

# 14

## TRANS-SIPERIAN JUNAMATKA KANSSATUOTETTUNA MATKAKOKEMUKSENA

Matkakertomusten sisällönanalyysi

*Viivi Autio*



---

<b>JOHDANTO</b>	<b>304</b>
Johdatus aiheeseen	304
Tutkimuskohteena junamatkailu	305
Trans-Siperian junarata	305
<b>KANSSATUOTETTU ARKTINEN MATKAKOKEMUS</b>	<b>306</b>
Arktisuuden tulkintoja	306
Kanssatuotettu kokemus	308
<b>MATKAKERTOMUSTEN SISÄLLÖNANALYYSI</b>	<b>310</b>
Trans-Siperian junamatkan matkakertomukset tutkimusaineistona	310
Matkakertomusten sisällönanalyysi	311
Tutkimusetiikka	313
<b>KANSSATUOTTAJUUDEN ELEMENTIT JUNAMATKALLA</b>	<b>314</b>
Oma ryhmä	314
Muu yhteisö	315
Viralliset toimijat	317
Asiakkaan oma rooli	317
<b>YHTEENVETO</b>	<b>318</b>

## JOHDANTO

### *Johdatus aiheeseen*

*Toisaalta ehkä se olikin juuri aidointa meininkiä. Henkilökunta vaikutti välinpitämättömältä ja 6 ympärijuovuksissa olevaa venäläistä miestä huutaa viereisessä pöydässä kilpaa. Lisäksi ravintolavaunussa oli jostain syystä käynnissä täystuuletus. Ikkunat oli auki ja oli aika kylmä. Liekö henkilökunta yrittänyt epätoivoisesti karistaa kännilaumaa, mutta taisi olla jo liian myöhäistä. Vodka se lämmittää pakkasessa. Joimme oluemme ja söimme ruokamme vaiti, minkä jälkeen palasimme vaunuamme. (Blogi 2)*

Sitaatti on ote matkakertomuksesta, joka on osa tutkimukseni aineistoa. Käsitelen erilaisten sosiaalisten kohtaamisten vaikutuksia matkakokemuksen rakentumiseen arktisella junamatkalla. Tutkimuksessani päätutkimuskysymyksenä on: Miten matkailijan arktinen kokemus kanssatuotetaan junamatkalla? Täsmennän pääkysymystä toisella kysymyksellä: Mikä on eri toimijoiden ja asiakkaan oma rooli kokemuksen kanssatuottamisessa? Pyrin löytämään näihin kysymyksiin vastauksia analysoimalla Trans-Siperian junamatkan matkakertomuksia sisällönanalyysin menetelmin. Analysoin aineistoa erityisesti kanssatuottajuuden näkökulmasta. Keskityn yksilön kokemuksen rakentumiseen ja arkisten erityispiirteiden vaikutuksiin matkailijan kokemuksissa. Keräämäni aineisto koostuu kuvailevista matkakertomuksista ja teksteistä, joten sen analysointi on mahdollista sisällönanalyysin menetelmin. Yksilön kokemusta kuvailevaa tekstiä on myös luontevaa analysoida eri näkökulmista; omassa tutkimuksessani näkökulmana on kanssatuottajuuden teoria.

Monissa maissa on laajat junarataverkostot, ja junamatkailun suosio on viime vuosikymmenien aikana kasvanut ympäri maailman (Dickinson & Lumsdon 2010, s. 105–108). Trans-Siperian junarataan kohdistuva tutkimus voi tarjota uusia näkökulmia myös ajankohtaisille Lapin matkailuun vaikuttaville hankkeille, joista merkittävin on suunniteltu Jäämeren ratahanke. Toteutukseen Jäämeren rata loisi uusia mahdollisuuksia junamatkailun kehittämiseksi Lapissa, vaikka se ei olekaan pääasiallisesti matkailuhanke ja vaatii toteutuakseen muiden toimialojen kuljetustarpeen (Lapin liitto, 2015).

Vuonna 2012 valmistuneessa Pohjois-Lapin alueyhteistyön kuntayhtymän toimeksiantona tehdyssä tutkimusraportissa nostetaan teollisuuden lisäksi esille Jäämeren radan hyödyntämismahdollisuudet matkailualalla. Suunniteltu ratahanke on herättänyt paljon kiinnostusta radan alueen matkailuyrittäjien keskuudessa. Uutta rataa Suomen puolelle tulisi hankkeen myötä pääasiallisen suunnitelman toteutuessa 454 kilometriä. (Jäämeren rautatie, 2012.)

Tutkimukseni tuottaa lisätietoa matkailijan kokemuksen rakentumisesta kanssatuotettuna prosessina. Empiirisen kohteen, Trans-Siperian junaradan, kautta tutkimus liittyy arktisen matkailun tutkimukseen. Tulosten pohjalta on mahdollista kehittää arktista matkailua ja eri matkustusmuotojen veto-voimaisuutta.

Aloitan tutkimukseni yleiskatsauksella Trans-Siperian junaradasta. Sen jälkeen määrittelen tutkimuksen taustalla vaikuttavia arktisuuden, kokemuksen ja kanssatuottajuuden käsitteitä, joiden avulla pyrin myöhemmin vastaamaan tutkimuskysymyksiini. Teoreettisen viitekehyksen jälkeen siirryn esittelemään aineistoni ja tutkimusmenetelmänä toimivan sisällönanalyysin. Tämän jälkeen kuvaan vaiheittain aineiston käsittelyn ja analyysin etene-  
misen sekä käsittelen tutkimusetiikkaa. Lopuksi esittelen sisällönanalyysin tulokset ja teen yhteenvedon, jossa tarkastelen tekemääni tutkimusta, jatko-  
tutkimusaiheita ja tutkimuksen luotettavuutta.

### *Tutkimuskohteena junamatkailu*

Junamatkailua on aiemminkin tutkittu matkailijan kokemuksen näkökulmasta. Tihilä (2015) selvitti pro gradu -tutkimuksessaan junamatkakokemuksen roolia koko matkakokemuksessa ja Trans-Mongolian junamatkakokemuksen hitaan matkailun piirteitä. Tulokset osoittivat, että itse junamatkalla sekä erityisesti sen aikana tapahtuvalla sosiaalisella kanssakäymisellä on suuri merkitys koko matkakokemuksen rakentumisessa (Tihilä, 2015, s. 64–67).

Dickinson ja Lumsdon (2010) yhdistivät junamatkailun hitaaseen matkailuun (*slow travel*). He totesivat, että myös kokemusulottuvuus ja ekologisuus korostuvat junamatkailussa (*train tourism*) enemmän kuin muissa matkustusvaihtoehtoissa. Lisäksi junamatkailuun voi liittyä autenttisuuden kokemuksia ja nostalgista arvoa tietyillä perinnereiteillä, kuten Grand Canyonin junaradalla (Dickinson & Lumsdon, 2010).

Perinteisten pitkänmatkan junien tutkiminen kanssatuottajuuden näkökulmasta tarjoaa lisätietoa matkakokemuksen rakentumisesta sosiaalisena prosessina. Näin se tuottaa tietoa myös muiden samankaltaisten matkatuotteiden ja -kokemusten kehittämiseen.

### *Trans-Siperian junarata*

Trans-Siperian junarata on vuonna 1916 valmistunut, maailman pisin rautatie (CCTT). Se kulkee Aasian halki Moskovasta Vladivostokiin, yhteen Venäjän Tyynenmeren satamista (kuva 3). Radalta on nykyisin jatkoyhteydet Berliiniin, Helsinkiin, Kiovaan, Budapestiin ja Pekingiin (RŽD). Trans-Siperia viittaa siis nimenomaan tiettyyn junarataan, jolla liikennöi useita eri juna-

vuoroja. Trans-Siberian junarata on osa suurempaa Siperian rataverkostoa, jonka tärkeimmät radat ovat Trans-Siberian, Trans-Mongolian, Trans-Mantšurian ja Baikal-Amurin rata (kuva 3). Näistä pääreittinä toimii Trans-Siperiana tunnettu rataosuus Moskovasta Vladivostokiin. (CCTT.)



Kuva 3. Siperian radan kolme pääreittiä. (Lähde: Lambert, 2015.)

Vladivostokin rautatieaseman päälaiturilla sijaitsee Trans-Siberian junaradan viimeinen kilometripylväs, joka ilmoittaa radan pituudeksi 9 288 kilometriä. Todellinen pituus on nykyisin hieman tätä lyhyempi reittiä suoristaneiden rataöiden ja uusien tunneleiden ansiosta. Nämä muutokset ovat lyhentäneet radan kokonaispituutta kuitenkin vain muutaman kilometrin. (Wolmar, 2013, s. 15.)

Trans-Siberian junarata on ollut jatkuvan kehityksen kohteena, ja rahtiliikenteen ja logistiikan kehittämisprojekteja on suunnitteilla (RŽD). Päärataosuuden jälleenrakentamista valmisteleavan projektin lisäksi kehitystyössä on nostettu esiin erityisesti Kiinan ja Euroopan välisen rahtiliikenteen merkitys ja sen ennustettu kasvu lähitulevaisuudessa (CCTT, 2014).

## KANSSATUOTETTU ARKTINEN MATKAKOKEMUS

### *Arktisuuden tulkintoja*

Tutkimukseni taustalla vaikuttaa muun muassa kysymys menestyvän arktisen matkailutuotteen erityispiirteistä. Tavoitteenani on selvittää, millai-

sia kokemuksia matkailijoilla on Trans-Siperian junaradasta, ja vastausten pohjalta pyrin kartoittamaan, mitä kanssatuottamisen prosesseja ja toimijoita on matkailijan kokemuksen taustalla. Pyrin myös selvittämään, vaikuttavatko mahdollisesti esiin nousevat arktisen matkailun erityispiirteet matkailijan kokemuksiin ja toimintaan. Tuovatko arktisuutta ilmentävät tekijät kokemisympäristöön jotain, mikä edelleen ihmisten toiminnan kautta välttyy fyysiseen ja sosiaaliseen ympäristöön?

Arktisuudelle ei ole aiemmassa tutkimuksessa annettu yhtä tarkkaa, kattavaa ja yleisesti käytössä olevaa määritelmää. Yksityiskohtaisen määritelmän puuttumisen ja yleistyksien takia arktisuudesta ja arktisesta matkailusta onkin akateemisissa kirjallisuudessa kirjoitettu epätarkasti ja virheellisesti (Viken, 2013). Maantieteellisesti arktiseksi alueeksi on usein määritelty pohjoisnavalta alkava ja pohjoiseen napapiiriin ulottuva alue. Määritelmiin vaikuttavat arktisuutta koskevat mielikuvat. (Müller, Lundmark & Lemelin, 2013a, s. 5.) Arktiset alueet eroavat ominaisuuksiltaan ja siten myös mahdollisuuksiltaan muista alueista, joten matkailualankin on otettava huomioon arktisen ympäristön erityisvaikutukset. Vaikka arktisuus merkitsee monille kaukaisuutta, kylmää ilmastoa ja äärimmäisiä luonnonilmiöitä (valo ja pimeys), näiden piirteiden ilmeneminen vaihtelee suurestikin maapallon eri arktisilla alueilla. Koko arktista aluetta ei näin ollen ole sen laajuuden vuoksi mahdollista rajata tietyillä ehdoilla, eikä arktinen alue siten ole fyysisiltä ominaisuuksiltaan yksi yhtenäinen kokonaisuus. (Viken, 2010).

Arktiset alueet kuvataan tutkimuksissa usein perifeerisinä alueina, mutta ne eivät aina ole näiden yleistyksien mukaisia informaatioköyhiä syrjäseutuja, vaan arktiseksi luettavilla alueilla on paljonkin koulutuksellista ja taloudellista toimintaa sekä innovaatioita (Viken, 2010). Arktisia alueita koskevassa keskustelussa tulisikin siirtyä hallitsevasta kielteisten ominaisuuksien ja haasteiden pohdinnasta mahdollisuuksien ja erityispiirteiden piiriin, jotta käsitteen merkitys tarkentuisi ja arktisuuden käsite vakiintuisi neutraaliksi ilmaisuksi.

Matkailuala kasvaa ja kehittyy arktisilla alueilla jatkuvasti, joten matkailun rooli näiden alueiden kehityksessä on suuri ja sen vaikutukset on huomioidava kehitystyössä ja suunnittelussa (Hall & Saarinen, 2010). Arktisuuden käsite on tärkeä myös pohdittaessa Suomen Lapin matkailua ja sen tulevaisuutta. Arktisten alueiden erityispiirteet asettavat matkailutuotteiden kehittäjille haasteita ja avaavat toisaalta uusia mahdollisuuksia. Matkailun toimintaympäristön ymmärtäminen ja säilyttäminen ovat ehdottomia edellytyksiä kestävä matkailun kehittämiselle. Lapin matkailun kehittämisessä halutaan tuottaa myös arktisuutta ja kehittää sitä vähemmän talviseisonkiin painotuvaksi tunnusmerkiksi (Lapin liitto, 2015). Koska matkailu arktisilla alueilla

keskittyy usein vain tietyille alueille, matkailukeskuksiin ja -kohteisiin, matkailun ympäristövaikutusten huomioiminen on ensiarvoisen tärkeää (Müller ym., 2013a, s. 7).

### *Kanssatuotettu kokemus*

Tutkimukseni tärkeimmät teoreettiset käsitteet ovat kanssatuottajuus (*co-creation*) ja yksilön matkakokemus. Pyrin tutkimaan kokemuksen muodostumista ja lähestymään sitä kanssatuottajuuden käsitteen avulla. Yksilön arktinen kokemus, sen rakentuminen ja eri osatekijät muodostavat tutkimani kokonaisuuden, jota analysoimalla toivon löytäväni merkittäviä ja sovellettavissa olevia teemoja arktisen matkailutuotteen kehittämisen tueksi. Kanssatuottajuuden käsitteeseen sisältyvä ja sitä koskeva teoria kuvaa asiakaskokemuksen kokonaisuutta, johon liittyy asiakkaan yksilöllinen kokemus, sen muodostuminen ja siihen vaikuttavat eri tekijät ja toimijat. Asiakkaan kokemuksen muodostuminen ja siihen kytkeytyvät teemat, kuten koettu arvo, avaavat matkailutuotteen eri osa-alueita, joista rakentuva kokonaisuus johtaa yksilön kokemukseen.

Lüthje (2001) määrittelee matkakokemuksen koetuksi tapaukseksi tai elämykseksi, joka liittyy matkaan. Matkakokemuksella voidaan tarkoittaa myös matkan kokemisen kautta saatua tietoa tai taitoa. Näin ollen matkakokemusten kautta matkailija kerää itselleen matkakokemusta. Matkakokemus voidaan nähdä tarinana, joka kertoo kokemuksista ja niille antamistamme merkityksistä. Tämän ajattelutavan mukaisesti matkakokemuksia voidaan tutkia narratiiveina, jolloin pyritään selvittämään kertomuksista narratiivisuuden kautta välittyviä merkityksiä ja niiden keskinäisiä suhteita. (Lüthje, 2001, s. 12–14).

Markkinoinnin alalla palvelulähtöinen ajattelu (*service dominant logic*) pohjautuu osittain käsitteeseen kanssatuottajuus, arvon luominen yhdessä (*co-creation, co-production*): asiakas on aina arvon kanssatuottaja (Vargo & Lusch, 2004, s. 10; Vargo & Lusch, 2008). Tätä ajatusta on tosin kritisoitu liian yleistäväksi, koska asiakkaan rooli kanssatuottajana ei suinkaan toteudu aina, vaikka asiakas toimiikin arvon tuottajana (Grönroos, 2009b, s. 20). Myöhemmin palvelulähtöisen ajattelun kehittäjät ovat huomioineet teoriassa myös arvon subjektiivisen luonteen: vain hyödyn vastaanottaja voi lopulta määrittää arvon (Vargo & Lusch, 2008, s. 7). Asiakkaiden ja henkilökunnan osallisuuden ja vuorovaikutussuhteiden vaihteluiden takia yhteneväisen ja tasaisen laadun ylläpitäminen on mahdotonta; asiakaskohtaaminen ja asiakkaan palvelukokemus ovat subjektiivisia ja aina erilaisia, eivätkä eri tuottajat voi tuottaa uudelleen samaa kokemusta täysin laadultaan samanlaisena (Grönroos, 2009a, s. 82). Kuluttajan rooli kanssatuottajana vaikuttaa vahvasti eri-

tyisesti palvelukokemuksen emotionaaliseen ulottuvuuteen, ja näin onnistunut kanssatuottaminen edellyttää myös asiakkaan tunteiden johtamista (Tumbat, 2011).

Matkailukokemuksessa palvelun tuottajan ja kuluttajan välinen roolijako ei useinkaan ole selkeä vaan moniulotteinen ja tapauskohtainen. Erityisesti ohjelmapalveluissa kuluttajan rooli kanssatuottajana (*co-creator*) on merkittävä. Tuottajan roolin voivat ottaa kaikki palveluympäristön toimijat, muutkin kuin vain tuottaja ja kuluttaja. (García-Rosell, Kylänen, Pitkänen, Tekoniemi-Selkälä & Vanhala, 2010, s. 6, 31–37.)

Kaikki palveluympäristön kanssatuottajat vaikuttavat kokemukseen, ja esimerkiksi vuorovaikutus paikallisten asukkaiden ja muiden matkailijoiden kanssa muokkaa osaltaan yksilön kokemusta (Prebensen & Foss, 2011). Kanssatuottajuus voi olla muodoltaan myös asiakkaiden välistä arvon kanssatuottajuutta (*customer-to-customer value co-creation*), joka on dynaaminen palvelumaisemassa tapahtuvasta asiakkaiden välisestä sosiaalisesta kanssakäymisestä ja läsnäolosta rakentuva monisyinen prosessi (Rihova, 2013). Rihovan (2013) mukaan asiakkaiden välinen kanssatuottajuus on palvelumaisemassa tapahtuvaa asiakkaiden välistä sosiaalista kanssakäymistä ja läsnäoloa. Hän esittelee ulkoilmafestivaalien kävijöiden kokemuksia analyysoivassa tutkimuksessaan asiakkaiden välisen arvon kanssatuottajuuden tunnusmerkistöä ja erottaa kuusi siihen liittyvää käytäntöä: *belonging*, *bonding*, *detaching*, *communing*, *connecting* ja *amiability*. *Belonging* eli kuuluminen asiakkaiden välisen arvon kanssatuottajuuden käytäntönä perustuu henkilöiden taipumukseen esittää ja ilmaista omaa ryhmään kuulumistaan normeja mukaillen. *Bonding*, ihmissuhteiden luominen ja vahvistaminen, ilmenee ryhmien ja ihmisen välisenä kommunikaationa ja yhteistyönä. *Detaching* eli irrottautuminen kuvaa henkilöiden territoriaalisuutta, taipumusta eristää oma ryhmänsä fyysisesti muusta joukosta ja joskus jopa taipumusta jättää noudattamatta yleisiä normeja. *Communing* ilmenee yksilöiden pyrkimyksinä päästä osaksi suurempaa yhteisöä oman ryhmän ulkopuolella luottamuksen, hyväksynnän ja pilailun avulla. *Connecting* tarkoittaa toisilleen entuudestaan tuntemattomien henkilöiden hetkellistä mutta usein vahvaakin auttamisen, toisille uskoutumisen ja samaistumisen aikaansaamaa yhteyttä ja yhteyksien syntymistä. *Amiability* eli miellyttävyys taas edesauttaa ystävällisen ilmapiirin syntymistä yleisemmällä, pinnallisemmalla tasolla seurustelun sekä muiden osallistujien hyväksynnän ja neuvonnan keinoin. Asiakkaiden välinen kanssatuottajuus on siis nähtävissä näiden käytäntöjen kautta prosessina, joka tapahtuu useissa eri sosiaalisissa tasoissa ja on prosessina dynaaminen (Rihova, Buhalis, Moital & Gouthro, 2013).



Aiemmassa tutkimuksessa on huomioitu myös kanssatuottajuuden eri merkityksiä itse tuotteen ja tuottajan näkökulmasta. Asiakas voi toimia kokemuksen tuottajana tai toisaalta tuottaa lisää arvoa tuotteelle. Kuluttajat toimivat kanssatuottajina antaen tuotteelle lisää arvoa. Toisaalta asiakas on tärkeänä kanssatuottajana itse kokemuksen tuottamisessa, ja kuluttajalla itsellään voi-kin kanssatuottajana olla tärkeä rooli oman kokemuksensa ja palvelun tuottamisessa. (Majdoub, 2014.) Asiakas voi siis itse parantaa tai heikentää palvelun laatua, koska toimimalla palvelun kanssatuottajana hän vaikuttaa itse palveluun ja siten myös kokemansa arvon luomiseen (Grönroos, 2009a, s. 229). Arvon kanssatuottajuus edellyttää kuluttajan vuorovaikutusta palveluntuottajan kanssa, ja näin toiminta eroaa tavanomaisesta arvon tuottamisesta, jossa kyseistä vuorovaikutusta ei tapahdu (Prebensen & Foss, 2011).

## MATKAKERTOMUSTEN SISÄLLÖNANALYYSI

### *Trans-Siperian junamatkan matkakertomukset tutkimusaineistona*

Tutkimukseni tiedonkeruun tavoitteena oli saada kokoon kattava ja tutkittavaa kohdetta edustava aineisto, jonka pohjalta on mahdollista päätellä, miten matkailijan kokemuksia kanssatuotetaan arktisella junamatkalla. Teemoittelun avulla pyrin tekemään aineistosta johtopäätöksiä, joita on mahdollista soveltaa yleisemmin arktiseen matkailuun ja arktisten matkailutuotteiden kehittämiseen.

Valitsin tutkimukseni aineistoksi internetistä löytyviä matkakertomuksia ja -kuvauksia, joita on mahdollista analysoida kvalitatiivisen sisällönanalyysin menetelmillä. Tutkimusaineistoni koostui internetistä kerätyistä matkakertomuksista, kuten matkablogeista ja yksittäisistä kirjoituksista, joissa on kuvattu matkailijan kokemuksia Trans-Siperian junamatkasta. Pysin kokemaan aineiston pääosin matkailijan kokemusulottuvuuteen keskittyvistä matkakertomuksista. Näin pyrin löytämään aineistoja, jotka sopivat analysoitaviksi sisällönanalyysillä ja tarjosivat tarpeeksi kokemuksen kuvailua. Pysin myös sulkemaan pois puhtaasti käytännön ohjeista koostuvat tekstit, joista yksilön kokemuksen analysointi olisi mahdotonta. Käytin aineistona ainoastaan tekstimuotoisia matkakertomuksia, joten rajasin aineiston ulkopuolelle tekstien yhteydessä julkaistut kuvat ja videot. Tämä rajaus johtui pääosin aineiston laajuudesta. Visuaalinen materiaali olisi tehnyt aineistosta liian laajan, kun halusin analysoida useamman henkilön matkakertomuksia.

Aloitin tutkimusaineiston keräämisen tutustumalla eri matkafoorumeihin, matkakertomuksia sisältäviin keskustelupalstoihin ja matkablogeihin. Tämän jälkeen pyrin löytämään alustoilta Trans-Siperian junamatkan liitty-

vät matkakertomukset, matkapäiväkirjat, blogikirjoitukset ja muut matkaa kuvailevat tekstit käyttäen hakutermeinä avainsanoja (*Trans-Siperia, Trans-Siberian, travelogue*). Yhtenä kriteerinä aineiston valinnassa oli tekstin analysoitavuus sisällönanalyysin menetelmin: tekstin oli oltava tarpeeksi kuvailevaa ja siinä oli oltava käytännön tietojen lisäksi yksilön kokemusta luonnehtivaa sisältöä. Matkakertomusten ja matkapäiväkirjojen tyypillisestä tyylistä ja luonteesta johtuen oli odotettavissa, että tämä kriteeri muodostuisi ongelmaksi. Toinen kriteeri oli, että tekstin kirjoittajan tuli olla Trans-Siperian junamatkan kokenut henkilö. Näin rajasin aineistoksi saatavilla olleista matkakertomuksista ja muista teksteistä kuvattavan ilmiön kokeneiden kirjoittajien tekstit, jotka kertovat kokemuksista ja sisältävät pohdintaa matkakokemuksesta myös ajalta matkan jälkeen.

Keräämäni aineisto sisälsi kymmenen matkakertomusta: kolme junamatkankokemusta kuvailevaa blogia ja seitsemän erillistä matkakertomusta (liite 9). Yksi blogi ja kaksi erillistä kertomusta olivat englanninkielisiä; loput tekstit olivat suomenkielisiä. Osa blogeista oli perustettu yksinomaan junamatkan kuvaamista varten, osassa taas junamatkaa kuvaa tunnisteella merkittyjen kirjoitusten sarja. Seitsemään erilliseen matkakertomukseen ja kirjoitukseen sisältyi yksittäisiä blogitekstejä, artikkeleita ja muita matkakertomuksia.

Aineiston rajauksen ja keräämisen jälkeen kopioin kaikki aineistona toimivat tekstit yhteen Microsoft Word -tiedostoon, jotta aineisto säilyi muuttumattomana tutkimuksen ajan ja sain arkistoitua aineiston kokonaisuudessaan. Suunnitelmani mukaisesti rajasin aineistosta pois kuvat ja videot ja yhtenäistin koko tekstin ulkoasun (fonttina Times New Roman, koko 12 ja riviväli 1,5). Tämän jälkeen aineisto muodosti 75-sivuisen tekstitiedoston.

### *Matkakertomusten sisällönanalyysi*

Sisällönanalyysille on kolme eri toteutusmuotoa: aineistolähtöinen, teorialähtöinen ja teoriaohjaava. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tavoitteena on luoda teoria tutkimusaineiston kautta. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä analyysi perustuu aiempaan teoriaan, jota tutkimuksessa yleensä testataan eri yhteydessä. Teoriaohjaavassa analyysissä valittu taustoittava teoria ohjaa tutkimusaineiston analyysin kulkua ja tuloksille haetaan selityksiä ja tukea tästä teoriasta. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 95–99.) Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä edetään vaiheittain niin, että ensin aineisto käsitteellistetään, minkä jälkeen käsitteitä vertaillaan ja luodaan kategoriat niiden pohjalta (Schreier, 2012, s. 115). Teoriaohjaavan analyysin eteneminen mukalee aineistolähtöisen analyysin kulkua, mutta abstrahointivaiheen aikana aineisto liitetään teoriaan (Tuomi & Sarajärvi, 2009).

Laadullinen sisällönanalyysi mahdollistaa syvällisemmän ymmärryksen ja tutkimuksen aiheesta, mutta toisaalta laadulliset menetelmät ovat usein subjektiivisen tulkinnan tuloksia eivätkä tulokset näin ole toistettavissa. Kvantitatiiviset keinot laadullisen analyysin tukena mahdollistavat objektiivisemmän aineistontulkinnan. (Chi, 1997, s. 6–7.)

Käytin omassa tutkimuksessani teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Toteutin sen tulkitsemalla aineistotekstejä ja yhdistelemällä kertomuksissa esiintyviä teemoja tutkimuskysymyksiin vastaaviksi kokonaisuuksiksi. Valitsin analyysitavaksi laadullisen teoriaohjaavan sisällönanalyysin, koska koin sen sopivan parhaiten laajan aineiston analysointiin etukäteen valitsemastani kansatuottajuuden näkökulmasta. Alustavan analyysin tein aineistolähtöisesti kvantitatiivisia metodeja hyödyntäen, mutta lopullisen analyysin ja tulosten luokittelun apuna käytin aiemmin esittelemääni teoreettista viitekehystä. Hyödynsin teoreettista viitekehystä tulosten jäsentelyssä. Laajasta aineistosta nousi esiin paljon erilaisia teemoja, joista kaikki eivät vastanneet tutkimukseni tavoitteita. Teoriaohjauksen avulla pyrin löytämään teemat, joiden avulla pystyn vastaamaan tutkimuskysymyksiini. Tavoitteenani oli löytää aineistosta kansatuottajuuden teemoja, joiden kautta tutkimuksen kohteena olevaa matkailutuotetta voidaan analysoida arktisena kansatuotettuna juna- matkatuotteena. Aineiston rajaaminen tarkoituksenmukaisiin teksteihin oli ensiarvoisen tärkeää, jotta siitä löytyisi kansatuottajuuden ulottuvuuden kannalta merkityksellisiä teemoja.

Sisällönanalyysiin kuuluvan ryhmittelyn (klusteroinnin) tavoitteena on sijoittaa saman aihepiirin alkuperäisilmaukset nimettyyn luokkaan, joka kuvaa alkuperäisten analysoitujen lauseiden sisältöä ja luo samalla tutkimuksen perusrakenteen. Käsitteet muodostavat alaluokkia, yhdistetyt alaluokat taas muodostavat yläluokkia ja yhdistetyt yläluokat muodostavat pääluokat. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä seuraava vaihe, abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luomisen vaihe, edellyttää tutkijalta kriittisyyttä. Tavoitteena on löytää tutkimuksen tavoitteita silmällä pitäen olennaisimmat tiedot, joista voi muodostaa teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajarvi 2009, s. 109–113.)

Aloitin analyysivaiheen tutustumalla aineistoon. Luin sen moneen kertaan, kunnes tunsin tekstien sisällön ja niissä käsitellyt teemat. Valitsin analyysiyksiköksi lauseet ja virkkeet, joiden sisällöt kirjasin erilliseen taulukkoon koodeja käyttäen. Aloitin aineiston varsinaisen analysoinnin ja koodauksen analysoimalla tekstien lauseita ja virkkeitä ja kirjaamalla ylös analyysiyksiköiden sisällönkuvaukset koodein ja avainsanojin, jotka lopulta muodostivat alustavat alaluokat. Tämän jälkeen siirryin ryhmittelemään yhteen

liittyviä koodeja kattokäsitteiden ja teemojen alle ryhmiiksi ja loin alustavat pääluokat.

Alustavan analyysin ja koodien ryhmittelyn jälkeen aineisto muodosti 15 pääluokkaa ja 111 alaluokkaa. Ala- ja pääluokkien muodostamisessa käytin apuna kvantitatiivista menetelmää Microsoft Excel -taulukkolaskentaohjelman avulla, kun pyrin löytämään teksteissä eniten toistuvat teemat ja aihepiirit (Chi, 1997). Analyysiyksiköittäin tapahtuneen koodauksen vaiheessa luokkia ja koodeja syntyi paljon, joten kvantitatiiviset menetelmät auttoivat alustavan analyysin luokkien rajaamisessa. Kokosin alustavat pääluokat puhtaasti laskennallisesti määrittäen kaikki teemat ja aihepiirit, jotka esiintyivät vähintään kahdeksassa aineistotekstissä. Tulokseksi sain 15 yleisintä teemaa, joista muodostuivat alustavan analyysin pääluokat. Alustavat pääluokat on mainittu vähintään 80 prosentissa teksteistä.

Tätä seuraavassa vaiheessa palasin tutkimukseni teoreettiseen viitekehykseen ja tutkimuskysymyksiin. Muotoilin analyysin tuloksista teoreettiset käsitteet. Tarkoitukseni oli poimia tutkimusongelmaa ajatellen tarkoituksenmukaiset tiedot sekä muodostaa lopulliset pää- ja alaluokat. Tarkastelemalla alustavat alaluokat muodostaneita koodeja yhdistelin pienempiä alaluokkia toisiinsa tai muihin alaluokkiin. Muokkasin vastaavasti alustavia pääluokkia yhdistelemällä samankaltaisia luokkia sekä liittämällä marginaalisempia ja pienempiä pääluokkia toisiin pääluokkiin. Näin luokat tiivistyivät eheämmiksi ja tarkemmiksi teemoiksi. Tässä alustavien luokkien ryhmittelyn vaiheessa yhdistin tutkimuskysymykseni kannalta toisarvoiset pääluokat luokaksi ”Muut”, johon sijoitin myös tutkimukseni kannalta toisarvoiset alaluokat. Ryhmittelyjen seurauksena alaluokkien määrä väheni 111:sta 80:een ja pääluokkien määrä 15:sta 6:een. Muodostamani pääluokat esiintyvät kaikissa tutkimusaineiston teksteissä (ks. liite 10).

### *Tutkimusetiikka*

Tutkimusetiikkaan liittyviä asioita tutkimuksessani ovat internetistä kerättävän verkkomateriaalin kokoamiseen ja käyttöön liittyvät näkökohdat, aineiston tuottaneiden henkilöiden anonymisointi sekä aineiston rajaaminen empiiristä kohdetta edustavaksi. Internetaineiston käyttö tutkimuksen aineistona, välineenä tai kohteena pakottaa pohtimaan tätä aineistoa koskevia erityisiä eettisiä kysymyksiä (Kuula, 2011, s. 170). Tutkimuksen aineiston muodostuessa internetpohjaisista yksilötuotetuista lähteistä, kotisivuisista, blogeista ja päiväkirjoista luvan kysyminen aineiston tutkimuskäyttöön ei ole pakollista (Kuula, 2011, s. 187). Internetistä keräämäni aineiston luonne ja sen julkaisufoorumi määrittävät ne käytännöt, joihin päädyn aineistoni käsittelyssä eettisestä näkökulmasta. Matkakertomukset ovat luonteeltaan

yleisiä kuvauksia ja neuvoja antavia tekstejä. Foorumeina blogialustat ja matkafoorumit eivät ole erityisen suljettuja tai henkilökohtaisia. Tekstien käyttötarkoitusta ja aiottua näkyvyyttä ei ole rajattu alun perin yksityiseksi tai pienryhmän sisäiseksi. Koska käytän tekstejä tutkimuksessani analysoitavana aineistona enkä tietolähteenä, lähdemateriaalin anonymisointi on eettisesti hyvä ratkaisu. Tarkkojen tunnistetietojen tuominen ilmi tutkimuksessa on aiheellista vain, jos tutkimusta ei voida ilman tätä toimenpidettä toteuttaa (Kuula, 2011, s. 188–189). Omassa tutkimuksessani kirjoittajien tunnistaminen ei ole tarpeellista. Näin ollen pyrin anonymisoimaan lähdetekstien kirjoittajat. Osa aineistosta oli jo valmiiksi tuotettu kirjoittajan henkilöllisyyden salaavalla tavalla esimerkiksi nimimerkkiä käyttäen. Olen kuitenkin kuvannut tarkasti käyttämäni hakumenetelmät ja aineiston rajausperusteet.

## KANSSATUOTTAJUUDEN ELEMENTIT JUNAMATKALLA

### *Oma ryhmä*

Tutkimusaineiston teksteissä oli runsaasti mainintoja oman ryhmän toiminnasta ja dynamiikasta ennen matkaa, sen aikana ja sen jälkeen. Omat matkakumppanit muodostivat kirjoittajille tukiverkon vieraassa maassa. Kaikissa teksteissä mainittiin oman ryhmän ajanviettotavoista, jotka olivat ryhmän sisällä sosiaalisia mutta eristivät oman ryhmän muusta yhteisöstä, matkustajajoukosta. Oman kielen puhuminen, omien pelien pelaaminen, keskustelut ja musiikin kuunteleminen yhdessä yhdisti matkakumppaneita mutta loi suuremman kontrastin oman ryhmän ja muun matkustajakunnan välille. Kahdeksassa tekstissä kymmenestä mainittiin matkakumppanien ja kirjoittajan suhteen syvenemisestä ja paremmasta tutustumisesta matkan aikana. Teksteissä mainittiin syvälliset keskustelu, pelaaminen ja yhteinen toiminta kaupungeissa lähentävänä tekijänä.

Yhteistyö matkakumppanien kesken mainittiin kaikissa kymmenessä tekstilähteessä. Tavaroiden kantaminen, tulkkaaminen, auttaminen ja suojele olivat merkittäviä asioita kuvattaessa ryhmädynamiikkaa. Roolijako tuli esiin kaikissa teksteissä. Kieltä osaava henkilö tulkkasi ja opetti, vahvempi kantoi tavaroita ja järjestelmällisempi säilytti tärkeät dokumentit.

Tässä yhteydessä tuli esiin myös toinen omaan ryhmään liittyvä teema: eristäytyminen. Pitkän matkan aikana tiivistä yhdessäolosta sekä matkan aikana syntyneestä roolista haluttiin myös irrottautua. Tämä ilmeni omasta ryhmästä eristäytymisen käytäntöinä. Nukkuminen, lukeminen, kirjoittaminen ja oman musiikin kuuntelu mainittiin tauottavina tekijöinä jatkuvan yhdessäolon vastapainoksi.

Arktinen fyysinen ympäristö ei juurikaan näyttänyt vaikuttavan omaan matkaseuraan liittyviin kokemuksiin. Se mainittiin kuitenkin edellä todetun eristäytyvän käytöksen yhteydessä. Hetken rauhoittuminen ja maisemien katsominen liittyivät kertomuksissa arktisuuden kuvailuun. Arktiseksi kuvailuista elementeistä hiljaisuus, luonto, kylmyys ja jää esiintyivätkin kaikissa teksteissä eristäytymisen kuvailun yhteydessä.

Uusia kokemuksia kuvattiin nimenomaan yhteisinä kokemuksina. Kokemusten jakamisella oli merkittävä rooli myös ryhmädynamiikan muovaajana matkan jälkeen. Matkan antia eivät olleet vain paikan päällä koetut asiat ja tavatut ihmiset, vaan matkan ansiosta ihmissuhteet muuttuivat ja syvenivät arkeen palaamisen jälkeenkin.

### *Muu yhteisö*

Myös yhteinen toiminta suuremman yhteisön – muiden junamatkustajien ja paikallisen väestön – kanssa nousi vahvasti esille matkailijoiden kokemuksissa. Kaikissa kymmenessä matkakertomuksessa mainittiin tuntematon keskustelukumppani, ruuan jakaminen tuntemattoman kanssa, tuntemattoman tarjoama ruoka ja juoma sekä haparoiva kommunikointi paikallisen ihmisen kanssa. Nämä kokemukset näyttäytyivät matkailijoiden kertomuksissa poikkeuksetta erityisen venäläisinä ja aitoina:

*Poliisiasuun pynttäytynyt keski-ikäinen mies ja hänen ystävänsä tarjosivat meille hyvää vodkaa ja leipää kolmen sentin kaviaarikerroksen kera. Voiko venäläisempää elämystä enää ollakaan?*

Paikallisia ihmisiä sekä heidän toimintaansa ja vieraanvaraisuuttaan kuvailtiin kaikissa teksteissä. Tutkimusaineistossa oli merkittävä määrä mainintoja jakamisen käytännöistä erityisesti (muun) sanallisen kommunikoinnin korvikkeena. Paikalliset ja muut junamatkustajat, joiden kanssa matkailijoilla oli vuorovaikutusta, tarjosivat ruokaa, juomaa tai alkoholia. Kaikissa teksteissä kerrottiin tapauksesta, jossa jakamista, puhumista ja vuorovaikutusta tapahtuu, vaikka yhteistä kieltä ei olekaan.

Kohtaamiset paikallisten ihmisten kanssa junaympäristön ulkopuolella olivat lähes jokaisessa tekstissä osittain kielteisiä. Kontaktin saaminen paikallisväestöön kaupunkiympäristössä oli kaikkien kirjoittajien mukaan haasteellista:

*Nobody understood the word exit in English nor was anyone very willing to try and help.*

Kontrasti junaympäristön innostuneeseen ilmapiiriin, jakamiseen ja yhdessä tekemisen käytäntöihin oli suuri. Ehkä juuri tämän takia aineiston teksteistä nousi esiin kaksi pääasiallista profilia kanssamatkustajille ja muille oman ryhmän ulkopuolisille toimijoille: erittäin ystävällinen ja mukava hahmo sekä tympeä, kylmä ja epäystävällinen hahmo. Mahdollisesti kirjoittaja muistaa ja haluaa dokumentoida juuri tavallisesta poikkeavat tapaukset kirjoittaessaan matkakertomuksen kaltaista tekstiä, minkä takia esitetyt henkilöprofiilit jäävät erittäin polarisoiduiksi ääripäiksi.

Muita junamatkustajia kuvailtiin paljon kaikissa aineistoteksteissä. Useimmista teksteistä käytettiin värikkäitä ilmaisuja erityisesti kuvailtaessa venäläisten junamatkailijoiden ulkonäköä ja käyttäytymistä. Tällaisia kuvailevia ilmaisuja olivat esimerkiksi *peroksiidiblondattu rouvashenkilö*, *kultakoruihin sonnustautunut matami*, *unissaan tyynylle kuolaava Iigor*. Myös hajut ja ympäristön siisteys mainittiin usein kuvailtaessa muita matkustajia ja paikallisia ihmisiä.

Aineistossa kuvailtiin paljon myös ”turisteja” ja kerrottiin kauempana näkyvistä ”turistilaumoista”. Käytän ilmaisua lainausmerkeissä, sillä ilmaisulla oli selvästi suppeampi merkitys kuin yleensä. Kaikissa teksteissä ”turistit” näyttäytyivät etäisinä hahmoina, eivätkä kirjoittajat yleensä kuvailleet ulkomaalaisia kanssamatkustajiaan samalla sanalla. Selvästikään kirjoittajat eivät ainaakaan erityisen vahvasti identifioituneet tyyppillisiksi turisteiksi junamatkansa aikana. Matkustaminen tapahtui pääasiassa paikallisväestön ja oman ryhmän mukana, joten kosketuspinta muihin ulkomaalaisiin matkailijoihin saattoi jäädä pinnalliseksi. Matkailijat, jotka nähtiin esimerkiksi junassa, saivat matkakertomuksissa ja kirjoittajien kokemuksissa syvän identiteetin pidempien keskustelujen ansiosta. Näin ollen muut matkailijat esiintyivät matkakertomuksissa ja siten myös kirjoittajien kokemuksissa joko kaukaisina ”turisteina” tai osa-aikaisina matkakumppaneina, joiden kanssa oli paljon yhteistä toimintaa ja syvällisiä keskusteluja. Matkakertomukset sisälsivät paljon kuvailua haparoivasta kommunikaatiosta ja kielimuureista. Yhdeksässä tekstissä kymmenestä kuvattiin yhteisen kielen löytymistä helpotuksena ja onnena, odotuksen loppumisena:

*They finally found a girl who spoke English, and she was a breath of fresh air to talk to.*

Kun matkailija kokee olevansa pääjoukon, paikallisten, ulkopuolella, on helpompaa samaistua keneen tahansa, joka on myös ryhmän ulkopuolella tai jonka kanssa pystyy kommunikoimaan yhteisellä kielellä. Kaikissa teksteissä kerrottiin matkan aikana saaduista uusista paikallisista ja muista ulkomaalaisista tuttavuuksista.

### *Viralliset toimijat*

Kuvailtaessa virallisia toimijoita, esimerkiksi virkailijoita, lipunmyyjiä, konduktöörejä ja myyjiä, kaikissa teksteissä mainittiin venäläisyys sekä koetut tavat ja asenteet. Kaikissa matkakertomuksissa mainittiin byrokratian piirteitä kuvattaessa myös työkeys tai epäkohteliaisuus. Myös kielimuuri ja paikalliset asenteet mainittiin tässä yhteydessä:

*However, as none of the train attendants spoke English nor were interested in attempts at communication, we never knew how long we had to get out and stretch our legs.*

Joissakin teksteissä oli viitteitä matkailijoiden haluun uhmata työkeiksi koetuja virallisia toimijoita esimerkiksi sääntöjen noudattamattomuudella. Osa kirjoittajista kuvasi pyrkimystä miellyttää virkailijoita ja noudattaa ohjeita tarkasti matkan alussa ja mainitsi, että matkan loppua kohden oma ryhmä mukautti toimintatapojaan saamaansa virallista kohtelua vastaavaksi. Koska negatiivisten toimintamallien ja ominaisuuksien yhdistelmä oli kaikkien matkakertomusten mukaan yleinen, on ymmärrettävää, että myönteiset kohtaamiset virkailijoiden kanssa saivat teksteissä erikoismainintoja. Hymy, vilkutus ja kielitaito mainittiin erityispiirteinä, joiden poikkeavuutta korostettiin.

### *Asiakkaan oma rooli*

Teksteissä oli useita mainintoja asiakkaan omasta roolista matkakokemuksen muodostumisessa. Matkailijan ajanviettotavat, käyttäytyminen oman ryhmän sisällä ja laajemmassa sosiaalisessa ympäristössä vaikuttivat vuorovaikutukseen. Aiemmin mainituilla eristäytymisen käytännöillä on suuri merkitys sosiaalisen ympäristön ja siten myös kanssatuottajuuden näkökulmasta. Matkakuvauksissa toistui oman mielialan, tunteiden, odotusten ja haaveiden merkitys matkan kokemisessa ja sen vaikutuksissa.

Arktisen elämystuotannon ja elämyskulutuksen haasteita erityisesti kokemattomien kuluttajien näkökulmasta tutkineet Lindberg ja Eide (2015) löysivät neljä mahdollista elämyskulutukseen liittyvää ongelmakohtaa: kuluttajan epärealistiset odotukset, opettelukäytäntöjen haasteet, haasteet yhteisöjen ja muiden sosiaalisten kontaktien kanssa sekä selviytyminen jännitteestä huolimatta. Osa näistä haasteista on sovellettavissa myös kanssatuottajuuteen. Erityisesti epärealististen odotusten vaikutukset tulivat selvästi esiin tutkimisani matkakertomuksissa. Asiakkaan oma rooli kokemuksen kanssatuottajana pohjautuu vahvasti asiakkaan kykyyn tuottaa omaa ja kanssamatkustajien kokemusta sosiaalisessa ja fyysisessä ympäristössä. Epärealistiset odotukset vaikuttavat sekä omaan tunnetilaan että kanssamatkustajiin. Epärealistiset



odotukset saattavat vaikuttaa sosiaalisten kontaktien laadun lisäksi niiden määrään. Jos matkailijalla on ongelmia sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, hän voi tuntea itsensä ulkopuoliseksi omassa ryhmässään. Tämä vaikuttaa sekä oman ryhmän sisäiseen dynamiikkaan että vuorovaikutussuhteisiin muiden toimijoiden kanssa.

## YHTEENVETO

Junamatkailun suosio on lisääntynyt viime vuosikymmenien aikana. Suosioitaan – sekä matkailijoiden ja tutkijoiden keskuudessa että mediassa – on kasvattanut myös junamatkailuun usein yhdistetty, ekologisuutta ja itse matkustamisen kokemusta korostava matkailun trendi, hitaus (*slow travel*). Hitaus ei liity vain matkan osatekijöihin eikä matkakohteeseen, vaan hitaassa matkailussa huomioidaan matkan osatekijät kokonaisuutena, joka koostuu eri kohteista, välietapeista, kokemuksista ja sosiaalisista kanssakäymisistä. Tällainen kokonaisvaltainen käsitys matkailijan vuorovaikutussuhteista ihmisten ja ympäristön kanssa luo matkailijalle roolin aktiivisena kokemuksen kanssa tuottajana, ei pelkkänä havainnoijana. (Dickinson & Lumsdon, 2010.)

Jaottelin ja teemoittelin tutkimusaineistonani toimivat matkakertomukset aineistolähtöisesti. Aluksi määrittelemäni tutkimuskysymykset ohjasivat lopullisten pääluokkien muodostamista. Päättökysymykseni oli: Miten matkailijan arktinen kokemus kanssatuotetaan junamatkalla? Alustavan analyysin tuloksena muotoilemani teemat mukailivat osittain Rihovan (2013) teoriaa, erityisesti asiakkaiden välisen kanssatuottajuuden käytäntöjen näkökulmasta. Alustavissa pääluokissa oli viitteitä asiakkaiden välisen kanssatuottajuuden eri käytäntöihin (ks. s. 309).

Tutkimustulokseni kuvaavat käytäntöjä, prosesseja ja toimintamalleja, jotka liittyvät kanssatuottajuuden toteutumiseen junamatkakokemuksessa. Ne kuvaavat myös matkailijoiden kokemuksia ja ajatuksia matkasta. Matkakertomusten kirjoittajat purkavat ja jäsentävät matkakokemukseensa peilaten samalla omia ennakoasenteitaan ja omia näkemyksiään matkan erityispiirteistä. Matkakertomuksissa voidaan jakaa omia kokemuksia ja vinkkejä muille matkailijoille tai aiheesta kiinnostuneille sekä tallentaa matkan muistoja myös itselle arkistoitavaksi. Tutkimukseni osoitti, että matkailijan kokemusta ja sen eri ulottuvuuksia on mahdollista analysoida matkakertomuksista sisällönanalyysin keinoin.

Koska laadullisen tutkimuksen aineisto on yleensä suppeampi kuin kvantitatiivisissa tutkimuksissa, ei laadullisen tutkimuksen tuloksia voida pitää ti-

lastollisesti merkittävänä yleistyksinä (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 85). Olen kuitenkin hyödyntänyt tutkimuksessani myös kvantitatiivisia menetelmiä aineiston analysoinnin apuna, jotta tutkimuksen tulokset kuvaavat tarkasti itse analysoitavaa aineistoa. En väitä tutkimuksellani olevan tilastollista yleistettävyyttä, mutta saamani tulokset kuvaavat analysoimaani aineistoa tarkasti. Tutkimukseni tulosten pohjalta on mahdollista ymmärtää paremmin matkailijan kokemuksen rakentumista junamatkan kaltaisessa sosiaalisessa matkailuympäristössä. Tämän tiedon pohjalta on mahdollista kehittää asiakkaan kokemusta ja sitä kautta myös erilaisia sosiaalisia matkailuympäristöjä.

Tutkimukseni ei vastannut kysymykseen arktisuuden erityispiirteiden vaikutuksista asiakkaan kansatuotetussa matkakokemuksessa. Uskon, että tarkennetuilla jatkotutkimuksilla voisi tutkia lähemmin arktisuuden vaikutuksia yksilön kokemuksiin.