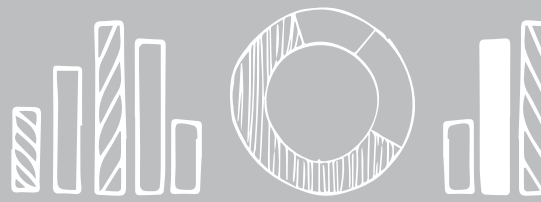


# 7



## LUOTTAMUKSEN JA TURVALLISUUDEN RAKENTUMINEN SOHVASURFAUKSESSA

– kyselytutkimus Couchsurfing-majoittajille

*Pipsa Liljedahl*



---

<b>JOHDANTO</b>	<b>128</b>
Johdatus aiheeseen	128
Aikaisempi tutkimus	130
<b>LUOTTAMUKSEN RAKENTUMINEN JA TURVALLISUUS</b>	<b>131</b>
Turvallisuus matkailussa ja Couchsurfingissa	131
Luottamuksen rakentuminen tuntemattomien välille	133
Asenteet osana turvallisuuden kokemusta	135
<b>COUCHSURFING-MAJOITTAJILLE SUUNNATTU KYSELYTUTKIMUS</b>	<b>136</b>
Verkkokysely	136
Kuvailevat tilastolliset menetelmät	139
Sisällönanalyysi	140
Tutkimusetiikka	141
<b>LAPPILAISTEN COUCHSURFING-MAJOITTAJIEN NÄKEMYKSET LUOTTAMUKSESTA JA TURVALLISUUDESTA</b>	<b>143</b>
Lappilaiset Couchsurfing-majoittajat	143
Luottamusta vähentävät ja lisäävät tekijät	144
Majoittajien asenteet	154
<b>YHTEENVETO</b>	<b>154</b>

# JOHDANTO

## JOHDATUS AIHEESEEN

Turvallisuushakuisuus on yksi matkailun megatrendeistä, mikä johtuu näkyvistä kansainvälisistä onnettomuuksista, rikollisuudesta ja pandemioista. Lappi mielletään turvalliseksi matkakohteeksi muun muassa siksi, että Suomi koetaan vakaaksi maaksi. Turvallisuus kuuluu ihmisen perustarpeisiin. Matkailun turvallisuus koostuu monista asioista, kuten valtion turvallisuudesta sekä turvallisuudesta kunta- ja maakuntatasolla. Turvallisuus on myös yksi kestävän matkailun tavoitteista. (Iivari, 2012, s. 14–19.)

Matkailussa turvallisuutta voivat uhata esimerkiksi rikollisuus, terrorismi, sodat ja poliittinen epävakaus (Iivari, 2012, s. 15; Mansfeld & Pizam, 2006, s. 3). Syyria on ajankohtainen esimerkki sodan takia turvattomasta matkakohteesta. Myös luonnonkatastrofin, kuten maanjäristyksen, uhka voi aiheuttaa turvallisuusuhan matkakohteeseen. Turvallisuusuhka voi piillä myös tietyissä aktiviteeteissa matkakohteessa; esimerkkejä ovat sukeltaminen ja kalliokiipeily. Toisaalta on selkeästi riskihakuisia ihmisiä. (Iivari, 2012, s. 144–145.) Vaikka edellä mainitut turvallisuusuhat koskevat lähinnä matkakohdetta tai valtiota, myös sohvasurffauksessa (*Couchsurfing*) kotona tapahtuvaa kohtaamista voi tarkastella turvallisuuden ja turvallisuusuhkien näkökulmasta. Tutkimukseni aiheena on koettu turvallisuus majoittajan näkökulmasta – miten majoittajalle syntyy luottamus vieraaseen majoittajaan? Vieras voi esimerkiksi varastaa tai hajottaa omaisuutta tai olla aggressiivinen, uhkaava tai väkivaltainen. Motiivit turvallisuutta uhkaaville tapahtumille matkakohteissa ovat usein poliittisia, uskonnollisia, sosiaalisia tai taloudellisia, ja niihin liittyy myös julkisuushakuisuutta ja halua vahingoittaa alueen taloutta (Mansfeld & Pizam, 2006, s. 5).

Tutkimukseni kohteena ovat Couchsurfing-sivuston lappilaiset majoittajat. Tutkin, millaisin perustein majoittavat valitsevat vieraansa ja miten luottamus syntyy Couchsurfing-profilin kautta. Ulkopuoliset ihmiset kyseenalaistavat usein sekä sohvasurffaajan että hänen majoittajansa turvallisuuden. Oletan majoittajan turvallisuuden tavoittelun vaikuttavan vieraiden valitsemiseen.

Käytän termin *host* sijasta termiä majoittaja, koska se on englanninkielistä termiä selkeämpi kuvaamaan majoitustoimintaa ja se on myös sukupuoleton toisin kuin isäntä tai emäntä. Tutkimukseni kohdistuu matkaa edeltävään aikaan, kun matkakohdetta ja majoituspaikkaa vielä harkitaan. Toisin kuin hotellimajoituksessa, sohvasurffauksessa myös majoittaja vaikuttaa matkailijan valintoihin: vaikka matkailija olisi jo valinnut kohteen, viimeinen sana on majoittajalla.

*Couchsurfing.com* on vuonna 2004 perustettu yhteisö, jossa tarjotaan ilmais-majoitusta. Sekä halu majoittumiseen että majoittamiseen ilmaistaan sivustolle laadittavassa profiilissa. Jokainen valitsee itse, kuinka paljon ja mitä kertoo profiilissaan. Sivustolla on myös mahdollisuus jättää referenssejä eli suosituksia muista käyttäjistä. Näin yhteisö luo puitteet turvallisuudelle, mutta profiilin täyttäminen, suositusten jättäminen ja turvallisuuden luominen jäävät jokaisen omalle vastuulle. Sivusto kuitenkin ohjeistaa käyttäjiään lukemaan muiden profiilit tarkasti ennen tapaamista. (Couchsurfing / Safety Basics.) Huonosti täytettyä profiilia ei koeta turvalliseksi, vaan kyseisiä henkilöitä pidetään riskinä. Profiilin ja suositusten kautta herätetään luottamus, mikä on erittäin tärkeää jakamistaloudessa. (Germann Molz, 2013, s. 221.)

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys käsittelee turvallisuutta ja luottamuksen syntymistä sohvasurffauksessa. Pääkäsitteeni ovat turvallisuus ja luottamus. Lähikäsitteenä toimii asenne, jonka muodostavat ennakkoluulot, pelko ja syrjintä. Ennako-oletuksena on, että majoittajat haluavat olla turvassa ja kokea turvallisuutta. Luottamuksen syntyminen johtaa mielikuvaan turvallisuudesta, epäluottamus puolestaan pelkoon ja syrjintään. Syrjintää tarkastelen tutkimuksessani iän, sukupuolen ja kulttuurin näkökulmasta. Kulttuuri käsittää henkilön alkuperän, kansalaisuuden ja kielen, mutta se ei ole selkeästi määriteltävissä. Edellä mainitut syrjinnän ulottuvuudet ovat tutkimukseni kannalta keskeisiä, koska Couchsurfing-profiilin rakenne mahdollistaa ne: iän ja sukupuolen voi ilmoittaa profiilissa selkeästi, ja kulttuuri ilmenee kotimaan ja kielten kautta. Uskonto, vakaumus, mielipiteet, poliittinen toiminta, ammattiyhdistystoiminta, perhesuhteet, terveydentila, vammaisuus tai seksuaalinen suuntautuminen eivät kuulu profiilin perustietoihin – enkä myöskään oleta ihmisten tuovan näitä asioita selkeästi ilmi vapaassa kuvauksessa itsestään – joten niihin perustuvaa syrjintää ei ole mahdollista tutkia.

Tutkimuskysymykseni on: Miten lappilaisten Couchsurfing-majoittajien turvallisuuden tavoittelu vaikuttaa vieraiden valintaan? Tähän päätutkimuskysymykseen haen vastausta seuraavien osatutkimuskysymyksien avulla: Kuinka aktiivisia lappilaiset majoittajat ovat? Millaiset tekijät vieraiden Couchsurfing-profiileissa lisäävät tai vähentävät majoittajan luottamuksen tunnetta? Millaisia asenteita majoittajilla on?

Tässä luvussa esittelen tutkielmani aihetta ja aiempaa tutkimusta. Toisessa luvussa keskityn teoreettiseen viitekehykseeni pääkäsitteiden avulla, joita ovat turvallisuus ja luottamus sekä asenteet matkailun ja sohvasurffauksen näkökulmasta. Kolmas luku sisältää aineistonhankintamenetelmäni sekä analyysimenetelmäni esittelyt. Keräsin aineistoni sähköisellä kyselylomakkeella ja analysoin sen määrällisin menetelmin ristiintaulukointia ja faktorianalyysejä

hyödyntäen sekä avoimet vastaukset sisällönanalyysin avulla. Kolmas luku sisältää myös tutkimuseettisten kysymysten pohdintaa. Neljännessä luvussa esittelen tuloksia tutkimuskysymysten järjestystä noudattaen, aiemman tutkimuksen ja teorian pohjalta. Viimeisessä luvussa esitän yhteenvedon tuloksista sekä arvioin tutkimustani ja sen luotettavuutta.

## AIKAISEMPI TUTKIMUS

Luottamusta ja turvallisuutta on tutkittu paljon, myös matkailun näkökulmasta. Vaikka sohvaurffaus on ilmiönä aika nuori, sitäkin on tutkittu luottamuksen näkökulmasta (Germann Molz, 2013). Sitä vastoin sohvaurffauksen turvallisuudesta ei löytynyt suoranaisesti tutkimustietoa. Aihetta kuitenkin sivutaan luottamusta käsittelevissä tutkimuksissa.

Majoituspyynnöt ovat tunnusomaisia jakamistaloudelle (esim. Hakkarainen & Jutila, 2017) ja puuttuvat tavanomaiselta majoitussektorilta, kuten hotelleista ja B&B-majoituksesta. Karlsson, Kemperman ja Dolnicar (2017) tutkivat Airbnb-majoittajien vieraiden valintaa. He suorittivat kokeen, jossa laativat kuvitteellisia majoituspyyntöjä. Oikeat majoittajat arvioivat, antaisivatko näille kuvitteellisille henkilöille luvan varata heidän tarjoamaansa majoitusta. Tulosten mukaan noin viidennes (22 %) majoituspyynnöistä hylätään, ja kolme neljännessä (75 %) majoittajista oli hylännyt majoituspyyntöjä. Majoittajien valintaan vaikuttivat majoituksen kesto ja syy sekä matkaseura. Myös henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten ikä ja profiilikuva vaikuttivat; nämä voivat vaikuttaa myös majoittajan riskin arvioimiseen.

Germann Molz (2013) on tutkinut sohvaurffauksen liittyviä moraalisia kysymyksiä. Vaikka teknologia hankaloittaa luottamuksen rakentamista, Germann Molzin (2013, s. 221) tulosten mukaan Couchsurfing.com luo profiilien ja referenssien avulla uudenlaisia mahdollisuuksia luottamuksen syntymiseen (2013, s. 221). Toisessa tutkimuksessaan Germann Molz (2012, s. 81–109) on tutkinut, kuinka sohvaurffaajat (eli koko yhteisön jäsenet niin majoittajat kuin majoittajat) luovat luottamusta välilleen kohdatessaan sekä internetissä että kasvokkain. Sovhaurffaajat itse myöntävät turvallisuuden olevan suurin huolenaihe tässä majoitusmuodossa, ja huolen vähentäminen edellyttää luottamuksen syntymistä vieraan ja majoittajan välille. Sovhaurffaajat käyttävät luottamuksen luomiseen ja arvioimiseen sivuston tarjoamia palveluita: referenssejä (*references*), takuita (*vouching*) ja vahvistusta (*verification*). Näitä menetelmiä tosin käytetään vaihtelevasti, sillä jotkut hyväksyvät lähtökohtaisesti kaikki majoituspyynnöt, kun taas toiset tarkastavat pyyntöjen lähettäjien profiilit tarkasti. (Germann Molz, 2012, s. 90–91.) Internet mahdollistaa luottamuksen syntymisen, mikä johtaa vierailuun kotona (Germann Molz, 2012, s. 108).

Bialski (2011) on tutkinut, kuinka suunnitellut kohtaamiset kehittyvät toisille ennalta tuntemattomien välille. Hänen mukaansa Couchsurfingin kautta suunnitellut kohtaamiset ovat luonteeltaan erilaisia kuin kaupallinen vieraanvaraisuus tai tuttujen ihmisten vieraanvaraisuus. Couchsurfingissa luottamus ja muut vieraanvaraisuuteen liittyvät ilmiöt syntyvät vieraanvaraisuuden teknologian puitteissa, mikä pakottaa osapuolia omaksumaan tietynlaiset roolit. (Bialski, 2011, s. 258.) Steylaerts ja Dubhghaill (2011) ovat kirjoittaneet sohasurffauksesta ilmiönä, autenttisuudesta ja yksilöllisen elämyksen luomisesta. Heidän mukaansa sohasurffaajat hakevat yksilöllisiä kokemuksia, joiden tuottamiseksi sekä majoittaja että vieras näkevät paljon vaivaa.

Bialskin ja Batorskin (2010, s. 180) mukaan luottamus sohasurffauksessa syntyy kolmessa vaiheessa. Ensiksi henkilön on omaksuttava ja hyväksyttävä Couchsurfing.comin periaatteet ja käytettävä sivustoa aktiivisesti. Näin henkilö valitsee nimenomaan sohasurffauksen ja hänellä on todennäköisesti avoimempi käsitys luottamuksesta kuin niillä, jotka eivät ole mukana sohasurffauksessa. Toinen askel luottamuksen synnyssä on profiilin tarkastelu, mihin keskityn myös omassa tutkimuksessani. Bialskin ja Batorskin mukaan tärkeimmät elementit profiilissa ovat kuvaus itsestä sekä muiden jättämät referenssit. Kuvaus itsestä mahdollistaa muiden käyttäjien samaistumisen profiilin takana olevaan henkilöön ja luo lähtökohdat luottamuksen syntymiselle. Kolmas askel luottamuksen synnyssä on kasvokkain tapaaminen. Merkittävä tekijä luottamuksen synnyssä on itseä koskevien tietojen paljastaminen Couchsurfing-profiilissa, mikä mahdollistaa muille yhteisön jäsenille henkilöön samaistumisen (Bialski & Batorski, 2010, s. 202–203).

Sukupuoli on yksi tekijä, joka vaikuttaa käsitykseen vaarasta ja turvallisuudesta. Esimerkiksi Carr (2011, s. 567) totesi tutkimuksessaan, että nuoret naiset kokivat Lontoossa yöaikaan liikkumisen vaarallisemmaksi kuin nuoret miehet. Turvallisuuden tunnetta voidaan lisätä tekemällä ikävyyksistä ilmoittaminen helpoksi (Aalto & Uusisaari, 2009, s. 120). Sohasurffauksessa ikävyyksistä voi ilmoittaa esimerkiksi kirjoittamalla negatiivisia referenssejä tai ilmiantamalla käyttäjä.

## LUOTTAMUKSEN RAKENTUMINEN JA TURVALLISUUS

### TURVALLISUUS MATKAILUSSA JA COUCHSURFINGISSA

Kapean turvallisuuskäsityksen mukaan turvallisuus koskee valtioiden välisiä suhteita eli ulko- ja puolustuspolitiikkaa (Iivari, 2012, s. 18; Niemelä, 2000, s.

25). Matkailun turvallisuus liittyykin talouteen ja politiikkaan (Hall, Timothy & Duval, 2004, s. 2). Laajennetun turvallisuuskäsityksen mukaan turvallisuus on suhteellinen käsite, eikä turvallinen valtio voi taata yksilön turvallisuutta. Matkailun moninaisuuden vuoksi sen turvallisuuden tutkimiseen sovelletaan laajaa turvallisuuskäsitystä. (Iivari, 2012, s. 19, 22.) Matkailijan käytökseen ja näin myös matkakohteisiin vaikuttavat matkailijoiden kokemukset turvallisuudesta ja vaaroista (Hall ym., 2004, s. 2). Turvallisuutta voivat matkailussa uhata rikollisuus, terrorismi, sodat ja poliittinen epävakaus (Mansfeld & Pizam, 2006, s. 3). Suuri matkailuun ja ihmisten turvallisuuskäsityksiin vaikuttanut tapahtuma olivat vuoden 2001 terrori-iskut Yhdysvalloissa (Floyd, Gibson, Pennington-Gray & Thapa, 2004, s. 20–21). Tässä tutkimuksessa turvallisuus tarkoittaa yksilön subjektiivista kokemusta, majoittajan kokemaa turvallisuutta.

Turvallisuus on yksi ihmisen perustarpeista (Maslow, 1943). Turvallisuus ja sen vastakohta turvattomuus voivat tarkoittaa objektiivista eli ulkoista tai subjektiivista eli koettua tilaa (Niemi, 2000, s. 21). Objektiivinen turvallisuus tarkoittaa esimerkiksi maailmanpoliittista tilannetta. Tutkimuksessani tarkastelun kohteena oleva subjektiivinen turvallisuus on mielikuva ja olo-tila. Se on myös arvo ja tavoite. Turvallisuus on siis henkilökohtainen tunne – ja eritaustaiset ihmiset kokevat erilaiset paikat ja tilanteet turvallisiksi. Koska mielikuvalla on suuri vaikutus, turvallisuus on paljolti mielipidekysymys. Turvallisuutta koetaan paitsi yksilöllisesti myös kollektiivisesti. (Iivari, 2012, s. 18–20.) Tutkimuksessani korostuu majoittajien henkilökohtainen turvallisuus, mutta koska Couchsurfing-toiminta on yhteisöllistä, kyse on myös kollektiivisesta turvallisuudesta, koko sohvasurffauksen turvallisuudesta. Ihminen paitsi kokee turvallisuutta myös tuottaa sitä eli vaikuttaa muiden kokemuksiin turvallisuudesta. Turvallisuus liittyy tiiviisti sosiaalisiin suhteisiin ja luottamukseen. (Vornanen, 2006, s. 209.) Majoittaja ja vieras eivät siis vain koe, vaan he myös tuottavat turvallisuutta, jonka toinen osapuoli kokee. Kuten luottamus, myös turvallisuus on vuorovaikutuksellista.

Koskelan (2004, s. 52) mukaan turvallisuuden edistäminen voi pahimmillaan lisätä ennakkoluuloja. Esimerkiksi julkisten tilojen jakaminen aidoin ja portein – ja tällä tavoin toisten ulossulkeminen – lisää pohjimmiltaan pelkoa ja ennakkoluuloja. Tämä on paradoksaalista, koska turvallisuutta on pyritty lisäämään juuri pelkojen ja ennakkoluulojen takia. (Koskela, 2004, s. 60.) Pelko on tulevaisuuden ennakoitua. Pelon tunne on epämiellyttävä, eikä sitä haluta liittää omaan tulevaisuuteen. (Ahmed, 2003, s. 192.) Pelon käsite on tutkimukselleni merkityksellinen juuri tulevaisuuden ennakoinnin takia. Oletan, että majoittajan lukiessa mahdollisen vieraan profiilia hän ennakoii kohtaamista tämän kanssa. Jos profiili ei herätä luottamusta, majoittajassa syntyy

pelko, eikä hän halua kohdata profiilin takana olevaa ihmistä – ja näin hän hylkää majoituspyynnön.

Sosiaalinen turvallisuus on pohjoismaisen hyvinvointivaltion perusta. Taustalla on vapaa elinkeino- ja omistusoikeus, minkä lisäksi arvostetaan sosiaalista turvallisuutta ja tasa-arvoa. Sosiaalista turvallisuutta ilmentävät esimerkiksi terveyspalvelut. Kulttuurinen turvallisuus tarkoittaa toiset huomioon ottavaa ja erilaisuuden sallivaa kulttuuria. Kulttuurisessa turvallisuudessa on kyse ihmisarvosta ja maailmankatsomuksesta. Välinpitämättömyys aiheuttaa henkistä turvattomuutta. Yhteisöllinen turvallisuus tarkoittaa ihmissuhdeturvallisuutta. Yhteisöllistä turvattomuutta on esimerkiksi koulukiusaaminen. (Niemelä, 2000, s. 27–31.) Yhteisöllinen turvallisuus on olennaista sohvasurffauksen yhteisöllisen luonteen takia. Yhteisöllistä turvattomuutta voi aiheuttaa Couchsurfing-vieras, joka käyttäytyy uhkaavasti ja pelkoa luoden.

#### LUOTTAMUKSEN RAKENTUMINEN TUNTEMATTOMIEN VÄLILLE

Psykologiassa luottamus tarkoittaa sitä, että hyväksytään riski olla toiselle ihmiselle haavoittuvainen. Hyväksytään siis riski, että toinen voi tehdä pahaa. Hyväksyminen perustuu olettamukseen, että luottamuksen kohde ei petä luottamusta. (Carminati, Ferrari & Viviani, 2013, s. 19; Sherchan, Nepal & Paris, 2013, s. 5.) Tutkimusasetelmassani se, joka luottaa, on Couchsurfing-majoittaja. Hän valitsee vieraansa sen perusteella, kehen uskoo voivansa luottaa. Lähtökohtaisesti luotamme helpommin ihmisiin, jotka ovat samankaltaisia kuin me itse (Bialski & Batorski, 2010, s. 190). Luottamus voi olla suoraa tai suosituksiin perustuvaa. Suora luottamus syntyy keskinäisessä kanssakäymisessä. Suosituksiin perustuva luottamus koskee mainetta. (Carminati ym., 2013, s. 22.) Sohvasurffauksessa luottamus rakentuu näistä molemmista: kanssakäymistä ovat majoituspyynnöt ja viestien vaihtaminen, suosituksia taas muiden käyttäjien jättämät referenssit.

Luottamus voi perustua laskelmointiin, tietoon ja ennakkointiin sekä identifiointiin. Pelko on olennainen osa laskelmointiin perustuvaa luottamusta: ihmissuhdetta ei haluta vaarantaa käyttäytymällä epäluottamusta herättävästi. Tietoon perustuva luottamus on ennakkointia. Se syntyy, kun tunnemme toisen ihmisen niin hyvin, että voimme ennakoida hänen käytöstään ja näin luottaa häneen. Identifiointiin perustuva luottamus syntyy syvästä yhteisymmärryksestä ja toisen halujen ja aikomusten sisäistämisestä. (Lewicki & Bunker, 1995.) Sohvasurffauksessa luotetaan usein henkilöön, johon samaisutetaan, sillä itsemme kaltaisten käytöstä on helpompi ennakoida (Bialski & Batorski, 2010, s. 203). Voidaankin olettaa, että sohvasurffauksessa esiintyvistä luottamuksesta merkittävintä on tietoon perustuva luottamus.



Internetissä ja sosiaalisessa mediassa syntyvää luottamusta voidaan arvioida erilaisten mallien avulla. Näitä ovat sosiaalisen verkoston rakenteeseen perustuvat luottamusmallit, jotka perustuvat ”kaverin kaveriin” luottamiseen, kanssakäymiseen perustuvat luottamusmallit sekä näiden kahden sekoitukset eli hybridit luottamusmallit (Sherchan ym., 2013, s. 18–21). Mielenkiintoinen kanssakäymiseen perustuva luottamusmalli on STrust, joka koostuu suosioluottamuksesta ja sitoumusluottamuksesta. Suosioluottamus syntyy sen perusteella, kuinka moni ihminen seuraa ja kommentoi käyttäjän julkaisuja ja antaa niistä hyvää palautetta. Sitoumusluottamus taas syntyy sen pohjalta, kuinka usein käyttäjä vierailee sivustolla ja kuinka aktiivisesti hän seuraa, kommentoi ja jättää palautetta muille. (Nepal ym., 2011, Sherchanin ym., 2013, s. 20–21 mukaan.) Sohvasurffauksessa suosioluottamus sisältää ystävien ja referenssien määrän sekä referenssien laadun. Vastaavasti sitoumusluottamus koskee aktiivisuutta: kuinka usein sohvasurffaaja vierailee sivustolla ja kuinka moneen referenssiin hän on vastannut. Referenssikohdassa näkyy toisen käyttäjän jättämän referenssin alla myös profiilin omistajan jättämä referenssi.

Luottamukseen läheisesti liittyvä käsite on sosiaalinen pääoma. Sosiaalinen pääoma muodostuu sosiaalisissa verkostoissa ja tuottaa muun muassa luottamusta (Scrivens & Smith, 2013, s. 9). On todettu, että sohvasurffaajat, jotka ovat tavanneet toisia sohvasurffaajia, tuntevat kuuluvansa yhteisöön vahvemmin kuin ne, jotka eivät ole tavanneet toisia sohvasurffaajia kasvokkain. Monen sohvasurffaajan yhteiset tapaamiset vahvistavat sosiaalista pääomaa verkostoitumisen ja ryhmäidentiteetin muodostumisen kautta. Lisäksi luottamus lisääntyy sitä mukaa, kun käyttäjät majoittavat vieraita ja yhteisöön kuulumisen tunne näin lisääntyy. (Rosen, Lafontaine & Hendrickson, 2011, s. 993.) Putnamin (1993, s. 167) mukaan vapaaehtoinen yhteistyö on helpompaa yhteisössä, jossa on sosiaalista pääomaa, ja muodostunut sosiaalinen pääoma on hyväksi koko yhteiskunnalle juuri luottamuksen takia.

Verkkokäyttäytymiselle ja nyky-yhteiskunnalle on tyypillistä, että henkilö voi itse valita identiteettinsä sekä sen, kenen kanssa viettää aikaa (Aalto & Uusisaari, 2009, s. 114–116). Yksi virtuaaliseen yhteisöön kuulumisen ominaisuuksista on turvallisuus. Hersbergerin, Murrayn ja Riouxin (2007, s. 138) mukaan yhteisön jäsenyys luo turvallisuuden tunnetta esimerkiksi sääntöjen ja tietosuojan muodossa. Yhteisön jäsenyyteen liittyy turvallisuuden lisäksi yhteisöllisyyden tunne ja samaistuminen, henkilökohtainen sitoutuminen sekä yhteinen kielenkäyttö ja symboliikka. Nämä kaikki liittyvät myös luottamuksen syntymiseen. Sitoutumista kuvastavana luottamuksen rakentajana voidaan pitää profiileja, joista näkee, että niiden luontiin on käytetty aikaa.

## ASENTEET OSANA TURVALLISUUDEN KOKEMUSTA

Asenne tarkoittaa myönteistä tai kielteistä suhtautumistapaa. Ennakkoluulo on yksilöllinen asenne ryhmiä ja ryhmien jäseniä kohtaan, ja se luo tai ylläpitää hierarkkisia statuseroja ryhmien välillä (Dovidio, Hewstone, Glick & Esses, 2010, s. 7). Myönteisiäkin ennakkoluuloja on, mutta syrjintään johtavat ennakkoluulot ovat kielteisiä. Ennakkoluulon synnyttävä ominaisuus voi olla näkyvä, kuten ihonväri, tai näkymätön, kuten seksuaalinen suuntautuminen. Ennakkoluulo ja stereotypia ovat toisilleen läheisiä käsitteitä. Ennakkoluulo sisältää tunteita, stereotypia taas uskomuksia ja ajatuksia. (Blaine, 2007, s. 61–62.)

Syrjintä tarkoittaa tietynlaista käyttäytymistä ryhmän jäseniä kohtaan vain ryhmään kuulumisen takia. Ennakkoluulot ja stereotypiat johtavat syrjintään. (Correll, Judd, Park & Wittenbrink, 2010, s. 55.) Syrjintä ei ole vain vähemmistöjä koskeva ilmiö, vaan se voi koskea ketä tahansa. Pyrkimys yhdenvertaisuuteen, tasa-arvoon ja oikeudenmukaiseen kohteluun edellyttää syrjinnän vastustamista. (Lepola, 2007, s. 9.) Yhdenvertaisuuslaissa syrjinnäksi määritellään välitön syrjintä, välillinen syrjintä, häirintä sekä ohje tai käsky syrjiä. Välitön syrjintä on jonkun kohtelua epäsuotuisasti vertailukelpoisessa tilanteessa. Välillinen syrjintä on jonkun saattamista epäedulliseen asemaan näennäisen puolueettomalla säännöksellä, perusteella tai käytännöllä. Häirintää on yksilön tai ryhmän arvon ja koskemattomuuden tarkoituksellinen loukkaaminen luomalla uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai hyökkäävä ilmapiiri. Syrjintää luovat siis myös ilmapiiri, käytännöt ja olosuhteet. (Yhdenvertaisuuslaki, 2014.) Sohvasurffauksessa voi olettaa, että tietynlaiset piirteet profiilissa voivat johtaa syrjintään, vaikka ne eivät alun perin johtuisikaan kuulumisesta johonkin isompaan ryhmään.

Etnisyys on yhteisöllinen kulttuuriin liittyvä ilmiö, joka muuttuu ajallisesti. Etnisyyttä määrittävät kansallinen tai maantieteellinen alkuperä, sukujuuret, kieli, kulttuuri, tavat ja arvot. Vähemmistöjen etnisyys on helpompi havaita kuin enemmistöjen etnisyys: suomalaiset eivät ole kotimaassaan etninen ryhmä mutta ulkomailla ovat. (Lepola, Joronen & Aaltonen, 2007, s. 110–111.) Näin ulkomaalaisia voidaan Couchsurfing-vieraina pitää etnisinä vieraina. Etnisyyttä ja etnistä alkuperää monimutkaistaa se, että kansalaisuus, alkuperä ja syntymämaa eivät määritä toisiaan (Lepola ym., 2007, s. 111). Rasismin lisäksi nykyään esiintyy kulttuurirasismia eli kulttuuriin perustuvan erilaisuuden korostamista ryhmien välillä. Olennaista ei ole, pohjautuuko rasismi kulttuuriin vai biologisiin ominaisuuksiin, koska ne molemmat nähdään muuttumattomina. (Makkonen, 2000, Lepolan ym., 2007, s. 112, mukaan.) Kulttuurirasismille on tyypillistä poissulkeminen, rasismille taas alistaminen (Rastas, 2005). Couchsurfing-sivustolla majoittaja ei voi

vieraita etsiessään, karsiessaan ja hyväksyessään alistaa ketään, mutta pois-sulkeminen on mahdollista.

Sukupuolen moninaisuuteen liittyvä syrjintä tarkoittaa ihmisen syrjintää hänen sukupuolensa takia. Sukupuoli voi olla mies, nainen tai jokin sukupuolivähemmistöistä. Sukupuolivähemmistöihin kuuluvat intersukupuoliset, transsukupuoliset, transvestiitit ja transgender-ihmiset. (Lehtonen, 2007, s. 18.) Couchsurfing-profiiliin on mahdollista merkitä olevansa mies, nainen tai muu. Samoin käyttäjiä haettaessa on mahdollista valita hakutulokset koskemaan miehiä, naisia, muunsukupuolisia tai kaikkia.

## COUCHSURFING-MAJOITTAJILLE SUUNNATTU KYSELYTUTKIMUS

### VERKKOKYSELY

Päätin kerätä tutkimusaineiston Couchsurfing-sivuston käyttäjille suunnatulla kyselyllä (liitteet 6 ja 7). Kyselylomakkeiden avulla kerätään tietoa käyttäytymisestä, toiminnasta, käsityksistä, arvoista ja asenteista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2007, s. 192). Koska minua kiinnostivat majoittajien mielipiteet luottamukseen vaikuttavista tekijöistä, kysely oli sopiva tapa kerätä aineistoa. Kyselylomaketta käytettäessä jokainen vastaaja vastaa täysin samoihin kysymyksiin. Sähköinen kyselylomake on tehokas vaihtoehto ja toimiva erityisesti silloin, kun vastaajia on paljon ja he asuvat laajalla alueella (Hirsjärvi ym., 2007, s. 189–190). Tutkimukseni vastaajat olivat ympäri Lappia, joten kyselyn toteuttaminen oli helpompaa kuin esimerkiksi henkilökohtaisten haastattelujen tekeminen. Strukturoidun lomakkeen sijasta olisin voinut toteuttaa kyselyn, jossa on vain avoimia kysymyksiä. Päädyin kuitenkin strukturoituihin kysymyksiin, koska uskoin saavani näin antavan minulle enemmän informaatiota. Avoimiin kysymyksiin annettavien vastausten pituutta ja sisältöä ei voi ennustaa. Sisällytin kuitenkin kyselylomakkeeseen myös kaksi avointa kysymystä.

Kyselylomakkeeni sisälsi monivalintakysymyksiä, kolme järjestysasteikollista kysymyspatteristoa ja kaksi avointa kysymystä. Avoimet kysymykset sallivat vastaajien ilmaista itseään omin sanoin ja auttavat monivalintakysymysten poikkeavien vastausten tulkinnassa. Monivalintakysymykset puolestaan mahdollistavat vastausten järjestelmällisen vertailun. (Hirsjärvi ym., 2007, s. 196.) Ongelmaksi kyselytutkimuksessa voi muodostua se, että tutkija ei voi

kontrolloida sitä, miten vakavasti vastaajat vastaavat tai kuinka hyvin he ymmärtävät kysymykset tai vastausvaihtoehdot (Hirsjärvi ym., 2007, s. 189–190).

Rakensin kyselylomakkeen Couchsurfing-profilissa kerrottaviin tietoihin, koska tutkin profiilin synnyttämiä valintaperusteita. Profili kertoo, onko käyttäjä valmis majoittamaan, koska hän on viimeksi ollut käynyt sivustolla ja mistä lähtien hän on ollut jäsen. Lisäksi profili näyttää automaattisesti referenssien (*references*) ja takuiden (*vouching*) määrän sekä kertoo, onko ihminen vahvistanut (*verification*) kotiosoitteensa. Profilissa voi ilmoittaa osaamansa kielet ja kunkin kielen osaamisen tason. Myös iän ja sukupuolen voi valita. *Overview*-tiedoissa voi ilmoittaa myös ammatin (*occupation*), koulutuksen (*education*) ja kotipaikkakunnan. Omin sanoin voi kertoa seuraavista asioista: *About Me; Why I'm on Couchsurfing; Interests; Music, Movies and Books; One Amazing Thing I've Done; Teach; Learn; Share; What I Can Share With Hosts*. Lisäksi voi kertoa, missä maissa on käynyt ja asunut. Profilissa näkyvät myös ryhmät (*groups*), joihin käyttäjä kuuluu. *My Home* -välilehdellä kerrotaan tietoja omasta kodista, *Friends*-välilehdellä näkyvät ystävät ja *Favorites*-välilehdelle voi merkitä mielipaikkojaan kotiseudulla ja maailmalla. *References*-välilehdellä näkyvät erikseen vieraiden referenssit, majoittajien referenssit ja muut referenssit. Ne voivat olla positiivisia, neutraaleja tai negatiivisia.

Kyselylomakkeeni alussa oli majoittajaan liittyviä kysymyksiä, joilla saatiin tietoa vastaajien Couchsurfing-aktiivisuudesta ja heidän mieltymyksistään. Tämän jälkeen tiedusteltiin monivalintakysymyksellä, mitkä ovat majointuspyynnön lähettäneen vieraan profilissa merkittävimpiä asioista, joihin vastaaja kiinnittää huomiota. Sen jälkeen lomakkeessa oli kolme kysymyspatteristoa. Ensimmäisessä kysymyspatteristossa esitettiin erilaisia profiilin ulkoasua ja yleispiirteitä (kieli, luottavuus, kuvat, referenssit ym.) koskevia luonnehdintoja ja kysyttiin, kuinka paljon vastaaja luottaisi vieraaseen, jonka profili on luonnehdinnan mukainen. Oletukseni oli, että luottamusta herättää hyvin kirjoitettu profili, josta näkee siihen käytetyn aikaa. Luottamuksen kannalta referenssit, niiden määrä ja laatu, ovat olennaisia. Toinen kysymyspatteristo koski profiilin sisältöä eli sitä, millainen vieras profiilin perusteella on. Kysymykset koskivat muun muassa kieltä, kotimaata, ikää, sukupuolta ja kiinnostuksen kohteita. Molemmista edellä mainituissa kysymyspatteristoissa käytettiin 5-portaista vastausasteikkoa, jonka ääripäät olivat ”en luottaisi ollenkaan” ja ”luottaisin täysin”. Lisäksi oli valittavana vastausvaihtoehto ”asia ei vaikuta luottamukseen”. Kolmas kysymyspatteristo sisälsi luottamukseen ja turvallisuuteen liittyviä väittämiä, joita tuli arvioida viisiasteisella asteikolla (”täysin eri mieltä”...”täysin samaa mieltä”). Avoimissa kysymyksissä tiedusteltiin, millaiset asiat vieraan kirjoittamassa kuvauksessa lisäävät tai vähentävät vastaajan luottamusta vieraaseen.

Testasin lomaketta Webropolin testivastauksilla ja muutaman ystävän täyttämällä lomakkeilla. Heidän ja ohjaajien kommenttien avulla muokkasin varsinkin vastausvaihtoehtoja paremmiksi. Suomenkielisen lomakkeen lisäksi käytin englanninkielistä lomaketta, koska osa verkoston lappilaisista jäsenistä on muita kuin suomalaisia kuten esimerkiksi vaihto-opiskelijoita. Englanninkielisen lomakkeen laatimiseen sain apua englannin opettajalta.

Vastaajamäärän kartoittamiseksi tein joulukuussa 2016 majoittajahakuja Couchsurfing.comissa. Tein samat haut helmikuussa 2017, kun kyselyn lähettäminen oli ajankohtaista. Hain jokaisen Lapin kunnan majoittajia erikseen. Valitsin ensin hakukriteereiksi *Host Info* -kohdasta *Accepting Guests*, *Maybe Accepting Guests* ja *Wants to Meet Up*. Valitsin *Wants to Meet Up* sen takia, että majoittajat ovat voineet vaihtaa kyseisen kohdan lyhyen ajan sisällä. Esimerkiksi muutama kuukausi sitten he ovat voineet majoittaa sohvaurffaajia, mutta elämäntilanne on muuttunut ja nyt he eivät siihen kykene. Näin löysin yhteensä 1207 lappilaista Couchsurfing-sivustolle rekisteröitynyttä jäsentä. Luku on suuntaa antava, sillä joku voi aina poistaa profiilinsa tai joku luo uuden profiilin. Joulukuun ja helmikuun hakutulosten majoittajamäärät poikkesivat toisistaan muutamilla kymmenillä.

Löytääkseni aktiiviset majoittajat rajasin seuraavaksi tekemiäni hakuja niin, että valitsin *Last Login Date* -valikosta *In the last six months*. Näin löytyi joulukuussa 278 majoittajaa. Huomasin, että Kemin ja Keminmaan jäsenet olivat lähes samoja: samat 29 ihmistä olivat kirjautuneet kummassakin kunnassa kuuden kuukauden, joten aktiivisten majoittajien oikea lukumäärä oli 244. Lisäksi huomasin, että osa näin löytyneistä majoittajista oli vain luonut käyttäjän mutta ei ollut täyttänyt profiilia eikä osallistunut Couchsurfing-toimintaan. Lähetin lomakkeen pääasiassa viimeisten kuuden kuukauden aikana aktiivisina olleille majoittajille, mutta lisäksi poimin vastaajiksi myös henkilöitä, jotka olivat olleet kirjautuneina viimeisen vuoden aikana ja joilla oli referenssejä. Yhteensä lähetin lomakkeen 289 ihmiselle. Toivoin saavani vastauksia 100. Vastaajamäärän kasvattamiseksi lähetin uuden vastauspyynnön viikon kuluttua ensimmäisen pyynnön lähettämisestä. Sain 44 vastausta, joten vastausprosentti oli 15 %. Lähetin linkin kyselyyn sekä saatekirje sivustolta saataviin sähköpostiosoitteisiin. Kaikki sähköpostiosoitteet, joihin ilmoitus Couchsurfing-viestistä menee, eivät välttämättä olleet enää käytössä. Lisäksi viestin ovat voineet jättää lukematta sellaiset henkilöt, jotka eivät ole halukkaita majoittamaan tai tapaamaan muita sohvaurffaajia ja jotka siksi eivät ehkä edes avaa sähköposti-ilmoitusta Couchsurfing-viestistä. Näin ollen pyyntö kyselyyn vastaamisesta ei ehkä ole tavoittanut kaikkia 289 henkilöä.

Kyselylomake lähti myös henkilöille, jotka olivat luoneet profiilin viimeisen 6 kuukauden sisällä tai olivat vain vierailleet sivustolla. Kaikilla ei siis ollut tietoja profiilissa eikä välttämättä minkäänlaista Couchsurfing-kokemusta. Näin kyselyyn myös vastasi henkilöitä, joilla ei ollut majoittamiskokemusta. Mielestäni se ei ole välttämättä huono asia, sillä jokainen voisi halutessaan majoittaa koska tahansa. Tällöin heidän myös pitäisi valita, kenet he haluavat vieraakseen ja voivatko he luottaa häneen. Jokainen, jolla on profiili, on potentiaalinen majoittaja.

## KUVAILEVAT TILASTOLLISET MENETELMÄT

Analyysimenetelmänä käytin kuvailevia tilastollisia menetelmiä, kuten ristiintaulukointia sekä faktorianalyysia. Tutkimukseni aineisto on pieni, alle 50 havaintoa, joten monimutkaisten analyysimenetelmien käyttö ei ole perusteltua (Karjaluoto, 2007, s. 9–10). Tämän takia tulokset eivät myöskään ole yleistettävissä, vaan ne kuvaavat vain omaa aineistoani. En siis voi yleistää vastauksia koskemaan esimerkiksi kaikkia suomalaisia sohvasurffaajia, vaan ne kertovat enintään tällä hetkellä Lapissa asuvista sohvasurffaajista.

Ristiintaulukoinnissa tarkastellaan vähintään kahden muuttujan riippuvuutta eli vaikutusta toisiinsa (Vilkkä, 2007, s. 129). Tärkein tunnusluku, joka kertoo riippuvuudesta, on khiin neliön p-arvo. Jos se on yli 0,05 eli riskitaso on 5 %, riippuvuutta ei ole olemassa. (KvantiMOTV, 2004.)

Faktorianalyysin avulla voin yhdistää kysymyspatteristojen muuttujien tietoa ja saada näin tarkasti selville, mikä luottamukseen vaikuttaa. Toisaalta vähäinen havaintojen määrä vähentää tulosten luotettavuutta. Faktorianalyysilla tutkitaan latenttia eli piilevää ominaisuutta, jota ei saada selville vain yhdellä kysymyksellä. Tutkimuksessani näitä tutkittavia ominaisuuksia olivat luottamukseen vaikuttavat tekijät ja asenteet. Piilevää ominaisuutta tutkitaan monen siihen enemmän tai vähemmän liittyvän kysymyksen avulla, joista voidaan toivotussa tapauksessa muodostaa yksi tai useampi faktori. Näin usea muuttuja saadaan niputettua yhteen. (KvantiMOTV, 2004) Kun faktori on muodostettu, se tulee nimetä muuttujien mukaan. Nimeäminen vastaa laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysin luokkien nimeämistä. (Metsämuuronen, 2008, s. 46.) Faktori on ikään kuin piilomuuttuja, joka aiheuttaa havaitun ilmiön (Karjaluoto, 2007, s. 40). Jotta faktorianalyysi on mahdollinen, on muuttujia mitattava järjestysasteikoilla, kuten Likert-asteikoilla. Faktorianalyysin tulee perustua teoreettiseen viitekehykseen (Karjaluoto, 2007, s. 40), eli se sopii tilanteeseen, jossa tutkijalla on ajatus muuttujia yhdistävästä teoriasta. Faktorianalyysin edellyttämä havaintojen määrän alaraja ei ole yksiselitteinen. Joidenkin mielestä havaintoja olisi hyvä olla vähintään

200 (Metsämuuronen, 2008, s. 42), toisten mielestä 100 (Karjaluoto, 2007, s. 39; Vilka, 2007, s. 17). Lapin yliopiston tilastotieteen lehtori Vasarin mukaan yhteiskuntatieteissä havaintojen määrä voi kuitenkin jäädä pienemmäksi tutkittavan asian luonteen vuoksi (henkilökohtainen tiedonanto, 1.2.2017).

Ennen faktorianalyysia tutkin muuttujien korrelaatiokertoimia. Jos osa korrelaatiokertoimista on yli 0,3, faktorianalyysin tekeminen on mielekästä. Faktorilataukset kuvaavat sitä, kuinka paljon faktorin avulla pystytään selittämään havaitun muuttujan vaihtelusta. Mitä lähempänä lataukset ovat arvoa 1, sitä paremmin faktori selittää muuttujan vaihtelua. (Karjaluoto, 2007, s. 41.) Faktorin ominaisarvo tarkoittaa latausten perusteella laskettua faktorien hyvyden mittaa, ja sen tulisi olla vähintään yksi (Metsämuuronen, 2008, s. 45). Käytännössä SPSS-tilasto-ohjelma ei edes ehdota faktoreita, joiden ominaisarvo jäisi alle yhden. Kommunaliteetti kertoo, kuinka suuri osuus yksittäisen havaitun muuttujan vaihtelusta selittyy löydettyjen faktorien avulla. Jos muuttujan kommunaliteetti jää pienemmäksi kuin 0,30, se on turha ja se voidaan poistaa. (Metsämuuronen, 2008, s. 45.) Muuttujien välistä yhtenäisyyttä (reliabiliteettia) tutkin käyttämällä Cronbachin alfa -kerrointa, jonka arvo vaihtelee 0 ja 1 välillä: mitä korkeampi arvo on, sen parempi. Mitä suurempi Cronbachin alfa on, sitä parempi mittarin reliabiliteetti on. Cronbachin alfan tulisi olla yli 0,7, jotta reliabiliteetti on hyvä. (Heikkilä, 2014, s. 178.)

Kyselylomakkeessani oli vahingossa kaksi kertaa väite ”Referensseistä yksi on positiivinen ja loput neutraaleja”. Tulosten luotettavuuden kannalta on mielenkiintoista, että näiden kahden saman väitteen vastausjakaumat poikkesivat hieman toisistaan. Tästä voidaan päätellä, että vastaajat eivät vastaisi samoihin kysymyksiin uudelleen kysyttäessä täysin samalla tavalla, mikä on tietysti luotettavuutta vähentävä tekijä. Jotta edellä mainitusta väitteestä olisi aineistossa vain muuttuja, tein näistä kahdesta kysymyksestä summamuuttujan, jota käytin analyysissä.

## SISÄLLÖNANALYYSI

Kyselylomakkeessani oli kaksi avointa kysymystä. Toisessa vastaajaa pyydettiin kertomaan vieraan profiilissa luottamusta vähentävistä asioista ja toisessa luottamusta lisäävistä asioista. Näiden avointen kysymysten avulla sain täydennettyä määrällistä analyysia ja parannettua tulosten luotettavuutta. Vastausten analysointiin käytin teorialähtöistä sisällönanalyysiä. Koska lomake on muilta osin laadittu teorian pohjalta, on johdonmukaista lähestyä myös avoimien vastausten sisältöä teorian kautta. Teorialähtöisessä analyysissä tutkittava ilmiö määritellään aiemman tutkimuksen mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi, 2002, s. 99).

Sisällönanalyysissä etsitään tekstin merkityksiä (Tuomi & Sarajärvi, 2002, s. 106). Prosessi alkaa siitä, että päätetään, mikä aineistossa kiinnostaa. Sen jälkeen kiinnostukseen sisältyvät asiat tekstissä koodataan tai merkitään. Merkityt asiat kerätään yhteen, erikseen muusta aineistosta. Tämän jälkeen asiat luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään. Lopuksi kirjoitetaan yhteenveto. Koodaamisen tarkoitus on jäsenellä ja kuvailla aineistoa. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, s. 94–95.) Kvantitatiivinen tapa järjestää koodattu sisältö on luokittelu. Voidaan esimerkiksi laskea, kuinka monta kertaa luokka esiintyy aineistossa. Menetelmää kutsutaan myös kvantifioinniksi. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, s. 117.) Määrällisen tutkimuksen luonteeseen sopii parhaiten juuri luokitteluun pohjautuva sisällönanalyysi. Sisällönanalyysin lopuksi aineistosta tulee tehdä johtopäätöksiä (Tuomi & Sarajärvi, 2002, s. 105).

Aloitin avointen kysymysten analysoinnin suomentamalla englanninkieliset vastaukset mahdollisimman tarkasti ja poistamalla vastaukset, jotka eivät liittyneet kysymykseen tai tutkimuksen aiheeseen. Sen jälkeen merkitsin tekstiin ilmaukset luottamuksen lisääntymisestä ja vähentymisestä eri väreillä. Vastauksissa oli myös eri muulla tavoin luottamukseen vaikuttavia tekijöitä, joten merkitsin nekin. Sitten erotin nämä minua kiinnostavat kohdat aineistosta ja listasin ne sen perusteella, olivatko ne luottamusta lisääviä vai vähentäviä asioita. Tämän jälkeen nimesin teorian pohjalta eri luokat, joihin laskin ilmauksien lukumäärät. Lisäksi nimesin joitakin luokkia aineiston pohjalta. Yhtä vastausta kohti laskin aina mukaan vain yhden ilmauksen, vaikka samassa vastauksessa olisi mainittu sama asia useampaan kertaan. Sama henkilö on voinut kirjoittaa samasta asiasta molempiin kysymyksiin, jolloin ilmaus on tullut lasketuksi kahteen kertaan.

Analyysiin valitut teoriaan pohjautuvat luokat olivat tietoon perustuva luottamus, suora luottamus, sitoumusluottamus, suosioluottamus ja samaistuminen. Tietoon perustuva luottamus syntyy ennakoimalla annettujen tietojen pohjalta. Suora luottamus tarkoittaa, että luottamus syntyy vuorovaikutuksen kautta. Sitoumusluottamuksessa luottamuksen syntymiseen vaikuttaa vieraan sitoutuneisuus Couchsurfing-yhteisöön, aktiivisuus ja Couchsurfing-kokemus. Suosioluottamus perustuu muiden käyttäjien jättämiin arvioihin, referensseihin. Samaistuminen luottamuksen pohjana viittaa siihen, että vieraan persoona ja mieltymykset vaikuttavat luottamuksen syntymiseen.

## TUTKIMUSETIIKKA

Tutkimusaiheeni ei ole liian arkaluontoinen tutkittavaksi, eikä tuloksia tulla käyttämään kyseenalaisiin tarkoituksiin. Tutkittaville kerrottiin tutkimuk-



sen luonteesta ja tarkoituksesta. Tärkeintä oli varmistaa kyselyyn vastaajien anonyymius, jotta vastaajia ei voi tunnistaa (Kuula, 2011, s. 200). En kysynyt lomakkeessa taustamuuttujana kotipaikkakuntaa, sillä joissakin kunnissa voi olla vain yksi sohasurffaaja ja näin vain yksi vastaaja. Koska valitsin kyselyyn vastaajat Couchsurfing.comin majoittajahauulla, heidän henkilöllisyytensä paljastui minulle. Vastausten yhdistäminen yksittäisiin henkilöihin ei kuitenkaan ole mahdollista, koska vastaajia oli paljon. On mahdollista, että avoimien kysymyksiin vastauksiin tulee vastaajaa tai muita henkilöitä koskevia tunnistetietoja (Kuula, 2011, s. 212). Näin ei kuitenkaan tutkimuksessani käynyt, joten en joutunut poistamaan tunnistetietoja.

Kyselylomakkeessa käytettävien kysymysten on oltava soveliaita. Usein syrjintää ja ennakkoluuloja koskevia kysymyksiä kysytään niiden kohteilta, ei niiden ilmaisijoilta. Tutkimukseni aiheena ollut luottamus on varsin henkilökohtainen asia, jolloin sitä koskeviin kysymyksiin vastaaminen voi olla epämieluisaa. Tutkimuksen tulokset voivat ilmentää myös syrjintää. Tällöin tulosten julkaisemisessa on noudatettava varovaisuutta ja eettistä hienovaraisuutta, etenkin sanavalinnoissa. (Ks. Kuula, 2011.)

Yleisesti ottaen internetsivuston käytön rajoitukset, kuten rekisteröitymisen vaatiminen, asettavat rajoituksia tutkimukselle (Kuula, 2011, s. 195–196). Koska Couchsurfing.com on suljettu yhteisö, henkilön tulee olla rekisteröitynyt palveluun voidakseen lähettää viestejä. Lähetin linkin kyselyyn omalla Couchsurfing-profilillani, jolloin vastaajat voivat saada minusta niin paljon tietoa kuin profilissani on. Mielestäni kyselyn lähettäminen sivuston kautta ei ole eettinen ongelma, koska henkilöllisyyteni oli nähtävissä. Kuulumiseni Couchsurfing-yhteisöön ja mahdollisuus lukea profilini teki minut tutummaksi vastaajille, ja toivottavasti rohkaisi heitä vastaamaan kyselyyn.

Lähetin Couchsurfing-sivuston ylläpidolle viestin, ja kysyin heidän mielipidettään kyselyn lähettämiseen sivuston kautta jaettuihin sähköpostiosoitteisiin. Vastaus oli, että voin lähettää, mutta on olemassa riski, että joku käyttäjistä ilmiantaa viestini roskapostina, mikä voi johtaa käyttäjäni poistamiseen sivustolta. Lisäksi havaitsin, että noin 30 lähetetyn viestin jälkeen en voinut hetkeen lähettää uusia viestejä sivuston rajoituksen takia, minusta oli siis mahdollisesti tehty jotain ilmoituksia. Suoraan muilta sohasurffaajilta saamani palaute oli kuitenkin kiinnostunutta ja positiivista.

# LAPPILAISTEN COUCHSURFING-MAJOITTUJIEN NÄKEMYKSET LUOTTAMUKSESTA JA TURVALLISUUDESTA

## LAPPILAISET COUCHSURFING-MAJOITTAJAT

Kyselyyni vastanneista majoittajista runsas puolet (57 %) oli naisia. Kaksi kolmannesta vastaajista (66 %) oli 20–29-vuotiaita ja loput pääasiassa 30–39-vuotiaita. Muutama vastaaja oli tätä vanhempi. Puolet kaikista vastaajista asui yksin, ja toiseksi yleisintä oli asuminen puolison kanssa. Asumismuoto ei vaikuttanut majoitusaktiivisuuteen.

Yli kolmannes (36 %) ilmoitti olevansa varmasti valmis ja vajaa puolet (46 %) ehkä valmis majoittamaan vieraita tutkimushetkellä. Noin joka kuudes (18 %) ilmoitti, että ei ole valmis majoittamaan. Alle vuoden Couchsurfing-majoittajina olleita oli neljännes (25 %). Viidennes (21 %) oli toiminut majoittajana viisi vuotta tai kauemmin. Vastanneet majoittajat edustivat siis sekä uusia että vanhoja sohvasurffaajia.

Vastaajien majoitusaktiivisuus oli vaihtelevaa: osa ei ollut majoittanut lainkaan ja jotkut olivat majoittaneet paljonkin (jopa yli 20 kertaa pelkästään vuonna 2016). Majoituskertojen lukumäärään vaikuttaa tietysti majoittajan saamien majoituspyyntöjen lukumäärä. Vastaajat ilmoittivat saavansa majoituspyyntöjä hyvin erilaisilla tiheyksillä. Jotkut saavat pyyntöjä harvoin, vain muutaman kerran vuodessa, toiset taas jopa useamman kerran viikossa. Ne, jotka saavat majoituspyyntöjä joka viikko tai useammin, majoittavat kuitenkin enintään kaksi kertaa kuukaudessa eli he joutuvat hylkäämään osan saamistaan majoituspyynnöistä. Yleisintä oli majoittaa vieraita enintään viisi kertaa vuodessa. Kyselylomakkeessa ei tiedusteltu, kuinka usein majoittaja hyväksyy tai hylkää pyynnön, mikä olisi ollut hyödyllinen kysymys. Karlssonin ym. (2017, s. 10–11) mukaan 22 % Couchsurfing-majoituspyynnöistä hylätään ja 75 % majoittajista on hylännyt majoituspyyntöjä.

Vastausten perusteella pystyin laskemaan arvioita Couchsurfing-majoituksen kokonaismääristä Lapissa. Yhteensä vastaajat olivat majoittaneet vieraita 218–328 kertaa ja vuonna 115–195 kertaa. Koska kaikki lappilaiset majoittajat eivät vastanneet kyselyyni, nämä luvut kertovat vain osan Lapissa tapahtuvasta Couchsurfing-majoituksesta. Lisäksi yksi majoituskerta voi tarkoittaa yhtä tai useampaa samanaikaista vierasta. Noin puolet vastaajista arvioi

majoittavansa useimmiten yhden vieraan kerrallaan ja puolet kaksi vierasta kerrallaan. Couchsurfing-yöpymisiä on siis enemmän kuin majoituskertoja. Koska löysin sivustolta kaikkiaan 100 aktiivista majoittajaa, voidaan arvioida, että he majoittavat Couchsurfing-vieraita todennäköisesti yhteensä vähintään 166 kertaa vuodessa.

## LUOTTAMUSTA VÄHENTÄVÄT JA LISÄÄVÄT TEKIJÄT

Vastaajia pyydettiin valitsemaan lomakkeessa ilmoitetuista vaihtoehtoista viisi merkittävintä asiaa, joihin he kiinnittävät huomioita majoituspyynnön lähettäneen vieraan profiilissa. Vastausvaihtoehdot olivat suoraan Couchsurfing-profiilista. Merkittävimmäksi asiaksi koettiin vieraan kuvaus itsestä. Toiseksi useimmin mainittiin referenssit. Myös Bialskin ja Batorskin (2010, s. 180) tutkimuksessa kuvaus itsestä ja referenssit olivat merkittävimmät asiat, joihin majoittaja kiinnittää huomiota vieraan profiilissa. Enemmistölle vastaajista myös kuvat kuuluivat tärkeimpien asioiden joukkoon. Asioita, joita ei koettu tärkeiksi, olivat takuut, vieraan tekemät ”uskomattomat asiat”, lempipaikat ja kuvaukset käyttäjän omasta kodista. (Kuva 1)

### *Vieraan kuvaus itsestään*

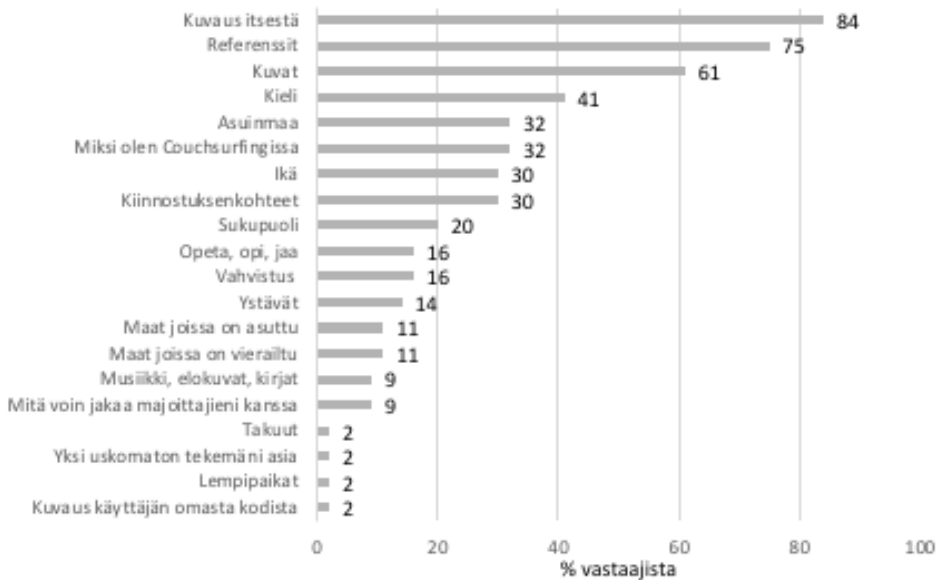
Tietoa luottamukseen vaikuttavista tekijöistä keräsin avoimilla kysymyksillä, jotka koskivat vieraan kuvausta itsestään. Analysoin vastaukset sisällönanalyysin avulla luokittelemalla. Tärkeimpiä vieraan ominaisuuksia olivat sellaiset, jotka luovat tietoon ja ennakointiin perustuvaa luottamusta. Näitä olivat esimerkiksi kielitaito, aitous ja tiedon riittävä määrä. Useimmiten luottamukseen vaikuttavana tekijänä mainittiin kuitenkin profiili kokonaisuutena. Tärkeää on, että tietoa on riittävästi.

Luottamusta lisäävistä tekijöistä suurin oli kuvauksen aitous (kuva 2). Majoittajat siis haluavat saada kattavan kuvan vieraasta, mikä edesauttaa samaistumista majoittajaan. Samaistuminen ja ennakointiin perustuva luottamus liittyvät toisiinsa: itsemme kaltaisten käytöstä on helpompi ennakoida (Bialski & Batorski, 2010, s. 203). Vastaavasti pinnallisuus ja liiallinen itsevarmuus nähtiin luottamusta vähentävinä tekijöinä (kuva 3). Suurin luottamusta vähentävä tekijä oli huonosti tehty profiili. Kielitaidon merkitys luottamukselle korostuu sekä avoimissa vastauksissa että toisen kysymyspatteriston faktorianalyysissä (ks. s. 151).

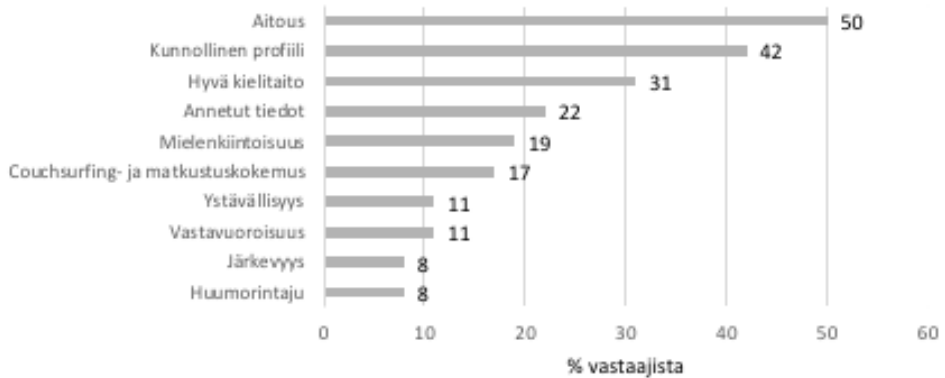
Avoimissa vastauksissa kerrottiin samaa, minkä Germann Molz (2012, s. 90–91) on todennut: jotkut hyväksyvät lähtökohtaisesti kaikki majoituspyynnöt, kun taas toiset tarkastavat pyyntöjen lähettäjien profiilit tarkasti arvioidessaan luottamusta. Profiilin ja referenssien lukeminen on joillekin tärkeä kriteeri vieraiden valitsemiseen, vieraansa, kun taas toiset keskittyvät majoit-

tuspyyntöön. Vastauksissa korostunut ”kunnollinen, hyvä profiili” on yhdistelmä tietoon perustuvaa luottamusta ja sitoumusluottamusta. Hyvä profiili sisältää paljon tietoa, ja lisäksi vaivan näkeminen sen kirjoittamiseen osoittaa sitoutuneisuutta yhteisöön. Oletin, että luottamus lisääntyisi sitä mukaa kun käyttäjät majoittavat vieraita ja yhteisöön kuulumisen tunne lisääntyy (Rosen ym., 2011, s. 993). Havaintojeni mukaan lappilaisten Couchsurfing-majoittajien kokemus majoittajana ei kuitenkaan vaikuttanut siihen, koettiinko sohasurffaus turvallisenä ja muut käyttäjät luotettavina. Sen sijaan avoimissa vastauksissa matkustus- ja Couchsurfing-kokemus nousivat esille luottamusta lisäävinä asioina.

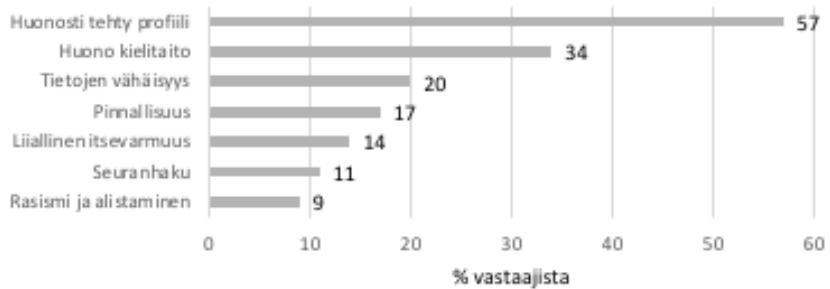
Vastaukset avoimiin kysymyksiin eivät olleet aina johdonmukaisia. Kahdella kysymyksellä varmistettiin kuitenkin, että vastaajat miettivät luottamukseen vaikuttavia tekijöitä sekä luottamusta lisäävien että heikentävien tekijöiden näkökulmasta. Lisäksi vastauksissa oli mukana luottamusta lisäävien ja vähentävien asioiden lisäksi mainintoja asioista, jotka joko vaikuttavat tai eivät vaikuta luottamuksen rakentumiseen. Esimerkiksi muutama vastaaja totesi, että ”profiilin kokonaisuus antaa täyden kuvan”. Se, näyttääkö profiili hyvältä vai huonolta, määrittää siis, väheneekö vai lisääntykö majoittajan luottamus profiilin tekijää kohtaan.



**Kuva 1.** Merkittävimmät asiat (kuuluminen viiden tärkeimmän asian joukkoon) majoituspyynnön lähettäneen vieraan profiilissa (N = 44).



**Kuva 2.** Luottamusta lisääviä tekijöitä vieraan kuvauksessa itsestään (N = 36).



**Kuva 3.** Luottamusta vähentäviä tekijöitä vieraan kuvauksessa itsestään (N = 35).

Koska avoimet kysymykset esitettiin lomakkeen lopussa, niiden vastauksia mahdollisesti ohjailivat aiemmat kysymykset ja niissä käytetyt termit. Kaikki avoimet vastaukset eivät olleet selkeästi vastauksia kysymykseen luottamuksen lisääntymisestä tai vähenemisestä, vaan jotkut vastaajat pohtivat enemmänkin sitä, minkälaisen ihmisen he majoittaisivat ja minkälaista eivät. Toisaalta vastaustyylistä voi päätellä sen, että luottamuksen syntymisen edeltää majoituspäätöstä. Monet vastaajat viittasivat avoimissa vastauksissaan ihmisiin, joiden luottamusta lisäävästä tai vähentävästä käytöksestä, profiilista tai viesteistä heillä oli kokemusta. Tämä nähdäkseen osoittaa heidän ymmärtäneen, mitä luottamuksen syntymisellä tutkimuksessani tarkoitettiin.

### *Profiilin sisältämät tiedot*

Ensimmäisessä kysymyspatteristossa kysyttiin, kuinka paljon majoittaja luottaisi vieraaseen, jonka profiili vastaisi lomakkeessa esitettyjä luonneh-

dintoja. Luonnehdinnat koskivat profiilin rakennetta ja ulkoasua, eivät sisältöä. Faktoriansalyysin otin mukaan kolme ensimmäistä referenssikysymystä, sillä ne koskivat referenssien määrää. Loput kysymyksistä koskivat erityisesti referenssien eri piirteitä, joten ne ovat sisällöltään erilaisia kuin ensimmäiset kysymykset. Faktoriansalyysi ehdotti neljää faktoria (taulukko 1), mutta käytin niistä vain kahta ensimmäistä, koska kolmannessa on vain yksi muuttuja ja neljännen muuttujat latautuivat myös kahdelle ensimmäiselle faktorille. Kahden ensimmäisen faktorin selitysosuus muuttujien vaihtelusta oli 71 %.

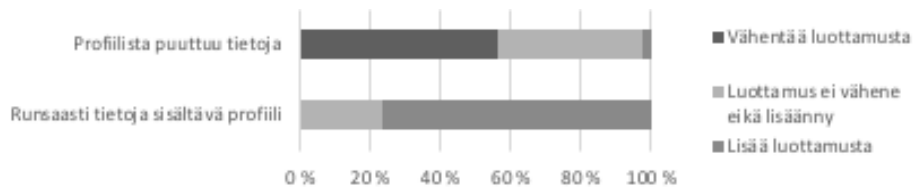
**Taulukko 1.** Profiilin sisältämiin tietoihin liittyvien muuttujien faktorilataukset (N = 43).

	Faktori			
	1 $\alpha = 0,886$	2 $\alpha = 0,783$	3	4
Profiili on kirjoitettu kielellä, jota ymmärrät			,826	
Profiili on helposti luettava	,808			
Profiili on kirjoitettu hyvällä englannilla	,807			
Profiilissa on kirjoitettu joka kohtaan	,506			,826
Profiilissa on kuvia	,975			
Profiilissa ei ole kuvia		,617		-,542
Vieras on tunnistettavissa profiilikuvasta	,743			
Vieraalla on referenssejä	,798			
Vieraalla on takuu	,975			
Profiili on varmistettu	,922			
Vieraalla ei ole takuita		,886		
Profiili ei ole varmistettu		,886		
Hänellä on useita referenssejä	,821			
Hänellä on yksi referenssi	(,625)	(,607)		
Hänellä ei ole ollenkaan referenssejä		,826		

Analyyysin avulla sain tiivistettyä muuttujien sisältämän tiedon. Jätin muuttujan ”Hänellä on yksi referenssi” pois faktoreiden tarkastelusta, koska se latautui lähes samalla arvolla kummallekin faktorille, eikä sisällön perusteella voinut suoraan päätellä, kumpaan se kuuluu. Jollekin yksi referenssi voi olla hyvä asia, parempi kuin ei mitään, ja lisätä luottamusta. Jollekin toiselle se voi taas merkitä päinvastaista, riittävän näytön puutetta, ja näin vähentää luottamusta. Ensimmäistä faktoria voidaan kutsua esimerkiksi nimellä ”Runsasti tietoa sisältävä profiili” ja toista nimellä ”Profiilista puuttuu tietoja”. Cronbachin alfa ensimmäiselle faktorille oli 0,886 ja toiselle 0,783, joten faktorit voitiin muodostaa. Loin summamuuttujat ja luokittelin ne seuraavasti: 1-2,33 > 1= Vähän-

tää luottamusta,  $2,34-3,66 > 2$  = Luottamus ei vähene eikä lisäännny,  $3,67-5 > 3$  = Lisää luottamusta. Alkuperäinen vastausasteikko oli siis 5-portainen.

Kuva 4 esittää faktoreiden pohjalta muodostettujen summamuuttujien jakauman. Runsaasti tietoa sisältävä profiili lisää useimpien mielestä luottamusta vieraaseen. Joka neljännen vastaajan mielestä se ei lisää eikä vähennä luottamusta. Jos profilista puuttuu tietoja, se merkitsee useammalle kuin joka toiselle luottamuksen vähenemistä. Noin 40 % oli sitä mieltä, että tietojen puuttuminen ei lisää eikä vähennä luottamusta. Tulos on pääpiirteissään yhteneväinen avoimiin kysymyksiin saatujen vastausten kanssa: tärkeää on, että profiili sisältää tietoja käyttäjistä.

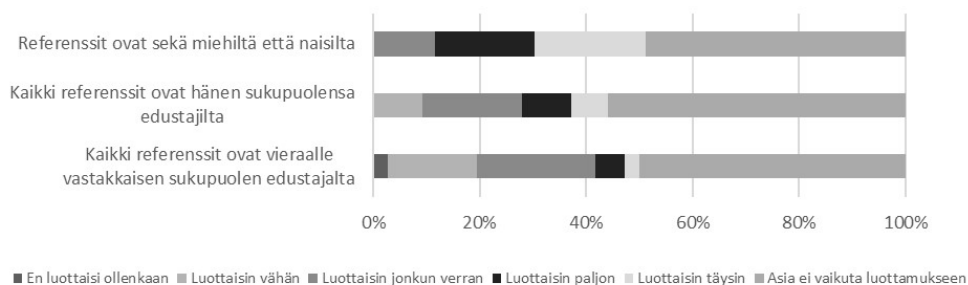


**Kuva 4.** Tietojen määrää profiilissa ilmentävien summamuuttujien vaikutus luottamukseen (N = 37).

Profiilin sisältämien tietojen merkitys liittyy tietoon ja ennakointiin perustuvaan luottamukseen sekä sitoumusluottamukseen. Tietoon ja ennakointiin perustuva luottamus rakentuu toisen ihmisen tuntemisen ja käytöksen ennakoinnin avulla (Lewicki & Bunker, 1995). Avoimista vastauksista kävi ilmi, että runsaasti tietoja sisältävän profiilin kirjoittamiseen uskottiin käytetyn enemmän aikaa kuin puutteellisen profiiliin luomiseen. Runsaasti tietoja sisältävän profiilin voidaan näin tulkita osoittavan sitoutuneisuutta yhteisöön.

### Referenssit

Ensimmäisen kysymyspatterin loppuosan kysymykset liittyivät referensseihin eli muiden käyttäjien jättämiin suosituksiin. Joka toisen vastaajan mielestä luottamukseen ei vaikuta referenssin jättäjän sukupuoli (kuva 5). Ne, joiden mielestä sukupuoli vaikuttaa luottamukseen, pitivät merkittävämpinä sekä miehiltä että naisilta saatuja suosituksia. Vähiten luottamusta herättivät vieraat, joiden kaikki suositukset ovat (vieraalle) vastakkaisen sukupuolen edustajilta. Taustalla voi olla esimerkiksi ajatus siitä, että ne, joiden referenssit ovat vain vastakkaisen sukupuolen edustajilta, käyttävät sohvaurffausta seuranhakemiseen. Jätin kuitenkin nämä kysymykset pois faktorianalyyseistä, sillä puolet vastaajista eivät nähneet sillä vaikutusta luottamukseen.



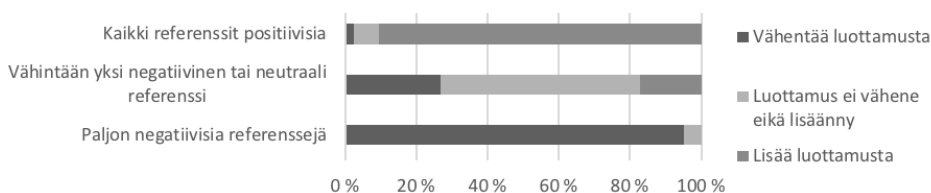
**Kuva 5.** Referenssin jättäjän sukupuolen vaikutus luottamukseen (N = 44).

**Taulukko 2.** Faktorianalyysi referenssejä koskevista muuttujista (N = 41).

	Faktori		
	1 $\alpha = 0,926$	2 $\alpha = 0,898$	3
Profiilissa on suurin piirtein yhtä paljon positiivisia, neutraaleja ja negatiivisia referenssejä	,708		
Kaikki referenssit ovat positiivisia			-,883
Referensseistä yksi on positiivinen ja loput negatiivisia	,840		
Referensseistä yksi on positiivinen ja loput neutraaleja		,566	
Referensseistä suurin osa on positiivisia ja loput negatiivisia		,638	
Referensseistä suurin osa on positiivisia ja loput neutraaleja		,799	
Kaikki referenssit ovat neutraaleja		,851	
Referensseistä yksi on neutraali ja loput positiivisia		,666	
Referensseistä yksi on neutraali ja loput negatiivisia	,871		
Referensseistä suurin osa on neutraaleja ja loput positiivisia		,895	
Referensseistä suurin osa on neutraaleja ja loput negatiivisia	,730		
Kaikki referenssit ovat negatiivisia	,810		
Referensseistä yksi on negatiivinen ja loput positiivisia		,781	
Referensseistä yksi on negatiivinen ja loput neutraaleja		,740	
Referensseistä suurin osa on negatiivisia ja loput positiivisia	,833		
Referensseistä suurin osa on negatiivisia ja loput neutraaleja	,911		

Myönteisten, kielteisten ja neutraalien referenssien lukumäärää koskevien muuttujien faktorianalyysi (taulukko 2) tuotti kolme faktoria Varimax-rotatiolla. Näiden faktorien selitysosuus muuttujien vaihtelusta oli 73 %. Kolmas faktori kuitenkin sisälsi vain yhden muuttujan, joten tein reliabiliteettianalyysin vain kahdelle ensimmäiselle. Ne saivat hyvät Cronbachin alfa -arvot (0,926 ja 0,898), joten faktorit ovat toimivia.





**Kuva 6.** Referenssien vaikutus luottamukseen, summamuuttujat (N = 40).

Ensimmäinen faktori liittyy huomattavaan määrään negatiivisia referenssejä. Jokainen faktorin muuttujista koskee vierasta, jolla on enemmän kuin yksi negatiivien referenssi. Kutsun ensimmäistä faktoria nimellä ”Paljon negatiivisia referenssejä”. Toinen faktori puolestaan liittyy vieraaseen, jonka referenssien joukossa on vähintään yksi negatiivinen tai neutraali referenssi. Kutsun sitä nimellä ”Vähintään yksi negatiivinen tai neutraali referenssi”. Faktorianaalysin mukaan muuttuja ”Kaikki referenssit ovat positiivisia” muodostaisi kolmannen faktorin, mutta faktoria ei voi muodostaa vain yhdestä muuttujasta. Tulos osoittaa kuitenkin, että luottamus vierasta kohtaan, jonka kaikki referenssit ovat myönteisiä, erottuu luottamuksesta niitä vieraita kohtaan, joilla on myös negatiivisia ja/tai neutraaleja referenssejä. Muodostin faktoreista summamuuttujat samaan tapaan kuin ensimmäisessä faktorianaalysissä. Luokittelin samalla tavalla myös myönteisiä referenssejä koskevan muuttujan, jotta se on vertailukelpoinen summamuuttujien kanssa.

Suosittelusten vaikutus luottamukseen on varsin odotettu: kielteiset referenssit vähentävät selvästi luottamusta ja myönteiset lisäävät sitä (kuva 6). Vastausten mukaan joissakin tapauksissa myönteisetkin arviot vähentävät luottamusta. Tulkitsen tämän kuitenkin niin, että luokitteluni ei ole aivan aukoton ja joidenkin mielestä myönteiset referenssit ovat vain pieni tekijä luottamuksen lisäämisessä. Kielteisten referenssien lukumäärä vaikuttaa siis suuresti luottamukseen. Jos kielteisiä arvioita on yksi, ei luottamus ole vielä menetetty, mutta jos niitä on paljon, luottamus väistämättä vähenee. Suosioluottamus – tässä tapauksessa siis profiileihin ja referensseihin perustuva luottamus – on merkittävää sohasurffauksessa. (Ks. s. 134.)

### *Profiilin sisältö*

Toisessa kysymyspatterissa kysyttiin, kuinka paljon majoittaja luottaisi vieraaseen, joka profiilin perusteella vastaisi lomakkeessa esitettyjä luonnehdintoja. Luonnehdinnat koskivat enemmän profiilin sisältöä kuin sen rakennetta.

Tutkin aluksi kaikkien muuttujien frekvenssijakaumia. Useimmista luonnehdinnoista noin puolet tai yli puolet vastaajista oli todennut, että ne eivät vaikuta luottamukseen. Valitsin lähempään tarkasteluun vain ne muuttujat, joissa oli vähiten ”asia ei vaikuta luottamukseen” vastauksia. Asioita, jotka eivät useimpien majoittajien mielestä vaikuta luottamukseen, olivat vieraan kotimaa ja kulttuuri, matkustamiskokemus, ikä, sukupuoli ja ystävien määrä. Myöskään kiinnostuksen kohteet eivät vaikuttaneet suurimman osan mielestä luottamukseen. Sitä vastoin tietojen puuttumisella on vaikutusta. Iän, sukupuolen tai kotimaan puuttuminen vähentää luottamusta. Eniten luottamusta vähentää iän puuttuminen. (Kuva 7)

Ei siis ole välttämättä tärkeää, mitä profiili kertoo henkilöstä vaan että se kertoo ainakin perustiedot. Tämä havainto liittyy Lewickin ja Bunkerin (1995) määrittelemään tietoon ja ennakointiin perustuvaan luottamukseen. Luottamus rakentuu toisen ihmisen tuntemisen ja käytöksen ennakoinnin avulla, mikä ei tietenkään ole mahdollista, jos tietoja ei ole kerrottu.

Tietoon ja ennakointiin liittyvät myös kommunikointimahdollisuudet. Lappilaiset Couchsurfing-majoittajat puhuvat useimmiten englantia vieraidensa kanssa, ja englannin osaaminen myös lisää luottamusta. Vieraan hyvä kielitaito lisää luottamusta, kun taas huono kielitaito vähentää sitä, ei kuitenkaan merkittävästi. Kielitaitoa koskevista muuttujista sain muodostettua myös toimivat faktorit (taulukko 3). Cronbachin alfa -kertoimet olivat hyvät (0,808 ja 0,705) ja faktorien sisällöt järkevät. Ensimmäinen faktori kuvaa hyviä kommunikaatiomahdollisuuksia vieraan kanssa, toinen taas huonoja.

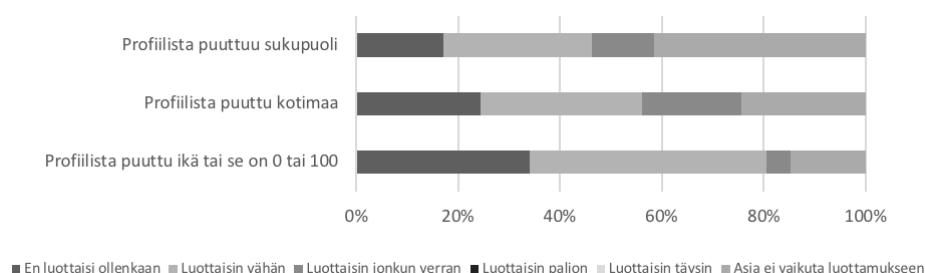
**Taulukko 3.** Faktorianalyysi kommunikaatiomahdollisuuksista (N = 41).

	Faktori	
	1 α = 0,808	2 α = 0,705
Vieras puhuu englantia	,904	
Vieraalla ja sinulla on yhteinen kieli	,771	
Vieraalla ja sinulla ei ole yhteistä kieltä		,702
Vieraan kielitaito yhteisessä kielessä on hyvä	,853	
Vieraan kielitaito yhteisessä kielessä on huono		,873

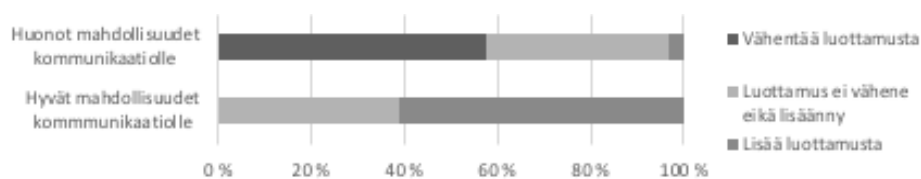
Faktoreista luotujen ja luokiteltujen summamuuttujien jakaumat osoittavat, että hyvät kommunikointimahdollisuudet keskimäärin lisäävät luottamusta, kun taas huonot vähentävät sitä. Toisaalta varsin monille asialla ei ole merkitystä. (Kuva 8)

**Taulukko 4.** Faktorianalyysi luottamuksesta ja turvallisuudesta sohvasurffauksessa (N = 35).

	Faktori			
	1 $\alpha = 0,866$	2 $\alpha = 0,868$	3 $\alpha = 0,597$	4
Luotan vieraisiini		,917		
Tunnen oloni turvalliseksi vieratteni kanssa		,785		
Couchsurfing on turvallista		,829		
Luotan muihin Couchsurfaajiin		,846		
Valitsen vieraani tarkasti, jotta tuntisin oloni turvalliseksi			,608	
Haluan tuntea oloni turvalliseksi majoittaessa Couchsurfaajia			,772	
Luen tarkasti vieraani profiiliin, jotta voisin tuntea oloni turvalliseksi	,703			
Vieraan profiiliin lukemalla minun on mahdollista luottaa häneen				,802
Kun vieraalla on kuvia profiilissaan, hän vaikuttaa luotettavammalta	,571			
Luen vieraan referenssejä, jotta voin olla varma voiko häneen luottaa	,814			
Hyväksyn majoituspyynnöt vain sellaisilta ihmisiltä, joihin koen voivani luottaa			,793	
Minun on helpompi luottaa henkilöön, jonka profiilin tekemiseen on nähty vaivaa	,865			
Kun profiilissa on täytetty tietoja joka kohtaan, se antaa luotettavamman kuvan	,788			
Profiilin perusteella mielenkiintoiselta vaikuttaviin henkilöihin on helpompi luottaa	,823			
Tuntuu turvallisemmalta majoittaa itseni ikäisiä henkilöitä kuin eri-ikäisiä	,525			



**Kuva 7.** Puuttuvien tietojen vaikutus luottamukseen (N = 44).



**Kuva 8.** Kommunikaatiomahdollisuuksien vaikutus luottamukseen (N = 30).

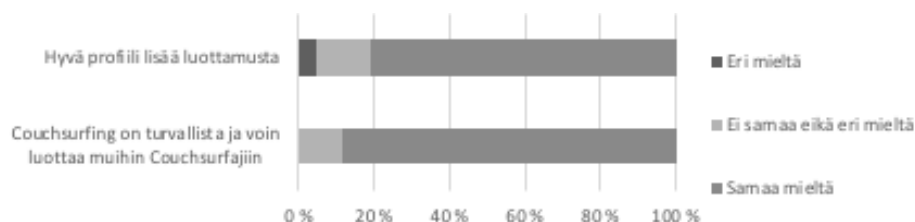
### Turvallisuus ja luottamus sohvasurffauksessa

Kolmannessa kysymyspatteristossa esitettiin sohvasurffauksen turvallisuuteen ja luottamuksen syntymiseen liittyviä väitteitä, joihin vastaajat ottivat kantaa 5-portaisella asteikolla (täysin eri mieltä... täysin samaa mieltä). Faktoriansalyysi näistä muuttujista tuotti neljä faktoria (taulukko 4), mutta koska niistä viimeisin sisälsi vain yhden muuttujan, otin jatkoanalyysiin mukaan vain kolme faktoria. Kaikkien faktorien selitysosuus oli 75 % ja kolmen faktorin 65 %.

Ensimmäiselle faktorille (cronbachin alfa 0,866) annoin nimen ”Hyvä profiili lisää luottamusta” ja toiselle faktorille (0,868) ”Couchsurfing on turvallista ja voin luottaa muihin Couchsurfaajiin”. Kolmannen faktorin cronbachin alfa oli alle 0,7, joten hylkäsin sen. Kahden faktorin selitysosuus oli 50 %. Loin faktoreista summamuuttujat ja luokittelin ne seuraavasti:  $1-2,33 > 1$  = Eri mieltä,  $2,34-3,66 > 2$  = Ei samaa eikä eri mieltä,  $3,67-5 > 3$  = Samaa mieltä.

Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että sohvasurffaus on turvallista ja muihin sohvasurffaajiin voi luottaa ja että hyvä profiili lisää luottamusta (kuva 9). Pieni osa vastaajista oli sitä mieltä, että hyvä profiili ei lisää luottamusta tai ei ollut asiasta samaa eikä eri mieltä. Muutamasta avoimesta vastauksesta kävi ilmi, että vastaajat eivät lue lainkaan profileja tai niillä ei ole heille merkitystä. Tämä selittänee harvat eriävät mielipiteet profiilin merkityksestä luottamuksen lisääjänä. Samaan tulokseen on tullut Germann Molz (2012, s. 90–91): jotkut hyväksyvät lähtökohtaisesti kaikki majoituspyynnöt lukematta profileja.

Yksikään vastaaja ei ollut sitä mieltä, että sohvasurffaus ei ole turvallista tai että muihin sohvasurffaajiin ei voi luottaa. Pieni osa vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä asiasta. Lisäksi jotkut vastasivat ”en osaa sanoa”, mikä voi johtua monesta asiasta. Joko vastaaja ei tiedä vastausta, hänellä ei ole mielipidettä, hän ei vaivaudu miettimään tai hän ei ymmärrä kysymystä. Koska en osaa sanoa -vastauksia ei ollut paljon, voidaan päätellä, että väittämät oli hyvin muotoiltu ja vastaajilla oli mielipide. (Vilka, 2007, s. 106–109.)



**Kuva 9.** Luokitellut summamuuttujat luottamuksesta ja turvallisuudesta sohvasurffauksessa (N = 42).

## MAJOITTAJIEN ASEENTEET

Majoittajien kokemus sohasurffaajana ei vaikuttanut heidän luottamusta koskeviin asenteisiinsa. Sitoumusluottamukseen liittyen oletin, että luottamus lisääntyisi sitä mukaa, kun käyttäjät majoittavat vieraita ja yhteisöön kuulumisen tunne lisääntyy (Rosen ym., 2011, s. 993). Majoittajan majoitusvuosien määrä tai majoittamisen tiheys ei kuitenkaan vaikuttanut käsityksiin sohasurffauksen turvallisuudesta ja muiden sohasurffaajien luotettavuudesta.

Germann Molzin (2012, s. 90–91) mukaan Couchsurfing-profilia ja sen sisältämiä tietoja käytetään luottamuksen luomiseen ja arvioimiseen turvallisuuden takia. Koskelan (2004, s. 52) mukaan turvallisuuden edistäminen voi pahimmillaan johtaa ennakkoluulojen lisääntymiseen. Siitä päätellen, että luottamukseen ei vaikuttanut esimerkiksi vieraan kotimaa tai kulttuuri, ikä tai sukupuoli, lappilaisilla majoittajilla ei kuitenkaan ole ennakkoluuloja. Yleisesti ottaen majoittajien asenteet olivat myönteisiä. Syrjintää iän, sukupuolen tai kulttuurin perusteella ei voi sanoa tapahtuvan, mutta mainittuja asioita koskevien tietojen puuttuminen profilista vähentää luottamusta. Vieraan valinta tapahtuu siis pääosin muiden ominaisuuksien kuin esimerkiksi iän, sukupuolen tai kulttuurin perusteella.

Karlssonin ym. (2017, s. 10–11) mukaan Couchsurfing-vieraan valintaan vaikuttavia ominaisuuksia ovat majoituksen kesto, syy ja matkaseura. Myös henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten ikä ja profiilikuva, voivat vaikuttaa majoittajan riskin arvioimiseen. Nämä eivät korostuneet tuloksissani, sillä en tutkinut majoituspyynnön sisältöä vaan vieraan profilia. Yksi vastaaja kertoi kuitenkin avovastauksessaan, että vieraan valintaan vaikuttaa nimenomaan vain majoituksen kesto ja matkaseura, ei niinkään profiili.

## YHTEENVETO

Tutkimukseni tuotti lisätietoa luottamuksen rakentumisesta Couchsurfing-toiminnassa, mutta myös yleisesti verkkoyhteisöissä. Tutkimuksen tuloksia voivat hyödyntää ainakin Couchsurfing-yhteisön jäsenet, sillä profiiliaan parantamalla he voivat helpottaa majoitetuksi tulemistaan.

Tutkimuskysymykseni oli, miten lappilaisten Couchsurfing-majoittajien turvallisuuden tavoittelu vaikuttaa vieraiden valintaan. Rakensin tutkimukseni turvallisuusnäkökulman Germann Molzin vastaavantyyppisen tutkimuk-

sen pohjalta: hänen mukaansa sohasurffaus luo uudenlaiset mahdollisuudet luottamuksen rakentumiselle profiilien ja referenssien avulla (Germann Molz, 2013, s. 221). Turvallisuus on sohasurffaajien mielestä suurin huolenaihe majoitustoiminnassa, minkä takia profiilia ja referenssejä käytetään luottamuksen luomiseen ja arvioimiseen (Germann Molz, 2012, s. 90–91).

Ensimmäinen osatutkimuskysymykseni oli, kuinka aktiivisia lappilaiset majoittajat ovat. Lappilaisia Couchsurfing-profiileja oli tutkimuksen teon aikaan noin 1200, joista aktiivisia oli noin sata. Luvut kuitenkin muuttuvat jatkuvasti, kun joidenkin sohasurffaajien viimeisestä majoituskerrasta kuluu aikaa ja toiset aktivoituvat majoittajina. Kyselyyni vastanneista sohasurffaajista aktiivisia eli vähintään kerran majoittaneita oli 33. Couchsurfing-yöpymisten määrä Lapissa ei ole suuri, muutamia satoja vuodessa. Keskimäärin vieraita majoitetaan enintään viisi kertaa vuodessa. Joukkoon mahtuu sellaisia, joilla majoituskertoja on vuosittain yli 20, ja toisaalta sellaisia, jotka majoittavat erittäin harvoin. Erot voivat myös johtua majoittajien asuinpaikkojen matkailijamäärästä.

Toinen osakysymykseni oli, millaiset tekijät vieraiden Couchsurfing-profiileissa lisäävät tai vähentävät majoittajan luottamuksen tunnetta. Tähän on useita vastauksia. Luottamus perustui tietoon ja ennakkointiin, suosioon, samaistumiseen ja sitoutumiseen. Koska tutkin profiilin kautta syntyvää luottamusta, tulokseni eivät kertoneet suorasta luottamuksesta. Suora luottamus edellyttää vuorovaikutusta, jota sohasurffauksessa ovat vuorovaikutus majoituspyyntöjen ja viestien vaihdon muodossa. Avoimet vastaukset kertoivat niiden merkityksestä, mutta kyselylomakkeessani ei ollut varsinaisesti niitä koskevia kysymyksiä.

Merkittävimmät asiat, joihin majoittajat kertoivat kiinnittävänsä huomiota vieraan profiilissa, olivat kuvaus itsestä (siis majoituspyynnön lähettäjämästä) ja referenssit eli muiden suositukset. Kuvauksessa itsestä luottamusta lisäsivät avoimuus ja tietojen runsaus sekä hyvä kielitaito. Vastaavasti luottamusta vähensi profiili, joka oli huonosti tehty ja sisälsi vähän tietoja ja jonka tekijällä oli huono kielitaito. Luottamusta vähentävät ja lisäävät tekijät liittyivät siis – ymmärrettävästi – samoihin ominaisuuksiin. Jo yksi toisen käyttäjän jättämä kielteinen tai neutraali arvio vähensi luottamusta, mutta selvästi suurempi vaikutus oli useilla negatiivisilla referensseillä. Luottamusta lisäsi positiivisten referenssien suuri määrä.

Tietoon ja ennakkointiin perustuva luottamus osoittautui merkitykselliseksi. Majoittajien luottamusta vähensi ennemminkin tietojen puuttuminen profiilista kuin tietojen sisältö. Runsaasti tietoja sisältävä profiili lisäsi luottamusta. Tietoon

ja ennakkointiin liittyvät myös kommunikointimahdollisuudet. Englanti oli yleisin vieraiden kanssa puhuttava kieli, ja hyvä mahdollisuus kommunikaatioon eli yhteinen kieli lisäsi luottamusta ja yhteisen kielen puuttuminen puolestaan vähensi luottamusta. Avoimissa vastauksissa korostunut kunnollinen, hyvä profiili on yhdistelmä tietoon perustuvaa luottamusta ja sitoumusluottamusta. Hyvä profiili sisältää paljon tietoa, ja lisäksi vaivan näkeminen sen kirjoittamiseen osoittaa sitoutuneisuutta Couchsurfing-yhteisöön. Vastaajien kokemus tai kokemattomuus majoittajana ei vaikuttanut siihen, koettiinko Couchsurfing turvallisena ja muut käyttäjät luotettavina. Avoimissa vastauksissa tuli esille, että vieraiden matkustus- ja Couchsurfing-kokemus koettiin luottamusta lisääväksi tekijäksi.

Suosioluottamus eli referensseihin perustuva luottamus on sohasurffauksessa merkittävä asia. Suosioluottamus rakentuu siten, että toisten käyttäjien kielteiset arviot majoituspyynnön lähettäjältä vähentävät ja myönteiset arviot lisäävät luottamusta. Myös sitoumusluottamusta esiintyi. Siitä kertoo hyvän, runsaasti tietoa sisältävän profiilin tärkeys – on oletettavaa, että tällaisen profiilin laatimiseen on käytetty paljon aikaa.

Kolmas osakysymykseni oli, millaisia asenteita majoittajilla on. Lähtökohtaisesti asenteet olivat myönteisiä, eikä syrjintää voida sanoa tapahtuvan. Vieraan sukupuoli, ikä tai kulttuuri eivät vaikuttaneet luottamuksen syntymiseen. Sen sijaan tietojen puuttuminen profiilista vähensi luottamusta. Joillekin profiilin ja referenssien lukeminen on tärkeä kriteeri heidän valitessaan vieraita, kun taas toiset keskittyvät majoituspyyntöön. Yleisesti ottaen sohasurffaus koettiin turvalliseksi ja muut sohasurffaajat luotettaviksi.

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys toimi luottamuksen osalta hyvin, ja vuoropuhelua tulosten ja teorian välille syntyi helposti. Turvallisuus ei näy tuloksissani selvästi, mutta koen sen olleen hyvä käsite aiheen lähestymiseen. Asenteiden tarkastelu syrjinnän, pelon ja ennakkoluulojen kannalta jäi tutkimukseni empiirisessä osassa vähäiseksi, sillä niitä ei tuloksissani esiintynyt. Teoreettinen viitekehykseni oli varsin laaja, joten sitä olisi voinut tiivistää selkeämmillä valinnoilla. Toisaalta sain nyt vastauksista ehkä enemmän irti, kun pystyin myös toteamaan, mitkä asia eivät tulleet esille tuloksissani.

Verkossa toteutettu kysely oli toimiva aineistonkeruumenetelmä, koska näin tavoitin monia ihmisiä eri puolilta Lappia nopeasti. Muutama vastaaja kertoi viestillä, että kysymyspatteristot olivat liian pitkiä, mistä olen samaa mieltä. Olen kuitenkin tyytyväinen, että lähes kaikki kyselyyn vastanneet vastasivat lomakkeen kaikkiin kysymyksiin. Kyselylomakkeella olisi ollut hyvä kysyä yksinkertaisesti arviota siitä, kuinka usein majoittaja hyväksyy tai hylkää

pyynnön. Nyt kysymykset oli tehty olettaen, että tietynlaiset, luottamusta vähentävät tekijät johtavat hylkäämiseen. Vastaajien määrä jäi vähäisemmäksi kuin toivoin, mutta se oli kuitenkin riittävä lappilaisten majoittajien tarkasteluun, koska aktiivisia majoittajia ei ole kuin noin sata. Tulokset eivät ole yleistettävissä havaintomäärän ja maantieteellisen rajauksen takia.

Analyysimenetelmiäni olivat kvantifioiva sisällönanalyysi, ristiintaulukointi ja faktorianalyysi. Menetelmiä oli monta, ja käytin jokaista vain vähän. Koin tämän kuitenkin mieluisaksi – vaihtelu toi uutta intoa tekemiseen. Sisällönanalyysi toimi hyvin avointen vastausten analysoinnissa, ja kvantifioimalla sain tulokset sopimaan paremmin muiden määrällisten tulosten joukkoon. Ristiintaulukointia en lopulta höydyntänyt paljon, mutta se oli toimiva työkalu esimerkiksi selvittäessäni, vaikuttaako majoituskokemus asenteisiin. Faktorianalyysin avulla sain tiivistettyä kysymyspatteristojen muuttujat järjkevästi vaikuttaviksi summamuuttujiksi. Faktorianalyysin tulokset olivat kuitenkin hieman kyseenalaisia pienen aineiston takia, ja tulosten varmistamiseksi tulisi tutkimus tehdä suuremmalle joukolle.

Tutkielmani validiutta heikentävät muutamat puuttuvat vastaukset, mikä vähensi havaintojen määrää joissakin muuttujissa. Validiteetin kannalta olennaista on toimiva mittari eli kyselylomake, jossa kysytään juuri sitä, mitä halutaan tutkia (Heikkilä, 2014, s. 177). Koska minua kiinnosti Couchsurfing-profilin kautta syntyvä luottamus, oli luonnollista rakentaa kysymykset profilin ja sen rakenteen pohjalta.

Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia, johtaako luottamuksen väheneminen majoituspyynnön hylkäämiseen. Tutkimuksen toteuttaminen olisi mahdollista myös suuremmalle joukolle, esimerkiksi kaikille suomalaisille majoittajille. Kansainvälinenkin tutkimus olisi mahdollinen. Olisi kiinnostavaa tutkia ja vertailla esimerkiksi eri maista kotoisin olevien majoittajien luottamuksen syntymistä vertailla. Kiinnostava ja merkittävä tutkimuskohde olisivat myös majoittajien kokemuksen turvallisuudesta sohvasurffauksessa.