

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2019

Essi Pitkänen

ESTEETTÖMIEN MATKAPAKETTIEN MARKKINATILANNE

Essi Pitkänen

ESTEETTÖMIEN MATKAPAKETTIIEN MARKKINATILANNE

Esteettömyys määritellään ihmisoikeudeksi Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimuksessa vammaisten henkilöiden oikeuksista. Esteettömyydellä tarkoitetaan ympäristön fyysisten esteiden tunnistamista ja poistamista sekä muun muassa tiedonsaannin, näkemisen ja kuulemisen huomioon ottamista. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää esteettömän ulkomaanmatkailun markkinatilannetta Suomessa ja analysoida, kohtaavatko kysyntä ja tarjonta. Lisäksi tarkoituksena on tutkia, olisiko kannattavaa perustaa uusi esteettömiä matkoja tarjoava yritys.

Teoriaosuudessa perehdytään ensiksi esteettömyyteen ja Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimukseen vammaisten henkilöiden oikeuksista. Teoriassa käsitellään myös lakia matkapalveluyhdistelmistä sekä sitä, velvoittaako laki matkanjärjestäjät huomioimaan esteettömyyden matkapaketeissa.

Opinnäytetyön empiirisessä osassa käsitellään esteettömien matkapakettien tämänhetkistä tarjontaa. Tarjonnan selvittämiseksi vertaillaan viiden suomalaisen matkanjärjestäjän tarjoamien matkojen esteettömyyttä lentokenttäkuljetusten, hotellien ja retkien osalta.

Esteettömien matkapakettien kysyntää tutkittiin opinnäytetyössä kyselytutkimuksen avulla. Kyselyyn vastasi yhteensä 108 henkilöä. Kyselyssä selvitettiin kysynnän lisäksi vastaajien aiempia kokemuksia esteettömistä matkoista, mahdollisia kehitysideoita sekä sitä, kuinka paljon matkapaketeista oltaisiin valmiita maksamaan. Vastauksista kävi ilmi, että esteettömien matkapakettien tämänhetkiseen markkinatilanteseen ei olla täysin tyytyväisiä. Matkoja kaivataan enemmän ja selkeä tieto matkojen esteettömyydestä tulisi olla helposti saatavilla. Aistivammat tulisi muistaa huomioida esteettömyyttä markkinoidessa. Tutkimuksen pohjalta voi päätellä, että uudelle esteettömiä matkoja tarjoavalle yritykselle olisi tällä hetkellä markkinoilla tilaa.

ASIASANAT:

Esteettömyys, Matkustaminen, Matkapaketti, Kysyntä, Tarjonta

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business | Financial Management

2019 | 33 pages, 3 pages in appendices

Essi Pitkänen

MARKET SITUATION OF ACCESSIBLE TOURISM

Accessibility is defined as a human right in the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities. Accessibility means, among other things, identifying and removing environmental barriers and recognizing difficulties with hearing, vision and information access. The aim of this thesis is to examine market situation of accessible tourism in Finland and to analyze if supply and demand confront each other. In addition the aim is to find out if it would be profitable to start a new business which provides accessible package tours.

In the theory section accessibility and the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities are presented. Theoretical framework also consists of the law of the Combination of travel services and its impacts on tour operators' responsibilities regarding accessibility.

Current supply of accessible package holidays is examined in the empirical section. Five different Finnish tour operators are compared regarding their supply of accessible airport shuttles, hotels and excursions.

The demand of accessible holidays is examined by using questionnaire survey. A total of 108 persons answered the questionnaire. As the result of the survey dissatisfaction with the current market situation of accessible tourism became evident. Respondents wish to have more accessible package holidays available and information should be easily reachable. People with sensory disabilities should be taken into account when marketing accessibility. In conclusion it may be stated that there is room on the market for new business which provides accessible tourism services.

KEYWORDS:

Accessibility, Traveling, Package holiday, Demand, Supply

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 ESTEETTÖMYYS	7
2.1 Fyysinen esteettömyys	7
2.2 Saavutettavuus	8
2.3 ESKEH-kartoitusmenetelmä	9
2.4 Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista	9
3 MATKAPAKETTI	11
3.1 Laki matkapalveluyhdistelmistä	11
3.2 Esteettömyyden huomioiminen matkapaketeissa	13
4 ESTEETTÖMIEN MATKAPAKETTIEN TARJONTA	15
4.1 Matkanjärjestäjät	15
4.2 Sisältö	15
4.2.1 Lentomatka	15
4.2.2 Lentokenttäkuljetus	16
4.2.3 Majoitus	17
4.2.4 Retkipalvelut	18
5 ESTEETTÖMIEN MATKAPAKETTIEN KYSYNTÄ	19
5.1 Tutkimusmenetelmä	19
5.2 Tutkimuksen kohderyhmä	19
5.3 Aineiston keruu	20
5.4 Aineiston käsittely ja analyysi	20
5.5 Tutkimustulokset	21
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	29
LÄHTEET	31

LIITTEET

Liite 1. Esteetön ulkomaanmatkailu -kyselytutkimuslomake

KUVAT

Kuva 1. Esteettömät symbolit. (Helsingin kaupunki 2019.)

8

KUVIOT

Kuvio 1. Liikkumisen apuväline.	21
Kuvio 2. Aistivamma.	22
Kuvio 3. Kiinnostus esteetöntä matkailua kohtaan.	23
Kuvio 4. Osallistuminen esteettömälle pakettimatalle.	24
Kuvio 5. Tyytyväisyys toteutettuun esteettömään matkaan.	24
Kuvio 6. Tyytyväisyys esteettömyyden huomiontiin matkalla.	25
Kuvio 7. Esteettömien matkojen tarjonta.	25
Kuvio 8. Kiinnostus esteettömiä retkiä kohtaan.	26
Kuvio 9. Matkasta luopuminen vamman vuoksi.	27
Kuvio 10. Matkan hinta.	28

1 JOHDANTO

Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista määrittelee esteettömyyden ihmisoikeudeksi. Sopimuksen tavoitteena on taata vammaisille ihmisille mahdollisuus elää täysimääräisesti kaikilla elämän osa-alueilla. Esteettömyyteen kuuluu mahdollisten fyysisten rajoitteiden tunnistamisen ja poistamisen lisäksi myös muun muassa tiedonsaannin, näkemisen ja kuulemisen ongelmien huomioon ottaminen. Suomessa sopimus on tullut voimaan vuonna 2016. (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa esteettömien Suomesta ulkomaille suuntaavien matkapakettien markkinatilannetta. Tarkoitukseni on selvittää, onko Suomessa matkanjärjestäjiä, jotka tarjoavat matkoja vammaisille henkilöille, ja kohtaako tarjonta kysynnän. Tutkimuksen tavoitteena on myös selvittää, toteutuvatko esteettömyyden tavoitteet mahdollisten markkinoilla olevien matkapakettien osalta. Matkapaketilla tarkoitetaan matkaa, joka koostuu vähintään kahdesta eri matkapalvelusta, esimerkiksi lentomatkasta ja majoituksesta (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2018). Aion käyttää tutkimusmenetelmänä kyselytutkimusta.

Kiinnostukseni aihetta kohtaan on syntynyt Invalidiliiton toiminnassa mukana olemisen, sekä lähipiirini liikuntaesteisten henkilöiden kautta. Olen aikaisemmalta koulutukseltani matkailupalveluiden tuottaja, joten tuntui luontevalta yhdistää nämä minulle tärkeät aiheet toisiinsa. Tavoitteenani on myös selvittää, olisiko tulevaisuudessa mahdollisesti kannattavaa perustaa esteettämiä matkoja tarjoava yritys.

2 ESTEETTÖMYYS

Esteettömyys on laaja käsite. Termillä viitataan sananmukaisesti esteiden poistamiseen. Esteettömyydellä ei tarkoiteta pelkästään fyysisten esteiden poistamista, vaan myös informaation ja palveluiden saatavuutta, sekä mahdollisuutta vaikuttaa itseä koskeviin päätöksiin. Sanoilla saavutettavuus ja esteettömyys tarkoitetaan usein arkikielessä samaa asiaa, mutta Invalidiliitto määrittelee ne seuraavasti: "Esteettömyydellä tarkoitetaan lähinnä fyysistä ympäristöä, kuten rakennuksia, ulkoalueita ja julkisia liikennevälineitä. Saavutettavuudella tarkoitetaan "aineetonta" ympäristöä, kuten tietoa, verkkosivuja, palveluja ja asenteita." (Invalidiliitto 2019.)

2.1 Fyysinen esteettömyys

Fyysistä esteettömyyttä ovat liikkumisen esteiden poistaminen ympäristöstä sekä erilaisten aistivammojen huomioiminen. Liikkumisen esteitä voivat olla esimerkiksi portaat, korkeat kynnykset, ahtaat hissit ja kapeat kulkuväylät. Aistivammojen, kuten kuulo- ja näkövammojen osalta tulee huomioida sekä visuaalinen, että auditiivinen ympäristö. (Vates-säätiö 2019.) Visuaalinen esteettömyys ilmenee oikeanlaisella valaistuksella, selkeillä opastusmerkeillä, oikeanlaisilla materiaaleilla ja värimaailmalla sekä johdonmukaisella tilojen pohjaratkaisuilla. Näkövammaisen on esimerkiksi vaikea havaita lasiseiniä, jos sitä ei ole merkitty asianmukaisesti. Auditiivinen esteetön ympäristö palvelee kuulovammaisten lisäksi myös mahdollisesti näkövammaisia, jotka käyttävät kuuloaistiaan liikkumisen tukena. (Näkövammaisten liitto ry 2019.) Auditiivisessa ympäristössä huomionarvoisia asioita ovat tilan akustiikka, valaistus sekä erilaiset apuvälineet, kuten induktiosilmukka. Hyvä valaistus auttaa näkövammaisten lisäksi myös kuulovammaisia, joiden on helpompi lukea huulilta valaistuksen ollessa oikeanlainen. (Vates-säätiö 2019.)

Fyysinen esteettömyys on todella laaja aihe. Ympäristön esteiden huomioiminen, auditiivinen ja visuaalinen esteettömyys palvelee jokaista ihmistä. Vaikka ihminen ei olisi vammainen, on esimerkiksi lastenrattaiden työntäminen tai tavaroiden kuljettaminen esteettömässä ympäristössä vaivattomampaa. Hyvin näkevä ihminen viihtyy paremmin hyvinvalaistussa ympäristössä, ja samoin täydellisesti kuuleva henkilö arvostaa varmasti hyvää akustiikkaa ja hälinätöntä ympäristöä. Esteetön rakentaminen ei yleensä tule sen

kalliimmaksi, kun jo suunnitteluvaiheessa esteettömyysasiat otetaan oikeanlaisesti huomioon. (Invalidiliitto 2019.)

2.2 Saavutettavuus

Saavuttavuudella tarkoitetaan muuta kuin fyysistä ympäristöä. Usein termillä viitataan digitaalisiin palveluihin, mutta myös asenteet, viestintä ja tiedonsaanti tulisi olla erilaisuuden ja ihmisten toimintakyvyn huomioon ottavaa. Tieto tulisi olla saatavana eri kanavien kautta, eri muodoissa ja selkeänä, esimerkiksi sekä teksti- että äänimuotona. Asenteista puhuttaessa viitataan sosiaaliseen saavutettavuuteen, eli siihen, millä tavoin moninaisuuteen suhtaudutaan esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa. (Invalidiliitto 2019.) Esteettömien symboleiden on tarkoitus edistää tilojen saavutettavuutta (kuva 1).



Kuva 1. Esteettömät symbolit. (Helsingin kaupunki 2019.)

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta on tullut voimaan 22.12.2016, ja sitä seurasi 1.4.2019 voimaan tullut laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Direktiivissä ja laissa käsitellään julkishallinnon digitaalisten palveluiden saavutettavuutta. Palveluiden tulee olla kaikille saavutettavassa ja ymmärrettävässä muodossa. Tavoitteena on mahdollistaa ihmisten yhdenvertaisuus digitaalisten palveluiden käyttäjinä. Saavutettavuusvaatimukset koskevat julkishallinnon lisäksi myös osaa järjestöistä ja yrityksistä. (Valtiovarainministeriö 2019.)

2.3 ESKEH-kartoitusmenetelmä

Rakennetun ympäristön esteettömyyden kartoitusmenetelmä ESKEH on vuosina 2007-2009 kehitetty menetelmä ympäristön esteettömyyden selvittämiseksi. Sen avulla selvitetään, miten esteettömyydelle asetetut kriteerit toteutuvat. Kriteerit perustuvat esteettömyysmääräyksiin, -suosituksiin ja -ohjeisiin. Vuonna 2014 on kehitetty erikseen luonto-ESKEH, joka puolestaan kartoittaa luontoreittien esteettömyyttä. Invalidiliiton esteettömyyskeskus, ja muutamat ammattikorkeakoulut kouluttavat esteettömyyskartoittajia ESKEH-menetelmällä. (Invalidiliitto 2019.)

2.4 Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista

Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista tuli voimaan Suomessa 10.6.2016. Yleissopimus koostuu 50 artiklasta, joista tässä opinnäytetyössä käsitellään lähinnä esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvää artiklaa numero yhdeksää. Sopimuksen on allekirjoittanut kaiken kaikkiaan 180 maata. Opinnäytetyön aiheen kannalta on myös sopimuksen ensimmäisen artiklan mukainen määritelmä vammaisesta henkilöstä olennainen: ”Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa”. (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.)

Yleissopimuksen tavoitteena on taata vammaisille ihmisille yhdenvertainen elämä kaikilla sen osa-alueilla. Esteettömyys määritellään sopimuksessa ihmisoikeudeksi. Vammaisten ihmisten esteettömyyteen liittyvistä oikeuksista sanellaan sopimuksen

yhdeksännessä artiklassa seuraavasti: ”Sopimuspuolet toteuttavat asianmukaiset toimet varmistaakseen vammaisille henkilöille muiden kanssa yhdenvertaisen pääsyn fyysiseen ympäristöön, kuljetukseen, tiedottamiseen ja viestintään, muun muassa tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin sekä muihin yleisölle avoimiin tai tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin sekä kaupunki- että maaseutualueilla.” Edellä mainitussa artiklassa lisäksi veloitetaan yleissopimuksen sopimuspuolia sitoutumaan toimiin, joilla

- 1) yleisölle avoimien tilojen ja palveluiden saavutettavuutta koskevia vähimmäisstandardeja kehitetään, saatetaan voimaan ja niiden toteutumista valvotaan
- 2) pidetään huoli, että yleisölle avoimia tiloja ja palveluita tarjoavat yksityiset tahot ottavat huomioon saavutettavuuden ja esteettömyyden eri tekijät
- 3) sidosryhmiä koulutetaan vammaisten ihmisten kohtaamista saavutettavuus- ja esteettömyyskysymyksistä
- 4) yleisölle avoimien rakennusten ja tilojen opastetekstit toteutetaan helposti ymmärrettävässä muodossa ja pistekirjoituksen
- 5) yleisölle avoimien rakennusten ja tilojen esteettömyyttä edistetään järjestämällä avustajia ja muuta apua esimerkiksi lukijoiden, viittomakielen tulkkien ja oppaiden muodossa
- 6) varmistetaan tiedon saavutettavuus vammaisille henkilöille muilla asianmukaisilla muodoilla
- 7) edistetään tieto- ja viestintäteknologian saavutettavuutta vammaisille ihmisille
- 8) tieto- ja viestintäteknologian suunnittelua, kehittämistä, tuotantoa ja jakelua edistetään jo varhaisessa vaiheessa siten, että niistä saadaan saavutettavia matalin kustannuksin (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.)

Yleissopimuksen 32. artiklassa käsitellään kansainvälistä yhteistyötä. Artikla velvoittaa sopijaosapuolet edistämään kansainvälistä yhteistyötä ja mahdollistamaan vammaisten ihmisten kansainvälistä liikkuvuutta. (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.)

3 MATKAPAKETTI

Matkapaketista puhuttaessa tarkoitetaan usean, vähintään kuitenkin kahden erityyppisen matkapalvelun yhdistelmää. Useimmiten se on yhdistelmä lennosta ja majoituspalvelusta. Muita matkapaketin muodostavia palveluita ovat moottoriajoneuvon vuokraus, bussi-, juna- tai laivakuljetus sekä muu merkittävä matkailupalvelu. Muu merkittävä matkailupalvelu voi olla esimerkiksi urheilutapahtuma, kylpylähoidot tai rinnepassi, ja sen tulee olla vähintään 25 prosenttia paketin arvosta. Palvelut voidaan hankkia joko yhdeltä tai useammalta palveluntarjoajalta, mutta kyseessä on matkapaketti, jos palvelut hankitaan yhdestä myyntipisteestä, niitä markkinoidaan matkapakettina ja niitä markkinoidaan tai ne veloitetaan yhteishintaan. Matkapaketiksi katsotaan kuuluvan myös ”click through” -paketit eli verkkovarausjärjestelmien kautta tapahtuvat varaukset, jossa ensimmäinen yritys siirtää asiakkaan yhteystiedot ja maksutiedot toiselle yritykselle, ja toinen sopimus tehdään 24 tunnin sisällä ensimmäisen syntymisestä. Viimeksi mainitussa tapauksessa ensimmäisen matkailupalvelun myynyt yritys on matkanjärjestäjän roolissa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2019.)

3.1 Laki matkapalveluyhdistelmistä

Laki matkapalveluyhdistelmistä astui voimaan 1.7.2018. Laki korvasi aiemman valmismatkalain. Samaan aikaan termi valmismatka vaihdettiin matkapakettiin. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2018.)

Lakia matkapalveluyhdistelmistä sovelletaan matkapaketteihin ja yhdistettyihin matkanjärjestelyihin. Laki säätelee matkanjärjestäjän ja matkustajan oikeuksia ja velvollisuuksia. Yhdistetyllä matkanjärjestelyllä tarkoitetaan sellaista matkaa, jota varten on ostettu kahdelta tai useammalta eri palveluntarjoajalta matkapalvelu, ja joista on tehty kunkin palveluntarjoajan kanssa erilliset sopimukset, mutta jossa elinkeinonharjoittaja on edesauttanut palveluiden hankintaa. Toisin kuin matkapaketissa, asiakas ei valitse kaikkia palveluita ennen kuin sitoutuu maksamaan ne. Alle 24 tuntia kestävät matkat, jotka eivät sisällä majoituspalvelua jäävät tämän lain ulkopuolelle. (Laki matkapalveluyhdistelmistä 901/2017.)

Matkanjärjestäjä määrittää laissa elinkeinonharjoittajaksi, joka yhdistää matkapaketteja ja myy niitä joko suoraan tai toisen elinkeinonharjoittajan kanssa tai tämän

välityksellä. Matkanjärjestäjäksi lasketaan myös elinkeinonharjoittaja, joka luovuttaa asiakkaan tiedot toiselle elinkeinonharjoittajalle niin sanotun click through -paketin avulla. Matkanvälittäjällä puolestaan tarkoitetaan sellaista elinkeinonharjoittajaa, joka myy tai tarjoaa matkanjärjestäjän yhdistämiä matkapaketteja muutoin kuin matkanjärjestäjän roolissa. (Laki matkapalveluyhdistelmistä 901/2017.)

Lain toisessa luvussa on määritelty tarkat ennakkotiedot, jotka matkanjärjestäjän ja -välittäjän on annettava asiakkaalle ennen matkapakettisopimuksen tekemistä. Seuraavat vakiomuotoiset ennakkotiedot tulee antaa asiakkaalle selkeästi ja ymmärrettävässä muodossa:

- matkanjärjestäjän nimi
- matkanvälittäjän nimi
- matkapaketin pääominaisuudet
- paketin kokonaishinta, maksuehdot ja mahdolliset asiakkaalle koituvat lisäkustannukset
- matkustajien vaadittu vähimmäismäärä, sekä mahdolliset seuraukset, jos vähimmäismäärä ei täyty
- matkustusasiakirjat
- peruutusoikeus ennen matkan alkamista
- vapaaehtoinen tai pakollinen matkavakuutus

Matkustajan on mahdollista peruuttaa matkapakettisopimus koska vain ennen matkan alkua. Matkustajan peruuttaessa matkan on matkanjärjestäjällä oikeus periä peruutusmaksu. Jos peruutus johtuu matkakohteesta tai sen läheisyydessä vallitsevista poikkeuksellisista olosuhteista, on matkanjärjestäjä velvollinen palauttamaan peruutusmaksun asiakkaalle. Matkanjärjestäjällä puolestaan on oikeus peruuttaa matka vain, jos ilmoittautuneiden matkustajien määrä on sopimuksessa määriteltyä vähimmäismäärää pienempi. Tässä tapauksessa kuitenkin peruutuksesta on ilmoitettava sopimuksessa määritellyn ajan kuluessa. Lisäksi matkanjärjestäjä voi peruuttaa matkan, jos poikkeukselliset ja väistämättömät olosuhteet estävät matkan toteutumasta. Peruutusoikeutta käsittelee lain kolmas luku. (Laki matkapalveluyhdistelmistä 901/2017.)

Matkanjärjestäjällä on vastuu matkapakettisopimuksen täyttämisestä. Jos matkanjärjestäjä laiminlyö sopimusta, on tällä velvollisuus korjata virhe välittömästi. Mikäli virhettä ei voida korjata, tulee matkanjärjestäjän tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä. Tapauksessa, jossa vaihtoehtoinen järjestely on heikompi kuin alkuperäinen matkapalvelu, on

matkustaja oikeutettu myös hinnanalennukseen. Matkustaja voi purkaa sopimuksen kesken matkan, jos virhe vaikuttaa merkittävästi matkapalvelun toteutumiseen. Matkustajan purkaessa sopimus kesken matkan on hänellä oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen. (Laki matkapalveluyhdistelmistä 901/2017.)

3.2 Esteettömyyden huomioiminen matkapaketeissa

Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ei suoraan velvoita matkanjärjestäjiä järjestämään esteettömiä pakettimatkoja, mutta esteettömyys kuitenkin määritellään yhdeksi ihmisoikeuksista. Laki matkapalveluyhdistelmistä ei myöskään ota kantaa esteettömyyteen. Kysyin Invalidiliiton lakimiehen Henrik Gustafssonin näkemystä asiasta. Gustafsson toimii Invalidiliiton yhteiskuntasuhdeyksikössä tarkoituksenaan vaikuttaa vammaisten ihmisten perus- ja ihmisoikeuksiin. Hänen mukaansa esteettömät matkapaketit liittyvät yhdenvertaisuuteen. Yhdistyneiden kansakuntien vammaissopimuksen toisessa artiklassa määritellään kohtuulliset mukautukset vammaisille ihmisille, ja jos näitä mukautuksia ei toteuteta, on se syrjintää. Kohtuullisia mukautuksia määriteltäessä huomioon otetaan vammaisen henkilön tarpeet, toimijan koko, luonne, laajuus, taloudellinen tilanne sekä mukautuksista aiheutuvat kustannukset ja saatavilla oleva tuki. Yhdeksännessä, esteettömyyttä koskevassa artiklassa puolestaan todetaan, että yleisölle avoimia tiloja ja palveluita tarjoavien yksityisten tahojen tulee huomioida vammaisia henkilöitä koskevat esteettömyys- ja saavutettavuusasiat. Gustafsson korostaa liiketoimintakonseptin merkitystä yhdenvertaisuutta arvioitaessa. Jos yritys markkinoi esteettömiä matkoja, tulee niiden silloin olla esteettömiä vammaisille henkilöille. Muutoin toimijan koko, taloudellinen asema, vammaisen henkilön tarve ja toimintakonsepti vaikuttavat esteettömien mukautusten laajuuteen. (Gustafsson 2019.)

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan linjaratkaisut

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on valtioneuvoston nimittämä elin, jonka tehtävänä on valvoa tasa-arvolain ja yhdenvertaisuuslain toteutumista. Lautakunta on antanut kaksi esteettömään matkustamiseen liittyvää linjaratkaisua. Ensimmäisessä tapauksessa Finnairin asiakas oli joutunut jäykistetyn jalkansa takia maksamaan kolmen vierrekkäisen istumapaikan hinnan, sillä lentoyhtiöllä ei ollut tarjota asiakkaalle yksittäistä istumapaikkaa, jossa hän voisi jalkavamman kanssa matkustaa. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi Finnairin laiminlyöneen yhdenvertaisuuslakia kohtuullisten mukautusten järjestämisen osalta ja syrjineen asiakasta tämän liikuntavamman

perusteella. Linjauksessaan lautakunta otti huomioon lentoyhtiön taloudellisen aseman merkittävänä valtionyhtiönä. (Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta 2017.)

Toisessa tapauksessa vammansa takia työkyvyttömyyseläkkeellä oleva henkilö koki tulleensa syrjityksi, sillä hän ei pystynyt varaamaan itselleen Finnairin verkkopalvelusta lentolippua, vaan joutui soittamaan maksulliseen palvelulinjaan. Yrityksen verkkopalvelun kautta vain yli 65-vuotiaat eläkeläiset voivat ostaa eläkeläislipun. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi, että lentoyhtiö ei ollut syrjinyt asiakasta, vaan lentoyhtiön hintoja koskeva tieto oli epäselvästi esillä verkkosivulla. Lentoyhtiö ryhtyi toimiin informaation parantamiseksi. (Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta 2017.)

4 ESTEETTÖMIEN MATKAPAKETTIEN TARJONTA

4.1 Matkanjärjestäjät

Matkanjärjestäjällä tarkoitetaan elinkeinonharjoittajaa, joka myy matkapaketteja joko suoraan asiakkaalle, yhdessä toisen elinkeinonharjoittajan kanssa tai tämän välityksellä (Laki matkapalveluyhdistelmistä 901/2017).

Suomessa toimii lukuisa määrä eri matkanjärjestäjiä, joten tässä opinnäytetyössä keskityn niistä suurimpiin sekä niihin, jotka tarjoavat esteettömiä matkoja. Suomen Matka-Agentit on suomalainen matkanjärjestäjä, joka tarjoaa asiakkailleen muun muassa erilaisia teemamatkoja, aktiivilomia sekä nimenomaan esteettömiä matkoja (Suomen Matka-Agentit 2019). Suomen Matka-Agenttien esteettömien matkojen tarjonnan lisäksi tässä opinnäytetyössä tarkastellaan neljän tunnetun matkanjärjestäjän esteettömien matkojen tarjontaa. Tarkasteltavaksi valikoitui niiden koon ja tunnettavuuden perusteella Aurinkomatkat, TUI Finland, Tjäreborg sekä Detur Finland.

4.2 Sisältö

Matkapaketti sisältää aina vähintään kaksi eri matkapalvelua (Laki matkapalveluyhdistelmistä 901/2017). Paketti voi sisältää useammankin matkapalvelun, joista tähän opinnäytetyöhön tarkasteltavaksi olen ottanut lentomatkan, lentokenttäkuljetuksen, majoituksen ja retkipalvelut. Kyseiset matkapalvelut valitsin tarkasteltavaksi siitä syystä, että usein Suomesta ulkomaille suuntaavat matkanjärjestäjien tarjoamat matkapaketit koostuvat näistä palveluista .

4.2.1 Lentomatka

Euroopan unionin alueelta lähtevillä lennoilla sekä Euroopan unionin ulkopuolelta saapuvilta ja unionin lentämän lentoyhtiön lennoilla tulee aina olla saatavilla maksuton avustuspalvelu liikuntarajoitteisille ja vammaisille henkilöille. Lentomatkan lisäksi myös lentotermi- ja matkavakuutus on saatavilla maksuton avustuspalvelu. Avustuspalvelun tehtävänä on tarjota kaikille yhdenvertaiset mahdollisuudet lentomatkastamiseen, ja palvelua säätelee asetus

(EY) N:o 1107/2006 vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä. (Liikenne- ja viestintävirasto Traficom 2019.)

Avuntarpeesta tulee ilmoittaa matkanjärjestäjälle, lentoyhtiölle tai taholle, joka on lipun myynyt, viimeistään 48 tuntia ennen lennon lähtöä, jolloin myös lentoasema saa tiedon tarpeesta automaattisesti. Lentoasemalla avustamisesta vastaa lentoaseman pitävä ja lennolla puolestaan lentoyhtiö. Lentoyhtiö on myös velvollinen kuljettamaan kaksi asiakkaan tarvitsemaa liikkumisen apuvälinettä maksutta lennolla. Lentoasemalla avustettava henkilö saa saattajakseen koulutetun avustajan, joka auttaa avustettavan henkilön aina lähtöselvityksestä lentokoneeseen istumapaikalle saakka. Lennon aikana avustettavasta henkilöstä huolehtii lentokoneen miehistö. Miehistö ei kuitenkaan ole velvollinen nostelemaan, auttamaan WC:ssä, ruokailussa tai lääkkeiden ottamisessa. Matkakohteessa vastassa on määränpäälentokentän avustaja, joka auttaa avustettavan henkilön matkatavaroineen lentokoneesta sovittuun poistumispisteeseen. Euroopan unionin jäsenvaltioiden lisäksi edellä mainittuja säännöksiä sovelletaan Norjassa, Islannissa ja Sveitsissä. Muiden maiden osalta avun saatavuus ja maksullisuus kannattaa tarkistaa etukäteen. (Liikenne- ja viestintävirasto Traficom 2019.)

4.2.2 Lentokenttäkuljetus

Lentokenttäkuljetuksella tarkoitetaan kuljetuspalvelua lentokentältä majoituskohteeseen. Kuljetuspalvelu on usein joko maksullinen lisäpalvelu, tai osa matkapaketin hintaa. Suomen Matka-Agenttien kaikilla esteettömillä matkoilla esteettömät lentokenttäkuljetukset sisältyvät matkan hintaan (Suomen Matka-Agentit 2019). Aurinkomatkat pyytää verkkosivullaan invakuljetusta lentokentältä hotelliin tarvitsevan ottamaan yhteyttä heidän asiakaspalveluunsa ennen matkaa. Palvelun hinnasta ei ole sivustolla mainintaa. (Aurinkomatkat 2019.) Tjäreborgin pakettimatkojen hintaan esteetön lentokenttäkuljetus ei myöskään sisälly. Yritys ilmoittaa, että pyörätuoli ei aina mahdu linja-autoon, jolloin esteetöntä lentokenttäkuljetusta tarvitsevan asiakkaan tulee itse vastata kuljetuskustannuksista. Asiakkaan tulee tiedustella ennen matkaa mahdollista invakuljetuksen mahdollisuutta. Matkatavaroiden siirtäminen hotelliin ja kuljetusvälineeseen jää myös asiakkaan vastuulle, sillä Tjäreborgin henkilökunta ei turvallisuussyistä voi siitä vastata. (Tjäreborg 2019.) TUI:n verkkosivustolla ilmoitetaan kasaan taitettavan pyörätuolin mahtuvan heidän lentokentältä lomakohteisiin suuntautuviin linja-autoihinsa, mutta asiakkaan pyörätuolista linja-autoon siirtymisessä ei henkilökunta voi auttaa. Jos asiakas tarvitsee

erikoiskuljetuksen, tulee ennen matkaa olla yhteydessä yritykseen. Erikoiskuljetuksen hinta on korkeampi kuin normaalin lentokenttäkuljetuksen, mutta tarkkaa hintaa ei sivustolla mainita. Erikoiskuljetukseen ei myöskään kaikissa kohteissa ole mahdollisuutta. (TUI Finland 2019.) Deturin verkkosivuilla ei esteettömästä lentokenttäkuljetuksesta ole mainintaa, mutta asiakaspalvelusta kerrottiin, että lisämaksullinen invakuljetus tulee etukäteen tilata heiltä, sillä linja-autoon ei pyörätuolin kanssa pääse.

4.2.3 Majoitus

Majoituspalvelu on usein matkapakettien tärkein osa lennon ohella. Tjäreborg ja Aurinkomatkat ovat verkkosivuilleen koonneet valikoimistaan listan hotelleja, joissa on panostettu esteettömyyteen. Kumpikaan matkanjärjestäjä ei kuitenkaan takaa täyttä esteettömyyttä hotellihuoneiden osalta. Huoneista on melko tarkat tiedot muun muassa ovien leveyden, kynnysten korkeuden ja apukahvojen osalta. Lisäksi hotellien yleisillä alueilla liikkumisen osalta löytyy jonkin verran tietoa. Esteettömyys kuitenkin huomioidaan molempien matkanjärjestäjien osalta pääasiassa pyörätuolilla liikkumisen osalta, eikä esimerkiksi näkövammaisia ajatellen. (Tjäreborg 2019 & Aurinkomatkat 2019.) TUI ei ole koonnut verkkosivuilleen erillistä osiota esteettömistä hotelleista, mutta kaikkien matkanjärjestäjän hotellien tiedoissa on erillinen liikuntarajoitteisille -painike, jossa kerrotaan muun muassa ovien leveyksistä. TUI huomauttaa myös verkkosivuillaan, että lomakohdeiden invahuoneiden taso ei aina vastaa pohjoismaissa totuttua tasoa, ja pyytääkin asiakasta olemaan yhteydessä asiakaspalveluun invahuonetta etsiessä. (TUI Finland 2019.) Deturin verkkosivuilta en löytänyt mainintaa esteettömistä huoneista, eikä hotellien tiedoissakaan ollut erikseen huomioitu esteettömyyttä. Asiakaspalvelusta sain tiedon, että heillä on lista hotelleista, joissa on invahuoneita, mutta niissä ei esteettömyyttä välttämättä ole täysin huomioitu. Detur kertoo kartoittavansa asiakkaiden tarpeet tapauskohtaisesti, ja sen pohjalta pyrkii tarjoamaan parhaan mahdollisen majoitusratkaisun asiakkaalleen, mutta ei mainosta yhtäkään matkaa tai hotellia esteettömänä. (Matkatoimisto Detur Finland 2019.) Matka-Agenttien esteettömillä matkoilla luvataan matkapaketteihin kuuluvien hotellihuoneiden olevan esteettömiä (Suomen Matka-Agentit 2019).

4.2.4 Retkipalvelut

Esteettömien retkien löytäminen eri matkanjärjestäjien tarjonnasta oli selkeästi hankalin osuus tässä opinnäytetyössä käsiteltävien matkapalveluiden osalta. Matka-Agenteilla joihinkin esteettömiin matkapaketteihin sisältyy esteettömiä retkiä, mutta muiden matkanjärjestäjien osalta heidän verkkosivuillaan ei asiasta ollut mitään mainintaa. Aurinkomatkojen asiakaspalvelusta sain tiedon, että heillä ei ole suoraan merkittyjä esteettömiä retkiä, vaan ne katsotaan aina tapauskohtaisesti asiakkaan osoittaessa kiinnostusta retkipalveluita kohtaan. Deturilta minulle kerrottiin sähköpostitse, että he eivät mainosta retkiään esteettöminä, mutta asiakas voi kohteessa oppaalta tiedustella retkiolosuhteita ja itse arvioida, pystyykö retkille osallistumaan. Tjäreborgin asiakaspalvelusta sain tiedon, että myös heidän matkoillaan suurin osa retkistä toteutetaan linja-autolla ja veneillä, jolloin pyörätuolin kanssa osallistuminen on haastavaa. Tjäreborgilta kuitenkin kerrottiin, että uutta retkiohjelmaa suunnitellaan parhaillaan, ja kysymys esteettömistä retkistä on myös nostettu esiin.

5 ESTEETTÖMIEN MATKAPAKETTIEEN KYSYNTÄ

Esteettömien matkapakettien kysyntää tässä opinnäytetyössä tutkittiin kyselytutkimuksen avulla.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Empiirisen tutkimuksen tutkimusmenetelmät jaetaan kvalitatiiviseen, eli laadulliseen tutkimukseen ja kvantitatiiviseen, eli määrälliseen tutkimukseen. Kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on selvittää lukumääriin perustuvia kysymyksiä, jolloin myös otantaa tarvitaan riittävän paljon. Tavanomaisia kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat muun muassa puhelinhaastattelut sekä verkko- ja lomakekyselyt. Kvalitatiiviselle tutkimukselle puolestaan tyypillisiä menetelmiä ovat esimerkiksi syvähaastattelut, ryhmähaastattelut ja eläytymismenetelmä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa otanta on usein suppeampi kuin kvantitatiivisessa, ja määrän sijaan keskitytään tutkimuskohteen syvällisempään ymmärtämiseen. Kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset menetelmät eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan niitä molempia voidaan käyttää samassa tutkimuksessa. (Heikkilä 2014, 6-8.)

Opinnäytetyössäni päädyin tutkimaan esteettömien matkapakettien kysyntää kvantitatiivisin menetelmin. Aineistoa tutkimukselleni keräsin Webropol-työkalua käyttäen. Webropol-työkalulla loin verkkokyselyn, joka muodostui kaiken kaikkiaan 13 kysymyksestä. Kysely on yksi kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruutapa, jossa kysymykset ovat vakioituja, eli kaikilta vastanneilta kysytään samat kysymykset. Kysely on hyvä tapa kerätä aineistoa silloin, kun haastateltavia on paljon ja he ovat eri paikoissa. Kvantitatiivista tutkimusta toteutettaessa on tärkeää, että aineistoa kerätessä, eli tässä tapauksessa kyselyä toteutettaessa vastaajien määrä on suuri. (Vilka 2007, 28.)

5.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmä muodostuu perusjoukosta, josta tutkimuksessa halutaan tehdä johtopäätöksiä. Otantamenetelmän avulla puolestaan perusjoukosta valitaan tutkimuksen otos. Tutkimuksen kato viittaa havaintojen puuttumiseen, eli opinnäytetyöni kyselytutkimuksessa kyselyyn vastaamatta jättämiseen. Erilaisia otantamenetelmiä ovat

ryväсотanta, kokonaisotanta, yksinkertainen satunnaisotanta, systemaattinen otanta ja ositettu otanta. (Vilka 2007, 51-52.)

Opinnäytetyön kyselytutkimuksen perusjoukon muodostavat Invalidiliiton jäsenyhdistyksen jäsenet sekä Helsingin Invalidien yhdistys ry, Invalidiliiton nuoret vaikuttajat ja Esteetön matkailu -nimisten Facebook-ryhmien jäsenet. Linkki Webropol-kyselyyn lähetettiin Invalidiliiton 129:ään jäsenyhdistykseen sähköpostitse. Jäsenten yhteystietoja minulla ei ole, joten lähetin kyselyn jäsenyhdistyksiin pyytäen heitä välittämään sen eteenpäin jäsenilleen. Lähettämässäni sähköpostissa pyysin myös jäsenyhdistyksiä vastaamaan sähköpostiini kertomalla, kuinka monelle jäsenelle kysely on välitetty, jotta saisin otannan laajuuden selville. Sain vastauksen sähköpostiin viideltä eri jäsenyhdistykseltä, jotka olivat välittäneet kyselyn yhteensä 22 jäsenelle. Otannan laajuuden arvioimisesta haastavaa tekee sen, että vain muutama jäsenyhdistys vastasi sähköpostiini. On mahdollista, että kyselyä on välitetty eteenpäin siitä minulle kertomatta. Invalidiliiton nuoret vaikuttajat Facebook-ryhmässä jäseniä on 67, Helsingin Invalidien yhdistys ry -ryhmässä 423 ja Esteetön matkailu -ryhmässä 2426 jäsentä. Otantamenetelmänä käytin kokonaisotantaa.

5.3 Aineiston keruu

Kysymyksiä oli yhteensä 13 (liite 1). Kysely koostui kahdeksasta yksinkertaisesta valintakysymyksestä, joissa vastausvaihtoehtoina oli kyllä ja ei, yhdestä viiden vaihtoehdon valintakysymyksestä, kolmesta avoimesta kysymyksestä ja yhdestä monivalinnasta. Kyselyyn oli mahdollista vasta verkkolinkin kautta, jota jaettiin sähköpostitse ja Facebook-palvelussa. Kysymysten tavoitteena oli selvittää vastaajien kokemuksia esteettömistä ulkomaanmatkoista sekä kiinnostuksesta niitä kohtaan. Kyselyn viimeisessä kohdassa vastaajaa pyydettiin vapaasti kertomaan, mitä kehitettävää esteettömässä ulkomaanmatkailussa mahdollisesti on.

5.4 Aineiston käsittely ja analyysi

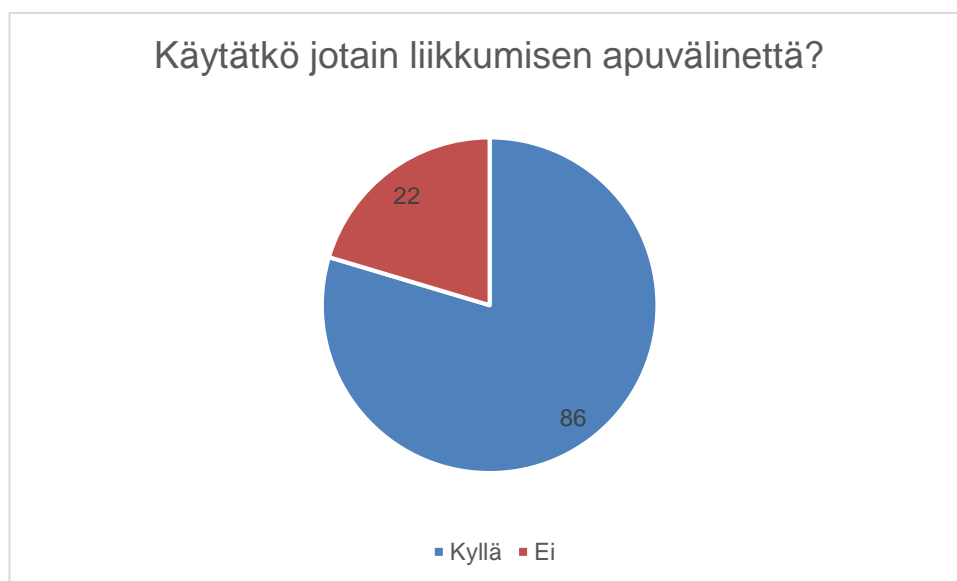
Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineiston käsittely jaetaan kolmeen vaiheeseen: lomakkeiden tarkastukseen, aineiston muuttamiseen numeraalisesti käsiteltävään muotoon sekä aineiston tarkastukseen. Lomakkeiden tiedot syötetään havaintomatriisiin, josta ne ovat helposti käsiteltävissä. (Vilka 2007, 105.)

Webropol-työkalu mahdollisti aineiston yksinkertaisen käsittelyn. Ohjelma loi valmiin perusraportin, jossa vastaukset oli muutettu numeraalisen muotoon, ja niiden tarkastelu oli selkeää.

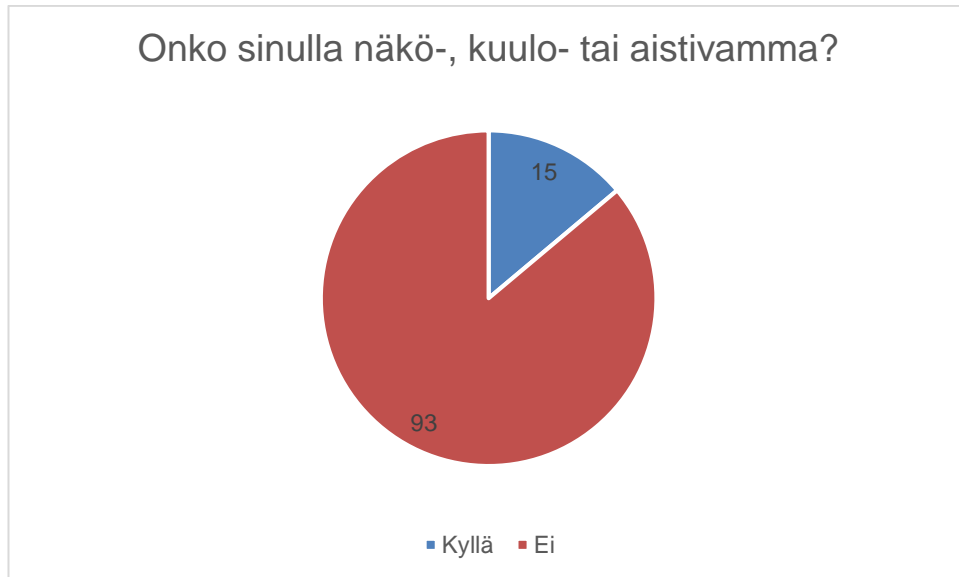
5.5 Tutkimustulokset

Kyselytutkimukseen oli kymmenen päivää aikaa vastata, ja vastauksia kertyi kaiken kaikkiaan 108.

Kyselyn ensimmäisen ja toisen kysymyksen oli tarkoitus kartoittaa vastaajan taustatietoja esteettömyyden osalta. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, onko vastaajalla käytössään jokin liikkumisen apuväline (kuvio 1). Vastaajista 80% ilmoitti käyttävänsä liikkumisen apuvälinettä. Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin, onko vastaajalla näkö-, kuulo- tai aistivamma (kuvio 2). Jälkimmäiseen kysymykseen 14% vastasi myöntävästi. Vastaajista selkeä enemmistö käyttää liikkumisen apuvälinettä, mutta esteettömistä matkapaketeista puhuttaessa olisi syytä huomioida myös esimerkiksi näkövammaiset henkilöt.



Kuvio 1. Liikkumisen apuväline.



Kuvio 2. Aistivamma.

Seuraavaksi kyselyssä tiedusteltiin vastaajan kiinnostusta esteettömiä ulkomaanmatkoja kohtaan (kuvio 3). Kysely lähetettiin Invalidiliiton jäsenyhdistyksille ajatuksella, että vastaajan ei tarvitse olla kiinnostunut matkailusta. Lisäksi linkki kyselyyn jaettiin myös Esteetön matkailu -nimiseen Facebook-ryhmään. Jälkimmäiseksi mainitun ryhmän takia vastaukset saattavat hieman vääristää kokonaistulosta, sillä alun perin ajatuksena oli välittää kysely yleisesti ottaen ihmisille, joita esteettömyys koskettaa. Esteetön matkailu -ryhmän jäsenet kuitenkin oletettavasti ovat kiinnostuneita matkustamisesta, joten myönteisiä vastauksia on ryhmän jäseniltä voi olla enemmän kuin muilta esteettömyyttä tarvitsevilta vastaajilta. Kaiken kaikkiaan vastaajista vain kolme ilmoitti, että ei ole kiinnostunut esteettömästä matkailusta ja loput, eli 105 osoitti kiinnostusta.

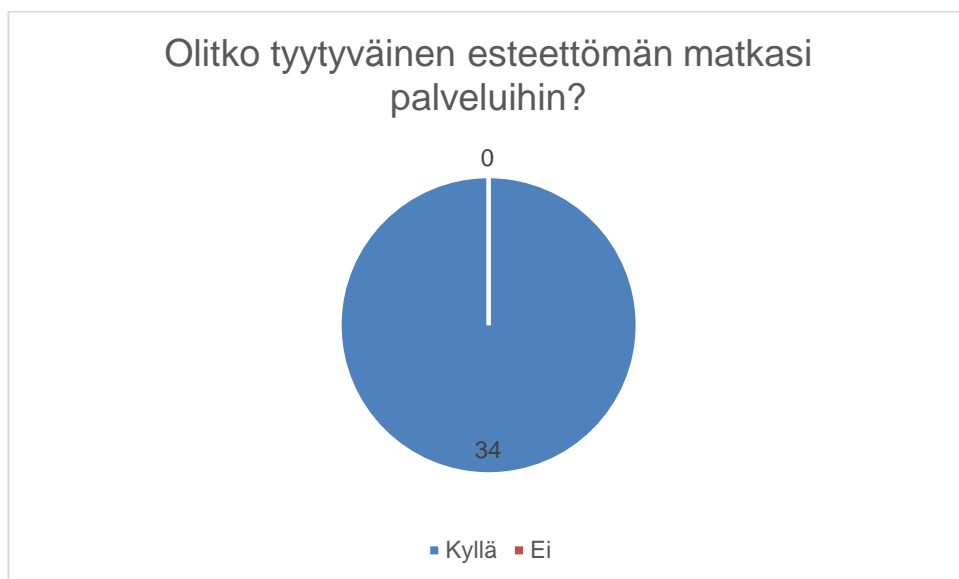


Kuvio 3. Kiinnostus esteetöntä matkailua kohtaan.

Kyselyn seuraavat neljä kysymystä liittyivät toisiinsa. Ensimmäiseksi kysyttiin vastaajalta, onko tämä ollut esteettömällä pakettimatalla (kuvio 4). Jos ensimmäiseen kysymykseen vastasi myöntävästi, avautui vastaajalle toinen kysymys, jossa kysyttiin, oliko tämä tyytyväinen siihen, miten esteettömyys oli matkalla huomioitu (kuvio 5). Jos toiseen kysymykseen vastasi kieltävästi, kysyttiin vastaajalta syitä tyytymättömyyteen. Kyselyyn vastanneista 35 henkilöä, eli 33% vastasi olleensa esteettömällä pakettimatalla. Aiemmassa kysymyksessä 105 henkilöä ilmoitti olevansa kiinnostuneita esteettömästä matkailusta, mutta kuitenkin vain 35 vastasi olleensa esteettömällä pakettimatalla. Osa vastaajista on toki voinut toteuttaa omatoimisia esteettömiä matkoja, mutta edellä mainittujen kysymysten vastausten perusteella voisi päätellä, että jokin on estänyt vastaajia toteuttamasta matkaa. Kuviossa viisi ilmenee, että kaikki esteettömällä pakettimatalla olleet olivat tyytyväisiä matkan palveluihin, minkä takia kysymykseen vastaajien tyytymättömyydestä ei tullut yhtään vastausta.



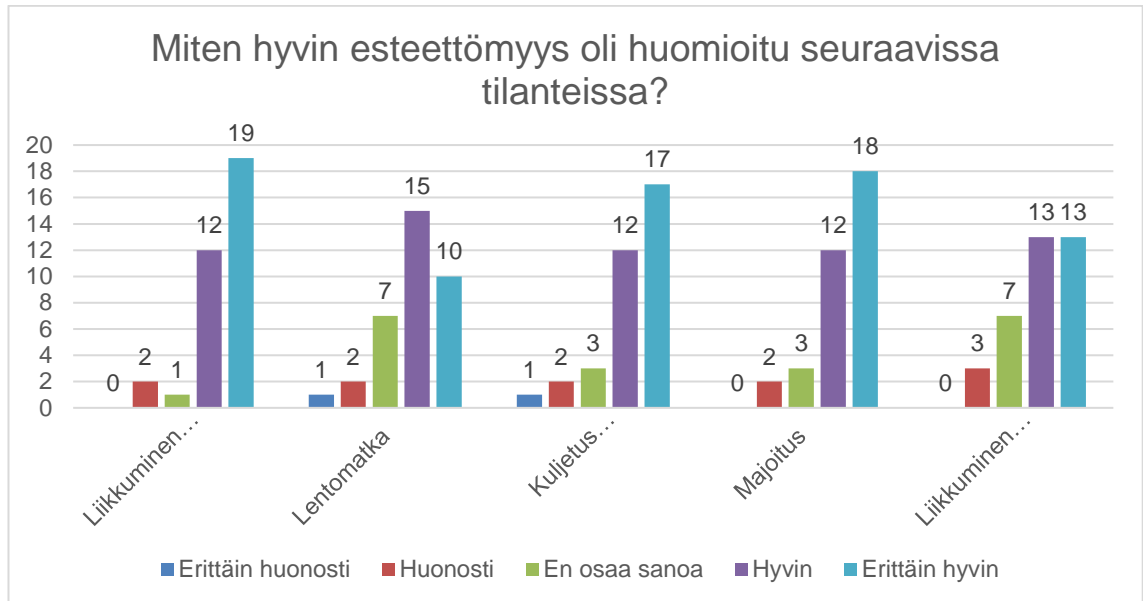
Kuvio 4. Osallistuminen esteettömälle pakettimatalle.



Kuvio 5. Tyytyväisyys toteutettuun esteettömään matkaan.

Kyselyn seitsemäs kysymys aukesi niin ikään vain, jos vastaaja oli vastannut osallistuneensa esteettömälle pakettimatalle. Kysymys oli likert-asteikkona toteutettu tiedustelu siitä, miten matkalla oli huomioitu esteettömyysasiat lentokentällä, lentomatalla, lentokenttäkuljetuksessa, majoituskohteessa sekä matkakohteessa liikkumisen suhteen (kuvio 6). Vastausvaihtoehtoina oli viisi eri vaihtoehtoa: 1=erittäin huonosti, 2=huonosti, 3=en osaa sanoa, 4=hyvin ja 5=erittäin hyvin. Kaikkein tyytyväisimpiä vastaajat olivat olleet lentokentällä liikkumiseen, joka oli keskiarvolta saanut 4,41 pistettä. Vähiten

tyytyväisiä vastaajat olivat olleet lentomatkaan, joka sai keskimäärin 3,89 pistettä. Kuten kuvio 6 on havaittavissa, pientä vaihtelua eri vaihtoehtojen välillä on.



Kuvio 6. Tyytyväisyys esteettömyyden huomointiin matkalla.

Kysymys numero kahdeksan koski vastaajien mielipidettä esteettömien ulkomaanmatkojen tämänhetkisestä tarjonnasta (kuvio 7). Vastanneista 87, eli 81% oli sitä mieltä, että esteettömiä ulkomaanmatkoja ei ole tarpeeksi tarjolla.



Kuvio 7. Esteettömien matkojen tarjonta.

Aiemmassa luvussa käsiteltiin esteettömien matkapakettien tarjonnan osalta myös esteettömien retkien tarjontaa. Matkapaketteihin kuuluvien esteettömien retkien tarjonta osoittautui suppeaksi, joten halusin tuoda aiheen kyselytutkimukseen. Kuvio 8 osoittaa, että lähes kaikki kyselyyn vastanneista olisivat kiinnostuneita sisällyttämään retkipalveluita mahdolliseen esteettömään pakettimatkaan (kuvio 8). Retkistä kiinnostuneita oli vastausten perusteella 104, kun taas neljä vastaajaa kertoi, että ei ole kiinnostunut retkistä.



Kuvio 8. Kiinnostus esteettömiä retkiä kohtaan.

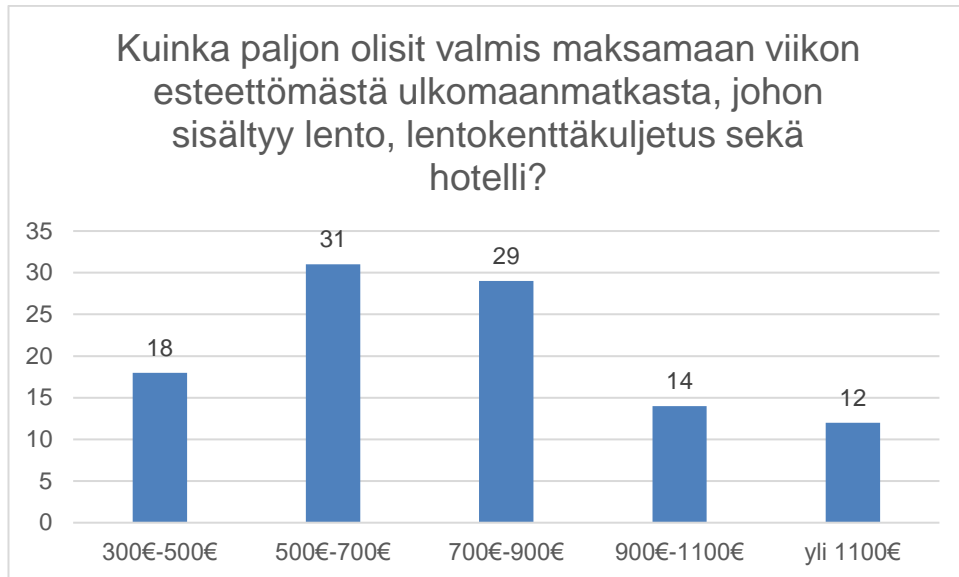
Kyselyn kymmenennessä kohdassa kysyttiin, onko vastaaja suunnitellut ulkomaanmatkaa, mutta jättänyt lähtemättä jonkin vamma vuoksi (kuvio 9). Vastaajista puolet vastasi myöntävästi ja toinen puoli kieltävästi. Aiemmista kysymyksistä kävikin ilmi, että ero esteettömistä matkoista kiinnostuneiden henkilöiden, ja niiden, jotka ovat esteettömällä matkalla olleet on suurehko, joten kysymys osaltaan selittää tuota eroa. Kun kysymyksen vastasi myöntävästi, avautui vastaajalle uusi kysymys, jossa tätä pyydettiin vapaasti kertomaan, mikä esti lähtemästä matkalle. Vastauksia tähän avoimeen kysymykseen tuli 53. Yksi useita vastauksia yhdistävä teema oli pelko matkakohteessa pärjäämisestä. Vastauksista kävi ilmi, että tietoa esteettömyydestä on hyvin rajallisesti, minkä vuoksi ei ole uskallettu matkalle lähteä. Selvittelytyö ennen matkaa on koettu liian työlääksi, kun tieto esteettömyydestä ja siihen liittyvistä yksityiskohdista ei ole ollut selkeästi ja tarkasti missään esillä. Markkinoilla olevat esteettömät pakettimatkat on koettu liian kalliiksi. Se, että lentokoneessa ei pääse asioimaan WC:ssä, oli myös muutamalla vastaajalla johtanut matkan peruuntumiseen. Myös avustajan puute tai se, ettei avustajan

kuluja välttämättä korvata, nousi vastauksista esiin. Eräässä vastauksessa kerrottiin, että aiempien kokemusten perusteella luvattu esteettömyys ei kuitenkaan ole toteutunut, joten enää ei jaksa yrittää.



Kuvio 9. Matkasta luopuminen vamman vuoksi.

Hinta on yksi ratkaisevista tekijöistä matkaa suunnitellessa. Edellisen kysymyksen vastauksista kävi ilmi, että osa vastaajista oli jättänyt lähtemättä matkalle sen hinnan takia. Esteettömät matkat koettiin liian kalliiksi. Kuvio 10 osoittaa, kuinka paljon kyselytutkimukseen vastanneet henkilöt olisivat valmiita maksamaan viikon viikon esteettömästä ulkomaanmatkasta, johon sisältyy lento, lentokenttäkuljetus ja hotelliyöpyminen. Eniten vastauksia, yhteensä 31 kappaletta, tuli välille 500€-700€. 29 vastaajaa puolestaan olisi valmis maksamaan matkastaan 700€-900€.



Kuvio 10. Matkan hinta.

Kyselyn viimeisessä osassa pyydettiin vastaajaa kirjoittamaan vapaasti, mitä kehitettävää esteettömässä ulkomaanmatkailussa olisi. Vastauksia tähän osioon tuli melko paljon, kaiken kaikkiaan 73 kappaletta. Vastauksista nousi taas voimakkaasti esiin tarve tarkemmasta ja selkeämmästä tiedosta matkan todellisen esteettömyyden suhteen. Hotellien invahuoneista kaivattiin kuvia ja yksityiskohtaisia tietoja. Vastausten joukossa oli muun muassa toive esteettömistä perhehuoneista. Apuvälinevuokrausta ja retkipalveluja kohteessa kaivattiin myös useassa vastauksessa. Ehdotettiin, että retket voitaisiin toteuttaa invabusseilla. Vastauksissa toivottiin hotellien ja matkanjärjestäjien verkkosivuilta selkeää esteettömyys-osiota, jolloin tieto olisi vaivattomasti saatavilla. Markkinoilla olevien esteettömien matkojen hinnat koettiin liian korkeiksi, ja ehdotettiin luokitukseltaan matalatasoisempia hotelleja, jolloin hintakin olisi matalampi. Muutamista vastauksista kävi ilmi, että vastaaja oli kokenut aistivammaisten jäävän helposti liikuntavammaisten varjoon esteettömyydestä puhuttaessa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Suomesta ulkomaille suuntaavien esteettömien matkapakettien markkinatilannetta ja tutkia kohtaako kysyntä tarjonnan. Tarkoituksena oli myös selvittää, toteutuvatko esteettömyyden tavoitteet markkinoilla olevien esteettömien matkapakettien osalta. Tarjontaa selvitin asiakkaan näkökulmasta etsimällä tietoa matkatoimistojen verkkosivuilta sekä olemalla yhteydessä niiden asiakaspalveluihin. Tarjontaa löytyi jonkin verran, mutta tiedon etsintä esteettömyyden osalta osoittautui työlääksi. Suomen Matka-Agentit Oy markkinoi valikoimassaan esteettömiä matkapaketteja, ja heillä tieto oli selkeästi löydettävissä verkkosivuilta. Muiden tutkimieni matkatoimistojen osalta tietoa esteettömyydestä löytyi vaihtelevasti, eivätkä matkatoimistot mainostaneetkaan valikoimassaan erikseen esteettömiä matkapaketteja. Ikäväkseni huomasin tarjontaa selvittäessäni, että lähes poikkeuksetta esteettömyys oli matkanjärjestäjien puolelta otettu huomioon vain liikuntarajoitteisia ajatellen, ja esimerkiksi aistivammoilta ei ollut mainintaa.

Kysyntää selvitin kyselytutkimuksen avulla. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 108. Kyselytutkimuksen pohjalta voi todeta, että kysyntää esteettömille matkoille todella olisi. Vastajat kaipasivat enemmän, selkeämpää ja helposti löydettävää tietoa matkojen todellisesta esteettömyydestä. 97% kyselyyn vastanneista ilmoitti olevansa kiinnostunut esteettömästä matkailusta, ja 81% puolestaan oli sitä mieltä, että esteettömiä pakettimatkoja ei ole tarpeeksi tarjolla. Vastauksissa toivottiin, että myös aistivammat huomioidaisiin esteettömissä matkoissa. Usea vastaaja kertoi olevansa kiinnostunut matkustamisesta, mutta ei vammaan takia ole uskaltanut matkalle lähteä. Kyselyssä kysyttiin kokemuksia esteettömistä pakettimatkoista. 35 henkilöä ilmoitti olleensa esteettömällä pakettimatalla, ja heistä kaikki olivat olleet tyytyväisiä matkan palveluihin.

Kyselytutkimuksen perusteella voi todeta, että esteettömässä matkailussa on vielä paljon kehitettävää. Olisi hienoa, jos matkanjärjestäjät näkisivät esteettömyyden kilpailuvalttina, eivätkä erikoistoimenpiteenä. Esteettömyydestä ei kenellekään ole haittaa, päinvastoin – esteetön ympäristö palvelee kaikkia.

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli selvittää, olisiko mahdollisesti kannattavaa perustaa uusi esteettömiä matkoja tarjoava yritys. Tutkimuksen perusteella uskon, että liiketoiminnalle olisi jalansijaa, sillä kysyntää esteettömille matkoille on runsaasti. Itselläni

heräsi kiinnostus kehittää ammatillista osaamistani esteettömyyden osalta entisestään ja myös mahdollisesti tulevaisuudessa työskennellä aiheen parissa.

LÄHTEET

- Aurinkomatkat. Liikuntarajoitteisille. 2019. Viitattu 14.11.2019. <https://www.aurinkomatkat.fi/liikuntarajoitteisille>
- Detur. 2019. Viitattu 15.11.2019 <https://www.detur.fi/>
- Gustafsson, H. 2019. Yksityinen sähköpostiviesti 23.9.2019.
- Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Viitattu 18.11.2019. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>
- Invalidiliitto. 2019a. Saavutettavuus. Viitattu 14.9.2019. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>
- Invalidiliitto. 2019b. Esteettömyys. Viitattu 14.9.2019. <https://www.invalidiliitto.fi/tietoa/liikkumisen-tuen-palvelut/esteettomyys>
- Invalidiliitto. 2019c. ESKEH-kartoitusmenetelmä. Viitattu 21.9.2019 <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/esteettomyyskeskus-eske/eskeh-kartoitusmenetelma>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2018a. Mikä on matkapaketti? Viitattu 8.9.2019 <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Matkustaminen-ja-matkan-jarjestaminen/matkustaminen-ja-liikenne/matkapaketit/mika-on-matkapaketti/>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2018b. Uusi matkapakettilaki 2018. Viitattu 26.9.2019. <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Matkustaminen-ja-matkan-jarjestaminen/ohjeet-matkapalveluyhdistelmien-tarjoajille/uusi-matkapakettilaki-2018/>
- Laki matkapalveluyhdistelmistä 901/2017.
- Liikenne- ja viestintävirasto. 2019. Liikuntarajoitteisen ja vammaisen henkilön oikeudet lentomatalla. Viitattu 9.11.2019. <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/ilmailu/liikuntarajoitteisen-ja-vammaisen-henkilon-oikeudet-lentomatalla>
- Näkövammaisten liitto. 2019. Ympäristö. Viitattu 17.9.2019. <https://www.nkl.fi/fi/etusivu/saavutettavuus-esteettomyys/rakennetun-ympariston-esteettomyys-ja-opasteet/ymparisto>
- Suomen Matka-Agentit. 2019a. Yritys. Viitattu 11.11.2019. <https://www.matka-agentit.fi/suomen-matka-agentit-oy>
- Suomen Matka-Agentit. 2019b. Esteettömät matkat. Viitattu 14.11.2019 https://www.matka-agentit.fi/tutki-matkoja?f%5B0%5D=field_travel_ref_packages%3A8
- Tjäreborg. 2019. Matkustajan erityistarpeet. Viitattu 14.11.2019. <https://www.tjareborg.fi/matkustajan-erityistarpeet>
- TUI Finland. 2019. Liikuntarajoitteiset. Viitattu 14.11.2019. <https://www.tui.fi/hyva-tietaa/terveys-ja-erityistarpeet/liikuntarajoitteiset/>
- Valtiovaraministeriö. 2019. Saavutettavuus. Viitattu 17.9.2019. <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>
- Vates-Säätiö. 2019. Fyysinen esteettömyys. Viitattu 14.9.2019. <https://www.vates.fi/tietopaketti/tyoelaman-esteettomyys/fyysinen-esteettomyys.html>
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.

Esteetön ulkomaanmatkailu -kyselytutkimuslomake

Esteetön ulkomaanmatkailu

1. Käytätkö jotain liikkumisen apuvälinettä?

- Kyllä
 Ei

2. Onko sinulla näkö-, kuulo- tai aistivamma?

- Kyllä
 Ei

3. Oletko kiinnostunut esteettömästä matkailusta?

- Kyllä
 Ei

4. Oletko ollut esteettömällä pakettimatalla? (pakettimatalla tarkoitetaan matkailupalveluyhdistelmää, esimerkiksi lento+majoitus)

- Kyllä
 Ei

5. Olitko tyytyväinen esteettömän matkasi palveluihin? Vastasivatko ne tarpeitasi?

- Kyllä
 Ei

6. Miksi et ollut tyytyväinen palveluihin? Kirjoita vapaasti

7. Miten hyvin esteettömyys oli huomioitu seuraavissa tilanteissa? (1=erittäin huonosti 2=huonosti 3=en osaa sanoa 4=hyvin 5=erittäin hyvin)

	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)
Liikkuminen lentokentällä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lentomatka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuljetus lentokentältä majoituskohteeseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Majoitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liikkuminen matkakohteessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Onko mielestäsi esteettömiä ulkomaanmatkoja tarpeeksi tarjolla?

- Kyllä
 Ei

9. Olisitko kiinnostunut sisällyttämään esteettömiä retkiä mahdolliseen pakettimatkaasi majoituksen ja kuljetuspalveluiden lisäksi?

- Kyllä
 Ei

10. Oletko suunnitellut ulkomaanmatkaa, mutta vamman takia jättänyt lähtemättä?

- Kyllä
 Ei

11. Mikä esti sinua lähtemästä?

12. Kuinka paljon olisit enimmillään valmis maksamaan viikon esteettömästä ulkomaanmatkasta,

johon sisältyy lento, lentokenttäkuljetus sekä hotelli?

- 300€-500€/hlö
- 500€-700€/hlö
- 700€-900€/hlö
- 900€-1100€/hlö
- yli 1100€

13. Miten esteetöntä ulkomaanmatkailua voisi mielestäsi kehittää? Kirjoita vapaasti
