



# Esteettömyyden kehittäminen GreenStar Hotel Vaasassa

Juuso Hirvelä

Opinnäytetyö

Kesäkuu 2022

Palveluala

Restonomi (AMK, matkailu- ja palveluliiketoiminta)

Hirvelä, Juuso

## Esteettömyyden kehittäminen GreenStar Hotel Vaasassa

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Kesäkuu 2022, 42 sivua

Palveluala. Matkailu- ja palveluliiketoiminta. AMK-opinnäytetyö.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

### Tiivistelmä

Esteettömyys on yksi hyvinvointiyhteiskunnan ja tasa-arvoisen elämän kulmakivistä. Kaikilla ihmisillä tulee olla oikeus saada palvelua ja käyttää palveluita huolimatta heidän fyysisestä kunnostaan ja kyvystään liikkua. Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten GreenStar Hotel Vaasa ja sen tarjoamat palvelut soveltuvat liikuntarajoitteiselle ihmiselle. Tarkoituksena oli löytää hotellin esteettömyyspuolesta sekä hyviä, jo toimi via asioita, mutta myös kehityskohteita kaipaavia seikkoja. Hotelli on verrattain uusi, vuoden 2019 lopulla avattu, eikä siellä ole vielä ehditty tehdä täysmittaista kartoitusta hotelliin valitujen esteettömyysaspektien toiminnasta.

Tutkimus toteutettiin havainnoimalla GreenStar Vaasan esteettömyyttä paikan päällä kolmen henkilön ryhmällä, johon kuuluivat kirjoittajan lisäksi kaksi esteettömyyden omakohtaista asiantuntijaa. Havainnot kirjattiin käsin ylös ja havaintojen perusteella tehtiin kooste hotellin vahvuuksista ja kehityskohteista. Havainnoinnin tuloksista kävi ilmi, että GreenStar on onnistunut kehittämään esteettömän palvelupaketinsa hyvään kuntoon, mutta myös parannettavaa joltain osin jäi. Palvelun laadussa ei ollut moitittavaa, mutta osa hotellin muista ratkaisuksista oli havainnoitsijakaksikon mielestä hieman puutteellisia. Tutkimustulosten ja havainnoitsijoiden palautteen perusteella GreenStar Vaasa pystyykin kehittämään palvelukokonaisuutensa ja antamaan tulevaisuuden esteettömille asiakkaille parhaan mahdollisen majoittumiskokemuksen.

### Avainsanat (asiasanat)

Esteettömyys, saavutettavuus, liikuntarajoitteisuus, hotelli, havainnointi, palveluala

### Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)

Liite 1 sekä tekstikappale 6 ovat salassa pidettäviä, ja ne on poistettu julkisesta työstä. Salassapidon perusteena on viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 24 §:n kohta 17: yrityksen liike- tai ammattisalaisuus. Liikesalaisuuksiksi luokitellut tiedot on korvattu kirjainyhdistelmällä xxx. Salassapitoaika on viisi (5) vuotta. Salassapito päättyy 6.6.2027.

**Hirvelä, Juuso**

### **Development of accessibility at GreenStar Hotel Vaasa**

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, June 2022, 42 pages

Service industry. Tourism and hospitality management. Bachelor's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

### **Abstract**

Accessibility is one of the cornerstones of a welfare society and an equal life. All people should have the right to access and use services regardless of their physical condition and ability to move. The aim of the research of this thesis was to find out how GreenStar Hotel Vaasa and the services it offers are suitable for people with reduced mobility. The purpose was to find good accessibility on the hotel's side, as well as things that were already working, but also areas that needed to be developed. The hotel is relatively new, opened at the end of 2019, and it has not yet been possible to carry out a full survey of the operation of the accessibility aspects selected for the hotel.

The study was carried out by observing the accessibility of GreenStar Vaasa on site with a group of three people, which included two personal experts in addition to the author. The findings were recorded by hand and a summary of the hotel's strengths and areas for development was made based on the findings. The results of the observation showed that GreenStar has succeeded in developing its barrier-free service package in good condition, but there is also room for improvement. The quality of the service was not reprehensible, but some of the other solutions in the hotel were slightly deficient in the opinion of the observer duo. Based on the research results and the feedback from the observers, GreenStar Vaasa will be able to develop its service package and provide the best possible accommodation experience for future accessibility customers.

### **Keywords/tags (subjects)**

accessibility, disability, reduced mobility, hotel, observation, service sector

### **Miscellaneous (Confidential information)**

Attachment 1 and paragraph 6 are confidential and are removed from the public thesis. The basis for secrecy is section 24 (17) of the Act on the Disclosure of the Activities of Public Authorities (621/1999): a company's business or professional secret. Information classified as business secrets has been replaced by the letter "xxx". The period of secrecy is five (5) years. The secrecy ends on June 06, 2027.

## Sisältö

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Johdanto</b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>2</b> | <b>Toimeksiantaja GreenStar Hotel Vaasa</b> .....                | <b>6</b>  |
| <b>3</b> | <b>Esteettömyys</b> .....  | <b>7</b>  |
| 3.1      | Liikuntarajoitteisuus.....                                       | 7         |
| 3.2      | Muut esteettömyyden muodot .....                                 | 8         |
| 3.3      | Esteetön ympäristö .....   | 9         |
| 3.4      | Esteetön matkailu .....  | 10        |
| 3.5      | Esteettömyys laissa .....  | 12        |
| <b>4</b> | <b>Palvelupolku</b> .....  | <b>14</b> |
| <b>5</b> | <b>Tutkimusasetelma</b> .....                                    | <b>16</b> |
| 5.1      | Havainnointi tiedonkeruumenetelmänä.....                         | 17        |
| 5.2      | Havainnointiprosessi .....                                       | 18        |
| <b>6</b> | <b>Havainnoinnin tulokset (salataan)</b> .....                   | <b>19</b> |
| <b>7</b> | <b>Pohdinta</b> .....  | <b>19</b> |
| 7.1      | Tutkimuksen luotettavuus .....                                   | 20        |
| 7.2      | Tulosten hyödyntäminen ja jatkotutkimusaiheet.....               | 21        |
|          | <b>Lähteet</b> .....   | <b>23</b> |
|          | <b>Liitteet</b> .....  | <b>25</b> |
|          | Liite 1. Hotellin vahvuudet ja kehitysehdotukset (salataan)..... | 25        |
|          | Liite 2. Havainnointilomake.....                                 | 26        |

## Kuvaluettelo

|         |   |    |
|---------|---|----|
| Kuva 1. | Ihmisoikeuspyramidi (Esteettömyys ihmisoikeutena 2015.).....                        | 7  |
| Kuva 2. | Pyörätuolin mitat (Rakennustietosäätiön ohjetiedosto 2009.) .....                   | 10 |
| Kuva 3. | Liikkumisesteisen pysäköintitunnus. (Liikkumisesteisen pysäköintitunnus n.d.) ..... | 13 |
| Kuva 4. | Kontaktipisteet palvelutuokiossa (Tuulaniemi 2011.) .....                           | 15 |

# 1 Johdanto

Liikuntarajoitteisten ihmisen jokapäiväisiä haasteita ei tule monesti ajatelleeksi, ellei itse kuulu liikuntarajoitteisten ihmisten joukkoon. Kahdella jalalla kävellessä on helppo päästä vaivattomasti paikkaan kuin paikkaan, mutta esimerkiksi pyörätuolilla kulkiessa voi moni normaalilta tuntuva kohde olla saavuttamattomissa. Esteettömyys ja kaikille tasavertainen ympäristö on yksi länsimaisen ja kehittyneen yhteiskunnan peruspilareista, mutta samalla asia, josta emme kansana välttämättä tiedä tarpeeksi. Näemme joka päivä ulkona kulkiessamme erilaisia liikuntarajoitteisten avuksi rakennettuja asioita kuten rampeja ja luiskia, mutta emme välttämättä tajua niiden tärkeyttä yhteiskuntamme toimivuuden kannalta.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten yhteiskumppanina tässä opinnäytetyössä toimiva GreenStar Hotel Vaasa ja sen tarjoamat palvelut soveltuvat liikuntarajoitteiselle ihmiselle. Tarkoituksena oli löytää hotellin esteettömistä palveluista sekä hyviä, jo toimivia asioita, mutta myös kehityskohteita kaipaavia seikkoja. Hotelli on verrattain uusi, vuoden 2019 lopulla avattu, eikä siellä ole vielä ehditty tehdä täysmittaista kartoitusta hotelliin valikoitujen esteettömyysaspektien toiminnasta. Tämän takia esteettömyyskartoitus onkin hotellissa ajankohtaista. Tutkimuskysymyksenä olikin selvittää, että millä muutoksilla GreenStar Hotel Vaasasta tulisi entistä parempi hotelli liikuntarajoitteisille matkaajille.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan nimenomaan majoitusalaan, sillä oikeanlaisen majoituksen löytäminen ja majoitusliikkeen toimiminen on erittäin iso osa onnistunutta kokonaisuutta esteettömällä matkalla. Majoitusliikkeen palveluiden esteettömyys, henkilökunnan tietotaso, esteetön liikkuminen majoituspalvelun tiloissa, sekä esteettömiksi suunnitellut huoneratkaisut vaikuttavat suuresti siihen, millaisen kokemuksen esteellinen matkaaja matkaltaan saa.

Opinnäytetyössä haluttiin tutkia liikuntarajoitteisen henkilön majoituskokemusta tarkastelemalla palvelupolkua, jonka liikuntarajoitteinen henkilö kokee majoituessaan hotellissa. Tarkoituksena oli luoda mahdollisimman havainnollistava ja autenttisen kokemus, jossa tarkastellaan hotellin palveluiden esteettömyyttä mahdollisimman monelta kantilta. Helpoin tapa tehdä tämä oli pyytää mukaan pyörätuolissa istuva havainnoitsija, jolla on kokemusta erilaisista esteettömistä palveluista, ja antaa hänen tehdä havainnointia valitussa majoitusliikkeessä GreenStar Hotel Vaasassa.

Näitä havaintoja ja kommentteja hyödyntäen koostettiin lista hotellin hyvistä puolista ja kehitysehdotuksista, joita GreenStar Hotel Vaasa voi hyödyntää oman toimintansa kehittämisessä.

## 2 Toimeksiantaja GreenStar Hotel Vaasa

Tarkastelun kohteeksi haluttiin valita hotelli, jonka arvoihin on helppo samaistua. Matkailua on monesti kritisoitu sen aiheuttamista negatiivisista ympäristövaikutuksista, joten oli helppo valita kohteeksi hotelliketju, jossa nämä asiat on otettu huomioon. GreenStar on muun muassa ensimmäinen suomalainen täysin hiilineutraali hotelliketju, jonka tavoitteena on edistää ekologista matkailua. Hiilineutraaliuteen hotelliketju pääsi vuonna 2019 yhteistyössä päästöjen mitätöintiä tarjoavan CO2Esto-nimisen yrityksen kanssa. (GreenStarista Suomen ensimmäinen hiilineutraali hotelliketju yhteistyössä CO2Eston kanssa 2019.)

Ensimmäinen GreenStar hotelli avattiin Joensuuhun vuonna 2008. Perustajana toimi hotellitoiminnassa isänsä jalanjalkia seurannut Kristian Ikonen. Siihen aikaan ilmasto- ja ympäristöasiat eivät olleet vielä niin tapetilla kuin nykyään, mutta muuttuvassa maailmassa oli silti tilausta uudelle hotellikonseptille. GreenStarin valttikorttina ei ole pelkästään ympäristöystävällisyys, vaan myös paranneltu palvelukokonaisuus ja edullisempi hinta. GreenStar haluaakin, että jokaisen hotellissa vierailevan ihmisen vaikutus paikalliseen ympäristöön ja yhteiskuntaan olisi positiivinen. GreenStar on myös edelläkävijä käyttämänsä tekniikan ja lähituotantoon keskittyvien palveluidensa osalta. Kaikki hotellissa käytettävät tuotteet pyritään mahdollisuuksien mukaan tuomaan läheltä, sekä vähentämään kaikenlaista hävikkiä tuotteiden osalta. (GreenStarin tarina n.d.)

GreenStarilla on tällä hetkellä hotelleita neljällä paikkakunnalla; Joensuussa, Jyväskylässä, Lahdessa ja Vaasassa. Vaasan hotelli on GreenStarin tuorein, sillä se avattiin käyttöön vuoden 2019 lopulla. Hotelli sijaitsee Vaasan keskustan läheisyydessä ja siitä on lyhyt kävelymatka Vaasan tärkeimpiin nähtävyyksiin. Hotellissa on 98 huonetta ja huonetyypit on jaoteltu kahteen: Green Standard Triple Room ja Green Standard Large Room. Kaikkiin huoneisiin mahtuu majoittumaan kolme ihmistä, joista yhdelle on varattuna hotellihuoneesta löytyvä varasänky. Kunkin hotellihuoneen varustukseen kuuluu lisäksi langaton internet, vedenkeitin ja kuppeja, pyyhkeet ja pesuaineet, sekä televisio. Näiden lisäksi hotellin yleisistä tiloista löytyy vielä välipala-automaatti, pyykinpesumahdollisuus, jääkaappi asiakkaiden tuotteille, sekä leluja lapsille. (GreenStar Hotel Vaasa n.d.)

### 3 Esteettömyys

Esteettömyys on kokonaisvaltainen käsite, joka käsittää kaikille ihmisille sopivat tilat, ympäristön, palvelut ja tavaroiden helppokäyttöisyyden. Esteettömyys mahdollistaa ihmisen asumisen kotona, liikkumisen erilaisissa tilanteissa, kuten koulussa tai työssä, sekä oikeuden elää ja osallistua yhteisön toimintaan itsenäisesti. Esteettömyys on YK:n vammaissopimuksessa määritelty ihmisoikeus ja se vaikuttaa liikuntarajoitteisen ihmisen arjen sujuvuuteen konkreettisemmin kuin mikään muu ihmisoikeus. Esteellistä ympäristöä voidaankin pitää ihmisoikeusloukkauksena. Esteettömässä ympäristössä kaikki voivat liikkua vapaasti huolimatta siitä, onko liikkuva liikuntarajoitteinen vai ei. (Esteettömyys ihmisoikeutena 2015.)

Alla olevassa kuviossa onkin kuvattu niin sanottu ihmisoikeuspyramidi, jossa itsenäinen elämä ja osallisuus yhteisössä vaatii yhdenvertaista kohtelua sekä esteettömyyttä:



Kuva 1. Ihmisoikeuspyramidi (Esteettömyys ihmisoikeutena 2015.)

#### 3.1 Liikuntarajoitteisuus

Tutkimuksessa haluttiin keskittyä esteettömyyteen nimenomaan liikuntarajoitteisen ihmisen näkökulmasta, sillä se on yksi merkittävimmistä esteettömyyden muodoista. Liikuntarajoitteisuudesta voidaan käyttää montaa eri nimitystä, esimerkiksi: liikuntavammaisuus, liikkumisrajoitteisuus, liikkumisesteellisyys tai liikuntaesteellisyys. Liikuntarajoitteisuus tarkoittaa fyysistä ala- tai yläraajojen heikkenemistä, jota voi esiintyä pysyvästi tai tilapäisenä. Nämä heikkenemät voivat olla joko synnynnäisiä tai myöhemmin elämässä saatuja, esimerkiksi loukkaantumisen seurauksena. Liikuntarajoitteisuutta voi esiintyä myös sairauksien aiheuttamana, esimerkiksi erilaiset luu- ja lihassairaudet

voivat aiheuttaa liikuntarajoitteisuutta. Liikuntarajoitteiset ihmiset käyttävätkin monesti liikkessaan erilaisia apuvälineitä, kuten pyörätuoleja, kävelysauvoja tai proteeseja. (Clause & Chapel 2021.)

län myötä ihmisillä alkaa esiintyä enenevässä määrin erilaisia lihas- ja luuvammoja, mitkä edesauttavat liikuntarajoitteisuuden kehittymistä. Liikkuvuuden ylläpitäminen onkin tärkeää etenkin ikääntyvän väestön keskuudessa, jotta nämä vammat saataisiin mahdollisimman hyvin ennaltaehkäistyä. Nuoremmilla esiintyvät liikuntavammat ovat pääasiassa luun murtumia, mutta kävelykepeillä tai pyörätuolilla tilapäisesti kulkeva ihminen lasketaan myös väliaikaisten liikuntarajoitteisten ihmisten piiriin. (Clause & Chapel 2021.)

### **3.2 Muut esteettömyyden muodot**

Esteettömyys on käsitteenä laaja ja ulottuu myös pääasiassa tässä tutkimuksessa käsitellyn liikuntarajoitteisuuden ulkopuolelle. Esteettömyyttä voi esiintyä esimerkiksi aistien toimimattomuutena, kuten sokeutena, värisokeutena, kuulon alenemisena tai kuuroutena, sekä oppimisvaikeuksina, erilaisina kehitysvammoina ja kommunikaation vaikeuksina. (Accessibility n.d.)

Esteettömyyden rinnalla puhutaan usein myös saavutettavuudesta, jolla tarkoitetaan pääasiassa esteettömyyttä digitaalisessa maailmassa. Esimerkiksi sokeille on kehitetty ruudunlukuohjelmia, joiden avulla he voivat käyttää internetiä. Ruudunlukuohjelma lukee ruudulla olevan tekstin ääneen, mutta tämä vaatii, että sivujen suunnittelija ja toteuttaja ovat ottaneet huomioon ruudunlukuohjelman vaatimukset, jotta ohjelma osaa lukea tekstin eri kohdat oikeassa järjestyksessä. Heikonäköiset ihmiset voivat puolestaan käyttää internetiä suurella kirjainkoolla tai erilaista suurennusohjelmaa käyttäen, mutta tämä edellyttää myös suunnittelu- ja toteutusvaiheen yhteistyötä, sillä näytön pitää automaattisesti skaalautua tekstin mukaan, jottei käyttäjän tarvitsisi vierittää sivua jatkuvasti ylhäältä alas ja vasemmalta oikealle. (Verkkosisällön saavutettavuusohjeet 2018.)

Fyysisesti esteisille voi olla mahdotonta käyttää internetin selaamiseen normaaleja näppäimistöä ja hiirtä, joten nettisivujen tulisi toimia myös esimerkiksi puheohjauksella tai vaihtoehtoisilla ohjauslaitteilla. Tietokoneen käyttö onnistuu monissa tapauksissa myös ilman hiirtä pelkän näppäimistön avulla ja huonokuuloisille on saatavilla automaattisia videotekstityksiä. (Verkkosisällön saavutettavuusohjeet 2018.) Kielellisistä vaikeuksista kärsiville, sekä kieltä vasta opetteleville on



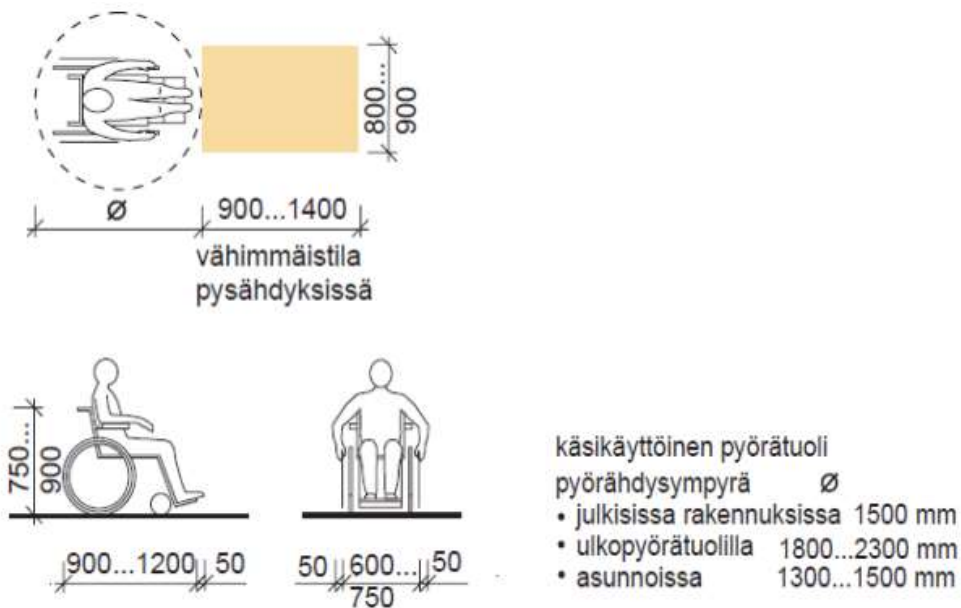
tarjolla sisältää myös selkokielellä (Juusola 2019), kuten Yleisradion uutiset selkosuomeksi, joita on voinut kuunnella radiosta vuodesta 1992 ja televisiosta vuodesta 2015. (Ojamies 2015.)

### 3.3 Esteetön ympäristö

Ympäristön suunnittelussa, toteutuksessa ja ylläpidossa saavutettavuus tarkoittaa yksilöiden monimuotoisuuden huomioon ottamista. Esteetön ympäristö yhdistettynä saavutettaviin palveluihin, käytettäviin työkaluihin ja saatavilla olevaan tietoon mahdollistavat kaikille tasavertaisen toimimisen jokaisessa mahdollisessa tilanteessa. Esteettömyys mahdollistaa sen, että ihmiset voivat asua missä haluavat ja työllistyä sekä harrastaa tasavertaisesti erilaisista rajoitteista huolimatta. (Esteettömyys n.d.)

Esteetön ympäristö on välttämätön asia vain osalle meistä, mutta se hyödyttää meitä kaikkia. Kun ei ole kynnyksiä, portaita tai jyrkkiä rampeja, tavaroiden siirtäminen, siivous ja tilojen kunnossapito helpottuvat. Esteettömyys onkin hyvä ottaa huomioon jo tilojen rakennusvaiheessa, sillä esteetön uudisrakentaminen ei merkittävästi lisää kustannuksia muuhun rakentamiseen verrattuna. Kun ympäristö tai rakennus on toimiva, turvallinen ja käyttäjien kannalta miellyttävä ja kaikkiin tilojen osiin on helppo päästä, se katsotaan esteettömäksi. Esteettömän ympäristön tilat ja toiminnot ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja saavutettavia. (Esteettömyys n.d.)

Pyörätuolilla kulkeva henkilö tarvitsee toimiakseen enemmän tilaa normaalisti kahdella jalalla kävelevään ihmiseen verrattuna. Suomessa julkiset kulkuväylät onkin mitoitettu niin, että niitä pitkin pääsee kulkemaan pyörätuolilla. Alla olevassa kuvassa onkin havainnollistettuna Suomessa yleisimmin käytettyjen pyörätuolien mitat. Tuon kokoisella pyörätuolilla tulisikin päästä kulkemaan jokaiseen julkiseen kohteeseen Suomessa.



Kuva 2. Pyörätuolin mitat (Rakennustietosäätiön ohjetiedosto 2009.)

### 3.4 Esteetön matkailu

Maailman terveysjärjestö WHO:n mukaan 15 % maailman väestöstä, eli noin miljardi ihmistä, on jollain tavalla esteellisiä. Matkailuinfrastruktuurin, -tuotteiden ja -palvelujen kaikkien saatavuuden tulisi olla jokaisen vastuullisen ja pitkän aikavälin matkailustrategian keskeinen osa. Kyse ei ole vain ihmisoikeuksista saavutettavuuden suhteen. Se on bisnestilaisuus paikoille ja yrityksille toivottaa tervetulleeksi kaikenlaiset turistit ja kasvattaa näin liiketoimintaansa. (Accessible tourism n.d.).

Kaikki ihmiset voivat osallistua ja nauttia matkailuelämyksistä esteettömän matkailun ansiosta. Yhä useammalla ihmisellä on erityistarpeita riippumatta siitä, millainen heidän fyysinen kuntonsa on. Esimerkiksi vanhemmilla ja vähemmän liikkuvilla ihmisillä olevat erityistarpeet voivat olla suuri este matkustamiselle. Tämän seurauksena esteetön matkailu on jatkuvaa pyrkimystä varmistaa, että kaikki turistit pääsevät käsiksi matkailukohteisiin, tuotteisiin ja palveluihin fyysisistä rajoituksesta, vammoistaan tai iästään riippumatta. Tämä sisältää sekä julkisia että yksityisiä matkailukohteita, palveluita ja tiloja. Esteetön matkailu on yhteistyöprosessi kaikkien sidosryhmien, hallitusten, kansainvälisten järjestöjen, matkanjärjestäjien ja loppuratkaisujen kesken, mukaan lukien esteelliset henkilöt ja heidän järjestönsä. Menestyvä matkailutuote vaatii kumppanuutta ja yhteistyötä alueellisella ja kansainvälisellä tasolla (Promoting accessible tourism for all n.d.).

Esteellisen kanssa matkustaminen voi olla vaikeaa, kallista ja aikaa vievää, koska tiedon hakeminen saavutettavista palveluista, matkatavaroiden tarkastaminen lentokoneessa ja majoituksen varaaminen pääsytarpeiden täyttämiseksi voivat kaikki olla monille ylitsempää paikka. Esteellisen matkaajan kanssa suurimmat ongelmakohdat löytyvät mm. ammattitaitoisen henkilökunnan löytymiseen matkan eri vaiheissa. Henkilökunnan tulee osata kommunikoida esteellisen matkaajan kanssa, auttaa häntä hänen tarvitsemallaan tavalla, sekä osata kertoa heidän esteettömistä palveluistaan kattavasti. Myös matkojen varaaminen voi olla haastavaa, sillä monet hotellit saattavat mainostaa esteettömyyttä, mutta todellisuus paikan päällä onkin täysin toinen. Lisäksi erilaiset matkaajat tarvitsevat erilaisia palveluita, joten oikean palvelupaketin löytämiseen voi mennä kohtuuttomasti aikaa ja muita resursseja (Promoting accessible tourism for all n.d.)

Esteetön matkailu ja majoittuminen nousi keskustelunaiheeksi myös kahden tässä tutkimuksessa käytetyn havainnoitsijan kanssa. Heillä on molemmilla yli kymmenen vuoden kokemus esteettömän matkailun saralla, minkä aikana he ovat nähneet monia eri tasoisia esteettömiä majoituskohteita. Heidän mukaansa esteettömässä majoittumisessa tärkeintä on erityisesti, että isot kokonaisuudet on järjestetty esteettömiksi. On turha miettiä pieniä yksityiskohtia, kuten hotellihuoneen inva-wc:n tukikahvan sijaintia, jos hotellihuone on itsessään vaikeasti saavutettavissa tai esimerkiksi aamupalalle on järjestetty kellarissa, jonne johtavat vain portaat, eikä sinne näin pääse pyörätuolilla. Jos perusasiat ovat kunnossa, ollaan jo hyvällä mallilla. Heidän mukaansa majoitusliikkeen valinta onkin paljon haastavampaa ja monimutkaisempaa kuin ei-liikuntarajoitteisilla ihmisillä. (Havainnoitsijat 2022.)

Myös esteettömien lentokenttien ja kuljetusmahdollisuuksien ja -palvelujen puute on yksi esteellisten kohtaamista haasteista. Nykyään tilanne on parantunut, mutta pienemmillä kentillä saattaa silti törmätä siihen, ettei henkilökunta osaa kohdata esimerkiksi pyörätuolissa matkaavaa henkilöä ja auttaa häntä hänen tarvitsemallaan tavalla. Perillä kohteessa kadut saattavat olla ahtaita, kuoppaisia, epätasaisia ja viettäviä, eli niillä kulkeminen on vaikeaa esimerkiksi pyörätuolilla matkavalle. Myös julkisten liikennevälineiden käyttö voi matkakohteesta riippuen olla haastavaa, sillä monissa maissa esimerkiksi julkiset liikennevälineet eivät tue esteetöntä matkailua. Oikeanlaisen invataksin saaminen voi olla vaikeaa ja kallista, sekä kestää kauan. Lisäksi kohteesta löytyvät julki-

set tilat eivät välttämättä tue esteellistä matkustamista. On aikaa vievää selvittää etukäteen jokaisen nähtävyyden ja turistikohteen palveluiden esteettömyyden taso, eikä monien yritysten sivuilta löydy niistä edes minkäänlaista tietoa. (Promoting accessible tourism for all n.d.)

### 3.5 Esteettömyys laissa

Yhdistyneiden Kansakuntien vammaissopimuksessa määritellään ihmisten perusoikeudet, joihin myös esteettömyys kuuluu. Perusoikeuksiksi määritellään oikeudet, joita tarvitaan ihmisarvoiseen elämään. Ihmisoikeudet ovat yleismaailmallisia, eli ne koskevat kaikkia ihmisiä heidän erityispiirteistään riippumatta. Ihmisoikeudet ovat luovuttamattomia, mikä tarkoittaa, että ne kuuluvat kaikille. Ihmisoikeudet ovat jakamattomia, mikä tarkoittaa, että ne liittyvät erottamattomasti toisiinsa ja ovat toisistaan riippuvaisia. Esimerkkinä tilanne, jossa pyörätuolilla kulkeva ei pääse portaiden takia kulkemaan haluamaansa paikkaa, on kyseessä ihmisoikeusloukkaus ja vammaisen ihmisen syrjintä. YK:n vammaissopimus toimiikin moraalisen kompassina, joka on pyrkinyt ohjaamaan taustalla erilaisia lakihankkeita ja säännöksiä ja nostamaan esteettömyyden kohti kestävästä kehitystä ja pitkäjänteistä vammaispolitiikkaa. (Esteettömyys ihmisoikeutena 2015.)

YK:n vammaissopimuksen taustalla on tarkoitus taata vammaisille henkilöille heidän ihmisoikeutensa, jotta ne toteutuvat täysmääräisesti jokaisessa arkielämän tilanteessa. Sopimus oli ensimmäistä kertaa käsitellyssä vuonna 2006 ja Suomi hyväksyi sen ensimmäisten maiden joukossa vuonna 2007. Kansainvälisesti sopimus tuli voimaan vuonna 2008, mutta sen ratifiointiprosessi on silti edennyt melko hitaasti, sillä jokaisen maan kansallisten lakien yhteensovittaminen tämän lain kanssa ottaa aikansa. Suomessa otettiin vuonna 2015 käyttöön yhdenvertaisuuslaki, joka velvoittaa viranomaisia, työnantajia, koulutuksenjärjestäjiä ja yksityisiä palveluita järjestämään palvelunsa yhdenvertaiseksi. Tämä laki on ollut iso harppaus kohti YK:n vammaissopimuksen täysmääräistä toteutusta. (Esteettömyys ihmisoikeutena 2015.)

Suomen laista löytyy kohta, jossa määritellään rakennusten esteettömyyttä julkisissa tiloissa ja rakennuksissa. Lakipykälä 241/2017 määrittelee esimerkiksi, että julkiseen rakennukseen tulee jotta tasainen, vähintään 1200 millimetriä leveä alusta eli luiska, joka ei saa olla kaltevuudeltaan enempää kuin viisi prosenttia. Mikäli rakennukseen johtaakin porras, pitää portaan ylipääsemiseksi olla rakennettu pyörätuolille rakennettu nostin. Lisäksi rakennuksessa tulee olla tasaisia

kohtia, joissa pystyy kääntymään pyörätuolilla. Pyörätuolin tarvitsemaksi kääntösäteeksi on määriteltä 1500 millimetriä ja se pätee jokaisessa rakennuksen osassa. Lisäksi laissa on määriteltä tarkat kriteerit rakennuksen oville, sisäänkäynnille, sisäisille kulkuväylille, rakennuksen muille tiloille, WC- ja pesutiloille, sekä kokoustiloille. (Valtioneuvoston asetus rakennusten esteettömydestä 2017.)

Hotelleista tässä yllä mainitussa Suomen laissa mainitaan pykälässä kolmetoista, jonka mukaan hotellissa tai muussa vastaavassa laitoksessa vähintään viisi prosenttia, tai vähintään yksi huone on oltava liikuntarajoitteisen ja hänen avustajansa käytettävissä. Lisäksi huoneessa olevista WC- ja pesutiloista vähintään yksi on oltava liikuntarajoitteisten käytettävissä. Laki on kokonaisuudessaan tullut voimaan vuonna 2018, eli sitä voidaan pitää verrattain tuoreena ja ajankohtaisena. (Valtioneuvoston asetus rakennusten esteettömydestä 2017.)

Suomessa on myös käytössä liikuntaesteisen pysäköintilupa, jonka liikenne- ja viestintävirasto Traficom voi myöntää henkilölle, joka on vaikeasta liikuntaesteinen, tai tällaisen henkilön kuljettamiseen, mikäli hän ei itse pysty ajamaan esimerkiksi näkö- tai liikuntavamman takia. Merkki tulee kiinnittää auton tuulilasiin ja sillä saa pysäköidä vapaammin, esimerkiksi maksullisille paikoille suoritamatta maksua, pysäköinti kielletty -alueille ja aikarajoitetuille paikoille pidemmäksi aikaa kuin normaalisti olisi sallittua. Pysäköinnistä ei kuitenkaan saa aiheutua kohtuutonta haittaa muulle liikenteelle tai muille ihmisille. (Liikkumisesteisen pysäköintitunnus n.d.)



Kuva 3. Liikkumisesteisen pysäköintitunnus. (Liikkumisesteisen pysäköintitunnus n.d.)

Euroopan Unionin jäsenenä Suomea velvoittavat myös Unionin määräykset, jotka määrittelevät muun muassa sen, millaista apua liikuntarajoitteiset ja/tai muuten vammaiset ihmiset ovat oikeutettuja saamaan EU:n sisäpuolella operoivissa julkisissa liikennevälineissä. Esimerkiksi lentokoneessa matkustavilla on oikeus maksuttomaan apuun, joka kattaa avun matkatavaroiden kanssa, lentokoneeseen nousun, lentokoneesta poistumisen ja lentokoneessa tapahtuvan liikkumisen. Apua tarvitsee vain pyytää etukäteen, mielellään kaksi vuorokautta ennen lennon lähtöaikaa. Suhteellisen samanlaiset oikeudet apuun on määritelty myös junalla, linja-autolla ja laivalla matkustaessa, toki ottaen huomioon kuitenkin kunkin liikennevälineen erityispiirteet. Esimerkiksi linja-automatalla kuljettaja ei voi avustaa liikuntarajoitteista ihmistä matkan aikana, kuten lentokoneen matkustamohenkilökunta voi tehdä lennon aikana. (Vammaisten tai liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudet n.d.)

## 4 Palvelupolku

Palvelupolku on visuaalinen esitys asiakkaan palveluhetkistä seuraamalla asiakkaan matkaa palvelun läpi kronologisessa järjestyksessä. Palvelupolussa aineeton palvelu muutetaan näkyväksi palvelukuvaukseksi, jotta sen tarkastelu olisi helpompaa. Palvelupolun käyttö onkin moninaista tapauksesta riippuen. Palvelupolkua voidaankin käyttää esimerkiksi työntekijöiden perehdyttämiseen, sekä palvelun tason kehittämiseen. Palvelupolkumallia käytetäänkin pääasiassa silloin, kun pyritään ymmärtämään palvelun tilaa asiakkaan näkökulmasta. Tämä on tyypillisesti palvelukehitysprojektin alkuvaiheessa. Palvelupolkua voidaan täydentää jokaisessa palvelun kehittämisen vaiheessa. Uusia palveluita kehitettäessä ideointivaihe alkaa usein uuden ratkaisun palvelupolun hahmottamisella tai millaisen palveluketjun uusi palvelu sisältää. (Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita 2018.)

Hotellin palvelupolussa on erilaisia vaiheita, jotka yhdessä määrittelevät millaisen kokemuksen asiakas hotellista saa. Hotellit ovatkin pähkälleen viime vuosina tiuhaan, miten asiakaskokemusta voisi parantaa vielä entisestään. Ratkaisuksi tähän hotellit ovat panostaneet palvelupolun eri vaiheisiin, eivätkä pelkästään siihen hetkeen, kun asiakas on majoittumassa hotellissa. (Loeb n.d.) Palvelupolku alkaa jo, kun asiakas inspiroituu jostain tietystä kohteesta ja alkaa suunnitella sinne matkustamista. Asiakas alkaa etsiä tietoa kohteesta, mikä tapahtuu nykyaikana pääasiassa internetissä. Hän saattaa myös kuulla paikasta suullisesti joltain toiselta henkilöltä, sosiaalisen median tai netin arvostelusivustojen, kuten TripAdvisorin kautta. Mikäli asiakas kiinnostuu tarpeeksi,

alkaa varauksen tekeminen. Varaukset tehdään nykyään lähes aina internetissä joko erilaisten varaussivustojen kautta, tai majoitusliikkeen omilta sivuilta. Asiakkaalla on tässä ratkaiseva rooli, sillä varaussivustotoiminta on erittäin sirpaleista. (Are you a customer journey hotel? Invest in customer experience n.d.)



Kuva 4. Kontaktipisteet palvelutuokiossa (Tuulaniemi 2011.)

Seuraavana vuorossa on matkaan valmistautuminen. Tässä vaiheessa asiakas alkaa etsiä tietoa tulevan matkansa kohteesta ja tässä myös majoitusliikkeen omilla sivuilla on merkitystä, sillä monen majoituspaikan sivuilla kerrotaan esimerkiksi paikan etäisyys suosituimpiin nähtävyyksiin ja mitä julkisen liikenteen välineitä majoituspaikan läheltä menee. Tässä kohtaa on hyvä paikka aloittaa keskustelu asiakkaan kanssa ja pohjustaa tulevaa majoittumista esimerkiksi toivottamalla asiakas tervetulleeksi sähköpostin välityksellä. Vasta seuraavassa vaiheessa asiakas ja majoitusliike tapavat fyysisestä ensimmäistä kertaa, kun asiakas tulee majoittumaan. Ensimmäinen kontakti on äärimmäisen tärkeä, että asiakkaan majoitusprosessi alkaa heti sujua parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakkaalle on hyvä kertoa sisäänkirjaamisen yhteydessä hänen tarpeitaan vastaavat tiedot esimerkiksi häntä kiinnostavista kohteista hotellin läheisyydessä. Myös hotellin omat tiedot esimerkiksi aamiaisajoista ja palveluista on syytä muistaa käydä läpi. (Are you a customer journey hotel? Invest in customer experience n.d.)

Tämän jälkeen on vuorossa ehkä asiakaskokemuksen tärkein vaihe, eli oleskelu. Asiakas on päässyt huoneeseensa, purkanut laukkunsa ja silmäillyt huoneen. Asiakkaat etsivät monesti yöpymiseltään muutakin kuin vain huonetta, eli asiakkaan muihin tarpeisiin tulee myös vastata. On hyvä varmistaa, että asiakkaan huone on juuri sellainen kuin hän on toivonutkin. Asiakkaalle tulee tarjota mahdollisimman paljon palveluita kuitenkin niitä liikaa tyrkyttämättä, sillä tämä on myös majoitusliikelle hyvä sauma tehdä hieman lisämyyntiä. Lopulta koittaa lähdön aika, kun asiakas poistuu majoitusliikkeen piiristä takaisin ulkomaailmaan. Tässä vaiheessa on erityisen tärkeää kuunnella, onko asiakkaalla annettavana palautetta majoitusliikkeen toiminnasta. Palaute on tärkeä palanen tulevaisuuden kehittämisen kannalta, eikä sitä pidä ottaa vastaan ylimielisesti tai välinpitämättömästi. Palautteen voi pyytää asiakkaalta myös myöhemmin kirjallisesti, esimerkiksi sähköpostin tai netin varaussivustojen kautta, missä arvostelut on helppo antaa paria nappia painamalla. (Loeb n.d.)

## 5 Tutkimusasetelma

Tutkimus toteutettiin laadullisella tutkimusmenetelmänä havainnointia apuna käyttäen. Laadullista, eli kvalitatiivista tutkimusta käytetään tutkittavan aiheen ymmärtämiseen paremmin. Laadullinen tutkimus pyrkii tarjoamaan kokonaisvaltaista ja syvempää ymmärrystä ilmiöstä tutkimalla sen tarkoitusta tai merkitystä. Laadullinen tutkimus mahdollistaa koehenkilöiden kokemusten syventämisen. Laatututkimus korostaa mielipiteitä ja johtopäätöksiä useista eri lähteistä, kuten haastatteluista ja havainnoista, saatujen numeeristen lukujen sijaan. (Tuulaniemi 2011, 144.) Näistä syistä tutkimusotteeksi valikoitui laadullinen menetelmä, sillä tutkimus toteutettiin pääasiassa havainnointina.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten GreenStar Hotel Vaasa ja sen tarjoamat palvelut soveltuvat liikuntarajoitteiselle ihmiselle. Tarkoituksena oli löytää hotellin esteettömyyspuolesta sekä hyviä, jo toimivia asioita, mutta myös kehityskohteita kaipaavia seikkoja. Hotelli on verrattain uusi, vuoden 2019 lopulla avattu, eikä siellä ole vielä ehditty tehdä täysmittaista kartoitusta hotelliin valikoitujen esteettömyyaspektien toiminnasta. Näin kohtasivat sekä tutkijan että tutkittavan kohteen edustajan intressit. Tällä tutkimuksella pyritäänkin auttamaan hotellia, jotta he osaisivat kehittää palveluaan tuleville majoittujille ja taata heille entistä onnistuneemman majoituskokemuksen. Tutkimus toteutettiin havainnoimalla GreenStar Vaasan esteettömyyttä paikan päällä kolmen henkilön ryhmällä, johon kuuluivat kirjoittajan lisäksi kaksi esteettömyyden omakohtaista



asiantuntijaa. Havainnot kirjattiin käsin ylös ja havaintojen perusteella tehtiin kooste hotellin vahvuuksista ja kehityskohteista.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksen voisi muotoilla seuraavasti:

- *Millä muutoksilla GreenStar Hotel Vaasasta tulisi entistä parempi hotelli liikuntarajoitteisille matkaajille?*

Apukysymyksiin taas valikoituivat seuraavat:

- *Mitkä palvelut ja toiminnot ovat tärkeitä liikuntarajoitteiselle matkaajalle?*
- *Kuinka GreenStar Hotel Vaasa on onnistunut esteettömän hotellikokonaisuuden järjestämisessä?*

## **5.1 Havainnointi tiedonkeruumenetelmänä**

Tiedon keräämiseen ja tutkimiseen voidaan käyttää erilaisia havainnointimenetelmiä. Havainnointia on kahdenlaisia: systemaattista havainnointia ja osallistuvaa havainnointia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään yleensä systemaattista havainnointia ja laadullisessa tutkimuksessa osallistuvaa havainnointia, mutta sen välimuotoja voidaan käyttää ja arvioida sekä kvantitatiivisessä että kvalitatiivisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 215–216.)

Havainnoinnin etuna on, että se tarjoaa välitöntä ja suoraa tietoa tutkittavasta aiheesta. Se on kiehtova menetelmä, koska se perustuu tosielämän tutkimukseen ilman keinotekoisuutta, mikä tekee siitä ihanteellisen laadullisen tutkimustiedon keräämiseen. Havainnointi perustuu vahvasti teoreettiseen tietoon. Kun havainnointi on ensisijainen tutkimusmenetelmä, teorian merkitys korostuu. Teoriat auttavat tutkijaa ymmärtämään paremmin käsillä olevaa asiaa ja löytämään asioita, joita hän ei ehkä muuten olisi huomannut. (Vilkkä 2006, 74.)

Systemaattinen havainnointi on jäsenelty ja hyvin harkittu havainnointimenetelmä, jota käytetään tarkasti määritellyissä ympäristöissä, kuten laboratoriotutkimuksissa, työpaikalla tai opetusympäristössä. Tässä mallissa havainnoitsija toimii ulkopuolisena tarkkailijana, joka ei osallistu lainkaan havainnoitavaan toimintaan. Osallistuvassa havainnoinnissa taas on monia eri tasoja, sillä tutkija voi esimerkiksi osallistua havainnoitavaan toimintaan täysin tai jättäytyä osaksi havainnoitsijan rooliin osallistuen toimintaan vain osittain. Osallistavan havainnoinnin merkittävin puoli on

se, että tarkkailija osallistuu tutkimukseen koehenkilöiden ehdoilla. Täysi osallistuminen tutkittavaan asiaan voi kuitenkin aiheuttaa tulosten vääristymiä ja eettisiä kysymyksiä, joten osittainen jättäytyminen tutkijan rooliin on paras ratkaisu tutkimustulosten luotettavuuden kannalta. (Hirsjärvi ym. 2009, 216.) Tässä tutkimuksessa käytettiin puoliksi osallistuvaa havainnointia, sillä tutkija oli mukana tutkittavassa asiassa melko aktiivisessa roolissa, mutta pidättäytyi kuitenkin vaikuttamasta havainnoitsijoiden toimintaan hotellissa vieraillessa.

## 5.2 Havainnointiprosessi

Toiminnallinen osuus tapahtui vierailemalla hotellissa kokoonpanolla, johon kuuluivat pyörätuolissa matkaava havainnoitsija, sekä hänen avustajanansa toimiva vaimonsa. Havainnoitsijan pyörätuolina toimii hieman normaalia sisätuolia isompi ulkotuoli. Mukana olevan kolmannen henkilön, eli tämän tutkimuksen kirjoittajan tehtävänä oli tarkkailla ja kysellä havainnointia tekevältä liikuntarajoitteiselta ihmiseltä hänen mielipiteitään hotellin palveluiden esteettömyydestä, sekä tehdä muistiinpanoja havainnointilomakkeeseen (ks. Liite 2.) Avustajan tehtävänä oli avustaa pyörätuolissa kulkevan liikkumista niiltä osin, kun hän ei itse siihen kyennyt, sekä antaa myös omat kommenttinsa hotellin palveluihin liittyen omasta näkökulmastaan. Pyörätuolissa ollut havainnoitsija on oikealta toispuoleisesti halvaantunut, eli hän kykenee liikuttamaan sekä oikeaa kättä, että oikeaa jalkaansa. Tällä tavoin hän pystyy liikkumaan pyörätuolilla tasaisella alustalla itsenäisesti, mutta esimerkiksi kynnykset ja mäet ovat hänelle haastavia kuljettavia ilman apua.

Havainnointiosuus oli jaettu karkeasti viiteen isompaan kokonaisuuteen, sekä pienempiin alaosiin:

1. Ulkoilualue ja saapuminen
  - parkkipaikat
  - hotelli piha, edusta ja ovet
2. Vastaanotto ja yleiset tilat
  - vastaanottotiski
  - hotellin aula
  - henkilökunta
  - hissi
3. Hotellihuone
  - sänky

- kaapit, laatikot ja lokerot
  - valokatkaisimet
4. WC- ja kylpyhuonetilat
- kylpyhuoneen ovi
  - WC-istuin
  - apuvälineet
5. Hotellin palvelu
- Asiakaspalvelun taso
  - palveluprosessin saattaminen alusta loppuun

Havainnointilomake sisälsi sekä avoimia-, että monivalintakysymyksiä. Tutkimuksessa pyrittiin simuloimaan parhaalla mahdollisella tavalla oikeaa majoitustilannetta ja hotellissa toimimista, vaikka havainnoitsijoilla ei ollutkaan aikaa yön yli kestävään majoitukseen. Tarkoituksena olikin siis suorittaa nopea, mutta silti syväluotaava katsaus GreenStar Hotel Vaasan esteettömyydestä. GreenStar ei ollut havainnoitsijoille tuttu hotelliketju entuudestaan muuten kuin muutaman pienen internettutkailun osalta. Heillä on kuitenkin kokemusta esteettömästä matkailusta ulkomailla ja kotimaassa, joten tähän perustuen he olivat oikeita ihmisiä määrittelemään, mitkä palvelut ja ratkaisut toimivat, ja mitkä eivät.

## 6 Havainnoinnin tulokset (salataan)

xxx

## 7 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli koostaa mahdollisimman kattava kuvaus GreenStar Hotel Vaasan palveluiden esteettömyydestä ja niiden kehittämiskohtaista. Tarkoituksena oli antaa opinnäytetyön toimeksiantajalle vilpitön ja rehellinen kuvaus hotellin mahdollistama palvelupolusta asiakkaan itse kertomana. Kaikki havainnoitsijoiden kokemat asiat pyrittiin kirjaamaan ylös mahdollisimman kaunistelemattomina, sillä rehellinen palaute kehittää eniten, oli palaute sitten positiivista tai negatiivista. Onneksi molemmilla havainnoitsijalla oli sana hallussa ja kokemusta asiasta, sillä

he toimivat erittäin omatoimisesti ja kertoivat rehellisesti oman mielipiteensä havainnointilomakkeelta esitettyihin kohtiin. Sanavalmiilta ihmisiltä pystyi myös helpommin kysymään jatkokysymyksiä, ja he ottivat myös itse esille seikkoja, joita ei ollut lomakkeessa huomioitu lainkaan.

Tuloksia saatiin kerättyä melko kattavasti, vaikka havaintoprosessi ei kattanutkaan täydellistä majoitusprosessia sisäänkirjautumisineen ja yöpymisineen. Havainnointi kesti vain hieman yli tunnin, mutta siinä ajassa saatiin tehokkaasti toimimalla koottua ajankohtaisen kuvauksen hotellin esteettömydestä. Tästä havainnointisessioista koostettiin yksityiskohtaisen tarina, johon pyrittiin keräämään kaikki pienetkin nyanssit ja kommentit, joita havainnoitsijat esittivät matkan varrella. Ensi alkuun pieniltä kuulostavilla parannusehdotuksilla saattaa olla todella iso merkitys jonkun henkilön majoittumiskokemukseen ja asiakastyytyväisyyteen, joten yhtään ainoaa kommenttia ei haluttu sivuuttaa. Tuloksista kävi ilmi, että isossa kuvassa GreenStar Vaasan esteettömyys oli melko hyvällä mallilla, mutta pienissä yksityiskohdissa oli vielä parantamisen varaa. Hotellitoiminnassa on vaikea, tai melkein mahdoton, ottaa huomioon kaikkien erilaisten majoittujien joka ikinen tarve, mutta pieniä asioita korjaamalla voi liikuntarajoitteisen hotellikokemuksesta tehdä vieläkin paremman. Hotellikokemusta tulee kuitenkin ajatella aikajanana ja palvelupolkuna, jonka eri vaiheista koostuu asiakkaan kokema lopputuote.

## **7.1 Tutkimuksen luotettavuus**

Havainnointiin liittyy tiedonkeruumenetelmänä ongelmallisuutta, kuten kaikkiin muihinkin menetelmiin. Havainnointia on esimerkiksi arvosteltu siitä, että havainnoitsija voi mahdollisesti vaikuttaa havainnoitavaan tilanteeseen ja ihmisten käytökseen omalla läsnäolollaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka n.d.) Tässä tapauksessa asetelman voisi kääntää hieman pääläelleen, eli miten muut ihmiset vaikuttavat havainnoitsijan työskentelyyn. Tutkiessa esimerkiksi hotellihuoneen esteettömyysratkaisuja, olisi tilanne ollut varmasti eri, mikäli hotellihuoneessa olisi ollut mukana esimerkiksi yksi hotellin työntekijöistä. Tällöin osa etenkin negatiivisista havainnoista olisi saattanut jäädä mainitsematta, koska hotellin työntekijän läsnäolo olisi voinut vaikuttaa havainnoitsijoiden toimintaan. Havainnointiprosessi saatiin kuitenkin tehdä suhteellisen rauhassa ilman ulkopuolista häirintää, mikä varmasti edesauttoi tulosten rehellisyyttä.

Toinen luotettavuuden kysymysmerkki voidaan asettaa siihen, että havainnoitsijoita oli vain kaksi, sekä yksi henkilö kirjaamassa havainnot ylös ja esittämässä kysymyksiä. Havaintoprosessi ja sen

tulokset perustuvat vain muutaman ihmisen mielipiteeseen, joten tutkimustulokset saattaisivat olla erilaisia, mikäli havainnoitsijoita olisi enemmän. Tutkimustuloksiin voivat vaikuttaa myös havainnoitsijoiden omat tarpeet esteettömien palveluiden saralla, ja erilaisilla liikuntarajoituksilla operoivat ihmiset olisivatkin voineet löytää parannettavaa täysin muista kohdista. Tarkoituksena oli kuitenkin tutkia esteettömyyttä ainoastaan pyörätuolissa olevan liikuntarajoitteisen asiakkaan näkökulmasta, missä onnistuttiinkin olosuhteisiin nähden hyvin.

## 7.2 Tulosten hyödyntäminen ja jatkotutkimusaiheet

Koko prosessin ajan tavoitteena oli tuoda esille hotellin ongelmakohdat esteettömyyden näkökulmasta, sekä kehittämään niihin parannusehdotukset. Ainoastaan ongelmien esille tuominen ilman parempia ratkaisuja ei ole hedelmällistä ja kehittävää tutkimustyötä. Kehitysehdotukset pyrittiin myös pitämään järkevissä rajoissa, eli hotellille ei ehdotettu koko rakennuksen laajuista remonttia jonkun pienen ongelmakohdan korjaamiseksi. Parannusehdotusten tulisi olla sillä tasolla, että hotelli pystyy pienellä vaivalla ja rahalla korjaamaan nämä asiat. Monet parannusehdotukset eivät edes vaadi rahan käyttöä, vaan kyse on enemmänkin ajattelutavan muuttamisesta tai esimerkiksi pienestä tavaroiden uudelleenjärjestämisestä paremman hotellikokemuksen takaamiseksi.

Parannuskohteiden ei tarvitse myöskään olla pelkästään materiaalisia, vaan myös sosiaalista kanssakäymistä esteettömiä palveluita tarvitsevien asiakkaiden kanssa on hyvä oppia lisää. Jokainen esteetön matkailija on erilainen siinä missä kaikki muutkin ja heillä on jokaisella erilaiset tarpeet ja vaatimukset majoituspalveluita kohtaan. Pyörätuolissa olevaa matkailijaa tulisi periaatteessa kohdella samalla tavalla kuin ketä tahansa muutakin, sekä lisäksi ottaa huomioon hänen erityistarpeensa. Henkilökunnan kouluttaminen kaikenlaisten ihmisten kohtaamiseen onkin ensiarvoisen tärkeä asia ja oman sekä havainnoitsijoiden kokemusten perusteella siinä on GreenStarissa onnistuttu varsin hyvin.

Jatkotutkimusaiheeksi voisi ehdottaa esimerkiksi laajempaa tutkimusta kaikkien GreenStar hotellien (Vaasa, Jyväskylä, Joensuu ja Lahti) esteettömyydestä ja siitä, että kaikkien neljän hotellin esteettömyyden taso olisi samanlainen. Esimerkiksi toinen Suomessa toimiva hotelliketju Scandic on omilla sivuillaan linjannut oman esteettömyystandardinsa (Esteettömyys Scandicilla n.d.), jonka mukaan jokaisen hotellin palveluiden taso määritellään. Näin jokaisessa Scandic-hotellissa esteet-

tömien palveluiden määrällä ja laadulla on aina niin sanottu minimivaatimus, mikä helpottaa asiakkaiden työtä hotellia valitessa. Toki Scandic on hotelliketjuna isompi ja toiminta erilaista, mutta jonkinlaista suuntaviivaa voisi tuosta Scandicin yhteisestä esteettömyysstandardista hakea.

## Lähteet

Accessible tourism. N.d. UNWTO. Viitattu 4.3.2022. <https://www.unwto.org/accessibility>

Accessibility. N.d. Interaction Design Foundation. Viitattu 13.4.2022. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/accessibility>

Are you a customer journey hotel? Invest in customer experience. N.d. Customer Alliance. Viitattu 28.3.2022. <https://www.customer-alliance.com/en/resources/article/are-you-a-customer-journey-hotel-invest-in-customer-experience/>

Clause, C. & Chapel L. 2021. Study.com: What is a Physical Disability? - Definition & Types. Viitattu 3.4.2022. <https://study.com/academy/lesson/what-is-a-physical-disability-definition-types-quiz.html>

Esteettömyys. N.d. Invalidiliitto. Viitattu 23.2.2022. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys>

Esteettömyys ihmisoikeutena. 2015. Aspa.fi. Viitattu 25.3.2022. <https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/ajankohtaista/esteettomyys-ihmisoikeutena/>

Esteettömyys ja saavutettavuus. 2022. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 23.2.2022. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/esteettomyys-ja-saavutettavuus>

Esteettömyys Scandicilla. N.d. Scandic-hotellien esteettömyystandardi. Viitattu 28.4.2022. [https://www.scandichotels.fi/globalassets/always-at-scandic/special-needs/scan1013-accessibility\\_broschyr\\_190603\\_fi\\_final.pdf](https://www.scandichotels.fi/globalassets/always-at-scandic/special-needs/scan1013-accessibility_broschyr_190603_fi_final.pdf)

GreenStar Hotel Vaasa. N.d. Viitattu 14.3.2022. <https://www.greenstar.fi/hotellit/vaasa/>

GreenStarin Tarina. N.d. Viitattu 14.3.2022. <https://www.greenstar.fi/tietoja/tarinamme/>

GreenStarista Suomen ensimmäinen hiilineutraali hotelliketju yhteistyössä CO2Eston kanssa. 2019. Viitattu 14.3.2022. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/greenstarista-suomen-ensimmainen-hiilineutraali-hotelliketju-yhteistyossa-co2eston-kanssa?publisherId=69817657&releaseId=69866099>

Havainnoitsijat. 2022. Kaksi ihmistä, toinen liikuntarajoitteinen ja toinen hänen avustajansa. Haastattelu 22.4.2022.

Hirsjärvi, H., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Juusola, M. 2019. Selkokeskus: selkokielen tarvearvio 2019. Viitattu 25.4.2022. <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2021/05/Tarvearvio-2019.pdf>

Liikkumisesteisen pysäköintitunnus. N.d. Invalidiliiton www-sivut. Viitattu 22.4.2022. <https://www.invalidiliitto.fi/vammaisuus/liikkumisen-tuen-palvelut/liikkumisesteisen-pysakointitunnus>

Loeb, T. N.d. The different levers of the customer journey. Viitattu 28.3.2022. <https://blog.experience-hotel.com/the-different-levers-of-the-customer-journey/>

Ojamies, M. 2015. Yle aloittaa televisiossa uutiset selkosuomeksi. Viitattu 25.4.2022. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/12/02/yle-aloittaa-televisiossa-uutiset-selkosuomeksi>

Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. 2018. Palvelumuotoilu Palo. Viitattu 4.5.2022. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelupolulla-kehitetaan-parempia-palveluita/>

Promoting accessible tourism for all. N.d. United Nations. Viitattu 4.3.2022. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/issues/promoting-accessible-tourism-for-all.html>

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. N.d. KvaliMOTV – Havainnointi. Viitattu 28.4.2022. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html)

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Hämeenlinna.

Valtioneuvoston asetus rakennusten esteettömyydestä. 2017. Finlex. Viitattu 3.3.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170241>

Vammaisten tai liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudet. N.d. Viitattu 22.4.2022. [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/transport-disability/reduced-mobility/index\\_fi.htm#buscoach](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/transport-disability/reduced-mobility/index_fi.htm#buscoach)

Verkkosisällön saavutettavuusohjeet. 2018. Viitattu 13.4.2022. <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/Overview.html>

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Viitattu 3.5.2022. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-havainnoi.pdf>



## **Liitteet**

### **Liite 1. Hotellin vahvuudet ja kehitysehdotukset (salataan)**

xxx

## Liite 2. Havainnointilomake

### Ulkoalueet ja saapuminen

1. Löytyykö hotellin edustalta inva-paikkoja?

Kyllä, kuinka monta?

---

Ei

2. Löytyykö Inva-paikkojen luota yhteystiedot avun pyytämiseen?

Kyllä

Ei

3. Soveltuuko hotellin ulkoalue esteettömään kulkemiseen? (Rastita sopivat vaihtoehdot)

Automaattiovet

Helppokulkuinen piha

Luiska

Kulkemista haittaavia kynnyksiä tai muita esteitä

Tarpeeksi iso ovi pyörätuolille

Huomioitavaa:

---

---

---

4. Onko ulko-ovella painikkeita, joita täytyy painaa sisään päästäkseen? Ovikello, oven avaus-painike tms.?

---

---

---

5. Muita huomioita sisäänkäynnistä tai piha-alueelta?

---

---

### Vastaanotto ja yleiset tilat

6. Pystyykö vastaanottotiskillä asioimaan pyörätuolista? Mikäli ei, kuinka asiointi sujui?

---

---

---

7. Onko hotellin aulassa kulkemista haittaavia seikkoja, kynnykset, askelmat yms.?

---

---

---

8. Auttaako hotellin henkilökunta kantamaan matkatavarat huoneeseen asti?

Kyllä

Ei

Huomioitavaa:

---

---

---

9. Saako hotellin hissin tilattua ja hissiä käytettyä pyörätuolissa istuen?

Kyllä

Ei

Huomioitavaa:

---

---

---

10. Onko hissi tarpeeksi tilava pyörätuolille, sekä yhdelle avustajalle?

Kyllä

Ei

Huomioitavaa:

---

11. Muita huomioita hotellin yleisiä tiloja koskien?

---

---

---

**Hotellihuone**

12. Pystyykö sängyn ympärillä liikkumaan pyörätuolilla molemmin puolin?

Kyllä

Ei

Huomioitavaa:

---

---

---

13. Onko sänky sopivalla korkeudella pyörätuolista liikkumiseen?

Kyllä

Ei

Huomioitavaa:

---

---

---

14. Pääseekö pyörätuolilla liikkumaan hotellihuoneen pöydän luokse?

Kyllä

Ei

Huomioitavaa:

---

---

---

15. Pystyykö hotellihuoneen kaappeja ja muita säilytyslokeroita käyttämään pyörätuolista?

Kyllä

Ei

Huomioitavaa:

---

---

---

16. Pystyykö hotellihuoneen valokatkaisijoita käyttämään pyörätuolista?

Kyllä

Ei

Huomioitavaa:

---

---

---

17. Muuta huomioitavaa:

---

---

---

### **WC- ja kylpyhuonetilat**

18. Pystyykö kylpyhuoneen oven avaamaan pyörätuolista?

Kyllä

Ei

Huomioitavaa:

---

---

---

19. Onko kylpyhuoneessa tarpeeksi tilaa kääntyä pyörätuolilla?

Kyllä

Ei

Huomioitavaa:

---

---

---

20. Onko WC-istuin varustettu käsituilla?

Kyllä

Ei

Huomioitavaa:

---

---

---

21. Yltääkö istuimelta kaikkiin tarvittaviin asioihin, esim. käsisuihku, paperi yms.?

---

---

---

22. Muuta huomioitavaa WC:stä ja kylpyhuoneesta?

---

---

---

### **Hotellin palvelu**

23. Asiakaspalvelun taso

---

---

---

24. Palveluprosessin saattaminen alusta loppuun

---

---

---