



**SAVONIA**

**AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO**

SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

# SENIORIT MATKALLA

Matkailun merkitys elämänlaadulle ja hyvinvoinnille

TE -

MERJA KEINÄNEN

KIJÄ/T:

Koulutusala	
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma	
Sosiaalialan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t)	
Merja Keinänen	
Työn nimi	
Seniorit matkalla	
Päiväys	19.10.2015
Sivumäärä/Liitteet	37
Ohjaaja(t)	
Anne Walden	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)	
Illanvirkku OY	
Tiivistelmä	
<p>Tutkimuksen kohteena tässä työssä ovat suomalaiset ikääntyvät matkailijat. Käytän työssäni seniori sanaa kuvaamaan työni kohderyhmää. Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa tietoa toimeksiantajalleni senioreiden matkustelutottumuksista, toiveista ja tarpeista. Tutkin Illanvirkku Oy:n toimeksiannosta terveyspalveluiden, hyvinvointipalveluiden ja aktiviteetin tarvetta heidän kohteessaan Espanjassa. Selvitän myös työssäni seniori-ikäisten matkailutaustaa, tottumuksia ja turvallisuuden tunnetta matkusteltaessa.</p> <p>Teoriaosassa esittelen toimeksiantajani ja heidän palvelunsa. Syvennyn seniori-matkailijan profiiliin sekä asiakaslähtöisyyteen matkusteltaessa. Halusin tuoda työssäni elämänlaatuun liittyviä seikkoja matkailusta esille. Esittelen myös tutkimukseni tulokset ja johtopäätökset.</p> <p>Opinnäytetyöni tutkimus suoritettiin kvantitatiivisenä tutkimuksena syksyllä 2015. Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä ja vastauksia sain 181 kappaletta. Vastaajista valtaosa oli naisia ja suurin osa vastaajista oli 61–70-vuotiaita. Yli 80-vuotiaita ei ollut yhtään. Suurin joukko kyselyyn vastanneista asui Länsi-Suomen läänissä. Vastausten perusteella vastaajat olivat aktiivista elämää viettäviä, hyväkuntoisia senioreita. Tärkeänä matkusteltaessa pidettiin suomenkielistä apua ja tukea matkakohteessa. Matkustusseuran merkitys nousi esille ja ryhmämatkat olivat kohderyhmän mieltämä matkamuoto. Yleisesti kohderyhmä koki matkailun lisäävän hyvinvointiaan ja koki tärkeänä että esteettömiä lomia on saatavilla.</p>	
Avainsanat	
Seniori, elämänlaatu, asiakaslähtöisyys	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author(s) Merja Keinänen			
Title of Thesis Seniors as tourists			
Date	19.10.2015	Pages/Appendices	37
Supervisor(s) Anne Walden			
Client Organisation /Partners Illanvirkku Oy			
<p><b>Abstract</b></p> <p>The target group of this research was Finnish senior tourists. In this thesis the word senior is used to describe the target group. The goal was to gain information about travelling habits, wishes and needs of senior tourists to the client organization illanvirkku Oy. The purpose was to research the need for health services, welfare services and activities at their holiday resort in Spain. The background for being a tourist, habits and feeling of security of seniors when travelling were also studied in this thesis.</p> <p>In the theory part the client organization and their services are introduced and in particular the senior tourist profile and customer orientation when travelling. The issues in tourism that are linked to the quality of life are also discussed.</p> <p>As a part of this study a quantitative survey was done in autumn 2015. Inquiries were carried out as a web survey and 181 responses were received. The majority of the participants were women and the largest age group was 61-70 year-old. There was none over 80 years-old. Most of the participants lived in Western Finland. On the basis of the replies the participants were living an active life and were in good health. Help and support in Finnish language were considered to be important when travelling. The meaning of the companion you travel with came up and group travels was the most pleasant way to make a trip.</p> <p>In general the target group experienced that travelling improved their well-being and that it was important to organize accessible holidays.</p>			
<b>Keywords</b> Senior, quality of life, customer oriented approach			

# SISÄLLYSLUETTELO

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO .....	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTATIEDOT .....	7
3	KATSE SENIOREIHIN .....	9
3.1	Kolmas ikä.....	10
3.2	Asiakaslähtöisyys ja arvokas ikääntyminen .....	10
4	MASLOWIN TARVEHIERARKIA SENIORIMATKAILIJAN PROFIILISSA.....	12
4.1	Erilaiset matkailijat ja seniorimatkailijan tarpeet.....	13
4.2	Turvallisuustekijät ja toimintakyky .....	13
4.3	Mistä koostuu hyvinvointi? .....	14
4.4	Elämänlaatu ja sosiaaliset tarpeet seniori-ikäisellä.....	16
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	18
5.1	Tiedon keruu kvantitatiivisen tutkimuksen keinoin.....	18
5.2	Aineistonkeruun menetelmä ja kohdejoukon kuvaus .....	19
6	TUTKIMUKSIEN TULOKSET .....	21
6.1	Tutkimuksen perusta.....	21
6.2	Vastaajien matkustelutottumukset, toiveet ja turvallisuus .....	23
6.3	Vastaajien terveydentila, palveluntarpeet ja aktiviteetit lomalla .....	24
6.4	Vastaajien fyysinen toimintakyky ja apuvälineiden tarve .....	27
6.5	Matkailu seniori-iässä .....	28
6.6	Seniorimatkailija ja hyvinvointi .....	29
6.7	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	30
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISSUOSITUKSET .....	32
8	POHDINTA.....	34
	LÄHTEET .....	36



## 1 JOHDANTO

Matkailun merkitys on monelle paljon enemmän kuin vain lomailu. Kilpailu kiristyy useilla aloilla, kuten myös matkailussa ja matkantarjoajien on panostettava entistä enemmän tarjottavaan palveluun. On tärkeää että palveluntarjoajat löytävät juuri oikeat tuotteet sekä keinot joilla kohderyhmää palvellaan mahdollisimman hyvin. Matkailutrendit muuttuvat ja on osattava kehittää palveluaan sen myötä. Tyytyväisen asiakkaan palaute on tänäpäivänä arvokas markkinointikeino.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, millaista hyvinvointipalvelua ikääntyvä toivoo, jotta ulkomailla matkailu olisi mahdollista. Tavoitteena on myös selvittää ikääntyneiden matkustelutaustaa ja tottumuksia. Kun nämä tarpeet on selvitetty, on niihin mahdollista myös vastata ja näin lisätä ikääntyvien hyvinvointia ja mahdollisuuksia oman näköiseen ikääntymiseen. Opinnäytetyön tarkoitus on ollut tutkia myös sitä millaisia aktiviteetteja ja hoivapalveluja ikääntyvä kaipaa lomallaan sekä sitä, mistä koostuu turvallisuuden tunne matkustaessa. Opinnäytetyön tutkimuksessa selvitin sitä, mitä seniorit pitävät itse merkityksellisinä asioina matkustellessa.

Toimeksiantajani Illanvirkku Oy:llä oli tarve selvittää Suomalaisten seniori-ikäisten palvelun ja hoiva-avun tarvetta Espanjan matkailussa. Illanvirkku Oy toimii Lapinlahdella ja yrityksen tuettu lomatoiminta sijoittuu Espanjan Alfas Del Piihin. Illanvirkku Oy:llä on tällä hetkellä tarjolla kaksi seniori-ikäisille ja liikuntarajoitteisille remontoitua huoneistoa Alfas del Pi:ä, joita he vuokraavat asiakkaiden käyttöön ja jossa he tarjoavat hoiva-apu ja virikepalveluja. Asiakkaalla on mahdollisuus ostaa tiettyjä tarvitsemiansa liitännäispalveluita majoituksen lisäksi, mutta toimeksiantaja haluaa opinnäytetyöllä saada laajempaa ja tarkempaa selvitystä asiakkaiden hoivapalvelujen tarpeista ja näin tuottaa asiakaslähtöisempiä palveluita.

Työn tutkimuskysymyksinä ovat senioreiden matkailutottumusten selvittäminen, huolenpidon ja terveystarpeiden tarve sekä tärkeimpänä, miten seniorit kokevat matkailun vaikuttavan elämänlaatuunsa ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiinsa.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTATietoA

Suuret ikäluokat ovat syntyneet vuosina 1945 - 1950 ja heitä on Suomessa noin miljoona. Euroopan maista Suomi on ensimmäisten joukossa, joissa huomattava määrä suurista ikäluokista saavuttaa eläkeiän. Enemmistö heistä jää eläkkeelle vuosien 2010 - 2015 aikana. Elintason ja eliniän odotteen nousu ovat osasyynä suomalaiseläkeläisten liikkuvuuden lisääntymiseen. Tämä ikäpolvi on tottunut matkustelemaan ja he ovat kielitaitoisia. Eläkkeelle jäädessään he ovat usein vielä suhteellisen hyväkuntoisia. Vuonna 2005 on tehty laaja suuria ikäluokkia käsittelevä kyselytutkimus, missä on selvitetty miten seniori-ikäiset haluaisivat eläkevuotensa viettää. Tutkimuksen tuloksien mukaan 41 % vastaajista halusi muuttaa eläkevuosiinsa vähintään sesonkiloontoisesti ulkomaille vuosittain ja 15 % vastasi todennäköisesti muuttavansa pysyvästi ulkomaille. Sesonkiloontoisesti jo tällä hetkellä Espanjassa asuu eri arvioiden mukaan 20 - 40 tuhatta suomalaista osan vuodestaan. Vakituisesti Espanjassa asuu noin 5 000 Suomen kansalaista. (Balash 2011, 9 - 13.) Euroopassa ja Yhdysvalloissa tehdyistä tutkimuksista käy ilmi, että seniori-ikäiset haluavat ja aikovat nauttia tästä ikävaiheestaan sekä käyttää rahaa nautinnon aikaansaamiseksi. Seniorit haluavat tyydyttää tarpeitaan laatutuotteilla ja palveluilla. Seniori-ikäiset ostavat muun muassa kolmekymmentäviisi prosenttia kaikista matkoista. (Levonen 2001, 188.)

Seniori-ikäiset suomalaiset ovat tottuneet matkustelemaan ja monet heistä haluavat jatkaa matkustelua ikäännyttyäänkin. Usein epävarmuus lomakohteen tarjoamista terveydenhoitopalveluista ja hoiva-avusta sekä niiden saatavuudesta tarvittaessa on monelle este ulkomaan matkailuun. Seniorimatkailijat kykenevät matkustamaan aiempia sukupolvia enemmän heidän parantuneen terveyden ja paremman tulotasonsa vuoksi. Hyväkuntoisille senioreille on tällä hetkellä matkatoimistoilla tarjolla pakettimatkoja Espanjaan, mutta hiukan hoiva-apua tai terveydenhoidollisia palveluja tarvitsevat arkailevat lähteä näille matkoille.

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on lapinlahtelainen Illanvirkku Oy. Yrityksen omistavat Timo Loimulahti ja Jari Miettinen. Illanvirkku Oy:llä on yritystoimintaa Espanjan Alfaz Del Pi:ssä, joka sijaitsee Altean kaupungin läheisyydessä, Alicanten maakunnassa. Toiminta-ajatuksena on tarjota tuettua loma-asumista ja hoivapalveluita suomalaisille seniori-ikäisille Espanjassa. Kohderyhmänä on aktiivisesti matkustelleet, omatoimiset, melko hyväkuntoiset tai lievästi toimintarajoitteiset seniori ikäiset suomalaiset. Tarkoituksena on, että ihmiset jotka ovat tottuneet matkailemaan aikaisemmassa elämänvaiheessaan, voivat ylläpitää matkailuharrastustaan ikääntyessäänkin turvallisista mielin. Seniori ikäiset saavat näin sisältöä ja virikkeitä elämäänsä. (Loimulahti, 13.3.2014.)

Toimeksiantajan huoneistot ovat vuonna 2012 käyttöön otettuja esteettömiä 58 neliön kaksioita. Taloyhtiö, jossa toimeksiantajan palveluun kuuluvat huoneistot sijaitsevat ovat piha-alueiltaan liikuntarajoitteisille sopivia eli esteettömiä. Kaikkiin huoneistoihin pääsee nousemaan hissillä. Asukkaiden käytössä on ulkona kaksi lämmitettyä uima-allasta ja tilava allas-alue. Asuntoalue on kokonaisuudessaan aidattu sekä vartioitu. Taloyhtiöllä on oma ravintola ja vastaanottopalvelu. Huoneistoissa on hyvin varusteltu keittiö sekä vaatehuolto-tilat. Kaikissa huoneissa on ilmastointi sekä lattialämmitys. Makuuhuoneissa on tilava parivuode ja olohuoneissa vuodesohva. Asunnot on hyvin varusteltuja. Molemmat huoneistot sisältävät astianpesukoneen, pyykinpesukoneen, jääkaapiun, television, sähkölieden, mikroaaltouunin, kahvin- ja vedenkeitin, leivänpaahdinten, silitysvälineet sekä perusastiat ja liinavaatteet. Lisäksi huoneistoissa on langaton Internet-yhteys ja tietokone. Huoneistoissa on myös tilavat parvekkeet. ( Loimulahti, 13.3.2014.)

Tällä hetkellä palveluita, joita asiakkaan on mahdollisuus saada majoituksen lisäksi, ovat apu saattamisissa Suomessa matkan alkaessa ja matkalta palatessa. Lentokenttäkuljetukset Espanjassa kuuluvat myös palveluun. Suomalainen sairaanhoitaja on tavoitettavissa tarvittaessa 24 tuntia vuorokaudessa. Sairastumistapauksissa on saatavissa sairaanhoitajalta hoidontarpeen arviointi, tarvittaessa hoitoon kuljettaminen sekä lääkehoito. Suomalainen hoitaja on tarvittaessa avustamassa päivittäisissä toiminnoissa ja toteuttamassa yhdessä asiakkaan kanssa suunniteltua viikko- ja päiväohjelmaa. Viikko- ja päiväohjelma on mahdollista suunnitella jokaisen matkalaisen tarpeita vastaavaksi. Kohteessa on mahdollisuus tutustua lähiympäristöön ja tehdä retkiä myös kauempana sijaitseviin kohteisiin. (Loimulahti, 13.3.2014.)



## 3 KATSE SENIOREIHIN

Yhteiskunnasta kertoo paljon se, miten se suhtautuu ikääntyviin. Kielteinen vanhuskuva on ympäri maailman varsin yleinen ja varsinkin se on sitä länsimaissa. Vanhuuteen suhtaudutaan usein varsin negatiivisesti ja ikäsyryjä on syvällä yhteiskunnan rakenteissa. Länsimaissa ei korosteta ikääntyvän viisautta kuin poikkeustapauksissa. Vanhenemiseen liittyvien uhkakuvien ja kielteisten asioiden esiin tuomisen ymmärretään vaikuttavan sekä iäkkäiden että muiden kansalaisten asenteisiin. Tämän vuoksi on syntynyt käsitys, että vanhus-sana on julistettu pannaan, ja sitä olisi varottava käyttämästä. (Ylikarjula 2011, 47–50.)

Seniori-sanalle löytyy erilaisia määritelmiä. Tampereen yliopiston gerontologian professori Marja Jylhä sanoo, että seniori on vanhempi ja kokeneempi kuin joku muu. Jylhä myös sanoo käsitteen olevan suhteellinen ja viittaa tällä senioreiden moninaisuuteen ja erilaisuuteen. (Jylhä 2012.) Ikäinstituutin vastaava johtaja Anneli Sarvimäki viittaa konsultti Leif Sonkin sanoihin Helsingin sanomissa (6.5.2007). Sonkin mukaan senioreista puhuttaessa viitataan 60–80-vuotiaisiin aktiivisiin ja terveisiin ikääntyviin. Sarvimäen mukaan vanhus-sana tulisi vapauttaa kielteisistä mielleyhtymistä, koska hänen mielestään se on kaunis sana. (Sarvimäki s.a.) Nykyään yhteiskunnan arvot ja asenteet eivät ole myöntämielisiä vanhenemista kohtaan. Tästä syystä vanhus-sana saattaa jopa loukata joitakin ikääntyviä ihmisiä. Suomen senioripuolueen mielestä vanhus-sana on alistava ja leimaava. Myös ikääntyminen on useiden mielestä ikävä sana. (Ylikarjula 2011, 18.) YK:n määritelmän mukaan yli 60-vuotias on ikääntynyt. Suomessa taas työelämän näkökulmasta tarkasteltuna yli 45-vuotias on määritelty ikääntyväksi ja yli 55-vuotias on ikääntynyt. Vanhuspalveluissa yli 75-vuotias on vanhus ja yli 65-vuotias eläkeläinen. Ikääntyviltä itseltään kysyttäessä asiaa, he sanovat, että silloin kun ihminen on menettänyt enimmän mielenkiinnon elämää kohtaan, hän on vanhus. (Ylikarjula 2011, 44.)

Päädyin tässä opinnäytetyössä seniori-sanankäyttämiseen määritellesä tuota ikääntyvää, mutta aktiivista elämää viettävää joukkoa. Minusta termi seniori on oikea kuvaamaan sitä aktiivista joukkoa, joka viettää oman näköistään elämää. Koin termin vähemmän leimavaksi kuin esimerkiksi eläkeläinen tai ikääntyvä. Mielestäni termiin seniori ei liity negatiivista latausta eikä erityistä olettamusta heidän kunnostaan. Termi kuvaa hyvin eläkeikään ehtinyttä, aktiivista ja vielä terveydellisesti hyväkuntoista ikääntyvää, joka haluaa pitää kiinni aiemminkin kokemaansa elämän laatua tai luoda uutta sisältöä elämäänsä, ylläpitääkseen näin aktiivisuuttaan, terveyttään ja sosiaalisia suhteitaan.

Tässä työssä seniorimatkailijasta puhuttaessa tarkoitetaan kolmannen iän tai jo varsinaisen vanhuuden vaiheessa elävää ikääntyvää, joka fyysisistä tai muista haasteista huolimatta on kuitenkin edelleen aktiivinen ja haluaa matkustella.

### 3.1 Kolmas ikä

Vanheneminen ei sisänsä aiheuta voimakkaasti heikentynyttä toimintakykyä vaan se on väärä yleistys. Kielteiset ennakkoluulot ja yleistykset ovat yleisiä, ja ne saattavat johtaa seniori-ikäisten syrjintään. (Kivelä 2012, 137.) Monelle ikääntyvälle omatoimisuus on tärkeää, he eivät halua alistua toisten autettavaksi. Virkeään vanhuuteen kuuluu myös omaehtoinen elämä, johon sisältyvät muun muassa ihmissuhteet, ilo, harrastukset ja matkat. Sosiokulttuurinen vanhenemiskäsitys näkee vanhenemisen uutena mahdollisuutena, mikä voi merkitä myös kasvua ja kehitystä monessa merkityksessä. Ikääntyvien voimavarojen ylläpidon kannalta tärkeitä ovat mahdollisuus itsensä toteuttamiseen, yhteisölliseen osallistumiseen ja emotionaalinen vuorovaikutus. Iän myötä psyykkinen kapasiteetti ei välttämättä heikkene edes myöhäisessä vanhuudessa. (Ylikarjula 2011, 17—18, 99.)

Kolmas ikä on työn ja varsinaisen vanhuuden välinen elämänvaihe. Tässä vaiheessa on vapauduttu palkkatyöstä ja vastuu lasten kasvatuksesta on vaihtunut isovanhemmuuteen. Tämä aikajakso antaa monelle mahdollisuuden toteuttaa itseään ja on velvoitteista riippumaton sekä toimeliasta aikaa. Kolmannessa iässä olevat ihmiset eivät koe olevansa vanhoja. Varsinainen vanhuus sijoittuu myöhempään ajanjaksoon parantuneen terveyden ja elintason seurauksena. Suurin osa kolmannessa iässä olevista on hyväkuntoisia ja he voivat toteuttaa haaveitaan ja itseään. Heidän elämänsä eivät suuremmin rajoita sairaudet. Senioriksi tuleminen eli siis eläkkeelle siirtyminen, tuo suuria muutoksia elämään. Monelle eläkkeelle siirtyminen on miellyttävä ja helpottava tilanne. Siihen voi liittyä kuitenkin riittämättömyyden ja tyhjyyden tunteita ja jopa masennusta. Vaikeimpia tehtäviä eläkkeelle siirryttäessä on mielekkään ja itselle sopivan vapaa-ajan käytön löytäminen. Työstä luopumisen jälkeen elämään saattaa tulla tyhjiö joka johtuu myös työpaikan sosiaalisista suhteista (Haarni 2010,9; Ylikarjula 2011, 84 - 86.)

### 3.2 Asiakaslähtöisyys ja arvokas ikääntyminen

Asiakaslähtöisyyttä on tutkittu suhteellisen paljon. Asiakaslähtöisyydellä on todettu olevan positiivinen vaikutus asiakastyytyväisyyteen, asiakkaiden hyvinvointiin, voimaantumiseen, hoitoon sitoutumiseen sekä hoidon laatuun. Se vaikuttaa myös hoitohenkilökunnan työtyytyväisyyteen ja voimaantumiseen työnkautta. Usein kuitenkin asiakastyytyväisyys sekoitetaan asiakaskeskeisyyteen. (Jokela & Meriläinen 2008,2.) Asiakaslähtöisyyden käsite voidaan käsittää synonyymina hyvälle hoidolle ja palvelulle (Hartikainen & Lönroos 2008). Asiakaslähtöisyys seniori- ja vanhustyössä on ajankohtainen suurien ikäluokkien tarvitessa lähitulevaisuudessa hoivaa, hoitoa ja palveluja jota pystyy tarjoamaan yhä pienenevä työikäisten ryhmä. Koska asiakaslähtöisyydellä saadaan aikaan positiivisia vaikutuksia sekä asiakkaan että työntekijän elämänlaatuun, on asiakaslähtöisyyteen panostettava entistä

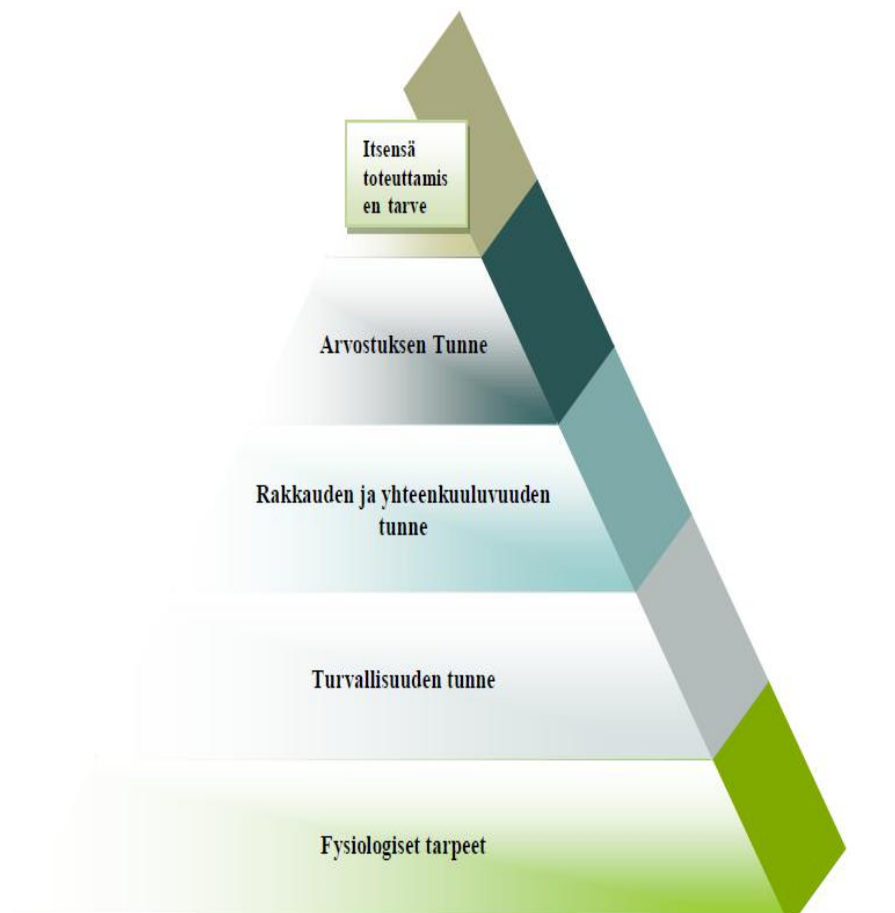
enemmän. (Jokela & Meriläinen 2008,2.) Asiakslähtöisyys sisältää seuraavat arvot: ihmisarvo, kunnioitus, aktiivisuus, itsemäärääminen, aitous, toiveikkuus ja tulevaisuuteen suuntautuminen. (Kiikkala 2000, 116–119.)

Tasa-arvoisessa yhteiskunnassa, kaikki sen jäsenet, ovat yhtä arvokkaita. Ikääntyvien näkökulmasta turvallisuuteen kuuluu monia erityispiirteitä. Ikääntyessä yleistyvät muistisairaudet, dementia, fyysiset esteet ja sairaudet. Ikääntyvän kyky huolehtia itsestään voi olla puutteellisempaa verrattuna nuorempiin. Autettaessa heitä on noudatettava korkeita eettisiä periaatteita ja kohdeltava ikääntyvää tasa-arvoisesti, ihmisarvoa ja heidän omaisuuttaan kunnioittaen. (Kivelä 2012, 14–15.) Tätä on myös asiakslähtöisyys, otetaan huomioon iän tuomat muutokset ja pyritään tekemään ympäristöstä esteetöntä ja mielekästä ja näin matkailusta asiakslähtöistä.

Asiakslähtöisyys näkyy tässä opinnäytetyössä monin eri tavoin ja läpi koko opinnäytetyöprosessin. Se näkyy siinä tavassa, jolla senioreita on kohdattu, haastateltu ja kuultu sekä tavassa millä heistä puhutaan. Seniorit on haluttu nähdä aktiivisena ja moninaisena joukkona, joita kunnioitetaan ja arvostetaan. Seniorimatkailijat ovat saaneet tuoda heidän tärkeiksi kokemiaan tietoja ja ajatuksia matkailusta. Pyrkimyksenä on ollut kunnioittaa heidän näkemyksiään ja ajatuksiaan. Tähän opinnäytetyöhön tarvittava tieto on tullut aktiivisilta ikääntyviltä, joita ilman oppinnäytetyön tekeminen olisi ollut mahdotonta. Toimeksiantaja Ilanvirkku Oy haluaa tuottaa asiakslähtöistä palvelua ja siksi opinnäytetyössä on pyritty selvittämään mahdollisten matkailijoiden tarpeita ja toiveita.

#### 4 MASLOWIN TARVEHIERARKIA SENIORIMATKAILIJAN PROFIILISSA

Opinnäytetyöni teoriapohjana on Maslow'n tarvehierarkiamalli eli Maslow'n motivaatioteoria (KUVIO 1). Opinnäytetyössäni hyödynnän kyseistä teoriaa tutkimukseni kyselylomakkeen suunnittelussa, analysoinnissa sekä raportoinnissa. Se on usein käytetty matkustusmotivaatioiden tarkasteluun silloin kun halutaan tutkia kuluttajien syitä ja tarpeita matkustaa. Maslow'n mukaan ihmisellä on useita erilaisia tarpeita, joita hän pyrkii toteuttamaan osin tiedostaen ja osin tietämättään. Sen lähtökohtana on, että ihmiset etenevät elämässään oikeissa olosuhteissa fyysisen materian tasolta henkisesti ylemmälle tasolle. Kun välttämättömät elämisen tarpeet ovat tulleet tyydyttyiksi, on mahdollisuus henkisten tarpeiden tyydyttämiseen. Maslow'n tarvehierarkia kuvataan pyramidin muodossa. Alimmalla tasolla pyramidissa on ihmisen fysiologiset eli hengissä pysymisen tarpeet kuten ravinnon tarve ja lepo. Toisella tasolla on turvallisuuden tunne, kolmannella tasolla sosiaaliset tarpeet kuten rakkaus ja yhteenkuuluvuuden tunne, neljännellä tasolla arvostuksen tunne, ja ylimmällä tasolla itsensä toteuttamisen tarpeet. (Vuoristo 2002, 41 - 42.)



KUVIO 1. Maslow'n tarvehierarkia (Puustinen & Rouhiainen 2007,149.)

#### 4.1 Erilaiset matkailijat ja seniorimatkailijan tarpeet

Australialainen tutkimus jakaa seniorimatkailijat tarpeiltaan ja arvoiltaan seitsemään eri matkailijatyyppeihin. Yleisin tyyppi on entisaikoja ja muistoja rakastava nostalgikko. Seuraavaksi yleisin on ystävähakuinen matkailija. Muita tyyppejä on oppija, todellisuudenpakoinen eskapisti sekä ajattelija. Vähiten edustettuja ovat statushakuinen matkailija ja urheilullinen liikkuja. (Komppula & Boxberg 2005, 79.)

Yksi tunnetuimmista matkailijoiden profilointimalleista on Plog`n luoma psykograafinen malli. Mallissa on esitetty kaksi erilaista turistityyppiä, psykosentrinen sekä allosentrinen matkailija. Nämä ovat janan ääripäät ja useat jäävät niiden välille ja ovat midsentrikoita. Psykosentrikot ovat turvallisuudenhakuisia, varovaisia henkilöitä, jotka suosivat tuttuja ja turvallisia kohteita. He ovat huonoja tekemään päätöksiä, heidän riskinottokykynsä on heikko ja he ovat tarkkoja rahankäytöstään. Psykosentrikot pitävät rutiineista ja he viihtyvät toisten seurassa. He ovat niitä matkailijoita, jotka osallistuvat opastetuille retkille ja palaavat tuttuun ja turvalliseen kohteeseen aina uudelleen ja uudelleen. Allosentrikot ovat taas heidän vastakohtiaan. He ovat rohkeita ja seikkailunhaluisia sekä aktiivisia matkailijoita. Allosentrikot ottavat mielellään riskejä ja kokevat, että riskit ovat ottamisen arvoisia. He ovat määrätietoisia ja viihtyvät parhaiten omassa seurassaan. He saattavat pitää muita ihmisiä liian hitaina ja tylsinä omaan vauhdikkaaseen matkailuunsa. Allosentrikot käyttävät matkailuun runsaasti aikaa ja rahaa. (Suontausta & Tyni 2005, 110–115).

Ymmärtämällä erilaisia matkustelija tyyppejä on helpompi myös tulkita opinnäytetyön tuloksia. Uskoisin, että ihmiset, jotka kiinnostuvat Espanjan matkustelusta toimeksiantajani kohteessa, ovat pääasiassa psykosentrikoita tai ainakin heidän matkustuskäyttäytymisessä on enemmän siitä piirteitä. Toimeksiantajani kohteessa korostuu turvallisuus ja esteettömyys, mitkä ovat psykosentrikoille tärkeitä tekijöitä matkustelukohteita valittaessa.

#### 4.2 Turvallisuustekijät ja toimintakyky

Turvallisuustekijät ovat Maslow'n tarvehierarkia - mallissa toisella tasolla heti hengissä pysymisen tarpeen jälkeen. Seniori-ikäisillä turvallisuuden tunteen saavuttamiseen vaikuttaa osin erilaiset elementit kuin nuoremmilla henkilöillä. Yleiset fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset turvallisuustekijät pätevät myös ulkomaanmatkailussa mutta ulkomaanmatkailu tuo omat toisenlaiset haasteensa tunteen saavuttamiseen. Tähän vaikuttaa paljon yhteisen kielen puuttuminen ja tietämättömyys palvelutarjonnasta ja niiden käytön mahdollisuuksista.

Vuonna 2011 sisäasiainministeriö on saanut valmiiksi ikääntyneiden turvallisuusohjelman. Siinä on suositukset ikääntyneiden liikkumisen ja asumisen turvallisuuden parantamiseksi. Sillä pyritään myös vähentämään tapaturmia ja ehkäisemään ja torjumaan kaltoin kohtelua ja ikääntyneisiin kohdistunutta väkivaltaa ja rikollisuutta. Turvallisuusohjelma kannustaa lisäämään moniammatillista yhteistyötä ikääntyvien elämänlaatuun vaikuttavien ammattilaisten kesken. Tavoitteena on parantaa ikääntyneiden omien tarpeiden mukaista turvallisuutta kokonaisuutena. Kokonaisvaltaisesti ikääntyneiden turvallisuutta katsottuna keskeiset turvallisuuteen vaikuttavat tekijät saadaan huomioitua paremmin. (Sisäasiainministeriö 2011.)

Turvallisuutta voidaan määritellä vanhusten näkökulmasta myös seuraavilla asioilla: säännöllinen toimeentulo, eläke ja sosiaaliturva. Melkein yhtä tärkeänä voidaan pitää erinäisiä turvaverkkoja sekä palveluita sekä niiden sisältöä ja riittävyyttä. (Castel 2007.) Turvallisuuden vastakohtana on ikääntyvän ihmisen kokema turvattomuus. Seniori-ikäinen kokee yleensä turvattomuutta liittyen terveyteen, ihmissuhteisiin, asumiseen, yhteiskuntaan tai omaan talouteen. Seniorimatkoissa fyysiseen turvallisuuteen vaikuttavat matkustuskohde, matkan aikainen majoituksen taso ja viihtyvyys sekä sen lähiympäristö. Seniorille majoituskohteen varustelutasollakin on merkitystä turvallisuudentunteen saavuttamiseksi. Vanhuksen kotiympäristönä voi olla oma koti, palvelukoti tai erilaiset laitokset. Yleisesti puhuttaessa kodista sillä tarkoitetaan paikkaa, johon ihminen on pysyvästi muuttanut. Kotiympäristöön kuuluu fyysinen, sosiaalinen ja kulttuurinen ympäristö. Kodin esineistä ja rakennuksista sekä pihapiiristä koostuu vanhuksen fyysinen ympäristö. (Juutinen & Rannikko s.a.)

#### 4.3 Mistä koostuu hyvinvointi?

Hyvinvointi on käsitteenä laaja-alainen ja se merkitsee eri ihmisille eri asioita. Hyvinvointi on aika-, paikka- sekä kulttuurisidonnaista. Hyvinvointitekijät eivät ole pysyviä vaan ne vaihtelevat yksilön eri elämänvaiheiden aikana. Hyvinvoinnin käsite määräytyy myös historiallisesti ja se on määriteltävä uudelleen, kun historialliset olosuhteet muuttuvat. Sekä yksilöllinen että yhteisöllinen hyvinvointi voidaan tulkita materiaalisena tai ei-materiaalisena hyvinvointina. Se voidaan mitata koettuna hyvinvointina eli tyytyväisyytenä tai onnellisuutena. Yksilöllinen hyvinvointi voidaan määritellä tilaksi, jossa ihmisellä on mahdollisuus saada oleelliset tarpeensa tyydytetyiksi. (Suontausta & Tyni 2005, 26–29.)

Hyvinvointi määrittyy sen fyysisen, psyykkisen sekä sosiaalisen ulottuvuuden kautta. Fyysinen hyvinvointi tarkoittaa fyysisiä tarpeentyydytyksiä ja fyysistä mahdollisimman suurta terveyden ja mahdollisimman pientä sairauden määrää. Psyykkisessä hyvinvoinnissa on kyse merkitysmaailman tasosta, kuten itsemääräämisoikeudesta, loukkaamattomuudesta, mie-

lenterveydestä, sosiaalistumisesta ja itsensä toteuttamisesta. Psyykkistä hyvinvointia tukevat esimerkiksi oman elämän ja sen merkityksen ymmärtäminen, itsensä arvostaminen, kyky ja halu oppia uutta. Psyykkistä hyvinvointia tukevat myös kokemus tarpeellisuudesta omassa yhteisössä, hyvät ystävät ja läheiset ihmiset, mielekäs tekeminen sisältäen työn tai harrastuksen. Hyvinvoinnille merkityksellistä on myös taito puhua mieltä painavista asioista ja riittävä aineellinen perusturva eli kohtuullinen toimeentulo sekä turvallinen asuinympäristö. Tyytyväisyys elämään, toiminnallisuus, sosiaalinen taitavuus, elämänhallinnan kokeminen, realiteettien taju, optimismi sekä itseluottamus luonnehtivat psyykkistä toimintakykyä. Psyykkiseen hyvinvointiin vaikuttaa ikääntyvällä ihmisellä esimerkiksi elämänasenne. Psyykkinen hyvinvointi ja toimintakyky vaikuttavat suoraan psyykkiseen turvallisuuden tunteeseen ja elämänlaadun kokemukseen. Sosiaalisen hyvinvoinnin taustalla on yksilön tarve kuulua johonkin ryhmään tai yhteisöön. Yhteisöjä on useita päällekkäisiä, kuten perhe, ystäväpiiri ja asuinyhteisö. (Eloranta & Punkanen 2008, 13; Räsänen 2011, 67; Suontausta & Tyni 2005, 29.)

Matkailu tuo seniorille ainakin mielekästä tekemistä ja sisältöä elämään, uusia kokemuksia ja uuden oppimista ainakin jossakin määrin. Lomakohde voi antaa myös uusia ihmissuhteita ja ystäviä. Opinnäytetyössäni tutkin turvallisuuden saavuttamista ja otan huomioon myös psyykkiset tekijät tunteen saavuttamiseksi.

Tässä opinnäytetyössä Maslowin tarvehierarkiaa voidaan hyödyntää myös mietittäessä sitä, mistä koostuu mielekäs matkustelukokemus. Jotta matkustelu on mielekästä, on sen mahdollistettava fyysisten tarpeiden tyydyttymiset. Unta on saatava riittävästi eli ympäristön tulee olla riittävän rauhallinen, sängyn ja petivaatteiden miellyttävät. Tärkeää on myös, että ravinto on sitä, mitä matkailija toivoo ja odottaa. Turvallisuuden tunne voi syntyä eri asioista, esteeksi matkustelulle voi tulla turvattomuus vieraassa maassa. Toisilla se tarkoittaa vartijan tuomaa turvaa, toisilla se voi tarkoittaa jotain aivan muuta kuten suomenkielen taitoista henkilöstöä. Turvallisuutta voi lisätä myös ympäristön esteettömyys. Sosiaalisilla tekijöillä on myös merkitystä. Matkustelijan turvallisuuden tunteen lisäämiseksi matkustelijan on hyvä löytää seuraa matkalle. Ryhmässä matkustaminen voi myös lisätä matkan mielekkyyttä. Parhaimmillaan matkustelu lisää yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tunteita, kun saa kuulua yhteisöön, aktiivisiin matkusteleviin ikääntyviin. Matkusteluun liittyy kokemusten ja ajatusten vaihto ja yhteinen suunnittelu ja tulevan matkan odotus. Arvostuksen tunne voi lisääntyä, kun omat toiveet ja ajatukset on matkanjärjestäjän puolelta huomioitu. Matkailu sinällään voi lisätä itsensä toteuttamisen tunnetta ja näin myös matkustusmukavuutta. Itsensä toteuttamisen tarve säilyy läpi elämän. Matkustellessa on mahdollista toteuttaa haa-veita ja unelmiaan, kokea uutta ja saada merkityksiä näin elämään. Arvostuksen tunne omaa itseään kohtaan lisääntyy, kun pystyy toimimaan aktiivisesti ja halutessaan matkustelemaan vaikka fyysinen kunto olisikin jo huonontunut. Illanvirkun matkakohteessa on mahdollisuus lisätä turvallisuuden tunnetta tarjoamalla palveluja ikääntyvälle hänen tarpeistaan

ja toiveistaan käsin ja näin lisätä turvallisuuden tunnetta. Opinnäytetyössä selvitettiin niitä tarpeita, mihin seniorimatkailija tarvitsee tukea, jotta matkailu olisi mielekästä.

#### 4.4 Elämänlaatu ja sosiaaliset tarpeet seniori-ikäisellä

Yksilöllisen hyvinvoinnin osatekijöitä ovat sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttaminen, onnellisuus ja sosiaalinen pääoma (Vaarama, Moisio & Karvonen 2010). Elämänlaadun kokemus muodostuu ikääntyneiden subjektiivisina kokemuksina perheestä, ystävistä, toiminnasta, asumisesta ja taloudellisesta tilanteesta. Hyvä terveys ja toimintakyky, elämäkokemuksen kartuttama tietotaito sekä erilaiset ihmissuhteet ja kyky vuorovaikutukseen tarkoittaa ikääntyneen komponentti käyttäytymistä. (Räsänen 2011, 67.) Terveys on jokaiselle ihmiselle yksi elämänlaadun laatukriteeri. Seniori-ikäinen joutuu jossakin vaiheessa osittain luopumaan tästä laatukriteeristä. Siinä vaiheessa korostuu elämänlaadussa erilaiset palvelut ja niiden saatavuus sekä läheiset ihmissuhteet. Seniori-ian 2000-luvun alussa saavuttaneilla elämänlaadun kriteerien täyttyminen on alhaisemmalla tasolla kuin nuoremmilla, koska monet heistä ovat eläneet pula-ajan ja kokeneet kaikesta puutetta. Turvattu toimeentulo, oma koti ja perhe riittävät monelle heistä laadullisen elämän kokemiseen. (Eloranta & Punkanen 2008, 33.)

Sosiaalinen ympäristö muodostuu ihmisistä, jotka asuvat ikääntyvän ihmisen kanssa. Sosiaaliseen ympäristöön liittyy kiinteästi kulttuurinen ympäristö (esimerkiksi kieli, tavat, arvot, esineet). Valmius suoriutua yhteiskunnassa ja elämässä toisten ihmisten kanssa eli vuorovaikutussuhteissa, tarkoittaa sosiaalista toimintakykyä. Yksilötasolla se tarkoittaa, että ihminen hahmottaa itsensä suhteessa ympäristöönsä ja tunnistaa omat mahdollisuutensa. Elämän mielekkyys määrittää paljolti sosiaalista toimintakykyä. (Eloranta & Punkanen, 16 - 17.) Toimintakyvyn käsite voidaan määritellä eri tavoin eikä yleisesti hyväksyttyä käsitteistöä toimintakyvystä toistaiseksi ole olemassa. Keskeisenä käsitteenä iäkkäitä ihmisiä tutkitessa on ollut selviytyminen päivittäisistä toiminnoista. Tällöin ovat korostuneet toiminnanvajavuudet, joiden esiintyvyys kasvaa iän mukana. Sosiaalisella toimintakyvyllä ja sosiaalisella ympäristöllä on suuri merkitys turvallisuuden tunteen saavuttamiselle.

Elämänlaatu on subjektiivista ja objektiivista, moniulotteista sekä kaikkia ihmisiä koskevaa. Objektiivinen elämänlaatu perustuu ulkoisesti havaittuihin tekijöihin, kuten tulotaso, terveys ja toimintakyky. Tulotaso vaikuttaa suoraan esimerkiksi ikääntyvän harrastuksiin ja sosiaaliseen osallistumiseen. Subjektiivinen elämänlaatu on puolestaan ikääntyvän kokemus hyvästä elämänlaadusta ja hyvästä elämästä, esimerkiksi elämän tyytyväisyys, yksilöllisten tarpeiden tyydyttyminen ja onnellisuudesta. Iäkkäiden ihmisten elämän tyytyväisyyteen vaikuttaa heidän sosiaalinen toimintakykynsä. (Räsänen 2011, 71; 77.)



Tutkimukseni mukaan seniori-ikäinen, joka on tottunut matkustelemaan aikaisemmin elämässään, pitää matkailua elämänsä laatuun vaikuttavana tekijänä. Myöhemmässä vaiheessa elämässään tästä elämänlaatuun positiivisesti vaikuttavasta osakomponentista ei haluta helpolla luopua varsinkin jos matkailuharrastuksen jatkaminen on taloudellisesti mahdollista. Matkailuharrastus voi mielestäni toimia myös ennaltaehkäisevänä toimintana vanhuutta vastaan, koska se antaa elämään sisältöä ja virikettä sekä ylläpitää toimintakykyä, sosiaalisia suhteita sekä mielenvirkeyttä. Tässä opinnäytetyössä on haluttu selvittää sitä, millainen vaikutus elämänlaatuun on matkustelulla ja matkustuskokemuksilla. Opinnäytetyössä on ollut tarkoitus myös etsiä vastauksia siihen, millaiseksi seniori arvottaa sosiaalisten suhteiden merkityksen onnistuneessa matkustuskokemuksessa.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa Illanvirkku Oy:lle tietoa, jota hyödyntäen he pystyvät kehittämään seniorimatkaileijoiden tarvitsemia hoiva-, virike- ja terveyspalveluja Espanjan lomakohteessaan asiakaslähtöisesti. Illanvirkun tarjoamien palveluiden myötä seniori-ikäiset saavat sisältöä, virikkeitä ja miellyttäviä kokemuksia elämäänsä. Tutkin myös sitä miten seniorit voivat matkustaa turvallisesti mielin ja kuinka matkailuharrastusta voidaan jatkaa ikääntyessäkin ja mahdollisesti terveydentilan jo hiukan rajoittaessa elämää.

Opinnäytetyöni keskeisiä tutkimuskysyksiä ovat seuraavat: 1. Millaisia matkailutottumuksia seniori-ikäisillä yleensä on? 2. Millaisia hoiva- ja huolenpitopalveluita seniorit kaipaavat matkallaan? 3. Mitä tekijöitä seniori-ikäiset itse pitävät matkustelussa merkityksellisinä?

Tutkimukseni tuloksia voivat hyödyntää muutkin matkanjärjestäjät, jotka haluavat tarjota suomalaisille senioreille asiakaslähtöisesti suunniteltua matkailumahdollisuutta Espanjaan. Tutkimuksesta hyötyvät myös seniori-ikäiset suomalaiset juuri heidän tarpeensa huomioi-  
duin matkailupakettien tarjonnan lisääntymisenä.

### 5.1 Tiedon keruu kvantitatiivisen tutkimuksen keinoin

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa kerätään tietoa tutkimusongelmaan standardoidussa muodossa tietyltä joukolta ihmisiä. Tässä käytetään tavallisesti strukturoitua kyselylomaketta tai haastattelua. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeistä on tehdä johtopäätöksiä aiemmista tutkimuksista. Se ottaa huomioon aiemmat teoriat. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää hypoteeseja. Asetettuihin ongelmiin voi ennakoida vastauksia tai tehdä ”sivistyneitä arvauksia”. Hypoteesit ilmoitetaan tällöin väitteiden tai väittämien muodossa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 135–140, 158.) Määrällisessä tutkimuksessa tutkitaan myös muuttujia. Muuttujia on esimerkiksi henkilöä koskeva asia, toiminta tai ominaisuus. Se on asia, josta määrällisessä tutkimuksessa halutaan tietoa. Määrällisessä tutkimuksen mittareita ovat kysely-, haastattelu- ja havainnointilomakkeet. Määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on joko selittää, kuvata, kartoittaa, vertailla tai ennustaa ihmistä koskevia asioita ja ominaisuuksia tai luontoa koskevia ilmiöitä. (Vilka 2007, 14, 19.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimus tehdään sattuman varaiselle kohderyhmälle ja siinä käytetään strukturoitua kysymyksiä. Tutkimuksessa on kriittisiä pisteitä, minkä jälkeen ei voi enää palata aiempiin vaiheisiin. Tutkimukseen kuuluu numeraalinen havaintomatriisi, mihin saatu aineisto on tiivistetty. Oleellista on aina aineiston totuudellisuus. Kvantitatiivisen tutkimuksen objektiivisuus syntyy siitä, kun tutkimuksen toteuttaja pysyy kaukana kohderyhmästä jolle tutkimus toteutetaan. Vuorovaikutusta tutkijan ja tutkittavien välille ei

synny. Tutkimuskohdetta katsotaan ikään kuin puolueettoman ulkopuolisen ihmisen silmin. Esitettävät kysymykset eli mittarit on perusteltu teoriasta käsin. (Uusitalo 1991, 79.)

Kyselytutkimuksen etuna pidetään yleisesti ottaen sitä, että kyselyillä voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Kyselyllä voidaan saavuttaa laaja joukko kohdejoukkoa ja kysyä yhtä aikaa montaa eri asiaa. Aineiston käsittely on nopeaa ja analysointi tietokoneella yksinkertaista. Haasteeksi voi tulla tulosten tulkitseminen ja kysymykset onkin mietittävä tarkasti. Aineisto voi jäädä liian pinnalliseksi ja on mahdotonta sanoa, miten vakavasti vastaajat ovat kysymyksiin vastanneet. Väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida ja saada kysymykset sellaiseksi, ettei niitä voi tulkita eri tavoin. Hyvän kyselylomakkeen laatiminen vaatii tietoa, taitoa ja aikaa. Vastaamattomuus voi jäädä kyselylomakkeissa melko suureksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Tähän opinnäytetyöhön valitsin määrällisen tutkimuksen, koska halusin kuulla mahdollisimman suurta joukkoa senioreita. Pysin löytämään senioreita, jotka ovat aiemmin elämässään matkustelleet ja tahtoisivat matkustella myös ikääntyessään. Valitsin määrällisen tutkimuksen sen tehokkuuden, objektiivisuuden ja nopeuden vuoksi.

## 5.2 Aineistonkeruun menetelmä ja kohdejoukon kuvaus

Lomakekysely voidaan toteuttaa posti- tai verkkokyselynä tai kontrolloituna kyselynä. Posti- tai verkkokyselyssä kyselylomakkeet lähetetään tutkittaville. Menetelmän etuina on nopeus ja melko vaivaton vastausten saanti. Yleinen haittapuoli on kato vastauksista. Kontrolloidussa kyselyssä tutkija jakaa kyselyt henkilökohtaisesti tutkittaville tai lähettää ne, mutta noutaa henkilökohtaisesti. Tällöin on mahdollista myös keskustella vastaajien kanssa. (Hirsjärvi ym. 2009, 196 - 197.)

Lomakkeilla voidaan kerätä tietoa tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista sekä uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Lisäksi lomakkeissa voidaan pyytää arviointeja sekä perusteluja toiminnoille, mielipiteille ja vakaumuksille. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että kysymysten laadinta on sujunut hyvin ja kysymykset kysyvät juuri oikeita asioita tutkimukseen liittyen. (Hirsjärvi ym. 2009, 197–199.) Määrällisessä tutkimuksessa on suositeltavaa, että vastaajien määrä on suuri, vähintään 100 vastaajaa (Vilkkä 2007, 17).

Tutkimukseni lomakekyselyn tein Webropol-kyselynä. Strukturoidun lomakehaastattelun tehokkuus oli hyvä ottaen huomioon aikatauluni. Tarkoitukseni oli tuottaa toimeksiantajalle tietoa, joka on myös yleistettävissä ja siksi oli tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että se-

nioreita tavoitettiin mahdollisemman laajasti. Riskinä kyselytutkimuksen onnistumiselle pidi erityisesti sitä, että en saa kysymyksistäni tehtyä oikeanlaisia ja vastaukset eivät näin anna sitä tietoa, mitä tarvitsen. Kyselytutkimuksissa ei voi jälkikäteen enää palata vastauksiin tai tehdä jatkokysymyksiä ja siksi kysymykset oli mietittävä huolella sekä testattava koehenkilöllä ennen varsinaista kyselyn toteuttamista. Webropol-kysely kohdistettiin seniori-ikäisille suomalaisille naisille ja miehille. Seniorit löytyivät eri eläkeläisjärjestöjen kautta sekä sosiaalisen median kanavia hyödyntäen. Tärkeäksi kanavaksi osoittautui sosiaalinen media ja Facebook, mitä moni seniori käyttää aktiivisesti ja taitavasti. Lähetin Webropol-kyselyn linkkiä useille eri sivustoille sekä sähköpostitse eläkeläisliittojen edustajille.

Webropol-kysely, kuten muutkin kyselyt ja haastattelut, on syytä testata useammalla vastaajalla ennen varsinaisen kysymyksen lähettämistä. Testaamisella arvioidaan mittarin toimivuutta suhteessa tutkimusongelmaan, puuttuuko olennaisia kysymyksiä ja onko mukana tarpeettomia kysymyksiä. Testaamisella arvioidaan myös mittarin vastausohjeiden selkeyttä ja toimivuutta sekä kysymysten täsmällisyyttä, selkeyttä ja yksiselitteisyyttä. Tarkoituksena on selvittää kysymysten kykyä mitata juuri sitä asiaa, jota on tarkoitus mitata sekä lomakkeen pituutta ja vastaamiseen käytetyn ajan kohtuullisuutta. (Vilkkä 2007, 78.)

Webropol-kyselyni testasin kohderyhmään kuuluvien tuttavieni avulla, jotka lukivat kysymykset ja kommentoivat niiden ymmärrettävyyttä minulle. Myös toimeksiantajani Illanvirkku Oy:n edustajat tutustuivat ja kommentoivat kyselyä minulle etukäteen. Sain palautetta myös opiskelukollegoilta sekä opettajalta.

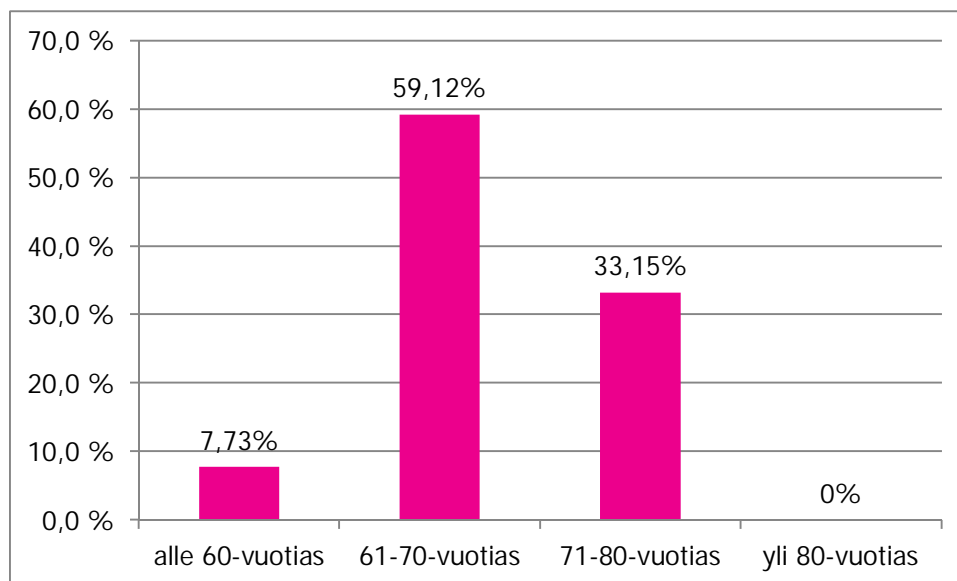
Webropol-kyselyssä käytettiin avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä sekamuotoisia, sekä asteikkokysymyksiä. Pääpaino oli monivalintakysymyksillä, joihin on nopea ja vaivaton vastata ja tulokset on yksinkertaista analysoida. Kysymykset oli tehty tutkimuskysymyksiä ajatellen, jotta vastauksia niihin olisi mahdollista saada. Avoimilla kysymyksillä halusin lähinnä täsmentämistä ja tarkentamista. Sekamuotoisia kysymyksiä on syytä käyttää silloin kun ei ole varmuutta siitä, että tunnetaan kaikki vastausvaihtoehdot (Vilkkä 2007, 69). Kysymyksiä laatiessani ja niistä palautetta saatuani havahduin siihen, että kaikki vastausvaihtoehdot eivät ole tiedossani ja siksi halusin lisätä myös vapaan sanan kohdan monimuoto-kysymykseen. Lomakehaastattelun tekoa oppii vain harjoittelemalla (Vilkkä 2007, 70) ja tämä oli ensimmäinen itse toteuttamani kysely, joten kysymysten asettelu oli osittain puutteellista ja haastavaa.

## 6 TUTKIMUKSIEN TULOKSET

### 6.1 Tutkimuksen perusta

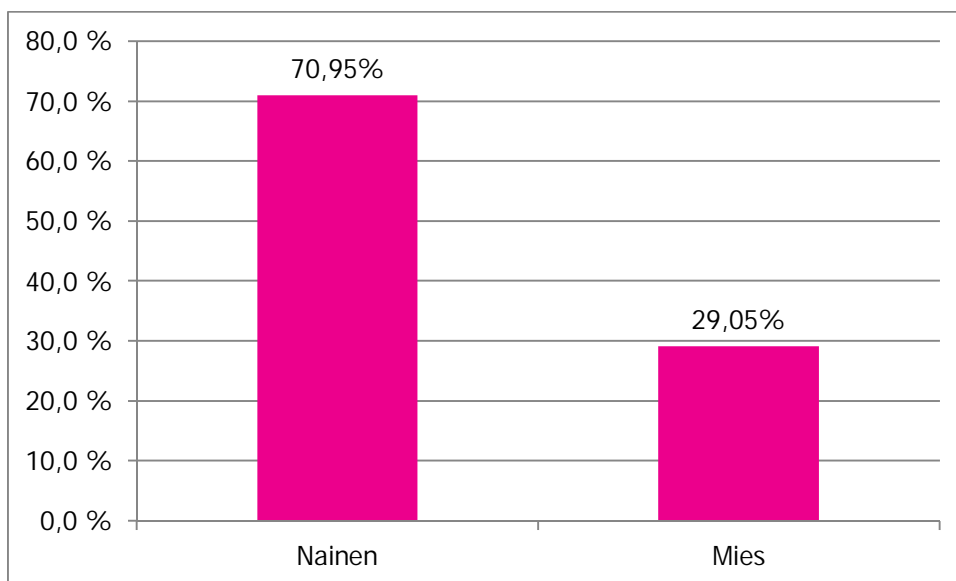
Selvittääkseni esitietoa opinnäytetyöhöni, matkustin kohteeseen kaksi kertaa ja tein havaintoja sekä keräsin vapaamuotoisia ajatuksia asiakkailta, sekä toimeksiantajaltani. Opinnäytetyöni suunnittelun aloitin tutustumalla toimeksiantajani tavoitteisiin, toiveisiin sekä kohteeseen Espanjassa. Vierailukäynnillä pystyin henkilökohtaisesti huomioimaan seniori-ikäisten tarpeita ja tahtoa käyttää majoituspaikan läheisyydessä olevia palveluita, virikkeitä ja hoiva-apua. Toinen huoneisto oli vuokrattu asiakkaalle kolmen kuukauden ajaksi. Havaintojeni sekä saamani palautteen mukaan asiakas oli ollut kokonaisuutena tyytyväinen huoneiston ja ympäristön palveluihin ja laatuun. Asiakas lupautui antamaan vastauksia ja palautetta hoiva-avun ja muiden palvelujen tarpeesta ja saatavuudesta opinnäytetyötäni varten. Otin saamani palautteen huomioon tehdessäni opinnäytetyön lomakekyselyä, mutta muuten en hänen vastauksia työssäni hyödyntänyt.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda seniori-ikäisten ääntä kuuluviin ja saada heidän toiveitaan ja matkustelutottumuksiaan toimeksiantajan tietoon. Tarkoituksena oli kuulla heitä mahdollisimman laajalti ja siksi opinnäytetyön tutkimus päädyttiin toteuttamaan Webropol-kyselynä. Webropol-kysely toteutettiin kesällä 2015. Linkki kyselyyn oli auki kolmen viikon ajan. Webropol-kyselyyn vastasi kaikkiaan 181 seniori-ikäistä. Vastaajista valtaosa (KUVIO 1) oli naisia (70,95 %).



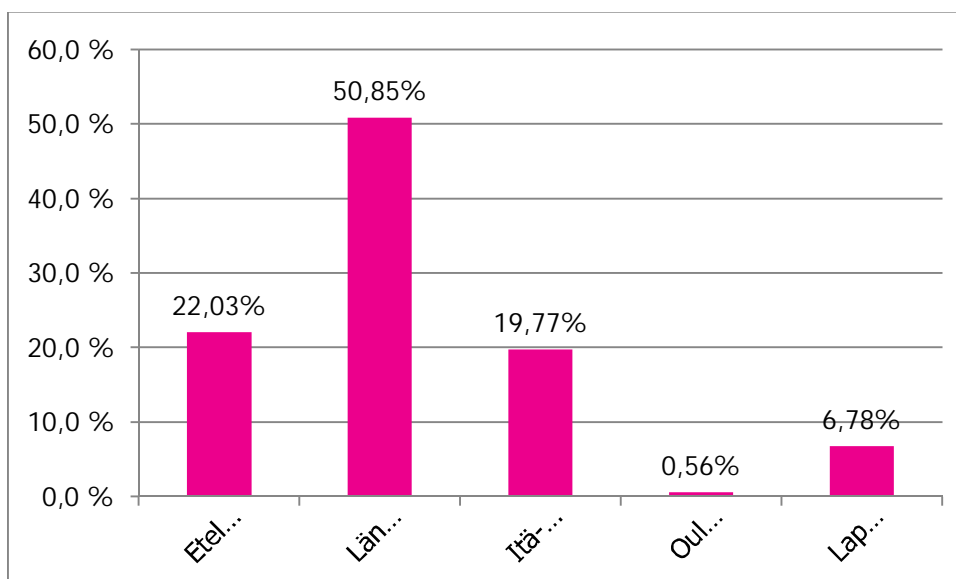
KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma (n = 181)

Sukupuolta koskevaan kysymykseen jätti vastaamatta 2 vastaajaa (KUVIO 2). Vastaajista suurin osa oli 61–70-vuotiaita. Toiseksi eniten oli 71–80-vuotiaita. Alle 60-vuotiaita oli 14 ja yli 80-vuotiaita ei ollut yhtään.



KUVIO 2. Vastaajien sukupuoli (n=179)

Vastaajista suurin osa asui Länsi-Suomen läänissä (KUVIO 3). Melko tasaisesti jakaantui vastaajat Etelä-Suomen lääniin ja Itä-Suomen lääniin. Vähiten vastauksia tuli pohjoisesta Suomesta, Lapin läänin alueelta ja Oulun läänistä vastasi vain yksi.



KUVIO 3. Vastaajien kotikunta (n=177)

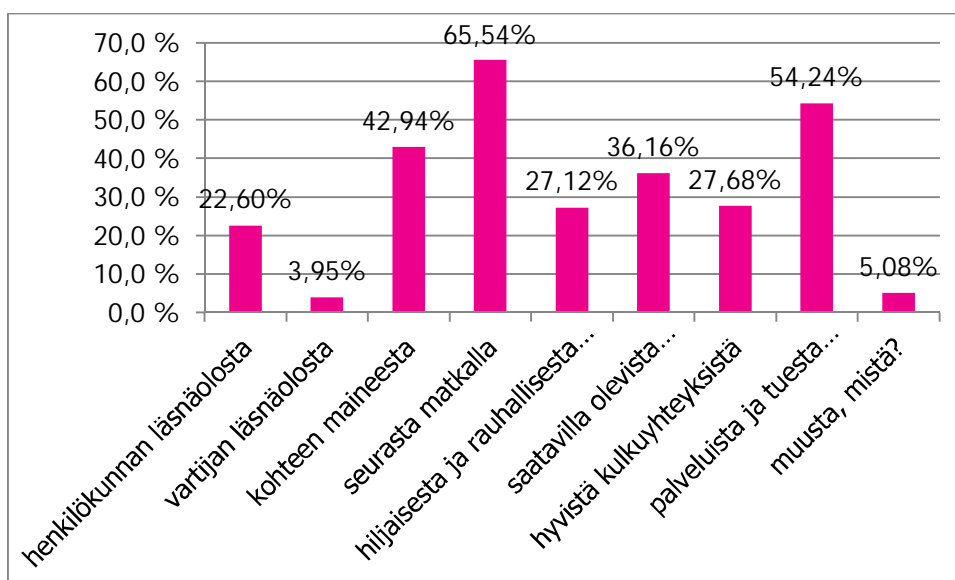
## 6.2 Vastaajien matkustelutottumukset, toiveet ja turvallisuus

Ulkomaille elämänsä aikana enemmän kuin 20 kertaa matkustaneita oli 82 eli 45,3 % vastanneista. Alle 5 kertaa matkanneita oli vain 6,63 % (n=12). Loput vastaajista (n=87, 48,07 %) asettui tuohon välille. Suurin osa vastaajista haaveili matkustavansa seuraavan vuoden aikana ulkomaille. Näiden vastaajien osuus oli 74,58 % (n=132). Kysyttäessä mihin maahan he haluaisivat matkustaa, nousee selkeänä ykkösenä Mannerespanja (n=20) ja toisena Viro (n=15). Muina toivekohteina nousevat muun muassa Kanarian saaret (n=11), Kreikka (n=8). Jonnekin lämpimään ilmoittaa haluavansa 6 vastaajaa ja jonnekin päin Eurooppaa tai Keski-Eurooppaa suunnittelee matkustavansa 9 vastaajista. Vastauksista nousee myös muita matkakohteita, kuten Turkki, Italia, Venäjä ja Englanti.

Seuraavan vuoden aikana ulkomaille ei aikonut matkustaa 25,42 % vastanneista. Kysyttäessä tähän syytä suurin osa (n=15) vastasi ettei ole varaa matkustaa. Muita syitä sille, ettei ulkomaille matkustelu kuulu lähitulevaisuuden suunnitelmiin vastaajat nostivat esiin kiinnostuksen puutteen (n=8), perhesyyt (n=5), kotimaan matkailun kannattaminen (n=3), matkailukohde vielä auki (n=2), ei jaksaa (n=2), terveydelliset syyt (n=2), ikä (n=1) sekä kiire (n=1).

Toiveena matkan kestosta, suurin osa vastasi, että toiveiden lomamatka kestäisi yhden viikon. Moni haaveilee myös kahden viikon matkasta. Pidemmistä matkoista haaveillaan vähemmän.

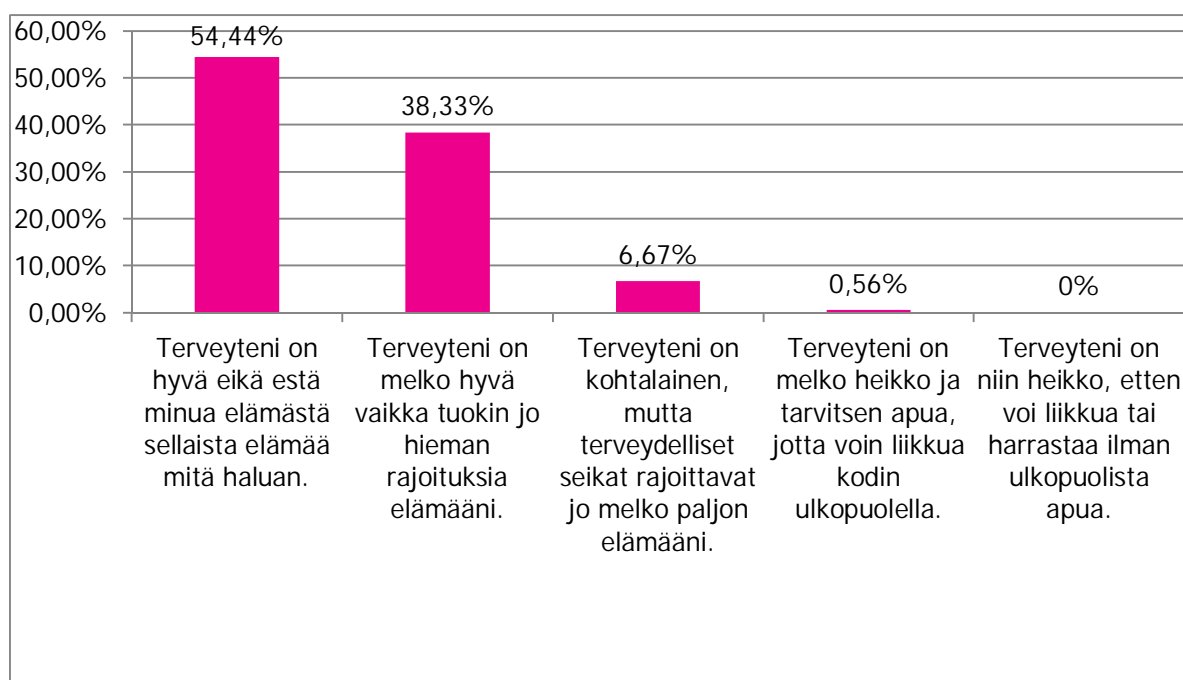
Yli puolet vastanneista koki merkitykselliseksi ja turvallisuutta lisääväksi tekijäksi sen, että palvelut ja tuki matkalla ovat saatavilla suomen kielellä (KUVIO 4). Turvallisuutta lisää myös kohteen maine, saatavilla olevat palvelut, hyvät kulkuyhteydet ja henkilökunnan läsnäolo. Vastaajista vain 3,95 % (n=7) koki, että turvallisuuden tunne syntyy vartijan läsnäolosta. Yksittäisissä vastauksissa nostettiin muun muassa oman kielitaidon ja suomenkielisen matkaoppaan merkitys sekä vakuutus.



KUVIO 4. Turvallisuuden tunne matkustettaessa (n=177)

### 6.3 Vastaajien terveydentila, palveluntarpeet ja aktiviteetit lomalla

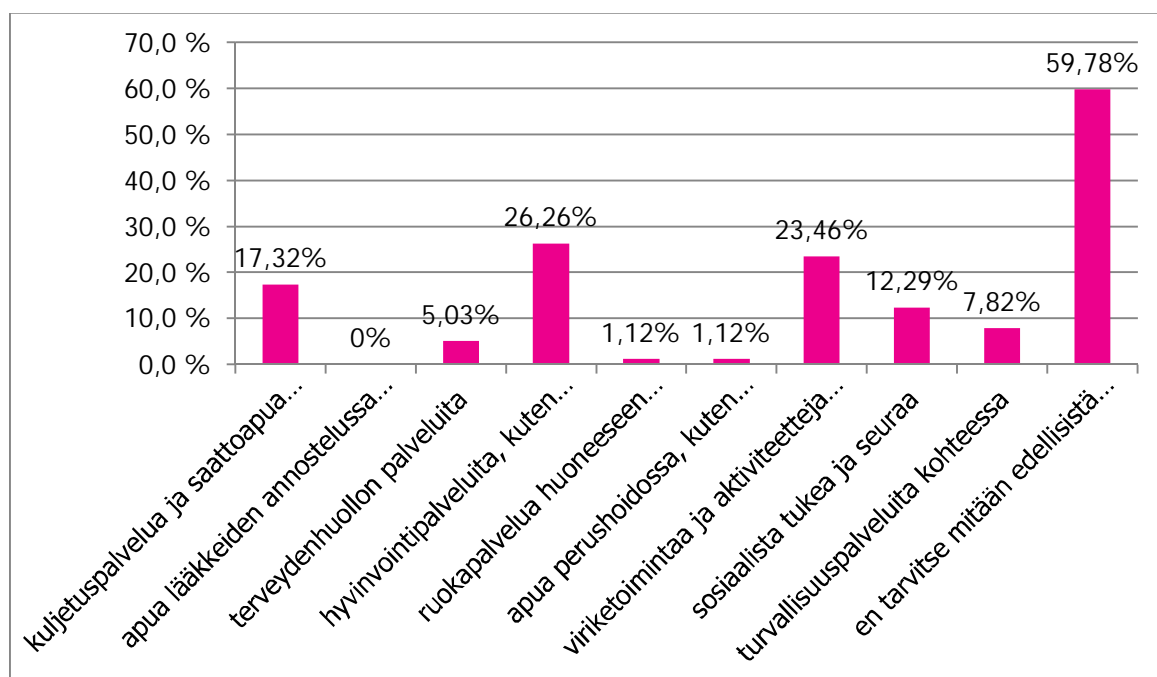
Vastaajista enemmistö kokee terveytensä hyväksi eikä koe sen estävän oman näköisen elämän elämistä (KUVIO 5). Hieman iän tuomia rajoituksia on vastaajista 38,33 %:lla (n=69). Vain harva kokee terveytensä kohtalaiseksi ja sanoo terveyden tilan rajoittavan melko paljon elämäänsä. Yksi vastaaja kokee terveytensä heikoksi ja tarvitsee apua liikkessaan kodin ulkopuolella.



KUVIO 5. Vastaajien terveydentila (n=180)

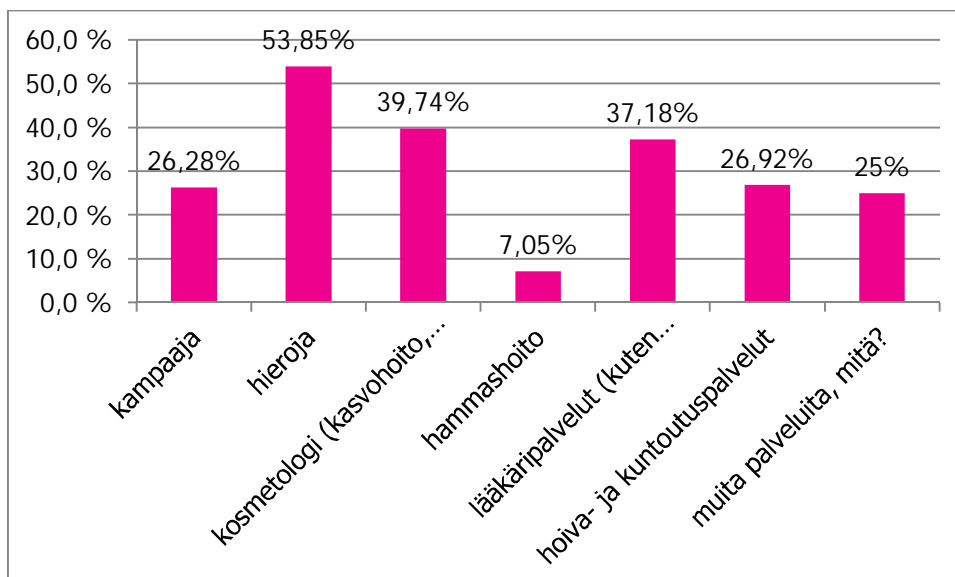


Suurin osa vastaajista ei tarvitse erityisiä palveluita, jotta matkustaminen ulkomaille olisi mahdollista ja nautinnollista (KUVIO 6). Hyvinvointipalveluita, kuten kampaajaa, hierojaa ja kosmetologin palveluita toivoi saavansa reilu neljännes vastaajista. Lähes yhtä paljon toivotaan viriketoimintaa ja aktiviteetteja kohteessa. Kuljetusapua lentokentältä ja/tai kohteessa kokee tarvitsevänsä alle viidennes vastanneista. Sosiaalista tukea ja seuraa toivoo 12,29 %, turvallisuuspalveluita 7,82 % ja terveydenhuollon palveluita 5,03 %. Vastaajista 2 eli 1,12 % toivoo tai tarvitsee ruokapalvelua huoneeseen sekä saman verran tarvitsee apua perushoidossa. Kukaan vastaajista ei tarvitse apua lääkkeiden annostelussa ja antamisessa. Tähän kysymykseen vastasivat lähes kaikki kyselyyn osallistuneet (n=179).



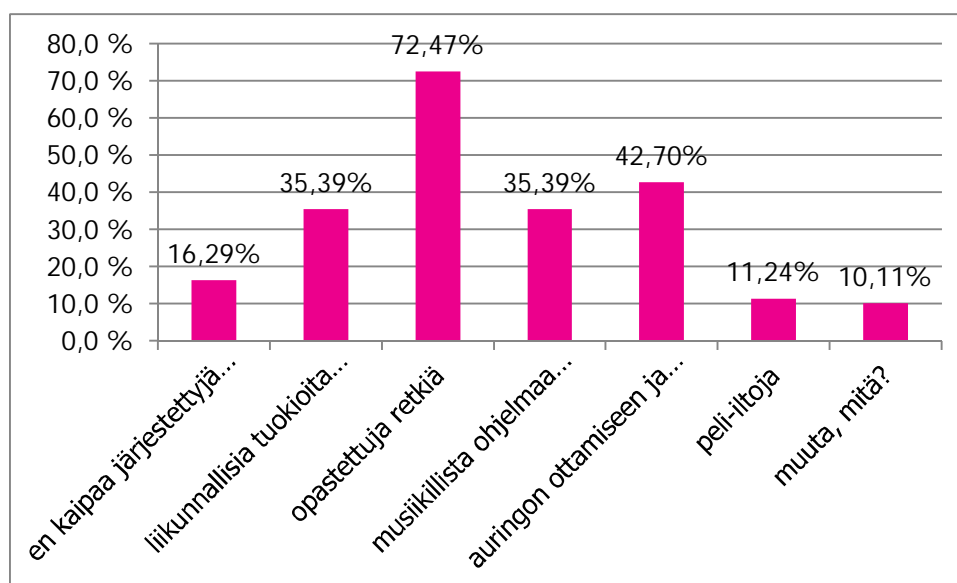
KUVIO 6. Palvelutoiveet (n=179)

Kysyttäessä millaisia palveluita kohteesta toivotaan löytyvän kysymykseen vastasi 156 eli 25 jätti kokonaan vastaamatta (KUVIO 7). Eniten toivottiin hierojan palveluita. Kosmetologin palveluita (kasvohoidot, jalkahoidot, käsihoidot) ja lääkäripalveluita toivoi myös melko moni. Hoiva- ja kuntoutuspalveluita toivoisi matkakohteessa olevan reilu neljännes vastaajista samoin kuin kampaajaa. Hammashoitoa toivoi 11 vastanneista. Vastaajista 25 % (n=39) mainitsee myös jonkin muun palvelun. Näistä mainittakoon erityisesti liikuntapalvelut (n=5), opas- ja tulkkipalvelut (n=5) sekä kuljetuspalvelut (n=3).



KUVIO 7. Palvelut matkakohteessa (n=156)

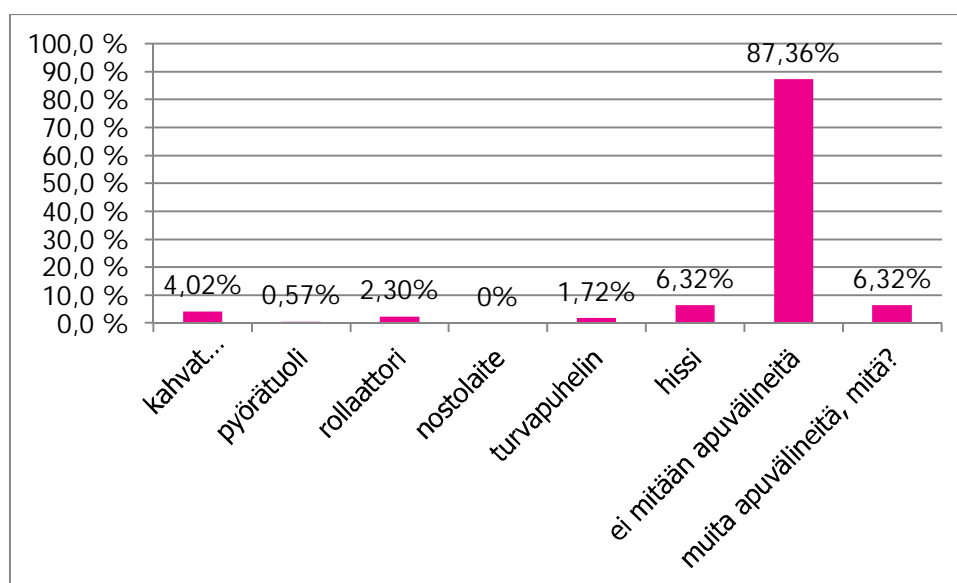
Kysyttäessä aktiviteettitoiveita lomalla suurin osa vastaajista on kiinnostunut opastetuista retkistä (KUVIO 8). Auringon ottamisesta ja uintimahdollisuuksista hotellilla on kiinnostuneita myös lähes puolet vastanneista. Vastaajista 63 (35,39 %) oli kiinnostunut musiikillisesta ohjelmasta ja saman verran liikunnallisista tuokioista. Peli-illoista kiinnostuneita oli 11,24 % (n=20). Vapaan sanan kohdassa mainittiin muun muassa tanssi (n=7), live-musiikki (n=3) ja erilaiset tietopaketit kohteesta (n=2). Yhdessäoloa, viini-iltoja, kulttuuritapahtumia ja sauvakävelyä toivoivat myös yksittäiset vastaajat.



KUVIO 8. Aktiviteetin tarve lomakohteessa (n=178)

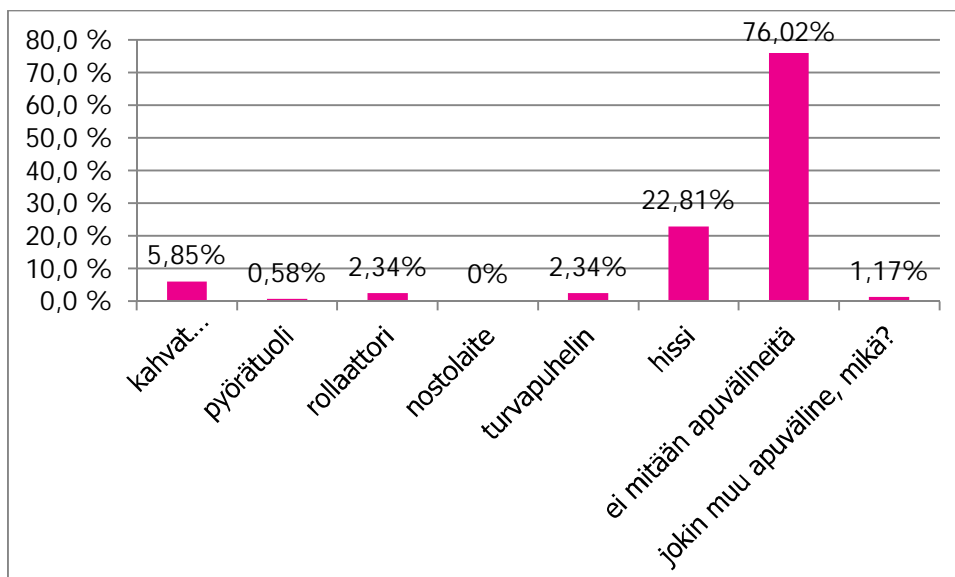
#### 6.4 Vastaajien fyysinen toimintakyky ja apuvälineiden tarve

Vastausten perusteella muodostui käsitys, että kyselyyn vastanneet olivat fyysiseltä toimintakyvyltään melko hyväkuntoisia (KUVIO 9). Tähän johtopäätökseen toi erityisesti kysymys, missä kysyttiin tarvetta apuvälineisiin. Vastaajista 87,36 % (n=152) kertoi, ettei hänellä ole käytössään mitään apuvälinettä. Kysymykseen vastasi 174 eli 7 jätti tähän vastaa- matta. Vastaajista 11 tarvitsee hissiä. Kahvoja kylpyhuoneessa tai wc:ssä käyttää myös 11 vastaajaa. Vain neljällä vastaajalla on käytössään rollaattori, kolmella kävelykeppi ja yhdellä pyörätuoli. Turvapuhelinta käyttää 3 vastaajaa ja yksi suihkutuolia.



KUVIO 9. Apuvälineiden käyttö (n=174)

Kysyttäessä mitä apuvälineitä vastaajat kaipaisivat matkakohteessa, tulos oli samankaltainen (KUVIO 9). Tähän kysymykseen vastasi 171. Näistä huomattava enemmistö vastasi, ettei tarvitse mitään apuvälinettä. Eniten kaivattiin hissiä sekä kahvoja kylpyhuoneessa tai wc:ssä. Rollaattoria sekä turvapuhelinta kaipaasi 4 seniorimatkailijaa ja pyörätuolia yksi vastaajista. Yksi vastaaja kertoi kaipaavansa suurentavaa peiliä ja yksi kertoo tukeutuvansa matkakumppanin käsivarteen.



KUVIO 10. Apuvälineiden käyttö matkakohteessa (n=171)

Seniöri-ikäisille suunnatussa Webropol-kyselyssä esitin myös viisi erilaista väittämää. Väittämäkysymyksillä pyrittiin selvittämään erilaisia asenteita ja arvoja seniöri-ikäisten matkailuun liittyen. Vastausten mukaan hyvinvointi- ja terveyspalveluilla näyttäisi olevan melko vähäinen merkitys matkustuspäätöstä tehdessä. Ulkomaille matkustaminen ylipäänsä koetaan kuitenkin useammin merkitykselliseksi myös ikääntyessä ja ikää ei sinällään nähdä esteenä matkustelulle. Suurin osa vastanneista toivoo pärjäävänsä kohteessa suomenkielellä. Pidempiaikainen ulkomailla oleskelu saa enemmän kannatusta kuin kokonaan matkustamatta jättäminen.

## 6.5 Matkailu seniöri-iässä

Viimeinen kysymys oli vapaan sanan kohta, missä kysyttiin, mitä muuta vastaajat tahtovat sanoa matkailusta seniöri-iässä. Tähän kohtaan tuli vastauksia 96. Useampi vastaaja mainitsi hankaluuden saada vakuutuksia, kun matkustajana on seniöri-ikäinen. Myös matkailusta koituvat kustannukset koettiin hankaloittavaksi tekijäksi matkustelussa ja tämä nousi esiin useammassa vastauksessa. Yhdessä vastauksessa toivottiinkin, että yhteiskunta voisi tukea ikääntyvän matkailua.

Useammassa vastauksessa pohdittiin myös fyysisiä rajoituksia ja sitä, miten ne voivat haitata ryhmämatkoilla. Odotusajat voivat olla pitkiä, linja-auton selostukset eivät kuulu, portaot ja korkeuserot saattavat koitua esteeksi osallistumiselle. Myös lentokentät voivat tuntua sekavilta ja yhdessä vastauksessa toivottiinkin, että aikataulut olisivat riittävän väljiä eikä synny kiireen tuntua. Vastauksissa toivottiin kantoapua ja opastusta lentokenttien portteille ja turvatarkastuksiin.

Muutama halusi mainita erityisesti ryhmämatkojen merkityksen, mikä lisäsi käsitystä siitä, että matkailun sosiaalinen merkitys on tärkeää. Ryhmässä matkustaessa seniorit tuntevat kuuluvansa porukkaan ja yhteinen ajanvietto matkoilla on merkityksellistä. Sana seniori herätti tunteita ainakin muutamassa vastaajassa.

En tykkää seniori-sanasta, olen eläkeläinen ja minua saa sanoa eläkeläiseksi, koska saan eläkettä.

Me ”seniori-ikäiset” emme ole mikään homogeeninen joukko. Ei meitä tarvitse holhota kuin lapsia.

Vastauksissa painotettiin sitä, kuinka merkityksellistä olisi saada palvelut Suomeksi. Kaikilla seniori-ikäisillä ei kielitaito riitä omatoimiseen matkailuun. Ikääntymistä ei kuitenkaan suoranaisesti nähty esteenä matkailulle ja matkailu koettiin iästä huolimatta merkitykselliseksi. Kuitenkin matkoja miettiessä on hyvä pitää mielessä esteettömyys. Esteeksi matkailulle voivat tulla hankalat fyysiset esteet, kuten korkeuserot, portaat, pitkät kävelymatkat ja pitkät odotusajat. Esteet voivat olla myös turvattomuuteen ja yksinäisyyteen liittyviä. On syytä pitää mielessä ikääntymisen vaikutukset kuulemiseen, näkemiseen sekä iän tuoma hidastuminen.

## 6.6 Seniorimatkailija ja hyvinvointi

Tutkimukseni useassa vapaansanan kohdassa nostettiin esiin matkailun tuoma arvo ja sen mahdollisuudet myös ikääntyvälle. Vastauksista selvisi kuinka matkailua ja omannäköisen elämän elämistä yhdistettiin hyvinvointiin. Tällaisia olivat senioreiden kommentit:

*Yleisesti ottaen suurimmat esteet löytynevät korvien välistä: ei uskalleta kokeilla, vieläkö siivet kantavat – tai ei uskalleta kysyä apua ja varmistaa turvajärjestelyjä ennakkoon, ja jäädään sitten ”neljän seinän sisään” murjottamaan. Henk.koht. johtajatuksena on ollut ”hallittu riskinotto”, mikä tarkoittaa käytännössä sitä, että vain harvoin on sattunut pieniä kopsahduksia, mutta hyvin usein pääsen onnittelemaan matkakumppaniani tai – kumppaneitamme ja itseäni: WE DID IT! ”Vain ne, jotka rakastavat, näkevät polun siellä, missä muut näkevät muurin” (Tabermann 1999).*

*Matkustakaa, täällä on vain yksi elämä, ei encorea tule!*

*Matkustelu piristää mieltä ja näkee millaista on eri maissa ja voi sitten muistella niitä.*

*Matkustaminen pitää yllä sosiaalisia taitoja. Pitää lähteä ”mökistään” ”ihmisten ilmoille”. Myös muisti virkistyy näissä reissuissa ja itsestään huolehtimisen taito.*

*Suosittelen kaikille, se pitää mielen ja kehon vireänä. Seniorimatkat ovat aina iloa, naurua ja hauskaa seuraa tulvillaan, ryhmämatkat ovat tässä iässä parhaita. Niin kauan pitää matkailua harrastaa kuin suinkin on mahdollista, sillä vierivä kivi ei sammaloidu.*

*Matkailu avartaa, kuten vanha sanonta kuuluu, kaikenlainen matkailu virkistää niin sielua kuin kroppaa. Antoisaa, monimuotoista matkailua kaikille seniorikäisille, jokaiselle jaksamisensa puitteissa!*

Matkailun tuomat hyödyt nähtiin sosiaalisina, henkisinä sekä fyysisinä. Matkailun koettiin olevan piristävä elementti, mikä pitää elämässä aktiivisena ja tekee elämästä mielekästä. Vastauksissa mainittiin matkailun merkitys muistin tukemiselle sekä muutenkin terveydelle. Useammassa vastauksessa nousi matkailun sosiaalinen merkitys ja matkaseuran tarpeellisuus. Seura koettiin myös tärkeäksi turvallisuutta ylläpitäväksi seikaksi. Hyvinvointia ja mielekkyyttä matkoilla lisää, kun yöpyminen on rauhallisessa paikassa ja lepo on riittävää. Merkitykselliseksi nähtiin myös riittävän väljät aikataulut ja rento yhdessä oleminen.

Kyselyyn tuli paljon positiivisia kommentteja matkailusta. Ne seniorit, jotka eivät ole matkailusta kiinnostuneita, jättivät ehkä suurelta osin tähän vastaamatta. Vain parissa vastauksessa näkyi mielipiteitä, joissa suhtauduttiin matkusteluun kriittisesti. Yksi vastaaja toi esiin matkailun ympäristöhaitat ja pari vastaajaa sanoi, etteivät muuten enää jaksaa matkustella eikä se kiinnosta heitä lainkaan. Eli matkailu ei suinkaan ole ainut tapa viettää mielekästä elämää, vaikka se vastausten perusteella osalle on hyvinkin tärkeää.

## 6.7 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Yksi tärkeä lähtökohta tutkimukselle on pyrkiä toteuttamaan tutkimus siten, että virhemarginaali pysyisi mahdollisimman pienenä. Kuitenkin tutkimuksissa saatujen tuloksien pätevyys sekä luotettavuus vaihtelevat. Tämän vuoksi luotettavuutta pyritään arvioimaan käyttämällä erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 216.)

Tutkimuksen reliabiliteetti eli reliaabelius mittaa tutkimuksen kykyä antaa toistuvasti samankaltaisia tuloksia. Useilla tieteenaloilla on kehitetty mittareita, joiden tehtävänä on parantaa mittausten tasoa sekä pystyä luotettavasti testaamaan eri puolilla maailmaa saatuja tutkimustuloksia keskenään. Validiteetti eli validius mittaa tutkimuksen pätevyyttä eli sitä, kuinka tehokkaasti on pystytty tutkimus toteuttamaan. Mittarit ja menetelmät eivät ehkä aina ole niin luotettavia kuin niiden on ajatellaan olevan. Paljon on myös kiinni siitä, miten kysymykset on osattu laatia ja onko niitä ollut mahdollista tulkita usealla eri tavalla. Tulos voi olla epäpätevä, jos tutkimuksen toteuttaja ei ole osannut ottaa huomioon erilaisia tulkintatapoja. (Hirsjärvi ym 2004, 216 - 217.) On vaikea tietää, kuinka tosissaan vastaajat ovat

olleet ja miten he ovat kysymyksiin suhtautuneet. Lomakkeen laatiminen on melko aikaa vievää ja haastavaa, mutta se voidaan lähettää suurellekin määrälle jolloin menetelmä on myös tehokas. (Hirsjärvi ym. 2009, 195).

Kyselytutkimuksissa on vahvuutensa ja heikot kohtansa. Usein kato vastaajista on melko suuri ja ihmisiä voi olla vaikea motivoida vastaamaan kyselyyn. (Hirsjärvi ym. 2009, 195). Tässä kyselyssä on hyvin vaikea arvioida kuinka monelle kysely meni, koska kyselyä välitettiin useiden eri eläkeläisjärjestöjen kautta sekä hyödynnettiin sosiaalisen median kanavia. Vastaajien kokonaismäärä ylitti odotukset. On mahdotonta sanoa kuinka monelle seniorille linkki päätyi. Jos ajatellaan, että kato on ollut kuten yleensä eli yli 70 % (Vilkkä 2007, 59), niin kysely olisi varovaisesti arvioiden mennyt yli 600 ihmiselle. Mahdollista on myös, että aihe on koettu tärkeäksi ja kato on oletettua pienempi. Määrällisessä tutkimuksessa luotettavuutta lisää se, että tutkimuksen toteuttaja on objektiivinen eikä ole vuorovaikutuksessa tutkittaviensa kanssa. Kyselyyn vastaaminen onnistui täysin anonymisti ja vastauksista on mahdoton yhdistää tiettyyn vastaajaan.

Tämän tutkimuksen reliabiliteetti on mielestäni hyvä, koska kysymyksiin vastasi niin moni ja niin laajasti ympäri Suomea kuten kuviosta 3 näkyy. Vastaajien määrästä voi päätellä, että tulokset olisivat samankaltaiset, jos tutkimus toistettaisiin. Kyselyn ymmärrettävyys oli luultavasti hyvä, koska en saanut yhtään palautetta siitä, että olisi ollut hankala ymmärtää kysymyksiä. Vastaajista suurin osa oli naisia ja sen vuoksi miesten mielipiteet ja ajatukset tulivat nyt huomattavasti esiin. Muutama kyselyn virhe karsiutui pois, koska kyselyä testattiin ensin koehenkilöillä, jotka antoivat kommentteja ja palautetta kyselystä. Viimeiseen vapaasanan kohtaan oli tullut paljon vastauksia. Moni oli halunnut jättää erilaisia terveisiä liittyen seniori-ikäisen matkailuun sekä opinnäytetyön tekijälle. Näiden vuoksi tuli mieleen, että kysely oli koettu tärkeänä ja siihen oli vastattu huolella. Uskon mielenkiinnon matkailuun liittyneen kyselyn luotettavuutta.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISSUOSITUKSET

Positiivisena yllätyksenä oli suuri vastausten määrä. Oma tavoitteeni oli, että saisin sata vastausta ja se ylittyi hienosti. Suuri vastausten määrä lisäsi tutkimuksen luotettavuutta. Valtaosa oli naisten vastauksia. Tutustuessani muihin vastaaviin opinnäytetöihin, huomasin, että tämä on yleistä.

Vastaajista suurin osa oli aktiivisia ja vastausten perusteella hyväkuntoisia senioreita ja sen vuoksi en juuri saanut materiaalia hoiva- ja huolenpitotarpeisiin liittyneeseen tutkimuskysymykseeni. Selkeästi tärkeänä pidettiin suomenkielistä apua ja tukea matkustaessa sekä matkakohteessa ja tähän onkin syytä kiinnittää erityistä huomiota. Sosiaalisen tuen, kuten matkustusseuran merkitystä korostettiin myös useassa vastauksessa. Matkakohteessa toivottiin olevan erilaisia ryhmämuotoisia ohjelmia ja yhteistä vapaa-ajan viettoa. Moni vastaaja nosti vastauksissaan mieltymyksensä ryhmämatkoihin. Johtopäätöksenä tein, että seura on tärkein turvallisuuteen ja matkustuksen miellyttävyyteen liittyvä yksittäinen tekijä. Matkailija kaipaa usein muita matkailijoita, joiden kanssa jakaa kokemuksia ja saada matkasta enemmän irti. Tämä on asia, mihin olisi hyvä kiinnittää erityistä huomiota, kun suunnitellaan seniori-ikäisten matkoja. Vastaajista suurin osa oli matkustelevia, joten matkailutottumuksiin liittyen materiaalia tuli mukavasti. Välimeren maat ovat suosittuja kohteita ja erityisesti Espanja viehätti. Tässä vastaajien joukossa olisi varmasti useampi potentiaalinen Espanjan-matkailija myös silloin, jos ikääntymisen tai sairauden vuoksi oma toimintakyky heikkenee. Tämä tuli esiin erilaisina ilmauksina, missä korostettiin matkustelemisen merkitystä omalle mielelle ja terveydelle. Matkailu koettiin hyvinvointia lisäävänä ja pitävän nuorekkaana ja terveenä. Ikää ei nähty esteenä matkustelulle.

Esteetön kulku lisää mahdollisuuksia matkailuun ja tekee matkustamisesta miellyttävämpää. Seniorit nostivat kuitenkin tärkeäksi seikaksi sen, että ikääntyvä matkailija ei välttämättä kuule samalla tavalla, ei pysy nuorempien vauhdissa, voi olla kielitaidoton ja kokea turvattomuutta lentokentillä ja liikkuesssa. Tähän on hyvä kiinnittää erityistä huomiota, kun suunnitellaan seniori-ikäisten matkustamista. Selkeys ja esteettömyys ympäristössä ovat merkityksellisiä, jotta oma ikääntyminen ei tuo estettä matkailusta nauttimiselle. Aikatauluissa on oltava riittävää väljyyttä ja kaiken kommunikaation tulee olla selkeää ja siinä tulee ottaa huomioon mahdolliset ikääntymisen vaikutuksen kuulemiselle ja hahmottamiselle.

Vastaajista moni koki matkailun lisäävän hyvinvointiaan ja tämä korostui erityisesti vapaan sanan kohdassa. Seniorit lähettivät toisilleen kyselyni kautta rohkaisevia viestejä siitä, kuinka matkailu on mahdollista sekä miellyttävää myös ikääntyessä. Matkustaminen nähtiin välineenä ylläpitää omaa henkistä vireyttä ja fyysistä kuntoa, sekä sen nähtiin hidastavan



ikäääntymistä. Tämä voisi olla hyvä lähtökohta mainonnalle, kun tavoitteena on saada senioreita innostumaan toimeksiantajani kohteista. Elämästä halutaan nauttia myös kolmannen iän aikana ja viettää sitä juuri itselle sopivalla tavalla.

Kyselyssä olisi ollut tärkeä kysyä enemmän hyvinvoinnista ja siitä, miten seniorit kokevat matkailun liittyvän siihen. Kysymättä asiaa he toivat tätä esiin vapaan sanan kohdissa, mutta sitä olisi ollut mielenkiintoista selvittää tarkemmin. Mielestäni olisi hyvä tehdä erillinen opinnäytetyö siitä, miten seniorit kokevat matkailun merkityksen hyvinvoinnilleen ja millainen matkustelun arvo heille todella on.

Oli haastavaa tehdä sosiaalialan opinnäytetyötä aiheesta, minkä kosketus sosiaalialaan ei ole ihan selviö. Helpommalla ja selkeämmällä aiheen rajamisella työ olisi ollut yksinkertaisempaa. Yritin kuitenkin pitää matkan varrella mielessäni, että kyseessä on sosiaalialaan liittyvä opinnäytetyö ja painottaa siksi hyvinvoinnin merkitystä matkustelussa. Nyt aiheen valinta tuli liikaa opinnäytetyön toimeksiantajan lähtökohdista ja siksi sen rajaaminen oli näin jälkikäteen ajateltuna hieman huonosti onnistunutta.

Minulle tuli yllätyksenä se, kuinka paljon tunteita myös valitsemani termi ”seniori” voi herättää vastaajissa. Muutama tutkimuksen ikäryhmään (60 vuodesta ylöspäin) kuuluneista, ilmoitti ettei voi vastata, koska he eivät katso kuuluvansa senioreihin. Myös joissain vastauksissa oli pääteltävissä, etteivät kaikki olleet kokeneet termiä niin neutraaliksi kuin luulin. Silti luulen, että olisin päätenyt tähän termiin, vaikka nyt aloittaisin tutkimuksen uudelleen alusta. Termi ”eläkeläinen” olisi rajannut joukkoa vain heihin, jotka saavat eläkettä. ”Ikääntyvä” termi voisi myös herättää virkeässä ja aktiivisessa kunnossa elävässä matkailijassa erilaisia tunteita. Ehkä täysin neutraalia, kaikkia kuvaavaa ja kaikkien hyväksymään termiä seniori-ikäisistä ei ole olemassa. Parissa vastauksessa kritisoitiin myös sitä, etteivät seniorit ole mikään yhteneväinen ryhmä ja korostettiin, että he ovat samanlaisia matkailijoita kuin kaikki muutkin. Tämä on toki totta, mutta itse näen, että senioreiden toiveet ja tarpeet onnistuneelle matkalle voivat poiketa nuorempien toiveista ja tarpeista. Tähän samaan johdopäätökseen tulin myös tuloksia tarkastellessa. Aikataulutusta, selkeyttä sekä kommunikaatiota on mietittävä senioreiden lähtökohdista käsin.

Tämän työn kautta aloin itse pohtimaan laajemmin sitä, mistä koostuu seniori-ikäisen hyvinvointi. Tärkeänä tuloksena näen sen, että subjektiivinen hyvinvoinnin kokemus syntyy siitä, kun saa toteuttaa ja elää oman näköistään elämää. Näin ollen myös sosiaaliala ja sen arvot voidaan nähdä läheisenä tekijänä tässä opinnäytetyössä. Hyvinvointi ja mielekäs elämä ei synny kaikille senioreille samoista asioista. Toisille elämän mielekkyys ja hyvinvointi voi syntyä arjesta ja vaikka lapsenlapsen hoitamisesta perustarpeiden tyydyttymisen lisäksi. Toisille hyvinvointi voi syntyä matkustelun ja elämysten sekä pärjäämisen myötä. Oleellista onkin ymmärtää se, kuinka heterogeeninen onkaan senioreiden joukko.

Opinnäytetyöni toi vastauksia myös toimeksiantajani tarpeisiin. Se antoi tietoa siitä, mitä tämä aktiivinen seniorijoukko matkoiltaan toivoo ja haluaa. Se mursi aiempia käsityksiä ja antoi senioreille äänen. Tämän tiedon pohjalta olisi helpompi suunnata markkinointia sille psykosentrikoiden (Suontausta & Tyni 2005, 110) senioriryhmälle, jotka todennäköisimmin kiinnostuisivat tämän tyyppisestä matkailusta. Seniorit hyötyvät tämän opinnäytetyön tulok-

sista siinä, jos ja kun heidän tarpeistaan ja toiveistaan käsin käydään suunnittelemaan matkoja. Vastauksissa nousi merkityksellisiksi matkustusmielekkyyttä lisääviksi tekijöiksi ryhmämatkat, esteettömyys, apu lentokentillä, suomenkielinen tuki ja suomenkielinen ohjelma kohteessa.

Jäin pohtimaan, miksi vastaajat olivat niin hyväkuntoisia. Johtuiko se siitä, että kysely toteutettiin Webropol-kyselynä. Olisivatko vastaukset olleet toisen näköisiä, jos kysely olisi toteutettu kirjekyselyllä? Nyt vastaajiksi päätyivät ne aktiivista elämää viettävät seniorit, jotka matkusteleivat ja viettävät kolmatta ikää. Näiden vastauksien perusteella on mahdoton saada vastauksia kaikkiin tekemiini tutkimuskysymyksiin. He kuitenkin ovat yhä kasvava ryhmä, keiden tarpeet on syytä ottaa huomioon, kun suunnitellaan matkoja senioreille. Tämä opinnäytetyö antoi heille äänen ja toi esiin tärkeitä tekijöitä matkailevien senioreiden toiveista. Toivon, että tämä työni hyödyttää paitsi toimeksiantajaani, myös muita ikääntyville ja senioreille matkoja suunnittelevia tahoja sekä tietenkin tätä suurta, kasvavaa senioreiden ryhmää.

## LÄHTEET

- Balash, H 2011. *Eläkepäivät ulkomailla? Opas ulkomailla eläkepäivien viettoa suunnitteleville*. Latvia: Livonia print
- Castel, R & Arppe, T 2007. *Sosiaalinen turvattomuus: mitä on olla suojattu? (Alkuteos: L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?) Suomentanut Tiina Arppe*. Helsinki: Kansaneläkelaitos.
- Eloranta, T & Punkanen, T 2008. *Vireään vanhuuteen*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Haarni, I 2010. *Kolmas elämä, aktiiviset eläkeläiset kaupungissa*. Helsinki: University Press.
- Hartikainen, S & Lönroos, E. 2008. *Geriatrisen tiedon ja taidon merkitys iäkkäiden hoidossa*. Teoksessa Hartikainen, S & Lönroos, E (toim); *Geriatría arvioinnista kuntoutukseen*. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S & Remes, P & Sajavaara, P 2004. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S & Remes, P & Sajavaara P 2009. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Jokela, M & Meriläinen, H 2008. *Asiakaslähtöinen hoitaja, kirjallisuuskatsaus* [Verkojulkaisu] Metropolia. [Viitattu 15.12.2012]. Saatavissa: [https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/1478/jokela\\_mervi.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/1478/jokela_mervi.pdf?sequence=1)
- Juutinen, E & Rannikko, S s.a. *"Kun ne kysyis mitä mä haluan."* Vanhuksen valinnat voimavaraksi. [Verkkokirja] Opetushallitus. [ Viitattu 2.1.2013]. Saatavissa: <http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/vanhus-tyo/koti/koti-aineistoa.html>.
- Jylhä, M 2012. [Verkojulkaisu] Sverigesradio. [Viitattu 31.5.2015] Saatavissa: <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=1021&artikel=4938670>.
- Kiikkala, I 2000. *Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveyden huollossa*. Tampere: Tammi.
- Kivelä, S.-L. 2012. *Hyviä vuosia. Arvokas ja turvallinen ikääntyminen*. Helsinki: Kirjapaja.
- Komppula, R & Boxberg, M 2005. *Matkailuyrityksen tuotekehitys*. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Levonen, T 2001. *Ikä karttuu, elämä jatkuu*. Saarijärvi: Gummerus Kustannus.

Loimulahti, T 2014. Toimistusjohtaja. Lapinlahti 13.3.2014. Haastattelu.

Puustinen, A & Rouhiainen, U. 2007. *Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja*. Helsinki: Edita Prima Oy.

Räsänen, R 2011. Ikääntyneiden asiakkaiden elämänlaatu ympärivuorokautisessa hoivassa sekä hoivan ja johtamisen laadun merkitys sille. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Sarvimäki, A 2011. Kolumni: Voiko vanhus olla hyväkuntoinen? [Verkkajulkaisu] Ikäinstituutti. [Viitattu 31.5.2015.] Saatavissa: <http://www.ikainstituutti.fi/sitenews/view/-/nid/24/ngid/3/>

Sisäasiainministeriö 2011. Turvallinen elämä ikääntyneille. Toimintaohjelma ikääntyneiden turvallisuuden paantamiseksi. [Verkkajulkaisu] Sisäasiainministeriön julkaisuja 19/2011. [Viitattu 15.3.2015] Saatavissa: <http://www.intermin.fi/julkaisu/192011?docID=24903>

Suontausta, H & Tyni, M 2005. *Wellness-matkailu – Hyvinvointi matkailun tuotekehityksessä*. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Uusitalo, H 1991. *Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan*. Helsinki: WSOY.

Vaarama, M; Moisio, P & Karvonen, S (toim.) 2010. *Suomalaisten hyvinvointi 2010*. [Verkkajulkaisu] Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino. [Viitattu 15.3.2015] Saatavissa: <https://www.thl.fi/documents/10531/103429/Teema%202010%2011.pdf>

Vilkkä, H 2007. *Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vuoristo, K.-V. 2002. *Matkailun muodot*. Porvoo: WSOY.

Ylikarjula, S 2011. *Vanheneminen kielletty? Elämäkokemuksen puolustus*. Helsinki: Kirjapaja Oy.