

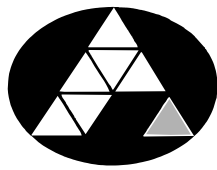
POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailun koulutusohjelma

Anne-Mari Kiviniemi

VALMISMATKAN TUOTEKEHITYS: ESTEETÖN KAUKOMATKA
LIIKUNTARAJOITTEISILLE TANSANIAAN

Opinnäytetyö
Toukokuu 2012



POHJOIS-KARJALAN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2012
Matkailun koulutusohjelma

Länsikatu 15
80110 JOENSUU
p. 050 436 3686

Tekijä
Anne-Mari Kiviniemi

Nimeke
Valmismatkan tuotekehitys: esteetön kaukomatka liikuntarajoitteisille Tansaniaan

Toimeksiantaja
Matkatoimisto Aventura

Tiivistelmä

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Matkatoimisto Aventuralle. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää esteetön safarimatka liikuntarajoitteisille asiakkaille Tansaniaan. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena oli tutkia liikuntarajoitteisten henkilöiden ensisijaisia ja toissijaisia matkustusmotiiveja asiakaslähtöisen matkailupalvelun kehittämiseksi. Työn toiminnallisena tavoitteena oli saavuttaa tansanialainen yhteistyökumppani, jonka palvelutarjonta perustuu esteettömyyteen ja soveltuu erityisesti pyörätuolin käyttäjille.

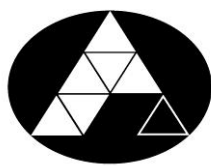
Tutkimus toteutettiin teemahaastattelumenetelmää käyttäen ja haastattelut pidettiin Turussa, Helsingissä, Kuopiossa sekä Joensuussa. Tutkimusryhmä saavutettiin Kynnys ry:n kautta ja tutkimukseen osallistui yhteensä 15 eri-ikäistä liikuntarajoitteista naista ja miestä, joilla oli aikaisempaa kokemusta ulkomailla matkustamisesta. Tutkimuksessa oli tärkeää kartoittaa esteettömän matkailupalvelun osa-alueiden haasteita, jotka liittyivät fyysiseen toimintaympäristöön, palveluiden saavutettavuuteen sekä viestintään ja tiedottamiseen.

Tutkimus osoitti, että liikuntarajoitteiset henkilöt ovat aktiivisia ja oma-aloitteisia matkailijoita ja he suosivat mielellään luonto-, kulttuuri- ja kaupunkilomia. Liikuntarajoitteiset matkustavat harvoin yksin, ja useimmiten heillä on oma henkilökohtainen avustaja mukana. Suurimmat haasteet liittyivät tiedon luotettavuuteen sekä esteettömien liikennevälineiden saavutettavuuteen ulkomaisessa matkakohteessa.

Kieli
suomi

Sivuja 72
Liitteet 8
Liitesivumäärä 14

Asiasanat
Tansania, esteettömyys, liikuntarajoitteisuus, tuotekehitys, esteetön matkailutuote



NORTH KARELIA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

THESIS
May 2012
Degree Programme in Tourism
Länsikatu 15
FIN 80110 JOENSUU
FINLAND
Tel. 358- 50 436 3686

Author
Anne-Mari Kiviniemi

Title
Product Development of Package Tour – Accessible Long Distance Travel to Tanzania for People with Limited Mobility
Commissioned by
Travel Agency Aventura

Abstract

This thesis was commissioned by Travel Agency Aventura. The purpose of the functional thesis was to develop an accessible safari product for passengers with limited mobility to Tanzania. The aim of this qualitative research was to interview people with limited mobility and to investigate their principal and secondary travel motives. The functional purpose was to find a Tanzanian partner whose services are based on accessibility and are especially suitable for passengers with wheel chairs.

The research was carried out by using the theme interview method and the interviews took place in Turku, Helsinki, Kuopio and Joensuu. The research group was reached via Kynnys ry and 15 women and men with disabilities participated in the study. All had previous experience of travelling abroad. It was important to survey the challenges of accessible travel services which include physical environment, attainability of the services as well as communication and informing.

The study showed that people with limited mobility are spontaneous and active travellers and they prefer nature-, cultural- and city holidays. Disabled people with a disability travel seldom alone and usually they have got their own personal assistant on their vacation. The greatest challenges are connected to the reliability of information and the accessibility of transportation in the destination.

Language
Finnish

Pages 72
Appendices 8
Pages of Appendices 14

Keywords
Tanzania, accessibility, reduced mobility, product development, accessible travel product

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Tansania – Itä-Afrikan helmi	7
2.1	Maantieteellinen sijainti.....	7
2.2	Kulttuuri, talous ja elinkeinot	8
2.3	Luonto, ilmasto ja kansallispuistot	10
3	Esteettömyys	12
3.1	Esteettömyyden määrittely.....	12
3.2	Liikuntarajoitteiset	13
3.3	Ikääntyvä väestö	15
4	Asiakaslähtöinen esteetön matkailutuote.....	16
4.1	Asiakaslähtöinen matkailutuote	16
4.2	Esteetön matkailutuotteen osa-alueita: fyysinen toimintaympäristö ja palveluiden saavutettavuus.....	18
4.3	Viestinnän ja tiedottamisen esteettömyys	21
5	Kuluttajakäyttäytyminen ja matkailijatyypittely	23
5.1	Asiakassegmentointi	23
5.2	Ostopäätökseen ja kuluttajakäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä	24
5.3	Asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset	26
5.4	Psykograafiset matkailijatyypit	27
6	Matkailuyrityksen tuotekehitys	28
6.1	Tuotekehitysprosessi ja tuotteen elinkaari	28
6.2	Valmismatkan toteutus ja hinnoittelu	30
7	Matkailupalvelun laatu	33
7.1	Palvelun laatu	33
7.2	Esteetön matkailun verkostot ja sidosryhmät.....	34
8	Opinnäytetyön toteutus	36
8.1	Tutkimusmenetelmä	36
8.2	Kohderyhmä	37
8.3	Aineiston keruu ja analysointi	38
9	Haastatteluiden tulokset.....	39
9.1	Toimintaympäristön haasteet.....	39
9.2	Ajatuksia ammattitaitoisesta asiakaspalvelusta	42
9.3	Ajatuksia markkinoinnista ja tiedottamisesta.....	43
9.3.1	Matkakohteen ja ympäristön esteettömyys	44
9.3.2	Paikallinen liikenne	46
9.3.3	Markkinointikanavat	47
9.4	Liikuntarajoitteisten matkustusmotiivit, -toiveet ja -tarpeet.....	48
9.4.1	Ensisijaiset motiivit.....	49
9.4.2	Toissijaiset motiivit.....	50
10	Produkti – safarimatka Tansaniaan	56
10.1	J.M.Tours -yhteistyökumppani	56
10.2	Valmismatka lentoineen.....	56
11	Johtopäätökset ja jatkotutkimushaasteet	57
12	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	58
13	Yhteenveto.....	63
13.1	Tutkimuksellinen osuus	63
13.2	Toiminnallinen osuus	68

Lähteet

Liitteet

- Liite 1 Blueprint-kaavio: liikuntarajoitteisen asiakkaan lentomatka avustukseen ja lennon vaihtoiheen
- Liite 2 Lentoyhtiöiden tunnisteet liikuntarajoitteisille matkailijoille
- Liite 3 Esimerkkikysymyksiä liikuntarajoitteisille matkavarausten yhteydessä
- Liite 4 Teemahaastattelurunko
- Liite 5 Taulukko 2. Tutkimukseen osallistuneet
- Liite 6 Kutsu tutkimushaastatteluun
- Liite 7 Esteetön safarimatka Tansaniaan
- Liite 8 J.M. Tours -yhteistyökumppani

1 Johdanto

Itä-Afrikassa sijaitseva Tansania on yhä kiehtovampi sekä matkailijoiden, tutkijoiden että vapaaehtoistyöntekijöiden keskuudessa. Moni maassa vierailut kertoo haluavansa palata takaisin kokemaan aitoa ja erilaista kulttuuria. Vuonna 2010 suorittamani matkailun syventävä työharjoittelu Tansaniassa oli myös itselle ainutlaatuinen ja matkan aikana pohdin muun muassa sitä, miten safarimatkat elämyksineen voisivat olla kaikkien saavutettavissa. Afrikkalaisia matkanjärjestäjiä tutkiessani huomasin, että monet ovat erikoistuneet tarjoamaan esteettömiä matkapalveluita fyysisesti toimintarajoitteisille. Tietoa erilaisista mahdollisuuksista on kuitenkin vähän saatavilla, ja usein tietoa päivitetään kattavasti vain englannin kielellä. Esteettömyydestä ja saavutettavuudesta syntyi keskeinen käsite opinnäytetyöhön, ja vähitellen alkoi muotoutua idea liikuntarajoitteisille suuntautuneesta kaukomatkasta.

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Matkatoimisto Aventuralle. Matkanjärjestäjä Aventura Latina Oy on perustettu vuonna 2000 ja toimipaikka sijaitsee Helsingissä. Matkatoimisto Aventura on erikoistunut järjestämään kaukomatkoja ympäri maailmaa Aasiaan, Afrikkaan, Etelä-Amerikkaan, Keski-Amerikkaan ja Karibialle sekä Oseanian maihin. Tällä hetkellä yritys järjestää kaukomaihin tuotteistettuja seikkailu- ja luontoretkeä, kulttuurikiertomatkoja sekä aktiviteettilomia. Matkatoimisto Aventura järjestää myös yksilöllisiä matkoja asiakkaiden tai yritysten toiveiden ja aikataulujen mukaan. (Matkatoimisto Aventura 2011.)

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli tuotteistaa valmismatka liikuntarajoitteisille asiakkaille Tansaniaan. Opinnäytetyö toteutettiin sekä laadullisen tutkimuksen että toiminnallisen osuuden avulla. Matkatoimisto Aventuralle on vain vähän kokemusta liikuntarajoitteisista asiakkaista, joten toimeksiantajan toivomuksesta laadullisessa tutkimuksessa keskityttiin tutkimaan liikuntarajoitteisten matkustusmotiiveja ja -tarpeita. Asiakaslähtöisyys on tämän esteettömän matkailupalvelun perusta, joten opinnäytetyössä tarkasteltiin sekä teoreettisessa että tutkimuksellisessa osuudessa fyysisen toimintaympäristön haasteita, palveluiden saavutettavuutta sekä monipuolista viestintää ja tiedottamista. Toi-

minnalisessa osuudessa korostuivat tarjouspyyntöjen lähettäminen sekä tarjousten perusteella toteutettu valmismatka uuden yhteistyökumppanin kanssa. Matkatoimisto Aventuran arvot huomioon ottaen, yhteistyökumppanilta edellytetään luotettavuutta ja kokemusta liikuntarajoitteisista asiakkaista. Matkailupalvelun lennot, majoitukset kuin lentokenttäkuljetukset retkipäivineen suunniteltiin myös liikuntarajoitteisille sopiviksi. Opinnäytetyössä käytettiin muun muassa kotimaista ja ulkomaista kirjallisuutta, tutkimuksia sekä matkailu- ja viestintäalan ammattilaisilta saatuja haastatteluita. Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat Tansania, esteettömyys, liikuntarajoitteisuus sekä esteetön matkailutuote ja tuotekehitys.

Liikuntarajoitteisia on Euroopan unionin alueella tällä hetkellä noin 37 miljoonaa. Suomessa ikääntyvien ihmisten lukumäärän kasvaessa, myös liikuntarajoitteisten määrä lisääntyy. Vaikka esteettömien matkailupalveluiden kehittäminen on haastavaa kulttuuristen erojen vuoksi, kannattaa matkanjärjestäjien ja erilaisten matkailun sidosryhmien lisätä yhteistyötään tulevaisuudessa.

2 Tansania – Itä-Afrikan helmi

2.1 Maantieteellinen sijainti

Tansania on monikulttuurinen maa, jossa arvioitiin vierailevan noin 800 000 matkailijaa vuonna 2010 (AllAfrica 2012). Maan yksi voimakkaasti kehittyvistä elinkeinoista onkin matkailu, jota vuodesta 2011 lähtien on mainostettu iskulauseella: ”Tanzania – Feel great with friends” (Tanzania Tourist Board 2012). Tässä kappaleessa aion tuoda esille maan erityispiirteitä, jotka matkailijan arvoista tai tarpeista riippuen tekevät maasta vetovoimaisen.

Tansania on yhdistynyt tasavalta, joka sijaitsee Itä-Afrikassa päiväntasaajan eteläpuolella. Seuraavan sivun kuvasta 1 voi havaita, että Tansania rajoittuu idässä Intian valtameren, kun taas rajanaapureina ovat Kenia, Uganda, Ruan-

da, Burundi, Kongon demokraattinen tasavalta, Sambia, Malawi ja Mosambik. (Kari 2004, 344.)



Kuva 1. Tansanian kartta (<http://www.intlawgrrls.com>).

Tansanialle kuuluvat myös Sansibarin, Mafian ja Pemban saaret, jotka sijaitsevat itärannikon läheisyydessä. Etenkin Sansibar on edellä mainituista kolmesta saaresta matkailullisesti hyvin vetovoimainen. Tansania on Itä-Afrikan suurin valtio ja sen pinta-ala on noin 945 087 neliökilometriä, josta Sansibar ja Pemba muodostavat yhteensä 2641 neliökilometriä. (Kari 2004, 344.)

2.2 Kulttuuri, talous ja elinkeinot

Tansanian vaiheikkaan historian vuoksi maassa on säilynyt monikulttuurisuus aina tähän päivään saakka. Arabit saapuivat asuttamaan Tansaniaa 600-luvulla, ja myöhemmin heidän kauppapaikoilleen tulivat portugalilaiset 1500-luvulla. Maailmansotien aikaan Tansaniasta tuli siirtomaavaltio Iso-Britannialle ja Saksalle, minkä vuoksi valtio tuli tunnetummaksi myös muualla Euroopassa.

(Kari 2004, 344–345.) Tansania itsenäistyi vuonna 1964, kun mannermaa Tanganyika sekä Sansibarin saari yhdistyivät liittotasavallaksi. Siitä lähtien virallinen pääkaupunki on ollut Dodoma kun taas Dar es Salaamin rannikkokaupunki on vakiinnuttanut vahvan asemansa merkittävänä hallinnon ja kaupan keskuksena. Asukkaita Dar es Salaamissa on noin 3–4 miljoonaa. (Suomen suurlähetystö 2009.)

Nykyään Tansaniassa asuu yhteensä noin 40 miljoonaa asukasta ja sen väestö on sekoitus eri kulttuureita, yhteisöjä, uskontoja ja etnisiä taustoja. Tansanian virallisia kieliä ovat suahili ja englanti. Maailmanuskonnoista kristinusko ja islam ovat vakiinnuttaneet asemansa yhtenä maan pääuskonnoista. Katolilaisia on väestöstä noin 33 % kun taas protestantteja on noin 13 %. Väestöstä noin 35 % on muslimeja ja pääasiassa islaminusko keskittyy ainoastaan maan itärannikolle sekä Sansibarin saarelle, jossa muslimien elämä näkyy kaduilla monin eri tavoin; islamilaisuutta edustavat muun muassa moskeijat sekä pienet lapset punaisissa koulupuvuissaan. Tansanian maaseuduilla kunnioitetaan yhä perinteisiä afrikkalaisia uskontoja, kuten luonnonuskontoja, vaikka ne ovatkin väisty-mässä suurimpien tieltä. Tansaniaa voi siis kutsua melko suvaitseväiseksi ja rikkaaksi maaksi, sillä eri kulttuurit ja uskonnot vaikuttavat siellä. (Kari 2004, 344–355.)

Maan taloutta arvioidaan ja mitataan bruttokansantuotteella, jolla tarkoitetaan maassa tuotettujen palveluiden ja tavaroiden arvoa kuluneen vuoden aikana (Tilastokeskus 2011). Tansania on yksin maailman köyhimmistä maista ja sen bruttokansantuote vuonna 2008 oli 20 miljardia USA:n dollaria eli vain 1344 USD asukasta kohden (Ulkoministeriön kehitysviestintä 2011). Tansanian suurimmaksi elinkeinoksi on muodostunut maanviljely, joka on noin 48 % maan tuotannosta. Maanviljelyn avulla tuotetaan pääasiassa riisiä, maissia, vihanneksia ja durraa, mutta merkittävimpiin vientituotteisiin kuitenkin kuuluvat cashew-pähkinät, kahvi, puuvilla, tee, sisali ja tupakka. Sansibarin saaren tunnetuimpia vientituotteita ovat muun muassa erilaiset mausteet, joiden vuoksi saari on myös matkailullisesti vetovoimainen. Teollisuus muodostaa noin 14 % elinkeinosta, kun taas palvelut muodostavat 35 % maan bruttokansantuotteesta. (Kari 2004, 345; Marttila 2003, 11.) Karin (2004, 345) mukaan matkailusta on tullut

viimeisten vuosikymmenien aikana merkittävä elinkeino Serengetin, Ngorongoron sekä Kilimanjaron kansallis- ja luonnonpuistojen sekä muiden matkailukohdeiden vuoksi. Matkailu työllistää 200 000 ihmistä ja matkailu kattaa jopa 25 % maan ulkomaan vaihdosta. Tällä hetkellä matkailijat tulevat pääasiassa Englannista, Saksasta, Amerikasta, Italiasta, Espanjasta, Ranskasta sekä Pohjoismaista. (AllAfrica 2012.)

2.3 Luonto, ilmasto ja kansallispuistot

Tansanian luonto on yksi maailman ainutlaatuisempia maailmassa. Luonnon monimuotoisuus perustuu maan pinta-alan ja ilmaston vaihtelevuuteen, jotka yhdessä luovat otollisen elinympäristön maan kaikille nisäkkäille. Tansanian matkailullinen vetovoimaisuus perustuu ennen kaikkea luontoon ja ympäristöön, joka voidaan jakaa maantieteellisesti kolmeen eri alueeseen: rannikkoalueeseen, sisämaan ylänköjen tasankoalueeseen sekä vuoristoihin. (Kari 2004, 344–354.)

Rannikkoalueen ilmasto on kuuma ja kostea, ja keskilämpötila rannikkoseudulla on elokuussa 23C°, kun taas tammikuussa keskilämpötila on 28C°. Itärannikolla kasvaa paikoitellen sademetsiä, mutta myös suurkaupungit kauppapaikoihin ovat keskittyneet Intian valtameren läheisyyteen. Rannikkoseudulta sisämaan ylängöille liikuttaessa ilmasto on hyvin vaihtelevaa; vuoristojen välissä ilmasto muuttuu hyvin viileäksi ja tuuliseksi, kun taas laajoilla savannialueilla ilmasto on polttavan kuumaa. Itä-Afrikalle tyypillisten luontotyyppien, kuten savannien lisäksi ylänköjen maisemaa kuvaavat parhaiten laajat ruohotasangot. Vuoristomaisemissa kasvillisuus on karua, sillä vuoristot kohoavat aina 2200–2500 m korkeuteen. Ylängöillä Pohjois-Tansaniassa sijaitsee muun muassa Afrikan korkein lumihuippuinen vuori, Kilimanjaro, joka kohoaa aina 5 895 m korkeuteen. Kilimanjaron kansallispuisto on matkailullisesti maailman vetovoimaisempia luontokohteita. (Kari 2004, 345; Marttila 2003, 12, 28.)

Tansanian pinta-alasta noin 80 % on savannia, ja maisemalle on tunnusomaista puu- ja pensaskasvillisuus. (Kari 2004, 31–32). Kasvillisuus tarjoaa myös eläi-

mille suotuisan elin- ja saalistusympäristön. Tansaniassa on arvioitu olevan noin 10 miljoonaa eläintä, joista suuria nisäkkäitä on lähes 3 miljoonaa. Lukumäärä on noin 30 % kaikista Afrikan suurnisäkkäistä. Tansanian suurimmat eläimet elävät pääasiassa kuudessa eri ekosysteemissä, joita ovat Serengeti–Mara kansallispuisto, Selous–Mikumi kansallispuisto, Ruahan, Katavin ja Tarangiren kansallispuistot sekä Ngorongoron suojelualue. Tansanian suuret eläinlaumat heijastavat vielä tähänastisen terveen luonnon tilaa, joka voi kuitenkin muuttua nopeasti kasvavan matkailun, ilmastonmuutoksen tai metsäpalojen seurauksena. Tehokkaampi luonnonsuojelu onkin yksi Tansanian tämänhetkisistä haasteista. (Marttila 2003, 12–14, 16.)

Luonnonsuojelua uhkaavia tekijöitä ovat kuitenkin poliittiset levottomuudet, väestönkasvu sekä valtioiden heikko talous ja salametsästys (Marttila & Virtanen 1998, 13). Väestönkasvu vuoteen 2030 mennessä on arvioitu nousevan Tansaniassa jopa 75 miljoonaan ihmiseen, mikä tarkoittaisi, että nykyinen väestön lukumäärä tulee kaksinkertaistumaan (Ulkoministeriön kehitysviestintä 2011). Väestönkasvun myötä puistoalueille laajennetaan asuinalueita, jolloin luonnon monipuolisuus kuihtuu entisestään. Tansanian kansallispuistojen suojelusta vastaa paikallinen organisaatio, TANAPA – Tanzanian National Parks, jonka tavoitteena on suojella maan 12 kansallispuistoa ja muita luonnonsuojelu- ja riistanhoitoalueita. Paikallisen väestön elinehtona on monipuolisen luonnon säilyminen, joten väestön osallistuminen luontoalueiden suojelemisessa on tulevaisuudessa tärkeää. Luontoa yritetäänkin ylläpitää monipuolisena lisäämällä väestön koulutusta ja ympäristötietoisuutta. (Marttila 2003, 19–21.) Marttilan mukaan kansainvälisten tahojen osallistuminen on kuitenkin merkittävä osa luonnonsuojelua (Marttila 2003, 21). Tällä hetkellä Suomen ympäristöministeriön ja ulkoasiainministeriön myöntämä tuki on ollut puoli miljoonaa euroa Tansanian luonnon monipuolisuuden edistämiseksi. Kattava tuki on myönnetty 2010–2012 vuosille ja sen tavoitteena on taistella erityisesti ilmastonmuutosta vastaan. (Ympäristöministeriö 2010.)

Tansaniassa on yhteensä 12 kansallispuistoa, kolme riistanhoitoaluetta sekä kaksi muuta suojelualueutta. Puistojen yhteispinta-ala on noin 971 146 km², joka käsittää kymmenesosan koko maan pinta-alasta. Pohjois-Tansaniassa sijaitse-

va Serengetin kansallispuisto on maan suurin, ja se on pinta-alaltaan 14 763 km². Matkailullisesti se on Tansanian vetovoimaisempia luontokohteita yhdessä Ngorongoron luonnonpuiston (8 292km²) kanssa. (Marttila 2003, 10.) Serengetin kansallispuisto on ollut vuodesta 1981 lähtien myös Unescon maailmanperintökohde (Unesco 2011).

Serengetin kansallispuisto on maailman viimeinen luonnollinen laidunekosysteemi, ja sen maisemalle ovat tyypillistä laajat aukeat ruohotasangot. Serengetissä elää yli 2 miljoonaa suurta nisäkstä, joista savannin keskeisimpiä suurnisäkkäitä ja villieläimiä ovat leijona, leopardi, elefantti, puhveli ja sarvikuono. Serengetin kansallispuisto on tunnettu suurten eläinlaumojen vuotuisista vaelluksista, jolloin muun muassa seeprat, gnuantiloopit ja gasellit vaeltavat yhdyskunnissaan veden ja ravinnon perässä. Kesä-toukokuusta alkaen eläinlaumojen vaellus kulkee Serengetin kansallispuiston läpi kiertäen syys-lokakuussa Maasai Maran suojelualueelle Kenian rajalle ja sieltä takaisin Ngorongoron suojelualueelle. Kaakkois-Tansaniassa sijaitseva Ngorongorovuoren kraatteri on merkittävä matkailu- ja suojelukohde. Ngorongorossa halutaan suojella muun muassa maasai-heimojen paimentolaiskulttuuria sekä alkuperäistä luontoa, jossa elää uhanalaisen sarvikuonon vahvin yhdyskunta Tansaniassa. Ngorongoron kraatteria asuttaa useat eri eläinlajit, mutta tunnusomaista maisemalle ovat kuitenkin purppuran väriset pikkuflamingoparvet. (Marttila 2003, 81–82, 85, 101–102.)

3 Esteettömyys

3.1 Esteettömyyden määrittelemine

Esteettömyys periaatteena edistää ihmisten elämänlaatua siten, että kaikkien on mahdollista osallistua yhteiskuntaamme iästä, sukupuolesta tai fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta terveydentilasta huolimatta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2012). Esteettömyydellä tavoitellaan oikeudenmukaisuutta ja sillä halutaan edistää myönteisesti kaikkien ihmisten sujuvaa liikkumista ja itsenäi-

syyttä. Esteetön ympäristö palvelee tasapuolisesti kaikkia ihmisiä, mutta erityisesti sen lähtökohtana on tukea ikääntyvää väestöä, liikuntarajoitteisia sekä henkilöitä, joilla on jokin aisteihin liittyvä toimintahäiriö. Rakennettu ympäristö on esteetön ja turvallinen silloin, kun se on toimiva kaikille. (Invalidiliitto 2010.)

Esteettömyys ja saavutettavuus merkitsevät myös tavaroiden ja palvelujen saatavuutta, apuvälineiden sujuvaa käytettävyyttä, tiedon ymmärrettävyyttä sekä mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon (Invalidiliitto 2010). Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa on otettu huomioon esteetön lähestymistapa, sillä liikuntarajoitteiset tulevat osallistumaan heitä koskevaan matkatuotteen kehittämiseen.

Matkailupalvelun saavutettavuudella ja tuotteen saatavuudella on eroa, joten niiden määrittelemisen tässä opinnäytetyössä on tärkeää: matkailupalvelun saavutettavuus on sitä, että palvelut sekä tuotteet ovat jokaisen matkailijan tavoitettavissa. Tuotteen saatavuus on puolestaan sitä, kun pohditaan voivatko kaikki matkailijat osallistua matkailupalveluun. Kyse on siis siitä, onko asiakkaila esimerkiksi taloudellisesti varaa saavuttaa jokin tietty matkailupalvelu. (Holopainen 2007.)

3.2 Liikuntarajoitteiset

Liikuntakykyisyys voidaan määritellä muun muassa fyysisen ja motorisen kunnon sekä sensomotorisen taidon muodostamaksi kokonaisuudeksi (Mälkiä & Rintala 2002, 147). Liikuntakykyisyys voi kuitenkin muuttua tilapäisesti tai pysyvästi, jolloin puhutaan liikuntarajoitteisista ihmisistä. Liikuntarajoitteiset ovat liikunta- tai toimintarajoitteisten ryhmä, joiden kyky toimia tai liikkua itsenäisesti on rajoittunut sairauden, sairauden jälkitilan, vamman, ikääntymisen tai tapaturman vaatiman leikkauksen vuoksi. Liikuntavamman syy voi olla myös synnynnäinen (Suomen Kuntoliikuntaliitto ry 2012).

Liikuntarajoitteisuus on hyvin yksilöllistä, sillä vamma voi aiheutua monista erisyyistä ja se voi ilmetä monin eri tavoin. Liikuntarajoitteisuus ei liity ainoastaan

heikentyneeseen liikuntakykyyn, vaan se voi liittyä samanaikaisesti myös aisteihin, hahmottamis-, ymmärtämis- ja oppimiskykyyn sekä muihin liikkumista haittaaviin tekijöihin, kuten allergioihin. CP-vammaisilla ilmenee lihasten jäykkyyden lisäksi kuulon ja näön heikkoutta, kun taas afasian eli aivohalvauksen seurauksena voi ilmetä aivojen vauriosta johtuvia kielellisiä häiriöitä heikentyneen motoriikan lisäksi. (Kaski 2002, 157; Aivoliitto 2011.) Yksilöllisistä liikuntarajoitteisuuksista huolimatta liikuntavammoja kuitenkin yhdistävät iän, sairauden tai vamman tuomat fyysiset haasteet, jotka edellyttävät erilaisten apuvälineiden käyttöä. Apuvälineistä tavallisimpia ovat sähkökäyttöinen pyörätuoli, kävelykeppi, kyynär- ja kainalosauva, kävelypyörä ja rollaattori. Osa liikuntarajoitteisista tarvitsee henkilökohtaisen avustajan, kun taas toisilla liikuntarajoitteisuus voi olla niin huomaamaton, että vamma ei näy päällepäin. (Suomen Kuntoliikuntaliitto ry 2012.)

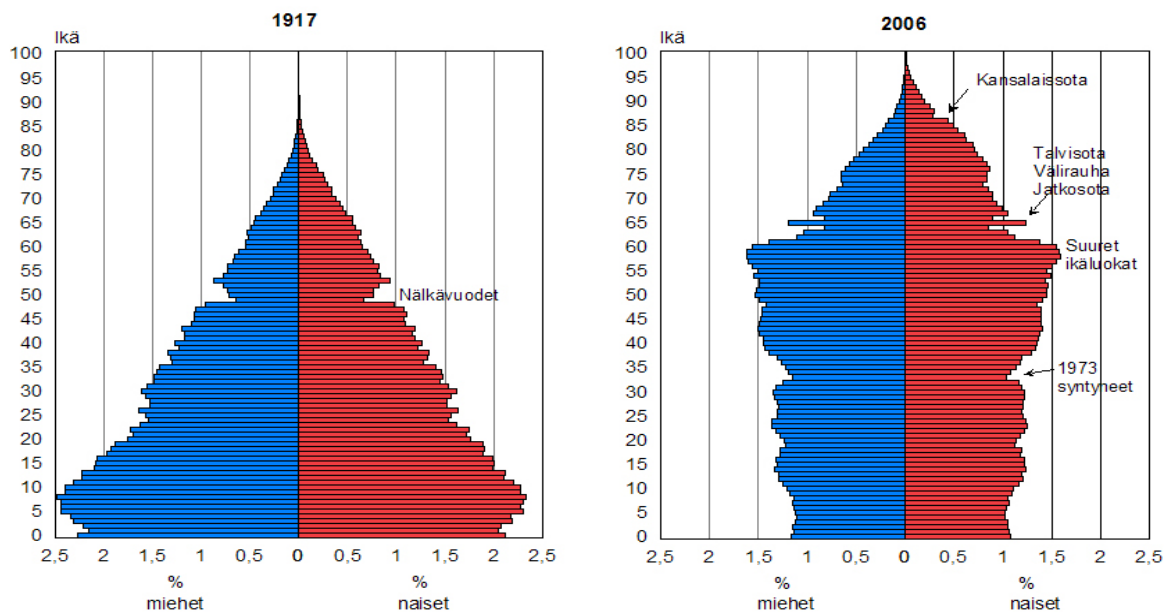
Oliver (1996,1) on mieltänyt liikuntarajoitteisuuden aikoinaan pikemminkin sosiaalisen ympäristön kuin toimintakyvyn rajoitukseksi. Buhalis & Darcy (2011, 101) viittaavat lähes samaan, sillä he korostavat, että ulkopuolisten ihmisten asenteet ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa liikuntarajoitteisen henkilön sisäisen maailman kanssa. Invalidiliitto ry viittaa yhteiskunnan rakenteisiin, sillä järjestön mukaan fyysisen toimintaympäristön rajoittuneisuus määrittelee liikuntarajoittuneisuuden. (Invalidiliitto ry 2011).

Pyörätuolin käyttäjillä sekä vamman vaikeusaste että pyörätuolin ominaisuudet vaikuttavat toimintakykyyn. Vaikeuksia pyörätuolilla liikkumiseen aiheuttavat tasoerot, väylien suuri sivukaltevuus ja ahtaat kulkuaukot. Korkeat reunakivet ovat erityinen ongelma suojateiden kohdilla. Muita apuvälineitä käyttävien liikuntavammaisten kävely on usein epävarmaa. Vaikeuksia tuottavat epätasaisessa tai liukkaassa maastossa liikkuminen, pitkät välimatkat sekä jyrkät mäet ja portaat. Lievästi liikuntavammaiselle jopa 8 % jyrkkä nousu tai pituuskaltevuus saattaa olla liian jyrkkä, joten tasojen suositeltava kaltevuus on 4–5 %. Liikuntavammaisille levähdyspaikkojen ja penkkien oikea korkeus on myös merkityksellinen. Esteettömän ympäristön huomioon ottaminen on tärkeää kaikkien ikäryhmien kannalta, sillä liikkumis- ja toimimisrajoitteisuutta aiheuttavat myös las-

tenvaunujen tai raskaiden kantamusten kanssa liikkuminen. (Suomen Kuntoliikuntaliitto ry 2012.)

3.3 Ikääntyvä väestö

Vuodesta 1917 vuoteen 2006 mennessä Suomen väestön rakenteeseen on tullut huomattavan iso muutos. Seuraavan sivun kuvioista 1 huomaa, että noin 60-vuotiaiden ryhmä on ollut väestöllisesti suurin ryhmä Suomessa vuonna 2006. (Tilastokeskus, 2007.)



Kuvio 1. Suomen väestön ikärakenne 1917–2006 (Tilastokeskus 2007).

Nykyään todellinen eläkkeelle siirtymisikä on 60,4 vuotta, kun taas vanhuuseläkeikä Suomessa on 63–68 vuotta, mikä tarkoittaa sitä, että suuret ikäluokat ovat paraikaa eläkkeellä tai pian siirtymässä eläkkeelle. Vuonna 2010 Työeläkelaitoksen teettämän kyselyn mukaan yli puolet vastanneista olisi halukkaita jäämään työelämään vielä 63 ikävuoden jälkeen (Työeläkelaitos 2011). Kyselystä voidaan päätellä, että ainakin puolet ikääntyvästä väestöstä on asenteiltaan aktiivisia. He todennäköisesti haluavat eläkepäivillään myös harrastaa monipuolisemmin ja kuluttaa aikaa ja rahaa hyvinvointipalveluihin sekä matkustamiseen. Ikääntyvä väestö on samalla kohderyhmä, jonka liikuntarajoitteisuus tulee li-

sääntymään. Yli 40 % 50-vuotiaista ihmisistä on jollain tavalla liikuntarajoitteisia (Kynnys ry, Rullaten ry & D4-verkosto Oy 2011).

4 Asiakslähtöinen esteetön matkailutuote

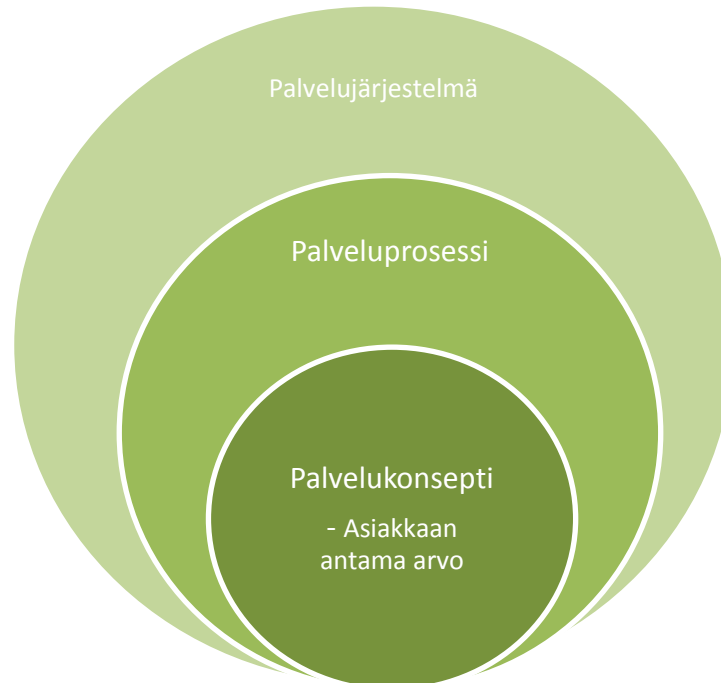
4.1 Asiakslähtöinen matkailutuote

Matkailutuote on asiakkaan ostettavissa oleva hinnoiteltu palvelu, joka muodostuu sekä aineettomasta että aineellisesta palveluiden ja tuotteiden kokonaisuudesta. Matkailutuote määritellään palveluksi, sillä sen tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuvat samanaikaisesti. Palveluntuottamisen haasteena ovat asiakkaasta riippumattomat tekijät, kuten ulkoiset olosuhteet. Muun muassa sää vaikuttaa asiakkaan odotuksiin merkittävästi. (Komppula & Boxberg 2002, 10; Puustinen & Rouhiainen 2007, 192.)

Kokonaismatkailutuote on elämyksellinen tuote, joka alkaa matkan suunnittelu-prosessista sekä asiakkaan siihen liittämistä mielikuvista, odotuksista ja tarpeista. Kokonaismatkailutuotteessa korostuu sekä matkailupalvelutarjoajien että asiakkaan rooli: matkailuyrittäjä vaikuttaa aineettomaan elämyksellisyyteen markkinoimalla tuotetta asiakkaan odotusten ja tarpeiden mukaisesti niin, että mielikuvat tuotteesta herättävät asiakkaan kiinnostuksen ja ostopäätöksen. Matkailutuotteen elämyksellisyys toteutuu kuitenkin vasta sitten, kun asiakas itse osallistuu matkailutuotteen kuluttamiseen. Matkailutuote ostetaan vain yhden kerran, joten sen ainutlaatuisen elämyksen syntymiseen vaikuttaa erityisesti asiakkaan ja asiakaspalvelijoiden kohtaamiset palveluntuottamisen eri vaiheissa. (Komppula & Boxberg 2002, 12; Puustinen ym. 2007, 192.)

Matkailuyrityksen palveluiden ja tuotteiden suunnittelemisen lähtökohtana on, että ne palvelevat asiakkaan tarpeita ja toiveita. Asiakslähtöisyyden lisäksi palveluiden täytyy myös tuottaa lisäarvoa yritykselle. Asiakslähtöisessä matkailutuotteessa matkailuyritys luo välttämättömät edellytykset elämysten kokeemiselle, mutta varsinainen matkailupalvelu syntyy asiakkaan subjektiivisesta omasta kokemuksesta. Matkailuyrityksen tarjoamia edellytyksiä voidaan kuvata

mallin avulla, joka koostuu palvelujärjestelmästä, palveluprosessista sekä palvelukonseptista. Seuraavan sivun kuvio 2 esittää asiakaslähtöisen matkailutuotteen rakennetta. (Komppula ym. 2002, 16, 21.)



Kuvio 2. Asiakaslähtöisen matkailutuotteen rakenne. (Komppula & Boxberg 2002, 24).

Komppula & Boxberg (2002, 22) mukaan palvelukonseptilla tarkoitetaan yrityksen luomaa tuotteen ideaa, joka perustuu asiakkaan henkilökohtaisiin tarpeisiin. Henkilökohtaiset tarpeet perustuvat puolestaan ensisijaisiin ja toissijaisiin motiiveihin, jotka ohjaavat matkustuskäyttäytymistä. Asiakkaalla on myös ennakkoodotuksia ja mielikuvia tuotteesta, joihin matkailutuotteen arvo lopulta perustuu. Matkailuyrityksen tehtävänä on siten luoda mielikuvista asiakkaan tarpeita vastaavia markkinoinnin keinoin.

Palveluprosessilla tarkoitetaan sekä asiakkaalle että yritykselle näkyvää toimintaa. Asiakkaalle näkyvä ensivaikutelma tuotteesta voi olla esitteiden, tarjousten, internetin tai sosiaalisen median avulla välitetty matkakuvaus. Matkailuyritykselle tuotekuvaus merkitsee puolestaan asiakkaan toimintoja ja niiden tarkkaa kuvausta palveluiden eri vaiheissa. (Komppula ym. 2002, 22.) Liikuntarajoitteiselle matkailijalle suunniteltu asiakaspalveluprosessi lentokentällä sisältää useita eri

toimintoja, joten niistä on laadittu tarkka kuvaus myös Matkatoimisto Aventuralle (liite 1).

Palvelujärjestelmä muodostuu ulkoisista ja sisäisistä voimavaroista, joiden avulla asiakkaan arvoa tavoittelevaa matkailupalvelua tuotetaan. Yrityksen sisäisiä resursseja ovat ammattitaitoinen henkilökunta, kun taas ulkoisia tekijöitä ovat muun muassa luotettavat yhteistyökumppanit, välineet sekä ympäristö, jossa palvelua toteutetaan. Yrityksen eri toiminnot, jotka tapahtuvat sekä aineettomassa ja aineellisessa ympäristössä, luovat yhdessä asiakkaan arvon tunteen kanssa elämyksellisyyden kokemisen. (Komppula & Boxberg 2002, 22; Verhelä 2000, 93.)

4.2 Esteettömän matkailutuotteen osa-alueita: fyysinen toimintaympäristö ja palveluiden saavutettavuus

Buhaliksen (2011) mukaan maailmanlaajuisen talouskriisin aikana matkailijoiden erityistarpeita täytyisi lähestyä rohkeammin, sillä se auttaisi avaamaan täysin uusia matkailumarkkinoita. Esteettömien matkapalveluiden kysyntä on toimintarajoitteisten keskuudessa kasvanut, mutta haasteeksi ovat muodostuneet palveluntarjoajien heikot mahdollisuudet vastata liikuntarajoitteisten erityistarpeisiin. Esteettömyys on kallista, ei ainoastaan palveluntarjoajalle vaan myös asiakkaille. Maat, joissa matkailu alkaa vasta kehittyä, eivät voi vastata kysyntään. Myös hyvinvoivilla mailla on puutteita esteettömien matkapalveluiden tarjonnassa ja palveluprosessin esteetömmässä katkeamattomuudessa. Liikuntarajoitteiset matkailijat ympäri maailmaa kertovat, että suurimmat haasteet liittyvät usein esteettömien liikennevälineiden sekä hotellien saavutettavuuteen kohde- maassa. (Buhalis 2011: Global tourism industry news and online communications 2011 mukaan.)

Buhaliksen & Darcyn (2011,50) mukaan esteetön matkatuote muodostuu kolmesta eri osa-alueesta: fyysisen ympäristön saavutettavuudesta, sosiaalisen ympäristön asenteista sekä luotettavasta tiedosta ja viestinnästä. Suomessa matkailualalla on kiinnitetty huomiota erityisesti fyysisten tilojen esteettömyy-

teen, mutta puutteita on esteettömässä asiakaspalvelussa sekä viestinnässä ja tiedottamisessa. Seuraavissa kappaleissa tarkastellaan esteettömän matkatuotteen osa-alueita sekä niitä erityisiä haasteita, joita valmismatkaa suunniteltaessa olisi otettava huomioon.

Esteettömän toimintaympäristön vaatimukset perustuvat maankäyttö- ja rakennuslain 1§:ään, minkä tavoitteena on eri väestöryhmien tarpeiden tasavertainen huomioonottaminen kaavoituksessa ja rakentamisessa. Sosiaalisesti kestävä kehityksen näkökulmasta laki perustuu perustarpeiden tyydyttämiseen ja hyvinvoinnin lisäämiseen iästä, sukupuolesta, liikuntakyvystä tai taloudellisesta asemasta tai asuinpaikasta riippumatta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2012.)

Vammautuneen matkailijan matkustuskäyttäytymiseen vaikuttaa usein eniten fyysisen toimintaympäristön saavutettavuus. Liikuntarajoitteiselle asiakkaalle toimintaympäristössä on merkittävää liikennevälineiden sujuva käytettävyys, majoitusten tilat ja varustetaso sekä vetovoimaiset kohteet, joissa on mahdollisimman sujuvaa ja helppoa liikkua. Darcy (1998) sekä Stumbo ja Pegg (2005) ovat yhtä mieltä puolestaan siitä, että suurimmat rajoittuneisuudet liittyvät kuitenkin liikennevälineiden saavutettavuuteen. Darcy (1998) viittaa tällä vammautuneen matkailijan mielikuviin tai kokemuksiin niistä toimintaympäristön haasteista, jotka vaikuttavat matkalle lähtöön, kohteessa liikkumiseen paikallisilla kulkuvälineillä sekä kohteesta palaamiseen. (Darcy 1998; Stumbo & Pegg 2005; Buhalis & Darcy 2011, 51 mukaan.)

Darcy (1998) kuvaa esteetöntä matkustuspolkua ketjuna, jossa asiakas voi liikkua majoituksesta aktiviteettien pariin esteettä. Esteettömän polun katkeamattomuus vaikuttaa erityisesti siihen, miten liikuntarajoitteinen asiakas kokee itsenäisyyden matkailijana sekä sitä kautta kokonaisvaltaisesti matkan elämyksellisyyden. Julkisissa tiloissa sekä majoituksissa tulisi ottaa erityisesti huomioon hissit, parkkialueet, esteettömät käytävät/polut, rampit sekä WC- ja kylpyhuone-tilat. (Darcy 1998; Buhalis ym. 2011, 52 mukaan.)

Matkailijat voivat tehdä usein joustavia valintoja matkakohteen majoituksia tai huoneita valitessa, mutta vammautuneelle henkilölle toiminnot kohteessa usein

kattavat vain välttämättömän majoitusten tarjonnan. Kohteen vetovoimaisuudesta huolimatta, liikuntarajoitteiset saattavat perua matkansa sen vuoksi, että varustetasoltaan erityisiä huoneita ei ole saatavilla samaan aikaan riittävästi. (Israel 2002, Yates 2007 & Darcy 1998: Buhalis ym. 2011, 51 mukaan.)

Tansaniaan tuotteistetussa matkailupalvelussa on otettava huomioon huoneiden saatavuus, jos valmismatkalle osallistuu esimerkiksi useampi pyörätuolin käyttäjä. Yhteistyökumppanin safariautojen tilavuus ja rampit otetaan myös erityiseen huomioon, sillä esteettömyyden toteutuminen on tärkeää etenkin maassa, jossa välimatkat ovat pitkiä ja liikenne ruuhkainen. Matkatuotteen luotettavuutta ja laadukkuutta kuvaa myös se, että autot huolletaan ennen ja jälkeen safariajojen paikallisen matkanjärjestäjän toimesta.

Asiakaspalvelun lähtökohtana on, että se on samanlaista ja tasa-arvoista kaikille. Samalla kuitenkin asiakkaan yksilölliset tarpeet tulisi ottaa huomioon (Reinboth 2008, 38). Laadukas ja hyvä asiakaspalvelu on myös hyvin kulttuurisidonnaista: kun länsimainen asiakas kokee tarvitsevansa yksilöllisyyttä palvelussa, aasialaisessa kulttuurissa kollektiivinen eli yhteisöllinen lähestymistapa koetaan puolestaan miellyttävämpänä (Reinboth 2008, 59). Tansaniaalaista asiakaspalvelua voi kuvailla pikemminkin iloiseksi, ystävälliseksi ja aidoksi. Matkailun tulevaisuuden trendejä tulee olemaan alkuperäisyyden ja aitouden kokeminen. Kun kehittyneissä maissa alkuperäiset perinteet jäävät uudistuneen teknologian varjoon, saattaa tulevaisuuden matkailija kaivata alkuperäisyyden kokemuksia muista kulttuureista. (Matkailun edistämiskeskus 2006, 8.)

Palveluprosessi on esteettömämpää ja tasa-arvoisempaa Euroopan lentoliikenteessä: heinäkuussa 2008 Euroopan komission toimesta otettiin käyttöön uusi laki liikuntarajoitteisten liikenneoikeuksista, joka tarjoaa vammaisille, liikuntarajoitteisille sekä vanhuksille tasavertaiset oikeudet lentomatkustamisessa. Uuden asetuksen 1107/2006 5 §:n mukaan liikuntarajoitteiset saavat kaikilla Euroopan unionin lentokentillä ilmaiseksi palvelua terminaaleissa, lähtöselvitysauloissa, rautatie-, kevytraideliikenne-, maanalais- ja linja-autoasemilla, taksitolpilla ja muilla pysähtymispaikoilla sekä lentoasemien pysäköintialueilla. Lentoasemien tarjoama maksuton avustamispalvelu on siis tarkoitettu matkustajille, joiden lii-

kuntakyky on rajoittunut fyysisen vamman tai kehitysvamman takia. Avustus on myös näkö- ja kuulovammaisille, iäkkäille matkustajille, tilapäisesti liikuntarajoitteisille ja kaikille, jotka tarvitsevat erityisapua. (Ilmailuhallinto 2009.)

Varaus avun tarpeesta on tehtävä viimeistään 48 tuntia ennen lentoa. Matkanjärjestäjän velvollisuus on välittää avustamistarvepyyntö suoraan joko lentoyhtiölle tai lentoasemalle, jos asiakas tarvitsee avustamista terminaalista aina lentokoneen istumapaikalle saakka. (Nöjd 2011.) Matkustajan liikuntavammasta, liikkumisesta tai muista erityistarpeista tiedotetaan lentoyhtiötä kansainvälisten varauskoodien avulla (liite 2). Lentoyhtiö tarvitsee tietoja etenkin pyörätuoleilla liikkuvista matkustajista sekä heidän pyörätuolien ominaisuuksista (liite 3). Lennon varaukset on hyvä tehdä ajoissa, sillä ilmailumääräykset rajoittavat niiden vammaisten lukumäärää, jotka voivat olla yhdellä lennolla. Matkustajat saavat kuljettaa kaksi liikkumisapuvälinettä veloituksetta mukanaan. Jos matkustaja tarvitsee avustamista lentokoneessa, hänellä on oltava oma henkilökohtainen avustaja mukana. (Finavia 2011.)

4.3 Viestinnän ja tiedottamisen esteettömyys

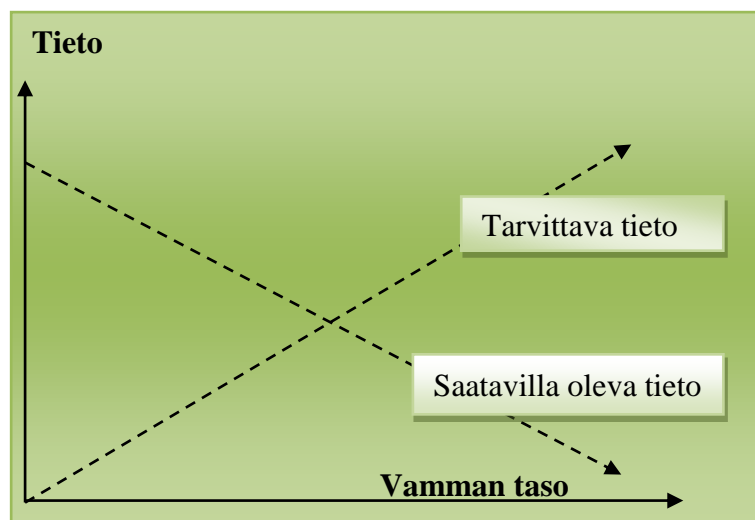
Yrityksen viestinnällä tarkoitetaan sekä henkilökunnalle suunnattua sisäistä tiedottamista että asiakkaille kohdennettua ulkoista viestintää markkinoinnin keinoin. Esteettömän viestinnän tavoitteena on luoda mielikuvia ja odotuksia tuotteesta, ja saada asiakas kiinnostumaan ja ostamaan yrityksen erityispalveluja. Matkailuyritykset tarjoavat esteettömistä matkatuotteista tai matkakohteista vielä erittäin vähän tietoa. Tiedon saavutettavuus vaikuttaa merkittävästi vammaisen asiakkaan matkustuskäyttäytymiseen, ja tiedon puute saattaa aiheuttaa jopa kielteisiä asenteita matkustamista kohtaan (Stumbo & Pegg 2005: Buhalis & Darcy 2011, 274–275 mukaan). Liikuntarajoitteiselle luotettavan tiedon saavuttaminen on myös yksi tärkeimpiä matkakohteen valintaan vaikuttavista tekijöistä. Matkailijat, joilla on jokin erityinen vamma, tarvitsevatkin esteetöntä tietoa niin yrityksestä, matkakohteesta kuin matkapalveluista. (Buhalis ym. 2011, 294.)

Buhaliksen & Darcyn (2011, 275) mukaan vammautuneet matkailijat arvostavat matkailuyritysten tiedottamiselta seuraavia asioita eniten:

- tieto on saatavilla helposti
- tieto on yksityiskohtaista ja luotettavaa
- tietoa päivitetään säännöllisesti.

Grönroosin (2009, 67) mukaan luotettavuus voidaan määritellä halukkuutena käyttää kumppanin palveluja. Liikuntarajoitteisten kannalta internet on luotettava ja nopea tiedotusväline, joka helpottaa matkasuunnittelua, jos tieto on selvästi hahmotettavissa ja se kohdennettu asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Esteettömässä matkailussa informaatiojärjestelmä pitäisi suunnitella niin, että tiedolliset ja tekniset vaatimukset täyttyisivät (Buhalis & Darcy 2011, 291).

Kuviossa 3 on esitelty vammautuneen matkailijan tiedon tarve matkakohteesta. Mitä haasteellisempi vamma, sitä enemmän asiakas tarvitsee yksityiskohtaisempaa tietoa. Tällä hetkellä todellisuutta kuvaa se, että useiden matkailukohdeiden esteetön tieto ei kohtaa lainkaan asiakkaiden erityistarpeita. (Buhalis ym. 2011, 276.)



Kuvio 3. Epätasapaino tarvittavan ja saatavilla olevan tiedon välillä (Buhalis & Darcy 2011, 276).

Liikuntarajoitteisella, kuten pyörätuolinkäyttäjällä, saattaa olla fyysisen toimintarajoittuneisuuden lisäksi neurologisia tai kognitiivisia toimintahäiriöitä tai ikäännyväällä ihmisellä heikentyneen tasapainon lisäksi näkökyky on huomattavasti alentunut. Internet -sivujen saatavuus täytyisi huomioida niin, että tieto olisi monipuolisesti eri aistein saavutettavissa. Monipuolisen tiedon tarjonta edellyttää asiakkaiden erityistarpeiden yksilöimistä, ja sen mukaan verkkosivujen kehittämistä (Buhalis & Darcy 2011, 294).

Kiviniemen (2011) mukaan yritykset panostavat usein kotisivuillaan tekstin määrään, jolloin usein tärkeä sanoma jää lukijalle epäselväksi. Tieto saattaa olla myös huonosti jäsenelty. Kiviniemi korostaa väliotsikoiden käyttöä, selviä kappalejakoja sekä kapeita palstoja, jotka selventävät tiedon hahmottamista ja luovat mielenkiintoisemman vaikutelman yrityksestä.

5 Kuluttajakäyttäytyminen ja matkailijatyypittely

5.1 Asiakassegmentointi

Matkailuyrityksen liiketoiminnan tärkeimpiä tavoitteita on lisätä kilpailukykyä markkinoilla. Asiakkaiden segmentointia eli kohderyhmän määrittelyä voidaan pitää kaiken kilpailun lähtökohtana. Asiakassegmentoinnilla tarkoitetaan tietyille tasavertaiselle asiakasryhmälle suunniteltua palvelua, jossa on huomioitu asiakkaiden erilaiset tarpeet ja toiveet. Segmentointi on haastavaa, sillä asiakasryhmään kuuluva asiakas haluaa samalla myös yksilöllistä palvelua. Matkailuyrityksen on hyvä ottaa huomioon segmentoinnissa asiakkaiden alueellinen määrä, ostovoima sekä markkinoinnin kohdennettavuus. (Puustinen & Rouhiainen 2007, 171–172; Grönroos 2009, 422–423.)

Matkatoimisto Aventuran matkatuotteen kohderyhmänä ovat liikuntarajoitteiset asiakkaat, joiden määrä tulee tulevaisuudessa lisääntymään ikääntyvän väestömäärän kasvaessa. Tällä hetkellä Euroopan Unionin alueella on noin 37 miljoonaa toimintarajoitteista ihmistä, jotka edustavat kasvavaa matkailumarkki-

noinnin kohderyhmää. Esteettömien matkailupalveluiden kehittäminen olisi tarpeen myös muissa Euroopan maissa, sillä noin 120 miljoonaa liikuntarajoitteista tai ikääntyvää Euroopassa toivoisi, että matkailussa palvelut olisi saavutettavampia. (Euroopan unioni 2009.) Suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle, on liikuntarajoitteisten matkailijoiden määrä kasvussa myös Suomessa. Tässä kohderyhmässä lienee paljon taloudellista potentiaalia ja halua matkustaa niin kotimaassa kuin ulkomailla.

Müllerin (2011) mukaan matkailijat, jotka tarvitsevat esteettömiä matkailupalveluita, ovat valmiita kuluttamaan rahaa enemmän matkailutuotteeseen, jos se on heidän tarpeitaan vastaava. Sopivan kohteen löydyttyä, he ovat myös kohdeuskollisempia ja he matkustavat mielellään silloin, kun kiireisin matkailusezonki on ohi. Müllerin mukaan liikuntarajoitteiset matkustavat harvoin yksin. (Müller 2011: ENAT – European Network for Accessible Tourism 2011 mukaan.)

5.2 Ostopäätökseen ja kuluttajakäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä

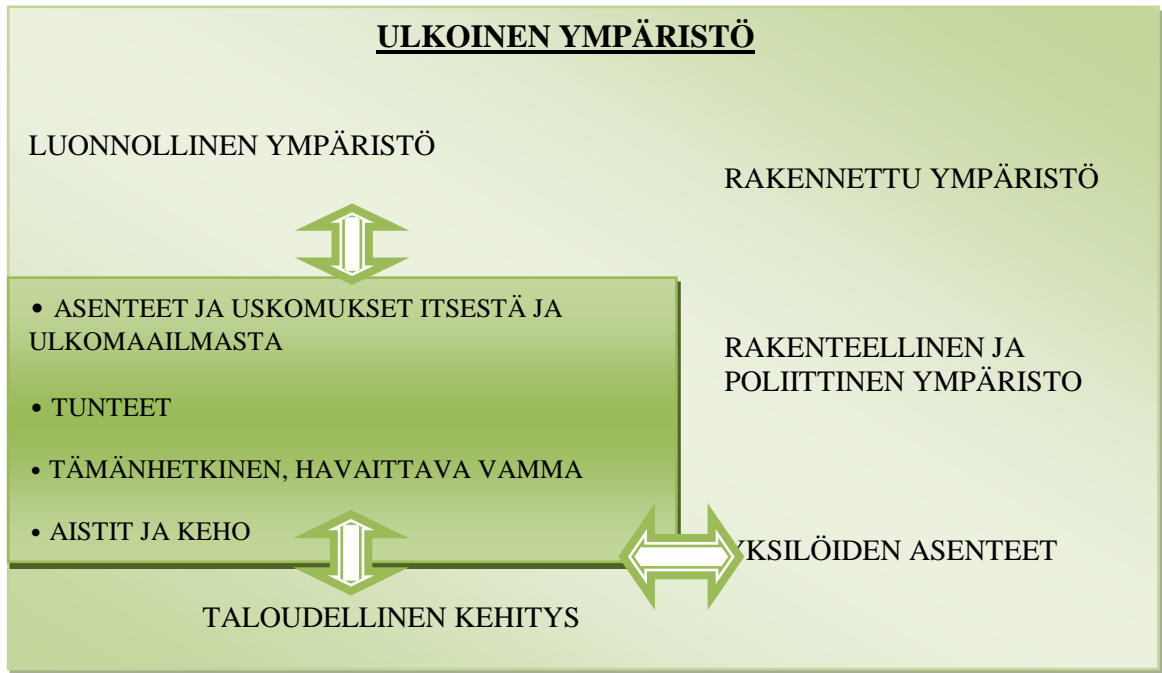
Matkailijan käyttäytymiseen ja ostopäätöstä ohjaaviin tekijöihin vaikuttavat sekä sisäiset että ulkoiset ärsykkeet. Matkailuyritys voi vaikuttaa ulkoisiin tekijöihin, kuten matkailuyrityksen imagoon, luotettavuuteen ja markkinointiin. Matkailuyritys on myös riippuvainen ulkoisesta toimintaympäristöstä, kuten lainsäädännöstä ja vallitsevasta kulttuurista, mitkä myös ohjaavat asiakkaan käyttäytymistä kuluttajana. Asiakkaan ostopäätökseen vaikuttavat myös sukulaisten ja tuttavien mielipiteet sekä media. Seuraavan sivun taulukosta 1 voi havaita, että asiakkaan sisäisiä valintoja ohjaavat puolestaan sosiaaliset, kulttuuriset, demografiset eli henkilökohtaiset sekä psykologiset tekijät. Opinnäytetyössä tarkasteltiin laadullisen tutkimuksen avulla erityisesti tutkimusjoukon psykologisia tekijöitä, joihin kuuluvat tarpeet, motiivit, uskomukset ja arvot. Liikuntarajoitteisten tarpeita tarkastellaan tarkemmin luvussa 5.3. (Puustinen ym. 2007, 144; Komppula ym. 2002, 73.)

Taulukko 1. Käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät. (Puustinen & Rouhiainen 2007, 144).

Kulttuuri	Sosiaaliset	Demografiset	Psykologiset
<ul style="list-style-type: none"> • Alaluokat • Sosiaaliluokat 	<ul style="list-style-type: none"> • Viiteryhmät • Perhe • Roolit ja status-arvot 	<ul style="list-style-type: none"> • Ikä ja elinkaari • Ammatti • Taloudellinen tilanne • Elämäntapa • Persoonallisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarpeet • Asenteet ja arvot • Uskomukset • Motivaatio ja oppiminen • Odotukset

Asiakkaan elämän olosuhteisiin tai asenteisiin matkailuyritys ei voi vaikuttaa: terveys, vapaa-aika, käytettävissä olevat tulot sekä työhön ja perheeseen liittyvät tekijät ovat aina henkilökohtaisia. Myös poliittiset mielipiteet, kiinnostukset tiettyjä kulttuureita tai maita kohtaan sekä kohdemaan turvallisuus vaikuttavat vahvasti asiakkaan matkustuspäätöksiin. Erilaisiin matkustusmuotoihin liittyvät pelot ovat myös henkilökohtaisia, ja niihin harvoin voi ulkopuolinen vaikuttaa. (Swarbrooke & Horner 1999: Kompola ym. 2007, 72 mukaan.)

Buhalixen ja Darcyn (2011, 101) mukaan vammaisen matkailijan käyttäytyminen muodostuu aina sisäisen ja ulkoisen ympäristön välisestä vuorovaikutuksesta. Liikuntarajoitteisten matkustuskäyttäytymistä ohjaavat yksilön omat asenteet ja uskomukset sekä itseä että ulkopuolista ympäristöä kohtaan, mutta myös toisten ihmisten käyttäytyminen, uskomukset ja asenteet liikuntarajoitteisia kohtaan. Seuraavalla sivulla kuviossa 4 on esitelty vammaisen matkailijan tunteiden, asenteiden, uskomusten sekä havaittavissa olevan vamman vuorovaikutus ulkoisen ympäristön kanssa. Puustisen & Rouhiainen (2007, 156) mukaan asenteet muodostuvat toiminnallisista, tiedollisista ja tunneperäisistä tekijöistä.



Kuvio 4. Vammaisen matkailijan sisäisen ja ulkoisen ympäristön välinen vuorovaikutus. (Buhalis & Darcy 2011, 101).

Toimintarajoitteiset kohtaavat usein esteitä ja rajoituksia toimintaympäristössä, kuljetuksissa sekä ulkopuolisten ihmisten asenteissa. Kuviosta 4 käy ilmi, että rakennettu toimintaympäristö vaikuttaa aina liikuntarajoitteisen asiakkaan vammaisuuden kokemiseen. Tämän lisäksi sosiaalisen ympäristön tuki ja hyväksyntä ovat myös merkittävässä asemassa, sillä liikuntarajoitteinen kuluttaja suhtautuu itseensä ja mahdollisuuksiinsa erityisesti muiden ihmisten asenteiden kautta. Tulevaisuudessa tulee olemaan liikuntarajoitteisia yhä enemmän, joten muiden hyväksyvien asenteiden edistämiseksi sosiaalisen median olisi välitettävä innostusta ja mahdollisuuksia erilaisten rajoittuneisuuksien sijaan. (Buhalis & Darcy 2011, 140–141.)

5.3 Asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset

Asiakkaan tarpeet muodostuvat sekä sisäisistä että ulkoisista tekijöistä, jotka vaikuttavat asiakkaan matkustuspäätöksiin. Matkustuspäätökseen vaikuttavat myös asiakkaan erilaiset odotukset ja toiveet matkapalvelua kohtaan. Yleisesti matkustuspäätöksiin johtavia tekijöitä kutsutaan matkustusmotiveiksi, jotka voi-

daan jakaa ensisijaisiin ja toissijaisiin motiiveihin. (Komppula & Boxberg 2002, 68.) Myös tässä opinnäytetyössä perehdyttiin teemahaastatteluiden pohjalta nouseviin liikuntarajoitteisten ensisijaisiin ja toissijaisiin motiiveihin.

Leiperin (2003) mukaan matkustaminen on tilapäistä liikkumista ympäristöstä toiseen. Kun useimmiten erilaiset sisäiset tai ulkoiset matkustusmotiivit ja -tarpeet ohjaavat ihmisiä matkustamaan tilapäisesti pois tutusta ympäristöstä, vammautuneille ihmisille motiivit ja syyt eivät välttämättä ole samanlaiset, sillä usein erilaiset toimintarajoitukset ohjaavat heidän päätöstään matkalle lähdestä. (Buhalis & Darcy 2011, 98.) Buhaloksen ja Darcyn (2011, 140) mukaan liikuntarajoitteisia ihmisiä on hiljattain alettu tutkia monipuolisemmin kuluttajina. Tavoitteena on ollut saada enemmän tietoa heidän yksilöllisistä toiveista ja tarpeista. Matkailuyritykset ovat tähän mennessä keskittyneet yleisellä tasolla esteettömyyteen rakentamalla liikkumista helpottavia ramppeja, erityisiä parkkipaikkoja ja liikuntarajoitteisille suunniteltuja tilavia huoneita. Lähestymistapa on kuitenkin epämääräistä ja tuloksetonta, kun halutaan huomioida asiakas kokonaisvaltaisesti matkailupalvelun kuluttajana. Tutkimuksia voidaankin siis kritisoida, sillä vammaisille teetetyissä tutkimuksissa on usein keskitytty vain sellaisten käytäntöjen kehittämiseen, joiden avulla liikuntarajoitteinen selviää juuri ja juuri omin avuin liikkumisesta. Aidosti palvelevassa nykyajan tutkimuksessa olisi sen sijaan tarkasteltava vammaisuutta sosiaalisessa vuorovaikutuksessa syntyvänä ilmiönä, jossa vammaisen henkilökohtainen kokemus sekä yhteiskunnallisten järjestelyiden välinen yhteys tulee esille. (Germon 1998; Mercer 2002; Morris 1992; Vehmas 2010, 6 mukaan.) Kun halutaan tutkia fyysisesti tai emotionaalisesti vammautuneita, tutkimuksissa olisi siten keskityttävä vammaisen erityisiin ongelmiin, tarpeisiin sekä käyttäytymistä ohjaaviin tekijöihin, kuten asenteisiin ja uskomuksiin. (Buhalis & Darcy 2011, 140–141).

5.4 Psykograafiset matkailijatyypit

Stanley Plog (1974) on tutkinut aikoinaan amerikkalaisten lentopelkoihin vaikuttavia tekijöitä ja hän analysoi matkailijat eri matkailijatyyppeihin. Tutkimus antoi viitteitä siihen, että matkailijatyypittelyä on ollut hyödyllistä soveltaa nykyään

käytännössä, kun halutaan luokitella asiakkaita. Plogin luokittelun avulla myös liikuntarajoitteiset matkailijat voidaan jakaa erilaisiin matkailijatyyppeihin, sillä segmentoinnista huolimatta toimintarajoitteiset eivät ole täysin homogeeninen eli tasavertainen ryhmä. Plogin mukaan matkailijat jakautuvat psykologisiin perusteisiin niin sanottuihin psykograafisiin tekijöihin, joiden ääripäitä ovat psykosentrikot ja allosentrikot. (Vuoristo 2003, 41–42.)

Psykosentrikot suosivat valmiita ja mahdollisimman helppoja lomapaketteja ja tärkeintä matkalla on turvallinen ja tuttu ilmapiiri. Psykosentrikot suhtautuvat passiivisesti harrastuksiin, sillä auringonotto ja maisemien ihailu tarjoavat heille sopivasti aktiviteettia. Allosentrikot ovat täysin päinvastainen ryhmä, ja heitä voidaan luonnehtia melko itsenäisiksi ja oma-aloitteisiksi matkajärjestelyissään. Tyypillisiä allosentrikoita ovat seikkailunhaluiset matkailijat, joille on tärkeää paikalliseen väestöön, elämäntapaan ja kulttuuriin tutustuminen. Allosentrikot liikkuvat mielellään kohteessa ja osallistuvat erilaisiin aktiviteetteihin. He tyytyvät usein myös vaatimattomampaan majoitusten varustetasoon. Ääripäiden väliin muodostuu midsentrikoiden ryhmä, jossa on sekoitus edellä mainittuja psykosentrikoita ja allosentrikoita. He muodostavat matkailijoista enemmistön. (Vuoristo 2003, 42.) Liikuntarajoitteisten matkailijoiden olettaisiin suosivan tuttuja ja turvallisia kohteita, joissa on helppo liikkua paikasta toiseen paikallisilla liikennevälineillä.

6 Matkailuyrityksen tuotekehitys

6.1 Tuotekehitysprosessi ja tuotteen elinkaari

Tuotekehityksellä tarkoitetaan joko uuden tuotteen suunnittelemista markkinoille tai vanhan olemassa olevan tuotteen kehittämistä ja uudelleen muotoilemista. Tuotekehityksessä lähtökohtana on palvelukonseptin, palveluprosessin ja koko palvelujärjestelmän kehittäminen. Tuotekehitys ei ole tuotteistamista, sillä sen tarkoitus on korjata, muotoilla ja suunnitella monipuolisemmaksi jo olemassa olevaa palvelua. (Boxberg & Komppula 2002, 94.)

Palvelukonseptia kehittämällä pyritään vastaamaan asiakkaiden uusiin tarpeisiin, toiveisiin ja kulutustottumuksiin. Tuotekehityksen taustalla voi olla myös tarve monipuolistaa palveluita ja lisätä myyntiä, jolloin asiakkaalle näkyvää palveluprosessia pyritään kehittämään muun muassa uudistuneemman markkinoinnin avulla. Markkina- ja kilpailutilanteen muutoksiin yritys voi vastata palvelujärjestelmää kehittämällä, mikä tarkoittaa henkilökunnan kouluttamista sekä yrityksen imagon tai koneiden ja laitteiden kehittämistä. (Boxberg ym. 2002, 94.) Kuvio 5 voidaan havaita, että henkilökuntaa kouluttamalla ja uusilla investoinneilla voidaan puolestaan vaikuttaa merkittävästi koko ydintuotteen sisältöön.



Kuvio 5. Matkailutuotteen tuotekehitysprosessi (Boxberg & Komppula 2002, 99).

Matkatoimisto Aventuran tuotekehityksen tarkoituksena on erityisesti palvelukonseptin kehittäminen eli liikuntarajoitteisten asiakkaiden kuluttajakäyttäytymisen, tarpeiden, toiveiden ja odotusten mittaaminen ja analysointi, jonka pohjalta kehitetään elämyksellisestä safarituotteesta liikuntarajoitteisten erityistarpeita vastaava, esteetön matkatuote. Palvelujärjestelmän kehittäminen on myös oleellista, kun henkilökunnan tietotaitoa halutaan lisätä tai yritys haluaa solmia uusia yhteistyöverkostoja.

Tuotekehitys on matkailuyritykselle tärkeää, kun se haluaa tuotteen pysyvän markkinoilla ympäristön muuttuessa. Tuotteen vanheneminen voi johtua esimerkiksi kansainvälistymisestä, tekniikan kehittymisestä tai asiakkaiden tarpeiden muuttumisesta. Tuotekehityksen myötä matkailutuotteelle syntyy elinkaari, jonka vaiheita ovat tuotekehitysvaihe, esittelyvaihe, kasvuvaihe, kypsyys- eli saturaatiovaihe sekä laskuvaihe. (Boxberg ym. 2002, 95.)

Matkailutuotteen elinkaarta ohjaa hitaasti ja nopeasti reagoivien kuluttajien ostokäyttäytyminen markkinoilla. Kotlerin, Bowensin & Makensin (1999, 304) elinkaarimallissa tuotteen suosio tasaantuu kypsyysvaiheessa, jonka jälkeen kannattavuus usein laskee hintakilpailun vuoksi. Kypsyysvaiheessa yritys voi kuitenkin vielä lisätä kilpailukykyään kiinnittämällä huomiota tuotteen erilaistamiseen eli differointiin, kuten asiakkaiden segmentointiin. (Boxberg ym. 2002, 96.) Matkatoimisto Aventuran tuotekehitys liikuntarajoitteisille on osoitus siitä, että pienillä muutoksilla ja tuotteen erilaistamiselle saadaan valmismatkasta erityisesti ikääntyvän väestön tarpeita vastaava. Valmismatkan tarkoitus on palvella erityisesti henkilöitä, jotka tarvitsevat liikkumiseen apuvälineen, kuten sähkökäyttöisen tai taitettavan pyörätuolin, kävelysauvat- tai kepit tai rollaattorin.

6.2 Valmismatkan toteutus ja hinnoittelu

Valmismatkaksi määritellään sellainen liiketoiminta, johon sisältyy lentojen ja majoituksen lisäksi jokin matkaan oleellisesti kuuluva matkailupalvelu. Valmismatkoja ovat myös asiakkaan toiveiden mukaan räätälöidyt matkat ja matkailupalveluiden yhdistelmät. Matkanjärjestäjän ja matkustajan oikeudet on turvattu

lain ja asetusten ehdoin ja ne perustuvat valmismatkalakiin. Lait ja asetukset sisältävät säädökset muun muassa peruutusehdoista, hinnanmuutoksista sekä asiakkaan tiedottamisesta. (Finlex 2011.)

Matkatoimisto Aventuran järjestämät matkat ovat useimmiten valmiita tuotteistettuja kaukomatkapaketteja, mutta saatavilla on myös asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan räätälöityjä omatoimisia matkapaketteja. Liikuntarajoitteisille suuntautuneessa valmismatkassa otetaan huomioon eri lentoyhtiöiden sekä yhteistyökumppanin tarjoamat esteettömät tilat pyörätuolien käyttäjille. Valmismatka voi vaihdella joustavasti 5–8 hengelle suunnatusta ryhmämatkasta aina 1–2 hengelle järjestettyyn matkaan.

Matkailuyrityksen on hyvä määritellä resurssit, joita edellytetään omalta yritykseltä sekä yhteistyökumppanilta matkailupalvelun toteuttamisessa (Komppula ym. 2002, 102). Matkatoimisto Aventuran tärkeimpiä arvoja ovat eettisyys ja ammattitaitoinen asiakaspalvelu (Matkatoimisto Aventura 2011). Tässä opinäytetyössä yhteistyökumppanilta edellytetään esteettömien tilojen lisäksi kokemusta ja asiantuntijuutta liikuntarajoitteisista asiakkaista.

Esteettämiä matkapalveluja tarjoavia matkanjärjestäjiä Itä-Afrikassa ja Etelä-Afrikassa on saatavilla useita, ja osa yhteistyökumppaneista rajattiin pois muun muassa palveluiden keskittyessä useampiin erityisryhmiin. Etelä-Afrikassa tarjotaan safareita sekä luonto- ja kulttuuriretkiä muun muassa heikkonäköisille, sokeille, kuulovammaisille ja kuuroille. Tarjolla on myös retkiä dialyysihoitoa ja lisähappea tarvitseville, jolloin matkareitit ovat sairaaloiden lähetyvillä. Monipuolisimmat ja samalla myös kalleimmat erityistarjonnat sijaitsevat siten Etelä-Afrikassa. Endeavour Safaris -matkanjärjestäjän palvelut ovat yksi Etelä-Afrikan erikoistuneimmista. (Rattray, Accessible Africa: safaris for people with limited mobility.)

Matkatoimisto Aventura pyrkii yhteistyöhön mielellään pienten paikallisten matkanjärjestäjien kanssa. Ajatuksena on, että palvelu on eettistä ja oikeudenmukaista, vaikka matka olisi kalliimpi muihin kilpailijoihin verrattuna. Eettisesti toi-

mivan, kokeneen ja luotettavan yhteistyökumppanin saavuttaminen on ollut yksi tämän toiminnallisen opinnäytetyön tärkeimmistä tavoitteista.

Matkailupalvelun hinnoittelu on yksi yrityksen tärkeimmistä kannattavuuteen vaikuttavista tekijöistä. Hinnoittelun päätavoite on kattaa todelliset kustannukset mutta samalla hinnoittelun tulisi vastata markkinoihin, kilpailutilanteeseen sekä kysyntään ja menekkiin; kenelle tuote on suunnattu, kuinka usein palvelua käytetään ja mitä asiakkaat ovat valmiita maksamaan tuotteesta. Hinnoittelu kertoo aina yrityksen palvelun laadusta. (Jaakkola, Orava, Varjonen 2009, 32.)

Tuotteistetun palvelun hinnoittelu perustuu asiakkaan kokemaan hyötyyn. Palvelusta pyritään tekemään niin ainutlaatuinen ja kilpailukykyinen, että hinta voidaan asettaa kiinteäksi. Kiinteän hinnan määrittely on mahdollista vain, jos palvelun sisältö ja toteutustapa on selvästi määritelty. Tuotteistettujen palveluiden hinnoittelu on myös asiakkaalle hyödyllistä, sillä asiakkaasta tulee hintatietoisempi, kun eri palveluita on mahdollisuus vertailla keskenään. Mitä ainutlaatuisempia palveluita yritys voi tarjota, sitä vähemmän kilpailijoiden hinnoittelulla on merkitystä. (Jaakkola ym. 2009, 32 & 34.)

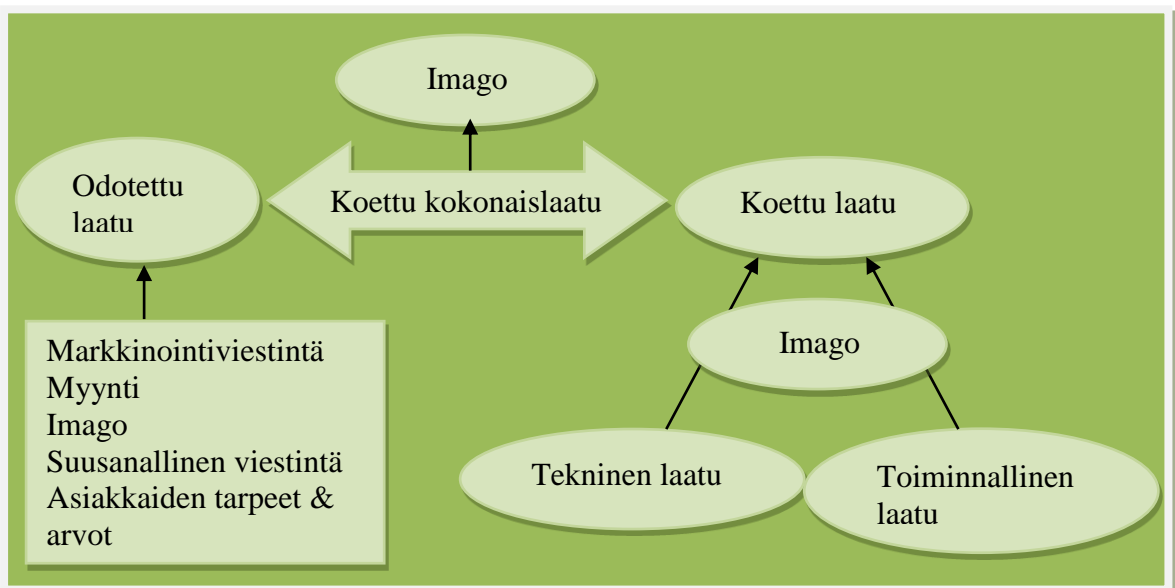
Opinnäytetyön lopuksi valmistuvan esteettömän matkailupalvelun hinnoittelu perustuu erityisesti yhteistyökumppanin määrittelemään tarjoukseen sekä lentoihin. Matkatoimisto Aventura tarjoaa ainutlaatuisen tuotteen, jonka hintaa ei voida kuitenkaan määritellä täysin kiinteäksi, sillä Tansaniassa hotellien hinnat vaihtelevat sesonkien mukaan. Myös matkailupalvelun sisältö voi vaihdella asiakkaan yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden sekä lisäohjelmien mukaan. Palvelun hinnoittelu perustuu kuitenkin esteettömiin palveluihin ja niiden toteutumiseen koko matkan aikana.

7 Matkailupalvelun laatu

7.1 Palvelun laatu

Palvelu on aineeton prosessi, jonka kulutukseen ja tuottamiseen asiakas osallistuu samanaikaisesti. Aineetonta palvelua voidaan kuvata asiakkaan ja henkilökunnan väliseksi hetkelliseksi vuorovaikutusprosessiksi, jonka aikana muodostuu kokemus palvelun laadusta. (Grönroos 2009, 99–100.) Palvelun laatu kuvaa erityisesti sitä, miten yritys vastaa palveluillaan asiakkaan asettamiin ennakko-odotuksiin. Yrityksen yksi merkittävimpiä kilpailutekijöitä on palvelun laadun kehittäminen, jos markkinoilla on kaksi teknisiltä ominaisuuksiltaan samanaista tuotetta (Grönroos 2009, 104).

Laatu voidaan jaotella kahteen eri ulottuvuuteen: teknilliseen eli lopputulosulottuvuuteen sekä prosessitoiminnalliseen ulottuvuuteen. Asiakkaalle palvelussa toteutuneet teknilliset ja toiminnalliset tekijät yhdessä yrityksen imagon kanssa vaikuttavat kokonaislaadun kokemiseen. Kuviosta 6 voidaan havaita, että asiakkaan odotettu laatu kuitenkin määrittelee sen, minkä arvon asiakas antaa koetulle kokonaislaadulle. (Grönroos 2009, 101, 105–106.)



Kuvio 6. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2009, 105).

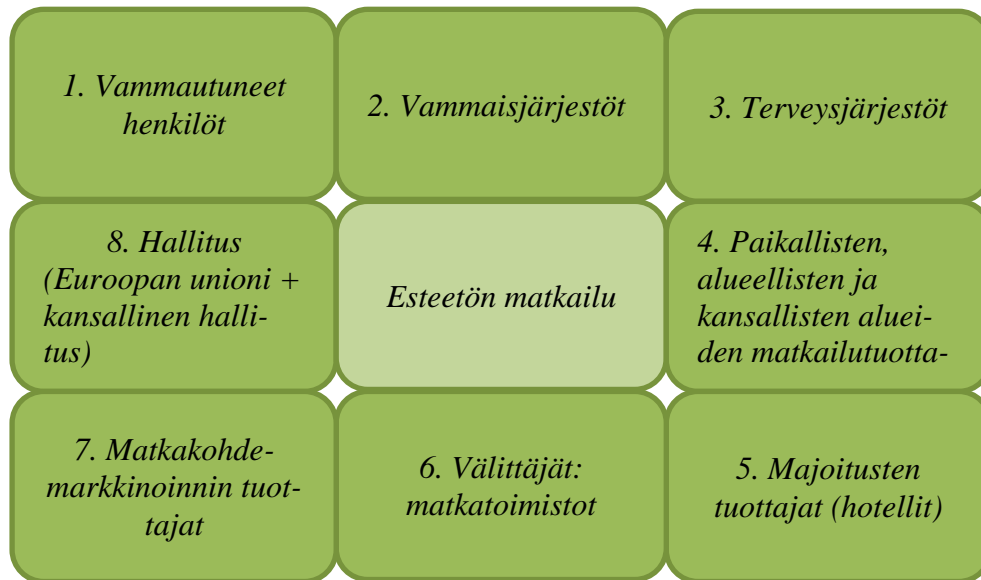
Tässä opinnäytetyössä lentomatkat ja henkilökunnan asiakaspalvelu perustuvat aineettomaan tuotteeseen, kun taas majoitusten ja safariautojen esteettömyys kuvaa matkailupalvelun teknistä laatua. Odotettu laatu, joka muodostuu asiakkaalle muun muassa markkinointiviestinnästä, henkilökohtaisista tarpeista sekä suusanallisesta viestinnästä, vaikuttaa kuitenkin olennaisesti matkailutuotteen kokonaislaadun kokemiseen. Tässä yhteydessä suusanallinen viestintä voi liittyä esimerkiksi puhevammaisen asiakkaan ja asiakaspalveluhenkilön väliseen onnistuneeseen vuorovaikutukseen. Koetun kokonaislaadun lopulta määrittelee se, miten tuotteen tekniset ja toiminnalliset laatutekijät vastaavat asiakkaan ennakko-odotuksia tuotteesta (kuvio 6).

7.2 Esteettömän matkailun verkostot ja sidosryhmät

Esteetöntä matkailua on haastavaa markkinoida niin, että kohderyhmää ei rajattaisi erilaisiksi erityisryhmiksi. Markkinoinnissa olisi muistettava, että kohderyhmän asiakkaita on eri-ikäisten ja elämäntilanteiltaan erilaisten ihmisten, kuten lapsiperheiden tai iäkkäiden ihmisten keskuudessa. Euroopan matkailukomission teettämän tutkimuksen mukaan vammaiset matkailijat edellyttävät matkailupalvelulta monipuolisempia ominaisuuksia ja samalla he toivovat, ettei esteetön matkailutuote erottuisi erityisominaisuuksiensa vuoksi tavallisesta tuotteesta. (Buhalis ym. 2011, 170.)

Matkailupalvelun kehittäminen on monimuotoista erityisesti matkakohdealueella, ja siksi sen kehittäminen täytyisi aloittaa yhteiskunnalliselta tasolta. Yritykset voivat kehittää matkailupalvelua monipuolisemmaksi kouluttamalla henkilökuntaa. Esteetöntä matkailua voidaan kehittää tehokkaasti myös niin, että useat eri matkailupalvelun tuottajat alkavat toimia yhtenäisemmällä tavalla. Monet järjestöt ovat valmiita yhteistyöhön, mutta hallinnollisella tasolla tarvittaisiin vielä monipuolisempaa tukea sosiaalisen matkailuohjelman edistämiseksi, mikä mahdollistaisi yhtenevien matkailukokonaisuuksien luomisen. (Buhalis ym. 2011, 170–172.)

Esteettömän matkailun toteutuminen vaatii useiden eri toimijoiden välistä yhteistyötä (kuvio 7). Matkatoimisto Aventuran kannattaa kehittää yhteistyötä eri järjestöjen kanssa, jolloin matkailutuote voi menestyä ja kilpailu lisääntyä markkinoilla. Yhteistyötä voi kehittää eri vammaisjärjestöjen, kuten Aivo- ja CP-liiton, Kynnys ry:n tai Rullaten ry:n kanssa.



Kuvio 7. Sidosryhmät (Sautter & Leissen 1999; Buhalis 2000: Buhalis & Darcy 2011, 263 mukaan).

Myös matkailumarkkinointia voi toteuttaa liikuntarajoitteisille heidän sosiaalisten verkostojen kautta. Kun yksi asiakas on kiinnostunut tuotteesta, hän todennäköisesti rohkaisee myös muita verkoston jäseniä käyttämään matkailupalvelua. (Puustinen ym. 2007, 145). Vammaisjärjestöistä aktiivisimmat ovat Rullaten ry ja Kynnys ry. Rullaten ry:n toiminta perustuu esteettömän matkailun edistämiseen, kun taas Kynnys ry on vammaisten ihmisten ihmisoikeusjärjestö, joka pyrkii vaikuttamaan aktiivisesti heitä koskevissa päätöksissä. (Rullaten ry 2011; Kynnys ry 2011.)

8 Opinnäytetyön toteutus

8.1 Tutkimusmenetelmä

Esteettömistä matkailupalveluista on Suomessa vielä hyvin yleisellä tasolla tietoa. Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisella tutkimuksella, koska sillä saatiin omakohtaisiin kokemuksiin perustuvaa yksilöllistä tietoa liikuntarajoitteisilta. Laadullinen tutkimus soveltuu parhaiten hyödynnettäväksi silloin, kun tutkittavasta ilmiöstä halutaan mahdollisimman paljon tietoa ja ymmärrystä. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on, että tieto paljastaa tosiasioita tutkittavasta ilmiöstä. Tutkittavia tapauksia käsitellään ainutlaatuisesti ja aineistoa puolestaan tulkitaan joustavasti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 152 & 155.) Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on luonto- ja kulttuurimatkan toteuttaminen, joten tiedon kerääminen liikuntarajoitteisilta antaa tarkasteltavaksi niitä kehittämishaasteita, joita liikuntarajoitteiset odottavat tai edellyttävät matkalta. Tutkimuksessa toteutetaan myös vammaispalvelulain 3 § 2 momenttia itsemääräämisoikeudesta, jonka tavoitteena on, että vammaisella henkilöllä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa siihen, millaisia palveluita hänelle järjestetään.

Tutkimuskohde on sekä toimeksiantajalle että tutkijalle ennalta tuntematon, joten laadullisella tutkimuksella haluttiin kartoittaa syvällisemmin teoriaa tukevaa tietoa. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus oli kerätä liikuntarajoitteisten tarpeita, toiveita ja matkustamiseen liittyviä haasteita. Laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmäksi oli luonnollista valita puolistrukturoitu haastattelumenetelmä eli teemahaastattelu. Teemahaastattelut sijoittuvat strukturoidun eli jäsennellyn lomakehaastattelun sekä avoimen haastattelun väliin, mitä tarkoittaa, että kysymykset ovat avoimia ja niiden esittäminen etenee joustavasti aihepiireittäin eli teemoittain. (Hirsjärvi ym. 2003, 195.) Teemahaastatteluissa pyritään saamaan selville, mitä merkityksiä haasteltava antaa eri ilmiöille, joten kysymysten esittäminen on vapaampaa. Haastatteluissa teemat ovat kaikille haastattelijoille samat. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48; liite 4.) Toteutin tutkimuksen yksilöhaastatteluina, jolloin jokaisen haastateltavan yksilöllisyys antoi monipuolisuutta tehtävään. Haastateltavien erilaisuuden huomioiminen tämän toiminnallisen opinnäy-

tetyön kannalta ei ole ainoastaan tärkeää vaan myös yksi luotettavuuden mitta-reista työn tuloksia myöhemmin analysoitaessa.

8.2 Kohderyhmä

Opinnäytetyön kohderyhmänä olivat liikuntarajoitteiset henkilöt eri puolilta Suo-meä. Koska laadullisen tutkimuksen kohderyhmä oletettiin olevan noin 8–12 henkilöä, asetettiin tutkittavalle ryhmälle tarkat valintakriteerit. Tutkimukseen haluttiin aktiivisia matkustamisesta kiinnostuneita liikuntarajoitteisia, joilla on omakohtaisia kokemuksia erityisesti ulkomaan matkoilta.

Liikuntarajoitteisilta pyrittiin saamaan kehittämissideoita asiakaslähtöisemmän tuotteen kehittämiseksi. Teemahaastattelussa pyrittiin kuuntelemaan myös lii-kuntarajoitteisten erilaisia toiveita, tarpeita sekä matkustusmotiiveja Teema-haastatteluihin osallistui yhteensä 15 liikuntarajoitteista, joista kaikki yhtä lukuun ottamatta käyttävät liikkumiseen jotakin apuvälinettä, kuten manuaali- tai säh-köpyörätuolia tai kävelykeppiä. Yksi haastateltavista oli MS-potilas, jolla liikunta- rajoitteisuus ei näy päällepäin. Kaksi haastateltavista puolestaan tarvitsi puhe- vammaan vuoksi henkilökohtaisen avustajan tulkiksi. Yhdellä haastateltavista oli aivohalvauksen seurauksena tullut afasia, eli puheen tuottamisessa ja ymmär- tämisessä saattoi ilmetä vaikeuksia. Tietoa saatiin myös erään liikuntarajoittei- sen tytön äidiltä. Hän toimii samalla tyttären henkilökohtaisena avustajana, joten haastattelussa korostuu avustajan rooli. Haastatteluun osallistui myös liikuntara- joitteinen pariskunta, joka on matkustanut yhdessä useita vuosia. Vaikka he pohtivat teemoihin liittyviä kysymyksiä yhdessä, on haastattelusta havaittavissa kuitenkin molempien yksilölliset näkökulmat. Tutkimuksen kannalta oli arvokas- ta, että teemahaastatteluissa oli mukana erilaisia henkilöitä, jolloin saatiin moni- puolisesti tietoa erilaisista näkökulmista. Tutkimuksessa oli mukana neljä miestä ja kymmenen naista. Haastateltavista nuorin oli 22-vuotias, kun taas vanhin oli 78-vuotias. Keskimäärin ikä oli noin 30 vuotta (liite 5).

Haastatteluihin osallistuneet henkilöt saavutettiin Kynnys ry:n kautta. Kynnys ry on eri tavoin vammaisten ihmisten perus- ja ihmisoikeusjärjestö, jolla on toimin-

tapisteita muun muassa Helsingissä, Kuopiossa, Oulussa ja Tampereella. Kynnys ry:n toiminta on aktiivista ja samalla järjestö tukee vammaisia henkilöitä toimimaan itse omien oikeuksiensa puolesta (Kynnys ry 2011).

8.3 Aineiston keruu ja analyysi

Opinnäytetyön suunnitelma hyväksyttiin 10.10.2011, minkä jälkeen sain virallisen tutkimusluvan haastatteluiden keräämiseen. Teemahaastattelukutsu (liite 6) lähetettiin Kynnys ry:lle, ja vammaisjärjestön tiedottaja välitti edelleen sähköpostitse kutsun liikuntarajoitteisille. Haastatteluihin oli innokkaita vapaaehtoisia useita kymmeniä, jolloin osallistuneiden määrää jouduttiin aikataulun vuoksi rajoittamaan 14 henkilöön. Haastatteluajat sovittiin mahdollisimman monen kanssa haastateltavan omalle kotipaikkakunnalle kahvilaan, rautatieasemalle tai ravintolaan. Haastattelupaikat valittiin niin, että ne olivat esteettömiä ja niihin oli helppo tulla.

Aineiston keruu tapahtui marraskuussa 2011 viikoilla 45 ja 46 Turussa, Helsingissä, Joensuussa ja Kuopiossa. Kahdeksan henkilöä haastateltiin henkilökohtaisesti kasvotusten, mikä mahdollisti samaan aikaan myös havainnoinnin. Kuuksi haastattelua kerättiin puhelimitse. Kaikkien osallistuneiden haastattelumateriaali nauhoitettiin digitaaliselle nauhurille ja yksi haastattelu kesti keskimäärin noin 45 minuuttia. Haastattelut toteutettiin aamu- ja iltapäivisin julkisilla paikoilla, kuten kahviloissa tai ravintolassa ja istumapaikat pyrittiin valitsemaan rauhalliselta alueelta.

Opinnäytetyön tulokset analysoitiin sisällön analyysillä. Sisällön analyysi on laadullisessa tutkimuksessa perinteinen analyysimenetelmä, sillä se soveltuu kaikkiin laadullisiin tutkimuksiin. Sisällön analyysillä pyritään tiivistämään, analysoimaan ja tulkitsemaan kielellistä aineistoa mahdollisimman monipuolisesti. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 93–94.) Laajoista vastauksista pyrittiin rajaamaan sellaisia vastauksia, jotka toivat uutta laadukasta informaatiota ja näkökulmia sekä tietoa, joka toistui tekstissä usein.

Aineiston analyysi alkoi jo aineiston keruun yhteydessä. Haastattelujen aikana pyrittiin tekemään havaintoja, jotka tiivistettiin päiväkirjamerkintöinä muistiin. Aineiston keruun jälkeen haastattelut litteroitiin eli kirjoitettiin sanatarkasti. Kun litterointi oli jäsennelty eri teemoihin, aineisto luettiin huolellisesti läpi ja tekstistä pyrittiin saamaan yleiskuva. Samalla aineistosta etsittiin muutamia tärkeimpiä käsitteitä ja perehdyttiin sisällöllisesti tekstiin niin, että käsitys luokittelukategori- oista alkoi muodostua. Sen jälkeen kaikki 14 haastattelua koodattiin. Koodaus mahdollistaa tekstin luomisen tiivistetympään ja pelkistetympään muotoon luokittelun ja käsitteiden avulla.

Koodaamisen jälkeen aineisto teemoitettiin, mikä tarkoittaa, että aineistosta jäsennetään tiivistettyä tietoa erilaisiin teemoihin. Teemoittain analysoidut vastaukset jäsentävät myös tulosten hahmottamista. Laadullisissa tutkimuksissa puhutaan usein induktiivisesta ja deduktiivisesta luokittelusta. Analyysit perustuvat siihen, millaisen logiikan mukaan haastatteluista tehdään päätelmiä. Induktiivisessä analyysissä edetään yksittäisestä päätelmästä yleiseen kun taas deduktiivisessä luokittelussa edetään yleisestä päättelystä yksittäiseen. (Tuomi ym. 2002, 95–97.) Opinnäytetyön aineiston analysoinnissa edetään induktiivisesti. On samalla tärkeää, että erityisesti aineiston yhtäläisyyksiä ja eroja tulkitaan syvällisesti ja kattavasti, jolloin päätelmiä voidaan analysoida myös yleisesti liikuntarajoitteisten kannalta. Tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden vastauksia tarkasteltiin H1–H14 -lyhenteillä. Lyhenne H tulee sanasta henkilö, kun taas numerot kuvaavat haastattelujen järjestystä.

9 Haastatteluiden tulokset

9.1 Toimintaympäristön haasteet

Tässä luvussa käsitellään haastateltavien ajatuksia esteettömyydestä sekä fyysisen toimintaympäristön tuomia haasteita niin kotimaan kuin ulkomaan koh- teessa. Sen lisäksi tarkastellaan kokemuksia matkustamisesta lentokoneissa ja junissa.

Vastauksissa ilmeni paljon samankaltaisuutta: esteettömyys on tärkeä asia itsenäisyyden ja aktiivisen oma-aloitteisen elämän kannalta. Esteettömyys merkitsee vapautta liikkua itsenäisesti paikasta toiseen ja parhaimmillaan se edistää kaikkien ihmisten elämänlaatua, jolloin on helppo liikkua omatoimisesti niin pyörätuolilla kuin lastenrattaillakin. Useimmat toivovat, että esimerkiksi majoituksissa WC- ja kylpyhuonetilat olisi suunniteltu toimiviksi niin, että ammeen tilalla olisi aina suihku ja ovien leveydet olisivat tarpeeksi leveät pyörätuolin käyttäjille. MS-henkilölle, jolla liikuntarajoitteisuus ei näy päällepäin, ympäristön tuoma epätasaisuus on usein merkittävä haaste. Haastateltavista neljä mainitsi erityisesti fyysisen toimintaympäristön tuomat haasteet ikäviksi:

Tasamaalla liikkuminen onnistuu hyvin, mut portaat ja kiviset mukulakivikadut on todella hankalia. H1

Peseytyminen on hankalaa, kun on ammeet, eikä suihkut. Ja invahuoneita on liian vähän. H2

Niitä on paljon, esimerkiksi portaat ja vessa on liian ahdas. H13

-- ja sisätiloissa tulee aina nää kylpyhuoneet ja WC-tilat ja niitten epäkäytännöllinen rakenne ja sitten lähinnä niissä ne ovien leveydet. Ne tahtoo olla liian kapeita pyörätuoleille, vaikka meilläkin on mahdollisimman kapeat tuolit molemmilla. H14

Liikuntarajoitteiset kokevat matkustamisen rautateitse miellyttäväksi, sillä nykyään useimmat junat ovat matalalattiaisia Suomessa. Junien vaihtoja kuitenkin jopa pelätään, sillä raiteiden vaihto tapahtuu usein nopean aikataulun mukaan. Lentomatkustamisesta on useimmilla myönteisiä kokemuksia, sillä Euroopan unionin alueella liikuntarajoitteisten saama apu on ilmaista aina lentokentän terminaalista lentokoneen istuimelle saakka:

-- lentokoneesta on aika hyvää kokemusta, että siellä palvelu toimii aika hyvin näiden pyörätuolien suhteenkin. Että esimerkiksi kuljetukset sinne lentoputken suulle ja pyörätuoli heti siihen sitten määränpäässä ovelle tuodaan, niin se on kyllä hienosti toiminut ja samoiten siirto, kun minäkään en pysty oikein enää kävelemään. H14

No nykyään on Euroopassa hyvä, kun on yhtäläiset normit ja on niin kuin henkilökunta auttamassa koneesta toiseen, ja ettei voi myöhästyä sen ta-

kia, että on liikuntavamma – jos vaan on tarpeeksi ottanut aikaa niihin vaihtoihin niin saa apua --. H10

-- tosiaan lentokoneessa on se et jos joutuu vaihteleen lentoja ja on jotenkin aikataulu tiivis niin mä oon hidas, et mä liikun paikasta toiseen hitaasti. H1

Liikuntarajoitteiset kokevat useimmiten matkustamisen miellyttäväksi, mutta ulkomaan matkakohteen valintaan saattaa joskus vaikuttaa jopa ratkaisevasti matkustamisen vaivattomuus, lentojen pituudet sekä henkilökohtaisen avustajan saaminen.

Sit toi liikkuminen, siirtyminen liikennevälineestä toiseen, niin sitä mä pyrin välttämään, et mää pyrin niinku – itse asiassa kohteen valintaankin voi vaikuttaa se, että pääsee suoralla lennolla tai et pääsee niinku lentokoneella tai siitä taksilla helposti. H1

Lentokoneen vessat ovat liian ahtaita, että sinne ei pääse. Haluaisin esimerkiksi matkustaa Amerikkaan tai Japaniin, mutta kun sinne on useamman kymmenen tunnin lento, enkä mä todellakaan pysty olemaan käymättä vessassa niin kauaa. H4

Tekis mieli käydä monessa keski-eurooppalaisessa kaupungissa ja etelä-euroopplaisissa kaupungeissa, mutta en voi kuvitellekaan, että ilman avustajaa lähtisin mihinkään. --Ne on just sellainen pelottava asia just, et jos tuota avustajaa ei olis...kun ei oo mukana, niin silloin mää en semmoisiin lähde, että missä pitää suoriutua itse siitä vaihdosta silleen. H12

Kaikki haastateltavat kokevat myös esteettömyyden suhteellisen toimivaksi Suomessa kun taas ulkomailla ympäristön esteettömyyttä ei oteta yhtä tarkasti huomioon. Useimmat mainitsevat, että asenteet vammaisia ja liikuntarajoitteisia kohtaan ovat välinpitämättömämmät Euroopan tai Aasian maissa. Liikuntarajoitteiset kuitenkin suhtautuvat kulttuurieroihin melko ymmärtäväisesti:

Ulkomailla törmää enemmän haasteisiin, kun vammaisia piilotellaan joka puolella, niin ei kiinnitetä huomiota esteettömyyteen. Myös kotimaassa on paikkoja, jossa sanotaan, että on inva-huoneet, mutta varustetasoltaan ne on vaatimattomat. H4

Ulkomailla ihmiset ei ole hirveen tottuneita siihen, että joku liikkuu pyörätuolilla. Et Suomessahan näkee hirveen paljon katukuvassa niin kuin pyörätuoleja, lastenrattaita ja vanhuksia rollaattoreiden kans, ja sit taas esimerkiksi Välimeren maissa ja mitä etelämmäks mennään, niin sitä vähemmän niitä näkyy katukuvassa ja tota niin niin me matkustetaan esimerkiksi hyvin paljon Italiassa, mis me ollaan asuttu, niin siellä kyllä on

otettu huomioon näitä asioita mut sitten ne ei esimerkiks toimi -- jotkut vammaishissit ja tämmöset niin ne on aina rikki ja niitä ei korjata. Et siellä periaatteessa niinku tiedetään mitkä on säännökset, mutta sitten ne ei käytännössä toimi. Et Suomessa on kuitenkin huomattavasti paremmin nämä asiat. H6

Hissejä puuttuu ja on portaita joka paikassa. Ja sitten tosiaan asenteet ei oo sellaisia aina, että ne jaksais korjata näitä puutteita ja sitten tiedon saanti nyt on ollut aika hankalaa monesti. H8

Ulkomailla esteettömyys ei toteudu käytännössä yhtä tehokkaasti kuin Suomessa. Oma-aloitteinen liikkuminen on kuitenkin mahdollista isoissa kaupungeissa haastavista mukulakivikaduista huolimatta. Tutkimuksessa kävi ilmi, että ulkomaisiin lomakohteisiin suhtaudutaan usein varoen, sillä tieto lomakohteen esteettömistä ratkaisuisista on saattanut olla epäluotettavaa. Liikuntarajoitteiset toivovat, että ainakin WC- ja kylpyhuonetilat olisivat matkakohteissa riittävän tilavat ja ammeen sijasta kylpyhuoneessa olisi suihku. Useimmat kertoivat, että esteettömyys kylpyhuoneissa ei lisäisi ainoastaan viihtyisyyttä vaan myös itsenäisyyttä, mikä saattaisi lisätä liikuntarajoitteisten itsenäistä matkailua ilman avustajaa. Lentokenttien esteettömyyteen ollaan usein tyytyväisiä, mutta haastavuutta matkustamiseen tuo lentokoneiden ahtaat WC-tilat, jotka selvästi vähentävät tutkimusjoukon halukkuutta matkustaa kaukomaihin. Liikuntarajoitteiset toivovat, että lentojen vaihtoihin olisi varattu riittävästi aikaa.

9.2 Ajatuksia ammattitaitoisesta asiakaspalvelusta

Ammattitaitoinen ja luotettava asiakaspalvelu on yksi Matkatoimisto Aventuran tärkeimpiä vahvuuksia. Aventuran on kehitettävä kuitenkin jatkuvasti asiakaspalveluaan niin, että se kohtaa asiakkaiden tarpeet tai jopa ylittää odotukset. Liikuntarajoitteiset joutuvat usein ottamaan oma-aloitteisesti ja itsenäisesti selvää esteettömyysasioista, joten he arvostavat erityisesti sitä, että asiakaspalvelija on avulias ottamaan selvää esteettömyysasioista eri maissa. Liikuntarajoitteiset myös toivovat, että heitä ei kuitenkaan ajateltaisi erityisryhmänä, vaan asiakaspalvelu olisi tasavertaista.

Saa nopeasti vastauksen kysymyksiin. Jos ei osaa vastata, niin selvitetään. H7

Pitää olla selvillä myös sen kohteen esteettömyydestä, että se mitä matkanjärjestäjä lupaa, se löytyy myös kohteesta. Ja otetaan selvää asioista – että matkailija voi lähteä luottavaisin mielin matkalle. H5

Vammaista kohdellaan tasa-arvoisena – ei kuitenkaan erityisenä. H4

On tosi tärkeää, että asiakaspalvelua on – silloin kun sitä tarvii. Ja että se on myös sellaista joustavaa, että se vastaa mun yksilöllisiin tarpeisiin. H8

Useat haastateltavista kokevat, että asiakaspalvelu on parhaimmillaan inhimillistä ja avuliasta. Liikuntarajoitteisilla saattaa olla liikuntavamman lisäksi myös puhevamma, jolloin arvostetaan kuuntelutaitoa ja tärkeänä koetaan myös se, että asiakaspalvelija puhuu suoraan asiakkaalle, eikä esimerkiksi avustajalle tai tulkille:

Otetaan henkilökohtaisesti ja tilannekohtaisesti henkilö huomioon. H9

No ainakin semmoinen ihan ensimmäisenä tulee mieleen, miten kaverit on valittanut sitä – sellaiset kaverit joilla on avustaja, että palveluihminen puhuu sille avustajalle eikä heille itelleen – että se on niin kuin aivan törkeää. H12

Osoa kuunnella – myös meitä puhevammaisia. H3

Tutkimusryhmä kertoo, että ammattitaidoton asiakaspalvelu johtuu usein tiedon puutteesta. Tietoa kaivataan erityisesti matkakohteen fyysisestä toimintaympäristöstä, joten asiakaspalvelun odotetaan olevan täsmällistä, luotettavaa ja tehokasta. Kuuntelemista ja silmiin katsomista arvostetaan asiakaspalvelutilanteissa. Puhevaikeuksista huolimatta asiakasta tulisi kuunnella, ei avustajaa.

9.3 Ajatuksia markkinoinnista ja tiedottamisesta

Matkatoimisto Aventuran markkinointikanavia ovat tällä hetkellä internet, sosiaalinen media, matkaesitteet sekä vuosittain järjestettävät Matkamessut. Uuden tuotteen ilmaantuessa markkinoille, on hyödyllistä tarkastella sitä, mikä olisi tehokkain markkinointikanava uuden kohderyhmän saavuttamiseksi.

Tutkimuksessa haluttiin siten selvittää, kuinka paljon esteettömistä ulkomaan matkoista on tietoa tarjolla, millaisiin asioihin liikuntarajoitteiset kiinnittävät matkaesitteissä ja mainoksissa huomioita ja mitä kaikkea he haluaisivat tietää matkakohteesta ja majoituksesta jo ennen matkalle lähtöä. Samalla tiedusteltiin, mikä olisi heidän mielestä miellyttävin tiedotusväline. Vastaukset olivat pääosin samankaltaisia siitä, että internetin tai järjestöjen kautta tiedotus saavuttaa kohderyhmän tehokkaasti. Mukana oli myös mielenkiintoisia kehitysehdotuksia.

9.3.1 Matkakohteen ja ympäristön esteettömyys

Liikuntarajoitteisilla korostuu useimmiten yksityiskohtaisen ja tarkan tiedon saaminen matkakohteesta, ympäristöstä sekä majoituksesta. Esteettömyys voi merkitä sujuvuutta ja omatoimisuutta liikkua itse paikallisilla kulkuvälineillä. Se merkitsee siten rampeja ja luiskia majoitukseen ja rakennuksiin sekä tasaista maastoa, joka on mielellään asfaltoitu niin, että halutessaan voi liikkua joustavasti kauppoihin, ravintoihin tai kahviloihin. Koska liikuntarajoitteiset painottavat eri esteettömyysasioita, he ottavat usein itse asioista selvää, jolloin matka on varmasti heidän tarpeitaan vastaava. Haastateltavat kokevat, että Suomen kohteista saa tietoa suhteellisen hyvin. Sen sijaan ulkomaan kohteista esteetöntä tietoa on melko vähän tarjolla tai tieto voi olla epäluotettavaa. Yksityiskohtaisen tiedon saaminen on tähän mennessä perustunut ennen kaikkea liikuntarajoitteisten omaan aktiivisuuteen ja oma-aloitteisuuteen:

No mä koen, et hirveen paljon pitää etukäteen ottaa selvää. H1

Tosi vähän saa tietoa kohteista ulkomailla, että joutuu oikeesti hakemalla hakemaan. H4

No en ainakaan ulkomailla, että en ole vielä nähnyt sellaista esitettä, jossa sanottais, että tämä sopis erinomaisesti liikuntarajoitteisille. H6

En saa, pitäis saada enemmän ja helposti. Ite oon kaivannut tietoa, ja tosi ankee tapa kaivaa sitä itse. H9

Jonkun verran. Mutta vähän huvittaa jossakin ulkomailla. Ulkomailla hotelleissa on mainittu inva-huone ja kun on ottanut yhteyttä, niin on jopa sanottu, että vaikka on inva-huone, mutta muuten hotelli on esteellinen, että ei kannata tulla. H13

No en varmaan. Mutta se on vaikee sanoo, kun en oo nyt sitä niin etsinytkään. Mä luulen tietysti, että etsisin silloin Kynnyksen tai Rullaten ry:stä, onko näitä kohteita. H12

Omatoimisimmat matkailijat kokivat kuitenkin tiedon hankinnan kohteesta myönteisenä, sillä samalla matkakohteeseen tutustui jo ennalta:

En mää oikein oleta saavani mitään tietoa, että enemmän mää oon niin kuin oppinut, että pitää ite kaikki selvittää, mutta se on taas sitä matkustelun hauskuutta, että saa ottaa selvää ja suunnitella ennen kuin lähtee sinne. Et en mää edes tykkäis välttämättä, että kaikki ois valmiiksi suunniteltu. H10

Liikuntarajoitteiset kertovat, että he kiinnittävät matkaesitteissä huomiota erityisesti kuviin, kohteen kiinnostavuuteen, yleistietoon sekä esteettömyyteen. Useimmat lukevat ensimmäisenä majoituksen inva-tunnuksen, mikä määrittelee majoituksen sopivuuden. Kaikki toivovat, että majoituksesta löytyisi suihku ammeen sijaan. Esteettömyys koskee myös lähiympäristöä ja sitä, sijaitseeko majoitus lähellä paikallisia nähtävyyksiä tai muita mielenkiintoisia kohteita.

Hotellin palveluihin, matkatoimiston palveluihin, eli just tähän esteettömyyteen: kuuluuko ruokia, onko hissiä, onko hotellihuoneessa ilmastointi, kuinka pitkä matka on niin kuin sinne paikalliseen keskustaan. H1

Kyllä matkaesitteissä katon aina ensimmäisenä sen, onko siellä inva-tunnus, et jos ei siellä ole sitä, niin sivu kääntyy. Elikkä ei ole mitään mahdollisuutta. H6

Niin, kyllä se on niin kuin just aika tärkeä, et mitä enemmän on sitä ennakkotietoa niin, sen niin kuin selkeempi se on ittelle ja avustajalle. H7

-- aina niin kuin katon sen, onko esteettömyysmerkintää, elikkä mitä on sanottu huoneista, sit jos ei oo niin sitten, että onko kylpyhuoneissa amme tai suihku ja tämmösiä. H12

Ensiksi luen onko se liikuntavammaisille ja tietysti aina ei tehdä matkanjärjestäjän kautta, vaan oon suoraan yhteydessä hotelliin. H13

Ennakkotietoa tarvitaan huomattavasti enemmän, jotta liikuntarajoitteinen kiinnostuisi matkasta. Tiedon saavutettavuus on tällä hetkellä huonoa ja esteettömyysmerkintöjä kaivataan enemmän. Tutkimuksessa korostuu selvästi oma-

aloitteinen tiedon hankinta: useimmiten liikuntarajoitteiset soittavat itse paikalliseen hotelliin ja tiedustelevat tarvitsemiaan palveluita suoraan matkakohteesta. Matkan suunnittelu vie usein aikaa melko paljon. Asiakkaalle herää luottamus matkan mahdollista toteutumista kohtaan, jos tietoa on kartoitettu riittävästi jo etukäteen. Tutkimuksesta voidaankin päätellä, että esteettömiin palveluihin erikoistuneet matkatoimistot voisivat olla liikuntarajoitteisille asiakkaille tehokas tiedonlähde.

9.3.2 Paikallinen liikenne

Majoitustietojen lisäksi monet haluaisivat tietää paikallisten liikennevälineiden esteettömyyden ja sen, pääseekö niihin helposti pyörätuoleilla. Osa haastateltavista haluaisi myös tietää kuinka lentokenttäkuljetus on järjestetty, sillä monilla on kokemuksia siitä, että ulkomailla ei ole inva-takseja. Sekä Darcyn & Buhalicksen (2011) teorian että tutkimustulosten mukaan, kuljetusten saavutettavuus on yksi tärkeimpiä asioita, mitä liikuntarajoitteinen matkailija suunnittelee ja miettii jo ennen matkalle lähtöä. Kohteen maasto ja tasaisuus ovat myös tärkeitä tietoja sekä päivittäisten retkien pituudet taukoineen:

Ainakin matkakohteen lämpötilat, et varmaan tämmönen kosteusprosentti, ja sitten kävelymatkat, niin kuin paikasta toiseen. Ja sit joutuu etukäteen jo suunnitteleen sitä, että mihin paikkoihin siellä matkakohteessa voi sit tehdä retkiä, ottaa niin kuin selville että kuinka pitkät kävelymatkat milläkin retkellä on, et voiko niin kuin oikeesti osallistua vai ei, et ei oo sit taas niinku toisten esteenä siellä --. H1

Siis just et miten siellä pystyy liikkumaan, onko siellä inva-huoneita, miten liikennevälineissä pystyy liikkumaan, löytyykö matalalattiaisia busseja/junia/takseja. Ja just, et millainen maasto siellä on ympärillä. H4

Mä haluan tietää hotellin, niin kuin millainen se on, et pystyykö siellä liikkumaan pyörätuolilla. Sit mä haluan tietää siitä kohteen maastosta eli onko siellä pelkästään hiekkateitä vai onko siellä asfaltoituja kävelykatuja ja tota onko korkeuseroja paljon. Ja sitten esimerkiksi semmoinen on aika tärkeä nykyisin – lentokentältä kuljetus hotellille ja koska se on yleensä turistibussi, jossa on hirveän korkeat portaat. -- sitten tässä on semmoinen juttu, että jos tässä hotelleissa on inva-tunnus, niin ne on yleensä neljän tai viiden tähden hotelleita, että tosi harvassa halvemmassa hotellissa on, et sit joutuu aina pikkasen maksamaan enemmän, et me joudutaan aina ottamaan tämmösiä äkkilähtöjä, koska ne on halvempia, ja silloin meillä on

varaa näihin kalliimpiin hotelleihin, joissa on inva-merkintä ja liikuntarajoitteisille ajatellut tilat. H6

No just tää esteettömyys, lentoajat ja tota sitten justiin, jos on eri retkiä, miten näille retkille pääsee pyörätuolilla. Tää esteettömyys on tosi tärkeä. H7

-- majoitustaso ja ympäristö sopiva, siinä nyt lähinnä se oven leveys ja suihkut kanssa on hyvin vaihtelevia – nää suihku- ja kylpyhuone - mahdollisuudet. -- matkaosuuksien pituus ja sopivasti näitä taukopaikkoja matkoilla, koska aika monelle olis tarpeellista wc:ssä käyminen suhteellisten hyvin väliaikojen kuluttua ja muutenkin sellainen pieni lepotauko. H14

Tutkimuksessa kävi ilmi, että liikuntarajoitteiset arvostavat erityisesti paikallisten liikennevälineiden saavutettavuutta matkakohteessa. Sujuva ja itsenäinen liikuminen vaikuttaa huomattavasti matkan elämyksellisyyteen ja tyytyväisyyteen. Tutkimuksen mukaan liikuntarajoitteisen matkailijan haasteeksi muodostuu usein se, miten kokonaiskustannukset pysyisivät kohtuullisen hintaisina; pyörätuolilla liikkuva asiakas maksaa usein lentokenttäkuljetusten tilalle järjestetyt taksimatkat itse, kun taas esteettömiä hotellihuoneita on saatavilla erityisesti korkeatasoisissa hotelleissa. Haastateltavat kuitenkin korostavat, että ensin määritellään matkakohde, minkä jälkeen vasta varataan sopiva hotelli.

9.3.3 Markkinointikanavat

Tutkimuksen mukaan internet koetaan nopeaksi, luotettavaksi ja käytännölliseksi tiedon lähteeksi. Kymmenen vastaajista kertoo luottavansa internetiin, sillä esteettömien matkakohteiden tarjonta on internetissä helpoimmin saavutettavissa:

No mä itse tykkään netistä, se on ihan ykkönen, ja mä nään sen myös sil-lain, että se on kustannustehokas sillain et se on helppo ja nopee päivittää. Ja sitten saa tota nopeestikin, kun kyse on myöskin siitä, kun haluaa esteettömän matkakohteen niin ei oo kauhee paljon valmis maksaan enempää kuin tavallisesta matkakohteesta. H1

Neljä haastateltavista toivoo, että esteettömiä matkoja voisi varata suomalaiselta yhteiseltä internet-sivustolta:

No ulkomaan kohteista vois olla joku portaali – et siellä olis niin kuin maanosia: et Euroopan kohteet, Amerikka, Etelä-Amerikka, Australia ja kaikki nää lueteltuna, Aasian kohteet maittain. Ja kaikki nää olis samassa ja helposti löydettävissä ja voiko jostain vuokrata jotain apuvälineitä --. H7

Netin kautta ja olis hyvä jos olis semmonen oma nettisivusto, missä olis vammaisille soveltuvia matkakohteita. H9

Seitsemän liikuntarajoitteista ehdottaa, että esteettömiä matkoja kannattaisi markkinoida erilaisten vammaisjärjestöjen, kuten Invalidiliiton, Kynnys ry:n, Rullaten ry:n Aivoliiton tai CP-liitto ry:n kautta:

No periaatteessa netti ja just jonkun eri vammaisjärjestöjen kautta lähetyt tiedotteet. – koska sinne yleensä ihmiset soittaa, onko tällaisia matkoja olemassa. H4

Varmaan kaikki nää Invalidiliitot, Kynnys ry ja tällaiset niin kuin – niistä saa ainakin kokemuksen kautta saatua tietoa, että jos se on jonkun matkatoimiston kautta, niin se saattaa täyttää jotkut matkatoimiston kriteerit--. Internet, se on kyllä tällä hetkellä paras tiedotusväline. H6

Vaikka uskon nettiin, niin vammaisjärjestöjen lehdet. H13

Markkinoinnilta toivotaan erityisesti luotettavuutta ja tehokkuutta. Haastateltavat lukisivat esteettömistä kaukomatkoista mielellään internetistä tai vammaisjärjestöjen lehdistä. Huomion arvoista on, että kaikki tutkimukseen osallistuneet jättivät matkamessut mainitsematta. Tiedottaminen olisi hyvä suunnitella niin, että se saavuttaa suoraan kohderyhmän internetin tai lehtien kautta.

9.4 Liikuntarajoitteisten matkustustoiveet, -tarpeet ja -motiivit

Toimeksiantajan toivomuksesta matkustusmotiivit olivat opinnäytetyön keskeisimpiä tutkimuskohteita. Komppula & Boxberg (2002, 68–71) mukaan matkustusmotiivit voidaan jakaa ensisijaisiin ja toissijaisiin motiiveihin, ja tämän opinnäytetyön tutkimuksessa haluttiin selvittää molempia.

9.4.1 Ensisijaiset motiivit

Tutkimuksesta kävi ilmi, että ensisijaiset motiivit, jotka tunnetaan myös syvimpiin tunteisiin liittyvinä tarpeina, olivat lähes kaikilla liikuntarajoitteisilla yhteydessä uuden oppimiseen ja itsensä toteuttamiseen. Matkan tarkoituksena ovat usein kulttuuriset, henkilökohtaiset, sosiaaliset sekä oppimiseen liittyvät syyt, jolloin kulttuuri-, luonto- tai kaupunkilomat kiinnostavat huomattavasti enemmän kuin aurinkorantalomakohteet. Tutkimuksessa myös havaittiin, että liikuntarajoitteiset voidaan luokitella matkailijatyypeiltään allosentrikoihin, sillä he ovat melko omatoimisia ja aktiivisia suunnittelemaan mieleisiään matkoja uusiin kaupunkeihin ja maihin. Allosentrikot ovat myös seikkailunhaluisia, ja tärkeintä matkalla on paikallisuuden kokeminen; teatterit, museot, ruoka, historia, ihmiset, kieli sekä luonto kiehtovat merkittävästi useimpia haastateltavia:

Parasta on se, että pääsee johonkin lämpimään, ja et näkee uusia kulttuureja ja oppii niistä. Meillä on ollut tavoitteena valloittaa kaikki seittemän maanosaa Antarktista lukuun ottamatta, niin Afrikkakin kyllä kiinnostais, mutta se ei sillä tavalla viehätä vielä, koska tietää, että se ei oo kovin esteetön. H10

Uuden näkeminen ja kokeminen ja arjesta pois pääsy. Ja meitä kiinnostaa tämmöiset seikkailukohteet, et Kaisa (nimi muutettu) ei tykkää löhöillä rannalla, vaan et olis kivaa kokeiltavaa, liittyen eläimiin, kieliin, musiikkiin, erilaisia kokemuksia – uusia. H6

No vanhat kulttuurikaupungit ja sitten luontokohteet. H12

Tällä hetkellä mua varmaan eniten kiinnostaa nuo kaupunkimatkat ja se on varmaan justiin kiinnostavinta kulkea siellä ympäri kaupunkia ja käyttää sitä paikallista joukkoliikennettä ja käydä niissä eri nähtävyyksissä ja kaupoissa ja semmosta – tavata niitä ihan paikallisia ihmisiä. H5

Arjen irtiotto ja semmoinen mistä jää itellekin jotain. Ei mitään aurinkorantoja. Maassa/ympäristössä liikkumista ja kulttuuria enemmän. H9

Mua kiinnostaa vieraat kulttuurit, historia, ihmiset, ihmisten tota niin eläminen eli kun puhutaan historiasta niin mua ei kiinnosta niinkään sotahistoria vaan se miten ihmiset on elänyt --. Ja matkustamisessa on parasta juuri ehkä se vieraaseen kulttuurin tutustuminen. Aina jos me mennään jonnekin, niin mä niinku pyrin ettiin just niinku niitä paikallisia ja paikallista ympäristöä. H1

Tutkimus osoittaa, että kaupunkilomat ja luontoretket kiinnostavat erityisen paljon. Samalla matkalta toivotaan vaivattomuutta ja sujuvuutta, mikä asettaa matkojen suunnittelulle lisää haastetta. Matkailun edistämiskeskuksen tulevaisuuden kehitysnäkymien mukaan paikallisuus tulee kiehtomaan ihmisiä. Tutkimus osoitti, että vieraisiin kulttuureihin ja paikallisiin ihmisiin halutaan tutustua aidossa ympäristössä yhä enemmän. Haastatteluista myös huomasi, että monet haluaisivat osallistua mielellään retkille. Tällä hetkellä retkistä ei erityisesti haaveilla, sillä esteettömistä luontoretkistä on tietoa hyvin vähän saatavilla. Moni esitti tutkimuksen ohessa kuitenkin toivomuksia siitä, että retkiä järjestettäisiin joustavan aikataulun mukaan niin, että taukoja olisi järjestetty säännöllisin väliajoin. Osa haastateltavista oli kiinnostunut osallistumaan retkille ja vaelluksille, jos reitit olisi suunniteltu pyörätuolilla liikkuville.

12.2 Toissijaiset motiivit

Komppula & Boxberg (71–72, 2002) mukaan toissijaiset matkustusmotiivit määrittelevät sen, minne ja milloin matkustetaan, kuinka kauan matkalla ollaan ja kenen kanssa matkalle lähdetään. Toissijaiset motiivit voidaan jakaa sekä henkilökohtaisiin että ulkoisiin tekijöihin. Henkilökohtaisia tekijöitä ovat mielipiteet ja asenteet, talous, terveys, käytettävissä oleva vapaa-aika sekä perheeseen ja työhön liittyvät sitoumukset kun taas ulkoisia tekijöitä ovat muun muassa monipuolinen tieto ja markkinointi maasta tai kohteesta.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että toissijaiset motiivit vaikuttavat melko paljon liikuntarajoitteisen matkailijan matkustuskäyttäytymiseen. Asenteita tarkasteltaessa Buhalis & Darcy (2011) korostavat, että vammaisen matkailijan omat asenteet ovat vahvasti vuorovaikutuksessa ulkopuolisten ihmisten ja ympäristön kanssa. Sosiaalinen ja rakennettu ympäristö ohjaa vammaisen matkailijan käsityksiä siitä, mihin hän voi matkustaa ja millaiset kohteet häntä lopulta kiinnostavat. Tutkimustulokset osoittavat, että teoria pitää osittain paikkaansa. Matkustushalukkuuteen vaikuttaa erityisesti joustavan ja yhteistyökykyisen avustajan myönteinen asenne matkustamista kohtaan sekä matkatoimistovirkailijan halukkuus selvittää asiakkaalle ulkomaan kohteen esteettömyysasioita. Tutkimuksen mu-

kaan liikuntarajoitteiset ovat kuitenkin melko joustavia ja seikkailunhaluisia asenteiltaan, eivätkä he edellytä Suomen vaatimustasoa vastaavaa esteetöntä palvelua ulkomailla. He kuitenkin korostavat saatavilla olevien ulkomaisten majoituspalvelujen toimivuutta ja luotettavuutta, minkä jälkeen he päättävät sen, vastaako matkakohde heidän tarpeitaan ja kannattaako kohteeseen matkustaa:

Riippuu minkälaisen avustajan saan sinne matkalle, että jos en hyvää avustajaa löytäs. -- sitten tietysti se taloudellinen tilanne pitää olla semmoinen ettei tarvii reissussa pyristellä, että vähän jos löytyy reissussa jotain kivaa, niin vois ostaa. -- hyvä matka-avustaja on tärkeä--. H7

Jos tuntuu, että on hirveesti, et kun tekee näitä alkukyselyitä, ja tuntuu et on koko ajan semmoisia epävarmoja asioita elikkä vastataan "kyllä siellä pitäis olla hissi, tai kyllä siellä pitäis olla luiska" tai jotain tämmöistä, että sitä ei lähde niin kuin kokeilemaan että onkohan siellä, koska silloin menee loma pilalle. Et jos me ei päästä omaan huoneeseen tai joudutaan sitten olemaan jossain kellarissa tai jotain muuta. Elikkä sen täytyy siis toimia sen, mitä ollaan hankittu tietoa. H6

--siinä tulee tää esteettömyys, että jos vaan on vaikka jotain kaupunkeja, että joutuu vaan istumaan jossain hotelleissa koko ajan, kun ei pääse mihinkään, niin totta kai sellaiset asiat häiritsee huomattavasti. H8

Liikuntarajoitteisten matkakustannukset ovat useimmiten keskimääräistä kalliimmat, sillä esteettömät majoitukset ovat laadukkaampia ulkomaan kohteissa. Lentokenttäkuljetus lentokentältä hotellille saatetaan tilata myös erikseen, jolloin kuljetus ei ole ilmainen, kuten muilla matkustajilla. Liikuntarajoitteinen henkilö maksaa lentolipun lisäksi myös avustajalle palkan matkan ajalta. Vaikka vammaispalvelulaki myöntää tukea henkilökohtaisen avustajan palkkakustannuksiin ulkomaanmatkan aikana, moni haastateltavista toivoisi taloudellista tukea myös kunnilta, kaupungeilta tai suoraan matkatoimistolta. Pyörätuolilla liikkuvan tytön äiti kertoo muun muassa seuraavaa:

Sitten se kalleus, et tietysti olis ihanaa, jos vaikka esimerkiksi kaupunki tai kunta avustaa kaikessa, että olis tasa-arvoisempi, et jos siihenkin sais jotain avustusta, et pääsis niin kuin matkustamaan, kun nyt se monella vammaisella on se, että ne on niin kalliita – ne matkat. Plus et pitää ottaa sit avustajat ja muut mukaan, että se hinta tulee sit vastaan --. H6

Haastateltava kuitenkin lisää, että kotimaassa avustaja saa matkustaa bussilla ja junalla maksutta, kun taas lentoliikenteessä veloitetaan normaali hinta:

Ainoastaan junassa ja bussissa avustaja pääsee ilmaiseksi, lentokoneessa on täysi hinta ja ulkomailla siis ei oo mitään alennusta-. H6

Matkaseura vaikuttaa myös sekä matkakohdevalintaan että matkan keston. Matkalle lähdetään usein ystävän, perheenjäsenen tai henkilökohtaisen avustajan kanssa. Kaukomatkalle lähdettäessä vapaa-aikojen yhteensovittaminen yhdessä henkilökohtaisen avustajan kanssa järjestetään myös hyvissä ajoin. Kahden viikon kaukomatkalle liikuntarajoitteinen matkailija ottaisi mielellään kaksi avustajaa mukaan, sillä aikaero ja kuumuus työn fyysisyyden lisäksi rasittavat myös avustajan työtä:

Kyllä me ite ensin kahdestaan mietitään, mihin ois kiva lähtee ja sit kysellään, jos joku haluais lähtee meidän matkaan ja tietysti sitten avustaja pitää saada, ennen kuin matkoja varataan, niin mukaan. H10

Nää päätökset tehdään aina miehen kanssa, ja nyt tietysti kun meillä on tää vauva niin se vaikuttaa aika paljon. --jos mä matkustan äidin tai ystävän kanssa, niin totta kai sen mielipiteet vaikuttaa sitten. Mä aika harvoin matkustan yksin, en oo oikein koskaan tehnyt matkaa yksin. H8

Ehkä viime kesä, kun oli yks vanhempi ystävä ja sit me otettiin avustaja mukaan, mikä tunsu meidät molemmat. H3

Poliittiset mielipiteet, turvallisuusasiat sekä pelko tiettyä matkustusmuotoa kohtaan vaikuttavat matkustuskäyttäytymiseen, mihin matkatoimisto voi harvoin vaikuttaa. Liikuntarajoitteinen matkailija voi olla myös alttiimpi terveysriskeille erilaisessa ympäristössä, mikä voi lisätä matkustushaluttomuutta. Eräs haastateltavista mainitsee, että arvostaa ennen kaikkea maan korkeatasoista terveyden- ja sairaudenhoitoa:

Tytär tarvitsee lääkinnällistä apua joka päivä ja näin, että en kyllä lähde missään tapauksessa, niin kuin äskenkin mainitsin, että täytyy olla semmoset paikat missä on sairaanhoitoa ja terveydenhuolto on melkein samalla tasolla kuin Suomessa. En lähde minnekään semmoisiin, missä on paljon epävarmuustekijöitä. H6

Tutkimuksesta ilmenee, että mielikuvat Afrikan maista perustuvat useimmiten luontoon ja poliittisiin levottomuuksiin, mikä jää kovin pinnalliseksi tiedoksi liikuntarajoitteisen matkailijan kannalta. Alkuperäiskulttuurit luonnonnähtävyyksi-

neen ja eläimiseen kiinnostavat suurinta osaa, mutta lomasta Tansaniassa ja Keniassa ei varsinaisesti ole vielä haaveiltu, sillä maasto on vaikeakulkuista ja maassa esiintyy levottomuutta. Tämän lisäksi majoitusten ei odoteta olevan esteettömiä:

Joo no, siellä on semmoisia mielikuvia justiin, että siellähän on niitä erilaisia eläimiä ja kaikkia safareita. Niitä mä oon kattonu kyllä niitä esitteitä, mut mä oon ajatellut, että ne tuskin on mitään esteettömiä matkoja. H5

No jos se olis tosiaan toi Tansania–Kenia alue, niin siellähän olis tietysti kulttuuri ja sit siellä olis varmaan safarimatkoja mä veikkaisin. Ne kyllä kiinnostais. H4

Pidän matkakohteena epävakana. H9

Että siellä tehdään safareita jeepeillä, joihin ei ilmeisesti pääse pyörätuoleilla. Ja sitten nukutaan teltoissa, ja sit se ei sovellu meille (naurua). H10

Aika haastavia mielikuvia. Ehkä paljon tehtäviä, että saa esteettömyyden. H3

No ei ole hirveesti niin kuin mielikuvia, eikä myöskään varmaan silleen matkailumaana vaan on enemmänkin pohtinut niitä kehitysyhteistyön kautta – niitä maita, mutta ne vois olla ihan kiinnostavia kyllä, mutta haastavia toisaalta kun tuon esteettömyyden kannalta. H8

Vuodenajat ja ilmasto vaikuttavat myös liikuntarajoitteisen matkustuskäyttäytymiseen: apuvälinettä käyttävälle kesä ja kevät ovat suotuisaa aikaa liikkua ja matkustaa kotimaassa. Vain yksi haastateltavista mainitsee talvimatkailun kiinnostavana. Lämpimät Euroopan kaupunki-, kulttuuri-, ja luontolomat sen sijaan kiinnostavat enemmän. Tutkimus osoittaa, että liikuntarajoitteiset matkustavat mielellään Euroopan kohteisiin keskimäärin noin 1–3 kertaa vuodessa. Kaukomaihin sen sijaan matkustetaan harvemmin, noin kerran kahdessa vuodessa.

Monipuolinen, yksityiskohtainen sekä luotettava tieto Afrikan maista sekä muista kaukomaiden kohteista lisäisi todennäköisesti kiinnostusta ja kysyntää kaukomatkoja kohtaan. Tutkimus osoittaa, että moni haluaisi matkustaa myös Japaniin tai Etelä-Amerikkaan kulttuurin tai kielen oppimisen vuoksi.

Joo, kyl mä oon tosi kiinnostunut, kun mä oon Euroopan kolunnut jo ja kotimaiset, niin oon mä käynykin jonkun verran jo Aasiassa, Afrikassa ja

Amerikassa. Amerikkaan mua kiinnostais—Amerikassa mä en oo käyny muuta kuin siellä Väli-Amerikassa Dominikaanisessa tasavallassa, mua kiinnostais Etelä-Amerikka hirveesti kun mä oon opiskellut espanjan kiel-täkin niin siellä vois monessakin eri maassa käydä. H5

Mä haluaisin lähtee tosiaan Kiinaan tai Japaniin – tai sitten Amerikkaan. Kaikki muut mä oon suurin piirtein melkein käynytkin jo läpi, mutta noi tol-laset kaukomaat olis kivoja, mutta kun niihin ei pääse. H4

Ollaan, molemmat tosi kiinnostuneita, ja tota niin niin kaikki kulttuurit, Ja-pani, Kiina, Etelä-Amerikka, Pohjois-Amerikka. -- uus kiinnostaa ja se on myöskin lapselle tärkeätä et se oppii uutta ja näkee uutta ja erilaisuutta. H6

No tuota kaikista ihanin matka, mikä me tehtiin, oli Etelä-Afrikan Kap-kaupunki – sen ympäristö. Se oli erilaista se kulttuuri ja harrastan tietty it-sekin käsitöitä, niin oli kiva katsoa kuinka taitavia käsitöitä oli tehty ja kuin-ka sitä elämistöä ja kasvillisuutta oli. Ja sitten oli valtavan hyvä ruoka ja valtavan korkeatasoiset hotellit. Se oli niin kuin, että me vaihdettiin koko ajan hotellia, että kierrettiin siinä koko ajan ympäriinsä – se oli jotain kym-menisen päivääköhän se kesti. Se oli Invalidiliiton tämmöinen Etelä-Afrikan kiertomatka, et se oli valtavan ihana. H14

Liikuntarajoitteiset ovat suosineet tähän mennessä vammaisjärjestöjen järjes-tämiä valmismatkoja, jolloin yksilölliset tarpeet ovat otettu matkaa suunnitelta-essa huomioon. Parhaimmillaan matkan aikana tutustuu tai ystävystyy toisten liikuntarajoitteisten kanssa. Matkatoimistojen järjestämät kaukomatkat eivät ole luonnollisesti herättäneet mielenkiintoa, sillä ne yhdistetään kuumassa ilmas-tossa toteutettaviin ohjelmiin ja retkiin nopean aikataulun mukaan. MS-henkilöllä kuumuus aiheuttaa nopeasti lihasten väsymistä ja velttoutta, jolloin liikkuminen voi olla lähes mahdotonta. Kuumuus ei kuitenkaan rajoita matkustamista, jos majoituksessa on otettu huomioon tehokas toimiva ilmastointi. Tutkimus osoit-taa, että moni osallistuu mielellään retkille, jos ne toteutetaan ennen keskipäi-vän polttavaa auringonpaistetta, ja aikataulu on suunniteltu joustavaksi niin, että aamutoimiin, siirtymisiin ja liikkumiseen olisi varattu riittävästi aikaa:

No mä tykkään järjestetyistä ohjelmista ja retkistä, mutta et aikataulu pitäis sit olla semmonen että niinku – riittävän väljä, mut toisaalta sitten se pitäis olla myös semmoinen et siinä ois riittävästi sisältöä, et se niinku – se on vähän kakspiipunen juttu. H1

Joo just ne aikataulut on kaikkein pahimpia. Joustavuutta niihin, että jää it-selle aikaa. H2

Joskus ollaan oltu, mutta aika kiire ja kun on linja-autolla, niin en kehtaa joka kohtaan lähteä, niin oon jäänyt bussiin kuskin kanssa. H13

Matkalle lähtö arvioidaan lopulta sekä kohteen, hinnan, matkaseuran, avustajan, lentojen kestojen sekä esteettömyyden perusteella, jolloin päädytään usein Euroopan kaupunki- tai rantalomakohteeseen. Useimpien mielestä esteettömyys vaikuttaa merkittävästi matkakohdevalintaan, mutta myös korkeatasoinen terveydenhuolto koetaan tärkeäksi:

Esteettömyys on suuri asia. Moneen paikkaan tekis mieli, mutta ei ole välttämättä edes kovaa hinkua, kun tietää että siellä ei pystyis liikkumaan. H5

No siihen vaikuttaa tää paikan esteettömyys, mutta sit siihen vaikuttaa myöskin tän maan... kotimaassa, ei vaikuta oikein mikään, mutta koska tällä tyttärellä saattaa tulla komplikaatioita, niin täytyy olla semmoisessa maassa, missä sairaanhoito on korkealaatuista, ja myöskin se että on jos on tarvetta että äkkiä Suomeen niin se hoituu helposti, elikkä ei voida mennä minnekään Amazonien viidakkoon tai Afrikkaan, et jos tulee jotain niin--. H6

Tutkimusryhmä arvosti enimmäkseen kaupunkilomia, joilla voi kokea aitoa paikallisuutta: tutustuminen ravintoloihin, kauppoihin, teattereihin, museoihin ja luontokohteisiin koetaan ensisijaiseksi tarpeeksi. Ristiriita toiveiden täyttymisessä piilee kuitenkin siinä, että esteettömiä majoituksia on saatavilla joko kaupunkien kalliissa hotelleissa tai aurinkorantalomakohdeiden läheisyydessä. Liikuntarajoitteisella matkailijalla kokonaismatkakustannukset ovat yleensä melko kalliit, joten kohtuullisen hinnan toivossa voidaan varata myös äkkilähtö rantalomakohdeesta. Buhaliksen & Darcyn (2011, 198) mukaan ikääntyvä väestö on kuitenkin valmis maksaa laadusta, jos he saavat tuotteeltaan tarvitsemansa hyödyn. Tutkimuksesta voi myös päätellä, että kaukomatkoja kannattaa tuotteistaa liikuntarajoitteisille asiakkaille, sillä hyvin moni oli kiinnostunut matkustamaan Aasian maihin.

10 Produkti – Safarimatka Tansaniaan

10.1 J.M. Tours -yhteistyökumppani

Yhteistyökumppanin hankkiminen ja tarjouspyyntöjen lähettäminen oli yksi opinnäytetyön tärkeimpiä tavoitteita. Tarjouspyynnöt laadittiin ja lähetettiin kahdelle matkanjärjestäjälle, J.M. Toursille ja Go Africa Safaris & Travelille lokakuun lopussa. Tarjouspyynnöissä korostui majoitusten esteetön varustetaso, safariautojen esteettömät ratkaisut, ammattitaitoinen henkilökunta sekä lentokenttäkuljetukset. J.M. Toursilta saatiin vastaus määräaikaan mennessä, jonka jälkeen tarjous hyväksyttiin hinnan ja esteettömän palvelun laadun perusteella.

J.M.Tours on tansanialainen matkanjärjestäjä, joka on perustettu vuonna 1985 Arushassa. Perheyriksen omistaa Barbro Finskas-Mushendwa ja Joshua Mushendwa. Matkanjärjestäjällä työskentelee tällä hetkellä yhteensä 33 työntekijää. Toimistotyöntekijöiden lisäksi yrityksen henkilökuntaan kuuluvat safarikuljettajat ja -oppaat ja mekaanikot. J.M.Tours on erikoistunut järjestämään erityisesti liikuntarajoitteisille matkailijoille safareita kansallispuistoihin, Kilimanjarolle sekä Sansibarin saarelle. Uusi yhteistyökumppani pyrkii toiminnassaan eettisyyteen, ja luontoa säästetään keräämällä sadevettä, kierrättämällä paperia ja hyödyntämällä aurinkoenergiaa. Yritys ottaa vastuuta myös sosiaalisesta ympäristöstä antamalla lahjoituksia lasten ja nuorten perustarpeisiin kuten ruokaan, asumiseen ja koulumaksuihin. J.M.Toursin tavoitteena on tukea myös paikallisyhteisöjen kouluja, joissa opiskelee kuuroja ja vammautuneita lapsia. (J.M.Tours 2012.)

10.2 Valmismatka lentoineen

Matkatoimisto Aventuran tarjoama esteetön valmismatka sisältää neljän päivän luontosafarin Tansaniassa sekä kolmen päivän rantaloman Sansibarin saarella. Safarin aikana ajetaan Serengetin kansallispuiston ja Ngorongoron kraatterin maisemissa, kun taas yöpyminen tapahtuu perinteisissä afrikkalaisissa majoi-

tuksissa, kuten Bougainvillea Lodgessa, Serengeti Wildlife Lodgessa sekä Ngorongoro Wildlife Lodgessa. Kaikki majoitukset ovat varustetasoltaan esteettömät ja ne soveltuvat pyörätuolin käyttäjille. Safarin hintaan sisältyy lentojen lisäksi kansallis- ja luonnonpuistojen sisäänpääsymaksut sekä täysihoito, johon kuuluu aamiainen, retkilounas ja illallinen. (liite 7.) Päivittäiset puistoajot toteutetaan aina aamu- ja iltapäivisin Hiace-minibussilla tai Land Cruiser -autoilla. Minibussi on esteetön ramppeineen ja autoon mahtuu kaksi pyörätuolin käyttäjää sekä kolme avustajaa. Land Cruisereihin voidaan puolestaan säätää lisää jalkatilaa tarvittaessa (liite 8). Puistoajot pyritään toteuttamaan joustavasti asiakkaiden toivomuksia ja tarpeita kuunnellen.

Valmismatkan lennot kulkevat reittiä Helsinki-Amsterdam-Kilimanjaro. Liikuntarajoitteisten määrä on rajoitettu yhdellä lennolla, ja Amsterdamista jatkavalla KLM -lentoyhtiön lennolla voi matkustaa enintään yhdeksän liikuntarajoitteista henkilöä. Lennon varausten yhteydessä Matkatoimisto Aventuran täytyy tiedottaa lentoliikenteen henkilökuntaa matkustajien avun tarpeesta kansainvälisten varauskoodien avulla viimeistään seitsemän vuorokautta ennen lentoa.

11 Johtopäätökset ja jatkotutkimushaasteet

Tutkimusta tehdessä nousi esille, kuinka merkittävästi luotettavalla tiedolla voi vaikuttaa liikuntarajoitteisten matkailijoiden matkustuskäyttäytymiseen. Koen erittäin tarpeellisena sen, että kaukomatkatuotteita kehitettäisiin esteettömämmäksi, sillä tutkimuksen mukaan kiinnostus ulkomaan matkoja kohtaan on huomattavasti yleisempää. Kaukomaat voivat olla monille haasteellisia, joten liikuntarajoitteisille järjestyt matkat edellyttävät huolellista suunnittelua niin lentojen, majoitusten kuin ohjelman ja retkien toteutuksen suhteen. Myös paikallisten liikennevälineiden, lentokenttäkuljetusten sekä kaupunkiympäristön esteettömyys on hyvä selvittää perusteellisesti. Kaukomatkatoimiston kannattaa ottaa matkoja suunniteltaessa huomioon, että liikuntarajoitteiselle asiakkaalle elämys perustuu myös matkan joustavaan aikatauluun: luontomatkoihin kannattaa si-

sällyttää vain muutama kohokohta ja nähtävyys, jotta matkailijoilla jää aikaa myös rentoutumiseen sekä elämäyksestä nauttimiseen.

Toimintarajoitteisten määrä on kasvamassa, sillä ikääntyviä ihmisiä on yhä enemmän Suomessa. Esteetön matkatuote edistää parhaimmillaan useiden eri-ikäisten ryhmien elämänlaatua ja sen vuoksi sillä on hyvät edellytykset saavuttaa kysyntää markkinoilla. Parhaimmillaan se lisää kilpailua, sillä muut suomalaiset kaukomatkatoimistot eivät ole vielä erikoistuneet järjestämään tuotteistettuja esteettömiä valmismatkoja. Tutkimus osoitti, että liikuntarajoitteiset kertovat mielellään mielipiteitä ja omakohtaisia kokemuksia. Yhteistyö eri vammaisjärjestöjen, kuten Invalidiliiton, Kynnys ry:n, Rullaten ry:n CP-liiton kanssa olisi hyödyllistä tulevaisuudessa. Mielestäni kehittämisideoita saa parhaiten liikuntarajoitteisilta itseltään ja yhteistyö voisi tuoda uusia ajatuksia inhimillisempään asiakaspalveluun. Finavian ja vammaisjärjestöjen tekemä yhteistyö on tuottanut tulosta, joten myös matkatoimistot voisivat osallistua verkostoituneempaan yhteistyöhön.

Matkatoimisto Aventuralla on mahdollisuus kehittää myöhemmin esteettömiä matkatuotteista monipuolisempia, sillä Afrikassa on matkanjärjestäjiä, jotka järjestävät luontomatkoihin kuuroille, sokeille sekä dialyysihoitoa ja lisähappea tarvitseville. Tutkimuksessa kävi ilmi, että matkalle lähdetään luottavaisesti, jos terveydenhoito on saatavilla. Olisi mielenkiintoista, jos myöhemmin tulevaisuudessa terveyteen liittyvät tarpeet otettaisiin monipuolisesti huomioon. Jatkotutkimuksena ehdottaisin terveydenhoitoalan ja matkailualan opiskelijan yhdessä suorittamaa opinnäytetyötä. Myös viittomien opiskelijat voisivat olla arvokas lisä tutkimuksessa, sillä heillä on tietoa ja mahdollista kokemusta muun muassa avustajan roolista.

12 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus ei ole yleistettävyyttä, vaan tarkoitus on tutkia ilmiötä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara

2003, 152). Myös tämän tutkimuksen tarkoitus oli ymmärtää liikuntarajoitteisten matkustuskäyttäytymistä syvällisemmin, sillä Matkatoimisto Aventuralla ei ole ollut aikaisempaa kokemusta liikuntarajoitteisista asiakkaista.

Uskottavuudella tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta, siirrettävyyttä sekä vahvistettavuutta. Uskottavuus toteutuu, jos aikaa on ollut riittävästi ymmärtää tutkimuskohdetta. Opinnäytetyön alussa tutkijalla ei ollut aikaisempaa syvällistä tietoa liikuntarajoitteisista, joten asenne tutkittavaa ryhmää kohtaan oli avoin ja vastaanottavainen. Sen sijaan tutustuin Darcyn & Buhaliksen vuonna 2011 kirjoittamaan *Accessible Tourism – concepts and issues* -teokseen, mikä auttoi ymmärtämään, mitkä tekijät vaikuttavat liikuntarajoitteisen matkustuskäyttäytymiseen.

Laadullisen tutkimuksen pätevyys eli validiteetti toteutuu, kun tutkittavasta ilmiöstä on saatu sitä tietoa, mitä alun perin on ollut tarkoitus mitata. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden eli reliabiliteetin tarkastelussa puolestaan arvioidaan henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien luotettavuutta. Luotettavuutta arvioidessa tutkimusryhmän samankaltaiset vastaukset, sanaton ja sanallinen viestintä, haastatteluympäristö sekä muut mahdolliset haastatteluihin vaikuttavat tekijät, virhearvioinnit sekä tutkijan itsearviointi tilanteesta otetaan tarkasti huomioon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 213–214.)

Laadullinen aineisto oli monipuolinen, sillä tutkimusryhmässä oli eri-ikäisiä synnynnäisesti vammautuneita, aikuisena vammautuneita, pyörätuolin tai kävelykeppien käyttäjiä sekä ihmisiä, joilla liikuntarajoitteisuus ei näy päällepäin. Tutkimuksessa kuultiin myös avustajan näkökulmia esteettömyyteen ja matkailuun, jolloin saatiin kokonaisvaltaisemmin tietoa myös avustajan roolista. Luotettavuus perustui hyvin erilaisten ihmisten kokemuksiin, ei ainoastaan pyörätuolin käyttäjien näkökulmiin. Tutkimuksessa toteutui myös tutkijan toive haastateltavien ominaisuuksista: liikuntarajoitteiset olivat asenteiltaan aktiivisia ja kaikilla haastatteluun osallistuneilla oli monipuolista kokemusta matkailusta. Tutkimuskohderyhmä saavutettiin melko nopeasti Kynnys ry:n sähköpostiringin kautta, ja kutsuun vastasi eri puolelta Suomea noin 30 henkeä. Myönteinen vastaanotto ja kiinnostus tutkimusta kohtaan yllättivät myönteisesti. Ensisijaisesti tutkimukseen

valittiin lopulta henkilöt, joita oli mahdollista haastatella henkilökohtaisesti kahden viikon aikana. Henkilökohtaisessa haastattelussa etuna oli se, että eleitä ja ilmeitä voitiin havainnoida. Kahdeksan haastattelua suoritettiin kasvotusten, kun taas kuusi haastattelua toteutettiin puhelimitse.

Haastattelut järjestettiin Turussa, Helsingissä ja Joensuussa, ja haastatteluajat sovittiin jokaisen liikuntarajoitteisen kanssa tutulle julkiselle paikalle, kuten rautatieaseman kahviloihin ja ravintoloihin. Haastattelupaikan valitsemisen lähtökohdaksi oli, että se sijaitsee mahdollisimman keskeisellä tutulla paikalla lähellä haastateltavan kotia. Yksi haastatteluista toteutettiin Invalidiliitto ry:n palvelukodissa Kuopiossa. Haastattelut toteutettiin lounasaikaan, jolloin kahviloissa tai ravintoloissa saattoi olla tavallista enemmän ihmisiä. Ihmisten juttelu tai taustalla soiva musiikki eivät kuitenkaan häirinneet keskittymistä. Turun rautatieaseman kahvilassa taustamelua oli hieman enemmän, sillä eteisaulan remontista aiheutuneet äänet kaikuivat myös kahvilaan. Aineiston tallentamisen jälkeen haastattelumateriaalissa ei kuitenkaan havaittu taustamelua ja haastatteluista sai hyvin selvää. Haastattelusta haluttiin tehdä mahdollisimman mukava, joten mahdollisista tauoista sovittiin jo ennen haastattelua.

Haastatteluiden jälkeen tietoa kertyi monipuolisesti, joten tulosten analysoiminen vei runsaasti aikaa: aineiston pelkistämisen ja vastausten ryhmittelyn jälkeen jokaista kysymystä ei tulkittu sellaisenaan, vaan tutkimuskysymyksistä muodostettiin sopivia kokonaisuuksia. Kokonaisuuksien hahmottaminen oli kuitenkin melko sujuvaa, sillä vastauksissa ilmeni hyvin paljon samankaltaisuutta tiettyjen kysymysten kohdalla. Haastatteluista jäivät mieleen myös mielenkiintoiset yksityiskohdat sekä kehittämissuhteet. Haastattelumateriaalin luotettavuus vahvistui, kun tulokset vastasivat kattavasti Buhaloksen & Darcyn (2011) teoriaa. Tutkimuskutsussa mainittiin, että opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa matkaa Tansaniaan. Useimmilla ei ollut kuitenkaan erityistä tietoa Tansaniasta ja Keniasta matkailumainana, mikä viittaa tutkimuksen aitouteen ja siihen, että tutkimusryhmä ei ollut ottanut etukäteen selvää kyseisistä maista.

Tutkimuksen valideetti perustui teemahaastattelukysymyksiin ja siihen, miten tutkimusryhmä ymmärtää kysymykset. Teemahaastattelukysymykset annettiin

nähtäväksi, sillä samalla oli mahdollista palata sujuvammin edelliseen aiheeseen, jos halusi täydentää vastauksia. Ennen haastatteluita myös varmistettiin, että kysymykset olivat selvät ja käsitteet ymmärrettiin oikein. Vastauksissa havaittiin samankaltaisuuksia, mikä oli myös tutkimuksen tavoitteena. Teemahaastattelukysymykset kuitenkin osoittivat, että tutkimukseen osallistuneet saattoivat toistaa usein tiettyjä asioita, mikä puolestaan johti siihen, että tuloksia analysoidessa tietoa kartoitettiin laajalta alueelta. Sekä haastattelijalla että liikuntarajoitteisilla oli yksimielinen mielipide siitä, että osa kysymyksistä olisi voinut olla hieman tarkemmin muotoiltu. Vaikka tulosten analysointiin kului kauemmin aikaa, tutkimuksen kannalta toistuvat mielipiteet osoittautuivat kuitenkin melko hyödylliseksi: vastauksista jäi mieleen henkilön persoonallisuus sekä esteettömyysasiat, jotka haastateltava omalla kohdallaan koki erityisen tärkeiksi. Eräs haastateltava osoittautui hyvin myötätuntoiseksi avustajaa kohtaan, minkä vuoksi vastauksissa ilmenee välillä avustajien tarpeiden pohtimista enemmän kuin itse haastateltavan. Tutkimuksessa vastausten rehellisyys säilytettiin, mutta samalla huomioitiin, jos vastaukset poikkesivat hieman asiayhteydestä. Tutkimuksen validiteetti kuitenkin toteutui, sillä ensisijaista ja toissijaisista motiiveista saatiin juuri sitä tietoa, mitä oli tarkoitus mitata. Tutkimuksessa oli myös tärkeä ottaa huomioon, että esteettömyys on laaja käsite, joka tarkoittaa samalla eri asioita eri ihmisille.

Tutkimuksen alussa havainnoitiin tutkimusryhmään kohdistuvia ennako-odotuksia; tutkija oletti, että liikuntarajoitteiset ovat matkailijatyypeiltään psykosentrikoita, jotka suosivat tuttuja ja turvallisia kohteita. Tutkimus kuitenkin ylitti myönteisesti, sillä haastatteluun osallistuneet olivat innostuneita uusista matkakohteista ja tottuneet oma-aloitteisesti hankkimaan tietoa sopivista matkoista. He suosivat mielellään uusia Euroopan tai kaukomaiden kohteita. Luotettavuutta pohdittaessa on hyvä muistaa, että Kynnys ry:n kautta saavutetut henkilöt olivat tutkimusta kohtaan erityisen innokkaita. Voidaan kuitenkin todeta, että tutkimuksen ulkopuolelle jääneillä henkilöillä olisi todennäköisesti korostunut samat ympäristön tuomat haasteet, oma-aloitteinen tiedon hankinta sekä avustajan tärkeä rooli matkan aikana. Tavoitteena oli saada laadullista tietoa niistä tekijöistä, jotka vaikuttavat matkalle lähtöön merkittävästi, ja tavoite myös saavutettiin. Vastausten perusteella liikuntarajoitteisten matkailijoiden toissijai-

set matkustusmotiivit ovat vuorovaikutuksessa ensisijaisten motiivien kanssa: ilman henkilökohtaisia avustajia ei voida suunnitella kaukomatkoja, eikä ilman esteettömiä tiloja ja liikennevälineitä voida kokea itsenäisyyttä matkan aikana.

Tutkijan reflektiivisyys eli oman toiminnan tarkkailu pyrittiin säilyttämään sekä tutkimuksen keruun että aineiston analysoinnin aikana. Haastatteluiden aikana keskityttiin kuuntelemaan ja havainnoimaan, ja samalla tehtiin lyhyesti tutkimuspäiväkirjamerkintöjä. Tarkentavia kysymyksiä esitettiin, jos haluttiin tietää aiheesta kattavammin. Tutkimuksen eettisyys oli tärkeä säilyttää, joten tutkijan omakohtainen kokemus Tansaniasta pidettiin ehdottoman salassa. Vasta haastatteluiden jälkeen kerrottiin opinnäytetyön taustasta ja siitä, että Tansaniassa on matkailupalveluntarjoajia, jotka ovat erikoistuneet järjestämään esteettömiä safareita liikuntarajoitteisille matkailijoille. Innostuneet ilmeet lisäkysymyksineen todistivat, miten suhtautuminen ja kiinnostus muuttuivat hetkessä myönteisiksi aluksi vierailta tuntuvia matkailumaita kohtaan. Useimmat kysyivät Matkatoimisto Aventuran yhteystietoja ja tiedustelivat, milloin matkatuote on luettavissa internet-sivuilla. Esteetön matkailutuote sai lämpimän vastaanoton, mikä viitanee siihen, että palvelulla on hyvät edellytykset kasvattaa kysyntää matkailusta kiinnostuneiden liikuntarajoitteisten keskuudessa.

Eettisyys on yksi tutkimuksen kannalta tärkeimpiä asioita. Tutkimusaiheen lisäksi tutkimusjoukon valinta on eettisesti tärkeä ratkaisu (Hirsjärvi ym. 2003, 26). Tässä tutkimuksessa haluttiin valita eri-ikäisiä naisia ja miehiä, joilla ilmenee erilaisia liikuntavammoja. Erityisesti pyörätuolinkäyttäjien tarpeista haluttiin saada tietoa ja yleisesti voidaan todeta, että luotettavaa tietoa kaivataan enemmän erilaisista esteettömistä majoituksista sekä retkistä. Matkatoimisto Aventuran kannattaa siten kartoittaa tietoa erityisesti kaukokohteista, sillä asiakkaat ovat valmiita maksamaan asiakaslähtöisistä matkoista. Tutkimus olisi ollut kiinnostava toteuttaa laajemmin, jos tutkimukselliselle osuudelle olisi ollut aikaa enemmän. Sokeat ja kuurot, joilla myös esiintyy liikuntarajoitteisuutta, jäivät tällä kertaa tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimuksen eettisyydestä kerrottiin myös tutkimusryhmälle ennen haastatteluita: haastateltavien henkilöllisyys ei tule esille aineistosta ja tarvittaessa tekstissä mainitut nimet on muutettu. Ainoastaan haastateltavan sukupuoli, ikä, liikuntavamma, kokemus matkailusta sekä

haastattelupaikkakunta on merkitty taulukkoon. Opinnäytetyön valmistuttua myös nauhoitetut haastattelut sekä saapuneet ja lähettyt sähköpostit hävitettiin.

13 Yhteenveto

13.1 Tutkimuksellinen osuus

Laadullisen tutkimuksen tärkein tavoite saavutettiin, sillä tutkimustietoa kertyi monipuolisesti liikuntarajoitteisten ensisijaisista ja toissijaisista matkustusmotiiveista. Myös esteettömän matkailupalvelun osa-alueisiin saatiin hyviä kehittämissuhteita. Yksilöllisistä liikuntavammoista huolimatta esteettömyyden tuomat haasteet koetaan melko samalla tavoin: tyytymättömyyttä aiheuttavat fyysisen toimintaympäristön sekä viestinnän ja tiedottamisen puutteet, kun taas palveluprosessiin lentoliikenteessä ollaan nykyään melko tyytyväisiä. Tutkimusryhmän vastauksissa havaittiin erittäin paljon samankaltaisuuksia, ja tutkimustulokset tukivat myös laajasti teoriaa.

Matkustuskäyttäytymistä ohjaavat matkustusmotiivit voidaan jakaa ensisijaisiin ja toissijaisiin matkustusmotiiveihin, joita matkailijalla on tuotetta kohtaan (Komppula & Boxberg 2002, 68). Tutkimukseen osallistuneet liikuntarajoitteiset olivat ensisijaisesti kiinnostuneita kulttuuri-, luonto- ja kaupunkimatkoista. Tutkija oletti, että tutkimusryhmä suosii mielellään tuttuja ja turvallisia kohteita, mutta tutkimus yllättikin myönteisesti: matkailijatyypeiltään liikuntarajoitteiset olivat seikkailunhaluisia allosentrikoita, jotka nauttivat uusista kohteista, uuden oppimisesta ja paikalliseen elämään tutustumisesta. Sosiaaliset ja henkiset syyt liittyivät muun muassa ystävän tapaamiseen ulkomailla, kielen oppimiseen sekä itsensä toteuttamiseen kulttuuri- ja luontoelämysten kautta. Matkailun edistämiskeskuksen teettämän tutkimuksen mukaan yhteiskunnan arvomuutokset tulevat vaikuttamaan matkustuskäyttäytymiseen: ennusteiden mukaan vuoteen 2020 mennessä arvoista tärkeimpiä on aitouden kokeminen. (Matkailun edistämiskeskus 2006.) Myös tutkimukseen osallistuneet henkilöt kertoivat kaipaavansa matkaltaan aitoutta: kieli, kulttuuri, taide, musiikki, käsityöt sekä paikalli-

nen ruoka ja luonto ovat usein syy matkalle lähtöön. Matkan tarkoitus on saada monipuolista henkistä ja älyllistä sisältöä elämään, jolloin kiinnostus aurinkorantalomakohteita kohtaan on huomattavasti vähäisempää. Vain kaksi haastateltavista mainitsee rantalomat kiinnostavana.

Opinnäytetyön yksi keskeisempiä käsitteitä on ollut esteettömyys. Tutkimuksesta ilmeni, että esteettömyys luo turvallisuutta, tyytyväisyyttä sekä sujuvuutta liikumiseen. Esteettömyyttä voidaan käsitellä ensisijaisena tarpeena, sillä sen olisi mielellään toteuduttava koko palveluprosessin aikana, jotta voitaisiin puhua elämyksellisestä matkailutuotteesta. Buhalis (2011) kertoo, että joissakin matkailumaissa ei pystytä kuitenkaan vastaamaan vielä liikuntarajoitteisten erityistarpeisiin (Global tourism industry news and online communications 2011). Tutkimuksesta ilmeneekin seuraava ristiriita ensisijaisten tarpeiden ja palveluiden tarjonnan välillä: esteettömiä hotelleja on saatavilla monipuolisemmin aurinkorantalomakohteissa kuin Euroopan kaupungeissa. Liikuntarajoitteiselle matkailijalle kokonaiskustannukset ovat yleensä melko kalliit, jolloin saatetaan tyytyä helpompaan ja samalla edullisempaan ratkaisuun matkustamalla rantalomakohteeseen. Hinnan lisäksi valintaan vaikuttaa se, että ulkomaisten kaupunkikohdeiden hotelleista voi olla esteetöntä tietoa erittäin vähän saatavilla, ja päätös matkasta haluttaisiin tehdä nopeasti. Suurin osa kuitenkin mainitsee, että esteettömyys ei määrittele matkakohdetta, vaan matkakohde valitaan ensin. Esteettömän matkan yksityiskohtaiseen suunnitteluun kuluu kuitenkin runsaasti aikaa.

Toissijaiset motiivit määrittelevät muun muassa sen, milloin, minne ja kenen kanssa matkustetaan (Komppula ym. 2002, 68). Tutkimuksen mukaan vuodenaikat vaikuttavat matkustuskäyttäytymiseen: talvimatkailu ei ole suosiossa, vaan pyörätuolilla liikkuvat henkilöt matkustavat mielellään ulkomaille lämpimiin kohteisiin, joissa on sujuvaa liikua. Lähellä sijaitseviin Euroopan kohteisiin matkustetaan keskimäärin 1–3 kertaa vuodessa, kun taas kaukomaille noin kerran kahdessa vuodessa. Tutkimuksessa ilmenee, että Itä-Afrikan maista tiedetään matkailumainana melko vähän. Liikuntarajoitteiset eivät ole tähän mennessä haaveilleet Afrikan luontomatkoihin, sillä he ovat pohtineet, että esteettömiä matkakohteita tuskin olisi saatavilla. Yksityiskohtaisempaa yleistietoa matkakohteen

turvallisuudesta olisi tärkeää lisätä, sillä lähimaiden epävakaat poliittiset olot saattavat vaikuttaa heikentävästi matkustushalukkuuteen.

Müllerin (2011) mukaan liikuntarajoitteiset henkilöt matkustavat harvoin yksin, mikä ilmeni myös tutkimuksesta: usein matkalla on mukana oma henkilökohtainen avustaja, jolta arvostetaan joustavuutta, luotettavuutta sekä hyvää fyysistä kuntoa ja huumorintajua. Avustajien tarve riippuu matkakohteesta ja matkan kestosta; yli viikon kestäväälle omatoimiselle kaukomatkalle otettaisiin mielellään mukaan kaksi henkilökohtaista avustajaa. Jos kyseessä on ryhmämatka, henkilökohtaisen avustajan lisäksi matkalla on ollut mukana myös yksi yleisavustaja. Henkilökohtainen avustaja saa veloitusetta matkustaa kotimaan junilla ja busseilla, kun taas lennoista maksetaan täysi hinta. Liikuntarajoitteisen matkailijan henkilökohtaisten matkakustannusten lisäksi maksetaan avustajalle palkka. Usein ystävän tai perheenjäsenen kanssa matkustaminen on miellyttävää, jolloin avustajaa ei välttämättä tarvitse.

Esteettömän matkailutuotteen kehittämiseksi saatiin myös kattavasti tietoa: Darcy & Buhalis (2011, 51) mukaan vammaiselle matkailijalle majoitusten esteettömät varustetasot sekä liikennevälineiden ja nähtävyyksien saavutettavuus muodostuvat matkakohteessa ja matkan aikana merkittävimmät haasteet. Stumbo ja Pegg (2005) ovat korostaneet, että liikennevälineiden saavutettavuus on liikuntarajoitteisten matkailijalle kuitenkin suurimpia haasteita. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt olivat myös yhtä mieltä siitä, että kohteen, majoitusten sekä paikallisten liikennevälineiden esteettömyydestä pitäisi saada nykyistä enemmän yksityiskohtaista ja luotettavaa tietoa. Lentokenttäkuljetukset koetaan turhauttavana, sillä linja-autoihin on vaikea päästä ja inva-takseja on ulkomailla harvoin saatavilla. Tutkimuksen perusteella matkan elämyksellisyys perustuu ennen kaikkea oma-aloitteiseen liikkumiseen ja itsenäisyyden kokemiseen, joten palveluprosessin katkeamattomuus olisi erityisen tärkeää. Liikuntarajoitteiset halusivat myös tietää ympäristön tasaisuuden sekä etäisyydet hotelleilta nähtävyyksille, sillä niiden perusteella matkailija voi arvioida oma-aloitteisen osallistumisensa retkille tai kaupungilla kiertelemiseen.

läkäs tai liikuntarajoitteinen matkailija arvostaa matkustamisessa kokonaisvaltaista sujuvuutta ja mukavuutta. Lentoliikenteessä mukavuutta lisäävät asiakaspalvelutilanteet, joissa matkavarauksen maksuineen on onnistunut sujuvasti ja palvelu lentokentällä on ollut ystävällistä. Lennon aikana arvostetaan kiireetöntä palvelua ja esteettömiä tiloja istuimiseen. (Huang & Tsai 2003: Buhalis & Darcy 2011, 196 mukaan.) Tutkimustulokset osoittavat, että liikuntarajoitteiset ovat olleet tyytyväisiä saamaansa ilmaiseen avustukseen Euroopan unionin lentoliikenteessä. He ovat kokeneet asiakaspalvelun tehokkaaksi, ammattitaitoiseksi ja ystävälliseksi. Avustaminen on lisännyt matkustajien turvallisuuden tunnetta siitä, että lennoilta ei voi myöhästyä hitaan liikkumisen vuoksi. Lentojen vaihtoihin suhtaudutaankin nykyään melko luottavaisesti. Tutkimusryhmä kertoi, että istumapaikka on yleensä varauuskäynnin lähellä, ja pyörätuolista istuimelle on helppo siirtyä, sillä käsinojen asentoa voi vaihtaa. Tutkimuksessa havaittiin, että merkittäväksi haasteeksi koetaan kuitenkin lentokoneen ahtaat vessat, joihin pyörätuolin käyttäjän on mahdoton päästä. Tutkimuksesta kävi ilmi, että pyörätuolia apuvälineenään käyttävät liikuntarajoitteiset suosivat korkeintaan 5–6 tunnin suoraa lentoa, mikä saattaa rajoittaa joidenkin matkustushalukkuutta kaukomaihin. Valmismatkoja toteuttaessa on hyvä muistaa, että välilaskuilta edellytetään kiireetöntä aikataulua. Asiakkaalle olisi myös varattava aikaa käyttää lentokentän esteettömiä WC-tiloja.

Darcyn & Buhaloksen (2011, 101) mukaan vammaisen matkailijan asenteet ja uskomukset itsestä ovat vahvasti vuorovaikutuksessa ulkopuolisen ympäristön asenteiden kanssa. Tutkimuksen perusteella ulkomaisten asiakaspalvelijoiden asenteet liikuntarajoitteisia kohtaan herättävät matkailijoissa niin hämmentäviä kuin huvittuneita tunteita. Kaukomaissa ei aina osata suhtautua liikuntarajoitteisiin luonnollisesti, sillä pyörätuolin käyttäjiä liikkuu melko harvoin kaduilla väestön tiheään lukumäärään verrattuna. Liikuntarajoitteisilla olikin poikkeavia kokemuksia Venäjän, Kiinan ja Japanin lentokentillä saadusta asiakaspalvelusta, joka on ollut välinpitämätöntä, vihamielistä tai muuten tilanteeseen sopimatonta. Lentokentän johdon täytyisikin kehittää tietoisuutta vammaisista matkailijoista ja heidän oikeuksistaan. (Darcy 2007: Buhalis & Darcy 2011, 51 mukaan). Tutkimusryhmä osoittautui kuitenkin ymmärtäväiseksi eri maiden epä tietoisia asenteita kohtaan, eivätkä epämiellyttävät kokemukset ole myöhemmin vaikuttaneet

matkakohdevalintoihin. Suvaitsevaisuuden merkitys on kuitenkin korostunut, mitä enemmän on matkustettu. Matkasta tekee elämyksellisen myös asiakaspalvelijoiden kyky kohdata vammaisen inhimillisesti sekä paikallisten ihmisten avulias asenne, mikä yleensä korvaa esteettömän toimintaympäristön puutteet. Tutkimusryhmälle oli yhteistä se, että useimpia kiehtovat tällä hetkellä Kiina ja Etelä-Amerikka matkakohteina. Kolme vastaajista toivoisi kaukomatkan toteutuvan junalla eri maiden halki, jolloin olisi mahdollista nähdä maisemien vaihtelut.

Tiedottamisen ja markkinoinnin tulisi olla luotettavaa, yksityiskohtaista ja tietoa tulisi päivittää internet-sivuilla säännöllisesti (Buhalis & Darcy 2011, 275–276). Tutkimuksen perusteella luotettavan tiedon saatavuus ja saavutettavuus on ollut tähän mennessä hankalaa, mikä vaikuttaa merkittävästi matkan suunnitteluun. Oma-aloitteisen tiedon hankkimisen liikuntarajoitteiset kokevat yksilöllisesti; useimmat kertoivat sen turhauttavana, kun taas toiset kokevat sen mahdollisuutena tutustua kohteeseen perusteellisesti jo etukäteen. Esteettömistä matkoista ja majoitusten varustetasoista tiedustellaan vammaisjärjestöiltä, kotimaan matkatoimistoilta sekä suoraan ulkomaan hotelleilta. Tutkimusryhmä on tyytyväinen siihen, että asiakaspalvelijat ottavat selvää esteettömistä vaihtoehtoista ja hinnoista, mutta ovat pettyneitä siihen, että vastauksia saa useasti odotella kauan. Myös tiedon epäluotettavuus aiheuttaa suurta turhautumista, sillä useimpien kokemusten mukaan ulkomailta saadut esteettömyystiedot eivät aina vastaa todellisuutta. Tutkimus osoittaa, että matkatoimistovirkailijalta toivottaisiin aktiivista ja avuliasta asennetta ottaa selvää siitä, toimivatko esteettömät ratkaisut käytännössä. Liikuntarajoitteinen matkailija haluaa tietää hissien ja ilmastointilaitteiden toimivuuden, ramppien, luiskien ja suihkun saatavuuden, sängyn korkeuden, vessan tilavuuden sekä hotellin sijainnin ja ympäristön tasaisuuden. Tutkimus myös osoittaa, että esteettömyysmerkintä sekä kuvat ovat hyödyllisiä, sillä ne tuovat sekä luotettavuutta että varmuutta matkaesitteisiin ja internet-mainoksiin.

13.2 Toiminnallinen osuus

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus tarjosi monipuolisia ja motivoivia haasteita, sillä syksyn aikana oli useita työvaiheita samanaikaisesti toteutettavana. Työn etenemistä helpotti paljon laatimani suunnitelma aikatauluineen. Valmismatka toteutettiin tutustumalla laajasti asiakaslähtöiseen matkailutuotteeseen, esteettömän matkailupalvelun osa-alueisiin, tuotteistamisprosessiin sekä vammaisten matkailijoiden matkustuskäyttäytymiseen. Lokakuussa olin yhteydessä Kynnys ry -vammaisjärjestöön ja sovin tapaamisia liikuntarajoitteisten kanssa. Aineiston keruu tapahtui melko nopeasti, mutta litterointiin kului huomattavan kauan aikaa. Tutkimustulokset sain kirjoitettua tammikuun puoleen väliin mennessä.

Opinnäytetyö toteuttaminen oli mielekästä, sillä yhteistyö sujui toimeksiantajan kanssa hyvin ja sain tarvittaessa neuvoa ja opastusta. Finavian tiedottajalta sain päivitettyä tietoa liikuntarajoitteisten lentoliikenneoikeuksista, kun taas Amsterdamin lentokentän henkilöstöltä tiedustelin pyörätuolilla liikkuvien matkustajien määrää yhden lennon aikana. Tarjouspyynnöt laadin omatoimisesti lokakuussa ja marraskuussa sain vastauksen. Matkailutuote suunniteltiin lopullisesti vasta tammikuussa, tutkimustulosten kirjoittamisen jälkeen.

Toiminnallinen tavoite onnistuttiin saavuttamaan, sillä J.M.Tours matkanjärjestäjä täytti tarjouspyynnössä kaikki mainitut kriteerit. Eettisyys ja ammattitaitoisuus yhdessä esteettömyyden kanssa täyttävät sekä Matkatoimisto Aventuran laatimat odotukset, ja tulevaisuudessa toivottavasti myös matkailijoiden tarpeet. Opinnäytetyössä oli tärkeää saavuttaa matkailutuotteen asiakaslähtöisyys. Asiakkaiden henkilökohtaiset liikuntarajoitteisuudet vaihtelevat vammasta riippuen paljon, joten käytännössä Matkatoimisto Aventura ja J.M. Tours neuvottelevat varausten yhteydessä, millainen majoitus tai ajoneuvo sopii matkustajille. Matkatoimisto Aventuran asiakkaat saavat sujuvaa palvelua myös lentojen vaihtojen aikana, sillä Amsterdamissa sijaitseva KLM:n lentokenttä on toimintaympäristöltään yksi maailman esteettömämpiä.

Tuotteistamisprosessiin kuuluu olennaisesti matkatuotteen testaus, jota tässä opinnäytetyössä ei voitu toteuttaa rajallisten taloudellisten resurssien vuoksi.

Matkatoimisto Aventuralla on kuitenkin vastaavia kokemuksia samantyyppisistä safarimatkoista Serengetin kansallispuistossa ja Ngorongoron suojelualueella, joten palvelun tuottaminen on lähtökohtaisesti tuttua. Lisäksi J.M. Toursin henkilökunnalla on yli 20 vuoden kokemus liikuntarajoitteisista asiakkaista, joten tiiviillä yhteistyöllä voidaan kehittää asiantuntemusta myös Matkatoimisto Aventuran henkilökunnan käyttöön.

LÄHTEET

- Aivoliitto. 2011. Afasia. <http://www.aivoliitto.fi>. 18.9.2011.
- AllAfrica. 2012. Tanzania: Tourist board trims down its 2010 forecast. <http://all-africa.com>. 24.9.2011.
- Boxberg, M. Komppula, R. Korhonen, S. & Mutka, P. 2001. Matkailutuotteen markkinointi- ja jakelukanavat. Helsinki: Edita Oyj.
- Boxberg, M. & Komppula, R. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oyj.
- Buhalis, D. & Darcy, S. 2011. Accessible Tourism – concepts and issues. UK: Bristol.
- ENAT – European Network for Accessible Tourism. 2011. 4th International Conference on Accessible Tourism. Ms. Lilian Müller: Accessible tourism – global trends and development. Taiwan. <http://www.accessibletourism.org>. 17.11.2011.
- Euroopan unioni. 2009. Make it accesible! – MIT! -hanke. http://www.mit-makeitaccessible.eu/contacts_fi.html. 17.9.2011.
- Finavia. 2011. Ohjeet vammaisille ja liikuntarajoitteisille lentomatkestajille. Finavia. <http://www.finavia.fi>. 21.11.2011.
- Finlex. 2011. Maankäyttö- ja rakennuslaki. 1999/132. 1§. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>. 20.10.2011.
- Finlex. 2011. Laki valmismatkaliikkeistä 2008/939 1.–10.§. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080939>. 4.12.2011.
- Global tourism industry news and online communications. 2011. Accessible tourism in need of major boost. <http://www.tourism-review.com>. 21.10.2011.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2003. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Holopainen, V. 2007. Toiminnallinen matkailu. Esteetön elämys -hanke. http://www.esteetonelamys.fi/Toiminnallinen_matkailu.pdf. 15.9.2011.
- Ilmailuhallinto. 2009. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten oikeudet lentoliikenteessä. http://www.ilmailuhallinto.fi/vammaisten_ja_liikuntarajoitteisten_oike. 20.11.2011.
- Invalidiliitto ry. 2010. Esteetön.fi www-sivut. <http://www.esteeton.fi>. 23.10.2011.
- Jaakkola, E. Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuottamisesta kilpailuetua yrityksille. Opas yrityksille. Helsinki. Tekes.
- J.M.Tours Ltd. 2012. J.M.Tours Ltd. <http://www.jmtours.co.tz>. 10.1.2012.
- Kari, R. 2004. Maailman valtiot. Helsinki: Tammi.
- Kaski, M. (toim.) Manninen, A. Mölsä, P. & Pihko, H. 2002. Kehitysvammaisuus. Helsinki: WSOY.
- Kiviniemi, A. 2011. Yrittäjä. Viestintätoimisto Winglet. Haastattelu. 20.10.2011. Muistiinpanot ovat haastattelijan hallussa. Haastattelijana Anne-Mari Kiviniemi.
- Kotler, P. Kartajaya H. & Setiawan I. 2011. Markkinointi 3.0 – Tuotteista asiakaisiin ja ihmisiin. Helsinki: Talentum.

- Kynnys ry, Rullaten ry & 4D-Verkosto Oy. 2011. Suomi kaikille – esteetöntä matkailua. Esteettömyys. Kynnys ry, Rullaten ry & 4D-Verkosto Oy. <http://www.suomikaikille.fi>. 9.12.2011.
- Matkailun edistämiskeskus. 2006. Matkailu vuonna 2020: faktaa ja fiktiota (2.painos). Matkailun edistämiskeskus. <http://www.mek.fi>. 28.11.2011.
- Matkailun edistämiskeskus. 2007. Matkailun kehitysnäkymät vuoteen 2020 mennessä: osa 2. Matkailun edistämiskeskus. <http://www.mek.fi>. 28.11.2011.
- Matkatoimisto Aventura. 2011. Matkatoimisto Aventura. <http://www.aventura.fi>. 15.9.2011.
- Marttila, O. 2003. Suuri savanni. Tansanian kansallispuistot ja muut suojelualueet. Käsikirja. Joensuun yliopisto, Biologian laitos. Tanzania Wildlife Research Institute. Auris. Joutseno.
- Marttila, O. & Virtanen, P. 1998. Kilimanjarolta Serengetiin. Helsinki: WSOY.
- Mälkiä, E. & Rintala, P. 2002. Uusi erityisliikunta. Liikunnan sovellutukset erityisryhmille. Liikuntatieteellisen Seuran julkaisu nro 154. Tampere: Tammer-paino.
- Nöjd, M. 2011. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten palvelu lentoasemilla. Email: Anne-Mari.Kiviniemi@edu.pkamk.fi. 26.10.2011.
- Oliver, M. 1996. Understanding Disability. From theory to practice. Macmillan. London. <http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=1569>. 12.10.2011.
- Puustinen, A. & Rouhiainen, U-M. 2007. Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja. Helsinki: Edita Prima Oyj.
- Rattray, G. Access Africa: safaris for people with limited mobility. Bradt Travel Guides Ltd. UK.
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.
- Räty, T. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Kynnys Ry. 2010. Rakenteellinen vaikuttaminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <http://sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/hallinto-politiikka/rakenteellinen-vaikuttaminen/>. 26.9.2011.
- Suomen Kuntoliikuntaliitto ry. 2012. Liikuntarajoitteiset. Kuntoliikuntaliitto. <http://www.kunto.fi>. 19.9.2011.
- Suomen suurlähetystö. 2009. Tanzania. Suomen suurlähetystö. <http://finland.or.tz>. 3.10.2011.
- Tanzania Tourist Board. 2012. Tanzania Tourist Board. <http://www.tanzaniatouristboard.com>. 2.10.2011.
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2012. Rakenteellinen vaikuttaminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/hallinto-politiikka/rakenteellinen-vaikuttaminen/>. 16.9.2011.
- Tilastokeskus. 2007. Väestön kehitys itsenäisessä Suomessa – kasvun vuosikymmenistä kohti harmaantuvaa Suomea. Tilastokeskus. <http://www.stat.fi/tup/suomi90/joulukuu.html>. 17.8.2011.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Työeläkelaitos. 2011. Tutkimukset: Työeläkeasenteet 2010. Työeläkelaitos. <http://www.tela.fi/>. 12.9.2011.
- Ulkoministeriön kehitysviestintä. 2011. Tanzania: kehityksen mittarit. <http://www.global.finland.fi>. 13.12.2011.

- Unesco. 2011. Unesco. <http://www.unesco.org>. 12.1.2012.
- Vammaispalvelulaki. 2011.
http://www.kirkkonummi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/kirkkonummi/embeds/kirkkonummiwwwstructure/23435_Perusturva_opas_tyonatajalle_ja_avus.pdf. 29.10.2011.
- Vehmas, S. 2010. Vammaisuuden kokeminen ja kokemisen vammaisuus. Suomen vammaistutkimuksen Seuran 2. vuosikirja. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Verhelä, P. 2000. Matkatoimistopalvelut. Helsinki: Edita.
- Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Vuoristo, K-V. 2003. Matkailun maailma. Kansainvälisen matkailun maantiede. Helsinki: WSOY.
- Ympäristöministeriö. 2010. Suomi edistää luonnon monimuotoisuuden suojelua Tansaniassa. <http://www.ymparisto.fi>. 2.10.2011.

Blueprint kaavio: liikuntarajoitteisen asiakkaan lentomatka avustuksineen ja lennon vaihtoiheen



Lentoyhtiöiden tunnisteet liikuntarajoitteisille matkailijoille

Varauskoodit ovat maailmanlaajuisesti samanlaisia, ja poikkeuksia liikuntarajoitteisten matkailijoiden varauskoodeissa on erittäin harvoin. (Finavian tiedottaja, henkilökohtainen tiedonanto.) Seuraavat toimintarajoitteisia koskevat varauskoodit on luettu KLM – Royal Dutch Airlinesin kotisivuilta, joten ne soveltuvat hyvin myös Tansanian esteettömään valmismatkaan joka kulkee reittiä Helsinki-Amsterdam-Dar es Salaam:

- WCHC** Matkustaja ei voi kävellä ja hän tarvitsee avustamista lentokoneen istuimelle siirryttäessä sekä lentokoneesta pois lähdettäessä. Jos matkustaja käyttää ´escort´ -saattoautoa, matkavaraukseen on hyvä lisätä: "WCHC escorted by." Jos asiakas matkustaa yksin, matkavaraukseen lisätään: "WHCH self-supporting."
- WCHR** Matkustaja voi käyttää portaita, mutta hän ei voi kävellä pitkiä matkoja. (On hyvä muistaa, että Amsterdamin lentokenttä on kuitenkin hyvin varusteltu liikkuvine jalkakäytävineen ja rullaportaineen.)
- WCHS** Matkustaja ei voi kävellä pitkiä matkoja, eikä hän voi käyttää portaita, joten hänen on mahdottomuus nousta sähkökäyttöiseen ajoneuvoon.
- WCMP** Matkustajalla on oma manuaalinen pyörätuoli. Jos matkustaja haluaa käyttää omaa pyörätuoliaan lentokenttäporttien läpi kuljettaessa, varaukseen on hyvä lisätä: "WCMP gate / ramp delivery." (Tämä palvelu ei ole saatavilla kaikilla lentokentillä.)
- WCBW** Matkustajalla on oma märkäakulla toimiva pyörätuoli.
- WCBD** Matkustajalla on oma kuiva-akulla toimiva pyörätuoli.
- MEDA** Lääkinnälliset tarpeet huomioitava, kuten happi- ja hengityslaitteet. Matkustaja tarvitsee myös enemmän jalkatilaa tai -tukea.
- STCR** Paarit toivotaan.
- BLIND** Matkustaja on sokea.
- DEAF** Matkustaja on kuuro.
- Lähde: KLM – Royal Dutch Airlines

Esimerkkikysymyksiä liikuntarajoitteisille matkavarausten yhteydessä

Lentoyhtiöt käyttävät kansainvälisesti hyväksyttyä tunnistusjärjestelmää yksilöidäkseen matkustajan tarvitseman avun luonteen. Matkatoimisto Aventuran on tiedusteltava matkailijoilta yksityiskohtaisesti liikuntavammoista ja apuvälineiden ominaisuuksista, jotta matkailijat saisivat tarpeitaan vastaavaa palvelua lentojen aikana ja lentokentillä. Tiedot välitetään edelleen lentoyhtiölle.

Matkatoimisto Aventura voi kysyä esimerkiksi seuraavia asioita liikuntarajoitteisilta matkailijoilta:

1. Minkä tyyppinen vamma sinulla on?
2. Kykenetkö kävelemään lentoaseman terminaalin läpi lentokoneeseen vai tarvitsetko pyörätuolin/kärryn?
3. Mikäli tarvitset pyörätuolin, käytätkö omaasi?
4. Onko pyörätuolin istuin kokoon menevä tai erillisellä voimanlähteellä varustettu? *)
5. Tarvitsetko avustajan työntämään pyörätuoliasi?
6. Kykenetkö kävelemään ylös ja alas lentokoneen rappuset vai tarvitsetko apua koneeseen noustessasi ja sieltä lähtiessäsi.
7. Voitko siirtyä pyörätuolista ilman apua?
8. Kykenetkö kävelemään lentokoneen sisätiloissa vai tarvitsetko lentokoneen pyörätuolia?
9. Tarvitsetko tiedon siitä, voiko lentoyhtiö järjestää wc:n, jonne pääsee lentokoneen pyörätuolilla?
10. Mitä apua tarvitset lentomatkan aikana? Mikäli tarvitset, ole hyvä ja yksilöi. Lentoyhtiö ei voi auttaa syöttämisessä, nostamisessa, yhteydenpidossa, lääkityksessä eikä wc-käynneissä. Mikäli tarvitset apua näissä toiminnoissa, sinulla tulee olla avustaja.
11. Minkä tyyppinen istuin soveltuu sinulle parhaiten?
12. Onko sinulla mukanas lääkinällisiä välineitä?
13. Oletko astmaattinen tai onko sinulla muita hengitysvaikeuksia?
14. Mikäli sinulla on myös vakava sairaus, sinun tulee ottaa yhteys lentoyhtiöön ja voi olla tarpeellista hankkia todistus lentokunnosta (Fitness to fly).

*) Mikäli sinulta ei kysytä tätä, kerro se kuitenkin. Lentoyhtiön tulee tietää, millainen akku sopii pyörätuoliin, jotta he voivat hoitaa sen kuljetuksen. Ohjainlaatikko on paras ottaa pois pyörätuolista ja kuljettaa se käsimatkatavaroissa, jotta sen häviämisen- tai vahingoittumisvaaralta välttyään.

Lähde: <http://finavia.fi>

Teemahaastattelurunko

Haastateltavan historia:

- Ikä, sukupuoli, koulutus, ammatti
- Miten kuvailisitte toimintarajoitteisuuttanne?
- Kuinka kauan olette käyttäneet pyörätuolia/apuvälinettä liikkumiseen?
- Millaisia kokemuksia Teillä on matkustamisesta?
- Mitä muuta haluaisitte kertoa henkilökohtaisesta taustastanne?

Liikkuminen ja esteettömyys matkailussa / matkailupalveluissa:

- Mitä esteettömyys on? Mitä esteettömyys merkitsee Teille?
- Millaisia esteettömyyteen liittyviä haasteita olette kohdanneet matkustaessanne Suomessa tai ulkomailla?
- Miten suhtaudutte liikkumiseen? Miten suhtautuminen on muuttunut liikkumisen elämänne aikana?
- Miten suhtaudutte matkustamiseen? Miten suhtautuminen on muuttunut matkustamiseen elämänne aikana?
- Mikä merkitys esteettömyyden edistämisestä on Teille?

Matkailutuote: (Esteettömän matkailutuotteen osa-alueet:

toimintaympäristö, palveluprosessi, viestintä/tiedottaminen)

- Millainen asiakaspalvelu on mielestänne ammattitaitoista?
- Millaisia kokemuksia Teillä on liikkumisesta junissa tai lentokoneissa? Miten koette matkustaessanne siirtymiset liikennevälineistä toiseen?
- Mihin asioihin kiinnitätte huomioita matkaesitteissä tai mainoksissa?
- Koetteko saavanne tietoa riittävästi esteettömistä matkoista ja matkakohteista ulkomailla? Entä kotimaassa?
- Millaista tietoa haluaisitte tietää matkasta ja kohteesta ennen matkaa?
- Millaista tietoa haluaisitte tietää majoituksesta?
- Mitä kautta haluaisitte kuulla/lukea lisää esteettömistä matkoista? Mikä olisi mielestänne paras tiedotusväline?

Matkustusmotiivit, toiveet ja tarpeet ja odotukset:

- Kuinka usein matkustatte? Kuinka usein haluaisitte matkustaa?
- Mikä matkustamisessa on parasta? Millaiset matkat kiinnostavat Teitä?
- Mitkä tekijät vaikuttavat matkakohdevalintaanne?
- Mitä asioita arvostatte matkoiltanne? Millaiset asiat tekevät Teidän matkastanne onnistuneen?
- Millaiset asiat heikentävät matkustushalukkuuttanne?
- Miten suhtaudutte epävarmuustekijöihin, kuten luonnonkatastrofeihin tai lentolakkoihin matkailussa?
- Miten perhe, ystävät tai muu ryhmä vaikuttavat matkakohdevalintaanne?
- Millaisia piirteitä arvostat matkanjärjestäjässä? Entä mitä odotuksia teillä on matkaoppaista?
- Oletteko kiinnostuneita kaukomaiden kulttuureista? Jos olette, niin mihin kulttuureihin haluaisitte tutustua enemmän ja miksi?
- Millaisia mielikuvia teillä on Tansania/Kenia -alueista matkailumaina?
- Oletteko kiinnostuneet Afrikkaan suuntautuneista matkoista? Jos olette, mitä haluaisitte nähdä ja kokea matkalla?
- Koetteko, että matkailuryitykset huomioivat liikuntarajoitteiset nykyään paremmin? Millaisiin asioihin olette tyytyväinen ja millaisia asioita ei oteta vielä tarpeeksi hyvin huomioon? Koetteko huomiotta jääneet asiat syrjiviksi tai loukkaaviksi?
- Koetteko, että matkustaisitte enemmän ulkomaille, jos esteettömiä vaihtoehtoja ja matkakokonaisuuksia olisi enemmän tarjolla?
- Millaisen matkan haluaisitte toteuttaa tulevaisuudessa? Millainen olisi unelmienne kaukomatka?

Tuotteistaminen:

- Onko Teillä aikaisempia kokemuksia valmismatkoista? Millaisia?
- Millaisia aktiviteetteja tai elämyksiä haluaisitte kokea matkallanne?
- Mitä mieltä olette järjestetyistä ohjelmista ja retkistä sekä niihin liittyvistä aikatauluista?
- Koetteko, että haluaisitte ilmaista mielipiteenne useammin matkustamiseen tai matkailupalveluiden kehittämiseen liittyvissä esteettömyysasioissa?

Sukupuoli & ikä	Vamma & apuväline:	Muuta huomioitavaa:	Kokemus matkailusta:	Haastattelun muoto:
Nainen, 47-vuotias	MS-potilas, mistä johtuvaa lihasväsymystä ja kipua. Ei käytä apuvälineitä.	Pystyy kävelemään, mutta tarvitsee usein levähdystaukoja.	Kotimaanmatkailua mm. Lapissa	Henkilöhaastattelu
Mies, 65-vuotias	Aivohalvaus, minkä seurauksena oikea puoli kehosta halvaantunut, myös afasia (kielellinen häiriö). Apuvälineenä kävelykepit & jalkatuki.	1,5 v. kadonnut muistista kokonaan – nyt pystyy liikkumaan tasaisessa maastossa, mutta esim. metsässä ei. Oikea käsi on ns. apukätenä. Liikkuu itsenäisesti.	Euroopan maista mm. Espanja, Italia, Ranska ja Saksa, Malta. Myös Kap Verde	Henkilöhaastattelu
Nainen, 43-vuotias	CP- & puhevamma. Lapsesta saakka apuvälineenä ollut sähköpyörätuoli.	Liikkuu päivittäin itsenäisesti.	Turkki	Henkilöhaastattelu
Nainen, 26-vuotias	Synnyynnäinen liikuntarajoittisuus. Apuvälineenä sähköpyörätuoli.	Liikkuu päivittäin itsenäisesti.	Kanarian Saaret, Espanja, Portugali, Kreikka, Rhodos, Afrikka	Henkilöhaastattelu
Nainen, 56-vuotias	Pystyy jonkin verran kävelemään. Kädet toimivat huonosti. Apuvälineenä pyörätuoli – noin 5 vuoden ajan ollut käytössä.	Liikkuu päivittäin itsenäisesti.	Kotimaanmatkailu + risteilyt, Euroopan maita + muutama kaukokohde	Henkilöhaastattelu
Nainen, 13-vuotias	Synnyynnäinen selkäydinvamma. Apuvälineenä sähköpyörätuoli.	Henkilökohtaisen haastattelun on antanut tyttären äiti, joka toimii tyttären avustajana.	Kotimaanmatkailu + Espanja, Portugali, Bulgaria, Unkari	Henkilöhaastattelu
Nainen, 28-vuotias	Synnyynnäinen liikuntarajoittisuus. Apuvälineenä sähköpyörätuoli.	Tarvitsee avustajan päivittäisiin - etenkin hienomotoriikkaa vaativiin toimiin.	Rhodos, Espanja, Turkki, Kypros, Hollanti ja Islanti	Puhelinhaastattelu
Nainen, 31-vuotias	Synnyynnäinen liikuntarajoittisuus. Apuvälineenä pyörätuoli.	Liikkuu päivittäin itsenäisesti.	Euroopan ja Aasian kohteita ja kotimaassa hyvin usein työmatkoja ja järjestötoiminnan matkoja	Puhelinhaastattelu

Mies, 38-vuotias	Synnyynnäinen liikuntarajoitteisuus & puhevamma. Apuvälineenä sähköpyörätuoli. Tarvitsee myös henkilökohtaisen avustajan.	Henkilökohtainen avustaja/tulkki mukana haastattelussa.	Monenlaisia kokemuksia matkailusta	Puhelinhaastattelu
Nainen, 29-vuotias	Synnyynnäinen liikuntarajoitteisuus. Apuvälineenä manuaalikäyttöinen pyörätuoli tai sähköpyörätuoli.	Liikkuu päivittäin itsenäisesti.	Amerikka, Karibian risteily, Japani, ensi vuonna Australia ja Malesia	Puhelinhaastattelu
Mies, 22-vuotias	CP- vamma & hahmotusvaikeuksia. Apuvälineenä manuaalipyörätuoli.	Liikkuu päivittäin itsenäisesti.	Italia, Englanti ja Kiina	Puhelinhaastattelu
Nainen, 67-vuotias	Nivelreuma. Apuvälineenä kävelysauva.	Liikkuu päivittäin itsenäisesti.	Kotimaanmatkailu sekä Euroopan kaupunkeja	Henkilöhaastattelu
Nainen, 45-vuotias	Synnyynnäinen liikuntarajoitteisuus & puhevamma. Apuvälineenä sähköpyörätuoli. Tarvitsee myös henkilökohtaisen avustajan.	Henkilökohtainen avustaja/tulkki mukana haastattelussa.	Kokemusta noin 20 eri maasta	Henkilöhaastattelu
Mies, 78-vuotias & Nainen, 59-vuotias –	Polion aiheuttamat sairauden jälkitilat: alaraajojen halvaus joko molemmissa tai vain toisessa jalassa. Apuvälineenä manuaaliset pyörätuolit.	Nainen pystyy kävelemään niin, että tarvittaessa toimii myös avustajana. Molemmat liikkuvat kuitenkin itsenäisesti ja oma-aloitteisesti.	Japani, Egypti, Tunisia, Karibian ja Välimeren risteilyt, Etelä-Afrikka, Turkki sekä lukuisia muita Euroopan maita	Puhelinhaastattelu

Taulukko 2. Tutkimukseen osallistuneet



KUTSU TUTKIMUSHAASTATTELUUN

27.10.2011

Hyvä kutsun saaja!

Kutsun Teidät kertomaan, miten koette esteettömyyden matkailussa ja mitä toiveita Teillä olisi esteettömien matkailupalveluiden parantamiseksi.

Olen neljännen vuoden matkailun liikkeenjohdon opiskelija Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulusta Joensuusta, ja teen opinnäytetyötä Matkatoimisto Aventuren toimesta. Tarkoitukseni on tuotteistaa **liikuntarajoitteisille suunnattu valmismatka Tansaniaan tammikuuhun 2012 mennessä**. Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää liikuntarajoitteisille sopiva luonto- ja seikkailumatka, joten etsin haastatteluun **liikuntarajoitteisia, joiden liikkuminen on heikentynyt iän tuomien muutosten vuoksi ja heitä, jotka käyttävät apuvälineenään pyörätuolia, kävelysauvoja- tai keppejä, rollaattoria ym. liikkumista tukevaa apuvälinettä**.

Haastattelussa haluaisin kuulla, **millaisia omakohtaisia kokemuksia, mielipiteitä ja ajatuksia Teillä on erityisesti matkustamisesta ulkomailla tai kotimaassa**, sillä elämäkokemuksenne myötä Teillä on karttunut tutkimukseni kannalta arvokasta tietoa, jota voidaan hyödyntää tätä esteetöntä matkailupalvelua toteutettaessa.

Aineistonkeruumenetelmänä oleva teemahaastattelu on melko vapaamuotoinen keskustelu, joka kestää noin 1–2 tuntia. Tapaamisemme ei edellytä mitään etukäteisvalmistautumista. Haastattelulla koottu aineisto kerätään hyvin luottamuksellisesti, eikä vastaajia voida tunnistaa tutkimusraportista. Haastattelumateriaali tuhoetaan raportin valmistuttua ja Teillä on mahdollisuus tutustua lopulliseen tutkimusraporttiin.

Haastattelun Teitä kotipaikkakunnallanne – ajan ja paikan voimme sopia puhelimitse tai sähköpostitse, kun otatte minuun yhteyttä. Toivon, että Teille sopiva tapaamisaika löytyisi viikoilta 43–45, mutta muukin ajankohta on neuvoteltavissa.¹

Tervetuloa haastatteluun!

Anne-Mari Kiviniemi, puh.040 540 1566

Anne-Mari.Kiviniemi@edu.pkamk.fi

¹ Haastateltavien yhteystiedot olen saanut Kynnys ry:n ja Rullaten ry:n kautta.

Esteetön safarimatka Tansaniaan:

Päivä 1 | Lennot Arushaan, 1 yö
Päivä 2 | Ngorongoro, 1 yö
Päivä 3 | Serengetin kansallispuisto, 1 yö
Päivä 4 | Ngorongoro, 1 yö
Päivä 5 | Arusha, 1 yö
Päivä 6-7 | Sansibar, 2 yötä
Päivä 8 | Sansibar Town, 1 yö
Päivä 9 | Sansibar – Dar es Salaam – Helsinki

Päivä 1| Helsinki–Arusha

Lento kulkee reittiä Helsinki-Amsterdam-Kilimanjaro. Kilimanjaron lentokentältä kuljetus Arushassa sijaitsevaan Impala-hotelliin.

Päivä 2 |Lake Manyara, Ngorongoro

Bougainvillea Safari Lodge | A, L, I

Lähtö klo 8.30 Arushasta Lake Manyaran kansallispuistoon, jossa ajamme puistoajon ja syömme retkilounaan. Iltapäiväajon jälkeen siirrymme Ngorongoron suuren hautavajoaman äärelle, jossa elää muun muassa leijonia, antiloopeja ja gepardeja. Illallinen ja yöpyminen Bougainvillea Safari Lodgeissa.

Päivä 3 | Ngorongoro –suojelualue & Serengetin kansallispuisto

Serengeti Serena Safari Lodge | A, L, I

Ajamme Ngorongoron suojelualueen poikki kohti Serengetin kansallispuistoa. Puistoajon aikana näemme Serengetin ainutlaatuisen luonnon eläimineen. Iltapäivällä pidämme tauon retkilounaineen. Yöpyminen ja illallinen Serengeti Serena Safari Lodgeissa.

Päivä 4 | Serengetin kansallispuisto & Ngorongoro -suojelualue

Ngorongoro Serena Lodge | A, L, I

Aamupalan jälkeen puistoajo Serengetin kansallispuistossa, jonka jälkeen lämmin lounas lodgeilla (vaihtoehtoisesti myös retken aikana). Siirrymme lounaan jälkeen Ngorongoron kraatterille, ja matkan aikana on mahdollisuus vieraillla arkeologisella Olduvai Gorgen alueella. Majoittuminen illallisineen kraatterin laidalla sijaitsevissa Ngorongoro Serena Lodgeissa.

Päivä 5 | Ngorongoro -suojelualue

Impala-hotelli | A, L, I

Viimeisenä safaripäivänä laskeudumme noin 600 m alas Ngorongoron kraatterin pohjalle, jossa on mahdollisuus nähdä kraatterissa eläviä villipetoja. Matkan aikana nautimme retkilounaan samalla kun katselemme virtahepojen elämää lyhyeltä etäisyydeltä. Iltapäivän puistoajon jälkeen palaamme takaisin Arushaan. Illallinen ja yöpyminen Impala-hotellissa.

Päivä 6–7 | Sansibar

Kuljetus Arushasta Kilimanjaron lentokentälle, josta lento Sansibarin saarelle. Tutustuminen vanhaan kaupunkiin, jonka jälkeen siirrytään rentoutumaan rantamaisemiin saaren pohjoiskärkeen.

Päivä 8 | Sansibar Town

Viimeinen yö Sansibarilla. Iltapäivällä on mahdollisuus osallistua lisämaksusta kiehtovalle kaupunkikierrökselle.

Päivä 9 | Sansibar – Helsinki:

Lento Dar Es Salaamin kautta Amsterdamiin, josta matka jatkuu kohti Helsinkiä.

Hinnat:

1 hlö = 1 870 USD	
2 hlö = 1290 USD	1 henkilöä kohden
3 hlö = 1100 USD	1 henkilöä kohden
4 hlö = 1005 USD	1 henkilöä kohden
5 hlö = 955 USD	1 henkilöä kohden
6 hlö = 915 USD	1 henkilöä kohden
7 hlö = 890 USD	1 henkilöä kohden

Hinnat ovat suuntaa antavia ja ne voivat vaihdella saatavuuden sekä sesongin mukaan.

1 hh-lisä = 150 USD

Hinta sisältää:

- Ajoneuvot, lentokenttäkuljetukset + kuljettaja/safariopas
- Sisäänpääsymaksun kansallispuistoon ja Ngorongoro kraatteriin
- Täysihoito
- 1 vesipullo/retkipäivä
- Retkilounas

Hintaan ei sisälly:

- Aterioiden yhteydessä juomat (lodgeissa ja hotelleissa)
- Puhelut, pyykinpesu tai muut henkilökohtaiset kulut
- Majoitus ja ateriat ennen ja jälkeen safareiden

Esteettömyys:

- Kaikki lodget ja hotellit ovat esteettömiä ja ne soveltuvat pyörätuolin käyttäjälle
- Kilimanjaron sekä Sansibarin lentokentillä henkilökunta avustaa aina lähtöselvityksestä lentokoneen istuimelle saakka.

J.M. Tours -yhteistyökumppani



Kuva 1. Barbo-Finskas-Mushendwa

Yhteystiedot:

Mr. Siima Mushendwa
Director
J.M. Tours Ltd
Box392 Arusha
Tanzania

www.jmtours.co.tz
Tel: +255 27 254 3310
Mobile: +255 753 009 001
Email: jmtours@habari.co.tz

J.M. Toursin ajoneuvot:

Matkojen turvallisuus ja mukavuus pyritään aina varmistamaan, joten mekaanikot tarkistavat ja huoltavat autot aina ennen safareita ja niiden jälkeen.



Kuva 2. Hiace esteettömine ratkaisuiheen (J.M. Tours).



Kuva 3. Hiace-minibussin sisätilat. Tilaa 2 pyörätuolille sekä 3 avustajalle (J.M. Tours).



Kuva 4. Land Cruiser (J.M. Tours).



Kuva 5. Land Cruiserit (J.M Tours).