



# Näkövammaisten palveluoppaan luominen hotellin henkilökunnalle

Polina Ivanova

Emmi Korteniemi

OPINNÄYTETYÖ  
Marraskuu 2022

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma  
Restonomi AMK

## TIIVISTELMÄ

---

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Restonomi AMK  
Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

IVANOVA, POLINA & KORTENIEMI, EMMI:  
Näkövammaisten palveluoppaan luominen hotellin henkilökunnalle

Opinnäytetyö 63 sivua, joista liitteitä 18 sivua  
Marraskuu 2022

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda laadukas jaettava sähköinen pdf. muodossa oleva opas hotellien henkilökunnalle. Tarkoituksena oli, että oppaan avulla näkövammaiset saisivat parempaa ja arvoistaan palvelua hotellivierailulla. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Tampereen seudun Näkövammaiset ry. Toimeksiantajan kautta saatiin kerättyä osallistujia haastatteluihin, sekä vapaaehtoisen kokemustoimijan havainnointi hotellivierailua varten. Tässä opinnäytetyössä painotettiin asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan tarpeiden huomioimista, jolloin hotelli olisi yhdenvertaisempi näkövammaisille asiakkaille.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin näkövammaisuutta, esteettömyyttä, eettisyyttä ja palvelupolkua. Tutkimuksen tiedonkeruumenetelminä käytettiin osallistavaa havainnointia ja tutkimushaastattelua. Havainnointi toteutettiin havainnoimalla hotellin tiloja ja ympäristöä näkövammaisen kokemustoimijan kanssa. Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina haastattelurunkoa käyttäen. Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää näkövammaisten tarpeet, sekä miten ne kohtaavat todellisuutta.

Tutkimuksessa tuli esille hotellien laatuja epätasaisuus, sekä positiivisia ja negatiivisia asioita liittyen hotelleiden asiakaspalveluun. Näitä asioita olivat esimerkiksi auttaminen ja neuvominen vastaanotolla, sekä ruuhka-aikana huomiotta jättäminen. Tärkeimpinä tuloksina esille nousivat sanallinen kuvailu, oikeanlainen kohtaaminen, sekä yleinen avulias palveluhenkisyys. Tutkimuksessa havaittiin, että pienillä asioilla saataisiin nostettua palvelun laatua, asiakkaiden tarpeiden huomioimista, sekä hotellien kilpailuetua. Esimerkiksi oikeanlaisella kommunikoimisella ja asioiden sanallistamisella on suuri vaikutus.

Opinnäytetyötä tehdessä huomattiin, että näkövammaisten palveluosaamisessa olisi parantamisen varaa. Tämän takia näkövammaisten palveluoppaan todettiin olevan tarpeellinen ja ajankohtainen. Tulevaisuudessa voisi olla tarvetta samantapaiselle oppaalle eri kohderyhmille ja eri palvelupaikkoihin, esimerkiksi ravintoloihin.

---

Avainsanat: näkövammaiset, palvelupolku, hotelli, opas

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Hospitality Management

IVANOVA, POLINA & KORTENIEMI, EMMI:  
Creating a Service Guide about Visually Impaired People for Hotel Staff

Bachelor's thesis 63 pages, appendices 18 pages  
November 2022

---

The objective of this thesis was to create a guide that is in an electronic pdf. file format. The guide is targeted for hotel staff. With this guide the visually impaired people are more likely to get better service while staying in the hotel. This thesis was commissioned by Association of the Visually Impaired in Tampere Region.

The research used participant observation and interview as data collection methods. The observation was executed by observing the facilities of the hotel and environments with a visually impaired experience operator. The interviews were conducted as a group interview by using a question framework. The research problem was to determine the needs of the visually impaired people and how they met the reality.

The research indicates that hotels have much variance in the quality of services. The verbal description, the right kind of encounter and the general helpful spirit of service were the most important results of the research. The research revealed that small things can improve the quality of customer service, consideration of customers' needs and competitive advantage. For the future, there probably is a need for a similar guide but for a different group of people and for different service locations, for example restaurants.

---

Key words: visual impairments, service path, hotel, guide

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	NÄKÖVAMMAISUUS .....	8
	2.1 Näkeminen ja näkövammaisuus .....	8
	2.2 Näkövammaisen kohtaaminen.....	10
3	APUVÄLINEET .....	13
	3.1 Apuvälineitä lukemiseen ja näkemiseen .....	13
	3.2 Apuvälineitä liikkumiseen ja ympäristön havainnoimiseen .....	14
4	ESTEETTÖMYYS .....	16
	4.1 Esteettömyysdirektiivi .....	16
	4.2 Saavutettavuusdirektiivi ja YK:n vammaissopimus .....	16
	4.3 Esteettömyys hotelliympäristössä .....	17
5	PALVELUPOLKU .....	19
	5.1 Palvelumuotoilu .....	19
	5.2 Palvelupolku .....	19
	5.3 Palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet .....	20
6	EETTISYYS .....	22
	6.1 Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa .....	22
	6.2 Tutkimukseen osallistuvan oikeudet .....	22
7	HAASTATTELUT .....	24
	7.1 Haastattelumenetelmä .....	24
	7.2 Haastattelupohja ja saatekirje .....	24
	7.3 Haastattelujen kohderyhmä .....	25
	7.4 Haastattelujen kulku .....	25
	7.5 Haastattelun kysymykset.....	26
	7.6 Haastattelujen luotettavuus .....	27
8	KÄYTÄNNÖN TUTKIMUS HOTELLISSA.....	28
	8.1 Havainnointimenetelmä.....	28
	8.2 Tutkimuksen tarkoitus .....	29
	8.3 Käytännön tutkimuksen kulku .....	29
9	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	30
	9.1 Haastattelujen tulokset .....	30
	9.2 Käytännön tutkimuksen tulokset .....	33
	9.2.1 Yleiset tilat.....	34
	9.2.2 Hotellivieraiden tilat .....	35
	9.2.3 Hotellihuoneet.....	36
	9.3 Luotettavuus .....	37

9.4 Analyysi.....	37
9.4.1 Näkövammaisuuden huomointi palvelussa .....	37
9.4.2 Näkövammaisuus hotellin ravintolatiloi- loissa .....	38
9.4.3 Ongelmakohtat näkövammaisuus- hotelliympäristössä .....	38
9.4.4 Muut ilmi tulleet asiat tutkimus- haastattelussa .....	39
10 TUOTETTU OPAS .....	40
10.1 Oppaan suunnittelu toimeksiantajan kanssa .....	40
10.2 Oppaan tekoprosessi.....	41
10.3 Oppaan tarkoitus.....	42
11 POHDINTA .....	43
LÄHTEET .....	45
LIITTEET .....	48
Liite 1. Saatekirje .....	48
Liite 2. Haastattelupohja.....	49
Liite 3. Taulukko haastattelun tuloksista, kysymykset 1–6,8.....	50
Liite 4. Palveluopas .....	53

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä keskitytään näkövammaisuuteen, sekä erityisesti näkövammaisten palvelutarpeisiin. Palvelutarpeita on kartoitettu hotelliympäristöön liittyen, johon kuuluu hotellin yleiset tilat, hotellin huoneet sekä mahdollinen aamiais- tai muu ravintolatila. Työn idea on peräisin toisella opintovuodella käydyltä kurssilta, jolla mielenkiinto esteettömyyttä kohtaan heräsi. Työhön haluttiin valita paikallinen toimija yhteistyötä ja toimeksiantoa varten. Näin toimeksiantajaksi valikoitui Tampereen seudun Näkövammaiset ry, joka lähti mukaan opinnäytetyön toteutukseen.

Kun opinnäytetyön teemaksi valittiin hotelliympäristö ja palvelupolku, käytiin keskustelua muutaman Tampereen seudun Näkövammaisten yhdistyksen jäsenen kanssa opinnäytetyön tuotoksesta. On tärkeää selvittää, millaisesta opinnäytetyön projektin tuotoksesta on heille ja ylipäättään näkövammaisille eniten hyötyä tai tarvetta. Keskusteluissa tuli esille, että näkövammaiset eivät saa aina tarpeeksi osaavaa palvelua ja opastukset esimerkiksi hätäpoistumisteistä jäävät helposti saamatta. Opinnäytetyön kehittämistarpeena toimii näkövammaisten saaman laadun parantaminen, sekä näkövammaisten palvelutietouden lisääminen hotellien palvelupolussa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda laadukas jaettava sähköinen pdf. muodossa oleva opas hotellien henkilökunnalle, jonka avulla näkövammaiset voivat saada parempaa ja arvoistaan palvelua hotellivierailulla. Tavoitteeseen päästään selvittämällä näkövammaisien tarpeita ja toiveita hotellissa saatavasta palvelusta ja opastuksesta, sekä selvittämällä kuinka paljon palvelun nykytila eroaa esitetyistä toiveista. Oppaan luomista varten on kerätty kirjallisuudesta, sekä sähköisistä lähteistä monipuolista teoretietoa. Teoretietoa, toiveita ja tarpeita opasta varten saadaan myös opinnäytetyön tutkimusta varten järjestetyistä ryhmähaastatteluista. Haastattelujen lisäksi tietoa haetaan konkreettisesti käymällä hotellissa havainnoimassa ympäristöä kokemustoimijan kanssa.

## 2 NÄKÖVAMMAISUUS

Näkövammainen määritellään henkilöksi, jonka huonontuneesta näkökyvystä todetaan olevan haittaa jokapäiväisessä toiminnassa. Näkövamman haittaan vaikuttavia tekijöitä voivat olla muun muassa vammautumisikä, vamman kesto, henkilön psyykkinen sopeutumiskyky ja omaksumiskyky. Lisäksi elämäntavat ja yksilötekijät vaikuttavat vammasta aiheutuneeseen haittaan. Tilanteessa, jossa henkilön näön heikentymisestä aiheutuvat haitat on mahdollista korjata silmälaseilla tai piilolaseilla, henkilöä ei voida pitää näkövammaisena. (Näkövammaisten liitto 2019d.)

### 2.1 Näkeminen ja näkövammaisuus

Virallisen näkövammaisuuden määrittelyksen tekee silmälääkäri. Näkövammaisuuden toteamisessa tutkitaan muun muassa näöntarkkuus, sekä näkökentän puutteet. Näkövammaisiksi luetaan ihmiset, joiden näöntarkkuus on silmälasii- tai piilolinssikorjauksella alle 0,3, sekä jos näkökentän laajuus on alle 60 astetta. (Silmäasema 2022.) Näkövammaisuuden määrittelyssä ja luokituksessa käytetään Maailman Terveysjärjestö WHO:n suosituksia. Alla olevassa taulukossa on WHO:n määritelmän mukaan tehty näkövammojen luokitus (Taulukko 1.). Taulukossa näön heikentymisen aste kuvataan 1–5 asteikolla, jossa 1 kuvaa heikkonäköistä ja 5 täysin sokeaa. (Ojamo, M. & Tolkkinen, L. 2020.)

TAULUKKO 1. Näkövammojen luokitus WHO:n määritelmän mukaan (Ojamo, M. & Tolkkinen, L. 2020, mukaillen)

Näkövammaisuuden vaikeusaste	Näöntarkkuus eli visus (v)	Näkökentän halkaisija (Ø)	Toiminnallinen kuvaus
1. Heikkonäköinen	$0.3 > v \geq 0.1$		Normaali toiminta optisin apuvälinein.
2. Vaikeasti heikkonäköinen	$0.1 > v \geq 0.05$		Näön käyttö vain erityisapuvälinein.
3. Syvästi heikkonäköinen	$0.05 > v \geq 0.02$	$\text{Ø} \leq 20\text{o}$	Suuntanäkö puuttuu. Liikkuminen vaikeutuu. Muiden aistien hyödyntäminen.
4. Lähes sokea	$0.02 > v - 1/\infty$	$\text{Ø} \leq 10\text{o}$	Toiminta pääasiassa muiden aistien kuin näköaistin varassa.
5. Täysin sokea	$v = 0$ , ei valon tajua		Koko toiminta muiden aistien varassa.

Näkemistä voidaan kuvata myös alla olevalla asteikolla (Kuvio 1.). Tällöin normaalina näköä pidetään 1.0 tai suurempaa lukua ja sokeana 0.0 lukua. Asteikossa on kuvattuna myöskin alentunut näöntarkkuus (näköongelmainen) ja ajokortin saamiseen riittävä näkö, mikä on 0.5. Asteikossa 0.3 luku kuvaa heikkonäköisyyttä ja siitä pienemmät luvut kuvaavat vaikeasti ja syvästi heikkonäköistä. (Näkövammaisten liitto 2019c.)



## Näkemisen asteikko

<b>Normaali näkö</b>	<b>1.0</b>	<b>Näkövammainen</b>	<b>KUVIO 1. Näkemisen asteikko</b> (Näkövammaisten liitto 2019c, mukailten)
	0.9		
Alentunut näöntarkkuus (näköongelmainen)	0.8		
	0.7		
	0.6		
<b>Riittää ajokorttiin</b>	<b>0.5</b>		
	0.4		
Heikkonäköinen	0.3		
	0.2		
Vaikeasti heikkonäköinen	0.1		
Syvästi heikkonäköinen	0.05	Näkövammaisen ihminen usein pystyy käyttämään heikkoa näköaistiaan kulkiessaan ja suoriutuessaan arkisista asioista. Tällöin näkövammaisella on	
Sokea	0.0		

käytössä myös apuvälineitä, eikä arkisista asioista selviydytä pelkästään näköaistin avulla. Tämä erottaa heikkonäköisen sokeasta, sillä sokeus tarkoittaa sitä, ettei pysty kulkemaan ollenkaan näköaistin avulla uudessa paikassa. Tämän takia sokean apuvälineet perustuvat muihin aisteihin, kuten esimerkiksi kuuloon ja tuntoaistiin. Usein sokeat kuitenkin voivat nähdä valoa ja mahdollisesti hahmoja. Iso osa näkövammaisista on ikääntyneitä ihmisiä, joilla on näköä heikentänyt sairaus näkövammaisuuden taustalla. Näitä sairauksia ovat esimerkiksi glaukooma ja silmäpohjan kosteaan ikärappeuma. Perinnölliset sairaudet ja onnettomuudet voivat olla myös näkövamman aiheuttajia.

(Silmäasema 2022.)

### 2.2 Näkövammaisen kohtaaminen

Kohdatessa näkövammaista henkilöä suositellaan kiinnittämään huomiota tiettyihin asioihin, joita normaalinäköinen henkilö ei välttämättä osaa ottaa

huomioon. Esimerkiksi arkisten asioiden ja tilanteiden hoitaminen sujuu näkövammaiselta himan eri tekniikalla ja kommunikointitavoilla. Kommunikoimassa näkövammaisen henkilön kanssa täytyy muistaa muun muassa ympäristön kuvailun tärkeys sanallisesti, jotta ympäristön hahmottaminen olisi näkövammaiselle helpompaa. Mahdollisimman tarkka kuvailu auttaa näkövammaista ymmärtämään tilannetta ja saada tietoa siitä, mitä ympärillä tapahtuu. (Näkövammaisten liitto 2019b.)

Alapuolelta löytyy taulukko näkövammaisen ihmisen kohtaamisessa huomioon otettavista asioista (Taulukko 2.), sekä taulukko erityisesti palvelutehtävissä toimivalle lisähuomioista näkövammaisen kohtaamiseen liittyen (Taulukko 3.). Lähteenä taulukoihin toimii Näkövammaisten liiton (2019b) tekemä lista asioista, mitä on hyvä ottaa huomioon tavatessaan näkövammaista henkilöä, jotta kommunikaatio ja tilanne sujuisi mahdollisimman hyvin. Taulukossa 2. käydään läpi yleisiä huomioon otettavia asioita, jotka soveltuvat joka tilanteeseen. Tällaisia ovat esimerkiksi ihmisen eikä opaskoiran tai avustajan puhutteleminen ja tervehtiminen sanoin, eikä nyökkäämällä tai kättä heiluttamalla. Taulukosta 3. löytyy asioita, mitä erityisesti palvelutilanteissa kannattaa ottaa huomioon, kuten hintojen kertominen, rahojen ojentaminen käteen ja setelien järjestyksen kertominen. (Näkövammaisten liitto 2019b.)

**TAULUKKO 2.** Näkövammaisen kohtaamisessa huomioon otettavat asiat (Näkövammaisten liitto 2019b)

Huomioon otettavia asioita, kun kohtaat näkövammaisen ihmisen:
Tervehdi sanoin, äläkä nyökkäämällä tai kättä heilauttamalla.
Väkijoukossa, kosketa näkövammaista kevyesti käsivarteen, jotta hän tietää sinulla olevan asiaa juuri hänelle.
Kun poistut paikalta, kerro siitä näkövammaiselle henkilökohtaisesti.
Puhuttele näkövammaista ihmistä, älä avustajaa tai opaskoiraa.
Osoittaessa paikan tai esineen sijaintia, käytä sanoja "oikealla", "edessä" jne. Sana "tuolla" ei kerro mitään näkövammaiselle.

**TAULUKKO 3.** Näkövammaisen asiakkaan kohtaamisessa huomioon otettavat asiat (Näkövammaisten liitto 2019b)

Palvelutehtävässä toimivan pitää huomioida myös seuraavia asioita:
Kerro näkövammaiselle, milloin hänen vuoronsa tulee.
Tuotteita esitellessä anna esineet näkövammaisen ihmisen käteen aina kun se on mahdollista.
Kerro tuotteiden hinnat, ominaisuudet ja muut yksityiskohdat, joita ei voi tunnustella.
Ilmoita lisäksi olemassa olevista erikoistarjouksista.
Anna rahat näkövammaisen ihmisen käteen järjestyksessä, ensin kolikot ja sitten setelit. Anna myös tavarat käteen, älä tiskille.

### 3 APUVÄLINEET

Erilaisten apuvälineiden avulla näkövammainen pystyy suoriutumaan arkiaskareista. Apuvälineitä käytetään muun muassa liikkumiseen, ympäristön hahmottamiseen ja asioimiseen. Apuvälineitä hankitaan joko itse, tai myönnetään lääkinnällisenä kuntoutuksena näkövammaiselle. Apuvälineiden on tarkoitus tukea näkövammaisen itsenäistä liikkumista ja mahdollisesti auttaa hyödyntämään jäljellä olevaa näköä. (Terveyskylä.fi n.d.)

#### 3.1 Apuvälineitä lukemiseen ja näkemiseen

Näön heikennyttyä yleisin käytössä oleva apuväline on silmälasit. Silmälasilla pyritään korjaamaan henkilön näköä ja parantamaan näön tarkkuutta. Suurennuslasi on myös yleisessä käytössä oleva apuväline pienen tekstin hahmottamiseen. Suurennuslasia käytettäessä voidaan lukuasentoa parantaa lukutasolla tai kirjanpitimellä. Lisäksi silmien rasitusta voi helpottaa käyttämällä lukiessaan kohdevalaisinta tai suurennusvalaisinta. (Terveyskylä.fi n.d.) Suurennuslasi täytyy valita käyttötarkoituksen mukaan, sillä erikokoisen tekstin lukemiseen ja kuvien katseluun tarvitaan erilaisia suurennuslaseja. Lisäksi näkötilanteella on merkitystä, sillä suurennuslaseja on saatavilla eri suurennustehoilla. (Aviris 2022.)

Heikon näön omaava henkilö voi hyödyntää suurennuslaitetta lukeakseen ja katsellakseen kuvia. Suurennuslaite mahdollistaa tekstin suurentamisen, sekä tekstin ja kuvien ominaisuuksien muuttamisen itselleen helppolukuisemmaksi. Silloin kun näkö on heikentynyt niin, ettei suurentavista apuvälineistä ole hyötyä, voidaan apuna käyttää lukukonetta. Lukukone ottaa kuvan painetusta tekstistä ja lukee sen ääneen, jolloin henkilö voi kuunnella tekstiä. (Terveyskylä.fi n.d.) Suurennusohjelmaa ja ruudunlukuohjelmaa apuna käyttäen myös heikkonäköiset ja sokeat voivat käyttää tietokonetta. Lisäksi skannerin ja tekstintunnistusohjelmien avulla voidaan painettua tekstiä muuttaa sähköiseen muotoon, jolloin näkövammainen pystyy muokata ja lukea tai kuunnella tekstiä tietokoneelta. (Aviris 2022.)

Vaikeasti heikkonäköinen ja sokea henkilö voi lukea pistekirjoitusta. Näin pistekirjoituskonetta apuna käyttäen voidaan kirjoittaa kohokirjoitusta, jota sokea voi lukea. Pistekirjoitusta käytetään kirjojen lisäksi esimerkiksi hissien painikkeiden ja muiden opastenumeroitten kirjoittamiseen. (Näkövammaisten liitto 2019f.) Pistenäytön avulla näkövammaisen voi lukea tietokoneen tai mobiililaitteen näytön tekstiä pistekirjoituksena. On olemassa myös pistekirjoitusnäppäimistöjä, joiden avulla voidaan kirjoittaa tekstiä tietokoneelle. (Aviris 2022.)

### **3.2 Apuvälineitä liikkumiseen ja ympäristön havainnoimiseen**

Näön heikennyttä liikkumista voidaan helpottaa erilaisilla apuvälineillä. Valkoinen merkkikeppi on yleinen näkövammaisen apuväline liikkumiseen niille, jotka kykenevät käyttämään näköään melko turvallisesti suunnistaessaan. Merkkikeppi auttaa tällöin muun muassa portaiden ja suojateiden tunnistelussa. Valkoisen tunnistelukepin avulla taas voi havainnoida ympäristöä ja esteitä, mahdollistaakseen turvallisen liikkumisen itsenäisesti. Näkövammaiselle, jolla ilmenee tasapaino ongelmia, suositellaan tukikeppiä avuksi. (Terveyskylä.fi n.d.) Valkoinen merkkikeppi, tunnistelukeppi ja tukikeppi toimivat myös muille liikkujille merkinä näkövammaisuudesta. Tämä helpottaa näkövammaisen avun saantia tarvittaessa, sekä kertoo autoilijoille liikkujan näkövammaisuudesta. (Aviris 2022.)

Valkoisen kepin yhteydessä voidaan myös käyttää opaskoiraa apuna. Opaskoiran kanssa kulkeminen auttaa liikkumisen sujuvuuteen. Opaskoiraa apuna käyttävältä henkilöltä vaaditaan itsenäistä liikkumista keppiä avulla käyttäen, elämänhallintaa ja koirasta huolehtimisen taitoa. Lisäksi henkilö koulutetaan opaskoiran käyttöön ja ohjeistetaan koiran hoitamiseen. Opaskoira luovutetaan niille, joilla on siihen erityistä tarvetta. (Terveyskylä.fi n.d.)

Liikkumisen apuna ja suunnistamisessa voidaan opasteiden lukemiseen ja tienviittojen havainnoimiseen käyttää kiikareita. Niiden avulla henkilö, jolla on huonontunut näkö, voi nähdä kaukana olevia opasteita. Lisäksi heikkonäköisen kartat auttavat reittien löytämisessä ja ympäristön hahmottaminen helpottuu. Näkövammaiselle hyödyllisiä karttoja ovat kuvakartat, kohokartat, sanelukartat ja

digikartat. Kuvakartoissa kontrasti ja iso teksti auttavat heikkonäköistä havainnoimaan karttaa, kun taas kohokartoissa sormilla tunnustelemalla sokea voi havainnollistaa aluetta. Sanelukartoissa voi apuna käyttää puhelinta tai sanelukonetta, kun taas digikarttoja voi lukea ja kuunnella sähköpostin avulla. (Terveyskylä.fi n.d.)

Älypuhelimet ja sovellukset auttavat näkövammaista liikkumaan ympäristössä. Älypuhelimilla voi helposti suurentaa tekstiä ja luoda kontrasteja. Lisäksi uudet puhelimet toimivat myös ääniohjauksella ja puhuvat tekstit, jolloin sokean on helppo käyttää puhelintaan apuna. Älypuhelimeen saa myös ladattua liikkumista helpottavia sovelluksia. Niiden avulla pystyy helposti selvittämään, millainen on ympärillä oleva ympäristö, ja miten tiettyyn määränpäähän pääsee. Sovellukset kertovat myös lähimmistä risteyksistä ja auttavat kulkuvälineiden käytössä. Julkisissa tiloissa näkövammaisen henkilö voi hyödyntää äänimajakoita. Sellaisia on esimerkiksi hissien ja liikennevalojen äänimerkit. Äänimajakan ideana on se, että se kertoo tietyn kohteen sijainnin. (Terveyskylä.fi n.d.)

## 4 ESTEETTÖMYYS

Esteettömyydellä tarkoitetaan yhteisvertaista palvelujen saavutettavuutta, välineiden käytettävyyttä, informaation ymmärrettävyyttä, sekä mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Siinä otetaan huomioon näkemiseen, kuulemiseen, kommunikaatioon ja sähköiseen viestintään liittyvät asiat. (Invalidiliitto n.d.) Tässä opinnäytetyössä esteettömyyttä käsitellään liittyen hotellin sisätilojen fyysiseen ympäristöön.

### 4.1 Esteettömyysdirektiivi

Esteettömyys on käsite, jolla tarkoitetaan kaikille ihmisille sopivaa ympäristöä, tilaa, palvelua ja tiedonsaantia. Esteettömyys liittyy fyysiseen ympäristöön, kuten rakennettuun ympäristöön. Saavutettavuus liitetään kommunikaatioon ja tiedonsaantiin. (Gustafsson 2005.) Sosiaali- ja Terveysministeriön mukaan esteettömyys on tärkeä edistettävä arvo, sillä kaikilla tulisi olla yhdenvertainen mahdollisuus osallistua ja toimia yhteiskunnassa. Euroopan Unionin esteettömyysdirektiivi (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2019/882)) tukee esteettömyyden edistämistä. Esteettömyysdirektiivissä vaaditaan keskeisten tuotteiden ja palveluiden esteettömäksi tekemistä sekä julkisella, että yksityisellä sektorilla. (Sosiaali- ja Terveysministeriö n.d.)

Esteettömyysdirektiivi laajentaa ja asettaa toiminnallisia esteettömyyteen liittyviä vaatimuksia yrityksille. Esteettömyysdirektiivin ansiosta esimerkiksi lippuautomaateilla tulee tulevaisuudessa olla ääniavustus, joka voi auttaa näkövammaista lipun ostamisessa. (Alinikula n.d.)

### 4.2 Saavutettavuusdirektiivi ja YK:n vammaissopimus

Suomessa voimaan 10.6.2016 tullut YK:n vammaissopimus vahvistaa ja edistää vammaisten oikeuksia ja tasa-arvoa. Sen lisäksi sopimus mahdollistaa vammaisen henkilön osallistumisen kaikkeen toimintaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. Vammaissopimusta tulee noudattaa lakina ja esteettömyyttä siihen kuuluvana osana. Sopimuksessa esteettömyydelle on kirjattu oma artikla,

jossa käydään läpi esimerkiksi fyysiseen ympäristöön ja tiedottamiseen liittyviä asioita. (Suomen YK liitto 2016.)

Saavutettavuusdirektiivi on Euroopan parlamentin vuonna 2016 julkaisema ohjeistus, jossa tarkoituksena on edistää kaikkien mahdollisuutta käyttää julkisia palveluita, sekä parantaa digitaalisten palveluiden laatua.

(Saavutettavuusdirektiivi n.d.) Saavutettavuusdirektiivi pohjautuu Web Content Accessibility Guidelines -standardeihin, eli verkkosisällön

saavutettavuusohjeiden standardeihin. Standardeihin kuuluu erilaisia kriteerejä, jotka saavutettavan verkkopalvelun on täytettävä. WCAG-ohjeistuksen

laatimisesta vastaa kansainvälinen W3C. (Saavutettavuusdirektiivi & WCAG)

Saavutettavan julkaisemisen ja kirjallisuuden asiantuntijakeskuksen

ohjesivustolla WCAG-ohjeistuksesta korostetaan, että ”Ohjeistuksen tavoitteena on varmistaa, että erilaiset ihmiset, myös he, joilla on vammoja tai toimintarajoitteita, voivat itsenäisesti käyttää verkkopalveluja” (10.2.2022).

Direktiivi säättää minimivaatimukset saavutettavuudelle, jotka koskevat julkisia verkko- ja mobiilipalveluita (Saavutettavuusdirektiivi 2016).

### **4.3 Esteettömyys hotelliympäristössä**

Esteettömyys on osa erilaisia direktiivejä ja sopimuksia, jonka takia sitä pitää noudattaa myös hotellin fyysisessä ympäristössä. Esteettömyys tulisi silti nähdä myös osana palvelupolkua ja asiakkaan palvelukokemusta. Näkövammaisten liitto (2019a) on listannut asioita, joilla näkövammaisten liikkumisesta voidaan tehdä esteettömämpää ja helpompaa julkisissa tiloissa. Listauksessa luetellaan muun muassa kylttien sijoittelu oikeaan korkeuteen, sekä niiden väri ja kontrastit, erilaiset ohjauslistat lattioissa tai huomiokivetykset kävelykaduilla ja painikkeiden, esimerkiksi kerrosten merkitseminen pistekirjoituksella. Nämä ovat asioita, joita on helppo toteuttaa hotellin yleisissä tiloissa. Opasteista voidaan tehdä saavutettavia kontrastin avulla. Palveluaulan lattiaan voidaan sisällyttää ohjauslistat sisäänkäynniltä palvelupisteelle tai esimerkiksi hissille. Hissihin ja huonenumeroihin voidaan lisätä pistekirjoitus näkövammaisia varten.

Oppaassa Esteetön rakennus ja ympäristö neuvotaan, että palvelupiste tulisi sijoittaa siten, että sille on esteetön kulku ja se on sisäänkäynnistä katsottuna



helposti havaittavissa. Havaittavuuteen vaikuttaa väri- ja tummuuskontrasti. Valaistus on tärkeä asia näkö- ja kuulovammaisille. Sen vuoksi palvelupiste tulisi valaista selkeästi ja palvelevan henkilön kasvot tulisi valaista hyvin, mutta tasaisesti. Palvelupisteellä ei saisi olla heijastavia tai häikäiseviä pintoja, tai vastavaloa. (Kilpelä 2019.) Valoa heijastavat kiiltävät pinnat, lasiseinät ja suuret peilipinnat vaikeuttavat näkövammaista tilan hahmottamisessa. Valaistuksen avulla luodaan esteettömyyden lisäksi viihtyvyyttä ja turvallisuutta. (Invalidiliitto n.d.)

## **5 PALVELUPOLKU**

Kun halutaan nähdä palvelu asiakkaan näkökulmasta, voidaan ottaa avuksi käyttöön uusia tapoja palvelujen jäsentämiseen. Näitä tapoja ovat muun muassa palvelupolku, palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet. (Innokylä n.d.) Lisäksi palvelumuotoilua käytetään jo olemassa olevien palvelujen kehittämiseen, sekä uusien palveluiden innovoimiseen. (Tuulaniemi 2011,22.)

### **5.1 Palvelumuotoilu**

Palvelumuotoilu on toimintaa, joka pyrkii yhdistämään asiakkaan tarpeet ja palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet yhdeksi palveluksi. Näihin tavoitteisiin päästään tulkitsemalla saatua tutkimustietoa asiakkaistaan, sekä kohderyhmistään ja käyttämällä tulkintojaan palvelun kehittämiseen ja tarjoamiseen. Tämän prosessin avulla pystytään havaitsemaan miten yritys voi tehdä tarjoamastaan palvelusta arvokkaampaa sekä asiakkailleen että itselleen. (Tuulaniemi 2011,89.)

Ihminen on palvelun keskiössä, mikä tarkoittaa, että palvelukokemuksen rakentamisessa on tärkeää ottaa asiakas huomioon. Palvelumuotoilussa keskitytään palvelua tuottaviin ja käyttäviin ihmisiin, sekä kohdistetaan yrityksen sisäiset prosessit arvon tuottamiseen ja toiminnan todellisten motiivien kartoituksen. Tarkoituksena on parantaa asiakaslähtöisyyttä ja maksimoida yrityksen hyöty. Asiakkaan palvelukokemus pyritään suunnittelemaan mahdollisimman hyväksi ja toimivaksi, jotta asiakkaalle syntyy mahdollisimman positiivinen kokemus saamastaan palvelusta. Näin syvennetään asiakkaan suhdetta yritykseen, sekä muodostetaan asiakkaalle arvokas kokemus ja positiivinen kuva yrityksestä. Tarkoituksena on poistaa kaikki palvelua huonontavat asiat ja taata palvelukokemuksen onnistuminen asiakkaalle. (Tuulaniemi 2011,25.)

### **5.2 Palvelupolku**

Palvelupolku on palvelumuotoilija Juha Tuulaniemen (2011,73) mukaan palvelukokonaisuuden kuvausta. Asiakkaan kokemaa palvelua pyritään kuvaamaan polun muodossa vaiheittain. Tällöin voidaan analysoida palvelua ja päästä käsiksi siihen suunnittelun keinoin. Palvelupolun tarkoitus on kuvata, asiakkaan palvelun kulku ja kokemus palvelun aika-akselilla. Palvelupolku koostuu kolmesta eri vaiheesta: esipalvelusta, ydinpalvelusta ja jälkipalvelusta. (Tuulaniemi 2011,73.)

Esipalvelu pitää sisällään kaiken, mikä tapahtuu ennen varsinaista palvelua. Esimerkiksi palvelun tarjoavaan yritykseen, itse palveluihin tai tuotteisiin tutustuminen on esipalvelua. Ydinpalvelu koostuu yrityksen palvelun äärellä paikan päällä tai netissä palvelun sivulla vietetystä ajasta. Jälkipalvelu taas sisältää palvelutilanteesta poistumisen ja jälkimarkkinoinnin. Esimerkiksi asiakaspalautteen tai yrityksen arvostelun täyttäminen on jälkimarkkinointia. (Tuulaniemi 2011,73.)

### **5.3 Palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet**

Palvelupolku jakautuu vaiheisiin, joita kutsutaan palvelutuokioiksi (Tuulaniemi 2011, 73). Palvelutuokiot ovat episodeja, eli yksittäisiä tapahtumia, jotka koostuvat asiakkaan kokemasta palvelusta. Näiden episodien sarjasta koostuu asiakkaalle arvoa tuottava palvelukokonaisuus. Selvittämällä palvelupolut ja palvelutuokiot tarjoamastaan palvelusta, voidaan analysoida ja tarkastella palvelun rakennetta. Tällöin voi löytää palvelun kehittämiskohtia ja parantaa palvelun laatua. Täysin uutta palvelua kehittäessä voi palvelutuokioita käyttää apuna hahmottaessaan palvelun tuotantotapaa, rakennetta ja päävaiheita. (Innokylä n.d.)

Jokainen palvelutuokio koostuu lukemattomista kontaktipisteistä (Tuulaniemi 2011,73). Kontaktipisteet voivat olla konkreettisia asioita, joiden kautta palvelu koetaan kuten tilat, esineet, ihmiset ja vuorovaikutusprosessit. Konkreettisia palvelutuokioiden kontaktipisteitä ovat esimerkiksi nettisivujen selkeys, suositukset läheisiltä, palveluiden ja tuotteiden äärelle saapuminen, parkkipaikka, asiakaspalvelun ja tuotteiden laatu, tilojen siisteys ja alueelta poistuminen. Kontaktipisteitä kartoittaessa ja suunnitellessa on tärkeää huomioida

palveluympäristö, ihmisten osallisuus, sekä palvelun toteutus ja tarkoitus. Näiden asioiden avulla pyritään muodostamaan kokemus palvelun käyttämisestä. Kontaktipisteet täytyy suunnitella tarkkaan ja asiakkaan kannalta tärkeitä, oleellisia, sekä arvoa tuottavia asioita huomioiden. Tällöin asiakkaalle syntyy selkeä, johdonmukainen ja yhtenäinen palvelukokemus. (Innokylä n.d.)

Palvelun suunnittelussa on tärkeää myös huomioida asiakkaiden asiakaspolun yksilöllisyys. Näin eri asiakkaat kulkevat eri asiakaspolkua samasta palvelun tuotantoprosessista riippumatta. Tämä johtuu siitä, että samoja asioita voi tehdä usealla eri tavalla, joten palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalleen useita eri tapoja kulkea tietty palveluprosessin vaihe. Esimerkiksi hotellin voi varata netistä eri sivustojen kautta tai soittamalla. Tällöin saman palvelun saavat asiakkaat kulkevat eri palveluprosessin kautta. (Innokylä n.d.)

## 6 EETTISYYS

Tutkimuksissa, joissa tekeminen ja tutkiminen kohdistuu ihmisiin, täytyy noudattaa tarkasti tutkimuseettisiä periaatteita. Suomessa Tutkimuseettinen neuvottelukunta on luonut ohjeet ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisistä periaatteista ja sen ennakoarvioinnista. Tutkimuksessa tulee kunnioittaa tutkittavien ihmisten ihmisarvoa, yksityisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja muita oikeuksia. Lisäksi tutkijan tulee välttää aiheuttamasta tutkimuksen kohteena oleville ihmisille, yhteisöille, tahoille tai muille tutkimuskohteille aiheutuvia riskejä, vahinkoja ja haittoja. (Tutkimuseettinen Neuvottelukunta 2019.)

### 6.1 Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Henkilötietoja käsitellessä on oltava suunnitelmallinen, vastuullinen ja toimia laillisesti. Henkilötietoja käsitellessä tulee ottaa huomioon henkilötietojen käyttötarkoitus ja tarpeellisten tietojen kerääminen, henkilötietojen poistaminen, kun ne eivät ole enää tarpeellisia tutkimuksen kannalta, sekä tutkimukseen osallistuneiden informointi totuudenmukaisesti ja ymmärrettävästi viestittynä heidän henkilötietojensa käsittelystä. (Tutkimuseettinen Neuvottelukunta 2019.)

Tutkimuksessa käsitellään ilmoittautumisten yhteydessä henkilötietona ainoastaan haastateltavien osallistujien nimiä. Nimien avulla saadaan tietää osallistujien määrä ja haastatteluissa paikalla olijat. Nimet eivät tule missään vaiheessa julkiseksi opinnäytetyön prosessissa. Saatekirjeessä (Liite 1.), jonka jokainen osallistuja on lukenut, on informoitu henkilötietojen käsittelystä, niiden hävittämisestä, sekä etukäteen tehdystä eettisestä ennakoarvioinnista.

### 6.2 Tutkimukseen osallistuvan oikeudet

Tutkimukseen, tässä opinnäytetyössä haastatteluun osallistuvalla henkilöllä on oikeus osallistua ja kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta vapaaehtoisesti. Kaikki haastatteluun kutsutut ovat ilmoittautuneet itse vapaaehtoisesti omasta halustaan tutkimukseen ja on huolehdittu, ettei kenellekään syntyisi tunnetta osallistumisen pakollisuudesta. Tutkimukseen ilmoittautuneet saavat keskeyttää

osallistumisensa prosessin jokaisessa vaiheessa ilman minkäänlaisia seuraamuksia. Keskeyttäminen ei estä siihen asti kerättyjen tietojen käyttämistä tutkimuksessa edelleen, sillä vastaukset kysymyksiin on annettu nimettömästi.

Osallistujat saavat etukäteen tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä, käytännön toteutuksesta, sekä tulosten julkaisemisesta. Tiedot kerrataan suullisesti ja selkeästi vielä haastattelutilanteissa. Tutkimukseen osallistuvien oikeuksista on kerätty tietoa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisusta Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019.

## 7 HAASTATTELUT

Haastattelut oppaan luomista varten toteutettiin kahtena ryhmähaastatteluna. Ensimmäinen haastatteluista järjestettiin Tampereen seudun Näkövammaset ry:n omalla kerhohuoneella 13.06.2022. Toinen haastattelu toteutettiin etäyhteyttä käyttäen. Haastattelu pidettiin Teams yhteisöalustaa hyödyntäen 15.06.2022. Haastattelut päätettiin pitää ryhmähaastatteluina, sillä ajateltiin, että ryhmähaastatteluissa keskustelua ja uusia näkökulmia syntyy helpommin, kuin yksilöhaastatteluissa.

### 7.1 Haastattelumenetelmä

Haastattelu on tutkimusmenetelmä, jossa aineistoa tutkimuskysymyksiin kerätään sanallisesti. Haastattelussa haastattelijan kysymysten rajauksilla, muotoiluilla ja tyylillä on suuri vaikutus siihen, millaisia vastauksia aineistoon saadaan. (Hyvärinen, Suoninen & Vuori n.d.) Tässä opinnäytetyössä on käytetty tutkimushaastattelun menetelmää, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa ja kerätä aineistoa tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, joka toteutettiin ryhmähaastattelun muodossa. Osittain strukturoitujen haastattelujen toteuttamisesta ei ole luotu täysin yhtenäistä määrittelyä. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltaville esitetään suurin piirtein samat kysymykset samassa järjestyksessä. Puolistrukturoitu haastattelu sijoittuu formaaliudessaan strukturoidun lomakehaastattelun ja teemahaastattelun välille. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.)

### 7.2 Haastattelupohja ja saatekirje

Haastattelua varten tehtiin valmiiksi teeman mukaiset kysymykset ja niiden pohjalta luotiin haastattelupohja (Liite 2.) helpottamaan ja selkeyttämään haastattelun kulkua ja tulevien vastausten ylös kirjoittamista. Kysymykset haastatteluun valittiin siltä pohjalta, millaista tietoa oppaan tekoon tarvittaisiin erityisesti näkövammaisen näkökulmasta, sekä yleisen tiedon saamiseksi ja lisäämiseksi. Kysymyksiä listattiin yhteensä yhdeksän ja lisäksi loppuun lisättiin vielä yksi avoimen kommentin mahdollisuus haastattelun teemaan liittyen.

Haastattelupohjassa on kysymysten lisäksi kirjattu tärkeäksi luokitellut asiat, jotka ennen haastattelun alkua täytyy osallistujille kertoa.

Ennen haastattelukutsun lähettämistä Tampereen seudun Näkövammaisten yhdistykselle luotiin saatekirje (Liite 1.), jonka avulla kutsun lukija saisi paremman käsityksen ja kattavat tiedot haastattelusta. Saatekirjeessä esitellään lyhyesti opinnäytetyön tekijät ja haastattelijat, sekä annetaan tarvittavat yhteystiedot. Kirjeessä kerrotaan myös tiivistetysti opinnäytetyön ja oppaan idea, sekä tavoitteet. Saatekirjeestä käy ilmi selkeästi haastattelujen ajankohdat, tieto siitä pidetäänkö kyseinen haastattelu etäyhteyksin vai yhdistyksen kerhohuoneella, sekä sähköpostiosoite johon osallistumisestaan voi ilmoittaa. Lopussa kerrotaan vielä osallistujan oikeuksista, yksityisyyden suojasta, sekä opinnäytetyön julkaisemisesta.

### **7.3 Haastattelujen kohderyhmä**

Haastattelun kohderyhmää alettiin miettimään sen pohjalta, minkälaisilta ihmisiltä saisimme vastauksia kysymyksiimme ja ongelmiin ja joilla olisi kokemusta asioista liittyen haastattelun teemaan. Näkövammaiset olivat melkeinpä itsestään selvä kohderyhmä, sillä he elävät vamman kanssa päivittäin ja heillä on asiasta suurin tietotaito.

Kohderyhmää ei alettu suuresti rajaamaan, jotta osallistujia saataisi mahdollisimman paljon ja eri taustoilla. Haastatteluun osallistujalla tuli olla jokin näkövamma, mutta sen astetta ei ollut eritelty sen kummemmin. Osallistujalla sai olla myös jokin muu vamma, esimerkiksi liikunta- tai kuulovamma. Ikää ei myöskään rajattu, jotta saataisi mahdollisimman eri ikäisten vastauksia ja näkökulmia.

### **7.4 Haastattelujen kulku**

Molemmat haastattelut aloitettiin esittäytymällä ja kertaamalla osallistujille myös saatekirjeessä kerrotut tärkeät asiat; opinnäytetyön tarkoitus ja tuleva tuotos, tiedon keräämisen menetelmät, yksityisyyden suoja, tietosuoja, sekä



opinnäytetyön hyväksyttäminen ja julkaiseminen Theseuksessa. Osallistujille annettiin aloituksen jälkeen mahdollisuus kysymyksille, mikäli niitä olisi herännyt.

Seuraavaksi alettiin käymään kysymyksiä yksitellen järjestyksessä läpi. Osallistujille kerrottiin kysymys ja sen jälkeen he saivat keskustella ja kertoa vapaasti siihen liittyvistä ajatuksistaan ja asioista. Vastaaminen tapahtui siis suurimmilta osin avoimena keskusteluna, jossa kaikki saivat kommentoida toistensa vastauksia ja kertoa omia kokemuksia. Joihinkin kysymyksiin annettiin apukysymyksiä, jotta saataisiin lisää keskustelua aikaan.

### **7.5 Haastattelun kysymykset**

Haastatteluun valittiin kysymykset, joiden avulla saadaan kerättyä parhaiten tietoa oppaan tekoa varten. Kysymykset laadittiin niiden teemojen pohjalta, joista oppaaseen tulee materiaalia. Haastattelupohjassa (Liite 2.) on listattuna järjestyksessä haastattelun kulku, sekä haastattelun kaikki kysymykset. Haastattelussa on käytetty myös ohjaavia kysymyksiä, joiden avulla tarkennettiin kysymyksiä oikealaisten vastauksien saamiseksi.

Kahdessa ensimmäisessä kysymyksessä käsitellään haastateltavien positiivisia ja negatiivisia kokemuksia hotelleiden palvelusta. Kolmannessa kysymyksessä keskusteltiin näkövammaisten toiveista henkilökunnan toimintaan liittyen. Kysymyksissä neljä ja viisi kartoitettiin mitä henkilökunnan tulisi tietää ja huomioida palvellessa näkövammaista, sekä miten näkövammaisen asiakas tulisi kohdata. Kuudes kysymys oli teemaltaan samanlainen kuin toinen kysymys. Siinä kysytään ovatko haastateltavat kohdanneet epäkäytännöllistä palvelua tai käytäntöä hotelliympäristössä. Seuraavassa kysymyksessä haluttiin selvittää apuvälineiden käytöstä hotelliympäristössä, sillä hotelleissa on paljon erilaisia opasteita ja ohjeistuksia. Kahdeksas kysymys oli tärkein kysymys liittyen oppaan tekoon. Siinä kysyttiin mitä haastateltavien mielestä olisi tärkeää tuoda oppaaseen etenkin palveluun liittyen. Lopuksi kysyttiin oppaan tarpeellisuudesta, sekä siitä, että käyttäisivätkö haastateltavat itse opasta matkustaessaan.

## 7.6 Haastattelujen luotettavuus

Haastatteluihin saatiin osallistujia yhteensä kuusi henkilöä, joista molempiin haastatteluihin osallistui kolme henkilöä. Osallistujia saatiin suhteellisen vähän, joka voi olla tiedon luotettavuuden kannalta huono asia. Osallistujien vähäiseen määrään saattoi vaikuttaa kesäkausi, haluamattomuus osallistua tai muu syy. Opinnäytetyön tutkimus on kuitenkin kvalitatiivinen eli laadullinen, ja teoksessa Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö (Hirsjärvi & Hurme 2001) todetaan, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastatteluja jatketaan, kunnes saavutetaan saturaatio tilanne eli uutta tietoa ei enää ilmene.

Haastatteluissa samat vastaukset, kokemukset ja tarpeet alkoivat toistua jo ensimmäisen kolmen henkilön vastauksissa ja lähes samat vastaukset kirjattiin myös toisessa haastattelussa, eikä uusia näkökulmia tullut hirveästi lisää. Vastaukset pysyivät myös suhteellisen samoina näkövammaisuuden vaikeudesta huolimatta. Asiaa pohdittiin siltä näkökulmalta, että yksilöhaastatteluissakin olisi todennäköisessä tilanteessa tullut kuusi hyvin samantapaista vastauspaperia. Sillä haastattelut käytännössä saavuttivat saturaatiopisteen, sekä opas tulee haastateltavien omaan käyttöön, voidaan haastattelun tuloksia pitää luotettava tietona.

## 8 KÄYTÄNNÖN TUTKIMUS HOTELLISSA

Käytännön tutkimus toteutettiin hotellissa X havainnointikäynnin muodossa. Hotelliksi valikoitui suosittu ja kattava ison hotelliketjun hotelli. Hotelli sijaitsee Tampereen keskustassa hyvin kulkuyhteyksin. Tutkimus järjestettiin hotellissa sovittuna ajankohtana aamupäivällä 21.7.2022. Käynnistä sovittiin erikseen ennakkoon hotellin johdon kanssa. Tutkimus toteutettiin kokemustoimijan kanssa muun muassa tiloja arvioimalla ja havainnoimalla ympäristöä.

### 8.1 Havainnointimenetelmä

Havainnointi on tutkimusmenetelmä, jonka avulla pyritään keräämään tietoa seuraamalla tutkittavaa kohdetta. Havainnointia voidaan käyttää itsenäisesti tai muiden tutkimusmenetelmien tukena, kuten esimerkiksi haastattelun yhteydessä. Havainnointimenetelmää käytetään usein, kun halutaan tutkia vuorovaikutusta tai toimintaa. Yksi menetelmän eduista on välittömän ja suoran tiedon saanti yksilön, ryhmän ja organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Tällöin päästään havainnoimaan tutkimuksen kohdetta ja toimintaa luonnollisessa ympäristössä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009.)

Havainnointimenetelmä on erinomainen laadullisen tutkimuksen menetelmä, sillä sen avulla saadaan kerättyä syvällisempää tietoa kohteesta. Havainnointi sopii myös menetelmäksi silloin, kun halutaan kuvata miljöötä tai tiloja. Lisäksi havainnoinnin avulla voi tutkia nopeasti muuttuvia ja vaikeasti ennakoitavia tilanteita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009.)

## 8.2 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena on saada uutta näkökulmaa ja kerätä aiheesta lisää tietoa oppaan tekoa varten. Oma aloitteisesti tutkimukseen ilmoittautuneen kokemustoimijan toimesta saadaan aitoa ja luotettavaa näkövammaisen henkilön näkökulmaa hotellin esteettömyyteen liittyen. Tarkoituksena on kerätä hiljaista tietoa, näkövammaiselta hotellin käyttäjältä. Tällöin saadaan selville hotellin käytännöllisyydestä, tilojen ja palveluiden toimivuudesta, sekä mahdollisista kehityksen tarpeessa olevista kohdista.

## 8.3 Käytännön tutkimuksen kulku

Käytännön tutkimus alkoi heti hotellin sisääntulosta, aulasta ja vastaanotosta. Hotellinjohtajalta sai kulkukortin, jolla pääsi itsenäisesti liikkumaan saunaosastolle, kokoushuoneille ja kuntosalille. Itsenäisesti pääsi havainnoimaan myös yleisiä tiloja, kuten ruokailutiloja. Huonekierrokset kierrettiin hotellinjohtajan kanssa. Hotellinjohtaja kertoi huoneiden yksityiskohdista ja esitteli hotellista yleisesti. Huonekierroksella käytiin havainnoimassa hotellin käytäviä ja erilaisia huonetyyppejä, kuten esteetöntä huonetyyppiä ja tavallista huonetyyppiä suihkulla, sekä ammeella erikseen.

Kokemustoimijan kanssa kierrettiin hotellia läpi ja kirjattiin ylös havaintoja, sekä muita esiin tulleita asioita. Kierroksen aikana analysoitiin tiloja näkövammaisen ihmisen näkökulmasta ja keskusteltiin tilojen toimivuudesta, sekä erilaisista ratkaisuista tilojen suunnitteluun liittyen. Käynnin lopuksi käytiin kokemustoimijan kanssa yhteenvetona läpi hotellia ja havainnointikäyntiä kokonaisuudessa, sekä mietittiin käynnin onnistumista.

## 9 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen tuloksiin on koottu lähitapaamisena 13.6.2022 ja etäyhteyksin 15.6.2022 toteutettujen haastattelujen, sekä 21.7.2022 toteutetun käytännön tutkimuksen tulokset. Haastattelut on toteutettu ryhmähaastatteluina ja käytännön tutkimus hotellissa yhdessä kokemustoimijan kanssa. Näiden toteutuksien tuloksia käydään huolellisesti läpi ja analysoidaan. Haastattelujen analysoimisen selkeyttämiseksi haastattelukysymyksien vastaukset on koottu ja eritelty taulukoihin (Liite 3.). Tuloksia ja analyysia käytetään palveluoppaan (Liite 4.) lähteenä.

### 9.1 Haastattelujen tulokset

Haastatteluissa esille tulleet asiat ja maininnat kirjattiin Word-pohjalla olevaan haastattelupohjaan (Liite 2.) kunkin kysymyksen alle. Vastaukset kirjoitettiin lyhennetyksi, mutta kerrottua vastaavasti vastauksia muuntelematta. Vastauksia käytiin läpi heti haastattelujen jälkeen keskustelemalla ja vaihtamalla niistä ajatuksia. Myöhemmin vastaukset käytiin tarkasti läpi ja niissä esiintyvät asiat luokiteltiin värikoodeilla oppaan sisältöä ajatellen tärkeysjärjestykseen. Luokkina on käytetty tärkeät, neutraalit ja ei niin oleelliset asiat. Analysoimisen helpottamiseksi vastaukset koottiin luokittain taulukoihin (Liite 3.). Liitteen 3. taulukoissa on lueteltuna tärkeät ja neutraalit asiat ja ei niin oleelliset asiat on jätetty taulukosta pois. Tärkeät asiat ovat keltaisella värillä merkattuja ja neutraalit ovat punaisella värillä merkattuja. Taulukot koottiin kysymyksistä 1–6 ja 8, sillä nämä olivat eniten eri vastauksia sisältävät kysymykset.

Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin haastatteluun osallistuvien positiivisia kokemuksia hotelleiden palveluihin liittyen. Tärkeimpinä asioina esiin nousivat oikeaoppinen kontaktin ottaminen, jossa näkövammaista lähestytään itse reippaasti, kosketetaan tarvittaessa ja puhutaan näkövammaiselle itselleen, eikä esimerkiksi avustajalle. Positiiviseksi on myös koettu turvallisuuden ja esteettömyyden huomiointi kertomalla hissien sijainnista ja painikkeista, hätäpoistumisteistä, sekä esittelemällä hotellihuone paikan päällä

näkövammaiselle. Ruokalistojen lukeminen, poistumisohjeet pöydästä ja palveluhenkisyys todettiin myös positiiviseksi osaksi hotellikäyntiä.

Haastatteluun osallistuvilta kysyttiin myös heidän kokemiaan negatiivisia asioita hotellien palveluissa tai hotellikäynneillä. Tärkeimpänä tuli kerrat, kun näkövammaisten ryhmämatkoilla ei ollut suostuttu kirjoittamaan vastaanoton varauslomakkeeseen tietoja, eikä niitä ollut voitu täyttää etukäteen, jotta näkövammaisen voisi vain hoitaa allekirjoituksen. Osaa haastateltavista ei ollut huomioitu hotellille sisään tullessa, jolloin palvelupisteelle löytäminen on ollut hankalaa. Huonona palveluna on koettu myös, kun ruuhka aikaan on jätetty seisomaan keskelle aulaa, eikä olla esimerkiksi ohjattu sivuun istumaan ja odottamaan rauhallisempaa asiointi hetkeä varten. Esteettömän kulkemisen ja ympäristön tarvitsevan henkilön näkökulmasta myös pimeät, häikäisevät ja heijastavapintaiset palvelupisteet ja aulat on koettu huonoon kokemukseen liittyvänä.

Kolmas kysymys viittasi hieman edeltävään kysymykseen, sillä osallistujia pyydettiin kertomaan erilaisia parannusehdotuksia, mitä hotellin henkilökunta voisi tehdä tai mitä hotellissa voitaisi tehdä. Suurin osa vastauksista liittyi näkövammaisten turvallisuuteen ja esteettömyyteen hotelliympäristössä. Hotelliympäristön esteettömyyteen liittyviä parannusehdotuksia tuli esimerkiksi liittyen ohjauslistoihin ovelta palvelupisteelle, kontrasteihin ja valaistuksiin yleisissä tiloissa, sekä opastekylttien ja huonenumeroiden muuttamisesta pienestä huonosti luettavasta tekstistä suurempaan ja sijoittamalla parempaan korkeuteen. Hotellihuoneissa parantamista on toivottu kontrasteissa esimerkiksi vaatesyvennyksissä ja henkarien väreissä, sekä paremmassa valaistuksessa. Turvallisuuteen liittyvänä parannuksena toivottiin vähintään kerrottava, jos hotellin tiloissa on portaikkoja, joissa ei ole kaidetta, tai kaide loppuu ennen portaita.

Henkilökunnan toiminnan parantamiseen tuli eniten vastauksia sanallistamisesta, sillä näkövammaisen ei välttämättä näe ollenkaan ympäristöään, mutta pystyy sanallistamisen avulla hahmottamaan tilaa. Myös yleisestä palvelusta oli paljon puhetta liittyen esimerkiksi ohjaukseen hissille tai huoneelle ilman, että näkövammaisen tarvitsee pyytää sitä. Keskustelussa tuli myös ilmi hotellien henkilökunnan perehtymättömyys kokoustiloista löytyvien

induktiosilmukoiden käyttöön ja haastateltavat totesivat siinä olevan parantamisen varaa. Palvelupisteille yleisesti toivottiin hankittavan Näkövammaisten liitolta saatavaa allekirjoituskehikkoa, sekä varaamaan tiskille esimerkiksi teippiä, jolla huonekorttiin voidaan merkata, kumpi puoli laitetaan ensin kortinlukijaan.

Myöhemmin haastattelussa kysyttiin näkövammaisena kohdatuista epäkäytännöllisistä asioista hotelleiden ympäristössä tai palvelussa. Vastaukset ovat suurelta osin samoja kuin parannusehdotuksiin tulleet vastaukset. Palvelussa sanallisen informaation puute ja opaskoiran väärin huomiointi on koettu epäkäytännöllisenä. Epäkäytännöllisenä palveluna on koettu myös, jos vastaanoton lomake on jouduttu täyttämään itse. Ympäristössä aiemmin mainittujen asioiden lisäksi keskustelussa kysymyksen kohdalla tuli esiin pyörivät ovet, etenkin lasisina. Näkövammaiselle usein myös hissit ja avainkortin käyttö on epäkäytännöllistä.

Seuraavilla kahdella kysymyksellä kartoitettiin miten henkilökunnan tulisi kohdata näkövammaisen asiakas, ja mitä heidän olisi hyvä tietää näkövammaisesta asiakkaasta. Nämä kysymykset ovat oleellimmat kysymykset liittyen oppaan tekoon. Ensimmäisenä haastateltavilla tuli mieleen, että hotellin henkilökunnan olisi hyvä tietää mistä näkövammaisen tunnistaa. Näkövammaisen tunnistettuaan henkilökunnan toivotaan ohjaavan kovalla äänellä tai auttamaan tarvittaessa fyysisesti ja oikeaoppisesti näkövammaista löytämään palvelupisteelle. Keskustellessa kohtaamisesta esille nousi useasti näkövammaisen huomiointi puhumalla hänelle, eikä ohjaajalle, sekä ympäristön sanallinen kuvailu. Kysyttäessä haastateltavia mitä olisi hyvä kuvailla vastauksiksi saatiin yleiset tilat, hissien sijainti, ovien avautumisesta ja avainkorttilaitteen sijainnista. Palvelupisteellä olisi hyvä opastaa maksupäätteen kanssa ja opastaa täyttämään tarvittavia hotellin lomakkeita. Haastateltavat kertoivat myös, että henkilökunnan apu huoneen merkkämisessä esimerkiksi ovenkahvasta teipillä tai narulla auttaa heitä löytämään oikeaan huoneeseen.

Sillä näkövammaiset käyttävät usein erilaisia apuvälineitä arjessaan, haluttiin haastattelussa selvittää toimivatko ne yleensä hyvin myös hotelleissa. Kaikki lukulaitteita tai älypuhelimia käyttävät haastateltavat kertoivat niiden toimivan

hyvin hotelleissakin erilaisiin teksteihin. Ainoa ongelma koettiin pistorasioiden löytämisessä ja riittävydessä, sillä ladattavia apuvälineitä voi olla mukana useampi, sekä pistorasiat saattavat sijaita esimerkiksi lattiatasossa pöytien alla tai tuolien takana.

Haastateltavilta kysyttiin mitä he erityisesti toivoisivat oppaassa olevan ja mainittavan. Toiveena tuli, että opas ensinnäkin tehtäisiin esteettömäksi käyttämällä isompaa fonttikokoa, selkeää fonttia sekä kontrastia ja laittamalla oppaaseen isot kuvat. Kuviksi oppaaseen pyydettiin laittamaan näkövammaismerkki, sekä kuva oikeaoppisesta opastusotteesta. Oppaaseen tulisi lisätä myös sanallisesti kaikki näkövammaisen tunnusmerkit. Oppaaseen toivottiin tehtävän näkövammaisen kohtaamisen pieni opas, jossa kerrotaan reippaasta avuntarjoamisesta, äänenkäytöstä, yksilöllisestä palvelusta huomioiden muutkin mahdolliset vammat, sekä kellotaulun tai oikean ja vasemman käyttämisestä esimerkiksi reittien tai tilojen kuvailussa. Oppaassa tulisi myös mainita, että näkövammaiselle olisi hyvä puhua rauhallisesti ja ymmärrettävällä puheella. Keskustelussa syntyi idea eri liittojen yhteystietojen lisääminen, sekä viittaaminen liittojen videoihin ja koulutuksiin, sekä liitoilta saataviin allekirjoituskehikkoihin.

Haastattelun päätteeksi haluttiin kuulla kokevatko haastatteluun osallistujat oppaan tekemien hyväksi ideaksi tai tarpeelliseksi. Heiltä myös kysyttiin, käyttäisivätkö he mahdollisesti opinnäytetyössä tuotettua opasta majoituessaan hotelliin. Jokaisen osallistujan mielestä opas oli vähintään tarpeellinen, sekä kaikki kertoivat, että voisivat ainakin kokeilla opasta yksin tai ryhmän kanssa majoituessaan hotelliin. Samalla haastateltavia pyydettiin kertomaan muuta palautetta liittyen oppaan tai opinnäytetyön tekoon. Moni heistä oli iloinen, että näkövammaisuus ja näkövammaisten auttaminen oli valikoitunut opinnäytetyön mielenkiinnonkohteeksi ja aiheeksi.

## **9.2 Käytännön tutkimuksen tulokset**

Käytännön tutkimus toteutettiin hotellissa X havainnointikäyntinä kokemustoimijan kanssa. Käynnin aikana käytiin havainnoimassa hotellin yleisiä tiloja, kuten aulatilaa, vastaanottoa ja ruokailutilaa. Lisäksi käytiin hotellin



vieraiden käytettävissä tai varattavissa olevissa yleisissä tiloissa, joihin kuuluu saunaosasto, kokoustilat ja kuntosali. Yleisiä tiloja havainnointiin itsenäisesti hotellilta saatua kulkukorttia apuna käyttäen.

Hotellin huoneita havainnointiin hotellinjohtajan kanssa. Hotellinjohtaja esitteli esteettömän huoneen ja tavallisen huoneen suihkulla, sekä ammeella erikseen. Tutkimuksen aikana tietoa kerättiin muun muassa havainnoimalla ja vapaamuotoisen haastattelun avulla. Tutkimuksen aikana esille tullut tieto taltioitiin muistiinpanovälineiden avulla kirjoittamalla tärkeät asiat ylös. Alla esitellään tutkimuksen avulla saadut tulokset eri tilojen käytännöllisyydestä ja toimivuudesta näkövammaisen näkökulmasta.

### **9.2.1 Yleiset tilat**

Hotellin yleiset tilat on koottu hotellin aulakerrokseen, joka on myös pääsisäänkäynnistä tultaessa ensimmäinen kerros. Aulan ja vastaanoton lisäksi kerroksessa on ravintola, jossa järjestetään aamupala. Hotelliin sisään tultaessa täytyy mennä lasiovista sisään, mikä on näkövammaisen näkökulmasta hankalaa lasiovien heijastavuuden vuoksi. Hotellin aula ja vastaanotto on hyvin esteetöntä ja siistiä tilaa, johon on helppo tulla. Lisäksi vastaanottotiskille löytää helposti, sillä se sijaitsee suoraan sisäänkäyntiä vastapäätä. Aulassa on paljon lasi-ikkunoita, jotka valaisevat tilan hyvin, mutta jättävät ikkunapuolen näkövammaisen näkökulmasta kokonaan pimentoon heijastuksien vuoksi. Aulakerroksen koko lattia on tasainen, eikä tilassa ole ollenkaan kynnyksiä. Tämä helpottaa niin tunnustelukepin käyttäjiä, kuin pyörätuolilla liikkuviakin liikkumaan vapaasti ja huolettomasti ympäristössä.

Hotellin hisseistä löytyvät pistekirjoituksella varustetut hissien numeropainikkeet, sekä ensimmäisen kerroksen nappi on vielä erikseen kohotettu. Lisäksi hissistä kuuluu merkkiääni, joka kuuluu hissien saapuessa kerrokseen. Hissien sijainti on myös käytännöllinen, kun se sijaitsee vastaanoton ja ravintolan välissä. Näin näkövammaisen henkilön on helppo suunnistaa esimerkiksi aamupalalle vastaanotolla kerrottujen ohjeiden mukaisesti ja hahmottaa tilaa suuntien avulla. Aamupalalla on mahdollisuus istua tarjoilupöydän läheisyyteen, jolloin pääsee esteettömästi hakemaan aamupalaa. Tarvittaessa henkilökunta auttaa aamupalan tuomisessa ja ohjeistaa pöytään. Tarjoilupöydän valaistuksen on

tärkeää olla suunnattu oikein, sillä pahimmassa tapauksessa se heijastaa, eikä näkövammaisen henkilö pysty näkemään tarjoiltavia ruokia.

Hotellin käytävät aulassa, sekä huonekerroksissa ovat siistejä ja esteettömiä. Hotellissa on käytössä siivouksen aikana siivouskärryille vain yksi sivu kerrallaan. Kun esteet eli tässä tapauksessa siivouskärryt ja avattuna olevat ovet ovat samalla sivulla, niin on turvallista niin näkövammaiselle, kuin muillekin kulkea esteetöntä reittiä huoneisiin. Lisäksi suositellaan pitämään ovia siivouksen aikana kokonaan auki, jolloin näkövammaisen asiakas pystyy havaitsemaan edessään olevan oven helpommin. Tämä käytäntö ennaltaehkäisee mahdollisia tapaturmia. Hotellihuoneen ja kerrosten numerot, jotka ovat tehty lasista tai muista kiiltävistä ja heijastavista materiaaleista ovat näkövammaiselle vaikeasti havaittavia. Kun taas koholla, mattapinnalla ja kontrasti väreillä varustetut huonekyltit. Lisäksi huonekylttien sijainti lähempänä silmien tasoa on helpommin havaittavissa ja luettavissa näkövammaiselle henkilölle.

### **9.2.2 Hotellivieraiden tilat**

Hotellin vieraiden käytössä olevat tilat sijaitsevat aulakerroksessa. Sauna ja kylpylä osastolle on helppo kulkea, sillä alue on siisti, esteetön ja sisustuksessa on käytetty kontrasti värejä muun muassa mustaa ja valkoista. Tämän ansiosta on esimerkiksi helppo havaita ovet, tuolit ja pöydät. Saunaosaston pukuhuoneiden kaappien ovissa olevat numerot voisivat olla isomman kokoisia tai koholla. Tällöin pienellä asialla voidaan helpottaa näkövammaista pukukaapin löytämisessä. Asiakkaiden käytössä on myös kuntosali. Salin tunnelmavalaisuus ei sovi näkövammaiselle, sillä se muodostaa varjoja ja häikäisee valon suunnasta. Sali on kuitenkin siistissä kunnossa ja valmiina asiakkaan käytettäväksi.

Hotellista löytyvät myöskin kokoustilat, jotka ovat asiakkaan varattavissa. Kokoustilat sijaitsevat aulakerroksessa, sekä hotellin kerrosta alempana olevan toisen sisäänkäynnin vieressä. Kokoushuoneet ovat hyvin valaistu ja varustettu kokouksien pitoa varten. Tilat ovat avarat ja esteettömät, niissä on helppo kulkea ja löytää istumapaikoille. Kokoustilojen sisustuksessa on käytetty kuvatapettia. Näkövammaiselle asiakkaalle on myös tärkeää ja mielenkiintoista tietää tilojen

ulkoasusta. Tallöin jos sisustuksessa on jokin silmää miellyttävä yksityiskohta, kuten kuvaseinä tai muu sisustuselementti, siitä voi kertoa näkövammaiselle kuvailemalla esimerkiksi kuvatapetissa olevaa kuvaa. Näkövammaisen henkilö ei välttämättä voi ollenkaan nähdä kuvaa, mutta hän voi henkilökunnan kuvailun avulla kuvitella miltä kuvassa näyttää ja arvostaa tilan sisustusta.

Hotellin yleiset esteettömät vessat ovat hyvin valaistu ja varustettu esteettömään käyttöön. Vessan roskis ei ole piilossa pimeässä nurkassa pesualtaan alla vaan hyvin löydettävissä seinän edustalta. Esteetön wc on helposti löydettävissä oven kontrastisen värin ja merkin ansiosta, sekä tilaa vessaan pääsyyn on tarpeeksi myös pyörätuolilla liikkuvalla.

### **9.2.3 Hotellihuoneet**

Hotellin huoneisiin pääsee aulassa olevalla hissillä. Hotellihuoneen avainkortilla pääsee hissillä kulkemaan huoneiden eri kerroksiin, sekä omaan hotellihuoneeseen. Avainkortilla täytyy vain koskettaa hississä, sekä ovissa olevaan lukijaan. Tämä helpottaa näkövammaisen asiakkaan asiointia, sillä ei tarvitse arpoa, kummin päin kortti laitetaan kortinlukijaan. Hotellista löytyy muutama esteetön huone perushuoneiden lisäksi. Esteetön huone on muun muassa muita huoneita tilavampi ja sijaitsee lähellä hissiä. Huoneessa on hyvä valaistus, jota voi säädellä oman halun mukaan verhojen ja lattialamppujen avulla. Hotellihuoneen värimaailma on pirteä, sekä kontrasti värejä on käytetty hyvin. Kaappien henkarit ovat helposti huomattavissa, eikä niitä tarvitse etsiä kaapin pimeistä nurkista.

Hotellihuoneista löytyi pistorasioita kädenulottuvilta, mikä on tärkeää erilaisten apuvälineiden lataamisen osalta esimerkiksi kuulolaitteiden ja erilaisten lukulaitteiden. Hotelleissa tulisi olla tarpeeksi pistorasioita tai mahdollisuus saada jatkojohto esteettömiin huoneisiin, mikä mahdollistaisi apuvälineiden lataamisen huoneessa. Lisäksi huoneissa tulisi olla ylimääräinen kortti, jota voisi käyttää sähköjen ylläpitämiseen huoneessa silloin, kun asiakas itse on poissa hotellihuoneesta. Usein hotellihuoneissa sähköjen pitämiseen päällä tarvitsee avainkortin, jolloin asiakkaan poissa ollessa esimerkiksi erilaisten apuvälineiden lataaminen on mahdotonta. Apuvälineiden lataamisen mahdollisuus myös

asiakkaan ollessa poissa hotellihuoneestaan on erittäin tärkeää esteettömän hotellihuoneen käyttäjälle.

### **9.3 Luotettavuus**

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastatteluja ja tiedonkeräämistä jatketaan, kunnes saadaan saturaatio tilanne. Saturaatio tilanne tarkoittaa sitä, että uutta tietoa ei enää ilmene. Käytännön tutkimuksessa ilmeni samoja vastauksia ja tarpeita, kuin pidetyissä haastatteluissa, eikä uusia näkökulmia enää syntynyt. Mikään asia tai vastaus tutkimuksen tiedonkeruun prosessissa ei muuttunut, joten päätettiin haastattelujen ja kokemukskäynnin riittävän ja olevan tarpeeksi luotettavia lähteitä oppaan tekemiseen. Luotettavuutta kokemukskäynnistä lisää myös sekä kokemusasiantuntijan kuuluminen opinnäytetyön yhteistyökumppanin Tampereen seudun Näkövammaisten yhdistykseen, että hänen halukkuutensa kehittää näkövammaisten saamaa palvelua paremmaksi.

### **9.4 Analyysi**

Tämä opinnäytetyö on laadullinen empiirinen tutkimus. Empiirisen tutkimuksen analyysillä tarkoitetaan aineiston huolellista läpikäymistä, tutkimusmateriaalin järjestelyä ja jäsentämistä, sekä pohtimista; mitä, missä, mistä ja millä. Analyysissä voidaan myös luokitella tutkimusaineistoa esimerkiksi aiheiden ja teemojen perusteella. Tässä tutkimuksessa analyysin tarkoituksena on kiteyttää haastattelujen ja kertomusten sisältöjä, sekä tarkastella tutkimusongelmien kannalta keskeisten asioiden esiintymistä teksteissä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006) Tässä opinnäytetyössä haastattelumateriaalit analysoidaan neljässä eri luokassa.

#### **9.4.1 Näkövammaisuuden huomiointi palvelussa**

Aineistoa läpikäydessä tässä luokassa olevat asiat nousivat eniten esiin ja ne koettiin tärkeimmiksi. Näin ollen analysointiluokassa on kaikki oleellimmat asiat oppaan tekoon liittyen. Haastattelujen ja käytännön tutkimuksen aikana sanallinen kuvailu kaikesta fyysisessä ympäristössä nousi esiin tärkeimpänä asiana. Myös näkövammaisuuden tunnistaminen, oikeanlainen näkövammaisuuden

kohtaaminen ja oikeanlaisen opastusotteen käyttäminen olivat haastateltavien mielestä tärkeitä opittavia asioita palvelussa. Muina tärkeinä asioina esiin nousivat useasti ovenavaus kortin käytön helpottaminen, sekä oman oven löytämisen helpottaminen. Vastaanoton palveluun liittyen eniten esiin nousivat vastaanoton lomakkeen täyttöapu, ruuhkassa näkövammaisen ohjaus sivuun odottamaan turvassa rauhallisempaa palveluhetkeä, sekä selkeät sanalliset poistumis- ja turvallisuusohjeet.

#### **9.4.2 Näkövammaisena hotellin ravintolatiloiissa**

Näkövammaista palvellessa hotellin ravintolan tiloissa olisi haastateltavien mielestä hyvä aluksi kartoittaa asiakkaan avun tarpeet, sillä kaikki näkövammaiset eivät tarvitse apua samoissa asioissa. Tällaisia avuntarpeita voivat olla esimerkiksi ruokalistan lukeminen ja allergeenien kertominen, sekä annoksen osien kuvailu kellotaulun mukaan. Haastattelussa tuli ilmi, että näkövammaisena on vaikeaa toimia yksin buffetlinjastoilla. Sen vuoksi henkilökunnan olisi hyvä olla palveluultista ja opastaa näkövammaista ottamaan annoksen lautaselle, sekä kertoa buffetpöydän sisältö.

#### **9.4.3 Ongelmakohdat näkövammaisena hotelliympäristössä**

Rajallisen näkökyvyn omatessa sanallisen informaation puute opastaessa vaikeuttaa näkövammaisen kulkemista ja ympäristön hahmottamista huomattavasti.

Näkövammaiselle puhuttaessa voi käyttää ilmaisuapuna oikeaa ja vasenta tai esimerkiksi ilmansuuntia, sekä epämääräisiä ilmauksia tulisi välttää. Vaikka asiakkaana olisi näkövammaisen avustajansa kanssa, tulisi aina puhua näkövammaiselle itselleen. Tämä on kohteliasta ja suotavaa, sillä näkövammaisen kuulee yleensä hyvin. Jos näkövammaisen mukana on opaskoira, se tulisi jättää kokonaan huomioimatta. Fyysisessä ympäristössä avain kortin ja hissien käyttö, sekä pyörivät ja lasiset sisäänkäynnit ovat erittäin hankalia käyttää näkövammaiselle. Sen vuoksi henkilökunnan tulisi aina ohjeistaa sanallisesti tai auttaa fyysisesti näiden asioiden kanssa.

#### **9.4.4 Muut ilmi tulleet asiat tutkimushaastattelussa**

Haastateltavien kertomuksista nousi esiin hotellien henkilökunnan osaamattomuus erilaisten hotellin laitteiden kanssa, kuten induktiosilmukan käyttämisessä. Hotellien tulisi perehdyttää henkilökunta myös hotellista löytyvien apuvälinelaitteiden käyttöön. Apuvälinelaitteiden lisäksi hotellien esteettömyyteen liittyvät eniten yleisten tilojen valaistus ja kontrastit, sekä heijastamattomien pintamateriaalien valinta. Haastatteluaineistoja analysoidessa koettiin tarpeelliseksi lisätä oppaaseen kohta näkövammaisten asiakkaiden yleisestä huomioimisesta. Esimerkiksi sanallisen ohjeistuksen lisäksi voidaan tehdä asiakkaalle lappu hiljaisemmista aamiaisajoista, jonka näkövammaisen voi lukea lukulaitteen avulla.

## 10 TUOTETTU OPAS

Opinnäytetyön tuotoksena tehdään opas hotelleille näkövammaisten palvelun ja laadun parantamiseksi. Tampereen seudun Näkövammaiset ry toimii oppaan toimeksiantajana, sekä on mukana oppaan suunnittelussa. Oppaan tekoprosessissa on otettu huomioon muun muassa kohderyhmä, jolle opasta tehdään, sekä mistä näkökulmasta opasta kirjoitetaan. Oppaan lähteenä on käytetty pääosin tämän opinnäytetyön tutkimuksen tuloksia.

### 10.1 Oppaan suunnittelu toimeksiantajan kanssa

Opas tehdään yhteistyössä Tampereen seudun Näkövammaisten ry:n kanssa. Ensimmäisillä tapaamisilla yhdistyksen jäsenten kanssa kartoitettiin oppaan tarvetta. Oppaalle todettiin olevan tarvetta, sillä näkövammaiset käyttävät hotellien palveluita usein ja oppaasta olisi hyötyä. Lisäksi tapaamisessa todettiin, että opas tehdään PDF-muodossa, jolloin siihen on helppo sisällyttää lyhyesti suurikin sisältö. Tällöin opas on lisäksi helppo sisällyttää työntekijän työpäivään tai perehdytykseen.

Tapaamisessa käytiin yhdistyksen toiveita oppaan sisältöön liittyen. Tärkeimpinä asioina esille nousivat muun muassa esteetön fontti, fonttikoko, tulostettavuus, sekä kuvat opastusotteesta ja näkövammaismerkistä. Lisäksi toivottiin, että oppaan loppuun lisätään yhdistyksen ja liiton yhteystiedot, sekä tietoa Suomen Näkövammaisten liiton saatavilla olevista koulutuksista. Tapaamisessa käytiin läpi, että oppaan tekoon käytetään yhdistyksen ja liiton valmiita aineistoja, sekä haastatteluissa ilmeneviä kohderyhmän toiveita. Sovimme tapaamisessa oppaan käyttöoikeuksista. Tampereen seudun näkövammaisten yhdistykselle annetaan tulostus- ja jakelulupa, sekä oppaan päivitysmahdollisuus, jotta tieto pysyy ajantasaisena.

## 10.2 Oppaan tekoprosessi

Oppaan tekoprosessi aloitettiin miettimällä mille kohderyhmälle ja mistä näkökulmasta opas tehdään. Oppaan kohderyhmänä toimii asiakaspalvelu tehtävissä toimivat henkilöt ja opas kirjoitetaan näkövammaisen näkökulmasta. Ensimmäisten asioiden joukossa käytiin läpi yhdistyksen jäsenten toiveet oppaan ulkoasuun liittyen. Tällaisia asioita ovat kirjainkoko ja fontti, kuvituskuvat ja kontrasti. Suositeltava esteetön kirjainkoko on 14, 15 tai 16, mutta vähintään 12 (Näkövammaisten liitto 2019e.) Oppaaseen valittiin kirjainkoko 16 ja selkeä Arial fontti, sillä ne sopivat heikkonäköisille ja toimivat esimerkkinä oppaassa esteettömästä tekstistä. Tällaista tekstiä voidaan lukea helposti erilaisten lukulaitteiden avulla.

Näkövammaisten liiton (2019e) selkeän julkaisun tekemisen ohjeessa kerrotaan, että julkaisuissa kontrasti vaikuttaa jopa kirjainkokoja enemmän tekstin luettavuuteen. Mitä parempi kontrasti tekstin ja taustan välillä on, sitä luettavampaa teksti on. Musta teksti valkoisella pohjalla tekee parhaan kontrastin, joten tätä yhdistelmää käytetään myös oppaassa. (Näkövammaisten liitto 2019e.)

Oppaan tekoprosessin alussa ulkoasun lisäksi kartoitettiin oppaan sisältöä. Oppaaseen päätettiin sisällyttää aiheeseen liittyvää kuvitusta ja tekstiä, jonka lähteenä toimii haastattelut, käytännön tutkimus hotellilla, sekä näkövammaisten liiton sivuilta löytyvät aineistot. Ennen tekoprosessin aloittamista etsittiin lähdemateriaalia oppaan toteuttamista varten. Lähteinä käytettiin esimerkiksi Kotimaisten kielten keskuksen opasta. Seuraavaksi mietittiin millä ohjelmalla opas toteutetaan. Ohjelmaksi valikoitui ilmainen tekstinkäsittelyohjelma Word, jolla tehdään A-4 kokoinen muutaman sivun opas. Word ohjelmalla oppaasta saadaan tehtyä esteetön muun muassa lisäämällä kuviin vaihtoehtoiset tekstit, joita näkövammaiset pystyvät käyttämään havainnointia varten.



### **10.3 Oppaan tarkoitus**

Oppaan perimmäisenä tarkoituksena on opastaa hotellien henkilökuntaa toimimaan näkövammaisten asiakkaiden kanssa heidän käyttäessä hotellin palveluita. Opas edesauttaa laadukkaamman ja paremman palvelun takaamista näkövammaisille, sekä hotellin esteettömyyden edistämistä. Oppaan avulla pyritään lisäämään näkövammaisten turvallisuutta esimerkiksi ohjeistamalla hotellien henkilökuntaa opastamaan hätäuloskäynneistä, sekä muista turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvistä asioista hotellin tiloissa. Lisäksi opas levittää tietoisuutta yleisesti näkövammaisten palvelutarpeista.

## 11 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda jaettava sähköinen pdf. muodossa oleva opas hotellien henkilökunnalle. Oppaan tekemisen tavoitteena oli edesauttaa laadukkaamman palvelun takaamista näkövammaisille, sekä lisätä hotellien esteettömyyden edistämistä. Tavoitteena oli myös lisätä tietoisuutta näkövammaisten palvelutarpeista. Haastatteluiden ja havainnoinnin avulla työn tuloksiin saatiin syvempi yksittäisten henkilöiden näkökulma. Tärkeimpinä tuloksina esille nousivat sanallinen kuvailu, oikeanlainen kohtaaminen, sekä yleinen avulias palveluhenkisyys. Opinnäytetyötä tehdessä huomattiin, että pienilläkin asioilla saadaan nostettua näkövammaisten turvallisuutta ja asiakaspalvelun laatua nykyisestä tilasta.

Opinnäytetyössä käytetyt tiedonkeruumenetelmät olivat luotettavia, sillä tietoa kerättiin suoraan kohderyhmältä. Menetelmien avulla saatiin hyvin monipuolista tietoa oppaan tekemistä varten, sekä kartoitettua näkövammaisten tarpeita ja toiveita. Haasteena opinnäytetyössä oli suuremman osallistujamäärän saaminen haastatteluista varten. Se ei kuitenkaan tehnyt tuloksista epäluotettavimpia, sillä haastatteluissa päästiin saturaatiopisteeseen.

Opinnäytetyössä kerättyjen tuloksien avulla tuotettiin opas, jonka näkövammaiset voivat jakaa hotellin henkilökunnalle ennen majoittumistaan. Lisäksi Tampereen seudun Näkövammaisten ry voi jakaa opasta hotelleihin, sekä muihin asiakaspalvelupisteisiin. Yhdistykselle annettiin oikeudet oppaan sisällön jatkomuokkaamiseen tarvittaessa, sillä haluamme pitää oppaan ajantasaisena.

Oppaan tekoa varten ohjelmaksi valittiin ensin Canva sovellus, jolla on helppo muokata erilaisia graafisia tiedostoja. Totesimme myöhemmin, että oppaasta ei saada näkövammaisille saavutettavaa tiedostoa kyseisellä ohjelmalla. Opas päätettiin siirtää Word ohjelmaan, jolla esimerkiksi kuviin saadaan lisättyä vaihtoehtoinen teksti, jonka avulla näkövammaiset saavat tietää kuvien sisällön näkemättä kuvaa. Mielestämme onnistuimme kiteyttämään oppaaseen tärkeimmät asiat näkövammaisen palvelusta ja siihen liittyvistä huomioista. Meille

oli myös tärkeää saada näkövammaisia osallistumaan oppaan tekoon, jotta siinä olisi näkökulmaa suoraan kohderyhmältä kirjallisuuden lisäksi.

Pyysimme palautetta toimeksiantajalta oppaasta ja raportista. Palautetta saatiin lähinnä työn kirjallisesta puolesta. Kävimme opasta ja raporttia läpi palautteen perusteella ja korjasimme tekstiä yhtenäisemmäksi, sekä vaihdoimme muutamia sanoja.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä opittiin monipuolisesti näkövammaisuudesta, sekä ympärillä olevien ihmisten huomioimisen tärkeydestä. Haastattelujen aikana yllätyimme, kuinka paljon parantamisen varaa on näkövammaisten palvelutietoudessa. Huomion takia koemme tämän oppaan olevan tarpeellinen ja ajankohtainen. Tulevaisuudessa voisi olla tarvetta saman tapaiselle oppaalle eri kohderyhmille ja eri palvelupaikkoihin, esimerkiksi ravintoloihin.

## LÄHTEET

Alinikula, P. n.d. Esteettömyysdirektiivi on täällä. Verkkosivu. Viitattu 8.11.2022.  
<https://avaava.fi/blogi-6-3-2021-esteettomyysdirektiivi-on-taalla/>

Aviris. 2022. Apua näkemiseen. Verkkosivu. Viitattu 16.11.2022.  
<https://www.aviris.fi/apua-nakemiseen/>

Gustafsson, H. 2015. Esteettömyys ihmisoikeutena. Verkkosivu. Viitattu 7.11.2022.  
<https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/ajankohtaista/esteettomyys-ihmisoikeutena/>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.–16. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hyvärinen, M. Suoninen, E. & Vuori, J. n.d. Haastattelut. Verkkosivu. Viitattu 22.10.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>

Innokylä. n.d. Palvelupolku. Verkkosivu. Viitattu 6.6.2022.  
<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/palvelupolku>

Invalidiliitto. n.d. Julkinen rakennus. Verkkosivu. Viitattu 15.10.2022.  
<https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/julkinen-rakennus>

Kilpelä, N. 2019. Esteetön rakennus ja ympäristö opas. Ympäristöministeriö. Verkkosivu. Viitattu 15.10.2022.  
<https://www.ymparisto.fi/download/noname/%7BEA70FE2A-FF14-4FC8-96B6-AE6B32F89BB7%7D/144306>

Kotimaisten kielten keskus. n.d. Ohjeita ohjeiden tekijöille. Verkkosivu. Viitattu 10.10.2022.

[https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan\\_virkakielen\\_ohjeita/millaisia\\_ovat\\_toimivat\\_ohjeet\\_ja\\_kysymykset/ohjeita\\_ohjeiden\\_tekijoille](https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/millaisia_ovat_toimivat_ohjeet_ja_kysymykset/ohjeita_ohjeiden_tekijoille)

Näkövammaisten liitto. 2019a. Esteettömyys. Verkkosivu. Viitattu 6.6.2022.

<https://www.nkl.fi/fi/esteettomyys>

Näkövammaisten liitto. 2019b. Kun kohtaat näkövammaisen. Verkkosivu. Viitattu

6.6.2022. <https://www.nkl.fi/fi/kun-kohtaat-nakovammaisen>

Näkövammaisten liitto. 2019c. Näkeminen. Verkkosivu. Viitattu 6.6.2022.

<https://www.nkl.fi/fi/nakeminen#header--nakemisen-asteikko>

Näkövammaisten liitto. 2019d. Näkövammaisuus. Verkkosivu. Viitattu 6.6.2022.

<https://www.nkl.fi/fi/nakovammaisuus>

Näkövammaisten liitto. 2019e. Ohje selkeän julkaisun suunnitteluun. Verkkosivu.

Viitattu 3.10.2022. <https://www.nkl.fi/fi/ohje-selkean-julkaisun-suunnitteluun>

Näkövammaisten liitto. 2019f. Pistekirjoitus. Verkkosivu. Viitattu 6.6.2022.

<https://www.nkl.fi/fi/pistekirjoitus>

Ojamo, M. & Tolkkinen, L. 2020. Näkövammarekisterin vuosikirja 2020.

Verkkojulkaisu. Viitattu 6.6.2022. [https://cms.nkl.fi/sites/default/files/2021-](https://cms.nkl.fi/sites/default/files/2021-09/N%C3%A4k%C3%B6vammarekisterin%20vuosikirja%202020.pdf)

[09/N%C3%A4k%C3%B6vammarekisterin%20vuosikirja%202020.pdf](https://cms.nkl.fi/sites/default/files/2021-09/N%C3%A4k%C3%B6vammarekisterin%20vuosikirja%202020.pdf)

Saarinen, A. & Pusiniikka, A. 2006. Analyysin tekemistä suuntaa luonnollisesti tutkimusongelma. KvaliMOTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto.

Verkkojulkaisu. Tampere: yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Verkkosivu.

Viitattu 6.6.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Saavutettavuusdirektiivi. n.d. Verkkosivu. Viitattu 19.10.2022.

<https://saavutettavuusdirektiivi.fi/mita-on-saavutettavuus/>

Silmäasema. 2022. Näkövammaisen vai sokea. Verkkosivu. Viitattu 12.10.2022.

<https://www.silmaasema.fi/artikkeli/nakovammaisen-vai-sokea.html>

Sosiaali- ja terveysministeriö. n.d. Esteettömyysdirektiivi. Verkkosivu. Viitattu

7.11.2022. <https://stm.fi/esteettomyysdirektiivi>

Suomen YK liitto. 2016. Yk:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja valinnainen pöytäkirja. Verkkosivu. Viitattu 13.9.2022.

[https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/vammaisten\\_oikeudet\\_2016\\_net.pdf](https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf)

Terveyskylä.fi. 20.8.2021. Heikentynyt näkö – apuvälineet. Verkkosivu. Viitattu 6.6.2022.

<https://www.terveyskyla.fi/kuntoutumistalo/kuntoutujalle/n%C3%A4kemisen-ongelmat/heikentynyt-n%C3%A4k%C3%B6-apuv%C3%A4lineet>

Tutkimuseettinen Neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Verkkosivu. Viitattu 6.6.2022.

[https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

WCAG. 2022. Saavutettavasti.fi. Verkkosivu. Viitattu 22.10.2022.

<https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/wcag/>

## LIITTEET

### Liite 1. Saatekirje

Hei!

Olemme restonomiopiskelijat Emmi Korteniemi ja Polina Ivanova Tampereen Ammattikorkeakoulusta. Tutkimme opinnäytetyössämme näkövammaisten palvelua ja palvelupolkua hotelliympäristössä. Opinnäytetyön tavoitteena on parantaa näkövammaisten tasavertaisuutta ja palvelua hotelleissa tuottamalla palveluopas. Oppaan voi halutessaan lähettää etukäteen tai antaa paikan päällä hotellin henkilökunnalle, jolloin saatu palvelu on varmasti laadukasta.

Toteutamme haastattelut ryhmähaastatteluina paikan päällä Tampereen seudun Näkövammaisten kerhohuoneella, sekä etäyhteyksin Teamssia käyttäen: Kerhohuoneella haastattelu toteutetaan maanantaina 13.6.2022 klo. 17:30 Teamssissa haastattelu toteutetaan keskiviikkona 15.6.2022 klo 17:30

- Lähetämme etösallistujille kutsulinkin kokoukseen myöhemmin.

Haastattelujen avulla selvitämme näkövammaisten erilaisia kokemuksia, havaintoja ja toiveita hotelleiden palveluun liittyen. Tulosten ja teoretiedon avulla luomme PDF oppaan.

Tutkimuksessa kohderyhmänä toimii näkövammaiset. Tutkimuksen toteutuksessa huomioidaan vain näkövammaiset, joten haastateltavalla voi silti olla muitakin vammoja tai liikuntarajoitteita. Ikää tutkimukseen osallistuvilta ei ole rajattu.

Ennen tutkimuksen laatimista ja tekoa on käyty läpi Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat ohjeet ja tehty eettinen ennakoarviointi.

Tutkimuksessa ei tarvita muita yhteys tai henkilötietoja, kuin nimi ilmoittautuessa sähköpostitse. Nimiä ei julkaista missään vaiheessa ja ilmoittautuneiden sähköpostit poistetaan välittömästi haastattelujen jälkeen. Tietoa kerätään vain palvelupolkuun liittyvistä asioista. Tutkimuksen tuloksia käsittelee opinnäytetyön tekijät. Opinnäytetyö valmistuu syksyllä 2022 ja se julkaistaan [theseus.fi](https://theseus.fi) nettisivuilla nähtäväksi.

Ilmoittautuminen ryhmähaastatteluihin tapahtuu laittamalla sähköpostia osoitteeseen [emmi.korteniemi@tuni.fi](mailto:emmi.korteniemi@tuni.fi) ilmoittauduthan 10.6.2022 mennessä.

Kiitos osallistumisesta!

Yhteystiedot:

Emmi korteniemi  
Sähköposti: [emmi.korteniemi@tuni.fi](mailto:emmi.korteniemi@tuni.fi)  
Puhelinnumero: 0505402662

Polina Ivanova  
Sähköposti: [polina.ivanova@tuni.fi](mailto:polina.ivanova@tuni.fi)  
Puhelinnumero: 0505841480

## Liite 2. Haastattelupohja

### HAASTATTELUN ALOITUS

- Tervetuloa
- Esittäytyminen
  - Nimi
  - Koulu
- Kerrotaan opinnäytetyöstä
  - **Tarkoitus ja Tuotos:** hotelleille itse jaettava opas paremman palvelun saamiseksi. Tietoisuuden lisääminen näkövammaisista, heidän kohtaamisestaan ja palvelusta.
  - **Tiedon kerääminen:** Ryhmähaastattelut, kokemustoimijan kanssa hotellilla havainnointi ja teoretieto kirjallisuudesta ja netistä.
  - **Kenenkään nimiä ei julkaista** missään kohti opinnäytetyöprosessia ja ilmoittautumiset poistetaan heti haastattelun jälkeen.
  - **Opinnäytetyö julkaistaan** Theseus.fi sivustolla syksyllä, josta sen pääsee lukemaan. Työ hyväksytetään ennen julkaisua liitolla ja oppaan saa liitolta itselleen haltuun esimerkiksi pdf tiedostona.

1. Millaisia positiivisia kokemuksia teillä on hotelleiden palvelusta? (esimerkiksi opasteiden läpikäynti, liikkumisohteet)
2. Millaisia negatiivisia kokemuksia teillä on hotelleiden palvelusta?
3. Minkälaisia parannusehdotuksia hotellin henkilökunnan toimintaan toivotte palvelun kohdalla? (Esimerkiksi respa, aamupalatarjoilut jne.)
4. Mikä on tärkeintä mitä henkilökunnan tulisi tietää näkövammaista asiakasta palveluksessa?
5. Miten vastaanoton työntekijän tulisi kohdata näkövammaisen asiakas, kun hän tulee sisään hotelliin ensimmäistä kertaa?
6. Onko kohdannut mitään epäkäytännöllistä palvelua tai käytäntöä näkövammaisena hotelliympäristössä? (palvelussa tai ympäristössä)
7. Onnistuuko apuvälineiden käyttö helposti hotelliympäristössä? (esimerkiksi Lukulaite tai valkoinen keppi)
8. Onko jotain erityistä/tiettyä, mitä toivoisitte oppaaseen? (etenkin palveluun ja huomioimiseen liittyen)
9. Onko opas teidän mielestänne hyvä idea / tarpeellinen? Käyttäisikö tällaista opasta itse matkustaessasi?



## Liite 3. Taulukko haastattelun tuloksista, kysymykset 1–6,8.

1 (3)

## 1. Millaisia positiivisia kokemuksia teillä on hotelleiden palvelusta?

lapun täyttämien otettu kontaktia on osattu puhua näkövammaiselle kerrotaan hätäpoistumistiet, hissinappulat hovimestarilta sai apua, hän esitteli ja kertoi kaiken ruuan sisällön yms. (upea palvelu) näkövammaisen huomiointi vastaanotolla ja neuvominen huoneeseen asti näyttämään huonetta ruokalistojen luku, ruoista kertominen, mahdolliset allergeenit kerrotaan mitä ja missä hotellihuoneessa on poistumisohjeet esim. pöydistä tms.

## 2. Millaisia negatiivisia kokemuksia teillä on hotelleiden palvelusta?

hotellin ympäristö ja valaistus on huono, lasiseinät ja peilit ruuhka aikana, ei ehditä ottamaan kontaktia tai viemään odottamaan turvalliseen paikkaan ruokalistojen lukua ei ole tapahtunut seisovat pöydät yksin vastaanotolle vaikea päästä, pimeä, huono näkyvyys, valot häikäisevät vastaanoton pitäisi huomioida näkövammaisen henkilö pääsemään/ löytämään respalle asti vastaanoton lappuun tiedot etukäteen, kun tulee porukalla, jotta voi vain allekirjoittaa.

## 3. Minkälaisia parannusehdotuksia hotellin henkilökunnan toimintaan toivotte palvelun kohdalla?

portaattien ilman kaidetta, ei hyvä kontrastit ja valaistus, joka ei häikäise. kaiteen pituus loppuu ennen portaita sanallistaminen antavat lapun mukaan aikatauluista, vaikka ei näe missä päin hissi / pistemerkinneet tai henkilökunnan apu (pelottavaa liikkua yksin) aina ei ole avustajaa (ennakkoluuloisuus) allekirjoituskehikko ovenavaus korttiin reikä, jotta osaisi laittaa lipun oikein päin kysyy mitä tahtoo, ei listan lukua kokonaan välttämättä opastekyltit (liian kiiltävä ja pieni teksti) oven numerot eri paikoissa (henkilökunnan pitäisi opastaa) kohonumerot lautaselta kellotaulun mukaan aterian kertominen kokoustiloissa mikit ja induktiosilmukat auttavat kokouksissa, henkilökunta pitäisi perehdyttää käyttämään niitä.

(jatkuu)

4. Mikä on tärkeintä mitä henkilökunnan tulisi tietää näkövammaista asiakasta palveluksessa?

maksupäätteen opastus

kertoo, että on paikalla, tarvittaessa kosketus

osaa ohjata suullisesti paikkoihin tai kohokartalla

puhuminen näkövammaiselle eikä ohjaajalle

sanallistaminen (oikea, vasen) / kellotaulu paras

kuminauha / maalarinteippi ovenkahvassa, etsiäkseen huoneen

kummalla puolella ovea on ovenavauslaite

henkarien väri (kontrasti väreissä asioiden löytämiseen)

valon riittävyys

5. Miten henkilökunnan tulisi kohdata näkövammaisen asiakas, kun hän tulee sisään hotelliin ensimmäistä kertaa?

kertoo ääneen missä tiski sijaitsee, tarvittaessa hakee tiskille

lomakkeen täyttö

opas kulkee edellä, näkövammaisen perässä tai vieressä

kertoo, miten ovi avautuu kortit, laput, avaimet

opastus tiskille asti

ääninäyte mihin suuntaan kävellä

palvelualttius

rohkea neuvominen (henkilökuntaa hävettää käyttää ääntä)

näkövammaisen tunnistaminen

Pinssi/merkki

aamupalalla liian valoisat ruuat ja liian hämärät ruokapöytätilat

listan lukeminen ääneen

kohtuulliset mukautukset

6. Onko kohdannut mitään epäkäytännöllistä palvelua tai käytäntöä näkövammaisena hotelliympäristössä?

sanallinen informaatio puute

lasiseinät ja peilit, niistä voisi kertoa

merkkaukset esim. Vessat, kahvat, jne.

avain kortti ja hissi erittäin hankalaa

pyörivä ovi

jatkojohtoja

puhutaan näkövammaiselle ei tulkille tai oppaalle

opaskoiran kanssa käyttäytyminen (ei rapsutuksia)

reunamerkitä kaikissa portaissa, kaiteet loppuun asti

8. Onko jotain erityistä/tiettyä, mitä toivoisitte oppaaseen? (etenkin palveluun ja huomioimiseen liittyen)
kuva oppaaseen opastus otteesta nettisivuilta
avun tarjoaminen reippaasti, kaikkien kanssa menettelytapojen huomiointi yksilöllisesti
kellotaulu o, v
miten kohtaat näkövammaisen opas
turvallisuuden huomiointi ja esteettömyys
muiden vammojen huomiointi
selkeä ja rauhallinen ymmärrettävä puhe
näkövammaisen tunnusmerkit
allekirjoituskehikko
yhteystiedot, liitot, kuurosokeat, koulutukset, viittaus videoihin
isot kuvat, selkeä, lyhyt ja ytimekäs
esteetön fontti, värit

# Näkövammaisen palveluopas hotellin henkilöstölle



Kuva: (Laura Vesala)

**Sisällysluettelo**

Oppaan tarkoitus.....	3
Mistä näkövammaisen tunnistaa.....	4
Näkövammaisuudesta.....	5
Näkövammaisen kohtaaminen.....	6
Näkövammaisen hotelliympäristössä.....	8
Hotellin henkilökunnalle.....	9
Palvelupolkujana.....	11
Yhteystiedot.....	12
Lähteet.....	13

### **Oppaan tarkoitus**

Oppaan tarkoituksena on opastaa hotellien henkilökuntaa toimimaan näkövammaisten asiakkaiden kanssa heidän käyttäessä hotellin palveluita. Opas on avuksi laadukkaamman ja paremman palvelun takaamiseksi näkövammaisille, sekä hotellin esteettömyyden edistämiseksi. Oppaan avulla pyritään lisäämään näkövammaisten turvallisuutta esimerkiksi ohjeistamalla hotellien henkilökuntaa opastamaan hätäuloskäynneistä, sekä muista turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvistä asioista hotellin tiloissa. Lisäksi opas lisää tietoisuutta yleisesti näkövammaisten palvelutarpeista.

Opas on tehty opinnäytetyönä yhteistyössä Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n kanssa. Lähteenä oppaaseen on käytetty haastattelu- ja havainnointiaineistoa, sekä Näkövammaisten liiton ja Tampereen seudun Näkövammaiset yhdistyksen materiaaleja.

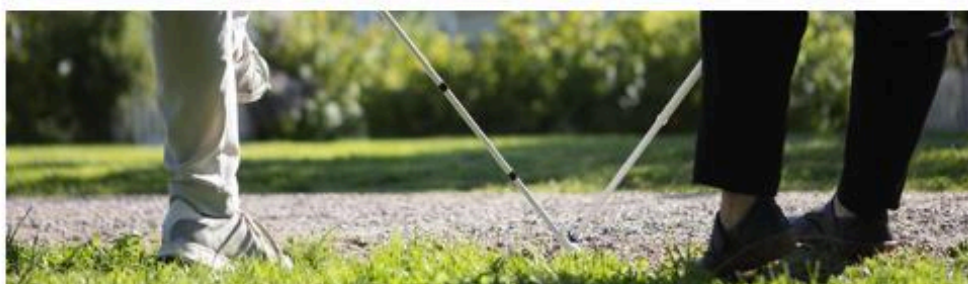
### Mistä näkövammaisen tunnistaa?

Näkövammaisen henkilön voit tunnistaa näkövammaismerkistä tai valkoisesta kepeistä.

Näkövammaisella voi olla myös apunaan avustaja tai opaskoira. Opaskoira tulee jättää huomioitta, sillä se on tärkeässä työssä.



Kuvat: Opaskoira ja näkövammaismerkki (Laura Oja / Näkövammaisten liitto)



Kuva: Valkoinen keppi (Laura Oja / Näkövammaisten liitto)

## Näkövammaisuudesta

Näkövammaisen on henkilö, jolle näkökyvyn alentumisesta aiheutuu huomattavaa haittaa jokapäiväisissä toiminnoissa.

Näkövammaiset ovat joko heikkonäköisiä tai sokeita. Suurin osa näkövammaisista on heikkonäköisiä.

### Näkemisen asteikko

<b>Normaali näkö</b>	<b>1.0</b>
	0.9
Alentunut näöntarkkuus	0.8
(näköongelmainen)	0.7
	0.6
<b>Riittää ajokorttiin</b>	<b>0.5</b>
	0.4
Heikkonäköinen	0.3
	0.2
Vaikeasti heikkonäköinen	0.1
Syvästi heikkonäköinen	0.05
Sokea	0.0

Näkövammaisen

Taulukko: Näkemisen asteikko (Näkövammaistenliitto 2019, mukaillen)

Näkövammaisella henkilöllä voi olla myös muita huomioitavia vammoja tai rajoitteita, esimerkiksi liikuntarajoitteita tai kuulovamma. Apuvälineet auttavat näkövammaista arjessa ja liikkumaan ympäristössä. Esimerkiksi tietokoneen ja mobiililaitteen ruudunlukuohjelman avulla näkövammaisen pystyy muuttamaan arjessa esiintyvät tekstit ääneksi.



## Näkövammaisen kohtaaminen

Kun puhut näkövammaiselle, kosketa häntä esimerkiksi olkapäälle tai puhutella nimellä. Näin henkilö tietää sinun puhuvan juuri hänelle.

Puhuttele suoraan näkövammaista, älä hänen avustajaansa.

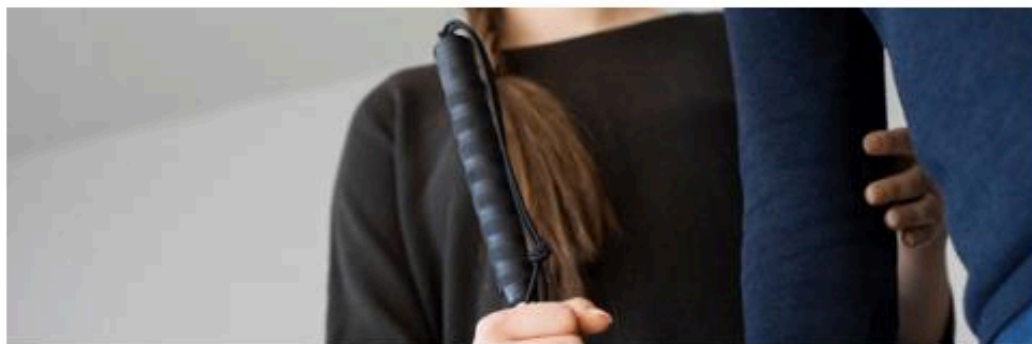


Kuva: Kontaktin ottaminen (Laura Vesala)

On tärkeää kuvailla näkövammaiselle ympärillä olevaa ympäristöä sanallisesti. Kuvailu auttaa hahmottamaan ympäristöä.

Näkövammaiselle puhuessa voi hyvin käyttää sanoja "nähdä" ja "katsoa". Osoittaessa jotakin esinettä tai paikan sijaintia, käytä sanoja, kuten "oikealla", "vasemmalla" ja "edessä". Sana "tuolla" tai "siellä" ei kerro mitään ihmiselle, joka ei näe.

Kun opastat näkövammaista, käytä opastusotetta. Opastusotteessa näkövammaisen ottaa kiinni oppaan käsivarresta kyynärpään yläpuolelta. Liikkuminen on sujuvaa, kun kuljet edellä ja opastettava taaempana. Kerro ajoissa tulevista esteistä ja käännöksistä.



Kuva: Opastusote (Laura Oja / Näkövammaisten liitto)

Käytä kellotaulua tai ilmansuuntia apuna tilanteissa, joissa tarvitsee kertoa esineiden tai asioiden sijainti. Esimerkiksi ruoka-annoksia tuodessa pöytään voi kertoa näkövammaiselle, mihin kohtaan vesilasi, jälkiruoka tai leipä on asetettu pöydällä.



Kuva: Ilmansuunnat (Elionas) ja kellotaulu (Eucalyp)

### **Näkövammaisen hotelliympäristössä**

Näkövammaiselle hotelliympäristössä ongelmia aiheuttavat pyörivät, etenkin lasiset ovet. Lasipinta heijastaa valoa ja on vaikeasti havainnoitava elementti näkövammaiselle.

Näkövammaiselle ympäristössä tärkeitä asioita ovat hyvät kontrastit ja hyvä valo. Nämä asiat auttavat hahmottamaan ja näkemään paremmin ja luovat esteetöntä tilaa.

Näkövammaiselle olisi hyvä neuvoa huonekorttilukijan sijainti suhteutettuna oveen ja sen sijainti hississä. Tarvittaessa huonekorttiin olisi hyvä merkata kumpi pää luetaan lukijaan, esimerkiksi teippipalan tai reiän avulla.

Huoneeseen ohjatessa näkövammaiselle olisi hyvä kuvailla huonetta, jotta näkövammaisen pystyy hahmottamaan tilan.

### Hotellin henkilökunnalle

Näkövammaisen asiakkaan astuessa sisään hänet toivotetaan tervetulleeksi ohjaamalla hänet vastaanottotiskille. Ruuhka-aikana näkövammaisen asiakkaan voi ohjata kohteliaasti odottamaan vuoroaan turvalliseen paikkaan. Palvelutilanteessa kysy näkövammaiselta tarvitseeko hän apua maksamisessa ja kerro kortilla maksettava summa?

Näkövammaista asiakasta voi auttaa lomakkeen täytössä, sekä tarjota avuksi nimenkirjoituskehikkoa. Nimenkirjoituskehikoita on saatavilla esimerkiksi apuvälineiden erikoismyymälä Avirikselta.



Kuvio: Nimenkirjoituskehikko

Näkövammaiselle asiakkaalle on hyvä kertoa aamupalasta, hätäpoistumistiestä ja muista tarvittavista opastuksista sanallisesti. Esimerkiksi hissille ja hotellihuoneeseen tulisi ohjata vähintään sanallisesti, mutta myös ohjata asiakas huoneelle asti tarvittaessa.

Henkilökunta on perehdytettävä hotellissa olevien apuvälineiden käyttöön, kuten induktiosilmukan käyttöön kokouksissa.

Henkilökunnan olisi hyvä tietää turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät riskit hotellissa, esimerkiksi portaat ja kynnykset.

Näkövammaiselle olisi hyvä osata kertoa kortinlukulaitteen ja huonenumeron sijainti.



Kuva: Näkövammaisen portaikossa (MART PRODUCTION)

**Palvelupolkujana**

- ⇒ (Varaa hotellin ja mahdollisen kyydin)
- ⇒ Saapuu hotellin piha-alueelle ja sisäänkäynnille
- ⇒ Saapuu sisätiloihin, henkilökunta opastaa vastaanottotiskille tai ohjaa odottamaan vuoroaan sivummalle
- ⇒ Vastaanottotiskillä autetaan lomakkeiden täytössä ja käytetään nimenkirjoituskehikkoa
- ⇒ Asiakkaalle kerrotaan mahdollisesta aamupalasta, palveluista, sekä esteettömyydestä ja siihen liittyvistä mahdollisista riskeistä
- ⇒ Asiakkaan näkövamma-asteesta riippuen opastetaan reitti suullisesti tai viedään asiakas huoneelleen
- ⇒ Asiakkaalta kysytään, tarvitseeko hän vierailunsa aikana jotain apua, esimerkiksi hotellilla tapahtuvilla ruokailuilla.

## Yhteystiedot

Tampereen seudun Näkövammaiset ry  
Kuninkaankatu 8 A 1, 33210 Tampere  
050 520 5075

[toimisto@tsnv.fi](mailto:toimisto@tsnv.fi)

[www.tsnv.fi](http://www.tsnv.fi)

Koulutukset:

Näkövammaistyön koordinaattori Saara Ahlroth  
044 705 4438

[saara.ahlroth@tsnv.fi](mailto:saara.ahlroth@tsnv.fi)

---

Näkövammaisten liitto ry  
PL 30, 00030 IIRIS  
Marjaniementie 74, 00930 Helsinki  
09 396 041

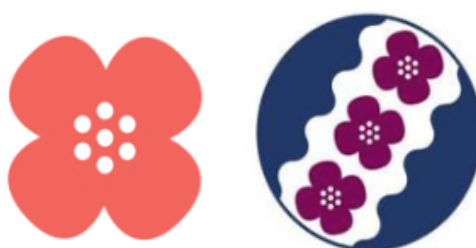
[nkl@nkl.fi](mailto:nkl@nkl.fi)

[www.nkl.fi](http://www.nkl.fi)

Koulutukset:

Koulutussuunnittelija Eeva-Liisa Koskinen  
09 3960 4573, 050 569 1924

[eeva-liisa.koskinen@nkl.fi](mailto:eeva-liisa.koskinen@nkl.fi)



Kuva: Näkövammaisten liiton ja Tampereen seudun Näkövammaiset ry logot

**Lähteet**

- Ivanova, P & Korteniemi, E. 2022. Näkövammaisten palveluoppaan luominen hotellin henkilökunnalle. Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
  
- Tampereen seudun Näkövammaisten yhdistyksen kuvat: Laura Vesala.
  
- Näkövammaisten liiton kuvat: Laura Oja.
  
- Canva: Kuvapankkikuvat, 2022: MART PRODUCTION
  
- Canva: Kuvapankkikuvat, 2022: Elionas
  
- Canva: Kuvapankkikuvat, 2022: Eucalyp