

12

MATKAILIJAN TURVALLISUUSKOKEMUS ARKTISEN ALUEEN HEVOSMATKAILUPALVELUSSA

Karoliina Sohlman



JOHDANTO	252
HEVOSMATKAILU SUOMESSA	254
TURVALLISUUSKOKEMUS	255
Subjekttiivinen ja objektiivinen turvallisuus	255
Koettu riski	256
Luottamus	258
Matkailijan turvallisuuskokemus	258
Kokemusympäristö	262
TEEMAHAASTATELUIDEN SISÄLLÖNANALYYSI	266
Hevosmatkailuyritysten asiakkaiden teemahaastattelut	266
Teoriaohjaava sisällönanalyysi	268
Tutkimusetiikka	270
TURVALLISUUSKOKEMUS ARKTISEN ALUEEN HEVOSMATKAILUPALVELUSSA	271
Odotukset turvallisuuskokemuksen perustana	271
Ensivaikutelma ja palvelusta saatava informaatio	272
Arktisuus	274
Koetut turvallisuusriskit ja luottamus	276
Turvallisuuden tunne osana myönteistä matkailukokemusta	278
YHTEENVETO	279

JOHDANTO

Turvallisuus on yksi ihmisen toimintaa ohjaavista peruspyrkimyksistä. Teemme jatkuvasti omaan turvallisuuteemme liittyviä havaintoja ja arvioita, jotka määrittävät jokapäiväisiä valintojamme. Toimintatapamme ja kokemustemme laatu riippuvatkin suurelta osin ympäristömme turvallisuutta koskevista käsityksistämme. (Niemelä, 2000.)

Turvallisuus nousee kuitenkin puheenaiheeksi usein vasta silloin, kun siinä huomataan puutteita. Tämä voi olla osasyynä myös siihen, että turvallisuutta tutkitaan yleensä turvattomuuden ja riskien näkökulmasta. On ehkä helpompaa ilmaista turvattomuuden osatekijöitä, kuten huolta, vaaraa tai pelkoa, kuin sitä, mikä on turvallista tai kuuluu turvallisuuteen. (Nurmi, 2011, s. 6.) Vaikka turvallisuus ja turvattomuus eivät ole selkeästi toisistaan erotettavissa, on riskien ja turvattomuuden painottamista turvallisuuden tutkimuksessa myös kritisoitu. Riskitutkimusten ohella olisikin tärkeää syventää ymmärrystä myös turvallisuudesta itsestään ja siihen vaikuttavista osatekijöistä (Widawsky, 1991, Nurmen, 2011, s. 15 mukaan).

Oma kiinnostukseni turvallisuusaihetta kohtaan sai alkunsa aiemmasta hevosharrastuksestani, jossa sekä turvallisuuden merkitys nousi korostetusti esiin. Mieleeni on jäänyt erityisesti se, kuinka monella eri tavalla samankin tilanteen turvallisuus voidaan kokea. Sen, minkä toinen kokee pelkoa ja turvattomuutta herättävänä, toinen voi kokea kaikin puolin myönteisenä ja turvallisena. Turvallisuustutkimuksen valtavirrasta poiketen halusin keskittyä juuri turvallisuuden subjektiivisuuteen eli turvallisuuteen yksilön kokemana. Uskon myös, että turvallisuuden ymmärtäminen yksittäisten ihmisten näkökulmasta on avain turvallisuuden kehittämiseen.

Pyrkimys turvallisuuteen antaa oman leimansa myös matkustuskäyttäytymiseen, ja turvallisuuden vaatimus on tavallisesti yksi matkakohteen tärkeimmistä valintakriteereistä (Santana, 2003, Härkösen, 2012, s. 23 mukaan). Myös matkailun turvallisuudesta puhuttaessa painopiste on useimmiten objektiivisessa eli ulkoisessa turvallisuudessa. Matkailutuotteista pyritään tekemään mahdollisimman turvallisiksi kontrolloimalla riskejä esimerkiksi valvonnan ja turvavälineiden avulla. Matkailijoiden kokemaan turvallisuuteen on kiinnitetty vähemmän huomiota – siitä huolimatta, että turvallisuuden kohteena on aina tunteva ja monella tavalla irrationaalinenkin ihminen. Turvallisuuden kokonaisvaltainen toteutuminen vaatii sekä objektiivisen että subjektiivisen turvallisuuden huomioimista, sillä matkailijan kokemus turvallisuudesta ei välttämättä vastaa todellista turvallisuudentilaa eikä edes matkanjärjestäjän käsitystä palvelun turvallisuudesta. (Iivari, 2012.)

Tutkimukseni tavoitteena on syventää ymmärrystä subjektiivisesti koetusta turvallisuudesta ja sen vaikutuksista yksilön kokemukseen matkailupalveluissa. Rajasin tutkimuskohteen matkailijan ohjelmapalvelukokemukseen, koska matkakokemuksen tutkiminen kokonaisuudessaan – kaikkine siirtymisineen ja aktiviteetteineen – olisi ollut liian laaja kokonaisuus. Lisäksi Iivarin (2012) mukaan matkakohteen koettu turvallisuuden taso saattaa määrittää kohteen heikoimman toimijan mukaan, koska matkailijat eivät erottele turvallisuuskokemuksiaan palveluntarjoajien mukaan vaan arvioivat matkakohtetta yksittäisistä kokemuksista rakentuvana kokonaisuutena. Pienelläkin toimijalla voi näin olla suuri vaikutus kokonaisuuteen.

Empiiriseksi tutkimuskohteekseni valitsin oman mielenkiintoni ja aiemman kokemukseni perusteella matkailijoille suunnatut hevosohjelmapalvelut Lapin alueella, koska uskon esiyymmärrykseni auttavan minua ymmärtämään paremmin tutkimukseni kohdetta ja tutkimusaineistoa. Lisäksi hevosten kanssa toimimiseen liittyy usein paljon epävarmuustekijöitä ja riskejä, joten oletan turvallisuuden merkityksen konkretisoituvan hyvin hevosmatkailupalveluissa. Lapin arktiset olosuhteet luovat omat mielenkiintoiset erityispiirteensä matkailupalvelun koettuun turvallisuuteen.

Tutkimuksen tavoitteena on vastata kysymykseen: Miten matkailijan subjektiivinen turvallisuuskokemus rakentuu arktisen alueen hevosmatkailupalvelussa? Päättökysymyksen kannalta tärkeitä osatutkimuskysymyksiä ovat seuraavat: Mitä on subjektiivinen turvallisuus? Miten matkailijan kokemus rakentuu? Mitä erityispiirteitä arktiset olosuhteet asettavat hevosmatkailupalveluiden turvallisuudelle? Minkälaiset tekijät vaikuttavat matkailijan turvallisuuskokemukseen?

Tutkimuksen teoreettisena pohjana toimivat Iivarin (2012) teos matkailun turvallisuudesta, Niemelän (2000) inhimillisen turvallisuuden käsite, Larsenin (2007) artikkeli matkailijan kokemuksen rakentumisesta sekä Flinckin, Reimanin ja Hiltusen (2007) teos riskienhallinnan inhimillisistä tekijöistä. Näiden lisäksi suurena innoittajana tutkielmalleni on toiminut Nurmen (2011) pro gradu -tutkielma turvallisuuden syvärakenteista. Tutkimukseni lähtee liikkeelle subjektiivisen turvallisuuden ja siihen vaikuttavien taustatekijöiden esittelystä, jotka yhdistän edelleen matkailukokemuksen elementteihin. Näistä aineksista pyrin muodostamaan eheän kuvan matkailijan turvallisuuskokemuksen rakentumisesta. Tutkimuksen taustaksi esittelen ensin lyhyesti hevosmatkailun nykytilaa Suomessa.

HEVOSMATKAILU SUOMESSA

Hevosmatkailuala on Suomessa vielä melko nuori. Hevosmatkailupalveluja tarjoavia yrityksiä on perustettu lähinnä vasta 2000-luvulla, ja vain pieni osa niistä keskittyy päätoimisesti hevosmatkailupalveluihin. Suomen luonnon kauneus, puhtaus ja monimuotoisuus luovat otolliset puitteet hevosmatkailulle, joka vetää puoleensa niin kotimaan- kuin ulkomaanmatkailijoita. Suomi ei kuitenkaan ole hevosmatkailumaana kovin tunnettu ja kansainvälisiä asiakkaita on potentiaaliin nähden varsin vähän. (Suomenhevosen kansainvälistymisen mahdollisuudet, 2008.)

Hevosmatkailupalvelujen asiakaskunta vaihtelee hevosalan ammattilaisista henkilöihin, joilla ei ole aiempaa kokemusta hevosista. Tavallisin hevosmatkailupalvelun asiakas on kuitenkin 35–50-vuotias nainen, joka harrastaa tai on aikaisemmin harrastanut ratsastusta. Yleisimpiä hevosmatkailutuotteita ovat vaellusratsastus, maastoratsastus, reki- ja kärryajelu, valjakkoajelu sekä erilaiset hevospäivät ja -tapahtumat. (Suomenhevosen kansainvälistymisen mahdollisuudet, 2008.)

Eläinten käyttöön ohjelmapalveluiden tuottamisessa liittyy paljon haasteita palvelun turvallisuuden näkökulmasta, koska matkailupalveluja käyttävillä ihmisillä ei välttämättä ole aiempaa kokemusta esimerkiksi hevosten kanssa toimimisesta eikä tietoa niiden lajityypillisestä käyttäytymisestä. Eläinten kanssa työskentelyn turvallisuuteen matkailussa on kiinnitetty toistaiseksi suhteellisen vähän huomiota (Iivari, 2012, s. 70). Matkailutuotteenakin yleinen ratsastus lukeutuu tilastollisesti vaarallisimpien lajien joukkoon onnettomuuksista koituneiden vammojen vakavuuden takia (ks. If, 2009).

Suomea voidaan kuitenkin pitää suhteellisen turvallisena matkailumaana, jossa palvelujen laatuun ja toimivuuteen voi luottaa. Turvallisuutta edesauttavat vakaa yhteiskuntarakenne, hyvä elintaso ja osaaminen. Matkailupalvelujen turvallisuus ei ole ympäröivästä yhteiskunnasta irrallinen osa, ja hevosmatkailuyrittäjiäkin velvoittaa kuluttajaturvallisuuslainsäädäntö, jossa on asetettu tietyt vaatimukset palvelun turvallisuudelle. (Iivari, 2012.) Lähtökohtana on, että tavara tai palvelu ei saa aiheuttaa vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Lisäksi turvallisuus- ja kemikaalivirasto on laatinut ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi erilliset ohjeet, joissa annetaan tietoa kyseisiin kuluttajapalveluihin liittyvästä keskeisestä lainsäädännöstä (Tukes, 2015).

Tarkoitukseni ei ole paneutua tarkemmin ratsastuspalvelujen turvallisuutta koskevaan lainsäädäntöön tai ulkoiseen turvallisuudentasoon vaan mat-

kailijoiden kokemaan turvallisuuteen. Tosin nämä eivät ole toisistaan irrallisia asioita, sillä kuluttajaturvallisuuslainsäädännön tarkoituksena on lisätä ratsastuspalvelujen objektiivista turvallisuutta, joka puolestaan voi lisätä subjektiivista turvallisuuden tunnetta. Suomi matkailumaana asettaa siis jo lähökohtaisesti tietyt vaatimukset ja lähtökohdat turvallisel le palvelulle, mikä vaikuttaa välillisesti myös matkailijoiden turvallisuuskokemukseen.

TURVALLISUUSKOKEMUS

Subjektiivinen ja objektiivinen turvallisuus

Turvallisuus voidaan jakaa objektiiviseen ja subjektiiviseen turvallisuuteen. Ensin mainitulla tarkoitetaan ulkoista, konkreettista ja mitattavissa olevaa turvallisuustilannetta, kun taas subjektiivinen turvallisuus viittaa sisäisesti koettuun turvallisuuden tunteeseen. Subjektiivinen turvallisuus muodostuu henkilökohtaisesta turvallisuuskäsityksestä ja sen pohjalta koetusta turvallisuuden tai turvattomuuden tunteesta, eikä sitä siksi voida mitata konkreettisesti. (Iivari, 2012; Laitinen, 2003, s. 34, Rantatyrkön & Ropon, 2003 mukaan.)

Subjektiivisen ja objektiivisen turvallisuuden suhde on monimutkainen; ihminen voi kokea olonsa turvattomaksi hyvinkin turvallisessa ja riskittömässä ympäristössä ja päinvastoin (Mutanen, 2010). Subjektiivinen turvallisuus onkin osittain irrationaalisista mielikuvista muodostuva tunne, joka voi vaikuttaa toimintaan jopa faktoja enemmän (Iivari, 2012).

Turvallisuuden psykologisesta merkityksestä on esitetty erilaisia teorioita. Tarveteoreettisen näkemyksen mukaan turvallisuus on yksi ihmisen perustarpeista (ks. esim. Niemelä, 2000, s. 21–22). Turvallisuuden tarve ilmenee suojautumisen ja puolustautumisen tarpeena ulkoisia vaaroja kohtaan, jatkuvuuden ja järjestyksen tarpeena sekä pyrkimyksenä sisäiseen tasapainoon. Turvallisuutta on käsitelty melko paljon psykoanalyttiseen traditioon perustuvassa persoonallisuuden kehityksen tutkimuksessa. (Ks. Niemelä, 2000, s. 22.)

Subjektiivisella turvallisuudella on myös sosiaalinen ulottuvuus, koska jokainen ihminen on osa jotakin yhteisöä ja sen turvallisuuskulttuuria (Koskela, 2009, Mutanen, 2010, s. 23 mukaan). Kulttuuri vaikuttaakin merkittävästi turvallisuuskäsityksiin ja -ajatteluun, koska kaikki yksilön havainnot ja tulkinnat ovat kulttuuritaustan värittämiä. Turvallisuuden universaali määrittäminen on näin ollen haasteellista. Yhdessä kulttuurissa tai organisaatiossa hyväksi ja turvalliseksi koettu toimintatapa ei välttämättä toimikaan toisessa.

(Iivari, 2012, s. 20–21.)

Subjekttiivinen turvallisuus on siis monien tekijöiden summa. Siihen vaikuttavat niin yksilön elämäkokemus ja identiteetti kuin fyysinen ja sosiaalinen ympäristökin. Lisäksi samakin asia voidaan kokea turvallisuudeltaan ja riskeiltään erilaiseksi eri ajankohtina ja eri tilanteissa. Subjekttiivisen turvallisuuden rakentumiseen liittyvät tekijät voivat heijastua yksilön tiedostamatta esimerkiksi lapsuuden kokemuksista tai epäsuorasti muilla elämän aloilla koetusta turvallisuudesta tai turvattomuudesta. (Niemelä, 2000.)

Kaikkine osatekijöineen ja vaikutussuhteineen turvallisuus on niin laaja käsite (Niemelä, 2000), etten pyrikään tutkimuksessani kuvaamaan kaikkia turvallisuuteen vaikuttavia ulkoisia ja sisäisiä tekijöitä. Sen sijaan keskityn selvittämään, mitkä ovat keskeisimpiä turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä matkailijan näkökulmasta hevosmatkailupalvelun kontekstissa. Käsittelemäni subjekttiivinen turvallisuuskokemus on vahvasti aikaan ja paikkaan liittyvä, tilannesidonnainen kuvaus yksittäisten ihmisten kokemasta turvallisuudesta.

Koettu riski

Absoluuttista turvallisuutta on käytännössä lähes mahdoton saavuttaa, koska turvallisuutta ei voi olla ilman epäturvallisia osia, eikä sitä voida saavuttaa ilman riskejä (Nurmi, 2011). Toimintaan liittyvien riskien havaitseminen ja niihin suhtautuminen ovat olennainen osa koettua turvallisuutta (Iivari, 2012, s. 19). Toiminnan voidaankin katsoa olevan turvallista silloin, kun siihen liittyvät riskit ovat hyväksyttäviä, joten subjekttiivisen turvallisuuden ymmärtäminen edellyttää myös subjekttiivisen turvattomuuden ja riskin ymmärtämistä (Iivari, 2012, s. 61).

Ihmisen turvallisuutta uhkaavat monenlaiset vaarat ja uhat, joiden tiedostaminen ilmenee pelon ja turvattomuuden tunteena (Härkönen, 2012, s. 20). Tulevaisuus näyttäytyy ihmiselle toisaalta avoimena ja toiveikkaana mutta toisaalta myös tuntemattomana ja pelottavana (Giddens 1991, s. 109–111, Nurmen, 2011, s. 21 mukaan). Tulevaisuuteen liittyvä epävarmuus onkin olennainen osa riskin olemusta, sillä jos lopputulos tiedetään varmasti, ei riskiä ole (Sjöberg, Moen & Rundmo, 2004).

Turvallisuutta uhkaavalle riskille on esitetty monenlaisia määritelmiä. Yleisesti riskillä tarkoitetaan toimintaan liittyvää kielteisen lopputuloksen mahdollisuutta tai laajemmin epäsuotuisan tapahtuman todennäköisyyden ja sen seurausten yhdistelmää. Kaikkia riskin määritelmiä yhdistää eronteko todellisuuden ja todennäköisyyden välillä. Vaikka riskejä pyritään hallitsemaan, ne eivät ole koskaan täysin ennustettavissa. (Sjöberg ym., 2004.)

Riski voidaan määritellä tilanteeksi tai tapahtumaksi, jossa jokin ihmiselle merkityksellinen ja arvokas asia, kuten oma henki, on uhattuna ja loppu-tulos on epävarma (ks. Sjöberg ym., 2004, s. 7). Riskeihin liittyvä epävarmuus saa alkunsa ihmisen epätietoisuudesta ja vaikuttaa merkittävästi käyttäyty-miseen ja reagointiin uusissa tilanteissa (Sjöberg ym., 2004).

Myös riskien arvioinnissa puhutaan subjektiivisesta ja objektiivisesta ulottu-vuudesta. Subjektiivisella riskillä tarkoitetaan ihmisen havaitsemaa ja tulkit-semaa riskiä, objektiivisella riskillä taas todellista riskitasoa. (Ks. Flink ym., 2007, s. 216.) Ihminen arvioi riskejä aina oman arvomaailmansa kautta (Vor-nanen, 2000, Härkösen, 2012 mukaan), joten samaakin kohdetta voidaan ar-voida täysin eri perustein. Siksi on olennaista erottaa toisistaan objektiivinen riski eli se, mitä havainnoidaan, ja subjektiivinen riski eli se, mitä ob-jektiivisesta riskistä havainnoidaan. Todellisuudessa selkeää rajanvetoa ei kuitenkaan ole mahdollista tehdä, ja osa riskitutkijoista onkin kyseenalaista-nut objektiivisen riskin olemassaolon (ks. Flink ym., 2007, s. 216).

Turvallisuuteen liittyvät virhearviointit johtavat usein subjektiivisen ja objektiivisen riskin väliseen ristiriitaan sekä vääristymiin ihmisen toimin-nassa. Jos subjektiivinen riski koetaan korkeaksi, yksilö saattaa pidättäytyä objektiivisesti turvallisesta toiminnasta. Jos taas subjektiivinen riski koetaan matalaksi, yksilö voi tietämättään toimia varomattomasti riskialttiissa ympä-ristössä. (Flink ym., 2007.) Siksi turvallisuuden ja riskien ymmärtämisessä on tärkeää huomioida toimintaan osallistuvien ihmisten arvot ja riskikäsitteyk-set. Jos ihminen kokee, että riski on olemassa hänelle tai jollekin läheiselle, hänelle on epäolennaista se, onko riski olemassa fyysisessä todellisuudessa. (Renn 2008, Nurmen, 2011, s. 14 mukaan.)

Riskit ja niiden havainnointi ovat kulttuurisesti ja sosiaalisesti värittyneitä ja heijastavat vallitsevan yhteisön arvoja, historiaa, ajattelutapoja ja maailman-kuvaa (Weinstein, 1989, Sjöbergin ym., 2004, s. 8 mukaan). Kuten subjektiiviseen turvallisuuteen myös riskien kokemiseen ja arviointiin vaikuttavat li-säksi monet tilannekohtaiset tekijät, kuten fyysinen ja sosiaalinen ympäristö, tunnetila ja motivaatio. Turvallisuuden ja riskien kokeminen on siis viime kädessä objektiiviseen maailmaan liittyvien riskien arviointia subjektiivisista lähtökodista. (Flink ym., 2007, s. 217–221.)

Luottamus

Luottamuksen tarve korostuu uusissa, epävarmoissa ja riskialttiissa tilanteissa. Tilanteet, joita yksilö ei itse voi täysin kontrolloida, kuten ohjattu ratsastusretki, edellyttävät tietynasteista luottamusta retken järjestäjään ja henkilökuntaan sekä jossain määrin myös muihin retkelle osallistujiin.

Esimerkiksi Gabarro (1978, s. 294, Mayerin, Davisin & Schoormanin, 1995, s. 714 mukaan) tarkastelee luottamusta ennakoitavuuden näkökulmasta: luottamusta määrittää se, mitä odotetaan henkilöltä, joka toimii hyvän tahdon ja yleisten käyttäytymisnormien mukaisesti. Henkilö voi esimerkiksi odottaa ja luottaa saavansa tarvittaessa muiden ihmisten apua.

Ympärillä olevat ihmiset luovat paradoksaalisesti sekä turvattomuutta että turvallisuutta. Kun voimme luottaa ympärillämme oleviin ihmisiin, tunneimme olomme yleensä rentoutuneeksi ja turvalliseksi. Toisaalta luottamuksen tarve kumpuaa usein juuri muiden ihmisten käyttäytymisen ennakoimattomuudesta. Jos tietäisimme varmasti, miten toiset ihmiset toimivat, luottamusta ei tarvittaisi. Luottamus on näin aina myös haavoittuvaista ja sisältää riskin sen pettämisestä. (Hinde & Groebel, 1991.)

Mitä enemmän lopputulos riippuu muiden toiminnasta, sitä enemmän tarvitaan luottamusta. Tilannetta helpottaa myös, jos kaikki osapuolet ovat suhteellisen yksimielisiä pyrkimyksissään ja tavoitteissaan (esimerkiksi turvallinen ratsastusretki kaikille), jolloin yhteisen päämäärän saavuttaminen on todennäköisempää. Vastaavasti intressiristiriitojen kasvaessa kasvaa myös tilanteen osapuolten henkilökohtainen riski. Toisaalta myös intressien ristiriitatilanteissa on mahdollista luottaa muiden huomioimiseen ja kompromisseihin yhteisen hyvän vuoksi. Luottamus ja turvallisuuden tunne ovat kiinteässä sidoksissa toisiinsa: mitä enemmän tilanteen osapuoliin voi luottaa, sitä turvallisemmaksi yksilö olonsa tuntee. (Hinde & Groebel, 1991, s. 191)

Matkailijan turvallisuuskokemus

Matkailijan kokemukset ovat yksilöllisiä ja dynaamisia. Kokemus syntyy yksilön reagoidessa ympäristöön ja sen tapahtumiin tiettyssä tilanteessa ja mielentilassa (ks. Mossberg, 2007, s. 60). Kokemus ja kokeminen ovat läsnä kaiken aikaa, ja niissä yhdistyvät nykyisyys, menneisyys ja tulevaisuus.

Ihminen pyrkii jatkuvasti jäsentämään ja ymmärtämään kokemuksiaan sekä antamaan niille erilaisia merkityksiä (Hyyppä, Kiviniemi, Kukkola, Latomaa & Sandelin, 2015). Matkailijan ympäristölleen ja kokemuksilleen antamat merkitykset riippuvat suuresti hänen kulttuuritaustastaan ja sen puitteissa omaksutusta maailmankuvasta. Lisäksi aiemmat kokemukset ja elämäntilan-

ne sekä niihin liittyvä ajattelutapa määrittävät omalta osaltaan uusia kokemuksia. (Larsen, 2007; Selstad, 2007.)

Arkielämässä ja matkalla koetut kokemukset eivät ole toisistaan irrallisia tai riippumattomia, vaan niiden välillä vallitsee vuorovaikutteinen suhde, jossa tavallinen ja epätavallinen täydentävät toisiaan (Dann & Cohen, 1991, s. 161, Selstadin, 2007, s. 24 mukaan). Siksi voidaan sanoa, että matkailija voi koettaa paeta arkeaan mutta ei itseään (Sharpley & Stone, 2011 s. 2).

Matkailijan kokemus on siis moniulotteinen, ja sitä voidaan tarkastella eri näkökulmista. Larsenin (2007) mukaan matkailijan kokemus voidaan jakaa karkeasti kolmeen osaan: odotuksiin, varsinaisiin tapahtumiin ja niiden havainnointiin sekä tapahtumasta jääviin muistoihin. Käytän tätä jäsennyistä kuvatessani turvallisuuskokemusta.

Odotukset

Matkaan ja sen sisältämiin aktiviteetteihin liittyvät turvallisuusodotukset ovat ensimmäinen vaihe matkailijan turvallisuuskokemuksen muodostumisessa. Odotukset voidaan määritellä yksilön kyvyksi ennakoida, varautua ja muodostaa käsityksiä tulevista tapahtumista (Maddux, 1999, Larsenin, 2007, s. 9 mukaan). Odotukset muodostuvat yksilön henkilökohtaisten ominaisuuksien sekä tuleviin tapahtumiin liittyvien erityispiirteiden pohjalta.

Eri matkailupalveluihin liitettävät turvallisuusodotukset ja niiden hyväksyttävä riskitaso ovat eri ihmisillä erilaiset (Iivari, 2012, s. 27). On esimerkiksi todettu, että huonon itsetunnon omaaville ihmisille on tärkeää suojella itseään ja he pyrkivät myös välttämään tilanteita, joissa henkilökohtaisen epäonnistumisen mahdollisuus on suuri. Vahva itsetunto on puolestaan liitetty uutuuden hakemiseen ja jopa korostuneeseen riskien ottoon. (Baumeister, 1995, Larsenin, 2007, s. 9 mukaan.)

Yleensä turhia riskejä pyritään välttämään jo matkan suunnittelu- ja varausvaiheessa. Tuleviin tapahtumiin liittyvien subjektiivisten riskien arviointi edellyttää aina jonkinasteista ennakkotietoa tai käsitystä tapahtumien kuluista (Hinde & Groebel, 1991, s. 191). Koska tulevia tapahtumia on yleensä mahdotonta täysin ennustaa, harkittuihinkin valintoihin sisältyy aina joitakin epävarmuustekijöitä ja riskejä.

Epävarmuutta ja tietovajetta voi kompensoida omaan itseen ja tilanteen muihin osapuoliin kohdistuvalla luottamuksella. Mitä uudempi tuleva tilanne kokijalleen on ja mitä niukemmin tietoa on etukäteen saatavilla, sitä enemmän luottamusta tarvitaan. (Bordia, Hunt, Paulsen, Tourish & DiFonzo,

2004.) Palvelun valinta edellyttää matkailijan luottamusta siihen, että jokin luotettava ulkopuolinen taho huolehtii niistäkin asioista, jotka ovat hänen oman tietämyksensä tai kontrollinsa ulkopuolella.

Luottamus ja turvallisuuden tunne kytkeytyvät siis kiinteästi toisiinsa: mitä enemmän henkilö voi luottaa tilanteen osapuoliin, sitä turvallisemmaksi hän tuntee olonsa (Hinde & Groebel, 1991, s. 191). Matkailija liittyy valitsemaansa palveluun yleensä myönteisiä odotuksia ja olettaa, että matkailuyrittäjän kertomaan voi luottaa tai että tämä ainakin pyrkii toimimaan hyvän tahtoisesti (ks. Mayer ym., 1995, s. 713–714).

Ennakkotietojen perusteella muodostettu käsitys palvelun turvallisuudesta ja luotettavuudesta luo usein raamit turvallisuuskokemukselle, koska odotukset ohjaavat varsinaisten tapahtumien havainnointia. Luottamus palveluntarjoajaa kohtaan ei kuitenkaan ole automaattinen, ennalta määrätty asia, vaan luottamuksen muodostumiseen vaikuttavat odotusten lisäksi myös varsinaiset tapahtumat erityispiirteineen.

Tapahdumat ja havainnointi

Matkailijan odotuksia seuraavat varsinaiset tapahtumat sekä niiden havainnointi ja kokeminen. Kokemuksen ytimessä ovat havainnot, joihin vaikuttavat odotukset, varsinaisen tilanne ja muistot. (Larsen, 2007.)

Havainnoinnilla tarkoitetaan psykologista prosessia, jossa mieli tulkitsee aistien havainnoimaa maailmaa. Havainnointi on pyrkimystä tulkita ja ymmärtää aistihavaintojen välittämää tilannetta vertaamalla sitä aiempiin kokemuksiin ja tietoihin (ks. Larsen, 2007, s. 11). Se, mitä ympäristöstä havainnoidaan ja millaisia merkityksiä näille havainnoille annetaan, riippuu suuresti matkailijan aiemmista tiedoista ja kokemuksista sekä palveluun liittyvistä odotuksista (Matlin, 2004, s. 33, Larsenin, 2007, s. 12 mukaan). Havainnoinnin kohteet ja niille annetut merkitykset ovat pitkälti kulttuurisesti ja sosiaalisesti rakentuneita (Selstad, 2007, s. 22).

Matkailija kantaa mukanaan lukuisia elämänsä aikana omaksumiaan ideoita, mielikuvia ja tietoja, jotka määrittävät hänen maailmankuvaansa sekä ajattelun- ja toimintatapojaan. Siksi ihmiset usein tulevat vahvistaneeksi oman maailmankuvansa värittämiä ennakkokäsityksiä. Nähdään se, mitä odotettiinkin nähtävän, ja etsitään omia mielikuvia vahvistavia todellisuuden rakenteita. (Selstad, 2007.) Ihminen pyrkiikin tavallisesti mieluummin todistamaan omat käsityksensä oikeiksi kuin etsimään informaatiota, joka osoittaisi ne vääriksi (Flink ym., 2007, s. 70).

Markkinoinnin luomat mielikuvat matkailupalveluista heijastuvat usein suoraan matkailijoiden odotuksiin ja sitä kautta tapahtumien havainnointiin. Jos matkailupalveluun kohdistetut turvallisuusodotukset ja todellinen turvallisuuskokemus eivät vastaa toisiaan, palvelu muuttuu matkailijan mielessä helposti ikäväksi ja ei-toivotuksi tapahtumaksi. Myös luottamus palveluntarjoajaa kohtaan murentuu helposti, jos ennakkotietojen perusteella syntyneet odotukset eivät pidä paikkaansa.

Koska ihmiset mieltävät turvallisuuden eri tavoin, he myös havainnoivat ja arvioivat matkailukohteen tapahtumia vaihtelevasti. Joku kokee täysin turvalliseksi tapahtuman, jonka toinen mieltää hengenvaaralliseksi. Matkailuyrityksen linjasta poikkeavan turvallisuuskäsityksen omaavaa matkailijaa voi olla vaikea saada sitoutumaan omista näkemyksistä poikkeaviin toimintatapoihin. Sekä matkailijoilta että matkailutyöntekijöiltä vaaditaan usein omista rutiineista ja toimintatavoista poikkeamista; tätä helpottavat molempien omaksumat niin sanotut tilannesidonnaiset roolit. (Iivari, 2012; Lee & Shafer, 2002.)

Tilannesidonnaiset roolit toimivat valmiiden käsikirjoitusten tapaan helpottaen omaa ja muiden toimintaa eri tilanteissa. Ne sisältävät tiettyjä valmiita, eri tilanteisiin liittyviä käyttäytymismalleja ja valtasuhteita, jotka helpottavat kanssakäymistä. Esimerkiksi hevosohjelmapalveluun osallistuva hevosalan ammattilainen ei ryhdy ensimmäiseksi jakamaan toimintaohjeita muille vaan asettuu asiakkaan rooliin ja odottaa henkilökunnan johtavan tilannetta. (Lee & Shafer, 2002, s. 295.)

Tilannesidonnainen rooli mahdollistaa väliaikaisen kontrollin ja vastuun siirtämisen itseltä esimerkiksi oppaalle. Ulkoistaminen, vähättely tai kieltäminen ovatkin suhteellisen yleisiä tapoja suhtautua riskeihin – joskus on helpompaa olla käsittelemättä kaikkia mahdollisia riskejä ja ajatella esimerkiksi, ettei onnettomuus kuitenkaan satu omalle kohdalle (Flink, ym., 2007, s. 70–71). Airaksinen (2012, s. 36) puhuu samasta ilmiöstä ”turvakuplana”, jonne ihmisen on mahdollista vetäytyä henkiseen suojaan riskirintamalta.

Uudessa ja epävarmassa tilanteessa turvallisuuden tunne lisääntyy huomattavasti, jos tietää jonkin luotettavan tahon kykenevän hallitsemaan tilannetta. Luottamusta luovat muun muassa vastuutahon asiantuntevalta vaikuttava toiminta ja tilanteesta tiedottaminen sekä usko siihen, että tavoitteet ovat yhteiset (Mayer ym., 1995). Ensiarvoisen tärkeää on, että palvelusta matkailijoille etukäteen annetut tiedot vastaavat yrityksen todellista tilaa, sillä luottamusta voi olla vaikea palauttaa, jos palvelusta luodut mielikuvat eivät vastaa todellisuutta. Toisaalta turvallisuuden ja havaintojen subjektiivisuuden

takia matkailijan ja palveluntarjoajan turvallisuusnäkemykset eivät välttämättä kohtaa, vaikka kaikki näyttäisikin periaatteessa olevan hyvin. (Larsen, 2007.)

Muistot

Merkityksellisimmät osat kokemuksesta jäävät elämään pitkäkestoiseen muistiin. Muistot ovat tärkeässä osassa kokemuksen ymmärtämisessä, sillä loppujen lopuksi oikeastaan vain sillä on merkitystä, mitä varsinaisesta kokemuksesta muistetaan ja millaisia merkityksiä tapahtumille annetaan jälkikäteen. (Larsen, 2007.) Nämä kokemuksesta muistiin jäävät osat ja niille annetut merkitykset ovat samalla se kokemuksen osa-alue, jota työtetään jälkikäteen ja joka myös jaetaan muiden ihmisten kanssa (Selstad, 2007). Matkailuyrittäjän maineen kannalta ei ole samantekevää, millaisia asioita matkailija kokemuksestaan muistaa ja jakaa eteenpäin.

Ne kokemuksen osat, joita on käsitelty syvällisesti tai joihin liittyy voimakkaita tunteita, siirtyvät työmuistista pitkäkestoiseen säilömuistiin. Kokemukset ja elämykset sijaitsevat elämäkertamuistissa, jossa sijaitsevat lähes kaikki persoonallisuuttamme ja identiteettiämme määrittävät asiat. Ihmiselämän voidaankin katsoa olevan pitkälti kokemusten virtaa, elettyjä hetkiä ja niiden merkityksiä. Tästä näkökulmasta voidaan todeta, että matkailijan kokemus on henkilökohtainen matkalla koettu tapahtuma, joka on tarpeeksi voimakas ja merkityksellinen tullakseen säilytyksi pitkäkestoiseen muistiin. (Larsen, 2007.)

Muistia voidaan siis pitää kokemusten säiliönä, jonka sisältämä tieto antaa suuntaviivat yksilön tulevalle toiminnalle. Kokemusten ainutlaatuisuus, yllätyksellisyys ja dynaamisuus mahdollistavat toisaalta myös vanhojen ajattelumallien purkautumisen. Joskus kokemus voi olla niin voimakkaasti ristiriidassa vanhan kokemustiedon kanssa, että aiempia käsityksiä ja ajattelumalleja on pakko muuttaa (Lee & Shafer, 2002). Näin vanhat kokemukset jäsenyvät ja saavat uusia merkityksiä uusien kokemusten myötä; aina on siis mahdollista oppia ja laajentaa ymmärrystään, jos pitää mielensä avoimena (Selstad, 2007, s. 21–22).

Kokemusympäristö

Matkailijan kokemusta voidaan pyrkiä ymmärtämään myös tutkimalla tilannetta, jossa se tapahtuu (Sharpley & Stone, 2011, s. 7). Ympäristön vaikutus käyttäytymiseen, sosiaalisen tilan rakentuminen sekä subjektiiviset käsitykset tilasta ovatkin kiinnostaneet tutkijoita monilla tieteenaloilla. Ympäristöpsykologiaan pohjautuvat tutkimukset matkailijoiden mentaalikartoista eli subjektiivisesti hahmotetusta ympäristöstä ovat vahvistaneet teoreettisen

olettamuksen siitä, että yksilöt eivät toimi vuorovaikutuksessa niin sanotun reaali maailman kanssa vaan siitä havaintojen ja kokemusten pohjalta luotujen subjektiivisten representaatioiden kanssa. (Perussia, 1989, s. 177.)

Ympäristön havainnointi voidaan nähdä kehämäisenä tapahtumana, jota ohjaavat niin sanotut sisäiset mallit (ks. Flink ym., 2017, s. 43–45). Sisäiset mallit ovat eri ympäristöistä aiempien tietojen ja kokemusten pohjalta muodostettuja luonnoksia ja karttoja, jotka ohjaavat uuteen tilanteeseen liittyviä odotuksia ja havaintoja. Ympäristöstä vastaanotettu informaatio täydentää aiempia karttoja ja ohjaa uuden informaation keräämistä. Sisäiset mallit eivät kuitenkaan ole täydellisiä kopioita todellisuudesta vaan subjektiivisia ja muuttuvia representaatioita, jotka helpottavat yksilön toimintaa uusissa tilanteissa.

Fyysinen ympäristö

Fyysisen ympäristön tulkinta on olennainen osa matkailijan havainnointiprosessia. Matkailijalla on aiemman tietonsa ja kokemuksensa kautta jonkinlainen käsitys myös siitä, millainen on turvallinen palveluympäristö. Uuteen paikkaan mentäessä turvallisuutta ilmentävät tekijät rekisteröidään välittömästi, ja ensivaikutelman perusteella syntyy ensimmäinen mielikuva paikan turvallisuudesta tai turvattomuudesta. Tämä subjektiivisten havaintojen perusteella muodostunut ensivaikutelma ei kuitenkaan välttämättä vastaa asioiden todellista tilaa. (Ks. Lindgaard, Fernandes, Dudek & Brown, 2006.)

Ensivaikutelmalla on usein merkittävä rooli matkailijan kokemuksessa, sillä se ohjaa myöhempiä havaintoja. Hyvän ensivaikutelman saaneiden henkilöiden on muun muassa todettu vähättelevän myöhemmin ilmeneviä ongelmia, ja vastaavasti huonon ensivaikutelman saaneet voivat hyvinkin sivuuttaa myöhemmät myönteiset tapahtumat. (Lindgaard ym., 2006).

Aiempien kokemusten ja palvelua koskevien odotusten värittämät havainnot fyysisestä ympäristöstä johtavat siis myönteisiin tai kielteisiin uskomuksiin yrityksestä, sen henkilökunnasta ja palvelusta. Bitnerin (1992, Mossbergin, 2007, s. 66 mukaan) esittämässä palvelumaisemamallissa ympäristössä erotetaan kolme pääulottuvuutta, jotka vaikuttavat palvelumaiseman kokonaisuvaltaiseen havainnointiin ja kokemiseen. Nämä ulottuvuudet ovat ympäristön aistittavuus, tilan rakentuminen ja toimivuus sekä symboliset merkit, kuten kyltit ja opasteet. Yhdessä ne viestivät ja edistävät aina tietynlaista kuvaa kohteestaan. (Mossberg, 2007, s. 66.)

Sosiaalinen ympäristö

Ympäristön kokemiseen vaikuttavat olennaisesti myös muut ympäristön toimijat. Muiden ihmisten läsnäolo voi joko lisätä tai vähentää turvallisuuden tunnetta. Kykenemättömyys ennustaa ja kontrolloida muiden toimintaa luo osaltaan epävarmuutta ja turvattomuutta. Ihminen ei kuitenkaan voi toimia täysin erillään muista, vaan hänen toimintaansa vaikuttaa aina muiden ihmisten toiminta joko suoraan tai välillisesti (Pentti, 2003, Härkösen, 2012 mukaan.)

Ihminen on yleensä yhteisöllisempi ja alttiimpi muiden ihmisten vaikutukselle kuin kuvittelee olevansa. Sosiaalisen ympäristön vaikutusta ajatteluun, tunteisiin ja käyttäytymiseen ei välttämättä tiedosteta. Toisten ihmisten todellinen tai kuviteltu läsnäolo vaikuttaa kuitenkin jokaisen ihmisen ajatukseen ja käyttäytymiseen. (Flink ym., 2007, s. 84.) Sosiaalinen paine voi esimerkiksi saada ihmiset hillitsemään pelkonsa ja toimimaan rohkeasti vaaran uhatessa. Toisaalta myös paniikki leviää ihmisjoukossa nopeasti. (Airaksinen, 2012, s. 15.)

Ihmisten välinen vuorovaikutus vaikuttaa merkittävästi myös matkailupalvelujen laatuun ja turvallisuuteen. Esimerkiksi palveluhenkilökunnasta muodostettujen käsitysten on todettu vaikuttavan suoraan matkailijoiden kokonaistyytyväisyyteen. (Nguyen, 2006, s. 228.) Matkailijoiden arvioihin vaikuttavat muun muassa henkilökunnan olemus, pätevyys ja asiakaspalvelutaidot (ks. Nguyen, 2006, s. 229).

Palvelutyöntekijän olemuksen ja asenteen pohjalta asiakkaat muodostavat ensivaikutelman hänen ammattitaidostaan sekä suhtautumisestaan työhön ja asiakkaisiin. Tämä ensivaikutelma ohjaa myöhempiä havaintoja. Mieli-kuva työntekijän pätevyydestä syntyy asiantuntevasta palvelusta ja palvelukohtaisesta erityisosaamisesta. Ulkoinen olemus ja pätevyys menettävät merkitystään, jos työntekijän asiakaspalvelutaidot ovat puutteelliset. Hyvät asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot ovat asiakkaan näkökulmasta ensisijaisen tärkeitä, sillä ne luovat palvelukokemukselle myönteisen ja turvallisen ilmapiirin. (Nguyen, 2006.)

Palvelutyöntekijöiden asiantuntemus ja asiakaspalvelutaidot vaikuttavat suuresti asiakkaan yrityksestä muodostamaan kuvaan. Käsitys yrityksen koko asiakaspalvelun laadusta voidaan muodostaa esimerkiksi vain yksittäisen vastaanottovirkailijan tai oppaan kanssa tapahtuneen vuorovaikutuksen perusteella. Myönteiset kohtaamiset henkilökunnan ja asiakkaiden välillä vaikuttavat myönteisesti myös matkailijan turvallisuuskokemukseen ja sitä kautta koko yrityksen imagoon. (Nguyen, 2006.)

Arktisuus

Maantieteelliset erityispiirteet luovat omat haasteensa matkailupalveluiden turvallisuudelle. Lapin matkailuyrityksistä suuri osa sijaitsee maantieteellisesti arktisella alueella eli pohjoisen napapiirin (66°33'N) pohjoispuolella. Pohjoinen napapiiri on myös kesän keskiyön auringon ja talven kaamoksen raja. Toisaalta arktinen alue voidaan ymmärtää kulttuurisesti ja sosiaalisesti rakentuneena kokonaisuutena, jolloin sen tarkka rajaaminen on hankalampaa (Viken, 2013).

Kylmyys, lumi, pimeys, revontulet ja keskiyön aurinko mielletään arktisuutta kuvaaviksi ominaisuuksiksi, vaikka todellisuudessa olosuhteet arktisen alueen eri osissa vaihtelevat suurestikin. Arktisuuden määritelmä riippuukin pitkälti siitä, keneltä sitä kysytään. Esimerkiksi matkailijalle arktinen alue voi näyttäytyä kaukaisena ja mystisenä erämaana, kun taas paikalliselle asukkaalle arktisuus voi merkitä perinteitä, kotia ja elämäntapaa. (Viken, 2013.)

Matkailun näkökulmasta arktisuudessa yhdistyvät sekä maantieteelliset että sosiokulttuuriset erityispiirteet. Maantieteellinen sijainti ja geofyysiset piirteet sulautuvat matkailuviestinnän luomiin mielikuviin ja kertomuksiin. Arktinen matkailu voi tarkoittaa yhtä lailla seikkailua karussa erämaassa kuin rentoutumista modernissa lomakeskuksessa. (Viken, 2013.)

Kauniilla mutta karulla luonnollaan arktinen alue luo puitteet ainutlaatuisille matkailuelämyksille mutta myös vakaville onnettomuuksille. Kylmyys, nopeasti muuttuva säätila ja pitkät etäisyydet, yhdistettynä olosuhteisiin tottumattomiin matkailijoihin luovat otolliset puitteet vahinkojen sattumiselle. Useimmiten luonnossa toteutettavat ohjelmapalvelut, esimerkiksi ratsastusretket, tapahtuvat taajamien ulkopuolella, jonne avunsaanti yleensäkin kestää pidempään. Esimerkiksi matkapuhelinkentän huono kuuluvuus tai puutteelliset sijaintitiedot voivat vaikeuttaa avun hälyttämistä ja ohjaamista paikalle. Ratsastusmatkailussa hengenvaarallisenkin tilanteen syntyminen on mahdollista, koska mukana on taidoiltaan eritasoisia matkailijoita ja koska putoamisonnettomuudet ovat usein suhteellisen vakavia.

Ulkomaalaisten matkailijoiden käsitykset kylmyydestä ja turvallisesta luonnossa liikkumisesta voivat poiketa huomattavasti suomalaisten ajattelutavasta ja tottumuksista. Yrittäjän on siksi huolehdittava matkailijoiden opastamisesta ja riittävästä suojautumisesta kylmyyttä vastaan. Asiakaslähtöinen turvallisuussuunnittelu ja erilaisiin tilanteisiin varautuminen ovatkin ensiarvoisen tärkeitä, jotta riskit saadaan mahdollisimman hyvin minimoitua ja onnettomuudet estettyä. (Iivari, 2012.)

TEEMAHAASTATTELUIDEN SISÄLLÖNANALYYSI

Haastattelin kahden hevosmatkailuyrityksen asiakkaita Levin matkailukeskuksen läheisyydessä helmikuussa 2016. Levi soveltui hyvin tutkimuksen toteutuspaikaksi hevosmatkailupalveluja tarjoavien matkailuyritysten olemassaolon ja niiden keskeisen sijainnin ansiosta. Päätin haastatella vain suomalaisia matkailijoita, koska monikulttuuristen turvallisuuskäsitysten ja -kokemusten tulkinta ja vertailu olisi edellyttänyt laajempaa tutkimuskehystä. Haastattelut liittyivät kummankin yrityksen tarjoamaan hevosmatkailutuotteeseen: parin tunnin mittaiseen maastoratsastukseen.

Haastattelin yhteensä kuutta hevosmatkailupalveluun osallistunutta asiakasta, joista yksi oli tutkimussuunnitelmastani poiketen itävaltalainen. Tämä haastattelu jäi sisällöltään melko suppeaksi, ja päätinkin jättää sen analysoitavan aineiston ulkopuolelle. Näin ollen lopullinen aineistoni koostui viidestä noin 20 minuutin pituisesta teemahaastattelusta, joista kertyi 35 sivua literoitua tekstiä. Haastateltavat olivat 19–53-vuotiaita kotimaanmatkailijoita, joista kaikki olivat ratsastaneet aiemmin.

Hevosmatkailuyritysten asiakkaiden teemahaastattelut

Haastatteluilla voidaan saada tietoa siitä, miten ihmiset ymmärtävät maailmaa ja millaisia merkityksiä he antavat kokemilleen tapahtumille (ks. Puusa, 2011a, s. 74). Haastattelussa on mahdollista tuoda esille myös asioiden moniselitteisyys, ja haastattelutilanteiden vuorovaikutteisuus antaa tutkijalle mahdollisuuden lähestyä vaikeastikin tutkittavia asioita (Hirsjärvi & Hurme, 2000, s. 11).

Teemahaastattelu sopii tutkimusmenetelmäksi silloinkin, kun ei tiedetä millaisia vastauksia tullaan saamaan tai kun vastaus perustuu haastateltavan henkilön omaan kokemukseen. Teemahaastattelu korostaa tutkittavien elämämaailmaa ja subjektiivisia käsityksiä ja sopii näin lähtökohtaisesti myös yksilön kokemusten ja ajatusrakennelmien tutkimiseen (ks. Puusa, 2011, s. 81). Näin ollen arvelin teemahaastattelun soveltuvan hyvin myös matkailijan turvallisuuskokemuksen ja -käsitysten tutkimiseen ja ymmärtämiseen.

Teemahaastattelulle tyypilliseen lähtöasetelmaan kuuluu tietyn tapahtuman kokenut tutkittavien joukko sekä tutkimusaiheeseen pääpiirteittäin tutustunut tutkija. Kun haastattelun lähtökohdat ja keskeiset teemat ovat selvillä, tutkijan on mahdollista ohjata keskustelua tutkimusaiheen kannalta oleelliseen suuntaan, kuitenkin liikaa rajoittamatta tai johdattelematta haastateltavaa. Etukäteen määritetyt teemat ovat haastattelun runko, sillä ne rajaavat tutkittavaa kokonaisuutta mutta eivät määritä haastateltavien niiden puitteissa

tuottamaa sisältöä. Tämä mahdollistaa myös uusien asioiden esiin tulon ja auttaa syventämään ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Puusa, 2011a, s. 81.)

Teemojen suunnittelu on yksi tutkimusprosessin tärkeimmistä vaiheista. Teemojen avulla ilmiö puretaan osa-alueisiin, jolloin merkitysten ja riippuvuussuhteiden ymmärtäminen on helpompaa. Valitut teemat käydään läpi kaikissa haastatteluissa, mutta järjestys, laajuus ja kysymisen tapa voivat vaihdella. Myös tutkijan rooli voi vaihdella esimerkiksi myötäilevästä kuuntelijasta aktiiviseen kysymysten esittäjään. (Puusa, 2011a, s. 82.)

Lähdin toteuttamaan tutkimusta ja suunnittelemaan haastatteluteemoja siitä perusolettamuksesta käsin, että matkailijan turvallisuuskokemukseen vaikuttavia tekijöitä ovat matkailija itse, kokemuksen tapahtumaympäristö sekä ympäristön mahdolliset muut toimijat. Lisäksi pyrin huomioimaan ajallisen ulottuvuuden jakamalla haastattelut kahteen osaan: tarkoituksenani oli selvittää, poikkesivatko hevosohjelmopalveluun liitetyt turvallisuusodotukset todellisista tapahtumista. Edellä todetun pohjalta jaoin teemat matkailijan taustaan ja turvallisuusodotuksiin, fyysisen ja sosiaalisen ympäristön turvallisuuteen, koettuihin riskeihin, arktisuuteen sekä toteutuneeseen turvallisuuskokemukseen (ks. liite 8). Tarkensin pääteemoja niihin liittyvillä apukysymyksillä.

Vaikka teemat ja suuntaviivat olivat kaikille samat, haastattelujen luonne, pituus ja teemoista esiin nostetut asiat vaihtelivat haastateltavasta riippuen. Menetelmänä teemahaastattelu onkin melko avoin ja joustava. Se ei sido haastattelua automaattisesti laadulliseen tai määrälliseen tutkimukseen eikä ota kantaa haastattelukertojen määrään tai siihen, miten syvälle aiheen käsitteilyssä mennään. Oleellista on kuitenkin se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa. Tämä vähentää osaltaan tutkijan roolia ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelussa huomio kiinnittyykin ihmisten subjektiivisiin tulkintoihin ja merkityksiin sekä vuorovaikutukseen. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, s. 48.)

Haastattelutilanteessa korostuu haastattelijan osaaminen sekä sisällöllisesti että haastatteluteknisesti. Haastattelijan on tunnettava asiansa ja saatava haastateltavat kertomaan kokemuksistaan. Tämä on helpommin sanottu kuin tehty, ja haastatteluun menetelmänä liittyykin monenlaisia haasteita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija on aina mukana luomassa tutkimaansa kohdetta (Gummesson, 1991, Hirsjärven & Hurmeen, 2000, s. 23 mukaan). Haastatteluakin on haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutuksen ja yhteistyön tulosta. Haastattelijalla saattaa esimerkiksi johdatella haastateltavaa liikaa ja heijastaa omia oletuksiaan tutkimustuloksiin. (Hirsjärvi & Hurme, 2014, s. 23.)

Kokematon haastattelija on usein jännittynyt ja touhuaa ylimääräistä. Hän saattaa selata papereitaan ja lukea kysymyksiä niistä suoraan – ja keskittyä enemmän kysymysten esittämiseen kuin varsinaiseen haastateltavan kuuntelemiseen ja ymmärtämiseen. Haastattelun aloitus ja lopetus voivat myös olla liian selitteleviä tai jaarittelevia. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, s. 124.)

Haastattelun sisältö voi kärsiä, jos haastattelija pitäytyy liiaksi laatimassaan teemarungossa. Tällöin haastattelun ulkopuolelle saattaa jäädä haastateltavan mielipiteitä selittävää tai muuta tulkinnan kannalta tärkeää tietoa. Toisaalta epäoleellisten, aihetta sivuavien kysymysten esittäminen tai samojen kysymysten toistaminen eri muodossa on yleistä ja saattaa heikentää kerätyn aineiston laatua. (Merton, Fiske & Kendall, 1956, Hirsjärven & Hurmeen, 2000, s. 125 mukaan.)

Toteuttamissani haastatteluissa oli havaittavissa edellä mainittuja piirteitä, etenkin kaavamaisuutta. Tukeuduin ehkä liikaa haastatteluteemoihin enkä osannut esittää riittävästi tarkentavia kysymyksiä. Toisaalta haastattelurungon suhteellisen laajat teemat antoivat haastateltaville mahdollisuuden kertoa asiasta hyvinkin monenlaisista näkökulmista, mikä ehkä osaltaan kompensoi haastattelutekniikan puutteita. Kokonaisuudessaan tutkimushaastatteluni onnistuivat kuitenkin melko hyvin. Haastateltavat olivat ymmärtäväisiä, joten en usko haastatteluteknisten virheideni heikentäneen haastattelujen asiasisältöä. Pyysin myös haastateltavia kiteyttämään tärkeimmät asiat vielä haastattelun lopussa.

Jotkut haastattelut jäivät toivomaani pinnallisemmiksi, osittain todennäköisesti haastavien haastatteluolosuhteiden ja haastattelutilanteeseen sisältyneiden ulkoisten häiriötekijöiden takia. Suurin ongelma oli haastatteluihin käytettävissä olevan ajan rajallisuus. Halusin suorittaa haastattelut hevosmatkailuyrityksissä ohjelmapalvelun aikana, koska oletin ympäristöön liittyvien havaintojen ja tuntemusten tulevan näin paremmin esille. Suunnittelin haastattelun alun perin kaksiosaiseksi saadakseni paremmin selville turvallisuuskokemuksen vaiheita odotuksista lopputulemaan. Tämä ei kuitenkaan toteutunut kaikissa haastatteluissa ajan rajallisuuden takia.

Teoriaohjaava sisällönanalyysi

Tulkitsin haastatteluaineistoa sisällönanalyysin avulla. Se soveltuu monenlaiseen laadulliseen tutkimukseen ja voidaan ymmärtää myös väljäksi metodiseksi viitekehyykseksi, jolloin tunnistettavissa on sekä aineisto- että teoria- lähtöisiä piirteitä. Tämä mahdollistaa aineiston tarkastelun monipuolisesti. (Puusa, 2011b, s. 117.) Juuri monipuolisuutta halusin hyödyntää myös omassa sisällönanalyysissäni.

Sisällönanalyysin perimmäisenä tarkoituksena on auttaa tutkijaa järjestämään kerätty aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon hävittämättä kuitenkaan sen sisältämää informaatioita. Tavoitteena on luoda hajanaisesta aineistosta yhtenäinen ja selkeä kokonaisuus, josta on lopulta mahdollista tehdä tutkittavaan ilmiöön liittyviä johdonmukaisia päätelmiä. (Puusa, 2011b, s. 117.)

Käytin teoriaohjaavaa analyysitapaa. Se on aineistolähtöisen ja teorialähtöisen analyysin välimuoto: analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta niiden tulkintaa ohjaa tutkimuksen teoreettinen viitekehys (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 96–97). Tutkimuksessani tämä tarkoittaa sitä, että tulkitsin ja luokittelin haastatteluaineistoa ensin aineistolähtöisesti, minkä jälkeen yhdistin aineistosta esiin nousseet asiat turvallisuuskokemuksen teoriaan.

Teoriaohjaavan analyysin taustalla vaikuttaa abduktiivisen päättelyn logiikka, jossa tutkijaa ohjaavat samanaikaisesti aineistolähtöisyys ja valmiit mallit. Analyysistä voi siis tunnistaa jo tiedetyn vaikutuksen, mutta aikaisemman tiedon merkitys ei ole teoriaa testaava vaan uusia ajatusmalleja mahdollistava. Analyysimenetelmän taustalla vaikuttaa fenomenologinen tulkintatapa. (Puusa, 2011b, s. 120; Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 95–97.)

Aloitin aineiston käsittelyn litteroimalla haastattelut puheesta tekstiksi. Litteroin kaikki haastattelut kokonaisuudessaan melko tarkasti, koska en halunnut ottaa riskiä, että jotakin tutkimuksen kannalta oleellista olisi jäänyt huomaamatta jo tässä vaiheessa. En kuitenkaan kiinnittänyt erityisemmin huomiota haastateltavien kielenkäyttöön, vaan mielenkiintoni kohdistui haastattelujen asiasisältöön.

Sisällönanalyysin aloitin aineistolähtöisesti lukemalla litteroimaani haastatteluaineistoa useaan kertaan, vaikka olinkin jo litterointivaiheessa saanut aineistoon suhteellisen hyvän tuntuman. Etenkin alkuvaiheessa pyrin olemaan aineistolle mahdollisimman avoin ja muodostamaan kokonaiskuvan sekä alustavat hypoteesit haastattelujen sisällöistä käsin. Tämän jälkeen aloin pilkkoa aineistoa osiin ja ryhmitellä samankaltaisia ilmaisuja omiksi joukoikseen. Tällaista luokittelua jatkoin, kunnes kaikki ilmaisut oli sisällöllisesti kategorisoitu omiksi ylä- ja alaluokikseen. Muodostuneista kategorioista valitsin jatkokäsittelyyn sellaiset, joihin oli kertynyt eniten ilmaisuja ja joiden teema oli tullut yksittäisissäkin haastatteluissa toistuvasti esille. Tässä vaiheessa kävin valittujen kategorioiden ilmaisuja vielä läpi ja etsin turvallisuuskokemuksen teoriasta niihin tarkempia yhtymäkohtia.

Tuomen ja Sarajärven (2009, s. 102–103) mukaan kategorioiden muodostaminen on analyysin kriittisin vaihe, sillä tutkija itse päättää, millä perusteel-

la eri ilmaisut kuuluvat samaan tai eri kategoriaan. Omalla kohdallani kategorisointia helpotti huomattavasti se, että haastateltavat pysyivät aiheessa ja puhuivat samoista asioista pitkälti samoilla termeillä. Tutkijan tekemä analyysi tutkittavien ajatuksista, kokemuksista tai käsityksistä on kuitenkin aina hänen omaa puhettaan niistä – vaikka tutkija onnistuisikin heijastamaan puheessaan tutkittavien tunteja ja yhdistämään tulkintahorisonttinsa heidän kanssaan.

Tutkimukseni taustalla vaikuttavat fenomenologian tapa antaa merkityksiä kokemuksille sekä hermeneutiikkaan perustuva tapa ymmärtää kokemuksia. Fenomenologisen näkökulman mukaan tieto ja kokija ovat erottamattomassa yhteydessä toisiinsa. Kokemus ei siis ole kokijastaan irrallinen, objektiivinen, tapahtuma vaan ihmisen ja ympäristön vuorovaikutuksessa syntyvä, yksilöllinen ilmiö, jonka sisältö ja merkityksellisyys riippuvat aina kokijasta itsestään. Fenomenologisen tutkimuksen kohteena onkin ihmisen suhde hänen omaan elämistodellisuuteensa. Hermeneutiikassa taas keskeistä on tulkintojen tekeminen ja tutkimuskohteen syvälinen inhimillinen ymmärtäminen. (Ks. Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 34.)

Ihmistieteissä on tavoitteena päästä niiden tilanteiden sisälle, joissa tutkittava ilmiö esiintyy. Fenomenologia pyrkii tähän tutkimalla kokijan subjektiivisia havaintoja ja merkityksenantoja (Puusa & Juuti, 2011, s. 11–21). Fenomenologinen lähestymistapa maailmaan onkin intentionaalinen: kaikki merkitsee kokijalleen jotakin. Näin ollen ihmisen toiminnan tarkoitusta voidaan myös pyrkiä ymmärtämään niiden motiivien ja merkityksien kautta, joiden pohjalta hän toimii. Todellisuuden merkitykset sen sijaan perustuvat pitkälti yhteisöllisyyteen, jonka piirissä olemme kasvaneet. Todellisuus voidaan siis nähdä myös erilaisten merkitysten muodostamana elämismaailmana, jota kulttuuri ja asioiden erilaiset merkityssuhteet määrittävät. Samassa yhteisössä elävät ihmiset jakavat yhteisiä piirteitä ja merkityksiä, ja tämän perusteella jokaisen kokemuksen voidaan ajatella tuovan esiin myös jotakin yleistä. (Lillrank, 2012, s. 34.)

Tutkimusetiikka

Tutkimukseni aihe ei ole arkaluonteinen. Turvallisuuskokemukset ovat kuitenkin henkilökohtaisia, ja joillekin turvattomuuden- tai pelontunteesta puhuminen voi olla myös epämiellyttävää ja ahdistavaa. Siksi haastateltavien informointi tutkimuksesta ja aineiston käsittelystä oli tärkeää. Lisäksi haastattelutilanteen tallentaminen vaatii aina suullista lupaa tutkittavilta sekä kirjallista informointia tallenteen käyttötarkoituksesta ja säilytyksestä. (Kuula, 2011, s. 129–136.)

Oleellinen osa eettisistä kysymyksistä kiteytyy tutkimuksen luotettavuuteen ja sovellettavuuteen. Vaikka tutkija pyrkii tietynlaiseen avoimuuteen ja puolueettomuuteen havainnoissaan ja valinnoissaan, hän on kuitenkin viime kädessä tutkimusasetelman kehittäjä ja tulkitsija. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että tutkijan subjektiiviset lähtökohdat ja ennakkokäsitykset vaikuttavat aina jonkin verran tutkimuksen painotuksiin ja aineiston luokitteluun.

Tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta tärkeää on tutkimusprosessin ja käytettyjen metodien auki kirjoittaminen sekä luotettavan ja monipuolisen lähdeaineiston käyttö. Aineiston luotettavuutta pohdittaessa on huomioitava myös se, että aineistoon tallentuu vain se epätäydellinen osa, jonka haastattelutavat haluavat haastattelutilanteessa kokemuksestaan jakaa. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 135–136.)

TURVALLISUUSKOKEMUS ARKTISEN ALUEEN HEVOSMATKAILUPALVELUSSA

Odotukset turvallisuuskokemuksen perustana

Hevosmatkailupalvelun loma-aktiviteetikseen valinneella henkilöllä on todennäköisesti paljon tulevaan retkeen liittyviä odotuksia. Odotukset ja käsitykset hevosmatkailupalvelusta riippuvat pitkälti matkailijan aiemmista kokemuksista, joita hänellä on ratsastuksesta tai vastaavanlaisista palveluista. Elämäkokemuksiltaan ja persoonallisuuksiltaan erilaisilla ihmisillä on usein erilaiset odotukset ja toiveet. (Larsen, 2007; Selstad, 2007.) Aiempi ratsastuskokemus vaikutti haastattelemieni matkailijoiden perusodotuksiin: kokeneemmat toivoivat vauhdikasta maastoratsastusta, kokemattomimmat rauhallista metsälenkkiä.

Katsottii vaan niinku netistä sillon ku tiedettiin et tullaan tänne, et mitä vaihtoehtoi tääl on -- ajateltiin et nää islanninhevoseet on kuitenkin -- just kun ne on kilttejä. (H4)

-- Kysyttiin sit et jos ois niinku kokeneempien ryhmää, että pääsis vähän niinkun vauhdikkaamminkin menemään sitten. (H3)

Ensimmäinen turvallisuuteen liittyvä päätös on tehty useimmiten jo palvelua valittaessa, jolloin on tiedostetusti tai tiedostamatta punnittu palveluun liittyviä riskejä ja määritetty itselle hyväksyttävä riskitaso. Hyväksyttävä riski voi olla esimerkiksi hevosen tallaaminen varpaille, mikä ei välttämättä vielä tee palvelusta kielteistä ja turvatonta. Toisin voi olla, jos asiakkaan ratsuksi määrätyn hevosen hallitsemattomuus tekee sekä ratsastusretkestä että koko

palvelusta epämiellyttävän ja turvattoman. Tarjontaan tutustumisen aikana muodostuvat myös ensimmäiset odotukset palvelun turvallisuudesta. Toisaalta valintaan sisältyy aina myös riski siitä, ettei palvelu täytäkään matkailijan odotuksia. (Iivari, 2012, s. 27; Larsen, 2007.)

Ja se että, kun mä lähen tommoselle vaelluksellekki, ni kyl mä mietin, että mitenkä se sitte huomioi se opas niinku siinä, että oonko mä ensikertalainen vai oonks mä jo kokeneempi tyyppi siel selässä. (H2)

Matkailijoiden vaihtelevat odotukset ja toiveet sekä yrittäjän oma näkemys palvelun kulusta johtavat usein eriasteisiin kompromisseihin. Hevosmatkailupalveluun osallistuu useimmiten samanaikaisesti hyvinkin eritasoisia ratsastajia, jolloin tahti määräytyy periaatteessa vähiten ratsastaneen osallistujan mukaan. Näin tapahtui myös kaikissa asiakasryhmissä, joiden osallistujia haastattelin. Vaikka myös asiakkaat huomioivat turvallisuusnäkökulman ja muut osallistujat ja vaikka myönnytyksiä yleensä tehdään suuntaan ja toiseen, odotusten ja toiveiden kariutuminen johtaa aina jonkinasteiseen pettymykseen – etenkin jos varausvaiheessa asiakkaalle on luvattu jotain, mikä ei toteudu.

Intressiristiriitojen kasvaessa kasvavat myös potentiaaliset riskit, koska yhteisen päämäärään puuttuessa lisääntyvät kaikkiin osapuoliin kohdistuvat kompromissit ja yleinen tyytymättömyys (Hinde & Groebel, 1991, s. 191). Vaikka hevosmatkailupalvelun yhteydessä tehtävät uhraukset ovat harvoin kovin suuria, ohjelmapalvelujen ryhmät olisi hyvä pyrkiä jakamaan mahdollisimman pitkälle asiakkaiden taitojen ja toiveiden mukaan. Tämä palvelee sekä turvallisuutta että asiakastyytyväisyyttä.

Ensivaikutelma ja palvelusta saatava informaatio

No totta kai -- turistina kun sä meet johonkin paikkaan, niin totta kai se, että millanen se on se miljöö ja kuinka kaikki siisteys ja miten asiat siellä on esillä, niin totta kai se luo sulle jo ennakkokäsityksen siitä paikasta, että jos siellä on hirveesti vaikka jotain romua pihassa ja semmosta sekasta ja sotkusta, ni kyllä tulee vähän semmonen mieleen et onkohan tää hyvä paikka. (H2)

No yleensä jos paikat on siistinä et ei oo mitenkää ränsistyny paikka, ni tulee semmonen kuva heti et täällä on sullei turvallista --. Ja sit ku välineet on hyvii ja sit on kiva henkilökunta ja tollei, niin ei siin voi tulla sellast filist ettei olis turvallista. (H6)

Tallialueelle saavuttaessa huomio kiinnittyy tavallisesti ensimmäisenä uuteen paikkaan ja sen erityispiirteisiin: millainen yleisilme ja tunnelma pai-

kasta välittyvät, miten rakennukset sijoittuvat maisemaan, millaisia hajuja ja ääniä on havaittavissa, millaisia vihjeitä ympäristön objektit mahdollisesti antavat siitä, miten tilaa käytetään ja kuinka siinä tulee toimia (Bitner, 1992, Mossbergin, 2007, s. 66 mukaan; Canter, 1977, Larsenin & Laursenin, 2012, s. 199 mukaan). Hyvä ensivaikutelma talliympäristöstä ja henkilökunnasta olivat myös haastateltavien mukaan tärkeitä luottamusta ja turvallisuutta ilmentäviä asioita. Ensivaikutelmassa korostuivat rakennetun ympäristön selkeys ja siisteys, hyvin hoidetut hevoset, ehjät ja tarpeenmukaiset varusteet sekä henkilökunnan ystävällisyys ja osaaminen.

-- kyllähän se ensivaikutelma tekee paljon, et jos näyttää vaikka et hevoset on huonosti hoidettuja tai hyvin hoidettuja --. Mun mielest ainaki täällä näyttää et hevoset viihtyy ja niistä huolehditaan ja kaikki nää rakennukset on kunnossa ja näin, niin totta kai se luo semmosen tunteen et on turvallista --. Ja sitte nää ihmiset täällä, et he osaa asiansa ja näin -- et kyl se vaikuttaa aika paljonki itse asiassa, ekan kerran kun tulee, että miltä näyttää. (H4)

Useimmat haastateltavat painottivat hyvinvoivilta vaikuttavien hevosten merkitystä myönteisen ensivaikutelman muodostumisessa. Hevoset ovat hevosohjelmopalvelun keskiössä, ja useimmille asiakkaille hyvin hoidetut ja terveet hevoset ovat myös palvelun laadun tärkein kriteeri. Terveet ja oikeudenmukaisesti kohdellut eläimet ovat edellytys hevosen ja ihmisen välisen yhteistyön onnistumiselle ja näin ollen perusta myönteiselle ja ennen kaikkea turvalliselle palvelukokemukselle. Hevosten hyvinvointi onkin aina myös yrittäjän etu, ja alalla menestyminen edellyttää eläinten hyvinvointiin panostamista.

No mun mielest tääl on hyvä ilmapiiri ja just se on kiva, niinkun me tohon mentiin, et heti tervehditään ilosesti ja näin, että sekin vaikuttaa paljon -- must tääl on sellain rento, kiva tunnelma. (H5)

Miellyttävä ensitapaaminen henkilökunnan kanssa luo perustan myönteiselle palvelukokemukselle. Asiakkaat lämpimästi vastaanottava henkilökunta ja erityisesti ohjelmopalvelusta vastaava opas ovat avainasemassa hevosohjelmopalvelun onnistumisessa. Henkilökunnan toiminta määrittää olennaisesti asiakkaan kokemusta ja mielipidettä niin yksittäisestä ratsastusretkestä kuin yrityksestä kokonaisuudessaankin. Asiakkaan kokemus, että hänet otetaan huomioon erilaisia tarpeita ja toiveita omaavana yksilönä, on yksi myönteisen palvelukokemuksen perusedellytyksistä. (Nguyen, 2006.) Haastateltavien havainnot fyysisestä ja sosiaalisesta ympäristöstä tukivat käsitystä palvelumaiseman ja palvelutyöntekijöiden merkittävästä roolista matkailijan kokemuksessa.

Odotusten ja toiveiden lisäksi uuteen tilanteeseen liittyy myös eriasteista jännitystä ja epävarmuutta. Opastuksella, ohjeistuksella ja ympäristön vihjeillä on sitä suurempi merkitys, mitä uudempi tilanne on kokijalleen. Ihmisillä on usein tarve tietää, mitä tulee tapahtumaan, ja tarve selittää, miksi asiat ovat niin kuin ovat. Tapahtumien ennakointi ja niihin vaikuttaminen edellyttävät tietoa. Epätietoisuudesta syntyvä epävarmuus on epämiellyttävä olotila. (Ks. Bordia ym., 2004.)

Ja se, että asiat on selitetty etukäteen, ennen kun mä nousen sinne hevosen selkään, et mä tiedän mihin mä meen, mitä mä teen, miten mä teen. (H2)

Sekin just että oppaat huomiois, että mikä se riski aina on ja kerrotais kans mikä on niinku meininki. (H4)

Tieto tulevista tapahtumista rauhoittaa ja lisää turvallisuuden tunnetta (Albrecht & Adelman, 1987, s. 24, Bordian ym., 2004, s. 5 mukaan). Siksi tulevista tapahtumista informointi ja riittävien toimintaohjeiden antaminen on erityisen tärkeää uusissa ja epävarmuutta aiheuttavissa tilanteissa. Pienilläkin yksityiskohdilla voi olla suuri merkitys, ja esimerkiksi opasteet (kuten ”odota tässä” tai ”toimisto”) voivat säästää asiakasta turhalta epävarmuudelta koskien sitä, mihin hänen tulisi mennä ja kuinka toimia.

Haastatteluissa kävi ilmi, että riittävä tilannetieto on tärkeää asiakkaan mielenrauhan ja turvallisuuden tunteen kannalta. Oppaan ja muun henkilökunnan kannattaisikin kiinnittää erityistä huomiota selkeään ja riittävään ohjeistukseen. Yrittäjä ehkä olettaa asia olevan kunnossa, mutta rutiininomaisesti ryhmää vetävä opas voi olla altis oikaisemaan selityksiä, jotka itse kokee turhiksi. Kokeneenkaan oppaan tietotaito ei välity asiakkaalle automaattisesti, vaan päinvastoin: opas saattaa tietämättään viestittää asiakkailleen välinpitämätöntä kuvaa itsestään ja toiminnastaan. Tämä voi vaikuttaa kielteisesti koko asiakaspalvelun laatuun ja asiakkaiden kokemaan turvallisuuden tunteeseen. Kommunikaation puute ja kiireen tuntu ovat usein omissaan lisäämään tilanteen jännittyneisyyttä ja tunnetta liukuhihnamentaisesta yritystoiminnasta.

Arktisuus

No mulle tulee siit mieleen sellanen luminen erämaa ja sillä taval. Et ehkä sellast tulee mieleen myös niinku pohjoisnapa ja sitte tietysti tääl Suomessa just Lappi ja tunturit ja nää -- ja kylmä ja paljon lunta. (H4)

Haastateltavat yhdistivät arktisuuden pitkälti talviolosuhteisiin, etenkin lumeen, jäähän ja pakkaseen. Myös Lapille tyypilliset maisemat, kuten tunturit,

luminen erämaa ja luonto yleensäkin, koettiin oleelliseksi osaksi arktisuutta. Matkailumarkkinoinnin luomat ja julkisessa keskustelussa ylläpidetyt mielikuvat Lapista lumisena ja hiljaisena erämaana tuntuivat elävän vahvasti etelämpää tulleiden kotimaanmatkailijoiden mielissä. Toisaalta arktisuutta ei pidetty pelkästään maantieteellisenä määritelmänä vaan siihen liitettiin myös tietynlainen luonnon ehdoilla oleminen ja eläminen.

No varmaan ne on ne paleltumisvaarat sitte, että jos joku tuonne lähtee ihan pikkusilla puuvillasukilla, jotka kostuu, ja sitte on kovaki pakkanen ja ne jäätyy ne sukat ja sitte on varpaat jäässä. (H3)

Jos jotain oikeesti tapahtuuki tai että kuinka niinku varusteet -- on hyvin tärkeitä, että ne on huomioitu tommosessa, niin että varusteet on oikeesti ehjät, toimivat ja tarpeenmukaset, että mitä se sitte pitääki reissu sisällään --. (H2)

Arktisuuden vaikutus hevosmatkailupalvelun turvallisuuteen koettiin tavallista suurempana kylmettymis- ja paleltumavammatariskinä. Tärkeimpinä ennaltaehkäisykeinoina pidettiin oikeanlaista pukeutumista ja olosuhteisiin soveltuvia varusteita. Yrittäjän vastuuta riittävien varusteiden tarjoamisessa etenkin ulkomaalaisille, talveen tottumattomille asiakkaille korostettiin.

No lumi -- ite ku on suomalainen ni lumi ei o silleen, se on niin totuttu elementti, mutta kyllä se on ulkomaalaiselle sitten taas -- lumi tuo nimenomaan sen arktisuuden -- ja jää. (H2)

No en nyt tällä kertaa [pidä Lappia arktisena], mutta jos tästä mentäis muutama viikko taaksepäin, ni täällä oli nelkytä astetta ollu pakkasta, ni kyllä oli erittäin arktista. Et sekin on niin sitte taas päivästä kii, et nythän tää on semmosta niinkun Etelä-Suomessa. Vettä sataa ja --. (H5)

No kyllä tää niinku arktinen alue on --. Mä en oo vielä siellä Huippuvuorilla käyny, minne mä nyt oon menossa jonkun vuoden päästä --. Se on varmaan sit se kaikkein arktisin alue, et tää nyt on hyvänä kakkosena -- kuitenkin suomalaisena, muunmaalaisena se varmasti onkin ihan täysin arktista. (H3)

Kaikki haastateltavat pitivät Lappia arktisena alueena, vaikka kysymys herätti myös ihmetystä, ja jotkut haastateltavista tuntuivat pitävän sitä jopa kompakysymyksenä. Useimmat kokivat arktisuuden tarkoittavan eri asioita suomalaiselle ja ulkomaalaiselle matkailijalle. Pikkupakkasia tai yleensä muuhun Suomeen verrattavissa olevia talviolosuhteita ei koettu erityisen arktiseksi suomalaisten näkökulmasta, mutta ulkomaalaiselle arktisuuden uskottiin näyttävän myös leudommilla säillä.

Mielenkiintoinen havainto oli, että jotkut haastateltavista pitivät arktisuutta enemmän olosuhteista kuin paikasta riippuvana, siis muuttuvana tekijänä. Tämän pohjalta voidaan olettaa, että myös käsitykset arktisuuden vaikutuksesta turvallisuuteen voivat muuttua tilanteen ja ajankohdan mukaan.

Koetut turvallisuusriskit ja luottamus

Tottakai se jännittää, kun sä et tunne hevosia, sä et oo ikinä ratsastanu niillä hevosilla, että voiko siihen luottaa, siihen hevoseen millä kulkee. (H2)

No ehkä siinä alussa oli vähän semmonen, et piti muistella miten tätä käytetään tai käynnistyy, tai siis kyllähän mä sen tiiän, mutta se että totteleeko se sitten. Jos se yrittää vaikka alkaa tottelemattomaks sulle. (H3)

Kaikilla haastateltavilla oli jonkin verran aiempaa kokemusta hevosista ja ratsastamisesta. Vähemmän ratsastaneet jännittivät alussa enemmän hevosen selkään menoa, mutta muuten arviot palvelun turvallisuudesta ja siihen liittyvistä riskeistä olivat melko samankaltaisia haastateltavan iästä tai taitotasosta riippumatta. Merkittävimpinä turvallisuusriskeinä pidettiin hevosen vauhkoontumista ja ratsastusreittien vaaroja, kuten teiden ylityksiä, sekä mahdollisia hevosen säikähtämiseen johtavia yllätystekijöitä.

-- tietyst kun on eläinten kanssa kuitenkin tekemisissä, ni ainahan siihen sisältyy tavallaan sellanen pieni turvallisuusriski. Et ethän sä voi tietää, että miten ne aina käyttäytyy ennalta, et jos tulee jotai yllättävää tai muuta, et ei se tietyst oo koskaan täysin turvallista, mut että niin turvallista kun nyt voi --. Ja just nää on niin rauhallisia nää issikat ja sit tää on kuitenkin hyvin järjestetty täällä --. (H4)

No siis hevonen on saaliseläin, niin se saattaa säikähtää mitä vain, ja totta kai se pitää tiedostaa. Mut kyl mä luotan tääl, kun noi on ollu jo kauan vaelluskäytös ja tolle, et ei ne mitää rupee tuol pelleilee. (H6)

Palveluun liittyviä riskejä nimettiin suhteellisen realistisesti ja kattavasti, mutta samalla niitä myös vähäteltiin viittaamalla esimerkiksi oppaan taitoihin tai asiakaskäyttöön soveltuviin, turvallisiin hevosiin ja ratsastusreitteihin. Riskien vähättely, ulkoistaminen ja kieltäminen tulivatkin haastatteluisissa toistuvasti esiin, ja haastateltavien puheessa oli erotettavissa selkeästi kaksi eri tasoa: teorian taso, johon riskit ja onnettomuudet sijoitettiin, sekä käytännön taso, jolla varsinainen kokemus tapahtui.

Tällainen henkisen tason ”turvakupla” ja haavoittumattomuuden illuusio on varsin yleinen tapa elää itseä uhkaavien riskien ja vaarojen kanssa, koska jat-

kuvassa turvattomuuden ja epävarmuuden tilassa eläminen ei ole ihmisen terveyden kannalta kestävä vaihtoehto. Turvakuplan onnellinen tietämättömyys suojaa henkilön turvallisuuden tunnetta siihen saakka, kunnes se, mitä hän ei tiedä, vahingoittaa häntä. (Airaksinen, 2012, s. 36, 212; Flink ym., 2007, s. 70–71). Vahingon suuruus riippuu siitä, kuinka hyvin onnettomuustilanteisiin on ennakolta valmistauduttu.

Turvallisuuden tunteen syntyminen edellyttää, että opas ainakin näyttää hallitsevan tilanteen ja pystyy opastamaan ryhmää olosuhteista riippumatta. Yhteistä kaikille haastateltaville olikin yrittäjän ja henkilökunnan ammattitaidon ja vastuun korostaminen. Asiakkaan roolin omaksuminen ja riskien ulkoistaminen henkilökunnan ja yrittäjän vastuulle luovat asiakkaalle tunteen siitä, että asiat ovat luotettavan tahon hallinnassa eikä syytä huoleen siten ole (Iivari, 2012; Lee & Shafer, 2002).

Oppaalta odotetaan usein sekä lämminhenkistä, yksilöllistä asiakaspalvelua että kylmänviileää tilanteen hallintaa ja ammattitaitoa. Asiakkaan turvallisuuden tunteen kannalta oleellisinta on toiminnasta välittyvä myönteinen vaikutelma. Myös se, että turvallisuudesta ja asiakastyytyväisyydestä ollaan aidosti kiinnostuneita, antaa yleensä hyvän vaikutelman.

Turvallisuus on semmonen, että tietää, että ei oo mitään isoja vaaratekijöitä, että voi luottaa siihen mitä on tekemässä. Ja sitten ihmiset ketkä on siinä samassa tilassa, niin niihin pystyy luottamaan --. (H6)

Mulle turvallisuus on sitä, että siinä on ihmisiä lähellä, jotka auttaa tarvittaessa -- ja tietää, että joku pitää huolta. (H1)

Luottamus nousi haastatteluista esiin tärkeimpänä turvallisuuden osatekijänä. Haastateltavat puhuivat luottamuksesta sekä suoraan että epäsuorasti. Luottamus kohdistui erityisesti ohjelmapalvelun tarjoajaan ja oppaaseen, mutta myös muiden ratsastusretkelle osallistuvien matkailijoiden odotettiin käyttäytyvän turvallisesti tilanteen vaatimalla tavalla. Luottamusta vastuuhenkilöön tai tahoon luovat ja ylläpitävät edellä mainitut asiat: tilanteesta informointi, asiantuntevalta vaikuttava toiminta ja uskomus yhteisestä päämäärästä (Mayer ym., 1995).

Että sekin on huomioitava, että kaikilla on oltava -- ne selkeet säännöt, että miten tässä hommassa mennään eteenpäin, että tää on turvallista ja kaikille mieluista ja kaikille nautinnollinen matka ja kokemus. (H2)

Enemmän siihen turvallisuuteen -- vaikuttaa ne ihmiset, jotka siinä on, että mulla on turvallinen olla siinä paikassa, ja sit seuraavaks tulee ne, et mitäs varusteita täällä muuten on. (H5)

Ympärillä olevien ihmisten luotettavuutta pidettiin ensisijaisena. Loogisesti ajatellen fyysisen ympäristön turvatoimia ja -laitteita voitaisiin pitää avaintekijänä turvallisuuden tunteen muodostumisessa (Airaksinen, 2012, s. 216), mutta subjektiivisen turvallisuuden näkökulmasta turvallisuus näyttäisi kuitenkin lähtevän ensisijaisesti ympäröivistä ihmisistä. Jos henkilökunta ”osaa asiansa” ja jos muut ohjelmapalveluun osallistuvat matkailijat noudattavat ”yhteisiä sääntöjä”, fyysisessä ympäristössä ilmeneviä turvallisuuspuutteita voidaan katsoa ainakin osittain läpi sormien. Luotettavat ja turvalliset ihmiset näyttävät jossakin määrin kompensoivan turvatontakin ympäristöä, mutta turvallinen ympäristö ei puolestaan täysin korvaa luotettavien ihmisten tuomaa turvaa.

Hyvä asiakaspalvelu ei ole turvallisuuden tunteesta irrallinen asia. Turvatomuus ei välttämättä näyttäydy asiakkaalle suoranaisena hengenvaaran vaan esimerkiksi väärän tasoisen ryhmän aiheuttamana epävarmuutena tai tunteena siitä, ettei opas huomioi asiakasta ja hänen tarpeitaan. Asiakas voi kokea olonsa turvalliseksi vain, jos hän kokee, että hänestä huolehditaan ja välitetään. Oppaan tulee siis kyetä huomioimaan asiakkaat yksilöllisesti. Useimmiten jo pienetkin asiat, kuten asiakkailta kysyminen ja tilanteesta kertominen – vaikka retki olisikin samanlainen joka kerta – riittävät luomaan mukavan ja turvallisen tunnelman. Kun matkailija tuntee tulleen kohdatuksi ja huomioituksi yksilönä, hänelle syntyy usein myös tunne siitä, että hänen turvallisuudestaan ja hyvinvoinnistaan välitetään. Tällöin matkailijalle jää todennäköisemmin myönteinen kokemus myös ohjelmapalvelusta kokonaisuudessaan.

Turvallisuuden tunne osana myönteistä matkailukokemusta

Jokainen asiakas ja kokemus on ainutlaatuinen. Se, että kyseessä on liiketoiminta, ei sinänsä tee tapahtumasta vähemmän aitoa eikä ainutlaatuista asiakkaan tai oppaankaan kokemusten jatkumossa. Subjektiivisen turvallisuuden kannalta oleellista on se, millaisen vaikutelman asiakas saa yrityksessä, henkilökunnasta ja toimintatavoista: miten asiakas koki tilanteen ja miltä hänestä tuntui.

Asiakkaiden omakohtaisia tuntemuksia pyrin selvittämään haastattelemalla kaikkia osallistujia hevosohjelmapalvelun aikana, sillä ajattelin saavani näin parhaiten luotettavaa ensikäden tietoa suoraan tapahtumien ytimestä. Aika-aulullisista syistä jouduin kuitenkin tekemään noin puolet haastatteluista

vasta tapahtumien jälkeen, jolloin odotin myös vastausten olevan hatarampia ja epämääräisempiä.

Aineiston analyysivaiheessa osoittautui kuitenkin, että haastattelujen ajankohta ei vaikuttanut merkittävästi niiden sisältöön. Itse asiassa vaikutti pikemminkin siltä, että haastateltavat pystyivät vastaamaan kysymyksiin paremmin vasta prosessoituaan tapahtumaa jonkin aikaa. Tämä puolestaan tukee Larsenin (2007) ajatusta siitä, että vain muistiimme jääneet kohdat tapahtumista ovat merkityksellisiä. Kun varsinaiset tapahtumat on eletty, tapahtumahetkellä saadut vaikutelmat ja tunteet jäsentyvät omaksi, ainutlaatuisiksi kokemukseksi.

Voimakkaat tunteet siirtyvät helposti työmuistista säilömuistiin. Vaikka kokemus muuten jäisi vain hataraksi muistikuvaksi, ihmiset yleensä muistavat, miltä heistä missäkin tilanteessa tuntui. Turvallisuuteen liittyy usein voimakkaitakin tunteuksia, ja siksi matkailijan turvallisuuden tunteeseen kannattaa panostaa. Varsinaisesta kokemuksesta muistetut osat ja niille annetut merkitykset ovat myös se kokemuksen osa-alue, joka jaetaan muiden ihmisten kanssa (Selstad, 2007). Matkailuyrittäjän kannalta ei ole samantekevää, millaisia asioita matkailija kokemuksestaan muistaa ja jakaa eteenpäin.

YHTEENVETO

Pyrkimys turvallisuuteen määrittää valintojamme sekä arjessa että matkalla. Koska käsityksemme ympäristön turvallisuudesta ohjaavat pitkälti ajatteluumme ja toimintaamme, turvallisuus on myös olennainen osa kokemustemme laatua. Vaikka ulkoinen turvallisuuden tila ja subjektiivinen kokemus turvallisuudesta eivät ole toisistaan täysin riippumattomia asioita, tunne turvallisuudesta syntyy viime kädessä subjektiivisin perustein. Yksilölliset tulkinnat ympäristön turvallisuudesta tai turvattomuudesta antavat oman leimansa myös matkalla koettuihin kokemuksiin.

Matkailijan turvallisuuskokemusta voidaan lähestyä monista eri näkökulmista – kyseessä on moniulotteinen ilmiö, jossa ainutkertaisuus ja tilannesidonaisuus yhdistyvät osaksi laajempia merkityskokonaisuuksia. Erittelin tutkimuksessani turvallisuuskokemusta Larsenin (2007) esittämän matkailijan kokemuksen rakentumisen kolmijaon pohjalta. Sen mukaan kokemus voidaan jakaa odotuksiin, varsinaisten tapahtumien havainnointiin sekä niistä jääviin muistoihin. Haastattelin hevoshommatkailupalveluihin osallistuvia matkailijoita Lapin alueella. Analysoin haastatteluaineistoa käyttäen teoriaohjaavaa sisällönanalyysia.

Luottamus subjektiivisen turvallisuuden osatekijänä tuli aineistossa esiin toistuvana teemana. Matkailupalvelun valinta edellyttää matkailijan luottamusta siihen, että jokin luotettava ulkopuolinen taho huolehtii niistäkin asioista, jotka ovat oman tietämyksen tai kontrollin ulkopuolella. Se, kuinka hyvin luottamusta onnistutaan luomaan ja ylläpitämään koko palveluprosessin ajan, näyttäisi vaikuttavan suoraan matkailijan turvallisuuskokemukseen.

Matkailijan aiemmat kokemukset ja palvelua koskevat odotukset ohjaavat pitkälti palveluympäristön havainnointia, mutta ne eivät sinetöi turvallisuuskokemusta joko myönteiseksi tai kielteiseksi. Varsinainen palvelutilanne erilaisine toimijoineen ja muuttujineen voi lisätä turvallisuuden tai turvattomuuden tunnetta – ja näin myös vahvistaa tai heikentää matkailijan etukäteisodotuksia.

Hyvä ensivaikutelma ympäristöstä ja henkilökunnasta korostui haastatteluisissa luottamusta ja turvallisuutta lisäävänä asiana. Hyvää ja turvallista vaikutelmaa edesauttoivat rakennetun ympäristön selkeys ja siisteys, hyvin hoidetut hevoset, ehjät ja tarpeenmukaiset varusteet sekä henkilökunnan ystävällisyys ja ammattitaito. Myös selkeä ohjeistus ja tilanteesta informoiminen vähensivät epävarmuutta ja ylläpitivät asiantuntevaa ja luotettavaa kuvaa henkilökunnasta ja palvelusta yleensä.

Turvallinen kokemus ei tarkoita välttämättä riskitöntä palvelua. Matkailijalla saattaa olla hyväkin käsitys matkailupalveluun liittyvistä riskeistä ja niiden todennäköisyyksistä. Palveluun liittyviä riskejä arvioitaessa korostuu usein yrittäjän ja oppaan vastuu, sillä potentiaaliset riskit siirretään mielellään jonkin ulkopuolisen tahon vastuulle. Haastattelemani matkailijat tiedostivat ja tunnistivat hevosmatkailupalveluun liittyviä riskejä, vaikka niiden todennäköisyys arvioitiinkin pieneksi. Merkittävimpänä turvallisuusriskinä pidettiin lähes yksimielisesti hevosten arvaamattomuutta sekä niiden käyttäytymiseen vaikuttavia yllätystekijöitä, kuten liikennettä tai säätilan äkillisiä muutoksia. Arktisuuteen liittyvät riskit puolestaan yhdistettiin talviolosuhteiden tuomiin haasteisiin, kuten kylmältä ja mahdollisilta paleltumilta suojautumiseen.

Subjektiivinen kokemus riittävästä turvallisuuden tasosta on usein erottamaton osa myönteistä matkakokemusta. Matkailijan oma kokemus turvallisuudesta voi vaikuttaa jopa objektiivista turvallisuudentilaa enemmän hänen tyytyväisyyteensä ja mielipiteeseensä matkailuyrityksestä. Ei siis ole samantekevää, miten matkailija palvelutilanteen kokee ja miten hän kokemukseen myöhemmin muistelee. Subjektiivisen, koetun turvallisuuden entistä parempi huomioiminen – konkreettisten turvatoimien ohella – voisi avata

uusia mahdollisuuksia matkailijan palvelukokemuksen ja matkailupalvelun kokonaisturvallisuuden kehittämiseen. Myönteiset turvallisuuskokemukset ylläpitävät osaltaan myös yksittäisten matkailuyritysten ja koko matkakohteen hyvää ja turvallista imagoa.