



Hotel Helkan esteettömien palveluiden kehittäminen

Emily Turku, Henna Villberg

2021 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Hotel Helkan esteettömien palveluiden kehittäminen

Emily Turku, Henna Villberg
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2021

Emily Turku, Henna Villberg

Hotel Helkan esteettömien palveluiden kehittäminen

Vuosi

2021

Sivumäärä 42

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää toimeksiantaja Hotel Helkan esteettömiä palveluita heidän invalidihuoneissaan ja niihin siirryttäessä. Opinnäytetyön tuloksina syntyneet kehitysehdotukset tarjoavat Hotel Helkalle uusia ratkaisuja sen esteettömien palveluiden kehittämiseen. Hotel Helkan yhtenä arvona on yhdenvertaisuus, joten tämän työn tuotoksena syntyneiden kehitysehdotusten toivotaan lisäävän asiakkaiden kokemaa yhdenvertaisuuden tunnetta tehden hotellivierailusta jokaiselle sinne saapuvalla yhtä helppoa ja mukavaa.

Tämän opinnäytetyön tietoperustan viitekehyksenä oli hotelli- ja majoituspalvelut, esteettömyys ja palvelun laatu. Kehittämistehtävänä oli etsiä ehdotuksia, jotka voisivat helpottaa esteettömyyttä tarvitsevien asiakkaiden vierailua. Opinnäytetyön toiminnalliseen osuuteen kuuluvat käytetyt tutkimusmenetelmät. Ensin tehtiin strukturoitu haastattelu Helkan palvelupäällikölle, josta saatiin tietoa hotellissa jo olevista esteettömistä palveluista. Seuraavaksi tehtiin netscouting, jossa analysoitiin neljän eri hotellin invalidihuoneita. Viimeinen menetelmä oli havainnointi, joka tehtiin Helkan kahteen invalidihuoneeseen. Havainnoinnin tukena oli jo kerätty teoretieto, sekä aikaisemmista tutkimusmenetelmistä saadut tulokset.

Opinnäytetyön keskeisinä tuloksina oli, että Helkan huoneissa on huomioitu esteettömiä palveluita tarvitsevat asiakkaat, mutta parannettavaa on silti. Työn tuotoksena saatuja kehitysehdotuksia ovat että, invalidihuoneille tulisi löytää uusi sijainti lähempänä hissiä, jotta liikkumisesteisillä asiakkailla olisi mahdollisimman helppoa kulkea hotellin tiloissa. Huoneisiin tultaessa kynnyksellä tulisi olla luiska tai tasainen oviaukko. Huoneissa pitäisi olla moottoroidut sängyt ja pyörillä liikuteltavat huonekalut. Kylpyhuoneissa pitäisi olla helpommin avattavat roskakorit jalalla avattavien tilalle. Ilmastoinnin säädin tulisi sijoittaa alemmalle korkeudelle. Huoneissa olisi hyvä olla myös valaistuksen säätömahdollisuus ja pistekirjoitukselliset infolaput.

Asiasanat: esteettömyys, hotelli- ja majoitustoiminta, palvelu

Emily Turku, Henna Villberg

Developing Service Accessibility at Hotel Helka

Year

2021

Pages

42

The objective of this thesis was to develop the accessibility of services at Hotel Helka in the rooms meant for physically disabled and on the paths to the rooms. The thesis gives Hotel Helka proposals on solutions to improve its service accessibility. One of the values of Hotel Helka is equality, so the results being originated from this assignment are to increase the feeling of integrity of the customers by making the visit easy and comfortable for everyone.

The framework of reference of this thesis reviews hotel and accommodation services, accessibility and the quality of service. The development mission was to map solutions, which could upgrade the visit of customers in need of accessible service. The used research methods are presented in the functional section of the thesis. First, a structured interview was conducted with Helka's service manager. The interview provided information on the accessible services, which Helka is already offering. Next, netscouting was carried out. Rooms for physically disabled from four different hotels were analysed during the netscouting. The last method was observation, which was done in two rooms for physically disabled at hotel Helka. As a support for the observation, there was the collected theory and the results from the other research methods.

The main results of the thesis were that in Helka's rooms people with special needs have been considered, but there is room for improvement. The development ideas arisen from the research were that the rooms for physically enabled should be located closer to the elevators to make moving inside the hotel easier. There should be either a ramp or the floor on the doorstep of the hotel room should be flat. The rooms should include motorized beds and wheeled furniture. Bathrooms should include bins, which can be opened easily instead of bins which are opened by feet. The controller of air conditioning should be placed lower. The rooms should also include a chance to adjust the lighting and information should be available in braille.

Keywords: accessibility, hotel and accommodation, service

Sisällys

1	Johdanto	8
2	Kohdeyrityksen esittely	9
3	Hotelli- ja majoitustoiminta.....	10
3.1	Hotellit.....	10
3.2	Majoitusliikkeen toimintaympäristö	11
3.2.1	Majoitusliikkeen sisäinen palveluympäristö	11
3.2.2	Majoitusliikkeen fyysinen palveluympäristö.....	12
3.3	Majoitustilojen esteettömyys.....	13
4	Esteettömyys.....	13
4.1	Esteettömiä palveluja tarvitsevat henkilöt	14
4.1.1	Näkövammaiset.....	15
4.1.2	Esteettömyysratkaisut näkövammaisille	15
4.1.3	Kuulovammaiset.....	16
4.1.4	Esteettömyyttä edistävät tekijät kuulovammaisille	16
4.2	Vammaisten oikeudet laissa.....	17
4.3	Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen sisältö.....	17
4.4	Esteetön ympäristö	18
5	Palvelun laatu.....	18
5.1	Asiakastyytyväisyys	20
5.2	Asiakaskokemus	20
5.3	Asiakasymmärrys.....	21
5.3.1	Eri tutkimusmenetelmät	21
6	Toiminnallinen osuus	22
6.1	Haastattelu.....	22
6.1.1	Haastattelumenetelmä.....	23
6.1.2	Toteutunut haastattelu	24
6.1.3	Haastattelun tulokset	25
6.2	Netscouting	26
6.2.1	Teoriatietoa ja toteutus	26
6.2.2	Tulokset.....	27
6.3	Havainnointi	27
6.3.1	Havainnointimenetelmä.....	28
6.3.2	Havainnointitilanne hotellissa	29
6.3.3	Havainnoinnin tulokset.....	29
6.4	Kehitysehdotukset	30
7	Johtopäätökset	31

Lähteet	33
Kuviot	35
Liitteet.....	36

1 Johdanto

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa kehitysehdotuksia Hotel Helkan esteettömiin palveluihin. Työn taustalla on opinnäytetyön tekijöiden halu selvittää, mitkä tekijät Hotel Helkassa tukevat esteettömyyttä, ja millä tavoin esteettömyyttä voitaisiin siellä mahdollisesti lisätä. Helkan arvoihin kuuluu yhdenvertaisuus ja vastuullisuus, joten haluttiin selvittää, kuinka esteettömyys on siellä huomioitu, sillä esteettömän ympäristön mahdollistaminen kaikille on yhdenvertaisuutta ja osa kestävästä kehitystä. (Invalidiliitto 2021.)

Tarkoituksena on tuotettujen kehitysehdotusten avulla saada kaikille Helkan asiakkaille mahdollisimman paljon yhdenvertaisuuden tunnetta ja yhtäläinen mahdollisuus yleiseen viihtyvyyteen hotellissa. Kehitysehdotusten avulla Hotel Helka voi vielä entisestään parantaa sen esteettömien palveluiden tarjontaa. Näin ollen niitä tarvitsevat asiakkaat voivat kokea olonsa mahdollisimman mukavaksi.

Tässä opinnäytetyössä teoreettisen viitekehyksen pääkäsitteet ovat hotelli- ja majoitustoiminta, esteettömyys ja palvelun laatu. Käsitteet valittiin sillä perusteella, että ne liittyvät olennaisesti tämän opinnäytetyön kehittämistehtävään, eli miten hotelli- ja majoitustoiminnassa voitaisiin kehittää esteettömiä palveluita. Tässä opinnäytetyössä päätettiin keskittyä liikuntarajoitteisiin sekä näkö- ja kuulovammaisiin ja heidän esteettömien palveluiden kehittämiseen.

Tutkimuksen toiminnallisen osuuden alussa pidettiin haastattelu Hotel Helkan palvelupäällikölle. Tämän jälkeen tehtiin netscouting, jossa analysoitiin neljän eri hotellin invalidihuoneita. Haastattelun ja netscoutingin tulosten sekä tietoperustasta saatujen tietojen perusteella suunniteltiin havainnointilomakkeet, joita käytettiin havainnointitilanteessa Hotel Helkassa. Havainnointi suoritettiin hotellin kahdessa invalidihuoneessa ja niistä saatujen tulosten pohjalta luotiin kehitysehdotukset Hotel Helkalle. Näiden menetelmien sekä tietoperustan avulla saadaan tämän opinnäytetyön tavoite, eli löytää kehitysehdotuksia Hotel Helkan esteettömiin palveluihin, täyttymään.

Tämän opinnäytetyön toisessa luvussa esitellään toimeksiantaja Hotel Helka. Kolmas, neljäs ja viides luku sisältää teoreettisen viitekehyksen, jotka ovat hotelli- ja majoitustoiminta, esteettömyys ja palvelun laatu. Kuudes luku sisältää toiminnallisen osuuden, johon sisältyy käytetyt tutkimusmenetelmät sekä työn tuotos eli kehitysehdotukset Hotel Helkan esteettömiin huoneisiin. Seitsemännessä eli viimeisessä luvussa on opinnäytetyön johtopäätökset.

2 Kohdeyrityksen esittely

Hotel Helka sijaitsee Helsingin keskustassa Pohjoisella Rautatienkadulla. Helkan on perustanut yksi Suomen vanhimmista naisjärjestöistä (Suomen NNKY -liitto), ja sen rakennus on rakennettu saman järjestön toimesta 1920-luvun lopulla. Hotel Helka on alkujaan toiminut naisille turvallisena asuinsijana niin virkanaisten kotina, opiskelijakotina sekä hotelli Hospizina. Ovensa asiakkailleen Hotel Helka avasi vuonna 1969. (Hotel Helka 2020.)

Hotel Helkalla halutaan tehdä konkreettisia tekoja paremman maailman eteen ja näin olla alan suunnannäyttäjiä. He voittivatkin Aromi -lehden järjestämässä Pro 2020 - tunnustuspalkintokilpailussa vastuullisuuspalkinnon. Heidän 2020 vuoden vastuullisuussuunnitelmansa pohjautuu YK:n kestävä kehityksen tavoitteisiin, jossa tähdätään äärimmäisen köyhyyden poistamiseen ja ympäristön, talouden ja ihmisen tasavertaisesti huomioon ottavaan kestäväan kehitykseen. Yhdenvertaisuus on Hotel Helkalle tärkeä arvo, ja se pyritäänkin tuomaan esille eri toimien kautta. Helka on Suomen yksi ensimmäisiä hotelli- ja ravintola-alan yrityksiä, joissa on tehty yhdenvertaisuussuunnitelma. He järjestävät säännöllisesti henkilökunnalleen tilaisuuksia, joissa on vierailijoina eri marginaaleista tulevia ihmisiä. (Hotel Helka 2020.)

Hotel Helka on sertifioitu kansainvälisellä Green Key ympäristömerkillä. Sitoutuminen Green Key:hin tarkoittaa, että Helka on sitoutunut kasvattamaan ympäristötietoisuutta, tehostamaan energian- ja vedenkäyttöä sekä pienentämään majoitustoiminnan ympäristörasitusta niin henkilökunnan kuin asiakkaidenkin kesken. Käytännössä Green Keyn mukainen toiminta on näkynyt vihreän, uusiutuvan sähkön käytössä sekä minibaarien poistamisella huoneista. Hotel Helkan hankinnat tehdään harkitusti, ja he pyrkivätkin suosimaan kestäviä valintoja ja ottamaan ympäristön huomioon. Käytetyt tuotteet he laittavat kierrätykseen. Hotel Helka suosii myös luomu- ja lähiruokaa. He kertovat ympäristön ja eläinten hyvinvoinnin olevan heille tärkeää, ja he suosivatkin lähellä tuotettuja luomutuotteita. Heidän lupauksensa vuodelle 2020 on ollut lisätä entisestään luomu-, lähi- ja kasvisruokavaihtoehtoja. (Hotel Helka 2020.)

Hotel Helkassa on yhteensä 155 huonetta, joten se luokitellaan keskisuureksi hotelliksi. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2006, 12.) Hotellissa on muutamia erityyppisiä huoneita erilaisiin tarpeisiin sekä lisäksi kaksi invalidihuonetta. Hotelli sijaitsee aivan Helsingin ydinkeskustassa, joten se on sijainniltaan ihanteellinen esimerkiksi työnsä puolesta matkustaville sekä vapaa-ajan matkustajille. Hotellin palveluihin kuuluu vastaanoton lisäksi muun muassa ravintola, sauna sekä kokouspalvelut. (Hotel Helka 2020.)

3 Hotelli- ja majoitustoiminta

Laissa majoitustoiminta on määritetty tarkoittavan “ammattimaisesti tapahtuvaa kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille”. Majoitustoiminnan laki koskee kaikkia niitä ammattimaisia majoituspalveluja, joissa tähdätään taloudellisesti tuottavaan toimintaan. Näitä ovat esimerkiksi hotellit, retkeilymajat eli hostellit, motellit, kylpylähotellit, leirintäalueet ja lomamökit. Jokaisesta matkustajasta on lain mukaan tehtävä matkustajailmoitus, jossa käy ilmi matkustajan henkilöllisyys ja osoitetiedot. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 26.)

3.1 Hotellit

Hotellit ovat yksi majoitusliiketoiminnan tyyppi. Hotellilla tarkoitetaan korkeatasoista majoitusliikettä, joka tarjoaa asiakkaalle lyhytaikaista majoitusta maksua vastaan. Hotellin yhteydessä on yleensä ravintola ja erillinen vastaanotto. Hotellissa on yleensä myös muita palveluja majoituksen lisäksi, kuten kokoustiloja, saunatiloja ja kuntosali. Hotellissa on erityyppisiä huoneita ja huoneistoja, jotka ovat suihku- tai kylpyhuoneella ja muilla mukavuuksilla varustettuja. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 27.)

Hotelleja on erityyppisiä ja ne voidaan jakaa liikeidean ja kohderyhmän perusteella esimerkiksi liikematkustamiseen, vapaa-ajan matkustamiseen tai kokous- ja kongressipalveluihin. Hotellit voidaan myös jakaa koon, sijainnin, omistus pohjan ja tason mukaan. Hotellit voidaan luokitella tason perusteella kansallisesti, kaupallisesti tai kansainvälisesti. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 27.)

Kun hotelleja luokitellaan kansallisella tasolla tarkoittaa se sitä että, luokitus tapahtuu käyttäen maakohtaisia arviointeja. Kun taas luokitellaan kaupallisesti tarkoittaa se sitä että, luokitus perustuu laatijoiden omiin laatuvaatimuksiin. Hotelliketjut käyttävät luokituksissaan yleensä oman liikeidean mukaisia tasomäärittäjiä. Kansainväliset hotelliketjut luokittelevat hyvin tarkasti oman tasonsa. Hotellit eri puolilla maailmaa käyttävät myös tähtiluokitusta, jonka perusteella hotellille annetaan yhdestä viiteen tähteä. Viiden tähden hotelli on varustukseltaan ja palvelutasoltaan korkeatasoisin. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2006, 11.)

Koon perusteella hotellit voidaan luokitella suuriin megahotelleihin, suuriin, keskisuuriin ja pieniin hotelleihin. Megahotelleissa huonemäärä on yli 1000 huonetta, suurien hotellien yli 300 huonetta, keskisuurien 50-300 huonetta ja pienten alle 50 huonetta. Sijainnin perusteella hotellit voidaan jakaa loma-, keskusta-, lähiö-, maaseutu-, lentokenttä- ja tienvarsihotelleihin. Sijainti on tärkeä asiakkaan tehdessä päätöstä mihin hotelliin hän haluaa, varsinkin työnsä takia matkustaville. Hotellit voidaan jakaa myös kohderyhmän perusteella. Esimerkiksi kylpylät sopivat asiakkaille, jotka haluavat kuntoilua ja erilaisia

hoitoja majoituksen lisäksi. Ja liikemieshotellit, joiden asiakkaina on yleensä työnsä vuoksi matkustavia liikemiehiä ja -naisia. Kansalliset ja kansainväliset kokoukset ja kongressit, jotka järjestetään yleensä suuremmissa kaupungeissa vetävät paljon matkustajia asiakkaiksi hotelleihin. (Brännare ym. 2006, 12-14.)

3.2 Majoitusliikkeen toimintaympäristö

Majoitustoiminnan palveluympäristö voidaan jakaa sisäiseen palveluympäristöön ja fyysisiin tiloihin. Hotellin sisäiseen palveluympäristöön lukeutuu henkilökunta ja heidän ammattitaitonsa. Palveluvarmuus on yksi tärkeimpiä asioita, kun tutkitaan hotellin palveluympäristöä. Siihen kuuluu tekninen osaaminen, kohteliaisuus, uskottavuus ja turvallisuus. Fyysiset tilat ovat myös tärkeä osa hotellin palveluympäristöä. Tilojen siisteys, sisustus ja viihtyvyys vaikuttavat merkittävästi palvelun onnistumiseen. Hotellin fyysisiin toimitiloihin kuuluu muun muassa aulatilat, vastaanottotilat, myyntipalvelu, kokous- ja kongressitilat sekä ravintolatilat. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 83-84.)

Majoitusliikkeen tärkein sidosryhmä on yrityksen asiakkaat. Luonnollisesti majoitusliike saa tuottonsa asiakkaista, ja jos yrityksellä ei ole asiakkaita, ei liiketoiminta ole kannattavaa. Yrityksen tulisi panostaa jatkuvuuteen asiakassuhteissa, ja asiakastyytyväisyys on olennainen osa, että asiakassuhde pysyy. Asiakkaan sitoutumista myös edesauttaa se, että yritys pystyy tarjoamaan sosiaalisia suhteita ja, että yrityksen ja asiakkaan arvomaailma kohtaavat. Yrityksen kannattaa markkinoida hyvän palvelun ohella myös sen omia arvoja, kuten esimerkiksi ympäristöystävällisyyttä. Asiakkaiden tyytyväisänä pitäminen on yritykselle todella tärkeää myös siinä mielessä, että asiakas voi toimia suosittelijana muille. Tämä tulee yritykselle paljon halvemmaksi, kuin se että, yritys hankkisi uusia asiakkaita esimerkiksi markkinointiviestinnällä. (Brännare ym. 2005, 32.)

Majoitusyrityksillä voi olla monta erilaista omistusmuotoa. Majoitusliike voi olla esimerkiksi toiminimi, avoin yhtiö, osakeyhtiö tai osuuskunta. Majoitustoiminnassa on myös mukana franchising- ja time share yrittäjiä. Omistajien tehtävänä on taata jatkuvan toiminnan edellytykset eri taloustilanteissa. Heidän tehtävänsä on yrityksen toiminnan osalta myynnin kasvu sekä omaisuuden ja pääoman lisääntyminen. Omistajan edustajana yrityksessä voi toimia johtohenkilöstöä, joiden tärkein tehtävä on palkata yritykseen sen liikeidean kannalta sopivimpia henkilöitä. (Brännare ym. 2005, 33.)

3.2.1 Majoitusliikkeen sisäinen palveluympäristö

Majoitusliikkeen henkilökunta on tärkeässä tehtävässä yrityksen menestyksen kannalta. Yrityksen johdon tulisi pitää hyvää huolta henkilökunnastaan ja arvostaa heitä. Työntekijöistä huolta pitäminen on yrityksen menestyksen kannalta hyvin tärkeää. Kun työntekijät kokevat itsensä arvostetuiksi ja he saavat tasapuolista, kannustavaa ja palkitsevaa kohtelua, he

todennäköisesti pysyvät lojaaleina yritykselle ja auttavat sitä menestymään monin tavoin. (Brännare ym. 2005, 33.)

Majoitusliikkeen toimintaympäristön sisäisiä tekijöitä ovat liikeidea, voimavarat ja osaamisen taso. Nämä tekijät vaikuttavat keskeisesti yrityksen toimintaan. Liikeidean tarkoituksena on tunnistaa yrityksen menestystekijät eli miten yrityksen liiketoiminta olisi mahdollisimman kannattavaa rahallisesti. "Liikeideassa määritellään, mitä, kenelle ja millä tavalla palveluja tuotetaan. Liikeideaan kuuluu myös mielikuva eli imago, jonka avulla toiminta kaupallistetaan". Jotta yritys menestyisi kaupallisesti edellyttää se sitä, että sen liikeidea antaa myönteisen mielikuvan tuleville asiakkaille. Yrityksen tulisi pitää huolta, että liikeidea toteutuu käytännössä eikä vain paperilla. Tämän lisäksi liikeidea tulisi tasaisin väliajoin tarkastella, ja katsoa toteutuuko kaikki sen osa-alueet. (Brännare ym. 2005, 50.)

Majoitusliike myy palveluitaan liikeideassaan määritetyille kohderyhmille. Kohderyhmät voidaan määrittellä esimerkiksi iän, sukupuolen, perheeseen, tulotason tai arvomaailman perusteella. Liikeideassa määritellään myös se, mitä yritys myy ja miten yrityksessä toimitaan. Toimintatapa kattaa esimerkiksi henkilökohtaisen palvelun tason, tehokkuuden ja siisteyden. (Brännare ym. 2005, 50.)

3.2.2 Majoitusliikkeen fyysinen palveluympäristö

Hotellin päätoimisena tavoitteena on yleensä majoituspalvelujen tuottaminen. Palvelutuotteiden ydintuotteena on pääasiallisesti hotellihuone, joka toimii perustuotteena, josta asiakas maksaa tietyn hinnan. Hotellihuonetta voidaan pitää asiakkaan väliaikaisena kotina, jonka takia on tärkeää, että se vastaa odotuksia itse tuotteena sekä myös palveluna. Hotellissa on yleensä monta erilaista huonetyyppiä, koska eri asiakkailla on erilaisia toiveita ja tarpeita hotellihuoneen suhteen. Erilaisia huonetyyppejä on muun muassa yhden, kahden ja kolmen hengen huoneet, huoneisto, allergiahuone sekä invalidihuone. Ydintuotteen lisäksi hotellin palveluihin kuuluvat tukipalvelut ja avustavat palvelut. Majoitusliikkeen tuotteesta ja palvelusta syntyy kokonaisuus, jota voidaan kutsua palvelutuotteeksi. (Brännare ym. 2005, 52-54; Rautiainen & Siskonen 2015, 100.)

Avustavat palvelut täydentävät ydintuotetta, ja niistä syntyy asiakkaalla lisää arvoa. Hotellin palvelupakettiin kuuluu avustavia palveluja, jotka ovat esimerkiksi vastaanottopalvelu ja aamiaistarjoilu ravintolassa. Hotellien tukipalvelut ovat sellaisia, joista asiakas saa yleensä lisämukavuutta ja helpoutta majoituksen ajaksi. Tukipalveluja ovat esimerkiksi hotellin tarjoamat ruuat, huonepalvelu, kuntosalit ja varausjärjestelmä. Hotellihuoneissa tukipalveluina toimivat erilaiset varustukset, jotka vaikuttavat viihtyvyyteen ja tekevät hotellikokemuksesta asiakkaalle mahdollisimman helpon, kuten minibaari, hiustenkuivaaja tai kahvinkeitin. Näistä tukipalveluista syntyy asiakkaalle lisäarvoa. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 100-101.)

Majoituspalveluihin sisältyy konkreettisia tuotteita, kuten sänky, tilat, ruoka, juoma ja liikenneväline. Näitä tuotteita voidaan ennalta järjestellä ja suunnitella. Itse palvelu tapahtuu vasta siinä vaiheessa, kun asiakas kohtaa yrityksen työntekijän ja hänen palveluasenteensa. Majoituspalveluiden ydintuotteen eli hotellihuoneen, tulee olla siisti ja sen tulisi olla asiakkaan odotusten mukainen. Asiakkaalle tulee odotuksia hotellin palveluista yleensä muiden asiakkaiden tai viestinnän kautta. Hotellihuonetuotteeseen sisältyy majoituksen ajaksi myös vahvasti vastaanottohenkilökunnan palvelualltius ja heidän toimintansa. (Brännare ym. 2005, 52.)

3.3 Majoitustilojen esteettömyys

Rakennustietosäätiön (2007, 54) mukaan hotelleissa ja muissa majoitustoimintaan tarkoitetuissa rakennuksissa tulisi olla pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen sekä avustavan henkilön tilantarpeen mukaisesti mitoitettuja majoitustiloja. Liikkumis- ja toimimisesteisille tarkoitettujen huoneiden lukumäärän hotellissa ja muissa majoitusrakennuksissa tulisi olla noin 2-10 % kokonaiskapasiteetista.

Liikkumisesteisille tarkoitettujen majoitustilat tulisi sijoittaa liikkumisesteettömän helpon kulkuyhteyden päähän muista hotellin yleisistä tiloista kuten vastaanotosta ja ravintolasta. Majoitustilat tulisi myös mitoitaa kahta henkilöä varten, joista toinen on pyörätuolin käyttäjä, jolloin tilat ovat myös koko perheen käyttöön sopivia. Liikkumisesteisten majoitustiloja suunniteltaessa tulisi myös tehdä huoneista sellaiset, että niistä on tarvittaessa yhteys vieressä olevaan avustajan huoneeseen. (Rakennustietosäätiö 2007, 54.)

Liikkumis- ja toimimisesteisten majoitushuoneen varustukseen pitäisi kuulua liukuovilla ja liukumekanismilla toimivat vaatesäilytyskalusteet, pyörillä siirrettävät alakaapit ja pöydät, pyörillä siirrettävät ja lukitusmekanismilla toimivat vuoteet, jotka saa laitettua nojaus- ja nukkuma asentoon. Sängyn korkeuden pitäisi olla pyörätuolin käyttäjälle 500 mm. WC- ja peseytymistiloissa pitäisi olla tilaa liikkua pyörätuolin kanssa. Varustukseen pitäisi kuulua myös kuulovammaisille tarkoitettu valosignaalikoputus äänisummerin lisäksi, optinen hälytysignaaliilaitteisto sekä tärytinherätys- ja hälytysmahdollisuus, jotka ovat yhdistettynä äänisignaaliherätysjärjestelmään. (Rakennustietosäätiö 2007, 55.)

4 Esteettömyys

Turun ammattikorkeakoulun luomassa raporttikokoelmassa ”Esteettömästi saavutettavissa” kuvaillaan sen esipuheessa esteettömyyttä ajankohtaisena ja lain määrittämänä asiana. Esipuheessa on maininta yhdenvertaisuuslaista (2004/21), jonka mukaan ”ketään ei saa syrjiä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön

liittyvän syyn perusteella”. Esteettömyyden kuvaillaan myös olevan kaikkien kansalaisten asia, eikä pelkästään erityisryhmiä koskeva asia. (Tanskanen & Suominen-Romberg 2009, esipuhe.)

Esteettömyydellä tarkoitetaan jokaisen yksilön mahdollisuutta osallistua yhteiskunnan toimintaan riippumatta heidän fyysisestä, sosiaalisesta ja psyykkisestä toimintakyvystä, terveydestä, sukupuolesta tai iästä. Sanalla “esteettömyys” on aiemmin viitattu lähinnä sen fyysiseen merkitykseen rakennetun ympäristön muodossa ja esteettömään liikkumiseen, jolloin siitä käytettiin käsitettä saavutettavuus. Saavutettavuus toteutettiin onnistuneilla ratkaisuilla rakennuksissa, joiden ansiosta niihin pystyttiin kulkemaan pyörätuoleilla. Nykypäivänä puhutaankin esteettömyydestä, joka on laajemmin ymmärrettävissä ja se kattaa myös kansalaisten sujuvaa osallistumista yhteiskunnan toimintaan monipuolisesti. (Tanskanen & Suominen-Romberg 2009, Mitä esteettömyys itse asiassa on?)

Invalidiliitto kuvailee esteettömyyttä ihmisten moninaisuutta huomioivana ympäristön suunnitteluna, toteuttamisena ja kunnossapitona. Käytettävät välineet, saavutettavat palvelut ja ymmärrettävä tieto yhdessä esteettömän ympäristön kanssa mahdollistavat sen, että yhdenvertainen osallistuminen toteutuu. Esteettömyyden ansiosta ihminen pystyy asumaan valitsemassaan paikassa. Esteettömyys mahdollistaa myös sujuvaa osallistumista muun muassa työhön, harrastuksiin, opiskeluun ja kulttuuriin. Esteettömyydellä ei tarkoiteta vain liikkumiseen esteettömyyttä, vaan siinä huomioidaan myös näkemiseen, kuulemiseen, ymmärtämiseen ja kommunikaatioon liittyvät asiat. (Invalidiliitto 2020.)

4.1 Esteettömiä palveluja tarvitsevat henkilöt

Liikkumis- ja toimimisesteisellä henkilöllä tarkoitetaan sellaista, jonka kyky liikkua, toimia, suunnistautua tai kommunikoida on pysyvästi tai väliaikaisesti rajoittunut vamman, sairauden tai ikääntymisen vuoksi. Ikääntymisellä tarkoitetaan vanhentumisen mukanaan tuomaa hetkellistä tai pitkäaikaista rajoittunutta toimimiskykyä. Ikääntyvä henkilö voi tarvita liikkueessaan tukea tai hänellä voi olla vaikeuksia esimerkiksi tavaroiden kuljettamisessa. (Rakennustietosäätiö 2007, 8.)

Vammaisuudella tarkoitetaan ominaisuutta, joka voi olla esimerkiksi heikentynyt tai puuttuva liikkumis- tai näkökyky. Ympäristön ominaisuudet määräävät kuinka vaikeaa tai kuinka helppoa vammaisuuden omaavalla henkilöllä on liikkua ja toimia. Mitä vähemmän ympäristössä on liikkumis- tai toimimisesteitä, sitä vähemmän vammaisuudesta on haittaa henkilölle. Näkövammaisen henkilö tarvitsee esteettömään liikkumiseen turvallista ja mahdollisimman selkeää ympäristöä. Ympäristössä tulisi olla hyvä akustiikka, jonka avulla näkövammaisen voi käyttää kuuloaan apuna liikkumisessa. Kuulovammaisen taas tarvitsee esteettömään liikkumiseen akustisesti melottoman ja kaiuttoman ympäristön, ja tilanteeseen

sopivia tiedotusjärjestelmiä. Ympäristön tulisi olla sekä kuulovammaiselle ja heikkonäköiselle henkilölle valaistukseltaan riittävä ja oikein suunniteltu. (Rakennustietosäätiö 2007, 8.)

4.1.1 Näkövammaiset

Näkövammaisten asiakkaiden kanssa tulee huomioida sellaisia esteettömyyteen vaikuttavia tekijöitä, jotka ovat muiden aistien kuin näköaistin, varassa. Suuressa kiinteistössä liikkussa haasteita luo tilojen hahmotettavuus ja pitkät välimatkat. Erityistä huomiota tulee kiinnittää vaarallisiin paikkoihin, jotka ovat näkövammaisille vaikeita havaita. (Rissanen 2015.)

Näkövammaisille hahmotettavaa tilaa luodaan kontrasteilla, kuten värejä käyttämällä. Värien suhde tumma-vaalea asteikolla on merkityksellistä. Suuret väripinnat auttavat näkövammaisia tilan hahmottamisessa. Valojen heijastumisten vuoksi suurten pintojen, eli katon ja seinien, tulisi olla vaaleita. Pienten väripintojen tulee olla tummempia, ja lattian värin tummemman kuin seinien, jotta tila on helpompi hahmottaa. Värien käyttö sisustuksessa ja arkkitehtuurissa on suotavaa. Haasteellisuutta sen sijaan tuo toimintaympäristö, jossa lasiarkkitehtuuri on yhdistetty tavalliseen harmaaseen. (Rissanen 2015.)

4.1.2 Esteettömyysratkaisut näkövammaisille

Valaistuksessa tulee huomioida eteistilojen ja sisääntuloaulojen hyvät valaistukset. Luonnonvalon häikäisevä vaikutus on ongelma näkövammaisille, ja se luokin ongelmia hallitsemattomuutensa vuoksi. Ongelma valon kanssa on ratkaistavissa yhdistämällä epäsuoraa ja suoraa valoa. Suorassa yleisvalaistuksessa valolla on suunta ja se vaatii valaisimet, jotka jakavat valoa tasaisesti. Epäsuorassa valaistuksessa vaaditaan selkeät erot katon, seinien ja lattian sävyissä. (Rissanen 2015.)

Näkövammaisten liikkuminen ja suunnistaminen toimii pääosin kuulon ja tuntoaistin varassa, joten ääniopasteet helpottavat heidän liikkumistaan. Ääniopasteet voivat auttaa monissa eri tilanteissa, kuten tietä ylitettäessä ja hissiä käytettäessä. Äänen tulisi olla sellainen, joka ei rasita. Kuuloaistiin pohjautuvien opasteiden lisäksi tunnisteltavat opasteet ovat näkövammaisten apuna. Tarvittavan tiedon tulee olla kohokirjaimilla ja pistekirjoituksella, jotta näkövammaiset voivat tunnistellen lukea tarvitsemansa informaation. Tekstien ja piktogrammien tulee olla koholla yhden millimetrin verran. Tiedon tulisi myös olla selkeästi esillä hyvän tekstin ja taustan välisen kontrastin avulla. (Rissanen 2015.)

Rakennuksissa kerrokset yhdestä kahdeksaan voidaan merkitä kaiteeseen liitettävien nappuloiden avulla. Tulevista portaista voidaan myös varoittaa lattiaan sijoitettavien tunnisteltavien opasteiden avulla. Lattiaa pitkin voidaan myös asentaa tunnisteltavia opasteita, joiden avulla näkövammaisten on helpompi suunnistaa. (Rissanen 2015.)

4.1.3 Kuulovammaiset

Asiakkaiden ollessa kuulovammaisia, on edellytyksinä tietynlaiset olosuhteet, jotka mahdollistavat heidän esteettömän vierailunsa. Esteettömällä kuunteluympäristöllä tarkoitetaan taustamelun vähäisyyttä, hyvää akustiikkaa, tietoa myös visuaalisessa ympäristössä ja kuuntelemista helpottavia äänensiirtojärjestelmiä. (Kuuloliitto 2021.)

Hyviä kuunteluympäristön kriteerejä on monia: tilan tulee kaikua mahdollisimman vähän, taustamelun määrän tulee olla mahdollisimman vähäinen, mikäli tilassa on äänentoistojärjestelmä, tulee siellä olla myös induktiosilmukka, valaistuksen tulee olla häikäisemätön ja riittävän voimakas, jotta suun liikkeitä voidaan seurata sekä henkilöturvallisuuteen liittyvien hälytysjärjestelmien pitää soveltua kaikille. (Kuuloliitto 2021.)

4.1.4 Esteettömyyttä edistävät tekijät kuulovammaisille

Huoneen kaikua voidaan vähentää pintamateriaaleilla, rakenteilla sekä tilan koolla ja muodolla. Huoneen materiaalien ollessa kovia, heijastavat ne ääntä ja aiheuttavat kaikuisuutta, jolloin puheen ymmärtämisestä tulee haastavampaa. Jo rakentamisessa tulee siis huomioida, millaiset pinnat mahdollistavat parhaan mahdollisen kuulemisen. (Kuuloliitto 2021.)

Taustamelun määrä tulee minimoida. Taustamelua voivat aiheuttaa esimerkiksi ulkoa kuuluva liikenteen melu sekä ilmanvaihto ja erilaiset laitteet. Kuunneltavan puheen ja taustalla olevan melun välillä tulee olla vähintään 15 desibelin ero, jotta puheesta saadaan selvää. Tästä erosta käytetään termiä häiriötäisyys tai signaali-kohinasuhde. Rakennusten meluntorjunnasta, ääniolosuhteista ja äänieristyksestä on olemassa ympäristöministeriön asetus rakennuksen ääniolosuhteista. (Kuuloliitto 2021.)

Kun kokoontumistilassa on äänentoistojärjestelmä, tulee siellä olla myös induktiosilmukka, tai jokin toinen äänensiirtojärjestelmä, jolla ääni siirretään äänilähteestä suoraan kuulokojeeseen, jolloin kuunteleminen onnistuu mahdollisimman hyvin. (Kuuloliitto 2021.)

Jotta huulilta lukeminen onnistuisi hyvin, on tilan tärkeää olla valaistu niin, että puhujan suun liikkeitä voidaan seurata ongelmitta. Tämä mahdollistetaan vastavalaistuksen ja heijastusten minimoimisella. Lisäksi hälytysten tulee olla sellaisia, jotka ovat havaittavissa kaikille. Hälytysten ei siis tule olla pelkästään ääneen perustuvia, vaan myös visuaalinen tai tärinään perustuva hälytysignaali. Tämä pätee myös jonotusjärjestelmiin. (Kuuloliitto 2021.)

4.2 Vammaisten oikeudet laissa

YK:n yleiskokous on hyväksynyt 13.12.2006 täysistunnossaan yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista, ja se on 2000-luvun ensimmäinen kattava ihmisoikeussopimus. Kansainvälisesti sopimus tuli voimaan 3.5.2008. Sopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista nousi nopeasti yhdeksi laajimmin hyväksytyimmistä YK:n ihmisoikeussopimuksista, ja sen on allekirjoittanut yli 160 osapuolta. Yhtenä ensimmäisistä allekirjoittaneista maista oli Suomi, joka allekirjoitti sopimuksen jo vuoden 2007 maaliskuussa. Maaliskuussa 2015 eduskunta hyväksyi hallituksen esityksen, joka koski vammaisyleissopimuksen ratifiointia. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2015, 1-2.)

Eduskunta vaati, että 14. Artiklan ratifioinnin edellytykset täyttyvät kansallisessa lainsäädännössä, ennen kuin ratifiointi vietiin loppuun. Artiklassa 14 edellytetään, että yhdenvertaisesti muiden kanssa myös vammaisten tulee nauttia oikeudesta vapauteen ja turvallisuuteen, että he eivät joudu laittoman tai mielivaltaisen vapaudenriiston kohteeksi, ja että vammaisuuden ei tule missään olosuhteissa oikeuttaa vapaudenriistoon. Ratifioinnin, eli sopimuksen saattaminen täysimääräisenä voimaan, on tärkeä vaihe, ja sen yhteydessä vain olennaisimmat muutokset tehdään lainsäädäntöön. Tämän uudistuksen jälkeen Suomen tulee kerätä tietoa vammaisia henkilöitä koskevasta tilanteesta ja tehdä siitä raportti komitealle, joka vastaa yleissopimuksesta. Tämän jälkeen suomalaistenkin vammaisten henkilöiden käytössä on sopimusta koskeva yksilövalitusmekanismi. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2015, 2-3.)

EU:ssa vammaissopimus ratifioitiin 23.12.2010, ja se tuli voimaan tammikuussa 2011. Tällöin komission käännösosasto käänsi yleissopimuksen tekstistä EU:n virallisille kielille. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2015, 3.)

4.3 Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen sisältö

Yleissopimuksella täydennetään YK:n jo voimassa olevia ihmisoikeussopimuksia. Se vahvistaa sen, että vammaisille kuuluu yhtäläiset ihmisoikeudet ja perusvapaudet, kuin kaikille muille. Taustalla oikeuksia edistettäessä on vammaisuuteen liittyvän syrjinnän kieltä, sekä periaate yhdenvertaisesta kohtelusta. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2015, 4-5.)

Yleissopimus käsittää kansalais- ja poliittiset, taloudelliset, sivistykselliset sekä sosiaaliset oikeudet. Sopimuksen ansiosta ihmisoikeudellinen ajattelu laajenee myös sellaisille alueisille, jotka ovat aiemmin olleet harkinnanvaraisia. Konkreettinen esimerkki uudesta, vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevasta näkökulmasta, on 19. artikla, joka käsittelee itsenäistä

elämistä ja osallisuutta yhteisössä. Artiklan mukaan vammaisella henkilöllä tulee olla oikeus valita, missä ja kenen kanssa asuu. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2015, 5.)

YK:n yleissopimuksella pyritään myös muuttamaan vammaisia henkilöitä kohtaan olevia asenteita ja lähestymistapoja. Sen avulla pyritään muuttamaan valloillaan ollutta käsitystä vammaisuudesta ja vammaisten henkilöiden asemasta, jossa he ovat olleet lääketieteellisen hoidon ja hyväntekeväisyyden kohteita. Sopimuksella vahvistetaan sitä näkemystä, että vammaisilla on yhtä lailla oikeuksia ja he voivat tehdä vapaasti päätöksiä, jotka koskevat heidän omaa elämäänsä. Sopimuksen tulkintaa ohjaa yleiset periaatteet osallistumisesta ja osallisuudesta, kuten esteettömyys ja saavutettavuus. Vammaiset henkilöt ovat aktiivisia jäseniä ympäröivässä yhteiskunnassa, ja ihmisoikeusperusteisessa lähestymistavassa korostetaan täyttä osallisuutta, tasa-arvoa ja osallisuutta kaikille. Yleissopimuksessa on vahvasti mukana nämä tavoitteet. Ne olivat aiemmin osa YK:n vammaisaiheisia asiakirjoja. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2015, 5-7.)

4.4 Esteetön ympäristö

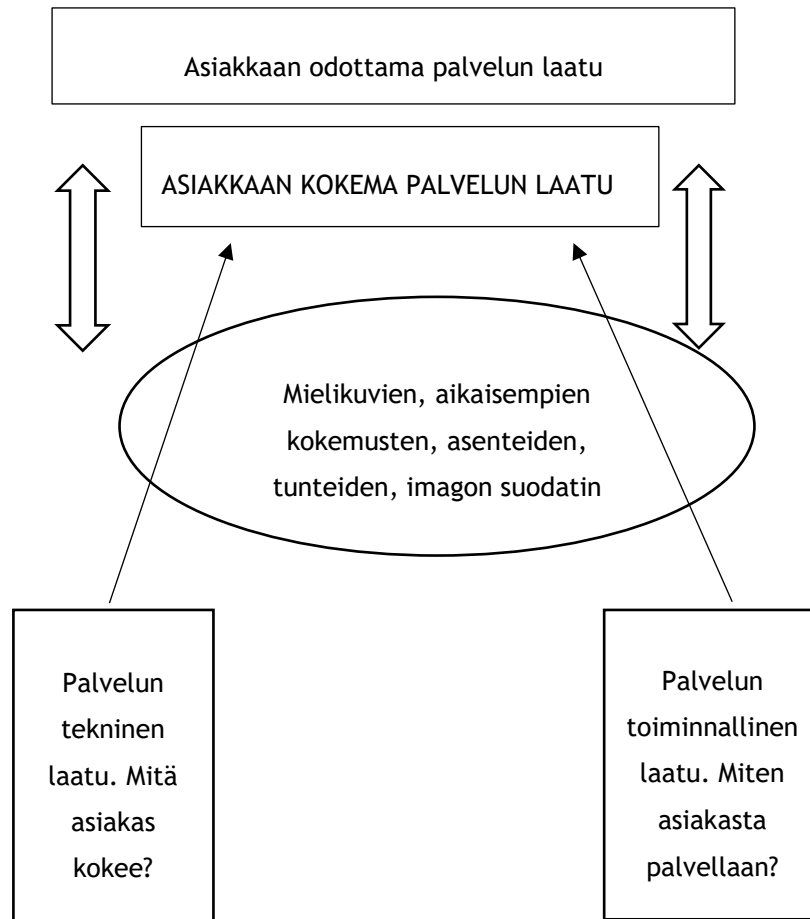
Esteetön ympäristö on sellainen, joka ei erottele ihmisiä heidän toimintakykynsä perusteella. Se merkitsee turvallisuutta ja laatua, ja siinä on yksinkertaisesti kyse ympäristön rakentamisesta niin, että ihmisten moninaisuus otetaan huomioon ympäristön suunnittelussa ja toteuttamisessa. (Invalidiliitto 2020.)

Rakennuksen esteetön ympäristö tarkoittaa sitä, että rakennukseen johtaa liikkumis-, toimimis- ja suunnistautumisesteisen/rajoitteisen henkilön käyttöön soveltuva esteetön kulkuväylä kaikkiin rakennuksen tiloihin aina parkkipaikalta sisäänkäynnin kautta sisätiloihin. Kulkuväylät tulisi olla helposti hahmotettavissa ja havaittavissa. Rakennuksessa tulisi olla portaaton kulkuväylä, sekä pyörätuolin tai rollaattorin käyttäjille soveltuva hissi tai jokin muu tasonvaihtojärjestelmä. Rakennuksessa tulisi myös olla liikkumisesteisille henkilöille tarkoitettuja WC- ja peseytymistiloja. Jotta kaikilla esteettömiä palveluja tarvitsevilla henkilöillä olisi rakennuksessa mahdollisimman helppo liikkua, tulisi rakennuksessa olla havainnointia, suunnistautumista ja toimimista helpottavia opasteita ja havainto- ja varoitusmerkintöjä. (Rakennustietosäätiö 2007, 8.)

5 Palvelun laatu

Palvelun laatu mitataan siten, miten asiakas sen kokee. Se miten asiakas kokee palvelun laadun, rakentuu vahvasti odotusten, tunteiden, mielikuvien ja tilannetekijän ympärille. Asiakkaan kokemassa palvelun laadussa tärkein osa tapahtuu, kun ollaan vuorovaikutuksessa

palveluntarjoajan kanssa, kuten esimerkiksi ostotilanteessa tai palvelutapaamisessa. Palvelun laatuajattelussa on tärkeää, että se rakentuu ensisijaisesti asiakkaan odotusten ja hänen saamansa palvelukokemuksen pohjalle. (Grönroos 2009, 100-101; Rissanen 2006, 214.)



Kuvio 1: Palvelun laatu. Rissanen 2006, 214.

Kun asiakas tarkastelee kokemaansa palvelun laatua yrityksessä, muodostuu se seuraavien tekijöiden ympärille: pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualttius, viestintä, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen sekä palveluympäristö. Etenkin majoitusliikkeessä asiakas tarkastelee palvelun laatua siisteyden sekä henkilökunnan asenteiden ja vuorovaikutuksen perusteella. (Brännare ym. 2005, 81; Rissanen 2006, 215-216)

5.1 Asiakastyytyväisyys

Kun tarkastellaan asiakastyytyväisyyttä, majoitusliikkeen tuomat elämykset ovat usein tärkeämpiä asiakkaalle kuin itse majoitusliike. Jotta majoitusliikkeen tuottamien elämysten kokeminen olisi asiakkaalle mahdollisimman mieltuisaa, tulisi yrityksen tuottaa sellaisia palveluja, että asiakas olisi niihin mahdollisimman tyytyväinen ja että asiakas tulisi yritykseen yhä uudelleen. Majoitusliikkeen henkilökunnan palvelutaso ja osaaminen on myös tärkeä osa asiakastyytyväisyyttä, ja näistä tulisi jäädä asiakkaalle myönteinen kuva. (Brännare ym. 2005, 10.)

Grönroos (2009, 177-178) on todennut, että asiakastyytyväisyys on tärkeä asia, kun mitataan koetun palvelun laatua. Kun asiakas on tyytyväinen kokemaansa tuotteeseen tai palveluun, nostaa se hänen halukkuuttaan käyttää palvelua myöhemminkin. Tyytyväisyyden ja uusintaostohalukkuuden välillä on kuitenkin mitattavia asioita, koska asiakkaat voivat olla palveluun vain "jotakuinkin tyytyväisiä" tai "erittäin tyytyväisiä" ja siltä väliltä. "Erittäin tyytyväiset" asiakkaat käyttävät hyväksi kokemiaan palveluja usein uudelleen ja levittävät myös tästä sanaa eteenpäin. Muut "tyytyväiset" asiakkaat eivät välttämättä näin tee. Jos palveluntarjoaja haluaa pitää asiakkaansa erittäin tyytyväisinä, tulisi strategisesti miettiä, miten heille voisi tarjota sellaista palvelupakettia, joka saisi asiakkaan käyttävän yhä uudelleen heidän palvelujaan. Tällä tavalla asiakkaiden kokema laatukokemus kasvaa ja heistä tulee uskollisia asiakkaita yritykselle.

5.2 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus kattaa koko tarjooman, jota yrityksellä on alkaen palveluita edeltävistä mainonnasta ja muista kontakteista, asiakaspalvelun laadun, käytön helppouden, palveluominaisuudet ja luotettavuuden. Jotta voidaan tarjota ja suunnitella erinomaisia asiakaskokemuksia, täytyy ymmärtää ensin, milloin ja miten ihmiset kohtaavat yrityksen tarjooman. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Asiakaskokemus on jaettavissa kolmeen tasoon: tunteisiin, merkityksiin ja toimintaan. Tunnetasolla tarkoitetaan välittömiä ja henkilökohtaisia kokemuksia, joita asiakkaille syntyy. Ne merkitsevät asiakkaan kokemia tunteita kokemuksen helppoudesta, miellyttävyydestä, tunnelmasta, tyylistä, kiinnostavuudesta ja kyvystä koskettaa aisteja. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Asiakaskokemuksen ylin taso, eli merkitystaso, tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, unelmia, tarinoita, kulttuurillisia koodeja, oivalluksia kokemuksen henkilökohtaisuudesta, lupauksia sekä suhdetta asiakkaan omaan identiteettiin ja elämäntapaan. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Toiminnan tasolla puolestaan tarkoitetaan sitä, kuinka palvelu pystyy vastaamaan asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen sekä palvelun hahmotettavuutta, käytettävyyttä, saavutettavuutta, prosessien sujuvuutta, monipuolisuutta ja tehokkuutta. Toiminnan tason vaatimuksien täytyy täyttyä mahdollistaakseen palvelun olemisen markkinoilla. (Tuulaniemi 2011, 74.)

5.3 Asiakasymmärrys

Yksi palvelumuotoilun tärkeimpiä vaiheita on kasvattaa asiakasymmärrystä, eli tehdä tutkimusta kohderyhmän tavoitteista, tarpeista ja odotuksista. Palvelut pyritään suunnittelemaan siten, että ne täyttävät asiakkaiden tarpeet ja toiveet, joten todelliset tarpeet ja motiivit tulee tunnistaa ja havaita. Tällä tavoin palvelutuote vastaa käyttäjien tarpeita ja menestyy sen seurauksena markkinoilla. (Tuulaniemi 2011, 142.)

Asiakastutkimusten avulla hankitaan tietoa, eli tehdään tutkimusta sellaisesta materiaalista, joka on suoraan hyödynnettävissä suunnittelun ohjaamisessa ja inspiroimisessa. Valittaessa tutkimushaasteita ja tutkimusmenetelmiä tulee ensin määritellä suunnitteluhaaste, eli päättää, kuinka asiakastutkimuksella saatu tieto voidaan hyödyntää ratkaistaessa suunnitteluhaastetta. Asiakastieto on jaettavissa määrälliseen ja laadulliseen, mutta käytännön kokemuksilla saadun tiedon mukaan laadullisilla tutkimusmenetelmillä saavutettu ymmärrys asiakkaiden toiveista ja tarpeista on huomattavasti merkittävämpää. (Tuulaniemi 2011, 142-143.)

Sellaisten palvelukonseptien kehittäminen, joista asiakkaat haluavat maksaa, voidaan selvittää analysoimalla hyvin ja jäsenellen asiakkaiden käyttäytymistä, sekä sitä, mitkä asiat tuottavat heille arvoa. Siitä voidaan lisäksi arvioida, kuinka paljon tuottoja palvelun tuottajalla on odotettavissa, ja mikä on palvelun potentiaalinen arvo asiakkaille. (Tuulaniemi 2011, 143.)

5.3.1 Eri tutkimusmenetelmät

Tutkimukset ovat jaettavissa kahteen eri pääkategoriaan: Määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen, ja laadulliseen eli kvalitatiiviseen tutkimukseen. Määrällisellä eli kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, jossa on käytössä täsmälliset ja laskennalliset, usein tilastolliset menetelmät. Määrällisessä tutkimuksessa kerätään empiiristä havaintoaineistoa, jota tarkastelemalla pyritään ymmärtämään jotakin yhteiskunnallista ilmiötä ja tekemään yleistyksiä. Määrällinen tutkimusmenetelmä on hyvä tutkittaessa suuria ihmismääriä, eikä se sovi yksittäistapauksien tutkimiseen. Tilastolliset mallit ovat usein käytössä määrällisessä tutkimuksessa. (Tuulaniemi 2011, 143.)

Laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta käytetään, kun pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Laadullisessa tutkimuksessa selvitetään ilmiön tarkoitusta tai merkitystä, ja pyritään saamaan siitä kokonaisvaltainen ja syvempi käsitys. Kvalitatiivinen tutkimus antaa paremman mahdollisuuden selvittää tutkittavien henkilöiden syvempiä kokemuksia. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään numeeristen arvojen sijaan mielipiteisiin ja johtopäätökset tehdään haastatteluihin ja havainnointiin pohjautuvasta, monipuolisemmasta aineistosta. Laadullisessa tutkimuksessa vastataan kysymyksiin: miksi, mitä ja kuinka. (Tuulaniemi 2011, 143-144.)

Asiakasymmärryksen kasvattamisessa laadulliset menetelmät sopivat paremmin. Määrällisellä tutkimuksella sen sijaan voidaan arvioida, kuinka palvelun tuottaminen on onnistunut. Eri menetelmiä voidaan vaihdella ja käyttää kuitenkin tarpeen tullen. (Tuulaniemi 2011, 144.)

6 Toiminnallinen osuus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka Hotel Helka voisi kehittää sen esteettömiä palveluita. Aineistonkeruuseen käytettiin kolmea eri menetelmää; haastattelua, havainnointia ja netscoutingia. Toiminnallisen osuuden ensimmäisessä vaiheessa tehtiin hotellin esteettömyyttä koskeva lomakehaastattelu Helkan palvelupäällikölle. Tämän osuuden jälkeen tehtiin netscouting, jossa tutkittiin ja vertailtiin internetissä olevia videoita, joissa havainnoitiin neljän eri hotellin invalidihuoneita. Haastattelun, netscoutingin ja teorian tiedon pohjalta saatujen tietojen perusteella suoritettiin havainnointi Hotel Helkan kahdessa invalidihuoneessa, joissa tarkkailtiin, löytyykö niistä mahdollisia puutteita liittyen huoneiden esteettömyyteen. Lopulta kaikkien eri menetelmien ja niistä saatujen tulosten pohjalta luotiin kehitysehdotuksia Hotel Helkan esteettömiin palveluihin.

Laadullisessa tutkimuksessa aineistonhankintaan käytetään erilaisia menetelmiä. Yleisimpiä laadullisen tutkimuksen menetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisista dokumenteista kerätty tieto. Kun halutaan tutkia erilaisia aikomuksia käyttäytyä jollain tavalla, sopivin tutkimusmenetelmä on haastattelu tai kysely. Kun taas tutkitaan erilaisia vuorovaikutuskäyttäytymisiä, on havainnointimenetelmä tähän tarkoitukseen sopivin. Tutkimusmenetelmiä voidaan käyttää vaihtoehtoisesti, rinnan tai yhdisteltynä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 83.)

6.1 Haastattelu

Tässä luvussa kerrotaan tämän opinnäytetyön toiminnallisen osuuden ensimmäisestä tutkimusmenetelmästä eli haastattelusta. Ensimmäinen kerrotaan yleisesti perustietoja erilaisista haastattelumenetelmistä. Teoriaosuudessa kerrotaan tarkemmin käytetystä strukturoidusta haastattelusta eli lomakehaastattelusta. Sen jälkeen kerrotaan toteutuneesta haastattelusta,

joka tehtiin Hotel Helkan palvelupäällikölle. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää, kuinka esteettömiä hotellin eri tilat ovat, ja miten hotelli on huomionnut esteettömiä palveluita tarvitsevia henkilöitä. Lopuksi kerrotaan, mitkä olivat toteutuneen haastattelun tulokset.

6.1.1 Haastattelumenetelmä

Haastattelu on yksi yleisimpiä laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä. Tutkimustyyppinä haastattelu on hyödyllinen siinä mielessä, että siinä ollaan haastateltavan kanssa suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa. Tästä on etuja, mutta myös haittoja. Aineistonkeruun kannalta etuna voidaan pitää haastattelun juostavuutta. Haastattelussa voidaan selventää ja säädellä kysymyksiä. Haastateltavan vastauksia voidaan myös syventää esittämällä lisäkysymyksiä. Haastattelun huonoina puolina pidetään sen pitkäkestoisuutta ja sitä, että haastattelun tulee olla huolellisesti suunniteltu, joka vie myös aikaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 204-206.)

Haastattelu on haastateltavan ja haastattelijan välinen, yleensä kahden kesken käytävä keskustelu, jossa kerätään haastateltavalta tietoa tai mielipiteitä. Haastattelut voidaan tallentaa äänittäen, videoiden tai kirjoittamalla muistiinpanoja. Haastattelut tulee analysoida jälkeenpäin. Kysymysten tulee olla valmisteltuna ennen haastattelua. Haastattelu on nopea ja hyvin laadukas keino saada lisää tietoa. Joskus on arvokasta, että haastattelija osaa lukea rivien välistä. Palvelusuunnittelussa käytetään haastatteluja ihmisten mielipiteiden saamiseksi, tai oppiakseen esimerkiksi heidän kokemuksistaan ja odotuksistaan. (Moritz 2005, appendix.)

Tutkimushaastattelulajit voidaan jakaa kolmeen eri tyyppiin. Ne jaotellaan sen mukaan kuinka strukturoitu ja muodollinen haastattelu on kyseessä. Strukturoidussa eli lomakehaastattelussa kysymykset ovat tarkkaan ennalta määrättyt. Teemahaastattelussa kysymysten teemat ovat ennalta tiedossa, mutta kysymysten tarkka järjestys ja muoto voivat puuttua. Avoin eli strukturoimaton haastattelu on nimensä mukaisesti avointa keskustelua haastateltavan kanssa, jossa aihekin voi muuttua. Avoimessa haastattelussa keskeisintä on selvittää haastateltavan ajatuksia, tunteita ja mielipiteitä sen mukaan miten ne haastattelun edetessä ilmenevät. Avointa haastattelua voidaan pitää kaikista haastavimpina, koska se vie aikaa ja vaatii haastateltavalta taitoa. Nämä eri tutkimushaastattelutyypit voidaan toteuttaa yksilö-, pari-, tai ryhmähaastatteluna. (Hirsjärvi ym. 2009, 208-210.)

Strukturoidulle haastattelulle eli lomakehaastattelulle tyypillistä on, että kysymykset ovat tarkkaan ennalta määritetyt ja, että ne ovat tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun kannalta tärkeitä ja hyödyllisiä. Jokaiselle haastattelukysymykselle pitäisi löytyä perustelu tutkimuksen teoriaviitekehystä ja kysymysten pitäisi olla liittyä olennaisesti tutkittavaan ilmiöön. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 75.)

Lomakehaastattelussa oletetaan, että kysymyksillä on sama merkitys kaikille. Parhaiten tämä pätee yksimielisten ryhmien haastattelussa. Haastatteluolosuhteiden puitteissa tutkijan on hyvä käyttää omaa harkintakykyään ja pohtia, kuinka strukturoitu haastattelun tulisi olla. Suurimpana haasteena strukturoidussa haastattelussa on kysymysten ja haastattelulomakkeen muotoilu. Lomakehaastattelu on paras silloin, kun: muodollisia hypoteeseja halutaan testata; kun aineisto halutaan kerätä helposti ja kvantifioida loogisesti; kun faktatietoa tahdotaan kerätä ja tutkijan tiedossa on, millaista tietoa haastateltavilta on saatavissa; kun postikyselyllä ei saataisi suurta osallistumisprosenttia ja kun aiempien kvalitatiivisten tulosten yleistettävyyden on testattavissa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 44-45.)

Aineisto tallennetaan haastattelun aikana, jonka jälkeen tutkija voi päättää, kuinka se kirjataan raporttiin. Se voidaan kirjoittaa puhtaaksi, eli litteroida, jolloin päätetään, kirjoitetaanko koko haastatteludialogi vai valikoiden vain osa haastattelua. Toinen vaihtoehto on, että litterointia ei tehdä lainkaan, vaan sen sijaan tehdään päätelmiä, tai teemoja koodataan suoraan tallennetusta aineistosta. On kuitenkin yleisempää, että aineisto litteroidaan kokonaisuudessaan. Jos haastateltavia on ollut vain muutama, eikä haastattelut ole kestäneet pitkään, on helpointa tehdä johtopäätökset suoraan tallenteista. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 138.)

Analysoitavaa tekstiä kertyy runsaasti, kun aineisto on purettu ja mikäli haastateltavia on ollut paljon. Tekstin sisällöt ovat tulleet jo tutuksi niin haastattelutilanteessa kuin aineiston purkuvaiheessakin. Analysoidakseen aineistoa, tulee se ensin lukea. Aineiston lukuun on hyvä varata aikaa, jolloin siitä alkaa muodostumaan kysymyksiä ja ajatuksia. Yhtenä tekniikkana voidaan käyttää kysymysten esittämistä aineistolle, kuten; Kuka? Mikä? Missä? Milloin? Miksi? (Hirsjärvi & Hurme 2014, 143.)

Aineiston käsittelyssä on monta vaihetta. Laadullisen aineiston käsittely on keskeisiltä osiltaan sekä analyysia, että synteisiä. Metodikirjallisuudessa analyysi usein käsittää alkuvaiheista lopputuloksiin asti koko prosessin aineistonkäsittelyssä. Analyysivaiheessa luokitetaan ja eritellään aineistoa, kun taas synteisissä on pyrkimyksenä luoda kokonaiskuva ja esittää tutkittava ilmiö uudella tavalla. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 143-144.)

6.1.2 Toteutunut haastattelu

Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden alussa haastateltiin Hotel Helkan palvelupäällikköä 19 päivänä helmikuuta. Haastattelun tavoitteena oli selvittää, miten Hotel Helka oli eri tiloissaan varautunut esteettömyyteen. Haastattelun avulla pyrittiin saamaan ennakkokäsityksiä hotellin esteettömistä palveluista ennen havainnointiosuutta, jolloin päästiin konkreettisesti näkemään hotellin eri tiloja. Hotel Helkan palvelupäällikkö valittiin haastateltavaksi sen takia, että hänellä oli paljon tietoa hotellin tiloista ja siitä kuinka esteettömiä ne ovat.

Suunniteltiin haastattelulomake (Liite 1), jossa oli yhdeksän kysymystä, jotka liittyivät hotellin tiloihin ja niiden esteettömyyteen. Suunniteltiin sellaisia kysymyksiä, joista saataisiin tarvittavia vastauksia siirryttäessä opinnäytetyön seuraaviin tutkimusmenetelmävaiheisiin, ja jotka myös perustuvat opinnäytetyömme jo aikaisemmin kirjoitettuun tietoperustaan (Rakennustietosäätiö 2007, 54-55). Kysymyksissä haluttiin saada ensisijaisesti tietoa siitä, miten hotellissa on panostettu esteettömyyteen hotellihuoneissa, vastaanotossa ja muissa tiloissa. Haluttiin myös saada tietää, miten hotellin palveluissa on huomioitu erilaisia esteettömiä palveluita tarvitsevia henkilöitä, kuten liikuntarajoitteisia sekä näkö- ja kuulovammaisia.

Haastattelumenetelmä oli strukturoitu eli lomakehaastattelu. Haastattelun kysymykset olivat strukturoidun haastattelun mukaisesti tarkkaan ennalta määritetyt ja haastattelu eteni niiden mukaisesti. Haastattelu tehtiin etänä tietokoneen välityksellä. Ennen haastattelun alkua haastateltavalta varmistettiin, että haastattelu voidaan nauhoittaa. Toinen tämän opinnäytetyön tekijä esitti kysymyksiä haastateltavalle ja toinen nauhoitti haastattelun. Haastattelu kesti yhteensä kymmenen minuuttia. Haastattelun ja sen tallennuksen jälkeen se litteroitiin sanasta sanaan. Litteroidusta aineistosta pelkistettiin ja tiivistettiin tulokset.

6.1.3 Haastattelun tulokset

Haastattelussa kysyttiin, kuinka hotellissa on panostettu esteettömyyteen sen eri tiloissa. Vastauksista selvisi, että Hotel Helkassa on kaksi invalidihuonetta, joissa on huomioitu tarpeet pyörätuolissa oleville asiakkaille. Helkassa on joustavaa palvelua, ja näin ollen siellä tarjotaan esimerkiksi ramppeja asiakkaille, jotka eivät välttämättä muuten tarvitse invalidihuonetta. Hotellissa jokaisen asiakkaan tarpeet pohditaan ja toteutetaan yksilöllisesti. Tällä tavoin Helka mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yhtenäiset mahdollisuudet käyttää kaikkia huoneita.

Haastattelussa selvisi, että Hotel Helkassa on automaattiovet, ja käytävät ovat sellaiset, että pyörätuolien ja muiden apuvälineiden kanssa liikkuminen on helppoa. Yleiset tilat ovat helposti saavutettavissa esteettömiä palveluita tarvitseville asiakkaille. Invalidiparkkipaikkoja hotellilta löytyy yksi kappale.

Hissien kuvailtiin olevan sen verran pienet, että suurimmilla laitteilla niihin ei pääse. Tämä selitettiin hissien rakennusvuosilla, jotka ovat 1928 ja 1982. Saunaan ei ole mitään apuvälineitä, mutta Hotel Helka on aina pyrkinyt löytämään jonkin muun ratkaisun, jos sellaisia tarvitseva käyttää saunaa. Haastateltavan mukaan kuitenkin harvempi ilman avustajaa matkustava asiakas haluaa käyttää saunaa. Kuulovammaisille ei ole Helkan puolelta apuvälineitä, vaan ne ovat usein asiakkailta itsellään mukana. Hotel Helkalla ei ole siis ollut tarvetta apuvälineille. Näkövammaiset henkilöt hotelli palvelee yksilöllisesti henkilö kerrallaan.

Esteettömyyttä tarvitsevia asiakkaita Helkassa käy noin kerran kuukaudessa. Heidän nettisivuillaan kerrottiin olevan tietoa esteettömistä palveluista. Yhteistyötä Helka on tehnyt Invalidiliiton kanssa selvittääkseen, mitä tarvikkeita esteettömiin huoneisiin tarvitaan.

Kysyttäessä, kuinka Hotel Helkassa mahdollistetaan kaikkien asiakkaiden kesken yhdenvertaisuuden tunnetta, haastateltava vastaa Hotel Helkan tarjoavan parasta mahdollista asiakaspalvelua, yksilöllisellä asiakaspalvelulla. Tämä ilmenee myös kysyttäessä, miksi esteettömyyttä tarvitsevien henkilöiden tulisi valita juuri Hotel Helka. Haastateltava totesi, että verrattuna muihin uusiin hotelleihin, Hotel Helka ei pysty tarjoamaan samanlaisia, teknologisesti rikkaita puitteita johtuen rakennuksen vanhasta iästä. Helkassa tarjotaan kuitenkin parasta mahdollista asiakaspalvelua ja apua, ja heille on tervetulleita kaikki asiakkaat.

Ratkaisuksi esteettömyyden huomioimiseksi vielä paremmin haastateltava toi esille ehdotuksen remontista. Hänen mukaansa voitaisiin innovoida jonkin teknologiayrityksen kanssa, millainen olisi teknologisesti paras huone esimerkiksi kuulovammaisille.

Haastattelusta selvisi, että Hotel Helkassa on jo huomioitu liikuntarajoitteisia ja näkö- ja kuulovammaisia asiakkaita. Vahvuutena Helkalla on sen henkilökohtainen asiakaspalvelu jokaisen asiakkaan kohdalla, ja heikkoutena lienee sen arkkitehtuuriin liittyvät asiat. Haastattelun tuloksista voimme päätellä, että Hotel Helka on parhaansa mukaan pyrkinyt siihen, että hotelli on mahdollisimman esteetön, ja sinne voivat hyvin mielin tulla esteettömiä palveluita tarvitsevat asiakkaat.

6.2 Netscouting

Tässä luvussa käsitellään käytettyä tutkimusmenetelmää netscoutingia eli internetlähteiden tarkastelua. Netscoutingia käytettiin aineistonkeruussa muiden hotellien invalidihuoneiden tarkasteluun. Internetissä on laaja valikoima videoita, joissa esitellään esteettömiä tiloja niitä käyttävien asiakkaiden näkökulmasta. Netscouting auttoikin ymmärtämään paremmin pyörätuolillisten henkilöiden perspektiiviä. Tässä luvussa on ensin netscoutingin teoriaa, jonka jälkeen kerrotaan, miten käytetyn menetelmän toteutus eteni. Lopuksi kerrotaan saadut tulokset.

6.2.1 Teoriatietoa ja toteutus

Internetlähteiden tarkastelemisesta on tullut kasvavissa määrin yhä tärkeämpää. Internet on suuri tietolähde, sillä se sisältää sekä vanhaa että päivitettyä tietoa.

Palvelusuunnitteluprojektit sisältävät usein uusia olosuhteita ja muunnelmia, joten netscoutingin käyttäminen projektissa on hyvä keino lisätä ymmärrystä markkinatilanteesta ja ympäristöstä. (Moritz 2005, appendix.)

Netscouting voi myös auttaa tunnistamaan uusia tai jo olemassa olevia ratkaisuja. Se voi olla hyödyllinen väline tilastojen, markkinaosuuksien ja erilaisten kehitystrendien tutkimisessa sekä uusien markkinoiden tunnistamisessa. Netscoutingissa on tärkeää käyttää selkeitä kysymyksiä, sillä käytettävissä olevaa tietoa on paljon. Löytöjen tulee olla tulkittuja, jotta voidaan osoittaa niiden merkitys projektin kannalta. On tärkeää tarkistaa lähteet ja niiden laatu huolellisesti. (Moritz 2005, appendix.)

Netscoutingissa tutkittiin ja vertailtiin internetissä olevia neljää eri videoita, joissa havainnointiin hotellien invalidihuoneita. Kolme vertailtavaa hotellia sijaitti Suomessa, ja yksi oli valittu ulkomailta. Kaikki hotellit olivat myös eri hotelliketjuja. Hotellit valittiin sillä perusteella, että ne olivat kaikki pyörätuolilla liikkuvan asiakkaan esittelemiä. Netscouting oli rajattu niin, että se tehtiin ainoastaan liikuntarajoitteisen näkökulmasta. Jokaisesta netscoutingin kohteesta kirjattiin plussat ja miinukset. (Liite 3)

Netscouting tehtiin huhtikuun lopulla ennen havainnointia hotellissa. Netscouting tehtiin ennen havainnointiosuutta sen takia, että silloin pystyttiin hyödyntää netscoutingista saatuja tuloksia esteettömistä hotellihuoneista suunniteltaessa havainnointilomakkeita.

6.2.2 Tulokset

Jokaisen huoneen kohdalla oli enemmän positiivista, kuin negatiivista, josta voidaan päätellä, että invalidiasiakkaat on otettu hyvin huomioon hotelleissa. Huoneissa oli havaittavissa monia hyviä esteettömyysratkaisuja, mutta myös puutteita löytyi. Hotellihuoneissa 2 ja 3 oli tarpeeksi tilaa pyörätuolilla liikkuvalla, mutta huoneissa 1 ja 4 olisi voinut olla enemmän tilaa. Tilanpuute oli kuitenkin ratkaistavissa sänkyjä siirtämällä.

Jokaista havainnoitua huonetta yhdisti se, että niiden wc-tilat olivat tarpeeksi tilavat, ja jokaisesta niistä löytyi tukikaiteita suihkun ja wc-istuimen ympäriltä. Jokaisessa huoneessa oli myös sähkökäyttöiset sängyt, joita pystyi säätämään jalkojen ja selän kohdalta. Ongelmana jokaisen huoneen kohdalla oli, että niissä ei ollut huomioitu lämmönsäätimien tai naulakoiden korkeuksia. Ne olivat korkeutensa tai vaikean sijaintinsa vuoksi tavoittamattomissa.

6.3 Havainnointi

Tässä luvussa kerrotaan toiminnallisen osuuden viimeisestä tutkimusmenetelmästä eli havainnoinnista. Ensin on havainnoinnin tietoperustaa, jonka jälkeen kerrotaan itse havainnointilanteesta. Havainnointi rajattiin Hotel Helkan kahteen esteettömään huoneeseen. Havainnoinnissa huomiottiin sekä liikuntarajoitteiset ihmiset että näkö- ja kuulovammaiset. Havainnointimenetelmänä oli systemaattinen havainnointi. Ennen itse havainnointia oli tehty havainnointilomake (Liite 2), johon kirjattiin ylös havainnoinnin tulokset. Lopuksi kerrotaan havainnoinnin tuloksista. Havainnoinnin tuloksena tehdyt kehitysehdotukset perustuvat ennen

havainnointilomakkeiden tekoa hankittuun teorian tietoon, siitä minkälaisia esteettömien majoitustilojen tulisi olla.

6.3.1 Havainnointimenetelmä

Yksi laadullisessa tutkimuksessa käytettävä aineistonkeruumenetelmä on havainnointi. "Havainnointi on tietoista tarkkailua eikä vain asioiden ja ilmiöiden näkemistä" Uusitalo (1995, 89) ilmaisee. Havainnoinnin avulla voidaan kerätä tietoa siitä toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa. Havainnointi sopii tutkimuksiin, joissa tutkitaan ihmisen käyttäytymistä ja vuorovaikutusta toisten ihmisten kanssa, tai kun tutkitaan ympäristöä, esineitä tai kuvia. Havainnointi on sopiva tutkimusmenetelmä sellaisissa tapauksissa, kun tutkittavasta asiasta tiedetään hyvin vähän tai ei ollenkaan tai jos tutkittavasta asiasta on vaikea saada aineistoa muulla tavalla. (Vilka 2016, 37-38; Sarajärvi & Tuomi 2018, 93-94.)

Havainnoinnin etuna on se, että tutkittavasta asiasta saadaan välitöntä, suoraa ja monipuolista tietoa. Se on menetelmänä mielenkiintoinen, koska se on todellisen elämän tutkimista eikä siinä ole mitään keinotekoisuutta, ja siitä syystä se sopii hyvin laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi. Havainnoinnissa teorian tieto on tärkeässä asemassa. Tutkimuksen päämenetelmän oltaessa havainnointi, korostuu teorian merkitys entisestään. Teoriat antavat tutkittavaan asiaan lisää näkökulmia ja ne auttavat tutkijaa löytämään sellaisia asioita, joihin hän ei välttämättä muuten olisi kiinnittänyt huomioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 213-214, Vilka 2006, 79-80.)

Havainnoinnilla on erilaisia menetelmiä, joita voidaan käyttää tutkittavan asian tiedonkeruuseen. Ne voidaan jakaa kahteen eri lajiin; systemaattiseen havainnointiin ja osallistuvaan havainnointiin. Systemaattista havainnointia käytetään tavallisesti kvantitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa ja osallistuvaa havainnointia kvalitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa, mutta niiden välimuotoja voidaan myös käyttää ja arviointi tehdä määrällisesti sekä laadullisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 214-215.)

Hirsjärven ym. (2009, 215) mukaan systemaattinen havainnointi on jäseneltyä ja tarkoin mietittyä, ja sitä käytetään tarkoin rajatuissa tiloissa kuten esimerkiksi laboratoriotutkimuksissa, työpaikoilla tai opetusympäristössä. Siinä havainnoija on ulkopuolisena tarkkailijana eikä osallistu itse havainnoitavaan toimintaan lainkaan. Osallistuvassa havainnoinnissa on eri asteita täydellisestä osallistumisesta havainnoijana osallistumiseen. Osallistuvassa havainnoinnissa oleellisinta on, että havainnoija osallistuu tutkimukseen tutkittavien ehdoilla. Täydellisessä osallistumisessa voi tulla eteen eettisiä ongelmia, joten havainnoijana osallistuminen on yleensä parempi tutkimustapa.

6.3.2 Havainnointitilanne hotellissa

Havainnointi suoritettiin Hotel Helkassa toukokuun 7. päivä. Havainnointi alkoi hotellin vastaanotosta, josta saatiin henkilökunnalta invalidihuoneiden avainkortit. Hotellin aulasta siirryttiin asiakashissillä toiseen kerrokseen, jossa hotellin invalidihuoneet sijaitsevat. Havainnoinnin alussa tarkkailtiin hotellin vastaanottotiloja, hissiin siirtymisen helppoutta sekä hissin kokoa. Toiseen kerrokseen siirryttäessä havainnoitiin käytävän valaistusta, pituutta ja lattian pintamateriaalia, sekä sitä missä invalidihuoneet sijaitsivat.

Helkassa vierailtiin sen kahdessa invalidihuoneessa, ja molemmista huoneista kirjattiin huomioita havainnointilomakkeeseen (Liite 2). Havainnointilomakkeeseen oli listattu sellaisia asioita, joita invalidihuoneessa pitäisi olla. Myös valokuvia otettiin huoneiden ja käytävän elementeistä, joita voitiin käyttää tuloksien analysoinnissa. Tukena havainnoimisessa käytettiin opinnäytetyön aikana kerättyä tietoperustaa (Kuuloliitto 2021; Rakennustietosäätiö 2007, 8, 54-55; Rissanen 2015.) sekä netscoutingista saatuja tuloksia.

6.3.3 Havainnoinnin tulokset

Havainnoinnin aikana huomattiin Helkan invalidihuoneissa onnistuneita esteettömyys ratkaisuja, mutta myös joitakin puutteita. Huoneet sijaitsevat hotellin toisessa kerroksessa, joista toinen aivan käytävän päässä. Huoneisiin siirryttäessä huomattiin, että ovien kynnykset ovat korkeat, ja näin ollen hankalat ylittää esimerkiksi pyörätuolilla. Vain toisen huoneen ovesa on sen käyttämistä helpottava vedin.

Huoneiden tilavuuksissa on huomioitu apuvälineitä tarvitsevat asiakkaat. Pöydän ääreen, sänkyihin ja WC-tiloihin mahtuu kulkemaan vaivattomasti myös pyörätuolin kanssa. Pöydän ja lavuaarin korkeudet on mitoitettu siten, että niiden ääreen pääsee hyvin pyörätuolilla. Huoneissa on liukuovilla toimivat vaatekaapit, joissa henkarit ovat sopivalla korkeudella ja näin ollen helpottavat liikuntarajoitteisten asiakkaiden majoittumista. Huoneen tarvikkeet, valokatkaisimet ja naulakko ovat helposti tavoitettavissa, mutta ilmaston säädin on liian korkealla. Huonekalut eivät ole pyörillä siirrettäviä, vaikka niiden tulisi olla sellaiset esteettömässä huoneessa. Sängyt eivät ole sähkökäyttöiset eikä säädettävät, joka voi olla ongelmallista liikuntarajoitteisille.

Kylpyhuoneiden kynnyksissä on luiskat, joka tekee niihin siirtymisen pyörätuolilla helpoksi. Kylpyhuoneet ovat tilavat, mutta vain toisessa niistä on tukikaiteet WC-istuimen ympärillä. Molempien huoneiden suihkuissa on tukikaide. Kylpyhuoneiden suihkuovet ovat liikkuvat, joka tuo kätevästi lisää tilaa liikkumista varten. Kylpyhuoneissa ei ole suihkutuolia, mutta sellaisen saa pyydettyä vastaanotosta. Kylpyhuoneiden roskapöntöt ovat sijainniltaan hankalassa paikassa ja ne ovat jalalla avattavat, jolloin niiden avaaminen on pyörätuolin kanssa

ongelmallista. Kylpyhuoneissa on avunpyyntöjärjestelmä, joka on tärkeää esteettömissä saniteettitiloissa.

Huoneissa ei ole minimoitu taustamelua, joka olisi tärkeää, mikäli asiakkaana on kuulovammaisen henkilö. Toisessa huoneessa kuuluu selkeästi kadun äänet, ja toisessa on meluisa ilmastointilaitte. Huoneissa ei kuitenkaan ole kaikua. Huoneessa ei ole äänettömästi toimivaa hälytysjärjestelmää, mutta vastaanotosta kerrottiin, että hälytyksen tullen kuulovammaiset asiakkaat huomioidaan henkilökohtaisesti. Huoneessa ei ole saatavilla tärkeitä tietoja pistekirjoituksella eikä kohokirjaimilla. Huoneen kalusteista suurin osa on vaaleampia kuin huoneen suuret pinnat, mutta kalusteiden tulisi olla tummempia suurin pintoihin nähden. Huoneen värimaailma on kaiken kaikkiaan vaalea, joten se ei häiritse hahmotettavuutta näkövammaisilla asiakkailla. Valon kirkkautta ei voi säädellä, joka on haitaksi näkövammaisille.

6.4 Kehitysehdotukset

Tässä luvussa esitellään kehitysehdotuksia Hotel Helkan kahteen invalidihuoneeseen. Kehitysehdotukset syntyivät havainnoinnin tulosten pohjalta. Havainnoinnin tulokset kirjattiin ennalta tehtyihin havainnointilomakkeisiin, johon oli listattu asioita, joita esteettömässä huoneessa pitäisi olla. Aiemmin tehty haastattelu hotellin palvelupäällikön kanssa antoi jo paljon etukäteistietoa huoneista.

Invalidihuoneiden sijaintia voisi harkita uudelleen. Huoneiden olisi hyvä olla mahdollisimman lähellä hissiä ja olisi hyvä, jos ne olisivat sijainniltaan sellaiset, että niihin ei kuulu liikenteen melu. Huoneiden ikkunat voisi myös eristää paremmin siten, että ulkoäänien määrä olisi vähäisempi. Ilmastoinnin kovaäänisyyteen voisi myös tehdä muutoksia.

Invalidihuoneisiin siirryttäessä oven kynnyksen tulisi olla tasainen käytävän kanssa, tai siinä tulisi olla luiska, joka helpottaa pyörätuolilla liikkuvaa tai muita apuvälineitä käyttävää asiakasta hänen tullessa huoneeseen ja poistuessaan.

Hotel Helkassa olisi hyvä olla pyörien avulla siirrettävät ja lukitusmekanismeihin toimivat moottoroidut sängyt, jotka voidaan säätää nojaus- ja nukkuma-asentoon, jotta liikuntarajoitteisilla asiakkailla olisi mahdollisimman helppoa ja mukavaa yöpyä. Pyörillä siirrettäviä sänkyjä on myös helppo liikutella tarpeen mukaan. (Rakennustietosäätiö 2007, 55.)

Huonekalujen kuten tuolien ja pöytien tulisi myös olla pyörillä liikuteltavat, jotta ne on helpointa siirtää tarpeen mukaan (Rakennustietosäätiö 2007, 55). Helkan invalidihuoneet olivat kooltaan suuret, mutta huonekalut luonnollisesti vievät tilaa. Mikäli huoneiden

huonekaluja voidaan liikutella helposti, tulee tilaa tarpeen mukaan aina enemmän ilman, että säilytystilaa joudutaan vähentämään.

Kylpyhuoneiden roskakorien tulisi olla helpommin avattavia. Kylpyhuoneiden roskakorit olivat jalalla avattavia, joka voi aiheuttaa vaaratilanteita erityisesti liikuntarajoitteisille. Roskakorien olisi hyvä olla avonaiset tai sellaiset, jotka saa avattua käsin. Silloin liikuntarajoitteisten ei tarvitse käyttää energiaa roskakorin polkimen kurotteluun. Kylpyhuoneissa olisi myös hyvä olla tukikaiteita enemmän. Tällä hetkellä vain toisessa Helkan invalidihuoneessa oli wc-istuimen ympärillä tukikaiteet. Kaiteet olisi hyvä olla molempien huoneiden wc-istuinten ympärillä, ja niitä olisi hyvä myös olla esimerkiksi kylpyhuoneen ovesa sekä useammilla seinillä, jotta niihin voi tarpeen tullen aina tarttua.

Huoneen ilmaston säätimen tulisi olla matalammalla. Tällä hetkellä se on niin korkealla, että siihen ei pyörätuolillinen asiakas yletä ilman kurottelua tai apua. Valaistusta olisi hyvä voida säätää, sillä liian kirkkaat tai himmeät valot voivat vaikeuttaa näkövammaisten henkilöiden näkökykyä (Rissanen 2015). Infolappujen tulisi olla saatavilla myös pistekirjoituksella. Näin näkövammaisille asiakkaille mahdollistetaan yhtenäisyyden tunne tiedon ollessa tarjolla myös heille parhaalla tavalla.

7 Johtopäätökset

Esteettömien palveluiden kehittäminen on tärkeää, jotta kaikille mahdollistettaisiin yhdenvertaisuuden tunne (Invalidiliitto 2021). Opinnäytetyön tekijät olivat huomanneet, että joissain julkisissa kohteissa ei ollut huomioitu liikuntarajoitteisia henkilöitä tarpeeksi koskien rakennuksien esteettömyyttä. Tämän havainnon pohjalta päätettiin tehdä opinnäytetyö esteettömyydestä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää kehitysehdotuksia siihen, kuinka Hotel Helka voisi kehittää heidän esteettömiä palveluitaan. Tämän opinnäytetyön kehitysehdotusten toivottiin helpottavan esteettömyyttä tarvitsevien asiakkaiden vierailua heidän käyttäessään hotelli- ja majoituspalveluita. Opinnäytetyössä keskityttiin enimmäkseen liikuntarajoitteisiin ihmisiin, mutta tuotiin myös esille muita esteettömiä palveluita tarvitsevia, jotka olivat tässä tapauksessa kuulo- ja näkövammaiset.

Hotel Helkassa on jo huomioitu liikuntarajoitteiset henkilöt monella tapaa, mutta heidän vierailustaan voisi tehdä vielä mieluisampaa ja helpompaa erilaisilla esteettömyysratkaisuilla. Koska Hotel Helka on vanha rakennus, vaatisi suurten muutosten teko remontin, mutta pienillä uudistuksilla esteettömyysratkaisuissa ja uusiin huonekaluihin investoimalla mahdollistetaan jo suuri apu niitä tarvitseville asiakkaille, luoden heille mahdollisimman esteetön vierailu.

Kehitysehdotuksina Helkan invalidihuoneisiin on löytää niille uusi sijainti lähempänä hissiä, jotta liikkumisesteisillä asiakkailla olisi mahdollisimman helppoa kulkea hotellin tiloissa. Huoneisiin tultaessa kynnyksellä tulisi olla luiska tai tasainen oviaukko. Huoneissa pitäisi olla moottoroidut sängyt ja pyörillä liikuteltavat huonekalut. Kylpyhuoneissa pitäisi olla helpommin avattavat roskakorit jalalla avattavien tilalle. Huoneissa olisi hyvä olla enemmän tukikaiteita helpottamaan liikuntarajoitteisten ihmisten liikkumista. Ilmastoinnin säädin tulisi sijoittaa alemmalle korkeudelle. Huoneissa olisi hyvä olla myös valaistuksen säätömahdollisuus ja pistekirjoitukselliset infolaput.

Opinnäytetyön tulosten ja luotujen kehitysehdotusten avulla esteettömiä palveluita tarvitsevien asiakkaiden vierailun toivotaan helpottuvan Helkassa entisestään. Vaikka invalidihuoneiden esteettömydessä on vielä kehittämisen varaa, on Helkassa kuitenkin ystävällistä ja asiakaslähtöistä palvelua jokaista sinne saapuvaa asiakasta kohtaan.

Lähteet

Painetut

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelut. WSOY.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Tallinna: Raamatutrükikoda.

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

Rakennustietosäätiö. 2007. Esteetön rakennus ja ympäristö: Suunnitteluopas. Tampere: Tammer-Paino.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Vantaa: Hansaprint.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, P. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

Hotel Helka. 2020. Viitattu 21.10.2020.

<https://www.hotelhelka.com/?lang=fi>

Invalidiliitto 2020. Esteettömyys. Viitattu 29.10.2020.

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

Kuuloliitto ry. Esteetön kuuntelu ympäristö. Viitattu 2021.

<https://www.kuuloliitto.fi/toiminta/esteettomyys/kuunteluymparisto/>

Moritz, S. 2015. Service design. Practical access to an evolving field. E-kirja. London.

Rissanen, H-L. Näkövammaisten keskusliitto. 2015. Näkövammaiset ja opastuksen suunnittelu.

Viitattu 11.1.2021.

https://www.hel.fi/static/hki4all/esteettomyyslinjaukset/liite1_241115.pdf

Suomen YK-liitto. 2015. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Viitattu 22.1.2021.

https://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf

Tanskanen, I. & Suominen-Romberg, T. 2009. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 82. Esteettömästi saavutettavissa. E-kirja. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-Kirja. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kuviot

Kuvio 1: Palvelun laatu. Rissanen 2006, 214.	19
---	----

Liitteet

Liite 1	37
Liite 2	38
Liite 3	41

Haastattelulomake

1. Kuinka teillä on panostettu esteettömyyteen
 - a) hotellihuoneissa?
 - b) sisääntuloaulassa/vastaanotossa?
 - c) käytävillä/hotellihuoneisiin siirryttäessä?
 - d) muissa hotellin tiloissa, kuten ravintola/sauna/sali/hissit....
2. Miten hotellinne palveluissa on huomioitu
 - a) liikuntarajoitteiset
 - b) kuulovammaiset
 - c) näkövammaiset henkilöt?
3. Kuinka usein keskimäärin teillä käy asiakkaita, jotka tarvitsevat esteettömiä palveluita?
4. Onko nettisivuillanne tietoa hotellinne mahdollisista esteettömistä palveluista?
5. Onko hotellissa invaparkkipaikkoja?
6. Onko teillä yhteistyötä esteettömyyttä tukevien liittojen kanssa, kuten esimerkiksi invalidiliitto?
7. Kuinka mahdollistatte yhdenvertaisuuden tunteen kaikkien asiakkaiden kesken?
8. Miksi esteettömyyttä tarvitsevien asiakkaiden tulisi valita juuri Hotel Helka?
9. Millaisia muutoksia koette tarvitsevanne, jotta mahdollistaisitte esteettömyyden vielä paremmin?

Havainnointilomake

Hotel Helkan esteetön huone

Yleiset:

1. Sijaitseeko esteetön huone helpon kulkuyhteyden päässä hotellin vastaanotosta ja muista yleisistä tiloista kuten ravintolasta?
 - Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?

2. Onko huoneesta yhteys avustajan huoneeseen?
 - Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?

3. Onko huone mitoitettu niin, että siellä pystyy majoittumaan kaksi henkilöä, joista toinen on pyörätuolin käyttäjä?
 - Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?

4. Onko huoneessa liukuovilla ja liukumekanismeilla toimivat vaatesäilytyskalusteet?
 - Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?

5. Onko huoneessa pyörillä siirrettävät alakaapit ja pöydät? (ja tuolit)
 - Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?

6. Onko huoneessa pyörillä siirrettävät ja lukitusmekanismeilla toimivat vuoteet, jotka saa laitettua nojaus- ja nukkuma-asentoon?
 - Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?

7. Onko sänkyjen korkeus sopiva? (eli ei liian korkea pyörätuolin käyttäjälle)
 - Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?

8. Onko huoneessa peilit matalalla korkeudella?
 - Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?

9. Onko huoneessa roskapöntöt sellaiset, että niitä ei tarvitse erikseen avata esimerkiksi jalalla?

- Kyllä
- Ei
- Muuta huomioitavaa?

10. Onko valokatkaisimet ja ilmastoinnin säädin sopivalla korkeudella?

- Kyllä
- Ei
- Muuta huomioitavaa?

11. Onko huoneeseen helppo kulkea käytävältä pyörätuolilla ym. muilla liikkumista helpottavilla välineillä?

- Kyllä
- Ei
- Muuta huomioitavaa?

12. Onko hotellihuoneen lattia sellainen, että siinä pääsee kulkemaan hyvin pyörätuolilla?

- Kyllä
- Ei
- Muuta huomioitavaa?

WC/kylpyhuone

13. Onko huoneessa esteetön wc/kylpyhuone?

- Kyllä
- Ei
- Muuta huomioitavaa?

14. Onko kylpyhuone tilava?

- Kyllä
- Ei
- Muuta huomioitavaa?

15. Onko kylpyhuoneessa wc-pöntön ja suihkun ympärillä käsituet?

- Kyllä
- Ei
- Muuta huomioitavaa?

16. Onko kylpyhuoneessa suihkupankki tai onko sellaista saatavilla?

- Kyllä
- Ei
- Muuta huomioitavaa?

17. Onko kylpyhuoneessa suihku sopivalla korkeudella?

- Kyllä
- Ei
- Muuta huomioitavaa?

18. Pääseekö lavuaarin ääreen hyvin? (Onko alla tarpeeksi tilaa?)

- Kyllä

- Ei
- Muuta huomioitavaa?

Ääni- ja kuulo:

19. Onko huoneessa kuulovammaisille tarkoitettu valosignaalikoputus äänisummerin lisäksi?
- Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?
20. Onko huoneen värimaailmassa huomioitu näkövammaiset asiakkaat?
- Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?
21. Onko valon kirkkaus säädettävissä?
- Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?
22. Onko tärkeä tieto saatavilla pistekirjoituksella ja kohokirjaimilla?
- Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?
23. Onko käytävien lattiaan asennettu tunnusteltavia opasteita?
- Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?
24. Onko hisseissä ääniopastus?
- Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?
25. Onko huoneen kaiku minimoitu?
- Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?
26. Onko huoneessa havaittavissa taustamelua?
- Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?
27. Ovatko hälytyssignaalit saatavilla myös visuaalisina tai tärinään perustuvina?
- Kyllä
 - Ei
 - Muuta huomioitavaa?

Netscoutingin tulokset

Hotelli 1:

- + Riittävästi tilaa sähköpyörätuolille, mutta voisi olla enemmän tilaa
 - + Paljon säilytystilaa korkealla
 - + Minibaari hyvällä korkeudella
 - + WC:ssä riittävästi tilaa kääntyä
 - + WC-istuimessa tukikaiteet ja lavuaari matalalla
 - + Suihkussa tuoli, joka on oikealla korkeudella
 - + Pistokkeet ja peilit ovat matalalla WC:ssä
 - + Sähköisesti säädettäviä sänkyjä kaksi
 - + Naulakot sopivalla korkeudella
 - + Eteisessä mahtuu kääntymään WC:seen mennessä
-
- Ilmastoinnin säädin liian korkealla
 - WC:n roskakori jalalla avattava
 - Suihkuun vaikea päästä, sillä vain toinen suihkuovi on avattava, on siis liian ahdas joillekin pyörätuoleille

Hotelli 2:

- + WC:n ovi aukeaa kokonaan niin, että se ei ole pyörätuolilla liikkuvan asiakkaan tiellä
 - + Eteisessä on riittävästi tilaa liikkua pyörätuolilla
 - + WC:ssä on puhelin
 - + Wc-istuimen ympärillä on paljon kaiteita
 - + Huoneessa on paljon tilaa
 - + Pöytä ja muut huonekalut ovat matalalla
 - + Tuolissa on pyörät, joten se on helppo siirtää pyörätuolin tieltä
 - + Verhojen säädin on matalalla
 - + Sängyssä on sopiva korkeus
-
- Suihkualtaassa on niin korkeat reunat, että ilman apua suihkussa käynti on haasteellista
 - Lämmönsäädin on nojatuolin takana, eli sen käyttöön tarvitaan apua
 - Sängyssä sijaitsevat valokatkaisimet ovat tavoittamattomissa

Hotelli 3:

- + Huone on tilava
 - + Sähkösäätöiset sängyt, jotka voi säätää jalkojen ja selän kohdalta
 - + Huoneessa paljon sähköpistokkeita, jotka ovat sopivalla korkeudella
 - + Wc-istuimen ympärillä on seinäkiinnitteiset tukikaiteet
 - + Suihkuseinä taittuu sisäänpäin, mikä tuo lisää tilaa liikkua
-
- Naulakot ulottumattomissa pyörätuolin käyttäjälle

- Sängyt vähän liian korkealla sähköpyörätuolin käyttäjälle
- Wc:ssä peilit liian korkealla
- Wc:ssä sähköpistoke liian korkealla
- Wc:n lavuaarin alla oleva alahyllykkö on jalkojen tiellä, joka estää pääsyn kunnolla lavuaarin ääreen

Hotelli 4:

- + Kylpyhuone juuri sopivasti mitoitettu pyörätuolilla liikkumiseen
 - + Peili on sopivan matalalla korkeudella
 - + Lavuaarin ääreen pääsee hyvin
 - + Kylpyhuoneessa suihkun ympärillä käsituet sekä taittuva suihkutuoli
 - + Kylpyhuoneessa pöntön ympärillä käsituet ja bidee lähellä
 - + Sähkösäätöiset sängyt, joita voi säätää erillisellä kaukosäätimellä
-
- Huoneessa oli sängyt sijoitettu niin, että pyörätuolin kanssa ei ollut tarpeeksi tilaa liikkua
 - Kokolattiamatto on huono pyörätuolin käyttäjälle
 - Kylpyhuoneessa pistokkeet liian ylhäällä eli ne ovat ulottumattomissa
 - Kylpyhuoneessa suihku liian korkealla
 - Kylpyhuoneessa roskis hankalassa paikassa ja jalalla avattava