillä (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 7).

Opinnäytetyössä hyödynnetään ESKEH-kartoituslomaketta ja -opasta apuna hotellin havainnointiin ja epäkohtien kartoittamiseen. Opinnäytetyön tilaaja voi myöhemmin halutessaan tilata virallisen ESKEH-kartoituksen, jos tarkemmalle esteettömyyskartoitukselle on tarvetta rakennuksen mahdollisten muutostöiden tukena. Tässä opinnäytetyössä ei mitattu esimerkiksi liuskojen kaltevuutta tai valaistusvoimakkuutta. Valaistusta arvioitiin suuntaa antavasti ja mainittiin mikäli valaistus oli häikäisevä tai heikko. Oppaan avulla verrattiin hotellin esteettömyysratkaisuja ja kehitysehdotukset perustuivat vähimmäisvaatimuksiin sekä suosituksiin.

### 5.1 Pysäköintialue

Opas vaatii, että esteettömiä autopaikkoja on vähintäänkin yksi. Paikan tulee olla sijoitettuna lähelle sisäänkäyntiä tasaiselle alueelle, joka ei ole liukas. Esteettömän autopaikan tunnistaa pyörätuolisymbolista autopaikan pinnassa ja pystyopasteesta. Mikäli autopaikat sijaitsevat vieretysten, autopaikan leveyden tulee olla oppaan mukaan olla 3600 mm tai enemmän ja pituuden 5000 mm tai enemmän. Jotta apuvälineet olisivat mahdollisimman vaivaton siirtää takakonttiin, tulee kulkuväylän kohdalla olla ainakin 1500 mm tilaa. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 17.)

## 5.2 Sisäänkäyntien opasteet ja ovet

Mikäli rakennuksen pääsisäänkäynti on esteellinen, täytyy vaihtoehtoisen sisäänkäynnin sijoittua lähelle pääsisäänkäyntiä ja olla esteetön. Pääsisäänkäynnillä on oltava opaste kulkuyhteyteen vaihtoehtoiselle sisäänkäynnille sen ollessa yli 50 metrin päässä. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 31.) Saattoliikennettä varten tulee oppaan mukaan olla pysähtymispaikka, josta on matkaa sisäänkäynnille enintään 10 metriä. Opaste tai liikennemerkki osoittaa saattoliikenteeseen varatun alueen. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 16.)

Rakennuksen pääsisäänkäynnille ja muihin tiloihin tulee olla selkeät opasteet. Havainnoinnissa huomioidaan kaikkien opasteiden pintojen valaistus, kontrastit ja heijastavuus. Opasteissa tulee myös olla kohomerkinthöjä, jotka hyödyttävät näkövammaisia. Opasteiden pistekirjoitustekstin korkeudeksi suositellaan oppaan mukaan 1300–1400 mm maasta. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 18, 19, 20.)

Rakennukseen johtavien muiden sisäänkäyntien täytyy olla helposti havaittavissa ja opasteiden pitää erottua. Sisäänkäynnin havaitsemisessa helpottaa syvennyksessä sijaitseva tummuuskontrastilla erottuva ovi ja valaistus, joka ei häikäise. Lasiovien kontrastimerkinthät tai vaakajaot helpottavat myös havaitsemista ja niiden tulee sijaita kahdessa eri kohdassa. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 29, 33.)

Esteettömyysasetuksen mukaan ulko-oven tasanteen tulee olla 1500 x 1500 mm. Tasanne on välttämätön esimerkiksi lastenvaunujen kanssa tai pyörätuolilla käännytessä. Vähimmäisleveydeksi kulkuväylälle, joka johtaa rakennukseen tulee oppaan mukaan olla 1200 mm. Luiskan tulee olla 900 mm leveä tai vaihtoehtoisesti lisätä nostolaite portaiden yhteyteen. Portaiden ja luiskan yhteydessä on oltava 900 mm korkeudella kaide käyttöturvallisuusasetuksen mukaisesti. Suosituksen mukaisesti olisi hyvä olla lisäksi toinen 700 mm korkeudella sijaitseva kaide, jonka avulla olisi pyörätuolia käyttävän turvallisempi kulkea luiskalla. Kaiteen tulee jatkua oppaan mukaan yhtenäisesti välitasanteeseen asti. Kaide myös helpottaa portaiden alkamisen ja päättymisen havaittavuutta esimerkiksi näkövammaisia ajatellen. (Esteettömyyskartoitusopas

2019, 21, 25, 27, 29.) Portaiden ja askelmien pintojen tulee olla tasaiset ja helppokulkuiset. Tunto- ja tummuuskontrastit auttavat kulkuväylän ja portaiden erottamisessa. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 26, 27.)

Rakennuksen tuulikaapin on oltava syvyydeltään vähintään 1500 mm x 1500 mm suosituksen mukaisesti. Sisätilojen ja ulkoa tulevan valon valaistuseron vuoksi valaistuksen tulee vaatimusten mukaan olla asianmukainen tuulikaapin sisällä, jotta sokaistumisvaaraa ei tulisi. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 30.)

Rakennuksen ovikellon käyttökorkeuden tulee oppaan mukaan olla maasta mitattuna 900–1400 mm välillä ja ovikellon sijainnin nurkasta 400 mm tai enemmän. Kuulo- ja näkövammaisia ajatellen ovikellossa tulee olla ääni- ja valomerkki. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 30, 31.)

Ulko-oven ja yleisen esteettömän wc-tilan oven leveys avattuna täytyy olla 850 mm tai enemmän ja huonetiloihin johtavan oven leveys avattuna 800 mm. Myös kulkuväylällä ja pukui- tai saunatiloissa olevan oven on oltava 850 mm leveä. Ovien kynnyksen korkeuden tulee asetuksen mukaisesti olla maksimissaan 20 mm ja mahdolliset tasoerot esimerkiksi eri huoneiden välillä tulee olla helppo ylittää pyörällisellä apuvälineellä. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 31, 32.)

Käsin avautuvan oven avaamisen helppoutta arvioidaan havainnoinnissa. Ovi tulisi saada avattua yhdellä kädellä ja painikkeen tai vetimen korkeuden tulee oppaan mukaan olla maasta 900–1100 mm. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 32, 33.) Sähköisesti avautuvan oven avauspainikkeen sijainnin tulee oppaan mukaan olla kiinteästä rakenteesta 400 mm ja sijoituskorkeus sama kuin käsin avautuvan oven. Lisäksi ovesa tulee oppaan mukaan olla turvatunnistin, joka estää oven väliin jäämisen. Kartoitusoppaan mukaan oven pitää pysyä auki ainakin 25 sekuntia. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 33.)

Hissin sisällä tulee olla kerrosopaste. Käyttöpainikkeiden tulee oppaan mukaan erottua tummuuskontrastin ja kohouman avulla. Lisäksi niiden korkeuden tulee olla vähintään 900 mm lattiasta ja 400 mm nurkasta mitattuna. Pääuloskäyntikerroksen painikkeen ja hälytyspainikkeen tulee oppaan mukaan erottua muista painikkeista värin ja kohouman

avulla. Valo- ja äänimerkki (puheyhteys) ilmoittavat hälytyksen vastaanotosta. Käytötpainikkeissa on helppolukuisten kirjaintyyppien lisäksi myös aina pistekirjoituksella tiedot. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 35, 36.)

### 5.3 Rakennuksen sisätilat

Havainnoinnissa kiinnitetään huomiota sisätilojen lattioiden materiaaleihin. Pehmeät matot ja lattiamateriaalit vaikeuttavat pyörällisten apuvälineiden kanssa kulkevia henkilöitä. Lattioissa raidat ja kuviot saattavat näyttää tasoeroilta, joten niitä ei esteettömässä ympäristössä kartoitusoppaan mukaan saa olla. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 33.)

Käytävän kapeimmat kohdat mitataan. Käytävän leveyden tulee oppaan mukaan olla ainakin 900 mm ja mikäli käytävän leveys on alle 1500 mm, 15 metrin välein tarvitaan 1500 mm halkaisijaltaan oleva kääntymistila. Rakennuksessa tarkistetaan avautuvatko ovet käytävälle, niin että saattaa aiheutua törmäysvaara. Pitkillä käytävillä levähdyspaikat ovat suosituksen mukaan tarpeellisia, ja niiden tulee erottua muusta ympäristöstä. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 34.)

Henkilöhissien täytyy suosituksen mukaan sijaita keskeisessä paikassa niin, että ne ovat lähellä portaita. Tilaa hissien edustalla tulee olla 1500 mm x 1500 mm. Ovien erottumisen seinästä tulee varmistaa tummuuskontrastilla. Valonuolet ja äänimerkit ilmoittavat hissien liikkeistä kulkusuuntien välillä ja kerrostasanteelle saapumisesta, puheopastuksella tai äänellä toimiva kerrosilmoitusjärjestelmä on suositeltava näkövammaisia henkilöitä ajatellen. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 35, 36.)

Hissin korin ovisivun leveyden tulee oppaan mukaan olla 1100 mm ja syvyyden 1400 mm. Pyörällisillä apuvälineillä vähimmäismitat täyttävässä hississä ei kuitenkaan ole mahdollista kääntyä. Kääntyminen vaatii hissikorilta 1340 mm leveyden ja 1400 mm syvyyden, mutta tukikaiteet on huomioitava mittauksessa. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 35, 36.)

Aulassa tulee oppaan mukaan olla vähintään 1500 mm kokoinen vapaa kääntymistila ja aulan kulkuväylien leveyden 900 mm. Lattiapintojen tulee oppaan mukaan olla kovat ja tasaiset eikä lattia saa olla liukas. Lattiat tulisi olla väritykseltään tasaiset, jotta ei tule vaikutelmaa tasoeroista. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 37)

Vastaanottotiskille tulee oppaan mukaan olla ohjeistettu kulkureitti, mikäli sitä ei näy sisäänkäynniltä. Vastaanottotiskin korkeuden tulee sijaita kahdella korkeudella. Esimerkiksi pyörätuolin käyttäjälle sopiva korkeus olisi 750–800 mm. Toinen korkeampi taso taas seisten asioivalle on korkeudeltaan 1100–1200 mm. Vastaanottotiskin valaistukseen tulisi myös kiinnittää erityistä huomiota. Valaistus ei saa aiheuttaa häikäistymistä. Vastaanottotiskin ääniympäristöä voidaan havainnoida arvioimalla sen kaikuisuutta ja taustamelua sekä mistä taustamelu aiheutuu. Lisäksi suositellaan induktiosilmukkaa, jota kuulokojetta tarvitsevat voivat hyödyntää. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 38.)

#### 5.4 Esteetön WC ja märkätilat

Esteettömiä wc-tiloja löytyy rakennuksista niiden käyttötarkoitusten mukaan. Niiden tulee oppaan mukaan sijaita esteettömällä kulkureitillä, joka on helposti löydettävissä ja muiden wc-tilojen lähellä. Se tulisi kuitenkin sijoittaa niiden tilojen lähelle, joihin se kuuluu. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 39.)

Esteetön wc merkitään pyörätuolisymbolilla esteettömyysasetuksen mukaisesti seinälle oven avautumispuolelle. Lisäksi on varmistettava, että wc-pöntön käyttö onnistuu molemmilta puolilta ja jos ei, tulee tilaopasteesta käydä ilmi, kummalla puolella pönttöä on vapaa tila pyörätuolille. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 40.)

On tärkeää, että ovi avautuu ulospäin ja leveyden täytyy olla 850 mm (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 31, 40.). Oven kynnyksen maksimikorkeus saa olla 20 mm ja sen yli pitää päästä pyörällisellä apuvälineellä. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 40.)

Kiinteät kalusteet sijoitetaan niin, että tilaan jää halkaisijaltaan minimissään 1500 mm tilaa liikkumiseen. Käsienpesualtaan korkeuden tulee oppaan mukaan soveltua pyörätuolin käyttäjälle ja olla korkeudeltaan lattiasta mitattuna 800 mm korkeudella. Seinien käsijohteet, tukikahvat ja keppiteline on sijoitettu 900 mm korkeudelle. Wc-istuimen ympärille on jätävä minimissään 800 mm tilaa siirtymistä varten, sillä yleensä istuimelle siirrytään sivultapäin, edestä tai hieman etuviistosta. Käsituet tulee oppaan mukaan kiinnittää wc-istuimen molemmille puolin ja ne on oltava kiinnitettynä seinään. Niiden korkeus on yleisimmin 750–800 mm. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 41, 42.) Kaikki kalusteet ja varusteet tulee erottua lattiasta ja seinästä tummuuskontrastilla. Lattia- ja seinäpintojen suositellaan olevan mattapintaisia, jotta heijastuksia ei syntyisi. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 41.)

Wc-tilaan ei saa jättää valaistumattomia katvealueita ja valaistuksen tulee olla kokonaisuudessaan tasainen. Se ei myöskään saa aiheuttaa häikäisyä pintojen kautta tai suoraan. Valaistusta suositellaan liiketunnistimella kytkeytyvälle yleisessä käytössä olevissa wc-tiloissa. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 43.)

Kiinteistöt, joissa on valvontajärjestelmä, tulee esteettömissä wc-tiloissa olla esteettömyysasetuksen edellytyksen mukaisesti toimiva hälytysjärjestelmä. Hälytyksen tulee onnistua wc-istuimelta sekä lattialta. Pelkkä katosta roikkuva hälytysnaru ei riitä, vaan tarvitaan myös hälytyspainike, joka sijoitetaan 200 mm korkeudelle lattiasta. Siihen tulee myös kiinnittää koko tilaa kiertävä naru, johon voi tarttua mistä tahansa kohtaa huoneessa. Hälytyksen onnistumisesta on tultava ääni- ja valomerkki ja mahdollisia virrehälytyksiä varten palautuspainike tulee sijaita 900–1100 mm korkeudella lattiasta. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 43.)

Lastenhoitotila on usein esteettömän wc-tilan yhteydessä, mutta suosituksen mukaisesti sen tulisi olla erillään. Hoitopöytä ei tässä tilanteessa saa pienentää 1500 mm vähimmäisvaatimuksen mukaista liikkumatilaa. Hoitopöydän alle tulee oppaan mukaan jäädä polvitila ja tason korkeuden on oltava 750–800 mm. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 43, 44.)

Yleisesti suihkutiloihin suositellaan oppaan mukaan tilaa 1500 mm tai enemmän halkaisijaltaan kääntymistä ja mahdollista avustamista varten. Yhtenäisten käsijohteiden



sijainnin tulee oppaan mukaan olla 700 mm korkeudella tai enemmän lattiasta katsotuna. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 56.)

Julkisiin saunoihin suositellaan oppaan mukaan riittävästi tilaa kahdelle suihku- tai saunapyörätuolia käyttävälle. Tätä sovelletaan rakennuksen käyttötarkoituksen mukaisesti. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 57.) Tässä opinnäytetyössä havainnoidaan hotellin saunatilojen esteettömyyden toteutuminen ja se raportoidaan tuloksissa.

Saunan lattiatasolla tulee oppaan mukaan olla vapaata tilaa 1500 mm halkaisijaltaan. Saunasta tulisi löytyä hälytysjärjestelmä turvallisuuden takaamiseksi. Myös saunassa on huomioitava tummuuskontrastit, niin että käsijohteet, portaat ja lauteet erottuvat lattia- ja seinäpinnoista. Saunan lattia ei saa luistaa edes märkänä. Mahdolliset suojamattomat metalliosat tulee olla oppaan mukaan ihmisten ulottumattomissa palovammariskin vuoksi. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 57.)

## 5.5 Kokoustilat ja kalusteet

Kokoustilaan on päästävä kulkemaan esteetöntä reittiä pitkin. Liikkumisesteisen tulee olla mahdollista valita paikka oman mielensä mukaan kokoustilasta. Myös kokoustilan kulkureitin varrella tulee olla tilaa kääntyä 1500 mm ja kulkureitin leveyden 900 mm tai enemmän. Mikäli kokoustilasta löytyy porrasaskelmia, niiden nousu saa maksimissaan olla 160 mm ja porrasaskelman etenemän 300 mm tai enemmän. Kokoustilojen luiskiin pätee samat esteettömyysvaatimukset kuin tavallisen sisätilan luiskan. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 49, 50.)

Kokoustilat vaativat kunnon äänentoistojärjestelmän, josta löytyy induktiosilmukka. Induktiosilmukasta tulee lisäksi olla siitä tiedottava symboli ja kuuluvuusaluekartta. Tarkistamme havainnoinnissa, että induktiosilmukka löytyy kokoustiloista, mutta emme testaa havainnoinnin aikana induktiosilmukan toimivuutta. Lisäksi tarkkailemme ääniympäristöä ja mahdollista taustamelua. Tilan valaistuksen tulee olla säädettävä eikä ikkunoista tulviva valo saisi aiheuttaa vastavalohäikäisyä. (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 45, 49, 50.)

Kokoustilojen kalusteita tulisi olla mahdollista siirtää tarpeen mukaan. Säädettävät kalusteet helpottavat toimimista, mutta tavallisten tuolien mittaaminen tapahtuu etuosan yläkohdasta lattiaan. Yleisin korkeus oppaan mukaan on 450 mm, mutta opas suosittelee tilaan myös 500–550 mm korkuisia istuimia. Pöydän yleisin korkeus oppaan mukaan on 700–750 mm, mutta pyörätuolin käyttäjälle sopivampi korkeus olisi 750–800 mm. Pöydän alle tulisi lisäksi jäädä vapaata polvitilaa. (Esteettömyyskartoitussopas 2019, 49, 50.)

## 6 TULOKSET JA KEHITYSKOhteet

Tässä kappaleessa kerrotaan yksityiskohtaisesti Lapland Hotels Tampereen esteettömyysratkaisuksista, joita on tutkittu havainnoinnin avulla. Havainnoinnin tulosten avulla nostetaan esiin puutteita ja annetaan kehitysideoita tilaratkaisuihin esteettömyysasetukseen viitaten. Henkilökunnan kyselystä ja asiakaspalautteista ilmi tulleiden ongelmien kautta annetaan ehdotuksia, joilla kokonaisvaltaisesti esteetöntä palvelua voitaisiin kehittää yhdenvertaiseksi. Verkkosivujen kehitysideoita luodaan vertailuanalyysillä saatujen tuloksien avulla. Ideat kehittävät toimivuutta ja käytännöllisyyttä hotellin tiloissa. Tiloja tulee kehittää niin, että jokainen pystyisi mahdollisimman itsenäisesti ja turvallisesti toimimaan tiloissa käyttäen apuvälineitä tai ilman.

Hotelli toimii vuonna 1989 (Tampereen kaupungin analyysiraportti 22.2.2016, 65) rakennetussa kiinteistössä, jonka vuoksi esteettömyyden näkökulmasta puutteita on paljon muuttuneiden standardien vuoksi. Rakennetun ympäristön esteettömyys määräykset ovat kehittyneet nykyaikaan mennessä ja mahdollisen saneerauksen aikana tulee huomioida nykyiset määräykset (Karinharju ja Tupala 15.10.2021).

Vertailuanalyysiprosessin avulla tutkitaan Scandicin verkkosivujen sisältöä. Scandic on jo vuosia panostanut esteettömyyteen hotelleissaan ja tämä oli hyvä tilaisuus päästä vertailemaan hotellin esteettömyyttä verkkosivujen osalta Pohjoismaiden suurimpaan hotelliketjuun. Scandic on varmistanut kaikille hotelleille saman standardin, joten asiakkaiden on helppo vieraila eri hotelleissa, kun he tietävät mitä odottaa esteettömyyden osalta. Tämä sama voisi toteutua Lapland Hotels -ketjussa. Asiakkaat haluaisivat

tietää asiakaspalautteiden mukaan lisää hotellikohtaisista esteettömyysratkaisuista jo ennen ostopäätöksen tekoa ja pienilläkin yksityiskohdilla saattaa olla merkittävä vaikutus. Lisäämällä verkkosivuille tietoa esteettömyydestä palvelee asiakasta ja hotellin henkilökuntaa. Tulevaisuudessa ketju voisi tilata esteettömyyskartoituksen hotelleihin ja olisi mahdollista muodostaa myös Lapland Hotelsille oma standardi.

### 6.1 Kyselyn tulokset ja esteettömän palvelun kehittäminen

Kysely toteutettiin kesällä 2021 ja se lähetettiin 37 henkilölle. Siihen saatiin vastauksia 12 kappaletta. Kyselyn vastaajat työskentelevät vastaanotossa, ravintolassa, keittiössä, kerrossiivouksessa sekä toimistotehtävissä. Suurin osa kyselyyn vastanneista vastasi olevansa asiakaskontakteissa päivittäin. Kyselyn vastauksien perusteella kokemusta erityisryhmien palvelusta on kertynyt hyvin vähän Lapland Hotels Tampereella. Tässä kappaleessa analysoimme kyselyn vastauksia.

Tuloksien mukaan liikuntarajoitteisia on palveltu eniten, mutta hyvin vaihtelevalla kokemuksella. Kyselyssä tiedusteltiin, minkälaista palvelua vammaisen asiakas on pyytänyt. Tähän saatiin laajasti erilaisia vastauksia ja niissä toistui eniten avun tarve aamiaisen kanssa, koska buffet alue on esteellinen. Lisäksi henkilökuntaa on pyydetty poistamaan kasvomaski kasvoilta, jotta huulioluku onnistuisi, apua näkemiseen ja kuulemiseen, ovien avaamista liikuntarajoitteisille, majoituskortin kirjoittamisapua, kantoapua matkatavaroiden kanssa, siirtymistä vastaanotosta hissiaulaan sekä myös puukeutumisasiapua. Myös mittojen kysymistä esimerkiksi ovien leveyksien ja kynnyksien korkeuksien suhteen on kysytty puhelimitse ja sähköpostitse.

Henkilökunnalta pyrittiin saamaan vastaus siihen, miten vammaisen asiakkaan avunpyynnöt on voitu tai ei ole voitu toteuttaa sekä millaisia haasteita vastaaja on kokenut palvelemisessa ja miksi. Joillakin vastaajilla ei ole sattunut sellaisia tilanteita vastaan, joka olisi aiheuttanut ongelmia, mutta ensimmäisen kerroksen esteellisyys nousi taas pinnalle vastauksista. Erityistarpeita vaativan asiakkaan opastaminen hotellin tiloissa kulkureittien suhteen on koettu haasteelliseksi. Normaalisti voi vain neuvoa missä hissi sijaitsee, mutta esimerkiksi pyörällistä apuvälinettä käyttävälle asiakkaalle on neuvottava myös missä on liuska, jota pitkin pääsee hissiaulaan. Sitä ei aina huomata

itsenäisesti, koska se sijaitsee toisella puolella vastaanottoaulaa seinäkkeen toisella puolella hieman piilossa, jossa on myös hämärä valaistus.

Näkövammaisia asiakkaita on saatettu hissille saakka, koska asiakas ei ole erottanut hissiä neuvoista huolimatta vastaanotossa ollessa. Hissit ovat myös parin portaan päässä alempana kuin vastaanotto, ja välissä on korkeahko tumma seinäke ja hylly myyntituotteille. Tämä heikentää myös tilojen hahmottamista. Hissit tulisi olla heijastamatonta pintaa ja niiden edusta tulisi valaista nykyistä paremmin.

Liikuntarajoitteisia asiakkaita on vastauksien mukaan usein autettava buffetalueelle pääsyssä tai ruuan tuomisessa pöytään. Joskus on myös ollut pakko kertoa esteellisyyden olevan liian suuri haaste asiakkaan pääsulle buffet alueelle. Joskus taas pyörätuoleja on nostettu rappusten yli, jotta asiakas pääsee itse valitsemaan mitä haluaa syödä.

Yksin vuorossa ollessa asiakkaan saattaminen huoneeseen tai matkatavaroiden kantaminen on koettu haastavaksi, koska silloin työpiste jää ilman henkilökuntaa. Myös toisen puolesta syötävien valitseminen buffetista on koettu haasteeksi, kuten myös kuulovammaisen kanssa kommunikointi kasvomaskin kanssa ymmärrettävästi tai jos asiakkaan puheen tuottaminen on vaikeaa, on haastavaa auttaa tai ymmärtää mitä pyydetään.

Koska Covid-19 pandemia on vaikuttanut matkailualaan, kysyttiin henkilökunnalta, miten se on vaikuttanut erityisryhmien asiakkaiden palvelemiseen. Lähes jokainen vastaaja mainitsi, että erityisryhmiä on ollut entistä vähemmän asiakkaana pandemiasta johtuen.

Hotellissa olevat kaksi esteetöntä huonetta kuvailtiin henkilökunnan kyselyssä toimiviksi, kun kysyttiin vastaajien omia näkemyksiä hotellin esteettömyydestä. Tosin huoneiden kynnykset koettiin haastaviksi omatoimiseen liikkumiseen pyörällisten apuvälineiden kanssa kulkeville. Lisäksi samaan kysymykseen saatiin useita vastauksia, joissa viitattiin buffet alueen pääsyyn omatoimisesti heikoksi. Myös henkilökunta kuvailee ravintola-alueen ahdaskulkuseksi ja tasoerot haastaviksi.

Palvelua voisi kehittää esteettömäksi asettumalla itse esimerkiksi liikuntarajoitteisen rooliin. Henkilökunnalle voisi järjestää koulutuspäivän, sillä se hyödyttäisi jatkossa sekä henkilökuntaa että asiakasta. Hotellikierros pyörätuolissa, silmät sidottuina tai sisäänkirjautuminen korvatulpat korvissa olisi jokaisen työntekijän hyvä kokea. Näin erityistarpeita tarvitsevan asiakkaan palvelu olisi entistä ammattitaitoisempaa ja laadukkaampaa. Koulutuspäiviä on mahdollista tilata eri tahoilta tarpeen mukaan ja se voitaisiin toteuttaa esimerkiksi toiminnallisena opinnäytetyönä.

Tällä hetkellä Lapland Hotels Tampereen verkkosivuilla on maininta erikoishuoneista ja hyvin suppeasti tietoa asiakkaan näkökulmasta, miten invahuone eroaa muista huoneista. Verkkosivuilta tulisi löytyä yksityiskohtaiset tiedot kunkin hotellin esteettömyysratkaisuista, kuten esteettömästä autopaikasta. Hotellin verkkosivuille voisi lisätä tietoa myös hotellin yleisistä tiloista ja niiden esteettömistä ominaisuuksista. Näin asiakas osaa itse arvioida palveleeko kyseinen hotelli juuri hänen tarpeitaan ja teemmään varauksen omatoimisesti annettujen tietojen perusteella, eikä näin ollen asiakaspalvelun resursseja tarvittaisi turhaan. Myös asiakkaan vaivannäkö helpottuisi ja ostopäätöksen tekeminen olisi helpompaa.

## 6.2 Kehityskohteet

Tässä kappaleessa kerrotaan yksi kerrallaan havainnoinnin tulokset ja annetaan kehitysehdotuksia, joilla hotellin tiloja ja palvelua voitaisiin kehittää turvallisemmaksi ja esteettömämmäksi kaikille.

### 6.2.1 Pysäköintialue ja sisäänkäynnit

Hotellin sisäpihalla olevalla pysäköintialueella on yksi esteetön pysäköintiruutu, joka on sisäänkäynnin välittömässä läheisyydessä. Pysäköintiruutu on 2610 mm leveä ja 5300 mm pitkä. Esteetön autopaikka on asetusten mukaisesti oikein sijoitettu, mutta sen leveys ei vastaa oppaan vähimmäisvaatimusta eikä sitä ole merkitty opasteilla oikein (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 17). Paikka on myös asiakaspalautteiden mukaan liian ahdas kahden pylvään välissä. Auton ovea ei saa kunnolla avattua toiselta

puolelta, jos vieressä on toinen auto pysäköitynä (Suullisesti kerätyt asiakaspalautteet 2015-2021.).

Hotellin pääsisäänkäynti on Yliopistonkadun puolella ja toinen sisäänkäynti pysäköintialueen kautta Pinninkadun puolelta joko sisäpihalta tai kellarista. Esteettömään kulkuun helpoin reitti on luiskan kautta pääsisäänkäynnistä suoraan aulatiloihin, sillä pääovissa ei ole kynnyksiä, jotka haittaisivat esimerkiksi pyörätuolilla liikkuvaa asiakasta. Luiska täyttää vaatimukset leveydellään, kaiteellaan sekä tasanteen koolla. Pääsisäänkäynnin edessä on myös lyhytaikaista pysäköintiä varten sopiva paikka, joka helpottaa esimerkiksi saattoliikenteen toimintaa. Sisäänkäynnin yllä oleva valaistu katos erottuu hyvin tieltä ja siksi ovelle on helppo löytää, vaikka lasioivissa ei ole kontrastimerkintöjä tai vaakajakoja. Pääovet ovat leveät liukuovet, jotka avautuvat liiketunnistimella automaattisesti ja pysyvät auki vähintään 10 sekuntia, riippuen onko oven lähellä liikettä vai ei. Yö aikaan ovia pidetään lukossa, jolloin ovesa lukee ohje, joka opastaa painamaan summeria. Summerin nappi on 1170 mm korkeudella, joka vastaa vaatimuksia. Tuulikaappi on riittävän suuri ja siinä on kynnyksaton kaltainen lattiapinta. (Esteettömyyskartoitussopas 2019, 30, 31.)

Sisäpihalta hotellin sisätiloihin siirryttäessä on vastassa ensin melko raskaasti avattava lasinen pariovi, jossa ei ole automaattimekanismia ja kynnyks on 30 mm. Kun molemmat ovet ovat auki, on leveys 1800 mm. Oven vedin on 830 mm korkeudella. Lasioven jälkeen on reilun kokoinen tuulikaappi, jossa mahtuu kääntymään esimerkiksi pyörätuolilla tai lastenvaunuilla helposti. Lasiovi tulisi automatisoida ja kynnyksistä madaltaa, jotta siitä kulkeminen omatoimisesti olisi kaikille mahdollista ja turvallista.

Sisempi ovi on automaattinen, joka avautuu avainkortilla tai summeria soittamalla ja pysyy auki 10 sekuntia. Sisältä ulos mentäessä kyseinen ovi aukeaa liiketunnistimella itsestään. Siinä on turvatunnistin, joka tunnistaa esimerkiksi välissä seisovan ihmisen ja avautuu uudelleen. Ovi on leveydeltään 900 mm ja kynnyks on 40 mm korkea, joka voi myös tuottaa korkeutensa vuoksi hankaluuksia pyörätuolilla kulkevalle asiakkaalle. Avainkortinsyöttöaukko ulkopuolella on 1350 mm korkeudella ja summeripainike 1270 mm korkeudella, eli hieman liian korkealla vaatimukseen nähden (Esteettömyyskartoitussopas 2019, 31). Summeri avaa puheyhteyden vastaanottoon. Vedin on 840 mm korkeudella, mutta sitä ei automatiikan ansiosta tarvita.

Kellarin ovi avautuu samalla tekniikalla kuin sisäpihan automaattiovi, mutta pysyy auki pidempään, 16 sekuntia. Kynnys on 30 mm korkea, ovi on 800 mm leveä ja vedin on 1000 mm korkeudella maasta. Tässä ovessa summeripainike on 1300 mm korkeudella ja avainkortin syöttöaukko 1390 mm korkeudella. Vedin on 1000 mm korkeudella, mutta tässä ovessa sitä ei tarvita. Tässä ovessa on myös liiketunnistin sisäpuolella.

Sisäpihan tai kellarin kautta saapuvien asiakkaiden on käytettävä hissiä tai portaita päästäkseen vastaanottoon 1. kerrokseen, eli pääkerrokseen.

### 6.2.2 Opasteet

Hotellin tilaisuuksista ilmoittavat opasnäytöt löytyvät vastaanottoaulasta sisäänkäyntiä vastapäätä, P-kerroksesta porraskäytävää vastapäätä ja sen lasiseinästä, jonka näkee heti sisään tullessa, sekä kahdeksannesta kerroksesta saunojen luota hissiä vastapäätä. Opasnäyttöjen teksti on selkeästi luettavaa.

2.–7. kerroksien hissiauloissa on opasteet, jotka kertovat missä päin huoneet sijaitsevat. Näissä opasteissa on lasinen pinta, joka aiheuttaa heijastusta ja on hankalasti luettavissa. Esimerkiksi suoraan hissiltä katsottaessa on mahdotonta nähdä numerot kunolla heijastuksen ja niiden pienen koon vuoksi. Hissiaulojen opasteita ei ole valaistu erikseen. Hotellihuonenumerot toimivat samalla käytävien valonlähteenä. Ne ovat sijoitettu jokaisen hotellihuoneen oven viereen. Numerovalot ovat kirkkaat ja sen vuoksi käytävät ovat riittävän valoisat. Ne kuitenkin hieman häikäisevät, joten ehdotamme tilalle numerolaattoja jokaiseen oveen tai oven viereen ja seinävalaisimet erikseen häikäisemättöminä.

Kokoustilojen ovissa on taulut tekstillä ”Kokoustila, Meeting Room”, joiden pinta on lasia. Käytävän varrella olevien ovien tauluihin ei tule heijastusta, mutta käytävän perällä olevan kokoustilan oven taulu heijastaa pitkän käytävän seinävalaisimia. Kaikki lasipintaiset opasteet koko hotellissa tulisi muuttaa heijastamattomiksi, oppaisiin tulisi

lisätä pistekirjoitus näkövammaisia ajatellen ja huomioida korkeus. Lisäksi kirjainkoko voisi lisää, että opasteita voi lukea kauempaakin selvästi.

### 6.2.3 Rakennuksen sisätilat

Hotellin ensimmäisessä kerroksessa on paljon tasoeroja ja portaita. Ensimmäisen kerroksen hissiaula on tilava ja siellä on sohva hissien välittömässä läheisyydessä. Aulasta kuljetaan hotellin ravintolaan. Aamiais- ja lounasbuffetalueella ei ole huomioitu esteettömyysratkaisuja. Buffet on sijoitettu portaiden ylätasanteelle, joten sinne pääseminen liikuntarajoitteiselle asiakkaalle on vaikeaa ja jopa mahdotonta omatoimisesti ja turvallisesti. Aamiaissalin puolelta on käynti terassille, mutta sielläkin on portaat, joten sama ongelma tulee sinne pääsyssä. Terassin portaisiin tulisi rakentaa luiska, jotta sinne pääsee turvallisesti myös pyörällisellä apuvälineellä.

Etenkin illalla aula- ja ravintolatilat ovat yleisvalaistukseltaan hyvin hämäriä. Ravintolasalin puolella paikoitellen kulku on hieman ahdasta pöytien ja tuolien sijoittelun vuoksi, joka voi tuottaa hankaluuksia esimerkiksi pyörällisellä apuvälineellä liikkuville asiakkaille. Salin järjestystä on kuitenkin helppo muuttaa, sillä kaikki kalusteet ovat liikuteltavia, lukuun ottamatta pitkiä sohvia sivuseinillä illallis- ja aamiaissalin puolella. Ravintolasalin istuimia on usean laisia ja ovat istuinkorkeudeltaan matalimmillaan 460 mm ja korkeimmillaan 510 mm. Pöytiä on kahta erilaista ja ne ovat 700 mm korkeat ja 760 mm korkeat. Aula- ja ravintolatiloissa sijaitsevien lounge -tyyppisten sohvien istuinkorkeus on 430 mm.

Aamiaispuolen ravintolasalin akustiikkaa tulisi parantaa ja kaikua estää, jotta avonaisella käytävällä olevien huoneiden asukkaat eivät häiriintyisi ravintolan äänistä ja puheesta. Myös vastaanotossa on samasta syystä kova taustamelu, joka voi kuulovammaista asiakasta häiritä. Tähän olisi hyvä ratkaisu lisätä esimerkiksi lasinen seinä avoimelle kohdalle käytävän kaiteen päälle, akustiikka levyt ja induktiosilmukka vastaanottoon palvelutilanteen helpotukseksi kuulokojetta käyttävälle.



Valaistus hotellin tiloissa on pääsääntöisesti epäsuoraa valoa ja siitä syystä on melko heikko. Tilojen hahmotus tuottaa vaikeuksia etenkin aulassa, joten valaistusta olisi tärkeää lisätä. Illallispuolen ravintolasalin seinät ovat mustat, eikä esimerkiksi perällä olevan kokoustilan saman väristä ovea hahmota seinästä. Myös pöydät ja tuolit ovat salin keskellä väritykseltään mustat, joka tekee niiden hahmottamisesta heikkonäköiselle haastavan ja vaikeuttaa liikkumista. Ravintolan värimaailmaa voisi pienin muutoksin parantaa hahmottamisen tueksi ilman, että visuaalisesta ilmeestä tarvitsisi tinkiä.

Ravintolan suurin ongelma esteettömyyden osalta on tasoerot, josta on tullut eniten asiakaspalautetta ja sitä tulee säännöllisesti. Buffet alueelle pääsyä tulisi muokata esteettömäksi niin, että sinne pääsisi pyörällisellä apuvälineellä itsenäisesti tai avustetusti. Tähän ratkaisu olisi buffet alueen seinustaa kiertävä luiska alatasolle. Se edellyttäisi salin pöytien sijoittelua uudelleen tai niiden kokonaan poistamista.

Myös buffet alueen kaikki pinnat ovat hyvin tummia ja tila on hämärä. Kylmähauteiden valo on niin kirkas, että se aiheuttaa muuten hämärässä tilassa sokaistumisvaaran eikä kokonaisuus hämärän tilan ja kirkkaan valon yhdistelmästä ole heikkonäköistä ajatellen soveliain vaihtoehto kirkkausvaihteluiden vuoksi (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 47). Kuten on jo aiemmin todettu tilojen heikkoa hahmottamista aulassa hämäryyden ja tasoerojen vuoksi, on myös buffet alueen hahmottaminen haaste esimerkiksi illalla hotelliin saapuvalle, kun siellä ei ole valoja.

Hotellin ensimmäisessä kerroksessa on yhteensä neljää eri lattiamateriaalia ja se vaihtuu joissain kohdissa epäsäännöllisesti. Sitä tulisi välttää koska se saattaa luoda illuusion tasoeroista, vaikka niitä ei todellisuudessa olisikaan. Myös se voi vaikuttaa tilojen hahmotettavuuteen negatiivisesti. Ensimmäisessä kerroksessa on paljon tummia pintoja ja yleisvalaistus heikko.

Jos tulevaisuudessa saneerauksen yhteydessä halutaan parantaa tilojen hahmotettavuutta, voisi tummia pintoja vaihtaa vaaleampaan. Kuten Esteettömyyskartoitusoppaassakin todetaan, vaaleat pinnat lisäävät tilan valoisuutta, tummat sen sijaan vähentävät sitä ja tekevät tiloista heikosti hahmotettavia (Esteettömyyskartoitusopas 2019,

47). Tunnelma säilyy kirkkaammassakin tilassa epäsuoran valon kanssa ja valokont-  
trasti pienenee eikä aiheuta sokaistumisvaaraa kirkkaista valoista. Lisäksi lattiamateri-  
aali olisi hyvä vaihtaa yhtenäiseksi tai niin, ettei se vaihdu epäsäännöllisesti ja aiheuta  
illuusiota tasoerosta (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 33).

Kaikki hotellin käytävät ovat suositusten mukaisesti leveydeltään vähintään 900 mm  
kapeimmasta kohdasta, jollei niille ole asetettu siirrettäviä kalusteita. Käytävillä ei ole  
käsijohteita, lukuun ottamatta 2.-3. kerroksien avokäytävien kohdalla. Niillä käytä-  
villä, joilla hotellihuoneita sijaitsee, on lattiamateriaalina tasaista kokolattiamattoa. Se  
vaimentaa muun muassa askeleiden ääniä eikä ole niin paksu ja upottava, että pyöräl-  
lisellä apuvälineellä liikkuminen olisi hankalaa. Käytävien seinät ovat vaaleat lukuun  
ottamatta kahdeksannen kerroksen hissiaulaa. Siellä seinien ja ovien sävy on tumman-  
harmaa. Lisäksi 2.–7. kerroksien hissiauloissa on erilaiset maisemakuvat. Ne eivät kui-  
tenkaan synkennä tiloja, koska hissiauloissa on upotetut kattovalaisimet, jotka valai-  
sevat riittävästi koko hissiaulaa.

Kokouskäytävällä P-kerroksessa on kovaa ja tasaista vinyylilattiaa, joka on kauttaal-  
taan yhtenäisen värinen. Kyseinen käytävä on valaistu seinävalaisimilla sekä upote-  
tuilla kattovalaisimilla. Seinät ovat sävyiltään vaaleat, joten tila on helppo hahmottaa.  
Kokouskäytävän varrella on havainnoinnin aikana pystypöytiä, jotka kaventavat käy-  
tävän leveyttä noin 400 mm. Tuolloin kokonaisleveys kapeimmasta kohdasta käytä-  
vällä on noin 500 mm. Pystypöydän pöytälevy on 1200 mm korkeudella ja se on le-  
veämpi kuin jalan levein kohta maassa. Se voi aiheuttaa törmäysvaaran esimerkiksi  
näkövammaiselle, koska este ei ole havaittavissa valkoisella kepillä kulkuväylällä (Es-  
teettömyyskartoitusopas 2019, 22). Kokouskäytävällä tilojen ovet aukeavat ulospäin  
aiheuttaen törmäysvaaran.

Hissit on sijoitettu porraskäytävän viereen ja edustalle jää reilusti vapaata tilaa eli näin  
ollen oppaan vaatimukset täyttyvät. Hissikori täyttää 1100 mm x 1400 mm vähim-  
mäisvaatimukset ja ovien leveys on 900 mm. Hissien ulkopuolella on siniset va-  
lonuolet joka kerroksessa ja sisäpuolella kohotetut helppolukuiset käyttöpainikkeet  
sekä niissä pistekirjoitukset, kuten vaatimus esittää. (Esteettömyyskartoitusopas 2019,  
35, 36.) Pääuloskäyntikerrosnappi on vihreä ja hälytysnappi keltainen. Hissien sisällä  
käyttöpainikkeet ovat 1160 mm korkeudella. Hissien tilauspainikkeen keskikohta on

950 mm korkeudella. Hissin sisällä on kerrosopasteet, mutta hissien sisällä ei kuulu merkkiääntä kerroksen vaihtuessa tai ole puheopastukselle eikä äänellä toimivaa kerrosilmoitusjärjestelmää. Ainoastaan kun hissi saapuu ensimmäiseen kerrokseen, eli ulosmenokerrokseen, kuuluu merkkiääni hissien saapuessa. Hälytysnappia painettaessa ääni kuuluu vastaanottoon ja ravintolaan, josta henkilökunnalla tulisi olla ohjeistus mitä tehdä äänen kuuluessa. Hissiin voisi myös lisätä vastaanoton puhelinnumeron, jos tulee hätätapaus eikä hälytysnappi toimita. Hissien ovet eivät erotu tarpeeksi hyvin ensimmäisen kerroksen aulassa, sillä hissien ovet heijastavat peilipinnan vuoksi eikä ovissa ole tummuuskontrasteja. Tähän tulisi tehdä muutos. Muissa kerroksissa hissien ovet erottuvat paremmin, sillä niissä ei ole heijastavaa pintaa ja hissiaulat ovat paremmin valaistut. Lisäksi puheopastus olisi tarpeen lisätä näkövammaisia henkilöitä ajatellen (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 35.).

Vastaanottotiski on 1180 mm korkea, mutta sitä ole madallettu mistään kohdasta, joka voi lyhyelle tai pyörätuolissa istuvalle asiakkaalle olla epämukavaa esimerkiksi matkustajailmoitusta täyttäessä ja kommunikoidessa asiakaspalvelijan kanssa. Tiskin välittömässä läheisyydessä on kuitenkin sohvapöytä ja sohva. Vastaanottotiskillä ei ole ripustinta esimerkiksi kepillä tai laukulle. Vastaanoton tiskiä tulisi madaltaa osittain, jotta asiointi esimerkiksi pyörätuolissa istuvalle asiakkaalle olisi miellyttävämpää ja helpompaa sekä suositusten mukaista. Matalammasta kohdasta korkeuden tulisi olla suositusten mukaan 750–800 mm. Lisäksi vastaanoton yhteyteen voisi tuoda jonkinlaisen pidikkeen kepillä.

Vastaanottotiskillä sekä ravintolan palvelutiskeillä on toistaiseksi käytössä muoviset läpinäkyvät pleksit koronavirustilanteen vuoksi. Pleksi aiheuttaa hieman häikäisyä ja heijastusta, etenkin vastaanottotiskin spottivalojen vuoksi. Myös ääni vaimenee pleksin läpi. Spottivalot ja pleksit eivät nykyisellä ratkaisulla toimi yhdessä heijastuksen ja häikäisyvaaran vuoksi. Tällä hetkellä henkilökunta käyttää myös kasvomaskeja, jotka heikentävät etenkin kuulovammaisen kanssa kommunikointia. Ilman maskeja ja pleksejä tilanne olisi hyvin erilainen, sillä häikäisyvaaraakaan ei olisi, ja näin ollen asiakas näkisi henkilökunnan kasvojen liikkeitä ja ilmeitä. Se helpottaisi kommunikointia kuulemisen puolesta.

Hotellihuoneita on jo ensimmäisessä kerroksessa. Se ei kuitenkaan ole esteetön kerros, sillä kyseisen kerroksen huonekäytävälle pääsee kulkemaan ainoastaan portaita pitkin. Kaikkiin muihin kerroksiin pääsee aulasta hissillä tai vaihtoehtoisesti porraskäytävän kautta. Porraskäytävän askelmissa ei ole kontrastiraitaa ja 1. kerroksen sekä P-kerroksen välitason kohdalla askelrytmi muuttuu kaareutuvien portaiden vuoksi. Porraskäytävä on valaistu tasaisesti ja päivällä valon määrää lisää myös suuret ikkunat.

Aulassa hissien edustalla lattiassa on maalattu musta iso ympyrä ilman funktiota. Se kannattaisi suositusten mukaan poistaa, koska se saattaa aiheuttaa illuusion tasoerosta. Lisäksi vastaanoton edustalla on käsidesiannostelija ja roska-astia keskellä aulaa. Ne ovat värityksiltään mustia eikä valaistuja. Sisäänkäynnin kulkuväylällä on myös sohvapöytä tumman maton päällä, eikä sekään ole parhaalla mahdollisimmalla paikalla. Nämä mainitut asiat aiheuttavat törmäysvaaran sijoittelullaan.

Vastaanottoaulan sekä hissiaulan katossa on paljon spottivalaisimia, mutta ne eivät kuitenkaan ole päällä tunnelman luomiseksi. Vain muutama spottivalo valaisee tiloja ravintolan riippuvalaisimien lisäksi. Riippuvalaisimet on sijoitettu kunkin ravintolapöydän päälle. Yleisvaloksi ne ei riitä sellaisenaan tummassa ympäristössä.

Tasoerojen vuoksi ensimmäisen kerroksen hissiaulasta vastaanottoon päästäkseen ilman portaita on käytettävä liuskaa, joka kiertää vastaanottoaulan reunalta seinäkkeen takaa. Se on alhaalta päin katsottaessa helpommin hahmotettavissa, kuin ylhäältä, josta se on hieman piilossa tumman umpinaisen seinäkkeen takana. Luiskan tulisi myös olla muotoilultaan sellainen, että sen ala- ja yläpään näkee yhdestä suunnasta. Luiska pitäisi siis muuttaa suoraksi tai siihen tulisi lisätä tasanne niin, ettei siinä ole kaarretta.

#### 6.2.4 Esteetön wc ja märkätilat

Esteetön wc sijaitsee P-kerroksessa, eli on mentävä joko hissillä tai portaita yksi kerros alemmas. Wc-tilan oven leveys on 900 mm ja ovesta ei ole kynnystä. Oven kahva on 850 mm korkeudella ja sisäpuolella on lisäksi pystykahva, josta vetämällä oven saa helposti kiinni. Sen alin kohta on 750 mm korkeudella. Esteettömässä wc:ssä ei ole hälytysnarua, joka olisi toiminnassa. Wc:n kyltti tulisi muuttaa oppaan mukaan niin,

että siinä olisi havainnollistava kuva, kummalle puolelle wc-istuinta vapaa tila jää. Esteettömän wc:n allas on säädettävissä alemmas. Silloin kun se on yläasennossa, jää alle tilaa 710 mm. Wc-istuimen molemmin puolin on käsituet, mutta ne olivat havainnoinnin aikana yläasennossa eikä niitä saanut vaakatasoon, joten korkeusmittaa ei otettu. Niiden tulisi olla 750–800 mm korkeudella vaakatasossa.

Hotellin kahdeksannen kerroksen saunatilat eivät ole esteettömät. Saunoissa tai suihkuissa ei ole käsitukia eikä suihkussa mahdu kääntymään pyörätuolilla vaadittavan tilan verran suihkuseinämien vuoksi. Osa pukutiloissa olevista ovista on vain 700 mm leveitä. Suurin osa kynnyksistä mahdollistaisivat pyörätuolilla kulun, mutta nekin ovat paikoin 30 mm tai enemmän.

#### 6.2.5 Esteettömät huoneet

Hotellista löytyy kaksi esteettömäksi tarkoitettua hotellihuonetta. Ne sijaitsevat hotellin 2. kerroksessa lähellä hissiä. Kyseisissä huoneissa on avainkortilla aukeavat automaattiovet. Avainkortin syöttöaukko ja sisäpuolen ovenavauspainike on 1040 mm korkeudella maasta. Ovien automatiikan ansiosta ne pysyvät auki 30 sekuntia ja sen jälkeen sulkeutuvat itsestään. Huoneiden ovien kynnykset ovat korkeat, 50 mm ja niissä on pieni kynnysluiska ulkopuolella, mutta ei sisäpuolella. Ovien leveydet ovat 880 mm, ja niissä on kaksi ovisilmää, joista toinen on alempana ja maasta mitattuna 1220 mm korkeudella. Huoneiden ovien kynnyksiä tulisi madaltaa tai lisätä nykyistä parempi luiska kynnyksen päälle tai poistaa kynnys kokonaan. Asiakaspalautteissa on mainittu useasti, että omin avuin kulkeminen kynnyksen yli on hankalaa tai mahdollonta myös esteettömiksi tarkoitetuissa huoneissa (Suullisesti kerätyt asiakaspalautteet 2015-2021.)

Esteettömäksi tarkoitettujen huoneiden lattia on kovaa ja tasaista vinyylimateriaalia, joten se soveltuu myös allergiahuoneeksi. Lattialla ei myöskään ole irtomattoja, mikä tekee pyörällisellä apuvälineellä liikkumisesta mahdollisimman vaivatonta eikä aiheuta kompastumisvaaraa. Huoneissa on kaksi erillistä 90 cm levyistä vuodetta vierrekkäin. Pistokerasiat on sijoitettu yöpöytien taakse lattianrajaan. Päävalokatkaisija on vain toisella puolella sänkyjä.

Vastakkaisessa nurkassa on pöytä, jonka alapinta on 720 mm ja nojatuoli, jonka istuinkorkeus on 440 mm. Lisäksi sänkyjen vieressä on yöpöydät, joista toisen pöytätasoon 660 mm ja 670 mm korkeudella. Television alla sänkyjä vastapäätä on työskentelyyn soveltuva pöytä. Sen alapinta on 710 mm korkeudella ja tuolin istuinkorkeus on 480 mm.

Huoneisiin tulisi tuoda esimerkiksi matkalaukkupenkit tai muita tasoja lisää. Asiakkaan ei siten tarvitsisi jättää laukkuja lattialle aiheuttamaan kompastusvaaraa. Tämä olisi myös ergonomian kannalta hyvä lisäys huoneisiin. Lisäksi pistorasiat tulisi nostaa lattianrajasta korkeammalle helppokäyttöisyyttä lisäämään ja muutos hyödyttäisi jokaista asiakasta. Nämä asiat nousivat myös asiakaspalautteissa esille (Suullisesti kerätyt asiakaspalautteet 2015-2021.).

Lisäksi huoneen istuimet ovat asiakaspalautteiden mukaan liian pehmeitä, eikä heikoilla käsivoimilla pääse omin avuin ylös. Sama palaute toistui myös sänkyjen kohdalla (Suullisesti kerätyt asiakaspalautteet 2015-2021.). Kovempi ja hieman matalampi sänky voisi toimia ratkaisuna, mutta koska jokaisen asiakkaan tarpeet ovat yksilölliset, olisi vielä käytännöllisempää varustella esteettömät huoneet moottoroiduilla sängyillä ja vaihtoehtoisilla petauspatjoilla.

Huoneiden kylpyhuoneiden ovet eivät ole automaattisia, mutta ovi on kevyt ja se on helppo vetää kiinni sisältä kahvan avulla, joka on 1030 mm korkeudella. Kylpyhuoneen oven kynnyksessä on pieni kynnyksluiska, ja korkeutta kynnyksellä on 350 mm. Kylpyhuoneen keskellä on määräyksien mukaan riittävästi tilaa kääntyä pyörätuolilla. Suihku on varusteltu suihkuverholla ja kiinteällä suihkutuolilla, jonka istuinkorkeus on 510 mm ja sen voi taittaa seinää vasten. WC-pöntön vieressä on seinäkäsituki 770 mm korkeudella samoin kuten suihkussa ja toisella puolella pönttöä nostettava käsituki samalla korkeudella. Käsiäpesualtaan alla on 680 mm tilaa. Kylpyhuoneisiin tulisi tuoda bideesuihku ja lattiakuivain, joita on toivottu vuosien varrella myös asiakaspalautteissa (Suullisesti kerätyt asiakaspalautteet 2015-2021.).

Huoneessa ei ole lainkaan hälytysjärjestelmää avun saamiseksi. Jos liikuntarajoitteinen asiakas kaatuu kylpyhuoneessa eikä ole puhelimen lähetyvillä, voi avun saamisessa kestää liian kauan. Turvallisuuden näkökulmasta olisi oleellista tiedustella vammaiselta asiakkaalta, minkälaista apua juuri hän tarvitsee ja kertoa miten hän sitä voi pyytää. Kuitenkin henkilökunnan kyselystä jäi päällimmäiseksi huoleksi henkilökunnan epätietoisuus esteettömyyteen liittyvistä asioista ja erityishuomiota vaativista asiakkaista, joten heitä tulisi perehdyttää ensin lisää.

Tällä hetkellä palohälytyksestä tiedottaminen toimii kaikissa huoneissa palokellon ja televisioon tulevien ohjeistuksien yhdistelmänä. Kuulovammaisten asiakkaiden huomiota se ei kuitenkaan aina herätä. Vaihtoehtoja on lukuisia, mutta esimerkiksi värinän aiheuttava laitteisto voisi olla sovellettavissa tyynyyn tai patjaan, joka herättää kuulovammaisen huomion ja olisi äärimmäisen tärkeä turvallisuuden kannalta (Opas apuvälinetyötä tekeville ammattilaisille ja ohjeita asiakkaille 2020, 206). Niiden ei tarvitsisi olla kiinteinä huoneessa, vaan tarvittaessa ne saisi mihin tahansa huoneeseen, missä sellaista tarvitseva henkilö haluaa majoittua. Myös henkilökunnan tulisi osata näiden välineiden käytössä opastaa.

Myös huoneiden valaistukseen tulisi kiinnittää huomiota. Huoneissa ei ole yleisvaloa, vaan kaikki on epäsuoraa tunnelmavalaisusta. Etenkin esteettömistä huoneista on tullut palautetta, että valaistusta tulisi parantaa (Suullisesti kerätyt asiakaspalautteet 2015-2021.).

#### 6.2.6 Kokoustilat

Hotellissa on useita kokoustiloja. Niistä neljä sijoittuu P-kerrokseen, yksi on ensimmäisessä kerroksessa ravintolan peräseinällä. Ravintolan yhteydestä löytyy myös kabinettisyvennys, joka on sellaisella käytävällä, että sinne pääsee vain portaita käyttäen. Lisäksi kahdeksannesta kerroksesta löytyy kokous- ja juhlatila sekä asiakkaiden käytössä olevat saunatilat.

P-kerroksen kokoustilojen istuimet ovat kaikki samanlaisia selkänöjällisiä ja käsinojattomia, joiden istuinkorkeus on 450 mm. Suositusten mukaan tulisi olla myös käsinojallisia istuimia sekä vaihtoehtoinen korkeus, 500–550 mm, joka helpottaa pyörätuolista siirtymistä, kun istuin on korkeammalla (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 49). Muissa kokoustiloissa käytetään samoja tuoleja kuin ravintolassa, eli istuin korkeus on 460 mm. Niissä on käsinojat ja selkänöja.

P-kerroksen kokoustiloissa on taitettavat ja siirreltävät pöydät ja niiden alle jää 700 mm tilaa. Pyörätuolin käyttäjälle sopiva pöytätason korkeus olisi 750–800 mm, että pöydän alle jäisi vapaata polvitilaa (Esteettömyyskartoitusopas 2019, 49). Muissakaan kokoustiloissa pöydät eivät ole kiintokalusteita, mutta ne ovat aina samassa diplomaattimuodossa, eli yhtenä pitkänä pöytäryhmänä. Kokoustiloihin tulisi lisätä induktiosilmukat, jotta kokous voitaisiin toteuttaa kuulovammaisille esteettömästi. Vastaanotosta voitaisiin myös tarvittaessa lainata asiakkaille induktiosilmukoita.

Lapland Hotels Tampereen myyntineuvottelijalta kysyttiin, onko kokoustilamyyntiin vaikuttanut tilojen esteellisyys ja tietyt puutteet. Hänen mukaansa se ei ole vaikuttanut merkittävästi siihen, etteikö kauppaa tehtäisi puutteiden vuoksi. Vain muutamia palautteita on saatu kokousvierailta muun muassa liian korkeista kynnyksistä. (Myyntineuvottelija 1.11.2021.)

## 7 YHTEENVETO

Alkuperäinen suunnitelma oli vertailla uuden Lapland Hotels Arenan ja vanhan Lapland Hotels Tampereen esteettömyysratkaisuja keskenään. Rakennusvaiheessa oleva uusi hotelli olisi kuitenkin vaatinut erilaisia tutkimusmenetelmiä ja opinnäytetyöstä olisi tullut todella laaja, joten päätimme tehdä vain vanhemmassa kiinteistössä olevaan hotelliin yksilölliset kehitysehdotukset ja tutkimuksen perustuen voimassa oleviin esteettömyysasetuksiin.



## 7.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyössä tutkitaan esteettömyyden toteutumista fyysisesti ja palvelun näkökulmaa silmällä pitäen. Melkeinpä kaikissa käytetyissä teorialähteissä on painotettu, kuinka esteettömyys on hyväksi kaikille ja luo turvallisen ympäristön. Johtopäätöksissä voidaankin todeta tuloksiin viitaten, että esteettömyyttä on hiottava Lapland Hotels Tampereella, jotta se olisi kaikkien toimintakyvylle käytännöllinen ympäristö, myös henkilökunnalle.

Erityisen tärkeää olisi saada buffet alueelle pääsy esteettömäksi aamiaisen ollessa oleellinen osa palvelukokonaisuutta. Se nousi havainnoinnissa, asiakaspalautteissa ja myös henkilökunnan kyselyssä niin useasti esille. Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää päästä itse näkemään mitä aamiaisella on saatavilla, sillä jokaisen hotellin tarjonta vaihtelee. Lisäksi hotellin esteetön autopaikka on tuonut haasteita asiakkaille sen ahauden vuoksi. Hotellin valaistus on tarkoituksella hämärä, sillä sinne on haluttu luoda tunnelmaa valaistuksen avulla. Myös sisustuksella on suuri merkitys esteettömään ympäristöön. Tunnelmallinen valaistus yhdistettynä tumman värisiin seiniin ei ole heikonäköisten kannalta paras mahdollinen vaihtoehto. Pienillä muutoksilla on mahdollista saada aikaan lopputulos, jossa ei tarvitsisi tinkiä hotellin tunnelmasta tai sisustustyylisiä.

Vaikka kokoustilojen esteettömyydestä saadut palautteet ovat vähäisiä, uskomme kuitenkin, että jos tilaratkaisut myös siellä olisivat täysin esteettömät, se olisi myynnillisesti parempaa ja laajentaisi kysyntää.

Tulevaisuudessa on tärkeää keskittyä henkilökunnan kouluttamiseen, vaikkakin kohtaamiset erityistä huomiota vaativien asiakkaiden kanssa ovat melko harvinaisia. Henkilökunnan kouluttamisessa voitaisiin asettaa henkilökunta asiakkaan asemaan, jotta heille avautuisi asiakkaan näkökulma, sillä hyvän asiakaspalvelukokemuksen merkitys on suuri. Hotelli voisi järjestää koulutuspäivän, jossa yhdessä kokeiltaisiin esimerkiksi istua pyörätuolissa tai käyttää simulaatiolaseja. Myös pakuhuone tyylinen ratkaisu soveltuisi konkretisoimaan tilanteita. Tässä olisi myös loistava tilaisuus toiselle opiskelijalle tehdä toiminnallinen opinnäytetyö, jossa voitaisiin toteuttaa hotellin henkilökunnan kouluttaminen.

## 7.2 Luotettavuustarkastelu

Tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa arvioidaan tutkimuksen perusteellisuutta, saatuja tuloksia sekä niihin viittaavia päätelmiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka n.d.) Tämän opinnäytetyön tekijät eivät ole itse liikunta-, näkö- tai kuulovammaisia, joka voi vaikuttaa havainnoinnin luotettavuuteen ja tuloksien analysointiin. Havainnointi hotellissa suoritettiin useampaan kertaan, jotta tuloksista voitaisiin saada luotettavampia. Reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistuvuutta eli tulokset ovat mitauskerroilla samat. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Tämän vuoksi havainnointi suoritettiin useampaan otteeseen ja kyselyn vastauksissakin näkyi toistuvuutta.

Kysely osoitettiin Lapland Hotels Tampereella työskentelevälle henkilökunnalle, johon suurin osa vastanneista kertoi työstelevänsä asiakkaiden kanssa päivittäin. Kyselyyn vastaamista ei houkuteltu arvonnoilla tai vastaavilla palkinnoilla, jonka uskomme olevan osasy siihen, miksi vastauksien määrä oli lopulta kovin suppea. Asiakasrajapinnassa työskentely kuitenkin vahvistaa väitteitä ja kokemuksia, jonka vuoksi halusimme kysyä sitä henkilökunnalta.

## 7.3 Toimeksiantajan palaute

Toimeksiantajalle oli tärkeää, kuinka tutkimuksessa oltiin paneuduttu asioihin, taustoihin, ongelmakohtiin sekä kehitysehdotuksiin. Toimeksiantaja kuvaili aihetta erittäin ajankohtaiseksi, niin koko toimialalla, asiakasnäkökulmasta kuin ylipäättään rakentamisessa.

Kehitysehdotukset koettiin realistisiksi, mikäli tulevaisuudessa kehitys tulee ajankohtaiseksi ja resurssointi mahdollistaa sen. Erityisesti verkkosivuparannukset olivat toimeksiantajan mielestä hyvin toteutettavissa ja aiheellisia. Toisen hotelliketjun vertailu sai hyvää palautetta.

Toimeksiantajan antamassa palautteessa kritiikin kohteeksi nousi ainoastaan se, että työssä olisi voitu korostaa voimakkaammin syitä miksi muutostöihin kannattaisi panostaa mahdollisimman pian, vaikka aiheen tärkeys ja asiakaspalautteiden vaikutus tulikin esille selkeästi.

#### 7.4 Pohdinta

Aihe opinnäytetyölle muodostui molempien kiinnostuksesta palveluiden kehittämiseen, esteettömyyteen sekä yhdenvertaisuuteen. Tavoitteet olivat korkealla opinnäytetyön loppuun viemisen suhteen nopealla aikataululla. Lopulta suurin työ on tehty vasta viime tipassa ja viimeistelyyn mennyt aika on jälkeenpäin ajateltuna valtava. Suunnitteluun olisi voinut käyttää enemmän aikaa ja panostusta, jolloin työ olisi mahdollisesti valmistunut nopeammalla aikataululla ja vähemmällä kuormituksella. Jonkin verran kuitenkin vuoden 2020 alussa alkanut pandemia tuli tiellemme.

Opinnäytetyön alkuvaiheilla uskoimme tietävämme esteettömyydestä paljon, mutta aiheen laajuus tuli molemmille todella yllätyksenä. Esteettömyyttä ei ole käsitelty osana opintojamme, vaikka yhdenvertaisuus ja asiakaspalvelu ovatkin matkailualan kannalta tärkeitä. Esteettömyyteen sisältyy niin valtavasti asiaa ja näkökulmia, että aihe oli pakko rajata tutkimuksessa. Päätimme käyttää tutkimusmenetelmänä havainnointia, jotta voisimme laatia kehitysehdotuksia mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja joista toimeksiantaja voisi hyötyä parhaiten. Havainnointi tuli kuitenkin suorittaa useampaan otteeseen ja sen hitaus yllätti. Koska molemmat kokevat osaavansa tarkastella asioita tarvittaessa kriittisesti, saimme pieniäkin yksityiskohtia ylös. Saimmekin vastauksia tutkimuskysymyksiimme hyvin kattavasti.

## LÄHTEET

- Artemjeff, P., Järvinen, T. & Keskinen, S. 2010. Yhdenvertaisuus-sunnittelun opas. Braille Works www-sivut 2017. Viitattu 9.5.2021 <https://brailleworks.com>
- Braille Works www-sivut 2021. Viitattu 9.5.2021 <https://brailleworks.com>
- Cluskey, S. 2019. An Accessible World is an Inclusive World. Skift Global Forum New Yorkissa 18.9.2019.
- Disabled World www-sivut 2019. Viitattu 8.5.2021 <https://www.disabled-world.com>
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Hannukainen, H., Hellberg, P., Teeri, S. & Tupala, R. 2019. Aistiesteettömät asumisratkaisut. Pori. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 1.11.2021. [https://issuu.com/satakunnan\\_ammattikorkeakoulu/docs/2019\\_b\\_13\\_samk\\_aistiesteettomat\\_asumisratkaisut/1?ff](https://issuu.com/satakunnan_ammattikorkeakoulu/docs/2019_b_13_samk_aistiesteettomat_asumisratkaisut/1?ff)
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 21. uud. p. Porvoo: Bookwell Oy.
- Hyvärinen, M., Nikander P. & Ruusuvoori, J. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Osuuskunta Vastapaino. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-768-309-8>
- Inklusiivisen matkailun opas. 2021. Business Finland. Viitattu 15.4.2021 [https://www.businessfinland.fi/497013/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusiivisen\\_matkailun\\_opas\\_2021.pdf](https://www.businessfinland.fi/497013/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas_2021.pdf)
- Invalidiliiton www-sivut. 2021. Viitattu 16.3.2021. <https://invalidiliitto.fi>
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. JAMK.
- Karinharju, K. & Tupala, R. 2021. Esteettömyysasiantuntijat. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2021.
- Kosar, L. 2011. Benchmarking method for quality evaluation in hotel industry. Viitattu 27.10.2021. <https://www.exclusivejournal.sk/files/1-2014/kosar.pdf>
- Kuuloliiton www-sivut. 2021. Viitattu 16.3.2021. <https://kuuloliitto.fi>
- Kuuloliitto. 2021. Kasvomaskikysely. <https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2021/03/Maskikysely.pdf>
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 28.4.2006/308
- Lapland Hotelsin www-sivut. n.d. Viitattu 17.12.2019. <https://www.laplandhotels.com>

- Lapland Safariksen www-sivut. n.d. Viitattu 18.12.2019. <https://www.laplandsafaris.com>
- Myyntineuvottelija. 2021. Lapland Hotels Tampere. Henkilökohtainen tiedonanto 1.11.2021.
- Niva, M. & Tuominen, K. 2005. Benchmarking in Practice. Searching questions and practical cases. Self-assessment WorkBook. Good practices and benchmarking studies. Vantaa: Benchmarking Ltd.
- Näkövammaisten liiton www-sivut. 2021. Viitattu 16.3.2021. <https://nkl.fi>
- Online course. 2015. Module 1. Viitattu 3.7.2021. <http://www.visits4u.eu/online-course/>
- Opas apuvälinetyötä tekeville ammattilaisille ja ohjeita asiakkaille. 2020. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Viitattu 31.1.2022 <https://valtioneuvosto.fi/>
- Esteettömyyskartoitusopas. 2019. Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE. Viitattu 31.10.2021. <https://www.invalidiliitto.fi/>
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Hotellivaraukset: Majoitusala tutuksi. Vaasa: Hansaprint Oy.
- Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. n.d. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 11.1.2022 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/>
- Scandicin www-sivut. 2021. Viitattu 2.11.2021. <https://www.scandichotels.fi/>
- Stringam, B. B. & Partlow, C, G. 2015. A Profile of the Hospitality Industry. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/samk/home.action>
- Suullisesti kerätyt asiakaspalautteet 2015–2021. Lapland Hotels sisäinen tiedostoaineisto. Haettu 22.10.2021
- Tampereen kaupungin analyysiraportti 22.2.2016. Viitattu 1.11.2021 [https://www.tampere.fi/tiedostot/t/aHELhSVgB/Liite\\_8a\\_Tulin\\_YS\\_Analyysiraportti.pdf](https://www.tampere.fi/tiedostot/t/aHELhSVgB/Liite_8a_Tulin_YS_Analyysiraportti.pdf)
- Tuominen, K. 2016. Benchmarking Manual. The path to development. Turku: Oy Benchmarking Ltd. Viitattu 31.10.2021. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/samk/reader.action?docID=4883142>
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Westcott, J. 2004. Improving information on accessible tourism for disabled people. Euroopan komissio. Italia. Viitattu 25.3.2021. [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving\\_information\\_on\\_accessibility/improving\\_accessibility\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf)
- Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

## LIITE 1

## HAVAINNOINTILOMAKE

Havainnointilomakkeeseen täytetään Esteettömyyskartoitusoppaan mukaan täyttääkö havainnoitavakohde vaatimuksen vai ei. Täytetyn havainnointilomakkeen pohjalta kohteista raportoidaan kirjallisesti ja kattavasti.

Havainnoitava kohde	Täyttää vaatimuksen	Ei täytä vaatimusta	Täyttää vaatimuksen osittain
---------------------	---------------------	---------------------	------------------------------

Pysäköintialue	T	E	O
Esteetön autopaikka			
Opasteet			

Hotellin pääsisäänkäynti	T	E	O
Sisäänkäynti			
Saattoliikenteen pysähtymispaikka			
Luiska tai nostolaite			
Portaat tunto- ja tummuuskontrastilla			
Kaide			
Tasanne			
Oviaukko			
Automaattinen ulko-ovi			
Ovikello			
Kynnys			
Tuulikaappi			

Hotellin julkiset sisätilat	T	E	O
Lattiat			
Käytävät			
Käytävien akustiikka			
Ovet			
Valaistus			
Opasteet			
Hissien sijainti			
Hissien koko			
Hissien valo- ja ääniopasteet			
Hissien käyttöpainikkeet			
Aulan koko			
Aulan kulkuväylät ja luiska			
Aulan ja ravintolan kalusteet			
Vastaanottotiskin sijainti			
Vastaanottotiskin korkeus			

Vastaanoton akustiikka			
Induktiosilmukka			
Ravintolan kulkuväylät			
Ravintolan akustiikka			

Esteetön wc	T	E	O
Sijainti			
Esteetön reitti			
Opaste			
Valaistus			
Seinä- ja lattiapinnat			
Oviaukko			
Hälytysjärjestelmä			
Kalusteiden sijoittelu			

Esteettömät hotellihuoneet	T	E	O
Esteetön reitti			
Oven avaus ja ovi			
Kynnys			
Lattia			
Kalusteet			
Valaistus			
Kylpyhuone			
Hälytysjärjestelmä			

Kokoustilat	T	E	O
Esteetön reitti			
Oven avaus ja ovi			
Kynnys			
Valaistus			
Induktiosilmukka			
Akustiikka			
Kalusteet			

## LIITE 2

## KYSELYLOMAKE

Kyselyllä kartoitetaan Lapland Hotels Tampereen henkilökunnan näkökulmia esteettömyyden toteutumisesta. Tuloksista pyritään ymmärtämään henkilökunnan omia kokemuksia erityisryhmien palvelusta, hotellin esteettömyydestä sekä palvelun toteuttamisesta rakennuksessa.

Pyydämme vastaamaan kysymyksiin mahdollisimman tarkasti, jotta tuloksista saataisiin todenmukaiset ja niitä voitaisiin hyödyntää kehityskohteisiin. Kyselyyn vastaaminen toteutetaan nimettömästi.

Vastaukset analysoidaan Sanni Mäkitalon ja Vilma-Liisa Salosen opinnäytetyöhön (Satakunnan ammattikorkeakoulu, restonomi). Opinnäytetyö tutkii Lapland Hotels Tampereen esteettömyyttä ja kerää kehitysehdotuksia, jotta palvelu ja hotellin tilaratkaisut olisivat saman vertaisia jokaiselle asiakkaalle.

## 1. Kuinka kauan olet työskennellyt Lapland Hotels Tampereella?

- alle 1 vuotta
- 1-2 vuotta
- 2-5 vuotta
- 5+ vuotta

## 2. Millä osastolla työskentelet?

- Vastaanotto
- Ravintola
- Keittiö
- Kerrossiivous
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

## 3. Mikä on asemasi osastolla?

- Työntekijä
- Esimies



- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

4. Kuinka usein olet asiakaskontaktissa työvuoroissasi?

- Päivittäin
- Viikottain
- Kuukausittain
- Harvemmin
- En koskaan

5. Arvioi montako kertaa olet palvellut liikuntavammaista asiakasta työsuhteesi aikana

- En kertaakaan
- 1-2 kertaa
- 3-5 kertaa
- 6-8 kertaa
- 9+ kertaa

6. Arvioi montako kertaa olet palvellut näkövammaista asiakasta työsuhteesi aikana

- En kertaakaan
- 1-2 kertaa
- 3-5 kertaa
- 6-8 kertaa
- 9+ kertaa

7. Arvioi montako kertaa olet palvellut kuulovammaista asiakasta työsuhteesi aikana

- En kertaakaan
- 1-2 kertaa
- 3-5 kertaa
- 6-8 kertaa
- 9+ kertaa

8. Millaista apua liikunta-, näkö- tai kuulovammaisen asiakas on pyytänyt?

9. Oletko voinut auttaa liikunta-, näkö- tai kuulovammaista asiakasta tämän pyyntöjen mukaisesti?

- Kyllä, miten?
- En, miksi?
- Osittain, miten?

10. Oletko kokenut jonkin kyseessä olevien asiakasryhmistä palvelemisen haasteelliseksi?

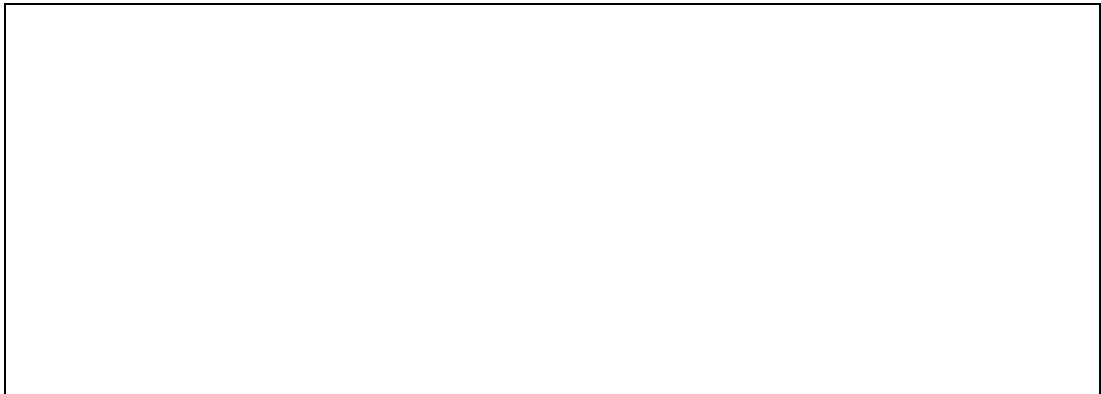
- Kyllä,
  - liikuntarajoitteisen
  - näkövammaisen
  - kuulovammaisen
    - Millaisia haasteita on ollut ja mikä on niitä aiheuttanut?

- En ole kokenut haasteita / en ole palvellut edellä mainittuja asiakasryhmiä

11. Koetko tarvitsevasi perehdytystä liikunta-, näkö- tai kuulovammaisten asiakkaiden palveluun?

- Kyllä,
  - liikuntarajoitteisen
  - näkövammaisen
  - kuulovammaisen
- En koe tarvitsevani

12. Millaista palautetta asiakkaat ovat antaneet hotellin esteettömyydestä?

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to provide feedback on the hotel's cleanliness.

13. Miten itse kuvailisit hotellin esteettömyyttä?

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to describe the hotel's cleanliness in their own words.

Kiitos kyselyyn vastaamisesta!