

# Risteilykokemus ja turvattomuuden tunne - Analyysi toimijaverkkoteorian avulla

Markkinointi

Maisterin tutkinnon tutkielma

Heini Salovuori

2013

---

**Tekijä** Heini Salovuori

---

**Työn nimi** Risteilykokemus ja turvattomuuden tunne - Analyysi toimijaverkkoteorian avulla

---

**Tutkinto** Kauppatieteiden maisteri

---

**Koulutusohjelma** Markkinointi

---

**Työn ohjaaja** John Schouten

---

**Hyväksymisvuosi** 2013

**Sivumäärä** 107

**Kieli** Suomi

---

## **Tiivistelmä**

### Tutkimuksen tavoitteet

Uusi tapa nähdä risteily, matkustajan risteilykokemuksen hahmottaminen sekä turvattomuuden tunteen muodostumisen logiikan ymmärtäminen toimivat tämä työn tavoitteina. Matkustaja tulee risteilylle viihtymään, ja matkustajan viihtyvyys on myös varustamolle tärkeää. Turvattomuuden tunne on viihtymistä vaikeuttavan luonteensa vuoksi täten mielenkiintoinen aihe syvällisemmälle tarkastelulle. Elämukseen perustuvan tuotteen myynnissä juuri asiakkaan kokemuksen mahdollisimman syvä ymmärrys onkin avainasemassa. Tutkimuksen tavoitteeseen päästään tutkimalla risteilykokemuksen muodostumisen kannalta keskeisiä toimijoita ja näiden järjestäytymistä.

### Tutkimusmenetelmä

Tutkimus on laadullinen ja perustuu toimijaverkkoteoriaan. Kenttätutkimus ja aineiston keruu toteutettiin etnografisin menetelmin, pääosin havainnointia ja haastatteluita käyttäen. Toimijaverkkoteorian kautta analysoitu aineisto käsitti tuhansia valokuvia, tunteja nauhoitettuja haastatteluja sekä kahden risteilyn verran tutkijan omakohtaista kokemusta. Analyysin perusteella tuotettiin rikas kuvaus matkustajan risteilykokemuksesta, ja risteilykokemuksen muodostavien toimijoiden suhteita havainnollistettiin toimijaverkoilla. Haastava menetelmä osoittautui tehokkaaksi työkaluksi analysoida risteily-ympäristöä.

### Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksessa havaittiin, että risteilykokemuksen muodostavat verkot ovat laajoja ja monimutkaisia. Muutos yhdessä verkon toimijassa vaikuttaa koko verkon toimintaan, ja yllättävienkin toimijoiden väliltä voi löytyä yhteys. Näin ollen varustamon halutessa vaikuttaa matkustajan risteilykokemukseen on sen tunnettava koko risteilykokemukseen vaikuttavien toimijoiden verkko. Matkustajan turvattomuuden tunne rakentuu samalla logiikalla kuin matkustajan risteilykokemus. Yksittäinen verkon toimija voikin valjastaa koko verkon tuottamaan turvattomuuden tunnetta. Tutkimuksessa havaittiin, että turvattomuuden tunnetta aiheuttavat toimijat ovat pitkälti samoja kuin toimijat, jotka muodostavat matkustajan risteilykokemuksen.

---

**Avainsanat** risteily, kokemus, elämys, turvattomuus, verkko, toimijaverkkoteoria

---

## SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO .....	1
1.1	Tutkielman tavoitteet ja tutkimusongelma .....	4
1.2	Tutkielman rakenne .....	6
2	RISTEILY JA TURVATTOMUUS .....	7
2.1	Risteily kontekstina .....	7
2.1.1	Risteily fyysisenä ympäristönä .....	7
2.1.2	Risteily sosiaalisena ympäristönä .....	10
2.1.3	Risteily tarjoomana .....	13
2.2	Turvattomuus ilmiönä .....	16
2.2.1	Turvattomuuden määritelmä .....	17
2.2.2	Turvattomuuden tutkimuksen teemoja .....	21
2.2.3	Turvattomuuden tunne päätöksenteossa .....	23
2.2.4	Turvattomuuden kokemus ja matkailu .....	28
3	TOIMIJAVERKKOTEORIA .....	33
3.1	Toimijaverkkoteorian teoreettinen tausta .....	33
3.2	Toimijaverkkoteorian keskeiset käsitteet .....	36
3.2.1	Välittäjä .....	36
3.2.2	Toimija .....	37
3.2.3	Verkko .....	38
3.2.4	Käännös .....	39
4	ETNOGRAFIA .....	42
4.1	Etnografian teoreettinen tausta .....	42
4.2	Etnografia aineistonkeruumenetelmänä .....	46
4.2.1	Havainnointi .....	47
4.2.2	Haastattelu .....	50
4.3	Aineiston analyysi .....	57
4.4	Tutkimuksen oikeellisuuden ja luotettavuuden arviointi .....	60
5	RISTEILYKOKEMUKSEN ANALYYSI TURVATTOMUUDEN TUNTEEN KAUTTA .....	63
5.1	Risteilykokemuksen piirteitä .....	63
5.2	Risteilykokemuksen toimijaverkko .....	67
5.2.1	Esimerkkiverkko 1: Ohjelma .....	71
5.2.2	Esimerkkiverkko 2: Informaatio .....	83
5.2.3	Esimerkkiverkko 3: Sää .....	92
6	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	98
6.1	Tutkielman yhteenveto .....	98
6.2	Tutkielman johtopäätökset .....	100
6.3	Liikkeenjohdolliset suositukset .....	104
6.4	Tutkimuksen rajoitukset ja jatkotutkimus .....	105
	LÄHTEET .....	108
	KUVALUETTELO .....	114
	TAULUKKOLUETTELO .....	114

# 1 JOHDANTO

Mielikuva risteilystä tuo silmien eteen aurinkokannen ja kasinon, notkuvat seisovat pöydät sekä yhdessä oloa, hemmottelua ja luksusta. Nykyajan risteilylaiva on kuin viiden tähden hotelli, huvipuisto ja ostoskeskus yhdessä (Quartermaine & Peter, 2006). Risteilyllä tarkoitetaan noin viikon kestävästä kiertomatkaa, jonka jälkeen kelluva täyden palvelun viihdekeskus palaa takaisin lähtösatamaansa ja matkustajat palaavat arkeen. Risteilyliiketoiminnan katsotaan alkaneen toisen maailmansodan jälkeen, jolloin siirryttiin pelkäästä matkustajien kuljettamisesta liiketoimintamuotoon, jonka ytimessä on myös matkustajien viihtyminen laivalla (Lois, Wang, Wall & Ruxton, 2004).

Risteilymatkustajien määrä on kasvanut jatkuvasti vuosi vuodelta. Vuodesta 1980 lähtien matkustajien määrä on kasvanut vuosittain keskimäärin 7,6 prosentilla (Cruise Line International Association, 2011). Vuonna 2013 risteilymatkustajia arvioidaan olevan noin 20,9 miljoonaa, kasvua vuodesta 2012 on 3,3 prosenttia (Cruise Market Watch, 2013). Maailmanlaajuisen risteilymarkkinan arvioidaan olevan vuonna 2013 noin 36,2 miljardia dollaria, joka tarkoittaa 4,5 prosentin kasvua vuoteen 2012 nähden (Cruise Market Watch, 2013).

Pysyäkseen mukana kasvuvauhdissa ja menestyäkseen kilpailussa on alan yritysten kehityttävä jatkuvasti. Cruise Lines International Association:in (2011) mukaan monet alan kehityskohteista liittyvät asiakkaisiin, kuten esimerkiksi haaste potentiaalisten asiakkaiden muuttamisesta todellisiksi asiakkaisiksi. Tällä hetkellä 86 prosenttia risteilymatkustajista tulee Euroopasta tai Pohjois-Amerikasta, joten avoinna on myös joukko uusia markkinoita (Cruise Line International Association, 2011). Ennen kaikkea nyt tarvitaan uusia keinoja ymmärtää asiakkaita sekä risteilyä tarjoamana

Risteilyliiketoiminnassa muutokset tapahtuvat hitaasti. Uuden risteilylaivan rakentamisen kustannukset ovat miljoonia euroa. Lisäksi alan tiukka lainsäädäntö hidastaa radikaalien uudistusten tekemistä. Uusien laivojen rakentaminen on siis sekä kallista että hidasta ja kun jotain uutta keksitään, se näkyy käytännössä vasta vuosien kuluttua. Monipuolisempi asiakkaan ja risteilytarjoaman ymmärrys luokin uusia keinoja parantaa matkustajan risteilykokemusta nykyisten määräysten puitteissa.

Aineeton pääoma, tunteet ja asiakkaan kokema arvo ovat viime aikoina nousseet esille tulevaisuuden liiketoiminnan ajureina. Näiden huomioon ottaminen myös risteilyliiketoiminnassa luo uusia mahdollisuuksia alalle. Asiakkaan syvempi ymmärtäminen ja palvelukulttuurin muutos ovat esimerkkejä kilpailuedun lähteistä, jotka eivät ole riippuvaisia alan lainsäädännön muutoksista tai vaadi mittavia materiaalisia investointeja.

Tiedetään, että matkakohteen valintaan vaikuttavat tekijät ovat matkustajan käytössä oleva aika, rahavarat sekä matkakohteen fyysinen etäisyys (Cook & McCleary, 1983). Kiinnostus asiakaslähtöisyyttä kohtaan on luonut tarpeen tutkia asiakkaan kokemusta ja päätöksentekoa vielä tarkemmin. Tunteeseen ja kokemukseen uskotaan liittyvän valtavasti hyödyntämätöntä liiketoimintapotentiaalia. Risteilyn näkeminen uudella tavalla ja asiakkaan ymmärtäminen antaa uusia keinoja päätöksenteon tueksi sekä keinoja uusien kilpailuetujen löytämiseksi ja liiketoiminnan kehittämiseksi.

Asiakkaan näkökulmasta risteily on elämys. Kuluttajan käyttäytymiseen perehtyneet tutkijat Hirschman ja Holbrook (1982a) määrittelevät elämyksen olevan henkilökohtainen kokemus, jonka taustalla vaikuttaa tuotteen tai palvelun aiheuttama ärsyke. Elämykset ovat heidän mukaansa aina merkityksellisiä ja vaikuttavat vahvasti tunteisiin.

Matkustajille risteilyt merkitsevät jo nyt elämystä, mutta myös risteilyn tarjoajien olisi syytä ymmärtää tämä näkökulma liiketoiminnassaan. Soveltaen Pinen ja Gilmoren (1998) ajatuksia elämystaloudesta, elämyksistä luodaan kannattavaa liiketoimintaa tarjoamalla matkustajille joukko ikimuistoisia hetkiä, joista muodostuu tarjooma, elämys. Juuri näistä itselleen merkityksellisistä kokemuksista matkustajat ovat valmiita maksamaan.

Elämyksellisillä tarjoomilla on useita ulottuvuuksia, joihin kuuluvat muun muassa aistinvarainen, tunneperäinen, tiedollinen ja käytännöllinen ulottuvuus sekä elämäntyyliin ja ihmissuhteisiin liittyvät ulottuvuudet (Gentile, Spiller & Noci, 2007, 398). Viiden tähden risteilyelämys kestää keskimäärin viikon sisältäen sekä tuotteen että palvelun ominaisuuksia ja kattaen joukon elämyksen ulottuvuuksia.

Matkustajille risteilyelämyksessä on pohjimmiltaan kyse rentoutumisesta. Yarnal ja Kerstetter (2005) havaitsivat tutkimuksessaan, että matkustajat tulevat risteilylle tunteakseen olonsa rentoutuneeksi ja mukavaksi. Yksi rentoutumisen ehdoista on kuitenkin se, että asiakas tuntee olonsa turvalliseksi.

Vaikka risteilyalalla investoidaan suuria summia turvallisuuden tutkimukseen ja turvallisuuden ylläpitoon, kaikki matkustajat eivät kuitenkaan tunne oloaan turvalliseksi risteilylaivoilla. Media ruokkii turvattomuuden tunnetta antamalla suuresti näkyvyyttä risteilyaluksilla tapahtuville onnettomuuksille. Käytettäessä vakavia loukkaantumisia ja kuolemantapauksia mittarina, risteilyn on kuitenkin perinteisesti todettu olevan turvallinen matkustuskeino lentokoneella tai autolla tehtyihin matkoihin verrattuna (Klein, 2002).

Asiakkaan kokema turvattomuus ei kuitenkaan välttämättä liity millään tavalla laivan todelliseen turvallisuuden tasoon. Lisäksi koettu turvattomuus vaikuttaa matkustajan viihtymiseen laivalla (Cooper, 2003). Valitessaan lomanviettotapaansa ihmiset saattavat jopa välttää turvattomaksi kokemiaan kohteita tai vähintäänkin suhtautuvat niihin varauksellisesti (Sönmez & Graefe, 1998). Turvallisuuden tunne on myös eräs ihmisen perustarpeista ja sen puuttuessa ihminen ei voi keskittyä muihin tarpeisiinsa, kuten matkaseuransa kanssa yhdessä olemiseen tai itsensä toteuttamiseen (Maslow, 1954).

Sekä matkustajan risteilykokemus että turvattomuuden tunne ovat ilmiöinä moniulotteisia. Niiden takana on joukko inhimillisiä ja ei-inhimillisiä toimijoita. Toimijaverkkoteoria on keino kuvata tietyn ilmiön kannalta keskeisten toimijoiden järjestäytymistä ja toimintaa (Latour, 2005). Keskeistä toimijaverkkoteoriassa on selittää, kuinka nämä inhimillisistä ja ei-inhimillisistä sekä materiaalisista ja ei-materiaalisista suhteista koostuvat verkot toimivat kokonaisuutena. Toimijaverkkoteoria haastaa risteilyalalla vallitsevaa,

osastoittaiseen jakoon perustuvaa tapaa hahmottaa risteilyä ja risteilylaivaa mahdollistaen muun muassa toimijoiden välisten epävirallisten ja piilevien yhteyksien ymmärtämisen.

Vaikka kuluttajan kokemus onkin laajalti tutkittu aihe, tarjoaa kuluttajan kokemuksen yhdistäminen verkostoteorioihin uutta tutkimuksellista sisältöä. Tässä työssä kuvataan siis matkustajan kokemukselle keskeisiä toimijoita verkostomuodossa risteilykontekstissa.

## 1.1 Tutkielman tavoitteet ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena on löytää uusi tapa nähdä risteily, ymmärtää matkustajan kokemusta risteilykontekstissa ja hahmottaa logiikkaa turvattomuuden tunteen muodostumisen taustalla. Tutkimuksen tavoitteeseen päästään tutkimalla risteilyelämyksen muodostumisen kannalta keskeisiä toimijoita ja näiden toimijoiden järjestäytymistä. Matkustajan kokemusta käsitellään lisäksi vielä syvemmällä tasolla nostamalla tarkasteluun matkustajan kokema turvattomuuden tunne. Tutkielmassa pyritään selvittämään, mikä saa aikaan kokemuksen turvattomuuden tunteesta risteilykontekstissa.

Yllä esitettyjen tavoitteiden pohjalta voidaan muodostaa tutkielman tutkimuskysymykset:

- 1. Mitkä toimijat muodostavat matkustajan risteilykokemuksen?*
- 2. Miten turvattomuuden tunne muodostuu risteilykontekstissa?*

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen johdattelemana tutkielmassa kiinnitetään huomiota matkustajan risteilykokemuksen muodostumisen kannalta keskeisiin toimijoihin ja niiden muodostamiin verkkoihin. Toinen tutkimuskysymys pyrkii taas avaamaan logiikkaa turvattomuuden tunteen muodostumisen taustalla. Matkustajan viihtymisen ollessa sekä matkustajan että matkan tarjoajan tavoitteena, on turvattomuuden tunne viihtymistä vaikeuttavan luonteensa vuoksi mielenkiintoinen aihe tarkemmalle tutkimukselle.

Turvattomuuden ja tilan yhteyttä on tutkittu aiemminkin, muun muassa Atkinson (2003) on tutkinut julkisten tilojen suunnittelua turvattomuuden näkökulmasta ja Ellin (2001) taas paneutunut turvattomuuden ilmenemiseen kaupunkiympäristössä. Verrattuna edeltäviin

tutkimuksiin risteily-ympäristö tarjoaa kuitenkin vielä tarkemman ja hallittavamman kontekstin. Kaikki tutkimuksen kannalta keskeinen on nimittäin mukana siitä hetkestä lähtien, kun laiva irtoaa satamasta.

Turvattomuutta on lisäksi tutkittu muun muassa kulttuurillisena (Olstead, 2011) ja sosiaalisena (Koskela, 1991) ilmiönä. Toimijaverkkoteoria kuitenkin mahdollistaa turvattomuuden tunteen vielä laajemman tarkastelun huomioidessaan tutkittavan kontekstin sekä inhimilliset että ei-inhimilliset toimijat. Tutkimuksen taustalla vaikuttaakin nimenomaan pyrkimys edellä esitettyjen kahden tutkimuskysymyksen kannalta merkityksellisten toimijoiden löytämiseen ja näistä toimijoista muodostuvien verkkojen toiminnan ymmärtämiseen.

Jotta tutkimuskysymyksiin voitaisiin vastata, tarvitaan tietoa risteily-ympäristön toimijoista, toimijoiden välisestä vuorovaikutuksesta, toimijoiden käyttämistä välineistä ja muusta toimijaverkkojen ymmärtämisen kannalta oleellisesta. Näiden vaatimusten vuoksi selkeä valinta tutkimusmenetelmäksi on etnografia.

Kontekstina risteily on mielenkiintoinen valinta kokemuksen ja turvattomuuden tunteen tutkimukselle. Risteilylaivojen ollessa tutkitusti hyvin turvallisia, todellisia matkustajan turvallisuutta uhkaavia tekijöitä ei juuri ole. Näin ollen tutkimuksessa esiin nousevat pelot sisältävätkin suuren määrän informaatiota, jota voidaan käyttää hyödyksi esimerkiksi tilanteessa, jossa tavoitteena on matkustajan viihtyminen ja rentoutuminen.

Tutkimuksen aiheen valinnan taustalla on vaikuttanut tutkijan mielenkiinto verkostoja ja verkostojen voimaa kohtaan. On mielenkiintoista selvittää, kuinka verkostoja voidaan käyttää yhä monipuolisemmin hyväksi niin tutkimuksessa kuin päätöksenteossakin. Lisäksi tutkimusongelman rajaukseen vaikuttivat tutkijan omakohtainen risteilykokemus, jonka kautta syntyi vahva usko siihen, että saavutettaessa tarpeeksi kattava ymmärrys tietyn ympäristön keskeisistä toimijoista ja niiden välisistä suhteista, pienilläkin muutoksilla voidaan parantaa merkittävästi matkustajien viihtyvyyttä.



Tutkielma on toteutettu osana Aalto-yliopiston insinööritieteiden korkeakoulun, Sovelletun mekaniikan laitoksen Meritekniikan tutkimusyksikön Cruise and Ferry Experience-ohjelmaa, jossa Heini Salovuori on toiminut tutkimusapulaisena kirjoittaen tätä Pro gradu-tutkielmaa. Heini Salovuori, Elisa Pyrhönen ja Liping Huang muodostivat niin kutsutun Kolmen Koplan, jossa risteilyihin liittyviä kolmea maisterin tutkinnon lopputyötä työsti tiiviissä yhteistyössä ja poikkitieteellisessä hengessä kesästä 2012 kevääseen 2013.

## **1.2 Tutkielman rakenne**

Tutkielma on jaettu kuuteen lukuun. Luvussa kaksi seuraa tutkielman kannalta keskeisen risteilyihin ja turvattomuuteen liittyvän aiemman tutkimuksen esittely. Luvun tavoitteena on tarjota riittävät pohjatiedot tutkielman kahden keskeisen ilmiön, risteilykokemuksen ja turvattomuuden tunteen, käsittelylle seuraavissa luvuissa. Kolmannessa luvussa esitellään tutkielman kantava teoria, toimijaverkkoteoria. Ensin paneudutaan teorian käyttöön ja taustalla vaikuttavaan ideologiaan, jonka jälkeen esitellään teorialle tyypillistä käsitteistöä. Neljäs luku sisältää tutkielman metodin, etnografian, esittelyn. Etnografian laajasta tiedonkeruumenetelmien joukosta nostetaan esille havainnointi ja haastattelut sekä kuvaillaan näillä menetelmillä kerätyn datan analysointiprosessia. Viidennessä luvussa esitellään laajasti etnografisin menetelmin kerätyn aineiston analyysin tuloksia, eli piirretään kuvaa matkustajien kokemuksista ja nostetaan esille turvattomuuden tunteen muodostumiseen liittyviä havaintoja. Kuudennessa, eli viimeisessä, luvussa esitellään tutkielman johtopäätökset, yhteenveto sekä tutkijan ehdotuksia tulosten käytännön soveltamiskohteista.

## **2 RISTEILY JA TURVATTOMUUS**

Tässä luvussa esitellään risteilyihin ja turvattomuuden tunteeseen liittyvää edeltävää tutkimusta. Osio 2.1 kuvailee risteilyä kontekstina kolmesta eri näkökulmasta. Ensin esitellään fyysiseen ympäristöön liittyviä piirteitä, toiseksi nostetaan tarkasteluun risteilyn sosiaalinen puoli ja kolmanneksi tarkastellaan risteilyä tarjoomana. Tämän jälkeen osio 2.2 määrittelee turvattomuuden tunteen, esittelee aiempia turvattomuuden tutkimuksen teemoja, selittää tunteiden merkitystä päätöksentekoprosessissa sekä nostaa esille aiemmin havaittuja matkailijoiden turvattomuuden tunteen lähteitä.

### **2.1 Risteily kontekstina**

Yksikään risteilyn elementti ei yksin vastaa risteilykokemuksen muodostumisesta, vaan useat toimijat luovat kokemuksen toimiessaan yhdessä. Vaikka seuraavissa osiossa on erotettu esimerkiksi risteily-ympäristön tilan fyysiset elementit kulttuurillisista tekijöistä ja aktiviteeteista, on tutkimuksen tarkoituksena kuitenkin esitellä risteilykokemus kokonaisvaltaisesti. Osion tarkoitus on taas tarjota tutkimuksen ymmärtämisen kannalta keskeiset taustatiedot risteilykontekstista.

Ensimmäisessä alaosiossa 2.1.1 kuvaillaan risteilyä tilana ja tämän tilan erityispiirteitä. Toinen alaosio 2.1.2 keskittyy risteilyn inhimillisiin ja kulttuurisiin piirteisiin sekä risteilylaivalla suoritettaviin erilaisiin aktiviteetteihin. Lopuksi alaosio 2.1.3 auttaa ymmärtämään risteilyä elämyksellisenä tarjoomana.

#### **2.1.1 Risteily fyysisenä ympäristönä**

Tässä alaosiossa esitellään erityispiirteitä, jotka liittyvät risteilylaivan ominaisuuksiin tilana. Tilallisesti risteilylaivat ovat täysin ainutlaatuisia, vastaavia ratkaisuja ei löydy

muualta. Kyseessä on liikkuva tila, joka on täysin suljettu. Risteilyalalle ominainen tiukka lainsäädäntö sekä ainutlaatuinen risteilykulttuuri heijastuvat myös risteilylaivojen suunnittelutyöhön.

Yarnalin ja Kerstetterin (2005) tutkimukseen osallistuneiden risteilymatkustajien suosikitiloihin laivalla kuuluivat ympäri vuorokauden auki oleva kahvila, uima-allas alue ja vastaanotto. Nämä suositut tilat löytyvätkin tyypillisesti risteilylaivoilta. Weaver (2005) jatkaa risteilylaivoille tyypillisten tilojen listaa kasinolla ja esiintymislavalla. Ruokailun ollessa merkittävässä roolissa risteilyllä on sille varattu myös runsaasti tiloja, kuten useita kahviloita sekä ravintoloita aina seisovasta pöydästä à la carte- ravintolaan. Lisäksi on eri teemaisia baareja rauhallisesta istuskelusta vauhdikkaisiin tanssipaikkoihin. Myös hemmottelusta ja hyvinvoinnista on huolehdittu ja tarjolla on kuntosali sekä kauneushoitola saunoineen. Eri-ikäisille matkustajille tarjotaan omia tiloja, lapsilla on leikkihuone ja teineillä oma disko. Lisäksi tyypillisesti on varattu tilat myös kauppoille sekä sairaalalle. (Weaver, 2005.)

Ympäristöä kuvaillessa on aina tyydyttävä jonkinlaiseen yksinkertaistukseen. Esimerkiksi tietyn ympäristön kaikkien elementtien listaaminen on mahdotonta, koska elementtejä on yleensä niin monia. Käytännöllisempi tapa fyysisen ympäristön kuvailuun on järjestää ympäristön elementit kategorioihin (Hunt, 1991). Elementtien ryhmittelyyn on päätynyt myös Baker (1994). Tutkiessaan myymäläympäristöjä Baker (1994) jakoi fyysisen ympäristön elementit kolmeen ryhmään, design-tekijöihin, ambient-tekijöihin ja sosiaalisiin tekijöihin. Tekijät on esitetty taulukossa 1.

**Taulukko 1.** Myymäläympäristön elementit (mukaillen Baker, 1994)

<b>Design-tekijät</b>	<b>Ambient-tekijät</b>	<b>Sosiaaliset tekijät</b>
<u>Esteettiset:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Arkkitehtuuri</li><li>• Värit</li><li>• Materiaalit</li><li>• Tyyli</li><li>• Siisteys</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lämpötila</li><li>• Ilmanlaatu</li><li>• Valaistus</li><li>• Musiikki</li><li>• Melu</li><li>• Tuoksut ja hajut</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Henkilökunta</li><li>• Muut ihmiset</li></ul>
<u>Funktionaaliset:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Layout</li><li>• Kalusteet ja laitteet</li><li>• Yksityisyys</li></ul>		

Bakerin (1994) jaottelussa ensimmäiseen ryhmään kuuluvat tekijät, design-tekijät, ovat usein selkeästi havaittavissa. Niihin kuuluvat esimerkiksi kalusteet ja tilan arkkitehtuuri. Tunnelmaa luoviin, eli ambient-tekijöihin, kuuluvat ympäristössä taustalla vaikuttavat tekijät, joista ihmiset tiedostavat osan, mutta osa voi jäädä tiedostamatta. Siitä huolimatta kaikki nämä tekijät vaikuttavat ihmisen kokemukseen. Kolmannessa ryhmässä ovat sosiaaliset tekijät, joilla tarkoitetaan ympäristön ihmisiä. (Baker, 1994.)

Yarnal ja Kerstetter (2005) kuvailevat artikkelissaan rikkaasti risteily-ympäristöä. Heidän mukaansa design-tekijöistä risteilylaivaa tyypillisesti leimaavat esteettiset tekijät, kuten kirkkaiden värien käyttö ja ylellisyyden tuntu. Laivan sisustuksessa käytetään seinämaalauksia, puisia pintoja, marmoria ja messinkisiä yksityiskohtia. Värikkäät ja kuvioituid kokolattiamatot peittävät sisätilojen lattioita, ulkokansien lattian näyttäessä puiselta. Vastaanoton kohdalla on korkea avoin tila, jossa on mukavia nojatuoleja, baarijakkaroita, portaikko ja muita sopivia paikkoja levähtää tai seurata muiden ihmisten toimintaa. Peilejä on seinillä ja katossa ympäri laivaa. (Yarnal & Kerstetter, 2005.)

Bakerin (1994) mukaan ambient-tekijöihin, eli ympäristön taustaelementteihin, kuuluvat muun muassa lämpötila, ilmanlaatu, valaistus, tuoksut ja hajut. Lisäksi taustaelementteihin kuuluvat musiikki ja melu, kuten laivan yleisten oleskelutilojen kodikas ja intiimi pehmeä, pianomusiikki ja kasinolta kantautuvat pelikoneiden äänet (Yarnal & Kerstetter, 2005).

Sosiaaliset tekijät käsittävät kaikki muut tilan ihmiset, heidän lukumääränsä, olemuksensa ja käyttäytymisensä sekä vuorovaikutuksen matkustajan ja muiden ihmisten välillä (Baker, 1994). Esimerkkejä laivaympäristön sosiaalisista tekijöistä ovat muut matkustajat sekä henkilökunta.

Weaverin (2005) mukaan risteily on ”kulutuksen katedraali”, eli paikka, johon voi paeta rationaalista maailmaa. Hänen mukaansa risteily-ympäristö on kaukana tarkkaan laskelmoidusta arkiympäristöstämme ja huolistamme. Sen lisäksi, että ihmiset käyttäytyvät lomalla eri tavalla kuin arjessa, ei itse ympäristökään täytä siis arkisen määritelmää.

### **2.1.2 Risteily sosiaalisena ympäristönä**

Risteily-ympäristö on oma maailmansa, arkielämän normit ja säännöt eivät päde omassa rytmissään toimivalla laivalla. Laivan virallisessa hierarkiassa korkeimmalla on kapteeni, jonka alle muut laivan toimijat ovat organisoituneet. Henkilökunta on jaettu kolmeen yksikköön. Hotelliyksikköön kuuluvat esimerkiksi ravintolat, siivous ja baarit. Kansiyksikössä ovat muun muassa yliperämies, viihde- ja turvallisuusvirkaillijat. Kolmanteen yksikköön kuuluu teknistä osaamista, kuten koneistosta ja ylläpidosta vastaavat tahot.

Risteilyt kestävät keskimäärin viikon, kiertäen tietyn reitin, aloittaen ja päättäen matkan yleensä samaan satamaan. Risteilykokemuksen tutkimiseen merkittävästi vaikuttava seikka on se, että suurin osa risteilyn tekijöistä on pakattu laivaan jo sen jättäessä lähtösatamansa. Tällä tarkoitetaan muun muassa matkustajia, henkilökuntaa, ruokaa sekä ohjelman tarvikkeita. Risteilykokemukseen vaikuttavia toimijoita ei siis juurikaan tule lisää laivan ulkopuolelta kesken risteilyn. Välisatamissa pysähdytään vain päiväretkille, joiden lisäksi

yhteyden ulkomaailmaan muodostavat vain varsin rajalliset ja kalliiksi hinnoitellut Internet- ja matkapuhelinyhteydet.

Laivalla tarjottavaan ohjelmaan kuuluu esimerkiksi teatteriesityksiä, luentoja, lasten kerhoja, kilpailuja ja visailuja. Ohjelman lähtökohtana on laivan monikulttuurisuus niin työntekijöiden kuin matkustajien puolelta. Tämän vuoksi ohjelma nojaa pitkälti ikiaikaisiin viihdyttämisen muotoihin, jotka eivät vaadi yhteistä kieltä, esimerkiksi akrobatiaan, sirkukseen, musiikkiin ja tanssiin. Lisäksi ruokailu on risteilyillä keskeisessä osassa, ruokaa tarjotaan useita kertoja päivässä, ja ruokailu rytmittääkin pitkälti päivän aikataulua (Yarnal & Kerstetter, 2005). Virallisen ohjelman toteuttaminen on rutinoituneen henkilökunnan vastuulla.

Suurin osa risteilymatkustajista on turisteja, jotka matkustavat kahden tai useamman jäsenen ryhmissä (Yarnal & Kerstetter, 2005). Risteilyissä on usein kyse turismista, ja Leiperin (1979) määritelmä turismista sopiikin monelle risteilylomalle. Hänen mukaansa turismilla tarkoitetaan vapaavalintaista matkustamista ja tilapäistä oleskelua muualla kuin henkilön virallisessa asuinpaikassa yhden tai useamman yön ajan, pois lukien pääasiallisesti palkan ansaitsemiseen tähtäävät matkat. Turismin kokonaisuuteen kuuluvat turistit, turistien asuinpaikat, turistien käyttämät matkareitit, turismin kohdealueet ja turismin mahdollistavat liiketoiminnan alat. Nämä viisi turismin osaa toimivat vuorovaikutuksessa laajemman fyysisen, kulttuurisen, sosiaalisen, taloudellisen, poliittisen ja teknisen ympäristön kanssa. (Leiper, 1979.)

Useat risteilymatkustajat kuuluvat siis turisteihin, mutta turisteja ei tulisi kuitenkaan käsitellä yhtenä massana, joka ajattelee, toimii ja kokee samalla tavalla (Wang, 2000). Turisteja onkin pyritty segmentoimaan monella eri tavalla. Esimerkiksi Perreault kollegoineen (1977) segmentoi turisteja turistien arvoihin ja käytökseen perustuen. Yiannakis ja Gibson (1992) taas luokittelivat turisteille 13 tyyppillistä roolia perustuen turistien lomalla suorittamiin aktiviteetteihin. Heidän mukaansa esimerkiksi auringonpalvoja on kiinnostunut lämpimissä kohteissa rannalla makoilusta, arkeologin hakeutuessa historiallisiin kohteisiin ja urheiluhullun kuluttaessa lomansa lempieurheilulajinsa parissa. Turistien käyttämät palvelut ja turistien odotukset sekä

odotusten toteutuminen ovat myös esimerkkejä turistien segmentoinnin perusteena käytetyistä määreistä (Pritchard & Howard, 1997; Shoemaker, 1994).

Vaikka turistien ryhmittelyyn tapoja voidaan keksiä lähes rajattomasti, on joukko piirteitä, jotka kuuluvat olennaisesti lomaan, turistina olemiseen ja näin ollen myös risteilymatkustamiseen. Kellyn (1981) mukaan loma tarkoittaa matkustajille vapautta. Yarnalin ja Kerstetterin (2005) mukaan tässä vapauden tilassa jokaisella matkustajalla on oma persoonallinen lomaroolinsa, joka eroaa yleensä huomattavasti arkisista työ- ja kotirooleista. Lomalla ihmisen esiin tuoma kuva itsestään voi heidän mukaansa itse asiassa olla lähellä arjessa piilossa pysyvää tai tarkoin piilossa pidettyä ihmisen todellista minäkuvaa ja persoonaa. Kelly (1981) taas esittää, että loma on sosiaalisesti vapaa tila, joka mahdollistaa yhden yksittäisen lomaroolin sijaan useiden uusien roolien kokeilun ja vanhojen roolien uudelleen määrittelyn. Näin ollen lomat tarjoavat hänen mukaansa matkustajille mahdollisuuden kokeellisuuteen ja uuden luomiseen.

Risteilyt eroavatkin arjesta huomattavasti. Matkustajien mielentilan on havaittu muuttuvan arkisesta mielentilasta merkittävästi heidän ollessaan niin kutsutussa lomatilassa, joihin risteilylaivatkin luokitellaan. Lomatilalla tarkoitetaan sekä fyysistä tilaa, että matkustajan henkistä mielentilaa, kuten erilaisia lomarooleja. Preston-Whyte (2004, 353) määrittelee, että ”lomatila houkuttelee seurustelemaan ja rentoutumaan”. Lomatilassa ihmiset ovat vuorovaikutuksessa ja tekevät asioita yhdessä, esimerkiksi nauttivat illallista yhdessä.

Rentoutuminen, henkinen kasvu ja unohtumattomien elämysten kokeminen mielletään monesti motivaatioiksi lähteä matkalle. Wang (2000) nostaa esille mielenkiintoisen näkökulman elämyksellisyyteen. Hänen mukaansa ihmisten lomalta autenttisuuden muodossa hakemat elämykset eivät välttämättä aina liity autenttisiin kokemuksiin paikalliseen kulttuuriin tutustuen tai vierailien historiallisesti merkityksellisissä paikoissa. Monen turistin syvällä vaikuttavana tavoitteena onkin loman kautta etsiä omaa todellista itseään ja muodostaa autenttisia suhteita muiden lomalla olijoiden kanssa, olivatpa he sitten perheen jäseniä tai muita ryhmämatkalle osallistujia (Wang, 2000).

Fyysisesti lomatilat on suunniteltu siten, että ne mahdollistavat ihmisten kohtaamisen ja yhdessä olon. Yarnalin ja Kerstetterin (2005) esimerkeissä lomajonoja ovat risteilyjen lisäksi muun muassa kansallispuistot, rantalomakohteet ja lomakylät. Yarnal ja Kerstetter (2005) huomioivat myös, että merellä oleminen tuo oman lisänsä välimatkan kokemukseen kodin ja lomatilan välillä. Koska laiva on merellä, se vaikuttaa matkustajien mielestä olevan kauempana kotoa kuin vastaavat kuivalla maalla olevat lomakohteet. Ero arkeen korostuu näin risteilylaivalla verrattuna maalla oleviin lomakohteisiin

Risteilyllä ollessaan matkustajien voidaan katsoa olevan väli-tilassa ennen lomalle lähtöä vallinneen arjen ja lomalta paluun jälkeen koittavan arjen välillä. Tällaista väli-tilaa, eli lomatilaa, kutsutaan myös liminaaliksi. Noblen ja Walkerin (1997) määritelmän mukaan liminaalissa oleminen merkitsee, että henkilön kuva itsestä häiriintyy merkittävästi, mutta vain väliaikaisesti. Beech (2011) kuvailee liminaaliteettia tilaksi, jossa henkilön identiteetti rakentuu uudelleen siten, että uusi identiteetti on merkityksellinen sekä yksilölle itselleen, että hänen yhteisölleen. Liminaalissa oleminen on nykyajan ihmiselle tärkeä stressinhallinnan keino, ja turismi on yksi keinoista saavuttaa tämä tila. Turismi voidaan siis nähdä modernin yhteiskunnan keinona paeta arjen pakollisia tehtäviä, kuten työtä.

### **2.1.3 Risteily tarjoomana**

Lomalla on tarjoomana lukuisia myös palveluille tyypillisiä ominaispiirteitä. Stone (1990) on listannut kuusi tällaista ominaispiirrettä. Ensinnäkin, loma kulutetaan poissa kotoa. Toiseksi, loman laatu riippuu sitä tarjoavien ja toteuttavien henkilöiden osaamisesta, eli on siis esimerkiksi merkityksellistä, kuinka hyvin henkilökunta palvelee asiakasta risteilyllä. Laatueroit voivat johtua muun muassa henkilökunnan koulutuksesta tai motivaatiosta. Kolmanneksi, loma on tarjoomana hetkellinen, sitä ei siis voi säilyttää. Jos lomaa ei käytetä tänään, se katoaa. Neljänneksi, asiakas osallistuu aina lomansa tuottamiseen, eikä loma tarjoomana voi olla olemassa ilman asiakasta. Viidenneksi, tuotteen kuvaukseen kuuluu aina keskeisesti toivottu asiakkaan kokemus tuotteesta. Tietyn lomavaihtoehdon imago vaikuttaa suuresti asiakkaan mielipiteisiin ja ostoaikeisiin. Imagolla, eli etukäteen



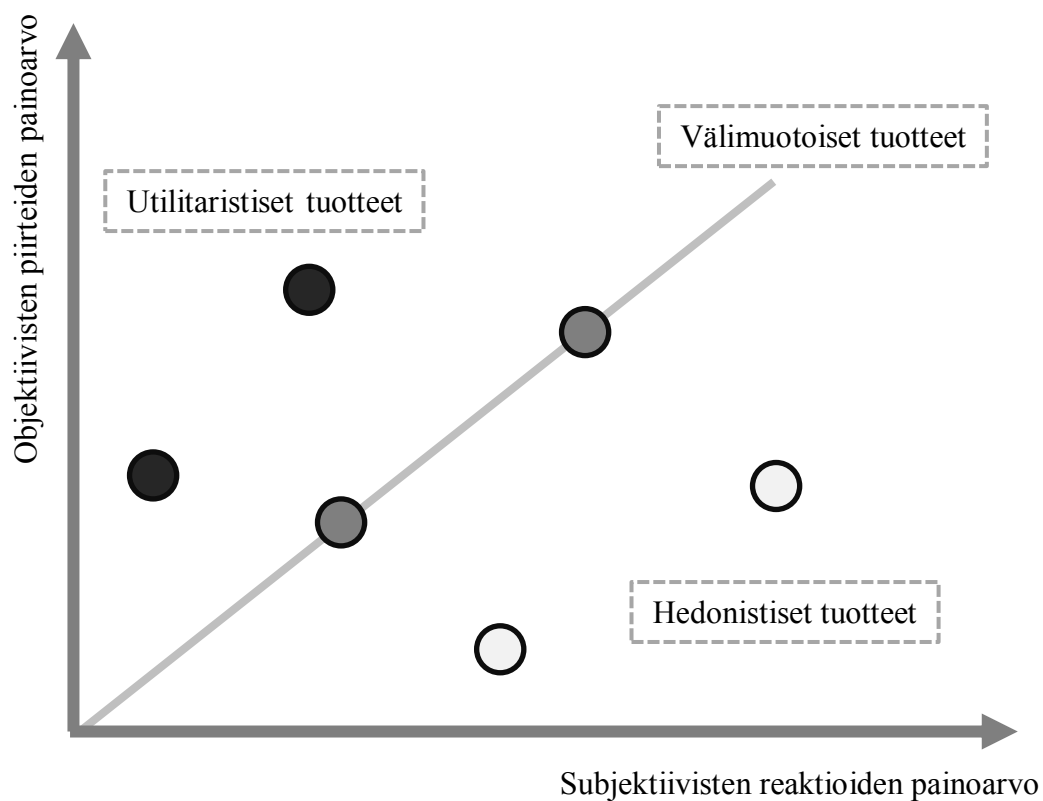
lomasta saadulla mielikuvalla, on myös suuri vaikutus siihen, miten onnistuneeksi asiakas kokee loman ja tyytyväiseksi asiakas tuntee itsensä loman jälkeen. (Stone, 1990.)

Risteilyloman täyttäessä yllä esitetyt palvelun kriteerit risteilylaiva onkin oikeastaan palvelutila. Bitnerin (1992) mukaan palvelutila on ympäristö, jossa palvelun tuottaja ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa ja palvelu saa lopullisen muotonsa, kun se yhdistetään fyysisiin tuotteisiin, jotka mahdollistavat lopulta palvelun lopullisen muodon ja toimittamisen asiakkaalle. Henkilökunta ja matkustajat tuottavat siis risteilyloman yhdessä. Tämä tarkoittaa, että matkustaja osallistuu aktiivisesti kokemuksensa tuotantoprosessiin ja näin ollen vaikuttaa siis aktiivisesti myös arvonluontiprosessiinsa (Gentile ym. 2007). Risteilyllä useat matkustajat jakavat palvelutilan keskenään ja kohtaamisen matkustajan ja palvelun tarjoajan välillä tapahtuu usein lukuisten muiden matkustajien läsnä ollessa (Fisk & Grove, 1997).

Risteily on siis tehokkaasti tuotettu tarjooma, jolla on suhteellisen standardisoidut ominaisuudet. Matkustajan näkökulmasta tämä tarkoittaa, että tarjooman laadun voi ennakoida, laatu on tasaista ja matkustajalla on varmuus siitä, mitä hän saa. Ennakoitavuus ja skaalaetujen havittelu tarjooman tasalaatuisuuden kautta asettavat haasteita myös johdolle. Henkilökunnan on kyettävä tuottamaan tasalaatuisia palvelua ja noudattamaan tarkasti annettuja ohjeita. Weaver (2005) tarjoaakin tähän johdolle työkaluksi tiukan aikataulutuksen. Hänen mukaansa tämä näkyy käytännössä siten, että risteilylaivat kulkevat samoja reittejä ja samat ohjelmanumerot toistuvat laivoilla kuukausia, joskus jopa vuosia.

Kulutuskokemukset voidaan jakaa muun muassa kokemuksen subjektiivisten ja objektiivisten painottumisen mukaan. Addisin ja Holbrookin (2001) mukaan näin havaitaan selkeä ero hedonististen ja utilitarististen tuotteiden välillä. Heidän mukaansa utilitaristisesta kuluttamisesta seuraavat hyödyt ovat kuluttajalle luonteeltaan objektiivisia, taloudellisia ja rationaalisia, hedonististen kuluttamisen tuottaessa kuluttajalle subjektiivista, emotionaalista ja ei-rationaalista hyötyä. Risteily on matkustajalle hedonistinen kulutuskokemus. Hirschmanin ja Holbrookin (1982b) mukaan hedonistinen kulutus eroaa muusta kulutuskäyttäytymisestä siten, että siihen liitetään vahvasti

kokemuksellisuus sekä useiden aistien käytön mahdollistamat elämykset. Kokemus siis vastaanotetaan useiden aistien kautta, käyttäen esimerkiksi makuaistia, tuntoaistia, ääniä ja visuaalisia havaintoja ja näiden aistihavaintojen yhteisvaikutuksesta syntyy hedonistinen elämys (Hirschman & Holbrook, 1982b). Kulutuksen kokemuksellisuutta on tutkittu useimmiten vain hyvin arkipäiväisten hedoniseen kulutukseen liitettyjen tuotteiden yhteydessä. Yhteistä hedonistisen kulutuksen piiriin kuuluvilla tuotteilla on kuitenkin se, että tuotteet herättävät kuluttajassa tyypillisesti voimakkaita unelmiin, tunteisiin ja huvitteluun liittyviä mielikuvia (Addis & Holbrook, 2001).



**Kuva 1.** Hedonistiset tuotteet suhteessa muihin tuotteisiin (Addis & Holbrook, 2001)

Tarkasteltaessa risteilyä tarjoomana voidaan havaita muutamia erityispiirteitä. Risteily merkitsee siis asiakkaalle elämystä, joten varustamon näkökulmasta on kyse elämysten myynnistä ainutlaatuisessa tilassa. Caru ja Cova (2003) nostavat esille mielenkiintoisen näkökulman. Elämysten markkinoinnilla ja myynnillä ei heidän mukaansa tarkoiteta kuluttajan ainutlaatuista kokemusta, vaan kulutuskokemuksen tuotteistamista ja myymistä.

Kokemusten markkinoinnissa onkin siis oikeastaan kyse siitä, että kokemuksia myyvät yritykset, kuten risteilyjen tarjoajat, suunnittelevat kaiken asiakkailleen valmiiksi, eikä asiakkailta ole juurikaan mahdollisuutta itse vaikuttaa tarjoomaan, eli lomansa sisältöön. Liiketoimintamallin olennaisena osana kokemuksen tarjoajat siis valvovat ja määrittelevät tarkasti mitä kuluttajat kokevat. Weaverin (2005) mukaan kyse on ”huolellisesti organisoidusta nautinnon tuottamisesta”. Hänen mukaansa risteilyjen massatuotanto ja tehokkaampi taloudellinen ohjaus eivät suinkaan ole johtaneet risteilymatkustajille tarjottujen palveluiden muuttumiseen tasalaatuisiksi ja samankaltaisiksi, vaan valinnanvaran kasvamiseen sitä mukaan mitä suurempi laiva on kyseessä. Samanlaisuus näkyy hänen mukaansa siinä, että varustamalla voi olla useita sisätiloiltaan ja palveluiltaan samankaltaisia laivoja, joiden avulla skaalaetujen saavuttaminen mahdollistuu.

## **2.2 Turvattomuus ilmiönä**

Osiossa 2.2. käsitellään turvattomuuden tunnetta ilmiönä. Ensin määritellään, mitä koetulla turvattomuudella tarkoitetaan yleisesti ja kerrotaan, miksi se on niin keskeisessä asemassa tässä tutkielmassa. Tämän jälkeen kuvataan tunteiden vaikutusta päätöksentekoprosesseihin ja turvattomuuden tunteen mahdollisia vaikutuksia kokemukseen. Lopuksi esitellään edeltävää tutkimusta matkustajien kokemaan turvattomuuden tunteeseen ja risteilykontekstin riskeihin liittyen.

Koettu turvallisuus tai turvattomuus eivät välttämättä liity juurikaan todelliseen turvallisuuden tasoon. Siksi on mielenkiintoista selvittää, mitkä tekijät saavat matkustajan tuntemaan olonsa turvattomaksi. Ihmisen tulkinta tilanteesta perustuu henkilön aiempiin kokemuksiin, ajatteluun sekä tulkintaan (Helkama, Myllyniemi & Liebkind, 2001). Henkilö siis tulkitsee tilassa saamiaan ärsykeitä peilaten niitä aiempiin kokemuksiinsa ja näin ollen eri ihmiset kokevat samassa tilanteessa erilaisia tunteita. Esimerkiksi merenkäynti herättää jollekin innostuksen tunteen, toisen kokiessa kauhun tunteita. Jos ihminen ei tunne oloaan turvalliseksi, vaikeutuvat rentoutuminen ja muihin asioihin keskittyminen. Moni matkustaja lähtee hakemaan risteilyltä juuri rentoutumista (Yarnal & Kerstetter, 2005) ja matkustajan toiveiden täyttäminen ja viihdyttäminen risteilyllä ovat

luonnollisesti myös varustamon tavoitteina. Turvattomuuden tunne voi siis estää matkustajaa nauttimasta risteilystä ja siten esimerkiksi palaamisen uudelleen risteilylle.

### **2.2.1 Turvattomuuden määritelmä**

Seuraavaksi esitellään turvattomuuden käsite ja ankkuroidaan se tutkielman kannalta paikalleen muiden aiheeseen liittyvien käsitteiden joukossa. Turvallisuuden tunne on turvattomuuden tunteen vastakohta ja alaosion lopussa liitetäänkin yhteen nämä kaksi käsitettä.

Turvattomuus koetaan negatiivisena asiana ja turvallisuus positiivisena. Turvattomuuteen viitataan usein termeillä riski, uhka, vaara, pelko, epätietoisuus, kauhu tai paniikki ja vastakohtana turvattomuudelle esiintyvät taas termit turvallisuus ja luottamus (Garland, 2002). Turvattomuuden käsitettä voidaankin avata riskin käsitteen kautta, jolloin turvattomuudella tarkoitetaan negatiivista riskiä (Mairal, 2008). Kuten riskiä, myöskään turvattomuuden toteutumista ei voida ennalta tietää varmasti. Kuitenkin tieto sekä riskin mahdollisuudesta että turvattomuuden mahdollisuudesta vaikuttaa ihmisten käyttäytymiseen. Riskin käsitteen historian juontaa juurensa todennäköisyyden käsitteeseen, joka on vanha matemaattinen käsite. Suurin osa päätöksistämme sisältää jonkinlaista riskiä. Weber ja Bottom (1989) määrittelevät riskialttiin päätöksen olevan valinta erilaisten vaihtoehtojen joukosta ja tätä joukkoa voidaan kuvata esittämällä lopputulosten todennäköinen jakauma.

Riski ja turvattomuus viittaavat aina tulevaisuuteen. Riski on jotakin sellaista, joka voi tapahtua tai voisi olla olemassa. Näin ollen se on työkalu, jonka avulla voidaan yhdistää riskin aiheuttajia ja riskin kohteita. Riski on ”kehys”, joka luo kontekstin mahdolliselle riskin aiheuttajalle, riskin kohteelle ja ihmisen arviolle riskin toteutumisen seurauksista (Mairal, 2008). Riski on siis suhde, todennäköisyys, jonka ihmiset mielessään muodostavat riskin aiheuttavan asian ja riskin kohteen välille.

Riski kuvaa suhdetta riskin kohteen ja riskin aiheuttajan välillä, oikeastaan tämän suhteen voidaan ajatella olevan riskin kohteen ja riskin aiheuttajan välisen toiminnan tulos. Vaara taas eroaa riskistä siten, että se on jonkin toimijan ominaisuus (Mairal, 2008). Meri voi olla esimerkiksi vaarallinen, mutta riskistä voidaan puhua vasta, kun joku päättää lähteä pienellä veneellä myrskyiselle valtamerelle. Vaara ei näin ollen ole ennustettavissa, vaan kuuluu kiinteäksi osaksi jotakin toimijaa, mutta riskin ennustaminen on mahdollista.

Nykypäivän kielenkäytössä riski liittyy keskeisesti pahaan, haitalliseen ja kärsimykseen (Beck, 2006). Suhteita näiden käsitteiden välillä voidaan hahmottaa Mairalin (2008) mallin mukaan, jossa kuvataan ajatus- ja toimintamallien kehitystä lähtien liikkeelle hetkestä, jolloin riski havaitaan aina hetkeen, jolloin riski toteutuu. Jos siis riskistä tulee tietyllä ajan hetkellä todennäköinen, tulee epävarmuudesta tuolloin mahdollista. Tämä johtaa siihen, että ihminen alkaa tuntea pelkoa ja paniikki alkaa ohjata toimintaa. Loppujen lopuksi ihmisen kokemus tilanteesta on kauhu. Riski, epävarmuus, pelko, paniikki ja kauhu ovat siis eriasteisia suhteita pahaan, haitalliseen ja kärsimykseen. Näiden voidaan myös ajatella olevan turvattomuuden tunteen eri asteita, jotka eroavat toisistaan laajuudeltaan, kestoltaan ja voimakkuudeltaan. Käsitteiden väliset suhteet on esitetty oheisessa taulukossa (taulukko 2).

**Taulukko 2.** Turvattomuutta kuvaavien käsitteiden suhteita (Mairal, 2008)

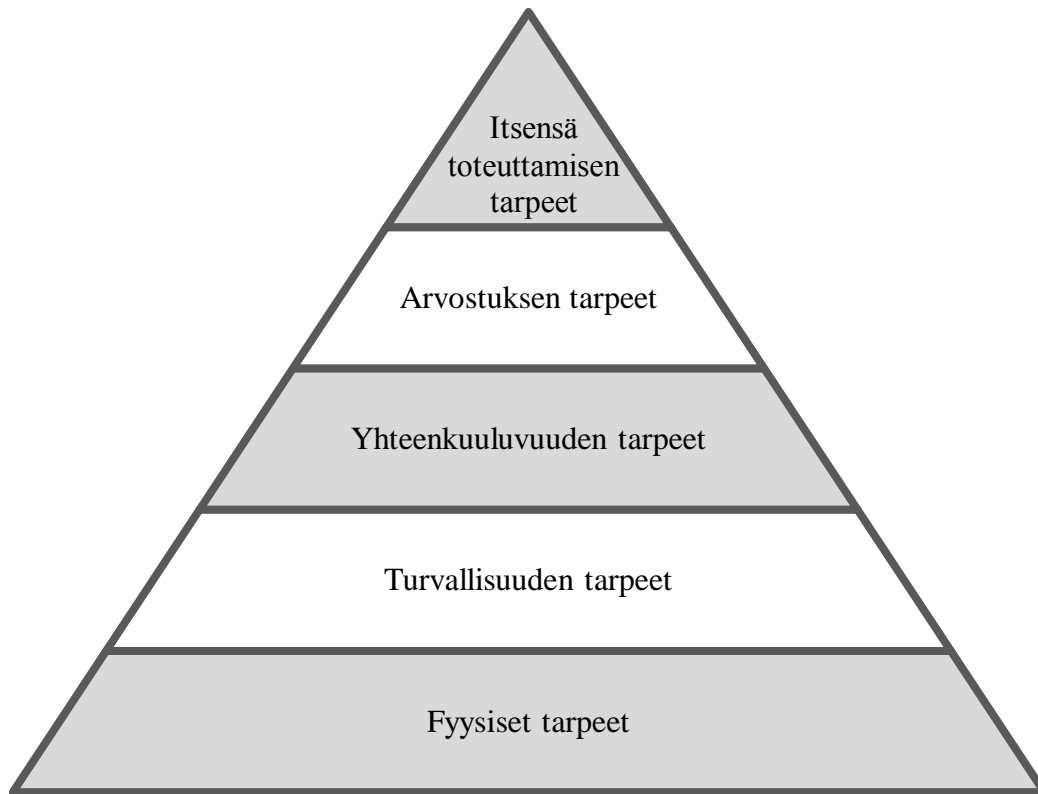
	Suhde uhkaan	Tiedon määrä	Kesto	Voimakkuus
<b>EPÄVARMUUS</b>	Mahdollisuus	Pieni	Pitkä	Matala
<b>RISKI</b>	Todennäköisyys	Suuri	Keskimääräinen	Keskimääräinen
<b>PELKO</b>	Läheisyys	Olematon	Lyhyt	Korkea
<b>PANIIKKI</b>	Toiminta	Kasvava	Lyhyt / Keskimääräinen	Hyvin korkea
<b>KAUHU</b>	Kokemus	Todella suuri	Pitkä	Hyvin korkea

Kun riskistä lähtöisin oleva turvattomuuden tunne etenee pelkoon asti, vaikutukset näkyvät selkeästi myös ihmisen ajattelussa. Pelko on niin vaikuttava tunne, että se voi estää olemassa olevan tiedon käyttämisen ajattelussa ja saattaa jopa estää tiedon aktivoitumista (Mairal, 2008). Siirryttäessä tunneskaalassa riskin kokemuksesta pelkoon, vaikuttava tekijä on henkilön kokemus riskin aiheuttajasta. Henkilön kokiessa riskin olevan todennäköinen, riskin aiheuttaja muuttuukin pelon aiheuttajaksi. Pelon jälkeen luonnollinen reaktio on paniikki, joka lopulta saa ihmiset toimimaan.

Turvallisuus tarkoittaa tilaa, jossa ihminen on vapaa pelosta, vaarasta, riskistä, huolista, köyhyydestä ja ahdistuksesta (Beck, 2006). Sanan turvallisuus, englanniksi security, juuret ovat latinankielisessä sanassa securus, joka on johdettu sanoista ”se” ja ”cura” (Virta, 2006, 371-373). ”Se” tarkoittaa ilman ja ”cura” tarkoittaa pelkoa, ahdistusta, kipua ja huolta. Turvallisuus tarkoittaa näin riskin poissaoloa ja ilmiönä se on havaittavissa kaikkialla, missä esiintyy vaaraa. Turvallisuus on kuitenkin suhteellinen käsite, koska yleensä turvallisuuden täydellinen saavuttaminen on mahdotonta (Mairal, 2008). Turvallisuutta uhkaavaa tekijää ei siis yleensä pystytä kokonaan poistamaan ja kyse onkin siitä, kuinka paljon uhan vähentämiseen halutaan panostaa.

Epävarmuuden ja luottamuksen käsitteet liittyvät vahvasti turvattomuuteen ja turvallisuuteen. Turvattomuuden tunne on nimittäin seurausta tulevien tapahtumien toteutumisen epävarmuudesta ja turvallisuuden tunne taas seuraa ihmisen luottaessa selviävänsä mahdollisista riskien aiheuttajista joko itse tai muiden avustuksella (Mairal, 2008).

Abraham Maslown (1943) teoria laittaa ihmisen perustarpeet tärkeysjärjestykseen. Teorian mukaan ihmisellä on tietyt perustarpeet, jotka täytyy tyydyttää ennen kuin ihminen voi alkaa etsiä tyydytystä korkeammille tarpeilleen. Erikoistilanteissa tietyt tarpeet voivat siis korostua, vaikka alempien tasojen tarpeita ei olisikaan vielä tyydytetty (Maslow, 1943). Maslown (1954) tarvehierarkia on esitetty alla olevassa kuvassa (kuva 2).



**Kuva 2.** Tarpeiden hierarkia (Maslow, 1954)

Turvallisuuden tarve seuraa siis Maslow:n tarvehierarkiassa heti fyysisten hengissä pysymisen tarpeiden jälkeen ja näin ollen turvallisuuden tunteen voidaan katsoa kuuluvan ihmisen tärkeimpiin perustarpeisiin (Maslow, 1954). Ihmisen fyysisiä ja turvallisuuteen liittyviä tarpeita seuraavat ihmisen sosiaaliset tarpeet, arvostuksen tarpeet ja itsensä toteuttamisen tarpeet. Turvallisuuden tarpeen täyttäminen ilmenee siis tarpeiden tärkeysjärjestyksessä paljon ennen tarpeita, joiden avulla esimerkiksi matkustajia houkutellessaan risteilylle. Maslowin (1954) mukaan hierarkiaa tarkasteltaessa on lisäksi huomion arvoista, että tunteet voivat tietyissä tilanteissa sivuuttaa rationaalisen päätöksenteon.

## 2.2.2 Turvattomuuden tutkimuksen teemoja

Pelko ja turvattomuus ovat siis aina olleet osa ihmiselämää (Ellin, 2001). Viime aikoina turvattomuutta on tutkittu muun muassa kaupunkiympäristöissä ja erilaisiin tilan kokemuksiin liittyen, sekä lisäksi on tutkittu eroja miesten ja naisten turvattomuuden kokemusten välillä.

Ellin (2001) on tutkinut turvattomuuden tunnetta kaupunkiympäristössä. Hänen mukaansa ensimmäisten kaupunkien rakentamiseen johti pelko valloittajista. Ennen kaupungit olivat suojia, kun taas nykypäivänä niiden rooli on muuttunut ja kaupunkien uskotaan tuovan enemmän turvattomuutta kuin turvallisuutta rikosten ja poliittisen epävakauden keskittyessä kaupunkeihin. Modernissa kaupunkiympäristössä asukkaat ovat koetun turvattomuuden lähteenä (Ellin, 2001). Useat tutkijat ovatkin havainneet, että kun ennen haimme turvaa toisistamme, nyt luottamus on mennyt ja pelkäämme toisiamme (Koskela, 1991; Ellin, 2001; England & Simon, 2010). England ja Simon (2010) havaitsivat, että tämä pelko vaikuttaa ihmisten liikkumiseen kaupunkiympäristössä. Heidän mukaansa pelon tunne muuttaa kaupunkien sosiaalista rakennetta ja vaikuttaa näin aina kaupunkien fyysiseen rakenteeseen asti.

Pain (1991) on tutkinut naisten kokemien pelkojen eroja verrattuna miesten kokemuksiin pelkoihin. Hän on havainnut eroja naisten ja miesten kokemuksissa pelon laajuudesta, luonteesta ja pelon kohteen vaikutuksesta. Kaupunkiympäristössä tähän on Koskelan (1999) mukaan johtanut naisille tyypillinen pelko väkivallan kohteeksi joutumisesta, joka saa naiset toimimaan varautuvasti, esimerkiksi välttelemään tietyissä kaupunginosissa liikkumista pimeällä. Koskela ja Pain (2000) toteavatkin että, pelko vaikuttaa kokemukseemme tilasta yhtä paljon kuin tila vaikuttaa kokemukseemme pelosta.

Tilan luomaa turvattomuuden tunnetta on tutkinut Atkinson (2003). Hän on selvittänyt julkisten tilojen suunnittelulla ja julkisen kontrollin kautta luotua turvallisuuden tunnetta. Tutkimuksessaan Atkinson (2003) havaitsi ristiriidan voimakkaan julkisen valvonnan sekä turvallisuuden tunteen välillä. Hänen mukaansa kontrolli ja yksittäisten pelkoa herättävien toimijoiden siivoaminen vievät paljon resursseja, mutta niiden avulla ei kuitenkaan voida



ratkaista todellisia ongelmia. Ongelman ydin johtuu hänen mukaansa usein julkisen tilan hämäristä rajoista. Kontrollin ajatuksen vieminen risteily-ympäristöön on kuitenkin mielenkiintoinen, koska laiva ympäristönä tarjoaa selkeästi rajatun ja ainakin näennäisesti hallittavan kokonaisuuden.

Vapaaehtoista riskinottoa on taas tutkinut Olstead (2011). Hänen mukaansa riskien välttely sekä ennakointi kuuluvat nykyajan kulttuurillisiin ihanteisiin. Riskinotto saa kuitenkin nykyaikana uusia piirteitä, sillä se voi jopa olla harrastusten keskeinen tekijä extreme-lajien suosion kasvaessa. Mahdollisuudet turvallisuuden ja turvattomuuden kokemusten välillä tasapainottelulle ovat kasvaneet, ja turvallisuudesta on tullut myös kauppatavaraa (Kern, 2010). Rikkaat voivat ostaa turvallisuutta muuttamalla aidatuille ja vartioituille asuinalueille (Kern, 2010) ja kuluttaa turvattomuuden tunnetta harrastamalla esimerkiksi vuorikiipeilyä (Olstead, 2011). Jopa turvattomuuden tunteen ja materialismin välistä yhteyttä on tutkittu. Rindfleisch, Burroughs ja Wong (2009) havaitsivat materialististen ihmisten kokevan yleisesti suurempaa turvattomuuden tunnetta kuin ei-materialististen ihmisten.

Turvattomuuden tunteen tutkiminen risteilykontekstissa tuo uusia näkökulmia turvattomuuden ja tilan suhteen tutkimukseen. Myös tarkempi turvattomuuden tunteen muodostumisen logiikan hahmottaminen tuonee lisää syvyyttä turvattomuuden tutkimukseen. Turvattomuuden tutkimus toimijaverkkoteoriaa käyttäen nostaa turvattomuuden tarkastelun myös uudelle tasolle häivyttäen turvallisuuden kokemuksen tarkastelulle yleisen sukupuolittuneen näkökulman, sekä yhdistää sen saumattomasti yhteen matkustajan kokemuksen tutkimisen kanssa. Tiedettävästi, luukuun ottamatta tätä tutkimusta, turvattomuuden tunnetta risteily-ympäristössä ei ole aiemmin tutkittu kuluttajan kokemuksen kautta käyttäen toimijaverkkoteoriaa.

### 2.2.3 Turvattomuuden tunne päätöksenteossa

Turvattomuuden kokemus on tunne, joka vaikuttaa päätöksentekoon ja tulkintaan tilanteesta. Tunteiden vaikutus päätöksentekoon ja käyttäytymiseen on ollut tutkittu aihe jo pidemmän aikaa. Ennen päätöksentekoa tutkittaessa havaittiin vain ero rationaalisen päätöksenteon ja tunteiden vaikuttaman päätöksenteon välillä, mutta nykyään tunteiden vaikutus päätöksentekoprosessissa nähdään jo paljon suuremmassa roolissa. Tutkittuja aiheita ovat olleet muun muassa mainonnan herättämät tunteet (Derbaix, 1995), tunteiden ja asiakastyytyvyyden välinen yhteys (Phillips & Baumgartner, 2002) ja tunteiden vaikutus asiakkaiden tekemien valitusten määrään ja laatuun (Stephens & Gwinner, 1998).

Bechara ja Damasio (2005) ovat tutkimuksissaan havainneet, että tunteet ovat määräävässä roolissa päätöksentekotilanteissa. Tunteiden vaikutus tehtyihin päätöksiin on hänen mukaansa voimakas erityisesti silloin, kun on tehtävä valinta odotetuilta vaikutuksiltaan samankaltaisten vaihtoehtojen joukosta sekä päätöksissä, joita ei voi perustella selkeän rationaalisesti (Bechara & Damasio, 2005).

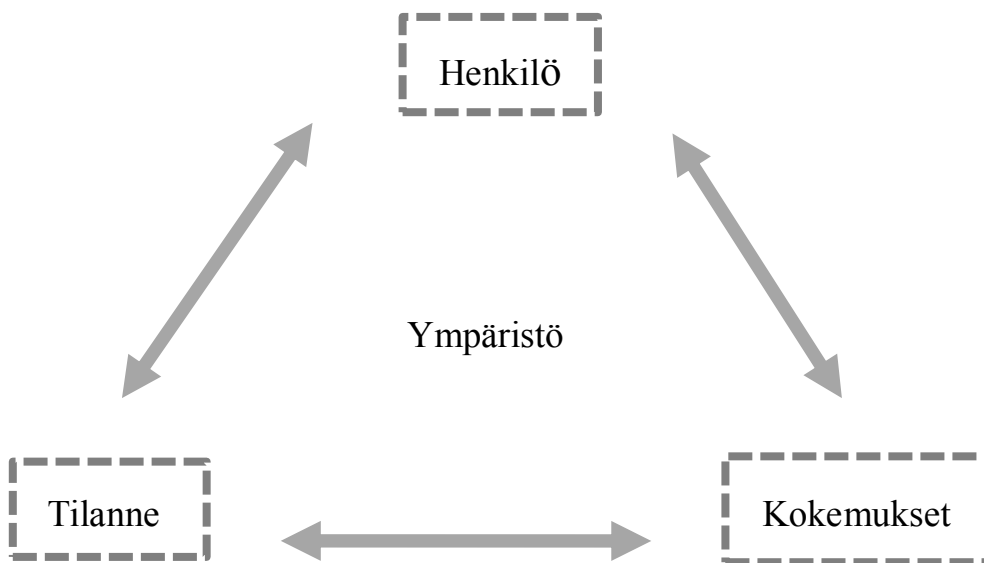
Myös tilan vaikutusta tietyn tunteen ja sitä kautta tietyn käytöksen syntymiseen on tutkittu monenlaisissa konteksteissa. Esimerkiksi Kotlerin (1973) tutkimuksessa selvitettiin ostoskäyttäytymisen ja myymäläympäristön välisiä yhteyksiä ja Bitner (1992) on taas tutkinut kuinka asiakkaat ja työntekijät havaitsevat ja arvioivat erilaisia palvelutilan elementtejä ja kuinka havainnot edelleen vaikuttavat heidän käyttäytymiseensä.

Risteilyn tavoitteena on matkustajan kannalta viihtyminen ja varustamon kannalta taas saada matkustaja viihtymään. Turvattomuuden tunne voi taas olla esteenä näiden tavoitteiden toteutumisen. On siis keskeistä ymmärtää, miten tällainen vaikutusketju syntyy, jotta siihen voidaan tarvittaessa puuttua.

Kyky havainnoida ympäröivää maailmaa vaikuttaa suuresti ihmisten käyttäytymiseen (Cooper, 2003). Havainnoidessaan henkilö arvioi ärsykeitä, joita häntä ympäristönsä tuottaa. Lopulta henkilön käytös ympäristössä määräytyy tehdyn arvion perusteella.

Yarnalin ja Kerstetterin (2005) mukaan myös vuorovaikutus muiden samassa ympäristössä olevien henkilöiden kanssa vaikuttaa henkilön arvioon tilanteesta ja sitä kautta käytökseen.

Cooperin (2003) mukaan arvio tietyn tilanteen sisältämästä riskistä syntyy neljän tekijän vaikutuksesta. Persoonallisuus ja luonteenlaatu yhdistyvät henkilön aikaisempiin kokemuksiin ja asenteisiin muodostaen yhdessä ympäristöstä tehtyjen havaintojen kanssa henkilön ainutlaatuisen arvioiden ympäristöstä. Ainutlaatuisen arviosta tekee se, että persoonallisuuden ja kokemusten yhdistelmä on aina henkilökohtainen. Erilaiset ympäristön tekijät voivat siis nostaa esiin pelon ja turvattomuuden tunteen, eli kokemuksen riskistä. Riskin kokemus on siis täysin henkilökohtainen ja johtuen ihmisten erilaisista menneistä kokemuksista ja persoonallisuudesta. Tällöin eri ärsykkeet toimivat tunteen herättäjänä eri henkilöille. Kuvassa 3 on esitetty yhteydet, joiden kautta henkilön toimintaan johtava arvio ympäristöstä syntyy.



**Kuva 3.** Arvio tilanteen sisältämästä riskistä (Cooper, 2003)

Havainnot ja arviot edeltävät varsinaista toimintaa ja ovatkin näin keskeinen osa ihmisen selviytymiskeinoja. Esimerkiksi henkilön aistiessa vaaraa, on olemassa kaksi tyypillistä toimintamallia, joista ensimmäisessä henkilö kohtaa vaaran ja toisessa lähtee sitä pakoon (Cooper, 2003). Jotkut meistä aistivat vaaraa lähes kaikissa tilanteissa, toiset taas vain

todella harvoin. Näistä eroista johtuen toiset välttelevät luonnostaan riskiä toisten taas ottaessa suurempia riskejä. Riskin ottamiseen liittyy aina tasapainottelu riskin ottamisesta seuraavan hyödyn ja mahdollisesti koituvan haitan välillä. Cooperin (2003) mukaan halukkuus riskinottoon määräytyy sen mukaan, miten henkilö havainnoi tilanteen, millaisia kokemuksia hänellä on entuudestaan vastaavista tilanteista ja millainen hänen persoonallisuutensa on. Lisäksi riskinottoalttiuteen vaikuttavat myös henkilön odotukset riskin ottamisesta seuraavasta palkkiosta.

Päätöksenteko tunteiden vaikutuksessa poikkeaa koulukirjamaisista päätöksentekoprosessien kuvauksista. Becharan ja Damasion (2005) mukaan puhtaasti tunteisiin perustuva päätöksenteko on todella nopeaa verrattuna rationaaliseen päätöksentekoon. Tunteisiin perustuva päätöksenteko onkin oikeastaan puhdas reaktio ja pääasiassa tiedostamaton. Ihmiset tekevät tällaisia päätöksiä, kun kokevat olevansa suuressa vaarassa tai, jos päätöksenteon kohteena on heille varsin merkityksetön asia. Suurin osa päätöksistä syntyy kuitenkin rationaalisen ajattelun ja tunteiden yhteisvaikutuksessa. Näiden kahden suhteelliset osuudet voivat kuitenkin vaihdella huomattavasti. Ihmiset eivät tiedosta, mikä osuus tehdystä päätöksestä on seurausta rationaalisesta ajattelusta, ja miten suuri osa on taas tunteista johtuvaa. Turvattomuuden tunne on rinnastettavissa vaaran kokemukseen ja voi siis vaikuttaa odottamattoman paljon tehtyihin päätöksiin (Bechara & Damasio, 2005).

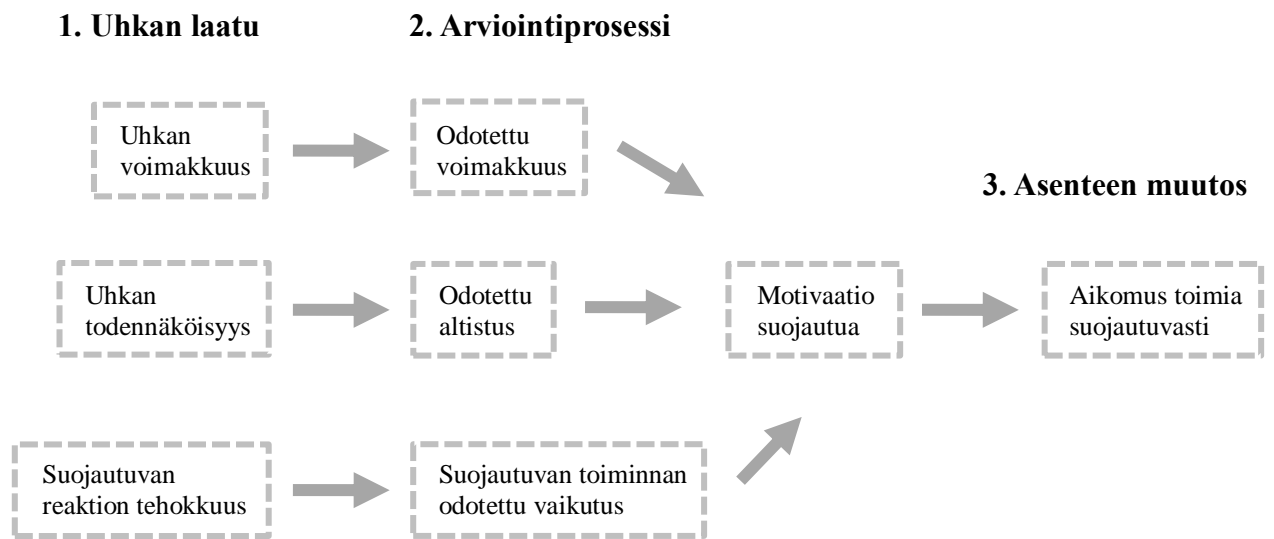
Lerner ja Keltner (2001) ovat tutkineet yksittäisten tunteiden vaikutusta päätöksentekoon. He tutkivat eroja pelokkaiden, vihaisten ja iloisten ihmisten tekemissä riskiarvioissa ja näihin arvioihin perustuvissa päätöksenteoissa. Tutkimuksessaan he havaitsivat, että pelolla ja vihalla on vastakkaiset vaikutukset riskin kokemukseen. Pelloissaan olevat henkilöt tekivät hyvin pessimistisiä riskiarvioita ja arvioihin pohjautuen riskiä karttavia valintoja. Vihan tunteen vallassa olleet henkilöt taas arvioivat riskin olevan pienempi kuin pelloissaan olleet henkilöt ja heidän valinnoissaan oli myös paljon enemmän riskiä. Yllättävää tutkimuksessa oli, että verrattaessa pelkäävien ja vihaisten henkilöiden arvioita iloisten henkilöiden arvioihin, muistuttivat vihaisten henkilöiden tekemät arviot iloisten ihmisten arvioita. Näin ollen pelloissaan olevien ja iloisten henkilöiden tekemien valintojen

välillä näyttäisi olevan suuri ero. Pelon tunne voi siis vaikuttaa merkittävästi myös ihmisten risteily-ympäristössä tekemiin päätöksiin. (Lerner & Keltner, 2001.)

Larosin ja Steenkampin (2005) tutkimus tukee Lernerin ja Keltnerin (2001) havaintoja yksittäisten tunteiden vaikutuksesta päätöksenteossa. Larosin ja Steenkampin (2005) mukaan riippumatta siitä, kuinka tunteita mitataan, tunteet voidaan jakaa vaikutustensa perusteella karkeasti positiivisiin ja negatiivisiin. Näin ollen perustunteista neljä kuuluu positiivisen vaikutuksen aikaansaaviin tunteisiin ja neljä negatiivisen vaikutuksen aikaansaaviin. Positiivisen vaikutuksen saavat aikaan tyytyväisyyden, ilon, rakkauden ja ylpeyden tunteet, vihan, pelon, surun ja nolouden tunteiden saadessa taas aikaan negatiivisen vaikutuksen (Laros & Steenkamp, 2005). Turvattomuuden tunteella, jota pelon tunne ilmentää, on siis osoitettu olevan selkeä negatiivinen vaikutus.

Tietyissä tilanteissa ja eri ajanhetkinä koettuihin tunteisiin vaikuttavat Hochschildin (1979) mukaan kuitenkin myös sosiaaliset säännöt. Ihmiset siis vertaavat tiedostamattomasti omia tuntemuksiaan käsityksiinsä kussakin tilanteessa sosiaalisesti hyväksytyistä tunteista ja pyrkivät mukauttamaan tunteitaan noudattaakseen näitä sosiaalisia normeja (Hochschild, 1979). Näin ollen tunnereaktioiden voima ja laajuus voivat muuttua sosiaalisen paineen alla.

Cooperin (2003) mallin mukaan henkilön arvioon tietyn ympäristön ja tilanteen sisältämästä riskistä vaikuttavat henkilön persoonallisuus, aikaisemmat kokemukset sekä havainnot kyseisestä tilanteesta. Kun riski, esimerkiksi turvattomuuden tunnetta aiheuttava tekijä, on havaittu, on seuraava askel päättää kuinka suhtautua tähän riskin aiheuttajaan ja toimia sen kanssa. Rogersin (1975) teoria esittelee kolme tiedollista prosessia, jotka yksilö käy läpi tehdessään riskialttiita päätöksiä. Ensimmäinen näistä on uhkan voimakkuuden arviointi, toinen on uhkan ilmenemisen todennäköisyyden arviointi ja kolmas oman puolustusreaktion tehokkuuden arviointi. Teoria kuvaa siis motivaatioita niin kutsutun suojautuvan käyttäytymismallin taustalla.



**Kuva 4.** Motivaatio käyttäytyä suojautuvasti (Rogers, 1975)

Ihmisen motivaatio käyttäytyä suojautuvasti, esimerkiksi riskejä välttämällä, riippuu tiedoista, joita ihminen käyttää näiden kolmen arviointiprosessin taustalla. Motivaatio käyttäytyä suojautuvasti on suuri, jos näiden tietojen valossa vaaran suuruusluokka on mittava (kuten lentokoneonnettomuudessa), riskin toteutumisen todennäköisyys on suuri (viime aikoina on tapahtunut useita vastaavia rikoksia), on olemassa tehokkaita keinoja välttää vaaraa (tiedetään turvalliseksi koetun matkakohteen olemassaolo) tai päätöksentekijä pystyy kontrolloimaan riskin toteutumisen seuraamuksia (eli hänellä on mahdollisuus muuttaa suunnitelmia kesken matkan). (Rogers, 1975.)

Nykyaikana epäterveellisyys ja riskien välttely, vastuullisuus sekä ennakoiminen kuuluvat kulttuurillisiin ihanteisiin (Olstead, 2011). Ihmiset käyttäytyvät suojautuvasti tavoitellen turvallisuuden tunnetta ja yrittäen vähentää pelon tunnetta. Olstead (2011) havaitsi kuitenkin tutkimuksessaan myös toisen trendin. Hänen mukaansa henkilöitä, jotka pystyvät voittamaan pelkonsa ja ottamaan riskin, arvostetaan. Lisäksi ihmiset ovat vapaaehtoisesti valmiita altistumaan tietynlaisille riskeille ja suosituiksi harrastuksiksi ovatkin nousseet erilaiset extreme-lajit, kuten vuorikiipeily ja laskuvarjohyppy.

## 2.2.4 Turvattomuuden kokemus ja matkailu

Seuraavaksi käsitellään matkailuun ja erityisesti risteilyihin liitettyjä riskejä. Käsiteltävät riskit ovat aiemmassa tutkimuksessa paljastuneet turvattomuuden tunteen mahdollisiksi aiheuttajiksi.

Huolimatta siitä, onko riski todellinen vai koettu, riskin olemassaolo vaikuttaa aina jollain tapaa matkustamiseen liittyviin päätöksiin. Sönmez ja Graefe (1998) havaitsivat, että kun on kyse koetusta riskistä tai koetusta turvattomuuden tunteesta, voi näiden vaikutus osoittautua jopa ensisijaiseksi matkustuspäätöksentekoon vaikuttavaksi tekijäksi. Riski kokea olonsa turvattomaksi matkalla voi siis vaikuttaa päätöksentekoprosesseihin niin voimakkaasti, että matkasuunnitelmat muuttuvat täysin. Siksi tavanomaisilla päätöksentekoprosesseilla ei voidakaan selittää matkustamiseen liittyvää päätöksentekoa, jos matkustaja kokee matkan sisältävän riskiä.

Vaikka matkakohde olisi sama, voivat eri henkilöt kokea siihen liittyvän hyvinkin erilaisia riskejä ja turvattomuuden tunteen aiheuttajia. Toisen potentiaalisen matkustajan keskittyessä pohtimaan fyysisiä riskejä, kuten riskiä joutua rikoksen uhriksi, toinen voi kokea taloudellisen riskin olevan merkittävämpi, esimerkiksi matkustaja voi epäillä, ettei saa rahoilleen tarpeeksi vastinetta valitessaan tietyn matkakohteen (Sönmez & Graefe, 1998). Taloudelliset riskit ovatkin yksi tyypillisistä matkailuun liitetystä riskeistä. Lomamatkan sisältäessä useita muuttujia ostajalla ei voi olla täydellistä tietoa tai aiempaa kokemusta lomamatkastaan. Näin ollen se koetaan se riskialttiimmaksi ostokseksi kuin monet muut saman hintaluokan hankinnat (Dolnicar, 2005).

Omat matkakokemukset vaikuttavat huomattavasti matkailuun liittyvään päätöksentekoon. Sönmez ja Graefe (1998) toteavat, että matkustajien omat aiemmat matkailukokemukset voivat vaikuttaa matkustamiseen liittyviin päätöksiin jopa enemmän kuin ulkopuolisilta tahoilta saatu todellisuutta paremmin vastaava informaatio. Jo pelkkä yleinen kokemus matkustamisesta voi heidän mukaansa riittää vakuuttamaan matkustajan tietyn yksittäisen kohteen turvallisuudesta tai turvattomuudesta, vaikka henkilö ei olisi itse koskaan käynyt juuri kyseisessä paikassa. Sönmez ja Graefe (1998) havaitsivat, että jos matkustajalla ei ollut henkilökohtaista kokemusta tietystä matkakohteesta ja hän koki kohteen olevan

turvaton, syntyi usein päätös välttää kyseistä aluetta ja valita kohde, jonka matkustaja koki turvalliseksi. Jos henkilö oli käynyt aikaisemmin kyseisessä matkakohteessa, havaittiin kokemuksen yleisesti nostavan aikomusta palata kohteeseen uudelleen ja laskevan aikomusta välttää kyseistä aluetta. Jos henkilö oli käynyt matkakohteessa aiemmin ja kokenut sen turvattomaksi, oli tämä luonnollisesti vahva merkki henkilön aikomuksesta välttää kyseistä kohdetta tulevaisuudessa. Mutta edelleenkin kohteen todellisella turvattomuudella tai turvallisuudella ei havaittu olevan tekemistä näiden tulkintojen kanssa, joiden pohjalta matkustajat tekivät matkapäätöksensä.

Matkustajan omat henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat myös henkilön kokemukseen matkakohteen turvallisuudesta. Sönmez ja Graefe (1998) havaitsivat, että hyvillä kommunikointitaidoilla, kuten kielitaidoilla, varustetut matkailijat tunsivat olonsa turvallisemmaksi kuin matkailijat, joilla kielitaito ei ollut niin hyvä. Kielitaitoiset matkailijat kokivat mahdollisuutensa saada tietoa paikallisesta kulttuurista paremmiksi kuin henkilöt, joiden kielitaito oli heikompi.

Dolnicar (2005) on tutkinut tekijöitä, jotka saavat aikaan pelon ja turvattomuuden tunnetta matkustajissa. Hänen mukaansa nämä tekijät ovat määräävässä asemassa erityisesti matkustajan valitessa matkakohdetta, mutta vaikuttavat luonnollisesti kokemukseen myös matkan aikana. Dolnicar (2005) jakaa nämä tekijät viiteen ryhmään. Ensimmäinen ryhmä ovat matkustajan kokemat poliittiset riskit, kuten terrorismin pelko, poliittisen epävakauden pelko tai sodan uhka. Ympäristöön liittyvät uhkakuvat, kuten maanjäristykset tai monsuunisateet muodostavat toisen ryhmän. Kolmanneksi matkustajat pelkäävät terveytensä olevan vaarassa, eli trooppiset taudit, turvallisen ruoan tai juoman saatavuus sekä hoitoon pääsy arveluttavat matkalle lähtijöitä. Neljänneksi, matkan suunnitteluun liittyvä epävarmuus, kuten aikataulujen pitävyys, uusi ja kokematon matkanjärjestäjä tai lentoyhtiön lakkoilu aiheuttavat myös turvattomuuden tunnetta. Lisäksi matkustajat kokevat, että matkalla riskejä voi kohdistua omaisuuteen, esimerkiksi matkatavaroiden katoamisen tai varkauksien muodossa ja omaisuuteen kohdistuvat riskit muodostavatkin viidennen turvattomuuden tunnetta aiheuttavan ryhmän. Yleisesti matkustajat kokevat Dolnicarin (2005) mukaan ulkomaille suuntautuvien matkojen olevan riskialttiimpia edellä mainituille tekijöille kuin kotimaan matkojen.



Vastaavia luokituksia ovat tehneet myös muut tutkijat. Roehl and Fesenmaier (1992) havaitsivat matkustajien liittävän lomamatkoihin esimerkiksi taloudellisia riskejä, ajankäyttöön ja tyytyväisyyteen liittyviä riskejä. Sönmez ja Graefe (1998) löysivät tutkimuksessaan useita edellä mainituista riskeistä ja jatkavat listaa vielä lisäämällä psykologiset ja sosiaaliset riskit, eli riskin, että valittu lomamatka ei kuvasta matkustajan persoonallisuutta ja riskin, että matka vaikuttaa negatiivisesti toisten ihmisten mielikuvaan matkan tehneestä henkilöstä. Matkustajien kokemia riskitekijöitä on yhdistetty alla olevaan taulukkoon (taulukko 3).

### **Taulukko 3.** Matkustajien kokemat riskitekijät

(mukailten Dolnicar, 2005; Roehl & Fesenmaier, 1992; sekä Sönmenz & Graefe, 1998)

<b>Poliittisen epävakauden riski</b>
- sota tai sotilaallinen konflikti
<b>Ympäristöriski</b>
- luonnonkatastrofi
<b>Toiminnallinen riski</b>
- laitteisiin tai organisointiin liittyvä vika matkalla
<b>Terrorismin riski</b>
- terrori-isku
<b>Terveysriski</b>
- loukkaantuminen tai puutteelliset terveyspalvelut
<b>Taloudellinen riski</b>
- matka ei tarjoa vastinetta hinnalle
<b>Ajankäytön riski</b>
- matka vie enemmän aikaa kuin suunniteltu
<b>Tyytymättömyyden riski</b>
- matka ei vastaa odotuksia
<b>Sosiaalinen riski</b>
- matkan negatiivinen vaikutus muiden mielipiteeseen matkalle lähteneestä henkilöstä

Weaverin (2005) mukaan eräs syy yhä moninaisempien riskien havaitsemiseen on lomamatkojen muuttuminen yhä monimutkaisemmiksi tarjoomiksi. Tarjooman ollessa niin monimutkainen, että yksittäisen henkilön on vaikea sitä hahmottaa, epävarmuus ja ymmärryksen puute tuovat mieleen mahdollisia riskejä ja uhkakuvia. Hänen mukaansa monimutkaisiin tarjoomiin liittyviä riskejä havaitsevat niin matkustajat kuin matkaa tarjoavan yrityksenkin edustajat. Risteilyt ovat esimerkki monimutkaisesta lomatarjoomasta, johon monimutkaisen fyysisen ympäristön lisäksi sisältyy suuri määrä sosiaalista monimutkaisuutta, esimerkiksi risteilyn palveluelementtien muodossa.

Weaver (2005) nimeää kolme merkittävää riskien aikaansaajaa risteily-ympäristössä. Ensimmäinen näistä ovat luonnonvoimat, kuten myrskyt, toisena tulevat ihmisten aiheuttamat riskit ja kolmantena ovat risteilylaivojen fyysiset rakenteet. Esimerkkinä laivojen ristialttiista rakenteista hän esittää useita kerroksia korkean avoimen tilan yleensä vastaanoton tai ravintolan kohdalla, koska tällaisessa tilassa tulipalon leviäminen on nopeaa. Ihmisten, eli matkustajien ja henkilökunnan jäsenten, aiheuttamat riskit ovat kuitenkin Weaverin (2005) mukaan näistä kolmesta ryhmästä keskeisimmät epävarmuuden ja ennalta arvaamattomuuden lähteet risteilykontekstissa. Hänen mukaansa tämän takia varustamot pyrkivät kontrolloimaan matkustajien ja henkilökunnan jäsenten toimintaa monenlaisin rajoituksin ja säännöksin. Kontrollilla on kuitenkin seurauksensa ja tiukka kontrolli lyökin oman leimansa risteilykulttuuriin. Lomatilassa tapahtuvaa kontrollointia on tutkinut muun muassa Wood (1994), jonka mukaan hotelliympäristössä hotellivieraiden kontrolloinnilla on ratkaiseva vaikutus heidän kokemukseensa ja viihtymiseensä. Weaverin (2005) mukaan tietyn tyyppisiä riskejä voidaan siis torjua esimerkiksi kontrolloimalla, mutta aina onnettomuuksien mahdollisuuteen ei voida vaikuttaa.

Kuitenkin juuri kontrolli voi olla syynä joillekin potentiaalisille matkustajille jättää koko risteilymatka väliin. Tässä on kyse elämyksellisyyden ja turvallisuuden välimaastossa tasapainoilusta. Weaver (2005) on havainnut, matkustajat kokevat risteilyille tyypillisen kontrollin korkean asteen tuovan mukanaan riskin tylsästä tai jopa ahdistavasta matkasta. Risteilyllä tylsistymisen lisäksi Weaver kirjoittaa kahdesta muusta nimenomaan risteilymatkustajille tyypillisestä huolenaiheesta. Ensimmäinen on pelko merisairaudesta, jonka pelätään hallitsevan matkaa ja lopulta pilaavan sen. Toinen risteilymatkustajien

ilmaisema huolenaihe liittyi laivan sairaanhoidollisiin resursseihin, matkustajat epäilivät, että sairauden tai onnettomuuden sattuessa heille ei välttämättä järjesty riittävää lääkinnällistä apua. (Weaver, 2005.)

Tutkimuksessaan Weaver (2005) havaitsi matkustajien ymmärtävän ja tietävän etteivät risteilylaivat ole täysin turvallisia ja onnettomuuksia tapahtuu joskus. Kuitenkin, vaikka tiedetään, että onnettomuuksia voi sattua, onnettomuuksien todennäköisyys risteilylaivoilla on niin pieni, että tapahtuessaan onnettomuudet tulevat säännönmukaisesti yllätyksenä (Weaver, 2005). Yarnal ja Kerstetter (2005) havaitsivat, etteivät matkustajat odottaneet onnettomuuksia tapahtuvaksi, vaan pääsääntöisesti kokivat laivojen todellisen turvallisuuden olevan kunnossa. Matkustajien asennoitumista kuvaa lainaus Yarnalin ja Kerstetterin (2005) haastattelemalta matkustajalta: ”jollat putoa laidan yli, sinulle ei oikeastaan voi käydä mitään”.

## **3 TOIMIJAVERKKOTEORIA**

Luvussa kolme esitellään toimijaverkkoteoria perehtyen ensin teorian taustalla vaikuttavaan ideologiaan osiossa 3.1. Luvun jälkimmäisessä osiossa 3.2 tutustutaan teorian keskeisiin käsitteisiin, joita käyttäen on mahdollista piirtää toimijaverkkoteorialle ominaista kuvaa maailmasta.

### **3.1 Toimijaverkkoteorian teoreettinen tausta**

Bruno Latour, Michael Callon sekä John Law kehittivät toimijaverkkoteorian 1970-luvulla etnografisten tutkimustensa pohjalta. Teoria on keino erilaisten ilmiöiden ja vuorovaikutussuhteiden kuvaamiseen, jossa inhimillisistä ja ei-inhimillisistä toimijoista koostuvat verkot ovat kuvaamisen keskeinen väline (Law 1992).

Erityistä toimijaverkkoteoriassa on siis se, että inhimilliset ja ei-inhimilliset tekijät huomioidaan samanarvoisina toimijoina. Teorian keskeinen ajatus on, että kaikkeen toimintaan tarvitaan inhimillisten ja ei-inhimillisten toimijoiden vuorovaikutusta (Latour, 2005). Toimijaverkkoteorian mukaan siis sosiaalisia suhteita ja vuorovaikutusta ei voida erottaa materiaalisesta maailmasta.

Kun puhtaasti sosiaalisia toimijoita tai suhteita ei ole olemassa, suhteiden verkot rakentuvat monenlaisista tekijöistä, kuten ihmisistä, teksteistä, koneista ja rahasta (Latour 2005). Ajatellaan, että sosiaalisuus ei ole ainoastaan ihmisten ominaisuus, vaan sosiaaliset suhteet voivat muokata esimerkiksi koneita ja samalla tapaa koneiden vaikutus voi muokata sosiaalisia suhteita. Keskeistä toimijaverkkoteoriassa on selittää, kuinka nämä inhimillisistä ja ei-inhimillisistä sekä materiaalisista ja ei-materiaalisista suhteista koostuvat verkot toimivat kokonaisuutena. Toimijoita ei siis voida sijoittaa kiinteästi paikalleen, vaan toimijuus on sidoksissa sitä ympäröivään toimijaverkkoon. Latourin (2005) mukaan verkossa olevien toimijoiden välisiä yhteyksiä pitää jatkuvasti toteuttaa, jotta verkko pysyisi kasassa. Hän toteaa, että yhdessä olemisen luonne riippuu pitkälti siitä

millaiset tekijät toimijat välittäjinä yhdessä olemisessa. Sosiaalisten suhteiden lujuus ja pysyvyys muodostuvat siis monien erilaisten objektien tukemana. Verkot voivat olla lyhytaikaisia tai pitkäaikaisia, mutta jatkuva muuntuminen ja uusiutuminen ovat kuitenkin niille kaikille ominaista (Latour, 2005). Law (1992) jatkaa verkkojen ominaisuuksia vielä luonnehtien verkkojen kokonaisuutena olevan suurempi kuin osiensa summa.

Toimijoiden käsitykset ja teot muuttuvat jatkuvasti. Tämä näkyy verkossa syntyvinä uusina yhteyksinä eri toimijoiden välillä, eli itse verkko muuttuu myös jatkuvasti (Latour, 2005). Latourille toimijat ovat aina aktiivisia vaikuttajia, joiden teot jättävät jälkensä tapahtumaprosessiin. Toimijaverkkoteorian ideana on kuvata kuinka näitä verkostoja rakennetaan ja ylläpidetään. Muutos tuottaa tilapäistä järjestystä ja toimijoiden väliset suhteet ovat aina muutoksen paikkoja. Muutokset ovat siis uusien erilaisten verkkojen luomista. Rutiinit taas eivät ole minkäänlainen oletus tai lähtökohta toimijaverkkoteoriassa, vaan rutiinit syntyvät, kun toimijat muodostavat uuden verkon. (Latour, 2005).

Toimijaverkkoteoria tarjoaa mielenkiintoisen näkökulman valtaan ja valtaroleihin. Teorian mukaan valta on aina sidoksissa toimintaan, eikä sitä voida nähdä yksittäisen toimijan ominaisuutena (Law 1992). Valta nähdäänkin enemmän toiminnan seurauksena eikä syynä tietyn toiminnan aloittamiselle. Callonin (1986) mukaan valtaa saavutetaan suostuttelemalla mukaan useita toimijoita. Valta määräytyy siis aina tilannekohtaisesti yhteisen toiminnan seurauksena, eli käytännössä valta on seurausta erilaisten toimijoiden värväämisestä omalle puolelle tietyssä ainutlaatuisessa tilanteessa.

Vaikka toimijaverkkoteorian nimessä esiintyy sana 'teoria', kyseessä on oikeastaan metodi (Latour 2005). Toimijaverkkoteorian tarkoituksena ei ole tutkia syitä verkostojen muodostumisen syitä, vaan selittää millä tavalla verkostot muodostuvat, pysyvät kasassa tai hajoavat. Lisäksi Latour (2005) esittää, että toimijaverkkoteoriaa metodinaan käyttävä tutkija ei olekaan varsinaisesti tutkija, vaan kuvaavampi nimike henkilölle on havainnoija. Hänen mukaansa tiedon tuottaminen toimijaverkkoteorian kautta perustuu havaintojen tekemiseen, koska sosiaalisia toimijoita ei oikeastaan voida tutkia.

Latourin (2005) mukaan toimijoiden ja toimijaverkon tunnistamiseen liittyy viisi haastetta, jotka tutkivan havainnoijan tulee ottaa huomioon. Ensinnäkin sosiaaliset ryhmät eivät ole toimijaverkoissa itsestään selviä, vaan vain osa tekijöistä on näkyviä. Toiseksi, yllättävätkin asiat voivat osoittautua verkon toiminnaksi. Kolmanneksi, verkoston yhteyksiä voidaan jäljittää tiettyjen keskeisten toimijoiden, agenttien, kautta. Neljänneksi, toimijaverkon sosiaalinen puoli on jatkuvassa muutoksessa, joten se täytyy selittää. Selittäminen tarkoittaa verkon rikasta kuvausta yksittäisten faktojen luettelon sijaan. Viides toimijaverkkojen tutkimukseen liittyvä haaste on, että olemassa on riski, ettei tutkija pystykään havaitsemaan kaikkia toimijoiden välisiä yhteyksiä. Ottaen huomioon yllä esitetyt viisi haastetta, Latourin (2005) mukaan hyvä toimijaverkkotutkimus on kertomus tai kuvaus, jossa toimijat saavat aikaan tapahtumia, eivätkä ole esitetty ainoastaan toimintakentän osasina.

Latourin (1988, 9-12) mukaan tutkijan ei tarvitse yrittää etukäteen määritellä toimijoita tai toimintaa, tai mikä on tärkeää, ja mikä merkityksetöntä. Sen sijaan Latour pitää tärkeänä, että tutkija seuraa toimintaa, muutoksia sekä tapahtumia, joihin toimijat kokoontuvat, eli siis yleistäen tärkeää on seurata toimijoiden suhteita muutoksen paikkoina. Toiminnasta jää hänen mukaansa aina jälki, joten tutkijan tehtävänä on seurata näitä jälkiä sekä muodostaa kuvaa tapahtumista, vaikka tutkija ei aluksi tietäisikään, mitä etsiä ja mistä.

Havainnoidessaan toimintaympäristöä tutkijan on noudatettava kolmea metodologista periaatetta, tasapuolisuuden, symmetrian ja vapaan assosiaation periaatteita. Tasapuolisuuden periaate edellyttää, että havainnoija suhtautuu puolueettomasti toimijoilta saamaansa informaatioon (Callon, 1986). Havainnoija ei saa arvostella tai jättää huomiotta mitään esiin nousevia näkökulmia tai antaa omien ennakkokäsitystensä vaikuttaa havainnointiinsa. Toinen periaatteista on yleistetyin symmetrian periaate, jonka mukaan havainnoijan on käytettävä yhtenäistä sanastoa riippumatta tarkastelussa olevasta toimijaverkon osasta (Callon, 1986). Vakiintuneet sanastot liittyen esimerkiksi yhteiskuntaan, sosiaalisiin suhteisiin tai tekniikkaan tekevät tämän periaatteen toteuttamisesta haastavan. Jotta tämä periaate toteutuisi, havainnoijan täytyykin toisinaan yksinkertaistaa kuvaustaan maailmasta. Kolmas periaatteista, vapaan assosiaation periaate, edellyttää, että havainnoija pyrkii hahmottamaan toimijaverkkoa puhtaasti keräämiensä

havaintojen pohjalta (Callon, 1986). Havainnoija siis vain seuraa toimijoita ja tätä kautta pyrkii tunnistamaan tavan, jolla toimijat itse yhdistävät itsensä muihin toimijoihin ja erilaisiin elementteihin sekä selittävät maailmaansa. Edellä esitetyistä kolmesta metodologisesta periaatteesta seuraava yleinen ohje havainnoijalle on siis yrittää olla ennalta määrittelemättä millaisia toimijat ovat, tai miten ne ovat liittyneet toisiinsa, ja sen sijaan pyrkiä tuottamaan tämä tieto puhtaasti seuraamalla toimijoita ja kertomuksia (Latour, 1988).

## **3.2 Toimijaverkkoteorian keskeiset käsitteet**

Ilmiöiden kuvaamisessa toimijaverkkoteorian avulla käytetään muutamaa keskeistä käsitettä. Seuraavaksi esitellään välittäjän, toimijan, verkon ja käännöksen käsitteet.

### **3.2.1 Välittäjä**

Välittäjät työskentelevät nimensä mukaisesti toimijoiden välillä määritellen ja ylläpitäen toimijoiden välisiä suhteita. Yksittäiset toimijat muodostavat näkemyksensä muista toimijoista välittäjien kautta ja siksi välittäjät ovat tärkeitä toimijoille. Välittäjät antavat verkolle muodon yhdistäessään toimijoita. Välittäjät voivat olla yksittäisiä olioita, kuten tilauslomakkeet tai kollektiiveja, eli usean eri tekijän yhteenliittymiä. (Callon, 1991).

Callon (1991) jakaa välittäjät neljään päätyyppiin, teksteihin, teknisiin artefakteihin, ihmisiin ja rahaan. Teksteihin kuuluvat muun muassa erilaiset raportit, kirjat ja muistiinpanot, teknisiin artefakteihin esimerkiksi koneet ja kulutustuotteet, ihmisillä tarkoitetaan myös ihmisten tietoja ja taitoja ja raha taas voi toimia välittäjänä kaikissa mahdollisissa muodoissaan.

Latour esittää toisen tavan ryhmitellä ja käsitteellistää välittäjiä jakamalla ne kolmeen ryhmään: muuttumattomana pysyviin elementteihin, toimijuutta delegoiviin elementteihin ja mustiin laatikoihin (Latour 1987, 1999). Ensimmäisenä siis muuttumattomana pysyvät elementit, joille tyypillistä on se, että ne mahdollistavat toimijoiden ”siirtämisen” paikasta

toiseen. Esimerkkeinä muuttumattomana pysyvistä elementeistä toimivat kartat ja tilastot. Kartan avulla voidaan tarkastella esimerkiksi tiettyä luonnon aluetta, vaikka ei juuri sillä hetkellä oltaisikaan fyysisesti tuossa tuolla alueella. Toinen esimerkki muuttumattomana pysyvistä elementeistä ovat tilastot, joiden avulla esimerkiksi tilaston kuvaamaa ihmisryhmää voidaan tarkastella toisaalla. Välittäjien ryhmistä toinen keskeinen ovat toimijuutta delegeoivat välittäjät, jotka säätelevät vuorovaikutusta. Tästä esimerkkinä käsikirjoitukset, eli vaikkapa koneen tietynlainen toimintamekanismi, joka määrittää, kuinka konetta käytetään. Kolmas välittäjien joukko ovat ns. mustat laatikot, eli faktat ja aukottomasti tehtävänsä täyttävät laitteet. Mustan laatikon toimintaa ei yleensä ymmärretä tai se on hyvin hankalaa selvittää. Mustan laatikon kohdalla riittääkin, että tiedetään mustaan laatikkoon liittyvät panokset ja tuotokset. (Latour, 1987).

**Taulukko 4.** Välittäjien ryhmittelyä (mukaiillen Callon, 1991; Latour, 1987)

<b>Callon (1991)</b>	<b>Latour (1987)</b>
1. Tekstit <i>(kuten raportit, kirjat, muistiinpanot)</i>	1. Muuttumattomana pysyvät elementit
2. Tekniset artefaktit <i>(kuten koneet ja kulutustuotteet)</i>	2. Toimijuutta delegeoivat elementit
3. Ihmiset <i>(mukaan lukien ihmisten tiedot ja taidot)</i>	3. Mustat laatikot
4. Raha <i>(kaikissa muodoissaan)</i>	

### 3.2.2 Toimija

Toimija on Callonin (1991) mukaan verkon osa, joka pystyy laittamaan välittäjiä liikkeelle tai itse liittymään välittäjiin ja näin ollen saa aikaan toimintaa. Jos toimija ei siis saa mitään aikaiseksi, se ei ole oikeasti toimija. Toimija voi olla olemassa itsekseen toisin kuin välittäjä, joka on vain jotakin toimijoiden välillä tapahtuvaa. Toimijan erityispiirteisiin



kuuluu, että se voi olla myös samanaikaisesti välittäjä, joka laittaa muut välittäjät liikkeelle. Sekä toimijat että välittäjät voivat olla muodoltaan myös hybridejä tai kollektiiveja eli ne voi muodostua esimerkiksi jostakin toisesta olemassa olevasta verkosta. (Callon, 1991.)

Oikeastaan mikä tahansa inhimillinen tai ei-inhimillinen elementti voi toimia toimijana (Latour, 2005). Latour ei väitä, että inhimillisen ja ei-inhimillisen välillä ei olisi mitään eroa. Hänen mukaansa emme vain voi ratkaista etukäteen, mitkä elementit ovat toimijoita kussakin tilanteessa, vaan se voidaan havaita ainoastaan empiirisesti. Toiminta on Latourin mukaan liikettä ja assosiaatiota, joten toimijuutta ei siis voida täysin sitoa yhteen olioon tai rakenteeseen. Näin ollen toimijuus on aina välittynyttä, jatkuen verkoston jäsenten välillä ja toimijuudessa verkoston muut jäsenet saavat yhden toimimaan osana verkostoa.

### **3.2.3 Verkko**

Verkot koostuvat toimijoista ja välittäjistä, ja muodostavat kuvan siitä, miten toimijat ovat liittyneet toisiinsa. Jotkin materiaalit saavat aikaan kestävämmän verkon kuin toiset. Esimerkiksi ajatukset ja puhe säilyvät vain lyhyen aikaa tekstien ja rakennusten kestäessä pidempään. Toimijoiden materiaali ei kuitenkaan yksinään määritä toimijaverkon kestävyyttä, vaan muutkin verkon ominaisuudet vaikuttavat verkon kestävyuteen. (Callon, 1991.)

Visuaalisesti ajateltuna verkko mahdollistaa ilmiöiden kuvailun monipuolisemmin kuin esimerkiksi kaksi- tai kolmiulotteiset mallit. Verkon muodon perustana ovat solmut, eli kohdat, joissa toimijaan on liittynyt välittäjä tai useita välittäjiä. Näillä solmuilla onkin yhtä monta ulottuvuutta kuin niillä on välittäjien muodostamia yhteyksiä. (Latour, 1996). Latourin (1996) mukaan ilmiöiden kuvaaminen verkkojen kautta on monella tapaa hyödyllistä. Toimijoita ei tarvitse jaotella ylätasolle tai alatasolle, kun voidaan tarkastella vain toimijoiden välisiä yhteyksiä. Verkkojen kokoon ei myöskään tule hänen mukaansa keskittyä, vaan mielenkiintoista on selvittää verkon vahvuutta, eli verkossa ilmenevien välittäjien määrää. Välittäjien suuri määrä on siis merkki vahvasti yhteen liittyneestä

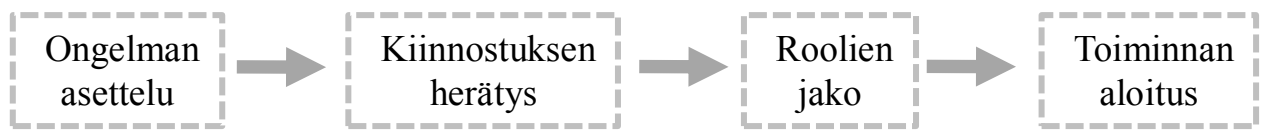
verkosta. Myöskään asioiden etäisyys ja läheisyys eivät ole Latourin mukaan merkitseviä, koska näennäisesti kaukaiset toimijat voivatkin osoittautua läheisiksi, jos niiden välillä on runsaasti yhteyksiä. (Latour, 1996.)

Verkko alkaa muodostua välittömästi kolmen toimijan liittyessä toisiinsa. Verkko on vuorovaikutusten summa, eli verkkoja tulee käsitellä holistisesti. Tällä Latour tarkoittaa, että verkon aikaansaama tulos on yleensä merkittävämpi kuin sen yksittäisten toimijoiden ominaisuudet antavat ymmärtää. (Latour 1996.)

### **3.2.4 Käännös**

Käännöksen käsitettä käytetään toimijaverkkoteoriassa kuvaamaan verkossa tapahtuvaa toimintaa ja verkon muodostumista ja muokkautumista (Callon, 1986). Käännöksen aikaansaajia ja toteuttajia ovat toimijat, joiden tarkoituksena on tietyn tehtävän toteuttaminen tai ongelman ratkaiseminen. Kääntämisen aikana syntyy usein myös uusia toimijoita ja jo olemassa olevat toimijat voivat muuttaa muotoaan. Toimijaverkkoteoriassa ajatellaan, että yksittäinen toimija ei pysty vaikuttamaan ympäristöönsä, mutta verkon tehdessä työtä yhteisen päämäärän saavuttamiseksi muutosvoima on jo huomattava, siksi käännökset perustuvatkin yhdessä tekemiseen (Callon, 1986).

Lawn (1992) mukaan käännökset ovat satunnaisia, paikallisia ja muuttuvia. Käännös kuvataan usein prosessina, mutta Callon (1991) toteaa käännöksen vaiheisiin jakamisen olevan lähinnä havainnoijan apuväline, eikä aina anna oikeaa kuvaa tapahtumien kulusta. Käytännössä käännöksen vaiheet voivat siis toteutua myös muussa järjestyksessä kuin alla on esitetty tai useampia vaiheita voi olla jopa samanaikaisesti käynnissä. Callonin (1986) määrittelemät käännöksen vaiheet on esitetty kuvassa 5.



**Kuva 5.** Käännöksen vaiheet (Callon, 1986)

Callonin (1986) mukaan käännöksen prosessiin kuuluu siis neljä vaihetta, ongelman asettelu, kiinnostuksen herätys, roolien jako ja toiminnan aloitus. Ensimmäisessä vaiheessa, eli ongelman asettelussa, toimijat selvittävät, mikä ongelma pitää ratkaista, ja ketkä ovat keskeisiä toimijoita ongelman ratkaisun kannalta. Yksittäiset toimijat pyrkivät suunnittelemaan käännöksen siten, että juuri heistä tulisi käännöksen kannalta korvaamattomia. He yrittävät siis tehdä itsestään pakollisen kauttakulkupisteen. (Callon, 1986.)

Käännöksen toisen vaiheen, eli kiinnostuksen herättämisen aikana jokainen prosessin edeltävässä vaiheessa mukaan nimetty toimija joko hyväksyy tai kieltää tehtävänsä osana verkkoa. Lopullinen verkko ja toimijoiden ominaisuudet muodostuvat kuitenkin vasta toiminnan kautta. Ennen varsinaisen toiminnan alkamista yksittäiset toimijat voivat siis näyttäytyä eri muodossa kuin varsinaisen toiminnan alettua heidän sulautuessaan osaksi verkkoa. Myös toimijoiden sitouttaminen tarjottuihin rooleihin alkaa tässä käännöksen toisessa vaiheessa. Tämä tapahtuu luomalla uudenlaisia kytköksiä toimijoiden välille ja purkamalla olemassa olevia kytköksiä. (Callon, 1986.)

Roolien jaossa, käännöksen kolmannessa vaiheessa, määritellään toimijoiden paikka ja tehtävät verkostossa. Asiat ja ideat eivät liiku itsestään, vaan verkon toimijat on saatava uskomaan niihin ja tekemään asioita. Tämän hoitaa yksi tai useampi puhemies, joiden tehtävänä on vakuuttaa muut toimijat päämäärien välttämättömyydestä ja hyödyllisyydestä (Lehtonen, 2004). Varsinaisella verkon alkuunpanija on tässä keskeisessä asemassa, edellyttäen muiden toimijoiden hyväksyvän tälle puhemiehen roolin. Lisäksi luodaan ns. passiivisten toimijoiden verkostoja, joiden puolesta puhemiehet toimivat. (Callon, 1986.)

Viimeisessä käännöksen vaiheessa tarkistetaan vielä verkon toimijoiden yksimielisyys ongelman asetteluun ja keskeisten toimijoiden vallan suhteen. Jos yhteinen ymmärrys saavutetaan, verkko alkaa suorittaa tehtävänsä. Syntyy siis yhdenmukaiselta toimijalta vaikuttava vuorovaikutusverkosto. Keskeistä on siis seuraavatko massat edustajiaan, eli esimerkiksi passiiviset toimijat puhemiehiään, ja toimiiko yhteistyö. (Callon, 1986.)

Callon (1986) muistuttaa, että tutkimusta tehtäessä havainnoijan, eli tutkijan, on pyrittävä tunnistamaan ja kirjaamaan kaikki mahdolliset käännökset tutkimaansa ilmiöön liittyen rajaamatta mitään etukäteen. Osa toimijoista ja toimijoiden välisistä suhteista saattaa vaikuttaa aluksi järjettömiltä, mutta niiden merkitys ja rooli kirkastuvat, kun ne nähdään verkon osana (Callon 1986).

## 4 ETNOGRAFIA

Tutkielma on luonteeltaan laadullinen ja tutkimus toteutetaan käyttäen etnografiaa. Luvussa 4 esitelläänkin etnografia tutkimusmenetelmänä ja käsitellään sen soveltuvuutta tämän tutkimuksen toteutukseen. Osio 4.1. esittelee etnografian yleisiä piirteitä. Osiossa 4.2. taas kuvaillaan etnografian käyttöä tässä tutkimuksessa. Alaosiossa 4.2.2 käydään läpi kuinka etnografisin menetelmin kerätty aineisto on analysoitu ja lopulta arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta (4.2.3.).

### 4.1 Etnografian teoreettinen tausta

Etnografiaa käytetään tuottamaan yksityiskohtaisia kuvauksia tutkimuksen kohteena olevien toimijoiden kokemuksista ja toiminnasta rajatussa kontekstissa. Etnografia on tutkimusmenetelmä, jota käytetään erityisesti yhteisöjen kulttuuristen järjestelmien tutkimiseen. Etnografinen tutkimus koostuu yleensä aidossa ympäristössä tehtävästä kenttätyöstä sisältäen osallistuvaa havainnointia, haastatteluja ja muita tiedonkeruutapoja. Tutkimuksen yksityiskohdat vaihtelevat tilanteen mukaan ja tutkijan merkitys tutkimuksessa on aina vaikuttava. Tiedonkeruun lisäksi etnografiaan kuuluvat myös aineiston kuvailu ja analyysi. (Vuorinen, 2005.)

Etnografialla ei tarkoiteta mitään yksittäistä tiedonkeruumenetelmää, vaan oikeastaan tyyliä tehdä tutkimusta. Toimintaympäristöön ja kohteeseen tutustuminen henkilökohtaisesti, havainnointi sekä oppiminen ovat keskeistä etnografiselle tutkimukselle (Anderson, 1992). Etnografian tarkoituksena on selvittää, kuinka tutkittavana oleva kulttuuri rakentuu ja kehittyy käyttäytymisen ja kokemusten kautta. Etnografian kautta ei tyydytä esittelemään ainoastaan kokemuksen ympäristöä ja subjektiivista merkitystä, vaan ymmärtämään kokonaisuus ja tulkitsemaan kokemusten kulttuurillista merkitystä (Arnould & Wallendorf, 1994). Esimerkiksi risteilykontekstissa ei siis haluta ainoastaan ymmärtää yksittäisen matkustajan kokemusta, vaan nähdä tuo kokemus ympäristön osana, kenties jopa ympäristöä muokkaavana voimana.

Etnografisen tutkimuksen tekijän voidaan ajatella toimivan välittäjänä kohteen ja tutkimustulosten välillä. Tutkija analysoi ja tulkitsee kenttätyön avulla kerätyt tulokset ja siksi etnografia ei olekaan koskaan puolueetonta, vaan tutkijan rooli vaikuttaa merkittävästi lopullisiin tuloksiin (Blomberg, Giacomi, Mosher & Swenton-Wall, 1993).

Etnografista tutkimusta tehtäessä tutkimussuunnitelmat ovat yleensä aluksi väljiä ja kiinteytyvät ajan myötä. Usein varsinaiset tutkimuskysymyksetkin muotoutuvat vasta, kun tutkija on seurannut tutkittavaa kohdetta jo jonkin aikaa. Näin voidaan varmistaa, että kysymykset todella ovat relevantteja ja tutkimus tuottaa uutta tietoa jostakin yhteisöstä.

Etnografia ei vaadi tiettyjen metodien käyttöä, tai tiettyä metodien käyttöjärjestystä. Metodien valinta riippuu tutkittavan ilmiön monimutkaisuudesta, levinneisyydestä, yleisyydestä ja kestosta (Arnould & Wallendorf, 1994). Arnouldin ja Wallendorfin (1994) mukaan myös tutkijan aikaisemmat kokemukset sekä ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä vaikuttavat metodien valintaan. Lisäksi tutkimuksen aikana esiin nousevilla tutkimuskysymyksillä on vaikutusta valittaviin metodeihin.

Etnografia oli tässä tutkimuksessa selkeä valinta tutkimusmenetelmäksi. Millään muulla menetelmällä ei olisi voitu kerätä niin kattavasti tietoa risteily-ympäristön toimijoista, toimijoiden välisestä vuorovaikutuksesta, toimijoiden käyttämistä välineistä ja muista toimijaverkkojen ymmärtämisen kannalta oleellisesta.

Etnografiseen tutkimukseen liittyviä erityispiirteitä ovat määritelleet muun muassa Blomberg ym. (1993) sekä Arnould ja Wallendorf (1994). Nämä erityispiirteet voidaan tiivistää neljään tärkeimpään. Ensimmäinen näistä erityispiirteistä liittyy ympäristöön, jossa tutkimus suoritetaan. Tutkimus suoritetaan toiminnan luonnollisissa olosuhteissa (Arnould & Wallendorf, 1994). Risteilyelämästä ei siis voida tutkia muualla kuin risteilylaivalla, joten tätä tutkielmaa varten tehdystä tutkimuksesta merkittävä osa suoritettiin risteilylaivalla. Tutkimusta tukevaa selvitystyötä voidaan toki suorittaa myös muussa kontekstissa, kuten tässä tutkielmassa käytettiin erilaisia työpajoja.

Toiseksi ajatellaan, että toimintaa voidaan ymmärtää vain siinä kontekstissa, jossa se tapahtuu (Blomberg ym. 1993). Tämä erityispiirre tuo etnografian lähelle toimijaverkkoteoriaa. Nimittäin tutkittaessa yhtä ihmisen luonnollisista tunteista eli turvattomuutta, on tutkimuksen kannalta keskeistä tutkia sekä ihmistä, että ei-inhimillistä ympäristöä, jonka vaikutus tietyn tunteen muodostumiseen on suuri. Etnografian avulla voidaan siis kerätä tietoa myös näistä ei-inhimillisistä toimijoista. Lisäksi Arnouldin ja Wallendorfin (1994) mukaan on tärkeää, että tutkija viettää riittävän pitkän aikaa fyysisesti läsnä tutkimassaan kontekstissa. Ollessaan läsnä kontekstissa kasvaa todennäköisyys olla paikalla, kun jotakin tutkimuksen kannalta merkittävää tapahtuu. Merkittävillä tapahtumilla tarkoitetaan kontekstille tavallisia tapahtumia tai paljastavia tapahtumia, eli tapahtumia, jotka joko kuvaavat tai selittävät tutkittavaa kontekstia (Arnould & Wallendorf, 1994).

Kolmanneksi, tutkija pyrkii omaksumaan tutkimiensa toimijoiden näkökulman (Blomberg ym. 1993). Kulttuuriin ja yleisiin käytäntöihin liittyviä asioita ei yleensä sanota ääneen, joten tutkijan on oltava paikalla havainnoimassa kyseisiä tapahtumia (Arnould & Wallendorf, 1994). Lisäksi tutkijan tehtäviin kuuluu toimijoiden välisten yhteyksien havainnointi, koska nämä yhteydet eivät välttämättä ole selkeitä itse toimijoille, mutta avautuvat taas pienen välimatkan päästä toimintaa tarkastelevalle tutkijalle. Tätä tutkielmaa tehdessä tutkija toimikin matkustajan roolissa risteilylaivalla.

Ja viimeinen etnografian erityispiirre liittyy tutkimuksen tuloksiin, eli tutkijan tavoitteena on tietyn ilmiön kuvaava ymmärtäminen (Blomberg ym. 1993). Tämän vuoksi tutkimuksessa käytetään useita aineistolähteitä ja aineiston keruun metodeita. Huomioitavaa on, että useita aineistolähteitä ei käytetä, jotta saavutettaisiin aineiston saturaatio, vaan useiden eri aineistolähteiden kautta kerätään mahdollisimman monia näkökulmia tutkittavaan ilmiöön (Arnould & Wallendorf, 1994). Etnografia tavoitteena on siis tuottaa kuvaavia tulkintoja tutkitusta kontekstista.

Edellä esitetyt etnografisen tutkimuksen ominaisuudet voidaan Eskolan ja Suorannan mukaan (1998) kiteyttää viiteen pääpiirteeseen, jotka on esitetty taulukossa 5.

**Taulukko 5.** Etnografisen tutkimuksen ominaisuudet (Eskola & Suoranta, 1998)

1. Tutkimuskohteena on yleensä jokin ilmiö tai tietyn ihmisryhmän toiminta.
2. Tutkimuskohteena olevien ihmisten toimintaa tutkitaan heille arkisissa tilanteissa.
3. Tutkimusaineistoa kerätään monista lähteistä käyttäen useita erilaisia menetelmiä, kuten haastatteluja, havainnointia ja osallistumista. Aineiston keruu on usein suhteellisen rajaamatonta.
4. Tiedon analysointivaiheessa ei käytetä valmiita malleja, vaan tutkijan omilla johtopäätöksillä on selkeä ohjaava rooli. Tavoitteena on löytää merkityksiä ja ihmisten toiminnan tavoitteita.
5. Tulokset raportoidaan pääasiassa rikkaana kirjallisena kuvauksena tapahtuneesta.

Etnografisessa tutkimuksessa pyritään siis selvittämään, mitä tutkimuksen kohteet tekevät jokapäiväisesti luonnollisessa ympäristössään. Tutkimuksia suunniteltaessa onkin muistettava, että kohteeksi ei pyritä löytämään mitään keskimääräistä vaan kaikenlaisia toimijoita laidasta laitaan. Omintakeisten ja erikoisten toimijoiden löytämisestä arvostetaan, koska he pystyvät usein tarjoamaan kiinnostavaa tietoa (Gilmore, 2002). Todellisuudessa esimerkiksi keskivertoihmistä ei ole olemassa, vaan meillä kaikilla on omat persoonalliset tarpeemme. Etnografiassa pyritään mieluummin tutkimaan pientä joukkoa huolellisesti kuin suurta joukkoa ylimalkaisesti, koska tutkimuksen tarkoitus on tuottaa rikasta ja syvällistä tietoa.

Etnografisella tutkimuksella kerätty aineisto perustuu yleensä tutkijan omakohtaiseen kokemukseen luonnollisessa toimintaympäristössä ja yleisesti käytettyihin tutkimustapoihin kuuluvat tämän vuoksi havainnointi sekä haastattelut (Arnould & Wallendorf, 1994). Koska tutkijan on valittava, mikä kaikesta tarjolla olevasta aineistosta on tutkimuksen kannalta merkityksellistä, hänen on omaksuttava tutkimuksen aloitusvaiheessa mahdollisimman vähän ennako-odotuksia tutkittavasta kohteesta



(Hughes, Randall & Shapiro, 1992). Havainnointi ja tarkkailu tuottavat tietoa, jota tutkimuksen kohde ei välttämättä osaa tai halua itse kertoa. Niiden tuottama aineisto ei kuitenkaan aina riitä tutkittavan ilmiön kattavaan kuvailuun, joten erilaisten aineistojen yhdistely onkin tyypillistä etnografiassa ja usein aineistojen arvo havaitaan vasta kun niitä yhdistellään. Kenttätöön ja haastattelujen lisäksi aineistoa voidaan täydentää tutkimalla artikkeleita, valokuvia ja filmejä tai saatavilla olevaa muuta kirjallista ja kuvallista aineistoa (Germain, 1993). Aineiston keruuta ja analyysiä ei voida etnografiassa erottaa, vaan molempia tehdään koko ajan kenttätöön aikana (Hughes ym. 1992). Analyysi ohjaa myös tiedonkeruun kulkua ja suuntaa koko tutkimuksen ajan.

## **4.2 Etnografia aineistonkeruumenetelmänä**

Etnografia oli siis luonnollinen valinta aineiston keräämisen menetelmäksi tässä työssä. Aineisto kerättiin pääosin MSC Sinfonia aluksella 31.8.–7.9.2012 Välimerelle suuntautuneella kahdeksanpäiväisellä kenttätutkimusmatkalla. Tutkimusmatkalle lähti neljän hengen tutkimusryhmä, jonka suoritti tiedonkeruuta yhdessä. Kaikilla tutkijoilla oli omat tavoitteensa, mutta aineiston keruu oli suunniteltu etukäteen siten, että se hyödytti kaikkia tutkijoita. Kenttätutkimusmatkalle lähdetessä lopulliset tutkimuskysymykset ja tutkimuksen rajaus olivat vielä auki. Mielenkiintoisia teemoja ja aihepiirejä sekä tutkimuksen aihioita oli jo määritelty, mutta tutkimuksen lopullisen muodon odotettiin ilmenevän kenttätutkimusmatkalla kerätyn aineiston vaikutuksesta. Kenttätutkimusmatkalla uusia näkökulmia ja erilaisia lähestymistapoja turvattomuuden tunteeseen löydettiin huomattava määrä.

Tutkimusryhmä oli yhteydessä varustamoon ennen tutkimusmatkalle lähtöä ja varustamon kanssa sovittiin yhteiset pelisäännöt tiedonkeruuseen liittyen. Tässä vaiheessa sovittiin myös osa henkilökunnan jäsenten haastatteluista.

Osallistuvassa kenttätutkimuksessa käytännön asiat voivat nousta merkittäviksi. Tutkijan yrittäessä sulautua tutkimuksensa kohteena olevaan toimintaympäristöön hänen on kiinnitettävä huomiota esimerkiksi pukeutumiseensa ja aineiston keräämisen tekniikoihin

(Hirsjärvi & Hurme, 2001). Tässä suhteessa risteilykonteksti tarjosi helpotusta aineiston keruuseen. Koska myös monet muut matkustajat dokumentoivat innokkaasti omaa lomakokemustaan, ei tutkimusryhmän suorittamiin valokuvauksiin, videointeihin ja nauhoituksiin kiinnitetty liiallista huomiota.

Tutkimuksen kohteena olevaan yhteisöön sisälle pääsyä helpotti se, että risteilymatkustajat eivät tunteneet toisiaan ennen matkaa, vaan matkustajien yhteisö muodostui matkan aikana. Näin ollen tutkimusryhmä oli matkan alkaessa tasavertaisessa asemassa verrattuna muihin risteilymatkustajiin. Kuitenkin eräs seikka osoittautui keskeiseksi haasteeksi juuri matkustajista koostuvaan yhteisöön pääsemiselle, nimittäin kielitaito. Suuri osa matkustajista nimittäin puhui äidinkielenään italiaa, eikä tutkimusryhmään kuulunut italiantaitoisia henkilöitä. Kaikkiin kentällä odottaviin haasteisiin ja hankaluuksiin ei siis voi varautua etukäteen.

Aikataulutuksen havaittiin olevan ensisijaisen tärkeää kenttätöissä, jotta tutkija ehtii osallistua kaikkeen, mistä haluaa aineistoa kerätä siten, että aikaa jää myös dokumentoinnille ja analysoinnille. Ajan säästön vuoksi muistiinpanot tehtiin kenttätöiden aikana kevyessä muodossa, esimerkiksi post-it lapuille, muistivihkoihin ja valokuvaten. Muistiinpanot kirjoitettiin auki heti kenttätöjaksos päätyttyä, kun tapahtumat olivat vielä muistissa.

Seuraavaksi alaosioissa 4.2.1 ja 4.2.2 kuvataan tarkemmin aineistonkeruuta kahden käytetyn menetelmän, havainnoinnin ja haastattelujen, kautta.

#### **4.2.1 Havainnointi**

Tehtäessä etnografista tutkimusta käyttäen menetelmänä havainnointia tulee tutkijan Jorgensenin (1989) mukaan kiinnittää huomionsa jokapäiväisiin tapahtumiin, tapahtumien ympäristöön, vuorovaikutustilanteisiin, keskusteluihin ja esineiden käyttöön. Tutkijan tulee hänen mukaansa observoida edellä mainittuja kohteita eri ajankohtina ja eri toimijoiden toteuttamana. Havainnot kirjoitetaan ylös tai tallennetaan muilla keinoin

kenttämuistiinpanoiksi. Muistiinpanoihin tallennetaan huomioita esimerkiksi toiminnasta, ympäristöstä, keskusteluista sekä toimintaan osallistuvien tahojen selityksiä toiminnastaan ja muita huomioita (Arnould & Wallendorf, 1994).

Suorittaessaan havainnointia, tutkijalla on käytössään laaja skaala rooleja, joista hän voi valita tilanteeseen sopivimman. Arnouldin ja Wallendorfin (1994) mukaan tutkijan roolit voivat vaihdella täysin osallistuvasta havainnoinnista havainnointiin, jossa tutkija ei osallistu lainkaan. Heidän mukaansa tutkijan osallistumisen taso riippuu tutkimuksen teoreettisista tarkoituksista ja tapahtumien luonnollisesta kulusta tutkittavassa ympäristössä. Tutkijan on aineistoa kerätessään tiedostettava, missä vaiheessa osallistuva-ei-osallistuva-jatkumoa hän kulloinkin sijaitsee. Tämä ei kuitenkaan siis tarkoita sitä, että tutkijan olisi jatkuvasti koko aineiston keruun ajan pysyttävä tietyssä jatkumon pisteessä, vaan tutkija voi vaihdella osallistumisensa tasoa tilanteeseen sopivalla tavalla.

Tutkielman aineiston keruussa on käytetty kolmenlaisia havainnoinnin muotoja: osallistuvaa havainnointia, ei-osallistuvaa havainnointia sekä mekaanista havainnointia.

#### 4.2.1.1 Osallistuva havainnointi

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkijasta tulee tavallaan osa tutkimuksen kohdetta ja näin tutkija voi havainnoida toimintaa, joka joissain tapauksissa voi olla jopa järjestelmällisesti ulkopuolisilta piilotettua (Arnould & Wallendorf, 1994). Kenttätutkimusmatkalla osallistuvaa havainnointia suoritettiin käytännössä jatkuvasti tutkijan osallistuessa risteilylle kahdessa roolissa, tutkijana ja matkustajana. Tutkija osallistui risteilylaivan luonnolliseen elämään niin paljon, kuin se tutkimuksen teon lisäksi oli mahdollista. Lisäksi tutkija pyrki venyttämään omaa rooliaan havainnoidakseen mahdollisimman monenlaisten toimijoiden toimintaa. Tämä toteutettiin esimerkiksi muuntelemalla heräämis- ja nukkumaanmenoajoja sekä osallistumalla monipuolisesti tarjolla olleisiin aktiviteetteihin. Joinain aamuina tutkija heräsi aikaisin yhdessä eläkeläisten kanssa ja lähti heidän seurassaan päiväksi retkelle, tutkija vaihteli ravintolaa, jossa nautti ateriansa, urheili teinien kanssa sekä valvoi myöhään laivan diskossa laivan nuorten aikuisten kanssa.

#### 4.2.1.2 Ei-osallistuva havainnointi

Lisäksi kenttätutkimusmatkalla suoritettiin havainnointia, jossa tutkija ei ollut osallistuvassa roolissa. Arnouldin ja Wallendorfin (1994) mukaan ei-osallistuva havainnointi soveltuu erityisen hyvin tilanteisiin, jotka tapahtuvat vain kerran. Varsinkin kenttätutkimusmatkan rajallinen kesto aiheutti sen, että monessa tilanteessa tutkija havainnoi tapahtumia osallistumatta niihin itse, siis ulkopuolisena. Esimerkkinä tällaisista tilanteista toimivat vierestä seuratut eläkeläisten kortinpeluhetket ja italiankielisten perheiden toiminnan havainnointi. Arnould ja Wallendorf (1994) toteavat, että aina tutkijan ei edes kannata pyrkiä osaksi yhteisöä, koska uuden jäsenen ilmestyminen yhteisöön voi rikkoa olemassa olevia käytäntöjä ja dynamiikkaa ja näin kerätty aineisto on siis laadultaan huonompaa kuin ulkopuolisena havainnoiden kerätty aineisto. Tutkija pyrki edelleen hahmottamaan mahdollisimman monenlaisia näkökulmia, esimerkiksi yhtenä päivänä havainnoiden ulkopuolisena tarkemmin henkilökunnan toimintaa ja toisena taas turvallisuuteen liittyvien toimijoiden toimintaa.

#### 4.2.1.3 Mekaaninen havainnointi

Osallistuvan ja ei-osallistuva havainnoinnin lisäksi kenttätutkimusmatkalla suoritettiin jonkin verran mekaanista havainnointia. Mekaanisen havainnoinnin taustalla on idea teknologian käytöstä havainnoinnin apuvälineenä, jolloin erilaiset laitteet voivat kerätä aineistoa tutkijan puolesta, esimerkiksi valokuvaamalla, videoimalla ja tallentamalla ääntä (Arnould & Wallendorf, 1994). Mekaanista havainnointia käytetään usein täydentävänä aineiston keruun muotona, kuten tämänkin tutkimuksen tapauksessa. Tutkija esimerkiksi antoi muille matkustajille käyttöön kameran, joilla he dokumentoivat kokemuksiaan.

#### 4.2.1.4 Havainnoinnin kritiikki

Kuten kaikella aineistolla, myös havainnoiden kerätyllä aineistolla on rajoituksensa. Aineisto ei tarjoa suoraan ymmärrystä kokemuksista, arvoista tai uskomuksista, ja paljastaa ylipäättänsä hyvin vähän tutkittavien toimijoiden sisäisestä oloilasta (Arnould & Wallendorf, 1994). Vain suulliseen tiedonkeruuseen perustuvilla menetelmillä, kuten

haastattelemalla, voidaan saada tietoa näistä aiheista ja siksi haastatteluja käytetäänkin usein täydentämään havainnointia. Lisäksi Arnould ja Wallendorf (1994) esittävät riskinä olevan tutkijan liiallisen sopeutumisen tutkimaansa ympäristöön. Tällöin tutkija voi muuttua yhtä sokeaksi ympäristössä tapahtuvalle toiminnalle ja piileville merkitysrakenteille kuin muutkin ympäristön toimijat.

#### **4.2.2 Haastattelu**

Toinen keskeinen aineiston keruun muoto olivat haastattelut. Arnouldin ja Wallendorfin (1994) mukaan etnografisilla haastatteluilla pyritään keräämään tietoa tutkimuksen kannalta keskeisistä muistoista, toiveista, odotuksista ja kokemuksista. Kaikki kerätty aineisto perustuu vahvasti tutkittujen toimijoiden tunteisiin ja kuvauksiin eli tutkija ei tulkitse haastateltavien sanoja siten, että ne olisivat tietyn tapahtuman tai käytöksen suoria kuvauksia. Sen sijaan toimijoiden ajatellaan kertomusten kautta muistelevan tapahtumia, käsikirjoittavan niitä uudelleen ja antavan tapahtumille uusia merkityksiä. (Arnould & Wallendorf, 1994).

Kuten havainnoinnissa, haastattelutkin voidaan ajatella jatkumona sen mukaan, miten vahva tutkijan rooli on haastattelutilanteessa. Hirsjärvi ja Hurme (2001) esittävät haastattelutyypit jatkumolle, jonka toisessa ääripäässä ovat strukturoidut haastattelut, kuten lomakehaastattelut, eli hyvin vahvasti tutkijan kontrolloimat haastattelutilanteet ja toisessa päässä strukturoimattomat haastattelut, eli avoimet haastattelut, jolloin tutkija antaa haastattelun kehittyä vapaammin. Jatkumon puolivälin tienoille sijoittuvat teemahaastattelut, puolistrukturoidut haastattelut, joissa tutkija on valinnut teoreettisesta viitekehuksesta tiettyjä teemoja, joihin pyrkii haastattelua keskittämään.

Etnografisessa tutkimuksessa strukturoiduilla haastatteluilla on Arnouldin ja Wallendorfin (1994) mukaan kaksi ominaista piirrettä, joilla haastattelut poikkeavat esimerkiksi markkinatutkimusta varten tehdyistä haastatteluista. Ensinnäkin, etnografisessa tutkimuksessa tutkija päättää haastattelun teemat yleensä suoritettun havainnoinnin tai avoimien haastattelujen pohjalta, kun taas esimerkiksi markkinatutkimusta tehtäessä

teemat määrittävät usein olemassa olevaan kirjallisuuteen perustuen. Toiseksi, strukturoituja haastatteluja käytetään etnografiassa yleensä täydentämään observointeja, ei siten, että ne yksinään toimisivat ainoana tutkimuksen empiirisen aineiston keruun muotona. Tiukasti strukturoitujen haastattelujen käyttöä ei koettu mielekkääksi keinoksi kerätä aineistoa tätä tutkielmaa varten, koska pääasiallisen aineiston keräämisen, eli kenttätutkimuksen, aikana tutkimuksen rajaus ei ollut vielä tarkentunut. Näin ollen lomaketutkimus tarkkoine teemoineen ja sanamuotoineen ei olisi palvellut tarkoitusta.

Pääosa haastatteluista toteutettiin avoimen haastattelun periaatteella ja teemahaastatteluja käytettiin myös jonkin verran. Koska tutkimuskysymykset eivät olleet vielä muotoutuneet kenttätutkimusmatkalle lähdettäessä, vaikka joitakin mielenkiintoisia teemoja oli jo määritelty, matkustajien haastattelujen pääpaino oli avoimissa haastatteluissa. Teemahaastatteluja käytettiin erityisesti risteilylaivan henkilökuntaa haastateltaessa, koska koettiin heidän haastatteluistaan saatavan enemmän irti kysymysten ollessa jollain tasolla määriteltyjä. Matkustajiin verrattuna henkilökunnalla oli enemmän vastuuta sanoistaan, koska itsensä lisäksi he edustivat myös varustamoita. Henkilökunnan haastattelujen runkojen suunnitelmat vietiinkin loppuun vasta kentällä sekä havaintojen, että matkustajilta haastatellen kerätyn aineiston alustavan analysoinnin perusteella.

#### 4.2.2.1 Teemahaastattelut

Tutkimuksessa teemahaastatteluja käytettiin erityisesti laivan henkilökunnalta kerättävän tiedon kokoamiseksi. Haastattelujen pohjaksi oli ennen niiden toteuttamista kerätty tietoa muun muassa haastateltavien työnkuvista.

Hirsjärven ja Hurmeen (2001) mukaan teemahaastatteluja tehtäessä on hyvä valita etukäteen muutama aihepiiri keskusteltavaksi. He kehottavat tutkijaa kokoamaan lyhyet muistiinpanot käsiteltävistä teemoista keskustelun tueksi ja hoitamaan dokumentoinnin nauhoittamalla, jotta tutkija voi keskittyä itse haastatteluun. Kustakin teemasta keskustellaan vapaamuotoisesti, ja vaikka haastattelukysymykset eivät ole samoja kaikille haastateltaville, tutkijan tehtävänä on huolehtia, että kaikissa teemahaastattelussa käydään kuitenkin läpi samat teemat. Haastatteluissa henkilökunnan jäsenten kanssa keskusteltiin

viidestä eri teemasta. Ensimmäinen teemoista liittyi matkustajan kokemukseen ja haastateltavilta kysyttiin millaista kokemusta ja millä keinoin he haluavat matkustajille luoda. Toinen teema koski henkilökunnan jäsenten päivittäisiä rutiineja. Kolmannen teeman alla kerättiin tietoa henkilökunnan jäsenten äärikokemuksista keskustelemalla heidän unohtumattomimmista kokemuksistaan henkilökunnan jäsenenä. Neljäs ja viides teema liittyivät matkustajien turvattomuuden tunteen ymmärtämiseen ja sen kanssa toimimiseen ja henkilökunnan jäseniltä kysyttiin tekijöistä, joiden henkilökunta uskoi luovan turvattomuuden tunnetta matkustajille ja henkilökunnan valmistautumisesta kohtaamaan matkustajien turvattomuuden tunnetta esimerkiksi koulutuksen kautta.

Kenttätutkimusmatkalla haastateltiin neljäätoista henkilökunnan jäsentä. Mahdollisimman kattavan kuvan saamiseksi haastateltavia pyrittiin valitsemaan henkilökunnan hierarkiarakenteen usealta eri tasolta. Haastateltaviin kuuluivat siivooja, tarjoilija, tanssija, kaksi vastaanottovirkailijaa, tuliaiskaupan myyjä, myymälän vartija, iltaohjelmaa emännöivä henkilö, asiakastyytyväisyydestä vastaava henkilö, kanta-asiakkaiden hankinnasta vastaava henkilö, henkilöstöjohtaja sekä laivan todellisesta turvallisuudesta vastaava henkilö ja kaksi hänen alaistaan.

Suurin osa haastatteluista oli sovittu etukäteen, osa ennen kenttätutkimusmatkalle lähtöä. Haastatteluajoja sovittaessa pyrittiin olemaan häiritsemättä haastateltavan työntekoa ja antamaan hänelle vapaus valita itselleen sopivin ajankohta. Suurin osa haastatteluista toteutettiin haastateltavien työvuorojen aikana, joten haastateltavan rooli henkilökunnan jäsenenä korostui haastattelussa entisestään. Haastatteluista valtaosa toteutettiin myös haastateltavien työpisteissä tai työhuoneissa, joka lisäsi eroa matkustajan roolissa esiintyneen tutkijan, sekä haastateltavan välille. Osassa haastatteluja paikalla oli haastattelijan ja haastateltavan lisäksi myös yksi tai useampi tutkimusryhmän jäsen. Haastattelutilat olivat pääosin häiriöttömiä ja rauhallisia. Muutama haastattelu tosin keskeytyi haastateltavan hoitaessa hetken kiireellistä työtehtävää, esimerkiksi haastateltaessa asiakastyytyväisyydestä vastaavaa henkilöä hänen alaisensa käväisi toimistossa kysymässä neuvoa.

#### 4.2.2.2 Avoimet haastattelut

Matkustajia haastateltiin pääosin käyttäen avoimia haastatteluja. Avoin haastattelu on haastattelutyypeistä vapaamuotoisin, siinä ennalta määrättyä on lähinnä vain aihepiiri, jota haastattelu käsittelee (Hirsjärvi & Hurme, 2001). Oikeastaan tilanne muistuttaakin usein enemmän tavallista keskustelua kuin perinteistä haastattelua. Avoimessa haastattelussa haastattelija keksii uusia kysymyksiä haastattelun edetessä ja keskustelun kehittyessä. Jos haastattelussa siirrytään keskustelemaan uudesta aiheesta, tulee merkin uuteen aiheeseen siirtymisestä tulla haastateltavalta, ei haastattelijalta. Jotta haastattelun tunnelma pysyy keskustelevana, nauhoitetaan haastattelu ja näin tutkija voi muistiinpanojen teon sijaan keskittyä täysin itse keskusteluun. (Hirsjärvi & Hurme, 2001).

Kerätessään aineistoa haastattelemalla matkustajia kenttätutkimusmatkalla tutkija esitti mahdollisimman vähän kysymyksiä pyrkien lähinnä rohkaisemaan haastateltavia jatkamaan aiheista, joista he olivat itse kiinnostuneita. Näin ollen kysymykset olivat luonteeltaan tarkentavia, eivätkä tähdänneet teeman tai aiheen vaihtoon. Tavoitteena oli kerätä laadultaan syvällistä aineistoa aiheista, jotka matkustajat tunsivat henkilökohtaisesti tärkeiksi. Hirsjärvi ja Hurme (2001) toteavat kuitenkin, että vaikka avoimessa haastattelussa tutkijan rooli ei ole kovin hallitseva, on tutkijan vastuulla kuitenkin ohjata haastateltava takaisin tutkimukseen liittyvän aiheen pariin, jos keskustelu karkaa siitä liian kauas.

Haastateltavien valinnassa noudatettiin matkustajien kanssa samaa periaatetta kuin henkilökunnan jäsenten kohdalla, eli pyrkimyksenä oli saada rajallisessa ajassa kerättyä mahdollisimman laajasti erilaisten henkilöiden mielipiteitä. Käytännössä tämä näkyi muun muassa valitsemalla haastateltavia eri ikäryhmistä, eri kansallisuuksien edustajista sekä mahdollisimman vaihtelevan risteilykokemuksin kokeneita henkilöitä. Jälkimmäisellä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että haastateltavien joukkoon kuuluivat henkilö, joka oli ollut useamman kerran risteilyllä, henkilö, joka oli risteilyllä tutkijan roolissa, sekä henkilö, jolla oli vahvoja pelkoja moneen elämänalueeseen liittyen. Matkustajien haastatteluja toteutettiin yhteensä 23, joista tutkija itse toteutti kahdeksan haastattelua ja tutkimusryhmän muut jäsenet loput viisitoista. Pääosin haastattelut dokumentoitiin nauhoittamalla ja myöhemmin litteroimalla nauhoitettu teksti. Lisäksi muutamassa



tapauksessa haastattelija teki muistiinpanot keskeisimmistä haastattelun teemoista ja kävi sitten keskustellen läpi nämä teemat yhdessä muun tutkimusryhmän kanssa.

Haastateltavia etsittiin käytännössä jatkuvasti koko kenttätutkimusmatkan ajan kaikissa tilanteissa. Suurimman osan haastateltavista tutkija tapasi ensin jokin järjestetyn retken yhteydessä sopien samalla tulevasta haastatteluajasta haastateltavalle mieluisassa paikassa, kuten kahvilassa. Haastateltavien löytäminen oli kenttätutkimusmatkan alkuvaiheessa hankalaa, koska hyvin suuri osa laivan matkustajista puhui ainoastaan italiaa, joka ei kuulunut tutkimusryhmän osaamien kielten valikoimaan. Haastateltaviin tutustuminen retkien yhteydessä osoittautui toimivaksi, koska retkille lähdettiin ryhmissä, jossa jokaisessa opastus tehtiin tietyllä kielellä. Englanninkielisten ryhmien mukana retkeily mahdollisti siis englantia puhuvien haastateltavien löytämisen.

Haastateltavat osallistuivat avoimeen haastatteluun risteilymatkustajan roolissa. Tutkija taas oli vahvemmin tutkijan roolissa kuitenkin osoittaen ymmärrystä myös matkustajan roolia kohtaan. Tutkija saattoi esimerkiksi pyytää haastateltavaa kertomaan jostakin tutkijan ja haastateltavan yhdessä kokemasta tapahtumasta.

Tutkijan itse suorittamia kahdeksaa haastattelua voidaan aineistomielessä pitää tutkimuksen keskeisimpänä materiaalina muun kerätyn aineiston lähinnä täydentäessä näistä haastatteluista esiin nousseita löydöksiä. Haastattelut suoritettiin eri puolilla laivaa vaihtelevissa tiloissa. Haastattelun alkaessa haastateltaville annettiin tehtäväksi kuvailla laivaa ja kokemustaan laivalla. Jotta tehtävä olisi helpommin ymmärrettävä, ja jotta tuloksena olisi rikasta kuvailua risteilystä ja risteilykokemuksesta, haastateltavia kehoitettiin kuvittelemaan, että heillä on oma radiokanava, jossa ihmiset kuuntelevat heidän kertomustaan risteilyllä olemisesta. Haastateltavat saivat vapaasti liikkua tilasta toiseen ja kuvailla myös tiloja ja tapahtumia myös omiin mielikuviinsa ja muistoihinsa perustuen. Tutkija kulki haastateltavien mukana ja tarvittaessa rohkaisi haastateltavaa jatkamaan kertomustaan esittämällä tarkentavia kysymyksiä tai pyytämällä rikkaampia esimerkkejä perustuen haastateltavan kertomukseen. Avoimen haastattelun ja tutkijan vähäisen roolin valinnan taustalla vaikutti oletus, että jos haastattelija ei ohjaa keskustelua, haastateltavat keskittyvät kertomaan asioista, jotka ovat heille merkityksellisiä. Haastattelut sujuivat

pääosin häiriöttä, tosin kaksi kahdeksasta haastattelusta keskeytyi hetkellisesti johtuen laivan kovaäänisistä kuulutuksista, joissa tiedotettiin muun muassa bingon ja turvallisuusharjoituksen alkamisesta. Alle on koottu tietoja kahdeksasta haastattelusta (taulukko 6).

**Taulukko 6.** Tietoja haastatelluista matkustajista

Päivämäärä	Paikka	Sukupuoli	Ikä	Kansalaisuus
1.9.2012	Kirjasto ja Sinfonia Lounge	Nainen	24	Suomi
2.9.2012	Sinfonia Lounge	Nainen	22	Saksa
2.9.2012	Sinfonia Lounge	Mies	22	Saksa
3.9.2012	Ostosalue	Nainen	26	Kiina
4.9.2012	Manhattan Baari	Mies	59	Australia
4.9.2012	Vastaanotto ja Internet café	Nainen	53	Australia
5.9.2012	Teinien tila The Planet	Mies	32	Suomi
5.9.2012	Buddha Baari	Mies	61	Iso-Britannia

Kahdeksan haastateltua matkustajaa olivat 22–61-vuotiaita, sekä miehiä että naisia. Haastateltavat olivat kotoisin Suomesta, Saksasta, Kiinasta, Australiasta ja Iso-Britanniasta.

#### 4.2.2.3 Haastatteluiden kritiikki

Vaikka haastattelut olivat keskeinen ja toimivin aineistonkeruumenetelmä tässä tutkimuksessa, kohdistuu niitä kohtaan myös kritiikkiä. Haastattelujen kritiikki etnografiassa koskee juuri etnografian perustarkoitusta havainnoida käytöstä tapahtumien

luonnollisessa ympäristössä. Arnouldin ja Wallendorfin (1994) mukaan nimittäin haastattelutilanne on usein kaukana tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä, eikä ympäristökään välttämättä ole sama kuin ilmiön toteutumisen ympäristö. Haastattelemalla kerätystä aineistosta puuttuu myös kaikki se, jota tutkija ei ole osannut tai tajunnut kysyä. Se, mitä haastateltava kertoo, on monesti kaukana siitä, mitä tutkija saisi selville havainnoiden kyseistä suullisesti kerrotun tilanteen kulkua.

#### 4.2.2.4 Muut aineistonkeruumenetelmät

Edellä kuvaillun observoimalla ja haastattelemalla pääasiassa kenttätutkimusmatkalta kerätyn aineiston tueksi aineistoa kerättiin myös muilla menetelmillä, esimerkiksi järjestämällä työpajoja sekä vierailuja tutkimusta tukeviin kohteisiin. Työpajoja järjestettiin pitkin tutkimusprosessia. Ensimmäisissä työpajoissa muun muassa selvitettiin teollisuuden edustajien asenteita, pyrittiin hahmottamaan risteilylaivan elinkaarta sekä vertailemaan risteilytoimialan erityispiirteitä muihin toimialoihin. Kenttätutkimusmatkalla järjestettiin viisi työpajaa, joista ensimmäinen keskittyi laivalla suoritettavien haastatteluiden suunnitteluun, toinen tulevaisuuden risteilyskenaarioiden hahmottamiseen, kolmas henkilökunnan uniformujen dokumentointiin, neljäs turvattomuuden tunnetta aiheuttavien tilan elementtien havainnointiin ja viides risteilykokemuksen keskeisten elementtien hahmottamiseen. Kenttätutkimusmatkan jälkeen viimeisessä työpajassa testattiin vielä meriteollisuuden ja risteilyliiketoiminnan parissa työskentelevien henkilöiden suhtautumista kenttätutkimusmatkalla tehtyihin havaintoihin. Työpajojen tarkoitus oli siis lähinnä hakea uusia näkökulmia sekä vahvistusta tehdyille alustaville päätelmille. Työpajoihin osallistui tutkimusryhmän lisäksi mm. meriteollisuuden ja risteilyliiketoiminnan parissa työskenteleviä henkilöitä sekä Aalto-yliopiston opetushenkilökuntaa.

Työpajojen lisäksi tutkija osallistui tutkimuksen alkuvaiheessa Silja Serenade autolautalla järjestetylle konferenssimatkalle (Nordcode), jossa järjestetyn ohjelman ohessa tarjoutui mahdollisuus testata aineistonkeruumenetelmiä ja alustavia oletuksia sekä hahmotella varsinaisen tutkimuksen rajausta. Toinen mahdollisuus testaukseen erityisesti matkustajan kokemukseen liittyen järjestyi viikkoa ennen varsinaista kenttätutkimusmatkaa

tutkimusryhmän osallistuessa päivän mittaiselle purjehdukselle Turun saaristossa kaljaasi Olgalla. Kenttätutkimusmatkan jälkeen tutkimusryhmä vieraili vielä Turun telakalla tuolloin rakenteilla olleessa Viking Line Grace autolautassa keskittäen havainnoinnin erityisesti lautan rakennusvaiheessa olleisiin viimeistelemättömiin sisätiloihin.

### **4.3 Aineiston analyysi**

Etnografisessa tutkimuksessa aineiston keruu ja analyysi kulkevat limittäin, aineiston analyysi ja tulkinta alkavat nimittäin yleensä jo kenttätutkimusvaiheessa (Arnould & Wallendorf, 1994). Yksinkertaistaen siis kenttätutkimuksessa on tavoitteena selvittää, mitä toimijat tekevät, ja analyysin tehtävänä on tulkita, miksi he tekevät niin. Etnografian pääpaino on kohteen kuvailussa ja etnografisen analyysin tehtäviin kuuluu myös selvittää ja analysoida, miten ja millä tavoin kohde on järjestynyt (Hughes ym. 1992).

Kenttätutkimusta tehdessään tutkija ei vain kerää faktoja, vaan hänen tulee olla valikoiva kerätessään aineistoa, jotta kerätty aineisto liittyisi tutkimusongelmaan (Hughes ym. 1992). Aineiston tulkintavaiheessa taas yhdistetään eri menetelmillä kerättyä aineistoa, esimerkiksi havainnoimalla kerättyä aineistoa voidaan yhdistää haastattelujen avulla kerättyyn aineistoon ja pyritään löytämään eri tavoin kerätystä aineistosta eroja ja yhteneväisyyksiä (Arnould & Wallendorf, 1994).

Todellisuudessa aineiston tulkintaprosessi ei yleensä ole johdonmukainen, vaan vaiheissa voidaan hyppiä ja jo suoritettuja vaiheita voidaan tehdä uudelleen aineiston järjestyessä tutkijan mielessä. Kyseessä ei kuitenkaan ole millään tavoin kaotinen prosessi, vaan tutkija käy aineistoa järjestelmällisesti läpi monet kerrat eri analysointimenetelmillä ja eri näkökulmista (Arnould & Wallendorf, 1994).

Kenttätutkimusvaiheessa kerättyä aineistoa siis dokumentoidaan esimerkiksi nauhoittaen tai muistiinpanoin ja analyysivaiheessa dokumentoitua aineistoa taas pyritään tiivistämään ja järjestämään tavoitteena lopulta tuottaa rikas kuvaus tutkitusta ilmiöstä. Tiivistäessään aineistoa tutkija poimii aineistosta yleisiä, abstrakteja ja teoreettisesti perusteltuja

elementtejä (Eskola & Suoranta, 1998). Tutkijan tehtävänä on siis muodostaa aineistossa subjektiivisena esiintyvistä kertomuksista tutkittavan ilmiön kattava kuvaus (Arnould & Wallendorf, 1994). Löytäessään aineistostaan jonkin mielenkiintoisen yksityiskohtan, tutkija palaa takaisin kenttämuistiinpanoihinsa ja etsii laajasti tähän yksityiskohtaan liittyvää aineistoa ja muodostaa johtopäätöksensä vasta tämän laajemman tarkastelun pohjalta (Arnould & Wallendorf, 1994). Toisinaan aineiston analyysivaiheessa ilmenee, että tutkijan onkin palattava takaisin kentälle keräämään lisää aineistoa.

Aineiston tulkinnan ja analysoinnin suurimpia haasteita etnografisessa tutkimuksessa on tulkita aineistoa, joka on kerätty usealla eri tavalla (Arnould & Wallendorf, 1994). Sen lisäksi, että aineiston keräämisessä oli käytetty useita eri menetelmiä, oli aineistoa tähän tutkimukseen myös dokumentoitu useassa eri muodossa. Nämä molemmat aineiston piirteet toivat haasteensa tämän tutkimuksen aineiston analysointiin.

Kenttätutkimusmatkalta, työpajoista ja muista lähteistä aineistoa kertyi huomattava määrä. Taulukkoon 7 on koottu kenttätutkimusmatkan aikana kerätyn aineiston laadut ja määrät.

**Taulukko 7.** Kenttätutkimusmatkalla kerätty aineisto

Aineisto	Määrä
Valokuvat	2 237 kpl
Videot	1 h 49 min (114 kpl)
Äänitykset	7 h 21 min (76 kpl)
Litteroinnit	54 sivua
Muistiinpanot	73 sivua
Piirustukset	16 kpl
Esitteet ym.	47 kpl

Tässä tutkimuksessa aineistoa käytiin läpi jatkuvasti koko tutkimusprosessin ajan. Valinnat uusista tiedonkeruumenetelmistä perustuivat aina olemassa olevaan aineistoon ja uskomukseen vielä tarvittavasta tiedosta. Tietoa siis kerättiin aina syventäen jo olemassa olevaa tietoa ja tiedon keruu lopetettiin vasta kun alkoi hahmottua, että aineistoa on tarpeeksi, tässä tapauksessa aineistoa oikeastaan kerättiin jopa hieman yli tarpeen.

Dray, Siegel, Feldman ja Potenza (2002) korostavat aineiston analysoinnissa tiedon jakamisen ja vertailun merkitystä. Heidän mukaansa tutkimusryhmän olisi hyvä kenttätutkimusta tehdessään koota päivän aikana kerätty aineisto ja pohtia analysoida sitä yhdessä. Kenttätutkimusmatkalla tutkimusryhmä kokoontuikin päivittäin yhteen. Tilaisuus kulki nimellä ”Debrief” tarkoittaen katsausta päivän tapahtumiin. Tarkoituksena oli jakaa jokaisen ryhmän jäsenen päivän aikana tekemät havainnot ja tutkimustieto ja pyrkiä tekemään alustavia päätelmiä pohjautua tuntemaamme aiempaan tutkimustietoon ja omiin aikaisempiin havaintoihimme. Lisäksi tiedon ja havaintojen jakamista suoritettiin erityisesti tutkimuksen alkuvaiheissa viikkotasolla ja tutkielmien kehityttyä omiin suuntiinsa tiedon jakoon kokoonnuttiin noin kerran kuukaudessa.

Kenttätutkimusmatkan Debrief-tapaamiset jakautuivat neljään osaan, joiden jokaisen tulokset koottiin ja dokumentoitiin koko ryhmän käytettäväksi. Ensin käytiin läpi päivän aikana esiin tulleita mieleenpainuvia tai yllättäviä asioita. Sitten kirjattiin ylös havainnot päivän aikana havaituista risteily-ympäristön toimijoille merkityksellisistä ja motivoivista asioista. Kolmanneksi listattiin kysymyksiä ja aiheita, joista olisi vielä otettava selvää. Lopuksi yhteenvedon omaisesti kirjattiin ylös päivän aikana esiin nousseet pääteemat. Tapaamiset nauhoitettiin ja kuhunkin neljästä kohdasta kuuluvat tiedot dokumentoitiin ensin post-it lapuille valmiille pohjalle ja lopulta kenttätutkimusmatkan jälkeen kirjoitettiin puhtaaksi sekä analysoitiin.

Aineiston analysoinnissa lopputulosten kannalta keskeisimmäksi materiaaliksi osoittautuivat litteroidut matkustajien haastattelut. Jotta koko haastatteluaineisto olisi mahdollista hahmottaa kokonaisuutena, oli luontevaa aloittaa lukemalla se läpi useita kertoja. Tämän jälkeen haastatteluaineistosta etsittiin yksittäisiä lauseita tai kertomusten

pätkiä, joissa haastateltava viittaa pelkoon, uhkaan tai muulla tavoin epämieluisaan toimijaan tai tapahtumaan. Ensin pyrittiin hahmottamaan toimijat tai tilanteet, jotka luovat turvattomuuden tunteen kullekin haastateltavalle yksilönä. Tämän jälkeen kaikki löydetty turvattomuutta jollakin tapaa kuvaavat lauseet erotettiin ne ilmaisseesta haastateltavasta. Yksittäisiä lauseita luokiteltiin teemoittain ja eri näkökulmista katsoen ja pyrittiin löytämään jollain tavoin toisiinsa liittyviä turvattomuuden tunteen aiheuttajia.

Näiden havaintojen rinnalla pyrittiin hahmottamaan, millaisia ilmaisuja haastateltavat käyttivät puhuessaan tilasta ja muista risteily-ympäristön toimijoista. Taustalla oli oletus, että risteilykokemuksesta vapaasti kertoessaan ja sitä kuvaillessaan haastateltavat keskittyivät tiedostamattomasti toimijoihin, jotka ovat heille merkityksellisiä. Kaikki haastateltavien mainitsevat tilan elementit listattiin. Jotta saataisiin selville, mitkä toimijat ovat keskeisiä matkustajan risteilykokemuksen muodostumisen kannalta, pyrittiin löytämään usein esiin nousevia elementtejä ja elementtejä, jotka kerronnallisesti vaikuttivat keskeisiltä. Lisäksi erityistä huomiota kohdistettiin toimijoihin ja tilan elementteihin, jotka haastateltavat liittivät jollakin tapaa yhteen turvattomuuden tunteen ilmenemisen kanssa.

Risteily-ympäristön toimijoiden verkottuneisuus ja yllättävät yhteydet alkoivat hahmottua aineiston analysoinnin tässä vaiheessa. Lisäksi analyysivaiheen edetessä haastatteluaineiston pohjalta muodostettuja analyysielementtejä muokattiin ja täydennettiin havainnoinnin pohjalta kerättyä aineistoa analysoimalla sekä ottamalla huomioon uusia työpajoissa esiin tulleita näkökulmia ja tutkimalla muuta kerättyä aineistoa, kuten valokuvia ja esitteitä.

#### **4.4 Tutkimuksen oikeellisuuden ja luotettavuuden arviointi**

Tutkijan tekemien tulkintojen ollessa etnografisessa tutkimuksessa keskeinen tapa tulkita ja ymmärtää tarkasteltavaa ilmiötä, ajatus tutkimuksen tulosten objektiivisuudesta ja arvoriippumattomuudesta on oikeastaan mahdoton (Blomberg ym. 1993). Etnografisen tutkimuksen objektiivisuus voidaankin ajatella riippuvaiseksi tutkijan subjektiivisuuden tunnistamisesta ja ilmi tuomisesta. Myös Moisander ja Valtonen (2006) puhuvat

läpinäkyvyyden puolesta ja heidän mukaansa juuri läpinäkyvyyden periaatteen noudattaminen lisää tutkimuksen uskottavuutta ja luotettavuutta. Tässä tutkimuksessa tutkijan roolia on pyritty tuomaan näkyväksi kuvailemalla rehellisesti ja avoimesti aineiston keräämisen ja analysoinnin prosessia. Lisäksi uskottavuuteen on pyritty perustelemalla mahdollisimman hyvin tutkimuksen aikana tehtyjä valintoja esimerkiksi metodologiaan liittyen. Tutkijan kriittisyys omia tulkintojaan kohtaan tukee myös uskottavuuden ja luotettavuuden tavoitteita.

Arnould ja Wallendorf (1994) esittävät useiden aineistonkeruumenetelmien ja useiden lähteiden käytön lisäävän tulosten oikeellisuutta etnografisessa tutkimuksessa. Heidän mukaansa useat eri näkökulmat rikastavat aineistoa ja useita eri lähteitä käyttäen alustavia löydöksiä voidaan varmistaa ristiintarkastuksin. Kuten edellä on esitetty, tutkimuksen aineisto on kerätty useista lähteistä käyttäen lukuisia menetelmiä, kuten havainnointia ja haastatteluja. Etnografisen aineiston vakuuttavuutta, uskottavuutta ja aineistosta tehtyjen tulkintojen luotettavuutta arvioitaessa Arnouldin ja Wallendorfin (1994) mukaan tärkeintä on tarkistaa, tarjoaako kerätty aineisto tarpeeksi syvyyttä tutkittavaan ilmiöön. Lisäksi he kehottavat tarkastelemaan havaittujen elementtien toistuvuutta sekä vaihtelua löytyneissä näkökulmissa. Tutkielman analyysiosuus osoittaa, että kerätty aineisto tarjosi tarpeeksi syvällistä tietoa matkustajan risteilykokemuksen ja turvattomuuden tunteen muodostumisen taustalla oleviin toimijoihin liittyen.

Etnografiseen tutkimukseen liittyy riski, että toimiessaan pitkiä aikoja tutkimuksen kohteena olevassa kontekstissa ja tutkijan muuttuessa yhdeksi ympäristön toimijoista, ympäristö tulee tutkijalle liian tutuksi ja näin hän menettää näin kykynsä nähdä ympäristö ja tehdä relevantteja löydöksiä (Hirsjärvi & Hurme, 2001). Tässä tutkimuksessa kyseinen riski ei kuitenkaan ollut suuri, koska kentällä vietetty aika rajoittui noin yhteen viikkoon. Voidaan oikeastaan ajatella riskinä olleen sen, ettei tutkija viettänyt tarpeeksi aikaa tutkimassaan kontekstissa, eikä päässyt tarpeeksi lähelle tutkimiaan toimijoita (Vuorinen, 2005). Tässä tapauksessa tutkimusmatkalle osallistuneiden muiden tutkijoiden kokemusten ja heidän keräämänsä aineiston voidaan kuitenkin katsoa täydentävän riittävästi yksittäisen tutkijan kokemusta.



Tutkimuksen kohteisiin liittyvään epävarmuuteen pyrittiin muutenkin varautumaan huolellisesti jo ennen matkaa ja matkan aikana. Vuorinen (2005) esittää, että tutkijan tutkittavalle esittämät kysymykset voivat olla huonosti suunniteltuja tai johdattelevia tai tuloksia voi vääristää pyrkimys esittää asiat hyvässä valossa. Tutkimusryhmä suunnitteli ja testasi haastatteluja etukäteen taatakseen kysymysten soveltuvuuden. Riippumatta hyvästä valmistelusta tutkimuksen kohteet voivat kuitenkin valehdella tai olla itse tietämättömiä tai harhaanjohtettuja tutkittavan ympäristön tai ammattialansa asioiden suhteen (Vuorinen, 2005). Tähän seikkaan pyrittiin kiinnittämään huomiota erityisesti aineistoa analysoitaessa.

Monesti tutkimuksessa esiin nousevat ongelmat liittyvät jollakin tavoin avoimuuteen. Näitä voidaan ehkäistä olemalla avoin tutkijan roolista, tutkimuksen tavoitteista. Myös kirjallisen suostumuksen pyytäminen kohteelta on keino välttyä ongelmilta. (Fine, 1994.)

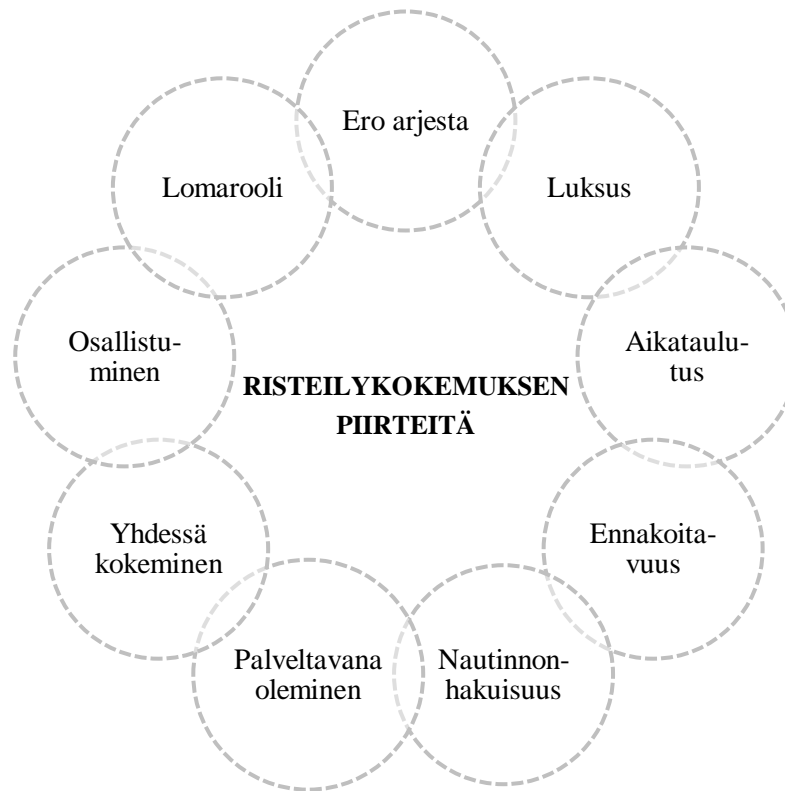
Tutkimusryhmä vietti tutkimuksen kohteena olleessa ympäristössä siis kahdeksan päivää. Monesti kenttätutkimuksen alussa aikaa kuluu puhtaasti kontekstiin tutustuen ennen kuin suunniteltuja tutkimustoimenpiteitä päästään aloittamaan. Tällä kertaa kahdella tutkimusryhmän jäsenellä oli aiempaa risteilykokemusta, joten tutkimuksen aloittaminen sujui vauhdikkaasti, koska yleiseen ihmettelyyn ei kulunut niin paljoa aikaa kuin ensimmäistä kertaa risteilylle osallistuvilla tutkijoilla. Aikaisempi risteilykokemus auttoi myös tutkimuksen perusteellisessa suunnittelutyössä, koska tutkimusryhmä pystyi näin tekemään jonkinlaisia oletuksia kontekstista. Lopulta viikossa kenttätutkimusmatkalta kerätty ja muilla menetelmillä täydennetty aineisto osoittautuikin määrällisesti jopa liian laajaksi. Tosin monin osin syynä tähän oli tutkimuksen liian lavea rajausta, joten lopullisen rajauksen tarkennuttua osa kerätystä aineistosta osoittautui tämän tutkimuksen näkökulmasta turhaksi. Aineiston riittävän määrän etnografisessa tutkimuksessa määrittää se, pystytäänkö aineiston avulla tekemään uskottavia tulkintoja, eli tyhjentyihin tulkintoihin ja laajojen alueiden kattamiseen ei ole tarvetta (Arnould & Wallendorf, 1994).

## **5 RISTEILYKOKEMUKSEN ANALYYSI TURVATTOMUUDEN TUNTEEN KAUTTA**

Luvussa 5 esitellään matkustajan risteilykokemukseen liittyvää aineistoa. Aineisto on kerätty etnografisin menetelmin ja pääosin aineisto on analysoitu käyttäen toimijaverkkoteoriaa. Matkustajan risteilykokemuksen muodostavat toimijat esitetään siis piirtämällä ne verkoksi. Kokemusta taas analysoidaan yksityiskohtaisemmalla tasolla ottamalla tarkasteluun yksittäisiä verkon toimijoita ja analysoimalla millaisiin verkkoihin nämä yksittäiset toimijat ovat liittyneet ja millaisista osasista yksittäiset toimijat ovat muodostuneet. Luvussa esitellään ensin yleisesti etnografian avulla havaittuja risteilykokemuksen piirteitä ja sen jälkeen piirretään matkustajan risteilykokemuksen luova toimijaverkko. Tämän jälkeen risteilykokemusta muodostavien toimijoiden joukosta nostetaan esille kolme toimijaa: ohjelma, sää ja informaatio, joita tarkastellaan tarkemmin. Kukin näistä kolmesta toimijasta on jälleen kuvattu verkkona. Näin havaitaan konkreettisesti eräs toimijaverkkoteorian keskeisistä piirteistä, eli toimijat voivat myös itse olla verkkoja.

### **5.1 Risteilykokemuksen piirteitä**

Kun tarkastellaan etnografisin menetelmin koottua aineistoa, eli toimijoita ja niistä muodostuneita verkkoja, voidaan tunnistaa yhdeksän piirrettä, jotka kuuluvat risteilyympäristöön ja matkustajien risteilykokemukseen. Kaikkien näiden risteilykokemuksen piirteiden toteutumiseen vaikuttaa suuri joukko toimijoita, jotka voivat kuulua samanaikaisesti useaan eri verkkoon. Yksittäisten matkustajien risteilykokemukset vaihtelivat, mutta kaikilla havaittiin yleensä olevan jonkinlainen suhde seuraaviin yhdeksään piirteeseen (kuva 6).



**Kuva 6.** Risteilykokemuksen piirteitä

Lomakokemuksen voidaan ajatella alkavan jo ennen matkalle lähtöä matkustajan etsiessä tietoa vaihtoehtoista ja tehdessään päätöksen matkakohteesta. Loman odotus on jo ensimmäinen askel kohti lomakokemusta. Esimerkiksi lomasta maksettu hinta määrittää odotusten asettumista tietyllä tasolle. Tietyin odotuksin varustautuneen asiakkaan astuessa laivaan, ensivaikutelma muokkaa odotuksia totuutta vastaavalle tasolle. Alkaa prosessi, jossa odotukset muokkautuvat matkustajan kokiessa uusia tiloja ja kokemuksia.

**Luksus.** Risteilyjen vuosikymmeniä pitkä historia vaikuttaa odotuksiin, luksus perinteisessä muodossaan eli palvelusväkineen ja kullan kimalluksineen on se, mitä risteilylaivat ovat kautta historian edustaneet. Laivalle tullaan hakemaan juhlatunnelmaa ja laittaudutaan parhaisiin vaatteisiin, lomalla on kerrankin lupa keskittyä itsen. Luksus näkyy tyylikkyytenä ja hienostuneisuutena, niin matkustajien asuissa kuin käytöksessäänkin. Luksus voi tarkoittaa matkustajille myös vähemmän perinteisiä asioita, kuten aikaa itselle ja läheisille.

**Ero arjesta.** Risteily eroaa arjesta, sadunomainen ympäristö saa arjen unohtumaan nopeasti. Risteilyllä ei suoriteta samoja tehtäviä kuin arjessa, vaan uudenlainen ympäristö tarjoaa myös uudenlaista tekemistä. Risteilyllä matkustajilla on aikaa ja voimia asioille, joita arjessa ei tehdä. Toisaalta, matkustajan vietettyä tietyn verran aikaa risteilyllä, astuvat kuvaan lomarutiinit, eli kotiutuminen uuteen ympäristöön on alkanut.

**Aikataulutus.** Koko laiva toimii varustamon suunnitteleman ohjelman mukaisessa rytmissä. Virallisen varustamon tarjoaman ohjelman lisäksi varustamo määrittelee myös rajat matkustajien itse toteuttamalle ohjelmalle. Näin matkustajalle luodaan illuusio valinnan vapaudesta, kun todellisuudessa jokaista ajanhetkeä kohden on mietitty juuri sen verran ohjelmaa, että mielikuva valinnanvarasta syntyy. Käytävissä olevan ajan rajallisuus, vatsan koko, budjetti ja energia ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat matkustajien tehdessä valintojaan.

**Ennakoitavuus.** Risteily on lomana ennakoitava, eli sen ei ole tarkoitus tarjota yllätyksiä. Loma on tasaista ja tapahtumat ovat toimijoiden tiedossa jo hyvissä ajoin. Laivan reitti on ennalta määriteltä, joten erilaiset kohteet eivät tarjoa yllätyksiä. Lisäksi laiva on tilana rajattu, sillä on selkeät reunat. Liikkeellä olevaan laivaan ei myöskään juuri tule sisältöä ulkopuolelta. Tasaisuus ja ennakoitavuus tarkoittavat, että onnistunut risteilykokemus pitää tunteet positiivisen puolella vailla suurempia huippuja tai laskuja.

**Nautinnonhakaisuus.** Risteilylle tullaan hakemaan nautintoa ja nauttiminen risteilyllä taas tarkoittaa matkustajille hemmotteluun heittäytymistä. Laivalla on myös sosiaalisesti hyväksytyä hemmotella itseään, lähes ylihemmotella (Yarnal & Kerstetter, 2005). Nautintoja on tarjolla monenlaisiin tarpeisiin, on ruokaa, viihdettä, urheilua ja seuraa.

**Palveltavana oleminen.** Saapuessaan risteilylle matkustajat odottavat, että kerrankin muut tekevät raskaan työn. Lomalla elämän odotetaan olevan vähemmän vakavaa ja työlästä kuin arjessa. Palveltavana oleminen tarkoittaa, että matkustajat keskittyvät muuhun kuin käytännön asioihin. Odotuksena on siis sujuvuus ja helppous ja jos näissä puutteita, palvelu koetaan epäonnistuneeksi. Kenttätutkimusmatkalla havaittiin, että ollessaan lomalla

matkustajat haluavat kokea olevansa jotakin parempaa kuin arjessa, kuin kuningas tai kuningatar.

**Yhdessä kokeminen.** Risteilylle tullaan yleensä seurassa. Risteilykokemuksen muodostumisen kannalta yhdessä tekeminen ja yhteisestä matkasta syntyvät tarinat ovat keskeisiä. Ryhmissä jaetaan tietoa ja keskustellaan, sekä tätä kautta opitaan uutta ja tutustutaan uusiin ihmisiin. Seurueessa yleensä yksi henkilö on asiantuntijan, järjestelijän tai johtajan roolissa ohjaten toimintaa. Laivalla on paljon eri asioita jatkuvasti saatavilla, mutta vaikka seurue fyysisesti hieman hajaantuisikin, esimerkiksi osa kuntosalille ja osa aurinkokannelle, syntyy kuitenkin kokemus yhdessä olosta.

**Osallistuminen.** Matkustajat osallistuvat risteilyyn ja oman risteilykokemuksensa tuottavaan verkkoon. Osallistumisen muotoja on monia, tyypillisimpiä ovat liike, kuuntelu ja katselu. Laivan ollessa kokonaisuudessaan loman areena, monessa tilanteessa jo pelkkä läsnäolo voidaan oikeastaan laskea osallistumiseksi. Osallistumisessa voidaan myös havaita eroja osallistumisen kohteeseen liittyen, eli matkustaja voi osallistua esimerkiksi muiden toimijoiden risteilykokemukseen tai osallistumisen pääpaino voi olla matkustajan omassa risteilykokemuksessa.

**Lomarooli.** Matkustajat omaksuvat risteilyllä lomaroolin, joka eroaa yleensä huomattavasti arkisista työ- ja kotirooleista (Yarnal & Kerstetter, 2005). Monille lomarooli antaa luvan osallistua kilpailuihin ja muuhun hullutteluun, jopa omien rajojen ylittämiseen. Haastatteluissa ilmeni, että matkustajista osan lomaroolia ohjaavat huumori, uteliaisuus sekä irrottelu. Lomarooli voi myös kehittyä risteilyn aikana ja osaltaan rooliin vaikuttaakin itse risteilykokemuksen kehittyminen. Muut toimijat vaikuttavat lisäksi, jollei suoraan matkustajan lomarooliin, niin ainakin mielialoihin, esimerkiksi ennen retkiä laivalla näytetään videoita kohteista, jotka vaikuttavat matkustajien mielialaan ja odotuksiin.

## 5.2 Risteilykokemuksen toimijaverkko

Toimijaverkkoteoria on keino erilaisten ilmiöiden ja vuorovaikutussuhteiden kuvaamiseen, jossa inhimillisistä ja ei-inhimillisistä toimijoista koostuvia verkkoja käytetään kuvauksen välineenä (Law 1992). Toimijaverkkoteoriassa siis inhimilliset ja ei-inhimilliset tekijät huomioidaan samanarvoisina toimijoina ja ajatellaan, että kaikkeen toimintaan tarvitaan inhimillisten ja ei-inhimillisten toimijoiden vuorovaikutusta (Latour, 2005).

Kun kaikki tutkimusta varten kerätty aineisto oli analysoitu, piirrettiin tässä luvussa esiteltävät verkkojen kuvat. Kuvat ovat siis aineiston pohjalta koottuja esimerkkejä toimijoiden organisoitumisesta ja toiminnasta risteilylaivalla. Näkökulmaksi on valittu matkustajan risteilykokemus. Turvattomuuden tunteen muodostumista risteily-ympäristössä voidaan tutkia näiden verkkojen kautta. Kuvassa toimijat on siis merkitty neliöihin ja yhdistetty viivalla.

Edellä siis esiteltiin risteilykokemuksen yleisiä piirteitä. Vaikka yleisistä piirteitä havaittiin olevan olemassa, kenttätutkimusmatkalla havaittiin myös, että jokaisen matkustajan risteilykokemus ja tulkinta risteily-ympäristöstä on ainutlaatuinen. Myös tutkijan oma kokemus, mielenkiinnon kohteet sekä tapa hahmottaa risteily-ympäristöä ovat vaikuttaneet tässä työssä esiteltäviin risteilykokemuksen kuvauksiin. Jokaisen kokemus on henkilökohtainen, kuten alla näkyy erään matkustajan näkemyksestä MSC Sinfonia laivasta:

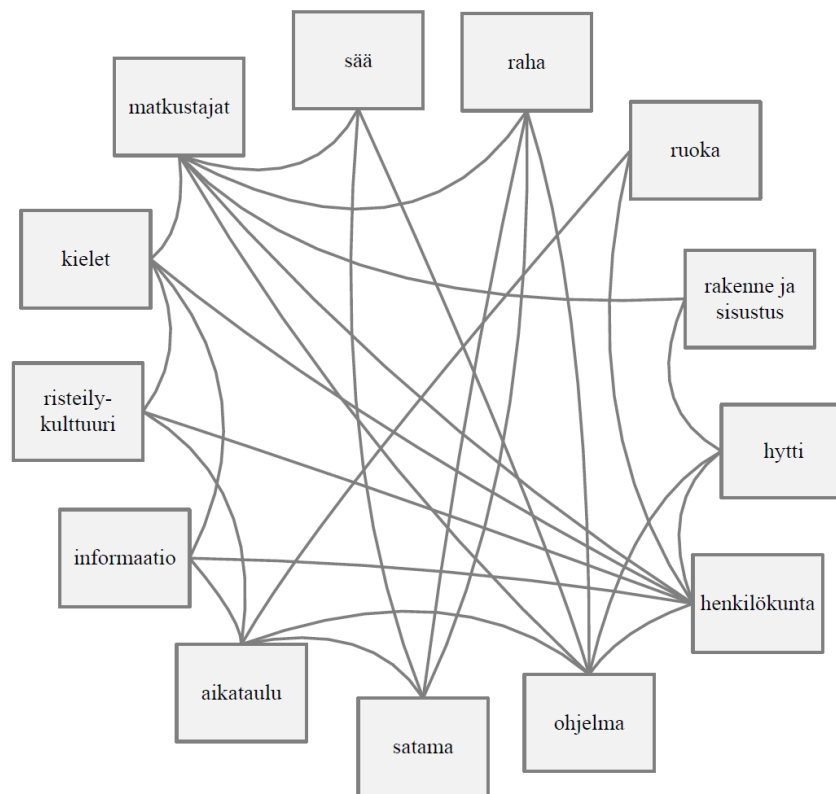
*”Olemme nyt täällä Sinfonia-laivalla. Tämä on uudehko laiva. Laiva on noin kahdeksan vuotta vanha, aika nuori ikä laivalle. Olen ollut usealla laivalla viimeisen 57 vuoden aikana, eikä mikään laivoista ole ollut mikään vanhus. Monet niistä oli vanhoja miehistönkuljetusaluksia, jotka oli muutettu risteilylaivoiksi.*

*Mutta tämä laiva on selvästi suunniteltu huvitteluun ja risteilylaivaksi. Se oli päätarkoitus silloin kun laivaa rakennettiin. Täällä on tarjolla viihdettä, illalla on esityksiä, on aurinkokansia, on rauhallisia istuskelukansia ja muuta, kuten... Luulen, että helpoin tapa sanoa tämä asia on: kelluva seitsemän sadan huoneen hotelli. Siitä tässä todella on kyse.*

*Henkilökunta ei ainoastaan sijaa sänkyäsi ja ruoki sinua, he myös ylläpitävät jätevesisysteemiä ja huolehtivat puhtaasta vedestä. Ja kaikkea muuta, josta kuivalla maalla olevan hotellin ei tarvitse ollenkaan huolehtia. Joten tämä on paljon haastavampaa henkilökunnalle. Mielestäni näissä olosuhteissa ja kaikkien niiden paineiden alaisena, joita henkilökunnalle kasataan, esimerkiksi noin kahden tuhannen hengen ruokkiminen ainakin kolme kertaa päivässä, on uskomatonta, kuinka he hoitavat kaiken ja hoitavat vielä ihan hyvin. “*

Kuvassa 7 on kuvattu matkustajan risteilykokemuksen muodostavat toimijat. Kenttätutkimuksessa havaittiin, että yksittäisten matkustajien kokemuksen muodostavat verkot voi poiketa huomattavasti toisistaan, joten kuvan verkko on esimerkki matkustajan risteilykokemuksen luovista toimijoista ja siitä, kuinka ne voivat toisiinsa liittyä.

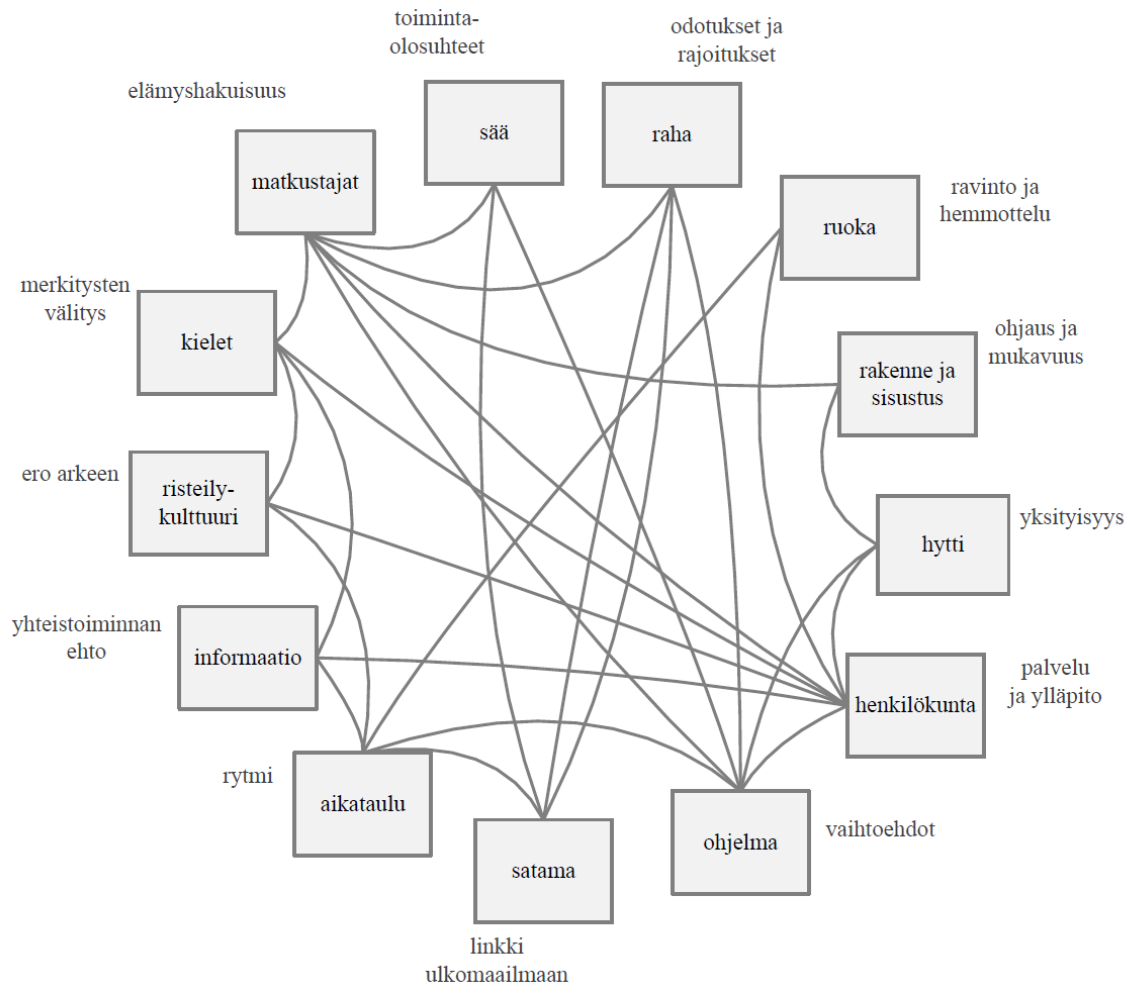
Toimijaverkkoteorian mukaisesti kunkin toimijan ajatellaan toimivan saavuttaakseen oman tavoitteiden joukkonsa. Jos toimijoiden tavoitteet sopivat yhteen, toimijat voivat liittyä yhteen ja muodostaa verkon. Tässä tapauksessa toimijoiden verkko saa siis aikaan matkustajan risteilykokemuksen ja paljon muutakin. Verkon toimijat voivat kuulua samanaikaisesti myös muihin verkkoihin. Verkko ei välttämättä pysy pitkään yhden muotoisena, vaan se muuttuu käänöksissä. Käänökset ovat prosesseja ja käänöksen käsitettä käytetään toimijaverkkoteoriassa siis kuvaamaan verkossa tapahtuvaa toimintaa ja verkon muodostumista ja muokkautumista (Callon, 1986). Kääntämisen aikana syntyy usein myös uusia toimijoita ja jo olemassa olevat toimijat voivat muuttaa muotoaan (Callon 1986).



**Kuva 7.** Verkko matkustajan risteilykokemuksesta

Seuraavan kuvaan (kuva 8) on merkitty esimerkkejä toimijoiden tavoitteista. Kullakin toimijalla voi olla useita tavoitteita, mutta tässä kuvaan on merkitty vain yksittäisiä esimerkkejä tavoitteista, jotka tukevat koko verkon yhteistä tavoitetta, eli matkustajan risteilykokemuksen muodostumista. Esimerkiksi hytin yhtenä tavoitteena on tarjota yksityisyyttä ja siksi se kuuluu olennaisena osana matkustajan risteilykokemukseen. Ruoka taas tarjoaa matkustajille ravintoa ja hemmottelua risteilykulttuurin tavoitteen ollessa korostaa eroa arkeen kotona.

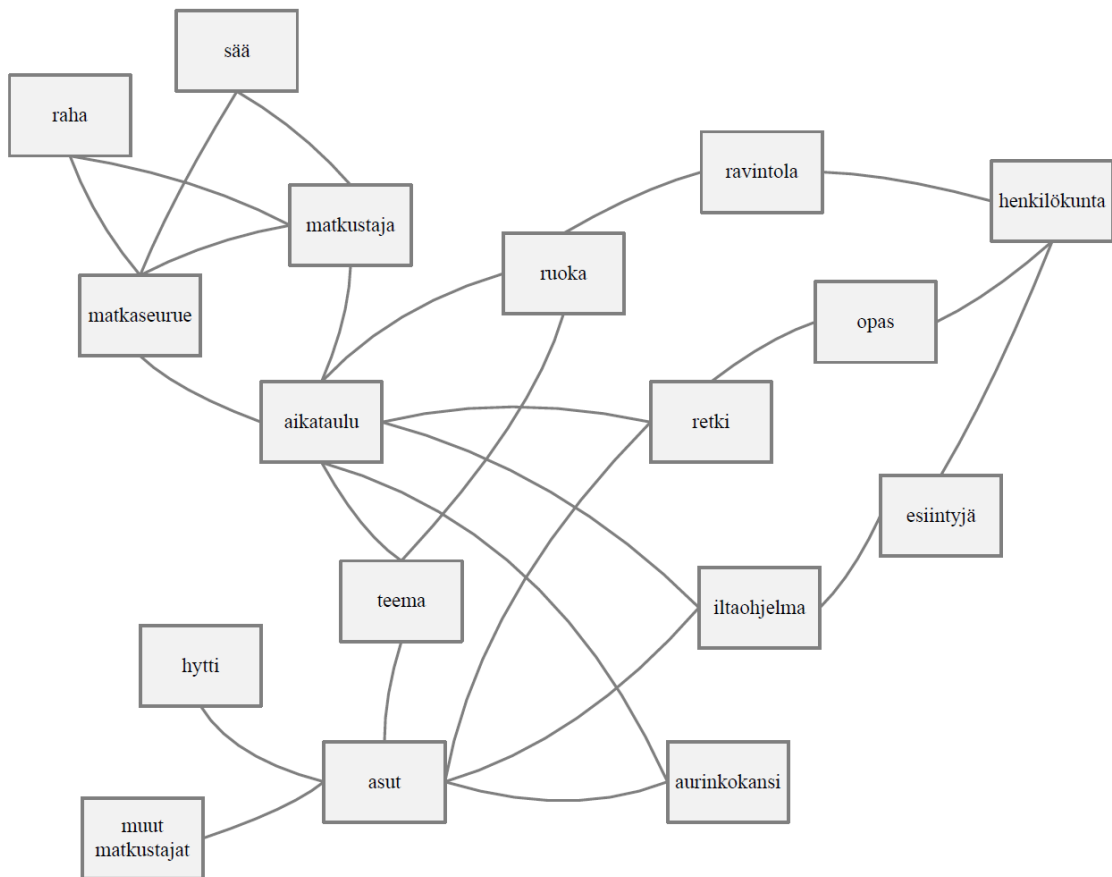




**Kuva 8.** Matkustajan risteilykokemusta kuvaava toimijaverkko ja toimijoiden tavoitteita

Seuraavaksi kuvaan 9, kuvaan 10 ja kuvaan 11 on poimittu kolme toimijaa edellä esiteltyjen matkustajan risteilykokemukseen vaikuttavien toimijoiden joukosta. Nämä toimijat ovat ohjelma, sää ja informaatio. Kukaan toimijoista on muodoltaan verkko ja liittyy joukkoon muita toimijoita. Alaosioissa 5.2.1, 5.2.2 ja 5.2.3 esitellään näiden verkkojen toimintaa matkustajan näkökulmasta tavoitteena kuvata kyseisten toimijoiden vaikutusta risteilykokemuksen muodostumiseen.

### 5.2.1 Esimerkkiverkko 1: Ohjelma



**Kuva 9.** Ohjelman risteilyllä muodostava toimijaverkko

Kenttätutkimusmatkalla havaittiin, että risteilyllä tarjottiin monenlaista järjestettyä ohjelmaa, joka oli suunniteltu yhtenäisen kokonaisuuden muotoon. Ohjelmaa oli jatkuvasti tarjolla siten, että se tuntui täyttävän kaiken ajan laivalla. Ohjelmaa koostui useista lyhyistä peräkkäisistä ohjelmista, jotka tarjottiin matkustajalle valmiina ikään kuin lukujärjestys. Tarjolla olevista vaihtoehdoista matkustaja sai valita aktiviteetit, joihin osallistuu. Ohjelmat olivat kestoltaan puolesta tunnista muutamaan tuntiin ja luonteeltaan helposti lähestyttäviä. Yksikään risteilyllä tarjotuista ohjelmista ei siis vaatinut pitkää sitoutumista, ei edes päivän mittaista. Erilaista järjestettyä ohjelmaa oli runsaasti tarjolla ja matkustajien havaittiin kirehtivän ohjelmasta toiseen ja aikataulutettavan päiviään tarjotun ohjelman kautta. Lisäksi risteilylaiva tilana toi omat erityispiirteensä laivalla tarjottuun ohjelmaan,

matkustajilta ei kulunut pitkää aikaa siirtymiseen ohjelmasta toiseen ja näin ollen matkustajat ehtivät halutessaan osallistua useaan ohjelmaan päivän aikana.

Ruokailut ja uni rytmittivät useimpien matkustajien päivää. Viralliset ohjelmat oli pääasiassa suunniteltu ruokarytmin mukaisesti, oikeastaan voidaan ajatella, että päivän viisi ateriaa, eli aamiainen, lounas, teeetki, illallinen ja yöpala, olivat osa virallista ohjelmaa.

Ohjelmaa oli siis tarjolla joka puolella laivaa ja retkien muodossa myös maissa laivan ulkopuolella. Järjestetyille ohjelmalle keskeisimmät sijainnit olivat aurinkokansi, baarit, ravintolat, kirjasto sekä teatteri.

Laivalla oli tarjolla joukko varustamon puolesta järjestettyä ohjelmaa, esimerkiksi tanssia, visailuja ja retkiä. Lisäksi matkustajat kuluttivat aikaansa myös epävirallisen, eli itse keksityn, ohjelman parissa, kuten vaikkapa kirjaa lukien ja keskustellen. Rajanvedon järjestetyn ja itse keksityn ohjelman välillä todettiin kuitenkin olevan häilyvä, koska varustamo kuitenkin pitkälti määrittelee millaista ohjelmaa se mahdollistaa ja millaiseen itseohjautuvaan tekemiseen se laivalla kannustaa.

Suurin osa varustamon järjestämistä ohjelmista toteutettiin ryhmissä, kuten vaikkapa iltaohjelma ja työpajat. Itsenäisiin matkustajien suosimiin ohjelmiin kuuluivat muun muassa kuntosali, kortinpeluu, kannella käyskentely ja uima-altaan reunalla makoilu. Myös ostosten teko vaikutti olevan suosittua ohjelmaa laivalla.

*”Vasemmalla näemme Mount Blankin, tosi kalliin kynämerkin, niin ja kellomerkin. Monet tulee shoppailemaan risteilylaivoille, uskoisin, koska täältä saa kai paljon alennusta. Valaistus näyttää tosi kauniilta ja en tiedä voinko mennä sisälle, mutta nähtävästi tää on se saman kauppa, jossa myydään myös koruja. Täällä on paljon rikkaita ihmisiä, he tuovat vaativat vaimonsa tänne, tämä nähdään paikkana, jossa voi huoltaa parisuhdetta, lujittaa sitä ostamalla kalliita koruja ja muutenkin käyttämällä paljon rahaa.”*

Ohjelma ei alkanut laivalla yllättäen vaan keskeinen ohjelmaan liittyvä toimija on informaatio, tiedotuksen muodossa. Suurimmasta osasta ohjelmia tiedotettiin viimeistään edellisenä päivänä, kun Daily Program tiedotuslehtinen jaettiin hytteihin. Lehtisessä tiedotettiin muun muassa ohjelmien aikataulusta, sisällöstä, sekä tarvittavista varusteista ja ilmoittautumiskäytännöistä.

Virallisen tiedotuksen lisäksi laivalla havaittiin olevan useita muita informaation lähteitä, joista matkustajat saivat tietoa järjestettävistä ohjelmista. Esimerkiksi osan ohjelmista matkustajat löysivät kävellessään ympäri laivaa ja osasta he taas kuulivat muilta matkustajilta. Havaittiin myös, että sen lisäksi, että hinta on keino välittää informaatiota, vaikuttaa se myös matkustajien odotuksiin tarjottavasta ohjelmasta ja muusta risteilyn sisällöstä.

*”Ruokavaihtoehdot on enemmän kuin riittävät, aamiainen, on riittävä, ruokaa on tarjolla enemmän kuin tarpeeksi, jokaiselle on jotakin ja jos et löydä jotain heti, no, mielestäni halujasi on todella hankala tyydyttää ja ottaen huomioon hinnan, joka tästä risteilystä maksettiin, on tarjonta enemmän kuin riittävää, siitä ei ole epäilystäkään.”*

Toimijana eräs ohjelman tavoitteista on tarjota tekemistä matkustajille. Matkustajat ovat siis tämän toiminnan kohde ja muut matkustajan kokemuksen luomiseen osallistuvien verkkojen jäsenet tukevat ohjelman toteuttamisessa. Yarnal ja Kerstetter (2005) havaitsivat tutkimuksessaan, että matkustajat tulevat risteilylle tunteakseen olonsa rentoutuneeksi ja mukavaksi. Matkustajien havaittiinkin hakeutuvan risteilyllä rentouttaviin ympäristöihin. Kuitenkin kullekin matkustajalle rentouttava ympäristö tarkoitti hieman eri asiaa.

*“Ok, eli, koska nyt ei oo mitään esitystä menossa, mennään tonne meren puolelle. Tässä, hmm, voidaan istua alas näille ylellisille tuoleille, tähän, istu vaan säkin. Eli, tässä on oikeestaan mielenkiintoinen näkymä, näen meren, aavan meren, siellä on kaks öljytankkeria, ja aallonmurtaja, joten on aika teollisen, merellä on, siellä on paljon teollisen oloisia elementtejä, ja kaikkea kehystää nää ylelliset verhot ja lisäksi uhkea sohva, joten, täällä on paljon virikkeitä. Tää on oikeestaan tosi mielenkiintosta, mitä tulee väreihin ja sisältöön, mielenkiintoinen kontrasti. En oo varma tykkääkö tästä teollisesta*

*kamasta. Henkilökohtaisesti nää materiaalit on vetoavia tai mielenkiintoisia, mutta ei varsinaisesti kauniita, mutta ne on mielenkiintoisia. Joten tää on mun mielestä hyvä paikka rentoutumiseen. “*

Erilaisia tapoja nauttimiseen ja rentoutumiseen oli laivalla tarjolla useita. Vaikka nautinto ja rentoutuminen kuuluvat oleellisesti risteilykokemukseen, kuvasivat jotkut risteilymatkustajat näitä houkutusiksi olevan tarjolla jopa liikaa. Eräs matkustaja kuvaili houkuttelevasti hinnoiteltuihin juomapaketteihin liittyvää kokemustaan seuraavasti.

*”Sitten poistumme viihteen keskukselta ja kävelemme läpi laivan. Näemme joukon kahviloita ja baareja, ne on kauniisti sisustettu ja todella viihtyisiä. Tietyillä järjestelyillä, juomat ei siis ole ilmaisia, mutta maksat vain kerran ja täytyy olla todella varovainen ettei anna haluilleen liikaa periksi. Tai muuten voi löytää itsensä melkoisesta ahdingosta kun yrittää löytää takaisin makuuhuoneeseensa. Alkoholia on laivalla tarjolla tosi suuri valikoima ja on tosi helppoa juoda liikaa. Minun mielestäni.”*

Järjestetty ohjelma laivalla vaikutti siltä, että sen päätarkoitus oli saada matkustajat viihtymään laivalla ja herättää mahdollisimman vähän negatiivisia tunteita. Vaikka ohjelma pääosin onnistui tarkoituksessaan, huomioivat matkustajat risteilyn tämän puolen ja eräskin matkustaja kiinnitti vietyään muutaman päivä risteilyllä huomiotaan siihen, että iltaohjelmasta puuttuivat kokonaan perinteiset negatiivisten tunteiden, kuten surun ja inhon herättäjät.

Erilaiset asut liittyvät keskeisesti risteilykulttuuriin ja välittävät viestiä matkustajan toiminnasta laivalla, joko kertoen mitä hän on juuri tehnyt tai aikeissa tehdä (Yarnal & Kerstetter, 2005). Monelle risteily tarkoittaa myös lupaa käyttää vaatteita, joita et käyttäisi missään muussa ympäristössä. Matkustajat kokivatkin asujen vaihtamisen tarpeelliseksi useita kertoja päivässä. Eräs matkustaja kertoi kokevansa vastaanoton läpi kulkemisen väärässä asussa, tässä tapauksessa urheiluvaatteissa, olevan suorastaan noloa. Mitä tulee asujen keskeiseen merkitykseen laivalla, juuri iltaohjelman havaittiin olevan hetki, jolloin matkustajat todella panostivat pukeutumiseensa. Osa haastatelluista kokikin näiden ohjelman kautta mahdollistettujen arjesta poikkeavien asujen kuuluvan keskeisesti heidän

risteilykokemukseensa. Daily Program tiedotteessa kerrottiin, millaista pukeutumista illaksi odotettiin. Gaalailtoina laiva täyttyi toinen toistaan näyttävämmin ja juhlavammin pukeutuneista matkustajista.



**Kuva 10.** Tutkija risteilyn ensimmäisen gaalailtan tunnelmissa (Kuva: Elisa Pyrhönen)

Hytin havaittiin olevan ohjelman kannalta keskeinen toimija matkustajille. Hytti liittyi risteilykokemuksen kannalta keskeisiin asuihin ja niiden vaihtoon, ja lisäksi hytti tarjosi matkustajille henkilökohtaista tilaa. Loman edetessä hytin hotellihuonemaisuus muuttui kodikkuudeksi, ja hytin henkilökohtaisuus korostui verrattuna risteilyn ensimmäisiin päiviin, jolloin hytti tuntui matkustajista lähes julkiseen tilaan verrattavalta.



**Kuva 11.** Hytissä käytiin useita kertoja päivässä (Kuva: Elisa Pyrhönen)

Kenttätutkimusmatkalla havaittiin, että vaihtaessaan ohjelmasta toiseen matkustajat kävivät hytissään vaihtamassa asua, hakemassa tarvikkeita tai muuten vain pistäytymässä. Hytissä käytiin siis lähes rituaalinomaisesti, vaikka matkustajalla ei olisi ollut hyttiin mitään varsinaista asiaa.

#### 5.1.1.1 Varustamon rooli

Virallisen ohjelman havaittiin ohjaavan ja rytmittävän koko laivan toimintaa. Laivan toimijoista suuren osan tehtävä liittyi verkosta riippumatta jollain tapaa ohjelmaan. Suoraan ohjelmaan liittyneiden toimijoiden lisäksi esimerkiksi välisatamissa pysähtyminen vaikutti myös toimijoihin, jotka eivät olleet suorassa yhteydessä järjestettyyn ohjelmaan, kuten vaikkapa laivan huoltoon. Ohjelman havaittiin luovan säännöt ja säännönmukaisuutta laivan toiminnalle ja olevan ainakin yksi sääntöjen viestimisen tavoista.

Eräs ohjelman tavoitteista oli tehdä matkustajan elämä helpoksi. Matkustajille luotiin mielikuva, että he tekivät itse itselleen ohjelmaa ja valitsivat itse suorittamansa aktiviteetit.

Käytännössä varustamo siis kuitenkin määrittä, mitä kaikkea ohjelmaa se tarjoaa. Ohjelman avulla yhtiö kykeni myös ohjaamaan toimijoita tiettyyn fyysiseen sijaintiin ja ohjaamaan matkustajia jopa tiettyihin mielentiloihin. Esimerkiksi viralliseen ohjelmaan kuuluva pelastautumisharjoitus toimi myös matkustajia rauhoittaen.

*”Kaiken kaikkiaan ihmiset eivät tunne oloaan uhatuksi, koska osallistuimme aiemmin päivällä pelastusharjoitukseen. Tai sitten he eivät ajattele vaaraa täällä hetkellä... niin. Ihmiset pitävät hauskaa.”*

Yarnal ja Kerstetter (2005) havaitsivat tutkimuksessaan, että matkustajat ovat tietoisia siitä, että heitä ohjailaan, mutta matkustajat kokivat sen olevan osa kokemusta. Haastatteluissa havaittiin, että vaikka matkustajat tiedostavat ohjailun, heille on tärkeää säilyttää edes mielikuva oman risteilykokemuksen jonkinasteisesta hallinnasta.

*”Esimerkiksi tämän risteilyn ajan henkilökunta on mielestäni ollut aika mukavaa, koska he lähinnä seisoskelevat taustalla. Mutta joskus tunnen oloni hieman uhatuksi, kun näyttää siltä, että ne tulee ja aikoo myydä jotain. Tahdon nimittäin itse päättää ostanko jotain vai en. Tai oikeastaan niin ainakin haluaisin uskoa.”*

Risteilylomien tekee matkustajalle helpoksi se, että joku on miettinyt suoritusaikataulun valmiiksi ja näin matkustajalle jää vain osallistujan rooli. Omatoimimatkaan verrattuna risteilylomalla matkustajan ei siis tarvitse juurikaan vaivata päätään suunnitelmia tehden ja kaikki ohjelmassa esitetyt vaihtoehdot ovat myös sosiaalisesti hyväksytyjä. Ollessaan osallistujan roolissa, matkustajien on hyväksyttävä, mitä on tarjolla, mutta samalla he voivat jossain määrin ulkoistaa lomansa onnistumisen muille toimijoille. Osa matkustajista kokikin muiden toimijoiden olevan vastuussa siitä, että he ovat hyvällä tuulella ja viihtyvät. Osa matkustajista myös koki, että matkustajilla on oikeus olla tyytymätön ohjelmaan, koska se ei ole heidän suunnittelemansa.

*”Jos, kuten aiemmin jo sanoinkin, haluat enemmän kuin mitä tällä laivalla on tarjolla, sinun täytyy maksaa suhteellisesti enemmän niistä palveluista. Joten mielestäni tämä on oikein hyvin asemoitu markkinoilla dollariarvoon nähden, enkä ole huomannut kovin*



*monen valittavan. Omasta mielestäni osa asiakkaista on ärsyttäviä, mutta uskoakseni tämä liittyy tähtiin. Minulla on viiden tähden maku, mutta pienet tulot, se on hieman surullista, mutta totta.”*

Vaikka matkustajien lomaa tietyssä suhteessa kontrolloitiinkin vahvasti, havaittiin tähän piirteeseen liittyvän myös vastakkaisen ilmiön, ylitarjonnan. Esimerkiksi, vaikka ruokailuajat olivat säännellyt, ei ruoan määrässä kuitenkaan havaittu harjoitettavan minkäänlaista säännöstelyä. Vastuu omasta ruokailusta saikin kaiken muun kontrollin keskellä erään matkustajan huolestumaan.

*”Laivalla on paljon ruokapaikkoja. On suuria ruokasaleja, jotka tarjoilevat seitsemän ruokalajin aterioita. Ruoka on todella hyvälaatuista ja, mutta täytyy olla tarkkana, ettei ylensyö. Minä, itse olen onnistunut kerryttämään muutaman kilon tämän reissun aikana, koska ruokaa on hyvin hankala vastustaa. Ja totta kai tästä seuraa, että vaatteet eivät sitten istukaan niin hyvin ja tarvitsee hieman rohkeutta, että kehtaa istuskella uima-altaalla kaikkien upeiden kroppien keskellä.”*

Matkustajille suunnatun ohjelman havaittiin määrittävän vahvasti myös henkilökunnan roolia laivalla. Mutta päinvastoin kuin matkustajilla, henkilökunnalla ei ollut vaihtoehtojen suhteen edes näennäistä ylitarjontaa, vaan suurin osa henkilökunnan jäsenistä suoritti määrättyä ja rajattua tehtäväänsä kuukaudesta toiseen. Muutamat henkilökunnan jäsenet kertoivatkin suorittavansa rooliaan matkustajan onnistuneeseen risteilykokemukseen tähtäävässä verkossa puhtaasti rahan vuoksi. Tällä havaittiin toisinaan olevan vaikutusta henkilökunnan toimintaan, heidän ollessaan haluttomia suorittamaan muita kuin työnkuvaansa kuuluvia tehtäviä.

#### 5.1.1.2 Ero arkeen

Weaverin (2005) mukaan risteilylaiva on matkustajille pakopaikka arjesta ja poikkeaa arkisesta ympäristöstämme. Risteily-ympäristö muodostaa niin sanotun lomatilän, joka eroaa arjesta niin fyysisenä tilana kuin arjesta poikkeavana mielentilanakin

(Preston-Whyte, 2004). Tästä johtuen jotkut matkustajat asettivat ohjelmalle ja ylipäätänsä risteilylle vaatimuksia, jotka poikkeavat tyypillisen risteilymatkustajan arjen vaatimuksista.

*”Ainoa vika on, että joskus kun menee aamiaiselle aamulla, ei käytetäkään kuumia lautasia. Eli lautaset ovat olleet kylmiä ja koko aamiainen on kylmentynyt. Joten se on... tässä voitaisiin hieman parantaa, sanoisin.”*

Haastatellut matkustajat kokivat tärkeäksi, että jokaiselle löytyy oma tila ja persoonallista ohjelmaa. Kuitenkin kenttätutkimuksessa havaittiin, että tarjottu virallinen ohjelma on suunniteltu hyvin pitkälti siten, että se sopisi kaikille matkustajille, esimerkiksi iltaohjelmat juonettiin viidellä eri kielellä. Virallinen linja oli siis tarjota ”kaikille kaikkea” ja oli matkustajan vastuulla löytää persoonallista sisältöä, jos sitä risteilyltä odotti. Matkustajien oli siis itse toimittava aktiivisesti muodostaakseen verkon tai ollakseen osa verkkoa, joka täyttäisi heidän ohjelmaan liittyvät tarpeensa risteilyllä.

*”Kyllä. Tänne kannattaa ehdottomasti tulla, täällä on jokaiselle jotakin, on tanssilattia ja livemusiikkia, rauhallisemmille on istumapaikkoja, voi katsella tanssijoita tai yksinkertaisesti tuijotella ulos ikkunasta.”*

Muodostaessaan omaa risteilykokemuksen verkkoaan jotkut matkustajat hakeutuivat tietoisesti paikkoihin, joissa oli muitakin matkustajia, toisten etsiessä rauhaa hiljaisemmista paikoista. Tilan havaittiin vaikuttavan matkustajien viihtymiseen ja lomatilan saavuttamiseen. Preston-Whyten (2004) mukaan lomatila houkuttelee rentoutumaan. Eräs haastateltu kertoi myös muiden matkustajien läsnäolon vaikuttavan risteilykokemukseensa ja viihtymiseensä laivalla.

*”No, yksi niistä on volyyymi, jolla ihmiset puhuvat. Mielestäni se on, niin no, mielestäni se on hyvin häiritsevää, rehellisesti sanottuna. Vähän paremman väen piirissä ihmiset eivät korota ääntään yrittäessään saada huomiota. Vaikuttaa, että tällä laivalla on joukko ihmisiä, joita ei kiinnosta, kuka kuulee heidän keskustelunsa ja he saattavat huutaa laivan toiselta puolelta toiselle puolelle. Huolimatta siitä, että muut olisivat rauhassa*

*istuskelemassa siinä välissä. Ja henkilökohtaisesti tämä ärsyttää minua suuresti. Mutta, eipä täällä kukaan muu näytä välittävän, joten tämä taitaa olla vain minun ongelmani.*

*H: Kyllä itse asiassa minuakin tämä häiritsee, itselläni on niin pieni ääni, joten..*

*No, minulla on todella voimakas ääni, mutta minusta ei ole mukavaa kuulla omaa ääntäni, joten en myöskään arvosta muiden ihmisten kovaäänisyyttä. Ja vaikuttaa, että tällä taloudellisella tasolla, nämä ihmiset eivät ole, eivät ole oppineet tai ehkä heillä ei ole koskaan ollutkaan äänen hallintaa, siis äänen voimakkuutta. Minusta se on kerta kaikkiaan ärsyttävää.*

*Joten, mutta tässä baarissa, jossa juuri istumme, täällä ei ole juurikaan melua. Me siis tavallaan kaipaamme tällaista, minun vaimoni ja minä, me molemmat pidämme tällaisista paikoista. Kyllä, tämä on hyvä. Tällainen paikka on epäilemättä minulle, uskoisin, että minun ikäryhmälleni melkoinen myyntivaltti, hiljainen paikka. Me emme välttämättä pidä siitä, että lapset juoksevat ympäriinsä., koska meillä on ollut omat lapsemme ja se on ollut ja mennyt. Ja me emme toivo uusintaa, emme halua ajassa taaksepäin. Joten, niin.*

*H: Suositteletko siis kuulijoillesi tätä paikkaa, Manhattan-baaria?*

*Ehdottomasti, jos etsii hiljaista baaria, no, tämä on siis baari, mutta muu huone on melko suuri, arviolta, kolmekymmentä, kolmekymmentäviisi metriä pitkä ja kaksikymmentä, noin kaksikymmentäkuusi metriä leveä. Ja ilmeisesti se on täällä on paikka, lava, bändille iltaisin, mutta näin keskellä päivää on hiljaista. Joka on juuri sitä, mitä kaipaam.*”

### 5.1.1.3 Matkaseura

Valtaosan matkustajista nähtiin liikkuvan risteilyllä jonkinlaisen seurueen kanssa. Järjestetyn ohjelman havaittiin poistavan osan päätöksentekoon liittyvistä haasteista seurueiden sisällä. Matkustajat kertoivat saavuttavansa helpommin yhteisymmärryksen

päivän ohjelmasta vaihtoehtojen määrän ollessa rajallinen. Esimerkiksi kaupunkilomalla vaihtoehtoista ohjelmaa olisi tarjolla paljon enemmän.

Matkustajat kokivat erään onnistuneen loman merkin olevan erilaisiin ohjelmiin osallistumisen suuren määrän. Illallisella suurta viihdettä olikin vertailla, mitä ohjelmaa kukin on suorittanut päivän aikana. Ohjelma myös yhdisti matkustajia toisiinsa, esimerkiksi samalle retkelle osallistuminen toi yhteenkuuluvuuden tunnetta matkustajien välille.

Matkustajien käyttäytymistä laivalla havainnoidessa huomattiin, että monet viettivät päivän oman matkaseurueensa kanssa, kun taas illalla laivan tunnelma muuttui avoimemmaksi ja yhteisöllisemmäksi saaden matkustajat ottamaan kontaktia myös oman seurueensa ulkopuolisiin toimijoihin ja viettämään aikaa osana koko suurta risteilymatkustajien joukkoa. Matkustajat kertoivat, että olivat valmiita tekemään monia sellaisia asioita ryhmässä, joihin he eivät olisi yksin ryhtyneet. Esimerkiksi eräs matkustaja vakuutti haastattelussa, ettei astuisi lavalle mistään hinnasta, mutta kuitenkin iltaohjelman aikana nousi lavalle tanssimaan yhdessä muiden matkustajien ja henkilökunnan jäsenten kanssa.

*”Täällä soi ihana musiikki, jazzahtava laulaja. Jos minua pyydetäisiin menemään lavalle esiintymään, tuntisin itseni todella uhatuksi, se on, se on asia, jota en todellakaan haluaisi tehdä.”*

Vaikka niin järjestetyn kuin epävirallisenkin ohjelman laivalla havaittiin olevan vahvasti sosiaalisesti painottunutta, ei ohjelman muodostava verkko voisi toimia ilman ei-inhimillisiä toimijoitaan. Havaittiin, että vaikka verkko toimisi muuten moitteettomasti, voi yksittäinen inhimillinen tai ei-inhimillinen toimija saada matkustajan tuntemaan olonsa epämukavaksi. Eräs haastatelluista kertoi, kuinka laivan sisustusmateriaalien valinta ja siivouksen toimimattomuus olivat vaikuttaneet hänen risteilykokemuksensa.

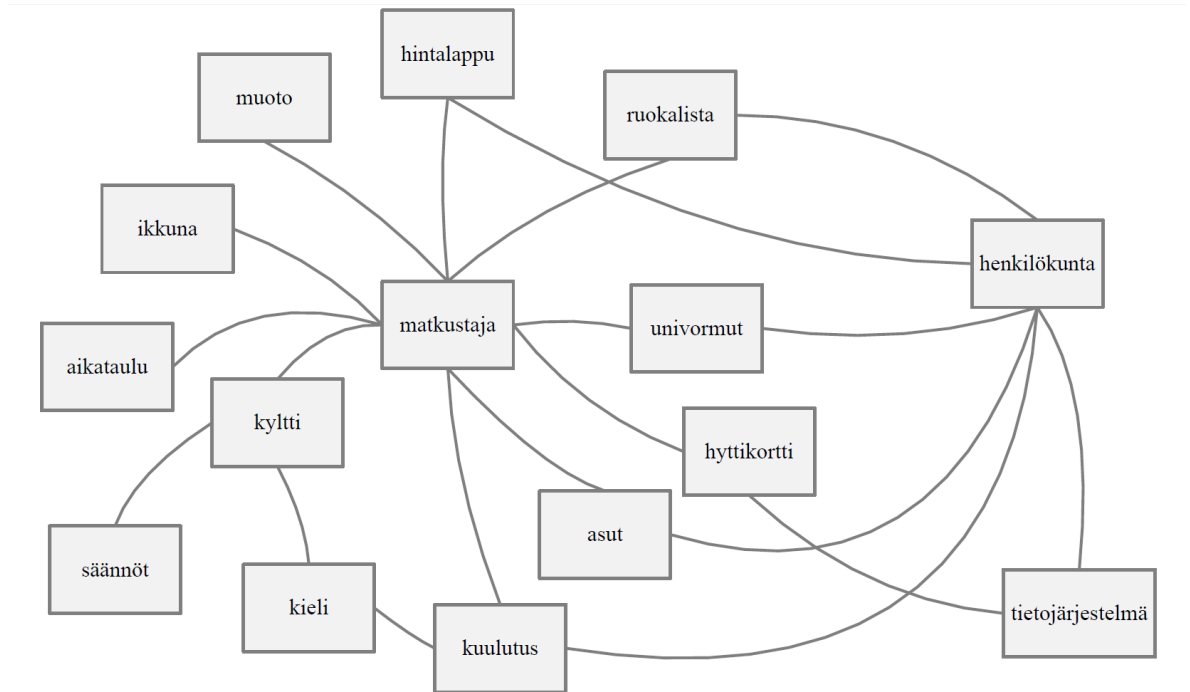
*“Mietin vaan näitä nahkatuoleja, näyttää oikeestaan aika ällöltä, koska niin moni ihminen on istunut tässä minihameessa, joten jos istuu tähän tuoliin sen jälkeen, saattaa päätyä jakamaan aurinkorasvaa ja hikeä muiden ihmisten kanssa. Kannattaa pitää mielessä.*

*H: Onko tällä laivalla vastaavia paikkoja, jossa olet kokenut samaa?*

*Joo, no, kaikki portaat, kaiteet, ne, ne on täynnä sormejälkiä ja tiian, että ihmiset ottaa niistä kiinni, joten, mut ja joskus ajattelen tarjottimia, et onks ne oikeesti puhtaita vai ei, koska siihen laitetaan, se on suuri tarjotin, tai oikeestaan lautanen, niin siis se sana on lautanen. Nojoo, tarjotin tai lautanen. On oikeestaan aika epäselvää kumpi tässä on kyseessä.”*

Ohjelma on siis matkustajien tehokasta viihdyttämistä, se on elämysten tarjoamista ja työn organisointia. Varustamolle ohjelma on yksi keino kilpailijoista erottautumiseen. Suurelle osalle henkilökuntaa ohjelman toteuttaminen on työ, josta heille maksetaan palkkaa. Suurin osa laivalla toimivista verkoista osallistuu ainakin välillisesti ohjelman mahdollistamiseen.

## 5.2.2 Esimerkkiverkko 2: Informaatio



**Kuva 12.** Informaatioon liittyvien toimijoiden verkko

Kenttätutkimusmatkalla havaittiin, että risteilylaivat ovat informaation suhteen poikkeuksellinen ympäristö. Tämä johtuu risteilykontekstille omaisesta piirteestä, jonka mukaan laivan lähdettyä satamasta, sinne ei juuri uutta tietoa tule. Uusia toimijoita ei siis tule laivaan kesken matkan ja viestintä laivan ulkopuolisen maailman kanssa on hyvin rajoittunutta. Risteilylaivalla maissa kovin tavallisten viestintäkeinojen, kuten Internetin ja puhelimen, käyttöä rajoittavat niiden kallis hinta ja kuuluvuuden katvealueet. Näin ollen laivan voidaan ajatella olevan tiedollisesti suljettu systeemi.

Kuitenkin informaatiota on laivallakin jatkuvasti joka puolella. Se mahdollistaa laivan ekosysteemin toiminnan, koska laiva on täynnä toimijoita, joiden täytyy ymmärtää oma paikkansa ja roolinsa. Informaation rooli on vahvistaa verkkoja ja muokata niiden rakenteita. Informaatiota kuvaava verkko kuvaakin samalla myös datan, tiedon ja tietämyksen liikettä. Informaatioon liittyvien toimijoiden verkossa liike tarkoittaa tiedon

jakoa, vastaanottoa, säilytystä ja viestintää. Tieto kulkee siis verkossa moneen suuntaan, koska tiedolla ei ole arvoa, jos se kuuluu vain yhden verkon toimijan ominaisuuksiin. Jaettu tieto taas pitää verkon koossa.

Koska risteilylaiva on monimutkainen systeemi, on laivalla liikkeellä suuri määrä tietoa. Havaittiin, että systeemin toiminnan kannalta on keskeistä, että tieto tavoittaa ne toimijat, joille se on merkityksellistä. Kunkin toimijan on myös itse tiedettävä, mitä tietoa se tarvitsee. Ja verkoston toiminnan kannalta yksittäisten toimijoiden tulisi myös ymmärtää, mitä tietoa muut niiltä tarvitsevat. Matkustajat kokivatkin, ettei tarpeeksi tietoa ollut aina saatavilla:

*”Laadullisesti koko matka on ollut oikein hyvä ja retketkin ihan ok, mutta olisin kaivannut vähän enemmän informaatiota. Kun heiltä (henkilökunnalta) kysyy onko tarjolla sukkulabussia, he eivät tiedä. Eilen illalla me... Heidän täytyy tietää onko sukkulabussia vai ei, ei laiva voi vain tulla satamaan ja kukaan ei tiedä onko sukkulabussia vai ei. Kun eilen me sanottiin... Rantaviivaa pitkin olisi ihan hyvin voinut kävellä, Ibizaalla. Mutta ensin täytyy mennä sukkulabussilla, että voi tehdä kävelyretken. Mutta kun me kysyttiin sukkulabussista, niin ei ne tienneet. Joten tämä on tilanne, emme tienneet ennen kuin tänä iltana. Joten sinun siis toivotaan varaavan retken ja et näin ollen tarvitsisi sukkulabussia. Luulen, että näin täällä toimitaan.*

*Ja laivalla pyörivä video, jolla näytetään kuvaa risteilystä ja välisatamista, siinä voisi olla enemmän... Asioita, joita näytetään televisiossa. Nyt näytetään kuvaa risteilyistä, mutta ei kerrota yksityiskohdista, tarkoitan, että jos siinä olisi enemmän yksityiskohtia, tiedätkö, Ibizaalle menosta, mitä jäi näkemättä ja niin edelleen. Joten, tarkoitan, asioiden selvittäminen etukäteen on oma juttunsa, mutta varustamalla on kaikki nämä kuvat ja tieto minne mennään ja milloin. Luulen, että useammat ihmiset olisivat kiinnostuneet retkistä, mutta heillä ei ole hajuakaan, mitä he voisivat niillä nähdä.*

*H: Totta, et ole valmis maksamaan, jos et tiedä mitä saat.*

*Tarkoitan, että tänään me varattiin retki, luultiin, että se on katamaraaniretki lahden ympäri, tiedätkö, ympäri nähtävyyksiä. Ja se ei ollut. Katamaraani ajettiin lahden toiselle laidalle, jotta voisimme käydä uimassa. Jota kaikki eivät edes tehneet. Ja se oli sitten 55 euroa.*

*H: Eli informaatio oli harhaan johtavaa?*

*No kyllä, ei me tiedetty. Kun päästiin perille meiltä kysyttiin, 'haluatko pyyhkeen?'. Ja me sanottiin 'miksi?'. Vastaus oli 'uimista varten'. Ei. Vaimoni ei ui. Ja kyse ei ollut pelkästään siitä, he eivät kertoneet kaikkea informaatiota. Tai jos kertoivat se ei ollut kovin tarkkaa. Jos sanot retki, ja sitten.. Me ajateltiin, että koska viime matkalla menimme retkelle erään lahden ympäri, matka kesti pari tuntia käyden läpi kaikki lahdet ja niemet ja sitten takaisin, luulimme, että nyt on kyse samasta asiasta. Mutta ei ollut. Se oli vain ajelu lahden toiselle puolelle. Ja kun oli puhetta rannasta, olimme edelleen 50 metrin päässä siitä, kivikkoisesta rantaviivasta. Ei me sinne päästy.*

*H: Eli menitte vain katamaraanista veteen ja...*

*Kyllä, ja tulimme takaisin. Ja emme todellakaan ilmoittautuneet sellaiselle retkelle. Joten se oli todella, miten nyt sanoisin, ehkä me luettiin väärin, mutta ei siinä sanottu..."*

Havaittiin, että risteily-ympäristössä mitättömänkin oloinen toimija voi nousta merkittäväksi, jos se sijaitsee tärkeässä solmukohdassa. Vastaanoton havaittiin olevan merkittävä informaation solmukohta ja näin ollen vastaanottoon liittyvät toimijat, kuten henkilökunta, lomakkeet ja vastaanoton tiski nousivat keskeisiksi toimijoiksi tiedon vaihtamisen kannalta.

Latourin (1986) mukaan valta määräytyy tilannekohtaisesti tietyn toimijan värvätessä muita toimijoita omalle puolelleen. Tässä värväämisessä ja oman asemansa vakiinnuttamisessa toimijat usein käyttävät hyväkseen keräämäänsä tietoa.



### 5.1.2.1 Toimijoiden muoto

Informaation liikkuu laivalla monessa eri muodossa, sitä on esimerkiksi painettuna tekstinä vaikkapa Daily Programmissa ja sähköisenä tekstinä laivan tietojärjestelmissä, joka toimii virallisena tiedon varastointipaikkana. Lisäksi tietoa kulkee suullisessa muodossa esimerkiksi matkustajilta henkilökunnalle, henkilökunnan kesken ja matkustajat myös keskustelevat keskenään vaihtaen tietoa. Samoin eri tietojärjestelmien on keskusteltava. Edellä mainittujen esimerkkien lisäksi tieto välittyy laivalla myös muun muassa kuvina, makuina, hajuina sekä erilaisten materiaalien kautta. Esimerkiksi huonekalun muoto tarjoaa tietoa, ohjaten käyttäytymistä tietyssä tilassa. Tutkimuksessa havaittiin myös, että kaikkien viestien yhdistyessä tietoa voi toisinaan olla liikakin tarjolla ja oleellinen tieto hukkuu kaikkeen ärsykkeiden massaan. Eräs matkustaja kertoo kokemuksestaan Costa Fortuna-laivalla.

*”Vain pieni huomio, kaikki huoneet ja tilat olivat todella paljon koristeellisempia ja viehättävämpiä, italialaista taidetta joka puolella... Käytävissä ja kaikissa ovissa. Itse asiassa oli hankalaa löytää vessaan, koska kaikkiin oviin oli maalattu niin paljon kuvia. Etkä oikein hahmottanut missä on vessan ovi.”*

Inhimilliset toimijat keräävät tietoa käyttäen hyväkseen kaikkia aistejaan, eli näkö-, kuulo-, tunto-, maku- ja hajuaistia. Lisäksi ei-inhimilliset toimijat keräävät ja välittävät tietoa käyttäen keinoja, joista osa on yhteisiä inhimillisille toimijoille ja osa vain ei-inhimillisten toimijoiden käytettävissä, kuten tietojärjestelmissä ykkösinä ja nollina kulkeva tieto.

Vaatteet ja erilaiset asukokonaisuudet toimivat tiedon välittäjinä matkustajien ja henkilökunnan jäsenten välisessä tiedonkulussa. Henkilökunta erottuu matkustajista uniformunsa avulla ja kunkin henkilökunnan jäsenen asema ja tehtävä on luettavissa hänen asustaan. Matkustajat taas viestivät asuillaan mihin aktiviteettiin he aikovat osallistua tai mitä ovat juuri suorittaneet.

*”Monet tulevat tänne tyylikkäissä vaatteissa, hmm, koska he haluavat kokea täällä jotakin erityistä. Musiikki soi, livemusiikki, hmm...”*

Eräs matkustaja koki henkilökunnan asujen viestivän myös risteilyn yleisestä laadusta.

*”Costa oli... laadullisesti hieman korkeammalla tasolla. Kun sanon hieman korkeammalla tasolla, tarkoitan, että kaikki oli hieman hienompaa. Tarjoilijoilla oli paljon yksityiskohtaisemmat ja hienommat univormut ja laiva oli enemmän kuin hyvä, se oli erinomainen.”*

Sen lisäksi, että hintalappu kertoo, paljonko matkustajan on kyseisestä tuotteesta tai palvelusta maksettava, kokivat matkustajat hinnan sisältävän myös muunlaista informaatiota. Joillekin hinta oli tietoa esimerkiksi laadusta.

*”Ihmiset, jotka vaativat enemmän kuin tämä laiva voi tarjota, he ovat eri hintaluokassa ja heidän tulisi maksaa sen mukaisesti. Joten, jos haluat viiden tähden palvelua, sinun täytyy maksaa viidestä tähdestä. Tämä on käytännössä neljän tähden laiva ja mielestäni palvelun, ruoan ja kaiken muun tarjolla olevan laatu on enemmän kuin kohdallaan. Siis tälle hintatasolle.”*

Laivalla käytössä olevat tiedonvälityskanavat poikkeavat ratkaisevasti kanavista, joissa tieto kulkee maissa. Matkustajan on opittava tulkitsemaan laivalla kulkevia viestejä ja löytämään uudet viestikanavat. Kun maissa neuvoa kysytään perheenjäseniltä, tämä henkilö voi laivakontekstissa olla hyvin tietämätön. Lisäksi sähköinen tiedonhaku, vaikkapa Internetistä, ei onnistu laivalla, vaan tietoa on opittava etsimään ja vastaanottamaan aivan uudeltaisista kanavista, kuten Daily Programista.

Aiempi kokemus ja tiedot lomasta vaikuttavat matkustajan kokemukseen loman riskialttiudesta (Dolnicar, 2005). Tieto on toimijana ja välittäjänä jatkuvasti muuttuvaa eli ensin merkityksetön tieto voi saada suuren merkityksen riippuen verkossa tapahtuneista muutoksista ja esimerkiksi yhdistyessään muun tiedon kanssa. Monet matkustajat kokivatkin, että heidän risteilyyn liittyvät tietonsa ovat parhaimmillaan vasta viimeisenä päivänä.

Laivalla on havaittavissa virallista ja epävirallista tietoa. Viralliseen tietoon kuuluvat säännöt ja määräykset, epäviralliseen kuuluvat muun muassa laivakulttuuri ja normit.



**Kuva 13.** Laivan virallisista säännöistä tiedotettiin muun muassa kylttien avulla (Kuva: Heini Salovuori)

Virallista tietoa viestittiin muun muassa ympäri laivaa sijoitettujen kylttien, taulujen ja teippien avulla. Kylteissä käytettiin kuvallisten ohjeiden lisäksi usein myös tekstiä, joka esitettiin usealla eri kielellä. Toisinaan kyseessä oli kehoitus, toisinaan ehdottomasti noudatettava pakko. Välittäen tietoa laivan eri toimijoiden välillä kyltit nousivat merkittävään asemaan.

### 5.1.2.2 Informaation negatiiviset puolet

Tiedon puute, tiedon vajavuus tai tiedon ymmärtäminen väärin osoittautuivat ongelmallisiksi tilanteiksi ja mahdollisiksi turvattomuuden tunteen lähteiksi matkustajien kokemuksen verkossa. Kuten Sönmez ja Graefe (1998) osoittivat, paikallista kieltä osaavat matkailijat tuntevat olonsa usein turvallisemmaksi kuin kielitaidottomat. Eräs matkustajista kuvaa kielitaitoon ja tiedonkulkuun liittyvää epämieluisaa tilannetta seuraavasti:

*”No, kun pyytää olutta, on juonut oluensa loppuun ja he (henkilökunta) eivät oikein kuule mitä sanoit, ja pyysit, sanotaan nyt vaikka Warsteineriä, ja he tulevat sitten jonkin aivan muun oluen kanssa, tiedäthän, tämä on tilanne, ehkä se on minun aksenttini, tai sitten en puhu tarpeeksi selvästi, mutta he eivät vain... kuulevat puolet ja puolet jää puuttumaan ja kävelevät sitten pois ja tulevat takaisin.”*

Lisäksi matkustajat kertoivat kokemuksistaan liittyen tiedon puutteeseen ja tiedon esittämiseen oikeassa muodossa. Mielenkiintoinen havainto oli, että useampi matkustaja kertoi hankaluuksistaan ja pettymyksestään kyltitykseen liittyen, vaikka laivalla voitiin havaita erilaisten kylttien ja ilmoitustaulujen määrän olevan monikertainen verrattuna useisiin maissa oleviin tiloihin, vaikkapa ostoskeskuksiin tai hotelleihin.

*”Mitä tulee kahden tuhannen ihmisen liikutteluun paikasta toiseen, ensimmäisenä mieleeni tulee puutteellinen kyltitys. Englannin puhujana minusta tuntuu, että laiva on täynnä pääosin eurooppalaisia ihmisiä, eli ranskalaisia, espanjalaisia, italialaisia. Minun on hieman hankalaa löytää kyltitystä maissa käydessä. Kun kuljen ympäri laivaa, silloin ei ole ongelmia, mutta kun astuu ulos laivasta ja varsinkin laivaan takaisin tullessa, ei ole yhtään varmaa, että laiva löytyy enää. Asia on näin erityisesti Genovassa. Meidän oli erittäin hankalaa löytää takaisin laivaan, koska olimme kävellen liikkeellä. Kun olimme bussilla, kaikki oli hyvin, kunhan seurasimme muuta väkijoukkoa. Mutta terminaalin sisällä tilanne oli vielä huonompi. Päädyimme umpikujiin ja kulkemaan rikkiäisiä liukuportaita väärään suuntaan ja niin edelleen. Uskon, että varustamon, ei siis välttämättä henkilökunnan kun käskyt varmaan tulevat ylhäältä, tulisi järjestää asiaankuuluva kyltitys ja poistaa kaikki tämä epämääräisyys kulkureittien suhteen.”*

*”Oooh, täällä on, täällä on piilossa laukkuja ja vaatteita aika isolla alennuksella. Mikä on yllättävää, niin en niin kuin huomannut näitä aiemmin. Vois olla jotain kylttejä, jotka ohjaa tänne, koska oon ainakin itse kiinnostuneempi laukuista kuin tupakkatuotteista.”*

Toisaalta matkustajat kokivat olonsa epämukavaksi myös tiloissa, joissa he kokivat informaatiota olevan myös liian paljon tarjolla.

*” Ok, selvä. Ok, eli siis tunne, jonka saavutat tullessasi ostosalueelle on melko kiivas, koska täällä on paljon tuotteita todella lyhyen matkan päässä toisistaan, ne on pinottu ja kasattu, ihan vierä vieressä. Ja, en tiää, paljon tapahtuu niin lyhyessä ajassa ja kaikki informaatio ja ympärillä tapahtuvat asiat on todella hämmentäviä. Tän ois voinut tehdä vähän helpommaksi ja levittää tavaroita hieman laajemmalle alueelle. Tietysti täällä on vaan rajallinen määrä tilaa tarjolla, se on.. Parhaansa täällä on varmaan yritetty tilasuunnittelussa.”*

Mukavan olon takaamiseksi tärkeää matkustajille vaikuttikin olevan, että he ovat sopivasti tilanteen tasalla, riittävä määrä tietoa.

*”Ja katto on tarpeeksi korkea, muttei liian korkea ja keskellä on valo, joka tuo mukavaa tunnelmaa ja tuo oikeastaan lisää tilaa. Ja voit, molemmilla puolilla on ikkunat, joten on helppoa, ja täällä on hämärämpiä kohtia, jotta voita keskittyä esitykseen, mutta täällä on myös paljon valoisia kohtia, joissa näkee ulos onko siellä mitään hätätilannetta.”*

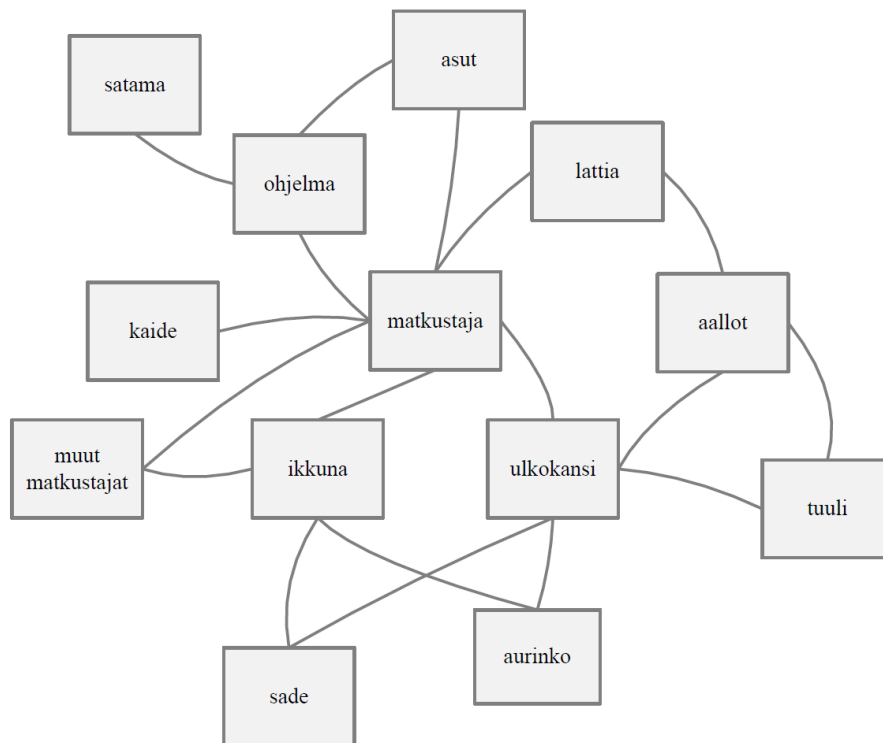
Matkustajat kertoivat myös pelkäävänsä tiedon joutumista väärin käsiin. Esimerkiksi eräs matkustaja kertoi kokevansa epämukavaksi sen, että siivoojilla on jatkuvasti kärryissään esillä lista kulloinkin siivottavien alueiden matkustajista. Matkustaja pelkäsi, että hänen henkilökohtaiset tietonsa voivat tätä kautta joutua väärin käsiin.



**Kuva 14.** Matkustajien tietoja esillä siivoajan kärryssä (Kuva: Elisa Pyrhönen)

Matkustajien mukaan tunteakseen olonsa turvalliseksi heidän on pystyttävä luottamaan tahoon, jolta he saavat informaatiota ja jolle informaatiota itse antavat. Myös se, että kenelläkään ei ole tietoa asioista on pelottavaa, ja voi johtaa tunteeseen, ettei kukaan hallitse tilannetta.

### 5.2.3 Esimerkkiverkko 3: Sää



**Kuva 15.** Sään liittyvien toimijoiden verkko

Seuraavaksi analysoidaan sään roolia osana matkustajan risteilykokemusta. Osiossa esitellään sään rooli toimijana sekä havainnoinnin ja matkustajien haastatteluiden pohjalta kuvataan, kuinka matkustajat kokevat sää risteily-ympäristössä.

Sään havaittiin olevan keskeinen toimija matkustajan risteilykokemuksen verkossa. Sää vaikuttaa muihin inhimillisiin ja ei-inhimillisiin toimijoihin, kuten ohjelmaan ja laivan sisätiloihin esimerkiksi lämmön, valon, tuulen ja äänen välityksellä.

Ei ole olemassa yhtään päivää, jolloin säätä ei olisi. Sää on aurinkoa, tuulta, lämpöä, kylmyyttä ja erilaisia vuodenaikoja ja se vaihtelee myös vuorokaudenajasta riippuen. Sää vaikuttaa kaikkialla maailmassa samaan aikaan, mutta voi esiintyä erilaisissa muodoissa. Eri maissa on siis esimerkiksi erilaiset sääolot.

Monet toimijat vaikuttavat säähän ja siksi sään toimintaa on hyvin hankalaa ennustaa, sää on siis ennalta arvaamaton. Sää on monimutkainen ilmiö ja on tästä syystä monessa verkossa niin kutsutun mustan laatikon roolissa, joten sään toimintaa ja rakenteita ei siis voida selittää täysin (Latour, 1987). Toimijana sää voi olla hyvinkin vaikuttava, se voi rajoittaa tai mahdollistaa. Muut toimijat eivät voi kontrolloida säätä tai paeta sään vaikutusalueen ulottumattomiin, sillä sää on läsnä joka puolella.

Sää tarvitsee aina välittäjän, eli sään toiminnan pystyy havainnoimaan, kun se vaikuttaa johonkin konkreettiseen elementtiin ja saa aikaan jonkinlaista liikettä. Useimmiten sää saa siis aikaan ketjureaktioita. Merellä risteilykontekstissa sään vaikutuksen havaittiin kohdistuvan pääasiassa ilmaan, veteen tai laivaan. Sää havaitaan monesti sen aiheuttaman liikkeen kautta, esimerkiksi valo liikkuu, tuuli liikkuu ja lämpö liikkuu. Sää saa laivalla aurinkokannen tuolit liikkumaan, eikä ulkona voi sen vuoksi säilyttää juuri mitään irtonaista materiaalia.

#### 5.1.3.1 Sään ja matkustajan välinen yhteys

Monille matkustajille sää on syy lähteä risteilylle, lomakohde valitaan usein sään perusteella ja huono sää voi pilata koko lomakokemuksen (Yarnal & Kerstetter, 2005). Ihmiset toivovat yleensä hyvää säätä, esimerkiksi risteilylle lähtijä toivoo usein auringonpaistetta ja lämpöä. Eräs haastateltava kuvailee miellyttävää säätä seuraavasti:

*”Tällä hetkellä on hyvä sää, on aurinkoista ja noin kaksikymmentäseitsemän astetta lämmintä. Sää on hieman pilvinen, mutta meri on tyyni, joten tunnelma on miellyttävä.”*

Risteilykontekstissa sään voi kokea monilla eri aisteilla ja sää onkin kuin viihdettä. Havainnot osoittivat, että risteilyllä sää voi olla tekemisen sisältö ja matkustajat voivat viettää pitkiäkin aikoja vaikkapa aurinkokannella auringon ottaen tai kansituolissa horisonttia tuijottaen.





**Kuva 16.** Risteilyelämää aurinkokannella (Kuva: Elisa Pyrhönen)

Haastatteluissa ilmeni, että monet matkustajat ovat valmiita hyväksymään säästä johtuvia muutoksia ilman vastaväitteitä, vaikka heidän olisi vaikea hyväksyä muiden verkon toimijoiden negatiivista vaikutusta risteilykokemukseensa. Esimerkiksi eräs haastateltavista kertoo hyväksyvänsä täysin retken säästä johtuvan peruuntumisen, mutta ärsyyntyvänsä, jos hänen retkensä menee pilalle johtuen vaikkapa henkilökunnan toiminnasta.

*”He (henkilökunta) ovat hieman, hmm, he voisivat olla auttavaisempia. Mutta jotkut ihmiset... Ymmärrän, että jotakin perutaan, koska ei voitu, hmm, koska merenkäynti oli liian kovaa. Mutta kun olet retkellä ja jotkuthan haluavat mennä retkelle, hyväksyn sen täysin. Mutta jos et halua mennä heidän järjestämälleen retkelle, pitäisi löytyä hieman joustavuutta, tiedäthän, nousta kyytiin ja nousta kyydistä, ilman, että joudut maksamaan siitä kolmetoista euroa.”*

Säältä suojautuminen on luonnollista ihmisille. Kautta aikojen on rakennettu taloja ja muita suojia, esimerkiksi katoksia auringolta suojautumista varten. Säältä voi suojautua myös pukeutumalla, mutta risteilylaivalla säältä suojaudutaan yleensä siirtymällä sisätiloihin. Säättä ei voi kuitenkaan paeta täysin. Laivaympäristössä sää tulee esille yleensä

vähintäänkin laivan liikkeenä. Matkustajille eräs laivan rooleista on tuoda suojaa ja matkustavat havainnoivat säätä käyttäen esimerkiksi ikkunoita välittäjinä.

*”Okei, olen nyt lähes tyhjässä kirjastohuoneessa. Tunnelma on oikeastaan hyvin rauhallinen, tarkoitan, että merellä ei näy mitään uhkaavaa. Täällä on televisio, joka ei ole nyt päällä. Katselin aikaisemmin kirjoja. Kun kävelen ikkunan luo on, on oikeastaan... Päätin olla menemättä Roomaan tänään. Ja se, se vaikuttaa nyt hyvältä päätökseltä, koska näyttää, hmm, voisi sanoa, että kaupunki näyttää näin ulospäin jokseenkin uhkaavalta. Se ei näytä minusta lainkaan ystävälliseltä. Ja, ja joskus meri näyttää, että okei, jos on aurinkoista, meri näyttää tosi tosi kutsuvalta, mutta jos ei ole aurinkoista, se tuntuu melko kylmältä ja minusta tuntuu, tuntuu hyvältä olla täällä sisällä laivassa.”*

Sään vaikutuksen ollessa jatkuvaa matkustajat huomioivat säätä sekä tiedostaen että tiedostamattomasti. Säystä johtuva laivan keinunta voi vaikuttaa matkustajien päätöksiin heidän tavoitellessaan omia lomalle asettamiaan päämääriään, kuten rentoutumista.

*”Positiivista tässä laivassa on se, että täällä on monia, monia tiloja, joista voit löytää itsellesi sopivan paikan. Juuri nyt istumme Manhattan baarissa, juomassa kahvia, joten mihin aikaan vain päivästä voit kävellä sisään ja juoda kupin kahvia. Voisit ottaa myös oluen, cocktailin, samppanjaa, tai mikä sopiikaan sinun makuusi. Baari on alemmalla kannella, oikeastaan kannella viisi. Kannet yksitoista ja kaksitoista ovat ylimmät kannet, joten, mutta laivan liike vähäisintä tällä korkeudella. Kun taas, jos tämä baari olisi ylhäällä, uskoisin, että ulkona istuessa olisi tuulista ja lisäksi laivan liike tuntuisi vahvemmin. Joten mielestäni laiva on suunniteltu erinomaisesti kun baarikannet ja hiljaisemmat alueet on sijoitettu alemmille kansille, joten liike ei tunnu niin voimakkaana ja tilat on vielä sijoitettu laivan keskiosaan, mielestäni tämä on upeaa.”*

Sään havaittiin vaikuttavan myös matkustajien tilakokemukseen. Vaikka laivan sisustus olisi suunniteltu matkustajien viihtyvyyttä maksimoivaksi, kuvailivat matkustajat ikkunasta näkyvän maiseman ja ulkona vallitsevien sääolojen vaikuttavan viihtymiseensä kyseisessä tilassa.

*”Olemme tällä hetkellä tanssipaikassa. Tanssilattialla on useita ihmisiä, he keinuvat hitaan kappaleen tahdissa ja tunnelma on todella romanttinen. Ulkona käy kuitenkin pieni tuulenvire, joten on oltava tarkkana, ettei kaadu. Kaatuminen voisi olla aika vaarallista. Niin... Me seisomme baarin vieressä ja baarissa ihmiset keskustelevat ja tilaavat viskiä.”*

Haastatteluissa ilmeni, että sää koetaan rauhoittavaksi, kun sää on lämmin ja meri on rauhallinen. Tällöin voidaan rentoutumisen tilan ajatella olevan myös lähellä (Yarnal & Kerstetter, 2005). Risteilyllä sää voi myös vaikuttaa matkustajiin päinvastaisesti. Kun sää oikein kunnolla koettelee laivaa, se saa laivan keinumaan holtittomasti aalloilla, on pimeää, sataa vettä, taivas salamoii ja tuulen ujellus kuuluu monessa paikassa. Haastatellut matkustajat kuvaavat tällaisten tekijöiden ja jo niiden mahdollisuuden aiheuttavan turvattomuuden tunnetta.

Turvattomuuden tunne on seurausta tulevien tapahtumien toteutumisen epävarmuudesta ja turvallisuuden tunne taas seuraa ihmisen luottaessa selviävänsä mahdollisista riskien aiheuttajista joko itse tai muiden avustuksella (Mairal, 2008). Sään armoilla tulevat tapahtumat ovat epävarmoja ja matkustaja kokee olevansa voimaton, eli koe pystyvänsä siis vaikuttamaan omaan tilaansa. Erän haastateltavan ikimuistoisin hetki risteilyn ajalta liittyy juuri näihin tuntemuksiin:

*”Hmm, ikimuistoisin hetki, hmm... Se taitaa olla se, että tämä (laiva) on paljon pienempi kuin Costan laiva. Ja ensimmäisenä yönä sää oli melkoisen myrskyinen ja meistä olisi mukavampaa nukkua vieretysten eikä ylös ja alas keikkuen. Joka oli, se ei ollut epämiellyttävää, mutta oli se todella ärsyttävää. Ja mitä tapahtuisi, jos laiva pitäisi evakuoita tuossa säässä...”*

Riski on jotakin sellaista, joka voi tapahtua tai voisi olla olemassa ja näin ollen riski on työkalu, jonka avulla voidaan yhdistää riskin aiheuttajia ja riskin kohteita (Mairal, 2008). Aallot ja aaltojen korkeus olivat usealle haastateltavalle mittari, jota matkustajat seurasivat arvioidessaan sään aiheuttamaa riskiä.

*”Saavumme nyt tanssilattialle, oikeastaan chillausalueelle. Ihmiset keskustelevat, voit katsoa televisiota tai lainata kirjan. Ihmiset ovat keskittyneet televisioon, eivätkä tunne oloaan uhatuksi tällä hetkellä. Meri on nyt hyvin tyyni ja sen vuoksi ulkona olevia aaltoja ei ajattele niin paljon. Joo, eli..”*

Havaittiin, että sää saa osan matkustajista varovaisiksi ja pelkäämään asioita. Eräs haastateltavista pelkäsi loukkaavan itsensä, koska aallot saavat laivan keinumaan ja keinuminen taas voi johtaa hänen kaatumiseensa.

*”Internet ei tietenkään ole ilmainen, sen käytöstä täytyy maksaa ja se on aika kallista, joten en ole paljon käyttänyt sitä. Kuitenkin, kun liikumme eteenpäin kohti laivan perää, löydämme laivan teatterin. Täällä tarjoillaan viihdettä joka ilta. Eilen illalla oli burleskiesitys. Istumapaikkoja on suurelle joukolle ihmisiä, uskon, että yli tuhannelle hengelle. Mutta tietysti, kun valot laitetaan pois päältä, täytyy olla todella varovainen etsiessään paikkaansa ja kävellessään portaita pitkin, koska laivan keinuessa aalloissa ja virtausten mukana voi helposti kaatua ja loukata itsensä.”*

Toimijaverkkoteorian mukaisesti verkot ovat jatkuvassa muutoksessa (Latour, 2005).

Jokainen verkossa oleva toimija kokee verkon eri tavalla, joten myös yksittäisen matkustajan näkökulmasta katsottuna verkot voivat näyttäytyä hyvin eri muotoisina. Edellä esitettyihin kuvauksiin matkustajan risteilykokemuksesta valikoitui joukko toimijoita ja toimijoiden aikaansaamia ilmiöitä, eli käännöksiä, perustuen laajan kenttätutkimusmateriaalin läpikäyntiin, tutkijan omiin mieltymyksiin ja tutkimuksen tieteellisen arvon kannalta keskeisiksi uskottuihin havaintoihin.

## 6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkielman viimeinen luku kokoaa yhteen tutkielman vaiheet, esittelee johtopäätökset sekä johtopäätöksiin perustuvat liikkeenjohdolliset suositukset. Luvussa pohditaan myös tutkimuksen rajoituksia sekä annetaan suosituksia tulevalle tutkimukselle.

### 6.1 Tutkielman yhteenveto

Tutkielman tavoitteena oli löytää uusi tapa nähdä risteilylaiva ja ymmärtää matkustajan kokemusta risteilykontekstissa. Tutkielmassa selvitettiin, millainen on risteily-ympäristö ja millaisia toimijoita tähän ympäristöön kuuluu. Lisäksi selvitettiin, miten nämä ympäristön toimijat ovat järjestäytyneet, eli miten ne liittyvät toisiinsa. Näiden tietojen pohjalta pyrittiin havaitsemaan matkustajan risteilykokemuksen muodostumisen kannalta keskeisiä toimijoita ja niiden muodostamia verkkoja. Matkustajan risteilykokemuksen tutkimisessa menttiin vielä hieman syvemmälle tutkimalla turvattomuuden tunteen muodostumista risteilykontekstissa. Turvattomuuden kokeminen vaikuttaa negatiivisesti matkustajan risteilykokemukseen. Matkustajan viihtymisen ollessa sekä matkustajan että matkan tarjoajan tavoitteena, oli turvattomuuden tunne viihtymistä vaikeuttavan luonteensa vuoksi mielenkiintoinen aihe tarkemmalle tutkimukselle. Tutkielmassa selvitettiin siis myös logiikkaa turvattomuuden kokemuksen muodostumiselle risteilykontekstissa. Edellä kuvailtua tutkimusongelmaa lähestyttiin seuraavien kahden tutkimuskysymyksen kautta:

*1. Mitkä toimijat muodostavat matkustajan risteilykokemuksen?*

*2. Miten turvattomuuden tunne muodostuu risteilykontekstissa?*

Teorialuvussa 2 tutkimusongelmaa selvitettiin käsittelemällä risteilyä sekä turvattomuutta jo olemassa olevan kirjallisuuden valossa. Risteilyä esiteltiin ensin kontekstina paneutuen risteilylaivan fyysisiin tiloihin, hahmottaen risteily-ympäristön inhimillisten toimijoiden, lähinnä matkustajan ja henkilökunnan rooleja sekä tutustumalla risteily-ympäristön tyypillisiin toimintoihin. Myös risteilyä tarjoamana sekä tämän tarjoaman merkitystä

risteilyn tarjoajalle ja ostajalle käsiteltiin tutkielman alussa. Risteily-ympäristön ymmärtämisen lisäksi turvattomuuden ilmiön esittely koettiin keskeiseksi taustatiedoksi tutkimusongelmaan vastaamisen kannalta. Teorialuvussa 2 muodostettiin määritelmä turvattomuudelle sekä tarkasteltiin aikaisempaan tutkimukseen perustuen tunteiden vaikutusta päätöksenteossa, erityisesti turvattomuuden tunteen vaikutusta päätöksentekoon. Luvun 2 lopussa esiteltiin aiempaa turvattomuuden tunteeseen ja turismiin liittyvää tutkimusta. Läpi kirjallisuuskatsauksen huomioitiin matkustajan näkökulma, eli kukin esitellyn ilmiön vaikutus matkustajaan tai hänen risteilykokemuksensa.

Luvussa 3 esiteltiin toimijaverkkoteoria paneutuen ensin teorian taustalla vaikuttavaan tapaan katsoa ja tulkita maailmaa ja sen jälkeen esiteltiin toimijaverkkoteorialle tyypilliset käsitteet ja mallintamisen keinot.

Empiirinen tutkimus toteutettiin käyttäen tutkimusmenetelmänä etnografiaa, joka on esitelty luvussa 4. Tässä tutkielmassa etnografisten menetelmien kirjosta hyödynnettiin erityisesti havainnointia ja haastatteluja, joiden käyttö painottui tutkimusryhmän tekemään kenttätutkimusmatkaan MSC Sinfonia-laivalla. Etnografian avulla kerättiin käytännön kokemuksia matkustajien risteilykokemukseen liittyen sekä tietoa turvattomuuden tunteen aiheuttajista.

Aineisto analysoitiin käyttäen toimijaverkkoteoriaa. Aineiston analyysi on esitelty luvussa 5. Toimijaverkkoteorian avulla tunnistettiin aluksi risteily-ympäristön toimijoita ja välittäjiä yleisesti. Tämän jälkeen etsittiin yhteyksiä eri toimijoiden välillä ja piirrettiin verkkoja perustuen havaittuihin yhteyksiin. Yksittäisten verkkojen tavoitteiden ymmärtäminen osoittautui ensiarvoisen tärkeäksi. Oli siis ymmärrettävä, mihin päämääriin eri verkot pyrkivät, eli miksi toimijat ovat liittyneet yhteen. Vaikka tutkielmassa yleisesti keskitytään matkustajan näkökulmaan, analysoitaessa risteily-ympäristöä toimijaverkkoteorian avulla matkustajalähtöinen ajattelutapa, eli yksittäisen toimijan näkökulma, pyrittiin unohtamaan toimijaverkkoteorian edellyttämällä tavalla (Callon, 1986).

Yleisesti verkkoja voidaan ajatella olevan ääretön määrä (Latour, 2005). Tämä vuoksi kaikkia risteily-ympäristön verkkoja ei voida esitellä tässä työssä ja esimerkiksi nostettiin neljä kiinnostavaksi koettua verkkoa. Ensimmäinen verkoista kuvaa matkustajan risteilykokemuksen muodostumiseen liittyviä toimijoita yleisellä tasolla, ja kolme muuta verkkoa kuvaavat risteilykokemuksen muodostumista hieman tarkemmalla tasolla kuvaten matkustajan roolia osana ohjelmaan, informaatioon ja sähän liittyviä verkkoja.

Risteily-ympäristön verkkoja tutkien ja liittäen niiden avulla saavutetut oivallukset muuhun tutkimuksen aikana kerättyyn materiaaliin sekä aiempaan tieteelliseen tutkimukseen hahmottui myös logiikka turvattomuuden tunteen muodostumiselle risteilylaivoilla.

## **6.2 Tutkielman johtopäätökset**

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia matkustajan risteilykokemusta ja turvattomuuden tunteen muodostumista. Tutkielman keskeisiä teemoja ovat kokemuksen muodostuminen, tunteet, erityisesti rentouden ja turvattomuuden tunteet sekä risteily-ympäristön toimijat. Näiden teemojen käsittelyssä tiedonkeruuseen on käytetty etnografiaa ja aineiston analysointiin toimijaverkkoteoriaa. Tutkimuksen aikana havaittiin, että risteilykokemuksen tutkiminen oli helpompaa kuin turvattomuuden tunteen muodostumisen tutkiminen. Turvattomuuden tunteen muodostumisen tutkimisen haasteena oli se, että peloista puhuminen ja pelkojen havainnointi on hankalaa.

Tutkimuksessa havaittiin, että risteily-ympäristö rakentuu verkoista, ja näin ollen myös matkustajan risteilykokemuksen voidaan todeta olevan verkkojen tuottamaa. Tutkimuksen perusteella risteily-ympäristön verkot koostuvat sekä inhimillisistä toimijoista, kuten matkustajista ja henkilökunnasta, että ei-inhimillisistä toimijoista, kuten ruoasta, laivan rakenteista ja säästä. Yksittäisten toimijoiden listauksesta tai tutkimisesta ei kuitenkaan havaittu olevan tässä tutkimuksessa juurikaan hyötyä, vaan tieteellisesti arvokkaan ymmärryksen todettiin seuraavan kokonaisuuksien ja toimijoiden yhteenliittymien hahmottamisesta. Kokonaisuuksien hahmottamiseen kannustivat myös havainnot, joiden

mukaan näennäisesti erilliset toimijat olivatkin usein käytännössä verkkoja tai vähintään heijastelivat vaikutustaan muihin sen verkon toimijoihin, johon kuuluivat.

Tutkimuksessa havaittiin, että risteilykokemuksen lisäksi myös turvattomuuden tunteen muodostuminen tapahtuu verkkojen kautta, turvattomuuden tunnetta aikaansaavien tekijöiden ollessa hajaantuneena risteily-ympäristöön osaksi sen lukemattomia verkkoja. Näin ollen turvattomuuden tunteen laukaisijoina toimii muun muassa risteilykokemusta luovien verkkojen toimijoita. Turvattomuuden tunteen luojat risteily-ympäristössä eivät yleisesti siis ole piileskeleviä mörköjä tai suuria konkreettisia vaaroja, vaan ne kuuluvat toimijoihin, jotka vaikuttavat koko risteilyn ajan matkustajan ympärillä. Voidaan siis todeta, että tietyissä tilanteissa matkustajan kokemukseen positiivisesti vaikuttava toimija voi toisessa tilanteessa aiheuttaa matkustajassa turvattomuuden tunnetta.

Tutkielman luvussa kaksi turvattomuuden tunteen kuvattiin syntyvän reaktiona ärsykkeeseen (Mairal, 2008). Yksinkertaistaen riskin kokemus siis laukaisee prosessin, jossa kokija muun muassa arvioi riskin toteutumisen todennäköisyyttä ja peilaa riskiä omiin aikaisempiin kokemuksiinsa, ja lopputuloksena syntyy jonkinasteinen turvattomuuden tunne tai jokin muu tunne (Mairal, 2008; Rogers, 1975). Tässä tutkimuksessa laajennettiin riskin ja riskiä seuraavan turvattomuuden tunteen tutkimista pyrkien hahmottamaan, millaisessa ympäristössä riskin aiheuttajat esiintyvät ja vielä tarkemmin, miten riskin aiheuttajat ovat liittyneet muihin ympäristön toimijoihin. Myöskään samat toimijat eivät vaikuta laukaisevan kaikissa matkustajissa riskin kokemusta. Tutkimuksessa havaittiin, että tekijät turvattomuuden tunteen takana ovat hajanaiset ja henkilökohtaiset, eikä kerätyn aineiston perusteella pystytty tekemään yleistystä esimerkiksi tyypillisistä turvattomuuden tunteen aiheuttajista. Sen sijaan selvitettiin logiikkaa turvattomuuden tunteen muodostumisen taustalla.

Turvattomuuden tunne on henkilökohtainen ja muodostuu eri tavalla jokaiselle matkustajalle. Yksittäiset matkustajat reagoivat ympäristön toimijoihin eri tavoin. Lisäksi turvattomuuden tunteen muodostumiseen vaikuttavat myös toimijat, joita matkustaja on kohdannut muualla kuin risteily-ympäristössä, esimerkiksi menneisyyden tapahtumat (Cooper, 2003). Meillä kaikilla on omat persoonalliset pelkomme, ja nämä pelot kulkevat



mukanamme minne ikinä kuljemmekaan. Erilaiset toimijat toimivat näiden pelkojen laukaisijana. Monesti turvattomuus kuitenkin johtuu epävarmuudesta, eli jonkin tapahtuman tapahtumisen todennäköisyys ei ole täysin selvillä (Mairal, 2008).

Tutkielmassa verkkojen toimintaa on selitetty matkustajan näkökulmasta. Toimijaverkkoteorian mukaisesti toimijat siis osallistuvat verkkoon, jos verkkoon osallistuminen edesauttaa toimijan omien tavoitteiden toteutumista (Callon, 1986). Yksittäinen toimija voi siis kuulua useampaan verkkoon, joilla on toisistaan poikkeavia tavoitteita. Merkitsevää on, että verkkojen tavoitteet eivät ole ristiriidassa yksittäisen toimijan omien tavoitteiden kanssa. Yksittäiset verkot taas voivat olla suurempien verkkojen osia, koska kaiken ajatellaan koostuvan verkoista. Risteily-ympäristöstä alkava verkko voi siis hyvin jatkua pitkälle risteily-ympäristön ulkopuolelle.

Toimijaverkkoteorian termin turvattomuuden tunteen syntymisessä onkin kyse käännöksestä. Callonin (1986) mukaan käänнос tarkoittaa verkon toiminnan järjestäytymistä tai muuttumista. Risteily-ympäristössä yksikin toimija voi kääntää muun verkon luomaan turvattomuutta. Tämä johtuu verkkojen voimasta, eli ollessaan liittyneenä tuhansiin muihin toimijoihin yksittäisen toimijan vaikutus leviää verkossa ja voi ulottua yllättäviinkin toimijoihin ja tilanteisiin. Esimerkiksi matkustajan luottamuksen murentuessa yhteen toimijaan, voi koko verkko, johon tämä yksittäinen toimija liittyy, alkaa tuottaa turvattomuuden tunnetta. Matkustajan menettäessä luottamuksensa jostain syystä vaikkapa henkilökunnan jäseniin ei matkustaja tämän jälkeen luota enää esimerkiksi tarjoilijan antamaan ruokalistaan ja uniformutkin menettävät roolinsa luottamusta herättävänä tiedon välittäjänä. Hyttikortti on avain matkustajan ainoaan yksityiseen tilaan laivalla, hyttiin, ja hyttikortin kautta pääsee käsiksi myös matkustajan tietoihin, jotka on tallennettu tietojärjestelmiin. Lisäksi hyttikortti voi myös matkustajan suostumuksella olla suora yhteys matkustajan pankkitilille. Jos matkustaja on menettänyt luottamuksensa henkilökuntaan, ei hän koe oloaan rentoutuneeksi ja turvalliseksi ojentaessaan hyttikorttiaan henkilökunnan jäsenelle. Turvattomuuden tunne voi edetä verkossa hyvinkin pitkälle, matkustaja voi esimerkiksi lopulta suhtautua epäileväisesti jopa koko varustamoon, menettää luottamuksensa ja olla käyttämättä heidän palveluitaan enää uudelleen.

Verrattuna edeltävään turvattomuuden tutkimukseen erityisesti toimijaverkkoteorian käyttö tässä tutkimuksessa osoitti tuovan uutuusarvoltaan merkittäviä tuloksia. Toimijaverkkoteorian havaittiin soveltuvan hyvin turvattomuuden tutkimukseen tuoden ilmiöön uusia näkökulmia ja lisää syvyyttä. Esimerkiksi tilan ja turvattomuuden välisen yhteyden tutkimukseen (Atkinson, 2003; Koskela & Pain, 2000) verrattuna, pystyttiin tässä tutkimuksessa turvattomuutta aiheuttavia toimijoita havainnoimaan laajemmin, koska toimijaverkkoteoria hyväksyy toimijaksi mitä tahansa, muutakin kuin tietyt tilan elementit. Latourin (2005) mukaan sosiaalisia suhteita ja vuorovaikutusta ei voida erottaa materiaalisesta maailmasta. Näin ollen myös turvattomuuden tunteen rakentuminen sosiaalisten tekijöiden varaan (Pain, 1991) tai vaikkapa materiaalisuuden kautta (Rindfleisch, Burroughs & Wong, 2009) saavat lisää väriä, kun nämä ilmiöt yhdistetään osaksi muuta turvattomuuden tunteen taustalla vaikuttavaa verkkoa.

Luokittelun ja rajoitteiden kautta muissa tutkimuksissa sivuun jääneet toimijat nostettiin siis tässä tutkimuksessa tasavertaisina esille muiden toimijoiden kanssa. Lisäksi Latourin (2005) mukaan toimijoita ei voida sijoittaa kiinteästi paikalleen, vaan toimijuus on aina sidoksissa sitä ympäröivään toimijaverkkoon. Tämän vuoksi kokonaisuuksien hahmottaminen, vaikkapa toimijaverkkoja apuna käyttäen, havaittiinkin niin risteilykokemuksen kuin turvattomuuden tutkimuksessa keskeiseksi.

Tutkielma tarjoaa keinon nähdä risteilylaiva uudella tavalla. Se rikkoo alalla vallitsevaa ajattelua irrottamalla toimijat perinteisistä rooleista ja selvittämällä, mitä rooleja toimijoilla oikeasti on, ja mihin verkkoihin toimijat todellisuudessa kuuluvat. Yksittäiset toimijat voivat siis kuulua useampaankin verkkoon, joista vain yksi on usein se, johon ihmiset automaattisesti olettavat toimijan kuuluvan. Lisäksi havaittiin, että yksittäinen toimija voi löytyä yllättävistäkin verkoista. Yleisesti tutkimuksessa tulisikin kiinnittää vähemmän huomiota siihen, mihin luokkaan tai ryhmään jokin tietty asia tai toimija kuuluu, jotta voitaisiin kiinnittää enemmän huomiota siihen, mistä asia koostuu, ja miten se toimii.

### 6.3 Liikkeenjohdolliset suositukset

Markkinoinnin näkökulmasta tutkielmassa käytetyt teoriat ja ilmiönä matkustajan kokemus eivät ole uutta, mutta sen sijaan näiden tuominen risteily-ympäristöön tarjoaa uuden näkökulman. Risteilyliiketoiminnan näkökulmasta taas tutkielma tarjoaa paljon uutta liittyen erityisesti palveluympäristön syvällisempään ymmärtämiseen.

Toimijoiden välisten yhteyksien ja verkkojen tavoitteiden ymmärtämisen kautta syntyy nykyistä parempi käsitys risteilystä. Tutkielma tarjoaakin joukon strategisia sovelluskohteita, kuten keinoja asiakkaan parempaan ymmärtämiseen, palveluympäristön syvällisempään tuntemukseen sekä suunnittelutyön avuksi syy-seuraus-suhteiden hahmottamiseksi.

Kun matkustajan kokemukseen vaikuttavan verkon toimijat tunnetaan, voidaan matkustajaa ymmärtää ja palvella paremmin. Erotuksena vallitsevaan käytäntöön on esimerkiksi se, että ei tyydytä hoitamaan vain asiaa, jonka matkustaja itse tuo suullisesti esille, vaan voidaan nähdä myös kyseiseen asiaan vaikuttavat muut toimijat sekä asian korjaamisen vaikutukset asiaa ympäröiviin muihin verkon toimijoihin. Matkustajan kysyessä vastaanotossa aikatauluun liittyvän kysymyksen ymmärtää vastaanoton henkilökunta, että oikeastaan kyse on paljon monipuolisemmasta kysymyksestä, ja heidän antamallaan vastauksella voi olla vaikutuksia muun muassa matkustajan valintoihin ruokailuun, retkelle lähtöön, aurinkokannella löhöilyyn tai pukeutumiseen liittyen. Toisaalta vastaanoton antaessa matkustajalle, vaikkapa pukeutumiseen liittyviä neuvoja, on hyvä ymmärtää tämän vaikuttavan esimerkiksi matkustajan aikatauluihin ja rooliin muihin matkustajiin nähden. Matkustajan kysymys voi myös olla seurausta hyvin kaukana verkossa olevasta toimijasta, jonka vaikutus tuntuu matkustajalle muiden verkon toimijoiden kautta.

Käyttäen toimijaverkkoteoriaa risteily-ympäristön mallintamisessa voidaan havaita, mistä tietyt asiat todellisuudessa koostuvat. Risteilyn hierarkkisuus ja suunnitelmallisuus antavat vaikutelman, että kaikki toimii jonkin ylhäältä annetun kaavan mukaan. Todellisuudessa toimijoiden järjestäytyminen verkkoihin voi olla hyvin epävirallista. Vaikka varustamo

esimerkiksi kuvittelisi kontrolloivansa informaation kulkua laivalla, syvempi ymmärrys informaation kulusta ja vaikutuksista voidaan saavuttaa tutkimalla informaatioon liittyviä toimijoita toimijaverkkoteorian avulla.

Toimijaverkkoteorian avulla hankittu kuva risteilylaivasta ympäristönä palvelee myös erinomaisesti esimerkiksi suunnittelun työkaluna. Suunnittelijan tehdessä päätöksen yhtä risteily-ympäristön toimijaa koskien voidaan päätöksen todelliset vaikutukset nähdä toimijaverkkoteorian kautta, kun ymmärretään, mihin muihin toimijoihin kyseinen toimija on liittynyt.

Risteilyliiketoiminnassa tunteeseen ja kokemukseen liittyy hyödyntämätöntä liiketoimintapotentiaalia. Risteilyn näkeminen uudella tavalla ja asiakkaan ymmärtäminen tarjoavat uusia keinoja päätöksenteon tueksi, ja näin voidaan löytää uusia kilpailuetuja ja kehittää liiketoimintaa.

## **6.4 Tutkimuksen rajoitukset ja jatkotutkimus**

Etnografisen tutkimuksen tulosten ja johtopäätösten syntymisessä tutkijan subjektiivisilla tulkinnoilla on merkittävä rooli. Tutkija analysoi ja tulkitsee kenttätyön avulla kerätyt tulokset ja vaikuttaa merkittävästi lopullisiin tuloksiin (Blomberg ym. 1993). Lisäksi muiden tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden tulkinnat vaikuttavat myös tuloksiin. Tämän tutkielman tulokset perustuvat pitkälti yhden tutkijan tekemään analysointiin sekä tulkintoihin. Tulkintoja varmistettiin työpajoja järjestämällä, mutta subjektiivisuus jää yhä rajoittamaan tutkimusta. Tutkimus tarjoaakin vain yhden syvällisen näkökulman matkustajien risteilykokemukseen ja risteily-ympäristön turvattuuteen liittyen.

Tutkijan valinnat näkyvät konkreettisesti esimerkiksi toimijaverkkojen piirtämisessä. Tutkija valikoi, mitä toimijoita verkkoihin otetaan mukaan, ja mistä asioista verkkoja piirretään. Verkkoja piirräessä ohjenuorana olivat toimijaverkkoteorian kolme metodologista periaatetta, tasapuolisuuden, symmetrian ja vapaan assosiaation periaatteet. Tasapuolisuuden periaate edellyttää, että havainnoija suhtautuu puolueettomasti toimijoilta

saamaansa informaatioon, yleistetyn symmetrian periaatteen mukaan havainnoijan on käytettävä yhtenäistä sanastoa riippumatta tarkastelussa olevasta toimijaverkon osasta ja vapaan assosiaation periaate edellyttää, että havainnoija pyrkii hahmottamaan toimijaverkkoa puhtaasti keräämiensä havaintojen pohjalta (Callon, 1986). Toimijaverkkoja olisi voinut piirtää hyvin monista eri asioista, vaikkapa risteilykulttuurista tai laivan rakenteista.

Kenttätyö asetti myös rajoituksensa tutkimuksen teolle. Kentällä vietettiin vain rajallinen aika, eli vajaat kahdeksan päivää. Lisäksi tutkijalla oli aikaisempaa kokemusta risteily-ympäristöstä, mutta etnografisen tutkimuksen tulokset olisivat voineet olla erilaiset, jos kentällä olisi vietetty pidempi aika. Kenttätutkimusta suoritettiin vain yhdellä laivalla, MSC Sinfonialla, joten luonnollisesti tulokset rajoittuvat koskemaan lähinnä tämän yhden aluksen kontekstia. Kenttätyötä tehdessä myös matkustajien rajallinen kielitaito rajoitti tutkimusta siten, että esimerkiksi ainoastaan italiaa puhuvia matkustajia ei ollut mahdollista haastatella. Heidän toimintaansa pystyttiin kuitenkin havainnoimaan. Kielelliset rajoitteet eivät kuitenkaan koskeneet suurinta osaa toimijoista.

Esitettyyn tutkimukseen ja tuloksiin voitaisiin saada tulevaisuudessa lisää syvyyttä seuraamalla risteilylaivaa pidemmällä aikavälillä joko siten, että tutkija viettää kentällä pidemmän aikaa yhtäjaksoisesti tai vierailee tutkimuksen kohteena olevalla laivalla useampia kertoja. Näin voitaisiin saada uutta tietoa siitä, miten verkot ovat järjestyneet, ja miten käännökset toteutuvat risteily-ympäristössä. Lisäksi suuremman matkustajajoukon haastattelu ja havainnointi voisi tuoda lisää tietoa matkustajan risteilykokemukseen ja turvattomuuden kokemuksiin liittyen.

Tässä tutkimuksessa tutkittiin vain henkilöitä, jotka ovat päättäneet lähteä risteilylle ja suhtautuivat risteilyyn kokemuksena ainakin alussa hyvin myönteisesti. Mielenkiintoisia näkökulmia voisi tarjota risteilyyn kielteisesti suhtautuvien henkilöiden tutkiminen. Tällaisiin henkilöihin kuuluvat henkilöt eivät esimerkiksi halua lähteä risteilylle tai oltuaan risteilyllä eivät halua enää uudestaan vastaavaa kokemusta. Oletettavasti heidän risteilykokemuksensa poikkeaisi huomattavasti nyt tutkitun joukon kokemuksista, ja heidän kokemuksilleen merkityksellisten toimijoiden verkot saisivat erilaisen muodon.

Eräs mielenkiintoinen uusi tutkimusnäkökulma olisi myös puhtaasti verkkojen käännöksiin keskittyminen, eli verkkojen muutosten tutkiminen sekä yksittäisten toimijoiden välillä tapahtuvan vuorovaikutuksen tutkiminen.

Myös tässä tutkimuksessa havaittujen ilmiöiden testaaminen täysin uusissa ympäristöissä toisi uutta näkökulmaa erityisesti turvattomuuden tunteen tutkimukseen. Yksinkertaisin askel lienee tutkimuksen laajentaminen koskemaan muita lomailijoita, kuten rantalomakohteita ja huvipuistoja. Tutkimusta voitaisiin laajentaa myös kokonaan uusiin ympäristöihin.

Tässä tutkimuksessa matkustajan risteilykokemuksen tutkimusta syvennettiin ottamalla erityistarkasteluun matkustajan kokema turvattomuuden tunne. Olisi mielenkiintoista tutkia myös muiden negatiivisten tunteiden vaikutusta matkustajien käyttäytymisessä ja päätöksenteossa. Lisäksi turvattomuuden tunteen vastakohtana, turvallisuuden tunteen, taustalla vaikuttavien toimijoiden tutkiminen voisi tarjota perusteellisemmän kuvan ilmiöstä ja antaa näin lisää keinoja varmistaa matkustajan viihtyminen risteilylaivalla.

Tutkimus osoitti, että yllättävät toimijat voivat nousta matkustajan risteilykokemuksen keskiöön, ja näennäisesti hyvinkin vaatimaton toimija voi vaikuttaa turvattomuuden tunteen muodostumisen takana.

Toimijaverkkoteoriaa apuna käyttäen matkustajan nautinnollisen ja rentouttavan risteilykokemuksen luomiseen voivat siis riittää pienetkin teot ja investoinnit. Jääkin tulevan tutkimuksen tehtäväksi osoittaa, kuinka mittavia tuloksia turvattomuuden tunteen ehkäisemiseksi tehdyt parannukset saavat aikaan asiakastyytyvyyttä tai liiketoiminnan tulosta tarkasteltaessa.

## LÄHTEET

- Addis, M., Holbrook, M. (2001) On the conceptual link between mass customization and experiential consumption: An explosion of subjectivity. *Journal of Consumer Behaviour*, Vol. 1(1), 50-66.
- Anderson, R.J. (1992) Representations and requirements: The value of ethnography in system design. *Human-Computer Interaction*, Vol. 9 (1), 152–182.
- Anderson, R.J. (1997) Work, ethnography and system design. Teoksessa: *Encyclopedia of Microcomputers*, toim. Kent, A., Williams, J., 159–183, New York, Marcel Dekker.
- Arnould, E., Wallendorf, M. (1994) Market-oriented ethnography: Interpretation building and marketing strategy formulation. *Journal of Marketing Research*, Vol. 31(1), 484-504.
- Atkinson, R. (2003) Domestication by cappuccino or a revenge on urban space? Control and empowerment in the management of public spaces. *Urban Studies*, Vol. 40 (9), 1829-1843.
- Baker, J., Grewal, D. (1994) The influence of store environment on quality inferences and store image. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(4), 328-339.
- Beech, N. (2011) Liminality and the practices of identity reconstruction. *Human Relations*, Vol. 64(2), 285-302.
- Bechara, A., Damasio, A. (2005). The somatic marker hypothesis: A neural theory of economic decision. *Games and Economic Behavior*, Vol. 52(2), 336-372.
- Beck, U. (2006) Living in the world risk society. *Economy and Society*, Vol. 35(3), 329-345.
- Bitner, M. (1992) Servicescapes, the impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, Vol. 56(2), 57-71.
- Blomberg, J., Giacomi, J., Mosher, A. & Swenton-Wall, P. (1993) Ethnographic field methods and their relation to design. Teoksessa: *Participatory Design: Principles and Practices*, toim. Schuler, D., Namioka, A., 123–155, Hillsdale: Erlbaum Associates Inc.
- Callon, M. (1986). Some elements of a sociology of translation: Domestication of the scallops and the fishermen of Saint Brieuc Bay. Teoksessa: *Power, Action and Belief. A new Sociology of Knowledge? Sociology Review Monograph*, toim. Law, J., Vol. 32, 96-233, London: Routledge and Kegan Paul.

- Callon, M. (1991), Techno-economic networks and irreversibility, *Teoksessa: A sociology of monsters: Essays on power, technology and domination*, toim. Law, J., 132-161, Lontoo: Routledge.
- Carù, A., Cova, B. (2003) Revisiting consumption experience: A more humble but complete view of the concept. *Marketing Theory*, Vol. 3(2), 267-286.
- Cook, R., McCleary, K. (1983) Redefining vacation distances in consumer minds." *Journal of Travel Research*. Vol. 22(2), 31-34.
- Cooper, D. (2003) Psychology, Risk & Safety. *Professional Safety*, Vol. 48(11), 39-46.
- Cruise Line International Association (2011). *2011 CLIA Cruise Market Overview: Statistical Cruise Industry Data Through 2010*.  
<<http://cruising.org/sites/default/files/misc/2011FINALOV.pdf>> [Haettu 5.6.2013]
- Cruise Market Watch (2013). *2013 World Wide Market Share*.  
<<http://www.cruisemarketwatch.com/market-share/>> [Haettu 5.6.2013]
- Derbaix, C. (1995) The impact of affective reactions on attitudes toward the advertisement and the brand: A step toward ecological validity. *Journal of Marketing Research*, Vol. 32(4), 470-479.
- Dolnicar, S. (2005) Understanding barriers to leisure travel: Tourist fears as a marketing basis. *Journal of Vacation Marketing*. Vol. 11(3), 197-208.
- Dray, S., Siegel, D., Feldman, E., Potenza, M. (2002) "Why do version 1.0 and not release it?" Conducting field trials of the tablet PC. *Interactions*, Vol. 9(2), 11-16.
- Ellin, N. (2001) Thresholds of Fear: Embracing the Urban Shadow. *Urban Studies*, Vol. 38(5), 869-883.
- England, M., Simon, S. (2010) Scary cities: urban geographies of fear, difference and belonging, *Social & Cultural Geography*, Vol. 11(3), 201-207.
- Eskola, J., Suoranta, J. (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino, Tampere.
- Fine, G.A. (1994) Ten lies of ethnography: Moral dilemmas of field research. *Journal of Contemporary Ethnography*, Vol. 22(3), 267-94.



- Garland, D.(2002) The rise of risk. Teoksessa: *Risk and morality*, toim. Doyle, A., Ericson, R., London: University of Toronto Press.
- Gentile, C., Spiller, N., Noci, G. (2007) How to sustain the customer experience: an overview of experience components that co-create value with the customer. *European Management Journal*, Vol. 25(5), 395-410.
- Germain, C.P. (1993) Ethnography: The method. Teoksessa: *Nursing Research: A Qualitative Perspective*, toim. Munhall, P., Boyd, C., 237–267, New York: National league for nursing.
- Gilmore, D. (2002) Understanding and overcoming resistance to ethnographic design research. *Interactions*, Vol. 9(3), 29–35.
- Helkama, K., Myllyniemi, R., Liebkind, K. (2001) *Johdatus sosiaalipsykologiaan*. Helsinki: Edita.
- Hirschman, E., Holbrook, M. (1982a) The experiential aspects of consumption: Consumer fantasies, feelings, and fun. *Journal of Consumer Research*, Vol. 9(2), 132-140.
- Hirschman, E., Holbrook, M. (1982b) Hedonic consumption: Emerging concepts, methods and propositions. *Journal of Marketing*, Vol. 46, Vol. 3, pp. 92-101.
- Hirsjärvi, S., Hurme H. (2001) *Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hochschild, A. (1979) Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, Vol. 85, 551-575.
- Hughes, J., Randall, D., Shapiro, D. (1992) From ethnographic record to system design – Some experiences from the field. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, Vol. 1, 123–141.
- Hunt, S. (1991) *Modern marketing theory: Critical issues in the philosophy of marketing science*. South-Western Publishing Co, Cincinnati.
- Jorgensen, D. (1989) *Participant Observation: A Methodology for Human Studies*. Applied Research Methods Series, Vol. 15, Sage Publications, Newbury Park.
- Kelly, J. (1981) Leisure Interaction and the Social Dialectic. *Social Forces*, Vol.60(2), 304-321.

- Kern, L. (2010) Selling the 'scary city': gendering freedom, fear and condominium development in the neoliberal city. *Social & Cultural Geography*, Vol. 11(3), 209-230.
- Klein, R. (2002) *Cruise ship blues: The underside of the cruise ship industry*. Gabriola: New Society Publishers.
- Koskela, H. (1999) 'Gendered Exclusions': women's fear of violence and changing relations to space. *Geografiska Annaler*, Vol. 81(2), 111–124.
- Koskela, H., Pain, R. (2000) Revisiting fear and place: women's fear of attack and the built environment. *Geoforum*, Vol. 31(2), 269–280.
- Kotler, P. (1973) Atmospherics as a marketing tool. *Journal of Retailing*, Vol. 49(4), 48-64.
- Laros, F., Steenkamp, J-B. (2005) Emotions in consumer behavior: a hierarchical approach. *Journal of Business Research*, Vol. 58(10), 1437–1445.
- Latour, B. (1987) *Science in action: How to follow scientists and engineers through society*. Harvard University Press, Cambridge.
- Latour, B. (1988) *The Pasteurization of France*. Harvard University Press, Cambridge.
- Latour, B. (1996) On actor-network theory. A few clarifications plus more than a few complications. *Soziale Welt*, Vol. 47, 369-381.
- Latour, B. (2005), *Reassembling the social: An Introduction to actor-network theory*. Oxford University Press, Oxford.
- Law, J. (1992) Notes on the theory of the actor-network: Ordering, strategy and heterogeneity. *Systems Practice*, Vol. 5(3), 379-393.
- Leiper, N. (1979) The framework of tourism: Towards a definition of tourism, tourist, and the tourist Industry. *Annals of Tourism Research*, Vol. 6(4), 390–407.
- Lerner, J., Keltner, D. (2001) Fear, Anger, and Risk. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 81(1), 146-159.
- Lois, P., Wang, J., Wall, A., Ruxton, T. (2004) Formal safety assessment of cruise ships. *Tourism Management*, Vol. 25, 93–109.
- Mairal, G. (2008) Narratives of risk. *Journal of Risk Research*, Vol. 11(1–2), 41–54.

- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–96.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. Harper & Row, New York.
- Moisander, J., Valtonen, A. (2006) *Qualitative marketing research: A cultural approach*. Sage Publications, London.
- Noble, C., Walker, B. (1997) Exploring the relationships among liminal transitions, symbolic consumption, and the extended self. *Psychology & Marketing*, Vol. 14, 29-47.
- Olstead, R. (2011) Gender, space and fear: A study of women's edgework. *Emotion, Space and Society*, Vol. 4(2), 86-94.
- Pain, R. (1991) Space, sexual violence and social control: integrating geographical and feminist analyses of women's fear of crime. *Progress in Human Geography*, Vol. 15, 415-431.
- Perreault, W., Darden, D., Darden, W. (1977) A psychographic classification of vacation lifestyles. *Journal of Leisure Research*, Vol. 8(3), 208-24.
- Phillips, D., Baumgartner, H. (2002) The role of consumption emotions in the satisfaction response. *Journal of Consumer Psychology*, Vol. 12(3), 243–252.
- Pine, J., Gilmore, J. (1998) Welcome to the experience economy. *Harvard Business Review*, Vol. 76(4), 97–105.
- Preston-Whyte, R. (2004) The beach as a liminal space. *Teoksessa: A Companion to Tourism*, toim. Lew, A., Hall, M., Williams, A., 349-359, Massachusetts: Blackwell.
- Pritchard, M., Howard, D. (1997) The loyal traveler: Examining typology of service patronage. *Journal of Travel Research*, Vol. 35(4), 2-10.
- Quartermaine, P., Peter, B. (2006) *Cruise: Identity, design and culture*. Rizzoli International Publications, New York.
- Rindfleisch, A., Burroughs, J., Wong, N. (2009) The Safety of Objects: Materialism, Existential Insecurity, and Brand Connection. *Journal of Consumer Research*, Vol. 36(1), 1-16.
- Roehl, W., Fesenmaier, D. (1992) Risk perceptions and pleasure travel; An exploratory analysis. *Journal of Travel Research*, Vol. 30(4), 17-26.

- Rogers, R. (1975) A protection motivation theory of fear appeals and attitude change. *Journal of Psychology*, Vol. 91(1), 93-114.
- Shoemaker, S. (1994) Segmenting the U.S. travel market according to benefits realized. *Journal of Travel Research*, Vol. 32(3), 8-21.
- Stephens, N., Gwinner, K. (1998) Why don't some people complain? A cognitive–emotive process model of consumer complaint behavior. *Journal of Academic Marketing Science*, Vol. 26(4), 172-189.
- Stone, M. (1990) Marketing strategies for leisure services. *Long Range Planning*, Vol. 23(5), 76–90.
- Sönmez, S., Graefe, A. (1998) Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety. *Journal of Travel Research*, Vol. 37(2), 172-177.
- Wang, N. (2000). *The sociology of tourism*. Sage Publications, New York.
- Weaver, A. (2005) The mcdonaldization thesis and cruise tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 32(2), 346–366.
- Weber, E., Bottom, W. (1989) Axiomatic measures of perceived risk: Some tests and extensions. *Journal of Behavioral Decision Making*, Vol. 2(2), 113-31.
- Virta, S. (2006) Security. Teoksessa: *The SAGE Dictionary of Criminology*, Toinen painos, 371–373, Sage Publications, Lontoo.
- Wood, R. (1994) Hotel culture and social control. *Annals of Tourism Research*, Vol. 21(1), 65–80.
- Vuorinen, K. (2005) Etnografia. Teoksessa: *Käytettävyytutkimuksen menetelmät*, toim. Ovaska, S., Aula, A., Majaranta, P., 63-78, Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampereen yliopisto, Tampere.
- Yarnal, C., Kerstetter, D. (2005) Casting off : An exploration of cruise ship space, group tour behavior, and social interaction. *Journal of Travel Research*, Vol. 43(4), 368–379.
- Yiannakis, A., Gibson, H. (1992) The roles tourists play. *Annals of Tourism Research*, Vol. 19(2), 287–303.

## KUVALUETTELO

Kuva 1. Hedonistiset tuotteet suhteessa muihin tuotteisiin (Addis & Holbrook, 2001) .....	15
Kuva 2. Tarpeiden hierarkia (Maslow, 1954).....	20
Kuva 3. Arvio tilanteen sisältämästä riskistä (Cooper, 2003) .....	24
Kuva 4. Motivaatio käyttäytyä suojautuvasti (Rogers, 1975) .....	27
Kuva 5. Käännöksen vaiheet (Callon, 1986).....	40
Kuva 6. Risteilykokemuksen piirteitä .....	64
Kuva 7. Verkko matkustajan risteilykokemuksesta .....	69
Kuva 8. Matkustajan risteilykokemusta kuvaava toimijaverkko ja toimijoiden tavoitteita .....	70
Kuva 9. Ohjelman risteilyllä muodostava toimijaverkko.....	71
Kuva 10. Tutkija risteilyn ensimmäisen gaalaillan tunnelmissa.....	75
Kuva 11. Hytissä käytiin useita kertoja päivässä.....	76
Kuva 12. Informaatioon liittyvien toimijoiden verkko .....	83
Kuva 13. Laivan virallisista säännöistä tiedotettiin muun muassa kylttien avulla.....	88
Kuva 14. Matkustajien tietoja esillä siivoojan kärryssä.....	91
Kuva 15. Säähän liittyvien toimijoiden verkko .....	92
Kuva 16. Risteilyelämää aurinkokannella.....	94

## TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Myymäläympäristön elementit (mukaiillen Baker, 1994) .....	9
Taulukko 2. Turvattomuutta kuvaavien käsitteiden suhteita (Mairal, 2008).....	18
Taulukko 3. Matkustajien kokemat riskitekijät .....	30
Taulukko 4. Välittäjien ryhmittelyä (mukaiillen Callon, 1991; Latour, 1987).....	37
Taulukko 5. Etnografisen tutkimuksen ominaisuudet (Eskola & Suoranta, 1998).....	45
Taulukko 6. Tietoja haastatelluista matkustajista .....	55
Taulukko 7. Kenttätutkimusmatkalla kerätty aineisto.....	58