

Jemina Parkkinen (D1285, M5212SA)

MATKA, JOKA MUUTTI MINUT

Elämys matkailijoiden henkisen muutoksen lähteenä

Opinnäytetyön raportti
Opinnäytetyö

2018



Ammattikorkeakoulu

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Jemina Parkkinen	Restonomi (AMK)	Marraskuu 2018
Opinnäytetyön nimi		41 sivua
Matka, joka muutti minut Elämys matkailijoiden henkisen muutoksen lähteenä		
Toimeksiantaja		
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu		
Ohjaaja		
Marjut Kasper		
Tiivistelmä		
<p>Matkailualan yritysten strategisessa keskiössä on kokemusten ja elämysten mahdollistaminen asiakkailleen. Tänä päivänä asiakkaat vaikuttavat hyvin paljon itse palvelun sisältöön ja voivat muokata siitä itselleen sopivan. Matkailijoiden kokemusten ja elämysten tutkiminen on kuitenkin haastavaa, koska ei ole olemassa yhtä pätevää mittaristoa, jolla tutkia kokemusta.</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten elämys on muuttanut matkailijaa. Tarkoituksena on antaa uutta tietoa matkailijoiden matkustamiseen liittyvästä henkisestä muutoksesta, ja näin ollen laajentaa olemassa olevaa tietoa ja jäsentää sitä uudelleen.</p> <p>Tutkimuksen tutkimustehtävänä oli selvittää, miten matkailija oli saavuttanut elämyksen ja henkisen muutoksen matkallaan. Alaongelmiksi määriteltiin, mikä oli ollut motivaatiomatkalle, mikä oli ollut matkailijan rooli matkalla eli missä elämysmaailmassa matkailija oli ollut, mitä tunteita matkailija oli kokenut matkallaan ja miten matka oli muuttanut matkailijaa. Tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä olivat matka, matkailija, matkan tarkoitus eli motivaatiotekijät, elämys ja henkinen kasvu.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena netnographian piiriin kuuluvana blogianalyysinä. Aineistonkeruumenetelmänä oli narratiivinen tutkimus. Teoriapohjana sekä aineiston keruussa että tulosten esittelyssä käytettiin Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO:n Elämyskolmio-mallia.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että matkailija voi matkallaan kokea elämyksen, mikäli hän on motivoitunut matkalle, palvelun fyysiset olosuhteet ovat pääosin suotuisat, matkailija oppii jotain uutta ja kokee onnistumisen tunteita. Vuorovaikutuksella oppaan kanssa on suuri merkitys elämyksen saavuttamisessa. Elämyksen kokenut matkailija muuttaa jotain elämässään, joten hän kasvaa henkisesti.</p> <p>Johtopäätöksenä todetaan, että matkailupalveluyritys voi mahdollistaa asiakkailleen elämyksen ja henkisen kasvun toteuttamalla mahdollisimman yksilöllisiä, aitoja, matkailijan tavallisesta elämästä poikkeavia, mukaansatempaavia, moniaistillisiä palveluita. Lisäksi palvelussa tulee olla mukana vuorovaikusta palvelunjärjestäjän kanssa.</p>		
Asiasanat		
elämys, matkailija, henkinen kasvu		

Author (authors)	Degree	Time
Jemina Parkkinen	Bachelor of Hospitality Management	November 2018
Thesis Title		41 pages
The trip that changed me Travel experiences as a source of mental growth		
Commissioned by		
South-Eastern Finland University of Applied Sciences		
Supervisor		
Marjut Kasper		
Abstract		
<p>The strategic focus in traveling industry is to offer experiences to travelers. Nowadays, travelers can participate in planning their trips and services. However, the problem is how to measure the volume and the effect of the experience. There is not a good measuring system for measuring experience.</p> <p>The main objective of the thesis was to find out how a traveler has obtained an experience and mental growth while traveling. Other research questions were the following: what was the motive for the trip, what was the role of the traveler, what kind of feelings did the traveler have and how did the trip change the traveler.</p> <p>The thesis was a qualitative nethnographic study. The research method of the study was a narrative blog analysis. The base of the theory in collecting material and presenting outcomes was Experience triangle (Elämyskolmio) which was created by Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO.</p> <p>The study showed that a traveler can have an experience if he / she is motivated, environmental conditions are mostly good, he / she learns something new and gets a feeling of success. It is also important to have a good connection with the representative of the travel company. When a traveler has had an experience, he/she will mentally grow.</p> <p>In conclusion, a travel company can make a product or service that enables an experience for their customers. The product or service must be unique, genuine, multisensual, compelling and it must have a sufficient contrast to the customer's normal life. Also, a good contact between the representative of the travel company and the customer is needed.</p>		
Keywords		
experience, traveler, mental growth		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUSASETELMA: AIEMPI TUTKIMUS JA TAUSTA.....	6
2.1	Opinnäytetyöni tavoite	6
2.2	Tutkimustehtävä	6
2.3	Keskeiset käsitteet.....	7
2.3.1	Matka ja matkailu	7
2.3.2	Matkailija ja motivaatiotekijät.....	8
2.3.3	Elämys	11
2.3.4	Henkinen muutos	13
2.4	Teoria: Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO: Elämyskolmio.....	13
3	TUTKIMUKSEN ESITTELY	16
3.1	Tutkimusmenetelmä	16
3.2	Aineistonkeruu	17
3.3	Tutkimusaineisto: blogitekstit.....	17
3.3.1	Anna-Katri: Adalmina´s Adventures	18
3.3.2	Sandra ja Topias: Terveiset Päiväntasaajalta	19
3.3.3	Mikko ja Malla: Huima	20
3.3.4	Minna Jakosuo: Kuukausi yksin erämaassa.....	21
3.3.5	Namistelija.....	22
3.3.6	Maarit Johanna: Pää pilvissä	23
3.3.7	Jerry: Pako arjesta	24
3.3.8	Milja Fromholtz: Pipo silmillä	25
3.3.9	Eevi Alanissi: Rento matkablogi.....	26
3.4	Tutkimuksen luotettavuus	26
4	TULOKSET.....	27
4.1	Motivaation taso: kiinnostuminen.....	27
4.2	Fyysinen taso: aistiminen	29
4.3	Älyllinen taso: oppiminen	31
4.4	Emotionaalinen taso: elämys.....	32
4.5	Henkinen taso: muutos	32
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	35
6	POHDINTA.....	37
	LÄHTEET.....	39

1 JOHDANTO

”Maailmalle on turha lähteä etsimään itseään.” Näin pohtii Muuttolintu-blogin kirjoittaja Anna Papillo (2016) blogitekstissään ”15 tapaa miten matkustaminen on muuttanut minua”. Tekstissä hän kertoo, mitä on oppinut pitkillä ja lyhyillä matkoillaan maailmalla: hänestä on tullut avoimempi, suvaitsevaisempi ja hän elää enemmän hetkessä. Papillo (2016) ei kuitenkaan pysty määrittelemään yhtä hetkeä tietylle muutokselle vaan kertoo muutosten tapahtuneen pikku hiljaa huomaamatta.

Papillon kanssa voi olla toista mieltä, koska muun muassa Pine ja Gilmore (2011) ovat tutkineet elämyksen vaikutusta ihmiseen, ja Lapin elämysteollisuuden osaamisenkeskus LEO on luonut Elämyskolmio-mallin, jonka avulla palveluntuottajat voivat luoda palveluja, jotka mahdollistavat elämyksen ja henkisen kasvun paikan asiakkailleen. Elämystä ei tietenkään voi taata, koska se on yksilöllinen kokemus: mikä on tuttua itselle, voi olla täysin vierasta toiselle (Verhelä & Lackman 2003, 36). Opinnäytetyössäni tutkin, miten elämys on muuttanut matkailijaa eli onko matkailija kenties osallistunut palveluun, jossa on kokenut elämyksen ja sitä kautta kasvanut henkisesti.

Elämyksen tutkiminen on haastavaa, koska ei ole olemassa mittaria, jolla sitä voisi tutkia. Kyselyissä ihmiset eivät välttämättä halua kertoa henkilökohtaisista asioistaan, ja esimerkiksi päiväkirjatutkimuksissa on mahdollista, että tutkittavat kirjoittavat sellaisia vastauksia, joita luulevat tutkijan haluavan. (Morgan & Watson 2009, 116–119.) Tämän vuoksi olen valinnut tutkimusmenetmäkseni blogianalyysin, jolloin pääsen tarkastelemaan matkailijoiden omia vapaaehtoisesti kirjoittamia kertomuksia. Tekstejä analysoidessani hyödynnän Elämyskolmio-mallin elämyksen elementtejä sekä kokemisen tasoja.

Työni tilaajana toimii Xamk, koska en halunnut kohdentaa tai rajata tutkimustani yhteen yritykseen ja yhdenlaiseen asiakaskuntaan vaan halusin saada tietoa ilmiöstä yleisellä tasolla. Opinnäytetyöni antaa uutta tietoa elämysten vaikutuksista matkailijoiden henkiseen kasvuun, ja näin ollen laajentaa olemassa olevaa tietoa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että matkailualan palvelutuottajat pystyvät halutessaan luomaan kohderyhmälleen elämyksellisempiä tuotekokonaisuuksia.

2 TUTKIMUSASETELMA: AIEMPI TUTKIMUS JA TAUSTA

Matkailualan yritysten strategisessa keskiössä on kokemusten ja elämysten mahdollistaminen asiakkailleen. Tänä päivänä asiakkaat vaikuttavat hyvin paljon itse palvelun sisältöön ja voivat muokata siitä itselleen sopivan. Matkailijoiden kokemusten ja elämysten tutkiminen on kuitenkin haastavaa, koska ei ole olemassa yhtä pätevää mittaristoa, jolla tutkia kokemusta. Yritykset tekevät tyytyväisyyskyselyitä, joista saadaan tilastollista tietoa, mutta vastauksista ei käy ilmi, mitä osallistujat tarkoittavat vastauksillaan eli mitä kokemus merkitsee kokijalleen. (Morgan & Watson 2009, 116–119.) Ilmiselviä ovat elämyksen ja henkisen muutoksen hyödyt matkailupalveluntuottajalle eli vieraat suosittelvat palvelua muille ja palaavat takaisin palvelun äärelle (Moscardo 2009, 104).

2.1 Opinnäytetyöni tavoite

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO:n Elämyskolmio-mallin avulla, miten elämys on muuttanut matkailijaa. Tarkoitukseni on *selittää* ja *kuvaila* (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2013, 138–139) matkailijoiden kokemaa henkistä muutosta matkan aikana. Aavaan havaintojani esimerkkien kautta. Tarkoitukseni on antaa uutta tietoa matkailijoiden matkustamiseen liittyvästä henkisestä muutoksesta, ja näin ollen laajentaa olemassa olevaa tietoa ja jäsentää sitä uudelleen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että matkailualan palveluntuottajat pystyvät halutessaan luomaan kohderyhmälleen elämyksellisempiä tuotekokonaisuuksia.

2.2 Tutkimustehtävä

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista, että tehtävä muuttuu tutkimuksen edetessä, joten puhutaan mieluummin tutkimustehtävästä kuin tutkimusongelmasta. Tutkimustehtävä nimetään yleisellä tasolla ja sille määritellään alaongelmia tai joissain tapauksissa samantasoisia ongelmia. Alaongelmien tehtävänä on tarkentaa ja rajata tutkimustehtävää. (Hirsjärvi ym. 2013, 126–128.)

Aiheeni on ”matka, joka muutti minut” ja tausta-ajatuksena, että matkustaminen muuttaa ihmistä (mm. Smith, Macleod & Robertson 2010, 150; Vainio 2014, 21), ja jokaisella matkalla on merkitystä, joten olen asettanut opinnäytetyölleni yhden tutkimustehtävän:

1. Miten matkailija on saavuttanut elämyksen ja henkisen muutoksen matkallaan?

Saadakseni vastauksen tutkimustehtävääni olen asettanut sille alaongelmiksi seuraavat kysymykset:

1. Mikä on ollut motivaatiomatkallesi?
2. Mikä on ollut matkailijan rooli matkalla eli missä elämysmaailmassa matkailija on ollut?
3. Mitä tunteita matkailija on kokenut matkallaan?
4. Miten matka on muuttanut matkailijaa?

2.3 Keskeiset käsitteet

Tutkimukseni kannalta keskeisiä käsitteitä ovat matka, matkailija, matkan tarkoitus eli motivaatiotekijät, elämys ja henkinen kasvu. Tässä luvussa avaankin kunkin käsitteen ja kerron, mistä näkökulmasta käytän kyseistä käsitettäni opinnäytetyössäni.

2.3.1 Matka ja matkailu

Matkan ja matkailun voi määritellä monella tapaa riippuen käyttötarkoituksesta. Tilastokeskus (2018a) määrittelee *matkan* olevan *matkailua*, jonka aikana henkilö on poissa kotoa. *Matkailun* määritelmässä tarkennetaan matkan tarkoitukseksi vapaa-aika, liikematka tai muu tarkoitus. Matkailussa matkan kesto on enintään yksi vuosi ja matka suuntautuu henkilön tavanomaisen elinpiirin ulkopuolelle. (Tilastokeskus 2018b, 2018c, 2018d.) Matkailu voidaan jakaa karkeasti vapaa-ajan matkoihin ja työmatkoihin sekä kotimaan matkoihin ja kansainvälisiin matkoihin (Vuoristo 2002, 22). Matkailu on myös kohdealueen ja lähtöalueen vuorovaikutusta. Tällöin matkailijan kanssa vuorovaikutuksessa ovat eri organisaatiot ja yritykset. (Vuoristo 2003, 15.)

Matkailusta voidaan puhua liiketoimintana tai elinkeinona. Matkailu voidaan rajata tai pilkkoa osiin eri teknillisin termein tutkimustoimintaa varten. Usein

matkailusta halutaan saada selville yritysten, esimerkiksi hotellien käyttöaste, liikevaihto, kannattavuus ja suosio. (Vuoristo 2003, 15–16.)

Matkailun tutkimuksen määritelmä antanee kaikista kokonaisvaltaisimman määritelmän matkailusta. Kun matkailua tutkitaan, tutkitaan ihmistä, joka on tavallisen elinympäristönsä ulkopuolella eli sitä elinkeinoa, mitä tämä kyseinen henkilö hyödyntää, ja niitä vaikutuksia, joita henkilöllä ja elinkeinolla on kohde- maan kulttuuriin, yhteiskuntaan, talouteen tai muihin fyysisiin ympäristöihin. (Vuoristo 2002, 21–22.)

Matka voidaan nähdä myös vertauskuvana eri asioille. Vainio (2014, 203) kertoo antiikin kreikkalaisten pitäneen matkaa vertauskuvana oppiselle, eli toisin sanoen liikkumalla paikasta toiseen ja menemällä oman mukavuusalueensa ulkopuolelle ihminen oppii. Matka on myös yleisesti toiminut vertauskuvana kuolemalle eli ”viimeiselle matkalle”. Niin ikään elämä itsessään on matka, jonka aikana ihminen kasvaa henkisesti. (Vainio 2014, 203–204.)

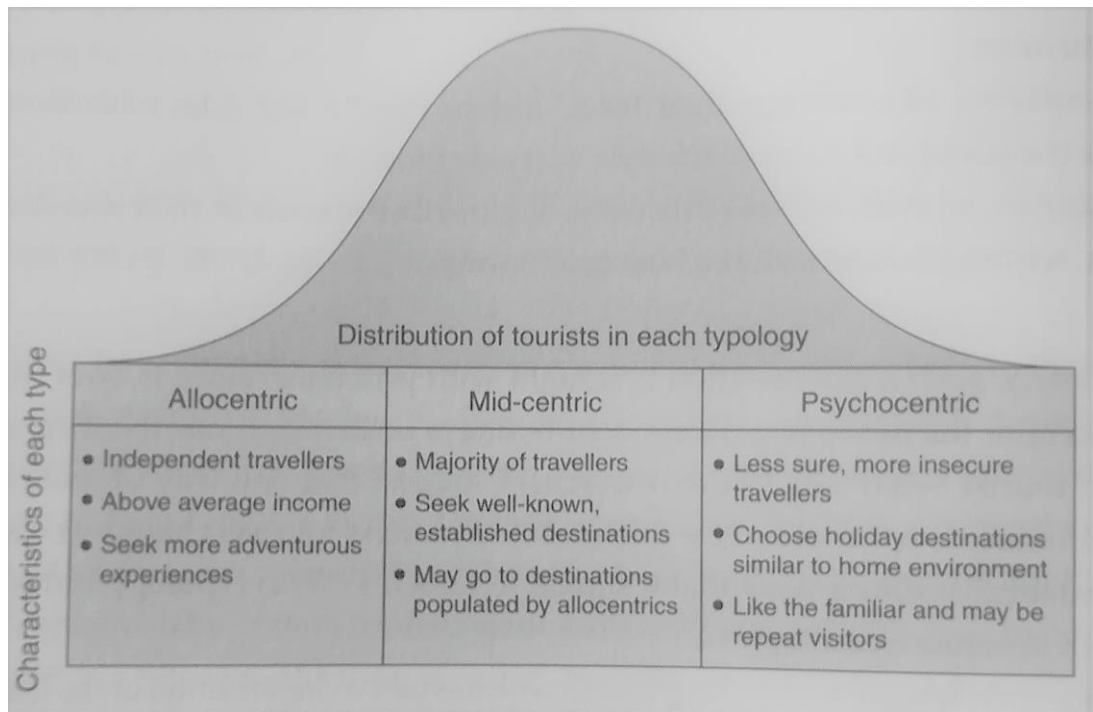
Opinnäytetyössäni käsittelen matkaa ja matkailua tilastokeskuksen määritelmän mukaan, jossa ihminen on poistunut tavanomaisesta elinympäristöstään enintään vuodeksi.

2.3.2 Matkailija ja motivaatiotekijät

Matkailija on henkilö, joka on matkalla ja matkailee (Tilastokeskus 2018d). Vuoristo (2002, 28) täsmentää, että matkailijan lähtömaan poliittisen ilmapiirin täytyy mahdollistaa matkailu, ja matkailijalla tulee olla varallisuutta matkailuun sekä aikaa matkailla.

Vuuristo (2002, 39–40) kertoo, että matkailijat luokitellaan eri tyypeihin tilastojen luomiseksi. Tällöin matkailijoiden luokitteluun käytetään demografisia indikaattoreita (ikä, sukupuoli, yms.), maantieteellisiä indikaattoreita (asuinpaikka, kansalaisuus, yms.), sosioekonomisia indikaattoreita (koulutus, tulot yms.) ja harrasteita (kulttuuri ja luonto, yms.).

Vuoriston (2002, 45) mukaan tunnetuimpia esimerkkejä matkailijoiden yleispätevästä luokittelusta on tehnyt Plog vuonna 1974 (kuva 1). Plog jakoi matkailijat psykograafisiin tyyppeihin laajan tutkimuksensa pohjalta. Tutkimuksen avulla Plog pystyi jakamaan matkailijat ahtaasti ajatteleviin ja varauksellisiin psykosentrikoihin ja ulospäin suuntautuneisiin ja avoimiin allosetrikoihin. Psykosentrikot suosivat valmiita matkapaketteja, passiivisia harrastuksia ja totuttua ja tuttua matkakohdetta. Allosetrikot taas ovat omatoimimatkailijoita, jotka menevät uusiin ja outoihin kohteisiin ja suosivat uusia kokemuksia ja aktiivisia harrastuksia. Suuriosa väestöstä kuitenkin edustaa midsentrikoita, joilla on kummankin ääripään ominaisuuksia. (Vuoristo 2002, 45–47.)



Kuva 1. Plogin psykograafinen matkailija -malli (Page 2007, 76).

Plogin mallia psykograafisista matkailijoista on kritisoitu muun muassa siitä, ettei se ota huomioon matkailijoiden sosioekonomista asemaa, eikä sitä, että ihmiset käyttäytyvät eri tilanteissa ja eri elämän vaiheissa eri tavoin (Vuoristo 2002, 47–48). Malli ei myöskään ota huomioon henkilöiden sisäisiä ja ulkoisia motivaatiotekijöitä, eikä ihmisen muuttumista ajan kuluessa (Page 2007, 75).

Oleellista opinnäytetyöni kannalta on matkailijoiden luokittelu motivaatioiden näkökulmasta. Näissä luokitteluissa pyritään ymmärtämään matkailijakäyttä-

tymistä, eli mitkä psykologiset ja sosionomiset tekijät ovat kohde- ja harrastevalinnan takana. Luokitteluja on useita ja ne poikkeavat hieman toisistaan. Esimerkiksi Maslown tarvehierarkiassa lähtökohtana on nousta tarvehierarkiassa portaittain kohti ylintä eli itsensä toteuttamisen tarvetta. Itsensä toteuttamisen tarve toteutuu hyvin matkailun kautta. Maslown teoriaa ovat jatkojalostaneet muun muassa McIntosh ja Goeldnerin tehden matkailijoiden tarpeista nelikentän: fyysiset tekijät (fyysinen ja psyykinen hyvinvointi), kulttuuriset tekijät (kiinnostus kulttuureihin), ihmisten väliset tekijät (sukulaisvierailut yms.) ja status- ja arvostustekijät (oppiminen ja arvostuksen saaminen muilta). (Vuoristo 2002, 40–42.)

Verhelä ja Lackman (2003, 24–25) ovat jakaneet tarpeet ja motiivit ensisijaisiin ja toissijaisiin motiiveihin eri teorioiden pohjalta. Jaossa on havaittavissa sekä Maslown tarvehierarkia että McIntoshin ja Goeldbrin jaottelu. Verhelän ja Lackmanin jaossa ensisijaiset motiivit kertovat syyn ja tarpeen matkalle, toissijaiset matkustustavan ja -kohteen. Ensisijaiset motivaatiotekijät voidaan jakaa kuuteen eri kategoriaan. Yhdellä matkailijalla voi olla useita eri motivaatiotekijöitä, mutta kuitenkin aina vähintään yksi. (Verhelä & Lackman 2003, 24–25.)

1. *Viihde, huvittelu, nautinto, ajanviete* -kategoriaan kuuluvat huvipuistoihin, ostoksille ja urheilutapahtumiin suuntautuvat matkat.
2. *Työ*-kategoriaan kuuluvat kokous- ja kongressimatkat, messu- ja näyttelymatkat, liiketoiminnan hoitamiseen liittyvät matkat sekä kannuste- ja palkkiomatkat.
3. *Fyysiset ja fysiologiset syyt* pitävät sisällään terveyden ja työtoimintakyvyn ylläpitämiseen liittyvät matkat. Matkat voivat olla esimerkiksi rantalomia, urheilulomia ja kuntoutuksia.
4. *Sosiaaliset ja henkilöiden väliset syyt* -kategoriaan kuuluvat vierailut sukulaisten ja ystävien luokse, matkustaminen heidän seuranaan esimerkiksi liikematkalla sekä vierailut kotiseudulla.
5. *Uskonto* -kategoriaan kuuluvat pyhiinvaellusmatkat, osallistumiset uskonnollisiin tapahtumiin sekä hiljentymis- ja retriittimatkat.
6. *Itsensä kehittäminen, psykologiset ja kulttuuriset syyt* pitävät sisällään osallistumisen kulttuuritapahtumiin esimerkiksi konsertteihin, teatteriin tai festareille. Lisäksi osallistuminen kursseille ja aktiviteetteihin, mitkä vaativat henkisiä tai fyysisiä voimavaroja kuuluvat tähän kategoriaan. (Verhelä & Lackman 2003, 25–26.)

Matkailijatyyppeiden ja motivaatioiden mallien kirjo on laaja. Page (2007, 77) summaakin malleista havainnoitavaksi, että matkailun motivaationa on aina jo-

kin tarve. Matkailija ei kuitenkaan ole välttämättä täysin tietoinen omista todellisista tarpeistaan, ja jos on, niin ei välttämättä ole halukas paljastamaan näitä tarpeita tutkijoille. Motiivit myös vaihtuvat ja muuttuvat ajan myötä sekä ovat sidoksissa toisiinsa, esimerkiksi havainnointikyky, oppiminen, persoonallisuus ja kulttuuri liittyvät kiinteästi toisiinsa. (Page 2007, 77.)

Opinnäytetyöni tutkimustehtävän ja alaongelmien ratkaisussa sekä tulosten analysoimisessa käytän apunani Verhelän ja Lackmanin luokittelua matkailumotivaatioista.

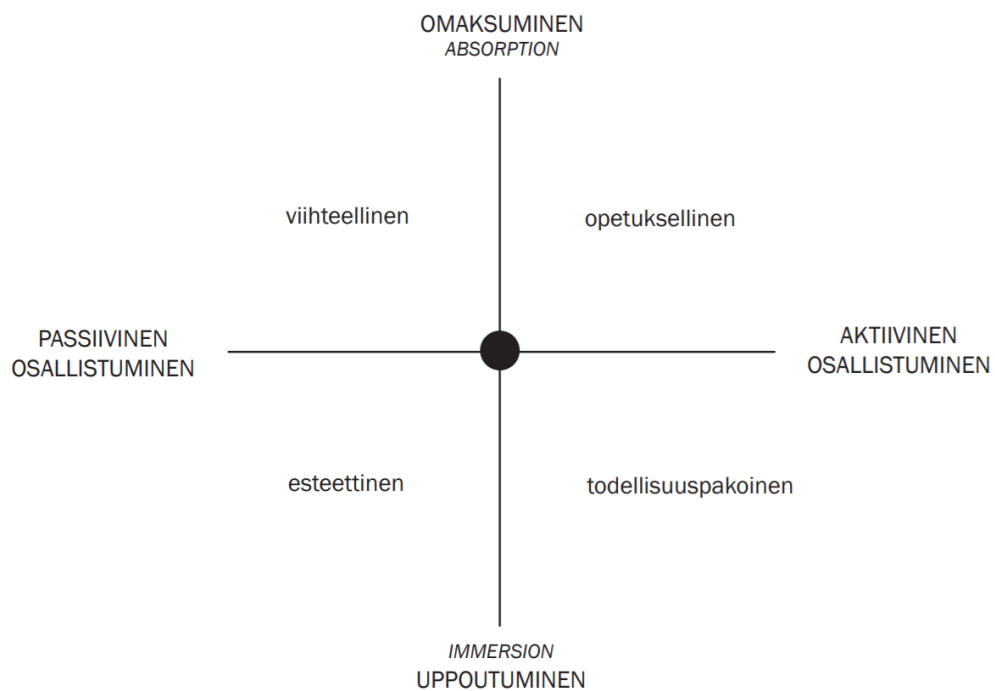
2.3.3 Elämys

Englanninkielessä käytetään sanaa *experience* kuvaamaan sekä kokemusta että elämystä. Suomenkielessä näillä kahdella sanalla on kuitenkin merkitysero: kokemus kuvaa kaikkea, mitä henkilö on kokenut ilman, että siihen välttämättä liittyisi tunnekokemusta tai mitään henkistä (Aho 2001, 32); elämys on taas henkilökohtainen, voimakas ja ainutkertainen, positiivinen kokemus, joka jättää muistijäljen (Verhelä & Lackman 2003, 35).

Moscardo (2009, 100) on koontanut listan turistin elämyksiin vaikuttavista asioista. Listan mukaan turistin kokemat elämykset eroavat jokapäiväisistä kokemuksista ja ovat monien eri aktiviteettien summa. Aktiviteetit ja niiden sijainti ovat tärkeitä osallistujalle itselleen. Vuorovaikutus sekä aktiviteetin aikana että sen jälkeen ovat osallistujalle tärkeitä, koska kokemus jatkuu edelleen itse aktiviteetin jälkeen. Elämystä ei voi taata millään palvelulla tai toiminnalla, koska jokainen kokee asiat eri tavoin. Jokin täysin arkinen asia on toiselle täysin uusi ja elämyksellinen. (Verhelä & Lackman 2003, 36.)

Elämys voidaan jakaa neljään ulottuvuuteen (kuva 2), jossa vaaka-akselilla tarkastellaan henkilön osallistumista toimintaan eli sitä tekeekö henkilö konkreettisesti itse jotakin. Passiiviset osallistujat ovat esimerkiksi konserttiin osallistujia: he eivät varsinaisesti vaikuta konsertin kulkuun vaan pelkästään nauttivat esityksestä. Toki heidän läsnäolonsa ja innostuneisuutensa vaikuttaa kokonaisuuteen. Aktiiviset osallistujat taas osallistuvat itse tekemiseen, esimerkiksi laskettelevat. (Pine & Gilmore 2011, 46.)

Elämyksen ulottuvuuden pystyakselilla tarkastellaan osallistujan omaksumista ja uppotumista toimintaan henkisellä tasolla. Omaksumisella tarkoitetaan sitä, että osallistuja seuraa toimintaa kauempaa, ja uppoutumisella sitä, että osallistuja on mukana toiminnassa. Esimerkiksi osallistuja uppoutuu paremmin elokuvaan, kun hän katsoo sen muiden kanssa elokuvateatterissa suurelta kuruvaruudulta äänien kera kuin, jos hän katsoisi elokuva yksin kotona. (Pine & Gilmore 2011, 47–48.)



Kuva 2. Elämyksen neljä ulottuvuutta Pine ja Gilmoren mukaan (Tarssanen & Kylänen 2009, 9).

Elämyksen neljän ulottuvuuden avulla voidaan hahmottaa neljä eri elämysmaailmaa, jotka ovat viihteellinen, opetuksellinen, esteettinen ja todellisuuspakoinen. Viihteellisessä maailmassa osallistuja passiivisesti omaksuu kokeamaansa, esimerkiksi kuuntelee musiikkia tai lukee kirjaa. Opetuksellisessa maailmassa osallistuja aktiivisesti omaksuu toimintaa joko henkisesti tai fyysisesti, kuten fyysisen harjoitteen aikana. Esteettisessä maailmassa osallistuja passiivisesti uppoutuu kokemukseen, esimerkiksi taidenäyttelyssä katsoo teosta. Todellisuuspakoisessa maailmassa osallistuja aktiivisesti uppoutuu toimintaan eli esimerkiksi pelaa videopeliä. Elämysmaailmat voidaan hahmottaa

myös tekemisen kautta. Viihteellisen maailman osallistuja haluaa nauttia, opetuksellisen oppia, esteettisen olla ja todellisuuspaikoisen mennä ja tehdä. (Pine & Gilmore 2011, 47–56.)

Käsittelen elämysmaailmoja luvussa 3.3 Tutkimusaineisto: blogitekstit, jossa esittelen tutkimuksessani käyttämiäni blogitekstit.

2.3.4 Henkinen muutos

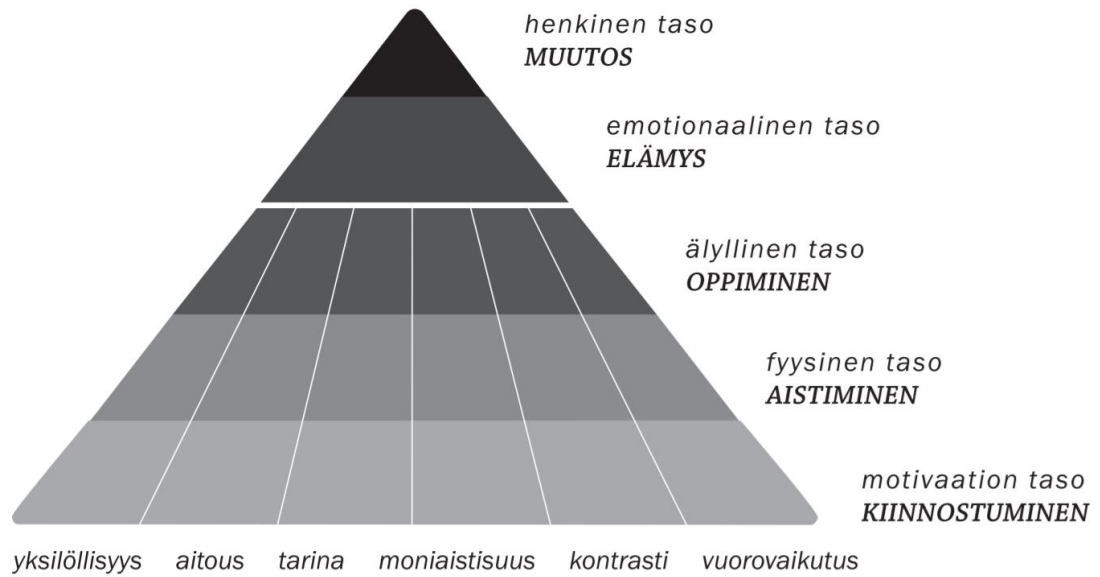
Ihmisen henkiseen puoleen vaikuttavat kaikki asiat elämässä, ja näin ollen *henkistä muutosta* on vaikea yksiselitteisesti määritellä. Yleisesti henkisellä muutoksella tarkoitetaan ihmisen henkilökohtaisen elämän muuttumista parempaan suuntaan. Muutoksen paikka on usein haastava tai uusi tilanne elämässä, johon ihmisen täytyy löytää uusi selviytymiskeino. Henkinen kasvu on jo olemassa olevien ja uusien voimavarojen kehittämistä ja uudistamista. (Ruutu & Salmimies 2013, 140.)

Opinnäytetyössäni tarkastelen henkisen kasvun ja muutoksen suhdetta matkailuun tutkimusaineistoni pohjalta.

2.4 Teoria: Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO: Elämyskolmio

Henkisen muutoksen saavuttaminen matkailun ja elämyspalveluiden avulla on yksilöllistä eikä sitä voi taata millään. On kuitenkin tutkittu, että hyvällä suunnittelulla ja toteutuksella on mahdollista tarjota hyvät puitteet elämyksen kokemiselle ja henkiselle muutokselle. Esittelen tässä luvussa Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO:n Elämyskolmio-mallin, joka toimii tutkimukseni teoreettisena runkona.

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO on luonut Elämyskolmio-mallin (kuva 3), jonka avulla matkailupalvelujen tuottajat pystyvät luomaan elämyksen mahdollistavia tuotteita vierailleen. Mallissa tutkitaan sekä palvelun rakennetta että ihmisen henkilökohtaiseen elämykseen vaikuttavia tekijöitä suhteessa toisiinsa. (Tarssanen & Kylänen, 2009, 11–12.)



Kuva 3. Elämyskolmio (Tarssanen & Kylänen 2009, 11).

Tarssanen & Kylänen (2009, 12–15) nimeävät matkailutuotteen kuudeksi elämyksen elementiksi *yksilöllisyyden*, *aitouden*, *tarinan*, *moniaistillisuuden*, *kontrastin* ja *vuorovaikutuksen* (kuvassa 3 alhaalla vaakatasossa). *Yksilöllisyydellä* tarkoitetaan tuotteen yksilöllisyyttä ja ainutkertaisuutta, niin ettei sitä ole muualla tarjolla. *Yksilöllisyydessä* tarkoitetaan myös tuotteen tai palvelun muokausmahdollisuutta asiakkaalle: halutaan tarjota yksilöllinen, joustava ja ainutkertainen tuote tai palvelu niin, että osallistuja tai käyttäjä saa toteuttaa itsensä. *Kontrastilla* taas pyritään saamaan ero arjen ja palvelun välille. Palvelun on tarkoitus olla erilainen ja innostaa osallistuja näkemään uusia puolia itsessään. (Tarssanen & Kylänen 2009, 11–12, 14.)

Aitous on sama kuin tuotteen tai palvelun uskottavuus. Aito tuote on myös eettinen, eikä loukkaa esimerkiksi alkuperäisväestöä. Vieras määrittelee itse, mikä on aitoa ja uskottavaa, koska niin elämys kuin aitouskin on asia, mikä koetaan. *Tarina* liittyy aitouteen. Mikäli palvelun osat saadaan liitettyä yhteen hyvällä ja uskottavalla tarinalla, tulee aitouden vaikutelma. Kun osallistujat kokevat osallistuvansa aitoon palveluun, he ovat motivoituneempia ja henkisesti sitoutuneempia kyseessä olevaan palveluun. (Tarssanen & Kylänen 2009, 12–14.)

Moniaistillisuudella pyritään herättelemään juuri oikeat aistit palvelun kannalta. Tarkoituksenmukaista ei ole yrittää väkisin tarjota kaikille aisteille ärsykyitä, koska se saattaa pilata koko kokemuksen. (Tarssanen & Kylänen 2009, 14.)

Vuorovaikutus muiden osallistujien ja oppaan kanssa on välttämätön yhteenkuuluvuuden ja kokemuksen onnistumisen kanssa. Vuorovaikutuksessa osallistujat oppivat ohjaajalta, toisiltaan ja itseltään uusia asioita ja voivat jakaa kokemaansa. Syntyy yhteisöllisyyttä. Uusista kokemuksista tulee myös yleisesti hyväksytyjä, kun kokemassa on muitakin ihmisiä. (Tarssanen & Kylänen 2009, 14–15.)

Elämyksen elementtien huomioon ottaminen matkailutuotetta tehtäessä mahdollistaa vieraalle elämyksen kokemuksen. Haasteena on saada toimiva tuote, joka ottaa jokaisen vieraan henkilökohtaiset ominaisuudet huomioon. Erityisesti kontrastia, jossa pyritään saamaan eroa arjen (tavallisen) ja matkan (erityisen) välille, on haasteellista luoda, koska mikä on toiselle tuttua voi olla toiselle täysin vierasta. (Tarssanen & Kylänen, 2009, 12–15.)

Elämyksen elementtien on oltava mukana jokaisella *kokemisen tasolla* (kuvasessa 3 oikeassa reunassa pystyakselilla), jotta vieras kokisi elämyksen. Kokemisen tasot ovat vieraan henkilökohtaisia tasoja, joihin hyvällä suunnittelulla matkailupalvelun tuottaja voi vaikuttaa. Tasot ovat *motivaatio, fyysinen, älyllinen, emotionaalinen ja henkinen taso*. *Motivaatiolla* on tarkoitus herättää osallistujan mielenkiinto palvelua kohtaan. Esimerkiksi motivaation herättäminen on osa markkinointia, jossa pitäisi näkyä kaikki elämyksen elementit. (Tarssanen & Kylänen 2009, 15–16.)

Fyysisellä tasolla taataan palvelun mielekkyys, niin että osallistujalla on hyvä olla, esimerkiksi ei ole kylmä, kuuma, nälkä, vessahätä tai muuta vastaavaa. Osallistuja tuntee olonsa miellyttäväksi ja turvalliseksi. *Älykkyyden tasolla* halutaan tarjota osallistujalle oppimisen ja kasvun kokemuksia. *Emotionaalisella tasolla* osallistujalla on mahdollisuus kokea positiivinen tunnereaktio, kuten iloa, riemua ja onnistumista. *Henkisellä tasolla* osallistuja kokee elämyksen voimakkaan positiivisen tunnereaktion kautta. Tämä voi johtaa mahdolliseen henkiseen kasvuun ja elämänmuutokseen, mikäli osallistuja on tunnereaktion lisäksi kokenut muutosta itsessään, omaksunut jotain uutta tai kehittyneensä

jossakin. Muutos voi olla pieni tai iso, esimerkiksi penkkiurheilija voi innostua itse liikkumaan ja urheilemaan. (Tarssanen & Kylänen, 2009, 15–16.)

3 TUTKIMUKSEN ESITTELY

Opinnäytetyöni tutkimustehtävän ratkaisemiseen valitsin *kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen*, jossa tarkoituksena on kuvata todellisuutta mahdollisimman tarkasti ja löytää vastauksia tosiasioihin. Tärkeintä laadullisessa tutkimuksessa on laatu, ei määrä, ja asiantuntijana on tutkittava eikä tutkija. Näin ollen tutkimusaineisto valitaan ja käsitellään tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2013, 161, 164.)

3.1 Tutkimusmenetelmä

Kokemuksia kerätessä voi törmätä erilaisiin ongelmiin, kuten ihmisten haluttomuuteen kertoa henkilökohtaisista kokemuksistaan, ja haastateltavien vastausten tahattomaan manipulointiin kysymysten asettelussa. Myös tutkimukset joissa tutkittavat kirjoittavat päiväkirjaa, mutta tietävät sen tulevan tutkimuskäyttöön, voi tapahtua itesesensuuria ja mukailua haluttuun vastaukseen. (Morgan & Watson 2009, 121.)

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui blogianalyysi, joka kuuluu netnographyn piiriin. *Netnography* eli Internet-based ethnography tarjoaa mahdollisuuden tutkia matkailijoiden vapaaehtoisesti kirjoittamia arvioita ja kokemuksia palveluista, matkakohteista ja matkustamisesta yleensä. Netnographyn piiriin kuuluvat lukemattomat internetsivustot ja blogit. (Morgan & Watson 2009.)

Yhtenä suurena hyötynä blogianalyysissä on, että blogin kirjoittaja eli bloggaaja nostaa itse esille itselleen tärkeitä asioita toisin kuin valmiiksi määritellyssä kyselyssä. Mikäli blogin aiheesta on syntynyt keskustelua, sieltä voi poimia sekä positiivisia että negatiivisia asioita. Mikäli blogia päivitetään reaaliaikaisesti, on mahdollista huomata välittömät reaktiot aiheeseen/kokemukseen. (Morgan & Watson 2009. 125–126.) Päiväkirjojen tutkimisen erityispiirteenä on se, että tutkijalla aineiston tulkinnan vapaus (Hirsjärvi ym. 2013, 219).

Blogianalyysin eettisenä ongelmana on se, että onko tieto tarkoitettu yksityiseksi vai julkiseksi. Toisin sanoen, tarvitseeko kirjautua sisään nähdäkseen tekstin. (Morgan & Watson 2009, 124–125.) Ratkaisin ongelman käyttämällä omassa tutkimuksessani vain julkisia blogeja. Halusin käyttää suomenkielisiä blogeja, koska omalla äidinkielelläni pystyn tarkastelemaan tekstejä parhaiten. Blogitekstien valitaan vaikutti myös se, että niissä on kerrottu matkasta ja elämyksen tuottamista tunteista ja henkisestä kasvusta.

3.2 Aineistonkeruu

Oma tutkimukseni on kvalitatiivinen blogianalyysiin pohjautuva tutkimus, jolloin luonnollinen aineistonkeruumenetelmä on *narratiivinen tutkimus* (Hirsjärvi ym. 2013, 217). Narratiivisen tutkimuksen etuna tutkimukseeni nähden on, että tutkittavat ovat kertoneet kokemuksensa sellaisena kuin ovat ne muistaneet ja halunneet tuoda esiin. Tämä on samalla myös tutkimusmuodon ongelma: tutkittavat eivät välttämättä muista asioiden todellista laitaa (Hirsjärvi ym. 2013, 218–219).

Aineiston keruun teoriapohjana käytän Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO:n Elämyskolmio-mallin elämyksen elementtejä, jotka ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistillisuus, kontrasti ja vuorovaikutus, sekä elämyksen tasoja eli motivaation, fyysisen, älyllisen, emotionaalisen ja henkisen tasoja.

3.3 Tutkimusaineisto: blogitekstit

Valitsin opinnäytetyöni tutkimustehtävän ratkaisemiseksi yhdeksältä eri bloggaajalta yhteensä kymmenen eri tekstiä. Matkoillaan kyseiset bloggaajat ovat olleet erilaisissa Pinen ja Gilmoren (2011, 47–56) elämyksen neljän ulottuvuuden elämysmaailmoissa eli viihteellisissä, opetuksellisissa, esteettisissä ja todellisuuspakoisissa. Blogiteksteistä käy ilmi Elämyskolmio-mallin elämyksen elementit, jotka ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistillisuus, kontrasti ja vuorovaikutus sekä elämyksen tasot eli motivaatio, fyysinen, älyllinen, emotionaalinen ja henkinen taso. Kun elämyksen elementit ovat kohdallaan, matkailijat ovat kokeneet elämyksen ja sitä kautta henkisen muutoksen.

Tässä luvussa esittelen blogitekstit peilaten niitä Elämyskolmio-malliin. Opin näytetyöni laajuuden ja tutkimustehtävän vuoksi en kuitenkaan esittele jokaisen tekstin sisältöä yksityiskohtaisesti vaan otan poimintoja, jotka kuvaavat tekstin ja Elämyskolmio-mallin suhdetta.

3.3.1 Anna-Katri: Adalmina´s Adventures

Adalmina´s Advetures blogin kirjoittaja Anna-Katri on kolmekymppinen kokenut matkailija. Hän on matkustanut yli 100 maassa lähinnä yksin. Bloginsa esittelyssä hän kertoo haluavansa jakaa omia kokemuksiaan sekä inspiroida muita toteuttamaan omia unelmiaan. (Anna-Katri s.a.) Anna-Katrilta löytyi kaksi tutkimukseeni soveltuvaa blogitekstiä, jotka ovat Madagaskar – kalliokiipeilyä Tsingyssä (Anna-Katri 2016) ja Ratsastusretki Pääsiäissaaren kukkuloilla (Anna-Katri 2017). Kummastakin tekstistä käy ilmi Anna-Katrin osallistuneen aktiivisesti palveluun eli hän on ollut opetuksellisissa elämysmaailmoissa. Plogin matkailijaluokittelun mukaan Anna-Katri on allosentrikko, koska hän on hakeutunut tyypillisten turistikohteiden ulkopuolelle.

Madagaskar – kalliokiipeilyä Tsingyssä -tekstissä Anna-Katri (2016) kertoo vaellusmatkasta Madagaskarilla kahden oppaan ja ystävänsä kanssa (yksilöllisyys). Anna-Katri (2016) kuvaa hyvin vaelluksen kontrastia arkeensa: ”Oli kuin olisin kiivennyt aivan eri planeetalle. Tummanpuhuvat piikkihuippuiset kalliot kohoilivat mystisesti ympäriltäni ja niiden välissä olevat jyrkät syvänteet näyttivät pohjattomilta. Vaikutti siltä kuin olisin astunut tarujen maahan, sellaiseen josta kuvia näkee vain joissakin fantasia-elokuvissa.” Myös luottamus ja vuorovaikutusoppaiden kanssa on ollut tärkeää haastavalla vaelluksella: ”Paniikki-itkuhan siinä yllätti, mutta onneksi oppaan kannustamana pääsin ponnistamaan turvallisemmalle maalle.” (Anna-Katri 2016).

Tekstissään Ratsastusretki Pääsiäissaaren kukkuloilla Anna-Katri (2017) avaa elämyksen kontrastia arkeen kertomalla: ”Ehkä tarkkasilmäinen olisi voinut paikallistaa maisemasta myös kivipäisiä patsashahmoja, mutta niiden tihrustamisen sijaan keskityn hengittämään raikasta meri-ilmaa ja ihastelemaan ympärillä avautuvia avaria maisemia. Välillä maisema tuntuu jotenkin tutulta, sellaiselta normaalilta maaseutumaisemalta, mutta taas hetken päästä siinä on

jotakin outoa, jotakin niin erilaista, mitä en ole missään muualla nähnyt.” Vuorovaikutukseen muihin ryhmäläisiin hän viittaa: ”Ja toisaalta letkassa viimeisenä kulkiessa (itseasiassa muutamien metrien päässä) saan nauttia maisemista aivan omassa rauhassani, vaikkei neljän hengen ryhmämme onneksi mikään iso olekaan.” (Anna-Katri 2017.)

3.3.2 Sandra ja Topias: Terveiset Päiväntasaajalta

Sandra ja Topias ovat Terveiset Päiväntasaajalta -blogin pitäjät. He ovat aloittaneet blogin pitämisen vuonna 2013. Blogi on kirjoittajilleen harrastus, mikä on hyvä lähtökohta omaa opinnäytetyötäni ajatellen. (Sandra & Topias s.a.)

Terveiset Päiväntasaajalta -blogista valitsin tutkimukseeni Matka autenttiseen paratiisiin muutti elämäni -tekstin (2018), koska siinä on hyvin kerrottu matkan aiheuttamasta henkisestä muutoksesta. Tekstissä ei kerrota tarkemmin aktiviteeteista vaan siinä pureudutaan matkaan tai oikeammin pidemmän matkan yhteen osaan kokonaisuutena, joten tulkitseen matkan elämysmaailman olleen sekä opetuksellinen että todellisuuspakoinen. Sandra ja Topias ovat matkallaan olleet allosentrikoita, koska ovat olleet omatoimimatkailijoita ja poissa turistikeskuksista.

Kontrastista kotielämään kertoo seuraava: ”Iltaisin nukkumaan mennessä jäimme usein katselemaan ympärillämme heräävää erilaista elämää. Puut täytyivät kimaltavista tulikärpäsistä, meri hohtavista planktoneista ja taivas tuikkivista tähdistä sekä tähdenlennoista. Nämä hetket olivat niin maagisia, että niitä on hankala edes pukea sanoiksi. Aamulla meidät usein herätti ennen auringon ensisäteitä mitä erikoisemmat linnut. Kirkkaan väriset papukaijat taas lumosivat meidät kauneudellaan päivisin. Elämä saarilla tosiaan on ihmeellistä, eikä näitä kokemuksia voita mikään.” (Sandra & Topias 2018.)

Blogitekstistä löytyi myös Elämyskolmio-mallin elementtejä yhdistäviä asioita, kuten kontrastia ja vuorovaikutusta yhdistävä toteamus: ”Aswad kertoi, että Papualaiset välillä jopa ihmettelivät meidän hyvin tylsältä näyttävää elämää saarella. Yritin heille kertoa kuinka hektistä meidän arkinen elämä on täällä suomessa ja ettemme tarvitse kovinkaan ihmeellistä ohjelmaa ollaksemme onnellisia.” (Sandra & Topias 2018.)

Tekstissä kerrotaan, kuinka tärkeäksi muodostui yhteys paikalliseen isäntää Aswadiin: ”En ole ikinä tavannut matkoillani yhtäkään ihmistä, jonka kanssa juttu olisi lähtenyt yhtä helposti sekä luontevasti luistamaan. Oli kuin olisimme tunteneet aina, eikä kulttuurien väliset tai kielellisetkään ongelmat olisi ollut ikinä esteenä. Jopa vitsien kertominen sekä ymmärtäminen oli helppoa.” (Sandra & Topias 2018.)

Aitoutta Sanda ja Topias (2018) eivät ole jättäneet välistä vaan kertovat, kuinka asiat oikeasti ovat Raja Ampatin saarella: ”Kun jättää sen kaiken romantisoinnin pois, niin käytännössä se tarkoittaa lattialla nukkumista, hyvin kosteita ja nihkeitä öitä ilman sähköä tai omaa vessaa, satunnaisia vierailevia torakoita sekä sadevesi suihkuja. Lähin paikka jossa internetin sai toimimaan oli puolen tunnin venematkan päässä Urain saarelta, keskellä merta.” (Sandra & Topias 2018.)

3.3.3 Mikko ja Malla: Huima

Huima-blogin Mikko ja Malla kertovat olevansa kolmekymppinen pariskunta Savosta. He lähtivät vuoden mittaiselle irtiottomatkalle maailmalle toukuussa 2017. Blogiin he ovat kirjoittaneet kokemuksistaan sekä matkan aikana että matkan jälkeen. (Mikko & Malla s.a.)

Mikon ja Mallan teksteistä valitsin Your wave is waiting – aloita surffaaminen Balilla -tekstin (Mikko & Malla 2017). Tekstissä kerrotaan yhden haaveen toteutumisesta alusta alkaen, mitä se on vaatinut ja miten haaveen toteutuminen on vaikuttanut henkiseen kasvuun. Elämysmaailmana surffauksen opettelu on ollut opetuksellinen. Plogin matkailijaluokittelussa Mikko ja Malla kuuluvat midsentrikoihin, koska sen sijaan että olisivat varanneet valmiiksi surffauskoulun, he tekivät kaiken omatoimisesti, mutta paikka oli turistikeskuksessa.

Seuraava lainaus kiteyttää hienosti Mikon ja Mallan (2017) surffauksen opettelun Elämyskolmio-mallin elämyksen elementit: ”Gekosta [opettajasta] tuli meille parissa kuukaudessa oikea ystävä ja Kuta Beachista rakas paikka. Sinne palaamme vielä, ehyin kylkiluin ja entistä innokkaampina oppimaan meren salat ja aaltojen kesyttämisen jalon taidon.” (Mikko & Malla 2017.)

3.3.4 Minna Jakosuo: Kuukausi yksin erämaassa

Nelikymppinen Minna Jakosuo retkeilee paljon ja kirjoittaa kokemuksistaan blogin lisäksi Retkipaikka-sivustolle ja lehtiin. Tällä hetkellä hän tekee yhteistyötä muun muassa Fjällrävenin ja Partioaitan kanssa. (Jakosuo s.a.)

Jakosuolta valitsin hänen ensimmäisen blogitekstinsä Sevetti-Rousajärvi (1), joka kertoo ensimmäiset hetket hänen kuukauden mittaiselta vaellukseltaan yksin erämaassa (Jakosuo 2016). Tekstissä kuvataan erämaareitin varrella olevia palveluita, ja siinä on suoria lainauksia matkapäiväkirjasta. Retkeä ei tehty yhteistyössä kenenkään kanssa, joten se sopi opinnäytetyöni aineistoksi. Tekstistä käy ilmi, että elämysmaailma on ollut opetuksellinen ja esteettinen. Jakosuo kuuluu Plogin matkailijaluokittelun midsentrikoihin, koska hän on ollut omatoimimatalla, mutta pitäytynyt kuitenkin mukavuuksissa, kuten tutuissa reiteissä ja autiotuvissa.

Elämyksen elementeistä aitoutta ja tarinaa kuvaa kuvaus matkanvarrelta: ”Tunturikoivikoita riitti, oli vehreyttä ja tunturimittareiden tappamaa pystyyn kuollutta koivikkoa. Kuollut metsä näytti aavemaiselta, kuin teatterin lavasteelta. Koivujen juurakot olivat täynnä myyrien kaivamia onkaloita. Polku alkoi nousta yhä korkeammalle ja lopulta alkoi näkyä ihan hurjan hienoja maisemia. Rinkka ei enää painanut. Nauroin ääneen!” (Jakosuo 2016.)

Vaellusreitillä tapahtuvaa vuorovaikutusta voi kuvata reitin palvelujen kautta: ”Olin suunnitellut reitin niin, että alussa kulkisin merkattua reittiä pitkin. – – Polku oli hyvin merkattu punaisilla tolpileillä. – – Metsähallituksen kaasuilla valmistin -yllätys yllätys- pastaa. Join pastan kanssa viinipulloa tyhjemmäksi ja otin pienet ruokaleivot paljaalla laverilla.” (Jakosuo 2016.) Vuorovaikutus ilmenee myös matkalla kohtaamien ihmisten kautta: ”Pidin siitäkin ajatuksesta, että siellä käy muitakin ihmisiä. Kuukausi yksin erämaassa ei tarkoittanut minulle sitä, että minun pitäisi pakoilla muita ihmisiä. Se merkitsi sitä, että olin yksin vastuussa itsestäni, kannoin kaiken tarvittavan mukaan ja seisoin omien päätösteni ja valintojeni takana. Minulla oli siis vapaus valita, olinko muiden kanssa tekemisissä vai vetäydyinkö sivummalle omaan rauhaan. Mo-

lempia tein ja molemmissa oli omat hyvät puolensa. Olen aika sosiaalinen ihminen yleensä, mutta huomasin reissulla (etenkin alussa) kaipaavani rauhallisempaa meininkiä.” (Jakosuo 2016.)

Vuorovaikutus kanssa matkustajien kanssa on tärkeää, sillä yhteinen kokemus antaa omalle kokemukselle hyväksynnän (Tarssanen 2009, 14–15). Jakosuo (2016) kuvaa asiaa näin: ”Eilen minua vastaan tuli isä ja poika, jotka kyselivät mihin olin menossa ja onko pitkäkin reissu ja olenko yksin. Kun kerroin suunnitelmistani, vanhempi mies hymyili koko loppurupattelun ajan. Aistin selvää tyytyväisyyttä. Tuntui hyvältä, kun hän ihaili reissusuunnitelmiani. Hän varmaan nauttii luonnosta ja maisemista samalla tavalla kuin minä.” (Jakosuo 2016.)

3.3.5 Namistelija

Namistelija kertoo olevansa intohimoinen matkailija ja suuntaavansa maailmalle 5–8 kertaa vuodessa puolisonsa kanssa. Hän aistii kaupunkien ja paikkojen tunnelmia sekä nauttii kulinaristisista elämyksistä. (Namistelija 2018.)

Opinnäytetyöhöni valikoitui teksti Ihanainen Napa Valley ja vierailu viinitilalla. Tekstissä kerrotaan kattavasti sekä itse elämyksestä eli viinitilavierailusta että omien arvojen vahvistuksesta. (Namistelija 2018.) Namistelijan tekstistä kävi ilmi esteettinen elämysmaailma, vaikka mukana oli myös viihteellistä ja opetuksellista elämysmaailmaa. Namistelija on Plogin jaottelun mukaan midsentrikko, koska hän on omatoimimatalla turistikohteessa.

Yksilöllisyyden ja vuorovaikutuksen pystyi tulkitsemaan seuraavasta kuvauksesta: ”Hitsi miten upeasti on huomioitu vierailijat! Koin olevani todella tervetullut tälle viinitilalle!! – – Myyjät ovat hyvin palvelualttiita ja jos jokin kysymys mietityttää, voi rohkeasti kääntyä heidän puoleensa.” (Namistelija 2018.)

Aitouden, kontrastin ja tarinan puolesta puhui viinitilan miljöö: ”Siinä minä nyt olin vihdoinkin viiniviljelmät ympärilläni! Yksi rakennus oli kuin linna, oli suihkulähdettä, kauniita polkuja köynnöksien keskellä, puskia, pensaita, paljon kauniita kukkia, iso piknik-alue pöytineen ja penkkeineen. Kellareita, viinitynyreitä ja kiireisenä viilletäviä tilan työntekijöitä.” (Namistelija 2018.)

3.3.6 Maarit Johanna: Pää pilvissä

Maarit Johanna on 25-vuotias paljon matkustava omien sanojensa mukaan ”jonkin asteinen maailmankansalainen”. Blogia hän on pitänyt vuodesta 2013 asti. (Maarit Johanna s.a.)

Blogissaan Maarit Johanna on aloittanut taide-elämyksistään kirjoittamisen, ja opinnäytetyössän tarkastelen hänen ensimmäistä aiheeseen liittyvää tekstiä TAIDETIISTAI: Arsenāls Fine Arts – Riika, Latvia (Maarit Johanna 2018). Tekstistä käy ilmi näyttelytilan tunnelma, asiakaspalvelukokemus ja tunteet, mitä näyttely on herättänyt. Taidenäyttelyissä käyminen ja sinne uppoutuminen kuuluu esteettiseen elämysmaailmaan. Tällainen käynti kuuluu Plogin luokittelussa lähemmäksi psykosentrikon matkailijaprofiilia, missä matkailija hyödyntää valmiiksi olevia turistikohteita.

Taidenäyttelyissä tarinan luo sekä itse näyttelykäynti kokonaisuutena että yksittäiset teokset. Maarit Johanna (2018) kertoo yksittäisen teoksen tarinasta seuraavaa: ”Joidenkin teosten yhteydessä oli pitkät pätkät selityksiä, niin myös tämän. Tavallaan kiva, ettei tarvi itse ajatella niin paljon. Toisaalta tämän teoksen kohdalla koin, ettei minun olisi ehkä edes tarvinnut tietää ihan niin paljon taiteilijan ajatuksia tulevaisuudesta.” (Maarit Johanna 2018.)

Kontrastia arkeen sekä vuorovaikutusta toi näyttelyn sisältö: ”Tulevaisuuskuvat oli hienoja ja niissä oli sellaista sanomaa joka oli periaatteessa ymmärrettävissä ilman mitään suurempaa mindblowta. – – Tai sitten teokset vain olivat muuten vain sellaisia, joita voi oikeasti sanoa esim. upeiksi, hämmästyttäviksi tai puhutteleviksi. Koin myös, että koska näyttelyllä oli helposti käsitettävä teema, oli teosten maailmaan imeytyminen helpompaa. Suurin osa, tai oikeastaan melkein kaikki niistä olivat tosi melankolisia tai tummanpuhuvia.” (Maarit Johanna 2018.)

Vuorovaikutuksesta sekä aitoudesta kertoi Maarit Johannan (2018) kuvaus kohtaamisesta lipunmyynnissä: ”Aikuisen lippu Arsenalisiin maksoi 4 euroa ja se ojennettiin käteen kulmia kohotellen katse osoitettuna tietokoneen ruudulle ja suu viivana. Seinät kumisivat oven paukahduksista ja meidän tervehdyk-

sestä, ja olen ehkä varma ettei lipun myyjä edes ollut hengittävää sorttia. Valtavassa sisääntuloaulassa ei tehnyt mieli jatkaa ulkona alkanutta juttua, vaan puhua mieluummin kuiskaamalla ja vain tärkeimmät asiat. Vaikka palvelu oli jäätävää ja tunnelma alusta alkaen kolkko, mulla ärsytti Arsenalsissa ihan muut asiat.” (Maarit Johanna 2018.)

3.3.7 Jerry: Pako arjesta

Jerry on noin kolmekymmentävuotias matkailija, joka nauttii laadusta. Laatu ei tarkoita hänelle kallista vaan sitä, että esimerkiksi ruoka voi olla hyvää hinnasta riippumatta. Hän kuitenkin kertoo, että hän ei laske saavuttamaansa tasoa, joten kaukolennot hän lentää businessluokassa ja yöpyy tietyn tasoissa hotelleissa. Hotellien kanssa hän tekee yhteistyötä, ja hotellitekstien kanssa häntä auttaa avovaimo Tiia. (Jerry s.a.)

Jerrytä valitsin kirjoituksen Porsche Leipzig – elämäni kokemus. Tekstissä Jerry (2016) kertoo, kuinka rata-ajokokeilu sytytti innostuksen kyseiseen lajiin. Tekstissä käydään läpi palvelun rakenne ja sen jälkeiset tunnelmat. Jerry osallistui hyvin vahvasti aktiviteettiin, joten hänen kokemuksensa kuuluu opeukselliseen elämysmaailmaan. Plogin matkailijaluokittelussa matkallaan Jerry on ollut midsentrikko, koska hän on tehnyt matkajärjestelyt itse, mutta tutussa ja turvallisessa ympäristössä.

Aktiviteetin yksilöllisyyden ja aitouden huomioimisesta Jerry (2016) kertoo muun muassa: ”Odotus oli vihdoin palkittu, kun siirryimme ulos radan varikkoalueelle ja edessämme siinsi kaunis rivi Porscheja – Macaneja, Caymanaja, Cayenneja, Boxstereita ja tietysti 911 Carreroita, jollaiset olin varannut meidän porukallemme. – – Sitten hän antoi meille luvan valita automme ja siirtyä radan puolelle. Olin jo iskenyt silmäni tummanharmaaseen Carrera 4S:ään, joten harpoin sen luokse ja istuin innokkaana ohjaajan paikalle.” (Jerry 2016.)

Jerryn ajokokemus kilparadalla oli moniaistillinen kokemus, joka poikkesi arjesta eli loi kontrastia: ”En ollut koskaan päässyt ajamaan radalla, joten kokemus oli tietysti yllätyksiä täynnä. Yllätyin ensinnäkin siitä kuinka rankkaa ajaminen voikaan olla! – – Lisäksi yllätyin myös lievästä huonosta olostä, joka alkoi tulla loppuvaiheessa. Jo aloituksen yhteydessä ohjaaja sanoi, että tämä on

hieman kuin vuoristorata, joten jotkut voivat alkaa voida pahoin, jolloin kannattaa ajaa hetkeksi varikolle. Ajattelin itsekseni, että kenelle muka tulee huono olo tuollaisesta ja kuka tuhlaisi aikaansa varikolla, kun sinne asti on tultu. En siinä vaiheessa tajunnut, että mutkasta mutkaan ajaessa hurjissa nopeuksissa, jatkuvia tiukkia käännöksiä tehdessä ja keskittymisen ollessa tapissaan, ihmiskeho alkaa jossain vaiheessa reagoimaan siihen. Kukaan ei keskeyttänyt missään vaiheessa ja sain pidettyä oman lievän pahoinvointini kurissa, mutta silloin tajusin, miksi ohjaaja halusi mainita asiasta jo alussa.” (Jerry 2016.)

3.3.8 Milja Fromholtz: Pipo silmillä

Milja Fromholtz on Pipo silmillä -blogin 33-vuotias helsinkiläinen kirjoittaja. Hän kertoo seikkailevansa maailmalla ja erityisesti lumi ja aktiviteetit innostavat häntä. Hän tekee yhteistyötä eri retkeilyvarusteliikkeiden -ja palveluiden kanssa, kuten Suunnon ja Merrell Finlandin kanssa. (Fromholtz s.a.)

Fromholtzilta löysin opinnäytetyöhöni sopiva blogiteksti liittyen pakettimatkailuun. Pakettimatka Pargaan oli ihana loma, mutta sen kertominen nolottaa - kirjoitus kertoo, kuinka Tjäreborgin pakettimatalla Fromholtz saavutti lomailun sanan varsinaisessa merkityksessä. Jatkuvasti liikkeellä olevana ihmisenä hän ei ole päässyt rentoutumaan omatoimimatkoillaan, kuten hän pääsi pakettimatalla. (Fromholtz 2018.) Teksti kuvaa pakettimatkakohdetta ja matkan aikana saavutettuja henkisiä muutoksia. Tekstin perusteella elämysmaailma on ollut todellisuuspakoinen. Plogin matkailijaluokituksen mukaan pakettimatkat kuuluvat psykosentrikko-matkailijoille (Vuoristo 2002, 46), joten tällä kyseisellä matkalla Fromholtz on ollut psykosentrikko.

Todellista kontrastia arkeen sekä aikaisempiin lomiin Fromholtz (2018) kuvaa seuraavasti: ”Jos lomalla tarkoitetaan fyysistä lepäämistä, niin en tosiaan muista, milloin olisin lomapäivänä nukkunut ilman herätyskelloa, ilman mitään suunnitelmia koko päiväksi – tai ainakaan tehnyt niin kahta päivää putkeen. Puhumattakaan viikosta. – – Ja ennen kaikkea, tämä oli meille molemmille joltain aivan uutta ja eksoottista.” (Fromholtz 2018.)

Aitousdesta, moniaistillisuudesta ja yksilöllisyydestä kertovat seuraavat sanat: ” – – suojaisista poukamista oli helppo löytää rauhallisia paikkoja, ja aivan keskustan tuntumastakin löysimme kuppiloita, joissa myös paikalliset istuivat kahvikupposten äärellä – sekä pikku puoteja, joissa myytiin maukkaita vihanneksia.” (Fromholtz 2018.)

3.3.9 Eevi Alanissi: Rento matkablogi

Eevi Alanissi on työssäkäyvä ja matkustava äiti, joka kertoo matkoistaan niin kotimaassa kuin ulkomaillakin blogissaan Rento matkablogi. Blogista löytyi teksti Pessimisti ei pety Oslon oopperataloon, jossa Alanissi kertoo oopperatalosta sekä sen herättämistä yllättävistä tuntemuksista. (Alanissi 2017.) Oopperatalo-elämys oli elämysmaailmaltaan esteettinen. Matkallaan Alanissi on Plogin matkailijaluokittelun mukaan kuulunut midsentrikoihin.

Moniaistillisuudesta Alanissin (2017) tekstistä voi tulkita seuraavasta lainauksesta: ”Talon arkkitehtuuri ulkoapäin näyttää parhaat puolensa kattoluiskalla, kun silmiin osuu vain valkeaa kaakelia taivasta vasten. Ja perille päästyä ei nuo maisemat vuonoille päin olleetkaan ihan täysin turhat. – – ...hiljaista ja oli kuin huopatossutehtaassa ja interiööri hiveli skandinaavista sisustussilmää. Aika kivan oloinen ravintolakin sisältä löytyi.” Vuorovaikutus oli kytköksissä saavutettavuuteen: ” – – juna-asema on aivan oopperatalon vieressä. Tätä kaupungin nimekkäintä nähtävyyttä ei siis oikein voi missata.” (Alanissi 2017).

3.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimukseni koskee elämyksen kokemista ja henkistä kasvua matkailun avulla. Tutkimusmenetelmäni ja tutkimustulosten tulkinta perustuu Elämyskolmio-mallin pohjalta ihmisten omiin kokemuksiin ja muistikuviin. Elämyskolmio-malli on erittäin hyvä ja luotettava tutkimukseni teoriapohjaksi, koska siinä on nimenomaan otettu huomioon henkinen kasvu elämyksessä. Lisäksi malli on vain hieman yli 10 vuotta vanha.

Blogitekstien yhtenä valintaperusteena käytin suomen kieltä eli omaa äidinkieltäni, jotta pystyin tulkitsemaan tekstejä parhaiten. Lisäksi katsoin, ettei matkaa, josta teksti kertoi, oltu tehty yhteistyössä kenenkään kanssa. Tällöin

teksti oli aidommillaan, eivätkö siihen ollut vaikuttanut yhteistyökumppanit. Lisäksi tutkin ainoastaan julkisia blogeja välttääkseni eettiset ristiriidat.

Blogitekstien ajankohdalla mielestäni ei ollut väliä aitouden kannalta, koska tärkeintä oli sisältö. Halusin, että tekstissä käy ilmi motivaatio matkalle, matkakohde, palvelu, onko matka tehty yksin vai yhdessä, onko tutkittavani kenties oppinut jotain uutta ja mitä tuntemuksia ja muutoksia matka on herättänyt kirjoittajassa. Pelkkä matkan tai palvelun kuvaus ei riittänyt pääsemään tutkimusaineistokseni. Myöskään pinnallinen ”oli hienoa” tai ”siistein juttu ikinä” -toteamus tekstissä ei vastannut käsitystäni elämyksen tuottamasta henkisestä kasvusta.

4 TULOKSET

Opinnäytetyöni tutkimustehtävänä on selvittää, miten matkailija on saavuttanut elämyksen ja henkisen muutoksen matkallaan. Tehtävän selvittämiseen loin neljä alaongelmaa, joiden avulla tutkin valituista blogeista matkailijoiden motivaatiota matkalle ja mikä heidän roolinsa on ollut matkalla eli missä elämysmaailmassa matkailijat ovat olleet. Lisäksi tutkin millaisia tunteita matka tai palvelu on herättänyt sekä millainen muutos on ollut. Tulokset esittelen peilaan niitä Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen Elämyskolmio-mallin kokemuksen tasoihin eli motivaation, fyysisen, älyllisen, emotionaalisen ja henkisen tasoihin.

4.1 Motivaation taso: kiinnostuminen

Alaluvussa 2.3.2 Matkailija ja motivaatiotekijät kerron, että matkalle lähtemiseen on useita eri motivaatioita. Verhelän ja Lackmanin (2003, 25–26) mukaan itsensä kehittäminen niin henkisesti kuin fyysisestikin matkustamisen motivaationa pitää sisällään tietoisesti itsensä kehittämisen sekä erilaisiin aktiviteetteihin osallistumisen. Tutkimusaineistossani kukaan matkalaisista ei ollut lähtenyt tietoisesti muuttamaan itseään, ajatuksiaan tai etsimään uusia harrastuksia. Sen sijaan muutamat kertoivat halunneensa matkalla kokeilla uudestaan vanhaa harrastusta. Anna-Katri (2017) kertoo blogissaan näin: ”Nuoruudestani olen uhrannut yli kymmenen vuotta rakkaalle hevosharrastukselle,

mutta enää vuosi kausiin en ole Suomessa hevosen selkään noussut. Sen sijaan matkoilla ollessa tuntuu erityisen tärkeältä päästä ratsastusretkelle upeisiin maisemiin – silloin ei väliä niinkään ole sillä, millainen hevonen on alla, vaan pääosassa on itse kokemus. Hevosen selässä ollessa tuntuukin siltä, että paikan luontoon pääsee tutustumaan aivan eri tavoin ja maisemia pystyy ihastelemaan aivan eri vinkkelistä. Enkä voi myöskään kieltää, että sisäinen heppahulluuteni nostaa aina päätään, kun ponnistan itseni satulaan.” (Anna-Katri 2017.)

Toisille lomakohteeksi oli valikoitunut fyysisten ja fysiologisten syiden vuoksi rantalomakohde, kuten Fromholtzille (2018): ”Mutta nyt olin päätynyt Kreikkaan, viikoksi pakettimatkohteeseen, lomamatkalle sanan varsinaisessa merkityksessä. Joutenolo tunki mukaan tämän vuoden kesälomalle takavesta, sillä puolisoni toipuu parhaillaan jalkaleikkauksesta loukattuaan polvensa toukokuun lopussa. Suunnitellut kesäreissut (ne, joilla taatusti olisi herätty kukonlaulun aikaan joka päivä) peruuntuivat. Halusimme kuitenkin päästä yhteisellä lomaviikolla irti arjesta – tällä kertaa se vaan piti tehdä muuten kuin adrenaliinin avulla. – – hyvä ratkaisu, jota en välttämättä olisi tajunnut tehdä muuten kuin olosuhteiden pakosta.” (Fromholtz 2018.)

Työmatkoilla, joihin sisältyy myös vapaa-aikaa, voi tutustua haluamiinsa aktiviteetteihin tai sitten motiivina lähteä tutustumaan kohteeseen voi olla ajan kulluttaminen eli Verhelän ja Lackmanin (2003, 25–26) mukaan Viihde, huvittelu, nautinto, ajanviete. Alanissi (2017) kertoo Osloon suuntautuneen työmatkansa vapaa-ajasta seuraavaa: ”Työpäivän ja kaupunkikuljeskelun jälkeen aikaa kuitenkin oli, ja olin matkalla takaisin oopperatalon takana olevaan hotelliini, kun ajattelin sitten kuitenkin tappaa loppoaikaa kipuamalla talon katolle kun siellä muitakin ihmisiä näkyi olevan.” (Alanissi 2017.)

Viihde, huvittelu, nautinto, ajanviete -kategoriaan kuuluvat myös huolella suunnitellut matkat, esimerkiksi Namistelijan (2018) viinitilavierailu: ”Olimme aiemmin etsineet netistä viinitilan jolle suunnistimme, valinnanvaraa on paljon. Viinitilat ovat palveluiltaan hieman erilaisia ja löysimme googlailemalla tilan, joka vastasi ajatuksiamme.” (Namistelija 2018.)

Matkoilla voi olla myös useita eri motivaatiota, kuten Jerry'n (2016) matkalla, jonka hän oli suunnitellut sosiaalisista ja henkilöiden välisistä syistä, mutta matka kuului myös viihde, huvittelu, nautinto, ajanviete -kategoriaan. Matkasta hän kertoo näin: "Viime kuussa tekemäni Berliinin reissu ei ollut mikä tahansa pikapyrähdys Saksaan, vaan se oli alusta asti suunniteltu yllätykseksi viime vuonna eläkkeelle jääneelle isälleni." (Jerry 2016.)

Elämyskolmio-mallin motivaatitasoa hyödyntäen voidaan havaita, että tutkimusaineistossani olevien matkailijoiden motivaatioon on pystytty vaikuttamaan hyvällä markkinoinnilla sekä oikeanlaisella vuorovaikutuksella. Onnistuneessa markkinoinnissa ovat olleet läsnä kaikki elämyksen elementit eli yksilöllisyys, kontrasti, moniaistillisuus, tarina, aitous ja vuorovaikutus (Tarssanen 2009, 15). Erityisen hyvänä esimerkkinä vuorovaikutuksen tärkeydestä kertoo Mikon ja Mallan (2017) kokemus Balilla: "Pian meille selvisi, että myös hän oli surf-fiopettaja. Tykkäsimme miehestä heti, sillä hän ei turhia tuputtanut tai tyrkyttänyt. Lopulta Geko teki meille tarjouksen, johon olimme tyytyväisiä: maksoimme päivän opetuksesta (2 kertaa 1–1,5 tuntia) ja laudoista noin 10 euroa per peppu. Sovimme heti, että homma ei jäisi vain yhteen päivään." (Mikko & Malla 2017.)

4.2 Fyysinen taso: aistiminen

Elämyskolmio-mallin kokemisen toinen taso on fyysinen taso, jolla palveluntuottaja pyrkii siihen, että asiakkaalla on mahdollisimman miellyttävä ja häiriötön kokemus palvelun aikana. Asiakas kirjaimellisesti aistii kaikilla aisteillaan palvelun toimivuuden. Miellyttävyys tarkoittaa eri asioita eri palvelussa eli esimerkiksi extreme-lajeissa on tarkoitus leikitellä vaaran tunteella, mutta vaaran tunnetta ei haluta kokea esimerkiksi kotiseutumuseossa. (Tarssanen 2009, 15–16.)

Vaikka fyysinen taso koskee pääasiassa palvelun niin sanottuja teknisiä osia, palvelun suunnittelu vaiheessa on myös huomioitava elämyksen elementit (Tarssanen 2009, 14–16). Tutkimuksessani havaitsin, että erityisesti vuorovaikutus oppaan kanssa oli tärkeää turvallisuuden tunteen luomisessa. Tästä hyvänä esimerkkinä Anna-Katrin (2016) kertomus vuoristovaellukselta: "Nimittäin yhdessä kohtaa, keskellä jyrkintä nousua, oli kivi allani liikahtanut sen verran

epämukavasti, että olin ollut lähes varma tippuvani turvaköysien varaan. Panniikki-itkuhan siinä yllätti, mutta onneksi oppaan kannustamana pääsin ponnistamaan turvallisemmalle maalle.” (Anna-Katri 2016.) Myös Mikko ja Malla (2017) kertovat, kuinka surffauksen opettaja omalla toiminnallaan edisti heidän oppimistaan: ”Ensinnäkin, aloittelevan surffaajan pitää nähdä, ovatko aallot hänelle sopivat. Geko teki tämän puolestamme ja ilmoitti meille tilanteen joka aamu. – – Kolmanneksi, pitää tietää, mikä aalto kannattaa ottaa ja mistä kohtaa. Geko teki tuon työn vielä puolestani. Lisäksi hän työnsi minulle lisävauhtia, jotta pääsin paremmin aaltojen matkaan.” (Mikko & Malla 2017.)

Tutkimuksessani havaitsin, ettei palvelun tarvitse olla täysin positiivinen ja uusi kokemus. Asiakas voi kohdata pieniä haasteita ja epämukavuuksia palvelun aikana ja päästä seuraavalle kokemuksen tasolle. Joskus epämukavuutta tuottavat asiat, joihin palveluntuottajan on mahdotonta vaikuttaa, kuten sää: ”Alkumatka oli kuin kävelyä missä tahansa luonnonpuistossa: aluksi polku kulki karujen peltomaisemien halki, ja aukealla auringon säteet tuntuivat polttavilta iholla – lämpötila oli jo aamun tunteina lähemmäs 30 astetta. Peltomaisemien jälkeen polku sukelsi kuivahkoon metsään, jossa sentään sai aurinolta piilopaikan, mutta samantien moskiittoarmeija hyökkäsi apajille.” (Anna-Katri 2016.)

Jerry (2016) kertoo rata-ajelukokemuksestaan seuraavaa: ”Tuon tunnin päätteeksi oli aivan läpimärkä hiestä, mitä ei tietenkään auttanut se, etten saanut ilmastointia kunnolla päälle. Ongelmana oli, ettei minulla ollut aikaa etsiä tuntemattomasta autosta ilmastoinnin säätönapuloita, joten paras mihin pystyin, oli nappula, josta ilmastointi alkoi puhaltaa täysillä. Tässä vaiheessa en vain enää kuullut ohjaajaa radion kautta, koska hurina oli sen verran kova, joten ilmastointi ei voinut olla kauaa päällä.” (Jerry 2016.) Tällaisen ikävän kokemuksen olisi voinut hyvällä suunnittelulla, eli tässä tapauksessa opastuksella, välttää. Kaikesta huolimatta, Jerry nautti kokemuksesta.

Kaikista tutkimistani blogiteksteistä kävi ilmi, että tekstien kirjoittavat olivat kokeneet fyysisen tason suurimmalta osin positiivisena, jolloin he siirtyivät kokemuksen tasojen seuraavalle tasolle eli älylliselle tasolle.

4.3 Älyllinen taso: oppiminen

Fyysisellä tasolla aistitaan palvelun laatua ja teknisiä ominaisuuksia, ja älyllisellä tasolla ymmärretään ja tiedostetaan palvelukokonaisuus. Älyllisellä tasolla tehdään myös päätös, onko palvelukokemus ollut hyvä vai huono. Älyllisellä tasolla myös opitaan uutta sekä jalostetaan vanhaa. Tämä voidaan tehdä joko tietoisesti tai tiedostamatta. (Tarssanen 2009, 16.)

Tutkimusaineistoni blogiteksteistä ilmeni, että kaikki olivat oppineet jotakin ja tiedostaneet oppimansa joko matkan aikana tai sen jälkeen. Toisille oppiminen oli ollut konkreettista, kuten surffauksen oppiminen tai kuinka vaelluksesta saa miellyttävämmän kokemuksen. Jakosuo (2016) kertoo vaelluksella oppimistaan asioista: ”Nyt olen oppinut sen, että kannattaa keventää rinkkaa. Ja juoda enemmän vettä. – – Viiniä ei kannata kantaa mukana, jos rinkka painaa jo ennestään liikaa! Itsestään on pidettävä huoli, on syötävä paljon, levättävä usein, pestävä hampaankolot ja varpaanvälit. Juteltava ihmisille ja hymyiltävä kauniille maisemille.” (Jakosuo 2016.) Toisille oppiminen oli enemmän omaan arvomaailmaan liittyvää, kuten Sandra ja Topias (2018) kertovat: ”Tämä viikko opetti minulle niin paljon itsestäni ja siitä kuinka pärjätä niin paljon vähemmällä mitä olemme tottuneet.”

Elämysmaailmat näyttäytyvät mielestäni parhaiten Elämyskolmio-mallin älyllisellä tasolla. Tutkimusaineistostani puolet olivat ensisijaisesti opetuksellisessa elämysmaailmassa, eli heillä oli halu oppia jokin uusi taito tai haastaa itsensä älyllisesti. Seuraavaksi eniten bloggaajat olivat esteettisessä maailmassa ikään kuin sivusta seuraajina. Kaksi kirjoittajaa oli ensisijaisesti todellisuuspaikoisessa maailmassa, jossa he ovat täydellisesti uppoutuneet toimintaan. Parhaimmassa tapauksessa elämysmaailmat sekoittuvat, ja palvelun asiakkaalla oli suurempi mahdollisuus elämykseen (Tarssanen 2009, 10). Havaitsin maailmojen sekoittumisissa useimmissa tutkimissani blogiteksteissä. Opetuksellinen maailma nousi tässäkin pinnalle. Yllätyksekseni viihteellinen maailma, jossa asiakas ei varsinaisesti uppoudu tilanteeseen vaan on tilanteessa viihtymässä, ei ollut selkeästi näkyvissä kuin yhdessä tekstissä.

4.4 Emotionaalinen taso: elämys

Elämyskolmio-mallin kokemisen tasojen emotionaalisella tasolla koetaan elämys. Jotta asiakkaan on mahdollista kokea elämys, hänen on koettava positiivinen tunnereaktio, esimerkiksi onnistumisen tai voittamisen iloa palvelun aikana. (Tarssanen 2009, 16.) Mikko ja Malla (2017) kuvaavat tunnetta näin: ”Leonardo DiCaprion kuuluisaksi tekemä huudahdus on liian dramaattinen lähes joka tilanteessa, mutta ei yhdessä. Kun sain ensimmäisen kunnon aaltoni, minun teki mieli huutaa pelkästään tuota lausetta. Mielipuolisen lujaa ja epäeroottisesti tuulettaen.” (Mikko & Malla 2017.)

Tutkimusaineistossani kaikki kirjoittajat kuvasivat tunteitaan matkan tai palvelun aikana ja päättyessä. Havaitsin, että vaikka tilanteessa olisikin ollut mukana epämiellyttäviä tunteita, loppujen lopuksi kaikille oli jäänyt positiivinen ja vahva tunne omasta kokemuksestaan. Näin ollen kaikki olivat kokeneet elämyksen. Esimerkiksi Maarit Johanna (2018) kertoo Riian Arsenalin Fine Arts:n näyttelystä, että jotkut toiminnalliset teokset olivat pettymyksiä: ”Piirretyt tulevaisuuskuvat olivat kuin post-it lapulle raapusteltuja luonnoksia. Meh. Ideassa olisi ollut vaikka mihin.” (Maarit Johanna 2018.) Myös Mikko ja Malla (2017) kokivat ikäviä tunteita niin fyysisesti kuin henkisesti ja silti kokonaisuudesta jäi positiivinen tunne: ”Todettakoon, että oppimisprosessi ei ole kivuton. Meri rankaisee kaikista virheistä. Mikon kohdalla kävi niin, että hän mursi kylkiluunsa toisena surffipäivänä. Mikon uimataidot eivät olleet vielä tarpeeksi vahvat isojen aaltojen vauhtiin. Pari onnistumista, mutta enemmän niitä kertoja, kun aalto heitti laudan ympäri ja vei miehen pesukoneeseen.” (Mikko & Malla 2017.)

4.5 Henkinen taso: muutos

Elämyskolmio-mallin huippuna ovat henkinen taso ja muutos. Kaikki elämyksen elementit tähtäävät siihen, että asiakas kokisi elämyksen ja sitä kautta kasvaisivat henkisesti eli muokkaisivat omia ajatuksiaan tai tapojaan. Esimerkiksi uuden harrastuksen aloittaminen voi olla yhtenä elämyksen tuomana muutoksena. (Tarssanen 2009, 11–12.) Elämyksen kokeminen saa asiakkaan suosittelemaan yritystä suuremmalla todennäköisyydellä kuin keskinkertaisen kokemuksen kokenut asiakas (Moscardo 2009, 104).

Tutkimusaineistoni bloggaajat kokivat kaikki matkallaan elämyksen ja muuttivat jotain itsessään tai elämässään. Osalle muutos oli jotain konkreettista, kuten harrastuksen aloittaminen tai vanhan jatkaminen uudella ajatuksella. Jerry (2016) innostui rata-ajosta: ”Rahaa tuohon harrastukseen menee tietysti, mutta siinä saa sellaisen adrenaliiniryöpyn, että ajamiseen jää helposti koukuun. Suorastaan kiljuin riemusta useampaankin otteeseen radalla ajaessani, joten voin sanoa, että innostuin lajista ”lievästi”. – – Otan myös vinkkejä vastaan muista hyvistä ratakokemuksista, sillä haluaisin päästä tekemään tätä useamminkin.” (Jerry 2016.) Mikko ja Malla (2017) koukuttuivat surffaukseen: ”Vaikka meri kohteli kovin ottein ja homma tuntui välillä mahdottomalta, surffaaminen koukutti meidät molemmat. Kun homman jujusta saa pikkuisenkin kiinni, alkaa väistämättä janota lisää. Silloin saa maistaa, millaista on olla koko maailman kuningas.” (Mikko & Malla 2017.) Namistelija (2018) kertoi löytäneensä uuden matkailumuodon viinitilavierailullaan: ”Kuten jo aiemmin kerroin, palaan ehdottomasti Napa Valleyn alueelle. Tämä retki myös tsemppasi minut siihen että jos olen esimerkiksi Italiassa lähellä jotakin viinitilaa, takuuvarmasti menen piipahtamaan vierailulla. Uusin harrastukseni reissuilla on nyt bongailla lähialueiden viinitilat :)” (Namistelija 2018.)

Toisille elämys toi mukanaan elämäntapoihin tai arkeen liittyviä muutoksia, kuten Fromholtzille (2018), joka löysi uuden tavan rentoutua: ”Oivalsin: tätä on olla todella lomalla. Että tunteja ei tarvitse laskea eikä miettiä, miten tehdä kaikki asiat mahdollisimman tehokkaasti, että ehditsi taas seuraavaksi aamuksi aikaisin vuorille, kallioille tai poluille. – – Pakettimatkalta lähteminen tuntui jotenkin nololta. Huomasin matkan varattuamme, että matkasta puhuakseni minun täytyi lievittää sitä ironialla. – – Tämä reissu ja kirjoitus on tarjonnut hyvän mahdollisuuden tarkastella omia ajatuksiani siitä, miksi koen (tai koin) tämän [pakettimatalla olon] kiusalliseksi tai hankalaksi asiaksi. Loppujen lopuksi taitaa olla kyse siitä, että hyväksyn itse sen, että välillä haluan olla vain lomalla, tekemättä yhtään mitään erikoista.” (Fromholtz 2018.)

Sandran ja Topiaksen (2018) elämä sai matkalla täysin uuden suunnan: ”Tämä kohtaaminen tuolla maailman toisella laidalla muutti minun elämäni aivan täysin, enkä voi kuvitellakaan tilannetta jossa olisin tästä mahdollisuudesta [työskennellä resortissa] kieltäytynyt. – – Henkisesti tässä tilanteessa on

varaудuttu jo kaikkiin ratkaisuihin, jotta tämä unelma vain toteutuisi. – – Tästä alkaa elämäni täysin uusi luku, jossa saan kunnian olla mukana opettamassa länsimaalaisia tapoja paikallisille, mutta samalla myös oppia itse papualaisten elämästä. Olen aloittanut jo Bahasan kielen harjoittelemisen ja tavoitteena on joulukuuhun mennessä osata jo auttavasti kieltä.” (Sandra & Topias 2018.)

Monet kokivat matkoillaan useita konkreettisten muutosten lisäksi myös arvo-maailmaan liittyviä muutoksia. Maarit Johanna (2018) pohtii blogitekstissään taidetta suhteessa omaan ajatusmaailmaan: ”Omassa maailmassa taide on ollut aina historiallista ja kun se nyt kurottaakin tulevaan, sitä hämmentyy. Vai onko se niin, että tulevaisuus on niin läsnä tässä hetkessä, että kaikki onkin jo nyt ”ajankohtaista”? Onko niin, että koskaan aikaisemmin tulevaisuus ei ole ollut niin ”lähellä”. Ihan sama, puhutaanko ensi viikosta ihmisen elämässä vai kurotetaanko vuosituhansien päähän ihmiskunnan elossa. Pisti siis ajattelemaan!” (Maarit Johanna 2018.) Jakosuo (2016) sai matkallaan muistutuksen elämän pienistä iloista ja kiitollisuudesta: ”Kävellessä mietin sitä, miten tämä kokemus pistää arvostamaan elämän pieniä iloja ihan eri tavalla. Niinkuin esimerkiksi sitä, että minun hatun lieri estää tihkusateen pääsyn silmälaseilleni. Se on luksusta! Ja se, että kun tulen autiotupaan, on siellä valmista kaasua, kattilat ja kaikki. Olen myös kiitollinen, että saan tämän reissun ajan huolehtia vain itsestäni.” (Jakosuo 2016.)

Matkalla koetut muutokset voivat olla pieniä tai suuria. Anna-Katri (2016) kertoo pelkojen voittamisesta vaelluksella: ”– – Olin pystynyt kiipeämään tänne saakka ja ylittämään kiikkerän sillan – ja ennen kaikkea, olin pystynyt ylittämään pelkoni.” (Anna-Katri 2016).

Blogiteksteissä nousi esiin myös rentoutumisen tärkeys. Ratsastusretken tuoman muutoksen Anna-Katri (2017) nostaa esille näin: ”Rennon ratsastusretken jälkeen olo tuntuu aivan mahtavalta, en tiedä kummalla on tässä suurempi rooli, hevosella vai ulkoilmalla, mutta varmasti niiden yhdistelmä on sitä mitä tällä hetkellä kaipasin. Samalla huomaan toteavani, että tällaista minun pitäisi tehdä useamminkin, kun se kerta saa aikaan näin energisen olon.” (Anna-Katri 2017.)

Alanissi (2017) kiteyttää oman elämyksen tuoman henkisen muutoksen seuraavin sanoin: ”Tarinan opetus olkoon, että löytyy sitä kauneutta äkkiseltään mitättömistäkin asioissa.” (Alanissi 2017).

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Elämyksen ja henkisen kasvun saavuttaminen matkalla tai palvelussa on hyvin yksilöllistä ja sitä on myös haastavaa tutkia. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen Elämyskolmio-mallin avulla saa palvelun elämyksen mahdollistavat elementit (yksilöllisyys, aitous, tarina, vuorovaikutus, moniaistillisuus ja kontrasti) sekä asiakkaan kokemisen tasot (motivaatio, fyysinen, älyllinen, emotionaalinen ja henkinen) hajautettua erilleen lähempää tarkastelua varten.

Tutkin yhdeksältä eri bloggaajalta yhteensä kymmentä eri tekstiä. Havaitsin tutkimuksessani, että Elämyskolmio-malli itsessään toimii hyvänä pohjana palveluja suunniteltaessa ja sitä voi hyödyntää tutkittaessa elämyksen vaikutuksia. Tulokset loin Elämyskolmio-mallin elämyksen tasoihin pohjautuen ja havainnoin, että täyttivätkö tutkimani tekstit jokaisen tason.

Motivaation taso käsitteli ihmisten omia motiiveja lähteä matkalle ja valita tietty palvelu. Havaitsin, että kaikilla tutkittavillani oli henkilökohtaisia syitä hakeutua palveluun, mutta palveluntuottajan valintaan vaikuttivat palveluntuottajan tapa motivoida asiakkaita. Esimerkiksi Mikko ja Malla (2017) halusivat oppia surffaamaan ja päätyivät Gekon oppiin, koska Geko osasi motivoida heitä oikein. Namistelija (2018) löysi haluamansa viinitilan vertailemalla vaihtoehtoja internetissä.

Toisena elämyksen tasona on fyysinen taso, jolla palvelun käyttäjät aistivat kaikilla aisteillaan palvelun toimivuuden. Käytännössä tämä tarkoittaa palvelun mielekkyyttä ja häiriöttömyyttä. Tutkimuksessani haivalsin, ettei palvelun täydy olla täydellinen viedäkseen asiakkaansa seuraavalle tasolle. Pienet epämukavuudet toki ovat ikäviä, ja usein vältettävissä, mutta asiat, joille ei voi mitään, kuten sää, eivät pilaa koko kokemusta. Esimerkiksi Alanissi (2017) suhtautui

erittäin pessimistisesti Oslon oopperataloon ja ensimmäisenä näki rakennustyömaan, mutta sitä seurasi upea esteettinen kokemus.

Kolmas taso on älyllinen taso, jossa asiakas pyritään haastamaan älyllisesti, oppimaan uutta. Havaittiin, ettei oppimisen tarvitse olla suurta ja syväluotavaa vaan pienikin oppiskokemus ja tiedon jakaminen muiden kanssa jatkaa mielekästä kokemusta seuraavalle tasolle. Jakosuo (2016) esimerkiksi kertoi kohdanneensa vaelluksellaan muita vaeltajia, joilta sai vinkkejä tuleville vaelluksilleen.

Elämyskolmio-mallin kokemisen tasojen kaksi ylintä tasoa eli emotionaalinen ja henkinen taso kulkevat käsi kädessä. Havaittiin, että kun matkailija kokee positiivisen kokemuksen eli elämyksen, hän kasvaa henkisesti ja muuttaa toimintaansa tai ajatuksiaan. Muutokset saattavat olla pieniä, kuten muistutuksia elämän pienistä iloista, jotka vahvistavat matkailijan arvomaailmaa ja jäävät pysyvästi osaksi tätä. Tai sitten muutokset voivat olla suuria, kuten Sandran ja Topiaksen (2018) elämässä, joka on siirtymässä maapallon toiselle puolelle.

Tutkittavistani kukaan ei ollut matkalla muuttaakseen elämäänsä tai kasvaakseen henkisesti. Matkalla koettu elämys kuitenkin teki niin. Muutokseen vaikuttivat matkailijan oma motivaatio palveluun sekä palvelukokonaisuus, joka oli palveluntarjoajan luoma. Tutkittavani kuuluivat Plogin matkailijaluokituksessa psyko-, allo- ja midsentrikoihin, joten elämyksen ja henkisen kasvun saavuttamisen kannalta ei ollut väliä oli henkilö omatoimimatalla vai pakettimatalla. Havaittiin, että oppaalla ja kontaktilla henkilökuntaan oli erittäin suuri vaikutus kokonaiskokemuksen onnistumisessa, vaikka matkaan muuten olisi sisältynyt myös negatiivisia tunteita. Pääasia oli, että tutkittavani olivat päässeet uppoutumaan tekemiseen ja kokivat onnistumisen tunteita sekä oppivat jotakin.

”Viimeiset nousut Tsingyn korkeimmalle kohdalle eivät enää jännittäneet niin paljoa sillan ylityksen jälkeen, ja ylhäällä kiikkerällä näköalatasanteella teki mieli tuulettaa villisti. Valtava energia-aalto kulki läpi kroppani epätodellisia näkymiä katsellessani, mutta niitäkin suuremman vaikutuksen minuun taisi tehdä

omien pelkojeni voittaminen. Olin pystynyt kiipeämään tänne saakka ja ylittämään kiihkerän sillan – ja ennen kaikkea, olin pystynyt ylittämään pelkoni.” (Anna-Katri 2016.)

6 POHDINTA

Tutkimustehtäväni oli selvittää, miten matkailija on saavuttanut elämyksen ja henkisen kasvun matkallaan. Alaongelmaksi asetin neljä kysymystä, joita hyödynsin aineiston keruussa ja tulosten esittelyssä. Alaongelmat olivat: mikä on ollut motivaatio matkalle? Mikä on ollut matkailijan rooli matkalla eli missä elämysmaailmassa matkailija on ollut? Mitä tunteita matkailija on kokenut matkallaan? Miten matka on muuttanut matkailijaa?

Aloitin tehtävän ratkaisemisen määrittelemällä keskeiset käsitteet, jotka olivat matka, matkailija, matkan motivaatiotekijät, elämys ja henkinen kasvu. Lisäksi kerroin jo olemassa olevasta teoriasta eli Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO:n luomasta Elämyskolmio-mallista, ja siitä kuinka hyödynsin kyseessä olevaa mallia opinnäytetyössäni. Elämyskolmio-malli on tällä hetkellä ainoa tämän kaltaisen tutkimukseen soveltuva teoria. Moscardo (2009) on kehittänyt teorian, kuinka mindfulnessia voidaan hyödyntää turistin elämyksen ymmärtämisessä. Teoria on jokseenkin keskeneräisen tuntuinen, joten en käyttänyt sitä tutkimuksessani.

Tutkimustehtävän ratkaisin käyttämällä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Tutkimusmenetelmäksi valitsin blogianalyysin, joka kuuluu netnographyn piiriin. Näin ollen aineistonkeruumenetelmäksi valitsin narratiivisen tutkimuksen. Valitsin yhdeksältä eri bloggaajalta kymmenen eri tekstiä, joita ei oltu kirjoitettu yhteistyössä kenenkään kanssa. Tekstit olivat suomenkielisiä, julkisia tekstejä ja vastasivat asettamiini tutkimustehtävän alanongelmiin. Opinnäytetyöni laajuuden nähden minulla oli riittävästi aineistoa.

Mielestäni tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmäni sopivat hyvin tutkimustehtävän ratkaisemiseen, sillä sain vastauksen esittämäni tutkimustehtävään eli miten matkailija on saavuttanut elämyksen ja henkisen muutoksen matkallaan.

Elämuskolmio-malli toimi erittäin hyvin tehtävän tulosten tarkastelussa ja esittelyssä. Tehtävän olisi voinut ratkaista myös esimerkiksi kyselyllä, joka olisi kohdennettu tietylle ryhmälle. Tällöin olisin saattanut saada mahdollisesti enemmän ja tarkempia vastauksia. Ongelmana kyselyssä olisi ollut se, että vastaajat olisivat saattaneet tietämättään antaa vastauksia, joita kuvittelevat tutkijan eli tässä tapauksessa minun haluavan. Lisäksi kysymysten asetteluun olisi pitänyt kiinnittää erityistä huomiota, koska valitessani aineistoa huomasin monen bloggaajan käsittävän elämyksen omalla tavallaan, ja monille henkisen kasvun paikkana oli ollut negatiivinen kokemus. Blogianalyysillä vältettiin tämä ongelma. Toki nyt tekstien analysoiminen perustuu ainoastaan omiin tulkituksiini.

Huomioitavaa on, että tutustuin satoihin eri matkablogeihin ja havaitsin, ettei suomen kielisissä matkablogeissa juurikaan kerrota matkalla heränneistä tunteista. Monet kertovat mieluusti matkan vaiheista ja antavat vinkkejä matkakohteista. Lisäksi havaitsin, ettei pakettimatkoista myöskään kirjoiteta. Tämä voi johtua siitä, että tavallisimmin blogien kirjoittajat ovat kokeneita matkailijoita, jotka tekevät mielellään itse omat matkajärjestelynsä.

LÄHTEET

Aho S. 2001. Matkailuelämys prosessina: elämysten synnyn ja kehityksen vaiheet. Teoksessa: Ilola, H. & Lüthje, M. (toim.), Lapin yliopisto. Matkailututkimus. Kevään 2013 valintakoeaineisto. Artikkelikokoelma matkailijoiden elämyksistä. Lapin yliopisto yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi 2012. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ulapland.fi/loa-der.aspx?id=f74e748b-c0e5-491d-8958-33ddc5745c0f> [viitattu 5.7.2018].

Alanissi, E. 2017. Pessimisti ei pety Oslon oopperataloon. Blogi. Päivitetty 13.11.2017. Saatavissa: <http://www.rentomatkablogi.net/oslo-oopperatalo/> [viitattu 28.8.2018].

Anna-Katri 2016. Madagaskar – kalliokiipeilyä Tsingyssä. Blogi. Päivitetty 13.10.2016. Saatavissa: <http://adalminasadventures.com/madagaskar-kalliokiipeilya-tsingyssa/> [viitattu 12.8.2018].

Anna-Katri 2017. Ratsastusretki Pääsiäissaaren kukkuloilla. Blogi. Päivitetty 27.1.2017. Saatavissa: <http://adalminasadventures.com/ratsastusretki-paasiaisaaren-kukkuloilla/> [viitattu 16.8.2018].

Anna-Katri s.a. Adalmina's adventures – info. Blogi. Saatavissa: <http://adalminasadventures.com/info/> [viitattu 14.8.2018].

Fromholtz, M. s.a. Kuka olen. Blogi. Saatavissa: <https://piposilmilla.fi/seikkailujen-takana/> [viitattu 28.8.2018].

Fromholtz, M. 2018. Pakettimatka Pargaan oli ihana loma, mutta sen kertominen nolottaa. Blogi. Päivitetty 10.7.2018. Saatavissa: <https://piposilmilla.fi/2018/07/10/pakettimatka-pargaan-oli-ihana-loma-mutta-sen-kertominen-nolottaa/> [viitattu 28.8.2018].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15.–17. painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Jakosuo, Minna s.a. Minä, About. Blogi. Saatavissa: <https://aloneinthewild.net/tietoja/> [viitattu 20.8.2018].

Jakosuo, Minna 2016. Sevetti-Rousajärvi (1). Blogi. Päivitetty 7.1.2016. Saatavissa: <https://aloneinthewild.net/2016/01/07/kesaretket-summertrips/> [viitattu: 20.8.2018].

Jerry s.a. Blogin kirjoittaja + yhteystiedot. Blogi. Saatavissa: <http://www.rantapallo.fi/pakoarjesta/tietoja-bloggaajastayhteystiedot/> [viitattu 23.8.2018].

Jerry 2016. Porsche Leipzig – elämäni kokemus. Blogi. Päivitetty 5.5.2016. Saatavissa: <http://www.rantapallo.fi/pakoarjesta/porsche-leipzig-elamani-kokemus/> [viitattu 23.8.2018].

Maarit Johanna s.a. Kirjoittaja. Blogi. Saatavissa: <http://www.rantapallo.fi/paapilvissa/maarit/> [viitattu 21.8.2018].

Maarit Johanna 2018. TAIDETIISTAI: Arsenāls Fine Arts – Riika, Latvia. Blogi. Päivitetty 15.5.2018. <http://www.rantapallo.fi/paapilvissa/2018/05/15/taidetiistai-arsenals-fine-arts-riika-latvia/> [viitattu 21.8.2018].

Mikko & Malla s.a. Huima. Hyppää pois. Blogi. Saatavissa: <http://www.rantapallo.fi/huima/> [viitattu 4.8.2018].

Mikko & Malla 2017. Your wave is waiting – aloita surffaaminen Balilla. Blogi. Päivitetty 8.10.2017. Saatavissa: <http://www.rantapallo.fi/huima/2017/10/08/your-wave-is-waiting-surffaamisen-aloittaminen-balilla/> [viitattu 4.8.2018].

Morgan, M. & Watson, P. 2009. Unlocking the Shared Experience. Challenges of Consumer Experience Research. Teoksessa: Kozak, M. & Decrop, A. (toim.), Handbook of Tourist Behavior: Theory & Practice. UK: Routledge, 116–126.

Moscardo, G. 2009. Understanding Tourist Experience through Mindfulness Theory. Teoksessa: Kozak, M. & Decrop, A. (toim.), Handbook of Tourist Behavior: Theory & Practice. UK: Routledge, 99–115.

Namistelija 2018. Ihanainen Napa Valley ja vierailu viinitilalla. Blogi. Päivitetty 12.6.2018. Saatavissa: <https://namistelija.blogspot.com/2018/06/ihanainen-napa-valley-ja-vierailu.html> [viitattu 21.8.2018].

Page, S. J. 2007. Tourism management. Managing for Change. 2. painos. Butterworth-Heinemann: Elsevier.

Papillo, A. 2016. 15 tapaa miten matkustaminen on muuttanut minua. Blogi. Päivitetty 28.4.2016. Saatavissa: <https://muuttolintu.com/2016/04/28/15-tapaa-miten-matkustaminen-on-muuttanut-minua/> [viitattu 5.7.2018].

Pine, B. & Gilmore, J. 2011. The experience economy. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press.

Ruutu, S. & Salmimies, R. 2013. Myönteisen muutoksen työkirja. 2.painos. Sanoma Pro Oy.

Sandra & Topias s.a. Terveiset päiväntasaajalta. Blogi. Saatavissa: <https://www.terveisetpaivantasaajalta.com/me> [viitattu 16.8.2018].

Sandra & Topias 2018. Matka autenttiseen paratiisiin muutti elämäni. Blogi. Päivitetty 26.3.2018. Saatavissa: <https://www.terveisetpaivantasaajalta.com/single-post/matka-autenttiseen-paratiisiin-muutti-elamani> [viitattu 4.8.2018].

Smith, M., & Macleod, N. & Robertson, M. 2010. Key Concepts in Tourist Studies. Replika Press Pvt. Ltd. India.

Tarssanen, S. & Kylänen, M. 2009. Elämys – Mikä se on? Teoksessa: Tarssanen, S. (toim.), Elämystuottajan käsikirja. LEO Lapin elämysteollisuuden osakeskus. Rovaniemi: Oy Sevenprint Ltd. PDF-dokumentti.

[http://87.108.50.97/re-lis/REL_LIB.NSF/0/04BF71151EF96086C225763300257188/\\$FILE/elamys-tuottajan-kasikirja.pdf](http://87.108.50.97/re-lis/REL_LIB.NSF/0/04BF71151EF96086C225763300257188/$FILE/elamys-tuottajan-kasikirja.pdf) [viitattu 5.7.2018].

Tilastokeskus. 2018a. Käsitteet: Matka. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://tilastokeskus.fi/meta/kas/matka.html> [viitattu 5.7.2018].

Tilastokeskus 2018b. Käsitteet: Matkailu. WWW-dokumentti. Saatavissa <http://tilastokeskus.fi/meta/kas/matkailu.html> [viitattu 5.7.2018].

Tilastokeskus 2018c. Käsitteet: Matkailu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://tilastokeskus.fi/meta/kas/matkailu.html#tab2> [viitattu 5.7.2018].

Tilastokeskus 2018d. Käsitteet: Matkailija. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://tilastokeskus.fi/meta/kas/matkailija.html> [viitattu 5.7.2018].

Vainio, A. 2014. Eksyvä löytää. Matkustamisen ja matkallaolon tärkeydestä. Tallinna: Raamatutrükikoda.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Vuoristo, K. 2002. Matkailun muodot. 3.painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Vuoristo, K. 2003. Matkailun maailma. Kansainvälisen matkailun maantiede. Porvoo: WS Bookwell Oy.