

ESTEETÖN UNELMAMATKA

Esteettömän matkailun kehittäminen Heinola Travelilla

Tiivistelmä

Tekijä(t) Auvinen, Anne	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 38+8 liitesivua	Valmistumisaika Syksy 2020
Työn nimi Esteetön unelmamatka Esteettömän matkailun kehittäminen Heinola Travelilla		
Tutkinto Restonomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisille esteettömille matkailupalveluille on tarvetta ja millainen olisi esteetön unelmamatka. Lisäksi tarkoituksena oli luoda uusi, esteetön matkailupalvelu Heinola Travelin tarjontaan.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuus koostui vammaisuuden määritelmästä, sen ulottuvuuksista ja esteettömän matkailun lainsäädännöstä. Lisäksi teoriaosuudessa käsiteltiin esteettömyyttä ja saavutettavuutta matkailussa sekä esteettömien ja saavutettavien matkailupalveluiden tarvetta.</p> <p>Opinnäytetyö oli toiminnallinen tutkimus. Tutkimuksellinen osuus toteutettiin kahdella kvalitatiivisella kyselylomakkeella. Kyselylomakkeet suunnattiin palveluntarjoajille ja asiakkaille. Aineisto kerättiin kyselyillä ja analysoitiin aineistolähtöisesti. Molemmat aineistot kerättiin kesän 2020 aikana. Palveluntarjoajille suunnatussa kyselyssä selvitettiin Heinolan alueella toimivien yritysten esteettömyyttä. Asiakkaille suunnatussa kyselyssä selvitettiin heidän kokemuksiaan esteettömyydestä, sekä millaista esteetöntä matkailupalvelua he kaipaavat. Kyselyssä selvitettiin myös, millainen on asiakkaiden unelmamatka ja millaisia aktiviteetteja siihen sisältyy. Näiden kyselyiden tulosten pohjalta syntyi esteettömän matkailun tuoteaihiot toimeksiantajan käyttöön.</p> <p>Tutkimustuloksista selvisi, että esteettömyyden täydellisessä toteutumisessa on puutteita. Unelmamatkallaan asiakkaat pystyisivät toimimaan täysin esteettömästi ja yhdenvertaisesti muiden matkailijoiden kanssa. Esteetön unelmamatka on helppo, vaivaton ja kaikkien saavutettavissa. Esteetöntä matkailutuotetta luodessa on tärkeää huomioida esteettömyys kokonaisvaltaisesti matkan alusta loppuun hyödyntämällä mm. kokemusasiantuntijoita suunnitteluvaiheessa. Esteettömistä matkailupalveluista tiedottamisen toivottiin myös olevan parempaa.</p>		
Asiasanat esteettömyys, saavutettavuus, vammaisuus, unelmamatka		

Abstract

Author(s) Auvinen, Anne	Type of publication Bachelor's thesis	Published Autumn 2020
	Number of pages 38+8	
Title of publication Accessible dream journey Development of accessible traveling in Heinola Travel		
Name of Degree Bachelor of Hospitality		
Abstract <p>The objective of this study was to describe what kind of accessible traveling service is needed and what includes in accessible dream journey. Also, there was a purpose to create a new accessible travel service to Heinola Travel.</p> <p>The theory section consisted of the meaning of disability and its dimensions. There was also defined accessibility in traveling and the laws what influences in accessible traveling.</p> <p>This study was a practical research. The research part was made of two different qualitative surveys. The surveys were aimed to companies and clients. Data was collected by surveys and analyzed by material driven. Data's were collected in summer 2020. The survey for companies was to determine the accessibility in the companies in the Heinola area. The survey for clients was to determine about their experiences of accessibility and what kind of accessibility traveling service they were needed. The survey also determined what was their accessible dream journey like and what kind of activities it was included. From these research results were made the new accessible travel service to Heinola Travel.</p> <p>The results of the study were that there is lot of deficiency of accessible traveling. At the dream journey the clients hoped they could enjoy traveling equality like the other travelers. It is important to think holistic of accessibility when creating an accessibility traveling service. Important is to think the whole travel from its beginning to its end. Experience specialists could give much important information about accessible traveling. From the results were seen that the clients hoped more information about places where is accessible traveling. Also, they hoped that there would be much more choices about accessible traveling.</p>		
Keywords Accessibility, disability, dream journey		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	VAMMAISUUS MATKAILUSSA.....	3
2.1	Vammaisuuden määrittely	3
2.2	Liikuntavammainen ja matkailu	4
2.3	Lainsäädäntö ja esteetön matkailu.....	5
3	ESTEETTÖMYYS JA SAAVUTETTAVUUS MATKAILUSSA.....	7
3.1	Esteettömyys matkailussa	7
3.2	Saavutettavuus matkailussa	9
3.3	Esteettömien ja saavutettavien palveluiden tarve	9
4	TUTKIMUKSEN KULKU JA TOTEUTUS	11
4.1	Työn tarkoitus	11
4.2	Työn eteneminen.....	12
5	ESTEETÖN MATKA – PALVELUNTARJOAJIEN NÄKÖKULMA.....	14
5.1	Yritysten esteettömyys Heinolassa	14
5.2	Esteetön palveluntarjonta Heinolassa.....	15
6	ESTEETÖN UNELMAMATKA – ASIAKASNÄKÖKULMA	19
6.1	Vastaajien taustatiedot	19
6.2	Vastaajien unelmamatka.....	22
6.3	Matkan esteettömyys.....	24
6.4	Matkailun saavutettavuuden toteutuminen.....	26
6.5	Matkan kustannukset.....	29
7	ESTEETTÖMÄT MATKAILUTUOTTEET	31
7.1	Esteetön matkailu Heinola Travel	31
7.2	Esteettömät matkailutuotteet Heinola Travel.....	31
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO	33
8.1	Teoriasta tutkimustuloksiin ja jatkotutkimusehdotukset	33
8.2	Tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus.....	34
8.3	Pohdinta	35
	LÄHTEET	37
	LIITTEET	39

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on erityisryhmien matkailun kehittäminen Heinola Travelilla. Ajatus opinnäytetyöstä syntyi keväällä 2019 suorittaessani työharjoittelua kyseisessä yrityksessä. Alun perin ajatuksena oli kehittää toimintaa ympärivuotiseksi, mutta ajatus ja toive erityisryhmien matkailun kehittämisestä Heinola Travelilla tuli mietintään syksyllä 2019. Rajasimme aiheen yhdessä yrittäjän kanssa koskemaan erityisryhmien matkailua Heinola Travelilla. Aihe on tärkeä sen ajankohtaisuuden vuoksi sekä alueen matkailupalvelutarjonnan lisäämiseksi.

Erityisryhmien matkailuun on ryhdytty kiinnittämään enemmän huomiota ja varsinkin esteettömyys ja saavutettavuus ovat olleet kehitettävänä asioina yhteiskunnassa. Visit Finlandin mukaan esteettömyyttä voidaan pitää yrityksissä kilpailuvalltina, josta voivat nauttia tasavertaisesti kaikki matkailijat. Luonto kaikille -hankkeessa Suomen Paralympiakomitea, LAB-Ammattikorkeakoulu ja Metsähallituksen luontopalvelut ovat kartoittaneet esteettömiä ja saavutettavia luontomatkailukohteita. Hankkeen tarkoituksena on ollut lisätä tietoutta ja osaamista esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyen. Luonto kaikille -hanke on tuottanut tuotekortit erilaisten erityisryhmien tarpeisiin liittyen, ja kortit ovat kaikkien yritysten hyödynnettävissä. (Paralympiakomitea 2020.)

Heinola Travel pyrkii kehittämään toimintaansa ympärivuotiseksi, ja haluaa selvittää, millaisia mahdollisuuksia olisi kehittää matkailua alueella. Yrityksen toiminnan sesonkiaika painottuu tällä hetkellä vahvasti kesään. Opinnäytetyössä pyrin kartoittamaan ja etsimään keinoja, kuinka toimintaa voitaisiin kehittää ja laajentaa tämänhetkisen sesongin ulkopuolelle. Tutkin, olisiko alueella mahdollista keskittää toimintaa erityisryhmien matkailuun painottuen. Kartoitan, millaisia tarpeita erityisryhmiin kuuluvilla matkailijoilla olisi. Lisäksi selvitän matkailukohteita ja -kokonaisuuksia Heinolassa.

Heinola Travel on Heinolassa toimiva matkailualan yritys, joka kokoaa ja myy Heinolan seudun matkailupaketteja ja -tuotteita. Heinola Travel tekee aktiivista yhteistyötä muiden alueen toimijoiden kanssa ja kehittää Heinolan alueen matkailua. Heinola Travelin tavoitteena on tehdä yritystä näkyväksi ja kehittää Heinolan alueelle kiinnostavia matkailutuotteita. Heinola Travel tuo esiin ja hyödyntää toiminnassaan Heinolan kaupunkia ympäröivän vesistön ja kauniin luonnon. Lisäksi erilaiset perhekohteet ja kulttuuriset käyntikohteet tuovat elämyksiä matkailijoille. (Heinola Travel 2020.)

Heinola Travel myy erilaisia räätälöityjä matkailupaketteja paikkakunnalle tuleville matkailijoille alueen tarjontaa hyödyntäen. Toiminta on erittäin asiakaslähtöistä ja asiakas voi vaikuttaa paketin sisältöön paljonkin. Heinola Travelilla on tarjolla myös valmiita paketteja,

joista asiakas voi halutessaan valita itselleen sopivan. Heinola Travelilla on sekä alueen historiaan että ajankohtaan liittyvää matkailutarjontaa. Ajankohtaisesta matkailutarjonnasta hyvänä esimerkkinä ovat kesäteatteripaketit, joista löytyy useita eri vaihtoehtoja. Näissä kesäteatteripaketeissa on hyödynnetty useiden eri toimijoiden tarjontaa. (Heinola Travel 2020.)

Heinola Travel järjestää yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa lisäksi mm. retkiä ja työhyvinvointitoimintaa Heinolan alueella asuville asiakkaille. Heinola Travel on mukana järjestämässä esimerkiksi retkiä matkamessuille sekä risteilyjä lähialueella. (Heinola Travel 2020.)

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Heinolassa jo olemassa olevia palveluita, jotka soveltuisivat erityisryhmien matkailuun sellaisenaan tai soveltaen. Tarkoituksena on luoda yrityksen käyttöön tuote, joka soveltuu erityisryhmien matkailuun. Tarkoituksena ei ole korvata lähikaupunkien tarjontaa.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat:

- Millaisille esteettömille matkailupalveluille on tarvetta?
- Millainen olisi esteetön unelmamatka?
- Millainen uusi, esteetön matkailupalvelu luodaan yrityksen tarjontaan?

Opinnäytetyö on toiminnallinen tutkimus. Työn teoriaosa rakentuu kolmesta eri aihealueesta. Ensimmäisenä tarkasteltavana on vammaisuus sekä siihen liittyvät lait ja sopimukset. Vammaisuudesta lähemmin tarkastelen liikuntarajoitteisuutta. Teoriaosuudessa tarkastellaan lisäksi esteettömyyttä ja saavutettavuutta.

Opinnäytetyön empiriaosuudessa hyödynnetään sekä palveluntarjoajien että asiakkaiden näkökulmia. Työn tulosten pohjalta teen ehdotelmia esteettömien matkailupalveluiden tuottamiseksi, joita Heinola Travel voisi käyttää tuotevalikoimassaan.

2 VAMMAISUUS MATKAILUSSA

2.1 Vammaisuuden määrittely

Vammaisuutta määritellään henkilöä ympäröivän yhteisön ja ympäristön mukaan. Yhteiskunta ja normit määrittävät vammaisuutta ja henkilön vammaisuuden määrittämiseen vaikuttavat siis yhteisöjen määritelmät sekä henkilön oma kokemus. Vammaisuutta määritellään myös lääketieteellisesti ja mm. erilaisten palveluiden ja tukien myöntämiseksi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Persons with disabilities include those who have long-term physical, mental, intellectual or sensory impairments which in interaction with various barriers may hinder their full and effective participation in society on an equal basis with others (United Nations, 4).

YK:n vammaissopimuksessa vammaisuutta määritellään virallisesti yllä olevan lainauksen mukaisesti. YK:n vammaissopimus tuli voimaan Suomessa vuonna 2016. Tämä tarkoittaa sitä, että sopimuksen mukaan vammaisten henkilöiden ihmisoikeutta on noudatettava laina. YK:n vammaissopimus on monella tapaa merkittävä. Se on 2000-luvun ensimmäinen voimaan tullut ihmisoikeussopimus, joka on syntynyt ennätystahdissa vammaisia henkilöitä sekä vammaisjärjestöjä osallistaen. (Tukiliitto 2016.)

Vammaisuus on moniulotteinen käsite, ja sitä määritellään fyysisenä tai psyykkisenä erilaisuutena valtaväestöön verrattuna. Vammaisuuden määritelmä saa erilaisia merkityksiä riippuen siitä, miltä kantilta vammaisuutta katsotaan. Vammaisuutta määritellään lääketieteellisesti, yhteiskunnallisesti ja sosiaalisesti. Lisäksi vammaisuutta voidaan määritellä historiallisesti ja kulttuurisesti. (Hyvärinen 2012, 7-8.)

Ennen vammaisuuden ajateltiin olevan jumalten tai yliluonnollisten olentojen langettama kirous. Vammaisuutta voitiin pitää myös kirouksena, josta saattoi parantua esimerkiksi katumalla. (Hyvärinen 2012, 8.) Vammaisuuden historiaan on kuulunut eri aikakausina hyljeksintää, syrjintää ja sortoa (Visti 2017, 16). Nykyään tällaiset uskomukset eivät enää päde, vaan vammaisuus selittyy henkilön henkisellä tai fyysisellä vajavaisuudella, jotka voidaan biologisesti määrittää. Näin vammaisuutta määritetään lääketieteellisesti, jolloin huomio kiinnittyy ruumiillisiin poikkeavuuksiin ja sitä kautta toimintakyvyn rajoitteisiin. (Hyvärinen 2012, 8.)

Käsitteet vammainen ja vammaisuus ovat vakiintuneet vasta 1900-luvulla. Aikaisemmin vammaisia kutsuttiin henkilön vajavaisuuden mukaan esimerkiksi kuuroiksi tai sokeiksi. Nykyään käsite vammaisuus kattaa kaikki vammaiset, niin kehitysvammaiset,

aistivammaiset, tuki- ja liikuntaelinvammaiset kuin kroonisia sairauksiakin sairastavat. (Hyvärinen 2012, 8.)

Nykyään vahvasti vallalla on vammaisuutta määrittelevä lääketieteellinen malli. Lääketieteellisesti määritellyllä vammaisuudella on merkittävä rooli muun muassa erilaisten kunnallisten ja julkisten palvelujen ja tukien kannalta. Kun henkilö on lääketieteellisesti määriteltä vammaiseksi, hänellä on oikeus palveluntarpeen suunnitteluun, arvioon apuvälineiden tarpeesta ja sosiaalisista etuuksista. (Visti 2017, 16.)

Vammaisuutta yhteiskunnallisesti tarkasteltaessa voidaan todeta, että vammaisille aiheutuvat ongelmat johtuvat yhteiskunnasta. Yhteiskunta on kyvytön tarjoamaan vammaisille heidän rajoitteittensa takia sopivia palveluita. Vammaiset henkilöt ovat estyneitä osallistumaan yhteiskunnan kaikkeen toimintaan. Tällaisia esteitä ovat muun muassa ihmisten asenteet ja ennakkoluulot sekä esteellinen rakentaminen ja joukkoliikenne. (Visti 2017, 17.)

Sosiaalisesti määriteltäessä vammaisuus aiheutuu yhteiskunnan henkisistä, fyysisistä, sosiaalisista, taloudellisista tai asenteellisista esteistä. Sosiaalisesti tarkasteltuna vammaisuutta määritellään yhteisön ja yksilön välisestä vuorovaikutuksesta. Vammaisuuteen sosiaalisena ilmiönä haluttiin kiinnittää enemmän huomiota, jotta päästäisiin pois pelkästä diagnosoikeskeisestä määritelmästä. Tämän myötä vammaiset ovat aktivoituneet enemmän sosiaalisesti ja poliittisesti, joka on osaltaan edistänyt erilaisten vammaisliikkeiden syntyä. (Visti 2017, 17-18.)

Tässä työssä vammaisuutta käsitellään pääasiassa liikuntavammaisuutena. Liikkumisen esteet koetaan usein rajoittavina tekijöinä matkakohteisiin pääsemiseksi. Usein esteettömyyden toteutumista helpottaa jo se, että alueella pääsevät liikkumaan niin liikuntaesteiset kuin muutkin matkailijat. Lisäksi tämä palvelee mm. lapsiperheitä rattaineen.

2.2 Liikuntavammaisuus ja matkailu

Liikuntavammainen henkilö ei pysty liikkumaan itsenäisesti tai ilman apuvälinettä. Liikuntavamma voi olla tapaturman tai sairauden aiheuttama, tai synnynnäinen vamma. (Malm, Matero & Repo ym. 2006, 253.)

Liikuntavammaisuus on yleisin vammaisuuden muoto ja se voi olla joko lyhytaikaista tai pitkäaikaista. Lyhytaikainen liikuntavammaisuus voi johtua mm. tilapäisestä vammasta tai sairauden jälkitilasta. Pitkäaikaista liikuntarajoitteisuutta aiheuttavat mm. tapaturmat, synnynnäiset vauriot, lihas- ja hermostoperäiset sairaudet sekä ikääntymisestä aiheutuvat muutokset. (Malm ym. 2006, 253.)

Liikuntavammaisilla henkilöillä on yhtäläinen oikeus matkustaa lentokoneella, junalla, linja-autolla ja laivalla kuin muillakin matkustajilla. Avuntarpeesta ja -laadusta on ilmoitettava etukäteen, jotta matkustusyhtiöt pystyvät vastaamaan tarpeeseen. (Euroopan Unionin virallinen verkkosivusto 2020.)

2.3 Lainsäädäntö ja esteetön matkailu

Suomen perustuslaissa säädetään yhdenvertaisuudesta, jonka mukaan kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Lain mukaan ihmisiä ei voi asettaa eriarvoiseen asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn takia. (Finlex, 1999.)

Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella (Finlex, Suomen perustuslaki, 1999).

Yleissopimuksessa vammaisten henkilöiden oikeuksista säädetään henkilön synnynnäisestä arvosta ja itsemääräämisoikeudesta, syrjimättömyydestä sekä täysimääräisestä osallistumisesta ja osallistamisesta yhteiskuntaan. Lisäksi yleissopimuksen yleisiin periaatteisiin kuuluu erilaisuuden kunnioittaminen ja vammaisten henkilöiden hyväksyminen osaksi ihmiskuntaa. Sopimus takaa myös mahdollisuuksien yhdenvertaisuuden, esteettömyyden ja saavutettavuuden, sukupuolten välisen tasa-arvon ja vammaisten lasten oikeuden identiteettiinsä. (Finlex, 2016.)

Tämän yleissopimuksen tarkoituksena on edistää, suojella ja taata kaikille vammaisille henkilöille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet sekä edistää vammaisten henkilöiden synnynnäisen arvon kunnioittamista (Finlex, Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, 2016).

Vuonna 2014 säädetyn yhdenvertaisuuslain mukaan on edistettävä yhdenvertaisuutta, ehkäistävä syrjintää sekä tehostettava syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Yhdenvertaisuuslakia sovelletaan julkisessa ja yksityisessä toiminnassa. Yhdenvertaisuuslain 15§ mukaan viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan tai palvelun tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja tilanteen mukaiset kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi osallistua yhdenvertaisesti muiden kanssa. (Finlex, 2014.)

Viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa

asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoriutua työtehtävistä ja edetä työuralla (Finlex, Yhdenvertaisuuslaki, 2014).

Lain mukaan vammaisilla henkilöillä tulisi olla siis yhtäläiset oikeudet matkustamiseen kuin muillakin matkustajilla.

3 ESTEETTÖMYYS JA SAAVUTETTAVUUS MATKAILUSSA

3.1 Esteettömyys matkailussa

Nykyään esteettömyys ymmärretään hyvin laajana käsitteenä. Esteettömyys käsittää niin ympäristön, rakennusten, palveluiden kuin viestinnän esteettömyyden. Voidaan ajatella, että esteettömyys on kokonaisuus, joka mahdollistaa kaikkien tasa-arvoisen osallistumisen kaikkeen toimintaan. Esteettömyyden voidaan ajatella olevan myös osa kestävästä kehitystä, jossa palveluita luodaan alusta saakka sopimaan kaikille. Kokonaisvaltainen esteettömyys toteutuu siis iästä, sukupuolesta, terveydentilasta ja sosiaalisesta, psyykkisestä ja fyysisestä toimintakyvystä huolimatta. (Ilola & Jutila 2013, 4.)

Invalidiliiton mukaan esteettömyys on ihmisten moninaisuuden huomioimista ympäristön suunnittelussa ja toteuttamisessa. Palvelut ovat saavutettavissa, välineet käytettävissä ja tieto ymmärrettävissä. Lisäksi yksilöllä on mahdollisuus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Esteettömyys on myös yhdenvertaisuutta, laatua ja kestävästä kehitystä. Esteettömyys ei ole pelkästään fyysisten rajoitteiden poistamista, vaan siinä huomioidaan niin näkemiseen, kuulemiseen, kommunikaatioon kuin sähköiseen viestintään liittyvät rajoitteet. Invalidiliiton mukaan esteetön ympäristö on hyödyllinen kaikille, eikä se maksa rakennusvaiheessa enempää kuin esteellinen ympäristö. (Invalidiliitto 2020.)

Matkailu kuuluu ihmisten elämään, ja se on osa elämänlaatua. Kaikilla ihmisillä on oikeus matkailuun ja elämyksiin henkilökohtaisista rajoitteista riippumatta. Kuitenkin matkailun elämyksistä nauttiminen on vielä haastavaa ihmisille, joilla on tiettyjä rajoitteita. Esteettömien palveluiden tarjonta on vielä puutteellista, mikä vaikeuttaa toimintarajoitteisten ihmisten matkailua. Termi "tourism for all" tarkoittaa matkailua kaikille, ja se kiteyttää ajatuksen, jonka mukaan myös matkailupalvelut tulisi suunnata kaikille ihmisille. (Ilola & Jutila 2013, 75.)

Esteettömyydellä matkailussa tarkoitetaan sitä, että matkailijaa palvellaan kokonaisvaltaisesti. Toiminnoissa ja palveluissa otetaan huomioon ympäristön ja palveluprosessin esteettömyys erilaisille ryhmille. Vaikka jo ihmisoikeudet tukevat matkailun esteettömyyttä, ei se silti ole vielä vakiintunut käytäntö yrityksissä. Kannattavaa olisi suunnata katse tulevaisuuteen ja kehittää palvelua tulevaisuuden trendien mukaan, tai reagoimalla nopeasti olemassa oleviin ilmiöihin ja tarpeisiin. (Ilola & Jutila 2013, 8.)

Matkailun esteettömyyttä voidaan pitää yhtenä yrityksen laatutekijöistä. Esteettömyyden avulla yritys voi kasvattaa merkittävästi omaa asiakaskuntaansa. Lisäksi eri palveluntarjoajien yhteistyö on suuressa roolissa esteettömien palveluiden luomisessa. (Ilola & Jutila 2013, 8.) Alla olevasta lainuksesta on hyvin havaittavissa se, kuinka esteettömän

matkailupalvelun toteutumiseen tarvitaan mukaan useampia toimijoita. Tarkoituksena on, että tämän opinnäytetyön avulla voidaan löytää yrityksiä, joiden palveluita kokoamalla saadaan luotua esteetön matkailutuote Heinola Travelin valikoimaan.

Parhaimmillaan matkailuyritys tarjoaa kokonaisvaltaisesti esteettömän palveluprosessin ja osallistaa myös muut yritykset kehittämään esteetöntä matkailukohdetta (Ilola & Jutila 2013, 8).

Esteettömiä matkailupalveluja suunniteltaessa on tärkeää ottaa huomioon koko matkan esteettömyys. Esteettömyyden tulisi toteutua kotoa lähtemisestä sinne palaamiseen. Matkan aikana mietittäväksi tulee useita eri pisteitä, mm. välimatkojen kulkeminen, majoittuminen, ruokailu ja erilaiset toiminnot. Usein ongelmaksi koituu se, että esimerkiksi hotelleissa on vähän esteettömiä huoneita, tai junassa matkustettaessa pääsy esimerkiksi ravintolavaunuun on hankalaa. Samoin asiakaspalvelijoiden palveluhalukkuus vaihtelee, mikä vaikuttaa myös matkan sujuvuuteen. Esteettömiä matkailupalveluja suunniteltaessa olisikin tärkeää ottaa mukaan kokemusasiantuntijoita. Heiltä saa ajantasaisia ja tärkeää tietoa suunnitteluvaiheessa, jolloin muutoksien tekeminen on vielä helppoa ja kustannustehokasta. (Ilola & Jutila 2013, 34–38.)

Suunnittelussa ei usein kuunnella riittävästi vammaisia henkilöitä, jolloin esteettömyys saattaa jäädä puutteelliseksi (Ilola & Jutila 2013, 35).

Esteettömyys käsitetään usein fyysisten rajoitteiden poistamisena. Fyysisen esteettömyyden lisäksi esteettömyyden käsite pitää sisällään sosiaalisen esteettömyyden sekä poliittiset, taloudelliset ja kulttuuriset tekijät. (Ilola & Jutila 2013, 4). Fyysinen esteettömyys tarkoittaa sitä, että matka toteutuu esteettömänä sen alusta loppuun saakka. Kun fyysinen esteettömyys toteutuu, huomioidaan matkalla reittien, rakennusten ja kulkuvälineiden esteettömyys. Lisäksi huomioidaan, että tarvittavat apuvälineet ovat saatavilla. (Edelheim & Ilola 2017, 224)

Matkailun sosiaaliseen esteettömyyteen kuuluvat mm. yhdenvertaisuus, asenteet sekä mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa. Kun matkailupalvelu on sosiaalisesti esteetön, voi asiakas valita häntä itseään kiinnostavat palvelut ja tuotteet. Sosiaaliseen esteettömyyteen kuuluvat myös kaikki kohtaamiset matkan aikana. (Edelheim & Ilola 2017, 225)

Poliittista esteettömyyttä on mm. se, kun poliittisilla päätöksillä rajoitetaan tai vaikeutetaan matkustamista tiettyihin maihin tai tietyille alueille. Kulttuuriseen esteettömyyteen sisältyy mm. eri kansallisuuksien, etnisten ja uskonnollisten ryhmien sekä vähemmistöjen huomiointi matkailussa. Taloudellisella esteettömyydellä pyritään mm. takaamaan kaikille mahdollisuus matkustaa tulotasosta riippumatta. Taloudellista esteettömyyttä tukevat mm.

tuetut lomat sekä oma hinnoittelu eläkeläisille, opiskelijoille ja työttömille. (Edelheim & Ilola 2017, 225)

Tässä työssä esteettömyydellä tarkoitetaan fyysistä ja sosiaalista esteettömyyttä. Fyysisen ja sosiaalisen esteettömyyden kirjo voidaan nähdä hyvin laajana. Jo fyysisen ja sosiaalisen esteettömyyden toteutuminen kokonaisuudessaan voi olla haastavaa.

3.2 Saavutettavuus matkailussa

Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelun käytettävyyttä. Palvelun käytettävyyteen sisältyvät ominaisuudet, joiden avulla palvelu on helposti nähtävillä ja saatavilla erilaiset asiakkaat huomioon ottaen. Palveluiden on tärkeää olla saatavilla sekä verkossa että fyysisesti. (Invalidiliitto 2020.)

Saavutettavuus ja esteettömyys ovat toisiaan täydentäviä termejä, kun puhutaan kattavasti esteettömyydestä. Saavutettavuutta on aineeton ympäristö, eli tiedonsaanti, verkkosivut, palvelut ja asenteet. (Invalidiliitto.fi) Saavutettavuus on esteettömyyttä laajempi, abstraktimpi käsite, jolla tarkoitetaan mm. tiedon saavutettavuutta ja asenteita. Saavutettavuus korostuu useammin puhuttaessa aistivammoista, kun taas esteettömyys korostuu puhuttaessa liikuntavammoista. (Kalmari 2020.)

Viestinnän, tiedonsaannin ja palvelun saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että ne ovat saatavilla eri kanavien kautta sekä ihmisten erilaiset tarpeet huomioiden. Viestinnän on oltava selkeää ja ymmärrettävää ja sähköisissä palveluissa on oltava mahdollisuus käyttää ruudunlukuapuvälineitä. (Invalidiliitto 2020.)

Saavutettavuutta on myös sosiaalinen saavutettavuus, jossa ymmärretään ihmisten moninaisuus. Sosiaaliseen saavutettavuuteen liittyvät ihmisten asenteet, yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys. (Invalidiliitto 2020.)

Tässä työssä saavutettavuudella tarkoitetaan palvelun löydettävyyttä ja käytettävyyttä, sekä sitä, ovatko esteettömyyttä koskevat tiedot helposti löydettävissä ja saatavilla. Lisäksi tarkastellaan palvelun, asenteiden ja arvojen vaikutuksia palveluiden käyttöön.

3.3 Esteettömien ja saavutettavien palveluiden tarve

WHO:n arvion mukaan maailman väestöstä 15 %:lla on jokin pysyvä vamma. Arviolta 25 % EU:n alueella asuvista matkailijoista tarvitsee esteettömiä ja/tai saavutettavia palveluita. Esteettömiä palveluja tarvitsevat mm. liikuntaesteiset henkilöt, näkö- ja kuulovammaiset henkilöt, kehitysvammaiset henkilöt, ikääntyneet ja väliaikaisesti vammautuneet. Esteettömille ja saavutettaville palveluille on olemassa tarve, joka tulee varmasti kasvamaan

väestön ikääntyessä. Esteetön matkailu on yksi vastuullisen matkailun osa-alue, kun matkakohteista poistetaan esteellisyys ja niistä tehdään helposti saavutettavia. Termi ”Design for all” kertoo, ettei tuote/palvelu ole suunnattu varsinaisesti millekään tietylle ryhmälle, vaan se sopii kaikille. Esteettömiä matkailupalveluita käyttävät henkilöt eivät ole oma erillinen ryhmänsä, vaan he ovat tuotteen/palvelun käyttäjiä muiden joukossa. (Kalmari 2020.)

Maailmalla esteetön matkailu kasvaa kovaa vauhtia. Julkaisussaan ”Tourism for all” (2016) UNWTO arvioi, että jopa 27 % Euroopan väestöstä kuuluu esteettömän matkailun piiriin. Tähän on laskettu kuuluvan niin liikunta- ja aistirajoitteiset, seniorimatkailijat kuin perheet, joilla on pieniä lapsia. Lisäksi tähän voidaan laskea uskonnolliset ryhmät sekä seksuaalivähemmistöt. (Visit Finland 2016.)

Esteettömät palvelut ovat yrityksen kilpailuetu, joka kannattaa tuoda julki jo markkinoinnissa. Sopivaa matkakohdetta etsiessään monikaan erityisryhmään kuuluva matkailija ei tiedä, pystytäänkö kohteessa huomioimaan hänen erityistarpeensa. Suomi on yhdenvertainen, tasa-arvoinen ja vieraanvarainen maa, mikä huomioidaan myös matkailussa. On tärkeää, että jo viestinnässä ilmenee se, että erityisryhmät ovat tervetulleita kohteeseen. (Visit Finland 2016.)

4 TUTKIMUKSEN KULKU JA TOTEUTUS

4.1 Työn tarkoitus

Työn tarkoituksena on selvittää erityisryhmiin kuuluvien matkailijoiden tarpeita ja toiveita sekä luoda Heinola Travelin valikoimaan tuote, joka sopii erityisryhmien matkailuun. Samalla tavoitteena on edistää Heinola Travelin ja Heinolan tunnettua matkailukohteena ja hyödyntää kaupungin kaunista luontoa sekä muiden, paikallisten yritysten tarjontaa.

Tämä opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja toiminnallinen tutkimus. Työn aineisto kerättiin kyselylomakkeilla. Kyselylomakkeita tehtiin kaksi. Kyselylomakkeet ovat työn liitteinä. Ensimmäinen kysely kohdennettiin palveluntarjoajille Heinolassa (LIITE 2). Toinen kysely suunnattiin henkilöille, joilla on tarve esteettömille matkailupalveluille (LIITE 1). Molemmissa kyselylomakkeissa oli sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia kysymyksiä. Työn tarkoituksena on tuoda esille sekä palveluntarjoajien että asiakkaiden näkökulmia esteettömään matkailuun liittyen. Tavoitteena on lisätä yritysten tietoutta esteettömien matkailupalveluiden tarpeista ja siitä, mitkä tekijät lisäävät matkakohteen esteettömyyttä palvelujen käyttäjien näkökulmasta. Asiakkaille suunnatussa kyselyssä selvitetään, millainen on asiakkaan unelmamatka ja mitä elementtejä siihen sisältyy. Lisäksi selvitetään, kuinka asiakkaat kokevat ammattilaisten ja muiden matkailijoiden asenteiden vaikuttavan omaan matkailuunsa. Asenteiden ja arvojen vaikutuksia voidaan huomioida ja korostaa tuotteen luomisessa. Lisäksi tavoitteena on luoda mahdollisesti uusia kumppanuuksia ja toimintatapoja Heinola Travelin ja muiden alueen palveluntarjoajien välille esteettömään matkailuun liittyen.

Toiminnallisessa tutkimuksessa olennaista on, että se tuottaa raportin lisäksi jonkin konkreettisen tuotoksen, produktin, joka on opinnäytetyön toiminnallinen osuus. Produkti voi olla esimerkiksi opas, toimintatuokio tai tapahtuma. (Vilka & Airaksinen 2003, 65.) Opinnäytetyöni toiminnallinen osuus muotoutuu molempien kyselyiden aineistosta. Asiakaskyselyn tuloksista nousevat toiveet ja tarpeet, ja palveluntarjoajien kyselystä esteettömät paikat Heinolassa, jossa erityisryhmien vierailut mahdollistuvat.

Toiminnallisen tuotoksen lisäksi toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu opinnäytetyöraportti. Raportista selviää, mitä, miksi ja miten on tehty. Lisäksi raportista on havaittavissa se, millainen prosessi opinnäytetyön tekeminen on ollut ja millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin on päädytty. (Vilka & Airaksinen 2003, 65.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistetään teoriaa käytäntöön (Vilka & Airaksinen 2003, 41). Opinnäytetyöprosessin aloitin luomalla kyselyn Heinolan alueen yrityksille koskien palveluiden esteettömyyttä. Opinnäytetyön teoriaosuutta kirjoitin ennen tuotteen

suunnittelua. Teoriaosuuden kirjoittamisen lomassa loin kyselyn, jolla kartoitetaan asiaksnäkökulmaa esteettämiin matkailupalveluihin liittyen. Teorian ja kyselyiden tulosten pohjalta loin tuote-ehdotelmat yrityksen käyttöön.

Tämä työ on toiminnallinen, koska halusimme toimeksiantajani kanssa luoda käyttöön jotain konkreettista. Toiminnallisen tutkimuksen kautta saadaan paremmin nivottua teoriaa ja käytäntöä yhteen. Kyselylomakkeen avulla tämä työ antaa myös syvällistä tietoa esteettömien palvelujen käyttäjistä, jolloin toiminnallisen tuotteen luominen vastaa paremmin käyttäjien tarpeeseen.

4.2 Työn eteneminen

Opinnäytetyön pohdinta ja aiheen miettiminen alkoi jo suorittaessani työharjoittelun Heinola Travelille. Aihe jäi vielä avoimeksi, kunnes myöhemmin pohdimme toimeksiantajani kanssa erityisryhmien matkailuun keskittymistä. Tämän jälkeen työ eteni tiedon hankinnan ja aineiston keruun kautta teoriaosuuden jäsentämiseen. Huomasin erityisryhmien matkailuun liittyvän erityisesti esteettömyyden ja saavutettavuuden. Käsitteelle ”erityisryhmä” ei ole olemassa tarkkaa määritelmää, ja havaitsin, että usein sillä tarkoitetaan vammaisuutta. Aiheeseen enemmän tutustuttuani huomasin myös vammaisuuden käsittävän useita eri osa-alueita.

Teoriaosuuteen tarkasteltaviksi aiheiksi päätin ottaa esteettömyyden ja saavutettavuuden sekä vammaisuuden. Osittain nämä teemat linkittyvät toisiinsa, eikä aina ole helppoa erottaa niitä toisistaan. Toisaalta taas näiden teemojen kuuluukin linkittyä vahvasti toisiinsa, kun suunnitellaan palvelua erityisryhmille. Erityisryhmien palveluja suunniteltaessa tulee ottaa huomioon niin esteettömyys kuin saavutettavuus sekä varsinkin erityisryhmään kuuluvan henkilön yksilölliset tarpeet.

Tiedonhankinnan ja aineiston keruun lomassa loin kyselyn Heinolan alueen yrityksille. Kyselyssä selvitettiin yritysten palveluiden esteettömyyttä. Tavoitteena oli saada tietoon yritykset, joissa pystyttäisiin palvelemaan erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita. Kysely palveluntarjoajille oli avoinna 28.5-7.6.2020. Vähäisen vastaajamäärän vuoksi kyselyaikaa jatkettiin vielä 28.6.2020 saakka. Kyselylinkkiä jaettiin suoraan sähköpostitse Heinolan alueen yrittäjille (65 yritystä) sekä facebookissa ”Business Heinola” -ryhmässä. Kuukauden aikana kyselyyn tuli yhteensä yhdeksän vastausta.

Teoriaosuutta kirjoittaessani loin kyselyn myös esteettömyydestä ja saavutettavuudesta matkailussa asiakkaille. Asiakaskyselyssä selvitettiin kyseiseen ryhmään kuuluvien asiakkaiden tarpeita ja toiveita matkailuun liittyen sekä unelmamatkan elementtejä. Kysely matkailun esteettömyydestä ja saavutettavuudesta asiakkaiden näkökulmasta oli avoinna 3-

24.7.2020. Kysely jaettiin ”Esteetön matkailu”- facebook-ryhmässä. Ryhmä on aktiivinen ja siellä jaetaan runsaasti kokemuksia eri kohteista sekä kotimaassa että ulkomailla. Tällä hetkellä kokemuksia on jaettu pääasiassa kotimaan kohteisiin liittyen, koska korona rajoittaa liikkumista ulkomaille. Kolmen viikon aikana kyselyyn tuli yhteensä 35 vastausta.

Aineistonhankintamenetelmänä käytettiin kyselylomakkeita. Kyselyt toteutettiin verkkokyselyinä ja niitä jaettiin etukäteen suunnitellulle joukolle. Kysely on yksi survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto ja säästää tutkijan aikaa. Haittoina kyselytutkimuksessa voidaan pitää mm. sitä, että tutkija ei voi varmistua siitä, kuinka tosissaan vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Tutkija ei voi myöskään varmistua siitä, ovatko vastausvaihtoehdot olleet sopivia kaikkien vastaajien näkökulmasta. Näin ollen väärinymmärryksiä voi syntyä. (Hirsjärvi, Remes & Saja-vaara 2009, 193-195.)

Molemmat kyselyt koostuivat avoimista kysymyksistä ja monivalintakysymyksistä. Kyselyissä oli niin kvantitatiivisia kuin kvalitatiivisia kysymyksiä. Kvalitatiivisia kysymyksiä tarvittiin, jotta tuloksista saisi syvällisempää tietoa tutkittavaan aiheeseen. Kysymykset eivät olleet pakollisia, eli näin ollen kaikkien ei ollut pakko vastata kaikkiin kysymyksiin.

Koska työn tavoitteena oli luoda esteetön matkailutuote, haluttiin saada nimenomaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita esille. Asiakkaiden kyselyssä selvitettiin mm. unelmamatkan elementtejä. Tämän kysymyksen kautta voisi saada uusia ajatuksia tuotteen luomiseksi. Lisäksi selvitettiin, toteutuuko esteettömyys matkailussa toivotulla tavalla, onko esteetöntä matkailutarjontaa riittävästi ja vaikuttavatko muiden ihmisten arvot ja asenteet omaan matkailuun. Näillä teemoilla haluttiin saada selville fyysisen ja sosiaalisen esteettömyyden toteutumista matkailussa.

Kysely esteettömästä ja saavutettavasta matkailusta oli tarpeen tehdä niin palveluntarjoajille kuin asiakkaillekin, jotta saatiin selville niin asiakkaiden tarpeet kuin se, mitä tällä alueella pystytään tarjoamaan. Näiden kyselyiden vastausten pohjalta saattoi ryhtyä pohtimaan uutta esteetöntä matkailutuotetta yrityksen valikoimaan.

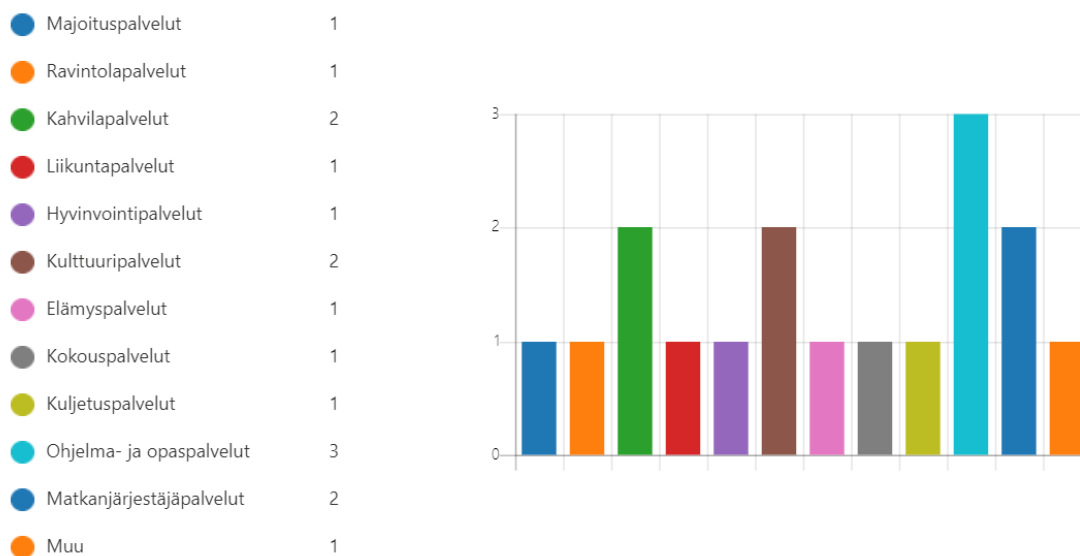
Palveluntarjoajien kyselyjen aineistoista saatu tieto on faktatietoa, jota ei ole analysoitu. Asiakkaiden kysely sisälsi myös kvalitatiivisia kysymyksiä, jotka on analysoitu aineistolähtöisesti. Aineistosta pyritään saamaan ymmärrystä tutkittavaan asiaan ja tätä kautta tekemään päätelmiä. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimuksessa saatu aineisto ohjaa analysointia. Aineistosta nousevat keskeiset asiat tarkasteltaviksi, huolimatta siitä, kuinka ne peilautuvat aiempiin tutkimuksiin tai teoriaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 224-225.)

5 ESTEETÖN MATKA – PALVELUNTARJOAJIEN NÄKÖKULMA

5.1 Yritysten esteettömyys Heinolassa

Kyselyssä kartoitettiin Heinolan alueella toimivien yritysten esteettömyyttä ja saavutettavuutta. Lisäksi selvitettiin, kuinka yrityksissä on huomioitu erityisryhmät sekä millaisia erityisryhmiä yritykset pystyvät ottamaan vastaan. Kyselyn tuloksista selviää myös yrityksen toimiala, kohderyhmät ja markkinointi. Lopuksi kartoitettiin vielä, olisiko vastaajilla kiinnostusta yhteistyöhön esteettömän matkailun kehittämiseksi yhteistyössä Heinola Travelin kanssa.

Kyselyyn vastanneista yrityksistä 60 % määritteli kohderyhmäkseen kaikki ikäryhmät. Vastaajista 20 % vastasi kohderyhmäkseen ikääntyneet ihmiset. 10 % vastaajista vastasi kohderyhmäkseen ryhmämatkailijat ja 10 % työmatkailijat. Kyselyyn vastanneista 89 % vastasi, että yrityksessä on huomioitu esteettömyys. 11 % vastaajista vastasi, että esteettömyyttä ei ole huomioitu.



Kuvio 1 Kyselyyn vastanneet yritykset toimialoittain, n=9

Osa kyselyyn vastanneista yrityksistä tuottaa palveluita useammalta toimialalta, joten he ovat valinneet useamman vaihtoehdon. Kuviossa 1 on nähtävillä, että eniten vastaajia oli ohjelma- ja opaspalveluiden toimialalta. Toiseksi eniten vastaajia oli matkanjärjestäjäpalveluiden sekä kulttuuri- ja kahvilapalveluiden toimialalta. Lisäksi vastaajat vastasivat tuottavansa esteettömiä majoitus-, ravintola- ja kokouspalveluita sekä liikunta-, hyvinvointi-, ja elämispalveluita.

5.2 Esteetön palveluntarjonta Heinolassa

Esteettömät ohjelma- ja opaspalvelut käsittävät vastausten mukaan etukäteen suunnittelun ohjelman aina ryhmän tarpeiden mukaisesti. Ryhmän tarpeiden mukaan valitaan reitit, kohteet ja mahdolliset apuvälineet matkalle. Matkaohjelman suunnitteluvaiheessa huomioidaan esteettömyys, ja valitaan kohde sen mukaisesti. Kyselyn vastausten mukaan usein ohjelma- ja opaspalvelut järjestetään paikoissa, joissa esteettömyys on jo olemassa. Matkanjärjestäjinä toimivat yritykset vastasivat myös, että on tärkeää huomioida ryhmän tarpeet ja suunnitella matkapaketti huolellisesti etukäteen, jotta matkan esteettömyys voidaan toteuttaa.

Kulttuuripalveluiden toimialalla palveluntarjoajien vastaajien mukaan esteettömyyteen on kiinnitetty huomiota ja käytössä on mm. sähköisesti avattava ulko-ovi. Lisäksi erääseen kulttuurikohteeseen on tulossa ääniopastus sekä suunnitteilla saavutettavuutta parantavia tekijöitä mm. nettisivujen ja videoklippien suhteen. Osa kohteen rakennuksista on historiallisesti suojeltuja puurakennuksia, joissa ei kuitenkaan aina voi toimia täysin esteettömästi.

Kahvilapalveluiden osalta esteettömyys toteutui palveluntarjoajien mukaan esteettömänä sisäänpääsynä kahvilaan ja mahdollisuutena toimia kahvilassa esteettömästi. Eräs vastaajista vastasi, että kahvila sijaitsee vanhassa vesitornissa, jonne esteetön kulku onnistuu ajamalla auton suoraan oven eteen ja käyttämällä luiskaa sekä hissiä.

Esteettömiä majoitus-, ravintola-, kokous- ja hyvinvointipalveluja, sisältäen kylpylän, pystytään tarjoamaan Heinolan alueella. Tilat on rakennettu esteettömiksi ja näin ollen yritys pystyy ottamaan vastaan liikuntarajoitteisia ryhmiä.

Liikunta-, hyvinvointi- ja elämyspalveluiden saralla kyselyyn vastanneiden mukaan Heinolasta löytyy myös palveluntarjontaa. Kyselyn vastausten mukaan Heinolasta löytyy mm. hyvinvointi- ja elämyspalvelutarjontaa eläinten parissa. Yrityksellä on pitkä historia elämyspalveluiden suunnittelusta ja tarjoamisesta niin erityisryhmille kuin muillekin matkailijoille. Heille on myös tärkeää tietää etukäteen ryhmän tarpeet, jotta toiminta voidaan suunnitella tarpeita vastaavaksi.

Kyselyn vastausten mukaan Heinolasta löytyy yritys, joka tarjoaa palveluita matkailijoille omien palvelujensa sivutuotteena. Yritys tuottaa mm. esteettömiä kahvila- ja ravintolapalveluja, koulutusta, opetusta ja monenlaisia tapahtumia eri kohderyhmille. Ravintola- ja kahvilatilat ovat suunniteltu esteettömiksi, henkilökunta on tottunut palvelemaan erilaisia asiakkaita ja palveluasenne on myönteinen niin erityisryhmiä kuin muitakin asiakkaita kohtaan. Yrityksessä huomioidaan asiakkaan hyvinvointi monialaisesti ja heillä toteutetaan

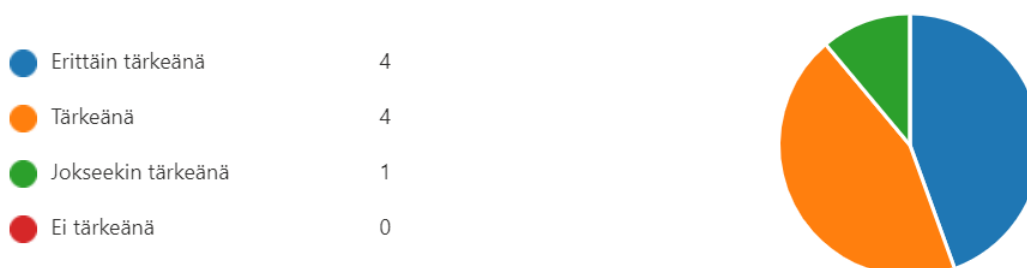
aina ajankohtaisia projekteja uusien toimintatapojen kehittämiseksi esimerkiksi erityisryhmien palveluiden parantamiseksi.

Kyselyyn vastanneita yrityksistä 56 % vastasi, että yrityksessä vierailee erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita harvemmin kuin kuukausittain. (kuvio 2) Yrityksistä 22 % vastasi, että erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita vierailee päivittäin. Vastajista 11 % vastasi, että erityisryhmien asiakkaita vieraili yrityksissä viikoittain ja 11 % kuukausittain.



Kuvio 2 Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden määrä yrityksissä, n=9

Vastajista 44 % oli sitä mieltä, että he pitävät esteettömien palveluiden tarjoamista erittäin tärkeänä (kuvio 3). Tärkeänä esteettömien palveluiden tarjoamista piti myös 44 vastaajista. Jokseenkin tärkeänä esteettömiä palveluita piti 11 % vastaajista. Esteettömien palveluiden tarjoaminen koetaan Heinolassa suurelta osin tärkeänä, vaikka yrityksissä vierailee vielä harvemmin erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita kyselyn mukaan. Tulevaisuudessa esteettömän palveluntarjonnan tarve tulee kasvamaan, joten on hyvä, että esteettömien palveluiden tarjoaminen koetaan tärkeänä.



Kuvio 3 Esteettömän palveluntarjonnan tärkeys n=9

Vastajista 33 % piti palveluiden saavutettavuutta erittäin tärkeänä ja 67 % tärkeänä (kuvio 4). Kyselyn vastausten mukaan palveluiden saavutettavuutta pidetään tärkeänä Heinolassa. Vastauksista selvisi, että saavutettavuuteen on ruvettu kiinnittämään enemmän huomiota suunnitteleamalla mm. verkkosivuja, lisäämällä videoklippejä ja kuvia enemmän verkkosivuille. Lisäksi vastausten mukaan koulutukseen ja henkilökunnan

palveluasenteeseen on panostettu, mikä vaikuttaa saavutettavuuteen mm. asiakkaan kokemana palveluna ja arvostuksena.

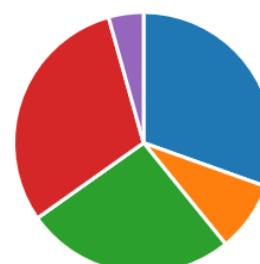
● Erittäin tärkeänä	3
● Tärkeänä	6
● Jokseenkin tärkeänä	0
● Ei tärkeänä	0



Kuvio 4 Palveluiden saavutettavuuden tärkeys, n=9

Vastaajat vastasivat, että markkinoinnista 30 % tapahtuu sosiaalisen median kautta ja 30 % verkkosivujen kautta. Vastaajista 26 % markkinoi myös omien mainosten kautta. Lehdissä markkinoi 9 % vastaajista ja muuta markkinointikanavaa käyttää 4 % vastaajista. Kuvio 5 on nähtävillä, että suurin osa markkinoinnista tapahtuu nykyään sosiaalisessa mediassa tai verkkosivustoilla.

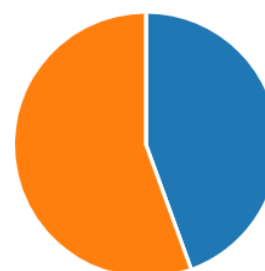
● Sosiaalinen media	7
● Lehdet	2
● Omat mainokset	6
● Verkkosivusto	7
● Muu	1



Kuvio 5 Yritysten markkinointikanavat, n=9

Vastaajista 44 % vastasi, että yrityksen markkinoinnissa ilmenee palveluiden soveltuvuus erityisryhmille. 56 % vastaajista vastasi, että markkinoinnissa ei ilmene palveluiden soveltuvuutta erityisryhmille. (kuvio 6.)

● Kyllä	4
● Ei	5
● Muu	0



Kuvio 6 Ilmeneekö palveluiden soveltuvuus erityisryhmille markkinoinnissa, n=9

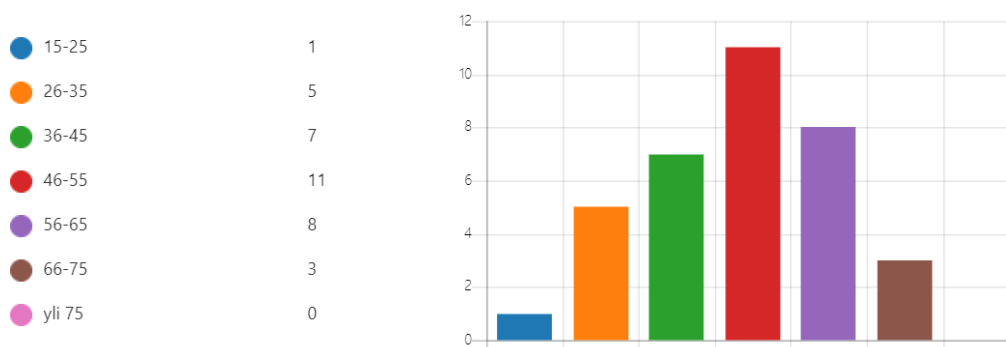
Yhteistyön merkitys koettiin palveluntarjoajien mielestä tärkeänä. Kyselyyn vastanneista yrityksistä 88 % oli kiinnostuneita yhteistyöstä Heinola Travelin kanssa esteettömän matkailun kehittämiseksi.

6 ESTEETÖN UNELMAMATKA – ASIAKASNÄKÖKULMA

6.1 Vastaajien taustatiedot

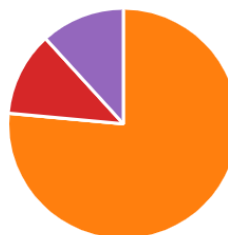
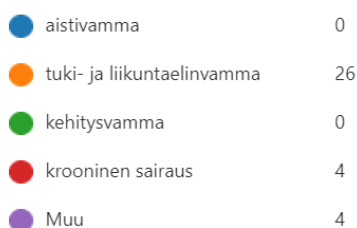
Asiakaskyselyllä pyrittiin kartoittamaan esteettömään ja saavutettavaan matkailuun liittyviä tarpeita ja toiveita asiakkaiden näkökulmasta. Kyselyn avulla selvitettiin, onko esteetöntä matkailutarjontaa riittävästi. Lisäksi tarkoituksena oli saada selville, millainen olisi asiakkaiden unelmamatka ja mitä siihen sisältyisi. Kyselyn kautta haluttiin tuoda esiin myös kehitettäviä asioita esteettömään ja saavutettavaan matkailuun liittyen.

Kyselyyn vastanneista 69 % oli naisia, 31 % miehiä. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli iältään 46-55-vuotiaita, heitä oli 31 %. Seuraavaksi eniten vastaajia oli 56-65 vuotiaiden ikäluokassa, heitä oli 23 %. Kolmanneksi eniten vastaajia oli 36-45 vuotiaiden ikäluokassa, heitä oli 20 %. Kuviossa 7 nähtävillä ikäjakaumat.



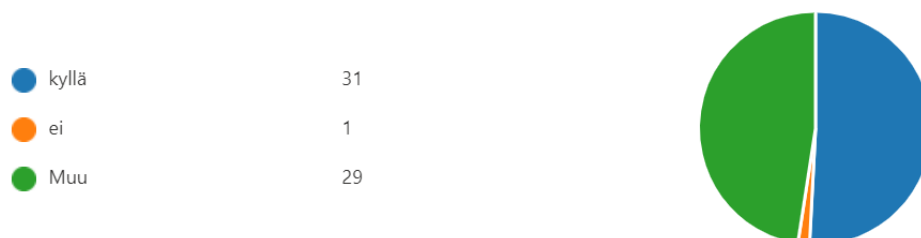
Kuvio 7 Vastaajien ikäjakauma, n=35

Teoriaosuudessa todettiin liikuntavammaisuuden olevan vammaisuuden yleisin muoto. Tämä kävi ilmi myös kyselyyn vastanneista, kun suurimmalla osalla vastaajista oli tuki- ja liikuntaelinvamma (kuvio 8). Vastaajilla 76 %:lla oli jokin tuki- ja liikuntaelinvamma, 12 %:lla krooninen sairaus ja 12 %:lla jokin muu vamma.



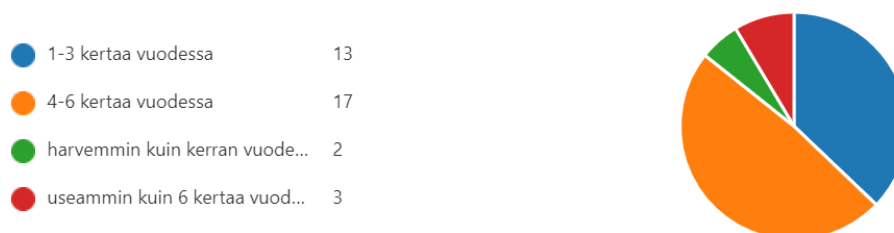
Kuvio 8 Vastaajien esteettömyyden laatu, n=34

Suuri osa esteellisistä matkailijoista tarvitsee apuvälineitä selviytyäkseen matkalla. Liikuntarajoitteisille matkustajille liikkumisen apuvälineet mahdollistavat mm. matkailun elämykset. Kuviosta 9 on nähtävillä, että vastaajista 99 % tarvitsi matkustaessaan apuvälinettä. Suurin osa vastaajista tarvitsi matkustaessa pyörätuolia, rollaattoria ja/tai keppiä. Osa tarvitsi lisäksi pieniä apuvälineitä, suihkutuolia tai korotettua wc-istuinta. 89 % vastaajista kertoi tarvitsevansa avustajaa matkustaessa.



Kuvio 9 Vastaajien apuvälineiden tarve matkustettaessa. Kohdassa ”muu” eriteltyinä apuvälineet, joita asiakas tarvitsee matkustettaessa. n=35

Kyselystä selvisi, että myös esteelliset matkailijat olivat aktiivisia, ja he halusivat matkustaa siinä missä muutkin ihmiset. Kuviossa 10 selviää, että suurin osa vastaajista (49 %) vastasi matkustavansa 4–6 kertaa vuodessa kotimaassa. Toiseksi eniten (37 %) matkusti 1–3 kertaa vuodessa. 6 % vastaajista vastasi matkustavansa harvemmin kuin kerran vuodessa ja 9 % matkusti useammin kuin kuusi kertaa vuodessa.



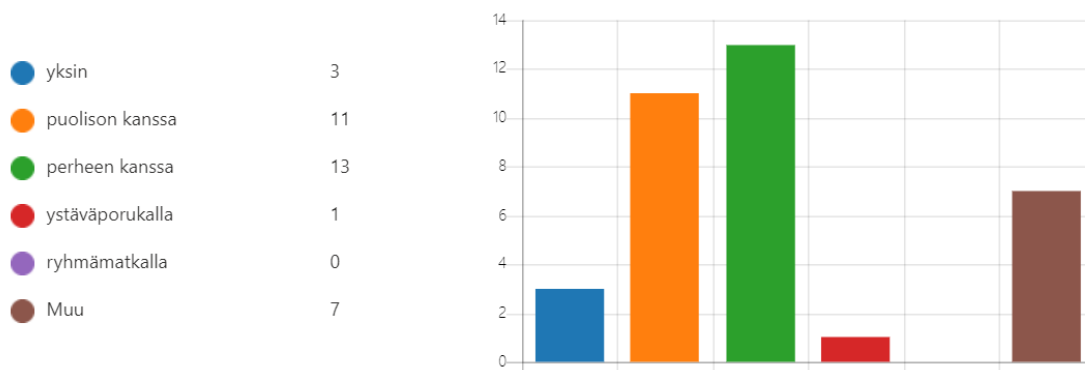
Kuvio 10 Vastaajien matkojen määrä/vuosi, n=35

Vastauksista selvisi, että suosituin matkan kesto oli yhdestä kolmeen päivään. Kuviossa 11 on nähtävillä vastaajien matkan kesto. Suurimmalla osalla (71 %) matkailijoista matkan kesto oli 1–3 vuorokautta. 17 % vastasi matkan kestoksi 4–7 vuorokautta. Vastaajista 6 % vastasi matkan kestoksi yli viikon.



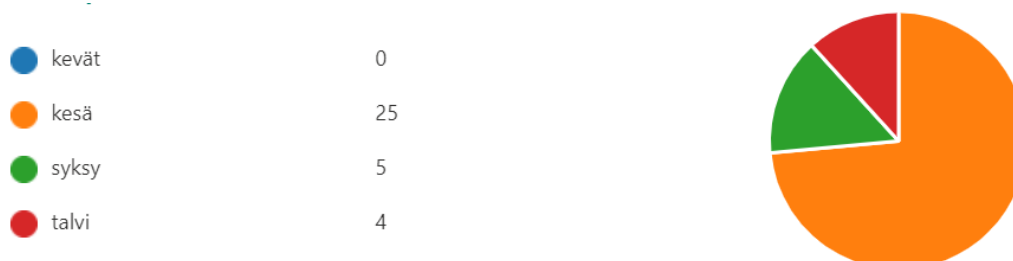
Kuvio 11 Vastaajien matkan kesto, n=35

Vastauksista selvisi, että vastaajat matkustavat mielellään muiden seurassa. Kuviosta 12 selviää, että suurin osa vastaajista (37 %) matkusti perheen kanssa. Seuraavaksi eniten matkustettiin puolison (31 %) tai jonkun muun (20 %) kanssa. Kohtaan ”muu” vastaajat olivat eritelleen mm. avustajan, kuskin tai jonkun toisen kanssa kahdestaan.



Kuvio 12 Kenen kanssa vastaajat matkustavat, n=35

Työn tarkoituksena oli selvittää, voisiko toimeksiantajan toimintaa kehittää nykyisen sesonkiajan (kesä) ulkopuolelle. Kuviosta 13 on nähtävillä, että suosituin vuodenaika matkailuun oli ehdottomasti kesä. Vastaajista 74 % matkusti mieluiten kesällä. Syksyllä matkusti 14 % vastaajista ja talvella 12 % vastaajista.



Kuvio 13 Vastaajien lempivuodenajat matkustamiseen, n=34

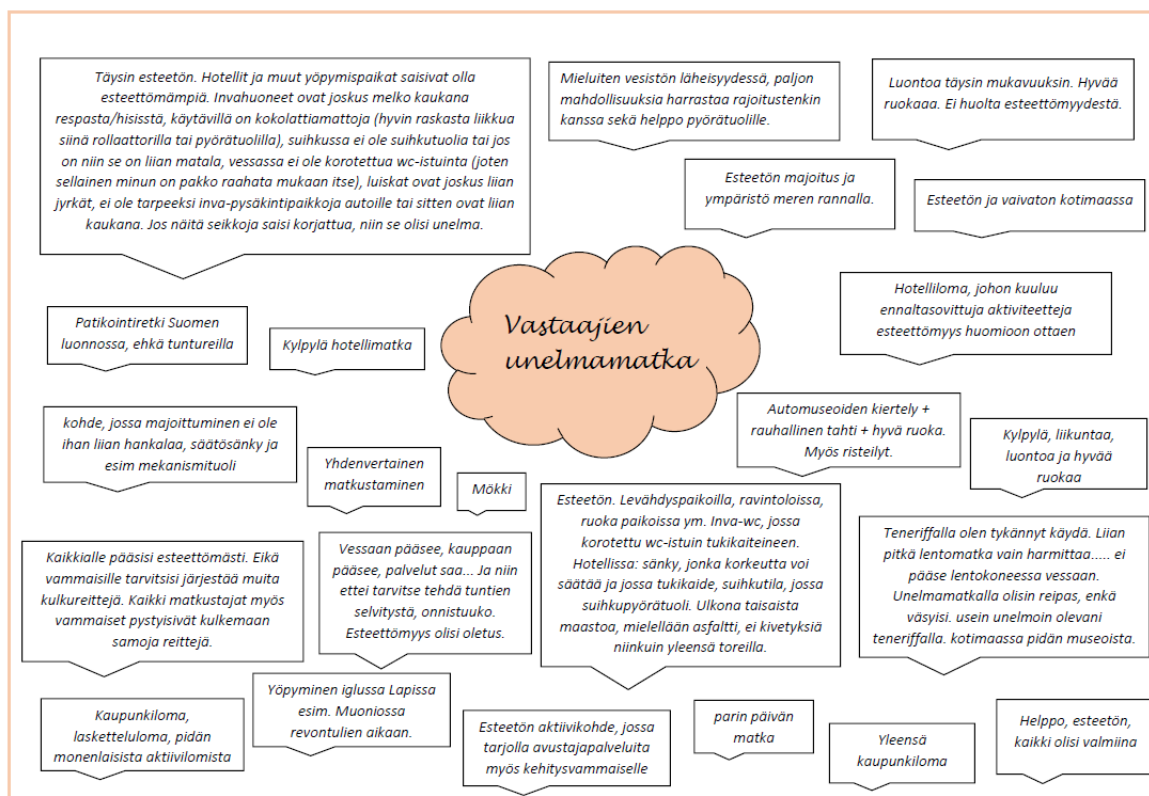
6.2 Vastaajien unelmamatka

Kyselyssä selvitettiin myös, millainen olisi vastaajan unelmamatka ja mitä siihen sisältyisi. Tarkoituksena oli luoda uusi, esteetön matkailutuote toimeksiantajan valikoimaan. Unelmamatkan elementtejä selvitettiin kyselyssä sekä kvantitatiivisilla että kvalitatiivisilla kysymyksillä, jotta mahdollisimman monen vastaajan tarpeet ja toiveet saataisiin monipuolisesti esille. Unelmamatkaan liittyen kysyttiin mm., millainen on vastaajan unelmamatka sekä mitä palveluita ja aktiviteetteja siihen sisältyy.

Vastaajat vastasivat, että toivoisivat unelmamatkan olevan täysin esteetön kokonaisuus, josta voisivat nauttia yhdenvertaisesti niin esteettömyyttä tarvitsevat kuin kaikki muutkin matkailijat. Vastaajat halusivat myös, että esteelliset pystyisivät osallistumaan aktiviteetteihin samalla tavalla kuin muutkin matkajat, eikä heidän tarvitsisi käyttää esim. eri kulkureittejä. Vastaajat halusivat päästä nauttimaan matkan elämyksistä esteettömästi kaikilla aisteilla.

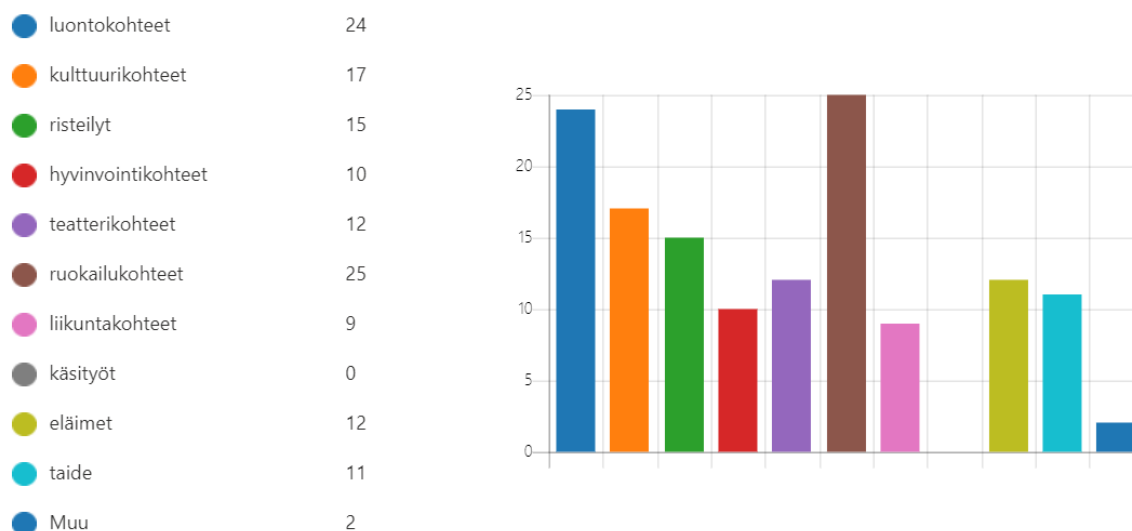
Vastaajien toiveena oli myös, että esteettömyys olisi automaatio, eikä sen toteutumisesta tarvitsisi etukäteen tehdä selvityksiä yrityksiin. Eräässä vastauksessa mainittiin, että olisi hienoa, jos esteettömyyttä pidettäisiin yrityksissä kunnia-asiana. Vastaajat toivoivat unelmamatkalta myös vaivattomuutta ja sitä, että matkalle voisi lähteä huolehtimatta siitä, pääseekö kohteisiin, pystyykö kohteissa toimimaan täysin esteettömästi ja tarvitseeko matkalle ottaa mukaan omia apuvälineitä. Ennen matkaa ja matkan aikana asiakas joutuu stressaamaan ja huolehtimaan siitä, pääseekö hän varmasti kohteisiin ja pystyykö hän osallistumaan toimintoihin. Vastauksista selvisi, että aina maininta esteettömyydestä kohteen kuvauksessa ei vastaa tarpeeseen. Kohteen esteettömyydessä ei ehkä ole osattu ottaa huomioon kaikkia asiakkaan rajoittuneisuuden osa-alueita. Lisäksi vastaajat vastasivat, että myös esteellisille matkustajille olisi tarpeen olla tarjolla enemmän vaihtoehtoja.

Luonto, vesistö, risteilyt, kylpylät ja hyvä ruoka sisältyivät useaan unelmamatkaan. Osa vastaajista toivoi unelmamatkalta rentoutumista, luontoa ja rauhaa, kun taas osa aktiivisempaa toimintaa. Lisäksi unelmamatkaan toivottiin sisältyvän toimiva majoitus, jossa onnistuu niin wc:ssä ja suihkussa käynti, liikkuminen, nukkuminen kuin auton pysäköinti riittävän lähelle. Vastaajat toivoivat myös huomioitavan paremmin liikkumisen niin sisällä kuin ulkona. Lattiamatot, jyrkät luiskat ja kivitykset ovat hankalia pyörätuolilla liikkuville. Kokonaisuuden huomioimista pidettiin tärkeänä. Kuvassa 1 on nähtävillä suoria lainauksia vastaajien unelmamatkan elementeistä.



Kuva 1 Vastaajien unelmamatkan elementtejä, n=23

Kyselyllä selvitettiin myös palveluita ja aktiviteetteja, joita vastaajat halusivat oman unelmamatkansa sisältävän. Näistä vastaajat saivat valita useita vastausvaihtoehtoja, jotta saataisiin selville kaikki mahdolliset kohteet, jotka asiakkaita kiinnostavat. Kuvioista 14 on nähtävillä, että eniten toivottiin luonto- ja ruokakohteita. Seuraavaksi eniten toivottiin kulttuurikohteita ja risteilyjä. Hyvinvointikohteet, teatteri, taide, liikunta ja eläimet jakautuivat kolmanneksi suosituimmiksi melko tasaisin jakaumin.

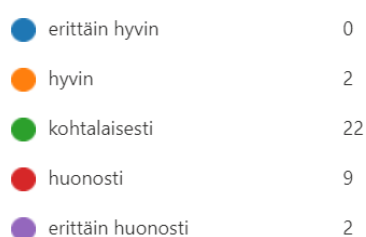


Kuvio 14 Palveluita ja aktiviteetteja, joita vastaajien unelmamatkaan sisältyisi. n=35

6.3 Matkan esteettömyys

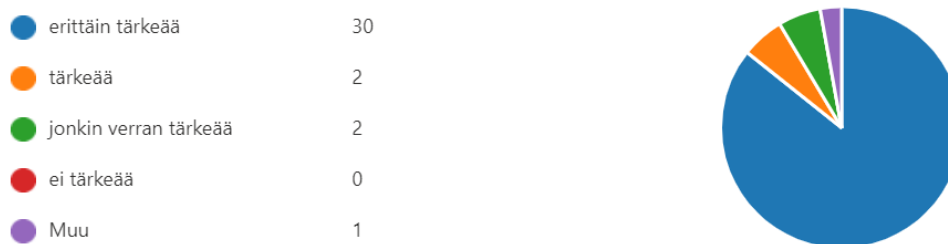
Kyselyyn vastanneista suurin osa tarvitsee matkustaessaan avustajaa tai apuvälineitä. Kyselyn taustatiedoista selviää, että esteettömyyttä tarvitsevat asiakkaat haluavat matkustaa siinä missä muutkin matkailijat. Vastauksista unelmamatkaan selvisi, että asiakkaat haluavat esteettömyyden olevan parempaa, jotta jokainen voisi matkustaa haluamallaan tavalla ja osallistua eri aktiviteetteihin rajoitteisuudestaan huolimatta.

Vastaajat arvioivat esteettömyyttä yleensä matkakohteissa. Kuviossa 15 on nähtävissä, että esteettömyys matkakohteissa on huomioitu yleensä kohtalaisesti (63 %) tai huonosti (26 %). Vastaajista 6 % oli sitä mieltä, että esteettömyys on huomioitu erittäin huonosti ja 6 % sitä mieltä, että hyvin.



Kuvio 15 Esteettömyyden huomioiminen matkakohteissa, n=35

Vastaajilta kysyttiin, pitävätkö he tärkeänä sitä, että matkan esteettömyydestä on saatavilla tietoa etukäteen. Kuviossa 16 selviää, että vastaajista 86 % piti erittäin tärkeänä sitä, että matkan esteettömyydestä on saatavilla tietoa etukäteen.



Kuvio 16 Kuinka tärkeää on saada tietoa matkan esteettömyydestä etukäteen, n=35

Kyselyssä kysyttiin myös kohteita, missä asiakkaat olivat kokeneet esteettömyyden olevan toimivaa. Vastaajien mielestä esteettömyys on huomioitu parhaiten uudemmissa kohteissa. Näistä esimerkkeinä mainittiin mm. Oodi, Kiasma, hyvätasoiset hotellit ja kylpylät sekä uudehkot ja isot kauppakeskukset sekä rakennukset.

Harva vastaajista oli kokenut missään kohteessa sellaista esteettömyyttä, ettei koko matkan aikana olisi tarvinnut selvittää eri kohteiden esteettömyyttä. Maakohtaisia eroja esteettömyyden toteutumisessa vastauksissa oli myös huomattavissa. Ulkomaan kohteista Etelä-Teneriffalla, Barcelonassa, USA:ssa ja Pohjois-Norjassa oli koettu esteettömyyden olevan hyvää. Eräs vastaajista oli huomannut seikan, jossa oli havainnut selkeitä puutteita matkallaan:

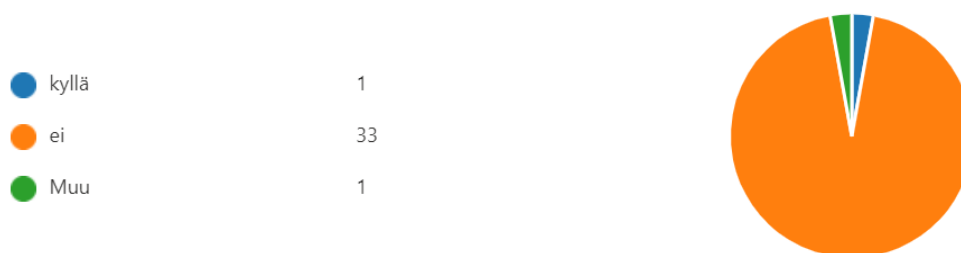
Puutteita kaikkialla. Hassuinta ehkä, että Pohjois-Norjassa on esteetöntä, mutta Pohjois-Lapissa (siis Suomen puolella) ei.

Lähes jokaisen vastaajan mielestä hyvään esteettömyyteen kuuluu esteetön kulkeminen, eli se, että liikkuminen kohteeseen ja kohteessa on helppoa ja vaivatonta. Ravintolat, wc:t, peseytymistilat ja aktiviteetit olisivat kaikkien saatavilla ilman erikoisjärjestelyjä. Vastauksista nousivat esiin myös asenteet – halukkuus järjestää palveluita myös esteellisille matkailijoille.

Esteetön kohde on hyvä kaikille eikä keltään pois. Myös lapsiperheet arvostavat helppoa saavutettavuutta.

Yllä olevan sitaatin mukaan vastaajien mukaan hyvää esteettömyyttä on yksinkertaisesti se, että kaikki voisivat matkustaa, oli esteettömyyden tarve mikä tahansa.

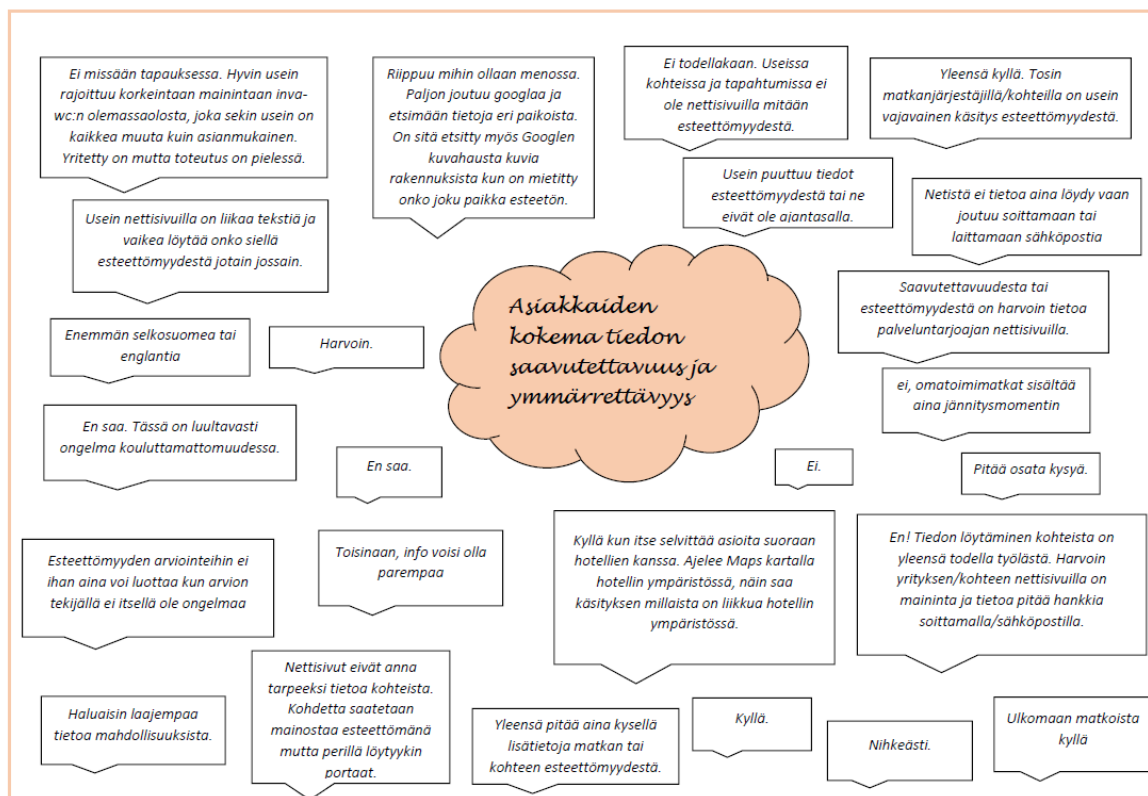
Esteettömille matkailupalveluille on tarvetta. Kuviosta 17 on nähtävillä, ettei kyselyyn vastanneiden mielestä esteetöntä matkailutarjontaa ole riittävästi saatavilla. Tällä saralla on siis selkeästi kehitettävää, kun esteettömän matkailun ja palvelutarpeen arvioidaan tulevaisuudessa kasvavan.



Kuvio 17 Vastaajien kokemus siitä, onko esteetöntä matkailutarjontaa riittävästi, n=35

6.4 Matkailun saavutettavuuden toteutuminen

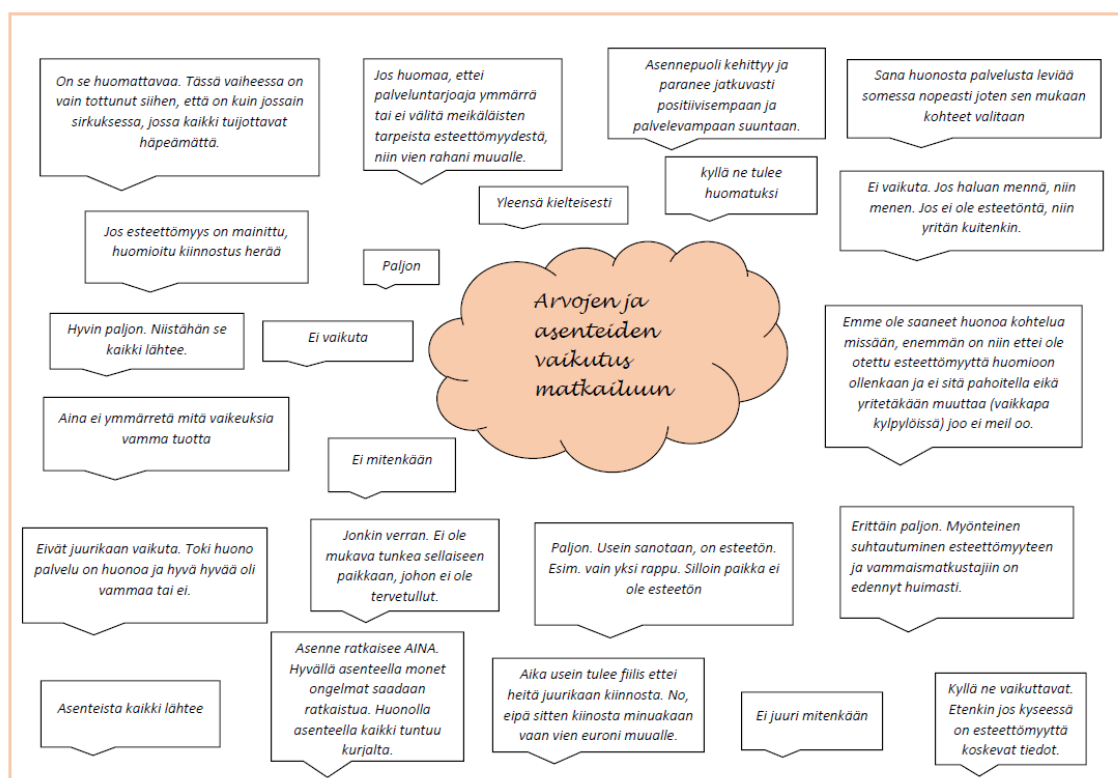
Vastaajien mukaan tiedon saavutettavuudessa matkailussa koettiin olevan puutteita. Vastaajista 54 % oli sitä mieltä, että esimerkiksi internetin välityksellä ei ole saatavilla riittävästi ymmärrettävää tietoa matkan sisällöstä. Vastauksista selvisi myös, että tietoa esteettömyydestä täytyy usein kysyä erikseen sähköpostitse tai puhelimitse itse yrityksestä. Joskus tietoa esteettömyydestä voi joutua kysymään jopa monesta yrityksestä, jos kyseessä on paketti, johon kuuluu palveluita useammasta yrityksestä. Osa vastaajista mainitsi, että ovat jopa esim. Google maps -kartan kautta kuvahauulla arvioineet, voisiko paikka olla sopeva heidän tarpeisiinsa. Lisäksi vastauksista selvisi, että palveluntarjoajilla voi olla vajavaishainen käsitys esteettömyydestä ja kohteet harvoin vastaavat tarpeita. Kuvassa 2 on suoria lainauksia kyselyyn vastanneiden ajatuksista tiedon saavutettavuuteen ja ymmärrettävyyteen liittyen.



Kuva 2 Tiedon saavutettavuus ja ymmärrettävyys asiakkaiden kokemusten mukaan, n=31

Vastaajien mukaan matkailuyritysten verkkosivut olivat pääsääntöisesti helppolukuisia ja niitä on helppo käyttää. Useassa vastauksessa tuotiin kuitenkin ilmi se, ettei esteettömyyttä mainita verkkosivuilla missään. Vastaajien mukaan usein jo maininta esteettömyydestä verkkosivuilla tai mainoksissa herättää kiinnostuksen ja halun kysyä lisätietoja yritykseltä. Myös kuvia ja videoita verkkosivuille toivottiin enemmän, koska niiden perusteella asiakas voisi itsekkin arvioida esteettömyyttä ja kohteen soveltuvuutta omia tarpeitaan vastaavaksi.

Kysyttäessä kuinka ammattilaisten ja muiden matkailijoiden arvot ja asenteet vaikuttavat vastaajien matkailuun, jakautuivat vastaajien mielipiteet kahtia. Kuvassa 3 on nähtävillä suoria lainauksia vastaajien ajatuksista arvojen ja asenteiden vaikutuksista omaan matkailuun. Toiset olivat sitä mieltä, etteivät muiden asenteet vaikuta, ja jättivät huonot kokemukset omaan arvoonsa. Toiset taas olivat sitä mieltä, että haluavat välttää huonoja kokemuksia, ja vievät rahansa mieluummin sellaiseen paikkaan, jossa suhtautuminen vammaisuuteen ja esteettömyyteen on positiivista. Vastauksista ilmeni myös se, että nykyään mm. sosiaalinen media on hyvä kanava, jossa jaetaan kokemuksia eri kohteista. Sosiaalisen median kautta niin hyvät kuin huonotkin kokemukset leviävät nopeasti. Vastaajien mukaan asenteet kaikenlaisia matkailijoita kohtaan ovat myös hieman parantuneet ajan kuluessa.



Kuva 3 Asiakkaiden kokemukset ammattilaisten ja muiden matkailijoiden arvojen ja asenteiden vaikutuksista omaan matkailuun. n=26

Kehittämisehdotuksina esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyen nousi esimerkiksi tiedottaminen ja tiedonsaanti sekä arvojen ja asenteiden kautta vaikuttaminen. Tärkeänä koettiin myös se, että jo kohteita suunniteltaessa otettaisiin mukaan kokemusasiantuntijoita, koska heillä on omakohtainen tieto, taito ja kokemus esteettömyyteen liittyvistä asioista.

Lisäksi vastauksista nousi esille koulutuksen tärkeys matkailualan ammattilaisille sekä yhteistyö eri toimijoiden kesken. Yhteistyössä esim. erilaisten vammaisjärjestöjen kanssa yhteinen ymmärrys kasvaa ja tieto lisääntyy. Useasta vastauksesta kävi ilmi, että tieto esteettömyydestä on vielä puutteellista. Esteettömyydellä saatetaan ymmärtää vain joku tietty yksittäinen tekijä, esimerkiksi luiska, joka ei riitä takaamaan koko matkan esteettömyyttä.

Useassa vastauksessa tuotiin esille myös se, että kun lähtökohtaisesti palvelut suunniteltaisiin esteettömiksi, lisäisi se varmasti palvelun käyttäjiä. Kun matkakohteet ovat esteettömiä, sopivat ne silloin kaikille matkailijoille. Esteettömyyden näkyväksi tekeminen ja mainostaminen koettiin myös tärkeiksi, ettei aina tarvitsisi selvittää erikseen jokaisen matkakohteen esteettömyyttä.

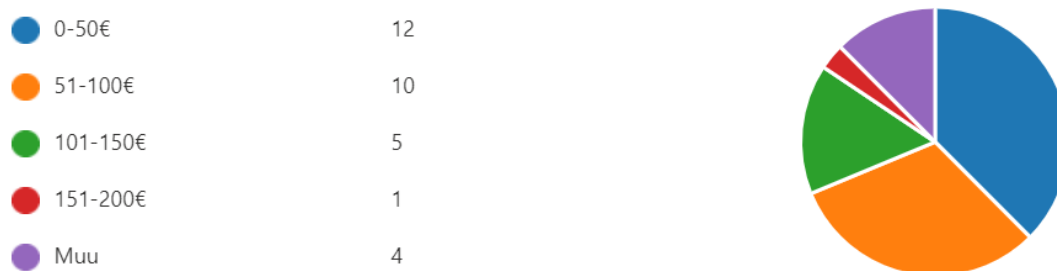
Lisäksi suurena kehittämiskohteena vastaajat kokivat, että esteettömiä palveluja ei osata mainostaa kunnolla. Vastaajien mukaan olisi erittäin tärkeää, että tieto esteettömyydestä tavoittaisi asiakkaat ja kohteen esteettömyyttä olisi avattu tekstin lisäksi kuvin ja videoin. Näin käyttäjät pystyisivät itse arvioimaan paremmin kohteen soveltuvuutta. Vastaajien mukaan jo se, että tieto esteettömyydestä on mainittu, kertoo arvostuksesta ja motivoi ottamaan selvää matkakohteesta enemmän. Kuvassa 4 on nähtävillä suoria lainauksia asiakkaiden kehittämissuosituksista.



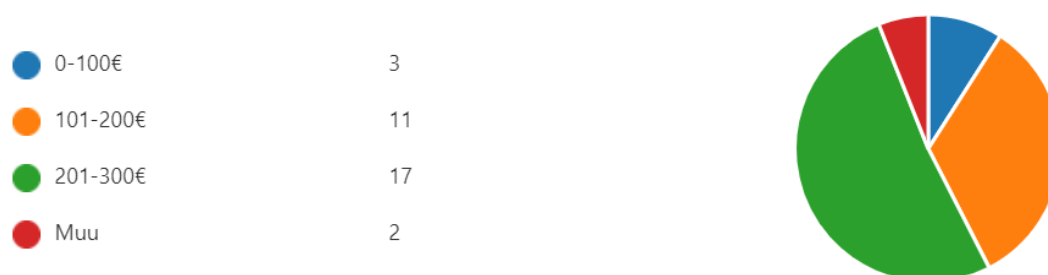
Kuva 4 Asiakkaiden esille tuomia kehittämissuosituksia esteettömyyden ja saavutettavuuden parantamiseksi. n=24

6.5 Matkan kustannukset

Kyselyn avulla selvitettiin myös, millaisen hinnan asiakkaat kokevat kohtuullisina esteettömälle matkapaketille. Työssä ei tehdä varsinaista hinnoittelua, mutta se selvitettiin helpottamaan yrittäjän hinnoittelua, mikäli tuotepaketit otetaan käyttöön. Kuvioista 18 ja 19 ovat nähtävillä hinnat, joita asiakkaat ovat valmiita maksamaan matkoista. Päiväretken kohtuullisiksi hinnoiksi koettiin 0–50 € (38 % vastaajista) ja 51–100 € (31 % vastaajista). Viikonloppumatkasta oltiin valmiita maksamaan jopa 201–300 € (52 % vastaajista) ja 101–200 € (33 % vastaajista). Viikonloppumatka sisältää majoituksen.



Kuvio 18 Asiakkaiden näkemyksiä päiväretken kohtuullisista kustannuksista, n=32



Kuvio 19 Asiakkaiden näkemyksiä viikonloppumatkan kohtuullisista kustannuksista, sis. majoituksen. n=33

7 ESTEETTÖMÄT MATKAILUTUOTTEET

7.1 Esteetön matkailu Heinola Travel

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda esteetön matkailutuote Heinola Travelin käyttöön. Matkailutuotteen luomista varten tehtiin kaksi eri kyselyä, jotka suuntautuivat sekä palveluntarjoajille että asiakkaille. Näiden kyselyiden vastausten pohjalta on koottu esteettömät matkailutuotteet. Tuotteiksi muotoutuivat päivä- ja viikonloppupaketit.

Asiakaskyselyssä mielenkiintoa herättivät mm. luonto- ja kulttuurikohteet. Palveluntarjoajien kyselyyn vastanneiden joukosta löytyi paikallista, esteetöntä osaamista luontoliikunta- ja elämyskohteista. Yrityksen ympäristössä pääsee liikkumaan pyörätuolilla kaikille. Esteettömiä kulttuurikohteita Heinolasta löytyi myös. Joissakin yrityksissä yhdistyivät useammat toimialat, esimerkiksi joidenkin kulttuurikohteiden lomassa toimii kahvila- tai muuta oheistoimintaa.

Ravintolapalvelut olivat asiakaskyselyn mukaan tärkeimpiä asioita matkailijoille. Heinolasta löytyy sekä ravintoloita että kahviloita esteettömiä palveluita tarvitseville.

Myös esteetöntä majoitusta sekä erilaisia hyvinvointipalveluja, mm. kylpylä, löytyy Heinolasta. Hotellissa lähes kaikki yhteis-, majoitus- ja hyvinvointitilat ovat esteettömiä.

Näistä yritys-kyselyyn vastanneista voidaan jo huomata, että alueelta löytyy mahdollisuuksia erityisryhmien matkailun toteuttamiseksi. Heinolasta löytyy esteetöntä majoitusta ja hyvinvointipalveluja. Lisäksi pakettiin voidaan lisätä esimerkiksi luonto- ja elämysliikuntaa ja kaupungin kulttuuriin ja historiaan tutustumista. Ruokailu- ja kahvilapaikkoja löytyy myös, joissa esteettömyys ja palveluasenne on toimivaa.

7.2 Esteettömät matkailutuotteet Heinola Travel

Esteettömiksi päivä- ja viikonloppupaketeiksi muotoutuivat tuotteet, joissa on hyödynnetty paikallista osaamista kyselyyn vastanneiden joukosta. Tuotteita luodessa on huomioitu sekä asiakaskyselyn että palveluntarjoajien vastaukset.

Päiväpaketti kattaa matkan, johon sisältyy tervetuliaiskahvit ja info päivän kulusta. Lisäksi pakettiin kuuluu kaksi oheisohjelmaa ja ruokailu. Oheisohjelmissa hyödynnetään liikunta- ja elämysmatkailua sekä kulttuurimatkailua. Kaikissa kohteissa on huomioitu esteettömyys.

Viikonloppumatkapaketti kattaa matkan lauantaista sunnuntaihin. Matka alkaa lauantai aamuna ja jatkuu sunnuntai-iltapäivään. Lauantain ohjelmaan kuuluu saapuminen

paikkakunnalle ja tutustuminen viikonlopun ohjelmaan aamupalasta ja kulttuurista nauttien. Lauantain ohjelmaan kuuluu opastettuja kierroksia, kulttuuria ja ruokailua. Lisäksi majoitutaan ja tutustutaan hotelliin. Lisäksi vapaavalintainen rentoutuminen, hyvinvointihoidoista tai ravintolan ja kylpylän palveluista nauttiminen.

Sunnuntain ohjelma alkaa aamiaisella ja rentoutumisella. Lisäksi sunnuntain ohjelmaan kuuluu aktiivista liikunta- ja elämyspalvelua. Rentoutumisen ja aktiviteettien jälkeen nautitaan vielä yhteinen lounas ennen kotimatkaa.

Päivä- ja viikonloppupaketeista on tehty yksityiskohtaiset tuote-ehdotelmat Heinola Travelille. Heinola Travel tarkastaa paketit, ja työstää niitä parhaiten vastaamaan tarkoitusta. Tuotteet ovat Heinola Travelin omaisuutta.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

8.1 Teoriasta tutkimustuloksiin ja jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda esteetön matkailutuote Heinola Travelin tarjontaan. Tarkoituksena uuden tuotteen luomisessa oli käyttää jo olemassa olevia, esteettömään matkailuun soveltuvia palveluita Heinolassa. Esteettömien palveluiden kartoittamiseksi oli tarpeen tehdä kysely Heinolan alueen yrityksille.

Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, millaisille esteettömille matkailupalveluille on tarvetta ja millainen olisi esteetön unelmamatka. Näitä asioita kartoitettiin kyselyllä esteettömien palveluiden käyttäjiltä. Näiden kyselyiden tulosten pohjalta syntyivät tuoteaihiot yrityksen käyttöön. Tuoteaihioissa hyödynnettiin palveluntarjoajien kyselyyn vastanneita yrityksiä ja yritysten tarjonnasta saatiin luotua ehdotelmat esteettömästä päiväpaketista ja esteettömästä viikonloppupaketista Heinola Travelille.

Teoriaosuudessa käsiteltiin esteettömyyttä, saavutettavuutta ja vammaisuutta matkailussa. Esteettömyyteen on kiinnitetty nykyään enemmän huomiota ja sitä pyritään kehittämään. Ihmisoikeudet jo takaavat, että kaikilla ihmisillä on yhtäläinen oikeus matkustamiseen ja näin ollen myös esteettömyys tulisi huomioida matkailussa. Kyselyyn vastanneiden mukaan esteettömyydessä on vielä paljon kehitettävää. Sekä teoriassa että kyselyiden tulosten pohjalta nousi ajatus kokemusasiantuntijoiden hyödyntämisestä, kun suunnitellaan esteettömyyttä. Kokemusasiantuntijoiden ottaminen mukaan jo palveluiden ja rakennusten suunnitteluvaiheessa parantaisi esteettömyyden toteutumista. Tämä todennäköisesti olisi myös edullisempaa, kun asiat saataisiin kerralla hoidettua oikealla tavalla.

Esteettömyyteen liittyvät puutteet voivat olla osittain tietämättömyyttäkin. Kyselyn tuloksista selvisi, että usein palveluntarjoajilla ei ole riittävästi tietoa esteettömyydestä. Koulutuksen lisääminen henkilökunnalle auttaisi esteettömyyden kehittämisessä. Esimerkiksi suunnittelijan, jolla ei itsellään ole rajoitteita tai hänellä ei muutenkaan ole kokemusta rajoittuneisuudesta, voi olla vaikea ymmärtää, mitä kaikkea täydellinen esteettömyys vaatii. Tämän vuoksi varmasti kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen suunnittelussa voisi olla kannattavaa.

Saavutettavuuteen liittyen tutkimusaineistossa löytyi vielä puutteita. Asiakkaat kokivat, että esteettämiä palveluita on vaikea löytää. Yritysten nettisivuille toivottiin avointa ja rehellistä arviota palvelun soveltuvuudesta erityisryhmille, esimerkiksi vammaisen ihmisen kertomana. Lisäksi palveluiden löydettävyyttä ja soveltuvuuden arviointia esteettömille lisäisi kuvien ja videoiden lisääminen nettisivuille. Palveluntarjoajien kyselyn tuloksista selvisi, että suurin osa yrityksistä mainostaa sosiaalisen median tai verkkosivujen kautta.

Asiakkaat etsivät tietoa paljon internetistä, ja kaipasivat yritysten nettisivuille enemmän informaatiota esteettömyydestä. Olisi siis erittäin tärkeää panostaa myös saavutettavuuteen, jotta palveluntarjonta ja käyttäjät voisivat kohdata toisensa paremmin.

Työn tarkoituksena oli myös selvittää, voisiko Heinola Travelin toimintaa tämänhetkisen sesongin (kesä) ulkopuolelle. Tuloksista selvisi, että suosituin vuodenaika matkustamiselle on kesä. Kyselyn tulosten mukaan kannattaa siis panostaa enemmän edelleen kesän tarjontaan. Toki osa vastaajista vastasi matkustavansa myös syksyllä ja talvella, joten jotain tarjontaa pääsesongin ulkopuolella olisi myös hyvä olla. Kyselyn mukaan esteetöntä matkailutarjontaa ei yleensäkään ole riittävästi tarjolla.

Esteetöntä matkailupalvelupakettia luodessa on tärkeää perehtyä esteettömyyteen kokonaisvaltaisesti. On selvitettävä, mitä kaikkea esteettömyyden toteutuminen vaatii ja mitkä tekijät mm. kohteissa, rakennuksissa, ja kulkuneuvoissa tukevat esteettömyyttä. Pakettiin kuuluvat kohteet tulee kartoittaa ja käydä katsomassa. Lisäksi täytyy tietää, mitä asiakkaat haluavat. Millaisille kohteille ja aktiviteeteille on kysyntää? Mikä on ajankohtaista ja mikä asiakkaita kiinnostaa? Lisäksi esteettömässä matkapaketissa tärkeää on huomioida yksilöllisyys ja se, että pakettia voi muokata asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Monipuolisuus palveluntarjonnassa on myös tärkeää.

Kyselyjen ja aineistoon perehtymisen kautta nousivat vahvasti esille esteettömien palveluiden tarve ja tarpeen edelleen kasvaminen tulevaisuudessa. Palveluiden esteettömiksi tekeminen vaatii paljon työtä, varsinkin toteutettaessa esteettömyyttä vanhoihin ympäristöihin. Selvästi esteettömyyteen kuitenkin haluttiin panostaa. Palveluntarjoajille suunnatun kyselyn aineistosta oli huomattavissa, että palveluntarjoajat pitivät esteettömyyttä tärkeänä, vaikka yrityksissä ei vielä kovin paljon vierailutkaan erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita. Aiheen tiimoilta jatkotutkimuksena voitaisiin tutkia esimerkiksi, kuinka palveluntarjoajia voitaisiin motivoida kehittämään palveluistaan esteettömiä ja kuinka yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa voitaisiin saavuttaa esteettömien palveluketjujen toteutuminen.

8.2 Tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus

Kyselylomakkeilla oli tarkoituksena kerätä tietoa tutkittavien kohderyhmien kokemuksista, ajatuksista ja toiveista. Kyselylomakkeissa oli sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia kysymyksiä.

Tutkimuksen pätevyyttä (validius) ja luotettavuutta (reliaabelius) mitataan tutkimusmenetelmän mukaisesti. Tutkimuksen pätevyydellä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Aina tutkimusmenetelmät ja mittarit eivät vastaa siihen, mitä tutkija kuvittelee tutkivansa. Tutkijan ja tutkittavien välille voi syntyä

väärinymmärryksiä. Tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Esimerkiksi jos kaksi tutkijaa saa samasta aiheesta saman tuloksen, voidaan tutkimusta pitää luotettavana. (Hirsjärvi ym. 2014, 231.)

Kyselylomakkeiden avulla kerätty aineisto pyrittiin luomaan päteväksi, eli pyrittiin välttämään väärinymmärryksiä. Termit, joita kyselylomakkeissa käytettiin, selitettiin vastaajille. Tutkija ei kuitenkaan voi olla täysin varma, ovatko vastaajat käsittäneet asiat samalla tavalla kuin tutkija on ne ajatellut. Tutkija ei voi myöskään varmistua siitä, ovatko valmiit vastausvaihtoehdot olleet kaikille vastaajille sopivat tai kuinka tosissaan vastaaja on vastannut kyselyyn.

Tutkimuksen luotettavuutta tukee se, että esteettömyys ja esteetön matkailu on usealla taholla, mm. Visit Finland, kehitettävänä asiana. Lisäksi esteettömään matkailuun liittyviä opinnäytetöitä tutkiessa voi niistä huomata yhtäläisyyksiä. Esimerkiksi Miia Valkonen on tutkinut matkailun merkitystä vammaiselle ihmiselle opinnäytetyössään ”Esteetön matkailu”. Tuloksissa oli havaittavissa yhtäläisyyksiä tähän tutkimukseen mm. esteettömän matkailun löytämisestä, epävarmuutta esteettömyyden toteutumisesta ja kokemusasiantuntijoiden hyödyntämisestä esteettömien kohteiden mainonnassa. Molemmissa tutkimuksissa tuloksista nousi kehittämissuositus, jonka mukaan palvelut suunniteltaisiin lähtökohteisestikin esteettömiksi, jotta ne sopisivat kaikille matkailijoille. Asenteiden vaikutukset sekä hyvissä ajoin annettu informaatio matkan sisällöstä nousivat esiin myös molemmista tutkimuksista. (Valkonen, 2016).

8.3 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää esteettömien matkailupalveluiden tarvetta ja esteetöntä unelmamatkaa. Opinnäytetyössä selvitettiin myös, millaisia esteettömiä matkailupalveluita Heinolassa on. Tarkoituksena oli luoda esteetön matkailutuote Heinola Travelin käyttöön tutkittavien asioiden pohjalta.

Työssä selvisi, että esteettömille matkailupalveluille on todella tarvetta. Asiakkaat kokivat, ettei esteettömiä matkailupalveluita ole riittävästi. Esteettömään unelmamatkaan asiakkaat toivoivat sisältyvän täydellisen esteettömyyden. Asiakkaat toivoivat, että he voisivat osallistua yhdenvertaisesti kaikkeen toimintaan muiden asiakkaiden kanssa. Selvisi myös, että unelmamatkan toivottiin olevan saavutettavissa niin, ettei asiakkaan tarvitsi tehdä etukäteen selvityksiä esteettömyydestä jokaisesta yrityksestä. Esteetön unelmamatka on siis vaivaton, helppo ja saavutettavissa kaikille.

Palveluntarjoajien kyselyn tuloksista selvisi, että Heinolassa on esteetöntä palveluntarjontaa. Palveluntarjoajien ja asiakkaiden kyselyiden pohjalta luotiin ehdotukset Heinola

Travelille esteettömään palveluntarjontaan. Heinola Travel on osaltaan alkanut kehittää esteetöntä ja saavutettavaa matkailua ja luonut tuoteaihioista tuotteet, jotka on tarkoitus julkaista verkkosivuilla, kun yhteistyösopimukset on tehty.

Opinnäytetyön aiheen valintaan vaikutti vahvasti työharjoitteluni Heinola Travelilla. Harjoittelun ja yrityksen kautta kumpuava innostus ja halu kehittää asioita rohkaisivat tarttumaan aiheeseen. Aihe miellytti myös siinä mielessä, että sen myötä pystyisin hyödyntämään aiemman sosionomitutkintoni kautta opittuja teemoja. Opinnäytetyötä kirjoittaessani huomasinkin, kuinka vahvasti ajattelen asioita juuri ihmisyyden ja tasavertaisuuden näkökulmasta. Välillä jouduin muistuttelemaan itseäni, että muistan ottaa riittävästi huomioon matkailun näkökulman.

Opinnäytetyöprosessi on näyttäytynyt itselleni melko hajanaisena prosessina. Välillä on tuntunut, että ajatukset opinnäytetyöstä ovat olleet täysin selkeät. Hetken päästä huomaa, että eivät olekaan. Hetkittäin minulla on ollut pitkiäkin taukoja kirjoittamisessa, ja toisaalta tämä on ollut hyväksikin, kun on saanut työlleen uusia näkökulmia. Toisaalta välillä tuntuu, että uudet näkökulmat tekevät työstäni sekavamman. Välillä on tuntunut, etten ole itsekään enää selvillä, mitä työlläni haen. Tällöin olen palannut työn alkuun selkeyttämään ajatuksiani.

Opiskeleminen aikuisiällä on ollut antoisaa ja eri tavoin palkitsevaa kuin nuorempana. Opiskelussa on omanlaista varmuutta ja tavoitteellisuutta. Opintoja suorittaessa on voinut ryhtyä suoraan toimeen, kun perustaidot tiedonhankinnasta kirjoittamiseen ovat hallussa. Kuitenkin perheen, työn, yhdistys- ja harrastustoiminnan ohessa opiskeleminen on tuonut omat haasteensa. Vaikka välillä hyödynsin opintovapaata opintoihini, silti arki on ollut hektistä. Kuitenkaan en näe mahdollisena ajatuksena vielä joskus opiskella lisää.

LÄHTEET

Edelheim, J. & Ilola, H. 2017. Matkailututkimuksen avainkäsitteet [viitattu 18.5.2020]. Lapland University. Saatavissa: https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63093/Matkailututkimuksen_avaink%C3%A4sitteet_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Euroopan Unionin virallinen verkkosivusto, 2020. Liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudet [viitattu 30.10.2020]. Saatavissa: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/transport-disability/reduced-mobility/index_fi.htm

Finlex 1999, Suomen perustuslaki [viitattu 18.5.2020]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdenvertaisuus>

Finlex 2014, Yhdenvertaisuuslaki [viitattu 18.5.2020]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdenvertaisuus>

Finlex 2016, Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista [viitattu 18.5.2020]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027>

Heinola Travel, 2020. Yritys Heinola Travel [viitattu 3.5.2020]. Saatavissa: <https://heinolatravel.fi/sivut/fi/yritys/>

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Hyvärinen, S. 2012. ”Eipä ollut yksitotista elämää, paletin kaikki värit käytössä.” Fyysisesti vammaisten ikäihmisten kertoen rakentuva identiteetti [viitattu 6.6.2020]. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/83301/gradu05704.pdf?sequence=1>

Ilola, H. & Jutila, S. 2013. Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakointiin osa II [viitattu 17.5.2020]. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. Rovaniemi. Saatavissa: <https://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e>

Invalidiliitto, 2020. Esteettömyys [viitattu 17.5.2020]. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/tietoa/liikkumisen-tuen-palvelut/esteettomyys>

Invalidiliitto, 2020. Saavutettavuus [viitattu 17.5.2020]. Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>

Kalmari, S. 2020. LUKA-hanke - Esteettömät luontomatkailupalvelut näkyviksi-luento Teamsissa 18.5.2020

Malm M., Matero M., Repo M., Talvela E-L. 2006. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Helsinki: WSOY

Paralympiakomitea, 2020. Luonto kaikille [viitattu 3.5.2020]. Saatavissa: <https://www.paralympia.fi/luonto-kaikille>

Terveys- ja hyvinvoinnin laitos, 2018. Vammaispalvelujen käsikirja [viitattu 3.5.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisuus>

Tukiliitto, 2016. YK:n vammaissopimus [viitattu 19.5.2020]. Saatavissa: <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/perus-ja-ihmisoikeudet/ykn-vammaissopimus/>

United Nations, 2006. Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol [viitattu 19.5.2020]. Saatavissa: <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>

Valkonen, M. 2016. Esteetön matkailu. Matkailun merkitys vammaisen elämänlaadulle [viitattu 10.11.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115343/Valkonen_Miia.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Visit Finland, 2016. Matkailupalveluiden esteettömyys [viitattu 3.5.2020]. Saatavissa: <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/esteettomyys/>

Visti, E. 2017. Vammaisten hyvinvointi ja esteettömyys Keravalla [viitattu 6.6.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122677/Visti_Erja.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LIITTEET

LIITE 1 Asiakaskysely

Esteettömyys ja saavutettavuus matkailussa

Hei! Opiskelen LAB-Ammattikorkeakoulussa restonomiksi. Kartoitan opintojeni lopputyötä varten kokemuksia, tarpeita ja toiveita esteettömään ja saavutettavaan matkailuun liittyen. Työni tavoitteena on luoda esteetön matkailutuote Heinolassa toimivan matkailuyrityksen, Heinola Travelin valikoimaan. Olisin erittäin kiinnostunut kuulemaan kokemuksianne ja mielipiteitänne, jotta voisin ottaa niitä huomioon matkailutuotetta luodessa. Kysely koostuu monivalintakysymyksistä ja avoimista kysymyksistä. Monivalintakysymyksistä voitte valita parhaiten mielipidettänne vastaavan vaihtoehdon. Osassa kysymyksistä voi valita myös useamman vaihtoehdon. Avoimissa kysymyksissä voi kertoa vapaasti ja syvällisemmin oman mielipiteen asiaan. Mikäli herää kysymyksiä tai kaipaatte lisätietoa aiheeseen liittyen, voitte ottaa yhteyttä sähköpostilla: anne.auvinen@student.lab.fi Kysely on avoinna 24.7.2020 klo 16.00 saakka. Olen erittäin kiitollinen kaikista vastauksista!

Ystävällisin terveisin, Anne Auvinen

Osa 1

Taustatietoja

1. Vastaajan ikä

15–25

26–35

36–45

46–55

56–65

66–75

yli 75

2. Vastaajan sukupuoli

Nainen

Mies

Muu

3. *Siviilisääty*

avioliitossa

avoliitossa

naimaton

leski

muu

4. *Esteettömyytenne laatu*

aistivamma

tuki- ja liikuntaelinvamma

kehitysvamma

krooninen sairaus

5. *Käytättekö apuvälineitä? Jos käytätte, niin mitä? Kohtaan "muu" voitte kirjoittaa apuvälineet, joita käytätte.*

kyllä

ei

6. *Tarvitsetteko matkustaessa avustajaa?*

kyllä

ei

7. *Kuinka usein matkailette vapaa-ajalla kotimaassa?*

1–3 kertaa vuodessa

4–6 kertaa vuodessa

harvemmin kuin kerran vuodessa

useammin kuin 6 kertaa vuodessa

8. *Matkanne kesto useimmiten*

1–3 vrk

4–7 vrk

yli viikko

9. Yleensä matkustan

yksin

puolison kanssa

perheen kanssa

ystäväporukalla

ryhmämatkalla

10. Mihin aikaan vuodesta matkailette useimmiten?

kevät

kesä

syksy

talvi

Unelmamatka

11. Millainen olisi unelmamatkanne?

12. Mitä palveluita ja aktiviteetteja unelmamatkaanne sisältyy?

luontokohteet

kulttuurikohteet

risteilyt

hyvinvointikohteet

teatterikohteet

ruokailukohteet

liikuntakohteet

käsityöt

eläimet

taide

Osa 2

Esteettömyys matkailussa

Esteettömyydellä matkailussa tarkoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaista palvelua ja sitä, että esteettömyys toteutuu koko asiakkaan matkan ajan. Esteettömyys käsittää niin fyysisten rajoitteiden huomioimisen kuin näkemiseen, kuulemiseen, kommunikaatioon ja sähköiseen viestintään liittyvät rajoitteet.

13. Kuinka hyvin mielestänne esteettömyys on huomioitu matkakohteissa yleensä?

erittäin hyvin

hyvin

kohtalaisesti

huonosti

erittäin huonosti

14. Kuinka tärkeää mielestänne on saada etukäteen tietoa matkan esteettömyydestä?

erittäin tärkeää

tärkeää

jonkin verran tärkeää

ei tärkeää

15. Missä kohteissa mielestänne esteettömyys on toteutunut parhaiten?

16. Mistä asioista mielestänne muodostuu hyvä esteettömyys?

17. Koetteko, että esteetöntä matkailutarjontaa on riittävästi?

kyllä

ei

Osa 3

Saavutettavuus matkailussa

Saavutettavuus ja esteettömyys ovat toisiaan täydentäviä termejä. Saavutettavuudella tarkoitetaan aineetonta ympäristöä, eli mm. tiedonsaantia, verkkosivuja, palveluita ja asenteita.

18. Saatteko kattavasti tietoa matkan sisällöstä ja onko se ymmärrettävää?

19. Onko verkkosivuja yleensä helppo käyttää, ja onko saatavilla esimerkiksi ruudunluvun apuvälineitä, kuvia tai videoita?

20. Kuinka mielestänne arvot ja asenteet (ammattilaisten ja muiden matkailijoiden) vaikuttavat matkailuunne?

21. Mitä mielestänne saavutettavuudessa (tiedonsaanti, arvot, asenteet) tulisi parantaa matkailussa?

Osa 4

Kustannukset

22. Kuinka paljon olisitte valmis maksamaan päiväretkestä/henkilö?

0–50 €

51–100 €

101–150 €

151–200 €

23. Kuinka paljon olisitte valmis maksamaan viikonlopun kestävästä matkasta/henkilö sisältäen majoituksen?

0–100 €

101–200 €

201–300 €

LIITE 2 Palveluntarjoajien kysely

Palveluiden esteettömyys Heinolassa

Kartoitan opinnäytetyötäni varten esteettämiä palveluita Heinolassa. Kysely on luotu erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden matkailun näkökulmasta. Tarkoituksena on selvittää yritykset ja ympäristöt Heinolassa, joita voisi hyödyntää erityisryhmiin kuuluvien yksittäisten matkailijoiden tai ryhmien saapuessa vierailulle Heinolaan. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda uusi esteetön matkailutuote Heinola Travelin valikoimaan. Kysely on avoinna 7.6.2020 asti. Olen erittäin kiitollinen kaikista vastauksista!

Ystävällisin terveisin, Anne Auvinen, anne.auvinen@student.lab.fi

1. Yrityksenne toimiala

Majoituspalvelut

Ravintolapalvelut

Kahvilapalvelut

Liikuntapalvelut

Hyvinvointipalvelut

Kulttuuripalvelut

Elämyspalvelut

Kokouspalvelut

Kuljetuspalvelut

Ohjelma- ja opaspalvelut

Matkanjärjestäjäpalvelut

Muu

2. Mitkä ovat yrityksenne kohderyhmät?

3. Kuinka yrityksessänne on otettu huomioon erityisryhmät? Esimerkiksi liikunta-, näkö-, ja kuulorajoitteiset sekä kehitysvammaiset asiakasryhmät?

4. Kuinka yrityksessänne on otettu huomioon esteettömyys?

(Esteettömyydellä tarkoitetaan rakennetun ympäristön suunnittelua ja toteuttamista siten, että palvelut ovat kaikkien käytettävissä. Fyysisten rajoitteiden huomioimisen lisäksi esteettömyyteen kuuluvat näkemiseen, kuulemiseen, kommunikaatioon ja sähköiseen viestintään liittyvät rajoitteet.)

5. Kuinka yrityksessänne on otettu huomioon saavutettavuus?

(Saavutettavuus ja esteettömyys ovat toisiaan täydentäviä. Saavutettavuudella tarkoitetaan aineetonta ympäristöä, eli mm. tiedonsaantia, verkkosivuja, palveluita ja asenteita. Löytyykö esimerkiksi nettisivuilta tieto palveluiden soveltuvuudesta erityisryhmille?)

6. Kuinka usein yrityksessänne vieraillee erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita?

Päivittäin

Viikoittain

Kuukausittain

Harvemmin

7. Mitä erityisryhmiä yrityksenne pystyy ottamaan vastaan?

8. Missä yrityksenne markkinoi?

Sosiaalinen media

Lehdet

Omat mainokset

Verkkosivusto

Muu

9. Ilmeneekö markkinoinnissanne soveltuvuus erityisryhmille?

Kyllä

Ei

Muu

10. Kuinka tärkeänä yrityksessänne pidetään esteettömyyttä?

Erittäin tärkeänä

Tärkeänä

Jokseekin tärkeänä

Ei tärkeänä

11. Kuinka tärkeänä yrityksessänne pidetään saavutettavuutta?

Erittäin tärkeänä

Tärkeänä

Jokseekin tärkeänä

Ei tärkeänä

12. Tässä voitte kertoa vapaasti yrityksenne toimialasta ja tarjonnasta erityisryhmille

13. Oletteko kiinnostuneita yhteistyöhön erityisryhmien matkailuun liittyen Heinola Travelin kanssa? Jos olette, jättäkää alla olevaan tekstikenttään yrityksenne yhteystiedot.