

Susanna Kattilakoski

KELIAAKIKKO MATKALLA

Matkanjärjestäjänä Matkapojat Oy

Opinnäytetyö

CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailun koulutusohjelma

Syyskuu 2014

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieskan yksikkö	Aika Syyskuu 2014	Tekijä/tekijät Susanna Kattilakoski
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn nimi KELIAAKIKKO MATKALLA		
Työn ohjaaja Sirpa Soukka	Sivumäärä 35 + 7	
Työelämäohjaaja Lauri Laakso		
<p>Opinnäytetyössäni selvitettiin, kokeeko keliaakikko sairautensa vuoksi haasteita matkustaessaan ulkomaille, ja jos kokee, niin mitä ne haasteet heidän mielestään olivat. Työni perustui kyselytutkimukseen, jossa vastaajina olivat Etelä-Suomen ja Pohjois-Suomen alueisiin kuuluvat keliakiayhdistysten jäsenet tai maantieteellisesti näillä alueilla asuvat keliaakikot.</p> <p>Tutkimus tehtiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää käyttäen. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla ja tulokset analysoitiin Excel-taulukko-ohjelman avulla. Kyselyssä haluttiin tietää mihin maanosaan ja kuinka usein matkustettiin vuoden aikana. Mikä oli pääsääntöisesti matkan tarkoitus sekä missä matkaseurassa matka tehtiin. Kyselylomakkeen ainoa avoin kysymys, jossa haluttiin tietää vastaajan omia matkustuskokemuksia, osoittautui mielenkiintoiseksi ja hyödylliseksi.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantaja on Matkapojat Oy, joka on Suomen suurin laiva- ja lähialue-matkojen myyjä ja matkanjärjestäjä. Yrityksellä on vuosien kokemus räätälöityjen matkojen toteuttajana ja myyjänä ja yksi heidän asiakasryhmänsä on keliaakikot. Tähän liittyen kyselytutkimuksessa haluttiin tietää, ovatko valmiiksi räätälöidyt keliakiamatkat vastaajalle tuttuja. Onko vastaajalla kiinnostusta tulevaisuudessa osallistua tällaisille matkoille, ja jos on, niin minkä tyyppisiä matkoja toivottiin.</p> <p>Tehdyn kyselyn tuloksista voidaan tehdä johtopäätöksiä, että keliaakikko kokee haasteita matkustaessaan ulkomaille. Keliakiatietoisuuden leviämistä toivotaan niin matkanjärjestäjien kuin matkakohteessa toimivien tahojen suuntaan, jotta matkaileminen olisi mielekkäämpää ja helpompaa. Räätälöidyt keliakiamatkat saivat osakseen runsaasti kiinnostusta ja melkein puolet vastaajista halusi vastaanottaa tarjouksia Matkapojat Oy:n matkoista.</p>		

Asiasanat

keliakia, matkailu, Matkapojat Oy

ABSTRACT

CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Ylivieska Unit	Date September 2014	Author Susanna Kattilakoski
Degree programme Degree programme of Travel and Tourism		
Name of thesis TRAVELING WITH CELIAC DISEASE		
Instructor Sirpa Soukka	Pages 35 + 7	
Supervisor Lauri Laakso		
<p>In this thesis the objective was to research whether there are challenges in traveling abroad with Celiac disease, and if so, what the challenges are. The work began with a questionnaire directed to people and who belong to a Celiac association in the areas of Northern and Southern Finland. In addition, the questionnaire was directed to people with Celiac disease who live in these areas.</p> <p>The study was conducted using a quantitative research method. The survey was carried out through Webropol and the data was analyzed using Excel spreadsheets. In the questionnaire people were asked about the countries in which they traveled and how often they traveled within a year. In addition, the participants were asked about the purpose of the travel as well as about their travel companions. The only open question in the questionnaire, the purpose of which was to find about the respondents own travel experiences, proved to be interesting and useful.</p> <p>The Thesis was commissioned by Matkapojat Oy, Finland`s largest Agency and Tour operator, selling cruises and trips to nearby areas. The company has many years of experience with customized trips and one of their target markets is the travelers with Celiac disease. In this context, the survey aimed at finding out if the respondents are familiar with these customized tours, whether the respondents would be interested in participating in these types of tours in the future, and if they are, what kinds of tours they would like have.</p> <p>Based on the results of the survey, it can be concluded that Celiac disease makes traveling abroad difficult. Spreading awareness of Celiac disease to both tour operators and travelers is important so that travel can be made easier and more pleasant. The respondents were interested in Customized Celiac tours and almost half of the respondents would like receive offers concerning the trips organized by Matkapojat Oy.</p>		

Key words

celiac disease, tourism, Matkapojat Oy

ESIPUHE

Olen ollut työssä matkailualalla suurimman osan aikuiselämäni. Hotellin vastaanotossa vierähti 10 vuotta ja matkatoimistovirkailijan ammattitutkinnon suorittuani työskentelin matkatoimistoalalla 8 vuotta. Tuon ajanjakson jälkeen siirryin töihin julkiselle sektorille, mutta ajatus palaamisesta matkailun pariin jäi ”itämään” mieleeni. Jotta minulla olisi tulevaisuudessa paremmat mahdollisuudet saada matkailualan töitä, niin totesin tarpeelliseksi hankkia lisäkoulutusta. Aloitin matkailun koulutusohjelman restonomiopinnot Centria ammattikorkeakoulussa tammikuussa 2012.

Opinnoissa etenin suunnitelman mukaisesti niin, että halusin ensin suorittaa muut opinnot alta pois ja sen jälkeen aloittaa opinnäytetyön tekemisen. Tämä aika tuli sitten helmikuussa 2014 ja aiheeksi valitsin keliakikko matkalla. Työn aihe on lähellä sydäntäni, koska olen itse sairastanut keliakiaa vuodesta 2006 ja matkailuala on minulle niin tuttu aihe työhistoriani vuoksi. Innostuin työstä valtavasti ja sain aiheen valinnasta monelta taholta kannustavia viestejä.

Opinnäytetyöni on nyt erinäisten vaiheiden jälkeen valmistunut syyskuussa 2014 ja toivon, että tämän työn toteuttamisesta hyötyvät sekä keliakiaa sairastavat että heidän läheisensä. Toivon myös, että työssä on tarpeellista tietoa niille ihmisille, joille keliakia sairautena on uusi asia.

Työni valmistumisesta suurimmat kiitokset kuuluvat ehdottomasti kaikille keliakikoille, jotka vastasivat kyselytutkimukseeni. Ilman heidän vastauksiaan tämän työn toteuttaminen ei olisi ollut mahdollista. Olin suorastaan hämmentynyt runsaasta vastaajien määrästä ja otettu siitä asiasta, että minua haluttiin pyyteettömästi auttaa työni valmistumisessa. Lisäksi haluan kiittää toimeksiantajaani Matkapojat Oy:tä sekä työelämäohjaajaani myyntipäällikkö Lauri Laaksoa luottamuksen osoittamisesta ja kaikesta tarpeellisesta informaatiosta, jota tarvitsin työni tekemiseen.

Toivotan kaikille antoisia ja mukavia lukuhetkiä opinnäytetyöni parissa.

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
ESIPUHE
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 KELIAKIA	
2.1 Keliakian määritelmä	2
2.2 Keliakian hoito	2
2.3 Keliakialiitto tukena	3
3 MATKAILU JA MATKAILIJA	4
3.1 Matkailun muodot	4
3.2 Matkailijatyyppit	5
4 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	7
4.1 Matkanjärjestäjänä Matkapojat Oy	7
4.2 Myyntipäällikkö Lauri Laakson haastattelu	10
5 TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT	13
5.1 Tausta	13
5.2 Tavoitteet ja tutkimusongelmat	13
5.3 Tutkimuksen kohderyhmä	14
6 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	15
6.1 Tutkimusmenetelmät	15
6.2 Tutkimuksen toteutus	17
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYSOINTI	19
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	33
LÄHTEET	35
LIITTEET	

KUVIOT

KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma	19
KUVIO 2. Vastaajien sukupuolijakauma	20
KUVIO 3. Vastaajien kotipaikkajakauma lääneittäin	20
KUVIO 4. Vastaajien ulkomaille suuntautuvien matkojen määrä vuoden aikana	21
KUVIO 5. Vastaajien ulkomaanmatkan pääasiallinen tarkoitus	22
KUVIO 6. Vastaajien matkaseura	23
KUVIO 7. Vastaajien kokemus keliakikkona matkustamisen haasteellisuudesta	24
KUVIO 8. Matkustamisen haasteellisuus Euroopassa	24
KUVIO 9. Matkustamisen haasteellisuus Aasiassa	25
KUVIO 10. Matkustamisen haasteellisuus Afrikassa	26
KUVIO 11. Matkustamisen haasteellisuus Australiassa ja Oseaniassa	26
KUVIO 12. Matkustamisen haasteellisuus Pohjois-Amerikassa	27
KUVIO 13. Matkustamisen haasteellisuus Etelä-Amerikassa	27
KUVIO 14. Vastaajien osallistuminen keliakiamatkalle	31
KUVIO 15. Vastaajien tyytyväisyys keliakiamatkaan/matkajärjestelyihin	31
KUVIO 16. Vastaajien toiveissa oleva keliakiamatka	32

1 JOHDANTO

Viimeisimpien tutkimusten mukaan (v.2010) keliakiaa sairastaa Suomessa noin 100.000 henkilöä eli 2 % väestöstä. Näistä vasta alle 1/3 eli noin 30.000 on löydetty. Keliakia on elinikäinen sairaus ja sen ainoa hoitomuoto on gluteenittoman ruokavalion noudattaminen. (Keliakialiitto 2011.) Opinnäytetyöni selvittää, miten keliakiaa sairastava henkilö kokee ulkomaan matkailun. Kokeeko hän matkailun haasteellisena ja jos kokee, niin miksi ja missä määrin.

Toimeksiantajani Matkapojat Oy on Suomen suurin laiva- ja lähialuematkojen myyjä ja matkanjärjestäjä. Yritys lähti tähän projektiin mukaan matkanjärjestäjänä, jonka yhtenä asiakasryhmänä ovat keliakikot ja heille räätälöivät keliakiamatkat. Opinnäytetyössäni tullaan kertomaan Matkapojat Oy:n toiminnasta laajasti yrityksen perustamisajoista ulottuen tähän päivään.

Opinnäytetyöni pohjautuu kyselytutkimukseen, joka toteutettiin sähköisellä Webropol-ohjelmalla. Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen eli määrällinen. Kyselylomake oli Uudenmaan, Oulun ja Länsi-Pohjan yhdistysten internetsivulla ja lisäksi kyselylomaketta välitettiin sähköpostin välityksellä kaikille Pohjois- ja Etelä-Suomen keliakiayhdistysten puheenjohtajille ja hallitusten jäsenille. Opinnäytetyössäni tulee kuulumaan keliakikkojen ”oma ääni”, eli vastaajat itse kertovat keliakikkona matkustamisen haasteista. Samalla he tulevat kertomaan omia ”selviytymisvinkkejään” ja kehitysehdotuksiaan matkailun haasteiden vähentämiseksi.

2 KELIAKIA

2.1 Keliakian määritelmä

Keliakia on sairaus, jossa ohran, rukiin ja vehnän sisältämä valkuaisaine eli gluteeni aiheuttaa ohutsuolen limakalvolla tulehduksen ja suolinukan vaurion, jolloin seuraa ravintoaineiden imeytymishäiriö. Tämän sairauden syntymekanismia ei tunneta. Keliakian puhkeamiseen tarvitaan tietty perinnöllinen alttius, gluteeni ja mahdollisesti vielä jokin muu tuntematon tekijä. Keliakian oireita ovat erilaiset vatsavaivat, raudanpuutos ja väsymys. Keliakia voi ilmetä myös ihossa rakkulaisena, kutiavana ihottumana (dermatitis herpetiformis) tai muualla suoliston ulkopuolella. Sairaus saattaa myös olla hyvin vähäoireinen tai jopa oireeton. Keliakia todetaan ohutsuoletta otettavasta koepalasta. Ihokeliakiassa koepala otetaan terveeltä iholta. (Keliakialiitto 2011.)

2.2 Keliakian hoito

Keliakian ainoa hoito on ehdoton keliakia-ruokavalio. Sitä noudattamalla suolinukkavaurio korjaantuu ja ravintoaineiden imeytyminen normalisoituu ja samalla terveysriskit, kuten osteoporoosi vähenevät. Keliakia on elinikäinen sairaus, mutta ruokavaliohoidolla sairaus pysyy oireettomana. Keliakiaa hoidetaan ruokavaliolla, josta jätetään pois vehnä, ohra, ruis sekä kaikki näitä viljoja ja gluteenia sisältävät elintarvikkeet. On kuitenkin tärkeää, että keliakikko korvaa nämä tuotteet gluteenittomilla viljalajeilla, joita ovat mm. riisi, tattari, hirssi, maissi ja gluteeniton kaura. Viljatuotteet ovat tärkeitä kuidun lähteitä ja niistä saadaan lisäksi tärkeitä B-ryhmän vitamiineja, rautaa ja muita kivennäisaineita. (Keliakialiitto 2011.)

Ruokavaliohoito aloitetaan keliakiadiagnoosin varmistuttua ohutsuolikoepalan perusteella. Hoidon avulla suolinukkavaurio korjaantuu vähitellen ja ravintoaineiden imeytyminen palautuu normaaliksi. Keliakiaruokavaliota on noudatettava huolellisesti ja tarkasti koko elämän, koska limakalvo vaurioituu pienestäkin gluteenimäärästä uudelleen. Keliakikoille suositellaan monipuolista, gluteenitonta ruokavaliota. Ruokavalion tulisi sisältää runsaasti gluteenittomia viljavalmisteita, kasviksia, hedelmiä ja marjoja. Kohtuullisesti vähärasvaisia maitovalmisteita, lihaa, kalaa sekä vähän rasvaa (mieluiten pehmeitä laatuja), sokeria ja

suolaa. Varsinkin kuidunsaanti on hyvä turvata käyttämällä gluteenittomia täysjyväviljoja, tummia gluteenittomia jauhoseoksia ja mahdollisimman runsaskuituisia valmisleipiä. Kuidun määrää voi lisätä ruoanvalmistuksessa ja leivonnassa erilaisilla kuituvalmisteilla ja siemenillä. (Keliakialiitto 2011.)

Suomessa gluteenittomien tuotteiden valikoima on hyvin monipuolinen. Melkein mitä tahansa ruokatuotetta on nykyään saavissa gluteenittomana. Kaupoissa gluteenittomat tuotteet on sijoitettu joko samoihin paikkoihin kuin vastaavat tavanomaiset tuotteet tai keskitetysti yhteen paikkaan. Gluteenittoman tuotteen merkki tuotepakkauksessa helpottaa keliakikoille soveltuvien tuotteiden valintaa kaupassa. Keliakikoille soveltuvat leivät ja leivonnaiset ovat useimmiten pakaste- tai suojakaasutuotteita, mutta myös tuoretuotteiden valikoima on huomattavasti suurentunut. (Keliakialiitto 2011.)

Ruokaostoksilla tulee aina tarkasti tutkia elintarvikkeiden ainesosaluettelot ja varmistaa, ettei tuote sisällä gluteenipitoisia valmistusaineita. Kyläpaikoissa, työpaikkaruokailussa ja matkoilla on hyvä varmistaa tarjottavan gluteenittomuus. Monissa kahviloissa ja ravintoloissa on saatavana gluteenittomia vaihtoehtoja. Ulkomaille matkustettaessa kannattaa tarjonta selvittää etukäteen. (Keliakialiitto 2011.)

2.3 Keliakialiitto tukena

Keliakialiitto on keliakikkojen neuvonta-, palvelu-, edunvalvonta- ja vaikuttamisjärjestö. Keliakialiiton tehtävänä on edistää ja turvata keliakiaa sairastavien hyvinvointia. Keliakialiitto myös lisää yleistä tietoutta keliakiasta ja sen hyvästä hoidosta. Keliakialiittoon kuuluu noin 20 000 jäsentä ja 30 keliakiayhdistystä. Keliakialiiton toimintamuotoja ovat mm. viisi kertaa vuodessa ilmestyvä Keliakia-lehti, Keliakialiiton ja yhdistyksen verkkosivut, joilta on saatavissa runsaasti tietoa keliakiasta ja sen hoidosta, ravitsemusneuvontaa ja tuoteinformaatiota, sopeutumisvalmennuskursseja ja tuettuja lomiam. Kun liittyy jäseneksi, saat myös jäsenkortin, joka oikeuttaa moniin rahanarvoisiin jäsenetuihin. Lisäksi käytössä on Extranet-sivut, jossa mm. keliakikoiden oma keskustelufoorumi sekä muita lisäpalveluita. Paikalliset keliakiayhdistykset järjestävät monimuotoista kaikille avointa toimintaa. (Keliakialiitto, 2011.)

3 MATKAILU JA MATKAILIJA

3.1 Matkailun muodot

Matkailulla tarkoitetaan ihmisten liikkumista ja toimintaa tavanomaisten, päivittäisten asuin- ja työympäristön ulkopuolella. Se on myös vuorovaikutusta lähtö- ja kohdealueen välillä sekä matkailijan ja heitä palvelevien yritysten ja organisaatioiden välillä. (Vuoristo 2002, 20). Matkailu on siis toimintaa, jossa ihminen matkustaa tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolelle vapaa-ajan, liikematkan tai muun tarkoituksen vuoksi. Matka yhtäjaksoisesti voi kestää 12 kuukautta. (Tilastokeskus 2011.) Kotimaanmatkailulla (domestic tourism) tarkoitetaan matkustamista oman asuinmaan sisällä. Kansainvälinen matkailu (international tourism) sisältää tietyn maan asukkaiden ulkomaille suuntautuvan matkailun (outbound tourism) ja ulkomaalaisten matkailun kyseiseen maahan (inbound tourism). (Tilastokeskus, 2011.)

Matkailijalla (tourist) tarkoitetaan vähintään yhden yön kohteessa viettävää henkilöä. Majoitus voi olla maksuton tai maksullinen. Kansainvälisellä matkailijalla tarkoitetaan taas henkilöä, joka viettää ainakin yhden yön kohteena olevassa maassa ja kotimaan matkailija vastaavasti viettää vähintään yhden yön kohteena olevassa paikassa. Lisäksi on olemassa myös matkailijoita, jotka eivät yövy kohteessa. Heistä käytetään nimitystä päiväkävijä. (Tilastokeskus, 2011.)

Matkailun voisi ajatella olevan prosessi, jossa lähtöalueen työntövoima sekä kohdealueen vetovoima kohtaavat toisensa. Lähtöalueella matkailijalle syntyy tarve ja motivaatio matkustamiseen ja kohteen vetovoimatekijät muodostuvat vetovoimatekijöistä eli attraktioista ja niiden varaan liittyvistä palveluista. (Vuoristo 2002, 16 - 17.) Matkailun maantieteellinen viitekehikko muodostuu kolmesta osa-alueesta: Lähtöalueesta, kohdealueesta ja matkailureiteistä. Lähtö- ja kohdealueella vallitsevat samat työntö- ja vetovoimatekijät. Fyysisiä tekijöitä ovat esimerkiksi ilmasto ja vuodenaajat ja yhteiskunnallisia taas kulttuuri, talous ja poliittinen ympäristö. (Vuoristo 2002, 14 -16.) Ihmisten lähtövalmius, mahdollisuus matkustaa loma- tai työaikana ulkomaille, syntyy työntövoimatekijöiden, elintasotekijöiden ja poliittisten olosuhteiden yhteisvaikutuksesta. (Vuoristo 2003, 33).

Matkan tarkoituksesta puhuttaessa käytetään yksinkertaistettua jakoa, jossa vaihtoehtoina ovat vapaa-ajanmatkailu, liike- ja työmatkailu tai muu tarkoitus. Maailman matkailujärjestön UNWTO:n (World Tourism Organization) tekemän jaottelun mukaan vapaa-ajan vietto ylittää tärkeimmäksi matkustusmotiiviksi 51 %:n osuudellaan. Seuraavaksi eniten matkan syy on ystävien ja perheenjäsenten tapaaminen ja uskonnolliset- tai terveydenhoidolliset syyt. Näiden matkojen osuus on 27 %. Liike- ja työmatkailun osuus, joka sisältää kokous- ja kongressimatkat, seminaarimatkat ja yrityksen toimipisteestä toiseen tehtävät matkat on 15 %. Lopuksi 7 %:n osuudella jaotellussa on matkat, jossa ei ole määriteltyä matkan tarkoitusta. (Karusaari & Nylund, 2009, 24.)

Vapaa-ajan matkailun muotoja ovat:

- rantaloma
- kaupunkiloma
- luontomatka
- vaellusmatka
- ekomatka
- kulttuurimatka
- pyhiinvaellusmatka
- ostosmatka
- risteilymatka
- liikunta- ja urheilumatka
- vapaaehtoistyömatka
- hyvinvointi- ja hemmottelumatkat

(Karusaari & Nylund, 2009, 24).

3.2 Matkailijatyypit

Matkailijat voidaan jakaa toisistaan erottuviin tyyppeihin. Heidän rakennepiirteensä ja motivaationsa vaikuttavat siihen, mihin alueella ja kohteeseen halutaan matkustaa. Matkailijat voidaan luokitella ulkonaisten ”tuntomerkkien” mukaan, joita ovat maantieteelliset, demografiset, sosionomiset kriteerit, sekä matkailijan aktiviteetit ja harrasteet. Maantieteellisiä kriteerejä ovat matkailijan kotimaa, asuinpaikka tai elinympäristö. Demografisia eli väestöllisiä indikaattoreita ovat ikä, sukupuoli, siviilisääty, uskonto, kieli tai rotu. Sosioekonomiset luokitukset kertovat matkailijan taloudellisia ominaisuuksia, kuten tulot, vapaa-ajan määrän, koulutuksen ja ammattiaseman. Jotta kuitenkin ymmärtäisimme kokonaisvaltaisesti

matkailijan alue- ja kohdevalintoja, on myös mitattava ”sisäisiä” indikaattoreita, eli ihmisen tarpeisiin ja motivaatioihin perustuvia ominaisuuksia. Tarpeella tarkoitetaan sisäistä voimaa, jonka takia ihminen haluaa muutosta johonkin epätyytyttävään tilanteeseen tai haluaa kokea jonkin uuden elämyksen. Motivaatio taas tarkoittaa tavoitteellista käyttäytymistä jonkin päämäärän saavuttamiseksi. (Vuoristo 2003, 36 – 38.)

Matkailijoiden perustyyppejä luokiteltaessa voidaan käyttää tutkija Stanley Plogin 1974 esittämää teoriaa, jossa matkailijat jaetaan ns. psykograafisiin tyyppeihin. Tutkimustyyppeinä ovat hänen mukaansa psykosentrikot, allosentrikot ja midsentrikot. Psykosentrikot ovat itseensä keskittyneitä, varauksellisesti suhtautuvia henkilöitä, jotka suosivat matkasuunnitelmissaan valmiita matkajärjestelyitä, eli esimerkiksi seuramatkoja. He pitävät passiivisista harrastuksista esimerkkinä auringonottaminen ja he suosivat tuttua ilmapiiriä ja ympäristöä. Allosentrikot taas ovat luonteeltaan avoimia ja ulospäinsuuntautuvia ja he ovat matkajärjestelyissään itsenäisiä. He etsivät uusia ja outoja kohteita, ovat aktiivisia harrastajia ja ovat kiinnostuneita vieraista kulttuureista ja ihmisistä. Näiden kahden päätyypin välissä ovat midsentrikot, joilla on ominaisuuksia näistä molemmista tyypeistä ja joihin suurin osa matkailijoista kuuluu ja täten tämän tyyppisistä matkailijoista muodostuu suurin markkinaosuus. (Vuoristo 2003, 45.)

4 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

4.1 Matkanjärjestäjänä Matkapojat Oy

Valmismatkalaissa (Valmismatkalaki 1079/1994,3§) matkanjärjestäjällä tarkoitetaan sellaista tahoa, joka suunnittelee ja toteuttaa valmismatkoja joko itse tai sitten tekee sitä toisen elinkeinonharjoittajan välityksellä. Matkanjärjestäjä voi myös välittää kokonaan toisen tahon järjestämiä valmismatkoja. Valmismatkalla (Valmismatkalaki 1079/1994, 2§) taas tarkoitetaan etukäteen järjestettyä vähintään kahden palveluksen yhdistelmää, joka on hinnoiteltu yhdistettyyn hintaan. Tällaiseen pakettiin voi sisältyä esimerkiksi kuljetus ja majoitus tai toinen niistä sekä lisäksi jokin muu matkailupalvelu. Jos matkavaraus koskee ulkomaille suuntautuvaa valmismatkaa, niin tuolloin sitova sopimus syntyy vasta asiakkaan maksettua matkan hinnan tai osan matkan hinnasta, jonka on matkanjärjestäjä määrännyt. (Valmismatkalaki 1079/1994, 9§.)

Matkapojat Oy on Tamperelainen perheyhtiö, joka on perustettu vuonna 1976. Perustajajäseniä olivat Mauri Kivelä (1937-), Antti Nieminen (1929-), Reijo Keinonen (1931-), Raimo Keinonen (1946-) sekä Heikki Lehtinen (1925 - 2010). Kaikki työskentelivät Huittislaisessa linja-autoyrittäjäyhtiössä Lauttakylän Auto Oy:ssä. Yhtiön kotipaikkana toimi Vammala. Toimitusjohtaja Mauri Kivelä oli perustamisidean takana ja hän keksi myös yhtiön nasevan nimen Matkapojat. (Kurkinen & Pelkonen 2012.)

Matkapojat Oy:n osakkaat oivalsivat, että korkeatasoisille bussimatkoille olisi kysyntää ja ne mielletäisiin käteväksi ja turvalliseksi tavaksi liikkua. Matkapojat Oy haluttiin perustaa täyden palvelun matkatoimistoksi, joka hoitaisi kaikki asiakkaan matkaan liittyvät asiat asiakkaan puolesta. Bussimatkailun menestyksen edellytyksiä katsottiin olevan korkeatasoiset bussit ja hotellit, sopivat aikataulut ja hyvät matkanjohtajat. Yhtiön toiminta-ajatuksena oli mahdollisimman kevyt kulurakenne, joten omia linja-autoja ei ollut tarkoituskaan hankkia. Aluksi käytettiin Lauttakylän Auto Oy:n autoja ja toiminnan laajentuessa Keuruulla toimipaikkaansa pitävän Mäkelän bussiyhtiön autoja sekä Vammalalaisen Antti Lauhamon autoja. (Kurkinen & Pelkonen 2012.)

Ensimmäiset tilausajot tehtiin Ruotsin Kolmårdeniin ja seuraavat suunnattiin Manner-Eurooppaan, muun muassa Hollantiin ja Länsi-Saksaan. Myös matkat Neuvostoliittoon olivat suosittuja. Toiminta laajeni 1980-luvulla ja Matkaporjat Oy avasi uudet toimistot Huittisiin ja Turkuun. Nyt aloitettiin seura- ja liikematkojen, hotellimajoitusten ja risteilyjen myyminen. Koko ajan myös kehitettiin uusia matkapaketteja uusiin kohteisiin. (Kurkinen & Pelkonen 2012.)

Työtavat ja muut muutokset vaativat koko ajan lisäkoulutusta. Elokuussa 1982 Matkaporjat Oy sai Vammalan toimistoonsa kansainvälisten lentolippujen myyntioikeudet eli IATA-oikeudet. Tästä lähti käyntiin sitten myös lentolippujen myynti. Lisää toimistoja avattiin, lisää henkilökuntaa palkattiin ja toiminta laajeni tasaiseen tahtiin. Vaikka myyntiartikkeleita tuli koko ajan lisää, niin runkona säilyi kuitenkin bussimatkojen myyminen. (Kurkinen & Pelkonen 2012.)

Matkaporjat Oy:n omistus pohja Oy muuttui vuonna 1995. Yhtiön osti tamperelainen Esko Penttilä (1944-), joka oli aikaisemmin toiminut sekä Länsilinjat Oy:n että Lauttakylän Auto Oy:n osakkaana ja toimitusjohtajana. Matkaporjat Oy:n koko osakekanta siirtyi Baltest Oy:n omistukseen ja Matkaporjat Oy:lle muodostettiin uusi hallitus, johon kuuluivat Esko Penttilän lisäksi hänen vaimonsa Iris Penttilä (1943-), sekä heidän lapsensa Päivi Kaatiala (1966-), Nina Latva (1969-) sekä Ari Penttilä (1976-). Yhtiön nimeksi jätettiin Matkaporjat Oy. Yhtiön toimitusjohtajana on toiminut vuodesta 2003 lähtien Ari Penttilä ja hänen sisarensa Päivi ja Nina ovat myös yhtiön palveluksessa. Päivi Kaatiala on toimistopäällikkönä Matkaporjat Oy:n Tampereen toimistossa ja Nina Latva vastaavasti verkkokaupan kehitys- ja markkinointitehtävissä Tampereella. (Kurkinen & Pelkonen 2012.)

Suomi liittyi Euroopan Unioniin vuoden 1995 alussa. Heinäkuussa vuonna 1995 tuli voimaan EU-maissa pakollinen valmismatkalainsäädäntö, mikä lisäsi matkatoimistojen velvoitteita. Kuluttajavirasto rekisteröi Matkaporjat Oy:n valmismatkaliikkeitä pidettävään rekisteriin marraskuussa 1995. Euroopan Union jäsenyys toi myös muita muutoksia mukanaan. Valmismatkoista alettiin periä arvonlisäveroa ja ulkomaille suuntautuvista matkapaketeista alettiin periä marginaaliveroa. Matkatoimistoalan markkinatilanteen ja toimintaympäristön muutokset jatkuivat voimakkaina. Liike- ja työsidonnainen matkailu kasvoi sekä lievää nousua oli myös etelänmatkojen myynnin osalla. Uusia toimistoja avattiin jälleen vauhdilla. Matkaporjat Oy:n toimistoverkosto oli laajimmillaan keväällä 1999, jolloin sillä

oli 26 toimipistettä 24 eri paikkakunnalla. Yhtiön pohjoisin toimipiste sijaitsi Oulussa. Matkapojilla oli vahvaa omaa matkatuotantoa, joka käsitti bussimatkoja Pohjoismaihin ja Eurooppaan, risteilyjä, omatoimisia kaupunkilomia sekä hiihtolomia Lappiin. (Kurkinen & Pelkonen 2012.)

Suomessa otettiin käyttöön vuoden 2002 alussa uusi raha, euro. Matkapojat Oy siirtyi käyttämään uutta valuuttaa jouhevasti. Tämä siitä syystä, että yhtiö oli muuttanut taloushallinnon ohjelmat hyvissä ajoin edellisenä vuonna vastaamaan tulevaa tarvetta. Matkapojat Oy:n haasteellisin vuosi oli kuitenkin 2003, jolloin laivamatkailu väheni laivayhtiöiden tehdessä muutoksia ja myös todettiin, että osa myyntitoimistoista ei toiminut kannattavasti. Saneeraus tuloksena suljettiin 4 myyntitoimistoa. Lisäksi haasteita toi vuosi 2005, jolloin Matkapojat Oy:lle tärkeä yhteistyökumppani Silja Line oli taloudellisissa vaikeuksissa ja myytävänä, sekä vuosi 2006, jolloin ryhmämyynti oli laskussa ja puhelinjärjestelmän kallis investointi oli aiheuttanut lisäkustannuksia. (Kurkinen & Pelkonen 2012.)

Käänteentekevä oli vuosi 2007, jolloin toimitusjohtaja Ari Penttilä alkoi muokata ja uudistaa johtoa ja organisaatiota. Tämä tarkoitti sitä, että hän alkoi hankkia lisää avainpaikoille osavia ammattilaisia, osa oman yrityksen sisältä, osa kilpailijoilta. Ari Penttilä katsoi, että avainpaikoille tarvittiin ”parhaat ihmiset”, mutta samalla ketään ei kuitenkaan irtisanottu, vaan tehtävät organisoitiin uudella tavalla ja tekijöitä kierrätettiin. Osalle ”vanhoista” työntekijöistä nämä muutokset olivat kuitenkin henkisesti liian kova paikka, joten he jäivät pois yhtiön palveluksesta. Vaikka vuosi 2008 oli kannattava, niin seuraavana vuonna 2009 yhtiö lopetti lisää toimistoja. Tähän vaikutti muun muassa välityskaupan väheneminen. Noina aikoina tehtiin myös päätös siitä, että kannattaa panostaa pitkäjänteisesti oman matkatuotannon laajentamiseen, kehittämiseen ja monipuolistamiseen ja se on ollut myös nykyisen Matkapojat Oy:n tärkein linjaus. (Kurkinen & Pelkonen 2012.)

Tänä päivänä vuonna 2014 Matkapojat Oy on Suomen suurin laiva- ja lähialuematkojen myyjä ja matkanjärjestäjä. Yhtiön kotipaikka on Tampere ja paikallisesti omia myyntitoimistoja löytyy yhteensä 15 kappaletta sijaiten ympäri Suomen. Yhtiö työllistää tällä hetkellä 96 henkilöä. Matkapojat Oy:llä on lisäksi käytössään valtakunnallinen puhelinpalvelu, globaalisti toimiva verkkokauppa sekä 100 valittua jälleenmyyjää. Yritys juhlisti 35 vuotista taivaltaan vuonna 2011 ja yritykselle myönnettiin vuonna 2012 Suomalaisen Työn Liiton myöntämä Avainlipun käyttöoikeus. (Matkapojat Oy, 2012.)

4.2 Myyntipäällikkö Lauri Laakson haastattelu

Työelämäohjaaja tälle opinnäytetyölleni on Matkapojat Oy:llä myyntipäällikkönä työskentelevä Lauri Laakso. Syy, minkä takia juuri hän on ohjaajani tässä työssä, on se, että hän on Matkapojat Oy:llä keliaakikoille suunnattujen teemamatkojen takana. Minulla oli ilo tavata hänet haastattelun merkeissä 13.5.2014 Matkapoikien paikallisessa myyntitoimistossa Tampereella. Halusin Lauri Laaksoilta tietää ensin hänen työhistoriastaan matkailualalla ja tämänhetkisestä työtehtävistään Matkapojat Oy:n palveluksessa. Minua kiinnosti myös se, mikä on hänen mielestään Matkapojat Oy:n toiminta-ajatus ja tulevaisuudenvision, ja tietenkin halusin tietoa hänen räätälöimistään keliaakikoille myytävistä teemamatkoista. Haastattelussa esittämäni kysymykset löytyvät opinnäytetyöstä (LIITE 2).

Lauri Laaksolla on vahva osaaminen matkailualalta. Kokemus alkoi karttumaan vuonna 1981, jolloin hän valmistui Porvoon matkailuopistosta. Suoraan koulunpenkiltä hän siirtyi työskentelemään Uudenkaupungin matkatoimistoon, joka tunnettiin myös nimellä U-Matkat. Siellä vierähti muutama vuosi, ja Matkapojat Oy palveluksessa hän aloitti 15.8.1988. Ensimmäinen työtehtävä oli toimia myyntipäällikkönä ja toimistopäällikkönä Matkapoikien Turun toimistossa. Lauri Laakso kertoi, että Matkapojat on ollut ja on edelleen mielenkiintoinen työpaikka. Hän on saanut tehdä ja kokea monenlaista työtä: matkatuotannon suunnittelua, ryhmämyyntiä sekä aikoinaan myös asiakaspalautteiden käsittelyä. Tällä hetkellä Lauri Laakso toimii myyntipäällikkönä alueenaan Varsinais-Suomi, Länsi-Uusimaa, Etelä-Häme, Pirkanmaa ja Keski-Suomi. Hän kertoi ”virallisen” työpöytänsä sijaitsevan Turussa, mutta hänen työnsä on ”kovin liikkuvaista”, eli välillä hänet löytää muun muassa Jyväskylästä, Tampereelta tai Helsingistä.

Yrityksen toiminta-ajatuksen Lauri Laakso sanoi olevan kohtuuhintaisten, monipuolisten, eripituisten, kaikille sopivien matkojen myyminen. Hänen mukaansa on siis oltava riittävästi tarjontaa, jotta jokaiselle löytyy se ”hänelle sopiva matka.” Ja jos valmiista matkatarjonnasta ei sopivaa löydy, niin se asiakkaalle räätälöidään toiveiden mukaisesti. Lauri Laakso kertoi, että Matkapoikien tavoitteena on edelleen pitää lähimatkailun markkinajohtajuus ja lisäksi hän totesi yhtenä Matkapoikien erikoisosaamisen alana lento-bussimatkat tai vastaavasti laiva-bussimatkat, jotka suuntautuvat Keski-Eurooppaan. Yleensäkin hän piti tärkeänä ryhmämyynnin ja teemamatkojen räätälöinnin osaavuutta Matkapojissa.

Keliakiamatkojen räätälöinti, suunnittelu ja myyminen ovat yksi Lauri Laakson vastuualueista. Hänellä itsellään on kokemusta tämän sairauden kanssa elämisestä vuodesta 2005, jolloin hän sai keliakiadiagnoosin. Liittyttyään keliakiayhdistykseen hän alkoi saamaan Keliakialiiton julkaisemaa keliakialehteä, johon tutustuttuaan hän totesi keliakiamatkojen tarjonnan olevan hyvinkin suppean. Syntyi ajatus keliakiamatkojen myymisestä, ja seuraavana vuonna hän otti yhteyttä Keliakialiiton toiminnanjohtaja Leila Kekkoseen ja he alkoivat ”virittelemään” yhteistyötä näiden matkojen toteuttamisen suhteen. Ensimmäiset matkat aloitettiin vuonna 2008 ja niitä markkinoitiin keliakialehdessä. Lauri Laakso kertoi, että näillä Keliakialiiton kanssa sovituilla matkoilla on aina myös liiton edustaja mukana. Tämä siitä syystä, että samalla Keliakialiitto saa omaa asiaansa eteenpäin ja samalla liitto voi matkan aikana kertoa esimerkiksi viimeisimmät ”keliakia uutiset” eli mitä uutta tähän sairauteen liittyvää tietoa on saatu.

Keliakiamatkan räätälöinnistä Lauri Laakso totesi sen, että Matkapojilla on maailmalla luotettavat yhteistyökumppanit joiden kanssa matkan suunnittelu ja toteutus onnistuu mutkattomasti. Hän totesi tässä vaiheessa myös sen, että esimerkiksi ruokaravintoloissa on ehdottoman tärkeää, että merkinnät ruuan gluteenittomuudesta ovat kohdillaan. Hän painotti sitä, että asiakkaan ollessa keliakikoille räätälöidyllä matkalla, ”on hänen saatava olla lomalla sairaudestaan.” Tärkeänä hän pitää myös palautteen keräämisen asiakkailta, koska sitä kautta Matkapojat saa taas uusia matkatoiveita ideoitavaksi. Kysyttäessä tyypillisestä keliakiamatkasta hän toteaa sen olevan kaupunkiloma, kiertomatka Keski-Euroopassa tai risteily. Kaupunkiloma- tai kiertomatkapaketti myydään yleensä noin 20 henkilölle, mutta lähialueen risteilyissä voi olla mukana kymmeniä, jollei satoja asiakkaita.

Keliakiamatkoja Lauri Laakso räätälöi vuositasolla noin 10 kappaletta. Tässä esimerkkinä yksi hänen ideoimastaan matkasta, joka tehtiin keväällä 2014. Se suuntautui Sloveniaan ja Kroatiaan, ja kohteina olivat Ljubljana, Bled, Porec ja Pula.

Valloita Euroopan yksi tämän hetken kiinnostavimmista alueista! Matkapojat vievät sinut ihastuttaviin maisemiin Sloveniaan ja Kroatiaan. Upeat Slovenia ja Kroatia valloittavat! Koe kristallinkirkkaat vedet, uudet makuelämykset tällä matkalla luonnollisesti gluteenittomina sekä kauniit historialliset kaupungit. Slovenian pääkaupunki Ljubljana on pieni ja intiimi kaupunki, joka hurmaa välittömyydellään. Kaikki on kävelyetäisyyden päässä ja kaupungin vilinä on helppo liittyä. Pikkukaupunki Bled tarjoaa tyyntä järvimaisemaa ja vehreitä vuorenrinteitä. Adrianmeren pohjukassa sijaitseva Kroatian Istrian

alue on lyhykäisyydessään turkoosia merta, tunnelmallisia pikkukujia ja vaikuttavaa luontoa. Tutustumme myös historiallisesti merkittävään Pulan kaupunkiin, jonka tarina ulottuu antiikin roomalaisten aikaan. Lähde mukaan matkalle ja ihastu!

Matkan hinta 1349 €/ henkilö

Matka-ajankohta 28.4. - 3.5.2014/ 5 yötä

Lisämaksu yhden hengen huoneesta 120 €

Lapsialennus alle 12 vuotiaille 200 € edellyttäen, että lapsi majoittuu lisävuoteessa vähintään 2 maksavan aikuisen kanssa samassa huoneessa.

Matkan hintaan sisältyy:

- lentomatkat Helsinki-Ljubljana-Helsinki Finnairin reittilennolla
- lentokenttäverot ja matkustajamaksut
- bussikuljetukset kohteessa matkaohjelman mukaan
- hotelliöyymiset 2 hengen huoneessa aamiaisineen
- ateriat matkaohjelman mukaan (5x illallinen + 1 lounas)
- Bledin, Pulan ja Ljubljanan kaupunkierrokset
- retket ja vierailut matkaohjelman mukaan
- suomenkielisen paikallisoppaan palvelut kohteessa
- Keliakialiiton kunniapuheenjohtaja Marja-Leena Kemppainen

(Matkapojat Oy 2014.)

5 TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT

5.1 Tausta

Opinnäytetyöni ja tutkimukseni aiheeksi halusin valita itseäni koskevan ja kiinnostavan aiheen. Olen saanut keliakiadiagnoosin vuonna 2006, joten omakohtaista kokemusta tämän sairauden kanssa elämisestä on ehtinyt kertyä jo muutaman vuoden ajalta. Kun aloitin opiskelun Centria ammattikorkeakoulussa tammikuussa 2012, ei minulla vielä ollut ajatusta lopputyön aiheesta, mutta halusin sen nimenomaan koskettavan meitä keliakikkoja ja koska opiskelen matkailua, niin mielessäni oli suunnata tuleva tutkimus ja työ koskemaan ulkomaanmatkailua.

Opinnäytetyöni aihe hahmottui lopullisesti helmikuussa 2013, jolloin luin Keliakialiiton julkaisemasta lehdestä Matkapoikien myyntipäällikkö Lauri Laakson haastattelun. Siinä hän kertoi keliakikoille räätälöidyistä matkoista ja samalla antoi hyviä neuvoja, miten matkaan kannattaa valmistautua. Säilytin tämän lehden ja odotin sopivaa hetkeä, jolloin opiskeluni ovat siinä vaiheessa, että opinnäytetyötä on aika alkaa tekemään. Se aika koitti helmikuussa 2014, jolloin otin yhteyttä Lauri Laaksoon ja pyysin häntä työelämäohjaajakseni ja sitä myöten Matkapojat Oy:n toimeksiantajakseni.

5.2 Tavoitteet ja tutkimusongelmat

Työni tavoitteena oli selvittää, miten keliakikot kokevat ulkomaanmatkailun. Onko siinä heidän mielestään haasteita ja jos on, niin missä määrin. Haluttiin tietää, kuinka paljon ulkomaille matkustetaan ja mihin maanosiin. Toivottiin tutkimukseen keliakikkojen itse kirjoittamia matkakokemuksia, joita pidän tämän opinnäytetyöni mielenkiintoisimpana ja arvokkaimpana osiona. Toisena tavoitteena oli saada Matkapojat Oy:tä tunnetuksi keliakiamatkojen järjestäjänä. Tietoisuus näistä matkoista sijoittunee enimmäkseen Etelä- ja Keski-Suomen alueille, joissa Matkapoikien paikkakuntakohtaiset myyntitoimistot nykyisin ovat. Matkapojat Oy tekee hyvää työtä suunnitellessaan ja toteuttaessaan näitä erityisryhmille suunnattuja teemamatkoja.

5.3 Tutkimuksen kohderyhmä

Kohderyhmäksi valittiin keliakiaa sairastavat yli 18 vuotiaat henkilöt, jotka kuuluivat Etelä-Suomen tai Pohjois-Suomen alueiden keliakiayhdistyksiin tai asuivat kyseisillä alueilla. Yhdistykseen kuulumisen ei siis ollut olennaista tässä, vaan se, että tavoitettiin mahdollisimman monta keliakikkoa vastaamaan tähän kyselyyni. Jotta tutkimuksesta tulisi luotettava, niin tavoitteena oli saada otokseen 100 vastausta. Otos tarkoittaa havaintoyksiköiden joukkoa, joka on poimittu jotakin otantamenetelmää käyttäen perusjoukosta, ja perusjoukko tarkoittaa taas sitä, että se on kohdejoukko, josta halutaan tehdä päätelmiä tutkimuksessa. (Vilka 2007, 51). Tämän tutkimukseni perusjoukko oli siis keliakikot ja otos puolestaan jäsenet, jotka kuuluivat näihin edellä mainittuihin alueiden yhdistyksiin tai asuivat näillä alueilla. Varsinaista otantamenetelmää ei tässä tutkimuksessa käytetty, eikä käytössä ollut asiakasrekisteriä. Tätä tutkimusta koskien lähestyttiin jokaisen yhdistyksen puheenjohtajaa ja hallituksen jäseniä sähköpostitse ja heitä pyydettiin osallistumaan tähän tutkimukseen ja levittämään tietoa yhdistyksen muille jäsenille ”suusta suuhun tietona”. Jotta kuitenkin saataisiin mahdollisimman paljon vastauksia kyselyyn, niin lopulta päädyttiin Uudenmaan, Oulun ja Länsi-Pohjan yhdistysten kanssa tiiviimpään yhteistyöhön tutkimuksen saattamiseksi loppuun. Vastauksia saatiin lopulta 81 kappaletta, johon olin hyvin tyytyväinen.

Pohjois-Suomen alueella toimivat yhdistykset ovat:

Kainuun keliakiayhdistys
 Itä-Lapin keliakiayhdistys
 Koillismaan keliakiayhdistys
 Kokkolan seudun keliakiayhdistys
 Länsi-Pohjan keliakiayhdistys
 Oulun keliakiayhdistys
 Raahen Tietoon Keliakikot
 Rovaniemen keliakiayhdistys
 Ylivieskan keliakiayhdistys

Etelä-Suomen alueella toimivat yhdistykset ovat:

Etelä-Kymen keliakiayhdistys
 Etelä-Karjalan keliakiayhdistys
 Pohjois-Kymenlaakson keliakiayhdistys
 Uudenmaan keliakiayhdistys

(Keliakialiitto 2014.)

6 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimusmenetelmät

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on tutkimustapa, jossa tietoa tarkastellaan numeerisesti. Tulokset esitetään siis tätä tutkimustapaa käytettäessä numeroina, esimerkiksi tunnuslukuina. Tutkijan tehtävänä on tulkita ja selittää olennaista numerotietoa sanallisesti kuvaamalla millä eri tavoin asiat liittyvät toisiinsa tai eroavat toisistaan. (Vilka 2007, 14.) Muita kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisiä seikkoja ovat koehenkilöiden tai tutkittavien henkilöiden valitseminen, aiempiin tutkimuksiin tehdyt johtopäätökset ja teoriat, hypoteesien esittäminen sekä käsitteiden määrittely. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 131.) Päättin toteuttaa opinnäytetyön käyttämällä tätä kvantitatiivista menetelmää, koska päättelin, että sillä menetelmällä saisin parhaat tutkimustulokset.

Kysely on yksi aineiston keräämistavoista, jossa kaikki esitetyt kysymykset ovat vakioita, eli kaikilta kyselyyn osallistujilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselyssä havaintoyksikkönä on siis henkilö ja kyselyn avulla halutaan tutkia ja saada tietoa henkilön asenteista, käyttäytymisestä tai motiiveista. Kyselyn voi toteuttaa internetissä tai postitse. (Vilka 2007, 28.) Tutkimus päädyttiin toteuttamaan internetin kautta, koska se todettiin vaivattomimmaksi ja nopeimmaksi tavaksi kerätä vastauksia.

Kysymyslomakkeessa yleensä käytetään kolme kysymysmuotoa: avoimet kysymykset, monivalintakysymykset sekä sekamuotoiset kysymykset. Avoimissa kysymyksissä ei ole vastausvaihtoehtoa, joten kysymykseen voi vastata kirjoittamalla täysin vapaasti. Monivalintakysymyksissä taas vastausvaihtoehdot on ennalta määrätty ja kysymysmuoto on vakioitu. Sekamuotoisessa kysymyksessä taas osa vastausvaihtoehdoista on ennalta määrätty ja vakioitu ja lisäksi mukana voi olla yksi tai useampi avoin kysymys. (Vilka 2007, 62.) Kysymysten esitystapaa ja muotoilutapaa on syytä hioa ja lomake kannattaa testata ennen sen lopullista julkaisemista. (Vilka 2007, 78.)

Tutkimuksen kokonaisluotettavuuden muodostavat reliabelius sekä validius. Reliabilitetilla tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta ja sillä tarkastellaan mittaukseen liittyviä asioita, sekä ennen kaikkea tutkimuksen tarkkuutta: mittaustuloksien täytyy olla mittauksesta

toiseen samat, eikä tutkimukseen saa sisältyä satunnaisvirheitä. Validius taas tarkoittaa kykyä mitata sitä asiaa, mitä tutkimuksessa on tarkoituskin mitata. Tällä tarkoitetaan sitä, onko tutkija osannut siirtää teoriakäsitteet ja ajatuskokonaisuuden ymmärrettävästi lomakkeeseen. (Vilka 2007, 149 - 150,152.)

Tutkimushaastattelu on yksi tiedonhankinnan perusmuoto. Haastattelun avulla voidaan kerätä tietoa, kuulla ihmisten mielipiteitä, käsityksiä ja uskomuksia sekä saamme ymmärrystä ihmisen käyttäytymiseen havaitulla tavalla. Haastattelu on kielellistä vuorovaikutusta ja se antaa tutkijalle mahdollisuuden lähestyä vaikeitakin, tutkittavia asioita. Haastattelu on kaikessa yksinkertaisuudessaan keskustelu, jolla on tarkoitus. Se on tilanne, jossa toinen puhuu ja toinen kuuntelee. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 11.)

Kaikkiin tutkimuksiin liittyy eettisiä ratkaisuja. Haastattelijan on kerrottava tarpeeksi informaatiota haastateltavalle, mitä kyseinen haastattelu koskee ja mitä sillä halutaan saada selville. Edellä mainittuun asiaan on kuitenkin hankala antaa yleispitävää neuvoa: ”Missä kulkee raja liian informaation ja tutkittavalle todella tärkeä ja olennaisen tiedon välillä”. Se on kuitenkin tärkeintä, että haastattelijalla on asianmukainen informaation pohjalta. Muita tärkeitä eettisiä periaatteita ovat luottamus, seuraukset ja yksityisyys. Eettiset kysymykset voivat koskea myös esimerkiksi vallankäyttöä, laillisuuskytymyksiä tai tutkimuksen rahoitusta ja sponsorointia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20.)

Tutkimushaastattelun lajeja ovat muun muassa lomakehaastattelu, strukturoimaton haastattelu sekä puolistrukturoitu haastattelu, eli teemahaastattelu. Lomakehaastattelussa on määritelty tarkasti kysymysten ja väitteiden muoto ja esittämisjärjestys on täysin määrätty. Strukturoimaton haastattelu on menetelmä, josta käytetään myös nimitystä syvähaastattelu. Haastattelijan tarkoituksena on syventää haastateltavan vastauksia ja rakentaa haastattelun jatko niiden varaan. Se muistuttaa keskustelua, jossa edellinen vastaus saa aikaan seuraavan kysymyksen. Puolistrukturoidussa haastattelussa eli teemahaastattelussa edetään tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Teemahaastattelussa puuttuu kysymysten tarkka muoto ja järjestys, mutta se ei ole täysin vapaa niin kuin syvähaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

6.2. Tutkimuksen toteutus

Kyselylomakkeen laatiminen ja suunnittelu aloitettiin helmikuussa 2014. Prosessin huomattiin olevan hyvin vaativa, koska haluttiin saada ne oikeat, tarpeelliset kysymykset esille. Tutkijan on hyvä tuntea aihealueen keskeiset käsitteet ja kohderyhmä, jota tutkimus tulee käsittelemään, eikä lomake saa muodostua sattumanvaraisista kysymyksistä. (Vilka 2007,70). Lomakkeeseen laitettiin eniten monivalintakysymyksiä ja lopulta vain yksi avoin kysymys. Lisäksi sovittiin toimeksiantajan kanssa, että kyselyn lopussa tulee olemaan mahdollisuus osallistua arvontaan vastaajan niin halutessaan ja palkinnot tulee lahjoittamaan Matkapojat Oy. Kyselylomake löytyy opinnäytetyöstä (LIITE 1).

Kyselyn tekemiseen käytettiin Webropol-ohjelmaa, joka antaa suoria ja helposti tulkittavia vastauksia ja mahdollistaa laajan otoksen. Ennen kyselytutkimuksen julkaisua haluttiin testata lomakkeen toimivuus ja kyselylomake lähetettiin muutamalle ”koehenkilölle”, joiden joukossa oli sekä keliakiaa sairastavia että ei sairastavia henkilöitä. Heiltä haluttiin kommentteja kysymysten asettelujärjestyksestä, kieliasusta ja kysymysten tarpeellisuudesta. Lisäksi lomake esitettiin Matkapojat Oy:n työelämäohjaajalle Lauri Laaksolle ja häneltä pyydettiin kommentteja asiasta siksi, että lomakkeessa oli myös Matkapoikien keliakiamatkoja koskevia kysymyksiä.

Kyselytutkimukseni julkaistiin maaliskuun lopussa 2014 Uudenmaan, Oulun ja Länsi-Pohjan keliakiayhdistyksen internetsivuilla ja lisäksi linkkiä levitettiin sähköpostitse kaikkien Etelä-Suomen ja Pohjois-Suomen alueiden yhdistysten puheenjohtajille ja hallituksen jäsenille. Se, minkä takia kyselytutkimukseni julkaistiin näiden kolmen edellä mainittujen yhdistysten sivuilla, johtuu siitä, että sain Keliakialiiton toiminnanjohtajalta Leila Kekkoselta vinkin ottaa Uudenmaan keliakiayhdistys mukaan tähän tutkimukseen, koska heidän yhdistyksellään on suuri jäsenmäärä. Oulun yhdistys otettiin mukaan siitä syystä, että itse kuulun kyseiseen yhdistykseen ja Länsi-Pohjan yhdistys tuli mukaan siten, että heidän hyvin aktiivinen puheenjohtajansa otti minuun yhteyttä saatuaan sähköpostiviestini ja halusi saada kyselyni heidän yhdistyksensä internetsivustolleen ja halusi täten auttaa minua vastausten saamisessa. Lisäksi apuna oli ystävä, joka levitti tästä kyselytutkimuksestani tietoa tekstiviesteillä ja sähköpostitse omille keliakikko ystävilleen.

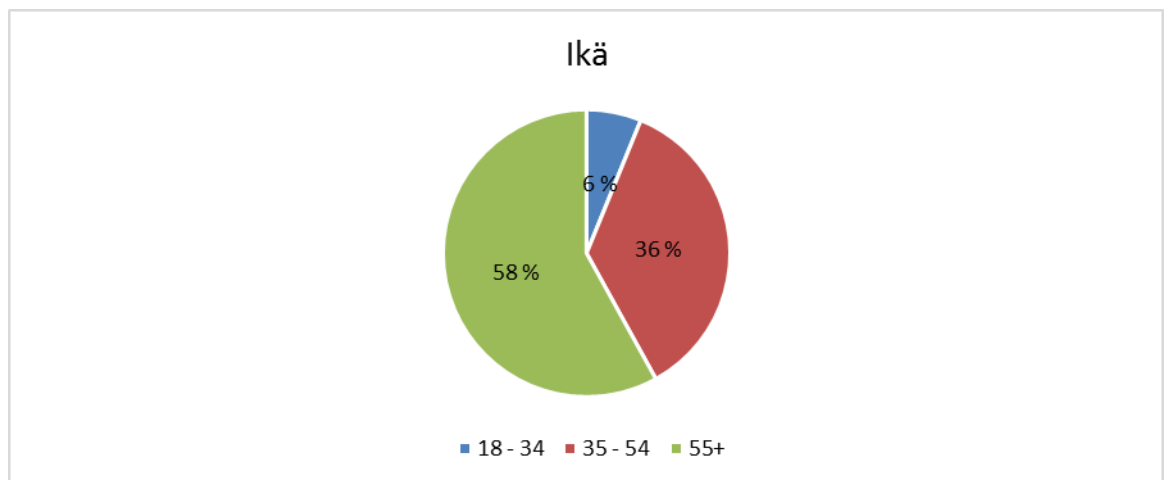
Kyselylomakkeessa olevat kysymykset oli jaoteltu kolmeen kategoriaan. Kysymykset 1-3 koskivat henkilön perustietoja: ikää, sukupuolta ja kotikaupunkia. Seuraavat kysymykset 4-9 käsittelivät matkustamista keliaakikkona ja viimeisillä kysymyksillä 10 -12 haluttiin tietää, onko asiakas matkustanut Matkapoikien räätälöimällä valmismatkalla tai oliko hänellä kiinnostusta osallistua sellaiselle. Kysymys 13 tiedusteli sitten vastaajalta vapaaehtoisen kysymyksen, haluaako hän vastaanottaa Matkapoikien tarjouksia sähköpostitse. Viimeinen kohta kysymyslomakkeessa oli myös vapaaehtoinen, eli haluaako kysyjä osallistua arvontaan, jossa 1. palkintona Päivä Tukholmassa risteily Helsingistä 2 - 4 henkilölle ja 2. palkintona pyyhesetti.

Tämän opinnäytetyön tekemiseen ja kyselytutkimukseen liittyi teemahaastattelun tekeminen. Tapasin Matkaporjat Oy:n myyntipäällikkö Lauri Laakson Tampereella 13.5.2014. Kysymykset, jotka halusin hänelle esittää, olin laatinut etukäteen ja lähetin ne hänelle kaksi päivää ennen tapaamistamme. Olimme sopineet, että haastattelun voi äänittää ja kestoaiika olisi noin tunti. Kysymyslomake on opinnäytetyössä (LIITE 2). Kysymyslomakkeen ensimmäisen kysymyksen: ”Matkaporjat Oy on perustettu v.1976. Kuka/Ketkä tai mikä taho yrityksen perusti?” vastauksen käsittelin kohdassa 4.1 Matkanjärjestäjänä Matkaporjat Oy. Muut lomakkeen kysymysten vapaamuotoiset vastaukset löytyvät Lauri Laakson haastattelusta kohdasta 4.2.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYSOINTI

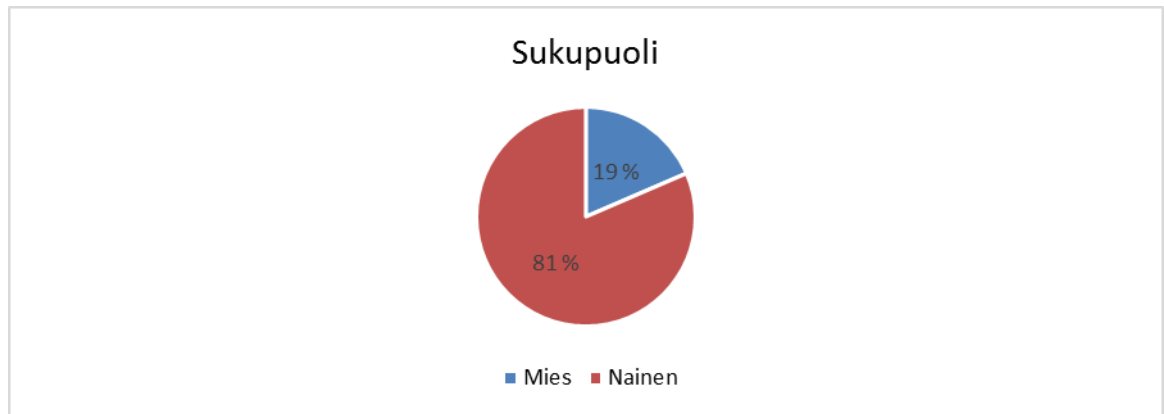
Saadut vastaukset käsiteltiin kysymyskohtaisesti. Muutamissa vastauskohdissa on analysoinut, miten vastaukset ovat jakautuneet naisten ja miesten kesken. Kyselyyn saatiin vastauksia 81 henkilöltä. Kysymykset 1 - 8 sekä 10 olivat kaikille pakollisia, joten kaikki vastaajat ovat niihin kysymyksiin valinneet vaihtoehdon. Kysymykset 9, 11 - 13 olivat vapaaehtoisia, joten näiden kysymysten kohdalla tullaan kertomaan myös vastaamatta jättäneiden määrää.

Kysymyksessä 1 selvitettiin vastaajan ikää. 18 - 34 vuotiaiden ikäryhmästä kysymykseen tuli 6 % vastauksista (5 vastaajaa), 35 - 54 vuotiaita vastaajien ryhmästä 36 % (29 vastaajaa). Suurin vastaajien ikäryhmä oli 55 +. Heitä oli 58 % (47 vastaajaa). Nuorempi ikäryhmä oli yllättävän passiivinen vastaamaan tähän kyselyyni. Oletin, että heidän joukossaan on paljon ulkomaille matkustavia henkilöitä, mutta ehkä tästä on tulkittavissa vain se yksinkertainen fakta, että varttuneempi väestö on aktiivisempi osallistumaan kyselytutkimuksiin.



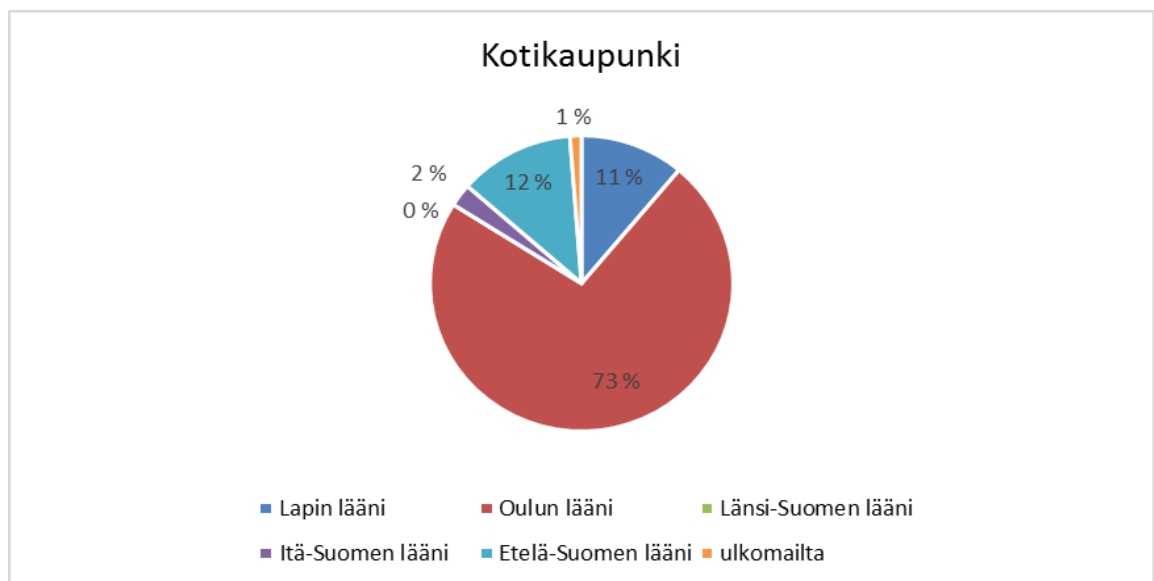
KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma

Kysymys 2 selvitti vastaajan sukupuolen. Tässä odotusten mukaisesti naiset olivat aktiivisempi osapuoli. Kyselyyn vastanneista naisia oli 81 % (66 vastaajaa) ja miehiä 19 % (15 vastaajaa).



KUVIO 2. Vastaajien sukupuolijakauma

Kysymyksessä 3 tiedusteltiin vastaajan kotikaupunkia. Olen jaotellut vastaajien kotipaikkakunnat Suomen vanhan läänijaon mukaisesti viiteen lääniin helpottaakseni alueellista vertailua.

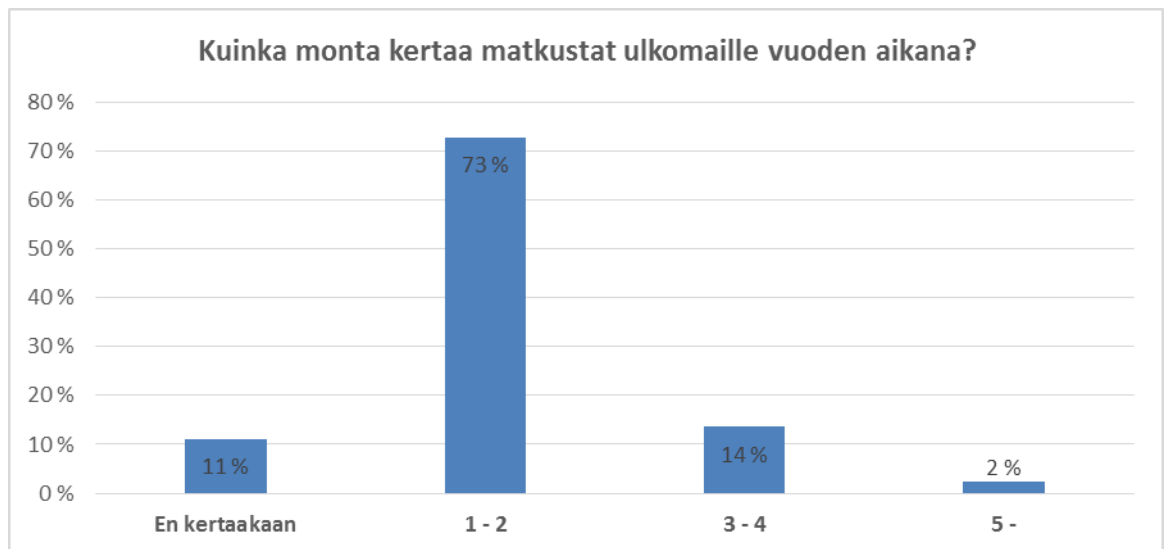


KUVIO 3. Vastaajien kotipaikkajakauma lääneittäin

Kyselytutkimukseni oli siis keskitetty Etelä- ja Pohjois-Suomen keliakiayhdistysten jäsenille tai maantieteellisesti näillä seuduilla asuville keliakikoille. Tässä vastauksien jakaantumisissa oli mielenkiintoista se, että oletin, että saisin vastauksia eniten Etelä-Suomesta, vaan tässä kävi juuri päinvastoin. Aktiivisempia vastaajia oli entisen Oulun läänin alueella asuvat

73 %:n osuudella (59 vastaajaa). Sitten tuleekin tasaista entisen Etelä-Suomen ja Lapin läänien kesken. Etelä-Suomesta vastaajia oli 12 % (10 vastaajaa) ja Lapista 11 % (9 vastaajaa). Kyselytutkimukseni oli kantautunut jotain kautta myös entisen Itä-Suomen läänin alueelle, josta vastauksia sain 2 % (2 vastaajaa). Ulkomailtakin tuli yksi vastaus, paikkakuntana Haaparanta. Entisen Länsi-Suomen alueelta ei vastauksia saapunut.

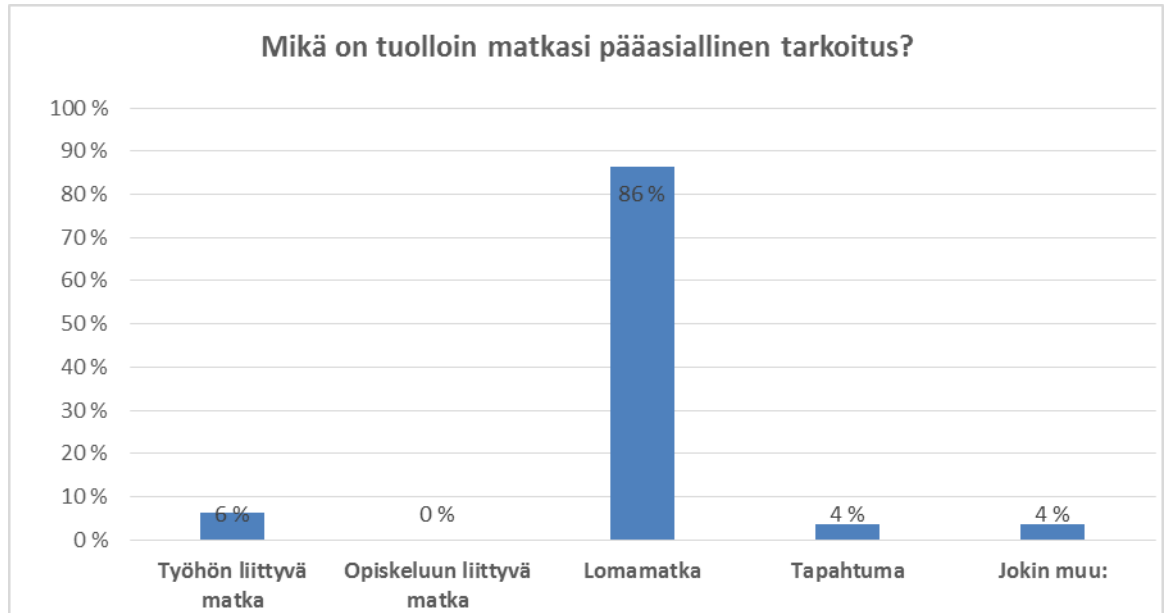
Kysymys 4 tiedusteli kuinka monta kertaa vastaaja on matkustanut ulkomaille vuoden aikana. Tässä vastauksessa ei sinänsä mitään yllätyksiä tullut esille. Eniten valittu vaihtoehto oli sekä naisten että miesten kesken vertailtuna 1-2 kertaa vuodessa 73 %:n osuudella (59 vastaajaa) ja toisena 3- 4 kertaa vuodessa 14 % (11 vastaajaa). Vastaajista 9 henkilöä oli ilmoittanut, ettei ole matkustanut ulkomailla kertaakaan vuoden aikana ja osuudeksi tästä tuli 11 %. Viimeisenä vaihtoehtona ollut 5 kertaa tai enemmän vaihtoehdon oli valinnut vain 2 vastaajaa, eli osuus 2 %.



KUVIO 4. Vastaajien ulkomaille suuntautuvien matkojen määrä vuoden aikana

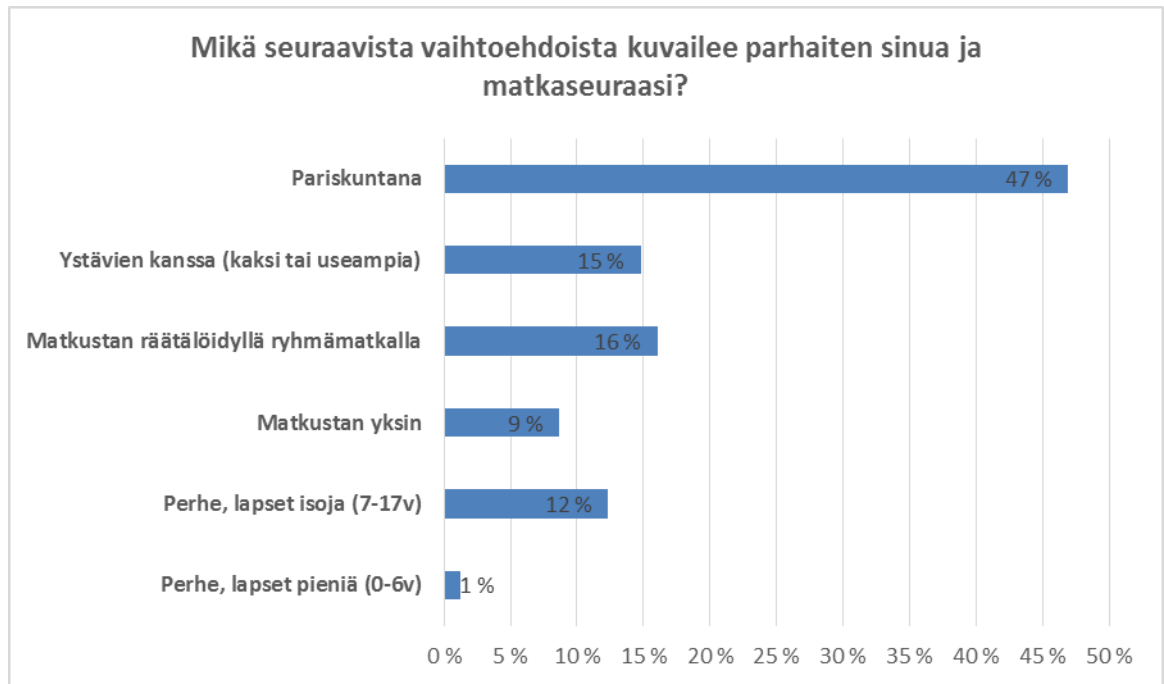
Kysymyksellä 5 haluttiin tietää, mikä oli vastaajan matkan pääasiallinen tarkoitus. Tässä vastaukset naisten ja miesten kesken jakautuivat samalla tavalla. Eniten vastauksia sai hyvin arvattavastikin lomamatka 86 %:n osuudella (70 vastaajaa). Seuraavaksi eniten vastauksia sai työhän liittyvä matka 6 %:n osuudella (5 vastaajaa). Opiskeluun liittyvää matkavaihtoehtoa ei ollut valinnut kukaan ja talaluvuin oli valittu vaihtoehdot tapahtuma tai jokin

muu, molemmissa 4 % osuus (molemmissa 3 vastaajaa). Kerrottakoon vielä, että vaihtoehdon ”jokin muu” kaikki vastaajat olivat miehiä ja he olivat kirjoittaneet olleensa konferenssimatkalla sekä omatoimisella loma- ja harrastematalla.



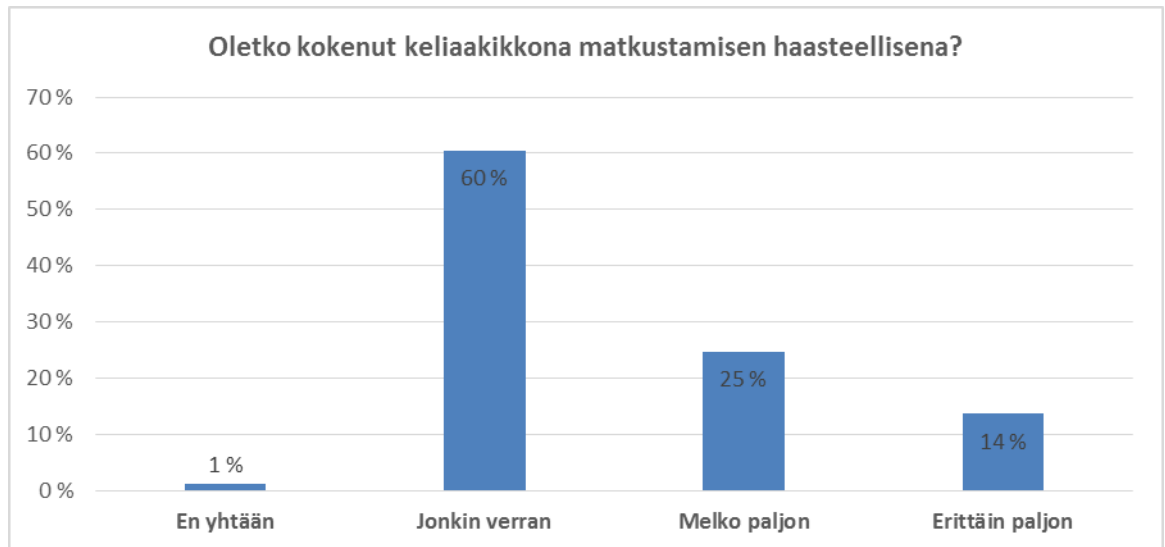
KUVIO 5. Vastaajien ulkomaanmatkan pääasiallinen tarkoitus

Kysymys 6 tiedusteli vastaajan matkaseuraa. Tämän kysymyksen vastauksissa tuli luonnollisesti ilmi vastaajien ikäjakauma, eli eniten vastauksia sai matkustus pariskuntana 47 % (38 vastaajaa). Seuraavana tulivat sitten melko tasaluvuissa räätälöidyllä ryhmämatkalla matkustaminen 16 % (13 vastaajaa), sekä matkustaminen ystävien kanssa 15 % (12 vastaajaa). Matkustaminen perheen kanssa, jossa 7 -17 vuotiaita lapsia oli valittu seuraavaksi eniten 12 % (10 vastaajaa) ja yksinmatkustajia oli 9 % (7 vastaajaa). Ja koska vastaajissa oli vain 5 henkilöä ikäryhmään 18 -34 vuotiaita, niin matkustusta perheenä 0-6 vuotiaiden lasten kanssa oli vain 1 % (1 vastaaja). Miesten vastaukset olivat jakaantuneet samalla tavalla naisten kanssa, eli pariskuntana matkustettiin eniten, toiseksi eniten ryhmämatkalla ja kolmantena matkustettiin ystävien kera.



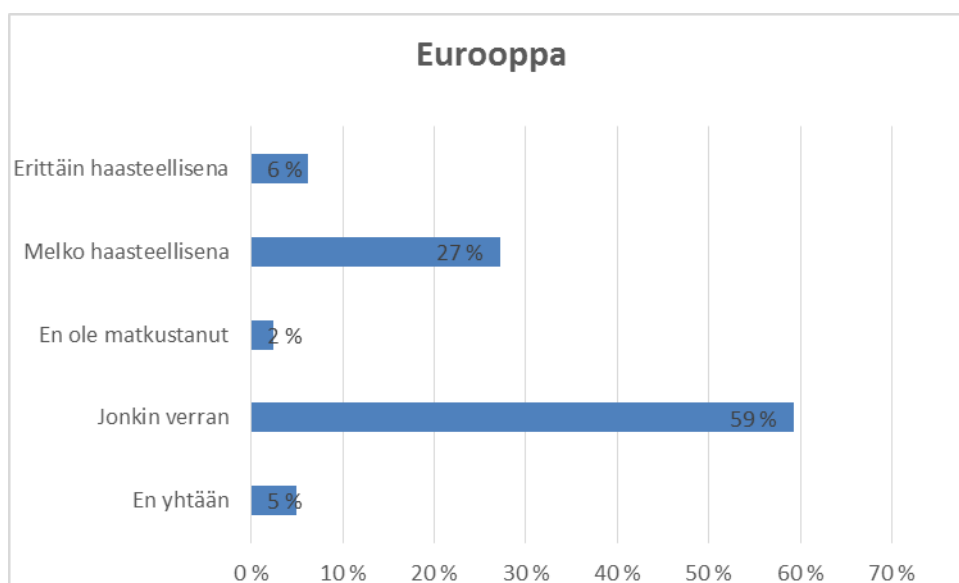
KUVIO 6. Vastaajien matkaseura

Kysymys 7 käsitteli sitten tämän kyselytutkimuksen yhtä tärkeimmistä kohdista, eli sitä, onko vastaaja kokenut matkustamisen keliaakikkona haasteellisena ja jos on, niin missä määrin. Tämän kysymyksen halutessani esittää, jään mielenkiinnolla odottamaan vastausta siihen, kuinka moni valitsee vaihtoehdon jossa ei pidä matkustamista ollenkaan haasteellisena. Vastaukset jakautuivat ehkäpä hieman odotetustikin niin, että melkein puolet vastaajista 60 % (49 vastaajaa) oli sitä mieltä, että matkustaminen on haasteellista jonkin verran. Seuraavaksi eniten koettiin matkustaminen melko paljon haasteellisena 25 % (20 vastaajaa). Erittäin paljon haasteellisena matkustamisen koki 14 % (11 vastajaa). Ja sitten se odottamani tulos siitä, kuinka moni ei koe matkustamista ollenkaan haasteellisena. Ja vastaus tähän oli, että vain yksi henkilö koki asian näin. Olisin toisaalta itse toivonut, että tämän vastausvaihtoehdon olisi valinnut useampi, mutta tämä tulos tietenkin kertoo siitä, että haasteita näyttää olevan milloin enemmän, milloin vähemmän. Miesten ja naisten kesken vastaukset jakautuvat samalla tavalla.



KUVIO 7. Vastaajien kokemus keliaakikkona matkustamisen haasteellisuudesta

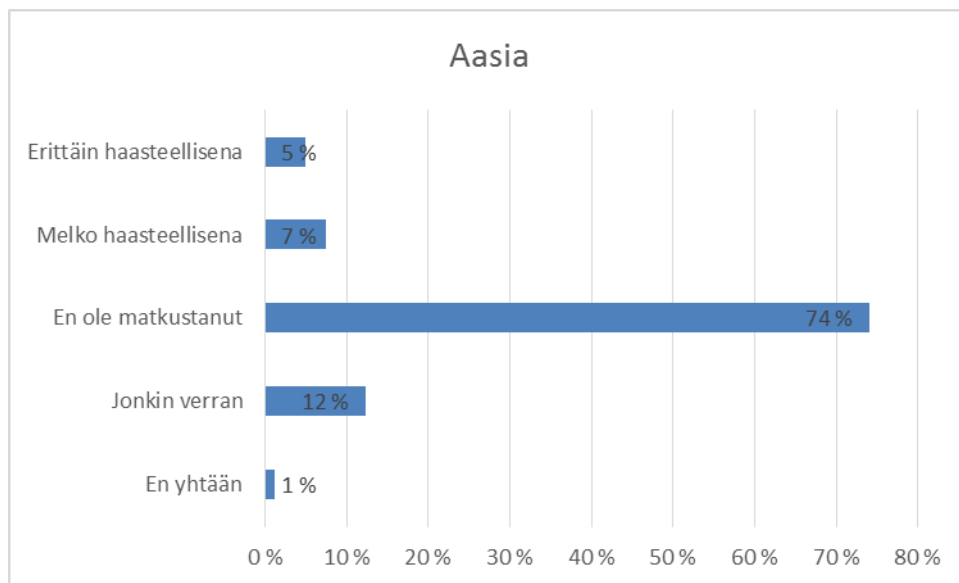
Kysymys 8 tiedusteli miten vastaajat ovat kokeneet matkustamisen eri maanosissa. Tässä haettiin tietoa siihen, onko vastaaja kokenut haasteita enemmän jossain toisessa maanosassa verrattuna johonkin toiseen maanosaan. Tämä kysymyskohta analysoitiin maanosa kerrallaan, jotta saataisiin paremmin selkeyttä vastauksiin. Tässä kohdassa esitän tutkimustulokset vain prosentteina. Ensimmäisenä maanosana Eurooppa, joka oli kaikille vastaajille tunnetuin ja matkustetuin maanosa.



KUVIO 8. Matkustamisen haasteellisuus Euroopassa

Tulos kertoo, että 59 % vastaajista koki matkustamisen vain jonkin verran haasteellisena. Melko haasteellisena matkustamisen koki 27 % vastaajista. Mielenkiintoista on, että erittäin haasteellisena koki matkustamisen 6 % vastaajista ja 5 % vastaajista taas ei pidä matkustamista ollenkaan haasteellisena. Eli nämä vastakohdat saivat melkein saman verran kannatusta. 2 % vastaajista ilmoitti, ettei ole koskaan matkustanut Euroopassa.

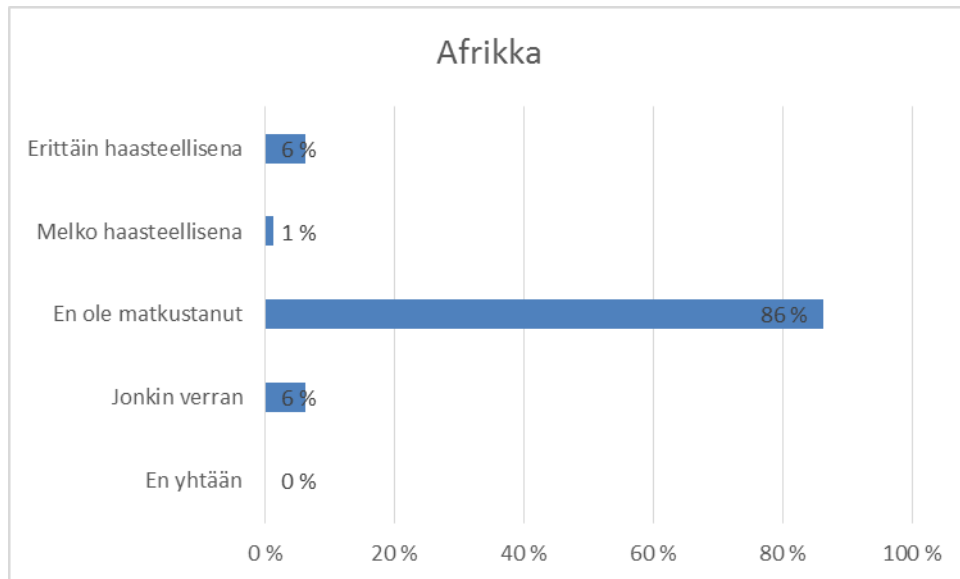
Seuraavaksi haluttiin tietoa vastaajien kokemuksia Aasian matkailusta.



KUVIO 9. Matkustamisen haasteellisuus Aasiassa

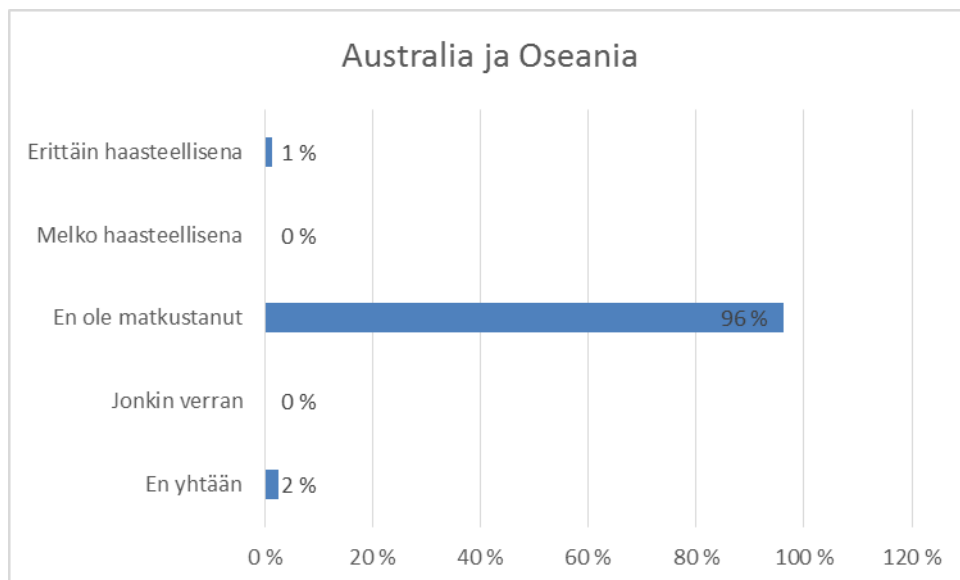
Tulos kertoo, että 74 % vastaajista ei ollut koskaan matkustanut Aasiassa. Jonkin verran haasteelliseksi koki matkustamisen 12 % vastaajista, melko haasteellisena 7 % ja vain 1 % koki, ettei matkustaminen ollut ollenkaan haasteellista.

Seuraava maanosa oli Afrikka. Vastaajista 85 % ei ollut koskaan matkustanut tähän maanosaan. Matkakokemusta tähän maanosaan matkustamisesta oli siis suhteellisen vähän. Vastaajista 6 % koki matkustamisen erittäin haasteellisena ja samalla osuudella, 6 % koki matkustaminen jonkin verran haasteellisena. Melko haasteellisena koki matkustamisen 1 % vastaajista.



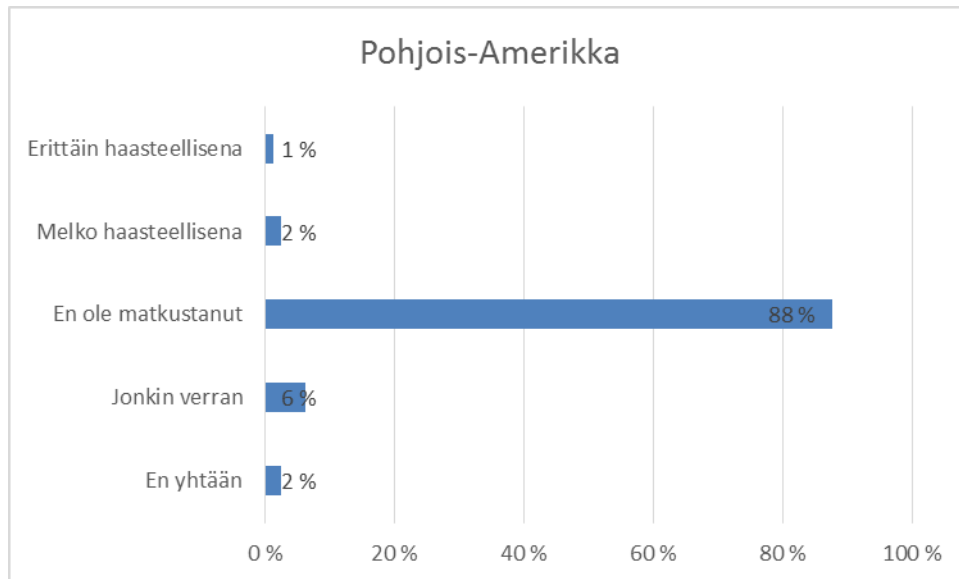
KUVIO 10. Matkustamisen haasteellisuus Afrikassa

Seuraavaksi haluttiin tietää vastaajilta, miten he ovat kokeneet matkustamisen Australiaan ja Oseaniaan. Vastaajista peräti 96 % ei ollut vierailut tässä maanosassa, joten matkustuskokemuksia oli kertynyt tässä kohtaa hyvin vähän.



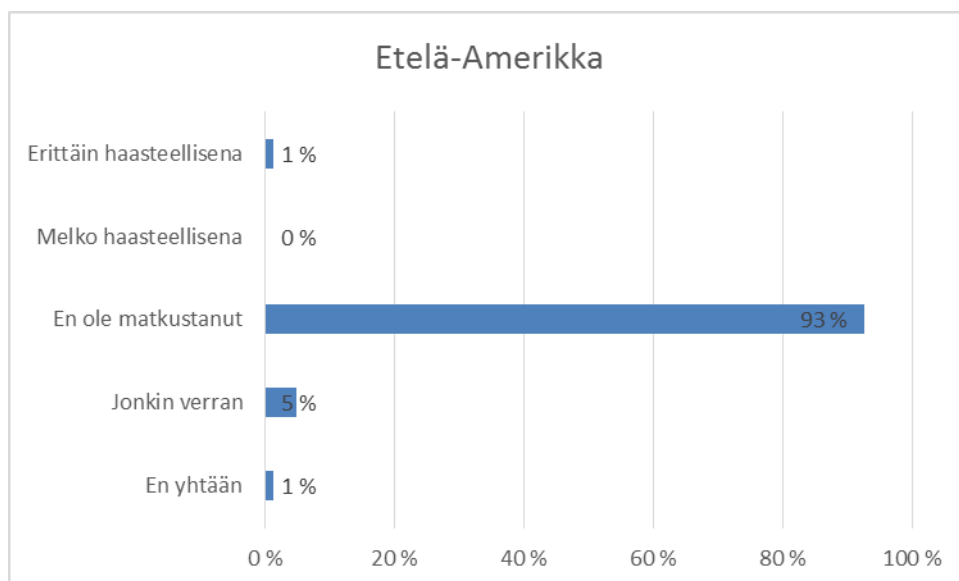
KUVIO 11. Matkustamisen haasteellisuus Australiassa ja Oseaniassa

Seuraavana vuorossa oli Pohjois-Amerikka. Vastaajista 88 % ei ollut koskaan vierailut tässä maanosassa, joten myös tässä kohtaa vastauksia saatiin hyvin vähän.



KUVIO 12. Matkustamisen haasteellisuus Pohjois-Amerikassa

Viimeisenä maanosana oli Etelä-Amerikka, joka oli samalla tavalla monelle harvinainen matkustuskohde. Vastaajista 93 % ei ollut koskaan vierailut kyseisessä maanosassa.



KUVIO 13. Matkustamisen haasteellisuus Etelä-Amerikassa

Kysymys 9 oli lomakkeen ainoa avoin kysymys, ja siinä tiedusteltiin vastaajien omakohtaisia matkustuskokemuksia. Tässä kohtaa jokainen sai kirjoittaa keliaakikkona kokemistaan haasteista. Tähän kysymykseen vastasi 76 henkilöä, joka oli hieno tulos ja osoitus siitä, että

monet halusivat jakaa matkakokemuksensa muiden kanssa. 5 henkilöä jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Vastauksissa on kokemuksia eri maanosissa tapahtuneista matkoista ja ”kullanarvoisia” vinkkejä tuleville matkoille. Vastauksia tuli runsaasti ja kaikkien vaivanäköä pidettiin tärkeänä, halusin saada niitä tähän opinnäytetyöhöni mahdollisimman paljon mukaan julkaistavaksi. Seuraavana kooste muutamasta vastauksesta ja lisää on luettavissa opinnäytetyöstä (LIITE 3).

Gluteenisensitiivisten ja gluteenia välttävien määrä kasvaa, joten jatkossa ruokavalion kanssa pitää olla entistä tarkempi ja pitänee ilmoittaa, että on keliakikko. Gluteenia välttävät henkilöt saattavat aiheuttaa sen, että palveluntarjoajien asenne gluteenittoman ruokavalion tarkkuusvaatimukseen muuttuu.

Amerikassa on paljon gluteenittomia ruokavaihtoehtoja tarjoavia ravintoloita, mutta usein nämä ruoat eivät sovi keliakikoille. Näissä ravintoloissa raaka-aineet ovat gluteenittomia, mutta valmistuksessa syntyvän kontaminaation vuoksi keliakikolle kelpaamattomia. Ravintolat haluavat tarjota gluteenittomista raaka-aineista olevia annoksia gluteenitonta ruokavaliota trendin mukana noudattaville. Yelp.com palvelu tarjoaa kuitenkin Amerikassa hyvän keinon etsiä keliakikollekin kelpaavia ruokapaikkoja, sillä palvelusta voi lukea muiden kirjoittamia kommentteja mm. ravintoista.

Etelä-Euroopassa usein ravintoloissa henkilökunta kertoo ymmärtävänsä kun heiltä pyytää gluteenitonta ruoka-annosta, mutta valitettavan usein tarjoilija tuo kuitenkin annoksen, joka sisältää leivitettyjä aineksia tai salaatisia krutonkeja tai muuta leipää. Usein pöytään tuodaan myös leipäkori, joka laittaa epäilemään onko tarjoilija oikeasti kuitenkin ymmärtänyt pyyntöä ruoan suhteen.

Useasti tarjoilija/keittiö eivät ymmärrä mitä on gluteeniton dieetti tarkoittaa. Ruoka-annoksesta vähennetään pois sopimatonta ja lopputulos on niukka. Parhaassa tapauksessa sanotaan: meillä ei ole mitään teille sopivaa, eikä suostuta tekemään mitään vastaavaa tilalle (esim. munakasta). Minulla on aina omat leivät mukana ja jotain muuta syötävää, että pysyn hengissä.

Vaikka olen ilmoittanut erityisruokavalioni ryhmänjohtajalle, niin silti sitä ei ole mitenkään huomioitu kohteissa. Olen joutunut tinkamaan sitä, mitä voin syödä, useampaan kertaan. Silti on epävarma olo, kun ei voi olla varma onko kysymykseni ymmärretty. Ruokailut kestävät tavanomaista kauemmin, kun pitää selvittää ruokalistaista ruokien gluteenittomuutta. Ja vaikka kuinka moneen kertaan on keskusteltu saman ruokailun aikana siitä, niin silti tuodaan selkeästi väärää annosta. Olen jopa syönyt väärän annoksen, kun siitä tultiin sanomaan liian myöhään. Pahoittelut olivat runsaat.

Ravintolassa ruokaillessa ei aina ymmärretä, mikä on gluteiinitonta, vaikka olisi paperilla oleva kielikäännös esittää. Kaupoissa on hankala löytää GL merkittyjä tuotteita. Monessa maassa tuotteita myyvät vain apteekit. Lennolla tulevat tarjotut. Ravintoloissa ei tiedetä vaikka on kielikäännös ja ennakkoon ei

mene tieto millään majoituspaikkaan jossa on päivälliset. Keliakialiiton tulisi kouluttaa matkanjärjestäjiä näissä asioissa, että he välittäisivät tiedot tukeille ja he sieltä edelleen. Jos noutopöydissä olisi ne merkinnät K tai G myös ulkomailla. Ravintoloissa yleensä halutaan palvella jos vain tietäisivät etukäteen. Esim. Turkin notkuvilla ruokapöydillä on ainakin 20 jälkiruokaa eikä yhtään sopivaa keliakikolle. Minun mielestä Keliakialiitolle kuuluu tehtävää tässä tiedon välittämisessä. Ei voi ainoastaan matkustaa erikoismatkalle joka on vain keliakiamatka.

Esimerkiksi Virossa glu= ei tarkoita gluteenitonta vaan gluteenia sisältävää ruokaa!!

Hotellissa ei ole varauduttu gluteenittomaan ruokavalioon, vaikka etukäteen matkatoimiston kautta on se ilmoitettu. (hotelli oli varattu aamupalalla).

Keliakianuorten ja Euroopan keliakianuorten (CYE) Facebook-sivuilta saa kysytyä helposti muilta vinkkejä eri maissa ja kaupungeissa ruokailuun, sillä usein joku muukin on vierailut näissä paikoissa. Tämä helpottaa ruokavalion tuomaa haasteellisuutta matkailun suhteen.

Maltalla ei oikein tiedetty keliakiaa mutta ruokailut onnistuivat hyvin kun maassa osataan englantia. Laosissa ja Kambodzassa keliakiaa ei tunneta. Ruokaillessa tulee olla tarkkana mutta vaihtoehtoja itämaiden ruokakulttuureissa kyllä on. Kala, kana, riisi, vihannekset, juurekset, hedelmät jne. Englannintaito vaihtelee.

Gluteenittoman (ei saa sisältää vehnätärkkelystä eikä kauraa) ruoan saamisen. Vaikka mukana olisi monella kielellä käänös keliakiaruokavaliosta ja mitä se saa sisältää, tarjoilija tms. ehdottaa pizzaa tai pastaa, eikä tunnu ymmärtävän, mitä juuri omalla kielellään lapusta luki. Kerran kävin samassa ravintolassa, jossa edellisenä päivänä tunnuttiin ymmärtävän gluteenittoman ruoan päälle, ja juuri kun olin laittamassa ruokaa suuhun, tarjoilija tuli kauhistuneena ja vei lautaseni äkkiä pois, toi hetken päästä samantyyppisen ruoan tilalle, heti tuli mieleen, että olikohan eilinenkään ruoka sitten gluteenitonta...

Olen sairastanut keliakiaa yli 30 vuotta. 80-luvun alussa keliakia oli lähes tuntematon sairaus jopa Suomessa. Olen matkustanut paljon Ranskassa ja vasta viime vuosina sieltä on alkanut löytyä gluteenittomia tuotteita kaupoista. Ravintoloissa keliakiaa ei yleensä tunneta vielääkään ja tilausta tehdessä täytyy aina neuvotella tarjoilijan kanssa jotta sopivaa syötävää löytyy. Olen asunut lähes 3 vuotta Aasiassa (Hongkong ja Shanghai) ja sinä aikana leivän syönti oli todella vähäistä. Hongkongista löytyi muutamia kauppoja joista löytyi glut.tuotteita, mutta Shanghaista en löytänyt niitä ollenkaan. Ravintoloissa syöminen oli usein arpeliä ja epäilyttävät ruuat jätin syömättä. Keliakia on tuntematon sairaus kiinalaisten keskuudessa! Palasin pari viikkoa sitten matkalta Australiasta Sydneystä ja se on todellakin keliakikon paratiisi. Glut. tuotteiden valikoima on runsas ja keliakiatietous laaja. En kokenut missään paikassa olevani "outo lintu" vaan glut. ruoka järjestyi minulle yhtä helposti kuin normaaleille ihmisille. Keliakikkona matkustaminen vaatii pitkää pinnaa niin minulta kuin myös kumppaneilta. Tavallaan minun ruokavalio määrää

missä me syömme ja olemme useasti kääntyneet ravintolan ovelta pois, jos minulle ei ole löytynyt sopivaa syötävää.”

Ravintolan henkilökunnan kielitaidon puute esim. Italiassa ravintolan mamma ei puhunut kuin italiaa ja itse en taas osaa sitä ollenkaan. Linja-autoreissulla (ulkomailla) pysähdykset huoltoasemille, niistä ei löydä juuri mitään syötävää. Hotelleissa on myös haasteellista se, jos huoneessa ei ole edes minijääkaappia jonne laittaa mukana tuodut tai paikan päältä ostetut syömiset.

Esimerkiksi pizzerioissa tarjotaan harvoin gluteenitonta vaihtoehtoa. Muu perhe haluaa pizzaa, eikä itselle ole mitään sopivaa syötävää. Muut tavalliset ravintolat eivät yleensä olekaan ongelma, mutta pizzeriat ja hampurilaispaikat.

Ei matkoillani ole koskaan ollut mitään suurempia ongelmia, olen kulkenut veneellä lähes kaikki Välimeren pohjoisrannikon valtiot ja samoin koko länsi Eurooppa, Irlanti ja Norja ovat käymättä. Matkojani on kaikkiaan ollut 28 venematkaa 2 automatkaa Euroopan läpi Espanjaan saakka ja 3 junamatkaa Välimeren rannikolta Ouluun.

Kala laitetaan usein leivitettyinä.

Japanissa ei juurikaan tunnettu keliakiaa. Keliakialiiton kielikäännös ei oikein toiminut. Happamia osaava ystäväni piti sitä liian epäkohteliaana.

Viimeisin kokemus tammik.14 Teneriffalta. Olimme matkalla, jossa varasimme lennot ja hotellin erikseen. Meillä oli all inclusive. Hotelliin ei ilmoitettu etukäteen keliakiasta, vaan luotin, että kyllä siellä ruokaa saa. Ja todella saikin. Aamupalatarjottimen sain aina oman. Lounaaksi ja päivälliseksi sain halutessani toivoa etukäteen mitä söisin. Kysyin kerran yhtä jälkiruokaa onko se gluteeniton. Ei ollut, mutta seuraavaksi päiväksi minulle valmistettiin se gluteenittomana, oli jotakin vanukasta. Hotellin nimi oli Playa Canaria Puerto de la Gruzissa. Pojan tyttäreni muuten sanoi yksi ilta, kun olimme syömässä, että kolme kokkia kumartaa mummua. Tämä siis oli tämmöinen tosi myönteinen kokemus, haasteellisiakin on toki ollut.

Kysymys 10 tiedusteli, onko vastaaja osallistunut Matkapoikien räätälöimälle valmismatkalle. Tämä kysymys oli asetettu kaikille pakolliseksi vastattavaksi. 94 % (76 vastaajaa) ilmoitti, ettei ole osallistunut tällaiselle matkalle. Vastaajista 6 % (5 vastaajaa) ilmoitti osallistuneensa.



KUVIO 14. Vastaajien osallistuminen keliakiamatkalle

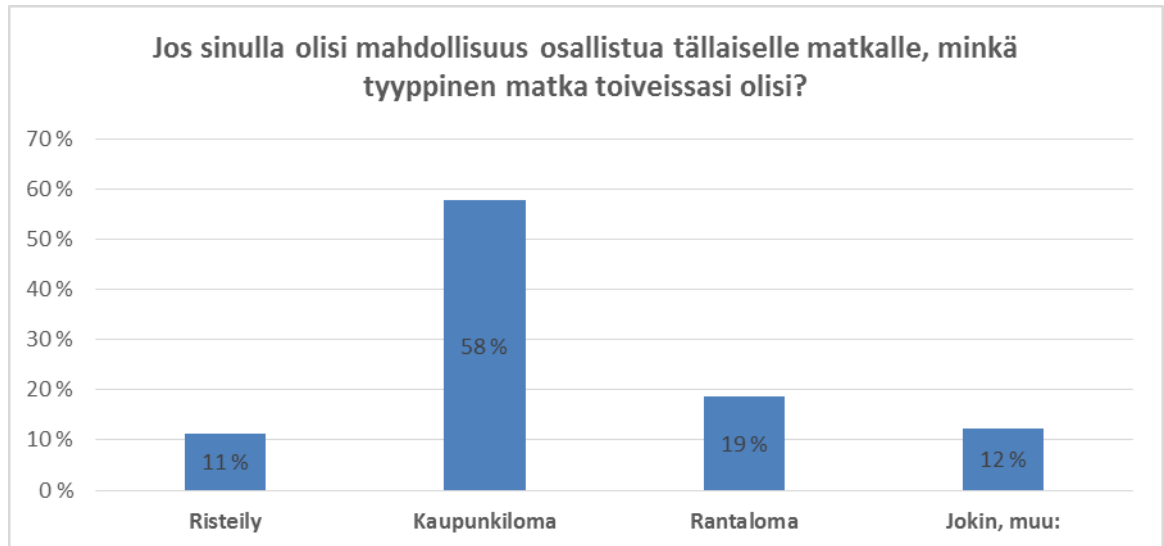
Kysymykseen 11 haluttiin vastaus vain niiltä henkilöiltä, jotka olivat osallistuneet räätälöidylle keliakiamatkalle. Kysymyksellä haluttiin tietää osallistujien tyytyväisyyden matkaan sekä matkajärjestelyihin. Vastaajia oli siis vain 5 henkilöä, ja vastaukset jakautuvat seuraavasti: 60 % (3 vastaajaa) olivat hyvin tyytyväisiä ja loput 40 % (2 vastaajaa) melko tyytyväisiä matkajärjestelyihin.



KUVIO 15. Vastaajien tyytyväisyys keliakiamatkaan/matkajärjestelyihin

Kysymys 12 oli vapaaehtoinen ja siinä tiedusteltiin vastaajien halukkuutta osallistua keliakiamatkalle ja minkä tyyppinen matka toiveissa olisi. 74 henkilöä vastasi tähän kysymykseen, mutta vastauksia saatiin 97 kappaletta. Tämä siitä syystä, että muutama henkilö oli valinnut useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon.

Eniten vastauksia sai kaupunkiloma 58 % ja toiseksi eniten rantaloma 19 %. Vaihtoehtona oli myös jokin muu, mikä? Tähän vastauksia tuli seuraavaksi eniten 12 % ja matkavaihtoehdot olivat seuraavia: vaellus esittelymatka, kiertomatka, retkeily luontokohteisiin, kulttuurimatka, elämysmatka sekä urheiluloma. Risteilymatka sai kannatusta 11 %.



KUVIO 16. Vastaajien toiveissa oleva keliakiamatka

Kyselyn viimeisessä kysymyksessä 13 tiedusteltiin, haluaako vastaaja saada sähköpostitse tarjouksia Matkapoikien räätälöimistä matkoista. Kysymys oli vapaaehtoinen ja vastaus saatiin 77 henkilöltä. 4 henkilöä jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Innokkuutta matkoille oli, koska vastaajista 45 % halusi vastaanottaa tarjouksia. Vastaajia, jotka eivät halunneet vastaanottaa tarjouksia oli 55 %.

Kyselylomakkeen lopussa kerrottiin vastaajalle, että hänellä on mahdollisuus osallistua arvontaan täyttämällä yhteystiedot. Arvontaan osallistui 68 vastaajaa. Palkinnot arvottiin viikolla 27 ja voittajille ilmoitettiin asiasta henkilökohtaisesti.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyöni keskeisin tarkoitus oli selvittää, kokeeko keliakiaa sairastava henkilö ulkomaanmatkailun haasteellisena ja jos kokee niin missä määrin. Opinnäytetyöni tärkeimpänä osuutena pidän tulosten analysointia. Esitetyt kysymykset olivat kaikki tarpeellisia ja niistä saatiin tarpeeksi kattava tulos 81 henkilön otoksella. Vastauksia eniten saatiin entisen Oulun läänin alueelta ja vastaajat olivat suurimmaksi osaksi naisia ja iältään vähintään 35 vuotiaita tai sitä vanhempia.

Kyselytutkimus osoitti, että suurin osa vastaajista kokee keliakikkona matkustamisen ainakin jonkin verran haasteellisena. Ulkomaille matkustettiin 1-2 kertaa vuodessa ja eri maanosissa matkustettaessa helpoimmaksi kohteeksi koettiin Eurooppa. Matkaseurana useimmiten oli puoliso/kumppani ja matkan pääasiallinen tarkoitus oli lomamatka. Räätelöidylle keliakiamatkalle osallistuneita oli vastaajissa hyvin vähän, mutta kiinnostus osallistua tulevaisuudessa tällaiselle matkalle oli runsasta.

Keliakikkojen itse kirjoittamia matkakokemuksia pidin hyvin tarpeellisina ja joukossa oli mukana hyviä eri matkakohteisiin liittyviä matkavinkkejä ja kehitysehdotuksia. Monissa vastauksissa ilmeni samoja matkalla sattuneita epäkohtia: ”Lentokoneessa ei ole ollut gluteenitonta ateriaa tarjolla vaikka se on etukäteen tilattu, tai matkakohteeseen/ hotellille on ilmoitettu keliakiaruokavaliosta, mutta tultaessa paikanpäälle on ilmennyt, ettei tieto ole saavuttanut kohdetta”. Vastauksista ilmeni se, että vaikka Keliakialiiton internetsivulta otettu kielikäännös on ollut mukana, niin matkakohteessa ei ole ”ymmärretty sen päälle mitään”. Kehitettävää riittää ja tarpeellinen jatkotutkimuksen aihe voisi olla: Miten keliakiatietoutta saadaan eteenpäin? Keliakialiiton toivottiin asettuvan vielä tärkeämpään rooliin uudistusten ja informaation levittäjänä.

Opinnäytetyöni pohjautui kyselytutkimukseen, joten teoriaosuus jäi hieman suppeaksi. Keliakiasta kertova osuus on minusta tarpeellista informaatiota sekä meille keliakikoille että heidän läheisilleen. Keliakialiiton ja paikallisyhdistysten työ on arvokasta ja heidän osuudestaan olisi voinut kertoa ehkä monipuolisemmin. Toivon ja uskon kuitenkin, että monelle heidän toimintansa on jo tullut tutuksi ja ihmiset rohkeasti ottavat yhteyttä heihin keliakiaan liittyvissä kysymyksissä.

Opinnäytetyöni osuus, jossa kerron toimeksiantajastani Matkapojat Oy:stä oli itselleni mielenkiintoista tutkittavaa. Tiedot suurimmaksi osaksi perustuivat historiikkiin, joka on kirjoitettu yrityksen 35 vuotisen taipaleen kunniaksi. Teoksesta löytyy paljon tapahtumia eri vuosikymmeniltä ja halusin koota niistä tähän työhön mahdollisimman kattavan osuuden kaikkien luettavaksi. Yleensä opinnäytetyössä ei varata näin paljon tilaa toimeksiantajan esittelyn osuuteen, mutta mielestäni tässä työssä se ikään kuin kuului asiaan.

Olen tyytyväinen opinnäytetyöni tulokseen ja varsinkin siihen, että valitsin tämän aiheen. Mielenkiintoni säilyi koko työn tekemisen ajan ja innostukseni kasvoi koko ajan, kun sain kyselytutkimukseeni vastauksia. Olin todella positiivisesti yllättynyt siitä, kuinka moni halusi osallistua kyselytutkimukseen, ja siten halusivat edesauttaa opinnäytetyöni valmistamista. Kiitokset kuuluvat siis kaikille vastaajille.

LÄHTEET

Hirsjärvi, S., Hurme, H.2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.

Hirsjärvi, S., Remes & Sajavaara, P.2005. Tutki ja kirjoita.11., uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus.

Karusaari, R., Nylund, A.2009. Matkailu on COOL. Helsinki: WSOYpro Oy.

Keliakialiitto. Www-dokumentti. Saatavissa:

http://www.keliakialiitto.fi/docu-ment.php?DOC_ID=146&SEC=14e39d01cc667ee49ab6370e0046bf39&SID=1#ihoke-liakia_a5_20112.pdf. Luettu 2.5.2014.

Keliakialiitto. Www-dokumentti. Saatavissa:

<http://www.keliakialiitto.fi/liitto/jarjesto/>. Luettu 28.5.2014.

Kurkinen, J., Pelkonen, P-J.2012. Yhteisellä matkalla jo 35 vuotta, Matkapojat Oy:n historiikki

Matkapojat Oy. Www-dokumentti. Saatavissa:

<http://www.matkapojat.fi/matkapojatoy/yritystietoa>. Luettu 19.5.2014.

Matkapojat Oy. Www-dokumentti. Saatavissa:

<http://www.matkapojat.fi/keliakialehti>. Luettu 22.5.2014.

Tilastokeskus. Www-dokumentti. Saatavissa:

<http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/matkailu.html>. Luettu 5.6.2014.

Tilastokeskus. Www-dokumentti. Saatavissa:

<http://www.stat.fi/til/matk/kas.html>. Luettu 5.6.2014.

Valmismatkalaki 1079/1994

Vilka, H.2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vuoristo K-V.2003. Matkailun maailma: kansainvälisen matkailun maantiede. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Vuoristo K-V.2002. Matkailun muodot.3.painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Keliaakikko matkalla

Hei!

Olen Centria ammattikorkeakoulun matkailun restonomiopiskelija. Osana opinnäytetyötäni toteutan kyselyn, jossa tutkimusaiheena keliakia & matkustaminen. Olisin todella kiitollinen, jos voisit vastata oheiseen kyselyyn 15.5.2014 mennessä. Jos haluat osallistua arvontaan, niin muistathan täyttää lomakkeen lopussa olevat yhteystiedot. Palkintona on 1 kpl Viking Linen Päivä Tukholmassa risteily B-luokan hytissä 2-4 henkilölle sekä 1 kpl Matkapoikien logolla varustettu kylpypyyhesetti (sis. 2 isoa kylpypyyhettä).

Kiitokset avustasi!

1. Ikä *

- 18 - 34
- 35 - 54
- 55+

2. Sukupuoli *

- Mies
- Nainen

3. Kotikaupunki *

20 merkkiä jäljellä

4. Kuinka monta kertaa matkustat ulkomaille vuoden aikana? *

- En kertaakaan
- 1 - 2
- 3 - 4
- 5 -

5. Mikä on tuolloin matkasi pääasiallinen tarkoitus? *

- Työhön liittyvä matka
- Opiskeluun liittyvä matka
- Lomamatka

- Tapahtuma
- Jokin
muu:

6. Mikä seuraavista vaihtoehdoista kuvailee parhaiten sinua ja matkaseuraasi? *

- Perhe, lapset pieniä (0-6v)
- Perhe, lapset isoja (7-17v)
- Matkustan yksin
- Matkustan räätälöidyllä ryhmämatkalla
- Ystävien kanssa (kaksi tai useampia)
- Pariskuntana

7. Oletko kokenut keliaakikkona matkustamisen haasteellisena? *

- En yhtään
- Jonkin verran
- Melko paljon
- Erittäin paljon

8. Miten haasteellisena olet kokenut matkustamisen eri maanosissa? *

	En yhtään	Jonkin verran	En ole matkustanut	Melko haasteellisena	Erittäin haasteellisena
Eurooppa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aasia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Afrikka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Australia ja Oseania Oseania	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pohjois-Amerikka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etelä-Amerikka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Mikä on aiheuttanut matkustamisen haasteellisuuden? Kerro kokemuksia

10. Oletko osallistunut Matkapoikien keliaakikoille räätälöidylle valmismatkalle? *

Kyllä

En

11. Jos olet osallistunut, olitko matkaan/matkajärjestelyihin tyytyväinen?

En ollenkaan

Melko tyytyväinen

Hyvin tyytyväinen

12. Jos sinulla olisi mahdollisuus osallistua tällaiselle matkalle, minkä tyyppinen matka toiveissasi olisi?

Risteily

Kaupunkiloma

Rantaloma

Jokin, muu:

13. Haluatko vastaanottaa tarjouksia Matkapoikien keliakiamatkoista sähköpostitse?

Kyllä, sähköpostiosoitteeni on:

En

14. Jos haluat osallistua arvontaan, niin täytä alla olevat yhteystiedot, kiitos.

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti

Osoite

Postinumero

Postitoimipaikka

Maa

Puhelin

Faksi

Yritys / Organisaatio

Osasto

Haastattelu Matkapojat Oy myyntipäällikkö Lauri Laakso/restonomiopiskelija Susanna Kattilakoski 13.5.2014 klo 13.00.

Kysymykset:

- 1) Matkapojat Oy on perustettu 1976. Kuka/Ketkä tai mikä taho yrityksen perusti?
- 2) Mikä on yrityksen toiminta-ajatus?
- 3) Mikä on yrityksen strategia ja miten se erottuu kilpailijoista?
- 4) Mikä on Lauri Laakson työhistoria matkailualalla ja Matkapojissa
- 5) Mikä on työnkuva ja vastuualue?
- 6) Milloin ajatus keliakiamatkojen markkinoinnista/myymisestä syntyi? Miten tavoitit asiakkaat? Oltiinko esimerkiksi suoraan yhteydessä keliakiayhdistykseen?
- 7) Minkä tyyppisiä matkoja ne ovat? (Kaupunkilomat, minne suuntautuvat? Risteilyt?)
- 8) Miten keliakiamatka pääpiirteittäin räätälöidään?
- 9) Mikä on mielestäsi Matkapojien tulevaisuudenvisio ja miten näet varsinkin teemamatkojen merkityksen tulevaisuudessa?

KYSYMYKSEN 9 VASTAUKSIA

Kävimme Itävallassa Wienissä ja vaikka minulla oli mukana lappu, jossa selitettiin saksaksi mikä on keliakia ja mitä saan syödä ja mitä en, niin kuitenkin tuntui, etten oikein tullut ymmärretyksi. Ruokani oli aika mautonta, koska kuviteltiin, etten voi syödä juuri mitään ja söin enimmäkseen salaatteja. Minua myös mietitytti joka ruokailun jälkeen, että olikohan ruoka todella gluteenitonta. En tullut kipeäksi, joten ilmeisesti se oli:) Wienissä ruoka kulttuuriin kuuluvat vahvasti erilaiset leivonnaiset ja leivät ja siksi se oli vähän kurja matkakohde keliakikolle, vaikka muuten olikin ihana paikka. Matkalla yllätti myös se että tanskan lentokentällä ei tunnutta tietävän keliakiasta mitään, vaikka luulin sen olevan tuttua pohjoismaisille.

Epävarmuus ja aina vaikea tilanne kysellä jotain sopivaa kun en hallitse kovin hyvin kieliä. Olisi niin rentoa vain mennä kahvilaan tai ravintolaan jos voisi tilata listalta suoraan mielihalujen mukaan.

Mallorcan itärannikon kaupoissa oli erittäin vähäinen tarjonta gluteenitonta leipää, keksejä yms.

Venäjän ravintoloissa keliakiaa ja ruokavalihoitoa ei välttämättä tunneta lainkaan.

Keliakia on monesti sotkettu laktoosi-intoleranssiin ja ruokaa tarjotaan sen mukaisesti.

Olen matkustanut Portugalissa ja Kreetalla. Portugalissa kaikki meni todella hyvin, kun mukanani oli Keliakialiiton opas, missä oli kielikäännökset sairaudesta. Kreetalla lähinnä ruokaravintoloissa ei aina ymmärretty, mitkä ruoat ja valmistusaineet sisältävät gluteenia. Meidän ns. vakiohotellissa ruokailu sujui kyllä aina ilman vatsavaivoja.

Gluteenittoman ruoan saanti, esim. pizza. Espanjassa ei ymmärretty mitä olin vailla, vaikka minulla oli suora käännös.

Tarjoilijoiden tietämys asiasta vaihtelee tosi paljon, samoin palveluhalukkuus. Joskus kielivaikeudet.

Hotellin seisovassa pöydässä ei ole merkintöjä erikoisruokavaliota noudattaville. Siten on vaikea olla varma mitä ruoka-aineita valmistamiseen on käytetty. Hotellin lounaspaikan tarjoilijatkaan eivät aina tiedä, mitkä ruokalajit olivat gluteenittomia ja mitkä eivät. Makeita leivonnaisia esim. kakkuja ei ole ollut erikseen gluteenittomille. Tarvitaan hyvää kielitaitoa, että tulee ymmärretyksi. Apua on ollut Keliakialiiton tekemistä korteista, joita on eri kielillä ja joissa on kerrottu, mitä viljoja ei saa syödä.

Ravintolassa ei keittiö ymmärrä keliakikon ruokavaliota. Useimmiten ajatellaan, että riisi ja peruna yms. juurekset ovat kiellettyjä. Helpompi maissa, joihin oman kielinen tiedote; englannin kieli haasteellista. Kysyessäni onko teillä gluteenitonta ruokaa, niin yleensä aina vakuutetaan olevan, vaikka ei aina nähtävästi olekaan.

Heikko kielitaitoni, lähinnä se, etten osaa englantia. Usein tarjoilijat eivät tiedä keliakiasta mitään, vaan pitää hakea ”pääkokki” tai joku vastaava, joka osaa kertoa, mitkä ruoat ovat gluteenittomia. Tarvitsen usein kielitaitoisen apua.

Joka kerta ruokaa tilatessa pitää selittää mistä on kyse, kun ruoan on oltava gluteeniton. Siispä en matkustele usein ulkomaille.

Omatoimi-matkalla, moottoripyörällä Saksan halki, ei matkalla tahtonut löytää syötävää kun pitkällä maaseutu-välillä oli vain harvaan huoltoasemia. Eteen sattui melko kookas huoltoasema, hyvin varusteltu, mutta valikoimassa ei mitään gluteenitonta(vuosi 2010). Löytyi vain hyvin napakkaa aladoopia ja salaattia joka oli niin etikkaista että vieläkin puistattaa. Erittäin suolainen kokemus, seuraavan päivän nestetasapaino oli onneton. Mietin että jos 3 viikkoa menee näin, en pääse pyörän päälle, turvotus oli niin voimakas jo ensimmäisen päivän jälkeen. Sillä reissulla Saksa oli se hankalin vaihe, Tshekki, Slovakia, Unkari ja Puola sisältyivät matkan jatkuessa eikä siellä niin haasteellista ollutkaan. Hotellien leipätilaus onnistui vuorokauden viiveellä, eli jos paikassa oli vain yhden yön, ei sitä leipää ehtinyt tulla ollenkaan. Puolan hotellista annettiin mukaan:)

Lentokoneissa en ole saanut gluteenitonta ruokaa. Myöskään lentokentillä en ole löytänyt gluteenitonta ruokaa. On varattava aina omat eväät mukaan. Tallinnassa käydessäni ravintolassa en saanut ruokaa ollenkaan kun pyysin sen gluteenittomana. Turkissa käydessäni kun näytin ravintolassa keliakialiiton kielikäännöstä niin he käsittivät että ruokani pitää olla myös laktoositon joten en sitten uskaltanut maistella ihanan näköisiä noutopöydän herkkuja.

On hankalaa ruokailla ravintoloissa, joissa ei tunneta keliakiaa. Lisää vaikeutta tuo se, jollei pysty asiakaspalvelijan äidinkielellä selostamaan vaatimuksiaan. On myös kulttuurillisia eroja siinä, kuinka tarkasti palvelupaikoissa asioihin suhtaudutaan.

Hotelleiden aamupala ym. muu ruokailu ollut vaikeaa, kun hlökunta ei tiedä keliakiasta. Tarjonta rajoittuu usein riisikakkuihin.

Pienissä ravintoloissa keliakia on uusi asia. Koko keittiöhenkilökunnan voimin tavataan keliakialiitosta saamaani espanjankielistä selostusta keliakiasta. Noloa.