

Liikuntarajoitteisen asiakkaan huomiointi Hotel Indigo Helsinki - Boulevardissa

Jonna Ylimaunu



Tekijä(t)	
Jonna Ylimaunu	
Koulutusohjelma	
Matkailun koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi	Sivu- ja liitesivumäärä
Liikuntarajoitteisen asiakkaan huomiointi Hotel Indigo Helsinki - Boulevardissa	45+2
<p>Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia vuonna 2015 avatun Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin soveltuvuutta liikuntarajoitteisille matkailijoille. Tutkimuksessa haluttiin selvittää kuinka korkeatasoinen boutique-hotelli ottaa huomioon liikkumis- ja toimimisesteiset henkilöt. Tutkimuksessa vertaillaan Ympäristöministeriön asetusta esteettömästä rakennuksesta kansainvälisen InterContinental Hotels Groupin asettamiin esteettömyysvaatimuksiin.</p> <p>Kvalitatiivinen tutkimus toteutettiin havainnointilomakkeella. Havainnoinnin suoritti liikuntarajoitteinen henkilö avustajansa kanssa yöpyessään Hotel Indigo Helsinki -Boulevardissa. Havainnoinnissa esille tulleiden ongelmakohtien pohjalta laadin toimenpide-ehdotuksia Hotel Indigo Helsinki - Boulevardille. Teorettinen viitekehys paneutuu esteettömään matkailuun, liikuntarajoitteisuuteen sekä majoituspalveluihin.</p> <p>Tutkimuksen lopputuloksena voidaan todeta Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin tarjoavan hyvät puitteet esteettömään yöpymiseen. Yllättävissä ongelmatilanteissa liikuntarajoite voi olla este laadukkaalle lopputulokselle. Korkeatasoinen hotelli eikä hyvä palvelu voi korjata rakenteellisia puutteita. Liikuntarajoitteiset matkailijat voivat olla tietämättömiä Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin esteettömyydestä.</p>	
Asiasanat	
esteettömyys, majoituspalvelut, boutique-hotellit, liikkumis- ja toimimisrajoite	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Esteetön matkailu	3
2.1	Liikuntarajoitteisuus	4
2.2	Liikkumisen apuvälineet.....	5
3	Esteettömästi matkalla.....	7
3.1	Esteettömän matkailun kasvava kysyntä	7
3.2	Esteettömät matkustusmuodot	9
4	Majoituspalvelut.....	11
4.1	Boutique-hotellit.....	12
4.2	Esteetön majoittuminen	13
5	Asiakkaat ja palvelu	15
5.1	Laadukas asiakaspalvelu.....	15
5.2	Asiakaspalvelu majoituslalla	17
5.3	Palvelun merkitys liikuntarajoitteisille matkailijoille	18
6	Hotel Indigo Helsinki - Boulevard	20
6.1	InterContinental Hotels Group	21
6.2	Liikuntarajoitteisuuden huomiointi Hotel Indigo Helsinki -Boulevardissa	23
7	Tutkimus ja sen kulku	25
7.1	Tutkimustulokset.....	26
7.2	Kehittämisideat.....	31
8	Pohdinta	33
	Lähteet	36
	Liitteet.....	43
	Liite 1. Havainnointilomake Hotel Indigo Helsinki - Boulevard	43

1 Johdanto

Pieniä oviaukkoja, portaita, ahtaita tiloja, nämä tilanteet ovat tuttuja ongelmia liikuntarajoitteisille matkailijoille. Esteettömyyden merkitys nousee vasta kun itse tai joku lähipiirissä on tilanteessa, että esteettömyyteen tulee kiinnittää huomiota. Kaikilla ihmisillä on oikeus tasavertaiseen elämään ja oikeus matkustaa. Esteettömyys on viime aikoina ollut puhuttu aihe ja ihan syystä. Maailman matkailujärjestö, UNWTO:n järjestämän Maailman Matkailupäivän 2016 teema on Matkailua kaikille, Tourism for all. Ihmisten väestörakenne vanhenee nopeasti Suomessa kuin muuallakin maailmassa. Esteettömyys eikä liikuntarajoitteisuus kuitenkaan rajoitu vain ikäihmisiin vaan kuka tahansa voi jossain vaiheessa tarvita esteettömiä tiloja.

Äitini on liikuntarajoitteinen ja hän käyttää pääsääntöisesti rollaattoria tai vaihtoehtoisesti pyörätuolia. Äitini asuu Meri-Lapissa ja käy muutamia kertoja vuodessa Helsingissä. Matkoillaan hän majoittuu hotellissa ja pääosin eri hotellit ovat sopeutuneet äitini mielestä liikuntarajoitteiselle tyydyttävästi. Ongelmia ovat aikaisemmin aiheuttaneet esimerkiksi portaat, huonosti valitut kulkureitit sekä riittämättömät opasteet. Mielestäni liikuntarajoitteisiin matkailijoihin pitäisi panostaa enemmän ja majoitusliikkeiden tulisi ottaa tämä asiakasryhmä paremmin huomioon.

Viimeisen kuuden vuoden aikana olen ollut kolmessa eri hotellissa niin työharjoittelussa, kuin palkkatyössäkin. Hotelleissa olen ollut töissä pitkiä kuin lyhyitäkin jaksoja kerralla. Hotellityötä olen tehnyt ympäri Suomea niin Kemissä, Kuusamossa kuin Helsingissäkin. Työssäni olen tavannut liikuntarajoitteisia matkailijoita vain muutamia. Majoituslalla työskenteleminen on oma maailmansa mutta samalla hyvin kiinnostava. Omakohtaisten kokemusten sekä aiheen ajankohtaisuuden johdosta päätin opinnäytetyössäni tutkia hotellipalveluiden sopivuutta liikuntarajoitteisille matkailijoille.

Aiheen ajankohtaisuudesta puhuu myös Helsingin hotellimarkkinoiden jatkuva kehittyminen. Suomen ensimmäinen design hotelli Klaus K avattiin vuonna 2005 ja siitä lähtien pienempiä design- ja boutique-hotelleja on ilmestynyt Helsingin katukuvaan nopealla tahdilla. Vuonna 2015 avattiin Kämp Collection Groupiin kuuluva Hotel Lilla Roberts sekä Restel ketjuun kuuluva Hotel Indigo Helsinki - Boulevard. Vuonna 2016 Suomeen rantautui Pohjoismaissa hyvin tunnettu Clarion hotelliketju, jonka kaksi ensimmäistä hotellia on nyt

avattu Helsinkiin. Samana vuonna Helsinkiin on avattu Restel- ketjuun kuuluva Cumulus Meilahti, Kämp Collection Groupin omistama Hotel F6 sekä suunnitteilla ollut GLO Maxim.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Hotel Indigo Helsinki - Boulevard, joka on keväällä 2015 auennut korkeatasoinen boutique-hotelli. Olen suorittanut viiden kuukauden työharjoittelun kyseisessä hotellissa ja tämän jälkeen työskennellyt tarvittaessa töihin kutsuttava työntekijä. Hotel Indigo Helsinki - Boulevard on minulle tuttu hotelli, ja mielestäni hotelli ei edusta ihan perinteikästä hotellia, joten siksi valitsin Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin tutkimuskohteekseni. On mielenkiintoista tutkia, kuinka korkeatasoinen boutique-hotelli soveltuu liikuntarajoitteisille matkailijoille.

Opinnäytetyössä tutkin miten kansainväliseen Intercontinental Hotels Groupiin kuuluva Hotel Indigo Helsinki - Boulevard ottaa esteettömyyden huomioon. Tulen vertailemaan Ympäristöministeriön asetusta esteettömästä rakennuksesta Intercontinental Hotels Groupin asettamiin omiin vaatimuksiin. Lopputuloksena laadin toimenpide-ehdotuksia Hotel Indigo Helsinki - Boulevardille havaittujen ongelmien korjaamiseksi.

Työn tavoitteena on antaa Hotel Indigo Helsinki - Boulevardille paremmat mahdollisuudet esteettömyyden huomiointiin sekä tuoda esiin mahdollisia ongelmakohtia, joihin liikuntarajoitteinen matkailija voi hotellissa majoituessaan törmätä. Muita tavoitteita työlläni on antaa yritykselle realistinen kuva liikuntarajoitteisista matkailijoista ja niiden kasvavasta potentiaalista. Tutkimuksessa tulen hyödyntämään laadullisena tutkimusmenetelmänä pidettyä havainnointia, aiheeseen paneutunutta ajankohtaista lähdekirjallisuutta sekä omia kokemuksia.

2 Esteetön matkailu

Liikkumis- ja toimimisesteisten matkailusta voidaan käyttää termiä esteetön matkailu. Esteettömyys on laaja käsite, joka tarkoittaa kaikkien vapautta osallistua työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun. Ympäristö ja yksittäinen rakennus ovat esteettömiä, kun ne ovat kaikille toimivia, turvallisia ja miellyttäviä. Tämä tarkoittaa, että rakennuksen kaikkiin tiloihin ja kerroksiin on helppo päästä. Lisäksi tilat ja niissä olevat toiminnot ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja loogisia. (Invalidiliitto 2016a.) Esteettömyydestä käytetään englanninkielellä termiä DFA (Design For All), joka tarkoittaa, että ympäristö, tuotteet ja palvelut ovat helppokäyttöisiä, esteettömiä ja houkuttelevia mahdollisimman laajalle käyttäjäkunnalle. (Teräsvirta 2007,5.)

Ympäristöministeriön asetus esteettömästä rakennuksesta on tullut voimaan vuonna 2005. Asetus on osa Suomen Rakentamismääräyskokoelma, joka sisältää määräykset ja ohjeet esteettömään rakentamiseen Suomessa. Esteetöntä rakennusta koskevat ohjeet ovat 10 sivua pitkät ja käsittävät kaiken aina kulkuyhteyksistä majoitustiloihin. (Finlex 2016.) Tässä tutkimuksessa käytän Suomen Ympäristöministeriön asetusta esteettömästä rakennuksesta lähteenä ja vertaan sitä IHG:n omiin esteettömyyttä koskeviin standardeihin.

Koko matkailualan vaikuttavat monella tavalla maailmanlaajuiset megatrendit. Megatrendi käsite tarkoittaa kehityksen suuria aaltoja tai linjoja, jotka muodostuvat erilaisista alailmiöistä ja tapahtumaketjuista, pienemmistä trendeistä. Megatrendi-ilmiöt ovat nykyhetkellä tunnistettavia ja selkeästi historian omaavia kokonaisuuksia, joilla on kehityssuunta. (Opetushallitus 2015.) Yksi tämän hetken megatrendeistä on väestön ikääntyminen, johon matkailualan yrittäjät ovat alkaneet viime aikoina panostamaan. Maailmassa on tällä hetkellä jo yli miljardi 60-vuotiasta henkilöä. Vuoteen 2050 mennessä yli 60-vuotiaiden lukumääräksi on laskettu yli 2 biljoonaa henkilöä, joka on 20% koko maailman väestöstä. Väestön ikääntymisen lisäksi maailman terveysjärjestö (WHO) arvioi että tällä hetkellä 15% maailman ihmisistä elää jonkin asteisen vamman kanssa. (UNWTO 2016a.) Ihmisten elinikä on pidentynyt ja terveydentila parantunut, joten iäkkäät ihmiset jaksavat matkustaa entistä enemmän ja kauemmaksi.

Esteetön matkailu voidaan käsittää väestön kehityksen huomioon ottavana ennakoitina ja asiakkaiden tarpeisiin reagoitina. (Jutila & Ilola 2013, 4.) Esteettömyyden voidaan ajatella olevan jonkinlainen merkki matkailupalvelun laadusta, sillä sen avulla palvelu mahdollistetaan kaikille, rajoitteista riippumatta. (Harju-Myllyaho & Kyyrä 2013, 16.) Tämän lisäksi esteettömien palveluiden tarjoaminen antaa kuvan, että yritys kantaa ja toteuttaa sosiaalista ja yhteiskunnallista vastuuta. (Koota-Valkeapää 2013, 50.)

Liikuntarajoitteisiin matkailijoihin valmistautuminen ei ole vain ihmisoikeudellisesti välttämätöntä vaan se tuo poikkeuksellisia liiketoimintamahdollisuuksia. Vanhemmat ihmiset ovat saaneet kerättyä riittävästi tuloja sekä heillä on halu ja kyky matkustaa niin ulkomailla kuin kotimaassakin. Heidän rahankäyttönsä on suurempaa kuin muilla matkailijoilla keskimäärin. Monet liikuntarajoitteiset sekä ikääntyvät ihmiset eivät ole enää työelämässä, joten heillä on mahdollisuus matkustaa ympäri vuoden. Näin ollen kohteiden suuret kausivaihtelut saataisiin vähenemään, joka puolestaan lisäisi monivuotisia työpaikkoja kohteissa. (UNWTO 2016a,5.)

2.1 Liikuntarajoitteisuus

Liikuntarajoitteisuus käsitteenä tarkoittaa esimerkiksi liikuntavammaa tai liikalihavuutta. Ihminen voi kokea olevansa liikuntarajoitteinen myös lastenvaunujen kanssa kulkiessa. Liikuntavammaiset henkilöt ovat liikkumis- ja toimimisesteisten suurin ryhmä. Suomessa liikkumis- ja toimimisesteisiä on noin 10% koko väestöstä. Tässä opinnäytetyössä liikuntarajoitteisuudesta puhuttaessa tarkoitetaan liikuntavammaa. Liikuntavamma määritellään yksilön ominaisuudeksi, jonka aiheuttama haitta riippuu ympäristöstä, jossa henkilö toimii. (SFS- Käsikirja 48-1 2010,21.) Mitä vähemmän ympäristössä on liikkumis- ja toimimisesteitä, sitä vähemmän alentuneesta toimintakyvystä on haittaa. Liikuntavammaisuus on pitkään ollut yleisin vammaisuuden tyyppi EU-maissa. Liikuntavamma voi olla synnynnäinen (CP-vamma), tapaturman aiheuttama (selkäydinvamma), pitkäaikaisesta sairaudesta johtuva (MS- tauti tai reuma) tai jonkin sairauden jälkitila. (SFS- Käsikirja 48-1 2010,21.)

Opinnäytetyössäni päätin keskittyä pysyvästi liikuntavammaisiin henkilöihin, joista yleisimmin tunnettuja ovat CP-vamma ja MS- tauti. CP-vamma (Cereblar Palsy) tarkoittaa nuorella iällä aivoissa tapahtunutta kertavauriota. Vaurio on voinut tapahtua jo sikiövaiheessa,

synnytysvaiheessa tai varhaislapsuudessa ennen kolmatta ikävuotta. Vaurio on tapahtunut aivojen liikettä säätelevillä alueilla. CP-vamma johtaa pysyvään liikkumisen, asennon ylläpitämisen sekä yleisen toiminnan vaikeuksiin. Liikuntavamman lisäksi oireyhtymään kuuluu myös useita vaihtelevia liitännäisongelmia, joita voivat olla aistitoimintojen poikkeavuudet, kommunikaatioon, syömiseen ja älyllisiin toimintoihin liittyvät ongelmat. (Es-teetön 2016a.)

Suomessa syntyy joka vuosi noin 100- 120 CP-vammaista lasta. Kokonaismäärä Suomessa olevia CP-vammaisia on noin 6500 henkilöä. Vaikka CP-vamman aiheuttanut aivo-vaurio ei ole etenevä tai paraneva, niin taudin kuva muuttuu kasvamisen ja kehityksen myötä. Tarkkaa riskitekijää CP-vamman aiheutumiseen ei ole, mutta muun muassa liian aikainen syntyminen (ennen raskausviikkoa 32) tai alhainen syntymäpaino (alle 1500g) saattavat altistaa CP-vamman syntymiseen. (Invalidiliitto 2016b.)

Multippeliskleroosia eli MS- tautia Suomessa sairastaa noin 5000 henkilöä. Taudin puhkeamisikä vaihtelee 15 vuodesta aina 50 ikävuoteen. MS- taudin puhkeamisoireita ovat näköhäiriöt, lihasheikkous, koordinaatiohäiriöt, tuntohäiriöt ja virtsarakon sekä suolen toimintahäiriöt. Taudille tunnusomaista ovat ajoittaiset pahenemisvaiheet, joiden jälkeen voi olla pitkiä tasaisia vaiheita. Tautia sairastavat henkilöt kärsivät usein uupumuksesta ja nopeasta väsymisestä. Lämmin ilmanala sekä fyysiset työt pahentavat oireita. Sairauteen voi liittyä lihasten jäykkyyttä, käsien vapinaa sekä lihasvoimien heikentymistä. MS- tautia sairastavan henkilön jaksamisen kannalta on tärkeää valita oikeanlaiset liikkumisapuvälineet sekä jaksottaa päivän askareet järkevästi ja yksilöllisesti. (SFS- Käsikirja 48-1 2010,21.)

2.2 Liikkumisen apuvälineet

Liikuntarajoitteista henkilöä miettiessä usein tulee mieleen, jokin henkilön käyttämä apuväline. Apuvälineet mahdollistavat omatoimisen tai avustetun liikkumisen jos toimintakyky on heikentynyt. Onhan selvää, että liikkumiskyky lisää ihmisen omatoimisuutta ja riippumattomuutta sekä vahvistaa itsenäisyyden tunnetta. Apuvälineet ovat elintärkeitä esimerkiksi CP-vammaiselle tai leikkauksesta toipuvalla henkilöllä. Apuvälineitä on monia ja käytettävä apuväline riippuu paljon vammasta tai avun tarpeesta. Erilaiset raajojen ja vartalon

tuet kuten kepit ja sauvat auttavat henkilöä tukemiseen ja tasapainon hallintaan. Suurempaa avun tarvetta helpottavat pyörätuolit ja kävelytelineet. (SFS- Käsikirja 48-1 2010,22.)

Liikuntarajoitteiset henkilöt tarvitsevat apuvälineestä riippuen eri tavalla tilaa. Esimerkiksi pyörätuolinkäyttäjän istuma-asento rajoittaa ulottumisetäisyyttä. Pyörätuolissa istuva henkilö ulottuu eteen ja sivullepäin 50cm:n etäisyydelle, alaspäin 40 cm:n ja ylöspäin 120-140 cm:n korkeudelle. Lisäksi pyörätuolin pyörät ja jalkalaudat rajoittavat pääsyä tilan nurkkiin sekä työtasojen äärelle. Tilan tarve koskettaa erityisesti pyörätuolin ja rollaattorin käyttäjiä, jolloin esteettömyyden merkitys nousee. (SFS- Käsikirja 48-1 2010,22–23.)

Kulkuväylät, portaikot, oviaukot, hissit ja wc-tilat pitäisi aina suunnitella mahdollisimman esteettömiksi ja apuvälineiden käyttäjille soveltuviksi. Ilman apuvälineitä kulkeva henkilö tarvitsee 600 mm leveän tilan, tämä on hyvä vertauskohde, sillä kävelykepin käyttäjä tarvitsee 750 mm, pyörätuolin käyttäjä puolestaan 700- 850 mm sekä kainalosauvojen käyttäjä 950 mm leveän tilan. Pyörätuoleja on erikokoisia mutta useimmat sisäkäytössä olevat pyörätuolit ovat leveydeltään 600- 750 mm. Lisäksi vapaata tilaa tarvitaan 50 mm pyörätuolin molemmin puolin. Pyörätuolin kääntäminen edellyttää pyörähdystilan, jonka läpimitta on julkisissa tiloissa 1500 mm ja asunnoissa 1300- 1500 mm. Sähköpyörätuolin kääntymiseen tarvitaan melkein kaksinkertainen tila (2500mm). (SFS- Käsikirja 48-1 2010,22–23.)

Mikäli arjessa selviytyminen tuottaa vaikeuksia, voi apuna olla myös henkilökohtainen avustaja. Tämän tehtävänä on auttaa sellaisissa toiminnoissa, joihin vammaisen henkilö ei itse pysty. Apua voidaan tarvita niin pukeutumisessa, liikkumisessa sekä kaupassa käymisessä. Avustaja voi olla apuna myös matkoilla, harrastuksissa ja työnteossa. (Ammattinet 2016.)

3 Esteettömästi matkalla

Matkailu määritellään toiminnaksi, jossa ihmiset matkustavat tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolelle ja oleskelevat siellä yhtäjaksoisesti korkeintaan yhden vuoden ajan (12 kuukautta) vapaa-ajan, liikematkan tai muun tarkoituksen vuoksi. (Tilastokeskus 2016.) Jokainen ihminen on yksilö ja matkailijoilla on erilaisia matkustusmotiveja. Motiiveihin vaikuttavat muun muassa matkailijan persoonallisuus, elämäntapa, aikaisemman kokemukset, itsetuntemus ja yhteiskunnallinen status. Motiiveja voivat olla muun muassa uskonnolliset syyt kuten pyhiinvaellukset, kulttuuriset syyt esimerkiksi osallistuminen festivaaleille tai sosiaaliset syyt, joihin lukeutuu vierailut sukulaisten luona, tai vieraileminen synnyinseudulla. Näiden lisäksi on olemassa erilaisia matkailijatyyppejä joiden väliset matkustusmotiivit vaihtelevat. (Swarbrooke & Horner 2007, 55-92.)

3.1 Esteettömän matkailun kasvava kysyntä

Vuosikymmenten ajan matkailu on jatkanut huimaa kasvamistaan ja nopeasti matkailusta on tullut yksi nopeimmin kasvavista taloudenaloista maailmassa. Nykyään matkailusta saadut tulot saavuttavat öljyn, elintarvikkeiden ja autojen viennistä saadut tulot. Matkailusta on tullut yksi tärkeämmistä tulon lähteistä monille kehittyville valtioille ja uusia mielenkiintoisia matkakohteita ilmaantuu jatkuvasti. Tämä maailmanlaajuinen matkailun kasvaminen hyödyttää monia talouden sektoreita, aina maataloudesta tietoliikenteeseen asti. Vuonna 2015 ulkomaalaisten matkustajien määrä kasvoi 4,6 %, joka kokonaismäärässä tarkoittaa 1,18 miljoonaa matkustajaa. (UNWTO 2016b.) Matkailun määrä on kasvanut huimasti myös Suomessa. Viime vuonna vierailleet 7,4 miljoonaa ulkomaista matkailijaa toivat Suomeen yhteensä 2,4 miljardia euroa. (Visit Finland 2016.)

Liikuntarajoitteisen henkilön matkustaminen vaatii rohkeutta ja päättäväisyyttä. Maailma on avoinna kuitenkin pyörätuolilla liikkuvillekin. Matka vaatii huolellista suunnittelua, mutta kun asioista ottaa selvää etukäteen, ja varaa paljon positiivista asennetta, pääsee jo pitkälle. (Esteetön 2016b.) Esteettömään matkailuun tottumattomalle, matkalle lähtemiseen saattaa olla korkea kynnyks. Pelkästään liikkumisen onnistuminen voi jännittää vieraassa ympäristössä. Epätietoisuus siitä, miten tuntemattomassa kulttuurissa suhtaudutaan vam-

maisiin, lisää kynnystä lähteä matkalle. (Ambrose, Buhalis & Darcy 2012,4.) Tutkimuksissa on todettu, että liikkumis- ja toimimisesteiset ihmiset matkustaisivat enemmän, mikäli heillä olisi enemmän tietoa esteettömästä matkustamisesta ja siihen soveltuvista kohteista. (UNWTO 2016d,16.)

Maailman suurin matkakirjojen julkaisija Lonely Planet, on täyttänyt puutteellisen aukon ja julkaissut online-opaskirjan, jonka aiheena on esteetön matkailu. Opas sisältää tietoa yksittäisistä matkakohteista ja nähtävyyksistä, sekä esteettömästä matkailusta. Kirjaan on koottu lisäksi vinkkejä ja omakohtaisia kokemuksia liikkumis- ja toimimisesteisiltä matkailijoilta. Opaskirjan löytää netistä ja sitä tullaan päivittämään kahdesti vuodessa, jotta kirjassa oleva tieto olisi aina ajankohtaista. Julkaisun tavoitteena on vastata kysymyksiin, antaa tietoa esteettömästi matkustamisesta, sekä rohkaista kaikkia matkustamaan. (UNWTO 2016e,16.) Opas on vastaus moneen kysymykseen ja helpottaa huomattavasti matkan suunnittelua ja rohkaisee liikkumis- ja toimimisesteisiä matkustamaan. Kirja on kattava ja selkeä, mutta Suomi puuttuu matkakohteiden listalta kokonaan. Viro, Tanska ja Ruotsi ovat esitelty oppaassa mutta Suomesta ei ole kirjassa mitään merkintää. Lisäksi opas on saatavilla vain muutamilla kielillä, joka rajoittaa sen saavutettavuutta. Esimerkiksi ikäihmiset Suomessa harvoin osaavat englantia, joten heille opas on hyödytön.

Euroopassa on arvioitu esteettömän matkailun markkinoiksi 27% koko väestöstä, sekä 12% koko matkailun tuloista. Luvut sisältävät ikäihmiset, perheet sekä kaikki liikkumis- ja toimimisesteiset ihmiset. Korkeaa lukua voidaan selittää sillä, että vuoteen 2050 mennessä yli 60-vuotiaiden ihmisten määräksi on arvioitu 22% koko maailman väestöstä. Näihin matkailijaryhmiin varautuminen on tärkeää, sillä he matkustavat yleensä isommissa ryhmissä, sesonkien ulkopuolella sekä palaavat samaan kohteeseen myöhemmin uudelleen. (UNWTO 2016f,5.)

Esteettömään matkailuun on alettu panostamaan viime vuosina entistä enemmän ja tänä vuonna maailman matkailupäivän teemana oli Matkailua kaikille, Tourism For All. Maailman matkailujärjestön (World Tourism Organization, UNWTO) järjestämässä tapahtumassa otettiin kantaa esteettömän matkailun puolesta. (UNWTO 2016c.) Vuodesta 2014 lähtien Maailman matkailujärjestö on järjestänyt myös kansainvälisiä Esteetön matkailu Euroopassa (Conference on Accessible Tourism in Europe) konferensseja. Konferensseissa on käynnistetty lukuisia hankkeita, joiden avulla Euroopasta saadaan esteettömämpi matkakohde. Nykyisin Euroopassa on jo muutamia esteettä matkakohteita ja

näiden määrä kasvaa tulevaisuudessa. Esimerkiksi San Marinossa on vuodesta 2010 ollut käynnissä projekti nimeltä Hospitality Without Barriers (Matkailu ilman esteitä), joka on mahdollistanut esteettömän matkailun San Marinossa. Hanke on luonut muun muassa opaskirjan ”San Marino For All”, joka kertoo matkailijoille kohteen esteettömyydestä jo ennen kohteeseen saapumista. Näin liikuntarajoitteiset matkailijat voivat tutustua oppaaseen ja tehdä matkasuunnitelmia entistä helpommin. Tämän lisäksi San Marinoon on ilmestynyt lukuisia liuskoja ympäri kaupunkia, jotta pyörätuolilla ja muilla apuvälineillä kulkeminen olisi sujuvampaa. (UNWTO 2014, 4.)

Maailman matkailupäivään on osallistunut matkailualan ammattilaisia jopa 60 maasta. He ovat vaihtaneet keskenään parhaita käytäntöjä ja kokemuksia kuinka esteetöntä matkailua voisi tulevaisuudessa kehittää. Maat ovat sitoutuneet edistämään kansallista esteettömyyttä, jotta jokainen kansalainen pystyisi nauttimaan matkailusta, ominaisuuksistaan tai vammastaan huolimatta. (UNWTO 2016d.)

Kansainvälinen matkailuala alkaa pikkuhiljaa tunnistaa, että liikkumis- ja toimimisesteiset ihmiset ovat tasavertaisia matkailijoita. Tällöin esteettömän matkailun mahdollisuudet monipuolistuvat ja kasvavat, henkilökunnan koulutukseen panostetaan, ja ajankohtaista tietoa esteettömistä kohteista on entistä enemmän saatavilla. Esteettömän matkailun kysynnän kasvaessa, nähdään se pikemminkin mahdollisuutena kuin velvoitteena. Mikäli matkailuala haluaa pärjätä kilpailussa muita talouden aloja vastaan, sen täytyy tukea ja kehittää palveluita kaikille ihmisryhmille. Esteettömät kohteet ovat kaikille hyödyksi, sillä kun yksilö nauttii vapaudesta matkustaa, kohteet saavat enemmän kävijöitä ja matkailukaudet pitenevät. Näiden summana matkailuala saa lisää tuloja, ihmiset saavat lisää työpaikkoja ja valtiot enemmän verotuloja. (UNWTO 2016g,4.)

3.2 Esteettömät matkustusmuodot

Esteettömien kohteiden lisäksi liikuntarajoitteisten henkilöiden lentomatkailua tukee EU-asetus, joka takaa ilmaisen avun saannin lentoasemilla EU-maista, lähtevillä tai niihin saapuvilla lennoilla. Tämän lisäksi liikuntarajoitteiset matkustajat voivat kuljettaa maksutta kaksi liikkumiseen käytettävää apuvälinettä. Lentoyhtiölle on ilmoitettava ennakoon pyörätuolin kanssa matkustavasta henkilöstä vähintään 48 tuntia ennen lentoa, koska pyörätuoli tarvitsee erityisjärjestelyitä kuormauksen, tilavarauksen ja turvallisuusmäärittysten

osalta. (Europa.eu 2016.) Pyörätuolista tulee ilmoittaa mitat ja paino sekä se, onko tuoli kokoontaitettava vai sähkökäyttöinen. Mikäli lentomatkan aikana täytyy vaihtaa konetta, niin lentoyhtiöltä voi myös tiedustella vaihtopalvelua. Tällöin matkustaja siirretään portilta toisella sähköautolla tai pyörätuolilla. (Esteetön 2016c.) Vaikka matkustaja autetaan koneeseen kapeaan käytävään mahtuvalla siirtotuolilla, voi lentokoneiden kapeat käytävät ja pienet vessat olla haasteellisia liikuntarajoitteisille ihmisille. Avustaja onkin tärkeässä roolissa pitkillä lentomatoilla.

Lentomatkailun lisäksi liikuntarajoitteisten oikeuksia ajaa laivaliikenteessä, joulukuussa 2012 voimaan tullut EU-asetus. Asetuksen mukaan laivayhtiöiden tulee ottaa huomioon entistä paremmin liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden tarpeet. Liikuntarajoitteisen henkilön on matkaa varatessaan ilmoitettava liikuntarajoitteestaan ja laivayhtiölle on ilmoitettava myös, mikäli matkustajalla on henkilökohtainen avustaja mukana. Liikuntarajoitteisen matkustajan henkilökohtaiselle avustajalle pyritään varaamaan hytti läheltä avustettavan henkilön hyttiä. (Viking Grace 2012.)

Esteettömyys on pääsääntöisesti huomioitu laivaliikenteessä hyvin, sillä siellä liikkuvat muutenkin suuret määrät ihmisiä. Esteettömät ratkaisut helpottavat ja nopeuttavat kaikkien matkustajien kulkemista terminaalista laivaan ja itse laivalla. Suuriin matkustaja-aluksiin pääsee sisälle suojattua matkustajasiltaa pitkin ja tasoerot ratkaistaan sujuvasti hisseillä ja liukuportilla. (Esteetön 2016d.) Laivayhtiöiden välisiä eroja varmasti löytyy, mutta muun muassa Tallink Siljan kaikilta matkustajaliikenne aluksilta löytyy hyttejä liikuntarajoitteisille matkailijoille. Esteettä hyttejä on kuitenkin rajoitettu määrä, joten matkan varaus hyvissä ajoissa on suositeltavaa. (Tallink Silja 2016.)

Yleisellä tasolla on tutkittu, että kotitaloudet joissa on vammaisia ihmisiä matkustavat vähemmän kuin kotitaloudet joissa ei ole vammaisia. Tutkimuksissa (Darcy 1998) on huomattu, että kotitaloudet, joissa on vammaisia ihmisiä, haluaisivat silti matkustaa mutta johtuen sosiaalisista ja fyysisistä rajoitteista he eivät sitä tee. Matkustamisen tarkoituksena on tuoda iloa, mutta liikuntarajoitteiset ihmiset voivat kokea levottomuutta ja pelkoa matkan eri vaiheissa. Liikuntarajoitteiset ihmiset voivat odottavaa jonkin menevän matkan aikana pieleen, johtuen pelkästään heidän kyvyttömyydestä. Vaatii paljon rohkeutta matkustaa liikuntarajoitteisena, sillä heidän on uskallettava luottaa moniin tuntemattomiin ihmisiin matkan aikana. (Buhalis & Darcy 2011, 78.)

4 Majoituspalvelut

Majoitustoiminnalla on maailmalla pitkä historia. Suomen ensimmäinen hotelli perustettiin Turkuun vuonna 1790, josta Suomen majoitustoiminta sai alkunsa. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 16.) Nykyisin Suomessa on satoja, ellei jopa tuhansia majoituspalvelua tarjoavia yrityksiä. Laissa majoitustoiminta määritellään ammattimaiseksi toiminnaksi, jossa tarjotaan kalustettuja huoneita tai muita majoitustiloja, tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille. (Laki majoitus- ja ravitsemustoiminnasta 308/2006.)

Majoituspalveluja tarjoavia yrityksiä on useita. Hotelli on kuitenkin yleisesti suosituin majoituspalvelun muoto. Muita yrityksiä voivat olla esimerkiksi leirintäalueet, alemman tasoiset hotellit eli hostellit ja erilaiset mökkimajoitukset. Hotelli määritellään korkeatasoiseksi majoitusliikkeeksi, jossa on tasokas ravintola ja erillinen vastaanotto. Hotellit voidaan luokitella eri hotellityyppeihin, niiden koon, tason, sijainnin, ja kohderyhmän mukaan. Eri hotellityyppejä on muun muassa kylpylähotellit, liikemieshotellit, huoneistohotellit ja motellit. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 32-36.)

International Hotel & Restaurant Association (IH & RA) ja World Tourism Organization (UNWTO) ovat yhdessä laatineet kansainvälinen hotelliluokituksen, jota kutsutaan tähtiluokituksiksi. Tähtiluokituksessa hotellille annetaan yhdestä viiteen tähteä ja luokituksissa huomioidaan ainoastaan hotellien teknistä varustetasoa. Palvelutason luokittelu on lähes mahdotonta. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 84–85.) Tämän vuoksi hotellin todellista tasoa onkin vaikea arvioida millään asteikolla. Kansainvälinen tähtiluokitus on suuntaa antava, mutta eri maiden välillä voi silti olla suuriakin eroja. Esimerkiksi kolmen tähden hotelli voi olla Ruotsissa täysin erilainen kuin saman verran tähtiä saanut hotelli jossain muussa maassa.

Suomessa ei käytetä kansainvälistä tähtiluokitusta. Matkailun Edistämiskeskus (MEK) ja Suomen Matkatoimistojenliitto (SMAL) ovat yrittäneet saada tähtiluokituksen käyttöön myös Suomessa, mutta suuret hotelliketjut vastustavat ajatusta. Scandic Suomen toimitusjohtajan mukaan tähtiluokitus on vanhanaikainen ja aiheuttaisi monimutkaisia investointeja. (YLE, Kuningaskuluttaja 2014.)

4.1 Boutique-hotellit

Suuret kansainväliset hotelliketjut ovat dominoineet hotellialaa jo pidemmän aikaa. Näiden tarkoituksena on taata matkailijoille turvallista ja tasokasta palvelua ketjun jokaisessa hotellissa ympäri maailmaa. Viime vuosina hotellimaailmaan on pulpahtanut pienempiä ja omaperäisempiä hotelleja. Nykyään matkailijat etsivät enemmän perinteisestä massasta erottuvia hotelleja. Voidaan puhua kenties jo boutique- ja design-hotellien trendeistä, sillä nykyisin nämä hotellit ovat entistä enemmän kiehtovampia ja suositumpia.

Boutique-hotelleille ei ole olemassa selkeää määritelmää mutta yleisesti tämän tyylliset hotellit yhdistetään persoonallisuuteen, laadukkaaseen designiin ja yksilöllistä palvelua tarjoaviin hotelleihin. Persoonallisuudesta esimerkkinä voi olla, että hotellin jokainen huone on erilainen. Tyypillisesti boutique-hotellit ovat yhdistelmä jotain vanhaa ja uutta. Laadukkaan designin tärkeydestä kertoo se, että nykymatkailijoille hotelli itsessään voi olla jo tärkeä nähtävyys. Toinen elintärkeä seikka boutique-hotelleille on palvelu. Palvelun on oltava ensiluokkaista ja yksilöllistä. Henkilökunta voi puhutella asiakkaita nimeltä ja muistaa heidän yksilölliset toiveensa. Palvelu täytyy personoida jokaiselle asiakkaalle erikseen. Boutique-hotelleissa henkilökunnan persoona saa ja pitää näkyä. (About Travel 2016.)

Vaikka boutique-hotellit ovat Suomessa uusi tuttavuus, niin alun perin ensimmäiset boutique-hotellit ovat syntyneet 1980-luvulla New Yorkiin, Pariisiin ja Lontooseen. Tuohon aikaan varakkaille ja luovalle asiakaskunnalle haluttiin tarjota jotain ainutlaatuista. Ennen kuin suuret kansainväliset hotelliketjut liittyivät mukaan boutique-hotellibisnekseen, niin yksittäiset boutique-hotellit olivat kuin sateenvarjo kaikille persoonallisille ja itsenäisille hotelleille. (Lodging Magazine 2014.) Boutique-hotellien luoja voidaan pitää Ian Schrage-ria, joka oli amerikkalainen hotelliyrittäjä. Yhdessä Steve Rubellin kanssa he avasivat legendaarisen Morgans hotellin 1984, joka oli maailman ensimmäinen boutique-hotelli. He näkivät mahdollisuuden haastaa perinteiset hotelliketjut tarjoamalla jotain ainutlaatuista, laadukasta ja yksilöllistä. (Ian Schrage Company 2016.)

Boutique-hotellit ovat verrattain pieniä, jonka vuoksi niissä ei ole monia esteettömiä huoneita tarjolla. Boutique-hotellit voidaan kuvata erilaisina taideteoksina, johon pienimpien hotellien voi olla vaikea liittää esteettömyyttä. Joissain tapauksissa kyse voi olla jopa hotelliyrittäjien tiedon puutteesta, he eivät näe liikuntarajoitteisia matkailijoita potentiaalisina

asiakkaina. Esteettömyyteen voi olla haastavaa kiinnittää huomiota, jos ei ole omakoh- taista kokemusta liikuntarajoitteen tuomista haasteita. Moni hotelli voi määritellä olevansa esteetön mutta paikalle saapuessa totuus voi olla toinen.

4.2 Esteetön majoittuminen

Liikuntarajoitteiselle henkilölle esteetön majoittuminen on tärkeää hyvän matkustuskoke- muksen saamiseksi. Kun hotelli on suunniteltu esteettömäksi se hyödyttää kaikkia matkai- lijoita ja antaa hotellille tiettyä lisäarvoa. Taitavalla suunnittelulla voidaan usein säästää tilaa, eikä esteettömyys tarkoita automaattisesti nousevia kustannuksia. Liikuntarajoittei- selle matkailijalle on tärkeää, että hotelli on helposti saavutettavissa ja hotellin sisään- käynti on esteetön. Mikäli hotellin sisäänkäynnissä on portaat tulisi saatavilla olla luiska, pyörätuolinkäyttäjää varten. Ulko-oven tulisi olla kevyesti avautuva, paras vaihtoehto on automaattisesti avautuvat liukuovet. Tärkeää on myös, että pyörätuolia käyttävälle on hotel- lin aulassa ja muissa yleisissä tiloissa tarpeeksi tilaa eikä tasoeroja juurikaan ole. Kynnyk- sillä varustettuihin tiloihin tulisi olla luiskat. (Esteetön 2016d.)

Monissa hotelleissa palvelut ja huoneet ovat sijoitettu useampaan kerrokseen, jolloin hissi on välttämätön liikuntarajoitteiselle henkilölle. Hississä tulee olla tarpeeksi tilaa pyörätuo- lille sekä avustajalle. Hissiä suunnitellessa on hyvä varata enemmän tilaa pyörätuolin kääntämistä varten. Hissin hallintalaitteisto tulee sijoittaa niin että, pyörätuolin käyttäjä ylettyy käyttämään sitä. Hissien lisäksi kaikkien yleisten tilojen oviaukkojen ja käytävillä olevien ovien tulee olla tarpeeksi leveitä pyörätuolinkäyttäjille. (Esteetön 2016e.) Hotellin vastaanoton tulee olla tasoeroton, tilava ja saatavilla tulisi olla istuimia. Vastaanottotiski ei saa olla liian korkea, jotta liikuntarajoitteisen asiakaan asioiminen ei olisi vaikeaa.

Mikäli esteettömiä hotellihuoneita on useita, ne voidaan suunnitella siten, että pyörätuo- lista siirrytään vuoteeseen tai WC-istuimelle vain toiselta puolelta. Esteettömät hotellihuo- neet WC- ja pesutiloineen tehdään pareittain siten, että ne pohjaratkaisultaan ovat tois- tensa peilikuvia. Pyörätuolin käyttäjä, jolle on merkitystä suunnalla, josta WC-istuimelle siirrytään, voi valita joko oikea- tai vasenkätisen hotellihuoneen. Jos esteettömiä huoneita on vain 1-2 tehdään se niin, että vapaata tilaa pyörätuolin käyttäjää varten on WC-istui- men ja vuoteen molemmilla puolilla. (Esteetön 2016f.)

Pesutiloissa liikkumis- ja toimimisesteisille tulee olla vapaata tilaa pyörätuolin kääntymistä varten vähintään 1500mm. Pesuhuoneen altaista ainakin yhden tulee soveltua pyörätuolin käyttäjälle ja pesutiloissa tulee olla riittävästi käsitukia. WC-istuimen molemmilla puolilla tulee olla kääntyvät käsituet, sekä suihkutilaan on sijoitettava riittävä määrä käsitukia. (Esteetön 2016g.)

Esteettömässä hotellihuoneessa tulee aina olla toinen vuode avustajalle. Huoneessa vuoteen korkeuden tulee olla 500 mm lattiasta. Lisäksi huoneen peili/työpöydässä on oltava riittävä polvitila pyörätuolin käyttäjää varten. Vapaan tilan syvyys on oltava tällöin vähintään 600 mm, leveys vähintään 800 mm ja korkeus 670 mm. Peilien sijoittaminen oikealle korkeudella on myös tärkeää että, pyörätuolin käyttäjät tai lyhytkasvuiset henkilöt voivat nähdä siitä itsensä. Valaisimet tulee sijoittaa peilin molemmin puolin. (Esteetön 2016h.)

Liikuntarajoitteisille suunnatussa huoneessa ei tule käyttää allergisoivia tai pölyä kerääviä materiaaleja. Sisustus- ja pintamateriaalit tulisi valita mahdollisimman päästöttömiksi, helposti puhdistettaviksi ja pestäviksi. Hotellihuoneen siivoukseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota ja siivouksessa käytetyt pesu- ja puhdistusaineet tulisivat olla hajusteettomia. Pesutiloissa tarjolla tulisi olla myös hajusteettomia hygieniatuotteita saatavilla. Näiden lisäksi mahdolliset tupakka- ja eläinhuoneet tulee sijoittaa siten, että herkistyneiden asiakkaiden ei tarvitse kulkea niiden ohi. Häätätilanteen sattuessa yhteys hotellin henkilökuntaan on saatava sekä vuoteesta että hygieniatilasta. (Esteetön 2016i.)

Hotellit tarjoavat yleensä majoituspalvelun ohella muita palveluja, kuten esimerkiksi ravintolapalveluja. Lisäksi hotellilta voi löytyä kuntosali tai asiakassaunoja. Nämä kaikki tilat tulisi suunnitella ja olla saavutettavissa myös liikuntarajoitteisille.

5 Asiakkaat ja palvelu

Asiakkaat ovat elintärkeä osa palvelualoja. Ilman asiakkaita ei olisi myös palveluja. Asiakkaiden ja palveluiden tunteminen on jokaiselle alalla työskentelevälle tärkeää, jotta kysyntä ja tarjonta saadaan kohtaamaan mahdollisimman saumattomasti. Tässä luvussa tutkitaan asiakkaita ja heidän tarpeita sekä kuinka yritykset jaottelevat asiakkaitaan. Lisäksi käsitteeseen palvelu tutustutaan luvussa tarkemmin.

Kuluttajat eivät osta tavaroita tai palveluita vaan he ostavat hyödyn, jonka palvelu tai tavara tuottaa. He ostavat tarjouksia, jotka koostuvat tavaroista, palveluista, tiedosta, henkilökohtaisesta huomiosta tai muista tekijöistä. Tavaroiden ja palvelujen arvoa ei voi tuottaa tehtaissa tai toimistoissa, toki niihin liittyvä taustatyö tehdään niissä. Palvelun laadun määrittää jokainen palvelun käyttäjä. Ilman asiakkaita palvelut, työntekijät sekä teknologia odottavat vain käyttäjää. Fyysiset tuotteet tehdään etukäteen, mutta vasta jälkeenpäin kuluttaja määrää niiden arvon. (Grönroos 2007, 4.)

Palvelu voidaan kuvata myös prosessina, jossa on alku, palvelutapahtuma, sekä loppu. Prosessi alkaa kaikesta, joka tapahtuu ennen palvelutapahtumaa. Esimerkiksi asiakkaan tekemä tiedonetsintä palveluntarjoajasta. Palvelutapahtuman aikana tapahtuu itse palvelu, jolloin asiakas on suorassa kontaktissa palveluntarjoajaan. Esimerkiksi asiakas kirjautuu sisään hotelliin. Palvelutapahtuman jälkeen prosessi ei ole vielä ohi, vaan silloin tapahtuu ostetun tuotteen käyttäminen. (Bergström & Leppänen 2009, 187-189.) Palvelun tavoitteena on vastata asiakkaan tarpeeseen.

5.1 Laadukas asiakaspalvelu

Palvelun laadun mittaa aina asiakas, joka kuluttaa palvelua. Monet eri osa-alueet kuten palveluntarjoaja, fyysinen ympäristö, markkinointi sekä asiakkaan tarpeet vaikuttavat siihen, kuinka asiakas kokee saamansa palvelun. Palvelun kokonaislaatu muodostuu loppujen lopuksi asiakkaan odotuksista sekä todellisuudessa tapahtuneesta palvelusta. Mikäli asiakkaan odotukset ovat liian korkealla, hän saattaa pettyä. Näin ollen asiakkaan odotukset sekä palvelun todellinen laatu tulisi suhteuttaa toisiinsa, jotta asiakas kokisi saavansa laadukasta palvelua. (Grönroos 2007, 98-101.)

Laadukkaassa palvelussa asiakkaan vaatimukset täytetään tai jopa ylitetään, yritykselle kannattavalla ja tehokkaalla tavalla. Yritystoiminnan laadukkuus on asiakkaille ja yrittäjille kannattavaa, sillä laadukas palvelu täyttää asiakkaan odotukset, jolloin hän voi seuraavalla kerralla tuoda mukanaan muita asiakkaita ja niin edelleen. (Lecklin 2006,4.)

Palvelu on aineeton, joten sen tutkiminen voi olla haasteellista. Palvelua kulutetaan samaan aikaan kuin sitä tuotetaan, joten sitä ei ole mahdollista kokeilla ennekuin se on jo myyty ja käytetty. Parhaiten laadunvalvonta onnistuu sinä hetkenä kuin se tuotetaan ja käytetään. Palvelun laatua voidaan tutkia erilaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä, jotka paljastavat asiakkaan kokeman kokonaisvaikutelman palvelusta ja sen laadusta. Muita menetelmiä palvelun laadun mittaamiseen on muun muassa SERVQUAL- menetelmä. Menetelmää käytetään palvelun laadun mittaamiseen sekä hallintaan. Pääajatuksena SERVQUAL menetelmässä on mitata palvelun laadun eroja asiakkaan havaintoihin ja odotuksiin. (Grönroos 2007,117.) Nykyisin palvelun tutkiminen on jo kehittynyt ja laadunvalvonta menetelmiä on useita. Esimerkiksi useat yritykset käyttävät Mystery Shopping- menetelmää, jossa palvelua lähetetään tutkimaan ”haamuasiakas”. Tällöin asiakaspalvelijat eikä välttämättä koko yritys tiedä, että kyseessä on laaduntutkija.

Kun asiakas määrittää palvelun laadun, yrityksen on hyödyllistä tuntea asiakkaansa ja heidän toiveensa. Palvelualoilla asiakas on avainasemassa yrityksen toiminnassa, sillä asiakas on se joka maksaa työntekijöiden palkan ja tuo yritykselle voiton. Jokainen asiakas on kuitenkin yksilö ja jokaisen asiakkaan tarpeisiin on vaikeaa, ellei mahdotonta vastata.

Jokaista asiakasta tulisi kohdella yksilönä, palvelualoilla asiakkaat kuitenkin segmentoidaan eli jaotellaan eri ryhmiin. Asiakkaita voidaan jaotella heidän piirteiden, tarpeiden tai toiveiden perusteella. Asiakassegmentoinnilla yrityksen on helpompi tunnistaa asiakkaiden tarpeet ja näin ollen vastata niihin entistä paremmin. Asiakkaita voidaan segmentoida lisäksi maantieteellisiin, väestöllisiin tai yksilökohtaisiin piirteihin. Maantieteellisiin tekijöihin lukeutuu muun muassa fyysinen sijainti. Väestöllisiin tekijöihin kuuluvat asiakkaan ikä, sukupuoli sekä koulutus. Yksilökohtaisiin piirteisiin lasketaan henkilökohtaiset mielipiteet, asenteet, ja elämäntyyli. (Cousins, Foskett & Penington 2011, 33-34.)

Näiden lisäksi yritykset segmentoivat asiakkaita asiakkuuksien pituuden, uskollisuuden tai ostokäyttäytymisen perusteella. Näistä saatava tieto auttaa yrityksiä kohdistamaan asiakkaille entistä parempaa ja henkilökohtaisempaa palvelua. Syvemmälle ulottuvat luokitteluperusteet ovat usein kannattavampia kuin perinteisemmät ”pinnalliset” jaottelumenetelmät. Tarkoin kohdennettu myynti on kannattavampaa niin yritykselle kuin asiakkaallekin. (Payne & Frow 2013, 54-55.)

5.2 Asiakaspalvelu majoitusalailla

Majoituspalvelussa palveluympäristöllä on suuri merkitys. Majoitusliikkeen sijainti, ympäristön siisteys, rakennukset ja alueen yleinen miljöo vaikuttavat asiakkaan saamaan mieli-kuvaan. Palveluympäristöön vaikuttavat majoitusliikkeen sosiaalinen ympäristö eli se millaisia alueen ihmiset ovat ja millainen alueen kulttuuri on. Tämän lisäksi palveluympäristö voidaan jakaa sisäiseen palveluympäristöön sekä fyysisiin tiloihin. (Rautiainen & Siiskonen 2010, 103.)

Sisäisessä palveluympäristössä korostuu majoitusliikkeen henkilökunta ja niiden ammattiosaaminen. Majoitusalailla asiakaspalvelu on erittäin tärkeässä osassa. Hotellin laatu ja maine ovat riippuvaisia asiakaspalvelusta, ja se voi jopa määrittää tulevatko asiakkaat jatkoksa tähän hotelliin. Asiakaspalvelun tulee olla aina ystävällistä, huomaavaista ja nopeaa. Asiakaspalvelijalla tulisi olla kyky havainnoida asioita jo ennen kuin asiakas ehtii niitä pyytämään. Vastaanottovirkailija onkin hotellissa erittäin vastuullisessa roolissa yrityksen edustajana. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 86-123.)

Fyysiset toimitilat ovat asiakkaalle näkyvät tilat, joissa palvelu tapahtuu. Palvelun onnistumisen kannalta tärkeitä tekijöitä ovat tilojen siisteys, somistus ja viihtyisyys. Tärkeimpiä tiloja majoitusliikkeissä ovat vastaanottoalue, asiakkaiden oleskelutilat sekä ravintolatilat. Vastaanottoalue luo asiakkaalle ensivaikutelman majoituspalvelun tasosta ja laadusta. Vastaanottotiski on kiistatta majoitusliikkeen tärkein toimipaikka. Tiskin täytyy olla tarpeeksi leveä, jotta hotellivirkailijat pystyvät palvelemaan asiakkaita kiireen keskellä. Asiakkaiden lisäksi vastaanotossa on myös hotellin puhelinvaihe, jonka kautta virkailijat ottavat vastaan uusia varauksia sekä auttavat pulassa olevia asiakkaita. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 83-85.)

Majoitusala valloittavat boutique-hotellit eroavat ”perinteisistä hotelleista” palvelun laadussakin. Boutique-hotellissa palvelu on erittäin tärkeässä asemassa. Palvelun on oltava laadukasta ja odotukset ylittävää. Jokaista asiakasta tulee kohdella yksilönä ja oma persoona saa näkyä boutique-hotellien palvelussa. Jokaisessa palvelutilanteessa asiakkaalle on annettava jotain ekstrapaa. Asiakkaan sisään kirjautuessa vastaanottovirkailija voi esimerkiksi kysyä, millaisia suunnitelmia asiakkaalla on loman ajaksi ja vastaanottovirkailija voi kertoa omia vinkkejä mitä kohteessa kannattaa tehdä tai kertoa ravintolasuosituksia. Boutique-hotelleissa asiakaspalvelu ei saa olla rutiininomaista vaan jokaista asiakasta on kohdeltava yksilönä. Asiakkaan lukeminen tilanteessa on tärkeää, sillä kaikki asiakkaat eivät kaipaa ravintolasuosituksia tai tietoja nähtävyyksistä.

5.3 Palvelun merkitys liikuntarajoitteisille matkailijoille

Asiakaspalvelun merkitys on erityisen suuri silloin kuin asiakkaana on liikuntarajoitteinen henkilö. Hän voi tarvita enemmän apua, etenkin jos hotelli ei ole kokonaan esteetön. Henkilökuntaa tulisi kouluttaa säännöllisesti ja ammattimainen vastaanottovirkailija on tietoinen, kuinka toimitaan liikuntarajoitteisen henkilön kanssa. Hotelli voi saada merkittävää lisäarvoa esimerkiksi sillä, että koulutettu henkilökunta osaa opastaa ja neuvoa liikuntarajoitteista asiakasta käyttämään alueen palveluita, jotka on suunniteltu liikuntarajoitteisille.

Liikuntarajoitteinen asiakas ottaa yleensä kohteeseen henkilökohtaisesti yhteyttä ennen varauksen tekemistä, varmistuakseen että kohde on sopiva liikuntarajoitteisille. Asiakas arvioi yritystä jo puhelun perusteella miettien, miten häntä kuunnellaan ja miten hänelle vastataan. Palveluntarjoajan tulee muistaa, että asiakas itse on omien erityistarpeidensa asiantuntija. Palveluntarjoaja ei saa koskaan kyseenalaistaa, kiistää tai yleistää liikuntarajoitteisen asiakkaan tarpeita. Palveluntarjoajan on tärkeää kuvailla yrityksen palvelua ja tiloja realistisesti, jotta asiakas saa totuudenmukaisen kuvan. Mikäli lupaukset osoittautuvat katteettomiksi asiakkaan paikalle saapuessa, on vaarana, ettei asiakas voi käyttää yrityksen palveluja ja tiloja. (Blinnikka, Hauvala & Nuijanmaa 2013, 78–79.)

Kaikissa varauskanavissa tulisi olla saatavilla esteettömät huoneet, jotta liikkumis- ja toimimisesteinen voisi itse tehdä varauksen helposti. Nettisivut tulisi suunnitella siten että ne olisivat kaikille käyttäjystävällisiä. Varausvaiheessa hotellit voisivat ilmoittaa asiakkaalle

kaikki esteettömäksi luokitellut palvelut sekä tukipalvelut, jotka sopeutuvat liikuntarajoitteiselle asiakkaalle. (UNWTO 2016a,7.)

Hyvään palveluun kuuluu hotellissa liikuntarajoitteisen asiakkaan neuvominen käytännön järjestelyistä, kuten parkkipaikoista ja sisäänpääsystä, jo varaustilanteessa. Aina yrityksen tilat eivät sovellu liikuntarajoitteisille asiakkaille, sisäänkäynnissä voi esimerkiksi olla pelkät portaat. Tällöin tilapäisen luiskan asentaminen antaa asiakkaalle hyvän mielen ja kokemuksen laadukkaasta asiakaspalvelusta. (Blinnikka ym. 2013, 78–79.)

Itse oleskelun aikana liikuntarajoitteinen asiakas kaipaa joustavuutta enemmän kuin erityistä liikuntarajoitteeseen perustuvaa huomiota. Joustavuus voi tulla esiin esimerkiksi aamupalan tarjoilussa, avustaja voisi hakea aamupalan liikuntarajoitteiselle asiakkaalle huoneeseen tai ravintolan henkilökunta voisi auttaa liikuntarajoitteista asiakasta keräämään aamiaisen pöytään. Liikuntarajoitteisella asiakkaalla voi olla muitakin pyyntöjä, jolloin pyynnöt esitetään yleensä tarpeen vuoksi. Näihin pyyntöihin vastaamalla palveluntarjoaja osoittaa erityistä joustavuutta. Rakennusteknisesti täysin esteetöntä matkailukohdetta tuskin on olemassa, mutta asiakaslähtöisellä palvelulla, asiakkaan kuuntelemisella ja hänen tarpeidensa huomioimisella sekä joustamisella voidaan luoda erinomaisia matkailukokemuksia. (Blinnikka ym. 2013, 78–80.)

Hotel Indigot ovat korkeatasoisia boutique-hotelleja, joita ei löydä kahta samanlaista. Jokainen Hotel Indigo on erilainen, oman naapurustonsa muokkaama. Hotellit sijaitsevat keskeisillä paikoilla, kulttuurin ja tapahtumien sykkeessä. Tällä hetkellä maailmalla on 70 erilaista Hotel Indigoa. Vuodesta 2004 Hotel Indigot ovat ihastuttaneet uteliaita ja autenttisuutta etsiviä matkailijoita. Moderni design ja paikalliset herkut niin keittiössä kuin sisustuksessa ovat Hotelli Indigoiden tavaramerkkejä. Palvelu on korkealuokkaista ja hotellin työntekijät ovat oman naapurustonsa ammattilaisia, jotka tietävät vinkit tämän hetken kuumimpiin tapahtumiin ja uusimpiin ravintoloihin. (IHG, Hotel Indigo 2016.)

Hotel Indigo Helsinki - Boulevard on vuonna 2015 avautunut Pohjoismaiden ensimmäinen Hotel Indigo. Hotelli sijaitsee nimensä mukaisesti Helsingin Bulevardilla, joka on vanhimpia katuja koko Helsingissä. Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin tunnusomaisia piirteitä ovat korkeatasoinen pohjoismainen design sekä tiivis yhteys Punavuoren naapurustoon. Sisustuksessa on käytetty paljon suomalaista ja pohjoismaista designia sekä inspiraatiota on haettu Punavuoren ympäriltä. (Hotelli Indigo Helsinki - Boulevard, Hotel Indigo 2016.)

Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin palveluympäristö on arvokas ja korkeatasoinen. Hotellin keskeinen sijainti on keskeinen ja helposti saavutettava. 10 minuutin kävelymatkan Helsingin päärautatieasemalta, hyvien kulkuyhteyksien päässä mutta kuitenkin rauhallisella ja arvostetulla asuinalueella. Sijainti keskeisellä mutta kotoisalla seudulla kerää kiitosta myös hotellivierailta. Rakennukset Bulevardilla ovat vanhimpia koko Helsingissä, jotka ovat omiaan lisäämään arvokasta tunnelmaa. Bulevardi päättyy toisessa suunnassa Esplanadin puistoon ja toisessa Hietalahden telakalle, joilla molemmilla on pitkä historia. Alueen ihmiset koostuvat niin vanhuksista, liikemiehistä kuin nuorisostakin.

Sisäinen palveluympäristö on hotellilla kohdallaan, sillä uusi vastaremontoitu kiinteistö on moderni ja antaa hyvät puitteet nykyaikaisille laitteille. Vastaanottoalue on raikas ja suomalaista designia korostava. Henkilökunta Hotel Indigo Helsinki - Boulevardissa on nuorekasta, mutta kuitenkin hyvin ammattitaitoista. Ystävällinen ja ammattimainen palvelu sekä upeat puitteet ovat nostaneet Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin Tripadvisor matkailusivustolla Suomen toiseksi parhaimmaksi hotelliksi. (Tripadvisor 2016.) Tänä vuonna hotelli

on palkittu toista vuotta peräkkäin ”matkailualan Oscar-Gaalassa”, World Travel Award-seissa Suomen johtavana boutique-hotellina (Finland’s leading Boutique Hotel) sekä ensimmäistä kertaa Luxury Travel Guide palkinnolla. (Hotel Indigo Helsinki - Boulevard 2016.)

Hotel Indigo Helsinki - Boulevardissa asiakkaat segmentoidaan vapaa-ajan matkustajiin tai liikematkustajiin. Tämän lisäksi asiakkaat jaotellaan maantieteellisin perustein eli tietoa kerätään mistä maasta asiakkaita on saapunut. Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin asiakasryhmä kuuluu suurimmaksi osaksi ulkomaalaisista liikemiehistä. Toiseksi suurin asiakasryhmä ovat kotimaiset liikematkustajat sekä vapaa-ajan matkustajat. InterContinental Hotels Groupiin kuuluvilla hotelleilla on käytössään oma kanta-asiakasjärjestelmä, IHG Rewards Club. Tämän kautta hotellit saavat tietoa myös asiakasuskollisuudesta sekä asiakkaan ostokäyttäytymisestä. Kanta-asiakasjärjestelmän kautta asiakkaita segmentoidaan lisäksi asiakasuskollisuuden kautta. Järjestelmässä on eri tasoja, jotka voi korottaa hotellissa vietettyjen öiden perusteella.

Ennen hotellitoimintaa kiinteistössä sijaitsi Teboilin pääkonttori. Vuonna 1970 valmistunut toimistorakennus koki suuren remontin aina julkisivua myöten ennen hotellin avautumista. (Helsingin Sanomat 2013.) Näin ollen muun muassa esteettömyyteen on pystytty kiinnittämään parempaa huomiota ja InterContinental Hotels Groupin standardit ovat saatu toteutettua. Hotel Indigo Helsinki - Boulevardissa on 120 huonetta kahdeksassa kerroksessa, jotka noudattavat kolmea erilaista teemaa. Teemoina toimivat satamateema, puistoteema sekä designteema. Teemat ovat muodostuneet Punavuoren upeista puistoista ja designista sekä Hietalahden telakasta. (Hotel Indigo, Huoneet 2016.) Hotel Indigo Helsinki - Boulevardissa on asiakkaiden käytössä kuntosali, kokoustila ja asiakassaunat. Hotellin yhteydessä toimii myös skandinaavinen ravintola Bröd.

6.1 InterContinental Hotels Group

InterContinental Hotels Group (IHG) on yksi maailman johtavimpia hotellyhtiöitä. (IHG Plc 2016a.) InterContinental Hotels Groupiin kuuluu 12 eri hotelliketjua, jotka tarjoavat sadoille tuhansille vuosittaisille matkailijoille niin luksusta kuin edullisia perhekohteitakin. Lähes 100 maahan on avattu yli 5000 InterContinental Hotels Groupiin kuuluvaa hotellia. Ylivoimaisesti eniten ketjuun kuuluvia hotelleja on Yhdysvalloissa, yli 3800 hotellia. Pelkästään

Yhdysvalloista löytyviä hotelleja ovat Kimpton Hotels and Resorts, Candelwood Suites sekä EVEN Hotels. (IHG Plc 2016b.)

Euroopasta ketjuun kuuluvia hotelleja löytyy yli 650. Työmatkailijoille sopivat Crowne Plaza Hotellit, pidempää majoitusta kaipaaville löytyy Staybridge huoneistoja sekä perhematkoille parhaiten sopii Holiday Inn hotellit. Hotel Indigot tarjoavat tyylikkää huoneita trendikkäille ja designista pitävälle matkailijoille. Ketjun nimeä kantava InterContinental Hotels and Resorts hotellit tarjoavat laadukkaita huoneita luksusta etsiville matkailijoille ympäri maailmaa. HUALUXE Hotels and Resorts on suunniteltu kiinalaisten matkailijoiden tarpeita ajatellen, ja hotelleja onkin saatavissa vain Kiinassa. (IHG Plc 2016c.)

Vuodesta 2003 asti InterContinental Hotels Group on tuonut eri ketjut yhden ison hotelli-yhtiön alle. Aikaisemmin eri hotellit ovat toimineet itsenäisesti ja esimerkiksi ensimmäinen InterContinental hotelli avattiin Brasilian Belémiin vuonna 1949. (IHG Plc 2016d.) IHG ketjuun kuuluvia hotelleja operoidaan, eli johdetaan kolmella eri tavalla. Suosituin tapa on franchising yrittäjäyys, muita tapoja ovat omistus- tai vuokrahotellit tai yhtiöjohtoiset hotellit. Kuinka hotelleja operoidaan riippuu siitä, mistä yksittäisestä ketjusta ja maasta on kyse. Esimerkiksi Yhdysvalloissa IHG hotelleja operoidaan pääasiassa franchising periaatteella. Toisin kuin suurimmassa osassa Kiinaa, jossa yhtiö itse on pääasiassa vastuussa hotellien toiminnassa. (IHG Plc 2016e.)

InterContinental Hotels Groupiin kuuluvilla hotelliketjuilla on omat toimintatapansa. Näitä toimintatapojen noudattamiseen on tehty erilaisia määräyksiä ja ohjeita. Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin toimintaa määrittävät standardit, jotka ovat luottamuksellisia ja salassa pidettävää tietoa. Tässä tutkimuksessa käytössäni ovat olleet osat rakennus ja suunnittelu standardeista (Build and Design Standards) Hotel Indigo Helsinki - Boulevardissa sekä osa Hotel Indigon brändi standardia, joka käsittelee liikkumis- ja toimimisesteisiä asiakkaita (Online Brand Standards Manual). Standardit ovat hyvin pelkistetyt ja selkeät sisältäen tietoa muun muassa käytetyistä rakennusmateriaaleista, varausjärjestelmistä sekä käytätettävistä materiaaleista aina esteettömän huoneen sisustukseen. Molemmat standardit ovat julkaistu marraskuun 18 päivä vuonna 2015, rakennus ja suunnittelu standardi kattaa 87 sivua kun taas esteettömyyttä käsittelevä brändi manuaali on yhdeksän sivun mittainen.

6.2 Liikuntarajoitteisuuden huomiointi Hotel Indigo Helsinki -Boulevardissa

Hotel Indigo Helsinki - Boulevard on vuonna 2015 avattu, vanhasta toimistorakennuksesta remontoitu hotelli. Tästä johtuen esteettömyys on otettu rakenteellisesti hyvin huomioon. Hotellin sisäänkäynti on katutasossa ja leveät ulko-ovet avautuvat itsestään. Palveluympäristö sekä hotellin fyysinen ympäristö voi olla ongelmallinen liikuntarajoitteisen matkailijan kannalta. Rakennukset, kadut sekä sen varrella olevat toimitilat ovat vanhoja ja suuri osa alkuperäisessä kunnossa. Vanhoihin liiketiloihin johtavat korkeat askelmat sekä pienet oviaukot ovat liikuntarajoitteiselle matkailijalle suuria ongelmakohtia. Boulevardi sekä sen varrella olevat poikkikadut ovat vanhaa mukulakivikatua, joka on myös hankala yhtälö liikuntarajoitteiselle matkailijalle. Onneksi Boulevardia reunustavat jalkakäytävät ovat pääosin asfalttia, mutta katuja ylittäessä korkeat tasoerot voivat olla liikuntarajoitteiselle hankalia.

Hotel Indigo Helsinki - Boulevardissa on käytössään sähköinen varausjärjestelmä, Opera. Suurimmat varauskanavat ovat sähköisiä, varauksen voi tehdä muun muassa hotellin omien nettisivujen kautta. Sähköisten varausjärjestelmien kautta ei ole kuitenkaan mahdollista tehdä varausta esteettömään huoneeseen, vaan sen varaaminen vaatii aina soittamista hotellille. Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin omilla nettisivuilla on huonosti tietoa esteettömyydestä sekä huonekuvauksista ei käy ilmi, että saatavilla olisi edes esteettömiä huoneita.

Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin aula on yhtenäinen tila, vain pieni televisio nurkkaus johon on myös luiska liikuntarajoitteisia asiakkaita varten. Aulassa olevat asiakasvespat ovat kerrosta alempana, johon ei pääse hissillä. Kuitenkin ravintola Brödin puolella, joka sijaitsee vastaanottotiskin seinän takana, löytyy esteetön wc sekä lastenhoituhuone. Hotellissa on kahdeksan kerrosta, joten kaksi hissiä on myös saatavilla. InterContinental Hotels Groupin standardien mukaan jokaista sataa huonetta kohden on oltava yksi esteetön huone. Hotel Indigo Helsinki - Boulevardissa esteetön huone sijaitsee kolmannessa kerroksessa heti hissien oikealla puolen. (IHG, Build & Design Standards Extract 2015a,15.)

Huoneessa on kaksi sänkyä, johon IHG:n standardien mukaan on päästävä sängyn toiselta puolelta. Standardeissa toki suositellaan sänkyyn pääsyä molemmilta puolilta. Hotel

Indigo Helsinki - Boulevardin esteettömässä huoneessa yhteen sänkyyn pääsee pyörätuolilla sen molemmilta puolilta ja toiseen sänkyyn vain toiselta puolelta. Standardeissa on mainittu, että esteettömässä huoneessa valokatkaisijoiden sekä pistorasioiden on oltava saatavilla pyörätuolista käsin. Standardien mukaan on lisäksi suositeltavaa, että esteettömissä huoneissa peilit ovat sijoitettu enintään 1,1 metrin korkeuteen lattian pinnasta. (IHG, Build & Design Standards Extract 2015b,17.)

Kylpyhuoneen osalta IHG on määritellyt vain muutaman seikan. WC:n edessä täytyy olla metri vapaata tilaa, jotta kulku on esteetön. Käsisuihkun tulee olla säädettävä, jossa on 1.5 metriä pitkä joustava letku. Lisäksi WC pöntön vedin tulee asentaa avoimelle puolelle, ei seinää vasten. Pyyhkeiden ja kylpytakkien ripustimet tulee olla enintään 1.2 metriä lattiasta. Palvelun suhteen käytäntönä on, että jokaista asiakasta on kohdeltava tasavertaisesti. (IHG, Build & Design Standards Extract 2015c,14.) Liikuntarajoitteisten asiakkaiden suhteen henkilökunta pyytää asiakasta täyttämään lomakkeen hätätilanteita varten. Lomakkeessa pyydetään asiakasta arvioimaan avuntarvetta, mikäli hotelli joudutaan tyhjentämään esimerkiksi tulipalo tilanteessa. Näin ollen henkilökunta tietää avuntarpeen ja hätätilanteessa siitä pystytään ilmoittamaan myös muille osapuolille.

7 Tutkimus ja sen kulku

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on saada kokonaisvaltainen kuva todellisesta tilanteesta. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto kerätään todellisesta tilanteesta ja tyypillistä on, että ihmistä suositaan tiedon kerääjä. Perusteluna voidaan käyttää näkemystä, että ihminen on riittävän joustava sopeutumaan vaihteleviin tilanteisiin. Apuna tiedon hankinnassa tutkijat voivat käyttää lomakkeita tai testejä. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on paljastaa odottamattomia seikkoja. Tämän vuoksi tutkimuksen lähtökohtana ei ole teorian testaaminen vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Laadullisia tutkimusmetodeissa tutkittavien näkökulmat ja omat mielipiteet pääsevät esille. Tällaisia tutkimus metodeja ovat muun muassa teemahaastattelu, osallistuva havainnointi ja ryhmähaastattelu. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan laadullisessa menetelmässä tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Laadullinen tutkimus sopii näin ollen parhaiten omaan tutkimukseeni Hotel Indigon sopivuudesta liikuntarajoitteisille matkailijoille. Tutkittava joukko on selkeästi määritetty liikuntarajoitteisiin matkailijoihin.

Tutkimuksen metodikseni olen valinnut havainnoinnin. Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin sopivuutta liikuntarajoitteisille matkailijoille on vaikeaa selvittää ilman konkreettisia liikuntarajoitteisia matkailijoita. Asiakas pääsee havainnoimaan hotelliympäristön sopivuutta itse apunaan havainnointilomake. Havainnointi (observation) on tutkimusmenetelmä, joka selvittää mitä todella tapahtuu. Havainnoinnilla on pitkä historia jo 1920-luvulla, jolloin Malinowski on tehnyt kuuluisat havainnointitutkimuksensa. Tutkimusmenetelmää pidetään kuitenkin työläänä metodina, joten nykypäivänä kysely ja haastattelu ovat osittain syrjäyttäneet sen. (Hirsjärvi ym. 2009, 212.)

Havainnoinnin avulla saadaan välitöntä tietoa yksilöiden tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Näin päästään myös luonnolliseen ympäristöön. Havainnointi onkin yksi harvoista keinoista, joka välttää tutkimisen keinotekoisuuden. Tutkimusmenetelmää on kritisoitu siitä, että havainnoija saattaa häiritä tilannetta, jopa suorastaan muuttaa. Havainnoija saattaa sitoutua emotionaalisesti tutkittavaan ryhmään tai tilanteeseen, jolloin tutkimuksen objektiivisuus kärsii. (Hirsjärvi ym. 2009, 213-214.)

Tutkimukseeni pyysin havainnoijaksi äitini, joka käyttää pääosin rollaattoria tai pyörätuolia. Äitini mukaan lähti avustaja, jonka sukunimeä käytettiin varaustilanteessa. Näin ollen henkilökunta ei pysty yhtä helposti yhdistämään heitä tutkimukseeni. Olen laatinut havainnoitsijalle lomakkeen, joka kartoittaa hotellin tilojen sopivuutta sekä henkilökunnan palvelua. Kysymyksien lisäksi lomakkeessa on tyhjää tilaa, johon havainnoija pystyy kirjoittamaan ylös asioita, joita en ole muuten osannut ottaa huomioon.

Havainnointilomake sisältää monivalinta sekä avoimia kysymyksiä (liite 1). Havainnointilomakkeessa otetaan huomioon: hotelliin saapuminen (hotellin piha-alue sekä sisäänkäynti) hotellin yleiset tilat (vastaanotto, hissi, sauna, ravintola), hotellihuone, sekä asiakaspalvelu niin ravintolassa kuin vastaanotossakin. Havainnointi suoritettiin lokakuussa 2016. Havainnoitsija avustajansa kanssa yöpyi hotellissa perjantai-lauantai välisen yön.

7.1 Tutkimustulokset

Hotel Indigo Helsinki - Boulevard sijaitsee Helsingin Bulevardilla, noin puolentoista kilometrin päästä Helsingin päärautatieasemalta. Rautatieaseman edestä raitiovaunut 3 ja 6 menevät Bulevardille noin 200 metrin päähän hotellista. Hotellilla on myös oma parkkihalli, johon auton voi jättää. Parkkihallissa on kolme invakyltein merkittyä paikkaa heti sisäänkäynnin vieressä. Parkkihallista tulee myös hissi katutasoon ja vastaanottoon.

Hotellin sisäänkäynti on esteetön liikuntarajoitteisille matkailijoille, oviaukko on tarpeeksi leveä sekä ovet avautuvat itsestään. Ulko-ovet ovat öisin lukitut ja mikäli asiakas saapuu yömyöhään, ulkopuolella on ovikello, jota yltää painamaan myös pyörätuolista käsin. Havainnoitsijan mukaan sisäänkäynti on siisti ja liikkuminen pyörätuolilla helppoa. Hotellin aula on tilava ja pyörätuolilla liikkuminen onnistuu ongelmitta.

Esteetön huone oli varattu avustajan nimellä. Kun vieraat kirjautuivat hotelliin, heille ilmeni, ettei esteetöntä huonetta ollut saatavilla. Henkilökunta pahoitteli tilannetta moneen otteeseen ja kertoi että huoneessa aiemmin asunut asiakas oli kaatanut huoneeseen hajupesipullon, eikä hajua ole pystytty saamaan pois tuulettamalla. Hotellilla on vain yksi es-

teetön huone, joten henkilökunta tarjoutui antamaan vieraille standard huonetta tilavamman executive luokan huoneen neljännessä kerroksesta. Havainnoitsija päätti kuitenkin ottaa tarjotun huoneen vastaan, koska hän pystyy ottamaan muutamia askelia avustettuna.

Sisäänkirjautumisvaiheessa avustaja, jonka nimellä huone oli varattu, täytti matkustajailmoituksen omalta osaltaan. Varsinaisen havainnoitsijan tietoja henkilökunta ei kysynyt lomakkeeseen eikä evakuointilomaketta täytetty, mikä on vasten IHG:n asettamia standardeja. Vastaanottotiski on korkea, eikä siinä pysty asioimaan pyörätuolilla normaalisti. Havainnoitsija kertoi palvelun olleen kaikesta huolimatta hyvää. Hissin painikkeet ovat käytävillä ja hississä sopivalla korkeudella pyörätuolille ja hissillä on helppoa liikkua. Havainnoitsijan mielestä tilaa olisi kuitenkin voinut hississä olla hieman enemmän matkatavaroille.

Hotellin käytävät ovat leveitä ja vaikka käytäviä peittää kokolattiamatot liikkuminen on vaivatonta pyörätuolilla. Käytävillä on myös tarpeeksi tilaa kääntyä pyörätuolin kanssa eikä kaiteita tai muita esteitä pyörätuolilla liikkumiselle ole. Hotellin asiakkaille on maksutta käytössä kuntoiluhuone sekä asiakassaunat. Molemmat sijaitsevat -2 kerroksessa, johon pääsee helposti hissillä muista kerroksista. Sekä kuntohuone että saunat ovat suunniteltu liikuntarajoitteisille asiakkaille sekä niihin pääseminen on helppoa. Molemmista tiloista löytyy myös hälytysvetimet hätätilanteiden satuttua. Pukuhuoneet ja suihkutilat ovat tarpeeksi tilavat ja pyörätuolilla liikkuminen on vaivatonta. Havainnointi saunatiloista on tehty pelkästään naisten saunan puolelta.

Ennen huoneen vaihtamista vieraat pyysivät päästä tutustumaan esteettömään huoneeseen. Näin ollen havainnot saatiin tehtyä esteettömästä huoneesta, vaikka nukkumaan huoneeseen ei päässyt. Havaintoja on molemmista huoneista, joten huoneiden vertaileminen on tällöin helpompaa. Esteettömässä standard huoneessa sängyn ympärillä tilaa voisi olla pyörätuolille enemmän, etenkin toiseen huoneen sängyistä on vaikea päästä pyörä-

tuolilla (kuva1). Pyörätuolilla pääsee helposti kirjoituspöydän äärelle sekä vaateiden ripustaminen naulakkoon sujuu ongelmitta, sillä naulakot ovat esteettömässä huoneessa matalammalla.



Kuva 1. Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin esteetön huone.

Esteettömässä huoneessa molemmat sängyt ovat motorisoituja, joten niiden käyttäminen on helppoa. Lisäksi molemmissa sängyissä on erikoistynyt, jotka tärisevät palohälytyksen sattuessa. Tämä on kuurojen asiakkaiden kannalta tärkeä seikka. Kylpyhuoneessa oli tilaa hyvin ja pyörätuolilla kääntyminen sujuu ongelmitta sekä käsitukia oli riittävästi (kuva 2). Esteettömässä huoneessa käsienpesuallas oli myöskin matalammalla kuin executive luokan huoneessa. Hälytysvetimet olivat helposti saatavilla niin kylpyhuoneessa kuin sängyn vieressäkin.



Kuva 2. Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin esteetön kylpyhuone.

Pyörätuolille peilit, pistorasiat ja valokatkaisimet olivat sopivalla korkeudella ja niitä oli havainnoitsijan mukaan riittävästi. Hotellihuoneen ovesta on kaksi ovisilmää, joista toinen on alemmalla pyörätuolilla liikkuvaa asiakasta varten. Hotellihuoneen ovi on varusteltu teknillä, joka hidastaa oven sulkeutumista, jotta liikuntarajoitteinen asiakkaan on helpompi kulkea ovesta. Kokonaiskuva esteettömästä hotellihuoneesta oli positiivinen ja vieraiden mielestä tarpeeksi tilava ja selkeä. Kun varsinainen majoittuminen tapahtui kuitenkin toisessa huoneessa, on vaikeaa arvioida käytännön kokemuksia huoneesta, sekä majoittumisen aikana mahdollisesti tulevia puutteita huoneen suhteen.

Executive huone, joissa vieraat majoittuivat on normaalia standard luokan huonetta hieman isompi. Huoneessa on vain yksi sänky, jonka äärelle oli kuitenkin pyörätuolilla helppo päästä. Sänky oli huoneessa melko korkea, joten sinne pääseminen oli hieman hankalaa. Valokatkaisijat ja pistokkeet olivat helposti saatavilla myös pyörätuolista. Vastaanoton henkilökunta oli arvellut kylpyhuoneen oven olevan saman levyinen kuin esteettömässä huoneessa, mutta todellisuudessa ovi oli pienempi ja näin ollen pyörätuolilla ei päässyt kylpyhuoneeseen lainkaan.

Havainnoitsija pystyy hieman kävelemään mutta asiakas, joka ei pääse pois pyörätuolista ei olisi voinut käyttää kylpyhuonetta. Tässä tilanteessa, kun esteetöntä huonetta ei ollut

saatavilla asiakkaat olisi täytyneet siirtää toiseen hotelliin kokonaan. Kylpyhuoneessa olevia ongelmia lukuun ottamatta, majoittuminen pyörätuolin kanssa executive luokan huoneessa sujui hyvin. Luonnollisesti hälytysvetimiä eikä käsitukia tässä huoneessa ollut saatavilla. Ovisilmään ei ylettynyt pyörätuolista käsin ja vaatteiden ripustamisessa tarvittiin apua. Hiustenkuivaaja on sijoitettu kaapin ylähyllylle, joten sen saaminen ylhäältä on mahdollonta ilman avustajaa. Esteettömässä huoneessa hiustenkuivan on sijoitettu alemmalle tasolle.

Aamiaiselle kulku oli esteetön, mutta loppuvaiheessa ruuhkia alkoi aamiaiselle syntyä, jolloin tilaa liikkua ei ollut hirveästi. Aamiaiselle tulisikin mennä mahdollisimman aikaisin, jolloin ruuhkia ei vielä olisi. Aamiainen on tarjolla buffetpöydissä, jolloin pyörätuolilla liikkuva asiakas ei pysty itse aamiaista ottamaan. Aamiaiselle tullessa huoneen numero kerrotaan henkilökunnalle, jolloin tarvittavaa apua voi helposti pyytää. Vieraiden kohdalla apu ei ollut tarpeen, vaikka henkilökunta tarjosikin apuaan. Kahvi ja tee tuodaan pöytään mutta muuten aamiainen on haettava itse noutopöydästä. Havainnoitsijan mielestä aamiainen oli runsas ja maittava mutta ilman avustajaa aamiainen ei olisi sujunut niin jouhevasti. Etenkin ruuhka-aikana, jolloin henkilökunnalla on muutenkin kiire, voi olla haastavaa saada apua ruuan ottamisessa.

Uloskirjautumisvaiheessa henkilökunta pahoitteli vielä sattunutta selkkausta huoneiden kanssa. Kaiken kaikkiaan vieraat olivat tyytyväisiä majoittumiseen ja Hotel Indigo Helsinki - Boulevardia voisi heidän mukaan suositella muillekin liikuntarajoiteisille matkailijoille. Havainnoitsijan mielestä kuitenkin huoneissa voisi olla enemmän tilaa, sillä liikuntarajoitteesta riippuen huone voisi käydä helposti liian ahtaaksi.

Tutkimuksessa tavoitteena oli verrata InterContinental Hotels Groupin asettamia standardeja Ympäristöministeriön asetukseen esteettömästä rakennuksesta. Johtopäätöksenä voi todeta, että IHG:n esteettömyyttä käsittelevä standardi oli suppea, kun taas Ympäristöministeriön asetus esteettömästä rakennuksesta on selkeä ja monipuolinen. IHG:n standardit keskittyvät enemmän rakennusteknisiin seikkoihin. Eroja standardeissa oli myös, sillä Ympäristöministeriön asetuksen mukaan hotellihuoneessa olevan sängyn molemmilla puolilla on oltava riittävästi tilaa, kun taas IHG vaatii vapaata tilaa vain toiselle puolen sänkyä. IHG:n standardi kuitenkin suosittelee, että tilaa varataan sängyn molemmille puolille. Hotel Indigo Helsinki – Boulevardin esteettömässä huoneessa yhteen sänkyyn pääsee molemmilta puolilta ja toiseen sänkyyn vain toiselta puolelta.

7.2 Kehittämisideat

Havainnointilomakkeen sekä havainnoitsijan ja hänen avustajansa kanssa käydyn keskustelun perusteella, kehittämiskohteita on helppo nimetä. Jokaisen matkustajan tiedot tulisi olla ylhäällä majoituskortissa, hätätilanteen sattuessa hotelli on velvollinen kertomaan, ketä huoneessa majoittuu. Lisäksi evakuointilomakkeen täyttämättä jättäminen on vasten ketjun standardeja, vaikka mukana olisikin avustaja. Vastaanottotiskin korkeus on hieman ongelmallinen pyörätuolilla liikkuvan matkailijan kannalta, mutta osaava henkilökunta voi kuitenkin pelastaa tilanteen esimerkiksi hoitamalla sisään kirjauksen vastaanotossa sijaitsevan pöytäryhmän luona. Avainkortin voisi tehdä valmiiksi ja liikuntarajoitteisen asiakkaan voisi pyytää täyttämään majoituslomakkeen pöytäryhmän luona ja virkailija voisi tulla liikuntarajoitteisen matkailijan luo kertomaan hotellin palveluista ja hoitamaan ”sisään kirjauksen”.

Kun hotellilla on vain yksi esteetön huone, on selvää, että ongelmia saattaa sattua. Kuinka esimerkiksi toimittaisiin, jos hotellissa majoittuisi samaan aikaan kaksi esteetöntä huonetta tarvitsevaa asiakasta? IHG:n standardeissa esteetön huone tulee olla viimeiseen asti saatavilla oleva huone. Emme kuitenkaan voi tietää onko hotelli ollut edellisen yön täynnä, jolloin huone on ollut pakko laittaa myyntiin. Henkilökunta oli vilpittömästi pahoillaan ja tarjosi parempaa huoneluokkaa, joka mielestäni oli positiivinen asia. Mikäli hotelli ei ole ollut täynnä edellisenä yönä, henkilökunnan olisi pitänyt käydä läpi seuraavan päivän saapujat ja osata jättää esteetön huone tyhjäksi juuri tällaisten ikävien yllätysten varalta. Inhimillisiä virheitä sattuu kaikille, mutta osaava henkilökunta ja laadukas palvelu pelastavat monelta mielipahalta.

Kuitenkin jos kyseessä olisi ollut liikuntarajoitteinen ihminen, joka ei pääse pyörätuolista pois ongelman laajuus olisi ollut paljon suurempi. Henkilökunnan olisi täytynyt majoittaa asiakas toiseen hotelliin, jolloin ongelman laajuus olisi ollut paljon suurempi. Tällaista tapusta olisi vaikea korjata. Hotel Indigo Helsinki - Boulevard on kuitenkin Restel- ketjun yksi parhaimmista ja keskustan uusimmista hotelleista, joten vastaavan tasoista hotellia olisi ollut vaikea löytää. Tällaisessa tapauksessa henkilökunta olisi voinut ottaa asiakkaaseen yhteyttä ennen asiakkaan saapumista ja ilmoittaa ongelmasta.

Muita esille nousevia epäkohtia olivat tilojen ahtaus, esteettömässä huoneessa sisustusta on pystytty helposti miettimään mutta tavallisessa huoneessa liikuntarajoitteisen ihmisen voi olla luonnollisesti ahdasta toimia. Mikäli esteetön huone koetaan ahtaaksi, huonekalujen järjestyksellä ja muilla tilaratkaisuilla on mahdollista vaikuttaa huoneen tilavuuteen.

Aamiaistilassa buffet-tarjoilu on aina ongelmainen pyörätuolilla liikkujan kannalta. Mielestäni ainoa ratkaisu olisi varata tarpeeksi henkilökuntaa, kun tiedetään että hotellissa majoittuu liikuntarajoitteinen asiakas, joka tarvitsee apua aamiaisella. Vastaanotossa henkilökunta voisi kertoa asiakkaalle, milloin aamiaisella on ruuhkaisinta ja neuvoa asiakasta menemään aamiaiselle ruuhka-ajan ulkopuolella, mikäli asiakas tarvitsee aamiaisella apua.

Keskustelussa havainnoitsijan kanssa esille nousi myös hankaluus käyttää yleisissä tiloissa olevia wc-tiloja, jotka ovat alemmassa kerroksessa kuin vastaanotto. Havainnoitsija ei siis tiennyt, että esteetön wc olisi löytynyt ravintolan puolelta. Henkilökunta olisi voinut mainita asiasta tai kyltti lastenhoituhuoneeseen ja esteettömään wc:hen olisi myös ratkaissut ongelman.

Hotellin omille nettisivuille pitäisi ehdottomasti lisätä tietoa esteettömyydestä, sekä sähköisiin varauskanaviin tulisi voida tehdä varauksia suoraan esteettömään huoneeseen. Monet asiakkaat saattavat jättää varauksen kokonaan tekemättä vain tietämättömyyden vuoksi. Nettisivuille voisi lisätä tietoa myös esteettömistä palveluista Helsingissä ja Boulevardilla sekä liikuntarajoitteisille asiakkaille sopivia vierailukohteita. Näiden tietojen tulisi olla saatavilla suoraan hotellistakin sekä tiedon tulisi olla koko ajan ajankohtaista.

8 Pohdinta

Täysin esteetöntä hotellia tuskin on vielä olemassa. Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin puitteet ainakin ovat kohdallaan ja esteetön huone on moderni ja havainnoitsijan mukaan täysin toimiva. On kuitenkin vaikea sanoa, olisiko mielipiteet esteettömästä huoneesta muuttuneet siellä nukutun yön jälkeen. Aluksi ajattelin, että tutkimus on pilalla, kun huoneeseen ei päässyt majoittumaan. Tutkimus kuitenkin on laadullinen ja todelliseen elämään pohjaava, joten tällaisia sattumuksia voi käydä. Tutkimuksen tavoitteet ainakin täyttyivät, sillä laadullisen tutkimuksen tavoitteena on juuri paljastaa odottamattomia seikkoja. Mielestäni tämä tutkimus korostaa palvelun tärkeyttä majoitusalailla, jolla voi pelastaa jopa rakenteellisia puutteita. Vieraiden mukaan palvelu oli hyvää koko hotellivierailun ajan, ja henkilökunta oli vilpittömästi pahoillaan sattuneesta.

En ole itse koskaan törmännyt vastaavanlaiseen tilanteeseen, ja vuorossa olevan henkilön tehtäväksi jääkin päättää, miten asia ratkaistaan. Mielestäni on kuitenkin outoa, ettei majoituskorttiin pyydetty havainnoitsijan tietoja lainkaan, eikä evakuointilomaketta täytetty. Voihan olla, että huoneiden vaihtoselkkauksen takia nämä ovat jääneet toisarvoisiksi asioiksi, mutta hätätilanteen sattuessa ongelma olisi jälleen ollut paljon suurempi. Hotel Indigo Helsinki - Boulevardissa töissä ollessani, vastaavanlaista tapausta ei sattunut kohdalleni. Yhden havainnointikerran perusteella on vaikeaa tehdä johtopäätöksiä, kuinka usein ongelmatilanteita kohdataan.

Tutkimuksen tulos korostaa palvelun tärkeyttä, mutta myös tilanteiden ennakoimattomuutta. Vaikka kaiken suunnittelee pilkun tarkkaan yllätyksiä voi silti tulla vastaan. Onkin tärkeää, että matkailijat ovat avoimin mielin liikkeellä. Kaikenlaista voi sattua, mutta yleensä asiat aina hoituvat parhain päin. Tällä kerralla mitään vahinkoa ei tapahtunut ja havainnoija oli tyytyväinen parempaan huoneluokkaan. Tutkimuksen merkitys korostuikin asiakkaiden ennakoimattomasta asenteesta sekä avoimuudesta. Tapahtunut selkkaus onkin ainutlaatuinen ja sitä on vaikea verrata muihin sattumuksiin.

Tutkimuksessa havainnoitsijoina toimivat äitini ja hänen avustajansa. Tieteellisesti tutkimustulos olisi voinut olla luotettavampi, jos havainnoitsija olisi ollut täysin ulkopuolisia. Ulkopuolisten havainnoitsijoiden hankkiminen olisi kuitenkin ollut paljon haastavampaa ja aikaa tähän olisi mennyt valtavan paljon. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkittava joukko valitaan tarkoituksenmukaisesti sekä tutkimuksessa tutkittavien henkilöiden

näkökulmat ja mielipiteet pääsevät esille. Nämä laadullisen tutkimuksen piirteet puhuvat oman tutkimukseni luotettavuuden puolesta.

Ulkopuolisten havainnoitsijoiden kanssa havainnointi olisi ollut helpompaa, sillä nyt energiaa kului siihen, ettei henkilökunta osaa yhdistää havainnoitsijoita minuun. Mikäli näin olisi käynyt se olisi puolestaan vaikuttanut tutkimuksen luotettavuuteen. Huone oli varattu setäni sukunimellä, joka on eri kuin omani, jolloin tunnistaminen on mahdotonta. Tietyllä tavalla on myös hyvä, ettei äitini nimeä tullut majoituskorttiin, sillä silloin tunnistaminen olisi ollut helppoa.

Työstäni on varmasti hyötyä toimeksiantajalle, Hotel Indigo Helsinki - Boulevardille. Tutkimukseen perehdyttyään he varmasti osaavat jatkossa varautua samankaltaisiin tapahtumiin ja tulosten pohjalta keskustella tapahtuneesta. Tutkimukseni kautta toivon työni auttavan muitakin yrityksiä ymmärtämään esteettömyyden merkityksen ja kiinnittämään siihen laajempaa huomiota. On yllättävää, kuinka vielä nykyäänkin ihmiset arvioidaan eri tavalla fyysisten ominaisuuksien takia. Toivon työni vaikuttavan kaikkien ihmisten käsitykseen esteettömyydestä niin työntekijänä kuin kuluttajanakin. Kaikki ihmiset ansaitsevat tulla kohdelluksi yhdenvertaisina.

Yhtenä opinnäytetyön oivalluksena voidaan pitää, kuinka boutique-hotellien ominaispiirteenä oleva henkilökohtainen palvelu sopii hyvin yhteen liikuntarajoitteisen matkailijan tarpeiden kanssa. Hotel Indigo Helsinki – Boulevardin palvelulupaukseen sisältyy lupaus henkilökohtaisesta ja ensiluokkaisesta palvelusta. Tulevaisuudessa toivon, että näiden kohderyhmien kohtaaminen tuo merkittävää lisäarvoa liiketoiminnalle.

Opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut pitkä prosessi. Aihe kypsyi mielessä viime keväänä suoritettujen harjoittelun aikana. Aikaa on kulunut useita kuukausia ja vaikka joka päivä työtä ei ole ajatellut niin silti se on aina jostain pulpahtanut mieleen. Kirjoittaminen itsessään on minulle mielekästä, ja olen oppinut kirjoitusprosessin aikana valtavan paljon. Arvostan äitiäni sekä esteettömyyttä nykyään vielä enemmän ja toivoisin että esteettömyydestä tulisi kaikille itsestään selvä asia, eikä poikkeus. On ollut yllättävää huomata kuinka, korkeatasoisessakin hotellissa löytyy puutteita ja kaikkea mahdollista voi sattua. Ammatillinen osaamiseni on kehittynyt tutkimukseni edetessä myös paljon, tutkimuksen tekeminen on

minulle tutumpaa sekä asioihin uskaltaa tarttua erilaisella varmuudella kuin ennen kirjoitusprosessia. Mikäli voisin tehdä tutkimuksessani jotain toisin, haluaisin ottaa mukaan ulkopuolisia havainnoitsijoita, sekä tietysti saada varmuuden onko Hotel Indigo Helsinki -Boulevardin esteetön huone niin toimiva kuin miltä se vaikuttaa.

Lähteet

About Travel 2016. Luettavissa: <http://luxurytravel.about.com/od/hotelandresorts/tp/What-Are-Boutique-Hotels.htm>. Luettu: 6.11.2016

Ambrose, I, Buhalis, D & Darcy, S. 2012. Best practice in accessible tourism: inclusion, disability, ageing population, and tourism. Channel View Publications. Bristol

Ammattinet 2016. Ammatit. Luettavissa: http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/294_ammatti?link=true. Luettu: 7.10.2016

Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13. uudistettu painos. Edita. Helsinki

Blinnikka, P, Hauvala, H & Nuijanmaa, S. 2013. Esteettömyys osana matkailupalvelujen laatua. Teoksessa S. Jutila & H. Ilola. Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakkoin-tiin, osa 2. Rovaniemi.

Buhalis, D. & Darcy, S. 2011. Accessible Tourism Concepts and Issues. The Charlesworth Group. Charlesworth.

Cousins, J., Foskett, D. & Pennington, A. 2011. Food and Beverage Management. 3 painos. Goodfellow Publisher Limited. Oxford.

Europa.eu 2016. Liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudet. Luettavissa: http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/reduced-mobility/index_fi.htm. Luettu: 29.9.2016

Esteetön 2016a. Esteettömyys. Luettavissa: http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteetto-myys/ihmisten_moninaisuus/cp-vammat___cerebral_palsy_/. Luettu: 28.9.2016

Esteetön 2016b. Liikkuminen. Luettavissa: <http://www.esteeton.fi/portal/fi/liikkuminen/mat-kailu/>. Luettu:29.9.2016

Esteetön 2016c. Liikkuminen. Laivamatkailu. Luettavissa: <http://www.esteeton.fi/portal/fi/liikkuminen/matkailu/laivamatkailu/>. Luettu:29.9.2016

Esteetön 2016d. Rakennusmääräyskokoelma. Luettavissa: http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyys/lainsaadanto/suomen_rakentamismaarayskokoelma_rakmk/. Luettu: 7.10.2016

Esteetön 2016e. Hissit ja muut tasonvaihtolaitteet. Luettavissa: http://www.esteeton.fi/portal/fi/rakennettu_ymparisto/hissit_ja_muut_tasonvaihtolaitteet/. Luettu: 7.10.2016

Esteetön 2016f. Rakennusmääräyskokoelma. Luettavissa: http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyys/lainsaadanto/suomen_rakentamismaarayskokoelma_rakmk/. Luettu: 7.10.2016

Esteetön 2016g. Rakennusmääräyskokoelma. Luettavissa: http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyys/lainsaadanto/suomen_rakentamismaarayskokoelma_rakmk/. Luettu: 7.10.2016

Esteetön 2016h. Rakennusmääräyskokoelma. Luettavissa: http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyys/lainsaadanto/suomen_rakentamismaarayskokoelma_rakmk/. Luettu: 7.10.2016

Esteetön 2016i. Rakennusmääräyskokoelma. Luettavissa: http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyys/lainsaadanto/suomen_rakentamismaarayskokoelma_rakmk/. Luettu: 7.10.2016

Finlex 2016. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/data/normit/28203-F1su2005.pdf>. Luettu: 23.11.2016

Grönroos, C.2007. Service Management and Marketing. Customer Management in Service Competition. First Edition. Chichester.

Harju-Myllyaho, A. & Kyyrä, S. 2013. Megatrendit ja esteetön vieraanvaraisuus. Teoksessa Jutila, S & Ilola, H Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa 2. Rovaniemi: Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti.

Helsingin Sanomat 2013. Kaupunki. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kaupunki/a1366596840872>. Luettu:16.9.2016

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja Kirjoita. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Hotel Indigo Helsinki- Boulevard 2016. Finland's leading Boutique Hotel. Luettavissa: <http://helsinki-boulevard.hotelindigo.com/finlands-leading-boutique-hotel-2016>. Luettu:23.11.2016

Ian Schrage Company 2016. Luettavissa: http://ianschragercompany.com/ian_schrager.html Luettu:27.9.2016

IHG Plc. 2016a. Luettavissa: <https://www.ihgplc.com/>. Luettu: 12.10.2016

IHG Plc 2016b. Luettavissa: <https://www.ihgplc.com/about-us/our-global-presence>. Luettu: 12.10.2016

IHG Plc 2016c. Luettavissa: <https://www.ihgplc.com/about-us/our-global-presence>. Luettu: 12.10.2016

IHG Plc 2016d. Historia. Luettavissa: <https://www.ihgplc.com/about-us/our-history>. Luettu: 12.10.2016

IHG Plc 2016e. Kuinka työmme toimii. Luettavissa: <https://www.ihgplc.com/about-us/how-our-business-works>. Luettu: 12.10.2016

IHG 2016. Hotel Indigo. Luettavissa: <https://www.ihg.com/hotelindigo/content/gb/en/explore-hotels/our-story>. Luettu: 12.10.2016

IHG 2015. h

InterContinental Hotels Group 2015. Build & Design Standards Extract 2015. Luettu: 20.11.2015

Invalidiliitto 2016a. Esteettömyys. Luettavissa: <http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/esteettomyys/>. Luettu:20.9.2016

Invalidiliitto 2016b. Mitä CP-vamma on? Luettavissa: <http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/haku?search=1&page=1&query=cp+vamma>. Luettu:28.9.2016

Jutila, S. & Ilola, H 2013. Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa 2. Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti. Rovaniemi.

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

Laki majoitus- ja ravitsemustoiminnasta 308/2006.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. painos. Talentum. Hämeenlinna.

Lodging Magazine 2014. Luettavissa: <http://lodgingmagazine.com/what-direction-is-the-boutique-hotel-world-headed/> Luettu: 27.9.2016

Opetushallitus 2016. Suomenkielinen sanasto. Megatrendi. Luettavissa: http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/koulutus_ja_osaamistarpeiden_ennakointi/sanastot/suomenkielinen_sanasto#M. Luettu: 20.9.2016

Payne, A. & Frow, P. 2013. Strategic Customer Management, Integrating Relationship Marketing and CRM. 1. painos. Cambridge University Press. New York.

Rautiainen, M & Siiskonen, M 2010. Hotellivaraukset. Majoitusala tutuksi. Restamark. Helsinki.

Rautiainen, M & Siiskonen, M 2015. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Restamark. Helsinki.

SFS-KÄSIKIRJA 48-1. 2010. Esteettömyys. Osa1: Johdanto ja periaatteet tuotteiden, palveluiden ja ympäristöjen suunnitteluun. Helsinki. SFS.

Suomen Perustuslaki 731/1999

Swarbrooke, J & Horner, S. 2007. Consumer behavior in tourism. Second edition. Oxford. Butterworth-Heinemann.

Teräsvirta, M. 2007 Kättä pidempää. Opas asiakaspalvelun saavutettavuuteen. Frenckelin Kirjapaino Oy. Helsinki.

Tallink Silja 2016. Avustamisen laatuvaatimukset ja esteettömyyden ehdot. Luettavissa: <http://www.tallinksilja.fi/avustamisen-laatuvaatimukset-ja-esteettomyyden-ehdot?fr=1>. Luettu: 29.9.2016

Tilastokeskus 2016. Käsitteet ja määritelmät. Luettavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/mat-kailu.html>. Luettu: 29.9.2016

Tripadvisor 2016. Travelers Choice. Luettavissa <https://www.tripadvisor.fi/TravelersChoice-Hotels-cTop-g189896>. Luettu: 23.11.2016

UNWTO 2014. Highlights of the 1st UNWTO Conference on Accessible Tourism in Europe. World Tourism Organization (UNWTO). Espanja. Luettavissa: <http://ethics.unwto.org/publication/highlights-1st-unwto-conference-accessible-tourism-europe-san-marino-19-20-november-2014>. Luettu: 29.9.2016

UNWTO 2016a. Tourism for all: Promoting Universal Accessibility. Luettavissa: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/wctemessagesonaccessibletourism.pdf>. Luettu: 11.11.2016

UNWTO 2016b. World Tourism Day 2016. Luettavissa: <http://media.unwto.org/press-release/2016-09-28/world-tourism-day-2016-tourism-leaders-commit-advance-universal-accessibili>. Luettu: 29.9.2016

UNWTO 2016c. World Tourism Day 2016. Luettavissa: <http://media.unwto.org/press-release/2016-09-28/world-tourism-day-2016-tourism-leaders-commit-advance-universal-accessibili>. Luettu: 29.9.2016

UNWTO 2016d. Why Tourism? Luettavissa: <http://www2.unwto.org/content/why-tourism>. Luettu: 29.9.2016

UNWTO 2016e. Recommendations on Accessible Tourism for All. Luettavissa: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accessibilityenok2016web.pdf>. Luettu: 11.11.2016

Viking Line 2016. Viking Grace Esteettömyysehdot. Luettavissa: <http://www.viking-line.fi/valitse-matka/hyva-tietaa/liikuntarajoitteiset-matkustajat/esteettomyysehdot/>. Luettu: 20.11.2016

Visit Finland 2016. Visit Finland Matkailijatutkimus 2015. Luettavissa: <http://www.visitfinland.fi/studies/visit-finland-matkailijatutkimus-2015/>. Luettu: 29.9.2016

YLE 2014. Kuningaskuluttaja. Tähdet kertovat hotellin laadun vai kertovatko sittenkään? Luettavissa: <http://yle.fi/aihe/artikkeli/2014/11/13/tahdet-kertovat-hotellien-laadun-vai-kertovatko-sittenkaan>. Luettu: 20.9.2016

Liitteet

Liite 1. Havainnointilomake Hotel Indigo Helsinki - Boulevard

Havainnointilomake

Olen kolmannen vuoden restonomiopiskelija, ja havainnointi on tärkeä osa opinnäytetyötäni. Teen tutkimusta Hotel Indigo Helsinki - Boulevardin sopivuudesta liikuntarajoitteisille matkailijoille. Tässä lomakkeessa esteettömyydellä tarkoitetaan rakennusta/tilaa jossa on helppoa ja sujuvaa liikkua pyörätuolilla. Kiitos kun käytät aikaasi täyttämällä lomakkeen kokemuksistasi!

1. Onko hotellin sisäänkäynti ympäristöineen esteetön? Ympyröi sopivat vaihtoehdot
itsestään avautuvat ovet
tarpeeksi leveä oviaukko
kynnyksiä
2. Onko ulko-ovella automaattipainike/ ovikello, jos on yletytkö painamaan sitä?
3. Muita huomioita sisäänkäynnistä ja sen ympäristöstä?
4. Yltääkö vastaanottotiskillä asioimaan pyörätuolissa, jos ei, kuinka teitä palveltiin?
5. Kuvaile ensivaikutelmasi hotellin vastaanotosta sekä hotellin yleisistä tiloista?
6. Pystyykö aulassa liikkumaan esteettömästi, vai onko aulassa, kynnyksiä, mattoja tai muuta vastaavia?
7. Muita huomioita aulasta ja palvelusta?
8. Ovatko hissien painikkeet helposti saatavilla pyörätuolista (niin käytävillä kuin hissiseisäkin)?

9. Onko hissi tarpeeksi tilava pyörätuolille ja matkatavaroille?
10. Onko hotellin käytävillä helppoa liikkua? Ympyröi seuraavat vaihtoehdot

Kapeat käytävät

Kaiteita

Mattoja

Tilaa kääntyä pyörätuolissa

Kynnyksiä /Portaita

Hotellihuone

11. Onko sängyn ympärillä tarpeeksi tilaa liikkua (80 cm)?
12. Pääseekö pyörätuolilla kirjoituspöydän äärelle?
13. Sujuuko vaatteiden ripustaminen naulakkoon ongelmitta?
14. Onko kylpyhuone tarpeeksi tilava pyörätuolilla kääntymiseen?
15. Onko kylpyhuoneessa riittävästi käsitukia?
16. Ovatko peilit, pistorasiat, valokatkaisimet helposti saatavilla pyörätuolista?
17. Muita huomioita hotellihuoneesta?
18. Onko aamiaistila tai hotellin ravintola esteetön?
19. Oliko aamiainen helposti saatavilla pyörätuolista käsin?
20. Tarjoutuiko henkilökunta auttamaan teitä aamiaisella?
21. Suosittelisitko Hotel Indigo Helsinki- Boulevardia muille liikuntarajoitteisille matkailijoille ja miksi?