



**BUSINESS
FINLAND**



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

Millainen matkailupalvelu mahdollistaa muutoskokemuksen syntymisen? Matkailuyritysten näkemyksiä asiakkaiden saamista muutoskokemuksista

Elli Vento, Henna Konu, Katja Pasanen & Muhammad Khogali; Itä-Suomen yliopisto, Riitta Koivisto, Sari Minkkinen, Petra Blinnikka & Minna Tunkkari-Eskelinen; Jyväskylän ammattikorkeakoulu (Jamk)



jamk

**LAB University of
Applied Sciences**



Taustaa



- Muutosmatkailu: asiakas kokee matkallaan muutoskokemuksen, jonka vaikutukset näkyvät tavalla tai toisella vielä kotiympäristössä
 - Uudet tiedot tai taidot, asenteiden tai arvojen muutos, oivallukset tai ahaa-elämykset, itsetuntemuksen tai –luottamuksen lisääntyminen, käyttäytymisen tai tapojen muutos, muutokset sosiaalisissa suhteissa jne.
 - Muutos voi olla ennalta suunniteltua ja tarkoitushakuista (esim. koulutuksellinen matkailu tai elämänmuutoksia tukevat retriitit) tai suunnittelematonta (esim. odottamattoman luonnonilmiön kokeminen, uusien ihmisten kohtaaminen sattumalta, oivalluksia tai havahtumista aiheuttavat sattumukset matkan aikana)
 - Muutoskokemus on syvästi yksilöllinen, dynaaminen ja monimutkainen prosessi → haastava tutkia
- Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin osana *Kestävyyttä edistävien muutoselämysten liiketoiminnalliset mahdollisuudet matkailualalla* –hanketta
 - Hankkeeseen osallistuvien yritysten ja organisaatioiden (yht. 21 kpl) haastattelut
 - Analyysimenetelmänä aineistolähtöinen temaattinen sisällönanalyysi



Muutokokemuksen "triggerit": Millaiset tekijät edesauttavat muutokokemuksen syntyä?

- Kokemuksen uutuusarvo / ainutkertaisuus / erityisyys (7)
- **Ryhmä / vertaistuki (11)**
- Aistien kautta vaikuttaminen (7)
- Mukavuusalueelta poistuminen / itsensä voittaminen (7)
- Maaseutuympäristö (4)
- Historiallinen ympäristö / kulttuuri (7)
- Turvallisuuden tunne / luottamus (2)
- **Luonto (12)**
- Ohjatut aktiviteetit / osallistuminen (8)
- **Fasilitaattorin toiminta / rooli (18)**
- Tarinat (6)
- Kokemuksen intensiivisyys (2)
- Muutoksen / elämyksen tukeminen (7)

Fasilitaattorin eli palveluntarjoajan edustajan toiminta / rooli muutoskokemuksen muodostumisessa



- Tärkeimpänä fasilitaattorin (yrittäjä, opas, asiakaspalvelija tms.) osaamisena pidettiin vuorovaikutustilanteiden hallintaa
 - Keskustelut, yhteisöllisyyden luominen, läsnäolo, ryhmän ominaisuuksien huomioiminen, tilanteen lukeminen jne.
- Asiakkaan ohjaaminen läpi palvelukokemuksen, palvelun käsikirjoitus
- Fasilitaattori pystyi toiminnallaan luomaan ainutlaatuisuuden elementtejä palveluun, rohkaisemaan asiakasta poistumaan mukavuusalueelta, edistämään ryhmähenkeä ja/tai tukemaan muutuskokemusta



"...se tärkein ominaisuus on ehkä se, että sulla on tietynlainen pelisilmä, ja sä ymmärrät esimerkiksi sen dialogin, minkälaista dialogia sä voit käydä sen asiakkaan kanssa... mitä sä kerrot ja mitä sä jätät kertomatta ja mistä sä juttelet ja niin edespäin, että... se ehkä kokemuksen myötäkin tulee osittain. Toisilla on se pelisilmä ja toisilla ei."

"Mul on ehkä se, että mä oon kohtuullisen hyvä lukeen ihmisiä. Ni sit mä vaan niinku tiiätkö pehmenän, koska se ihan meillä on kiinni siitä kuitenkin näissä tuotteissa, että mitä mä niille puhun ja miten mä niille puhun."

"No mä oon sanonut aina näistä elämysohjelmista, että tuota... Että se itse fyysinen suorittaminen on niin alta puolet siitä jutusta, että kyllä se opas tekee sen retken."

Luonto



- Luonnonmaisema, luonnossa tapahtuvat aktiviteetit, suomalaisen luonnon erityisyys varsinkin kansainväliselle matkailijalle, luonnonrauha...
- Aktiviteeteissa luonto voi tarjota edellytykset aktiviteetin toteuttamiselle tai se voi tuoda tietynlaista lisäarvoa kokemukselle
 - Vesielementti, koski, järvi, metsä, revontulet, Lapin luonto...



"Pyritään tavallaan yhdistää se hyvinvointi, itsetuntemus ja sitten tavallaan tämmöinen, niinku nää luonnon ja metsän terveysvaikutukset... ..elikkä tavallaan me halutaan tarjota niinku tämmöinen pysähtymisen hetki kiireisen arjen keskelle ja ikään kuin se metsä toimii siellä jo itsestään terapeuttisena vaikutuksena, mutta sitten sen lisäksi tarjotaan niinkun näitä palveluita."

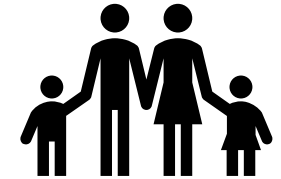
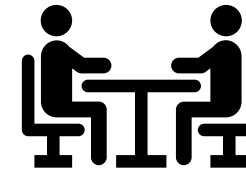
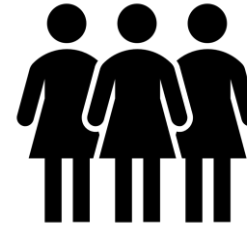
"No sit tässä luonnossa niinku siitäkin sanoin, niin tää koskihan tässä tietysti on, ja kukaan ei pysty koskea rakentamaan yrityksensä viereen, että se on olemassa oleva elementti siinä."

"...tavallaan jos mietitään sitä minkälainen matkailullinen vahvuus Suomella on, ja jos mietitään kansainvälistä matkailijaa, joka tulee jostain niinku kuuden miljoonan kaupungista tai jostain suuremmassakin paikasta... niin mikä hänen arjen häiritsevä tekijä on... Hälinä, meteli, valtavasti ihmisiä, mahdottomuus keskittyä mihinkään, kun informaatiota tulee ovista ja ikkunoista. Se mitä ihminen tarvitsee vastapainoksi siihen on just luonnossa liikkuminen, yksin oleminen, ja se että sulla ei ole siellä sitä meteliä vaan että se on niinku luonnon rauhaa."

Ryhmä / vertaistuki



- Ryhmässä toimiminen, ryhmä ilmapiirin luoja, yhdessäolo "oman porukan" kanssa, uudet tuttavuudet, yhteisen mielenkiinnon kohteen ympärille rakentuva sosiaalinen kanssakäyminen...
 - Joskus aktiviteetit suunniteltu ryhmämuotoisiksi (esim. ryhmäkeskustelut, yhteiset pelituokiot)
- Fasilitaattori voi olla sekä ryhmän vetäjä että osa ryhmää



"Sosiaalinen elämä on joissakin tapauksissa rikastunut, että on tullut uusia kavereita, ja sitten jotkut saattaa lähteä meidän matkalle sitten sen kaverin kanssa, jonka on tavannut siellä reissussa..."

"Ja sitten viime talvelta jo huomasi ulkomaalaisten kanssa, että vaikka ne on ihmisten lähellä, mutta ne saa sen oman pienen hetken olla siinä järvenrannassa vaan omalla porukalla niin se merkitsee tosi paljon."

"Mutta sitten siinä on kuitenkin ne muutkin ihmiset ympärillä, jotka ei ole ennestään tuttuja. Niin sitten siinä on jotenkin lupa kertoo omia asioita ja tuntea tunteitaan ja monesti niinku...jokainen jossain vaiheessa viikonlopun aikana käy jonkun tunneprosessin läpi."

"Ehkä semmoinen mitä itse olen nähnyt, niin semmoinen vertaistuki ja semmoiset ryhmät on ehkä just se mitä pitäisi vahvemmin lähteä vaan vielä edistämään."



Muutoksen ilmenemismuodot

- Rentoutuminen / Palautuminen / Virkistymisen (7)
- Irtiotto digilaitteista (3)
- Liikunta- ja ruokailutottumukset (4)
- **Uuden oppiminen (10)**
- **Ideat / Ahaa-elämykset (9)**
- Itsensä ylittäminen / Itseluottamuksen lisääntyminen (5)
- **Vastullisuus (15)**
- Perhesuhteet (2)
- Muut sosiaaliset suhteet / Yhteisöllisyys (2)
- Itsetuntemuksen lisääntyminen / Elämänmuutos (4)
- Muut (4)



Vastuullisuus

- Uusien toimintatapojen omaksuminen, arvojen ja asenteiden muutokset
 - Esim. luonnon & paikallisen kulttuurin kunnioittaminen sekä arvostaminen, lähituotteiden suosiminen
- Yrityksen esimerkillinen toiminta ja tiedostettu ohjaaminen
- Palveluntarjoajat toimivat kansainvälisten asiakkaiden kosketuspisteenä vastuullisuuteen (esim. kierrätys)

Uuden oppiminen

- Sekä tietoista että tiedostamatonta oppimista
- Havainnointi, vuorovaikutukselliset keskustelut
- Luonto: metsät ja niiden hoito, vesistöt, eläimet, kasvillisuus, liikkuminen
- Kulttuuri: historia, paikalliset elämäntavat, arki, saunakulttuuri

Ideat / ahaa -elämykset

- Esim. inspiraatio uuteen harrastukseen, omaan elämään liittyvät oivallukset



Yhteenvetona

- Fasilitaattorin merkityksen vahva korostuminen muutkokokemuksen muodostumisessa on kiinnostava ja "poikkeuksellinen" löydös
 - Aiempi tutkimus on keskittynyt vahvasti asiakasnäkökulmaan fasilitaattorin roolin jäädessä vähemmälle huomiolle (= tunnistettu tutkimustarve)
- Muilta osin triggereiden jaottelut vastaavat suurilta osin aiemmassa tutkimuksessa esitettyjä jaotteluja
 - Usein sekä muutostriggerit että muutoksen ilmenemismuodot linkittyvät tavalla tai toisella suomalaiseen luonnonympäristöön (luonto aktiviteettien kontekstina, hiljentymispaikkana, oppimisympäristönä, elämysten lähteenä, "vastuullisuuskasvattajana" jne...)
 - Myös suomalaisella kulttuurilla ja historialla merkitystä muutkokokemuksen muodostumisessa (saunakulttuuri, ruokakulttuuri, luonnossa liikkumisen kulttuuri, paikalliset tavat jne.)
- Vastuullisuuden korostuminen tutkimusaineistossa on osaltaan seurausta hankkeen painopistealueesta
 - Kuitenkin myös yrityksillä selvä pyrkimys edistää vastuullisuutta



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

uef.fi

