



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

ESTEETÖN KOKOUS

Case: Lahden alueen kokouspaikat

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Matkailun koulutusohjelma
Elämysmatkailu
Opinnäytetyö
Kevät 2014
Suvi Simonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Koulutusohjelma

SUVI SIMONEN

Esteetön kokous
Case: Lahden alueen kokouspaikat

Elämysmatkailun opinnäytetyö, 36 sivua, 1 liitesivu

Kevät 2014

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää esteettömyyttä Lahden alueen kokouspalveluiden osalta. Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta, teoreettisesta tietoperustasta sekä toiminnallisesta kyselystä, jonka on toteutettu Lahdessa sijaitseville kokouspaikoille talvella 2013–2014, Lahti Region Oy:n toimeksiannosta.

Teoreettisessa osassa keskeisinä käsitteinä ovat esteettömyys ja asiakaslähtöisen kokouspalvelun tuottaminen, erityisesti esteettömyyden näkökulmasta. Toiminnallinen kysely on toteutettu yrityksille sähköpostitse, jonka jälkeen tutkimustulokset on taulukoitu vastausten perusteella. Yritykset ja tutkimusmenetelmä valikoituivat yhdessä toimeksiantajan kanssa. 15 tutkimuskohdetta valikoituivat suoraan toimeksiantajan toiveesta ja yhteydenotot yrityksiin toteutettiin toimeksiantajan hallussa olevien yhteystietojen pohjalta.

Opinnäytetyön pääasiallisena tarkoituksena on Lahden kokouspaikkojen esteettömyyden yleinen tarkastelu ja mahdollisten kehitysideoiden esittäminen. Tuloksista selviää, mikä on esteettömyyden nykytila toimeksiantajan käyttämissä kokouspaikoissa.

Tutkimuksen tuloksina selvisi, että Lahden alueen kokoustoimijoiden tilat ovat muokkailtavuudeltaan ja esteettömyydeltään hyvinkin erilaisia. Osassa kohteita muokkailtavuus ja esteettömyys ovat pitkälle vietyjä, kun taas osa voisi kehittää esteettömyyden tasoaan paljonkin. Tutkimuksessa selvisi sekin, millä tavalla eri yritykset ja toimijat kokevat esteettömyyden käsitteen ja sen merkityksen. Osalle toimijoista esteettömyys on joko täysin tuntematon käsite tai asia, jolle ei ole asetettu juurikaan painoarvoa yrityksen toiminnassa.

Avainsanat: esteettömyys, asiakaslähtöisyys, kokouspalvelut, kokoussuunnittelu, Lahti Region Oy

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism Management

SIMONEN SUVI

The accessibility of meeting venues in
Lahti Region
Current situation and some recommendations

Bachelor's Thesis in Adventure Tourism

36 pages, 1 appendice

Spring 2014

ABSTRACT

The aim of this thesis is to determine out how the meeting venues in the Lahti region are prepared for the needs of accessible meeting buildings and accommodation. The main themes in this thesis are accessibility and customer oriented approach in meeting planning.

This thesis consists of two different parts, the theoretical part and the research part. The concepts of accessibility and customer oriented congress planning will be explained thoroughly in the theoretical part. In the research part I have studied different congress venues in Lahti and estimated the level of their accessibility. In the research part the meeting venues are evaluated by the answers that were collected via email. The research was conducted during the winter 2013-2014.

The aim of this thesis is not to compare the different meeting venues, but to estimate their accessibility at the moment and to give some possible development ideas.

Key words: accessibility, customer oriented approach, meeting planning, meeting industry, Lahti Region Oy

SISÄLLYS

JOHDANTO	1
1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja työn rakenne	2
1.2 Toimeksiantajan esittely	3
2 ASIAKASLÄHTÖINEN KOKOUSYMPÄRISTÖ	4
2.1 Kokoustapahtumat	4
2.2 Esteettömyys kokous- ja majoitustiloissa	5
2.3 Asiakaslähtöinen kokoustapahtuma	6
3 ESTEETTÖMYYS	11
3.2 Esteettömyyden määritelmiä	11
3.3 Tilantarve eri apuvälineitä käytettäessä	14
3.4 Saavutettavuus	15
3.5 Esteetön tilasuunnittelu	18
4 TUTKIMUSKOHTEET	20
4.1 Hotellit	20
4.2 Kokous- ja tapahtumapaikat	21
4.3 Erikoiskohteet	21
4.4 Tutkimus	21
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	23
5.1 Hotellien saavutettavuus	23
5.2 Esteettömyys kokouspaikoissa	26
5.3 Esteettömyys erikoiskohteissa	29
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	31
6.1 Opinnäytetyön tekeminen	31
6.2 Tutkimustuloksia	32
6.3 Ideoita jatkotutkimuksista	33
LÄHTEET	34
LIITTEET	38

JOHDANTO

Olen opintojeni alusta asti ollut kiinnostunut tekemään opinnäytetyöni esteettömyydestä matkailussa. Kuitenkaan Suomessa ei vielä ainakaan toistaiseksi ole esteettömään matkailuun varsinaisesti erikoistuneita yrityksiä ja yhdistyksiä, jolloin matkojen järjestäminen jää usein pienten paikallisyhdistysten hartioille. Näillä ei ole resursseja tai tarpeeksi asiasta kiinnostuneita henkilöitä toteuttamaan suuremman mittakaavan matkoja. Vaikka en itse olekaan opiskellut kokousmatkailua, pidän sitä erittäin kiinnostavana etenkin tulevaisuudessa, etenkin koska kokouksissa käytettävä audiovisuaalinen välineistö on ottanut kehityksessään suuria harppauksia viimeisen 20 vuoden aikana.

Opinnäytetyössäni selvitän Lahden alueella sijaitsevien kokouspaikkojen esteettömyyttä. Esteettömyys määritellään Suomen Invalidiliiton internet-sivuilla palveluiden saatavuudeksi ja käytettävyydeksi sekä mahdollisuudeksi vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. (Invalidiliitto 2014.) Esteettömyyden tärkeys korostuu Suomessa tulevien vuosien aikana, kun suuri osa väestöstä ikääntyy ja tulee tarvitsemaan palveluita samalla tavalla kuin nuorempi väestö, eikä ole vastaavassa fyysisessä kunnossa. Esteettömyyttä ei tule kuitenkaan mieltää ainoastaan vanhempien ihmisten asiaksi, sillä myös merkittävä osa työikäisistä kärsii tuki- ja liikuntaelinten sairauksista tai vammoista, jotka vaikuttavat merkityksellisesti heidän työkykyynsä ja elämäänsä ympäristössä, jota ei ole suunniteltu heidän tarpeidensa mukaan. Opinnäytetyössä esitetään tilantarve-esimerkit pääosin pyörätuolin vaatimaa esteettömyyttä ajatellen, mutta työssä avataan myös muiden apuvälineiden käyttöön liittyviä haasteita.

Keskityn opinnäytetyössäni toimeksiantajani Lahti Regionin käyttämien kokouspaikkojen esteettömyyden yleiseen kartoittamiseen ja selvitän sitä, millaisilla pienilläkin asioilla kokouspaikat voivat kehittää esteettömyyttään niin nykypäivän kuin tulevaisuuden tarpeita ajatellen.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja työn rakenne

Tietoperustassani selvitän esteettömyyden käsitettä kokousten järjestämisessä. Asiakaslähtöisyys on tärkeässä roolissa tässä opinnäytetyössä, sillä tässä tapauksessa asiakkaina toimivat esteetöntä kokouspalvelua tarvitsevat henkilöt, joiden tarpeet ovat erilaiset muihin kokousasiakkaisiin verrattuna. Kokouksia suunniteltaessa ja toteutettaessa järjestäjien on otettava huomioon osallistujien viihtyvyys sekä se, että jokaisella osallistujalla on yhtäläinen mahdollisuus saada tarvitsemansa informaatio.

Esteettömyys nostetaan nykyään entistä suuremmalle jalustalle matkailussa, sillä suuret ikäluokkien vanhetessa on yhä useampi kuluttaja joko liikuntarajoitteinen tai ikänsä puolesta kykenemätön käyttämään tarjolla olevia palveluita. Matkailun edistämiskeskus (MEK) on asettanut esteettömyyden yhdeksi Suomen matkailustrategian tuotekehityksen painopisteeksi vuosille 2014–2020. (MEK 2013.)

Työssäni olen selvittänyt sitä, millä tavalla Lahden alueen kokouspalveluita tarjoavat yritykset ovat ottaneet huomioon nykyisillä palveluillaan ja tilasuunnittelussaan sen, että esteettömyys on tulevana vuosina entistä tärkeämpää.

Työn tavoitteena on tutustua esteettömyyden ja saavutettavuuden käsitteistöön, esteettömyyteen liittyviin haasteisiin sekä nykytilanteen kehittymismahdollisuuksiin. Kokouspaikkoja on arvioitu saavutettavuuden näkökulmasta ja erityisesti pohdittu sitä, millä tavalla niistä välittyy erityistarpeiden asiakkaiden huomioiminen.

Avaan työssäni alkuun tarkemmin siihen sisältyvää käsitteistöä, asiakaslähtöisyyttä esteettömyyden näkökulmasta. Sen jälkeen esitän tutkimustulokseni suorittamastani email-kyselystä Lahden alueen kokouspaikoille. Lopuksi esitän tekemiäni johtopäätöksiä kokouspaikkojen esteettömyydestä ja esitän ideoita siitä, kuinka pienilläkin muutoksilla tiloista saataisiin asiakaslähtöisempiä huonojalkaisia, liikuntarajoitteisia ja vammaisia asiakkaita ajatellen.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Valittuani opinnäytetyöni aiheeksi kokous- ja tapahtumapaikkojen esteettömyyden tutkimisen, otin yhteyttä Lahden alueen matkailusta ja kokouspalveluista vastaavaan yritykseen, Lahti Regioniin. Lahti Region Oy on alueellisesti toimiva markkinointiyhtiö, joka on muodostunut entisistä Lahti Travel Oy:stä ja Lahden Matkailusta. (Lahti Region 2014.) Yritys tarjoaa palveluita niin yksityis- kuin yritysasiakkaille ja palvelutarjonta on laaja, sisältäen erilaisia vapaa-ajan tapahtumia kuin myös kokouspalveluita.

Toimeksiantaja on kiinnostunut selvittämään käyttämiensä kokouspalveluiden saavutettavuutta ja toimivuutta esteettömyyden näkökulmasta. Tästä syystä sain toimeksiannon tutkia Lahti Regionin käyttämien kokouspaikkojen esteettömyyttä, sillä yrityksellä ei itsellään ollut aiheesta kerättyä tietoa. Opinnäytetyöni merkitys heille on siis se, että kokoan heidän tarvitsemansa tiedon eri kokous- ja majoituspaikkojen esteettömyydestä.

Opinnäytetyön merkitys toimeksiantajalle on esteettömistä kohteista oppiminen, tiedon kerääminen ja ennen kaikkea saada selkeästi ja kattavasti tietoa siitä, mihin palveluntarjoajiin heidän kannattaa Lahden alueella ottaa yhteyttä, mikäli tarvitsevat esteettömiä kokouspalveluita.

2 ASIAKASLÄHTÖINEN KOKOUSYMPÄRISTÖ

2.1 Kokoustapahtumat

Perusidea liikematkailussa on vanha, kautta aikojen sen tavoitteena on ollut vaikuttaa, tavata saman kiinnostuksen omaavia ihmisiä ja vaihtaa mielipiteitä ja näkemyksiä heidän kanssaan. Liikematkailu määritellään työsidonnaiseksi matkailuksi ja sen sanotaan olevan yksi suurimmista motivaattoreista matkailulle. (Blinnikka & Kuha 2004, 16.) Teollistumisen myötä sekä poliittisen ja sosiaalisen yhteiskunnan kehittyessä yhtäaikaaisesti edellytykset työsidonnaiselle matkailulle ovat kehittyneet. Teknologian ja globalisaation myötä eri maista olevien, saman kiinnostuksen jakavien ihmisten on entistä helpompi verkostoitua ja tavata liikeasioiden merkeissä.

Kokousmatkailun kehittyessä tilasuunnitteluun ja alan kehittämiseen panostetaan entistä enemmän. Kokoustiloista tehdään entistä ergonomisempia, viihtyisämpiä, sekä myös esteettömämpiä. Kokousmatkailun etuna pidetään sitä, että sen haitalliset vaikutukset ympäristölle ovat pienemmän kuin massamatkailun. Sektori on pieni, mutta massamatkailua tuottoisampi, sillä tilastojen valossa voidaan sanoa, että suosituimman kongressit järjestetään kaupungeissa, joissa on korkeatasoiset palvelut ja tästä johtuen myös korkeat hinnat. (Blinnikka & Kuha 2004, 20.) Kokousmatkailun voidaan sanoa olevan kaupungeille erittäin tärkeää, sillä ne hyötyvät kokousten tuomasta positiivisesta julkisuudesta, mitä ne saavat palveluiden ollessa hyviä. Tästä syystä kaupunkien kannattaa panostaa tilasuunnitteluun ja palveluiden laatuun. Johtavan kokouspaikan aseman saavuttamiseksi on alueen elinkeinoelämän oltava menestynyt ja toimiva. (Blinnikka & Kuha 2004, 20.)

Suomen liikematkailua on vauhdittanut liittyminen Euroopan unioniin ja sitä pidetään Suomelle erittäin tärkeää, sillä se edistää elinkeinoelämäämme ja tekee yhteiskuntaamme tunnetuksi. Erityisen tärkeänä aktiivisesta järjestötoiminnastaan tunnettuun Suomeen kohdistuvaa kokousmatkailua pidetään niille tieteenaloille, joista Suomi on tunnettu, sillä hyvien kokousten nähdään nostavan maan imagoa kansainvälisesti. Viimeisen 15 vuoden aikana Suomessa järjestettävien kongressien määrä on kolminkertaistunut ja tästä syystä onkin erityisen tärkeää, että suoma-

laisessa kokousmatkailussa pysytään ajan hermolla kokouspalveluiden kehittyessä nykyisestäään. (Blinnikka & Kuha 2004, 18.)

2.2 Esteettömyys kokous- ja majoitustiloissa

Kokouksen järjestäjien vastuualueeseen kuuluu selvittää kokoukseen osallistuvien henkilöiden tarpeet ja huomioida se, millä tasolla niihin voidaan kokouspaikalla vastata. Kokouksien tiloja valittaessa on mietittävä huolella osallistujien tilantarve ja vaatimukset paikan suhteen. Esteettömin kokoustila on yhdessä tasossa oleva huone tai sali, jonka kalusteita on helppoa liikutella pois tieltä, mikäli se on tarpeellista. Audiovisuaalisten laitteiden käyttömahdollisuudet ovat eri tiloissa erilaiset, joten myös niiden esteettömyyden taso tulee selvittää etukäteen. Esimerkiksi valkokankaille on nähtävä myös pyörätuolissa istuttaessa.

Suomen hotelleista 80 % tarjoaa kokouspalveluita. Useimmiten nämä hotellit sijaitsevat joko kaupungin keskustassa tai vaihtoehtoisesti kauniissa, luonnonläheisessä ympäristössä.

Kokoustilallisten hotellien etuna on ehdottomasti se, että majoitus ja ruokailut voidaan toteuttaa samassa rakennuksessa itse pääasian, kokouksen ohessa. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 41.) Liikuntarajoitteisille kokoustajille ideaalein vaihtoehto on se, että heidän ei tarvitse liikkua eri rakennusten välillä, etenkin jos kokouksia on päivän aikana useita ja päivät venyvät pitkiksi. Kokoushotellin valintaan vaikuttavat tietysti useat muutkin osatekijät, kuten sen tarjoamat oheispalvelut, parkkipaikat sekä tietenkin henkilökunnan ammattitaito. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 45.) Liikuntarajoitteiset asiakkaat eivät halua olla vaivaksi sen enempää kuin muutkaan asiakkaat ja tästä syystä henkilökunnan informaatio erilaisiin vaativiin tilanteisiin tulee olla riittävä. Henkilökunnan tehtävänä on kuitenkin palvella asiakasta parhaansa mukaan.

Erittäin tärkeä asia esteettömyydessä niin kokous- kuin majoitustiloissa on poistumisteiden merkitseminen sekä niiden avoimena pitäminen. Esimerkiksi pyörätuolipotilaan on mahdotonta poistua yläkerroksista portaikon kautta ilman avusta-

jia tai porrashissii, sillä normaalit hissit ovat usein käyttökiellossa tulipalon sattuessa.

Majoitustiloissa on tärkeätä että lattioiden pintamateriaalit ovat sellaisia, että niillä pystyy kulkemaan liukastumatta mutta kuitenkin sujuvasti. Paksut matot ja kynnykset käytävien välissä ovat suuria kulkua vaikeuttavia tekijöitä pyörätuolia käyttäville. Itse huoneissa tulee huomioon ottaa se, että pyörätuoli tarvitsee kääntyäkseen tilaa jopa 1,5 metriä. Huoneen tulee olla tarpeeksi suuri, vessan oven on oltava kynnyksetön ja avattavissa niin, että ovi tulee ulospäin. WC-tiloissakin pyörätuolin mitat on huomioitava, sekä asennettava käsituet WC-istuimen ja suihkun käytön helpottamiseksi. Vuoteista paras olisi tietenkin sellainen, jonka korkeutta voi säätää kaukosäätimellä, mutta mikäli huoneessa on tavallinen, ei sähkömotorisoitu sänky, sen korkeuden tulisi olla noin 45 senttimetriä. (Disability Rights Education & Defense Fund 2014.)

2.3 Asiakaslähtöinen kokoustapahtuma

Palvelutapahtumissa yhdistyvät asiakkaan tarpeet yrityksen palveluiden kanssa, jolloin pääosassa on asiakkaan tarpeen tyydyttäminen parhaalla mahdollisella tavalla. Palvelutapahtumissa yhdistyvät konkreettinen tapahtuma ja aineeton toiminta. Tällä tarkoitetaan sitä, että myös asiakaspalvelu on laadukasta ja asiakkaalle jää palvelutapahtumasta positiivinen kokemus. (Ylikoski 1999, 28.) Edellytyksenä asiakaslähtöiselle palvelutapahtumalle on sujuva informaation kulku sillä työntekijöiden on tiedettävä ja tiedostettava kaikki tekijät jotka edesauttavat positiivisen palvelukokemuksen onnistumista. (Ylikoski 1999, 38.)

Eri asiakasryhmien tarpeet on hyvä segmentoida, jotta tiedetään kuinka eri kohde-ryhmien kanssa toimitaan. Asiakkaan on tiedettävä, että hänen tarpeistaan ollaan kiinnostuneita. Näkyvää kiinnostusta voidaan toteuttaa esimerkiksi erilaisilla markkinointikeinoilla, jotta asiakkaat kokevat että juuri heidän tarpeisiinsa vastataan juuri tässä yrityksessä ja heille sopivia palveluita tarjotaan asiakas huomioon ottaen. (Ylikoski 1999, 40–41, 27.) Toimivan palvelukulttuurin ylläpitäminen on jatkuvaa työtä. Palautteet ja asiakaskyselyt pitävät huolen siitä, että positiivisia

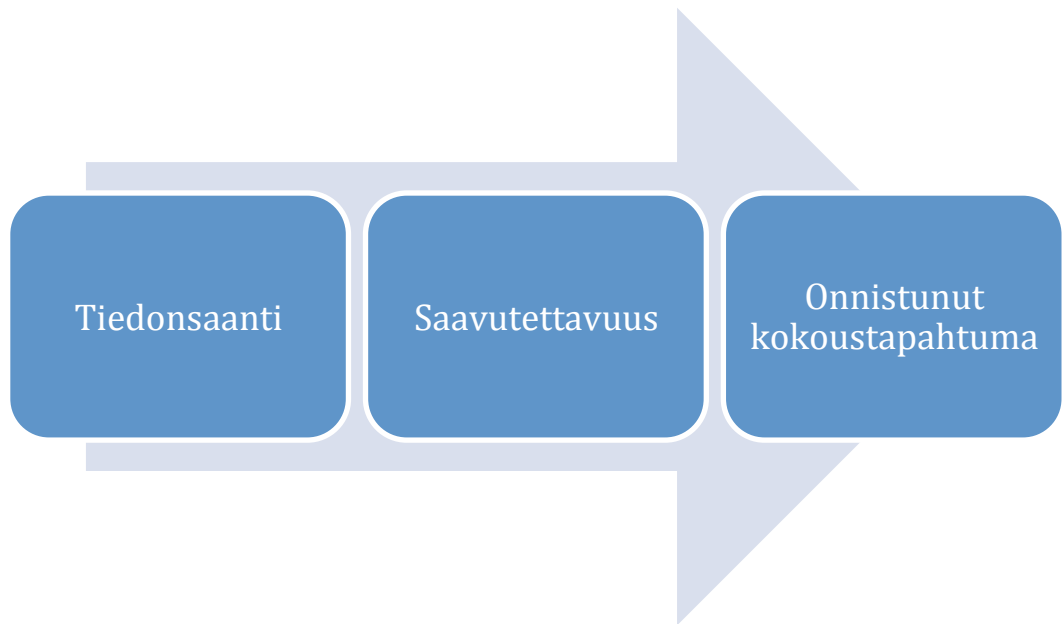
asiakaskokemuksia tulee jatkossakin. (Ylikoski 1999, 64.) Esteettömyyden näkökulmasta kehitysmahdollisuuksia on paljon ja tulee varmasti olemaan aina. Yritys, jolla on nopeasti vaihtuvaa asiakaskuntaa, kuten esimerkiksi kokouspaikka, on aivan yhtä riippuvainen kanta-asiakkaistaan kun mikä tahansa muukin yritys. Tärkeintä ei esteettömyydessä välttämättä ole sen täydellinen onnistuminen vaan se, että yrityksen henkilökunta on aidosti kiinnostunut mahdollisista kehityksen kohteista ja pyrkii tekemään kaikkensa saadakseen asiakkaille paremman palvelukokemuksen.

Palvelukokonaisuus sisältää yhden ydinpalvelun ja sitä tukevia ja avustavia palveluita. Voidaan todeta, että palvelukokonaisuus on kuin sipuli, jonka ydin on tärkein mutta koskematon asia joka ei pysy kasassa ilman kuoriaan. Kokoustapah-tuman toteutumiseen vaikuttavat tässä tapauksessa sitä helpottavat tekijät eli majoitus, saavutettavuus, esteettömyys ja palvelut joita kokoustajat tarvitsevat ja saavat kokouksessa. (ks. Kuvio 1.) Palveluiden hankinnan eli ostamisen herättää tarpeen tunnistaminen asiakkaan puolelta. (Ylikoski 1999, 96, 225.) Ydinpalvelu tässä tapauksessa on tietenkin kokouspalvelu, jota tukevana palveluna voidaan ajatella esteettömyyttä. Kokouspalveluita mainostetaan useimmiten tarjouspyyntöperiaatteella, jossa asiakkaan harteille jää asioiden hoitaminen ja selvittäminen. Esteettömyyttä tarvitsevien asiakkaiden mielessä saattaa liikkua, että heistä on liikaa vaivaa kokouspaikoille kaikkine erilaisine tarpeineen. Tärkeää olisikin, että kokouspaikkoja tarjoavat yritykset panostaisivat helppoon tiedonsaatiin ja informaatioon markkinointinsa kautta.



Kuvio 1. Kokoustapahtuma ydinpalveluna.

Asiakalähtöisyyttä voidaan miettiä myös eräänlaisena arvoketjuna, jonka katkeaminen vaikuttaa ratkaisevasti palvelun toimintaan. Ketjun muodostavat eri osatekijät, jotka mahdollistavat palvelut tai tuotteen. Esteetöntä matkailu- tai kokoustapahtumaa toteutettaessa on saavutettavuus usein se osatekijä, joka katkaisee arvoketjun. (Buhalis, Darcy, Ambrose 2012, 10.) Yksinkertaistettuna arvoketjun esteettömälle kokoustapahtumalle asiakkaan näkökulmasta muodostavat kaksi tärkeää esitekiijää, tiedonsaanti ja saavutettavuus. Kolmas ketjun lenkki on onnistunut kokoustapahtuma, jota ei voi olla ilman kahden edellä mainitun osatekijän olemassaoloa. Tiedonsaanti on ketjun ensimmäinen lenkki, joka mahdollistaa sen, että kaikki tarvittava tieto on saatavilla esteettömästi, myös mahdollisiin lisäyksiin saadaan vastaukset ketjun ensimmäisessä osassa. Tämän jälkeen toisena lenkinä on saavutettavuus, joka tarkoittaa sitä, että kokouspaikalle on mahdollista päästä esteettömästi, autopaikat ovat sijoitettu esteettömästi ja tarpeeksi lähelle sisäänkäyntiä. Ketjun kolmas ja viimeinen lenkki on onnistunut kokoustapahtuma, joka ei voi onnistua ilman kahta edellä mainittua tekijää. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Arvoketju asiakkaan näkökulmasta.

Palveluntarjoajien näkökulmasta asiakas on palvelun pääosassa, sillä kauppaa ei synny ilman että asiakas lunastaa palvelun. Toimivat asiakassuhteet mahdollistavat yritysten kasvun ja toimivan liiketoiminnan yksinkertaisesti jo sillä periaatteella että yksi tyytyväinen asiakaskokemus poikii lisää asiakkaita. (Davidson & Rogers 2006, 103.) Asiakasryhmien segmentointi voi auttaa yrityksiä toimimaan asiakaslähtöisemmin. Eri ryhmien ollessa eriteltynä toisistaan on helpompi toteuttaa erilaisia markkinointitekniikoita. Myös palveluiden tuottaminen helpottuu tekemällä selkeitä jakoja eri asiakasryhmien välille, kun erityistarpeet tunnistetaan jo palvelua suunniteltaessa. (Davidson & Rogers 2006, 77.)

Brändien eli tuotemerkkien luominen on mitä korkeatasoisinta asiakaslähtöisyyttä. Brändit ovat palveluista luotuja tavaramerkkejä, jotka ovat keränneet oman asiakaskuntansa. Asiakkaat luottavat palvelun tasalaatuisuuteen ja siihen, että jokainen palvelutapahtuma päättyy yhtä onnistuneesti. Kokouspaikkojen tuotemerkkitseminen on kokouspaikkoja ajatellen hyvä ajatus, sillä samalla tasolla kun ihmiset käyttävät samoja kampaamoita, ovat he todennäköisesti alttiita myös kokouspalveluiden tuotemerkeille. Tuotemerkit helpottavat palveluntarjoajien valintaa, li-

säävät asiakastyytyväisyyttä ja luovat herkästi uusia palvelusuhteita. (Davidson & Rogers 2006, 83.)

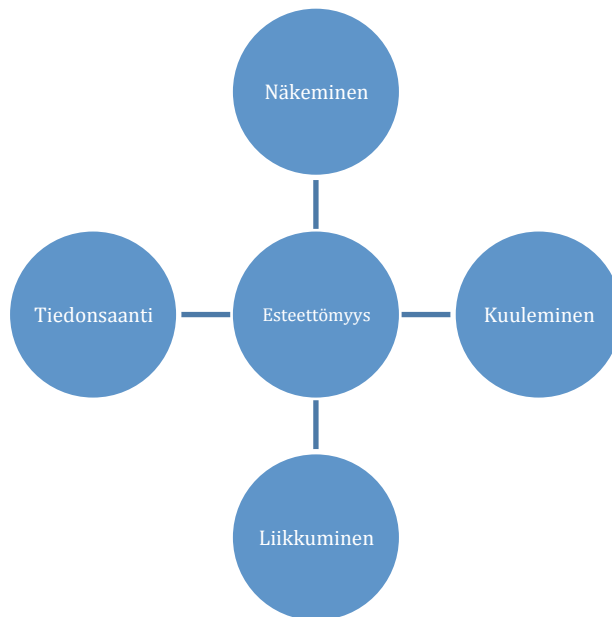
3 ESTEETTÖMYYS

3.2 Esteettömyyden määritelmiä

Esteettömyys tarkoittaa kaikessa yksinkertaisuudessaan sitä, että henkilön tekemiselle ei ole esteitä. Erilaisiksi esteiksi luokitellaan muun muassa näkö-, liikunta- tai kuulokyvyn estävät asiat ja tekijät. (ks. Kuvio 3.) Esteettömyyttä voidaan kuvata myös sanalla universaali suunnittelu, joka pohjautuu englannin kielen sanasta Design for All. Eettisestä näkökulmasta katsottuna esteettömyyden vaatiminen on ihmisarvon tasa-arvoista toteuttamista, josta koko yhteiskunta hyötyy. Palveluiden kysyntää ja tarjontaa ajatellen esteettömyys on erittäin tärkeää, sillä palveluiden ja mahdollisuuksien ollessa tasavertaisia kaikille, on yhteiskunta toimivampi kokonaisuus. (SFS 2010, 11.) Toimintakykyjen vaihtelut huomioon ottaminen erilaisia palveluita ja ympäristöjä suunniteltaessa on esteettömyyden päätarkoitus. (SFS 2010, 16.)

Suomi kaikille-portaalin määritelmän mukaan (Suomi kaikille, 2014) esteettömyys on yksi saavutettavuuden osa-alueista. Saavutettavuus mahdollistaa sen, että erilaisista ominaisuuksista huolimatta ihmiset voivat yhdenvertaisesti ja esteettömästi hyödyntää samoja palveluita ja tuotteita.

Esteettömyyden voidaan myös katsoa kasvattavan liikuntarajoitteisten henkilöiden omatoimisuuden astetta, joka taas puolestaan korottaa heidän omanarvontunnettaan ja innokkuuttaan käyttää erilaisia palveluita.



Kuvio 3. Esteettömyyden ulottuvuudet.

Vammaisuudella tarkoitetaan yksilön ominaisuutta, esimerkiksi heikentynyttä liikkumiskykyä, joka rajoittaa hänen elämäänsä erilaisissa toimintaympäristöissä. (Buhalis & Darcy 2011, 22) Erilaisia vammoja ovat muun muassa näkö- ja kuulovammat, jotka rajoittavat henkilön toimintakykyä suuresti.

Näkövammaiset käyttävät toimivia aistejaan tervenäköisiä herkemmin ja tästä syystä heitä häiritsee meluisa ympäristö ehkä jopa ajateltua enemmän. Näkövammaiset muodostavat ympäristöstään eräänlaisen kartan, jota käyttävät apunaan eri esteitä ja maastoja välttäessään. Puuttuvan näkökyvyn vuoksi valkoinen keppi ja opaskoira ovat heille erittäin tärkeitä ympäristöjä havainnoitaessa. Myös erilaiset apuvälineet ovat näkövammaisille erittäin hyödyllisiä apukeinoja. (SFS 2010, 25)

Kuulovammaisista suurimmat ryhmän muodostavat huonokuuloiset, jotka kuulevat puhetta ja usein käyttävät apunaan kuulolaitteita. Usein huonokuuloisuus liittyy ihmisen vanhenemiseen. Kuuroutunut henkilö on menettänyt kuulonsa sen jälkeen, kun on jo oppinut puhumaan kun taas kuuroksi henkilöksi kutsutaan sellaista henkilöä, joka on syntynyt ilman kuuloa. Kuulovammaisten henkilöiden apuvälineinä käytetään kuulolaitteita, jonka sisällä oleva vahvistin asetetaan henkilön kuuloaleneneman mukaan. (SFS 2010, 21.)

Liikkumis- ja toimimisesteisellä henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jonka joko liikunta-, toiminta-, tai kommunikointikyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi rajoittunut esimerkiksi synnynnäisen vamman tai sairauden sekä iän vuoksi. Tämä vamma tai sairaus rajoittaa henkilön suorituskykyä erilaisissa arkipäiväisissä asioissa, palveluiden käytössä, työelämässä ja opiskelussa. Jopa 10 % Suomen väestöstä on jollakin tavalla liikkumis- tai toimimisesteisiä ja se on myös Euroopan Unionissa suurin vammaisten ryhmä. (SFS 2010, 21.)

Vanhemmiten suurelle osalle ihmisistä tulee ongelmia jalkojen toiminnan kanssa esimerkiksi erilaisten nivelvaivojen muodossa. Jo vuonna 2000 15 % Suomen väestöstä oli täyttänyt 65 vuotta, vuoteen 2030 mennessä, kyseiseen ikäryhmään kuuluu jo yli 25 % koko väestöstä. Tämä tarkoittaa sitä, että useampi kuin joka neljäs suomalainen on yli 65 vuotias. Koko Euroopan ikärakenne on muuttumassa, mutta Suomessa väestön ikärakenne muuttuu muuhun Eurooppaan nähden nopeaan tahtiin. Vuoteen 2030 mennessä vanhimmat ikäluokat, yli 85-vuotiaat, kasvavat eniten, jopa yli kaksinkertaiseksi. Yksinkertaistettuna suuret ikäluokat, eli vuosina 1945–55 syntyneet tulevat eläkeikään seuraavien vuosien aikana, mutta tämän jälkeen vanhenevien ihmisten määrien kasvaminen vähenee. (Ruonakoski 2004, 7.) Vaikka suuri osa suuresta ikäluokasta jääkin eläkkeelle hyvin nopeasti, ei heidän osuuttaan esteettömien kokouspalveluiden tarvitsijoina tule aliarvioida. Suomalaiset ovat harrastajia, ihmisiä jotka kuuluvat järjestöihin ja kokoontuvat keskustelemaan asioista, ikään katsomatta.

Kuitenkin, ikärakenteen muuttuessa nopeasti tulee myös varautua siihen, että eläkkeelle siirtyminen tapahtuu nykyistä vanhemmassa iässä. Varhaiset eläköitymiset tulevat todennäköisesti vähenemään, päinvastoin työiän piteneminen saattaa tulla todennäköisemmäksi aloilla, joille ei ole kouluttautunut tarpeeksi nuorempia työntekijöitä. (Davidson & Rogers 2006, 255.)

Kokouspaikkoja ja -palveluita suunniteltaessa esteettömiksi tulee ottaa huomioon se, kuinka paljon tila mukautuu erilaisia tarpeita varten. Kokoustilojen tulee olla kalustettuja niin, että tarvittaessa saadaan lisää tilaa helposti kalusteiden paikkoja vaihtamalla. Huoneiden valaistusten tulee olla riittävät, ja niitä olisi hyvä voida säädellä tarpeen tullen. Erilaisia audiovisuaalisia esityksiä käytettäessä on hyvä

ottaa huomioon näkö- ja kuulovammaiset ihmiset. Heidät tulee voida sijoittaa kokoustilassa niin, että heidän on mahdollista seurata kokousta mahdollisimman esteettömästi.

Sosiaalisia arvoja asetetaan usein innovatiivisten ratkaisuiden sivutuotteiksi, eivätkä ne ole pääasiallisesti mitattavissa. Innovoidessa erilaisia ratkaisuja voivat yritykset hyödyntää palveluiden sosiaalisten arvojen priorisointia, ennen innovatiivisia ratkaisuja. Brändit ovat kuitenkin asioita, jotka syntyvät ihmisten valinnoista, eivätkä niinkään innovaatisista ratkaisuista. (Ruckenstein, Suikkanen & Tamminen 2011, 18.)

3.3 Tilantarve eri apuvälineitä käytettäessä

Eri apuvälineiden kanssa liikkuminen hidastaa liikkumis- ja toimimismopeutta, heikentää henkilön tasapainoa ja vähentää henkilön voimankäytön mahdollisuuksia sitä vaativissa tilanteissa.

Toimintakykyinen, ilman apuvälineitä kulkeva henkilö tarvitsee liikkuaan 600 millimetriä leveän tilan, kun jo pelkästään kävelykepin kanssa kulkemiseen vaaditaan jo 750 millimetrin kulkuväylä. Kävelytelineen ja kyynärsauvojen käyttöön tarvitaan 850–900 millimetriä tilaa, kainalosauvoille puolestaan 950 millimetriä. Useimmat sisäkäyttöön tarkoitetut pyörätuolit ovat leveydeltään 600–750 millimetriä, jonka vuoksi erilaisten julkisten tilojen suunnittelussa tulee ottaa huomioon riittävän tilan jättäminen myös pyörätuolin käyttäjiä varten.

Pyörätuolia käytettäessä tarvitaan sen kääntöympyräksi 1500 millimetriä vapaata tilaa, sähköpyörätulilla 2500 millimetriä. Pyörähdys voi toki tapahtua esimerkiksi pöytätason alla olevaa jalkatilaa käyttäen, kunhan tila on tarpeeksi korkea. Pyörätuolin käyttäjä ulottuu tuolissaan istuessa sivuille- ja eteenpäin 50 senttimetriä, alaspäin 40 senttimetriä ja ylöspäin keskimäärin 120–140 senttimetrin korkeudelle. Tilasuunnittelussa tärkeintä on käyttöpainikkeiden, palvelutiskien ja

vaatenaulakoiden sopivalle korkeudelle asettaminen, sekä automatisoidut ovet, jotka helpottavat liikuntarajoitteisten elämää erittäin paljon. (SFS 2010, 22–23.)

Myös jalkavaivaiset ihmiset on otettava huomioon tilojen suunnittelussa. Huonojalkaiset ihmiset eivät välttämättä tarvitse hissejä ja kokomittaisia kaiteita päästäkseen eteenpäin, mutta on heidänkin kannaltaan tärkeää, että hissien käyttäminen on mahdollista ja että portaat eivät ole liian vaikeakulkuisia

3.4 Saavutettavuus

Rakennuksen esteettömällä saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että toimimis- tai liikuntaesteiselle henkilölle on luotu esteetön, helposti saavutettava sisäänkäynti aina autopaikoilta sisätiloihin saakka. Liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden pysäköintipaikat tulisi sijoittaa mahdollisimman lähelle rakennuksia, jotta liikkuminen autolta sisätiloihin olisi mahdollisimman vaivatonta. Esteettömämpää parkkeerausta yritykset tukevat käyttämällä kansainvälistä pyörätuolisymbolia parkkipaikoillaan. (ks. Kuva 1)



Kuva 1. Kansainvälinen pyörätuolisymboli, Invalidiliitto

Palveluiden saavutettavuutta pidetään ihmisoikeutena. Julkisten toimijoiden vastuuna on huolehtia siitä, että jokaisella ihmisellä on yhtäläiset mahdollisuudet hyödyntää samoja palveluita heidän fyysisiin ominaisuuksiinsa katsomatta. (Bu-

halis, Darcy & Ambrose 2012, 21.) Saavutettavuus ei vielä nykypäivänäkään ole sillä tasolla, millä se voisi olla. Julkisten kulkuvälineiden, kuten bussien muuttaminen matalalattiallisiksi malleiksi eli esteettömiksi lisäisi niiden käyttöä ja yksityisautoilu vähenisi kun esimerkiksi pyörätuolipotilaiden ei tarvitsisi käyttää takseja kulkeakseen paikoista toiseen. (Buhalis, Darcy & Ambrose 2012, 23.)

Saavutettavuutta voidaan lisätä julkisten toimijoiden osalta monilla eri tavoilla. Liikuntarajoitteiset ihmiset joutuvat usein ottamaan itse selvää eivät pelkästään siitä, kuinka päästä paikasta toiseen, vaan myös kuinka heillä on mahdollisuuksia toimia paikan päällä. Yritysten henkilökunnan kouluttaminen on ensiarvoista, sillä eri asiakasryhmät huomioon ottamalla maksimoidaan palveluiden käyttäjien määrä. Henkilöstön tietäessä eri erityisryhmien tarpeista ja haasteista saadaan palveluista tasavertaisia ja tällä tavoin myös asiakaskuntaa voidaan laajentaa. Liikuntarajoitteisille suunnatuista palveluista voisi tehdä valtavirtaisen toimintamallin, jossa liikuntarajoitteisille ei suunniteltaisi omia kokous- ja matkailupalveluita, vaan pidettäisiin peruseriaatteena sitä, että kaikki palvelut ovat saavutettavissa eri rajoitteista huolimatta. (Buhalis, Darcy & Ambrose 2012, 29.)

Saavutettavuus ei ole pelkästään fyysistä, vaan myös tiedollisen esteettömyyden saralta löytyy paljon kehitysmahdollisuuksia. Usein erityistarpeiset henkilöt joutuvat itse ottamaan yhteyttä palveluntarjoajiin, sillä he kokevat tiedonhankinnan saatavilla olevista tietolähteistä joko vaikealukuisiksi tai olemattomaksi. Kuulo- ja näkörajoitteisille henkilöille haasteita muodostaa myös se, että esimerkiksi internet-sivuilta löytyy harvoin heille tehtyä informaatiota siinä muodossa, että he hyötyvät siitä. (Buhalis, Darcy & Ambrose 2012, 39.)

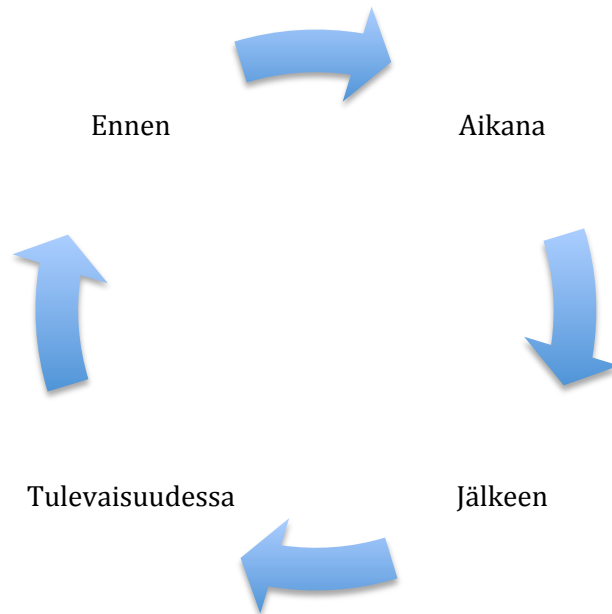
Toimiminen yhteistyössä erityisryhmien kanssa toisi yrityksille ja asiakkaille suuren hyödyn, sillä tällä tavoin informaation kulku varmistuisi kaikkein todennäköisimmin. Eri yritykset voisivat myös toimia yhteistyössä tiedonkeruun suhteen ja toteuttaa esimerkiksi kehitysprojekteja yhdessä, mikäli kulut koettaisiin liian suuriksi yksittäiselle yritykselle. (Buhalis, Darcy & Ambrose 2012, 308.)

Saavutettavuus tulee mieltää kehänä, sillä siinä ei ole kysymys vain siitä, kuinka päästä paikasta toiseen. Ennen-aikana-jälkeen kolmijakoisuudella voidaan saavu-

tettavuus nähdä päättymättömänä asiana, jossa kaikki ajankohdat ovat yhtä tärkeässä asemassa. Ennen-osuudella tarkoitetaan sitä, kuinka kokouspaikkaan päästään, onko pysäköinti esteetön ja kuinka kulkeminen sisätiloihin tapahtuu. Aikana-osuus ilmaisee sen, kuinka esteetöntä tilan sisällä toimiminen on, miten henkilö pääsee saniteetti- ja ruokailutiloihin ja kuinka hyvin kokoustiloissa on huomioitu hänen tarpeensa. Jälkeen-osiossa pääosassa on se, kuinka henkilö pääsee pois kokouspaikalta, onko hänelle tilattava oma kuljetus ja pääseekö hän omin avuin kotiinsa saakka. On myös huomioitava minkälaiset tuntemukset henkilöllä on paikasta siellä käymisen jälkeen. Vaikka paikan päälle pääseminen olisi ollut suhteellisen esteetöntä, päivän aikana kohdatut haasteet ovat saattaneet väsyttää ja turhauttaa henkilöä niin, että hänen mielikuvansa vierailusta on negatiivinen. Tässä kohtaa jälkeen- ja tulevaisuudessa- kohdat yhdistyvät. Erityistarpeisen henkilön kokemuksia olisi hyvä tutkailla jälkeenpäin ja mahdollisesti toteuttaa jonkinlaisia toimenpiteitä, jotta tulevaisuudessa molemmat olisivat paremmin varautuneita.

Kulmat.fi-portaalin saavutettavuus-määritelmässä korostetaan sitä, että saavutettavuus on myös aistien huomioimista, eikä niinkään vain fyysisiin esteisiin keskittymistä. Saavutettavuuden edistämiseksi toteutetaan tasa-arvoista yhteiskuntaa. (Kulmat.fi 2014.)

(Ks. Kuvio 4.)



Kuvio 4. Saavutettavuus-kehä.

3.5 Esteetöntä tilasuunnittelua

Esteetöntä kulkua ajatellen portaiden ja luiskien tulisi olla liukastamatonta materiaalia ja lumisten talvikuukausien varalta portaikon olisi tärkeää katettua mallia. Kunnollisella valaistuksella ja käsikaiteilla saa portaikosta turvallisemman tuntuisen ja tulee myös ottaa huomioon, että mikäli portaita on useampi kuin 10 kappaletta, olisi hyvä jos portaikossa olisi välitasanne. Luiskista tulee tehdä vähintään 90 senttimetrin levyisiä, 5 senttimetriä korkeilla reunoilla, jotta niitä pitkin pääsee kulkemaan pyörätuolilla ilman putoamisen vaaraa. (Nevala-Puranen, Innanen, Ekroos & Alaranta 2001, 42–48.)

Sisäänkäynti antaa käyntikorttimaisen vaikutelman paikasta. Tästä syystä sisäänkäynnin tulisi olla hahmotettava, kunnollisesti valaistu ja esteetön tila, jossa on otettu huomioon myös mahdolliset pyörätuolilla kulkevat henkilöt. Lattiamateri-

aalien valinta, ovien automatisointi ja tarpeeksi suuret ovien vetimet ovat pieniä valintoja yritykselle, mutta liikuntarajoitteiselle asiakkaalle erittäin tärkeitä. Hygieniatilojen ovien tulee olla vähintään 85 senttimetriä leveitä, käsienpesualtaiden sijaittava noin 20 senttimetrin päähän seinästä, jotta pyörätuolipotilas pääsee käyttämään sitä lähietäisyydeltä ja esteettömästi. WC-tilan ollessa suunniteltu pyörätuolipotilaiden molemminpuolisesti käytettäväksi, on WC-istuimen molemmilla puolilla oltava vähintään 80 senttimetriä vapaata tilaa. (Nevala-Puranen, Innanen, Ekroos & Alaranta 2001, 42–48.)

Kun kokoustiloista yritetään tehdä mahdollisimman esteettömiä, ovat yksitasoiset kokoustilat ehdottomasti käyttökelpoisempia kuin nousevat auditoriotilat, joissa liikkuminen on liikuntarajoitteiselle lähes mahdotonta. Tasaisissa tiloissa myös kalusteet on helpompi järjestellä niin, että tilasta saadaan entistä esteettömämpi. Mikäli kokouksessa esiintyvä henkilö on liikuntavammainen, tulee ottaa huomioon se, ettei hänen ole mahdollista nousta puhujankorokkeeseen, jolle noustaan portaiden avulla lattiatasosta. Esiintymistilanteessa käytettävät audiovisuaalisten apuvälineiden on myös oltava sellaisia, että niitä on mahdollista käyttää myös pyörätuolissa istuttaessa. (Nevala-Puranen, Innanen, Ekroos & Alaranta 2001, 42–48.)

4 TUTKIMUSKOHTEET

Toiminnallisena osuutena opinnäytetyössä on Lahti Region Oy:n toimeksiannosta toteutettu tutkimus. Tutkimuskohteiksi valittiin toimeksiantajan Lahti Region Oy:n 15 käyttämää kokous- ja majoituspaikkaa. Toimeksiantajan toivomuksesta tutkimuksessa keskityttiin erilaisiin esteettömyyden perusedellytyksiin, kuten saatavuuteen, majoituskohteiden invahuoneiden ja – saniteettitilojen määriin ja kokoustilojen muokkailtavuuteen sekä siihen, kuinka helposti edellä mainitut tiedot ovat asiakkaiden saatavilla esimerkiksi eri oppaiden ja internet-sivujen muodossa. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui sähköpostikysely, sillä yritysten luonteista johtuen haastattelut olisivat olleet vaikeita järjestää. Sähköposteilla tehdyt kyselyt osoitettiin henkilöille, jotka toimivat kohteissa yhteyshenkilöinä tai ovat vastuuasemassa työpaikoillaan. Osana tutkimustani vierailin joissakin tutkimuksessa mukana olleista yrityksissä, mutta havainnointi ei käy ilmi tutkimustuloksista niinkään selkeästi, sillä en päässyt vierailemaan kaikissa kohteissa.

Tutkimuskohteet on jaettu kolmeen eri ryhmään perustuen kohteiden luokitukseen. Nämä kolme ryhmää ovat hotellit, kokous- ja tapahtumapaikat, sekä erikoiskohteet. Tutkimus aloitettiin tutustumalla yritysten internet-sivuihin ja selvittämällä sitä, kuinka helppoa tiedonsaanti on pelkkiä internet-sivuja tutkimalla. Tämän jälkeen yrityksille esitettiin kysymyksiä sähköpostitse niistä asioista, jotka haluttiin vielä selvittää.

4.1 Hotellit

Hotelleista mukana tutkimuksessa olivat Scandic Lahti, Cumulus Lahti, Sokos Hotel Lahden Seurahuone, Hotelli Musta Kissa, Kauppahotelli Grand sekä Hyvinvointi- ja kokoushotelli Tallukka. Hotelleiden osalta tutkimuksessa keskityttiin niiden tarjoamiin mahdollisiin invahuoneisiin sekä esteettömiin parkkipaikkoihin ja WC-tiloihin. Hotelleista osa on eri ketjuihin kuuluvia toimipaikkoja, joissa esteettömyyden kehittyneisyyden voisi ainakin kuvitella olevan paremmalla tasolla kuin pienen yksityisyrittäjän tiloissa. Eri hotelliketjuilla on erilaiset, vakiintuneet

asiakaskuntansa, joka vaikuttaa osaltaan tietenkin myös siihen, millä tasolla ketjut ovat kehittäneet esteettömyyttään.

4.2 Kokous- ja tapahtumapaikat

Kokous- ja tapahtumapaikoista tutkimuksessa olivat mukana Fellmannia, Sibeliustalo, Lahden Messut, Messilä, Pajulahti, Wanha Walimo sekä Lehmonkärki. Kokouspaikkojen tärkeimpiä tutkimuskohteita olivat niiden saavutettavuus, invaparkkipaikat ja kokoustilojen muunneltavuus.

Kokouspaikat ovat Lahti Region Oy:n valitsemia, erikokoisia kokouspaikkoja eri sijainneilla Lahden alueella. Kokouspaikoiksi listattuja paikkoja tutkimukseen otettiin yhteensä 7 kappaletta ja se muodostaakin tutkimuksen suurimman ryhmän.

4.3 Erikoiskohteet

Niin kutsuttuja erikoiskohteita olivat tutkimuksessa Jokimaa sekä Hiihtomuseo. Erikoiskohteiden osalta tutkittavia asioita olivat samoja, kuin kokous- ja tapahtumapaikkojen kanssa. Tutkimuksessa selvitettiin saavutettavuutta, invaparkkipaikkoja ja kokoustilojen muunneltavuutta.

Erikoiskohteisiksi päätyi vain kaksi kohdetta, jotka otettiin tutkimukseen mukaan toimeksiantajan pyynnöstä. Nämä paikat ovat sellaisia, joita toimeksiantaja käyttää kokouspaikkoinaan edellä mainittujen hotellien ja kokoustilojen lisäksi, mutta niitä ei voi luokitella kokouspaikoiksi niiden pääasiallisen toimenkuvan vuoksi.

4.4 Tutkimuksen toteuttaminen

Toteutin tutkimuksen lähettämällä tutkittavana olevien yritysten yhteyshenkilöille sähköpostikysely, jossa selvitettiin eri tilojen esteettömyyden tasoa. Ennen sähköpostien lähettämistä tutustuin yritysten internet-sivuihin ja selvitin sitä, miten paljon esteettömyydestä ja tiloista on tietoja asiakkaiden saatavilla.

Jotkin kohteista eivät vastanneet kyselyihin useista yhteydenotoista huolimatta ja tieto näistä yrityksistä jäi hyvin vähäiseksi. Vertailupohjan lisäämiseksi kohteet jätettiin kuitenkin mukaan tutkimukseen.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksessa tutkittiin kohteiden esteettömyyttä aiemmin opitun teorian pohjautuen. Kohteita arvioitaessa käytössä oli esteettömyyden käsitteistöä ja edellytyksiä määrittäviä tekijöitä. Tutkimuksessa arvioitiin ensisijaisesti sitä, millä tavalla esteettömyys on huomioitu kohteen tilasuunnittelussa ja millä tasolla kohteessa suhtaudutaan esteettömyyden tarpeellisuuteen. Tutkimusmenetelmäksi havainnoinnin lisäksi valikoitui kvantitatiivinen sähköpostikysely, johon yritykset saivat vastata avoimesti.

Tutkimuskohteisiin tutustuminen aloitettiin tutustumalla kohteiden internet-sivuihin, jonka jälkeen yrityksille lähetettiin sähköpostitse kysymyksiä, joihin pyydettiin vastauksia. (Liite 1.) Kohteista riippuen internet-sivuilla tarjottu informaatio oli joko erittäin esteetöntä tai todella saavuttamatonta. Seuraavissa luvuissa on esitetty tutkimuksen tulokset.

Tutkimustuloksien esityksessä käytetään asian havainnoillistamiseksi myös taulukoita, jotka kohteista riippuen sisältävät erilaisia vertailukohtia. Myös ne kohteet, joista ei saatu kunnollisia tutkimustuloksia on otettu mukaan taulukoihin.

5.1 Hotellien saavutettavuus

Hotellien osalta tutkimuksessa selvitettiin erityisesti niiden saavutettavuutta pyörätuolilla, invahuoneiden ja saniteettitilojen määriä. Myös internet-sivujen esteettömyys oli tarkastelun alla.

Scandic-hotellien internet sivuilta löytyy palvelut-osion alta erillinen sivu joka keskittyy esteettömyyteen. Tietoa on suhteellisen helppo löytää, vaikka täydellisen esteettömyyden saavuttamiseksi asiasta voisi olla linkki jo heti hotellin etusivulla. Esteetön saapuminen Scandic Lahteen on suhteellisen hyvä ja kyseilyihini vastattiin laajasti. Hotellin pihasta löytyy kaksi kappaletta esteettömiä pysäköinti-

ruutuja, 10 metrin päässä hotellin sisäänkäynnistä. Pysäköintipaikan ja hotellin sisäänkäynnin välisellä matkalla ei sivuston mukaan ole tasoeroja, mutta sisäänkäynnillä niitä löytyy. Myöskään kaikki Scandic Lahden ravintolatilat eivät ole täysin esteettömiä, suunnitelmissa heillä on ravintolatiloihin koroke ja luiska, jota pitkin kahdella eri tasolla liikkuminen saadaan esteettömäksi. Kokoustilat ovat esteettömät myös pyörätuolille, joskin osassa niistä löytyy kynnys. Kynnys on kuitenkin niin matala, että siitä pystyy kulkemaan pyörätuolinkin kanssa. Kokouksista löytyy 1 inva-WC. Kokousvieraiden on mahdollisuus käyttää hotellista löytyvää kuuntelusiimukkaa. (Scandic Hotel Lahti 2014.)

Cumulus Lahti kertoo internet-sivuillaan, että heillä on kaksi kappaletta invahuoneita. Sivustolta ei selviä huoneiden tarkkoja mittoja. Myös kokouksien esteettömyystiedot ovat sivuilla puutteelliset. Pysäköintimahdollisuuksista sivusto kertoo vain sen verran, että pysäköinnin hinta on 9 euroa vuorokaudessa, mahdollisista invapaikoista ei ole mainintaa. (Cumulus Lahti 2014.)

Sokos Hotel Lahden Seurahuoneen internet-sivuilla on jo pääsivulla esteettömyyslinkki jota klikkaamalla selviää invahuoneiden määrä ja pysäköintimahdollisuudet. Sain vastaukset kysymyksiini suhteellisen nopeasti. Lahden Seurahuoneella on kaksi kappaletta esteettömiä huoneita, jotka on mahdollista yhdistää esimerkiksi avustajaa varten kahden huoneen kokonaisuudeksi. Ilmastointipaneeli on asennettu matalalle, kylpyhuoneen seinille ja lavuaarin yhteyteen on asennettu tukia. Ravintoloihin, kokouksiloihin ja saunoille on esteetön pääsy, joko liuskoja tai tassaista lattiapintaa kulkien. Autotallissa on yksi liikuntarajoitteisille varattu paikka. Mahdollisiin parannusideoihin Seurahuone suhtautuu positiivisesti, vaikka nykytilanne on hyvä, paranneltavaa ja kehitettävää löytyy aina. (Sokos Hotel Lahden Seurahuone, 2014.)

Mustalla Kissa Hotellissa on pysäköintihalli sekä hissi, mutta internet-sivuilla ei ole mainintaa esteettömyydestä. Hotelli Mustassa Kissassa on erikokoisia huoneita, joita muokkaamalla voi siellä majoittua myös liikuntarajoitteiset henkilöt. Huoneiden ja käytävien kokolattiamatot voivat hankaloittaa kulkemista hieman. Lisäkysymyksiin ei saatu vastauksia. (Hotelli Musta Kissa 2014.)

Kauppahotelli Grand oli vanhalla sijainnillaan Lahden esteettömien hotellien ykkösen. Uusissa toimitiloissaan hotellilla ei ole yhtään invahuonetta ja muut huoneet ovat ahtaita ja pieniä. Hotellista löytyy hissi. Kokoustiloja Kauppahotelli Grandissa ei ole, eikä lisäkysymyksiä esimerkiksi esteettömyyden kehittämiseen hotellissa huomioitu ollenkaan niitä esittäessäni. Internet-sivuilta esteettömyydestä ei ollut löydettävissä lainkaan tietoa. (Kauppahotelli Grand Lahti 2014.)

Kokous- ja hyvinvointihotelli Tallukan internet-sivuilla on paljon tietoa, kaikesta muusta paitsi esteettömyydestä. Kysyttäessä sain kuitenkin vastaukset kaikkiin kysymyksiini. Hotelli Tallukassa on invahuoneita, jotka ovat kylpyhuonetta myöten suunniteltu liikuntarajoitteisille. Saniteettitilat ovat saavutettavia, liikuntarajoitteisille on oma, tilava wc. Tiloihin pääsy on esteetöntä, myös liikkumisesta on tehty mahdollisimman sujuvaa. Ylä- ja alakerran välillä on istumahissi, joka on vain pyörätuolia käyttäville henkilöille. Pihassa vain yksi autopaikka invalideille, mutta koko parkkipaikan sijainti on niin lähellä sisäänkäyntiä, että muiltakin parkkipaikoilta pääsee esteettömästi hotelliin sisään. Hotelli Tallukassa ei tällä hetkellä nähdä tarvetta kehittää esteettömyyttään, sillä nykytila on hyvä.

Allaolevaan taulukkoon (Taulukko 1.) on nostettu esille niitä asioita, joihin etsittiin ensisijaisia vastauksia. Taulukkoon on laitettu lähinnä niitä seikkoja, jotka ovat kokoushotellin valinnassa tärkeimpiä. Invahuoneiden määrä on erittäin tärkeä seikka valintaa tehdessä, ehkä jopa tärkeämpi kuin esteetön saapuminen ja invapaikat. Kehittämishalukkuutta tarkasteltiin lähinnä sen vuoksi, että saataisiin selville eri hotellien kiinnostus esteettömyyttä kohtaan.

Taulukossa esteettömyyttä on arvioitu E-kirjaimilla. Arvosanat tarkoittavat seuraavia asioita:

E- heikko, joka tarkoittaa sitä että arvioitu aihealue on kohteessa huono tai sitä ei ole.

E tyydyttävä, joka tarkoittaa sitä, että arvioituun asiaan ei ole erityisemmin panostettu, mutta se ei ole täysin puutteellinenkaan.

EE hyvä, jolla tarkoitetaan sitä, että arvioitu asia on huomioitu kohteessa, sen eteen on tehty muutoksia ja nähty vaivaa.

EEE erinomainen, aihealue on huomioitu erittäin hyvin, eikä muutoksille ole juurikaan tarvetta.

Mikäli taulukon jostakin kohdasta ei ole kyseisen kohteen osalta tietoa, on kohta jätetty tyhjäksi.

Taulukko 1. Hotellien saavutettavuus.

Hotelli	Invahuoneet	Esteetön saapuminen ja invapaidat	Kehittämishalukkuus
Scandic Lahti	E, 1 kappale	EEE	EE
Cumulus Lahti	E, 2 kappaletta	-	-
Sokos Hotel Seurahuone	E, 2 kappaletta	EEE	EE
Musta Kissa Hotelli	-	-	-
Kauppahotelli Grand	E-	-	-
Tallukka	EEE, useita	EE	E-

5.2 Esteettömyys kokouspaikoissa

Fellmannia on remontoitu vajaat kolme vuotta sitten ja remontissa huomioitiin esteettömyys hyvin. Jo remontin aikana esteettömyyttä pidettiin tärkeänä asiana, jotta tilat olisivat heti avaamisen jälkeen mahdollisimman esteettömät. Kaikissa viidessä kerroksessa on inva-wc, hissiä käyttämällä pääsee kaikkiin kerroksiin ja pääovelta löytyy kulkuluiska, jota pitkin on helppoa kulkea sisään ja ulos. Pihalta,

oven lähellä on yksi invapaikka. Esteettömyyden taso Fellmanniassa on kävijäpaulteenkin mukaan hyvää. Tällä hetkellä ei ole tarketta kehittämiseksi, sillä tuoreen remontin jäljiltä kaikki osa-alueet ovat hyvällä mallilla. Kokoustiloja ajatellen suurimpana tilana toimii auditorio, joka on keho ympäristö pyörätuolilla kulkeville henkilöille, jotka joutuvat istumaan salin reunoilla seuraamassa tilaisuuksia. Kuitenkin luokkahuoneita Fellmanniassa on useita, ja luokkatiloja on mahdollisuus yhdistellä, mikäli tila on liian pieni. (Fellmannia 2014.)

Lahden Sibeliustalo pyrkii palvelemaan kaikkia asiakkaitaan mahdollisimman tasavertaisesti. Salirakennuksen kohdalla on 3 invapaikkaa ja automaattiovet mahdollistavat esteettömän sisäänkäynnin niin pääovella kuin kongressisiivessäkin. Muut sisäänkäynnit ovat katutasolla, mutta kongressisiiveen kuljetaan liuskaa pitkin. Sibeliustalossa on esteetön hissi, jolla pääsee myös talossa sijaitsevalle Finlandia-klubilla, jossa on tasalattia ja mahdollisuus tulla pyörätuolilla jopa aivan lavan eteen. Pääsalissa on pyörätuolipaikkoja ja esteetömät WC – tilat aivan nauhalakkojen vieressä. Sibeliustalo myös lainaa pyörätuoleja ja rollaattoreita niitä tarvitseville. Kokoustiloja on monia erilaisia, joista useita voi muokata tarvittaessa esimerkiksi huonekaluja siirtämällä. (Sibeliustalo 2014.)

Lahden Messukeskukselle on juuri tehty peruskorjaus, jonka yhteydessä on tiloihin saatu lisätilaa. Remontin yhteydessä tiloja päivitettiin niin, että ne vastaavat nykypäivän ohjeistuksia esteettömyydestä. Korkeat kynnykset on poistettu, paikkoihin on helppoa päästä joko hissillä tai liuskaa pitkin, ovet ovat tarpeeksi leveitä ja pyörätuolilla kulkevat henkilöt ovat huomioitu omilla WC-tiloilla ja pukuhuoneilla. Sisäänkäynti on sähköisellä ovella varustettu ja sen läheisyydessä sijaitsee 9 kappaletta invapaikkoja. Kokouksetilat ovat suuria ja niitä on helppoa muokata tarvittaessa. (Lahden Messut 2014.)

Messilän esteettömyys ei ole kovin hyvällä tasolla, mutta seuraavassa remontissa yritys aikoo paneutua sen kehittämiseen. Ovet ovat kapeita eikä invapaikkoja ei ole. Kokouksetilat ovat kuitenkin muokkailtavissa tarpeiden mukaan. (Messilä Maailma Oy 2014.)

Pajulahden liikuntakeskus suhtautuu esteettömyyteen suurella tärkeydellä. Keskuksella on kokemusta niin erityisryhmien liikunnasta kuin vapaa-ajan tapahtumien järjestämisestä. Kynnys Ry ja Suomen vammaisurheilu ja –liikunta ry ovat

suorittaneet kattavan esteettömyyskartoituksen vuonna 2013 ja keskukseen valmistuu vuonna 2015 uusi, täysin esteetön majoitusrakennus, johon tulee 72 esteetöntä vuodepaikkaa. Majoitusrakennuksen lisäksi keskuksen päärakennuksen liikumisolosuhteita parannetaan, jotta kulkeminen luentotilojen, asuntolan ja ruokalan välillä sujuu helpommin, nykyisin eri tilojen välillä liikutaan hissillä. Tällä hetkellä Pajulahdessa on 26 huonetta, jotka ovat erityisesti pyörätuolia käyttäville. Pääsisääkäynneillä on kiinteät liuskat, luokkatiloissa käytössä siirrettäviä irtoliuskoja. Yleisissä tiloissa on useita inva-wc-tiloja ja vastaanotossa on palvelupistesilmukoita, jotka helpottavat kuulovammaisten asiakkaiden palvelemista. (Liikuntakeskus Pajulahti, 2014.)

Wanha Walimo on teollisuusrakennus, johon on tehty remontti vuosina 2005–2008, jolloin tilat on muokattu mahdollisimman esteettömiksi. Kokoustiloja on useita erilaisia ja niiden muokkaaminen on helppoa. Invapaikkoja ei ole, mutta muuten tiloihin pääseminen on tehty esteettömäksi. (Wanha Walimo 2014.)

Lehmonkärki on esteettömyyden suhteen melko huono, sillä vanhassa rakennuksessa on paljon portaita ja huonot ovet, eikä invapaikoista ole mainintaa niin internet-sivuilla kuin kysyttäessä. Kokoustiloja on kuitenkin useita ja niiden muokkailtavuus on kohtalainen. Majoitustilat ovat mökkejä, joihin kulku tapahtuu portaita käyttämällä. Tämä tekee majoittumisesta erittäin haastavaa, mikäli esteettömyyttä tarvitsee nimenomaan kulkemiseen. (Lehmonkärki 2014.)

Kokouspaikkojen suhteen isot paikat jyräävät selkeästi pienempiä, eikä pienemmillä yrityksiltä löydy sitä intoa, jota tarvittaisiin nousemiseksi suurempien paikkojen rinnalle. Oheisessa taulukossa (Taulukko 2.) on arvioitu kokoustilojen esteettömyyttä ja paikkoihin saapumista asteikolla hyvä-tydyttävä-heikko ja kehittämishalukkuutta on arvioitu sanallisesti omassa sarakkeessaan. Kokoustiloissa hyvä esteettömyyden määritelmä tarkoittaa sitä, että kaiken kokoisia, niin pieniä kuin suuriakin kokoustiloja on helppo muokata niin, että eri rajoituksia omaavat ihmiset voivat osallistua kokouksiin mahdollisimman esteettömästi.

Taulukossa esteettömyyttä on arvioitu E-kirjaimilla. Arvosanat tarkoittavat seuraavia asioita:

E- heikko, joka tarkoittaa sitä että arvioitu aihealue on kohteessa huono tai sitä ei ole.

E tyydyttävä, joka tarkoittaa sitä, että arvioituun asiaan ei ole erityisemmin panostettu, mutta se ei ole täysin puutteellinenkaan.

EE hyvä, jolla tarkoitetaan sitä, että arvioitu asia on huomioitu kohteessa, sen eteen on tehty muutoksia ja nähty vaivaa.

EEE erinomainen, aihealue on huomioitu erittäin hyvin, eikä muutoksille ole juurikaan tarvetta.

Mikäli taulukon jostakin kohdasta ei ole kyseisen kohteen osalta tietoa, on kohta jätetty tyhjäksi.

Kokouspaikka	Kokoustilojen esteettömyys	Esteetön saapuminen	Kehittämishalukkuus
Fellmannia	E	EE	-
Sibeliustalo	E	EE	-
Lahden Messut	EE	EE	-
Messilä	E	E-	EEE, remontti tulossa
Pajulahti	EEE	EEE	EEE, remontti tulossa
Wanha Walimo	EE	E	-
Lehmonkärki	E	E-	-

Taulukko 2. Esteettömyys kokouspaikoissa.

5.3 Esteettömyys erikoiskohteissa

Jokimaan ravikeskus tarjoaa kokoustiloja, mutta niiden esteettömyydestä ei ole mainintaa internet-sivuilla. Myöskään tiedusteluihin ei vastattu minkään muun kuin paikassa liikkumisen suhteen. Jokimaasta löytyvät hissi ja hyvät parkkipaikat. Jokimaa on kuitenkin ensisijaisesti raviurheiluun keskittynyt paikka, jolle kokousten järjestäminen ei ole niin tärkeää toimintaa. (Jokimaa 2014.)

Lahden hiihtomuseosta löytyy kokousten järjestämistä varten auditorio, joka on liikuntarajoitteisille aina hankala tila. Apuvälineiden kanssa kulkemista varten Hiihtomuseosta löytyy tarpeeksi tilaa ja liikuntarajoitteiset on huomioitu myös omilla wc-tiloilla. Hiihtomuseon pihasta, sisäänkäynnin läheisyydestä löytyy neljä kappaletta invaparkkipaikkoja. Lahden Hiihtomuseo on pääasiallisesti museo, eikä kokouskäytössä. Museon eri näyttelyistä pyritään tekemään mahdollisimman esteettömiä. (Lahden Hiihtomuseo 2014.)

Allaolevassa taulukossa (Taulukko 3.) on arvioitu samoja seikkoja kuin aikaisemmassa luvussa arvioitiin kokouspaikkojen yhteydessä. Kahden erikoiskohteen kohdalla ongelmallista on kuitenkin se, että kohteita ei ole varsinaisesti tehty kokouksia varten, vaan niiden liiketoiminnalla on jokin toinen hallitseva merkitys. Tästä syystä niiden esteettömyyden arvioiminen on haasteellista ja ehkä myös osittain harhaanjohtavaa, sillä kohteita ei oikeastaan voi verrata muihin tutkittuihin kohteisiin, erityisesti kokouspaikkoihin.

Taulukossa esteettömyyttä on arvioitu E-kirjaimilla. Arvosanat tarkoittavat seuraavia asioita:

E- heikko, joka tarkoittaa sitä että arvioitu aihealue on kohteessa huono tai sitä ei ole.

E tyydyttävä, joka tarkoittaa sitä, että arvioituun asiaan ei ole erityisemmin panostettu, mutta se ei ole täysin puutteellinenkaan.

EE hyvä, jolla tarkoitetaan sitä, että arvioitu asia on huomioitu kohteessa, sen eteen on tehty muutoksia ja nähty vaivaa.

EEE erinomainen, aihealue on huomioitu erittäin hyvin, eikä muutoksille ole juurikaan tarvetta.

Mikäli taulukon jostakin kohdasta ei ole kyseisen kohteen osalta tietoa, on kohta jätetty tyhjäksi.

Paikka	Kokoustilojen esteettömyys	Esteetön saapuminen	Kehittämishalukkuus
---------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------

Jokimaa	-	E	E, mahdollisesti uusi hissi
Hiihtomuseo	E-	EE	E-

Taulukko 3. Esteettömyys erikoiskohteissa

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Opinnäytetyön tekeminen

Tutkittuani eri kokouspaikkoja ja majoituskohteita Lahden alueella, huomaan ajattelevani ehkä jopa entistä negatiivisemmin esteettömyyden nykytilasta. Jotkin kohteista eivät olleet kiinnostuneet kyselyistäni ollenkaan, eivätkä useista yhteydenotoista huolimatta vastanneet kysymyksiini. Tutkimuksessani keskityin Lahden alueen kokous- ja kokousmajoituspaikkojen esteettömyyteen, saavutettavuuteen ja ehkä myös jälkepäin mietittynä suhtautumiseen esteettömyyteen. Esteettömyys on jollakin tasolla kaikkia koskettava asia, jonka merkitystä monet yrityk-

set ja palveluntarjoajat aliarvioivat. Esteettömyydessä ensimmäinen, tärkeä askel on se, että tieto on kaikkien saatavilla tasavertaisesti.

Opinnäyteprosessissa oli vaikeaa suhtautua löytämäänsä informaatioon objektiivisesti. Työhön ei ollut helppoa löytää tuoretta lähdekirjallisuutta. Sain myös huomata sen, että muissa Euroopan Unionin maissa on tutkittu ja panostettu saavutettavuuteen ja esteettömyyden tutkimiseen paljon enemmän kuin Suomessa.

Tehdessäni sähköpostikyselyä yrityksiin olin iloinen siitä, että osassa yrityksiä on suunniteltu esimerkiksi remontit sillä tavoin, että esteettömyys on pääasiassa. Samanaikaisesti olin yllättynyt siitä, että niin monet yritykset eivät jaa tietoa saavutettavuudestaan esimerkiksi internet-sivuillaan.

6.2 Tutkimustuloksia

Lahden alueen kokouspaikkojen esteettömyyttä tutkittuani olen herännyt siihen ajatukseen, ettei monissa pienemmistä yrityksissä välttämättä nähdä esteettömyyden potentiaalia liiketoiminnalle. Suurempien, ketjuissa toimivien yritysten asema vain kasvaa, mikäli pienemmän yritykset eivät ala kehittämään palveluitaan ja tilojaan. Suurimpaan osaan tutkimistani yrityksistä on suhteellisen esteetöntä päästä omalla autolla. Omalla autolla pääseminen on Lahden seudulla tärkeää, sillä kaupungin sisäiset linja-autot eivät ole kaikkein esteettöimpiä saati kulureiteiltään kovinkaan hyödylliset.

Hotelleista positiivisimman kuvan antoivat suuret ketjuhotellit Scandic ja Sokos Hotels, sekä pienempi hotelli Tallukka. Nämä hotellit ovat selkeästi esteettömyyden kehittämisen kannalla ja myös tiedostavat sen nousevan tarpeen kehittämällä jatkuvasti tilojaan. Samaa voi sanoa suurimmista kokouspaikoista Sibeliustalosta, Lahden Messuista ja Fellmanniasta. Näissä kolmessa kohteessa on ymmärretty se,

että esteettömyyttä tarvitsee nykyään entistä useampi henkilö ja se, että liikuntarajoitteisten asiakkaiden asiakassuhteita on syytä ylläpitää yhtä hyvin kuin muidenkin asiakkaiden.

Pienemmät yritykset jäivät tutkimuksessa ehkä hieman odotetustikin suurempien varjoon. Pienillä yrityksillä on useimmiten käytössään vähemmän rahaa tilojensa remontoimiseen, joks puolestaan on esteettömyyden kannalta erittäin tärkeää. Yleisinä tutkimustuloksina voidaan opinnäytetyöstäni sanoa, että esteettömiin kokoustiloihin on vielä matkaa Lahdessa. Esteettömyyttä vaativia ihmisiä tulisi käyttää enemmän tilojen suunnittelussa ja testauksessa, jotta päästäisiin oikeasti sille tasolle, mitä vaaditaan täydelliseen esteettömyyteen. Kokouspalveluiden tarjoajien tulisi suorittaa tyytyväisyyskyselyitä aina järjestettyään kokouksia esteettömyyttä vaativien ihmisten kanssa ja tehdä tätä jatkuvasti saadakseen mahdollisimman paljon tietoa kehitysmahdollisuuksistaan. Nykytilassa tärkeintä on se, että vaikka kokoustiloja ei ole juuri missään suunniteltu täysin esteettömiksi, on lähes kaikkien kohteiden tiloja mahdollista muokata esteettömämmiksi. Parkkipaikkoja löytyi lähes kaikista kohteista niin, että myös invalidit pääsevät ovien läheisyyteen omilla autoillaan.

Tärkeää Lahden kokouspalveluissa on asiakassuhteiden kehittäminen, vaikka liikuntarajoitteiset muodostaisivatkin vain pienen asiakassegmentin. Esteettömistä palveluista ja mahdollisuuksista tiedottaminen ja asianmukainen ilmoittaminen yritysten internet-sivuilla on ensisijaisen tärkeää, sillä asiakkaat eivät löydä palveluiden luokse ilman informaatiota.

Toimeksiantajan kannalta tutkimukseni tulokset ovat tärkeitä, sillä nyt heillä on tiedot eri kohteiden esteettömyydestä valmiina niitä tilanteita varten, kun he tarvitsevat esteettömiä kokous- tai hotellipalveluita. Tutkimus tehtiin toimeksiantajan toiveiden pohjalta ja tiedoista on varmasti hyötyä tulevaisuudessa.

6.3 Ideoita jatkotutkimuksista

Jatkotutkimusideoita esteettömyyden kehittämiseksi Lahden alueen kokouspalveluita on esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyiden toteuttaminen, johon vastanneet osallistuisivat esimerkiksi yhteen kokoukseen paikkaa kohden. Kokouksiin osallistujien ei kaikkien tarvitsisi olla liikuntarajoitteisia, mutta pääpaino olisi kuitenkin sillä, miten kokouspaikkoihin- ja paikoissa pystyy liikkumaan. Hyvin esteettömyyttä toteuttavat yritykset voisivat myös tutkia sitä, tulisiko esteettömyys-markkinointi heidän myyntejään ja asiakasvirtojaan. Markkinoimalla saavutettavuutta saisivat yritykset erilaista näkyvyyttä ja osoittaisivat myös sen, että asia kiinnostaa heitä.

LÄHTEET

Blinnikka, P. & Kuha, M. 2004. Ideasta kokoukseksi – Asiakaslähtöisten kokousten ja kongressien järjestäminen, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

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

Buhalis, D, Darcy, S & Ambrose, I. 2002. Best Practice in Accessible Tourism- Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism, Channel View Publications, Bristol

Cumulus. 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa:

http://www.cumulus.fi/hotellit/lahti/fi_FI/lahti/

Davidson, R. & Rogers, T. 2006, Marketing Destinations and Venues for Conferences, Conventions and Business Events, Oxford: Elsevier Ltd

Disabilities rights education & defense fund. 2014. Viitattu 15.1.2014) Saatavissa:
<http://dredf.org/anprm/beds-in-accessible-sleeping-rooms.shtml>

Fellmannia. 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa: <http://www.fellmannia.fi/>

Go FM., Govers, R. & Vliegthart, P., Binghamton, NY. 2002, Planning and Development Issues for the Convention Industry, Haworth Hospitality Press

Hiihtomuseo 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa:
<http://www.lahdenmuseot.fi/museot/fi/hiihtomuseo>

Hotelli Musta Kissa 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa:
<http://www.mustakissa.com/>

Hotelli Tallukka. 2014 (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa: <http://www.tallukka.fi/>

Invalidiliitto, esteettömyys. (Viitattu 11.12.2013) Saatavissa:
<http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/esteettomyys/>

Jokimaan ravikeskus 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa:
<http://www.jokimaanravit.fi/jokimaa/fi/>

Kansainvälinen pyörätuolisymboli, kuva 1 Invalidiliitto (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa: http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/rakennettu_ymparisto/isa-symboli/

Kauppahotelli Grand 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa:
<http://www.avainhotellit.fi/grand/>

Kulmat.fi 2014 (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa:
<http://www.kulmat.fi/tutkimustietoa/saavutettavuus>

Lahden Messut Oy 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa:

<http://www.lahdenmessut.fi/>

Lahti Region Oy 2014 (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa: <http://www.lahtiregion.fi/>

Lehmonkärki 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa: <http://www.lehmonkarki.fi/>

Matkailun edistämiskeskus 2014 (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa:

<http://www.mek.fi/>

Messilä 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa: <http://www.messila.fi/fi/>

Nevala-Puranen, N., Innanen, T., Ekroos, T., Alaranta, H. 2001. Esteetön työympäristö liikuntavammaisille, Helsinki: Työterveyslaitos

Pajulahti. 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa <http://www.pajulahti.com/>

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2007. Kongressi- ja kokouspalvelut, Vantaa: Res-tamark

Ruckenstein, M., Suikkanen, J., Tamminen, S. 2011. Unohda innovointi- keskity arvonluontiin. Helsinki: Edita

Scandic 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa:

<http://www.scandichotels.fi/Hotels/Suomi/Lahti/Lahti/#.UuMAXRyJf-k>

Sibeliustalo 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa: <http://www.sibeliustalo.fi/>

Sokos Hotel Seurahuone 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa:

<https://www.sokoshotels.fi/fi/lahti/sokos-hotel-lahden-seurahuone>

Suomen standardisoimisliitto SFS Oy 2010. Esteettömyys. Osa 1: Johdanto ja periaatteet tuotteiden, palveluiden ja ympäristöjen suunnitteluun. Suomen standardisoimisliitto SFS Oy, Helsinki

Suomi kaikille 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa:

<http://www.suomikaikille.fi/>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. (Viitattu 3.1.2014) Saatavissa:

http://www.tem.fi/files/36878/Teemat_ja_tuotekehityksen_painopisteet_2014-2020.pdf

Wanha Walimo 2014. (Viitattu 7.1.2014) Saatavissa: <http://www.wanhawalimo.fi/>

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Kerava: Otava

LIITTEET

Liite 1 Esimerkkisähköpostiviesti esteettömyyteen liittyvistä asioita tutkittaessa eri kokouspaikoille

Hei,

Olen matkailun alan opiskelija Lahden ammattikorkeakoulusta, ja teen opinnäytetyötä kokousmatkailun esteettömyydestä. Toimeksiantajana työlleni toimii Lahti Region Oy ja kohdeyritykset kyselylleni ovat Lahti Regionin määrittämiä. Haluaisin teidän vastaavan vain muutamaaan yksinkertaiseen kysymykseen.

1. Millä tavoin liikuntarajoitteiset henkilön on huomioitu yrityksessänne?
(Invahuoneet, saniteetitilat)
2. Onko tiloihinne esteetön pääsy pyörätuolilla? Onko parkkipaikallanne invapaikkoja, jos kyllä niin kuinka monta ja kuinka lähellä sisäänkäyntiä?
3. Oletteko miettineet tai suunnitelleet esteettömyyden parantamista tiloissanne?

Kiitos vaivannäöstänne jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Suvi Simonen