



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Omatoimimatkailijan turvallisuusportaali

Koivisto, Janne

2012 Laurea Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Omatoimimatkailijan turvallisuusportaali

Janne Koivisto
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2012

Koivisto, Janne Petteri

Omatoimimatkailijan turvallisuusportaali

Vuosi 2012

Sivumäärä 36

Omatoimimatkailu on jatkuvasti kasvava matkailumuoto. Ennakkoluulottomat omatoimimatkajat voivat kaluta maapallomme syrjäisimpiäkin kolkkia ja alueita jonne perinteiset matkatoimistot eivät asiakkaitaan vie. Voidaankin sanoa että maailma on avoinna niille jotka uskaltaavat lähteä seikkailuun. Omatoimimatkailun suosio perustuu myös sille ominaiseen mahdollisuuden matkustaa kauan, kauas ja halvalla. Toisaalta omatoimimatkailuun sisältyy riskejä, jotka perinteisillä pakettimatkoilla kuuluvat matkanjärjestäjän vastuulle.

Tämän opinnäytetyön kantavana ajatuksena oli koota yhteen todellisia vaaroja, jotka vaanoivat matkan päällä, sekä tarjota ohjeita niihin varautumiseen ja niistä selviytymiseen. Tietoa on laajasti saatavilla, mutta kaikkea ei välttämättä tule kokenutkaan matkailija ajatelleeksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda kooste oleellisimmista asioista, jotka matkalle lähtiessä olisi syytä huomioida. Konkreettisenä tuotteena syntyi sisältökuvaus portaalille, jonka tarkoituksena on toimia turvallisuusoppaana kaikille omatoimimatkailijoille kokemustasoon tai matkakohteeseen katsomatta.

Opinnäytetyössä käytetyn aineiston kerääminen suoritettiin kolmella keskeisellä menetelmällä. Omakohtaista näkemystä aiheeseen haettiin kuusiviikkoisella havainnointijaksolla Etelä-Euroopassa. Havainnoinnin rinnalla suoritettiin kysely, jolla saatiin kasaan kymmenien ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä matkalla kohdatuista riskeistä sekä toiveita suunniteltavan oppaan sisältöön. Työn teoreettisena perustana toimi kattava valikoima kirjallisuutta sekä verkkolähteitä. Lopulta hallussa oleva kysymysten, vastausten ja tarpeiden kokoelma jäsenneltiin portaalimuotoon ja portaalille suunniteltiin looginen rakenne, joka on kuvattu sivukartan avulla.

Tässä raportissa kuvattu aineisto osoittaa, että matkustaessa voi tapahtua lähes mitä tahansa, eikä kaikkeen ole mahdollista varautua. Varautumisella voidaan silti pienentää ongelmatilanteiden riskiä ja varmistaa matkan jatkuminen vastoinkäymisistä huolimatta. Vanha viisaus ”parempi katsoa kuin katua” soveltuu myös omatoimisen matkailijan ohjenuoraksi ja omatoimisen matkailijan tulee olla omatoiminen myös turvallisuusasioiden suhteen.

Asiasanat: Matkustusturvallisuus, omatoimimatkailu, turvallisuusopas, portaali

Koivisto, Janne Petteri

Safety and security portal for independent travelers

Year	2012	Pages	36
------	------	-------	----

The globe of today is easy to travel and even distant districts can be reached by independent travelers. Independent travelling is more and more popular because it is usually possible with low budget and it offers more freedom than traditional package tours. On the other hand an independent traveler has to carry more risks, since there is no travel agency offering backup during the journey.

The purpose of this thesis to gather together risks threatening on independent travels and to share knowledge how to manage them. The product created during this process was content for a portal about travel safety and security. The portal contains information in itself and shares links to important sources of variable knowledge.

The information about risks of independent traveling was gathered by a 6-week observation period, an interview and a review of literature. These three methods complemented each other and gave information about actual hazards that travelers have faced during their journeys, how the situations were responded to and what they would like to know about travel safety and security. This collection of questions, answers and needs was modified into a shape of a portal. This process also contained planning a site map to give the portal a logical structure.

According to the information gained during this thesis process, it can be assumed that basically all the information related to travel safety and security is generally available, but it is located in scattered sources. Also the results showed that anything can happen, and it is not possible to prepare for all the situations. It is impossible to describe all the imaginable risks but the portal contains some common concerns that a traveler, a rookie or an old stager, should take care of. To prepare for some risks is better than not to prepare at all.

Keywords: Travel safety and security, independent travel, safety and security guide, portal

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tausta	6
1.2	Tarkoitus ja rajaus	6
1.3	Tutkimusongelma ja tavoitteet	7
1.4	Raportin rakenne ja käytetyt lähteet	7
1.5	Teoreettinen viitekehys	8
1.5.1	Omatoimimatkailijan määritelmä	8
1.5.2	Riski ja turvallisuus	9
1.5.3	Valmismatkalaki- ja asetus	10
2	Menetelmät	10
2.1	Kysely	11
2.1.1	Lomake	11
2.1.2	Kyselyn toteutus ja arviointi	13
2.1.3	Tulokset	14
2.1.4	Vastaajien matkakertomukset	14
2.1.5	Kyselyllä kerätyt toiveet oppaassa käsiteltävistä matkustusturvallisuusasioista	23
2.2	Havainnointi	24
2.2.1	Havainnointiosion toimintaympäristö ja olosuhteet	25
2.2.2	Havainnointi käytännössä	27
2.2.3	Havainnointiosion arviointi	31
2.2.4	Tulosten luotettavuus	32
3	Oppaan suunnittelu	32
3.1	Arviointi	34
3.2	Oppimiskokemukset	35
4	Yhteenveto	35
	Kuvat	39
	Taulukot	40
	Liitteet	41

1 Johdanto

Omatoimimatkailu kasvattaa jatkuvasti suosiotaan, jopa siinä määrin että perinteiset matkayhtiöt joutuvat muuttamaan toimintamallejaan (MTV3 2009). Omatoimimatkailuun liittyy kuitenkin riskejä, jotka perinteisillä pakettimatkoilla kuuluvat osittain matkanjärjestäjän eli matkayhtiön vastuulle. Matkan aikaiset ongelmat ovat erittäin todennäköisiä, tilastollisesti yli puolet matkailijoista kohtaa matkoillaan erilaisia ongelmia (Piven & Borgenicht 2005, 16).

Tämä opinnäytetyöraportti on kuvaus prosessista, jossa suunniteltiin sisältö erityisesti omatoimimatkailijoille tarkoitettuun turvallisuusoppaaseen. Opinnäytetyö on toiminnallinen, eikä sillä ole toimeksiantajaa, vaan se perustuu opiskelijan omaan ideaan ja kiinnostukseen aiheesta kohtaan.

1.1 Tausta

Sain idean omatoimimatkailijan turvallisuusoppaasta järjestäessäni omaa Intian matkaani keväällä 2012. Hakiessani verkosta tietoa erilaisiin turvallisuusasioihin liittyen, havaitsin tietoa löytyvän, mutta sen sijaitsevan hajallaan toisistaan erillisissä lähteissä. Lähtökohtaisesti ideana oli kerätä yhteen keskeisimmät omatoimimatkailuun liittyvät turvallisuuskysymykset ja tarjota niihin vastauksia. Aihe rajautui ja tarkentui prosessin edetessä kerätyn tiedon myötä, kuten tässä raportissa myöhemmin kuvataan.

Löysin verkosta kaksi enemmän tai vähemmän samaan aiheeseen liittyvää opinnäytetyötä; Aku Pekkarisen ja Hannu Tarkiaisen Haaga-Helia ammattikorkeakouluun tekemän opinnäytetyön Kyselyn toteutus ja esitteen suunnittelu - aiheena nuorten omatoimimatkailijoiden matkustusturvallisuus, sekä Matias Lehtomäen Laurea-ammattikorkeakoululle tekemän Matkustusturvallisuusopas Laurea-ammattikorkeakoulun käyttöön-nimisen opinnäytetyön. Pekkarisen ja Tarkiaisen työ oli matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmassa tehty näkökulman painottueessa enemmän matkailualaan. Lehtomäen työ oli turvallisuusalan koulutusohjelmassa laadittu kuten tämäkin opinnäytetyö, mutta sen kohderyhmänä olivat vaihto-opiskelemaan lähtevät opiskelijat. Tutustuttuani edellä mainittuihin raportteihin päädyin tulokseen, että ideani on riittävän erilainen ja eri näkökulmasta tehty verrattuna näihin töihin ja toteuttamisen arvoisen. Viimeistään päädyttyäni portaalimuotoisen lopputuotteen suunnitteluun uskoin työn tuovan uusia näkökulmia matkustusturvallisuuteen.

1.2 Tarkoitus ja rajaus

Matkoja myydään mielikuvilla ja matkailualan julkaisussa harvoin esitellään kohteiden varjo-
puolia. Nämä julkaisut ovat kuitenkin merkittävän kanava jonka kautta ihmiset saavat tietoa

matkakohteista. (Hall, Timothy & Duval 2003, 39.) Tämä saattaa osaltaan luoda ihmisille liian ruusuisen kuvan paratiisimaisista matkakohteista ja turvallisuusasioiden pohdinta jää taka-alalle. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä yhteen omatoimimatkailuun liittyviä riskitekijöitä ja keinoja niiden hallitsemiseen ja koota näiden pohjalta opas. Alkuperäisenä tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa opas julkaisuvalmiiksi asti, vaihtoehtoina olivat painettu tai sähköinen versio.

Projektin edetessä oppaan muodoksi valikoitui sähköinen opas, ja tarkemmin kuvattuna portaali, joka kuvataan tämän raportin viimeisessä osassa. Lopulta rajaus tarkentui portaalin asiasisällön, linkkien ja sivukartan suunnitteluun. Työn ulkopuolelle rajattiin portaalin tekninen toteutus, mahdolliset mainokset ja visuaalinen suunnittelu, koska ne olisivat vaatineet allekirjoittaneen nykyiset taidot huomioonottaen kohtuuttoman paljon perehtymistä aiheen tietotekniseen puoleen.

1.3 Tutkimusongelma ja tavoitteet

Opinnäytetyössä tulisi pyrkiä löytämään ratkaisu yhteen, kahteen tai maksimissaan kolmeen selkeästi rajattuun kysymykseen (Hakala 2004, 62). Tämän opinnäytetyön keskeisimmäksi ongelmaksi asetettiin kysymys mitä ja minkälaista tietoa omatoimimatkailijoille tarkoitetun turvallisuusportaalin tulisi sisältää, jotta portaali vastaisi mahdollisimman hyvin omatoimimatkailijoiden tarpeita ja keskittyisi mahdollisimman realistisiin riskeihin.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää erityisesti omatoimimatkailijoille suunnattu turvallisuusopas, joka soveltuisi käytettäväksi matkakohteesta riippumatta. Ensisijainen lopputuotteelle asetettu vaatimus oli käytännöllisyys ja siksi käsiteltävään sisältöön pyrittiin valitsemaan mahdollisimman realistisia ja varteenotettavia ongelmatilanteita. Liian triviaalit tai vähämerkityksiset riskit jätettiin oppaan ulkopuolelle.

1.4 Raportin rakenne ja käytetyt lähteet

Tämä opinnäytetyöraportti on 3-osainen. Ensimmäisessä osassa esitellään työn lähtökohdat, taustat ja tavoitteet. Toisessa osassa käydään läpi oppaan aineiston keräämisen eri vaiheet ja käytetyt menetelmät. Kolmas osio sisältää kuvauksen Omatoimimatkailijan turvallisuusoppaan sisällöstä ja sen suunnittelusta.

Opinnäytetyössä on käytetty pääasiallisina tiedonlähteinä paitsi myöhemmin kuvattavia tiedonkeruumenetelmiä, myös matkailu- ja turvallisuusalojen kirjallisuutta. Valitut teokset ovat alojensa asiantuntijoiden kirjoittamia, ja siten lähdekriittisessä tarkastelussa luotettavaksi arvioituja. Internet-lähteiden käyttöön liittyy usein luotettavuusongelmia (Keränen & Pentti-

nen 13-14, 2007). Tähän työhön valitut verkkolähteet edustavat pääasiassa ajantasaisia yritysten, julkisten tahojen ja median verkkomateriaaleja, joten lähteitä voidaan pitää yleisesti arvioiden luotettavina. Tukevan aineiston, eli opinnäytetyön tekemistä käsittelevän kirjallisuuden, avulla on pyritty syventämään asiantuntemusta ja perustelemaan käytettyjä työmenetelmiä ja eri vaiheissa tehtyjä valintoja. Työn viimeisessä osassa kuvattavassa portaalin suunnitteluprosessissa on käytetty apuna tietotekniikkaa käsittelevää kirjallisuutta portaalin suunnittelussa huomioitavien tekijöiden kartoittamiseksi.

1.5 Teoreettinen viitekehys

Jotta voisimme ymmärtää omatoimimatkailuun liittyviä riskejä, tulee omatoimimatkailun ja riskin käsitteille antaa selkeät määritelmät. Seuraavassa kappaleessa kuvataan mitä tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan käsitteillä omatoimimatkailu ja -matkailija, turvallisuus ja riski. Lisäksi esitellään valmismatkan määritelmä sekä valmismatkaehdot, jotka oleellisesti liittyvät omatoimimatkailun määritelmään.

1.5.1 Omatoimimatkailijan määritelmä

Omatoimimatkalle voidaan löytää lähteestä riippuen erilaisia enemmän tai vähemmän epätarkkoja merkityksiä. Omatoimimatkalla voidaan katsoa arkikäytössä tarkoitettavan matkaa, jossa matkailija on itse varannut matkaliput sekä majoituksen ja määrittelee itse oman matkaohjelmansa (Lennalomalle.com 2007). Yleiset valmismatkaehdot eivät ole voimassa tällaisilla matkoilla, joten rahojen takaisinsaanti ei ole aivan yksinkertaista mahdollisissa ongelmatilanteissa. Myöskään toiminta myöhästymis- tai peruutustilanteissa ei ole yhtä yksinkertaista kuin valmismatkojen kohdalla. Kuitenkin esimerkiksi lentoyhtiöillä on selkeät korvausvastuut omassa toiminnassaan sattuneissa ongelmatilanteissa (Lennalomalle.com 2007.)

Matkailuun liittyvä tilastointi perustuu nykyäänkin YK:n kansainvälisen matkailijan määritelmään vuodelta 1979. Määritelmä jakaa matkailijat kuuteen eri ryhmään matkan pääasiallisen tarkoituksen perusteella. Nämä tarkoitukset ovat loma, ystävien ja sukulaisten tapaaminen, liiketoiminta ja ammatin harjoittaminen, terveydenhoito, uskonnolliset syyt sekä muut syyt, joihin katsotaan kuuluvaksi mm. julkisen liikenteen työntekijät (Vuoristo 2002, 27.) Tässä opinnäytetyössä omatoimimatkailijaa ei määritellä matkan tarkoituksen perusteella, eli matkailijan motiivit eivät vaikuta luokitteluun.

Eräs tunnetuimmista tavoista luokitella matkailijoita on Cohenin luokitus, jossa matkailijat on jaettu neljään tyyppiin. Luokittelun perustana on käytetty matkailijan uteliaisuutta ja tarvetta uusien asioiden kokemiseen sekä turvallisuuden ja olonsa kotoisaksi tuntemisen tarvetta. Yhdistämällä näitä tekijöitä ja antamalla niille erilaisia painotuksia on muodostettu rooleja

joiden toisessa ääripäässä ovat turvallisuus, tuttuus ja kotoisuuden tunne. Toisessa laidassa ovat uteliaisuus, uudet kokemukset sekä riskinotto (Vuoristo 2002, 48.)

Cohenin luokittelu kuvaa neljä perustyyppiä, joista kahden ensimmäisen voidaan katsoa kuuluvan tässä opinnäytetyössä kuvattaviin pakettimatkoilijoihin. Ensimmäinen perustyyppi on ns. massaturisti, joka pysyttelee omassa turismia varten luodussa ympäristössään. Massaturisti on tyyppillinen valmismatkojen ostaja. Toinen perustyyppi, yksilöllinen massaturisti, on astetta joustavampi ja omatoimisempi kuin järjestäytynyt massaturisti. Tämänkin tyyppin edustaja on silti sidottu valmiiseen matkapakettiin ja sen palveluihin, ja myös häneltä jää kokematta matkakohteen autenttinen todellisuus pysyessään matkailijoiden hallitsemassa ympäristössä (Vuoristo 2002, 48.)

Kaksi Cohenin jälkimmäistä tyyppiä soveltuvat kuvaamaan myös tässä opinnäytetyössä tarkoitettavaa omatoimimatkoilijaa. Näistä ensimmäinen, eli koko luokituksen kolmas, on tutkimusmatkailija (Vuoristo 2002, 48). Tämän tyyppin matkailija suunnittelee ja järjestää matkansa omatoimisesti. Hän myös hakeutuu turistirysien ulkopuolelle, mutta käyttää niitä silti ”tukikohtinaan” ja poistuu niistä vain hetkellisesti. Viimeinen tyyppi eli ajalehtija etsii tarkoituksella vieraita ympäristöjä ja uusia elämyksiä. Riskinotto ja aikatauluttomuus ovat tyyppillistä ajalehtijalle. Ajalehtija ei ole sidottu reittisuunnitelmiin ja sopeutuu hyvin paikalliseen kulttuuriin (Vuoristo 2002, 48.)

Kaksi ensimmäistä tyyppiä sopivat seuraavassa alaluvussa kuvattavaan valmismatkalain määritelmään valmismatkasta, ja ovat siten valmismatkaehtojen suojaamia. Kaksi jälkimmäistä puolestaan ovat valmismatkaehtojen ulkopuolella, ja täyttävät siten tässä opinnäytetyössä tarkoitettavan omatoimimatkoilijan määritelmän. Tässä opinnäytetyössä omatoimimatalla tarkoitetaan oman kotimaan ulkopuolelle suuntautuvaa matkaa, jolla eivät ole voimassa yleiset valmismatkaehdot, eikä matkailija ole matkalla työnantajansa lähettämänä. Omatoimimatkoilijalla tarkoitetaan henkilöä joka matkustaa edellä kuvatuissa olosuhteissa. Luvussa kuvataan valmismatkaehdot ja niiden vaikutus matkustamiseen, jotta on mahdollista ymmärtää, mitä niiden puuttuminen merkitsee omatoimimatkoilussa.

1.5.2 Riski ja turvallisuus

Turvallisuus käsitteestä on olemassa monia eri näkökulmia. Se voidaan nähdä puhtaasti teknisenä ominaisuutena, joka kuvastaa vapautta vaarallisista tekijöistä. Vaara tai riski voidaan kuvata vahingon, onnettomuuden, menetyksen tai muun ei-toivottavan tilanteen todennäköisyytenä tai uhkana (Verhelä 2007, 48-49.)

Toisesta näkökulmasta tarkasteltuna turvallisuus voidaan nähdä myös ihmisen kokemana turvallisuutena. Kun riskiä ja turvallisuutta voidaan kuvata myös toistensa vastakohtina, on luonnollista, että myös riskiä voidaan kuvata kokemukseen perustuvana käsitteenä. Ihmisen kokemana riski ei välttämättä vastaa todellista vaaraa. Koettu riski voi kuitenkin herättää ihmisessä pelkoa (Verhelä 2007, 48-49.) Tässä opinnäytetyössä keskeinen käsite matkustusturvallisuus voidaan siten kuvata matkustamisen ominaisuutena, joka kuvaa matkustamista mahdollisimman vähäisin vahingoin. Määritelmä on tarkoitukseen sopiva, koska tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kerätä yhteen tietoja jotka edesauttavat matkan aikaisten vahinkojen minimoimista. Riskillä tässä raportissa tarkoitetaan ei-toivottujen tapahtumien mahdollisuutta ja myöhemmin esiteltävät laadullisin menetelmin kerätyt kokemukset ovat vastaajien ja tutkijan subjektiivisesti kokemia riski- tai vaaratilanteita.

1.5.3 Valmismatkalaki- ja asetus

Valmismatkalaisissa valmismatka on määritelty matkailupalveluiden yhdistelmäksi, jossa samaan hintaan kuuluu kuljetus- ja majoituspalvelu tai ainoastaan toinen näistä yhdistettynä muuhun olennaiseen matkailupalveluun. Edellä mainittuja palveluita myydessä tulee noudattaa valmismatkalakia ja myyjä katsotaan palveluntarjoajaksi (Verhelä 2007, 101.)

Valmismatkalain mukaan palveluntarjoajan tarjoamassa tuotteessa tai palvelussa on virhe, jos matkajärjestelyt tai matkan aikaiset palvelut eivät vastaa sitä, mitä ostajan ja palveluntarjoajan välillä voidaan katsoa sovituksi. Palveluntarjoajalla on vastuu korjata virhe omalla kustannuksellaan. Kuluttajan on hyväksyttävä korvaavat toimenpiteet, mikäli ne eivät aiheuta hänelle merkittävää harmia (Verhelä 2007, 102.)

Asiakkaalla on myös oikeus matkaa koskevan sopimuksen purkamiseen, mikäli hänellä on syytä olettaa virheellistä suoritusta. Myös matkan aikainen sopimuksen purkaminen on mahdollista, jos matkalla todetaan, ettei toteutus vastaa sovittua. Tällaisessa tilanteessa palveluntarjoajan on kustannettava asiakkaalle paluumatka lähtöpaikkaan tai muuhun sovittuun paikkaan. Lisäksi palveluntarjoajan vastuu voi ulottua kuluttajalle tapahtuneisiin esine-, henkilö- tai varallisuusvahinkoihin, jos niiden voidaan katsoa johtuneen matkassa ilmenneestä virheestä. (Verhelä 2007, 103.)

2 Menetelmät

Tutkimuksellisten menetelmien käyttäminen toiminnallisissa opinnäytetöissä ei ole välttämätöntä (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56), mutta tässä opinnäytetyössä oppaan sisällön suunnittelun avuksi päätettiin käyttää laadullisia tutkimusmenetelmiä. Laadulliset tutkimusmenetelmät

soveltuvat käytettäväksi silloin kun tavoitteena on ymmärtää ihmisten haluja, uskomuksia ja käsityksiä, tai kun tavoitteena on kohderyhmän näkemyksiin perustuvan idean toteuttaminen (Viikka & Airaksinen 2003, 63). Juuri näistä asioista tässä opinnäytetyössä oli kyse, sillä suunniteltavan tuotteen tavoitteiksi oli asetettu käytettävyys ja hyödyllisyys suhteessa omatoimimatkailijoiden tarpeisiin.

2.1 Kysely

Yhdeksi tutkimusmenetelmäksi päätettiin ottaa kysely. Kyselyn avulla on mahdollista saada monia henkilöitä vastaamaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 195) ja tämä todettiin aiheelliseksi, koska suunniteltavan oppaan sisällön haluttiin kokoavan yhteen suuren joukon kokemuksia ja toiveita. Kyselyn toteuttamiseen on olemassa ainakin kaksi keskeistä tapaa, posti- ja verkkokysely sekä kontrolloitu kysely (Hirsjärvi ym. 2010, 196). Nämä molemmat päätettiin ottaa käyttöön ja kyselylomakkeesta tehtiin sekä paperi- että sähköversio.

Paperiversiota oli mahdollista jakaa havainnointiosion aikana tavatuille omatoimimatkaajille niin sanottuna informoituna kyselynä. Informoitu kysely on menetelmä, jossa tutkija hakeutuu paikkoihin, joissa hänen tavoittelemansa kohdejoukot ovat saavutettavissa (Hirsjärvi ym. 2010, 196-197). Jakaessaan lomakkeet tutkija kertoo kyselystä ja sen tarkoituksesta ja antaa vastaajille mahdollisuuden esittää kysymyksiä (Hirsjärvi ym. 2010, 197). Sähköversion etuna oli helppo jaettavuus Internetin ja sosiaalisen median välityksellä. Sähköinen e-lomake luotiin Google Docsin lomakeominaisuudella ja sitä oli mahdollista jakaa linkkinä mm. sähköpostin välityksellä.

2.1.1 Lomake

Tässä luvussa kuvataan kyselyyn käytetty lomake, sen sisältämät kysymykset ja niiden tarkoitus, sekä olosuhteet joissa kysely suoritettiin. Lomakkeesta tehtiin yhteensä neljä erilaista mutta samansisältöistä versiota; sähköinen ja paperilomake, molemmat sekä suomeksi että englanniksi. Sekä suomen- että englanninkieliset paperiversiot löytyvät tämän raportin liitteistä 1-2.

Lomakkeen alussa kysyttiin vastaajan tietoja. Näitä olivat vastaajan ikä, sukupuoli ja kansallisuus. Näillä tiedoilla haluttiin varmistaa että vastaajat edustavat mahdollisimman monia ihmisryhmiä.

Kysymyksessä 1. kysyttiin kuinka monta omatoimimatkaa vastaaja on tehnyt. Vastaajan kysyessä tarkennusta omatoimimatkan käsitteeseen selitettiin termi vastakohtansa pakettimatkan kautta, matkana joka ei ole matkatoimiston järjestämä. Vastausvaihtoehtoina olivat 0, 1-2 ja

3 tai enemmän. Kysymyksellä haluttiin kartoittaa vastaajan kokemuspohjaa, sillä vastaajajoukon haluttiin koostuvan myös kokemuspohjaltaan erilaisista ryhmistä. Vastausten perusteella vastaajat saatiin luokiteltua kolmeen ryhmään; niihin jotka eivät ole ikinä omatoimimatkoille (0 matkaa tehneet), vähän matkailleisiin (1-2 matkaa tehneet) ja paljon matkailleisiin (3 tai useamman matkan tehneet).

Kysymyksessä 2a kysyttiin onko vastaaja kohdannut omatoimimatkoillaan merkittäviä vaara- tai ongelmatilanteita. Kysymyksen vastausvaihtoehtoina olivat kyllä ja ei. Kyllä vastanneet ohjattiin jatkamaan kysymykseen 2b, jossa pyydettiin kuvailemaan näitä koettuja vaara- ja ongelmatilanteita. Ei-vastaajat ohjattiin hyppäämään suoraan kysymykseen 3.

Kysymyksillä 2b-2c haluttiin kerätä kirjoittamatonta faktatietoa matkoilla tapahtuvista vaara- ja ongelmatilanteista. Kysymykset olivat tarkoitettuja vain niille vastaajille, jotka olivat tehneet vähintään yhden omatoimimatkan, eli vastanneet 2a-kysymykseen joko 1-2 tai 3 tai enemmän. Kysymyksen asetteluissa haluttiin jättää varaa vastaajan omille tulkinnoille, eikä kysymyksessä siksi asetettu tarkkoja rajoja vaara- tai ongelmatilanteiden käsitteille. Näin vastaukset kuvastavat myös sitä minkälaisia asioita ihmiset kokevat vaarallisiksi tai ongelmallisiksi tilanteiksi matkoillaan.

Kysymys 2b koski vastaajalle tapahtuneita vaara- ja ongelmatilanteita. Koettu riski voidaan määritellä henkilön omakohtaiseksi subjektiiviseksi kokemukseksi riskistä ja sen merkittävyydestä. Jokainen ihminen käsittää riskin omalla tavallaan, koska kokemukseen vaikuttavat mm. henkilön tiedot, taidot, henkilökohtaiset uskomukset ja arvot (Verhelä 2007, 144-145). Samalla tavoin voidaan tietyn tilanteen kokeminen vaaralliseksi tai ongelmalliseksi ajatella olevan sidoksissa henkilön elämäkokemukseen ja persoonaan. Tästä johtuen vastauksista on voinut jäädä puuttumaan oppaan kannalta potentiaalisia vaara- ja ongelmatilanteita, mutta toisaalta vastaukset kuvastavat myös ihmisten käsityksiä vaara- ja ongelmatilanteista.

Kysymys 2c oli jatkokysymys kysymykselle 2b. Kysymyksessä pyydettiin vastaajia kertomaan, miten heidän edellä kuvaamansa ongelmatilanteet olivat lopulta päättyneet. Vastaajan kannalta edullisesti päättyneistä tapauksista saatiin valmiita toimintamalleja vastaaviin tilanteisiin, kun taas negatiivisemmalla tavalla päättyneet tai selvittämättömät tapaukset jättivät tutkijalle kysymyksiä joihin etsiä vastauksia.

Lomakkeen kysymykset 3 ja 4 käsittelivät ihmisten toiveita oppaan sisällön ja muodon suhteen. Kysymyksessä 3 kysyttiin, minkälaista tietoa matkailijat toivoisivat saavansa matkustus-turvallisuusasioista ennen matkaa ja matkan aikana. Tämä kysymys oli tarkoitettu kaikille vastaajille riippumatta matkailutaustasta. Suunniteltavan oppaan tavoitteena oli sisältää hyödyllistä tietoa sekä täysin kokemattomille omatoimimatkoille, jotka vasta suunnittelevat

matkaa, että kokeneemmille matkaajille joilla on jo perusasiat hallussa. Kysymyksellä saatiin kartoitettua erilaisten ryhmien toiveita ja tarpeita suunniteltavan oppaan sisällön suhteen.

Viimeinen kysymys, eli kysymys 4, oli myös tarkoitettu kaikille vastaajille. Kysymys koski oppaan muotoa, eli sitä kumman vastaaja koki vastaavan paremmin omia tarpeitaan, painetun paperisen version vai sähköisen version. Paperilomakkeella kerätyissä vastauksissa tuli vastaan myös kaksi vastausta joissa toivottiin sähköistä opasta jonka voisi tarvittaessa tulostaa paperille. Nämä valmiiden vaihtoehtojen ulkopuolelta annetut vastaukset avasivat allekirjoittaneen näkökenttää, jonka seurauksena sähköistä lomaketta muokattiin ja siihen lisättiin paperi- ja sähköinen vaihtoehtojen lisäksi kohta "jokin muu, mikä?". Tämä vaihtoehto ei kuitenkaan saanut myöhemmissä vastauksissa juurikaan kannatusta, vaan vastaajat pysyttelivät valmiissa vaihtoehdoissa.

2.1.2 Kyselyn toteutus ja arviointi

Sekä paperi- että sähkölomakkeen käyttäminen osoittautui käytännössä hyväksi ratkaisuksi eri lomaketyyppien tukiessa toisiaan. Paperiversiota oli mahdollista jakaa havainnointiosion aikana tavatuille omatoimimatkaajille, kun taas sähköversion etuna oli helppo jaettavuus Internetin ja sosiaalisen median välityksellä. Paperiversio lisäksi antoi vastaajalle enemmän vapautta, sillä papereihin oli kirjoitettu mm. vaihtoehtojen ulkopuolisia vastauksia sekä erilaisia kommentteja. Sähköinen lomake puolestaan ohjasi ihmiset vastaamaan vain haluttuihin kysymyksiin ja toisaalta pakotti vastaamaan vaadittuihin kysymyksiin. Sähköisen lomakkeen etuna oli lisäksi vastausten automaattinen arkistointi tietokantaan sekä vastaajien automaattinen tilastointi. Nämä kaksi erimuotoista mutta samansisältöistä lomaketta täydensivät toisiaan, sähköisen lomakkeen ohjatessa vastaajaa ja paperiversion jättäessä enemmän tilaa luovuu-delle ja vastaajan omille ajatuksille.

Varsinaista saatekirjettä kyselylle ei kirjoitettu. Kysely jaettiin vastaajille joko kasvotusten paperiversiona tai e-lomakkeena sosiaalisen median ja sähköpostin välityksellä. Vastaajat olivat enemmän tai vähemmän valikoituja, sillä mukaan haluttiin henkilöitä joilla oli kokemusta omatoimimatkailusta, sekä myös ihmisiä joilla ei ollut omakohtaista kokemusta aiheesta. Mukaan valittiin esimerkiksi henkilöitä joilla tiedettiin olevan paljon kokemusta omatoimimatkailusta ja erityisesti henkilöitä joiden tiedettiin kohdanneen vastoinkäymisiä näillä matkoillaan. Lisäksi vastaajia saatiin satunnaisesti eri tilanteissa tässä raportissa myöhempanä kuvattavan havainnointijakson aikana. Tällaisia vastaajia olivat mm. havainnointijakson aikana tavatut omatoimimatkaajat ja eräät muut matkalla tavatut henkilöt. Osa vastaajista saatiin omatoimimatkailuun erikoistuneen Pallontallaajat.net-sivuston keskustelupalstalta. Tämän foorumin kautta vastanneiden valintaan ei tutkija voinut vaikuttaa.

Paperilomakkeelle vastaavat henkilöt saivat suullisen opastuksen lomakkeen täyttämiseen ja pystyivät tarvittaessa kysymään tarkennuksia. E-lomakkeelle vastanneet saivat sosiaalisen median kautta ohjeet lomakkeen täyttämiseen ja pystyivät tarvittaessa sähköisesti kysymään tarkennuksia tai lisäohjeita. Henkilökohtaisesti jaettujen paperilomakkeiden sekä sosiaalisessa mediassa jaettujen e-lomakkeiden kohdalla kyselyn käytännön toteutus lähenteli strukturoitua eli lomakehaastattelua, vastaajan ja tutkijan ollessa jatkuvassa vuorovaikutuksessa ja keskustellen aiheesta laajemminkin. Paperilomakkeelle vastanneet olivat herkempiä keskustelemaan lomakkeesta ja sen kysymyksistä haastattelijan kanssa välittömän vuorovaikutuksen ansiosta. Pallontallaajat.net-sivuston kautta vastanneet olisivat tarvinneet paremman opastuksen lomakkeelle vastaamiseen, ja täysi hyöty tämän kanavan mahdollisuuksista jäi nykyisellään saavuttamatta. Tähän yhteyteen olisi ollut aiheellista laatia saatekirje paremman vuorovaikutuksen aikaan saamiseksi.

2.1.3 Tulokset

Lopullisia vastauksia saatiin 70 kappaletta. Näistä suomenkielisiä paperiversioita oli kaksi, suomenkielistä e-lomaketta 54, englanninkielistä paperilomaketta 6 sekä englanninkielistä e-lomaketta 8 kappaletta. Vastaajat edustivat 11 kansalaisuutta ikähaarukan ollessa 19-67 vuotta. Vastaajista kahdella ei ollut lainkaan kokemusta omatoimimatkailusta. 10 vastaajaa oli tehnyt yhden tai kaksi omatoimimatkaa ja 58 vastaajaa kolme tai useamman. Niistä vastaajista, jotka olivat tehneet vähintään yhden omatoimimatkan, 20 koki kohdanneensa merkittäviä ongelmia tai vaaratilanteita 48:n selvitessä mielestään ilman suurempia vastoinkäymisiä. Seuraavassa luvussa puretaan vastaajien kertomat vaara- ja ongelmatilanteet omatoimimatkoiltaan. Yksi palautuneista lomakkeista oli tulosten kannalta merkityksetön, koska siinä ei vastattu kysytyihin asioihin, vaan lomake oli täytetty selkeästi kiusantekomielessä. Oppaan toivotun muodon suhteen lopullinen jakauma oli 50 sähköisen oppaan hyväksi, 13 vastaajaa kannatti paperilomaketta ja vain seitsemän antoi äänensä muille vaihtoehdoille, eli käytännössä sähköiselle oppaalle joka olisi mahdollista myös tulostaa.

2.1.4 Vastaajien matkakertomukset

Aineistoa, joka on toiminnallisessa opinnäytetyössä kerätty, voidaan käyttää lähteen tavoin, eikä sen analysoiminen ole pakollista. Analysointiin on kuitenkin syytä ryhtyä jos aineistoa on tarkoitus käyttää joidenkin sisällöllisen valintojen perusteluun. Tällaisessa tapauksessa on riittävä kun aineisto jaetaan teemoihin sen mukaan, minkälaista tietoa ollaan hakemassa (Viikka & Airaksinen 2003, 64.) Seuraava aineisto on jaettu teemoihin, koska aineiston on tarkoitus perustella suunniteltavan oppaan sisällöksi valittuja aiheita. Jakoperusteina on käytetty mm. tapauksissa tunnistettavissa olevia rikosnimikkeitä, kuten varkaus, vaarantuneita arvoja, kuten terveyttä, sekä toimintaympäristöä kuten liikennettä.

Tässä luvussa on kooste kyselyyn vastanneiden vastaajien kohtaamista vaara- ja ongelmatilanteista omatoimimatkoillaan. Samankaltaiset tapaukset on jaettu alaotsikkojen alle. Tapaukset on jaettu ryhmiin varkaudet, ryöstöt, liikenne, vaaralliset alueet, luonnonolot, terveysongelmat ja naisena reissussa. Luokittelu perustuu tutkijan omiin näkemyksiin ja olisi varmasti ollut mahdollista suorittaa myös monella muulla jaolla.

Kertomuksissa saattaa olla useita samalle vastaajalle tapahtuneita tapauksia, mutta lähtökohteisesti jokainen kertomus esitellään erillisenä yksittäistapauksena, ellei selvää syyseuraussuhdetta kahden tapauksen välillä ole havaittavissa. Toisaalta näin suojellaan myös vastaajille luvattua anonymiteettiä, kun kahta tapausta ei voida suoraan yhdistää samaan henkilöön. Tässä luvussa kuhunkin tapaukseen liitetyt tutkijan omat ja ilmoitetuista lähteistä kerätyt neuvot ja johtopäätökset seuraavat välittömästi tapausta seuraavassa kappaleessa *kursivoituina*. Tällä esitystavalla haetaan vuoropuhelua vastaajien kuvaamien tapausten ja annettujen kehitysehdotusten välillä, sekä vältetään itseään toistavaa otsikointia jossa otsikot Tapaus ja Johtopäätökset vuorottelisivat.

Varkaudet

Eräs vastaaja kertoi että on menettänyt paljon omaisuuttaan varkaiden takia, esimerkkinä uuden matkapuhelimen menettäminen Madridin metrossa. Lopulta hän joutui itse ostamaan uuden puhelimen.

Taskuvarkaat eivät yleisesti ole päältä päin tunnistettavissa, vaan voivat olla esimerkiksi aivan siististi pukeutuneita (SOK 2012). Poliisi suosittelee lompakon ja korttien säilyttämistä esimerkiksi housujen etutaskussa tai suljetussa taskussa käsilaukussa (MTV3 2012). Saman voidaan ajatella pätevän myös muihin arvoesineisiin, kuten puhelimiin, jotka nykyään sisältävät myös paljon tietoa. Toisaalta kokeneet varkaat tietävät turistien kätköt eikä varautuminenkaan aina auta, joten arvoesineiden kätkemisessä kannattaa käyttää paitsi maalaisjärkeä, myös mielikuvitusta (SOK 2012). Lomamatkalla puhelinta ei ole aina tarpeellista ottaa mukaan, vaan sen voi jättää esimerkiksi hotellin tallelokeroon. Mikäli matkavakuutus on voimassa varkauden sattuessa, on korvausta haettava vuoden sisällä varkaustapahtumasta (If 2012).

Toinen vastaaja oli kokenut samantapaisen tilanteen Barcelonan metrossa, jossa miesjoukko tönäisi häntä takaapäin varastaen samalla taskusta lompakon. Lompakon mukana meni henkilökortti, joka oli vastaajan ainoa matkustusasiakirja. Tapauksen vuoksi vastaaja ei päässyt seuraavana aamulla paluulennolleen Suomeen. Vastaaja joutui ostamaan uuden paluulennon toiselta lentoyhtiöltä, joka hyväksyi matkustusasiakirjaksi passin valokopion. Vastaaja suosit-

telee, ettei matkustusasiakirjoja tai muita henkilötodistuksia kanneta turhaan mukana, ja harkitsee tavallisen lompakon sijaan esim. kaulassa paidan alla kannettavaa lompakkoa. Vastaaja joutui itse maksamaan aiheutuneet kulut, sillä vakuutus ei kattanut henkilökortin katoamista. Jos kyseessä olisi ollut passi, tapahtuma olisi ollut korvattavissa.

Käteinen raha, pankkikortit ja matkustusasiakirjat tulee aina pitää eri paikoissa, sillä yhden kadotessa on kahdelle muulle erityistä tarvetta (SOK 2012). Omaisuuden hajauttamiseen voi käyttää luovuutta, esimerkiksi setelit saa mahdutettua pieneen tilaan lähes minkä tahansa vaatekappaleen sisälle. Jos passi, viisumi tai matkaliput katoavat ryöstön, varkauden tai murron seurauksena, korvataan uusien hankinnasta aiheutuneet kohtuulliset matka-, majoitus- ja puhelinkulut (If 2012). Matkustajan on syytä perehtyä matkavakuutuksensa ehtoihin ennen matkustamista, etteivät vakuutuksen rajoitukset tule yllätyksenä vahinkojen sattuessa. Vastaajalla oli kopiot henkilökortistaan, mutta EU- ja Schengen alueella voisi sekä passin että henkilökortin kuljettaminen mukana toimia varautumiskeinona. Toki tulee huomioida että matkustettaessa on yleensä esitettävä sama matkustusasiakirja joka lippuun on merkitty.

Kolmas vastaaja menetti käteisvaransa majoitushuoneestaan. Tekijä oli vastaajalle tuttu henkilö, joka jäi kiinni vastaajan tarkistaessa lompakkoaan todeten sen tyhjäksi. Varas pakeni paikalta jättäen mukana olevan omaisuuteensa huoneeseen. Vastaaja otti yhteyttä turistipoliisiin asian selvittämiseksi. Ensimmäinen etsiväryhmä ei tehnyt konkreettisia toimenpiteitä varkauden selvittämiseksi, vaan tyytyi kirjaamaan tapauksen ylös. Vastaajalla oli paikallinen tuttu, jonka kautta järjestyi parempi kontakti poliisiin, ja lopulta turistipoliisi sai varkaan kiinni vastaajan avustuksella. Vastaaja sai rahansa takaisin, mutta joutui maksamaan poliisille ”kiinniottopalkkion”.

Tapauksesta hankalasti ennakoitavan teki varkaan tuttuus. Voidaan kuitenkin ajatella vastaavalta tapaukselta suojautumiseen pätevän samojen neuvojen, kuin tuntemattomankin varkaan kohdalla. Omaisuus tulisi hajauttaa eri paikkoihin ja arvotavarat säilyttää esimerkiksi hotellin tallelokerossa tai kantaa mukana silloin kun ei itse oleile hotellihuoneessa. Tapaus osoittaa, että viranomaisten tarjoamissa palveluissa on laatueroja, ja tässäkin omaisuus olisi todennäköisesti jäänyt kadoksiin ilman paikallisia kontakteja. Tapauksessa on havaittavissa myös korruption piirteitä. Matkailija voi toki tietyissä tilanteissa hyötyä korruptiosta, mutta siihen sisältyy aina omia eettisiä ongelmiaan. Kohdemaasta olisi syytä ottaa selvää mm. viranomaisten yleisestä toiminnasta ja korruptoituneisuudesta.

Yksi vastaaja kertoi Vietnamissa matkustaessaan unohtaneensa rahavyönsä hotellihuoneeseensa hyvään piilopaikkaan. Ongelmallista tilanteesta oli, että vastaajan seurue oli seuraavana aamuna lentämässä Thaimaahan ja rahavyössä oli vastaajan passi sekä suuri osa käteisvarois-

ta. Hotelli sijaitsi saarella ja vastaaja tajusi tilanteen vasta ollessaan lautalla matkalla pois saarelta. Vastaaja soitti hotelliin ja henkilökunta lupasi hakea rahavyön talteen. Noutaessaan rahavyötä vastaaja totesi passin olevan tallella, mutta rahavaroista puuttuvan noin 100 dollaria, joka oli suhteellisen suuri summa verrattuna viiden dollarin hintaiseen hotelliyöhön kyseisessä paikassa. Henkilökunta vain naureskeli ja kohotteli olkapäitään vastaajan kysyessä rahojensa perään.

Vastaajan mielestä rahavyön piilottaminen on edelleen hyvä idea, mutta piilo ei saisi olla sellainen että tavarat unohtuvat sinne. Vastaaja ei enää suhtaudu liian luottavaisesti hotellihenkilökuntaan missään. Tapauksessa hyvää oli se, että vastaaja oli hajauttanut käteisvaransa useisiin paikkoihin eikä kaikki käteinen siten ollut rahavyössä.

Kuten usean edellä olevan tapauksen yhteydessä on jo todettu, on omaisuuden hajauttaminen ja piilottaminen sinänsä järkevää. Tarkistuslistan käyttäminen hotellissa pakkaamisen yhteydessä on helppo keino varmistaa, että kaikki mukana ollut omaisuus myös lähtee mukaan, erityisesti jos kantamuksia on purettu tai omaisuutta piilotettu majoitustilaan. Tarkistuslista on yksinkertaisesti paperi, johon on listattu kaikki mukana oleva omaisuus. Lista päivitetään sitä mukaa kun matkaan tarttuu lisää omaisuutta tai kun jostakin luovutaan.

Viimeisessä varkaustapauksessa ei ollut kyse fyysisestä omaisuuden varastamisesta, mutta tapaus otettiin käsiteltäväksi tämän otsikon alle vastaajalle koituneiden seurausten ollessa samanlaisia, kuin varkauden uhreilla. Vastaajan pankkikortti oli kopioitu Italiassa. Tapahtumapaikaksi hän arveli pankkiautomaattia, jonka luona hän ei ollut erityisesti peitellyt salasanaansa sitä syöttäessään. Pankin mukaan kortin magneettinauha oli kopioitu ja kopioijat olivat onnistuneet saamaan kortin salasanan tietoonsa. Kopioidulla kortilla tehtiin tilitietojen mukaan nostoja Yhdysvalloissa ja Meksikossa. Kopiointi tuli ilmi vasta matkan loppupuolella, kun vastaaja ei enää saanut nostettua rahaa tililtään. Hallussa olleet käteisvarat kuitenkin riittivät Suomeen paluuseen saakka, mutta Suomessa kuljetus lentokentältä kotiin täytyi järjestää liftaamalla.

Kopioinnin tultua ilmi vastaaja ilmoitti asiasta pankkiinsa ja teki asiasta rikosilmoituksen. Vastaaja sai uuden kortin ja rahat palautettiin tilille noin kuukauden kuluessa. Nykyään vastaaja peittää näppäimistön syöttäessään automaatilla salasanaansa ja pyrkii pitämään mukanaan enemmän käteistä vähentääkseen tarvetta asioida automaateilla.

Poliisi kehottaa ihmisiä suojaamaan tunnuslukunsa näppäilyyn niin ostoksia maksettaessa (MTV3 2012) kuin pankkiautomaatilla asioidessakin (Aamulehti 2012). Jos tunnusluku onnistutetaan peittämään, ei kopiointilaitteen yhteydessä oleva kamera saa kuvattua tunnuslukua, eikä kopioidusta kortista ole rikollisille hyötyä ilman tunnuslukua (Aamulehti 2012).

Jos matkailija kuitenkin epäilee pankki- tai luottokorttinsa tulleen skimmatuksi eli kopioiduksi, tulee hänen ottaa yhteyttä pankkiinsa ja luottokuntaan. Aihetta tilin vaihtamiseen ei ole, vaan uuden kortin tilaaminen riittää (Aamulehti 2012.) Kortinsulkupalvelun numero tulisi tallentaa puhelimeen myös varkauksien ja kortin katoamisen varalta.

Ryöstöt

Eräs vastaaja oli ryöstetty Amsterdamissa veitsellä uhaten matkalla ravintolasta hostelliin. Vastaaja antoi ohjeeksi suosiolla luovuttaa rahansa, jotta välttyy suuremmilta vahingoilta. Lisäksi hän suositteli rahojen hajauttamista useisiin paikkoihin, etteivät kaikki mene kerralla ryöstössä. Toisen vastaaja seurue oli saanut jengin peräänsä kulkiessaan slummin läpi ja toisella kerralla epämääräiset henkilöt olivat lähteneet seuraamaan heitä baarialueella. Tilanteet olivat selvinneet hakeutumalla partiossa olleiden poliisien luokse.

Amsterdamissa matkannut vastaaja on oikeassa suositellessaan ryöstäjän tottelemista, sillä näin neuvoo myös vakuutusyhtiö toimimaan. Ryöstäjää ei tule myöskään provosoida, eikä ryöstettävän ole syytä ryhtyä leikkimään sankaria (Lähivakuutus 2012).

Ryöstäjän poistuttua paikalta tulee soittaa välittömästi poliisin hätänumeroon. Ryöstäjää ei tule lähteä seuraamaan, sen sijaan kannattaa ryöstäjästä painaa mieleen tuntomerkit, pakosuunta ja pakenemisessa mahdollisesti käytetty kulkuneuvo ja sen rekisterinumero tai vastaava tunniste. Usean ryöstäjän tapauksessa kannattaa mieluummin painaa tarkasti mieleen yhden tekijän tuntomerkit, kuin huonosti koko joukon. Ota myös yhteystiedot ylös mahdollisilta silminnäkijöiltä (Aamulehti 2012.) Toisen vastaajan käyttämä keino hankkiutua ihmisten, ja erityisesti poliisien pariin, todettiin toimivaksi keinoksi karistaa uhkaavat henkilöt myös tämän opinnäytetyön havainnointiosiossa.

Kolmas vastaaja joutui ryöstetyksi tyrmäystippojen avulla. Tipat laitettiin hänen juomaansa ja rahat vietiin. Vastaaja joutui nostamaan Visalla lisää rahaa, eikä ryöstäjä ikinä jäänyt kiinni. Vastaaja ei suosittelle humalahakuista juomista matkoilla.

Varmin tapa välttyä tyrmäystipoilta on pitää juotavat lähetyvillä eikä jättää lasiaan hetkeksikään pois silmistä (MTV3 2010). Vastaajan suosittelema humalahakuisen juomisen välttäminen on ihan aiheellinen neuvo, humalassa huomiointi- ja harkintakyky pettää eikä juomastakaan välttämättä tule pidettyä hyvää huolta. Seuran valinnalla on tärkeä merkitys ja tuntemattomien kanssa juomiseen luonnollisesti liittyy suurempia riskejä kuin tutussa seurassa illan viettämiseen. Jos matkallaan haluaa välttämättä humaltua, kannattaa se tehdä tutussa seurassa ja mieluummin niin että ainakin joku seurueesta on selvin päin.

Neljäs vastaaja kertoi että hänet oli yritetty ryöstää, mutta ryöstö ei onnistunut vaikka uhri tulikin lievästi pahoinpidellyksi. Viides vastaaja joutui ryöstetyksi hotellihuoneessaan. Vastavien tilanteiden välttämiseksi hän suositteli parempitasoisen majoituspaikan valitsemista.

Tutkija koki vastaajan antaman neuvon etsiä laadukkaampi majapaikka aiheelliseksi, sillä parempitasoiset majoituspaikat ovat yleisesti ottaen myös rakenteellisesti parempia. Halvimpiin majoituspaikkoihin, kuten ruokoseinäisiin bungaloweihin on huomattavasti helpompaa tunkeutua kuin tiiliseinäiseen hotelliin. Korkeampitasoiset paikat ovat todennäköisesti myös paremmin valvottuja ja henkilökunta on motivoituneempaa puuttumaan asiattomien henkilöiden liikkumiseen tiloissa. Omatoimimatkailu on kuitenkin monesti budjetista tinkimistä ja kompromisseja joudutaan tekemään erityisesti majapaikkojen suhteen. Nyrkkisääntönä voisi kuitenkin todeta, että huonomaineisilla alueilla kannattaa välttää halvimpia paikkoja ja tinkiä mieluummin jostakin muusta kuin omasta turvallisuudestaan.

Liikenne

Eräs vastaaja kaatui skootterilla tiellä olleen liukkaan öljyn vuoksi. Onnettomuus tapahtui ylämäkeen ajettaessa, joten tapauksesta selvitettiin pelkillä naarmuilla hiljaisen vauhdin vuoksi. Kypärä ei ollut tilanteessa käytössä.

Tapaus aiheutui tiellä olleesta öljystä, joka ei välttämättä ollut kuljettajan havaittavissa. Puutteellinen havainnointi on kuitenkin yksi yleisimmistä mopo-onnettomuuksien syistä (Trafi 2012). Kuljettajalla oli onni matkassa selvitessään pelkillä naarmuilla, sillä yleisiä vammoja mopo-onnettomuuksissa ovat käsien ja jalkojen murtumat sekä sisäelin- ja päävammat. Nämä vammat voivat aiheuttaa pysyviä haittoja kuten liikuntarajoitteita sekä muisti- ja oppimisvaikeuksia (Trafi 2012.) Näistä ainakin päävammoja voitaisiin ehkäistä käyttämällä aina mopolla tai moottoripyörällä ajaessa kypärää, vaikka kyseisen maan liikennelait eivät sitä vaatisikaan.

Toisen vastaajan matkakaveri joutui Kambodzhasa moottoripyörällä kolariin, rekan ajaessa tämän päälle kolmion takaa. Matkakaveri ei loukkaantunut vakavasti, mutta pyörän etuhäärukka tuhoutui käyttökelvottomaksi. Pyörän pantti oli 1000 dollaria, joka tulisi maksaa jos pyörää ei palauteta tai se tuhoutuu. Paikallinen mies korjasi pyörän kuntoon 50 dollarilla omalla työpajallaan, ja pyörän palautus sujui ongelmitta.

Vastaajan mukaan moottoriajoneuvoja vuokratessa tulee tiedostaa monia asioita, kuten ajoneuvon kunto, turvavarusteet, vakuutukset, pantti ja mahdolliset sanktiot. Lisäksi tulee huo-

mioida, että kolarit mielletään usein turistin syyksi. Vastaaja muistutti myös että, liikennesäännöissä on eroja ja suomalaisella ajotyylillä ei pärjää kaikkialla.

Suosituksesi voikin antaa, että paikalliseen liikennekulttuuriin kannattaa totuttautua hiljaisemmilla teillä ja alueilla, ja siirtyä vähitellen vilkkaammille liikennöidyille väylille. Jopa EU:n sisällä on huomattavia eroja liikennekulttuureissa, vaikka liikennesäännöt ovatkin näennäisesti yhtenäiset.

Kolmas vastaaja oli uskaltanut silloisessa Jugoslaviassa liftaamaan rekan kyytiin. Kyydissä selvisi että kuski oli tukevassa humalassa. Samainen matkaja oli Pohjois-Irlannissa liftatessaan joutunut brittiläisen sotilaan aseella osoittelemaksi. Tähtäilyn syy jäi lopulta epäselväksi. Nykyään kyseinen matkaja ei uskaltanut liftaamaan kuin pakon edessä.

Liftaaminen on aina enemmän tai vähemmän tuuripeliä ja siihen ryhtyvälle on vaikea antaa kattavia ohjeita. Pari yksinkertaista neuvoa kuitenkin on helposti noudatettavissa. Kyydintarjoaja kannattaa arvioida jo ennen kyytiin nousemista, koska kyydissä se saattaa olla jo myöhäistä (Autobild 2011). Lisäksi auton rekisterinumero kannattaa painaa ylös ja lähettää se tekstiviestinä ystäville, niin että kuljettajakin näkee viestin lähetetyn (Autobild 2011).

Eräällä vastaajalla oli junaliput ostettuna junaan Intiassa. Juna oli kuitenkin ylibuukattu, eikä vastaaja lipustaan huolimatta mahtunut junaan, vaan joutui jäämään yöksi sen hetkiseen olinpaikkaansa. Vastaaja ei enää jatkossa välttämättä hankkisi junalippua etukäteen.

Käytännöt eri maiden rautateillä ovat erilaisia. Toisaalla lipun voi ostaa junasta, toisaalla sen pitää olla ostettu ja jopa leimattu ennen junaan nousemista. Näistä käytännöistä voi tiedustella mm. rautateiden liikennöitsijöiltä tai matkailuneuvonnasta. Omat aikataulut voi suunnitella joustaviksi ja selvittää mitkä ajankohdat ovat junaliikenteessä hiljaisimpia. Ajoittamalla omat junamatkansa vähemmän suosittuihin ajankohtiin voi suuremmalla todennäköisyydellä mahtua kyytiin ilman etukäteen hankittua lippua. Tarvittaessa voi olla syytä lipun oston yhteydessä selvittää, minkälaiset peruutusehdot lipussa on. Ongelmatilanteessa tulee arvioida mahdollisen korvaushakemuksen kannattavuus suhteessa lipun hintaan ja prosessista aiheutuvaan vaivaan.

Myös lentoliput olivat aiheuttaneet vastaajalle ongelmia Intiassa. Vastaaja osti lentoliput Intian sisäiselle lennolle. Myöhemmin samana päivänä selvisi että lentoyhtiö oli konkurssissa, eikä ostetun lennon toteutumisesta ollut varmuutta. Vastaajan paluulento Suomeen oli vaarassa ja hän otti yhteyttä vakuutusyhtiönsä selvittääkseen olisiko jatkolento korvattavissa, mikäli ei ehtisi lennolle toisen lentoyhtiön konkurssin vuoksi. Vakuutusyhtiössä vastattiin kieltävästi ja vastaaja seurueineen päätti siirtyä paluulentonsa lähtökentälle junalla. Kovan kinaamisen

jälkeen vastaaja sai peruttua lentolippunsa, mutta joutui maksamaan osan lentojen hinnasta peruutusmaksuna. Vastaaja aikoo jatkossa tarkistaa lentoyhtiön nykytilan ennen lippujen ostoa, mikä on myös allekirjoittaneen mielestä aiheellinen neuvo.

Lentoyhtiöillä on omaan toimintaansa liittyvä korvausvastuu riippumatta siitä onko matkustaja omatoimi- vai pakettimatalla. Vastuukäytännöissä voi olla maakohtaisia eroja, mutta ainakin EU:n alueella ja EU-maiden lentoyhtiöillä on käytössä yhteiset käytännöt (Kuluttajavirasto 2012.) Näihin ehtoihin on syytä perehtyä jo lippuja hankittaessa.

Vaaralliset alueet

Eräs vastaaja oli Keski-Aasiassa matkustaessaan ollut suhteellisen lähellä aluetta jossa käytiin tulitaistoa talebanien ja tadjikien välillä, sekä joutui aavikolla nuoren soturin tarkastamaksi. Yhden vastaajan kohdalle oli sattunut matkustaminen Lontoon metrolla vain kaksi päivää ennen pommi-iskuja heinäkuussa 2005 sekä vierailu Bulgarian Burgasissa vain päivää ennen pommi-iskua heinäkuussa 2012.

Tällaiset tapaukset ovat aina tuurista kiinni. On mahdotonta täysin välttää joutumista "väärään paikkaan väärään aikaan", mutta riskiä voi pienentää perehtymällä matkustustiedotteisiin ja välttämällä tunnettuja riskialueita. Turvallisuuteen liittyvillä poikkeustilanteilla ei ole vain paikallista vaikutusta, vaan ne vaikuttavat myös koko matkailualueeseen (Mansfield & Pizam 2006, 6-7).

Luonnonolot

Eräs vastaaja oli jäänyt Indonesiassa neljäksi päiväksi jumiin pienelle saarelle, koska myrsky yltyi niin kovaksi että saarelta poistuminen kävi mahdottomaksi. Toinen vastaaja oli selvinnyt Minnesotassa kahdesta keskitason tornadosta pysyttelemällä rakennuksen pohjakerroksessa ikkunat suljettuina.

Luonnonolot ovat arvaamattomia, mutta kenties paremmin ennustettavissa kuin ihmisestä aiheutuvat uhkat. Mm. säätiedotteet ja matkustustiedotteet antavat realistisen kuvan luonnonolojen vaikutuksista kohdealueella. Kohteessa kannattaa opetella mahdollisesti merkityt pakoreitit mm. tsunamin varalle ja toimintaohjeet maanjäristyksen varalle mikäli tietää olevansa riskialueella.

Terveysongelmat

Erään vastaajan matkakaveri sairastui kovaan kuumeeseen Kambodzhalaisella saarella, joka sijaitsi noin kahden tunnin venematkan päässä mantereelta. Sairastuneen kuume oli niin korkea, ettei hän kyennyt matkustamaan veneellä. Lähin sairaala sijaitsi mantereella. Seurue alkoi harkita helikopterikuljetusta sairaalaan, kun jäsenen kuume ei alkanut laskemaan. Sairastuneella oli matkavakuutus ja hän otti yhteyttä vakuutusyhtiönsä. Puhelu yhdistettiin Keski-Eurooppaan ja lopulta vakuutusyhtiöstä ei saatu asian hoitoon apua. Kuume saatiin lääkityksellä laskemaan sellaiselle tasolle, että matkaa kyettiin jatkamaan viikon kuluessa.

Ohjeiksi vastaavan varalle vastaaja kehotti selvittämään aina lähimmän tarpeeksi hyvätasoisen sairaalan sijainnin ja yhteystiedot. Omat lääkkeet tulee olla aina mukana, erityisesti matkustettaessa alueille joissa niitä ei ole helposti saatavilla. Myös vakuutusyhtiöiden palveluihin kannattaa suhtautua kriittisesti. Nämä vastaajan antamat neuvot koettiin kattaviksi eikä niihin ollut tutkijalla lisättävää.

Yksi kyselyyn osallistuja oli saanut rajun vatsataudin pilaantuneen ruoan ja huonon hygienian vuoksi. Oireet kestivät lähes viikon, jonka aikana vastaajan paino putosi useita kiloja. Toisen vastaajan kollega oli saanut vastaavanlaisen taudin epäpuhtaasta vedestä.

Matkailijoiden on syytä perehtyä Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen antamiin ohjeisiin turvallisuudesta ruokailusta ja juomaveden käytöstä. Yleisesti neuvotaan ruokailemaan samoissa paikoissa kuin paikallisetkin ja juomaan vain pulloitettua vettä. Vesipulloa avatessa tulee varmistaa että sinetti on ehjä.

Eräs vastaaja oli sairastunut matkavakuutuksen jo umpeuduttua. Kyseisessä tapauksessa hän kuitenkin parantui ilman lääkärissä käyntiä, mutta nykyään ei enää suostuisi matkustamaan ilman voimassaolevaa matkavakuutusta liian korkeiden lääkärikulujen pelossa.

Matkavakuutuksen voimassaoloon on syytä kiinnittää huomiota. Esimerkiksi jatkuva matkavakuutus voi olla voimassa muutaman kuukauden kerrallaan ilman erillistä pidennystä. Vakuutusyhtiöön tulee ottaa yhteyttä jos tietää matkustavansa yli vakuutuksen voimassaoloajan. Ilman voimassaolevaa vakuutusta hoitokulut voivat nousta todella korkeiksi, etenkin mahdollisen kotiutuksen yhteydessä. EU:n alueella hoitoon pääsyään voi lisäksi helpottaa hankkimalla eurooppalaisen sairaanhoitokortin.

Naisena reissussa

Eräs paljon matkustanut naispuolinen matkaja kertoi tulleen häirityksi miesten taholta Egyptissä, Marokossa, Turkissa ja Intiassa, ja kokeneensa jopa seksuaalista ahdistelua. Yksin matkustava länsimaalainen nainen oli hänen mukaansa huomiota herättävä ilmestys mainituissa paikoissa. Kokemuksen karttuessa vastaaja kuitenkin oppi kantapään kautta ja muiden naispuolisten matkajien neuvojen avulla välttämään ylimääräistä huomiota vastakkaiselta sukupuolelta.

Pukeutuminen lienee paras keino välttää ylimääräistä huomiota niin naisena, kuin miehenäkin. Monissa kulttuureissa paljastavasti pukeutuva nainen voi herättää itselleen ja muille kiusallista huomiota, etenkin jos paikallinen naisväestö pukeutuu peittävästi. Myös ilmeisiin ja eleisiin kannattaa kiinnittää huomiota, koska ne voidaan tulkita omasta kulttuuristamme poikkeavalla tavalla. Paikallisten tapa pukeutua on yleensä myös hyvin paikalliseen ilmastoon soveltuva ja senkin takia järkevä vaihtoehto myös matkailijalle.

2.1.5 Kyselyllä kerätyt toiveet oppaassa käsiteltävistä matkustusturvallisuusasioista

Suurin osa asioista, joita vastaajat halusivat tietää matkustusturvallisuudesta, liittyivät tavalta tai toisella kohdemaan yleiseen turvallisuuteen ja olosuhteisiin. Kaikki kyselyn 4. kysymyksen vastaukset saatiin karkeasti jaettua viiteen kategoriaan; kohdemaan yleinen turvallisuustilanne, kohdemaan kulttuuri ja siihen liittyvät säännöt, terveys, tärkeät yhteystiedot ja muut asiat. Tarkempi luokittelu on nähtävissä seuraavassa taulukossa.

Kohteen yleinen turvallisuus-tilanne	Kulttuuri ja siihen liittyvät säännöt	Terveys	Tärkeät yhteystiedot	Muut
Sisällissodat, kansannousut, mellakat ja muut sisäiset levottomuudet	Paikalliset tavat ja kunnioitettavat asiat	Tarvittavat rokotteet	Hätänumero	Ennen matkaa hoidettavat asiat (viisumit, rokotukset jne.)
Paikalliset huijausilmiöt	Politiikka	Ruokailu	Poliisi/Turistipoliisi	Ohjeita uhkatilanteisiin
Korruptio	Kieli	Terveystenhoito	Sairaala/Lääkäri	Ohjeita lennolle
Vaaralliset alueet kohdemaassa	Uskonto	Avunsaanti	Suurlähetystö	Lentoyhtiöiden korvausasiat
Luonnonolot	Oikeuskäytäntö			Vakuutusyhtiöiden korvausasiat

Taulukko 1: Kyselyllä kerätyt toiveet oppaassa käsiteltävistä asioista luokiteltuna. (Koivisto, 2012).

Tämäkin luokittelu perustuu tutkijan omaan näkemyskseen, ja olisi voitu suorittaa myös muilla kriteereillä. Vastaajat antoivat myös toiveita oppaan sisältämän tiedon ominaisuuksien suhteen. Ensinnäkin toivottiin että tieto olisi ajantasaista. Toinen esitetty vaatimus tiedolle oli realismi, eli ei kaunisteltuja tai liioiteltuja asioita, vaan mahdollisimman todenmukaista tietoa. Myös tiedon yksityiskohtaisuus sai kannatusta. Nämä vaatimukset pyrittiin mahdollisuuksien mukaan ottamaan oppaan suunnittelussa huomioon.

2.2 Havainnointi

Toinen keskeinen tutkimusmenetelmä, jolla tässä opinnäytetyössä kerättiin aineistoa, oli observointi eli havainnointi. Havainnointi on tiedonkeruumenetelmä, jossa tutkija itse kirjaa tekemänsä havainnot muistiin (Järvinen & Järvinen 2011, 151). Havainnointi voi kohdistua mm. toimintaan, ihmisiin tai järjestelyihin (Järvinen & Järvinen 2011, 151). Havainnointi valittiin yhdeksi opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi, koska havainnointiosiossa hyödynnetty matka oli tiedossa jo ennen aiheen valintaa ja aiheen varmistuttua ajateltiin sen soveltuvan hyväksi case-esimerkiksi omatoimimatkailusta. Havainnointimenetelmää käyttäessä on huomioitava, että havainnoitsijan oma persoona toimii tiedon keruun työkaluna (Järvinen & Järvinen 2011, 151). Menetelmää käytettäessä tulee tavoitella ehdotonta puolueettomuutta ja

luottamuksen rakentamista tutkittavien kanssa (Järvinen & Järvinen 2011, 151). Tämän opinnäytetyön tutkimuskohteen kohdalla allekirjoittanut ei kokenut näitä ongelmallisiksi tekijöiksi, sillä havainnoinnin kohteena eivät olleet erilaiset ryhmät, vaan kaikki tutkijaan itseensä kohdistuvat ja ympäristössä tapahtuvat riski- ja ongelmatilanteet.

Haastattelu- ja havainnointitutkimuksissa tulisi luotettavuuden parantamiseksi antaa lukijalle tarkka kuva tutkimuksen käytännön toteutuksesta. Kuvauksen tulisi kertoa olosuhteista joissa aineistoa on kerätty, kuten paikoista, aikatauluista, mahdollisista häiriötekijöistä ja virhetulkinnoista haastattelu- tai havainnointitilanteessa. Lisäksi kuvaukseen tulisi sisällyttää tutkijan oma itsearviointi tilanteesta (Hirsjärvi ym.2010, 232). Tässä opinnäytetyössä kuvataan havainnointiosion toimintaympäristö esittelemällä kuljettu reitti, sen merkittävimmät pysähdyspisteet ja reitin aikataulut. Näin lukija voi arvioida työssä kuvattuja havaintoja suhteessa havainnointiympäristöön ja havainnoinnin aikana vallinneisiin olosuhteisiin tehden niistä omat johtopäätöksensä. Reittikuvauksen jälkeen seuraa tutkijan oma arviointi havainnointiosion toteutuksesta ja tuloksiin vaikuttaneista tekijöistä.

Tutkija voi suorittaa havainnointia pysyttelemällä ulkopuolisena tai suorittaen itse havainnoitavaa toimintaa (Järvinen & Järvinen 2001, 151). Tässä opinnäytetyössä tutkija oli oman havainnointitoimintansa keskipisteessä matkustaen ja tarkastellen omaa matkaansa. Havainnoitavat henkilöt saattavat kokea havainnoitsijan negatiivisena asiana, jos heille ei ole etukäteen tehty selväksi miksi heidän toimintaansa havainnoidaan ja tutkitaan (Järvinen & Järvinen 2001, 151-152). Ennakoilmoituksella saattaa olla myös negatiivisia vaikutuksia tutkimuksen kannalta, sillä tutkittavien ollessa tietoisia tutkimuksen kohteena olostaan, saattavat he muuttaa käyttäytymistään tavallisuudesta poikkeavaksi, jolloin tieto normaalista toiminnasta jää saamatta (Järvinen & Järvinen 2001, 152). Tässä opinnäytetyössä etuna oli se, ettei ympäristö ollut tietoinen suoritettavasta havainnoinnista.

Havainnoinnin heikkous piilee siinä, etteivät kaikki erilaiset tapaukset toteudu havainnointijakson aikana (Järvinen & Järvinen 2001, 151). Tätä tutkijan mielestä kuitenkin kompensoi havainnointijakson suhteellisen pitkä kesto (kuusi viikkoa) ja havainnointiympäristöjen monimuotoisuus (kuusi eri valtiota, useita eri matkustusmuotoja). Toisaalta menetelmän vahvuutena on sen herkkyyys havaita pikkuseikkoja, tavallisuudesta poikkeavia tilanteita sekä tapahtumien seurauksia (Järvinen & Järvinen 2001, 151).

2.2.1 Havainnointiosion toimintaympäristö ja olosuhteet

Tämän opinnäytetyön havainnointiosion tutkimustapauksena käytettiin ajankohdalle 10.7.2012- 19.8.2012 ajoitettua omatoimimatkaa, jonka suunniteltu reitti oli Ranska-Monaco-Andorra-Espanja-Marokko-Gibraltar-Portugali. Suunnitellusta reitistä kuitenkin hieman poiket-

tiin ja Gibraltar jäi pois toteutuneelta reitiltä. Ennen matkaa hankittuina olivat vain lennot Helsinki-Nizza 10.7.2012 ja Lissabon-Helsinki 19.8.2012. Majoituspaikkoja tai muita matkaan liittyviä palveluja ei ollut matkalle lähdeettäessä varattuina, joten matkan voidaan katsoa täyttävän tässä opinnäytetyössä määritellyt omatoimimatkan kriteerit.

Tutkijalla oli matkalle lähdeettäessä aiempaa kokemusta omatoimimatkailusta mm. Italiassa, Portugalissa, Thaimaassa ja Intiassa. Varautumiskeinoina matkalle lähtiessä olivat voimassa oleva matkavakuutus, eurooppalainen matkavakuutuskortti, vaelompakko, housujen alla pidettävä rahavyö, kaulassa kannettava passipussi, passin ja lentolippujen kopiot sekä kantaumuksissa että sähköpostilaatikossa skannattuina. Arvotavaroita kuljetettiin hajautettuna useisiin paikkoihin vaatteisiin ja kantamuksiin. Havainnointiosion toimintaympäristö on esitetty seuraavassa kuvassa.



Kuva 1: Havainnointiosion reitti ja tärkeimmät pysähdyspaikat. (Koivisto, 2012).

Havainnointiosio alkoi 10.7.2012 lennolla Helsingistä Nizzaan. Yllä olevalla kartalla on kuvattu matkan aikana maitse ja meritse kuljettu reitti sinisellä viivalla. Vihreillä merkeillä on kuvattu merkittävimmät pysähdyspaikat, eli paikat joissa on yövytty tai vaihdettu liikennevälinettä. Nämä paikat on kartassa ja seuraavassa matkakuvauksessa ilmaistu kirjaimin A-L. Matkan kulku välillä Nizza-Lissabon oli karkeasti kuvattuna seuraava:

- 10.7-13.7.2012 Nizza (A&C). kolme yötä halvassa hotellissa.
- 11.7 päiväretki Monacoon (B) junalla.

- 13.7-14.7 yö vietetty kansainvälisessä linja-autossa reitillä Nizza-Barcelona. Kyseisessä linja-autossa oli ainoa EU:n sisäinen passintarkastus matkan aikana.
- 14.7-15.7. Barcelonasta (D) otettu linja-auto Andorra la Vellaan (E), jossa vietetty yö yhden tähden hotellissa.
- 15.7 paluu Barcelonaan (F) josta yöbussi Alicanteen (G).
- 16.7-18.7. Bussi oli perillä Alicantessa aikaisin aamuyöllä, jonka vuoksi vietetty loppuyö puistonpenkillä. Kello 11 kirjaututtiin sisään hostelliin, jossa vietetty kaksi seuraavaa yötä.
- 18.7. Matkan soolo-osuus päättyi kun matkaseuralainen, eli tutkijan avovaimo ja kihlattu, saapui suoralla lennolla Helsingistä Alicanteen. 18.7-19.7 välinen yö vietetty kolmen tähden hotellissa Alicantessa.
- 19.7. Alicantesta otettiin iltabussi Almeriaan (H), josta tarkoituksena jatkaa lautalla Afrikan puolella sijaitsevaan Melillaan (J). Melillan lauttaan ei kuitenkaan ehditty ajoissa, joten ostettu liput aamulla Nadoriin lähtevälle lautalle ja vietetty yö 19.7-20.7 Almerian satamaterminaalissa.
- 20.7 saavuttu Nadoriin (I). Kuljettu jalan Nadorista Melillaan, jonka portilla ylitetty Afrikan ja Euroopan välinen maaraja. Tarkoituksena oli yöpyä yksi yö Melillassa, mutta paikanpäällä päädyttiin ottamaan yölautta Málagaan (K).
- 20.7-21.7 välinen yö vietetty lautalla reitillä Melilla-Málaga.
- 21.7-22.7 välinen yö vietetty kolmen tähden hotellissa Málagaassa.
- 22.7-23.7 välinen yö vietetty kansainvälisessä linja-autossa reitillä Malaga-Lissabon (L).

Portugalissa vietetty 23.7-19.8 asuen paikallisten ihmisten luona eläen "arkea" paikallisessa kulttuurissa ja ympäristössä. 19.8 oli suora paluulento Lissabonista Helsinki-Vantaan lentokentälle jonne havainnointiosio päättyi.

2.2.2 Havainnointi käytännössä

Havainnointi suoritettiin kirjaamalla ylös erilaiset vahinko- ja vaaratilanteet joita matkalla tapahtui. Kirjatuiksi valittiin ainoastaan tapahtumat joista aiheutui taloudellisia tai ruumiillisia vahinkoja, sekä tilanteet joissa oli selkeä riski edellä mainittuihin vahinkoihin. Havainnointi kohdistui paitsi tutkijaan itseensä kohdistuneisiin ongelmiin, myös ympäristössä havaittuihin tapahtumiin. Tässä kappaleessa kuvataan matkan aikana kohdatut vaara- ja ongelmatilanteet syineen ja seurauksineen, sekä annetaan tapahtumista tehdyt johtopäätökset ja kehitysiedat. Tässäkin luvussa johtopäätökset ja kehitysiedat on kursivoitu ja ne seuraavat välittömästi tilannekuvauksen perässä. Tämän osuuden kirjoitusasu on muusta raportista poiketen kirjoitettu yksikön ensimmäisessä persoonassa, koska tapaukset on poimittu suoraan tutkijan omista muistiinpanoista.

Ensimmäinen kirjattu riski on Nizzasta, jonne saavuin suoralla lennolla Helsingistä. Nizzassa pesin hampaitani hotellihuoneeni lavuaarilla. Noustessani huuhtelemastani suutani hanan alla, löin pääni lasiseen hyllyyn, joka oli seinällä lavuaarin yläpuolella. Tapauksesta ei aiheutunut näkyviä vammoja, mutta hajotessaan lasihylly olisi voinut aiheuttaa esim. haavoja.

Hotellissa asutaan kodinomaisissa olosuhteissa. Tästä voidaan vetää johtopäätös että hotellimajoituksessa on läsnä kaikki kotona vaanivat riskit. Suomalaisten tapaturmista kaksi kolmasosaa tapahtuu kotona tai vapaa-ajalla (Pelastustoimi 2008). Koti mielletään yleisesti jokaisen omaksi turvapaikaksi ja siksi kodissa vaanivia vaaroja on vaikea tunnistaa (Pelastustoimi 2008). Tämän lisäksi hotellin sijaintiin voi liittyä luonnonolosuhteisiin tai poliittisiin oloihin liittyviä riskejä joita ei kotona ole. Tällaisia voivat olla esimerkiksi maanjäristykset tai mellakat.

Nizzan uimarannalla käytin aurinkorasvaa jossa oli suojakerroin 50. Uskoin rasvanneeni huolellisesti kaiken auringolle altistuvan ihoni, mutta yläselkääni oli jäänyt epämääräisen muotoiset alueet, joihin en kuitenkaan ollut ylettynyt rasvaa levittämään. Päivän päätteeksi löysin yläselästäni kaksi noin kämmenen kokoista punaista ja kosketuksenarkaa aluetta.

Kaikki tietävät auringossa palamisen lisäävän syöpäriskiä. Myös aurinkorasvojen kanssa harastettu auringonotto voi olla vaarallista (Kalliola & Nummelin 2001, 10). Vesi ja pyyhkeellä hankaaminen kuluttavat voidekerrosta, joten aurinkorasvaa on aiheellista lisätä säännöllisesti. Lisäksi tietyt lääkeaineet voivat altistaa palamiselle (Kalliola & Nummelin 2001, 10.) Paras tapa saada rasva ulottumaan myös alueille, joihin ei itse ylety, on tietenkin jos toinen henkilö voi sen tehdä. Yksin matkustettaessa voi olla kuitenkin kiusallista pyytää tuntemattomia ihmisiä rasvaamaan selkäänsä, ja tämän Nizzassa käyneen vahingon seurauksena keksin keinon levittää selkään aurinkorasvaa rullalle kierretyn muovipussin avulla.

Nizzan uimarannalla keski-ikäinen mies henkilö meni uimavalvojien kielloista huolimatta uimaan kovaan aallokkoon. Uimavalvojat olivat aikaisemmin viheltäneet pilleihinsä ihmisille merkin poistua vedestä, sillä aallokko oli yltyvässä liian kovaksi turvalliseen uimiseen. Mies kuitenkin uhmasi uimakieltoa ja käyttäytyi suorastaan halveksuvasti uimavalvojia kohtaan. Mies ei ollut ilmeisesti huomannut että paikallisilla uimavalvojilla oli selässä selkeästi poliisistatuksesta kertova teksti. Rantavahti kutsui radiolla lisäapua ja kaksi poliisia normaaleissa virkapuvuissaan saapuivat paikalle rantavahtin hakiessa uhmakkaan miehen aallokosta. Poliisit veivät miehen mukanaan.

Paikallisia viranomaisia ja muita tahoja, joille on suotu julkista valtaa, on syytä kunnioittaa. Suomen sisälläkin monilla ihmisillä on väärät uskomukset esimerkiksi vartijoiden ja järjestyksenvalvojen valtuuksista. Ulkomailla uskomukset voivat olla vielä kauempana asioiden oikeasta laidasta. Tässä tapauksessa oli viime kädessä ihmisten turvallisuudesta ja uiminen oli kiellettyä vaarallisen aallokon vuoksi. Mies ei teollaan osoittanut halveksuntaa ainoastaan rantavahteja, vaan myös omaa henkeään kohtaan. Myöhemmin samana päivänä läheisellä rannalla oli laajat etsinnät hukkumistapauksen vuoksi.

Kirjautuessani ulos Nizzan hotellistani ilmaantui ongelma hotellilaskuni kanssa. Vuorossa oleva vastaanottovirkailija vaati minua maksamaan viimeiseltä yöltäni 35€ hinnan. Ranskankieltä osaamattomana yritin selittää virkailijalle, että olen jo suorittanut kyseisen maksun aiemmin vuorossa olleelle vanhemmalle miehelle. Virkailija ymmärsi mitä yritin kertoa ja elekielellä esitti kysyvästi lihavaa miestä jolle olin maksun suorittanut. Nyökkäsin ilmaistakseni, että juuri tuolle lihavalle miehelle olin maksanut. Virkailija kuitenkin näytti kirjanpitoa ja osoitti ettei suorituksestani ole merkintää. Neuvoin häntä soittamaan kyseiselle miehelle ja tarkistamaan asian, mutta virkailija ilmoitti, ettei mies ollut tällä hetkellä tavoitettavissa. Lopulta virkailija kuitenkin uskoi että olen suorittanut maksun toiselle henkilölle ja sain jatkaa matkaani ilman ylimääräisiä kuluja.

Kaikista matkan aikaisista suoristuksista ja ostoksista kannattaa vaatia kuitti tai muu tosite, jos ei sellaista automaattisesti anneta. Tositteet tulee säilyttää ainakin matkakohteessa oleskelun ajan. Tositteilla voi todistaa oman suorituksen tapahtuneeksi ja välttyä ylimääräisiltä vaatimuksilta ja sanktioilta. Jo paikallisen kielen alkeidenkin hallitseminen helpottaa erilaisia asiointitilanteita.

Melillan ja Nadorin välillä on Euroopan ja Afrikan maarajaa sekä rajanylityspiste. Afrikan puolella oli afrikkalaisia ihmisiä, jotka olisivat halunneet ostaa passiemme tietoja, jotta he voisivat väärentää itselleen passit, joissa olisi tietojen myyjän henkilötiedot. Kieltäydyimme, koska emme halunneet, että maailmalla liikkuisi vääriä passeja henkilötiedoillamme.

Meidän mielestämme huijaus oli varsin selkeä, mutta esimerkiksi henkilöille, joilla ei löydy yhteistä kieltä tällaisten passinkopioitsijoiden kanssa, tai joille rajanylitysmuodollisuudet eivät ole kovin tuttuja, voi syntyä väärinkäsityksiä ja passi annetaan nähtäväksi ilman ymmärrystä sen todellisesta tarkoituksesta. Passi tulisi antaa nähtäväksi vain viranomaisille tai muille tahoille joilla on perusteltu syy tarkastaa henkilöllisyys, kuten hotellihenkilökunnalle hotelliin kirjautuessa.

Melillassa laskimme hetkeksi rinkat selästämme eräällä bulevardilla ja joimme vettä. Huomasimme kadunvarteen kohdallemme pysähtyneen huonokuntoisen auton, jossa istui arabi-

mies tuijottaen meitä. Mies puhui puhelimessa ja näytteli käsimerkkejä toiseen, oman autonsa perään parkkeerattuun, autoon. Myös toisessa autossa oleva arabi tuijotti meitä. Lepuutimme jalkojamme vaivaantuneina kyttäajistä. Huomatessamme kyttäajien katsovan hetkeksi muualle, otimme rinkkamme kantaan ja lähdimme jatkamaan matkaa. Arabit kuitenkin käynnistivät välittömästi autonsa ja lähtivät ajamaan samaan suuntaan. Pian vastaan ajoi kolmas auto, jonka kuskina oleva arabi näytti myös käsimerkkejä kahden muun auton kuljettajille. Suunnistimme rantaa kohti, koska tiesimme siellä olevan enemmän ihmisiä ja kuljimme tarkoituksella sellaista katuja joka kulki poliisiaseman ohi. Pian yhtäkään näistä kyttäajistä ei ollut enää havaittavissa.

Matkailijan epäillessä joutuneensa varjostajan vainoamaksi tulee hänen ensiksi varmistua siitä että häntä seurataan. Tämä voidaan testata kulkemalla vaihtelevaa reittiä ja tekemällä arvaamattomia käännoiksi. Itseen ei saa kuitenkaan eksyttää. Seuraajaa tulee tarkkailla katsomatta häneen päin. Tähän voidaan käyttää apuna heijastavia pintoja kuten näyteikkunoita tai meikkirasian peiliä. Seuraajan roikkuessa perässä ei tule suunnata majapaikkaan tai autoille seuduille. Sen sijaan tulee pyrkiä kohti väkijoukkoja (Piven & Borgenicht 2005, 71-72.)

Seuraajaa voi harhauttaa mm. kulkemalla kauppaan tai ravitsemusliikkeeseen etuovesta ja poistumalla takaovesta tai nousemalla joukkoliikennevälineeseen ja poistuen juuri ennen ovien sulkeutumista. Jos seuraajaa ei silti saa karistettua kannoilta, tulee ottaa yhteyttä poliisiin tai suunnistaa lähimmälle poliisiasemalle (Piven & Borgenicht 2005, 72.)

Nostimme illalla rahaa käteisautomaatilla Málagaassa. Automaatti imi kortin sisäänsä hitaan ja jähmeän oloisesti. Matkakumppanini syötti tunnuslukunsa ja haluamansa rahasumman. Automaatti alkoi puskea korttia ulos yhtä hitaasti kuin se oli mennyt sisäänkin. Matkakumppani kuitenkin kiirehti ottamaan korttia ennen kuin se oli kokonaan ulkona ja onnistui sormellaan jumittamaan kortin paikoilleen kohtaan, jossa siitä ei saanut kunnolla sormilla otetta. Kortti ei liikkunut sisään eikä ulos, eikä automaatti reagoinut lainkaan näppäinten painalluksiin. Takanamme jonotti paikallisia ihmisiä samalle automaatille. Automaatin ruudulle ilmestyi teksti, joka kehotti ottamaan kortin nopeammin pois. Matkakumppanini hätäntyi ja kysyi mitä tehdä. Neuvoin hakemaan rinkastani pinsetit sillä aikaa kun itse vahtisin, ettei kukaan ulkopuolinen nappaa korttia. Paniikissa matkakumppanini kertoi, ettei osaa takaisin hotellille. Näytin hotellin sijaitsevan viereisen suuren kadun toisella puolella. Matkakumppani lähti juoksemaan hotellille. Tällä aikaa takanani ollut paikallinen mies kysyi mikä on hätänä ja näytin kortin juuttuneen automaattiin. Mies tarjoutui yrittämään kortin irrottamista ja onnistuikin siinä. Kiittelin suuresti ja otin kortin sekä rahat, jotka tulivat ulos automaatista kortin ottamisen jälkeen. Koska matkapuhelimeni oli hotellilla, lähdin juoksemaan hotellille. Hotellin portaissa tuli matkakumppanini vastaan pinsettien kanssa ja kerroin asian jo järjestyneen.

Jos pankki- tai luottokortti jää ulkomailla automaattiin, tulee menetellä samoin kuin kortin varkaus- tai katoamistapauksissa, eli soittaa kortinsulkupalveluun (Nordea 2012). Kortinsulkupalvelun numero kannattaa tallentaa valmiiksi puhelimen muistiin.

Sintran jyrkällä vuoristotiellä autolla mäkilähtöä tehdessäni oikean jalan rantasandaalistani hajosi varvasremmi ja sandaali kiilautui poljinten väliin. Auto lähti valumaan taaksepäin, mutta onneksi avopuolisollani oli nopeat refleksit ja hän sai vedettyä käsijarrun päälle, ennen kuin auton perä ehti osua takana olevan auton keulaan. Koska mukanani ei ollut muita kenkiä, jouduimme vaihtamaan kuljettajaa.

Omaan ajovarustukseen on syytä kiinnittää huomiota. Vaatetuksessa, ja erityisesti kenkien valinnassa, tulee noudattaa harkintaa. Ajaessa ei kannata käyttää kenkiä tai vaatteita jotka voivat tarttua tai sotkeentua ajoneuvon hallintalaitteisiin. Olin kuullut monia varoituksia rantasandaaleilla ajamisesta, mutta ilmeisesti tämäkin täytyi itse kokea. Ihmisten neuvoihin tulee suhtautua vakavasti, sillä näin voi oppia toisten virheistä ja välttää itse vahingoilta.

2.2.3 Havainnointiosion arviointi

Tutkijan oma persoona vaikutti ehdottomasti kirjattavien havaintojen valintaan. Kaikki kirjattut havainnot olivat tilanteita, jotka juuri allekirjoittanut itse koki haitallisiksi tai joissa hänen mielestään oli mahdollisuus vahingoille.

Havainnointi ja haastattelumenetelmät täydensivät toisiaan. Menetelmien erona on se, että havainnoitsija katselee tutkimuskohdetta oman käsitekehikkonsa kautta (Järvinen & Järvinen 2011, 151). Haastattelussa puolestaan voi tulla ilmi asioita, joita tutkija ei ole tullut ajatelleeksi tai joista hänellä ei ole ennakkotietoa (Järvinen & Järvinen 2011, 151).

Oman toiminnan tarkastelussa oli etunsa, sillä menetelmässä ei ollut pelkoa muiden ihmisten poikkeavasta käyttäytymisestä havainnoinnin vuoksi. Havainnoinnin aikana jouduttiin kuitenkin kuitenkin suhtautumaan kriittisesti omaan toimintaan, jotta ei tietoisesti haettaisi tai vältettäisi erityisiä tilanteita. Tarkoituksena oli matkustaa kuin havainnointitehtävää ei olisi matkaan sisältynytkään. Matkan jälkeen tutkija ja matkakumppani kokivat, ettei havainnointi merkittävästi vaikuttanut matkan tapahtumiin, eikä havainnointitehtävän ja kirjattujen tapahtumien välillä ollut havaittavia syy-seuraussuhteita.

2.2.4 Tulosten luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus ja pätevyys ovat saaneet erilaisia tulkintoja. Laadullisille menetelmille on ominaista, että ne eivät pyri totuuden löytämiseen (Vilka 2005, 98). Voidaan olettaa, että kaikki kulttuuriin ja ihmiseen liittyvät kuvaukset ovat uniikkeja ja näistä ei voida löytää kahta täsmälleen samanlaista tapausta. Tästä johtuen voidaan ajatella että perinteiset validiuden ja reliabiliuden mittarit eivät sovellu tällaisiin tutkimuksiin. Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä on kuitenkin aina syytä arvioida. Laadullisessa tutkimuksessa keskeisinä tekijöinä voidaan pitää ihmisten, paikkojen ja tapahtumien kuvauksia. Luotettavuutta voidaan arvioida kuvauksen ja sen selitysten sekä tulkintojen yhteensopivuudella (Hirsjärvi ym. 2010, 232.) Tutkimuksen luotettavuutta on mahdollista parantaa myös ns. triangulaatiolla eli useiden menetelmien käyttämisellä saman aiheen tutkimuksessa (Hirsjärvi ym. 2010, 233). Tässä opinnäytetyössä tutkija koki käytettyjen menetelmien täydentävän toistensa puutteita ja kuvaavan samoja asioita eri näkökulmista.

3 Oppaan suunnittelu

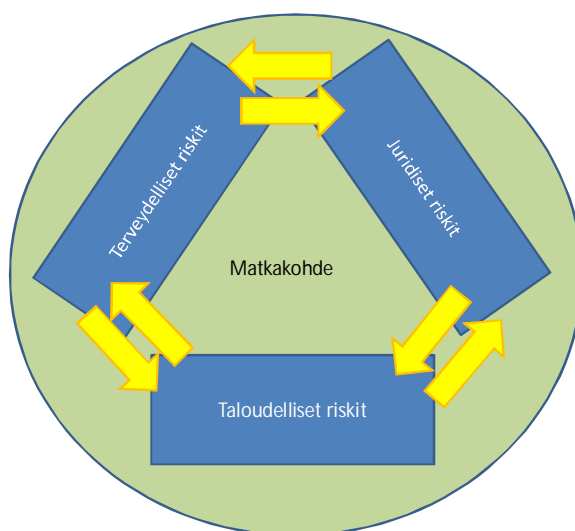
Kyselyn perusteella suunniteltavan oppaan muodoksi valikoitui lopulta sähköinen opas, koska se sai ylivoimaisesti eniten kannatusta, eli 50 vastaajaa koki sen vastaavan parhaiten omia tarpeitaan. Sähköinen opas päätettiin toteuttaa portaalina, sillä portaalin kautta olisi mahdollista ohjata tiedonhakija matkakohdekohtaisiin tiedonlähteisiin, sekä tietoja pystyisi päivittämään ja pitämään ajan tasalla.

Portaalilla tarkoitetaan verkossa toimivaa palvelua, jossa on koottuna yhteen useita sivustoja tai verkkopalveluita sisältöineen. Käyttäjälleen portaalit toimii porttina moniin eri palveluihin. (Samela 2002, 252.) Portaalissa tieto ei kuitenkaan sijaitse samalla tavalla järjestyksessä kuin kirjassa tai muussa painetussa oppaassa, vaan sivut voivat johtaa toisille sivuille lähes kaikissa mahdollisissa järjestyksissä linkkien ohjaamina. Portaalien tekijälle linkkirakenne antaa mahdollisuuden jäsentää sisältöä tavoilla jotka eivät olisi mahdollisia kirjallisessa tuotoksessa (Samela 2002, 54). Sivustolle tulee siksi luoda ns. looginen rakenne. Sivujen loogisella rakenteella tarkoitetaan sivuston sivujen suhteita toisiinsa (Miettinen 2001, 16). Rakenteen saaminen toimivaksi ja tarkoituksenmukaiseksi vaatii suunnittelua, jonka voi aloittaa esimerkiksi listaamalla paperille luettelon tarvittavista asioista tai laatimalla mielikuvakartan (Miettinen 2001, 16). Tässä opinnäytetyössä loogisen rakenteen suunnittelussa käytettiin sekä luettelointi- että mind map - menetelmiä. Luetteloimalla kirjattiin kaikki portaalisiin käsiteltäviksi valitut asiat.

Havainnointimenetelmällä kerätyt havainnot ja kyselyssä esiin tulleet vastaajille tapahtuneet vaara- ja ongelmatilanteet sekä vastaajien toiveet matkustusturvallisuusoppaassa käsiteltävis-

tä asioista kerättiin yhteen, jolloin saatiin alustava lista oppaassa käsiteltävistä asioista ja tilanteista. Samansisältöiset ja selkeästi samaan aiheeseen liittyvät tilanteet koottiin yhteen laajemmiksi asiakokonaisuuksiksi. Tässä käytettiin apuna mind map- eli miellekarttamenetelmää.

Miellekarttaa voidaan käyttää mm. tekstien ja omien ajatusten hahmottamiseen sekä ideointiprosesseissa. Menetelmä on tehokas työkalu kun tarkoituksena on jäsentää asiakokonaisuuksia. Se soveltuu myös samojen merkityksien etsimiseen, teemojen hahmottelemiseen ja lisäkysymysten etsimiseen (Halttunen, Hirvimäki, Niinikangas & Perttula 2001, 15.) Asialistan sisältö koostui tutkijan omista ja kyselyyn vastanneiden ajatuksista, joten mind map menetelmä ajateltiin sopivaksi tavaksi jäsentää aineistoa. Aineisto purettiin paperille avainsanoina. Samaa tarkoittavat asiat ja läheisesti toisiinsa liittyvät asiat yhdistettiin asiakokonaisuuksiksi. Lopulta kokonaisuuteen hahmottui kolme pääteemaa; henkeen ja terveyteen kohdistuvat riskit, taloudelliset riskit sekä juridiset riskit. Tämä jako on esitetty seuraavassa kuvassa.



Kuva 2: Matkailun riskien ulottuvuudet. (Koivisto, 2012).

Kaikkien kolmen teeman havaittiin olevan vuorovaikutuksessa keskenään, teemojen sisältämien riskien aiheuttaessa syitä ja seurauksia. Syyt ja seuraukset voivat olla teeman sisäisiä, tai yhden teeman alainen riski voi toteutuessaan aiheuttaa seurauksia, jotka sisältyvät toisen teeman aiheisiin. Esimerkiksi terveydelliset ongelmat voivat johtaa taloudellisiin vaikeuksiin, kun terveydenhoitokuluja ei kyetä maksamaan puutteellisten vakuutusten vuoksi. Maksuhäiriöt voivat puolestaan johtaa juridisiin ongelmiin, jos saatavia lähdetään hakemaan oikeusteitse. Paikallinen lainsäädäntö voi tehdä hoitoon pääsyn vaikeaksi tiettyjen edellytysten, kuten vakuutusten puuttuessa. Kaikki nämä teemat ovat lopulta riippuvaisia matkakohdeesta. Koh-

teen yhteiskunnalliset olot ja maantieteellinen sijainti lopulta määrittävät kohteessa matkaille ominaiset riskit.

Tätä jakoa suunniteltiin käytettäväksi portaalissa, mutta testattaessa jakaa sisältöä sen mukaan todettiin, ettei se ole soveltuva perusta käytännölliselle sivujaolle. Jako kuitenkin auttoi ymmärtämään monien asioiden liittyvän toisiinsa joko suorasti tai epäsuorasti. Lopullinen jako saatiin tämän raportin kuvaan 1 perustuvasta kokonaisuuksien luokittelusta. Taulukosta puuttuvia aiheita lisättiin omiksi sivuikseen tai ne liitettiin laajempien aihealueiden yhteyteen.

Tärkein sivu kullakin sivustolla on sen etusivu. Tämä on näkymä jonka sivulla vierailija saa ensimmäiseksi eteensä. Nyrkkisääntönä voidaan pitää pituutta joka mahtuu kerralla näytölle. Etusivun tulisi olla informatiivinen sivuston sisällön suhteen sekä kuvata sivustoa yleisellä tasolla. Linkkejä kuvaavien sanojen tai sanaparien tulisi myös kuvastaa linkitetyn sivun sisältöä. Hyvälle etusivulle voidaan antaa karkeasti neljä yleistä vaatimusta.

- selkä otsikko
- etusivusta on nähtävä heti mistä sivustolla on kyse
- etusivun tulee antaa kuva sivuston sisällöstä
- mahdollisuus palautteen antamiseen tai ylläpitäjän yhteystiedot (Miettinen 2001, 16-17.)

Etusivun suunnittelussa pyrittiin täyttämään kaikki neljä edellä kuvattua vaatimusta.

3.1 Arviointi

Tässä luvussa on allekirjoittaneen oma itsearviointi opinnäyteprosessista. Arviointi kuvaa koetut vahvuudet ja heikkoudet prosessissa sekä prosessin aikana saadut oppimiskokemukset. Myös tämä osio on kirjoitettu yksikön ensimmäisessä persoonassa, jotta se paremmin kuvastaisi tutkijan henkilökohtaisia tuntemuksia ja ajatuksia.

Omasta mielestäni työni heikoin osuus oli kyselyn toteutus. Jälkeenpäin ajatellen olisin lisännyt kyselylomakkeeseen enemmän monivalintakysymyksiä, joilla vastaajia olisi ruokittu ennen avoimia kysymyksiä, kuten eräässä lomakkeesta tullessa palautteessakin ehdotettiin. Muutenkin panostaisin enemmän lomakkeen käyttäjäkokemusten keräämiseen ja kehittäisin kyselyä näiden pohjalta.

Havainnointiosion koin onnistuneeksi. Sain kirjattua paljon havaintoja jotka päätyivät lopulliseen tuotokseen. Vaikka havainnointiosion aikana tapahtui myös allekirjoittaneen kannalta subjektiivisesti epämieluisiksi kokemia asioita, nekin voidaan katsoa työn kannalta hyödyllisiksi.

3.2 Oppimiskokemukset

Suurimpana oppimiskokemuksenani tähän kyseiseen työhön liittyen koen prosessikirjoittamisen. Olen oppinut kirjoittamaan jatkuvasti työn edetessä, aloittamatta alusta tai etenemättä lopullisen raportin sisällön mukaisessa järjestyksessä. Tällainen työtapa on suurelta osin helpottanut raportin työstämistä luoden aikatauluihin joustavuutta ja sallien luovemman kirjoitustyylin, koska sen avulla on mahdollista kirjoittaa aina aiheesta, joka kulloinkin pyörii mielessä.

Alussa suurimpana ongelmanani oli aiheen rajaaminen, johon hukkasin ehkä liikaakin ajatuksia. Uskallettuani kuitenkin jatkaa eteenpäin aiheen ollessa vielä enemmän tai vähemmän epätarkka, alkoivat erilaiset eteen tulleet havainnot ja huomiot rajaamaan aihetta yhä selkeämmäksi. Tämän seurauksena opin elämään prosessin aikana vallinneessa epävarmuudessa ja rakentamaan työtä samanaikaisesti useilta eri alueilta.

Itse aiheesta, eli matkustusturvallisuudesta opin valtavasti. Suurimpana opettajanani työssä toimivat kyselyyn vastanneet ihmiset, jotka avarsivat näkökulmiani ja antoivat ideoita joita en olisi ikinä itsekseni tullut ajatelleeksi. Myös alan kirjallisuuteen ja verkkomateriaaleihin tutustuminen auttoi ymmärtämään matkustusturvallisuutta laajana kokonaisuutena. Eri lähteiden läpikäyminen osoitti, että tietoa aiheesta löytyy myös yllättävistä lähteistä, jos sitä vain osaa hakea.

4 Yhteenveto

Matkailijoiden huoli turvallisuudesta vaikuttaa matkailuteollisuuden kaikkilla sektoreilla. Ymmärtämällä matkailijoiden riskikäsityksiä ja niiden suhdetta ihmisten matkustusaikaisiin voidaan saavuttaa monia etuja eri osa-alueilla (Hall ym. 2003, 33.) Tässä raportissa kuvattu aineisto on kooste kymmenien ihmisten kokemuksista ja käsityksistä matkustusturvallisuuteen liittyen ja kuvatut tapaukset osoittavat että matkalla voi tapahtua ja tapahtuu kaikenlaista. Vastaan tulee tilanteita joihin ei olisi ikinä uskonut joutuvansa, mutta myös arkisia joskin kiusallisia vastoinkäymisiä.

Matkustusturvallisuudella, jota tässä opinnäytetyössä oli tavoitteena kehittää, ei ole tarkoitus pilata lomaa tekemällä ihmisistä vainoharhaisia ja jatkuvassa huolella eläviä. Päinvastoin, tässä raportissa annettujen neuvojen ja kehitysehdotusten tavoitteena on auttaa matkailijoita matkustamaan mahdollisimman huolettomasti ja mahdollisimman vähäisin vahingoin. Monet matkantekoa häiritsevät tekijät on mahdollista poistaa yksinkertaisin keinoin. Pienellä väivannäöllä ja tiedonhaulla voidaan välttyä suurilta ongelmilta, jotka pahimmillaan voivat keskeyttää matkanteon.

Omalla toiminnalla ja omilla valinnoilla voidaan merkittävästi vaikuttaa matkustusturvallisuuteen. Kaikki ei kuitenkaan ole itsestä kiinni, sillä matkustamisessa on monia muuttuvia tekijöitä. Matkustusvälineet, liikennöitsijät, paikallinen kulttuuri ja toimintaympäristö, luonnonilmiöt, muut ihmiset ja jopa oma matkaseura ovat vain muutamia tekijöitä jotka voivat aiheuttaa ongelmia, vaikka matkailija itse olisi mielestään hyvin valmistautunut. Mahdollisissa ongelmatilanteissa valmiiden toimintamallien tai oleellisten yhteystietojen tunteminen auttaa tilanteesta selviytymisessä ja voi ehkäistä lisävahinkojen syntymistä.

Tässä opinnäytetyössä kerätty aineisto osoittaa, että matkailevat ihmiset ovat paitsi ennakkoluulottomia, myös neuvokkaita erilaisten ongelmatilanteiden edessä. Tämän raportin sisältämissä kehitysehdotuksissa on koottuna yhteen laaja-alaisesti toimintaohjeita potentiaalsiin riskitilanteisiin ja niihin varautumiseen. Kokonaisuuteen perehtymällä on mahdollista oppia muiden virheistä ja välttyä vastaavilta tilanteilta. Matkailu kannattaa aina, kunhan pidetään järki ja terve varovaisuus mukana.

Lähteet

- Aamulehti. 2012. Ole tarkkana: Taitavasti asennettu korttien kopiointilaite löytyi litalasta. Viitattu 18.10.2012.
<http://www.aamulehti.fi/Kotimaa/1194716593507/artikkeli/ole+tarkkana+taitavasti+asennet+as+korttien+kopiointilaite+loytyi+iitalasta.html>
- Autobild. 2011. Näin liftaat turvallisesti Euroopassa. Viitattu 16.10.2012.
<http://www.autobild.fi/artikkeli/6934/nain-liftaat-turvallisesti-euroopassa/>
- Hakala, J.T. 2004. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Tampere. Tammer-Paino.
- Hall, C.M., Timothy, D.J. & Duval, D.T. 2003. Safety and security in tourism. Relationships, management and marketing. Binghamton: The Haworth Hospitality Press.
- Halttunen, K., Hirvimäki, E., Niinikangas, L. & Perttula, S. 2001. Tiedonhakijan opas. Helsinki: BTJ kirjastopalvelu.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.
- If. 2012. Vahinko ulkomailla. Viitattu 17.10.2012.
<http://www.if.fi/web/fi/henkiloasiakkaat/vahingot/vahinkoulkomailla/pages/omaisuus.aspx>
- Järvinen, P. & Järvinen, A. 2011. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinajan kirja.
- Kalliola, I. & Nummelin, M. 2001. Kaukomatkaajan luontoharreja. Hämeenlinna: Karisto.
- Kuluttajavirasto. 2012. Lentomatikustajan oikeudet. Viitattu 25.10.2012.
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/matkustaminen/lennot/lennon-peruuntuminen/>
- Lennalomalle.com. 2007. Mitä on omatoimimatkailu?. Viitattu 16.9.2012.
<http://lennalomalle.com/content/view/100/25/lang,en/>
- Lähivakuutus. 2012 Toimintaohje ryöstötilanteessa. Viitattu 16.9.2012.
<http://www.lahivakuutus.fi/FI/Yritykset/Riskitjaturvallisuus/Omaisudenturvaaminen/Toimintaohjeryostotilanteessa/Sivut/default.aspx>
- Mansfield, Y. & Pizam, A. 2006. Tourism, security & safety. Burlington: Elsevier.
- Miettinen, S. 2001 Kotisivun tekeminen. Saarijärven offset.
- MTV3. 2009. Omatoimimatkailu rokottaa matkatoimistoja. Viitattu 10.9.2012.
<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/omatoimimatkailu-rokottaa-matkatoimistoja/2009/01/781163>
- MTV3. 2010. Tyrmäystipat - urbaani legenda vai hengenvaara?. Viitattu 16.9.2012.
<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/tyrmaystipat---urbaani-legenda-vai-hengenvaara/2010/06/1144356>
- MTV3. 2012. Täällä taskuvarkaats iskevät - satojen tapauksien lisäys. Viitattu 17.10.2012.
<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/taalla-taskuvarkaats-iskevat---satojen-tapauksien-lisays/2012/08/1606244>
- Nordea. 2012. Jos korttisi katoaa. Viitattu 17.10.2012.
<http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/P%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/Kortit/Jos+korttisi+katoaa/40067.html>

Pelastustoimi. 2008. Tapaturmien ehkäisy. Viitattu 10.9.2012.
<http://turvaopas.pelastustoimi.fi/tapaturmien-ehkaisy.html>

Piven, J. & Borgenicht, D. 2005. Tiukkojen tilanteiden käsikirja. Hämeenlinna: Karisto.

Samela, J. 2002. Verkkosisältöjen hallinta. Helsinki: Edita Prima.

SOK. 2012. Vinkit taskuvarkaiden varalle. Viitattu 17.10.2012.
<http://www.yhteishyva.fi/viihde-ja-vapaa-aika/matkailu/vinkit-taskuvarkaiden-varalle/0218010-90041>

Trafi. 2012. Mopoilun riskit. Viitattu 18.10.2012.
http://www.trafi.fi/mopoilu/tietopaketti_vanhemmille/mopoilun_riskit

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Vuoristo, K-V. 2002. Matkailun muodot. Porvoo: WS Bookwell.

Kuvat

Kuva 1: Havainnointiosion reitti ja tärkeimmät pysähdyspisteet. (Koivisto, 2012).	26
Kuva 2: Matkailun riskien ulottuvuudet. (Koivisto, 2012).....	33

Taulukot

Taulukko 1: Kyselyllä kerätyt toiveet oppaassa käsiteltävistä asioista luokiteltuina.

Liitteet

Liite 1 Suomenkielinen kyselylomake	42
Liite 2 Englanninkielinen kyselylomake	43
Liite 3 Omatoimimatkailijan turvallisuusportaalin sivukartta.....	44

Liite 1 Suomenkielinen kyselylomake

Ikä: _____ Sukupuoli: Mies [] Nainen []

Kansalaisuus:

Omat kokemuksesi

1. Montako omatoimimatkaa olet tehnyt? Ympyröi vastauksesi.

0 (Jos vastasit 0, hyppää kysymykseen 3)

1-2

3 tai enemmän

2. a) Oletko kohdannut omatoimimatkoillasi vaara- tai ongelmatilanteita, joista on aiheutunut huomattavaa haittaa matkanteollesi? Ympyröi vastauksesi.

Kyllä

Ei

(Jatka kysymykseen 2b)

(Hyppää kysymykseen 3)

Vastaa kohtiin 2b ja 2c vain jos vastasit "Kyllä" kohdassa 2a.

2. b) Kerro omin sanoin kohtaamistasi ongelmatilanteista. Voit tarvittaessa jatkaa erilliselle paperille.

2. c) Kerro kuinka tilanteet lopulta ratkesivat? Tekisitkö jotakin toisin nyt vastaavissa tilanteissa? Voit tarvittaessa jatkaa erilliselle paperille.

Opas

3. Minkälaista tietoa toivoisit saavasi ennen matkaa ja matkan aikana matkustusturvallisuuteen liittyen? Voit tarvittaessa jatkaa erilliselle paperille.

4. Jos erityisesti omatoimimatkailijalle suunniteltu turvallisuusopas olisi saatavilla sekä sähköisenä (internet, portaali) että paperiversiona (kirja/vihko), kumpi olisi mielestäsi juuri sinun tarpeisiisi sopivampi? Ympyröi vastauksesi.

Paperiversio

Sähköinen

Kiitos osallistumisestasi! :)

Liite 2 Englanninkielinen kyselylomake

Age: _____ Sex: Male [] Female []

Nationality:

Own experience

1. How many times you have been on an independent travel (= not a package tour)? Circle your answer.

0 (If you answered 0 jump to question 3) 1-2 3 or more

2. a) On your independent travels, have you ever faced dangers or problems that have been a considerable harm to your journey? Circle your answer.

Yes

No

(Continue to question 2b)

(Jump to question 3)



Answer the questions 2b and 2c only if you answered "Yes" to question 2a.

2. b) With your own words describe the dangers or problems you have faced on your travels. You can continue on a separate paper if needed.

2. c) Describe how the situations solved out? Is there something you would do differently in a similar situation now? You can continue on a separate paper if needed.

The guide

3. What kind of information about travel safety and security you would like to get before and during a travel? You can continue on a separate paper if needed.

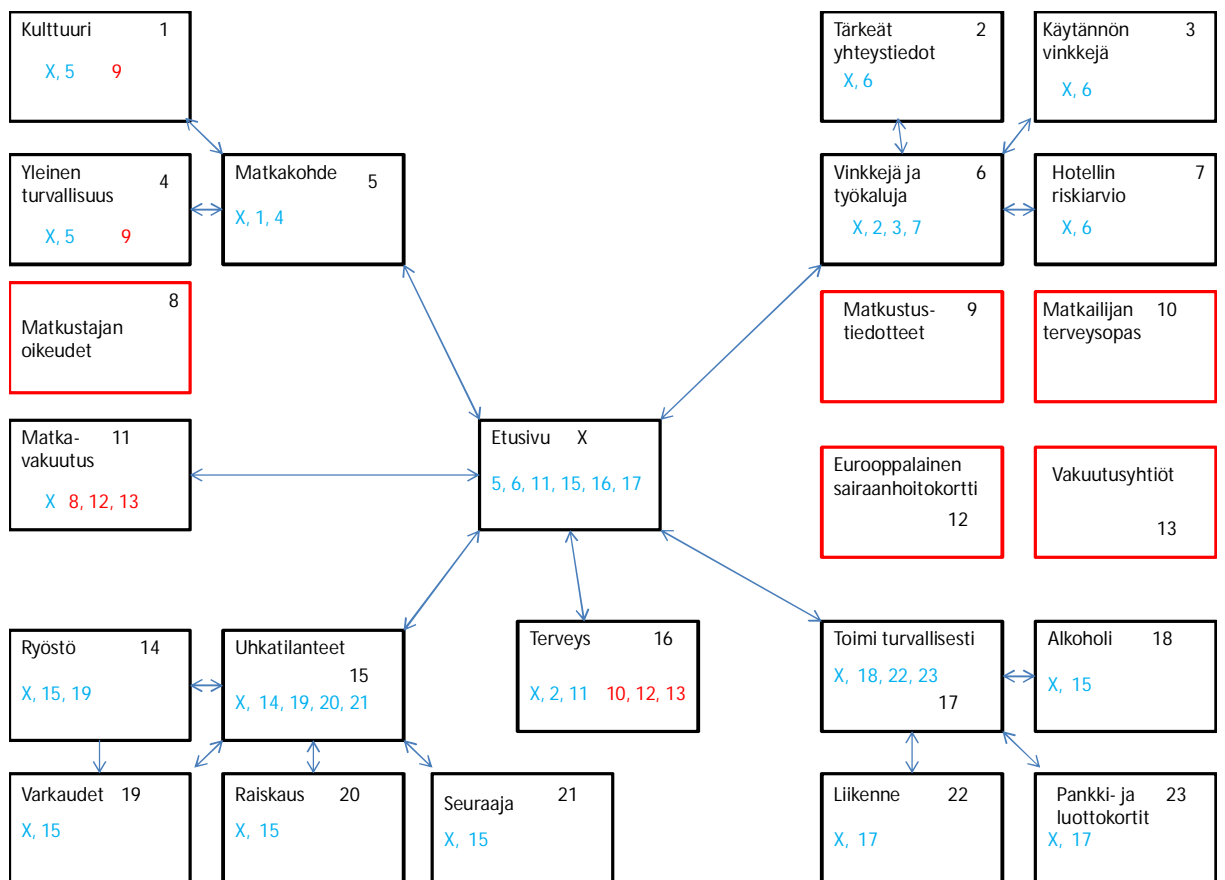
4. If there was a travel security guide especially developed for independent travelers, would you prefer a paper version (book/note book) or an electric version (internet, portal)? Circle the one that suits your needs better.

Paper

Electric

Thank you very much! :)

Liite 3 Omatoimimatkailijan turvallisuusportaalin sivukartta



Kuvassa laatikot symboloivat yksittäisiä sivuja portaalissa. Mustat laatikot kuvaavat portaalin omia sivuja ja punaiset portaalin ulkopuolisia, muiden tahojen ylläpitämiä sivustoja. Nuolet kuvaavat luonnollista liikkumissuuntaa sivulta alemmille tai ylemmille tasoille. Ylimpänä tasona toimii portaalin etusivu, jonne on mahdollista siirtyä suoraan portaalin jokaiselta sivulta. Mustat numerot kuvaavat sivun osoitetta sivustolla. Siniset numerot kuvaavat portaalin sisäisiä linkkejä, eli portaalin sivuja joille kyseiseltä sivulta on mahdollista siirtyä linkin kautta. Punaiset numerot kuvaavat linkkejä, jotka johtavat portaalin ulkopuolisille sivustoille.