

**LIIKUNTARAJOTTEISEN ASIAKKAAN HUOMIOIMINEN
ROVANIEMEN MAJOITUSPALVELUISSA**

Leena Hirvonen

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma
Restonomi AMK

2015

Matkailun koulutusohjelma

Tekijä	Leena Hirvonen	Vuosi	2015
Ohjaajat	Mervi Angeria, Merja Koikkalainen		
Toimeksiantaja	Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy		
Työn nimi	Liikuntarajoitteisen asiakkaan huomioiminen Rovaniemen majoituspalveluissa		
Sivu- ja liitemäärä	35 + 3		

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Rovaniemen majoituspalveluiden soveltumista liikuntarajoitteisille asiakkaille. Työssä haluttiin selvittää sekä rakennetun ympäristön soveltuvuutta että liikuntarajoitteisen asiakkaan huomioimista asiakaspalvelussa. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy ja työn tuloksia hyödynnetään Rovaniemen Matkailuneuvonnassa. Matkailuneuvontaan kaivattiin lisää tietoa alueen majoitusliikkeiden esteettömyydestä, jotta liikuntarajoitteisten asiakkaiden neuvominen olisi helpompaa. Opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltiin esteettömyyttä, liikuntarajoitteisuutta, asiakaspalvelua sekä majoituspalveluita.

Työhön valittiin kohdeyrityksiksi Rovaniemen hotelleja ja valituissa kohteissa suoritettiin havainnointia ja haastatteluja. Kohteiksi valittiin neljä hotellia: Sky Hotel Ounasvaara, Rantasipi Pohjanhovi, Santa's Hotel Santa Claus ja City Hotel Rovaniemi. Lisäksi työssä hyödynnettiin Rovaniemen Scandic hotellissa aiemmin tehtyä esteettömyyskartoitusta. Havainnoinnin avulla selvitettiin rakennetun ympäristön soveltuvuus ja haastatteluissa keskityttiin asiakaspalveluun ja kehittämissideihin. Havainnoinnissa käytettiin apuna havainnointilomaketta, joka toimi tarkistuslistana ja haastatteluissa hyödynnettiin haastattelulomaketta, jossa oli ennalta mietityt haastattelukysymykset.

Opinnäytetyön tuloksissa selvisi, että Rovaniemen majoituspalveluiden esteettömyydessä on vielä kehitettävää. Puutteita on rakennetussa ympäristössä. Majoitusliikkeet pyrkivät hyvällä palvelulla korvaamaan rakennuksen puutteita ja henkilöstö onkin hyvin osaavaa ja vieraanvaraista. Kehittämistarpeet ja -ideat vaihtelevat kohteittain, mutta kohdeyrityksiltä löytyi yhistäviäkin kehittämistarpeita, esimerkiksi hotellien vastaanottotiskit olivat liian korkeita. Rovaniemen majoituspalveluiden soveltuvuutta liikuntarajoitteisille asiakkaille voitaisiin parantaa korjaamalla pieniä puutteita rakennetussa ympäristössä.

Avainsanat esteettömyys, liikuntarajoitteisuus, Rovaniemi, majoituspalvelut

Degree Programme in Tourism

Author	Leena Hirvonen	Year	2015
Supervisors	Mervi Angeria, Merja Koikkalainen		
Commissioned by	Rovaniemi Tourism and Marketing Ltd		
Subject of thesis	Paying Attention to Physically Disabled Customers in Accommodation Services in Rovaniemi		
Number of pages	35 + 3		

The aim of the thesis was to examine the suitability of accommodation services in Rovaniemi for physically disabled customers. The thesis focused both on the suitability of the built environment and how disabled customers are taken into consideration in customer service. The commissioner of the thesis is Rovaniemi Tourism and Marketing Ltd and the results will be utilized in Rovaniemi Tourist Information. More information on the accessibility of local accommodation providers was needed in the Rovaniemi Tourist Information so that it would be easier to advice physically disabled customers. The terms accessibility, physical disability, customer service and accommodation services are explained in the theoretical part.

Several hotels in Rovaniemi were chosen as case companies and observations and interviews were carried out in these companies. Four hotels were chosen as case companies: Sky Hotel Ounasvaara, Rantasipi Pohjanhovi, Santa's Hotel Santa Claus and City Hotel Rovaniemi. In addition, a previously made accessibility survey about hotel Scandic Rovaniemi was utilized in the thesis.

The purpose of the observations was to examine the suitability of the built environment of the case companies and the interviews were focused on customer service and development ideas. While making observations, an observation form was used as a check list. An interview form with questions which had been reflected in advance was utilized in the interviews.

The results of the thesis showed that the accessibility of accommodation services in Rovaniemi can still be improved. There are shortages in the built environment. Accommodation providers aim to compensate shortages of the built environment by good customer service. The staff is capable and hospitable. Development needs and ideas vary between the case companies but there were also similar needs, for example all the reception desks were too high. The accessibility of accommodation providers in Rovaniemi could be improved by repairing minor shortages in the built environment.

Key words accessibility, physical disability, Rovaniemi, accommodation services

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	2
2	ROVANIEMEN MATKAILU JA MARKKINOINTI OY	4
3	ROVANIEMEN MAJOITUSPALVELUT	6
4	LIIKUNTARAJOITTEISUUDEN HUOMIOIMINEN OSANA ESTEETTÖMYYYTTÄ	9
4.1	LIIKUNTARAJOITTEISUUS MAJOITUSPALVELUISSA	12
4.2	LIIKUNTARAJOITTEISUUS ASIAKASPALVELUSSA	17
5	SELVITYKSEN TEKEMINEN	20
5.1	HAVAINNOINTI	20
5.2	HAASTATTELU	21
6	TULOKSET	23
6.1	HAVAINNOINTIEN TULOKSET	23
6.1.1	<i>Sky Hotel Ounasvaara</i>	23
6.1.2	<i>Rantasipi Pohjanhovi</i>	24
6.1.3	<i>Santa's Hotel Santa Claus</i>	24
6.1.4	<i>City Hotel Rovaniemi</i>	25
6.2	HAASTATTELUJEN TULOKSET	26
6.3	YHTEENVETO TULOKSISTA	28
6.4	KEHITTÄMISIDEAT	30
7	POHDINTA	31
	LÄHTEET	33
	LIITTEET	36

TAULUKKOLUETTELO

TAULUKKO 1. YÖPYMISET ROVANIEMELLÄ VUONNA 2014.....	7
TAULUKKO 2. TULOSTAULUKKO ROVANIEMEN MATKAILUNEUVONTAAN.....	28

KUVIOLUETTELO

KUVIO 1. ROVANIEMEN KARTTA	6
KUVIO 2. ROVANIEMEN MAJOITUSLIIKKEIDEN SWOT-ANALYYSI LIIKUNTARAJOITTEISEN ASIAKKAAN HUOMIOIMISESTA	29

1 JOHDANTO

Esteettömyys on ajankohtainen trendi matkailussa, ja tulevaisuudessa esteettömyys tulee olemaan yksi matkailualan yritysten kilpailueduista. Jokainen meistä voi joskus olla tilanteessa, jossa esteettämät palvelut ovat välttämättömiä. Esimerkiksi ikääntyminen aiheuttaa meissä sellaisia muutoksia, ettemme enään pysty liikkumaan, näkemään tai kuulemaan niin kuin aiemmin. Esteettömyys on laaja käsite ja se sisältää monia näkökulmia. Tässä työssä on keskitytty toimeksiantajan toiveesta liikuntarajoitteisuuteen.

Koska esteettömyys on ajankohtainen aihe, sitä on tutkittu aiemminkin. Vuonna 2013 Salla Leinonen ja Minna Koskela tutkivat hotelli Scandicin esteettömyyttä. Lisäksi vuonna 2012 Salla Jutila teki pro gradunsa aiheesta Lapin ohjelmapalvelutarjonnan esteettömyys. Tässä opinnäytetyössä keskitytään kuitenkin laajemmin majoitukseen ja havainnointikohteina on useita hotelleja.

Idea opinnäytetyön aiheeseen tuli toimeksiantajalta, Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy:ltä, joka vastaa Rovaniemen Matkailuneuvonnasta. Matkailuneuvontaan kaivattiin lisää tietoa esteettömyydestä, varsinkin liikuntarajoitteisuuden näkökulmasta, jotta matkailuneuvojien olisi helpompi neuvoa liikuntarajoitteisia matkailijoita. Samalla pyritään helpottamaan tiedon saamista, jotta liikuntarajoitteisten matkailijoiden olisi helpompi suunnitella matkaansa. Opinnäytetyön tekeminen on tärkeää sekä Rovaniemen matkailuneuvonnan tarjoaman palvelun että Rovaniemen matkailun kehittämisen takia. Konkreettisenä tuloksena opinnäytetyössä tuotetaan apuvälineenä toimiva tulostaulukko Matkailuneuvontaan.

Työssä pohditaan millaiset majoituspalvelut sopivat liikuntarajoitteisille asiakkaille, miten liikuntarajoitteisuus voidaan huomioida asiakaspalvelussa ja miksi esteettömyyden kehittäminen on kannattavaa. Työssä käytetään esimerkkinä Rovaniemen hotelleja ja niiden tarjoamia palveluita.

Opinnäytetyöhön on hankittu tietoa Rovaniemen hotellien esteettömyydestä havainnointien ja haastattelujen avulla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelun tarkoituksena oli selvittää yrityksen suhtautumista esteettömyyteen ja liikuntarajoitteisiin matkailijoihin sekä yritysten kehittämisideoita. Havainnoinnin avulla puolestaan pyrittiin selvittämään, miten yrityksen

rakennettu ympäristö sopii liikuntarajoitteisille matkailijoille. Haastatteluja ja havainnointia suoritettiin ennalta valituissa majoitusalan yrityksissä.

Yrityksiä valitessa suurin kriteeri oli sijainti. Tutkimukseen haluttiin yrityksiä Rovaniemen keskustasta ja sen läheisyydestä, sillä liikuntarajoitteisten matkailijoiden on helpompi majoittua palveluiden lähellä. Rovaniemen paikallisliikenteen yhteydet ovat tyydyttävää tasoa, mutta ulkomaalaisen matkailijan voi olla vaikea käyttää paikallisliikenteen busseja. Tietoa aikatauluista ja bussipysäkeistä löytyy hyvin vähän englanniksi (Matkahuolto 2015). Osa majoituskohteista sijaitsee sellaisissa paikoissa, joihin ei pääse julkisella liikenteellä. Taksilla kulkeminen on liikuntarajoitteiselle matkailijalle helpoin, mutta ei edullisin vaihtoehto. Keskustan läheisyydessä majoituessa palvelut ovat helpoiten saavutettavissa.

Alkuperäisen suunnitelman mukaan tarkoituksena oli tutkia myös ohjelmapalveluiden ja käyntikohteiden esteettömyyttä, mutta toteutusvaiheessa aihetta rajattiin uudelleen niin, että ohjelmapalvelut ja käyntikohteet jätettiin pois. Rajaus tehtiin, jotta opinnäytetyössä voitaisiin keskittyä tarkemmin yhteen matkailualan osa-alueeseen eikä vain pintapuolisesti kaikkiin.

2 ROVANIEMEN MATKAILU JA MARKKINOINTI OY

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy ja yhteyshenkilönä toimii Leena Takalo Rovaniemen Matkailuneuvonnasta. Opinnäytetyön tuloksia on tarkoitus hyödyntää Rovaniemen Matkailuneuvonnassa.

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy (M&M) on vuonna 2007 perustettu yhtiö, joka koordinoi Rovaniemen ja Ranuan alueen markkinointia. M&M:n vastuulla on imagomarkkinoinnin, matkailuneuvonnan sekä kokousmarkkinoinnin tuottaminen ja media- sekä PR-palvelut. Yhdessä jäsenyritystensä kanssa M&M toteuttaa ja koordinoi matkailun yhteismarkkinointia. Jäsenyrityksiin kuuluu yli 150 osakasta ja he omistavat yhtiöstä 49 prosenttia. Loput 51 prosenttia ovat Rovaniemen Kaupungin omistuksessa ja niitä hallinnoi Rovaniemen Kehitys Oy. Osana M&M:ä toimiva Rovaniemi Congresses vastaa kokous- ja tapahtumamyynnistä. Yksityisille henkilöille ohjelmapalveluita ja Rovaniemi-tuotteita myy puolestaan Rovaniemen Matkailuneuvonta. Rovaniemen Matkailuneuvonta sijaitsee aivan Rovaniemen ydinkeskustassa, Lordin aukiolla. (VisitRovaniemi 2014.)

Rovaniemen joulubrändin arvot eli yllättävyys, luovuus, aina läsnä olevuus ja aitous näkyvät myös M&M:n toiminnassa. Yhtiön visiona on olla tulosta tekevä, osaavin matkailun alueorganisaatio Lapissa ja Suomessa. Missiona puolestaan on tehdä Rovaniemestä maailman johtava joulu- ja talvimatkailukohde ja määränpää, myös kotimaisille asiakkaille. (VisitRovaniemi 2014.)

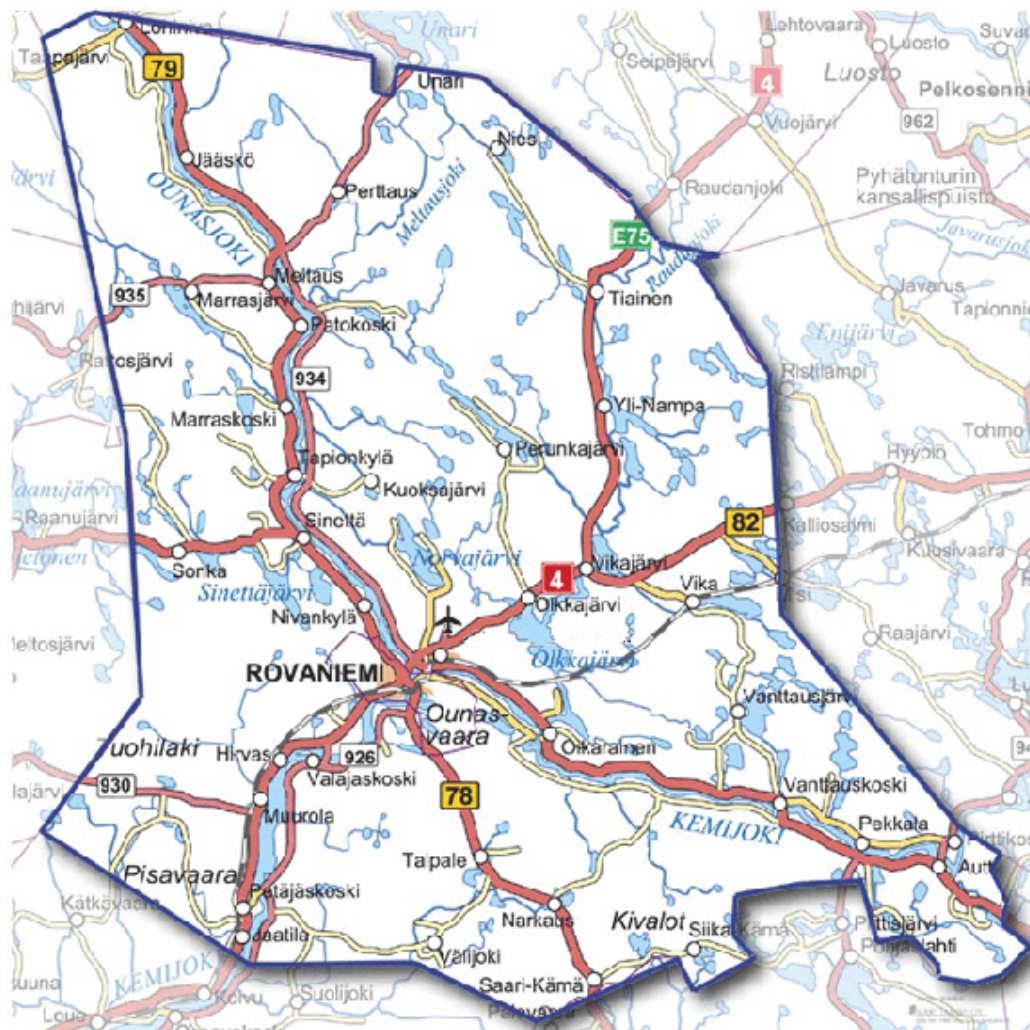
Rovaniemen Matkailuneuvonnan päätehtävät ovat Rovaniemen matkailutarjonnan esittely, markkinointi ja myynti. Rovaniemen Matkailuneuvonta välittää ohjelmapalveluita, myy matkamuiistoja ja ennen kaikkea vastaa matkailijoiden kysymyksiin. Matkailijat voivat ottaa yhteyttä Rovaniemen Matkailuneuvontaan puhelimitse, sähköpostilla, sosiaalisen median kautta tai käymällä paikan päällä Matkailuneuvonnassa. Matkailijat kysyvät monenlaisia asioita, mutta yleisiä aiheita ovat esimerkiksi majoitus- ja ravitsemispalvelut sekä käyntikohteet ja aktiviteetit. Varsinkin ulkomaalaiset matkailijat kyselevät myös revontulista ja keskiyön auringosta. Lisäksi Matkailuneuvonnasta löytyy esitteitä ja karttoja Rovaniemiestä sekä alueen palveluista. Matkailijat löytävät paljon hyödyllistä Rovaniemellä vierailuun

liittyvää tietoa myös Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oyn ylläpitämiltä VisitRovaniemi.fi –internetsivuilta. Vuonna 2014 Rovaniemen Matkailuneuvonnassa kävi noin 35 000 matkailijaa, joista 90 prosenttia oli ulkomaalaisia. Ulkomaalaisista eniten matkailijoita tuli Kaukoidästä, 19 prosenttia koko ulkomaalaisten matkailijoiden määrästä. (Takalo 2015.)

Periaatteessa matkailijat voivat kysyä Matkailuneuvonnasta ihan mitä vaan, mikä tekee matkailuneuvojan työstä sekä mielenkiintoista että haastavaa. Matkailuneuvojan onkin tärkeää tuntea alue ja sen palvelut sekä niitä tarjoavat yritykset. (Takalo 2015.) Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa liikuntarajoitteisille soveltuviin majoituspalveluihin liittyvää tietoa Rovaniemen Matkailuneuvontaan, jotta siellä työskentelevien matkailuneuvojien olisi helpompi vastata liikuntarajoitteisten matkailijoiden kysymyksiin.

3 ROVANIEMEN MAJOITUSPALVELUT

Rovaniemi sijaitsee Lapin Läänissä ja se tunnetaan Lapin pääkaupunkina. Pinta-alaltaan Rovaniemi on Euroopan suurin kaupunki, mutta asukasluvultaan vasta Suomen 16. suurin kaupunki. Rovaniemen kaupungin keskustaa ympäröi harvemmin asuttu maaseutu lukuisine kylineen (Kuvio 1) (Rovaniemen kaupunki 2015.) Matkailu on yksi Rovaniemen tärkeimmistä elinkeinoista. Matkailukohteena Rovaniemi on tunnettu etenkin Joulupukin kotikaupunkina. Rovaniemi tarjoaa matkailijoille sekä luonnonläheisyyttä että kaupungin palveluita. Joulupukin lisäksi matkailijoita kiinnostaa erilaiset safarit, jotka talvella sisältävät esimerkiksi moottorikelkkailua, poro- sekä huskyajeluja ja pilkkimistä. Kesällä Rovaniemellä voi nauttia esimerkiksi keskiyön auringosta, Lapin luonnosta, jokiveneristeilyistä sekä koskenlaskusta. Rovaniemelle pääsee lentämällä, junalla ja autolla. (Lapland Above Ordinary 2015.)



Kuvio 1. Rovaniemen kartta. (Rovaniemen kaupunki 2015)

Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta (308/2006 1 §) määrittelee majoitustoiminnan ammattimaisesti tapahtuvaksi kalustettujen huoneiden ja muiden majoitustilojen tarjoamiseksi asiakkaille, jotka tarvitsevat tilapäistä majoitusta. Tilastokeskuksen (2015) määritelmän mukaan majoituksella tarkoitetaan puolestaan mitä tahansa majoitustiloja, jotka ovat tarjolla matkailijoille, säännöllisesti tai satunnaisesti ja maksuttomasti tai maksua vastaan. Majoitustoimintaa harjoittavia liikeitä kutsutaan majoitusliikkeiksi. Majoitusliikkeitä voi olla monen tyyppisiä, esimerkiksi hotelleja, mökkejä sekä matkustajakoteja (Tilastokeskus 2015.) Rovaniemeltä löytyy monipuolinen valikoima majoitustoimintaa tarjoavia majoitusliikkeitä. Rovaniemellä on esimerkiksi useampi hotelli, mökkikyliä, yksittäisiä mökkejä, B&B-paikkoja sekä talvisin lumihotelli ja -igluja. Majoituspalveluista löytyy monen hintaisia ja tasoisia vaihtoehtoja. Osa majoitusliikkeistä sijaitsee aivan Rovaniemen ydinkeskustassa ja osa sen ympäristöalueilla, esimerkiksi Napapiirillä ja Ounasvaaralla. (VisiRovaniemi 2015.)

Vuonna 2014 Suomessa kirjattiin 5,7 miljoonaa ulkomaista yöpymistä (VisitFinland 2015). Rovaniemellä vastaava luku oli vuonna 2014 noin 268 000. Kotimaisten yöpymisten määrä Rovaniemellä oli samana vuonna noin 200 000. Taulukossa 1 näkyy tarkemmin Rovaniemen vuoden 2014 kotimaiset ja ulkomaiset yöpymiset. Eniten yöpymisiä kirjattiin joulukuulle ja vähiten toukokuulle. (Lapin Liitto 2015.)

Taulukko 1. Yöpymiset Rovaniemellä vuonna 2014. (Lapin Liitto 2015.)

Yöpymiset Rovaniemellä 2014	
Tammikuu - January	54 791
Helmikuu - February	47 677
Maaliskuu - March	49 677
Huhtikuu - April	21 672
Toukokuu - May	20 334
Kesäkuu - June	40 093
Heinäkuu - July	47 373
Elokuu - August	34 120
Syyskuu - September	23 807
Lokakuu - October	22 415
Marraskuu - November	31 423
Joulukuu - December	75 779

Rovaniemellä käy myös liikuntarajoitteisia matkailijoita ja vaikka he eivät muodosta suurinta kohderyhmää Rovaniemen matkailussa, heitä halutaan palvella yhtä hyvin kuin muitakin asiakkaita. (Takalo 2015.) Rovaniemi ei varsinaisesti ole tunnettu esteettömänä matkailukohteena ja maailmalta löytyy muita kohteita, jotka soveltuvat liikuntarajoitteisille paremmin. Esimerkiksi Australian Sidney ja Espanjan Barcelona ovat molemmat tunnettuja liikuntarajoitteisille sopivia matkakohteita. Näitä kahta aika erilaista kohdetta yhdistää muutama merkittävä tekijä: molemmat ovat isännöineet paraolympialaisia, molemmista löytyy kattava valikoima esteettömiä palveluita ja molemmista kaupungeista ja niiden esteettömyydestä löytyy paljon tietoa internetistä. (Darcy & Dominguez 2013, 19–25.)

Tällä hetkellä liikuntarajoitteisen asiakkaan voi olla hieman haasteellista löytää tietoa hänelle soveltuvista matkailupalveluista Rovaniemellä esimerkiksi internetistä, sillä usean yrityksen omilla sivuillakaan ei lue esteettömyydestä mitään tai tietoa on puutteellisesti. Paras tapa saada tietoa palvelujen esteettömyydestä on ottaa suoraan yhteyttä yrityksiin sähköpostilla tai puhelimitse, mikä on matkailijalle äärimmäisen työlästä. Tiedon kerääminen yhteen paikkaan, esimerkiksi Rovaniemen Matkailuneuvontaan, helpottaisikin liikuntarajoitteisen asiakkaan matkan suunnittelemista huomattavasti.

Jotta Rovaniemi tulevaisuudessa voisi kilpailla Sidneyn ja Barcelonan kaltaisia esteettömiä matkakohteita vastaan, tulee esteettömyyttä myös tutkia ja sitä kautta kehittää. Hyvänä esimerkkitapauksena kattavasta esteettömyyden tutkimisesta ja kehittämisestä toimii Kaikkien Yyteri –hanke, jonka lähtökohtana oli esteettömien palveluiden kehittäminen Yyterin alueella. Kaikkien Yyteri –hanke oli osa isompaa Saasteetön-hanketta, jota toteuttivat yhdessä Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelija sekä yritykset. Kaikkien Yyteri –hankkeen tavoite oli tehdä Yyterin alueesta ja palveluista saavutettavampia ja huomio kiinnittyi erityisesti fyysisiin olosuhteisiin sekä sosiaaliseen ympäristöön. Hankkeen aikana muun muassa tutkittiin yritysten tietoisuutta ja kiinnostusta esteettömyydestä, suoritettiin esteettömyyskartoituksia sekä autettiin muutostöiden suunnittelussa. Hanke on parantanut huomattavasti Yyterin alueen palveluiden esteettömyyttä. (Karinharju 2013, 40–45.) Vastaavanlainen hanke voisi auttaa yrityksiä tiedostamaan omat vahvuutensa sekä heikkoutensa ja parantamaan omaa esteettömyytään.

4 LIIKUNTARAJOITTEISUUDEN HUOMIOIMINEN OSANA ESTEETTÖMYYYTTÄ

Esteettömyys on laaja käsite, joka tiivistetysti tarkoittaa kaikkien kansalaisten yhtäläistä mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua sekä saada palveluita, käyttää välineitä ja ymmärtää tietoa. Ympäristön rakenteet ja asenteet eivät saa rajoittaa kenenkään mahdollisuutta osallistua työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun. (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry 2014; Invalidiliitto ry 2014.)

Esteettömyys on monen asian summa. Siinä on kyse suurista ja pienistä valinnoista, yhdenvertaisista mahdollisuuksista, ihmisoikeuksista, rahasta, laadusta, turvallisuudesta, kunnossapidosta, ajattelutavasta, asenteista sekä toisen huomioonottamisesta. Esteettömyys ei ole mielipide, vaan sopimus. Esteetön rakennus tai tuote ei perustu vain henkilön omaan arvioon, vaan esteettömyyttä arvioidaan määriteltyjen kriteerien avulla. Voidaan ajatella myös, että esteettömyydessä ei ole kysymys vammaisuudesta tai vammattomuudesta, vaan ihmisten erilaisuudesta. (Pesola 2009, 2, 10.) Erilaisuus voi toki johtua sairaudesta, mutta sen takana voi olla esimerkiksi myös kulttuurillinen tekijä.

Esteettömyydellä voidaan tarkoittaa sekä fyysistä että sosiaalista esteettömyyttä. Fyysisellä esteettömyydellä tarkoitetaan rakenteellisten esteiden poissaoloa. Fyysinen esteettömyys korostuu varsinkin palvelujen saavutettavuudesta puhuttaessa. Sen lisäksi että rakennus on esteetön, esteettömyyttä voidaan parantaa henkilökohtaisilla apuvälineillä, kuten kuulolaitteilla. Lisäksi toisen ihmisen apu on tärkeää fyysisessä esteettömyydessä. Sosiaalisella esteettömyydellä puolestaan tarkoitetaan sitä, ettei ketään syrjitä. Jokaisen tulee voida olla oma itsensä, tarvitsematta pelätä syrjintää. Vastuu sosiaalisen esteettömyyden toteuttamisesta on kaikilla. Esimerkiksi työpaikoilla jokaisen jäsenen asenteet vaikuttavat sosiaalisen esteettömyyden toteutumiseen. (Ihmisoikeudet 2015.) Myöhemmin tässä opinnäytetyössä esteettömyydellä tarkoitetaan nimenomaan fyysistä esteettömyyttä.

Matkailualaan vaikuttavat monin eri tavoin maailmanlaajuiset megatrendit. Megatrendi-käsitteellä tarkoitetaan ilmiöiden nykyhetkellä tunnistettavia ja selkeän historian omaavia kokonaisuuksia, joilla on selkeä kehityssuunta.

Megatrendit ovat nimenomaan kehityksen suuria aaltoja tai linjoja ja ne muodostuvatkin useista erilaisista alailmiöistä ja tapahtumaketjuista. Nämä alailmiöt ja tapahtumaketjut muodostavat kuitenkin kokonaisuuden, jolla on oma, tulevaisuudessa samankaltainen jatkuva kehityssuunta. (Opetushallitus 2015.)

Hyvä esimerkki esteettömyyden merkitystä lisäävästä megatrendistä on väestön ikääntyminen (Jutila 2013, 4). Maailmassa on tällä hetkellä jo yli miljardi yli 60-vuotiasta henkilöä. Ihmisen keskimääräinen elinikä on pidentynyt ja terveydentila parantunut, joten iäkkäätkin ihmiset jaksavat matkustaa entistä enemmän ja kauemmin. Matkustusinto ja entistä parempi taloudellinen tilanne on saanut seniorit valtaamaan matkailumarkkinat. (Frilander 2013.) Iäkkäillä ihmisillä on kuitenkin usein erilaisia liikkumis- ja toimimisesteitä, minkä takia esteettömyyden huomioiminen on entistä tärkeämpää. Esteetön matkailu onkin ennen kaikkea väestön muuntumisen huomioon ottavaa ennakointia ja asiakkaiden tarpeisiin reagoimista. (Jutila 2013, 4.) Esteettömyyden voidaan ajatella olevan merkki matkailupalvelun laadusta, sillä sen avulla palvelu mahdollistetaan kaikille, rajoitteista riippumatta (Harju-Myllyaho & Kyyrä 2013, 16). Lisäksi esteettömien palveluiden tarjoaminen viestii yrityksen sosiaalisen ja yhteiskunnallisen vastuun toteuttamisesta (Koota-Valkeapää 2013, 50).

Ihminen on liikuntarajoitteinen, kun hän ei tapaturman tai sairauden aiheuttaman vamman vuoksi kykene liikkumaan itsenäisesti tai ilman apuvälineitä. Ihmisen liikkumista voi rajoittaa moni tekijä ja liikuntarajoitteisuus onkin vammaisuuden yleisin muoto. Liikuntarajoitteisuus voi johtua ylä- ja alaraajojen epämuodostumista, tuki- ja liikuntaelinten oireista ja vammoista sekä osittaisista tai täydellisistä halvaantumista. Liikuntarajoitteisuuden kesto vaihtelee synnynnäisestä lyhytaikaiseen liikuntarajoitteisuuteen. Liikuntarajoitteisuus voi olla lyhytaikainen ja tilapäinen vamman tai sairauden vioittuma tai jälkitila. Synnynnäiset kehityshäiriöt sekä –vauriot, lihas-hermoperäiset sairaudet ja vanhenemisesta johtuvat muutokset aiheuttavat pitkäaikaista liikuntarajoitteisuutta. Tapaturmat voivat aiheuttaa lyhyt- tai pitkäaikaista liikuntarajoitteisuutta. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004, 253.)

Liikuntarajoitteisella henkilöllä liikkumisnopeus, voimantuotto, ulottuminen, tasapaino, molempien käsien käyttö sekä taakkojen käsittely voivat olla

rajoittuneita. Muita oireita ovat myös lihaskrampit, heikentynyt lämmönsietokyky tai väsymys. Fyysisten oireiden lisäksi liikkumista voi rajoittaa erilaiset henkiset tekijät, kuten masennus, suru ja heikko itsetunto. Liikuntarajoitteisuus voi siis johtua monesta eri tekijästä ja käytännössä ainut liikuntarajoitteisia henkilöitä yhdistävä tekijä onkin liikkumista ja päivittäistä toimintoja haittaava vamma tai sairaus. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004, 253.)

Esteettömyydestä puhuessa esiin nousee monesti termi saavutettavuus. Kun tarkastellaan kohteen saavutettavuutta kokonaisvaltaisesti, rakennuksen esteettömyyden lisäksi pitää huomioida ympäristön esteettömyys, sisällön saavutettavuus eri aistien avulla, taloudellinen saavutettavuus, sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus sekä tiedon ja viestinnän saavutettavuus. Kohteen saavutettavuus ei siis tarkoita vain yhden osa-alueen esteettömyyttä vaan saavutettavuudessa tarkastellaan laajempaa kokonaisuutta. (Teräsvirta 2007, 5.)

Tiedotuksen saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että jokainen kohderyhmä saa helposti tietoa kohteesta. Käytännössä tämä tarkoittaa mahdollisimman helposti ymmärrettävien ja rakenteeltaan sekä sisällöltään selkeiden viestien tuottamista. Fyysisellä saavutettavuudella puolestaan tarkoitetaan liikkumista rajoittavien esteiden poistamista. Liikkumisen tulee olla helppoa ja turvallista kaikille. Fyysistä saavutettavuutta voidaan parantaa esimerkiksi rakentamalla luiskia, joilla voi ohittaa portaat ja korkeat kynnykset. (Teräsvirta 2007, 7.)

Aisteihin liittyvä saavutettavuus tarkoittaa sitä, että kohteessa voi saada tietoa muutenkin kuin kuulemalla ja näkemällä. Hyvinä esimerkkeinä aisteihin liittyvän saavutettavuuden parantamisesta ovat viittomakielen ja pistekirjoituksen käyttö. Kun tietoa soveltuu useille erilaisille kohderyhmillä, voidaan puhua ymmärtämiseen liittyvästä saavutettavuudesta. Käytännössä ymmärtämiseen liittyvä saavutettavuus on ymmärtämisen helpottamista, esimerkiksi tarjoamalla tietoa asiakkaan omalla äidinkielellä tai käyttämällä selkokieltä. (Teräsvirta 2007, 8–9.)

Sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus saadaan toteutettua ottamalla huomioon useita näkökulmia, ei vain valtaväestön kokemusmaailmaan liittyvää näkökulmaa. Myös taloudellinen saavutettavuus on osa saavutettavuuden käsitettä. Sillä tarkoitetaan eri kohderyhmien huomioista palvelujen hinnoissa.

Taloudellista saavutettavuutta voidaan toteuttaa esimerkiksi opiskelija- ja eläkeläisalennuksilla. Saavutettavuus on siis eräänlainen eri tekijöistä koostuva ketju, joka toimii vain, jos jokaisesta osasta on huolehdittu. (Teräsvirta 2007, 8–9.)

Toinen esteettömyyteen liittyvä käsite on englannin kielen Design for All. Vapaasti käännettynä käsite tarkoittaa kaikille suunniteltua. Design for All on periaate, jossa pyrkimyksenä on suunnitella ympäristöt, tuotteen ja palvelut niin, että ne ovat esteettömiä, houkuttelevia ja helppokäyttöisiä. (Teräsvirta 2007, 5.)

Meistä jokainen voi joskus olla tilanteessa, jossa esteetön rakennus tai palvelu muuttuu hyödyllisestä välttämättömäksi. Voimme joutua onnettomuuteen ja vammautua tai menettää näkö- tai kuuloaistin. Myös loppuelämän kestävät sairaudet, kuten esimerkiksi reumataudit tai multippeliskleroosi eli Ms-tauti tekevät ihmisen toiminnan riippuvaiseksi apuvälineistä ja esteettömästä ympäristöstä (Pesola 2009, 11). Lisäksi me kaikki ikäännymme. Ikääntyessä ihmiset aistit, ja sitä myötä toimintakyky, alkavat heikentyä, mikä lisää apuvälineiden tarvetta. Esteettömyyden huomioiminen esimerkiksi rakennuksissa on siis kaikkien etu ja oikeus.

4.1 Liikuntarajoitteisuus majoituspalveluissa

Majoituksessa liikuntarajoitteisen huomioiminen tarkoittaa lähinnä tilojen suunnittelua niin, että ne sopivat myös liikuntarajoitteiselle. Suunnitellessa liikuntarajoitteiselle asiakkaalle sopivaa huonetta, tärkeimpiä huomioitavia asioita ovat tasoerojen välttäminen lattiassa, tukikahvojen käyttö sekä mahdollisimman suora yhteys wc- ja kylpyhuonetiloihin. Tilat kannattaa mitoittaa niin, että ne voidaan kalustaa usealla eri tavalla. (Invalidiliitto 2010.)

Esteettömästä rakentamisesta on annettu määräyksiä, joissa on kerrottu tarkat mitat esimerkiksi tilojen leveyksille ja luiskien kaltevuuksille. Tässä opinnäytetyössä on käytetty apuna Suomen rakentamismääräyskokoelman asetusta F1 sekä Invalidiliiton internetsivuja, joissa on kerrottu tarkat ohjeet esteettömän tilan rakentamiseen. Tässä kappaleessa käydään läpi liikuntarajoitteiselle asiakkaalle sopivia tiloja läpi yleisemmin ja tarkat rakentamismääräyskokoelman asetuksen antamat mitat löytyvät työn liitteistä (Liite 1).

Esteettömässä hotellihuoneessa taitava suunnittelu on tärkeää tilan säästön kannalta. Jos hotellissa on monta esteetöntä huonetta, huoneet on järkevää rakentaa pareittain toistensa peilikuvina. Tällöin tila pyörätuolia varten tarvitaan vain vuoteen ja wc-istuimen toiselle puolelle. Koska wc-istuimelle ja vuoteelle siirtyminen onnistuu vain toiselta puolelta, tulee pyörätuolin käyttäjältä kysyä onko suunnalla hänelle merkitystä ja pyörätuolin käyttäjä voi valita joko oikea- tai vasenkätisen huoneen. Hotellissa, jossa esteettömiä huoneita on vain yksi tai kaksi, huoneiden pohjaratkaisut ovat erilaisia. Näissä huoneissa vapaata tilaa pyörätuolia varten tulee olla vuoteen ja wc-istuimen molemmilla puolilla. Esteetöntä hotellihuonetta suunnitellessa tulisi muistaa, että standardipyörätuolin tarvitsema tila on pituudeltaan 1400 mm ja leveydeltään 900 mm. (Invalidiliitto 2010.)

Sen lisäksi, että esteettömässä huoneessa on tarpeeksi tilaa pyörätuolille tai pyörälliselle kävelytelineelle, huoneessa tulee olla toinen vuode avustajaa varten. Huonetta suunnitellessa ja sisustaessa on tärkeää, huomioida myös sänkyjen ja istuimien korkeus sekä se, että liikuntarajoitteinen asiakas tarvitsee enemmän polvitilaa, jos huoneessa on työpöytä. (Invalidiliitto 2010.)

Hotellihuoneen peili tulee sijoittaa niin, että myös pyörätuolin käyttäjät ja lyhytkasvuiset henkilöt näkevät siitä itsensä. Esteettömässä huoneessa tulee huomioida myös käytetyt materiaalit. Turvallisuuden kannalta on tärkeää, että yhteyden hotellin henkilökuntaan saa myös vuoteesta ja hygienia-tilasta. (Invalidiliitto 2010.)

Liikuntaesteiselle sopivassa hotellihuoneessa myös wc- ja pesutilat on suunniteltu niin, että liikuntaesteinen matkailija voi käyttää niitä ilman avustajaa. Wc- ja pesutiloissa tärkeintä on tilavuus ja riittävät käsituet. Tilaa tulisi olla wc-istuimen molemmilla puolilla, jotta siirtyminen pyörätuolista tai pyörällisestä kävelytelineestä wc-istuimelle onnistuu sen kummaltakin puolelta. Wc-istuimen sivuilla tulee olla kääntyvät käsituet. Jos wc-istuimen toisella sivulla on vähintään 900 millimetriä vapaata tilaa, siihen voi laittaa suihkun. Suihkun laittaminen kuitenkin vaikuttaa wc-istuimen sijoitukseensa pituuteen, jonka tulee tällöin olla normaalia leveämpi. Käsituet ovat tärkeät myös suihkussa. (Suomen rakentamismääräyskokoelma 2005.)

Wc- ja pesutilat voivat siis olla sellaiset, että wc-istuimelle siirtyminen onnistuu sen kummaltakin puolelta. Toinen vaihtoehto on, että wc- ja pesutilat ovat lähekkäisiä yksipuolisesti käytettäviä tiloja, jotka on sijoitettu kaksittain peilikuvina. Tässä tapauksessa vapaata tilaa tarvitaan vain wc-istuimen toiselle puolelle. Wc-istuimen ja pesualtaan sijoittaminen riippuu tilan mitoista, mutta molemmat voidaan sijoittaa lyhemmälle sivulle tai eri sivuille. Jos wc-istuin ja pesuallas sijoitetaan eri sivuille, niin pesuallas tulee sijoittaa pitkälle sivulle ja wc-istuin lyhyelle sivulle. Tässä tapauksessa pitää ottaa huomioon, että wc-istuimelta pitää ulottua pesualtaan hanaan. Kaiken tyyppisissä wc- ja pesutiloissa pesuallas tulee sijoittaa sen verran etäälle takaseinästä, että jalkatilaa jää riittävästi. (Suomen rakentamismääräyskokoelma 2005.)

Tasoerojen tasaamiseen käytetään luiskia. Luiskaa asentaessa tärkeintä on huomioida luiskan kaltevuus. Luiska saa olla kaltevuudeltaan korkeintaan 8 prosenttia tasoerosta. Ulkona olevan luiskan kaltevuuteen vaikuttaa myös luiskan kunto. Jos luiskaa ei pystytä esimerkiksi lumen ja jään takia pitämään sisätiloissa olevan luiskan kaltaisessa kunnossa, luiskan kaltevuutta pitää loiventaa. (Suomen rakentamismääräyskokoelma 2005.) Luiskaa ei saa asentaa käänkökohtaan, vaan kulkuväylän kääntyessä tarvitaan tasanne. Tasanteeseen tehdään tarvittaessa kääntymistä helpottava väljenne. Tasanteen tulee olla tarpeeksi iso, että pyörätuoli ja pyörällinen kävelyteline mahtuvat kääntymään siinä. (Invalidiliitto 2010.)

Luiskien ja portaiden molemmille sivuille tulee asentaa turvalliset käsijohteet, jotka jatkuvat myös välitasanteilla. Käsijohteita tulisi mielellään olla kaksi, toinen hieman alempana kuin toinen. Käsijohteen tulisi lisäksi jatkua yli luiskien ja portaiden alkamis- ja päättymiskohtien. Käsijohteen halkaisijan koko riippuu sen muodosta. Suositeltavimpia muotoja ovat pyöreä ja soikea. Soikean käsijohteen halkaisijan tulee olla suurempi kuin pyöreän käsijohteen. Käsijohteen vähimmäispaksuus on 25 millimetriä. Käsijohteen kiinnitysrakenteet eivät saa haitata käden liukumista johdettua pitkin. (Invalidiliitto 2010.)

Varsinkin monissa hotelleissa, joissa huoneet ja palvelut on sijoitettu eri kerroksiin, hissi on liikuntarajoitteiselle henkilölle välttämätön. Rakennuksessa tuleekin olla hissi, jos tasoeroja ei voi tasata luiskien avulla. Hississä täytyy olla tarpeeksi tilaa pyörätuolille, pyörälliselle kävelytelineelle ja avustavalle

henkilölle. Pyörätuolia tai muuta apuvälinettä käyttävä asiakas tarvitsee enemmän tilaa kääntymiseen, mikä tulee huomioida myös hissien mitoitta. Hissin hallintalaitteisto tulee sijoittaa niin, että myös pyörätuolia käyttävä henkilö ylettyy käyttämään sitä. (Suomen rakentamismääräyskokoelma 2005.)

Rakennuksen ovien tulee aueta helposti. Paras vaihtoehto on itsestään aukeavat liukuovet. Ovien tulee pysyä auki vähintään 25 sekuntia. Jos ovet avataan painikkeen avulla, sitä ei saa sijoittaa liian korkealle tai liian lähelle nurkkaa, jotta liikuntarajoitteinenkin asiakas ylettää hyvin käyttämään sitä. (Invalidiliitto 2010.) Jos ovi ei ole itsestään aukeava, sen tulee olla kevyt aukaista. Lisäksi pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen käyttäjille soveltuvien sisäänkäyntien ja tuulikaappien, käytävällä olevien ovien ja aukkojen sekä hygieniatilojen ovien on oltava niin leveitä, että niistä mahtuu helposti kulkemaan myös pyörätuolilla. (Suomen rakentamismääräyskokoelma 2005.)

Kynnykset ovat aina haitallisia liikuntarajoitteisille asiakkaille, mutta pienten kynnysten ylittäminen on mahdollista. Käytävillä ei saa olla törmäysvaaraa aiheuttavia rakennusosia eikä putoamisvaaraa aiheuttavia tasoeroja. (Suomen rakentamismääräyskokoelma 2005.) Hotellin vastaanoton tulee olla tilava, tasoeroton ja siellä pitäisi olla istuimia. Liian korkea vastaanottotiski vaikeuttaa liikuntarajoitteisen asiakkaan asiointia, esimerkiksi sisään- ja uloskirjautumista. (Invalidiliitto 2010.)

Liikuntarajoitteinen matkailija tulee ottaa huomioon myös parkkipaikoilla. Liikuntarajoitteiselle soveltuvien parkkipaikkojen tulee sijaita niin, että sisäänkäynti onnistuu helpoiten. Yleensä liikuntarajoitteisille sopivat parkkipaikat sijaitsevatkin parkkipaikan etuosassa, sisäänkäynnin lähellä. Liikuntarajoitteiselle asiakkaalle sopiva parkkipaikka on normaalia parkkipaikkaa leveämpi, koska liikuntarajoitteinen asiakas saattaa tarvita enemmän tilaa autoon mennessä ja sieltä poistuessa. Parkkipaikat tulee merkitä liikuntarajoitteisen tunnuksella. (Suomen rakentamismääräyskokoelma 2005.)

Parkkipaikalta on oltava itse rakennukseen johtava kulkuväylä, joka soveltuu liikuntarajoitteiselle. (Suomen rakentamismääräyskokoelma 2005.) Jos kulkuväylä kääntyy, tulee muistaa, että pyörätuoli ja pyörällinen kävelyteline tarvitsevat enemmän tilaa kääntymiseen. Kulkuväylään voidaan tehdä kääntymistä varten väljennys. (Invalidiliitto 2010.) Liikuntarajoitteiselle

asiakkaalle sopiva kulkuväylä on myös helposti havaittava, tasainen ja luistamaton sekä riittävän kova. (Suomen rakentamismääräyskokoelma 2005.) Rovaniemellä on talvisin lunta ja jäätä, jotka vaikuttavat varsinkin ulkona sijaitsevien kulkuväylien tasaisuuteen ja luistamattomuuteen. Kulkuväylät tulee puhdistaa lumesta ja hiekoittaa huolellisesti jos ne ovat liukkaita.

Monesti majoitusliikkeet tarjoavat asiakkailleen muitakin palveluita, esimerkiksi ravintolapalveluita. Myös liikuntarajoitteisen asiakkaan tulisi voida käyttää näitä lisäpalveluita. Siksi myös muiden majoitusliikkeen tilojen, kuten ravintolan ja saunan, tulisi olla suunniteltu niin, että ne soveltuvat myös liikuntarajoitteisille asiakkaille.

Rovaniemellä esteettömyyttä on tutkittu jo hotelli Scandicissa. Aiemmin tehdyssä esteettömyyskartoituksessa on tutkittu Scandicin soveltuvuutta myös liikuntarajoitteisille asiakkaille. Esteettömyyskartoituksessa selvisi, että hotellille pääsee helposti taksilla tai omalla autolla. Taksi voi pysähtyä sisäänkäynnin lähelle ja parkkipaikatkin sijaitsevat lähellä sisäänkäyntiä. Parkkipaikoista kaksi on varattu liikuntarajoitteisille asiakkaille ja ne on merkitty selvästi asianmukaisilla tunnuksilla. Sisäänkäynnillä on luiska ja ovet voidaan avata automaattisesti. Ovien avaaminen onnistuu myös painikkeella, joka on sopivalla korkeudella. Sisäänkäynnillä ei ole kynnyksiä. (Koskela & Leinonen 2013.)

Hotellin vastaanotossa on istumapaikkoja. Vastaanotto on avara, mutta vastaanottotiski on liian korkea pyörätuolia käyttävälle asiakkaalle. Hotellissa on hissi, jolla pääsee hotellin invahuoneisiin. Hissi on tarpeeksi tilava ja sen ovet avautuvat automaattisesti. Hissin painikkeet ovat sopivalla korkeudella. Hotellin käytävät ovat leveitä ja tasoerottomia. Invahuoneiden ovet ovat leveitä ja ne avautuvat helposti. Kaikki valokatkaisijat on sijoitettu niin, että niitä ylettää käyttää myös pyörätuolista. Huoneet ovat tarpeeksi tilavia ja liikuntarajoitteisuus on huomioitu myös vaatekaapissa, jossa on joko liukuovet tai ei ovia ollenkaan, ja jonka hyllyille ylettää myös pyörätuolista. Huoneiden wc- ja pesutilat ovat asianmukaiset, mutta huoneen ja kylpyhuoneen välillä on pieni kynnyksiä. Wc- ja pesutiloissa kaikki on sijoitettu sopiville korkeuksille ja esimerkiksi pesualtaan alla on tilaa pyörätuolille. Suihkuun on lainattavissa tuoli. Lisäksi wc- ja pesutiloista löytyy hälytyspainike. Hotellin ravintola sijaitsee ensimmäisessä kerroksessa ja se on tasoeroton. (Koskela & Leinonen 2013.)

4.2 Liikuntarajoitteisuus asiakaspalvelussa

Asiakaspalvelu on palveluun tai tuotteeseen liittyvää inhimillistä vuorovaikutusta ja kanssakäymistä asiakkaan kanssa. Pohjimmiltaan asiakaspalvelu on myyntiä ja samalla asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä. Asiakaspalvelu liittyy melkein jokaiseen ammattiin, vaikka aina suora kosketusta asiakkaan ei olisikaan. Yrityksessä tehty työ vaikuttaa aina asiakkaalle tarjottavaan tuotteeseen, joka puolestaan on osa asiakaspalvelua. (Kannisto & Kannisto 2008, 4–7.).

Hyvä asiakaspalvelu voi olla yksi yrityksen kilpailueduista, jonka avulla yritys voi erottua edukseen. Hyvän asiakaspalvelun peruspiirteenä voidaan pitää asiakaslähtöisyyttä. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että yrityksen toiminta sopeutetaan asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Asiakkaan kuunteleminen on hyvän asiakaspalvelun merkki. Asiakaspalvelijan tulisi ensin ymmärtää mitä asiakas haluaa ja mitkä piirteet tuotteessa tai palvelussa ovat asiakkaalle ne tärkeimmät. Tämä aiheuttaa sen, ettei asiakaspalvelua voida aina suunnitella kokonaan etukäteen, vaan asiakaspalvelijan tulee kyetä tarpeen tullen joustaviin ratkaisuihin. Asiakkaan kunnioittamisen ja etusijalle asettaminen auttavat positiivisen asiakaspalvelukokemuksen luomisessa. Asiakkaan kunnioittaminen voi näkyä asiakaspalvelutilanteessa perusasioina, kuten katsekontaktin ottamisena sekä luontevana, kohteliaana tervehtimisena ja puhutteluna. (Kannisto & Kannisto 2008, 10–15.)

Hyvä asiakaspalvelija palvelee asiakasta tämän tarvitseman ajan, keskittymättä muihin tehtäviin. Lisäksi hyvä asiakaspalvelu on luotettavaa ja tasalaatuista. Asiakkaalle ei koskaan saa luvata liioja ja jotta asiakas palaisi yrityksen asiakkaaksi uudelleen, on hänen pystyttävä luottamaan, että asiakaspalvelu on yhtä hyvää seuraavallakin kerralla. Vaikka edellä mainitut piirteet ovat hyviä tunnusmerkkejä hyvälle asiakaspalvelulle, asiakaspalvelun laadun määrittäminen ei kuitenkaan ole aivan yksiselitteistä. Asiakaspalvelun laatu on ennen kaikkea asiakkaan kokemus. Sama palvelu voi toisesta asiakkaasta olla laadukasta ja toisesta ei. Joskus käy niin, että palveluprosessi on teknisesti täydellinen ja sujuva, mutta ei vastaa asiakkaan tarpeita ja toiveita, jolloin asiakas ei saa hyvää palvelukokemusta. (Kannisto & Kannisto 2008, 10–15.)

Asiakkaan kohtaamisessa asiakaspalvelijan omat asenteet ja esimerkiksi ihmiskäsitys vaikuttavat asiakaspalvelutilanteeseen. Jotta pystyisi kohtelemaan

kaikkia asiakkaita tasavertaisesti, tulisi ajatella, että kaikki ihmiset ovat tietoisesti toimivia, halukkaita vaikuttamaan omaa elämäänsä koskeviin asioihin ja täten mielekkääseen elämään pyrkiviä. Lisäksi on tärkeää nähdä ihmiset kokonaisvaltaisesti. Ketään ei saa pitää vain jonkun tietyn sairauden, vamman tai sosiaalisen ongelman edustajana. Jokainen ihminen muodostuu fyysistä, psyykkisistä ja sosiaalisista piirteistä. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004, 412.)

Asiakaspalvelulla on erityisen suuri merkitys kun asiakkaana on liikuntarajoitteinen henkilö. Liikuntarajoitteinen henkilö voi tarvita enemmän apua, varsinkin jos rakennus ei ole täysin esteetön. Henkilökuntaa tulisi kouluttaa säännöllisesti, myös siitä, miten toimia liikuntarajoitteisen henkilön kanssa. Säännöllinen kouluttaminen on tärkeä myös henkilöstövoimavarojen vaihtuvuuden takia (Teräsvirta 2007, 11.) Rovaniemellä majoitusalan yrityksissä työskentelee paljon kausityöntekijöitä, varsinkin kiireisen joulusesongin aikana. Heidätkin tulisi kuitenkin perehdyttää kaikkiin käytäntöihin.

Liikuntarajoitteinen asiakas ottaa yleensä kohteeseen henkilökohtaisesti yhteyttä ennen varauksen tekemistä, saadakseen tietoa siitä, miten yritys on huomionnut liikuntarajoitteiset. Asiakas arvioi yritystä jo puhelun perusteella miettien sitä, miten häntä kuunnellaan ja miten hänelle vastataan. Palveluntarjoajan tulee muistaa, että asiakas itse on omien erityistarpeidensa asiantuntija. Isoimpia virheitä joita palveluntarjoaja voi tehdä, on asiakkaan tarpeiden kyseenalaistaminen, kiistäminen ja yleistäminen. Yrityksen palvelujen ja tilojen kuvaileminen juuri sellaisena kuin ne ovat, on tärkeää, jotta asiakas saa totuudenmukaisen kuvan yrityksestä. Jos lupaukset osoittautuvat katteettomiksi asiakkaan paikalle saapuessa, on vaarana, ettei asiakas voi käyttää yrityksen palveluja ja tiloja. (Blinnikka, Hauvala & Nuijanmaa 2013, 78–79.)

Liikuntarajoitteista asiakasta on hyvä neuvoa käytännön järjestelyistä, kuten parkkipaikoista ja sisäänpääsystä, jo varauksilanteessa. Aina yrityksen tilat eivät sovellu liikuntarajoitteisille asiakkaille, pääovella voi esimerkiksi olla pelkät portaat. Tällöin kannattaa asentaa tilapäinen luiska. Tilapäinen ratkaisu ei välttämättä ole aina kaikkein toimivin ratkaisu, mutta se on asiakkaan tarpeiden huomioimista, mikä puolestaan tuo asiakkaalle hyvän mielen ja kokemuksen

laadukkaasta asiakaspalvelusta. (Blinnikka, Hauvala & Nuijanmaa 2013, 78–79.)

Itse kohteessa oleilun aikana liikuntarajoitteinen asiakas kaipaa pikemminkin joustavuutta kuin erityistä hyysäämistä ja huomiointia. Joustavuus voi majoituspalveluissa tulla esiin esimerkiksi aamupalan tarjoilussa. Aamurutiinien suorittaminen voi viedä liikuntarajoitteisella asiakkaalla paljon aikaa, jolloin aamupalalle voi tulla kiire. Tässä tapauksessa olisi kohtuullista tarjota vaihtoehtoista ratkaisua, avustaja voisi esimerkiksi hakea aamupalan liikuntarajoitteiselle asiakkaalle huoneeseen. Liikuntarajoitteisella asiakkaalla voi olla muitakin pyyntöjä, hän voi esimerkiksi tarvita ylimääräisen pyyhkeen. Liikuntarajoitteinen asiakas esittää pyyntönsä yleensä tarpeen, ei huvin vuoksi ja näihin pyyntöihin suostumisella palveluntarjoaja osoittaa joustavuutta. Rakennusteknisesti täysin esteetöntä matkailukohdetta tuskin on olemassa, mutta asiakaslähtöisellä palvelulla, asiakkaan kuuntelulla ja hänen tarpeidensa huomioisella sekä joustamisella voidaan luoda miellyttäviä matkailukokemuksia. (Blinnikka, Hauvala & Nuijanmaa 2013, 78–80.)

5 SELVITYKSEN TEKEMINEN

5.1 Havainnointi

Ihmiset tekevät havainnoiteja joka päivä, se on tärkeä osa arkielämäämme. Havainnointi on tärkeä osa ympäristön hahmottamisessa sekä kaiken näkemämme ja kokemamme ymmärtämisessä. Tieteessä havainnoinnilla pyritään saamaan aineistoa ennalta määrättyyn ongelmaan tai ilmiöön liittyvistä tekijöistä. Tutkimusmenetelmänä havainnointi on suuritöinen ja aikaa vievä, joten sen valinta tutkimusmenetelmäksi tulisi perustella selkeästi. (Grönfors 2010, 154–170.) Tähän työhön havainnointi valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska sen avulla saadaan monipuolista ja yksityiskohtaista tietoa kohdeyritysten rakennetun ympäristön soveltuvuudesta liikuntarajoitteisille asiakkaille. Opinnäytetyön kannalta on tärkeää, että rakennusten soveltuvuus liikuntarajoitteisille matkailijoille selviää. Parhain tapa tämän selvittämiseen on havainnointi, koska rakennuksen soveltuvuus selviää parhaiten paikan päällä tiloja tutkien.

Opinnäytetyön aikana suoritettiin havainnointia Rovaniemen majoitusalan yrityksissä. Rovaniemen hotelleista kohdeyrityksiksi valittiin Sky Hotel Ounasvaara, Santa's Hotel Santa Claus, City Hotel Rovaniemi sekä Rantasipi Pohjanhovi. Rovaniemen keskustassa sijaitsee myös Scandic Hotelli, josta on tehty esteettömyyskartoitus viime vuonna. Tutkimuksessa hyödynnetäänkin jo olemassa olevaa kartoitusta eikä havainnointia suoritettu uudelleen Scandicissa. Kyseiset yritykset valittiin mukaan opinnäytetyöhön niiden sijainnin perusteella. Hotelleista kaikki muut paitsi Sky Hotel Ounasvaara sijaitsevat Rovaniemen keskustassa. Toinen merkittävä tekijä valinnassa oli hotellien oma halu osallistua tutkimuksen tekemiseen.

Kartoituksessa käytettiin apuna havainnointilomaketta. Käytetyssä lomakkeessa on kahdeksan kohtaa: parkkipaikat, sisäänkäynti, vastaanotto, hissi, käytävät, huoneet, wc- ja pesutilat sekä hotellin muut yleiset tilat. Näistä asiakaspalvelua tutkitaan haastattelemalla, muita havainnoimalla. Lomakkeen tarkoitus oli tutkimusta tehdessä auttaa oikeisiin asioihin ja seikkoihin keskittymisessä. Lomake toimikin hyvin muistilistana, josta oli hyvä tarkistaa, mitä kaikkia asioita rakennuksessa tulee tarkistaa. Lomakkeessa on kohtia muille huomioille ja kommentteille siltä varalta, että lomaketta tehdessä jotain kohtaa ei osattu ottaa

huomioon. Lomakkeen teossa käytettiin apuna Invalidiliiton hotelleihin tarkoitettua esteettömyyden tarkistuslistaa. Käytetty lomake on liitteenä 2.

5.2 Haastattelu

Haastattelu on ennalta suunniteltu vuorovaikutustilanne, jonka tavoitteena on, että haastattelija saa luotettavaa tietoa tutkimusongelmaansa. Haastattelutilanteessa haastattelija toimii keskustelun ohjaajana ja ylläpitää keskustelua. Haastattelutilanteet ovat yleensä kahden toiselleen vieraan henkilön tapaamisia satunnaisissa olosuhteissa ja siksi ainutkertaisia. Haastattelut voidaan jakaa eri tyyppeihin. Haastattelutyypit eroavat toisistaan lähinnä strukturointiasteen perusteella. Erilaisia haastattelutyyppejä ovat esimerkiksi standardoitu lomakehaastattelu, strukturoimaton haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu, syvähaastattelu ja kvalitatiivinen haastattelu. Näistä lomakehaastattelu on kaikkein käytetyin haastattelutyyppi. Lomakehaastattelussa käytetään lomaketta, jossa kysymysten ja väitteiden muoto sekä esittämisjärjestys on täysin määrätty. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 43.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin kuitenkin puolistrukturoitua haastattelua. Puolistrukturoidulle haastattelulle on tyypillistä, että jokin näkökohta on ennalta määrätty, mutta muut näkökohdat voivat vaihdella. Tämä voi käytännössä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että haastattelun kysymykset ovat kaikille vastaajille samat, mutta ne voidaan esittää eri järjestyksessä tai vastaajat voivat vastata niihin omin sanoin, ilman valmiita vastausvaihtoehtoja. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset on voitu määrätä ennalta, mutta haastattelija voi vaihdella niiden sanamuotoa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47.) Tässä opinnäytetyössä haastattelukysymykset olivat kaikille samat mutta niiden esittämisjärjestyksessä oli eroja. Haastateltavat saivat myös vastata kaikkiin kysymyksiin omin sanoin eikä heille annettu valmiita vastausvaihtoehtoja.

Havainnoin lisäksi tietoa hankittiin haastatteluilla. Tutkimuksen aikana jokaisessa kohdeyrityksessä haastateltiin henkilökunnan jäsentä. Haastattelut suoritettiin luottamuksellisesti eikä haastatelluiden henkilöiden nimiä tai ammattinimikkeitä siis mainita opinnäytetyössä. Haastatelluilta kysyttiin samat, ennalta suunnitellut kysymykset. Kysymykset koskivat asiakaspalvelutilanteita, liikuntarajoitteisten asiakkaiden huomioimista sekä esteettömyyden kehittämistä. Haastattelulomake on liitteenä 3.

Haastattelujen työstäminen aloitettiin haastattelulomakkeen tekemisellä. Lomakkeeseen mietittiin kysymyksiä, joilla saataisiin selville, miten yrityksissä suhtaudutaan liikuntarajoitteisuuteen, miten liikuntarajoitteisuus huomioidaan asiakaspalvelussa ja millaisia kehittämideoita ja -tarpeita yrityksillä on. Kysymysten miettimisen jälkeen sovittiin haastatteluajat yritysten kanssa. Haastattelut suoritettiin yritysten tiloissa ja ne nauhoitettiin. Haastattelut suoritettiin maaliskuun lopun ja huhtikuun alun aikana. Myöhemmin haastattelut litteroitiin eli kirjoitettiin puhtaaksi, jotta haastatteluiden analysointi olisi helpompaa. Haastatteluja voi analysoida monella eri menetelmällä. Tässä työssä menetelmänä käytettiin teemoitteluja. Haastattelut järjestettiin litteroinnin jälkeen uudelleen teemoittain. Jokaisen teeman alle tuli kaikkien haastateltavien vastaukset kyseiseen teemaan liittyen. Haastatteluiden tuloksia käsitellään tarkemmin tämän opinnäytetyön seuraavissa kappaleissa.

6 TULOKSET

6.1 Havainnointien tulokset

6.1.1 Sky Hotel Ounasvaara

Lapland Hotel Sky Ounasvaara sijaitsee noin kolmen kilometrin päässä Rovaniemen keskustasta, Ounasvaaralla. Hotellista löytyy noin 70 huonetta, kokoustilat, ravintola sekä kattoterassi. Hotelli sijaitsee Ounasvaaran talviurheilukeskuksessa ja sen läheisyydessä onkin paljon harrastusmahdollisuuksia. (Lapland Hotels 2015.)

Hotelli sijaitsee Ounasvaaran huipulla ja sinne pääsee parhaiten omalla autolla tai taksilla. Paikallisliikenteen bussi kulkee hotellin kautta muutamia kertoja päivässä (Matkahuolto 2015). Mikäli liikuntarajoitteinen matkailija saapuu hotellille omalla autolla, auto voidaan parkkeerata aivan hotellin sisäänkäynnin viereen. Kulkuväylä autolta sisäänkäynnille on tasainen ja sopii myös esimerkiksi pyörätuolia käyttävälle matkailijalle. Sisäänkäynnin luona ei ole portaita, mutta oven edessä on tasanne, joka aiheuttaa muutaman sentin tasoeron. Ulko-ovi on hieman raskas, mutta avustajan kanssa sisäänkäynnistä kulkeminen ei ole ongelmallista liikuntarajoitteiselle matkailijallekaan.

Hotellin aula on tilava ja sieltä löytyy istumapaikkoja, jotka voivat olla liikuntarajoitteiselle matkailijalle hyödyllisiä. Vastaanottotiski on hieman liian korkea esimerkiksi pyörätuolia käyttävälle asiakkaalle. Lähimmät hotellihuoneet sijaitsevat ensimmäisessä kerroksessa ja myös liikuntarajoitteisen asiakkaan on helppo päästä niihin. Aulan ja käytävän välinen ovi aukeaa helposti ja pienen kynnyksen voi ylittää luiskaa pitkin. Hotellissa ei ole erillistä invahuonetta. Osaa hotellin huoneista voidaan kuitenkin soveltaa liikuntarajoitteisille asiakkaille. Nämä huoneet ovat tilavia ja niissä mahtuu liikkumaan pyörätuolin kanssakin. Osassa huoneista on toinen makuuhuone, mikä on käytännöllistä, koska liikuntarajoitteinen asiakkaan ja avustajan ei ole pakko nukkua samassa makuuhuoneessa. Pienet kynnykset ja esimerkiksi käsitukien puuttuminen wc- ja suihkutiloista voivat olla ongelmallisia liikuntarajoitteiselle asiakkaalle.

Hotellin ravintola sijaitsee toisessa kerroksessa ja sinne pääsee vain portaita pitkin. Hissin puute on ongelma, jota hotellin henkilökuntaa korvaa palvelulla. Jos liikuntarajoitteinen asiakas ei pysty kiipeämään portaita, hän voi syödä

aamiainen voidaan tuoda hänen huoneeseensa. Lapland Hotel Sky Ounasvaara onkin hyvä esimerkki hotellista, jossa palvelulla korvataan fyysisen ympäristön puutteita.

6.1.2 Rantasipi Pohjanhovi

Hotelli Rantasipi Pohjanhovi sijaitsee Rovaniemen keskustassa, kaikkien palveluiden läheisyydessä. Hotellissa on yli 200 huonetta, kokoustiloja, ravintola, yökerho, saunoja ja uima-allas (Rantasipi 2015). Hotellille pääsee kätevästi taksilla tai autolla ja parkkipaikkoja löytyy aivan hotellin sisäänkäynnin vierestä. Yksi parkkipaikoista on varattu liikuntarajoitteisille asiakkaille ja se onkin erotettu muista merkillä. Hotellin ovelle johtavien portaiden viereen on tehty luiska, jota pitkin liikuntarajoitteiset asiakkaat pääsevät sisäänkäynnille. Hotellissa on automaattiovet, joten oven aukaiseminen ei tuota ongelmia liikuntarajoitteiselle asiakkaalle.

Tilavassa aulassa on istuimia ja lattia on tasoeroton. Vastaanottotiski on hieman liian korkea liikuntarajoitteisille asiakkaille. Hotellissa on kaksi invahuonetta, joihin on helppo kulkea. Vaikka hissi on hieman pienehkä, sinne mahtuu pyörätuolin kanssa. Hissin painikkeet sijaitsevat sopivalla korkeudella. Invahuoneet ovat tilavia ja lisää tilaa saadaan tarvittaessa siirtämällä huonekaluja, kuten nojatuoleja. Invahuoneissa on asianmukaiset, tarpeeksi tilavat wc- ja pesutilat. Wc- ja pesutiloissa on liikuntarajoitteiselle asiakkaalle hyvin tärkeät käsituet sekä wc:n että suihkun vieressä. Huoneissa ei ole kynnyksiä ja liikuntarajoitteisen asiakkaan on helppo yöpyä niissä.

Hotellin ravintola on tilava ja eikä siellä ole tasoeroja. Ravintolaan vievällä käytävällä on raskaahko ovi ja pieni kynnyks. Hotellin ensimmäisestä kerroksesta, jossa ravintola sijaitsee, löytyy yleinen invawc. Invawc on asianmukainen, mutta se sijaitsee hotellin vastakkaisessa päädyssä. Ihanteellinen sijainti wc:lle olisi ravintolan läheisyydessä. Hotellissa on myös saunaosasto ja uima-allas, joihin on helppo pääsy, mutta joiden käyttäminen ilman avustajaa voi olla haastavaa liikuntarajoitteiselle asiakkaalle.

6.1.3 Santa's Hotel Santa Claus

Santa's Hotel Santa Claus sijaitsee aivan Rovaniemen ydinkeskustassa. Hotellissa on 168 huonetta, neljä ravintolaa sekä juhla- ja kokoustiloja. (Santa's

Hotel Santa Claus 2015a.) Lisäksi hotellista löytyy useita ravintoloita: ravintola Gaissa, Bar & Grill Zoomup, Cafe & Bar Zoomit sekä Cafe Linna (Santa's Hotel Santa Claus 2015b).

Hotellille pääsee kätevästi taksilla: taksi voi pysähtyä suoraan hotellin sisäänkäynnin eteen. Sisäänkäynnillä on portaat, mutta myös luiska. Ulko-ovet aukeavat automaattisesti. Hotellilla on myös parkkihalli asiakkaille. Parkkihallissa ei ole varsinaista liikuntarajoitteisille tarkoitettua parkkipaikkaa. Parkkihallista pääsee hissillä suoraan hotellin vastaanottoon. Parkkihallin ja hissien välinen ovi aukeaa automaattisesti.

Hotellin vastaanottoaula on tilava ja sieltä löytyy myös istumapaikkoja. Vastaanottotiski on korkea, mikä vaikeuttaa liikuntarajoitteisen asiakkaan asioimista vastaanotossa. Hotellin aulasta löytyy asianmukainen invawc. Hotellista löytyy invahuone, jonne pääsee vastaanotosta hissillä. Hissi on tarpeeksi tilava ja painikkeet on sijoitettu niin, että myös pyörätuolissa istuva asiakas ylettää painamaan niitä. Invahuoneen ovi aukeaa helposti. Huoneen sisäänkäynnillä on pieni kynnyks. Huone on tilava ja liikuntarajoitteisuus on huomioitu muun muassa sijoittamalla pistorasiat ja katkaisijat sen verran matalalle, että niihin ylettää myös pyörätuolista. Huoneen wc- ja pesutilat ovat tilavat ja niistä löytyy asianmukaiset käsituet. Wc- ja pesutiloista löytyy myös tuoli, joka helpottaa liikuntarajoitteisen asiakkaan suihkussa käymistä.

Hotellin käytävillä on helppo liikkua myös pyörätuolilla, sillä ne ovat tilavia ja niissä ei ole tasoeroja. Hotellin ravintolaan pääsee hissillä ja tilavassa ravintolassa liikkuminen on helppoa. Ravintolan sisäänkäynnillä on pieni kynnyks.

6.1.4 City Hotel Rovaniemi

City Hotel Rovaniemi sijaitsee aivan Rovaniemen ydinkeskustassa. Hotellissa on 90 huonetta, saunaosasto, kokoustiloja, aulabaari, MonteRosa –ravintola sekä Bull Bar & Grill. (City Hotel 2015.) Hotellille saapuminen onnistuu kätevästi omalla autolla tai taksilla. Hotellissa on automaattisesti aukeavat pääovet. Ulko-ovien kohdalla ei ole kynnyksiä, mikä helpottaa liikuntarajoitteisen asiakkaan saapumista hotelliin.

Hotellin vastaanottoaulasta löytyy istumapaikkoja. Vastaanottotiski on hieman liian korkea liikuntarajoitteiselle asiakkaalle. Hotellissa on hissi, jolla

liikuntarajoitteinen asiakas voi mennä ylempiin kerroksiin, joissa huoneet sijaitsevat. Pyörätuolia käyttävä asiakas mahtuu hissiin ja ylettyä painamaan hissin painikkeita, mutta hississä ei mahdu kääntymään pyörätuolin kanssa. Hotellin käytävät ovat tilavat ja tasoerotottomat. Hotellissa ei ole erillistä invahuonetta, vaan liikuntarajoitteiselle asiakkaalle sovelletaan normaalia huonetta. Huoneessa liikkuminen pyörätuolin kanssa voi olla haastavaa rajallisen tilan takia. Wc- ja pesutiloista puuttuu liikuntarajoitteiselle asiakkaalle tärkeät käsituet. Huoneessa majoittuminen on kuitenkin mahdollista myös liikuntarajoitteiselle asiakkaalle, varsinkin avustajan kanssa.

Hotellin saunojen käyttämisessä liikuntarajoitteinen asiakas todennäköisesti, riippuen asiakkaan kunnosta, tarvitsee avustajaa. MonteRosa –ravintola sijaitsee hotellin ensimmäisessä kerroksessa ja sinne pääsee myös pyörätuolilla. Hotellin alakerrassa sijaitsevaan Bull Bar & Grilliin liikuntarajoitteinen asiakas pääsee hissillä. Hotellin alakerrasta löytyy myös asianmukainen invawc.

6.2 Haastattelujen tulokset

Haastatteluista selvisi, että Rovaniemen majoitusliikkeissä käy myös liikuntarajoitteisia asiakkaita. Liikuntarajoitteiset asiakkaat eivät muodosta suurinta asiakasryhmää, mutta heitä oli käynyt jokaisessa kohdeyrityksessä muutamia. Jokaisesta kohdeyrityksestä löytyy ainakin erilaisia ravintolapalveluita, yleiset saunatilat ja kokoustiloja. Näiden soveltuvuus liikuntarajoitteisille asiakkaille vaihtelee kohteittain.

Jokainen kohdeyritys oli tietoinen oman majoitusliikkeensä ja tarjoamiensa palveluiden soveltuvuudesta liikuntarajoitteisille asiakkaille. Osa yrityksistä oli kohtuullisen tyytyväisiä oman yrityksensä esteettömyyden tasoon ja toiset taas eivät olleet niin tyytyväisiä. Kaikki kuitenkin tiedostivat omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Haastatellut pohtivat oman yrityksensä soveltuvuutta liikuntarajoitteisille asiakkaille nimenomaan rakennetun ympäristön näkökulmasta ja oma esteettömyys miellettiinkin vahvasti rakennuksen esteettömyyteen, ei esimerkiksi palvelun esteettömyyteen.

Jokainen haastateltava oli sitä mieltä, että liikuntarajoitteista asiakasta pyritään palvelemaan yhtä hyvin kuin muitakin asiakkaita. Jokainen kertoi esimerkkejä

siitä, miten palvelussa voidaan joustaa liikuntarajoitteisten asiakkaiden kanssa. Liikuntarajoitteisia asiakkaita autetaan tarpeen vaatiessa esimerkiksi liikkumaan hotellin tiloissa paikasta toiseen sekä matkatavaroiden kuljettamisessa.

Vaikka liikuntarajoitteisen asiakkaan tarpeiden huomioiminen asiakaspalvelussa oli haastateltavien mukaan tärkeää, monessa yrityksessä ei ole huomioitu liikuntarajoitteisen asiakkaan kohtaamista uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Osa oli huomionnut liikuntarajoitteisuuden perehdytyksessä esimerkiksi käymällä läpi uuden työntekijän kanssa invahuoneen ja muut tilat sekä kertomalla, miten toimia liikuntarajoitteisten asiakkaiden kanssa erikoistilanteissa, kuten tulipalon sattuessa. Osa kertoi, ettei liikuntarajoitteisen asiakkaan kohtaamista ole huomioitu perehdytyksessä, koska ”ne on aika harvinaisia tilanteita” tai oletettiin, että työntekijät ovat ammattilaisia ja osaavat huomioida asiakkaiden erilaiset tarpeet ilman erillistä perehdytystä.

Melkein jokainen haastateltava koki esteettömyyden kehittämisen tärkeäksi. Haastateltavat ajattelivat asiaa lähinnä oman yrityksensä esteettömyyden näkökulmasta, ei niinkään koko Rovaniemen matkailun esteettömyyden näkökulmasta. Ne haastateltavat, jotka olivat tyytyväisimpiä oman yrityksensä soveltuvuuteen liikuntarajoitteisille asiakkaille, näkivät esteettömyyden kehittämisen lähinnä entistä paremman palvelun edellytyksenä, mutta eivät välttämättömänä toimenpiteenä. Jos haastateltava ei ollut kovin tyytyväinen oman yrityksensä esteettömyyteen, hän piti sen kehittämistä tarpeellisempana.

Kaikkien haastateltavien mielestä esteettömyyttä voitaisiin kehittää tekemällä rakennetusta ympäristöstä entistä paremmin liikuntarajoitteisille asiakkaille sopivia. Käytännössä tällä tarkoitettiin esimerkiksi tasoerojen poistamista, liikuntarajoitteisille asiakkaille sopivien WC tilojen lisäämistä ja hissien rakentamista, ellei sitä jo rakennuksessa ole. Yksi haastateltava oli sitä mieltä, että ”uudet tekniset ratkaisut tulevat osaltaan olemaan tässä merkittävänä apuna”. Majoitusliikkeet lähtisivät kehittämään esteettömyyttä parantamalla nimenomaan rakennettua ympäristöä.

6.3 Yhteenveto tuloksista

Taulukko 2. Tulostaulukko Rovaniemen Matkailuneuvontaan

	Scandic	Hotel Santa Claus	Pohjanhovi	City Hotelli	Sky Ounasvaara
Invaparkkipaikka	2	Ei	1	Ei	Ei
Luiska ulko-ovella	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei kynnystä	Ei, pieni tasoero
Automaattiovet	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei
Istuimia vastaanotossa	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Vastaanottotiski	Korkea	Korkea	Korkea	Korkea	Korkea
Hissi	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei
Invahuone	1	1	2	Ei	Ei
Käytävät	Hyvä	Hyvä	Hyvä	Hyvä	Hyvä
Pääsy ravintolaan	Helppo	Helppo	Helppo	Helppo	Vaikea
Pääsy kokoustiloihin	Helppo	Helppo	Helppo	Helppo	Vaikea
Pääsy yleiseen saunaan	Helppo	Helppo	Helppo	Helppo	Vaikea

Taulukossa 2 on käsitelty hotellikohtaisia tuloksia. Taulukkoa 2 käytetään apuvälineenä Rovaniemen Matkailuneuvonnassa. Taulukosta 2 selviää havainnointien tulokset eli se, miten hotellien rakennettu ympäristö soveltuu liikuntarajoitteiselle asiakkaalle. Taulukosta 2 selviää esimerkiksi, että onko hotellissa invahuonetta ja -parkkipaikkaa sekä pääseekö hotellin ravintolaan, saunaan ja kokoustiloihin helposti vai ei. Kohdeyrityksistä kolmelta löytyy vähintään yksi invahuone ja kahdelta invaparkkipaikka. Hissi on monelle liikuntarajoitteiselle erittäin tärkeä ja taulukosta 2 selviääkin, että viidestä hotellista neljässä on hissi. Lisäksi taulukossa 2 on kerrottu, miten kunkin kohdeyrityksen käytävät ja vastaanottotiski soveltuvat liikuntarajoitteiselle asiakkaalle, onko ulko-ovella luiskaa ja avautuvatko ovet automaattisesti sekä onko vastaanotossa istuimia.

SWOT-analyysi on yksinkertainen nelikenttäanalyysi, jolla yritys voi selvittää oman vahvuutensa, heikkoutensa, mahdollisuutensa sekä uhat. Lyhenne SWOT muodostuukin englanninkielen sanoista strengths, weaknesses, opportunities ja threats. SWOT-analyysissä vahvuudet ja heikkoudet koskevat yrityksen nykytilaa ja mahdollisuudet ja uhat puolestaan tulevaisuutta. (Suomen Riskienhallintayhdistys 2015.) Toinen tapa ajatella on, että vahvuudet ja heikkoudet ovat yrityksen sisäisiä ja mahdollisuudet ja uhat ulkoisia tekijöitä (Mind Tools 2015). Tässä opinnäytetyössä sen avulla on analysoitu Rovaniemen majoitusliikkeiden vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia yleisesti, ei yrityskohtaisesti.

Kuviossa 2 on listattu Rovaniemen majoitusliikkeiden esteettömyyteen liittyviä vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia sekä uhkia. Nelikenttäanalyysi perustuu tämän opinnäytetyön aikana saatuihin havainnointi- ja haastattelutuloksiin.

<p style="text-align: center;">Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - vieraanvarainen ja osaava henkilöstö - monella yrityksellä perusasiat kunnossa - oman tilanteen tiedostaminen 	<p style="text-align: center;">Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - rakennukset vanhahkoja - ei mahdollisuutta majoittaa isoa ryhmää - tiedon löytyminen
<p style="text-align: center;">Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - kilpailuetu - tieto esteettömyyden vaatimuksista - tarvitaan pieniä parannuksia, ei kokonaan uusia rakennuksia 	<p style="text-align: center;">Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> - ei vielä aivan nähdä esteettömyyden merkitystä kilpailuetuna - ketjujen päätökset hankinnoissa - tyydytään nykytilaan

Kuvio 2. Rovaniemen majoitusliikkeiden SWOT-analyysi liikuntarajoitteisen asiakkaan huomioimisesta

Kuviossa 2 vahvuuksiin on merkitty vieraanvarainen ja osaava henkilöstö. Havainnointien ja haastattelujen aikana kävi ilmi, että henkilöstö tietää, että liikuntarajoitteisilla asiakkailla on erityistarpeita ja heidän palvelemisensa vaatii hieman enemmän kuin muiden asiakkaiden. Kaikissa kohdeyrityksissä suhtautuminen liikuntarajoitteisiin asiakkaisiin oli hyvä ja myös heitä haluttiin palvella hyvin. Lisäksi monella yrityksellä liikuntarajoitteiselle asiakkaalla tärkeä perusasiat, kuten riittävät tilat ja tasoerotus olivat kunnossa. Jos rakennetussa ympäristössä oli puutteita, niistä oltiin tietoisia ja niitä pyrittiin korjaamaan joustavalla asiakaspalvelulla.

Rovaniemen majoitusliikkeiden heikkouksina on rakennettuun ympäristöön liittyvät puutteet. Osa rakennuksista on jo aika iäkkäitä ja niiden rakennusaikaan esteettömyyttä ei otettu huomioon samalla tavalla kuin nykyään uutta majoitusliikettä suunniteltaessa. Joitakin rakennuksia on onneksi remontoitu ja modernisoitu myöhemmin, jolloin esteettömyyttä on voitu parantaa. Rovaniemellä voi yöpyä yksittäiset liikuntarajoitteiset henkilöt, mutta ison liikuntarajoitteisen ryhmän majoittaminen on haasteellista. Haastavaa siitä tekee

heille soveltuvien huoneiden löytäminen. Lisäksi yhtenä heikkoutena on syytä mainita tiedon löytyminen. Liikuntarajoitteisen asiakkaan on tällä hetkellä vaikea löytää tietoa hänelle sopivista majoitusmahdollisuuksista esimerkiksi internetistä.

Esteettömyys voisi olla suuri kilpailuetu sekä Rovaniemelle matkailukohteena että yksittäisille, paikallisille majoitusliikkeille. Tietoa esimerkiksi liikuntarajoitteisille soveltuvista tiloista löytyy helposti ja kattavasti esimerkiksi internetistä, joten tiedon ja osaamisen puutteesta esteettömyyden kehittäminen Rovaniemen majoitusliikkeissä ei voi jäädä kiinni. Esteettömyyden parantaminen ei myöskään vaadi kokonaan uusia rakennuksia, vaan majoitusliikkeistä saa entistä paremmin liikuntarajoitteisille soveltuvia pienin muutoksia, esimerkiksi kynnysten ja muiden tasoerojen poistamisella.

Uhkana esteettömyyden kehittämisessä on nykytilaan tyytyminen ja se, ettei majoitusliikkeet ole vielä aivan ymmärtäneet esteettömyyden merkitystä kilpailuetuna. Monella majoitusliikkeellä on positiivisia kokemuksia liikuntarajoitteisista asiakkaista ja he ovat tyytyväisiä yrityksensä esteettömyyteen. Tulevaisuuden kannalta jatkuva kehittäminen on kuitenkin tärkeää. Osalla yrityksistä esteettömyyden kehittämiseen ja varsinkin rakennetun ympäristön parantamiseen vaikuttaa hotelliketjuun kuuluminen. Esimerkiksi isompien investointien ja remonttien tekeminen ei ole pelkästään kyseisen hotellin vaan ketjun päätös.

6.4 Kehittämisideat

Rovaniemen majoituspalveluiden kohdalla puutteita on varsinkin rakennetussa ympäristössä, joten opinnäytetyön aikana ja tulosten analysoinnin jälkeen syntyneet kehittämisideat liittyvätkin pitkälti rakennetun ympäristön parantamiseen. Osassa majoitusliikkeistä ei ole erikseen invahuonetta, mikä on iso puute. Vaikka normaalia huonetta voidaan soveltaa liikuntarajoitteiselle asiakkaalle, se ei täysin korvaa invahuonetta. Muuta kehittämistä rakennetussa ympäristössä ovat esimerkiksi pienet kynnykset, lisätuet käytäville ja wc- ja pesutiloihin sekä yleisten invavessojen lisääminen. Lisäksi suurimman osa majoitusliikkeistä pitäisi helpottaa tiedon löytymistä, lisäämällä kuvaus omasta esteettömyydestään kotisivuilleen.

7 POHDINTA

Rovaniemen majoituspalveluista löytyy omat heikkoutensa ja vahvuutensa esteettömyyteen liittyen. Soveltuvuus liikuntarajoitteiselle asiakkaalle vaihtelee majoitusliikkeittäin, joskin majoitusliikkeistä löytyy yhteisiäkin piirteitä. Kaikissa majoitusliikkeissä henkilöstö on osaavaa ja asiakaspalvelussa on huomioitu liikuntarajoitteisten asiakkaiden erikoistarpeet. Erot majoitusliikkeiden esteettömyydessä näkyvätkin rakennetussa ympäristössä. Osa majoitusliikkeistä on vanhahkoja ja niitä rakentaessa esteettömyyttä ei ole huomioitu samalla tavalla kuin nykyään. Osa majoitusliikkeistä on remontoitu ja esteettömyyttä on parannettu. Rovaniemen esteetön matkailu ei ole vielä aivan Barcelonan tai Sidneyn tasolla. Jotta Rovaniemi joskus olisi Sidneyn tai Barcelonan veroinen esteetön matkakohde, tulee majoitusliikkeiden lisäksi myös muiden matkailuyritysten parantaa palveluidensa esteettömyyttä.

Opinnäytetyön tutkimusvaihe sujui hyvin. Kohdeyritykset suhtautuivat työhön hyvin ja havainnoiteja tai haastatteluja suorittaessa ei ilmaantunut ongelmia. Havainnointien tekeminen oli työlästä, mutta tärkeää ja niiden avulla saatiin olennaista tietoa työhön. Myös haastattelut sujuivat hyvin. Haastattelu- ja havainnointilomake tutkivat materiaalinkeräystä ja niissä ei työn aikana ilmennyt puutteita. Opinnäytetyön tehtävänä ja tavoitteena oli selvittää Rovaniemen majoituspalveluiden soveltuvuutta liikuntarajoitteisille asiakkaille sekä tuottaa tietoa ja konkreettinen apuväline Rovaniemen Matkailuneuvontaan. Tehtävä onnistui ja tavoitteeseen päästiin melko hyvin. Matkailuneuvontaan saatiin lisää aiheesta lisää tietoa, joskin tutkimukseen olisi haluttu enemmän yrityksiä mukaan.

Vaikka tutkimusvaihe sujui hyvin, opinnäytetyön tulosten luotettavuutta pohtiessa tulee huomioida muutama asia. Havainnointia majoitusliikkeiden tiloissa ei ollut tekemässä liikuntarajoitteinen henkilö. Vaikka havainnoinnissa käytettiin apuna havainnointilomaketta ja tarkistuslistaa, olisi liikuntarajoitteinen henkilö pystynyt suorittamaan havainnoinnin luontevammin. Liikuntarajoitteinen henkilö olisi voinut havaita jotain sellaista, mikä nyt on voinut jäädä huomioimatta. Haastattelujen luotettavuuteen vaikuttaa jonkin verran haastatellun henkilön ammattinimike ja tausta. Esimerkiksi kehittämiseen liittyviin kysymyksiin osaa parhaiten vastata joku johtoryhmästä ja aiempiin kokemuksiin liikuntarajoitteisista asiakkaista puolestaan joku yrityksessä pitkään

työskennellyt henkilö. Haastatteluihin osallistui eri tehtävissä olevia ja eri työkokemuksen omaavia henkilöitä. Lisäksi tulokset olisivat kattavammat, jos haastatteluja ja havainnoiteja olisi suoritettu useammassa majoitusliikkeissä. Nyt kohdeyritysten määrä jäi aika pieneksi, mikä voi osaltaan vaikuttaa tuloksiin.

Esteettömyys aiheena on mielenkiintoinen ja ajankohtainen ja sen tutkiminen olisi varmasti kannattavaa. Tätä opinnäytetyötä voi viedä eteenpäin tutkimalla vielä useampia majoitusliikkeitä sekä muita matkailualan yrityksiä. Tulevaisuudessa kannattaa tutkia Rovaniemen matkailua myös muiden esteettömyyden osa-alueiden näkökulmasta. Esimerkiksi Kaikkien Yyteri -hankkeen tapainen tutkiminen ja kehittäminen tekisi hyvää Rovaniemen matkailun esteettömyyden parantamiselle. Hanke edellyttäisi kaikkien osapuolten aktiivista osallistumista ja aitoa kiinnostusta esteettömyyttä kohtaan.

LÄHTEET

- Blinnikka, P., Hauvala, H. & Nuijanmaa, S. 2013. Esteettömyys osana matkailupalvelujen laatua. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.) Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa 2. Rovaniemi: Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti, 78–80.
- City Hotel 2015. Nauti hetkestä Napapiirillä. Viitattu 5.4.2015
<http://www.cityhotel.fi/fi/hotellimme/>.
- Darcy, S. & Dominguez, T. 2013. Australia and Spain as accessible tourism destinations. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.) Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa 2. Rovaniemi: Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti, 19–25.
- Frilander, J. 2013. Seniorit valtaavat matkailumarkkinoita kovaa vauhtia. Yle uutiset. Viitattu 2.10.2013
http://yle.fi/uutiset/seniorit_valtaavat_matkailumarkkinoita_kovaa_vauhtia/6842057.
- Grönfors, M. 2010. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 154–170.
- Harju-Myllyaho, A. & Kyyrä, S. 2013. Megatrendit ja esteetön vieraanvaraisuus. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.) Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa 2. Rovaniemi: Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti, 16.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Ihmisoikeudet 2015. Esteettömyys. Viitattu 27.4.2015
<http://www.ihmisoikeudet.net/index.php?page=esteettoemyys>.
- Invalidiliitto 2010. Rakennettu ympäristö. Viitattu 10.1.2015
http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/rakennettu_ymparisto/.
- Invalidiliitto ry 2014. Esteettömyys. Viitattu 25.10.2014
<http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/esteettomyys/>.
- Jutila, S. 2013. Johdatus ennakoivaan esteettömyyteen. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.) Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa 2. Rovaniemi: Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti, 4.
- Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Karinharju, K. 2013. Kaikkien Yyteri. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.) Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa 2. Rovaniemi: Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti, 40–45.

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry 2014. Esteettömästi osallistumaan. Viitattu 25.10.2014
<http://www.kvtl.fi/fi/esteettomyys/>.

Koota-Valkeapää, E. 2013. Pienillä muutoksilla parempaa palvelua kaikille. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola (toim.) Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakkointiin, osa 2. Rovaniemi: Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti, 50.

Koskela, M. & Leinonen, S. 2013. Jokaiselle sopiva hotelli on esteetön. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Opinnäytetyö.

Lapin Liitto 2015. Matkailutilastot. Rovaniemi. Viitattu 16.4.2015
http://www.lappi.fi/lapinliitto/julkaisut_ja_tilastot/matkailu.

Lapland Above Ordinary 2015. Rovaniemi – Lapin sykkivä sydän. Viitattu 3.4.2015
<http://www.lappi.fi/matkailu/rovaniemi>.

Lapland Hotels 2015. Rovaniemi on kaupunkitunturi. Viitattu 29.3.2015
<http://www.laplandhotels.com/FI/hotellit-ja-ravintolat/rovaniemi/sky-ounasvaara.html>.

Majoitus- ja ravitsemistoimintalaki 28.4.2006/308.

Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E.-L. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Matkahuolto 2015. Rovaniemen paikallisliikenteen reittiopas. Viitattu 29.3.2015
rovaniemi.matkahuolto.info.

Mind Tools 2015. SWOT analysis. Viitattu 26.4.2015
http://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_05.htm.

Opetushallitus 2015. Suomenkielinen sanasto. Megatrendi. Viitattu 26.4.2015
http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakkointi/koulutus_ja_osaamistarpeiden_ennakkointi/sanastot/suomenkielinen_sanasto#M.

Pesola, K. 2009. Esteettömyysopas. Mitä, miksi, miten. Invalidiliiton julkaisuja O.39. Tyylipaino Oy.
http://www.esteeton.fi/files/attachments/esteettomyysopas_pdf.pdf.

Rantasipi 2015. Majoitus Rovaniemi – huonetiedot. Viitattu 30.3.2015
http://www.rantasipi.fi/hotellit/pohjanhovi/fi_FI/huonetiedot/.

Rovaniemen kaupunki 2015. Lapin pääkaupunki – Rovaniemi – kansainvälinen osaamisen ja kulttuurin keskus. Viitattu 5.3.2015
<http://rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Kuntainfo/Kunta-lyhyesti>.

Santa's Hotel Santa Claus 2015a. Info. Viitattu 10.4.2015
<http://www.hotelsantaclaus.fi/fi/content/info>.

- 2015b. Ravintolat. Viitattu 10.4.2015

<http://www.hotelsantaclaus.fi/fi/content/ravintolat>.

Suomen rakentamismääräyskokoelma. 2005. F1 Esteetön rakennus.

Suomen Riskienhallintayhdistys 2015. Nelikenttäanalyysi – SWOT. Viitattu 26.4.2015

<http://www.pk-rh.fi/index.php?page=swot>.

Takalo, L. 2015. Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy. Matkailuneuvojan haastattelu. 25.2.2015.

Teräsvirta, M. 2007. Kättä pidempää – opas asiakaspalvelun saavutettavuuteen. 2. painos. Helsinki: Museovirasto.

Tilastokeskus 2015. Käsitteet ja määritelmät. Viitattu 25.4.2015

<http://www.stat.fi/til/matk/kas.html>.

VisitFinland 2015. Katsaus majoitusliikkeiden yöpymisten kehitykseen. Viitattu 25.4.2014

<http://www.visitfinland.fi/tutkimukset-ja-tilastot/yopymistenn-kehityskatsaus/>.

VisitRovaniemi 2014. Tietoa meistä. Viitattu 9.10.2014

<http://www.visitrovaniemi.fi/fi/tietoa-meista>.

VisitRovaniemi 2015. Majoitus. Viitattu 16.4.2015

<http://www.visitrovaniemi.fi/fi/majoitus/majoitus>.

LIITTEET

- Liite 1. Ote Suomen rakentamismääräyskokoelman asetuksesta F1
- Liite 2. Havainnointilomake
- Liite 3. Haastattelulomake

Ote Suomen rakentamismääräyskokoelman asetuksesta F1 Liite 1 1 (5)

SAAVUTETTAVUUS

2.1 Kulkuyhteydet

2.1.1 Määräys

Osan rakennuksen autopaikoista tulee soveltua pyörätuolin käyttäjälle. Nämä paikat tulee sijoittaa rakennukseen pääsyn kannalta sisäänkäyntiin nähden tarkoituksenmukaisesti ja ne tulee merkitä liikkumiseisten tunnuksella.

Ohje

Liikkumiseisten käyttöön soveltuva autopaikka on leveydeltään vähintään 3600 mm ja pituudeltaan vähintään 5000 mm.

Näiltä autopaikoilta sekä tontin tai rakennuspaikan rajalta on oltava pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen käyttäjälle soveltuva kulkuväylä määräyksissä tarkoitettuun rakennukseen ja tiloihin.

Rakennuksessa toisiinsa toiminnallisesti yhteydessä olevien tasojen ja tasanteiden välillä tulee olla pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen käyttäjälle soveltuva sisäinen kulkuväylä.

Ohje

Kulkuväylillä kääntymistilaa ja tiloissa liikkumista mittaava sekä ulko- että sisäkäyttöön soveltuvan pyörätuolin pyörähdysympyrä, jonka halkaisija on 1500. Asuinhuoneistossa voi käyttää myös vähimmäismittaa 1300 mm. Asunnon wc- ja pesutiloissa tarvitaan 1500 mm pyörähdysympyrän tila pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen käyttäjän avustamista varten.

Liikkumiseiselle soveltuva kulkuväylä on helposti havaittava, pinnaltaan tasainen ja luistamaton sekä riittävän kova. Ovet ovat helposti aukeavia.

2.1.2 Määräys

Asuinrakennuksia lukuun ottamatta pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen käyttäjille soveltuvien sisäänkäyntien ja tuulikaappien, käytävillä sijaitsevien ovien ja aukkojen sekä liikkumiseisille soveltuvien hygieniatilojen ovien vapaan leveyden on oltava vähintään 850 mm. Kulkuväylältä hallinto-, palvelu-, liike- ja työtiloihin johtavien ovien vapaan leveyden on oltava vähintään 800 mm. Kynnykset saavat olla enintään 20 mm korkeita.

Selostus

Asuinrakennuksissa ovien ja kulkuaukkojen vapaaksi leveydeksi säädetään asutosuunnittelua koskevassa asetuksessa vähintään 800 mm (RakMk G1).

Kulkuväylällä ei saa olla eikä siihen saa rajautua kulkukorkeuden vähimmäismitan 2100 mm alittavia suojaamattomia ulokkeita tai muita törmäysvaaraa aiheuttavia rakennusosia eikä putoamisvaaraa aiheuttavia tasoeroja.

Ohje

Tekstiopastuksen tehostamiseen käytetään ääni- ja valosignaaleja sekä audiovisuaalisia viestintäjärjestelmiä.

Havainnoinnin tehostamiskeinoja ovat valaistuksen kohdistaminen sekä väri-, materiaali- ja pintakuviokonstrastien käyttö.

2.2 Tasoerot

2.2.1 Määräys

Toiminnallisesti toisiinsa yhteydessä olevien kerrostasojen välillä tulee olla pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen käyttäjälle soveltuva hissi tai muu kiinteästi asennettu pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen käyttäjälle soveltuva henkilöiden nostoon tarkoitettu laite, ellei yhteyttä ole mahdollista järjestää toisiinsa liittyvillä luiskilla ja tarvittavilla luiskien välitasanteilla. Milloin kerroskorkeuden mittainen tai tätä suurempi tasoero järjestetään porrasyhteydellä, liikkumisesteetön yhteys on järjestettävä hissillä.

Selostus

Henkilöiden kuljetuksiin tarkoitettujen henkilö- ja tavarahenkilöhissien suunnittelussa ja rakentamisessa noudatetaan EU:n hissidirektiiviä (95/16/EY). Direktiivissä on säädetty myös hissien suunnittelusta ottaen huomioon vammaiset käyttäjät.

Kerrostalon hissivaatimuksesta säädetään asunto-suunnittelua koskevassa asetuksessa (RakMk G1).

Silloin kun olemassa olevassa rakennuksessa ei ole hissiä tai siihen ei voida sitä jälkikäteen rakentaa, saattaa rakennettavaksi soveltua henkilöiden kuljetukseen tarkoitettu kaita- tai minihissi tai EU:n konedirektiivin (98/37/EY) mukainen tapauskohtaisesti soveltuva pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen käyttäjälle tarkoitettu pystysuoraan nostava korillinen laite. Lisäksi on pyörätuolin käyttäjälle tarkoitettuja portaan sivustaa pitkin nostavia laitteita, joiden käyttö pyörällisen kävelytelineen käyttäjän kuljetukseen edellyttää tarkoitukseen soveltuvaa alustaa ja riittävästi suojaavaa kaiderakennetta. Portaaseen asennettava istuimella varustettu henkilönostin soveltuu yleensä käyttäjän tarpeen mukaisena ratkaisuna huoneiston tai muun tilan sisäiseen liikenteeseen.

Hissien rakentamista ja asentamista koskee turvallisuuden ja esteettömyyden kannalta standardi EN 81-70:2003. Hissien valinnasta sekä rakennusten hissikulujen ja konehuoneiden mitoista annetaan ohjeita RT-ohjekortistossa

2.2.2 Määräys

Pyörätuolin, pyörällisen kävelytelineen sekä avustavan henkilön tilantarpeelle mitoitettun hissien korin tulee olla vähintään 1100 mm leveä ovisivultaan ja syvyydeltään 1400 mm.

Ohje

Pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen kääntymismahdollisuuden helpottamiseksi mitoitettu hissikori on leveydeltään vähintään 1340 mm ja syvyydeltään vähintään 1400. Jos kulkuaukot ovat vierekkäisillä sivuilla, korin mitat ovat vähintään 1400 mm x 1400 mm. Vastakkaisilla sivuilla olevat hissien kulkuaukot mahdollistavat pysähtymisen mm. kerrosten välisille tasoille (ns. läpikulkuhissi).

Vammaisten ja vanhusten palvelukeskuksissa, palvelutaloissa, hoito- ja huoltolaitoksissa tarvitaan hissikorien koolta pyörällisen kävelytelineen ja pyörätuolien sekä avustajien samanaikaiseen kuljettamiseen soveltuvaa mitoitusta. Osaan hisseistä tarvitaan parikuljetukseen soveltuva mitoitus.

Liite 1 3(5)

Hissin oviaukon leveydeksi suositellaan vähintään 900 mm pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen kääntymisen helpottamiseksi hissien edustalla.

Hissin tai muun nostolaitteen pyörätuolin käyttäjälle soveltuva hallintalaitteisto sijoitetaan 900...1100 mm korkeudelle korin tai alustan lattiasta.

2.2.3 Määräys

Luiska saa olla kaltevuudeltaan enintään 8 % (1:12,5) ja pituudeltaan yhtäjaksoisena enintään kuusi metriä, jonka jälkeen kulkuväylällä edellytetään vaakasuoraa vähintään 2000 mm pituista välitasanetta. Ilman välitasanteita jatkuva luiska saa olla enintään 5 % (1:20) kalteva. Jos ulkotilassa olevaa luiskaa ei voida pitää sisätilassa olevaan luiskaan verrattavassa kunnossa, kaltevuutta vastaavasti loivennetaan.

Ohje

Rakennuksen sisäänkäynnille johtava tai rakennuksen sisäiseen liikenteeseen tarkoitettu 8% enimmäiskaltevuudessa oleva luiska soveltuu yleensä vain alle metrin tasoerolle luiskan kokonaispituuden vaatiman tilantarpeen vuoksi. 960 mm korkuinen nousu vastaa 14 metrin luiskaa välitasanteineen.

Hallinto-, palvelu- ja liiketiloja sisältävien rakennusten auloissa ja muissa sisäisen liikenteen tiloissa porraskelmat on mitoitettava etenemiltään vähintään 300 mm pituisiksi sekä nousuiltaan enintään 160 mm korkeiksi.

Aulojen, muiden sisäisen liikenteen sekä ulkotilojen luiskien ja portaiden molemmille sivuille on asennettava helppokäyttöiset ja turvalliset käsijohteet. Johteiden tulee jatkua yhtenäisinä myös välitasanteiden osuudella.

Ohje

Kahden päällekkäisen käsijohteen sopivat korkeudet ovat noin 900 mm ja 700 mm. Johteet on tarpeen ulottaa noin 300 mm yli luiskien ja portaiden alkamis- ja päättymiskohtien sekä muotoilla ja kiinnittää siten, että kiinnitakertuminen estetään.

TILAT

3.1 Yleistä

3.1.1 Määräys

Rakennuksen pääasiallisen käytön mukaisten tilojen sekä niiden kiinteän kalustuksen, varusteiden ja laitteiden tulee olla myös liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden käyttöön soveltuvia.

Selostus

Asuinrakennuksen tilojen soveltuvuudesta liikkumis- ja toimimisesteiselle säädetään asunotosuunnittelua koskevassa asetuksessa (RakMk G1).

3.2 Hygieniatilat

3.2.1 Määräys

Pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen avulla liikkuvien käytettävissä tulee olla tarpeelliseksi katsottava määrä sekä itsenäisesti toimiville että avustettaville liikkumisesteisille mitoitettuja ja varustettuja wc- ja pesutiloja. Tilat on varustettava liikkumisesteisen tunnuksella ja niiden tulee olla sijoituskeltaan käyttäjän tai avustajan sukupuolesta riippumattomia. Tällaisiin tiloihin tulee olla pääsy suoraan aulasta, käytävästä tai muusta vastaavasta tilasta.

Liite 1 4(5)

Ohje

Milloin rakennuksessa on wc- pesutilaryhmiä erikseen kumpaakin sukupuolta varten, kuhunkin näistä on tarkoituksenmukaista sijoittaa myös liikkumisesteisille soveltuva wc- ja pesutila.

Milloin yksittäisestä liike, palvelu- tai työtilasta ei ole toiminnallista yhteyttä rakennuksen liikkumisesteisille tarkoitettuihin wc- ja peseutumistiloihin, ao. tilan yhteyteen sijoitetaan pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen käyttäjälle soveltuva wc- ja pesutila.

Rakennuksissa, joissa on kiinteistön valvontajärjestelmä asennetaan turvahälytysyhteys liikkumisesteisten wc- ja pesutiloista valvontaan.

Selostus

Asuinhuoneiston liikkumisesteiselle soveltuvan käymälä- ja pesutilan vaatimuksesta säädetään asutosuunnittelua koskevassa asetuksessa (RakMk G1).

3.2.2 Määräys

Mikäli wc- ja pesutila on tarkoitettu käytettäväksi siirtymiseen pyörätuolista wc-istuimelle sen kummaltakin puolelta, se on suunniteltava siten, että wc-istuimen kummallakin puolella on vähintään 800 mm vapaata tilaa pyörätuolia ja pyörällistä kävelytelinettä varten. Pesualtaan sijoitusseinän sisämitan tulee tällöin olla vähintään 2500 mm ja wc-istuimen sijoitusseinän sisämitan vähintään 2200 mm. Wc-istuin sijoitetaan takaa 300 mm irti seinästä. Istuin varustetaan kääntyvillä käsituilla.

Ohje

Kun molemminpuolisesti käytettävissä olevassa wc- ja pesutilassa wc-istuimen toisella sivulla oleva vapaa tila on vähintään 900 mm, siihen voi sijoittaa myös suihkun ilman suihkuallasta. Wc-istuimen sijoitusseinän sisämitta on tällöin vähintään 2300 mm. Wc-istuimelle siirtymiseen kummaltakin puolelta wc-istuinta soveltuvien wc- ja pesutilojen sijasta ja ohella voidaan sijoittaa yksipuolisesti käytettävissä olevia lähekkäisiä wc- ja pesutiloja kaksittain peilikuvina. Tilojen sisämitat ovat tällöin vähintään 2700 x 1500 mm. Pesuallas ja wc-istuin sijoitetaan lyhyille sivuille vastakkain; wc-istuimen sivulle tarvitaan vapaata tilaa 800 mm. Kun tilojen sisämitat ovat vähintään 2200 x 1900 sijoitetaan pesuallas pitkälle sivulle ja wc-istuin lyhyelle siten, että istuimelta ulottuu pesualtaan hanaan. Sekä edellä mainitussa että wc-istuimen molemmilta puolilta käytettävissä olevissa wc- ja pesutiloissa tilan ja pesualtaan koosta sekä viemärijohdon paikasta riippuen pesualtaan takareuna sijoitetaan noin 200 mm etäisyydelle seinästä riittävän jalkatilan varmistamiseksi.

Asuinhuoneistossa wc- pesutila soveltuu pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen käyttöön esimerkiksi silloin, kun tilaan sijoitetaan pesuallas ja wc- istuin siten, että wc- istuimen toiselle puolelle jää 800 mm vapaa tila, johon voi sijoittaa suihkun ilman suihkuallasta; ja wc-istuimen, pesualtaan ja muiden kalusteiden eteen jää ainakin pyörätuolin kääntymisympyrän mittaava vapaa tila.

Liite 1 5(5)

3.2.3 Määräys

Liikkumis- ja toimimisesteisille tulee järjestää pääsy uimahallien, kylpylärakennuksien, kuntoutus- ja hoito- ja huoltolaitosten, palvelutalojen ja palvelukeskusten uima-altaaseen. Näissä rakennuksissa myös sauna-, pesuhuone- ja pukuhuonetiloja on suunniteltava liikkumis- ja toimimisesteisille soveltuviksi.

Ohje

Kerrostalokiinteistön asukkaille yhteisiä sauna-, pesuhuone- ja pukuhuonetiloja sekä uima-allastiloja suunnitellaan liikkumis- ja toimimisesteisille soveltuviksi.

Rakennuksissa, joissa on kiinteistön valvontajärjestelmä asennetaan turvahälytysyhteys liikkumisesteisten sauna- ja pesuhuone- ja pukuhuonetiloista valvontaan.

Selostus

Uima-altaaseen siirtymiseen esim. itsenäisesti suihkupyörätuolilla soveltuu vedenpaineella toimiva laskeva/nostava siirtoahusta, koko vähintään 900 x 1400 mm.

3.3 Kokoontumistilat**3.3.1 Määräys**

Katsomoiden, auditorioiden, juhla-, kokous- ja ravintolasalien, opetussalien ja -luokkien ja vastaavien kokoontumistilojen on sovellettava myös liikkumis- ja toimimisesteisten käyttöön. Näihin tiloihin asennetussa äänentoistojärjestelmässä tulee olla myös tele/induktiosilmukka tai muu äänensirtojärjestelmä.

Milloin kokoontumistila on varustettu kiinteillä istuimilla, pyörätuolipaikkoja on sijoitettava liikkumisesteettömien sisääntuloväylien mukaan eri istuinriveille.

3.4 Majoitustilat**3.4.1 Määräys**

Hotellirakennuksissa ja muissa vastaavissa majoitusrakennuksissa sekä rakennuksissa, joissa on hoito- ja huoltopalveluiden ohella myös majoitustiloja, tulee tarpeen mukaan olla pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen sekä avustavan henkilön tilantarpeen mukaan mitoitettuja majoitustiloja.

Havainnointilomake

Liite 2 1(3)

Hotellin nimi:

Liikuntarajoitteiselle tarkoitettut parkkipaikat:

Parkkipaikkojen määrä _____

Parkkipaikan leveys _____ ja pituus _____

Onko parkkipaikat merkitty liikuntarajoitteisen tunnuksella ___ kyllä ___ ei

Kuinka pitkä matkaparkkipaikalta on sisäänkäynnille _____

Sopiiko kulkuväylä liikuntarajoitteiselle ___ kyllä ___ ei

Muita kommentteja:

Sisäänkäynti:

Portaat/luiska ___ kyllä ___ ei

Luiskan	kaltevuus	_____
	leveys	_____
	pituus	_____
	molempien puoleiset käsijohteet	___ kyllä ___ ei

Oviaukon leveys _____

Kynnyksen korkeus _____ ___ ei kynnystä

Automaattinen ovi ___ kyllä ___ ei

Muita kommentteja:

Vastaanotto:

Liite 2 2(3)

Vastaanotto tiskin korkeus _____

Onko liikuntarajoitteisille istuimia ___ kyllä ___ ei

Muita kommentteja:

Hissi:

Oviaukon leveys _____

Hissin syvyys _____

Hissin leveys _____

Ylettääkö nappeja painamaan pyörätuolista ___ kyllä ___ ei

Käytävät:

Käytävän leveys _____

Kynnyksen korkeus _____

Oviaukon leveys _____

Molemmin puoliset käsijohteet ___ kyllä ___ ei

Muita kommentteja:

Huoneet:

Esteettömiä huoneita _____ kpl

Onko oven avaaminen/sulkeminen helppoa ___ kyllä ___ ei

Oviaukon leveys _____

Liite 2 3(3)

Kynnyksen korkeus _____

Katkaisimien ja pistorasioiden sijoitus hyvä ___ kyllä ___ ei

Vuoteen korkeus _____

Istuimien korkeus _____

Pöydän polvitilan korkeus _____, leveys _____ ja syvyys _____

Muita kommentteja:

Wc- ja pesutilat:

Tilan leveys _____ ja pituus _____

Oviaukon leveys _____

Kynnyksen korkeus _____

Kylpyamme ___ kyllä ___ ei

Suihku ___ kyllä ___ ei

Käsituet ___ kyllä ___ ei

Muita kommentteja:

Esittely:

Olen Leena, kolmannen vuoden restonomiopiskelija LapinAMKsta. Teen opinnäytetyötä Rovaniemen majoitusyritysten esteettömyydestä. Esteettömyys on laaja käsite ja olenkin keskittynyt liikuntarajoitteisuuteen. Eli olen kiinnostunut siitä, miten esimerkiksi pyörätuolia tai muuta apuvälinettä käyttävät asiakkaat voivat käyttää yritysten palveluja. Haastattelujen ja havainnointien avulla pyrin tutustumaan yrityksen palveluihin liikuntarajoitteisen asiakkaan näkökulmasta. Työn toimeksiantajana on Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy, ja työn tuloksia tullaan hyödyntämään Rovaniemen matkailuneuvonnassa. Haastattelujen vastauksia käsitellään luottamuksellisesti eikä vastaajia voida tunnistaa. Työssä ei mainita vastaajien nimiä tai tehtävänimikkeitä.

Yritys:

Haastateltava:

1. Kuinka paljon yrityksessä käy asiakkaita (esimerkiksi vuosittain) ja kuinka moni heistä on liikuntarajoitteinen?
2. Onko yrityksellä invahuone/huoneita? Jos ei, voiko esimerkiksi normaalia huonetta käyttää invahuoneena?
3. Mitä muita palveluita yritys voi tarjota liikuntarajoitteiselle asiakkaalle?
4. Mikä on yrityksen oma mielikuva omasta esteettömyydestä?
5. Miten liikuntarajoitteisen asiakkaan palveleminen "normaalin" asiakkaan palvelemisesta?

6. Miten esteettömyys on huomioitu työntekijöiden perehdyttämisessä?

7. Onko esteettömyyden parantaminen tarpeellista?

8. Miten lähiaikoina tarkoitus lisätä palvelujen tuottamista liikuntarajoitteisille?