

”It is kind of puzzle”

Hostellien yhteisöllisyys

Taina Tuominen

Opinnäytetyö

Helmikuu 2017

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Restonomi (AMK), Matkailun koulutusohjelma

Tekijä(t) Tuominen, Taina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Helmikuu 2017
	Sivumäärä 28	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi "It is kind of puzzle" Hostellien yhteisöllisyys		
Tutkinto-ohjelma Matkailualan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Mika Niskanen		
Toimeksiantaja(t) Irja Hanelius, Suomen Hostellijärjestö		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää, mitä yhteisöllisyys tarkoittaa ja minkälainen hostelli tukisi yhteisöllisyyttä hostellivieraiden mielestä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, jonka menetelmänä käytettiin ryhmähaastattelua. Ryhmähaastattelut toteutettiin kahdessa hostellissa Suomessa. Haastateltavia ryhmiä oli viisi ja henkilöitä niissä yhteensä 20. Haastatteluissa keskusteltiin omista tavoista määritellä yhteisöllisyys, yhteisöllisyyden näkymisestä hostelleissa, omista yhteisöllisistä kokemuksista sekä yhteisöllisestä unelmahostellista. Keskusteluiden pääpainot jakautuivat tiloihin, aktiviteetteihin, vuorovaikutukseen, henkilökuntaan ja sijaintiin. Musiikki sai myös mainintoja joissakin keskusteluissa.</p> <p>Haastattelut analysoitiin kvalitatiivisesti ja kvantitatiivisesti teemoittelun ja kvantifoinnin avulla. Tulosten perusteella yhteisöllisyyttä tukevat mukavat ja kotoiset tilat, joissa on mieltitty värejä, kalusteita ja niiden sijoittelua. Keittiö tuntui olevan myös yhteisöllisten hetkien keskeisessä osassa. Yhteiset aktiviteetit voivat olla positiivinen mahdollisuus tutustua muihin asiakkaisiin. Vuorovaikutus muiden asiakkaiden kesken on hyvin moninaista ja yhteisöllisyyden perusta. Aktiivinen ja kiinnostunut henkilökunta voi vaikuttaa myös asiakkaiden vireeseen. Hostellin sijainnilla koetaan olevan suorasti tai epäsuorasti vaikutusta yhteisöllisyyteen. Joidenkin keskustelujen perusteella myös musiikin käytöllä on vaikutusta. Yhteisöllisyydessä nähtiin myös sen huonot puolet.</p>		
Avainsanat (asiasanat) yhteisöllisyys, retkeilymajat, ryhmähaastattelut, asiakas, asiakkaat		
Muut tiedot		

Author(s) Tuominen, Taina	Type of publication Bachelor's thesis	Date February 2017 Language of publication: Finnish
	Number of pages 28	Permission for web publication: x
Title of publication "Is it kind of Puzzle" Communality of hostels		
Degree programme Degree Programme in Tourism		
Supervisor(s) Niskanen, Mika		
Assigned by Hanelius, Irja / Finnish Hostel Association		
Abstract <p>The aim of the thesis was to find out what communality means and what kind of hostel would support communality according to hostel customers.</p> <p>The research was qualitative and group interview was used as a research method. Interviews were hold in two hostels where five groups consisting of 20 person were interviewed. The topics of the interviews were to discuss how communality could be defined, how it can be seen in hostels, one's own experiences and what kind of hostel would be the communal hostel of the dreams. During the discussions next topics turned out to be the main ones: environment, activities, interaction, staff and location. Music was discussed in some interviews.</p> <p>The interviews were analyzed with qualitative and quantitative methods by thematic analysis and quantifying. According to the results comfortable and cozy interior, where colors, furniture and the layout has been well thought of, supports communality. Kitchen seems to be important place creating communal moments. Common activities gives the opportunity to get to known with other travelers. Interaction with others can come in different forms and is the base of communality. Active staff, which is interested in their customers, can affect to the mood of guests. Location of hostel can affect directly or indirectly to the communality. According to some of the discussions, music has power too. The bad sides of communality were also discussed.</p>		
Keywords/tags (subjects) communality, group interviews, youth hostels, customer, customers		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Käsin koskettelematon yhteisöllisyys	2
2	Hostelli.....	3
3	Hostelling International	4
4	Suomen Hostellijärjestö Ry	4
5	Yhteisöllisyyden käsitteitä	5
	5.1 Yhteisö ja yhteisöllisyys	5
	5.2 Sosiaalisuus.....	7
	5.3 Jakamistalous	8
6	Yhteisöllisyyden tutkimus	11
	6.1 Laadullinen tutkimus	11
	6.2 Tutkimuksen toteutus	11
	6.3 Tutkimuksen luotettavuus.....	13
7	Tulosten analysointi	15
	7.1 Tila	16
	7.2 Vuorovaikutus	18
	7.3 Aktiviteetit	19
	7.4 Henkilökunta	20
	7.5 Sijainti	20
	7.6 Musiikki.....	21
	7.7 Negatiivinen yhteisöllisyys	21
8	Johtopäätökset.....	22
9	Jatkoehdotukset.....	23
	Lähteet	25
	Liitteet.....	28
	Liite 1. Teemahaastattelurunko.....	28

1 Käsin koskettelematon yhteisöllisyys

Phocuswright on haastatellut The Global Hostel Marketplace 2014–2018 -julkaisuunsa yli 3 000 matkailijaa ja 1 000 hostellia selvittääkseen esimerkiksi viisi päätrendiä, jotka vaikuttavat hostelleihin ja niiden muutokseen. Yhtenä trendeistä on sosiaalinen design. Matkailijaa houkuttaa hostelleissa niiden hinnan ja sijainnin jälkeen mahdollisuus sosiaaliseen toimintaan. Hostellit kehittävätkin yhä enemmän sosiaalisia tiloja ja tapahtumia asiakkailleensa. (Quinby 2016.) Suomessa puhutaan yhteisöllisyydestä. Mitä hostelliasiakkaiden kaipaama yhteisöllisyys sitten on? Yhteisöllisyys on hyvin moniulotteinen ja abstrakti käsite. Yhteisöllisyyden tunne taas on hyvin subjektiivinen. On tärkeää, että hostellien työntekijöiden kuvitelmat kohtaavat asiakkaiden tarpeet. Hostelleissa yöpyessäni olen miettinyt yhteisöllisyyttä ja sen ilmenemistapoja. Joissakin hostelleissa en ole varsinaisesti kokenut yhteisöllisyyttä lainkaan, toisissa taas olen huomannut jääneeni sen ulkopuolelle. Ehkä samat asiat eivät ole innostaneet minua, ihmisiin on ollut vaikea ottaa kontaktia. Ehkä syy on ollut minussa, tilassa tai aktiviteeteissa, tai ehkä kaikissa. Kaikkia ei voi myöskään aina miellyttää.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä yhteisöllisyys tarkoittaa ja merkitsee hostelliasiakkaille ja minkälainen hostelli heidän mielestään tukee tällaista yhteisöllisyyttä. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena hostellin asiakkaille, joita haastateltiin ryhmissä. Haastateltavien toivottiin ryhmähaastattelun avulla saavan toisensa ajattelemaan asiaa monipuolisesti ja muistuttamaan toisiaan esimerkiksi omista vastaavista tai päinvastaisista kokemuksista. Tutkimus suoritettiin kahdessa hostellissa: Tampereen Dream Hostellissa sekä Helsingin CheapSleepissä. Tulokset analysoitiin teemoittelemalla ja koodaamalla sekä kvantifoimalla, jotta toistuvat vastaukset löytyisivät. Tulosten avulla hostellit voivat pohtia omaa yhteisöllisyyttään ja sen vastaamista asiakkaiden tarpeisiin. Toimeksiantajana toimi Suomen Hostellijärjestö ry.

Seuraavaksi opinnäytetyön rakenteesta: Toisessa luvussa käydään läpi hostellin perusmerkitys. Kolmannessa ja neljännessä luvussa tutustutaan kansainväliseen Hostelling International -organisaatioon, joka haluaa matkustajien saavan hostellista muutakin kuin vain paikan majoittua, ja Suomen Hostellijärjestöön, joka pitää huolen Hostellijärjestön verkostoon kuuluvien hostellien laatuvaatimuksista. Viidennessä luvussa syven-

nyttään käsitteisiin yhteisöllisyys ja sosiaalisuus, jotka ovat tämän opinnäytetyön aiheen peruspilareita, sekä jakamistalouteen, joka on saanut vahvempaa jalansijaa maailmalla ja myös Suomessa. Sen suosion kasvu perustuu myös yhteisöllisyyden tavoittelulle, mikä voi tukea yhteisöllisyyden merkitystä hostelleissa. Kuudennessa luvussa esitellään opinnäytetyönä tehtyä laadullista tutkimusta, jonka tulokset avataan seitsemännessä luvussa. Kahdeksannessa luvussa esitellään johtopäätökset ja viimeisessä eli yhdeksännessä luvussa on ehdotukset jatkotutkimuksia varten.

2 Hostelli

Suomen Hostellijärjestö määrittelee hostellin edulliseksi, viihtyisäksi ja yhteisölliseksi majoitusmuodoksi (Hostellimajoitus 2016). Hostellit tunnettiin aiemmin retkeilymajoitina, jotka levisivät Suomeen Saksasta 1900-luvun alussa. Hostellien edullisuus perustuu siihen, että asiakas maksaa vain siitä, mitä tarvitsee. Hän voi esimerkiksi valita pelkän vuodepaikan huoneen sijaan ja käyttää omaa pyyhettänsä vuokrapyyhkeen sijaan. Edullisuuteen vaikuttaa myös se, että huoneista ei löydy hotellin tarjoamia mukavuuksia. Esimerkiksi suihkut ja vessat ovat usein käytävällä. Hostellit tarjoavat oheispalveluita, joita voivat olla esimerkiksi ateriapalvelut. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 38–39.) Hostellit antavat siis enemmän mahdollisuuksia rakentaa omaan budjettiin sopivan majoituspaketin kuin esimerkiksi hotellit, jotka sisällyttävät monet palveluista huonehintaan vakiona.

Oman kokemukseni perusteella hostellin käyttäjäkunta voi olla hyvinkin kirjavaa. Jotkin hostellit maailmalla ovat suunnattu esimerkiksi nuorille juhlijoille, mutta Suomessa samanlaista valinnanvaraa ei ole. Yhdessä Suomen hostellissa olen nähnyt nukkuvan niin stereotyyppisesti hostellin imagoon sopivia reppureissaajia kuin esimerkiksi vanhuksia, lapsiperheitä, työmatkustajia, häävieraita, vailla paikallista asuntoa olevia opiskelijoita, urheilijoita ja henkilöitä, jotka eivät oikein sopeutuneet hostellimajoitukseen.

Suomen Hostellijärjestön hostelliverkoston jäsenten valikoima on hyvin värikäs: sieltä löytyy muun muassa vanhoja maataloja, opisto ja huoneistoja. Hostellijärjestön online-hausta huomaa, että monet majoituspaikat ovat kapasiteetiltaan hyvin pieniä ja joissakin vuokrataan pelkkiä huoneita sänkypaikkojen sijaan. (Online-haku 2016.) Hos-

tellitoiminta on kasvussa Suomessa: Jyväskylään on aukeamassa suunnitelmien mukaan kesäksi yksi Forenomin hostelli, Helsinkiin on auennut syksyllä The Yard -konseptihostelli ja myöhemmin on aukeamassa kehitysvammaisten työllistymistä tukeva Myö-hostelli (The Yard n.d.; Pietiläinen 2016; Vuorela 2016; Myö N.d.).

3 Hostelling International

Vuonna 1932 perustettiin Youth Hostel Federation (IYHF), jonka nimeksi muuttui Hostelling International vuonna 2006. HI-hostelli-verkostoon kuuluu hostellijärjestöjä lähes 90 maasta sisältäen yli 3 300 hostellia. Organisaatioon kuuluu yli 3,7 miljoonaa henkilöjäsentä. Organisaatio on voittoa tavoittelematon, ja se haluaa matkustajien saavan hostellista enemmän kuin vain paikan yöpymiseen. (About HI n.d.) Sen hostelliverkoston jäsenille on laatuvaatimukset puhtauteen, mukavuuteen, turvallisuuteen, yksityisyyteen ja syrjimättömyyteen (Safe and clean hostels n.d.).

Organisaation missiona on tarjota hostellielämyksiä, jotka auttavat nuoria ymmärtämään paremmin muita ihmisiä ja arvostamaan niin maaseudun kuin kaupungin rikkauksia (Our Mission n.d.). Se pyrkii toimimaan kestävästi niin ekologisesti, taloudellisesti kuin sosiaalisesti kehottamalla esimerkiksi kierrättämään, ostamaan ympäristöystävällisiä tuotteita, ostamaan tuotteita isommissa pakkauksissa, osallistumaan paikallisiin aktiviteetteihin ja palkkaamalla paikallisia. Sillä on myös oma HI-Q&S, eli Hostelling International Quality & Sustainability -laatu-merkki. Sen vaatimuksena hostellien tulee toimia kestävästi ja maksimoida sosiaaliset ja taloudelliset hyödyt paikalliselle yhteisölle, kulttuuriperinnölle ja ympäristölle. Sen lisäksi niiden tulee minimoida negatiiviset vaikutukset, jotka kohdistuvat luontoon ja ympäristöön. Organisaatiolla on myös HI-Q, eli HI's Quality Certified Hostel -laatu-merkki, joka asettaa vaatimukset hostellien palveluiden ja tuotteiden laadulle. (Sustainable tourism n.d.)

4 Suomen Hostellijärjestö Ry

Suomen Hostellijärjestö ry oli aiemmin nimeltään Retkeilymajajärjestö – SMR ry (Keitä me olemme 2016). Se perustettiin vuonna 1935 edistämään nuorison terveitä elämäntapoja, luonnon tuntemusta ja retkeilykulttuuria (Rautiainen & Siiskonen 2015, 38).

Nykyisellä nimellä toimiva hostellijärjestö on yleishyödyllinen keskusjärjestö, jonka jäseneksi voivat liittyä yksityishenkilöiden lisäksi nuoriso-, opiskelija-, eläkeläis-, liikunta-, ammatti- ja matkailujärjestöt. Tällä hetkellä jäsenjärjestöjä on 42. Henkilöjäseneksi on tervetullut kuka tahansa, ja liittymisensä jälkeen kaikki saavat alennuksen jäsenhostellien majoitushinnoista. (Keitä me olemme 2016.)

Suomen Hostellijärjestön missiona on ylläpitää Suomessa hostellien verkostoa, jonka jäsenet tarjoavat edullista, viihtyisää ja yhteisöllistä majoitusta. Tämän lisäksi se tekee yhteistyötä Hostelling International -verkoston kanssa. (Keitä me olemme 2016; Rautainen & Siiskonen 2015, 38–39.) Suomen Hostellijärjestön visiona on saada hostelli-verkostosta riittävän kattava ja laadukas niin, että hostelli olisi jäsenelle ykkösmajoitusvaihtoehto hänen etsiessään edullista, viihtyisää ja yhteisöllistä majoituspaikkaa. Suomen hostellijärjestön arvoja ovat yhteisöllisyys, avoimuus, edullisuus ja vastuullisuus. Osana HI-verkostoa Suomen hostellijärjestö haluaa luoda parempaa keskinäistä ymmärrystä ihmisten välille ja lisätä sosiaalista kanssakäymistä, kokemusten vaihtoa ja tarjota uusia elämyksiä. Jäsenhostellien toimintatapojen ja tilojen tulee tukea yhteisöllisyyden toteutumista. (Keitä me olemme 2016).

5 Yhteisöllisyyden käsitteitä

Tässä luvussa esitellään vielä kolme aiheeseen liittyvää käsitettä. Yhteisöllisyydestä ja sosiaalisuudesta puhutaan arjessa paljon, mutta niiden merkityksiä on usein vaikea avata. Luettuani kirjallisuutta huomasin yhteisöllisyyden ja sosiaalisuuden olevan vielä laajempia käsitteitä kuin olin ajatellutkaan. Seuraaviin alalukuihin on tiivistetty tutkimuksen kannalta oleellisia huomioita. Jakamistalous heijastelee nykykuluttajien arvoja, jotka ovat yhteisöllisiä. Se on vaikuttanut ja tulee vaikuttamaan myös matkailuun.

5.1 Yhteisö ja yhteisöllisyys

Yhteisön määritelmä on muuttunut ajan saatossa. Yhteisö ei merkitse enää vain samalla maantieteellisellä alueella olevaa ihmisryhmää, jolla on jokin pitkäkestoinen yhteenliittymä, vaan yhteisöjä voi syntyä myös esimerkiksi virtuaalisen vuorovaikutuksen kautta. Yhteisön jäseniä yhdistää kulttuuri ja normisto. (Saastamoinen 2007, 106.)

Postmoderneissa yhteisöissä ihmiset haluavat liittyä yhteen rakentaakseen ja ilmaistaakseen omaa identiteettiään. Yhteisöt voivat rakentua myös kuluttamiseen liittyvän elämäntavan ympärille. (Saastamoinen 2001, 27–28.)

Esimerkiksi foorumeiden jäsenet, jotka ovat kiinnostuneita samasta asiasta, aktiivisia ja luoneet pelisäännöt foorumille, ovat luoneet yhteisön internetin avulla. Foorumeita on monenlaisia, kuten esimerkiksi ratsastamisesta ja avaruudesta kiinnostuneille. Harrastusryhmät luovat oman yhteisön, ja yhteisöistä koostuu yksi suurempi yhteisö, esimerkiksi teatterin harrastajat, jotka tapaavat isommissa teatteritapahtumissa. Kuluttajat, jotka keskittyvät laatuun ja kestävyYTEEN, löytävät toisensa esimerkiksi ruokapiireissä.

Thomas Ziehe on tehnyt jaottelun, joka kuvaa ihmisten tapoja sopeutua myöhäismoderniin epävarmuuteen. Saastamoinen näkee, että sitä voidaan käyttää myös erilaisten yhteisöjen kuvaamiseen. Jaottelussa on kolme osiota: subjektivisointi, ontologisointi ja potentialisointi. (Mts. 17–18.)

Subjektivisointi merkitsee ”vastareaktiota kylmäksi, etäiseksi ja kasvottomaksi koettuun yhteiskuntaan.” Siinä haetaan yhteenkuuluvuutta ja läheisyyttä. Tärkeää on kuitenkin myös korostaa omaa minuuttaan ja pyrkimys luoda merkityksiä omalle elämälle, samalla tukien toisten omia pyrkimyksiä. Yhteenkuuluvuutta haetaan samankaltaisella pukeutumisella ja elämäntyyllillä. Tämä malli toteutuu erityisesti nuorisokulttuurien keskittymissä. Tällaiset yhteisöt olisivat ”elämäntapaan liittyviä uuseimoja”.

Ontologisointi on vastareaktio ”kaoottiseksi koetulle merkitysten katoamiselle”. Siinä haetaan uskoa varmaan totuuteen, jonka määrittelyoikeuden yhteisön jäsenet pyrkivät pitämään itsellään. Näkyviä merkkejä tästä ovat uskonnollisuuden sekä new age -liikkeen, poliittisten yhdenasia liikkeiden ja ääriliikkeiden suosio. Tällaiset yhteisöt olisivat ”sisäänpäin kääntyneitä yhden asian yhteisöjä”. He uskoisivat omaan totuuteensa ja keskittyisivät siihen.

Potentialisointi on ”myöhäismodernin kulttuurin luonteen täydellistä hyväksymistä ja siihen mukaan menemistä”. Yksilöt elävät nykyhetkessä, janoavat kokemuksia, ottavat riskejä ja ovat jatkuvasti liikkeessä. Oman tai muiden ihmisten tulevaisuuden suhteen ollaan välinpitämättömiä. Tällaiset yhteisöt rakentuisivat lyhytaikaisesti kuluttamisen

ja elämysten ympärille. (Mts. 17–18.) Lyhytaikaiset yhteisöt ovat juuri sellaisia, joita hostelliin voi syntyä. Hostelli tarjoaa tilan tutustua muihin mahdollisesti samankaltaisiin matkailijoihin, joiden kanssa voi jakaa yhteisiä kokemuksia.

5.2 Sosiaalisuus

Sosiaalisuuden merkitys vaihtuu ajan ja paikan mukaan, ja samana aikanakin se merkitsee erilaisia asioita eri ihmisille ja ryhmille. Se on kuitenkin universaalialia: jokainen ihminen kuuluu johonkin yhteisöön. (Anttonen 2011, 135.) Sosiaalisuus viittaa ryhmiin ja yhteisöihin, joissa sosiaalinen toiminta saa muotonsa, sekä ihmiselle ominaisiin tapoihin muodostaa niitä. Sosiaalisuus ei kuitenkaan tarkoita automaattisesti hyviä ryhmätaitoja. (Niemi, Kotiranta & Haaki 2011, 7–8.)

Ihmisten katsotaan olevan sosiaalisia. He ovat taipuvaisia tekemään yhteistyötä tuntemattomien kanssa ja isoissakin ryhmissä. Ihmiset yleensä nauttivat toistensa seurasta, ja heillä on tarve elää yhteisöissä, jotka parantavat jäsentensä hyvinvointia. Motiivi toisten seurassa olemiseen voi olla luontainen tai välineellinen. Välineellinen motiivi voi liittyä itsetuntoon, kunnioitukseen tai johonkin tavoiteltavaan asiaan, jonka saamiseen tarvitaan muita. (Tuomela & Mäkelä 2011, 87–89.)

Sosiaalinen toiminta voidaan jakaa neljään kategoriaan. Ensimmäisessä kategoriassa toimijoilla on jaettu päämäärä ja toisessa keskinäinen riippuvuus. Tämän opinnäytetyön aiheeseen liittyvät merkittävämmiin kaksi viimeistä kategoriaa, joista kolmanteen liittyy yhdessä toimiminen ja neljänteen ryhmässä toimiminen. Kolmannessa kategoriassa osalliset siis tekevät jotain yhdessä, ja siihen saattaa liittyä myös yhteisen päämäärän tavoittelu. He toimivat yksilöinä tehden osansa työstä ja luottavat muidenkin tekemään niin. Yhteistoiminnan sosiaalinen vahvuus riippuu siitä, mihin toiminta perustuu: ensimmäisen asteen uskomuksiin toisistaan, yhteisiin uskomuksiin vai tehtyihin sopimuksiin. Tällaisen sosiaalisen kategorian piiriin kuuluu esimerkiksi tuntemattoman auttaminen ojassa olevan auton kanssa. Neljäs kategoria, ryhmässä toimiminen, perustuu enemmän ryhmän me-henkeen. Ryhmän jäsenet ovat kollektiivisesti sitoutuneet ja kokevat olevansa ”samassa veneessä”. He auttavat toisiaan saavuttaakseen yhteisesti hyväksytyt tavoitteet. Tällainen ryhmä voi muodostua esimerkiksi kolmen ihmisen päätöksestä kantaa pöytä. (Tuomela & Mäkelä 2011, 92–95.) Onko kyseessä

minä- vai me-moodissa tapahtuva toiminta, eli yhdessä vai ryhmänä toimiminen, riippuu toimijoiden motiivista. Minä-moodissa osallistujat tavoittelevat samaa päämäärää, mutta eivät ole kollektiivisesti sitoutuneita. He ovat tavoiteltavan asian takia riippuvuussuhteessa keskenään ja aikovat tehdä oman osansa. Me-moodissa toimijat kokevat, että päämäärä on ryhmän parhaaksi ja he ovat kollektiivisesti sitoutuneita toimintaan. Heidän päämääränsä on ryhmän päämäärä. (Mts. 108–109.)

Turisteille sosiaaliset tilanteet ovat matkustamisen ydinasia. He tahtovat tavata uusia ihmisiä. Ihmiset suuntaavat suuren osan huomiostaan toisiin ihmisiin, heidän käyttäytymiseensä ja heidän todennäköiseen vastaukseensa. Turistit ovat sosiaalisia toimijoita siinä missä muutkin. He rakentavat sosiaalista maailmaansa ja kokemuksiansa, ottavat rooleja ja tuovat esiin identiteettiään sekä organisoivat aikaansa sen sijaan, että vain passiivisesti liikkuisivat paikasta toiseen ja ryhmästä ryhmään ulkoisten voimien ja sisäisten tekijöiden vaikuttamana. Heidän tapansa kohdata toiset turistit riippuu siitä, miten he näkevät toisensa. Toinen turisti voidaan nähdä positiivisessa valossa potentiaalisena ystävänä, matkaseurana tai vaikka apurina. Negatiivisessa valossa toiset turistit voivat olla häiriköitä, negatiivisella tavalla tuntemattomia tai kilpailijoita. (Pearce 2005, 113–115, 134.)

Pearcen mukaan Murphy (2001) on korostanut reppureissaajien sosiaalisia päämääriä. Heille on tärkeätä olla tekemisissä toisten matkajien kanssa niin seuran kuin saatavan tiedon takia. He ovat kuitenkin kokeneet lyhytaikaisten ihmissuhteiden rakentamisen haastavaksi, koska he joutuivat toistamaan lyhennetyn elämäntarinansa yhä uudestaan ja uudestaan. Murphy pitää majoituspaikan tilojen ympäristöä ja fasilitetteja tärkeänä vaikuttajana ryhmäkeskusteluihin ja ryhmien sekoittumiseen. Hänen mukaansa aktiviteetit vaikuttavat keskeisesti positiivisten ihmissuhteiden luomiseen. (Mts. 2005, 124–125.)

5.3 Jakamistalous

Botsmanin ja Rogersin (2010) mukaan ihmisten tarve vahvempaan yhteisöllisyyteen on voima jakamistalouden takana (Tussyadiah & Pesonen 2015). Jakamistalous on nouseva trendi maailmalla, jonka vaikutuksista eri majoitusmuotoihin on keskusteltu

laajasti. Esimerkiksi Lahti uskoo, että jakamistalous voi vähentää hotellien rakentamisen tarvetta taaten tarvittavat majoituspalvelut muilla tavoin (Lahti 2015, 170).

Jakamistalouden ideana on kuluttaa, käyttää ja tuottaa yhteisesti tai yhteisöllisesti, ja siihen voi liittyä rahallinen tai jokin muu vastine. Sen sisällä toimivat ihmiset eivät koe tarpeelliseksi omistaa vaan mieluummin vuokraavat. Mahdollisuudet ja niiden mitta-kaavat tällaiselle toiminnalle ovat nyt isompia kuin koskaan aiemmin. (Botsman 2013; Lahti & Selosmaa 2013, 12–16.) Lahden (2015) mukaan markkinoinnin asiantuntijat, kuten Dodd (2012), ovat kuvailleet talouden kehitystä seuraavasti: ”ihmiset eivät halua ostaa sähköporaa, he haluavat reiän seinään” (Lahti 2015, 167). Jakamistalouden arvoja ovat yhteistyö, yhteiskunnallinen aktiivisuus (empowerment), avoimuus ja inhimillisuus (Botsman 2013). Toiminta on rakennettu vahvasti luottamuksen varaan (Lahti & Selosmaa 2013, 16).

Jakamistalouden syntymisen on aiheuttanut kulutuskäyttäytymisessä tapahtunut kulttuurillinen muutos, teknologiset kehitysaskleet, ekologisen kestävyuden merkityksen korostuminen sekä taluskriisit (Botsman 2013; Lahti & Selosmaa 2013, 14). Taluskriisi on johtanut epäluottamukseen vanhoja brändejä kohtaan ja näin ollen kuluttajat ovat miettineet arvojärjestykset uudelleen ja kokeilevat uusia brändejä. Ihmisten on sopeuduttava kasvavaan ihmismäärään ja luonnonvarojen vähenemiseen sekä ilmastomuutokseen muuttamalla kulutustottumuksiaan ja tapaansa tehdä bisnestä. Resursseja ei riitä suhteessa väkilukuun samaan tuotantomäärään kuin ennen. Jotta maailma voisi olla rauhallinen, tuottava ja kestävä, jakaminen on välttämättömyys. Väestötiheyden kasvun myötä jakamistalous käy yhä helpommaksi, sillä potentiaalisia jakajia on lähellä paljon. (Gansky 2010, 28–29, 63–64.)

Kuluttajien arvojen ja kulutuskäyttäytymisen muuttuessa jakamistalouden merkitys matkailussa kasvaa. Useat turistit ovat kiinnostuneita tekemään omatoimimatkoja, jotka he ovat suunnitelleet tai varanneet itse älylaitteiden ja internetin avulla. He kuuntelevat toisten arvioita ja säästelevät rahojansa. He vaativat kestäviä, ympäristöystävällisiä tuotteita sekä yksilöllisyyttä, autenttisuutta ja paikallisuutta. He haluavat olla sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Näihin tarpeisiin on mahdollista vastata jakamistalouden kautta. (Juul 2015, 2, 4; Tussyadiah & Pesonen 2015.)

Räjähdyksmäisesti kasvanut vertaismajoituspalvelu on yksi jakamistalouden muodoista. Alun perin matkustajat nukkuivat paikallisten vierashuoneissa, nykyisin vierashuoneiden lisäksi tarjolla on myös esimerkiksi linnoja ja huviloita. Tarjonnan monipuolistumisen seurauksena asiakaskunta on laajentunut budjettimatkustajista esimerkiksi liikematkustajiin. Paikallisten kanssa majoittuminen antaa mahdollisuuden pääsemään osalliseksi paikallisesta arjesta. (Jakamistalous muuttaa majoitusalan pelikenttää – mikä on hotellien seuraava siirto? 2015.) Tussyadiihin ja Peltosen tekemän tutkimuksen mukaan vertaismajoitus on saanut erityisesti pienituloiset matkustamaan useammin. Taloudellisuuden lisäksi sosiaalisilla tekijöillä on vaikutusta vertaismajoituspalveluiden käyttöön, sillä sen kautta turisteilla on mahdollisuus saada uniikkeja paikallisia elämyksiä. Tutkimuksen mukaan sosiaalinen mieltymys vertaismajoittajaan sekä ympäristöön pidentää matkaa ja paikallisten kanssa oleminen lisää mahdollisuuksia erilaisiin aktiviteetteihin. Vertaismajoitus antaa matkajille myös enemmän valinnan varaa kohteista. (Tussyadihin & Peltonen 2015.)

Esimerkkejä vertaismajoituspalveluista on Couchsurfing ja Airbnb. Couchsurfing on yhteisö, jonka jäsenet tarjoavat ja etsivät toisen kotona sijaitsevaa ilmaista majoitusta (About Us n.d.). Couchsurfingin arvoihin kuuluu merkityksellisen kohtaamisen luominen, oman ajan ja elämän jakaminen toisten kanssa haluamallaan tavalla, ystävällisyys, uteliaisuus ja maailma parantaminen pieni pala kerrallaan (Our Values n.d.). Toiminta perustuu enimmäkseen luottamukseen. Yhteisön jäsenet voivat esitellä itsensä, jutella keskenään ja jättää sivustolla palautetta toisista jäsenistä, jolloin on helpompi valita luotettava majoittaja ja majoittuja (Safety Basics n.d.). Airbnb on yhteisö, jossa tarjotaan ja etsitään maksullista majoitusta. Majoittajien turvana on yhteisön sääntöjen lisäksi vakuutusturva ja majoitustakuu, jotka auttavat tietynlaisissa omaisuus- ja henkilövahingoissa. (How Airbnb Works 2016.) Sivustoa (www.airbnb.fi) tutkimalla ja siellä olevan hakutoiminnon avulla Airbnb:stä löytyy kaikenlaista yksityistä huoneistoista ja linnoista vuokrattaviin huoneisiin, hostelleihin ja käyttäjän kotona oleviin sohviin asti. Koska vuokrattavana on vieraan omaan käyttöön tarkoitettuja asuntoja, vuorovaikutus vuokraajan kanssa voi jäädä vähäiseksi matkan aikana. Airbnb:n asiakkaat haluavat usein majoituspaikaltaan yksilöllistä palvelua ja autenttisuutta (McCarthy 2014).

6 Yhteisöllisyyden tutkimus

6.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen avulla tutkitaan uusia ilmiöitä ja rakennetaan teorioita. Sen menetelmät auttavat ymmärtämään ja kuvaamaan mistä ilmiössä on kyse. Tutkimuksen tarkoituksena ei ole yleistää vaan tutkia perusteellisemmin havaintoyksikköä. Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita ihmisten kokemuksista ja näkemyksistä. (Kananen 2014, 18–19.)

Tutkimusmenetelmänä käytettiin ryhmähaastattelua, että mahdollisuudet syvällisiin keskusteluihin ja sitä kautta syvällisiin teemojen avauksiin olisivat mahdollisia. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006a) kertovat, että ryhmähaastattelussa vastaajat voivat myös auttaa toisiaan muistamaan asioita. He mainitsevat myös, että Eskolan ja Suorannan mukaan (2000) ryhmähaastattelussa ei voida käyttää strukturoitua haastattelua, sillä keskustelun täytyy voida kulkea vapaasti. Haastattelussa voidaan kuitenkin käyttää apuna esimerkiksi teemahaastattelun runkoa, jolloin haastatteliija muistaa käydä kaikki aiheet läpi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Laadullisessa tutkimuksessa on vaikea arvioida, kuinka paljon vastauksia tarvitaan ymmärtääkseen ilmiötä. Silloin kun uusi aineisto ei enää muuta tulkintaa, sitä on saatu tarpeeksi. (Kananen 2014, 18–19, 95.) Vaikka määrällisten tavoitteiden asettamiselle ei sinänsä ollut tarvetta, tässä tutkimuksessa pyrittiin haastattelemaan ainakin 15 henkilöä, mikä tarkoittaisi noin neljää ryhmähaastattelua. Houkuttimena tarjottiin palkkioksi kansainvälistä HI-hostellikorttia. Lopulta haastatteluihin osallistui 20 henkilöä.

6.2 Tutkimuksen toteutus

Haastattelut toteutettiin kahdessa hostellissa. Ensimmäisenä haastattelupaikkana oli Dream Hostel & Hotel, joka sijaitsee keskustan tuntumassa lähellä rautatie- ja linja-autoasemaa sekä Tampere-taloa. Toisena oli Helsingissä sijaitseva hostelli CheapSleep, joka sijaitsee suhteellisen lähellä keskustaa ja lähellä messukeskusta. Ajankohta ei ollut parhain tällaiselle tutkimukselle hostelleissa. Kesällä asiakkaita ja erityisesti vapaa-

ajanmatkustajia olisi ollut enemmän, nyt asiakkaina oli paljon erilaisia ryhmiä ja liike-matkustajia. Tarkoituksena oli ensin toteuttaa haastattelut yhdessä hostellissa, mutta asiakkaiden vähyyden takia päädyttiin käymään myös toisessa hostellissa. Yhtä useampi haastattelupaikka osoittautui muutenkin hyväksi ratkaisuksi, sillä eri ympäristöt antoivat erilaisia ärsykeitä ajattelulle. CheapSleep-hostellissa vierailuun valikoitui huomaamatta yksi SLUSH-tapahtuman päivistä, joten paikalla oli paljon asiakkaita, jotka eivät normaalisti yövy hostellissa.

Teemahaastattelurungon (liite 1) kolmella ensimmäisellä teemahaastattelulle epätyypillisellä kysymyksellä kartoitettiin haastateltavan taustoja hostelliasiakkaana. Haastateltavilta kysyttiin, ovatko he käyneet usein hostelleissa ja miksi he valitsevat hostellin majoituspaikakseen. Lisäksi varmistettiin kiinnostaako heitä yhteisöllisyys. Ensimmäisessä varsinaisessa teemassa haastateltavat saivat purkaa ajatuksiaan yhteisöllisyydestä ja siitä, mitä se tarkoittaa. Yhteisöllisyyden määrittelyn monipuolisuutta käsiteltiinkin jo aikaisemmassa luvussa. Seuraavissa teemoissa haastateltavien tuli pohtia, miten yhteisöllisyys voi näkyä hostellissa, minkälaisia kokemuksia haastateltavilla on ja mikä olisi unelmien yhteisöllinen hostelli. Sen jälkeen haastateltavilla oli mahdollisuus kertoa aiheeseen liittyviä ajatuksiaan. Teemahaastattelurunko toimi lähinnä muistipaperina eikä asioita käsitelty aina samassa järjestyksessä. Toisinaan eri teemoja käsiteltiin päällekkäin ja aikaisempiin teemoihin palattiin myöhemmin keskustelun aikana. Jokaiselta ryhmältä kysyttiin myös yksilöllisiä kysymyksiä, jotka syntyivät heidän keskustelustaan. Keskustelut nauhoitettiin muistiinpanoja tehden, sillä huonossa tapauksessa vilkas keskustelu ei olisi enää selkeästi kuultavissa nauhalta.

Haastattelun lisäksi tarkoituksena oli pyytää toisia henkilöitä piirtämään kuva unelmiensa hostellista sekä kirjoittamaan tarina, joka sijoittuu yhteisölliseen hostelliin. Tällä tavoin toivottiin saavan useampia näkökulmia. Haastatteluiden jälkeen tehdyt piirustukset ja tarinat luultavasti olisivat toistaneet samoja asioita kuin haastatteluiden vastaukset. Hostellit olivat kuitenkin haastatteluiden aikaan hyvin hiljaisia, joten siellä keskityttiin pelkästään haastatteluiden tekemiseen ja muut tehtävät lähetettiin viestien kautta usein hostelleissa yöpyville henkilöiden ja heidän matkakavereiden tehtäväksi. Aluksi vastauksia oli tulossa useampia, mutta lopulta vain yksi palasi takaisin muistutuksista huolimatta. Aineisto jäi 10 vastauksen tavoitteesta vajaaksi niin paljon, että sen käsittely on jätetty sivuun tästä tutkimuksesta.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Haastatteluaineiston luotettavuus on sidoksissa sen laatuun. Haastattelurungon tulee olla tarkasti mietitty, teknisen laitteiston kunnossa, kaikkia haastateltavia tulee haastatella ja aineisto kannattaa litteroida mahdollisimman pian haastatteluiden jälkeen. Perinteiset luotettavuuden mittarit, reliabilius ja validius, ovat peräisin kvantitatiivisista tutkimuksista ja perustuvat objektiivisuuteen. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 184–186.) Kananen ohjaa laadullisen tutkimustyön kirjoittajaa valitsemaan itse luotettavuuden mittaamisen lähteensä ja tukeutumaan siihen, sillä Tuomen ja Sarajärven (2006) mukaan laadulliselle tutkimukselle ei ole yksiselitteisiä ohjeita luotettavuuden arviointiin (Kananen 2014, 145).

Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten pysyvyyttä (Mts. 147) eli yksimielisyyttä: kahdella tutkimuskerralla saatavaa samaa tulosta, kahden arvioitsijan päätymistä samanlaiseen tulokseen tai kahdella rinnakkaisella tutkimusmenetelmällä saatavaa samaa tulosta. Tällaisia mittareita käytettäessä ongelmiksi muodostuvat muuttuvat tilanteet, haastattelijoiden subjektiivisuus, josta on mahdotonta irtaantua täydellisesti, sekä ihmisen käyttäytymisen muutos suhteessa kontekstiin eli aikaan ja paikkaan. Täsmälleen samanlaisia tuloksia kahdella kertaa tai kahden arvioitsijan toimesta on vaikea saada. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 186.) Validiuden eri mittarit mittaavat sitä, onko tutkimus tutkinut oikeaa asiaa (Kananen, 147), ovatko päätelmät pitäviä ja voiko tuloksia yleistää eri tilanteisiin. Näissä ongelmaksi muodostuvat tulkinnat ja ihmistä koskevien tieteiden kausaalisuuden eli syy-seuraussuhteiden monimutkaisuus. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 186–188.)

Hirsjärvi ja Hurme (2015) muistuttavat, että vaikka reliabiliuden ja validiuden mittareita ei käytettäisi perinteisessä muodossa, tutkimuksen on silti pyrittävä paljastamaan niin hyvin kuin mahdollista tutkittavien käsityksiä ja heidän maailmaansa. Samaan aikaan mielessä on kuitenkin pidettävä se totuus, että tutkija vaikuttaa saatavaan tietoon jo alusta asti ja että kyseessä on hänen tulkintansa. Kvalitatiivisessa analyysissä reliabiliutta voitaisiin sovittaa enemmän tutkijan toimintaan. He myös kertovat, että perinteisen validiuden toteamisen sijaan Bloor (1997) kehottaa käyttämään triangulaatiota, eli vertailemaan yhdellä menetelmällä saatua aineistoa muista lähteistä saattuihin tietoihin, tai määrittelemään uskottavuutta, eli osoittamalla vastaavuus tutkijan

ja tutkittavan tulkintojen välillä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa validoinnissa pyritään Kvalenin (1996) mukaan tarkistamiseen. Tällöin tutkija kertoo koko tutkimuksen ajan kantansa avoimesti ja perustelee vaihtoehtoisten tulkintojen poissulkemisen. Corbin ja Strauss (1990) ehdottavat validioinniksi vuoropuhelua tutkimustulosten ja teorian välillä. (Mts. 188–190.)

Tätä tutkimusta varten tehdyissä haastatteluissa oli omat haasteensa: joissakin haastatteluissa oli keskustelua dominoivia henkilöitä, hiljaisemmat eivät välttämättä saaneet sanottua kaikkea haluamaansa, parissa haastattelussa aihe vaihtui välillä liiankin tiivistä vauhtia ja välillä puhuttiin aivan muista asioista, haastatteluympäristö ei aina ollut täysin häiriötekijätön, vaan sivulliset tulivat juttelemaan ja ihmisiä kulki ohitse välillä jopa häiritsevästi. Näistä haasteista varoittavat myös Hirsjärvi ja Hurme (2015) (Mts. 126–127). Kaikki keskustelut eivät myöskään aina kulkeneet luontevasti haastateltavien välillä, vaan he odottivat kysymyksiä, joihin vastata lyhyesti oma mielipiteensä. Näihin kaikkiin ongelmiin olisi voinut vaikuttaa ainakin hieman miettimällä tarkemmin haastattelupaikkaa, ohjeistamalla haastateltavia sekä ulkopuolisia, jakamalla puheenvuoroja aktiivisemmin ja pitämällä useammin pitkiä taukoja, jotka pakottavat haastateltavat miettimään enemmän ja syvemmin aihetta sekä antaisi kaikille enemmän aikaa vastata.

Tämä tutkimus on haasteista huolimatta pyritty pitämään luotettavana avaamalla mahdollisimman subjektiivisesti haastateltujen näkemyksiä. Haastateltavien mielipiteisiin ei pyritty tietoisesti vaikuttamaan, kysymykset esitettiin mahdollisimman avoimena antaakseen tilaa erilaisille näkökannoille ja vastauksien tarkoitus varmistettiin tarvittaessa haastateltavalta. Haastattelujen jälkeen saatuja tuloksia on mahdollisuuksien mukaan verrattu aiemmin käsiteltyihin teorioihin. Tuloksissa on tiedostettu haastatteluiden erilaisuus ja sen tuomat haasteet yleistettävyyden kannalta.

Vaikka kaikki haastateltavat eivät voineet puhua pitkän kokemuksen tuomalla varmuudella, keskusteluissa ei aina päästy kovin syvälle ja ympäristö vaikutti luonnollisesti heidän ajatuksenkulkuunsa, en näe heidän vastauksiaan epäluotettavina. Ne ovat kummunneet heidän omista kokemuksista ja havainnoista. Ne kertovat vastaajien tuntemuksista ja siitä, mistä niitä voi syntyä.

Aineiston riittävyttä voi määritellä esimerkiksi saturaation avulla (Kananen 2014, 169). Eri keskustelut kulkivat aika paljon omia uriaan, joten monet asiat mainittiin vain yhdessä ryhmässä, ja kaikki ryhmät eivät mahdollisesti huomanneet pohtia kaikkia aiheeseen liittyviä asioita. Aineiston riittävyttä ja luotettavuutta voisi parantaa vielä useammilla haastatteluilla, jotka kannattaa tehdä sesonkiaikaan tai pidemmällä aikavälillä. Suuremmalla aineistomäärällä voitaisiin selvittää, onko yksittäisissä vastauksissa kyse haastattelujen riittämättömyydestä vai poikkeavista mielipiteistä. Aineistosta pystyi kuitenkin poimimaan myös toistuvia asioita. Poikkeavat mielipiteet ovat yhtälailla arvokkaita mielipiteitä, mutta jos aikomuksena on miellyttää oman asiakasryhmän enemmistöä, aineistoa kannattaa käyttää suuntaa antavana ja pohjana seuraaville tutkimuksille.

7 Tulosten analysointi

Haastattelut litteroitiin propositiotasolla eli kirjaten muistiin sanoman. Analysointivaiheessa aineisto teemoiteltiin ja koodattiin, eli aineistoista nousseihin samoihin kategorioihin liittyvät seikat ryhmiteltiin ja toistuvat ilmaisut merkattiin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c). Tämän jälkeen taulukossa olleet havainnot kvantifioitiin eli määrellistettiin teemojen merkittävyyden ymmärtämiseksi (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006d).

Haastateltavat ryhmät olivat hyvin erilaisia: nuoria vapaaehtoistyöntekijöitä pääasiassa Saksasta, SLUSH-tapahtumaan osallistuva liikematkustajaryhmä samasta organisaatiosta, kaksi olutta juovaa kaverusta, kolmen nuoren hostellireissaajan ryhmä, kolmen hengen sekalainen ryhmä (liikematkustaja, nuori vapaa-ajanmatkustaja sekä nuori harjoittelija). Ryhmiä oli siis viisi ja niissä oli yhteensä 20 haastateltavaa. Monilla heistä ei ollut kauheasti hostellikokemusta ennestään, mutta muutama henkilö oli ollut useampia kertoja hostelleissa. Harvempien hostellissa majoittumisen pääsyyinä oli uusien ihmisten tapaaminen vaan halvalla majoittuminen tai kokoontuminen oman ryhmän kanssa. SLUSHin aikana tavoitteena oli tulla ylipäätään majoittumaan jonnekin, kun kaupungissa oli täyttä ja hotellien hinnat olivat riistäytyneet käsistä. Ihmisten tapaaminen oli seuraavalla sijalla oleva syy tai halvan majoitusmuodon tuoma etu. Hintatietoisuus ja jakamiseen suostuminen heijastelevat pinnalla olevaa kulutuskäyttäytymistä, jota käsiteltiin jakamistalouden näkökulmasta aiemmin tässä työssä.

Yhteisöllisyyttä lähdettiin avaamaan eri tavoilla. Yleensä yksi ryhmä pysytteli alkuun samassa aiheessa, mutta eräässä ryhmässä löytyi heti kolme eri näkökulmaa yhteisöllisyyteen: pelit ja muut ”lelut”, mentaalinen puoli ja oppiminen. Yksi haastateltavista totesi näin monipuolisen määritelmän jälkeen: ”it’s kind of puzzle”. Muita haastattelusta alkuun tulleita näkökulmia olivat keskusteleminen muiden ihmisten kanssa ja jakaminen. Eräs henkilö sanoi yhteisöllisyyden olevan yksinkertaisemmillaan tervehdys tai suomalaisilla peräti hymy. Eräs toinen henkilö nosti esiin ihmisten oman tahdon olla tai olla olematta osa hostellin yhteisöä.

Osittain vastauksissa näkyy yhtymäkohtia teoreettiseen yhteisöllisyyteen: oma tahto ja identiteetin kehittäminen, joihin oppiminen, keskustelu ja ylipäätään mentaalinen puoli voivat liittyä. Vastaukset liittyivät myös sosiaalisuutta eli ihmisten yhteen liittymistä edistäviin asioihin kuten peleihin ja leluihin, keskustelemiseen, tervehtimiseen. Pidempikestoiseen yhdessäoloon, yhteisiin normeihin ja kulttuuriin liittyviä kommentteja ei tullut yhteisöllisyyden määrittelyssä, vaikka ne teoriassa määrittelevät yhteisöllisyyttä. Hostellimaailmassa vivahteeltaan todenmukaisempi sana yhteisöllisyydelle voisi olla ryhmäytyminen. Yhteisöllinen hostelli kuitenkin kuulostaa paremmalta kuin ryhmäyttävä hostelli.

Haastatteluiden pohjalta syntyivät seuraavat teemat: tila, vuorovaikutus, aktiviteetit, henkilökunta, sijainti, musiikki ja negatiivinen yhteisöllisyys. Aineisto on helpompi käydä läpi niiden kuin kysymysten pohjalta, sillä keskustelut olivat toisinaan hyvinkin polveilevia ja kulkivat muistojen ja omien mielipiteiden välillä. Yksi haastateltava painotti keskustelun lopuksi benchmarkkauksen ja asiakaskunnan segmentoinnin tärkeyttä, että käyttöön saadaan oikeat työkalut. Kaikki asiat eivät sovi kaikille, joten myös pienemmät alasegmentit on hänen mukaansa huomioitava. Myöhemmin suiluissa esiintyvät henkilömäärä kertovat, miten moni tuki kyseistä ajatusta sanoin. Muut henkilöt ovat saattaneet olla keskustelun lomassa hiljaa samaa tai eri mieltä.

7.1 Tila

Hostellin olemus keskittyy paljon tilaan. Tilat jaetaan muiden asiakkaiden kanssa, mikä on yksi yhteisöllisyyden elementti. Useimmiten (6–7 henkilöä neljässä haastattelussa) tiloista mainittiin mukavuus tai lämminhenkisyys ja ruokailuun liittyviä seikkoja, oma

rauha mainittiin melko usein (neljä henkilöä neljässä haastattelussa), ja myös puhtaus tuli parissa ryhmässä vahvasti esille.

Parissa haastattelussa todettiin tilan avoimuuden olevan hyvä asia, parissa taas nähtiin pienempien tilojen, kuten pienien istuinryhmien, mahdollistavan mukavan oman rauhan omien juttukavereiden kanssa. Eräässä keskustelussa pohdittiin huonekalujen vaikuttavan ihmisen toimintaan ja tunnelmaan. Pehmeät istuimet ja niiden tuoma mukavuus mainittiin kolmessa haastattelussa, ison pöydän ajateltiin mahdollistavan ihmisten yhteen tuomisen kahdessa haastattelussa.

If there are certain ways of furniture, puffs, pillows, you would chill more easily than sitting on the chair. In this room table is the main thing, not the sofas. It creates the mood to sit and do the job. If the room would be quarter and there would be couches around, people would have the mood to chill.

Värit tai jokin muu seinän täyte puhuttivat melkein kaikissa keskusteluissa, jotka käytiin valkoseinäisessä hostellissa. Seinille ehdotettiin taiteilijan tekemiä kuvia, yhdessä asiakkaiden kanssa tehtyjä kuvia tai ylipäättään värejä. Tilan puhtaudella koettiin muutamassa keskustelussa olevan vahvasti merkitystä asiakkaiden viihtyvyyteen ja sitä kautta positiiviseen yhteisöllisyyteen. Puhtaus on yksi niistä asioista, joihin vaaditaan sosiaalista yhdessä toimimisen henkeä. Valitettavasti kaikilla hostellin asiakkaila ja joskus jopa henkilökunnalla ei aina näytä olevan tätä yhteistä päämäärää. Joillakin henkilöillä oli omakohtaisia kokemuksia likaisista ja epäjärjestyksessä olevista hostelleista. Erään vastaajan mukaan tilan ei kuitenkaan tule olla steriili, sillä sellaisessakaan ei viihdy.

[T]here are others which are very communal but very dirty. You could see that everybody was very open to communicate and very open to do things together. But not very open to clean things. So I don't like that either. --- there I wasn't happy. I was not given the mood to communicate anyway. It was the worst because everyone was everywhere. Plus it didn't feel comfortable. If it was clean but still communal, okay. Not sterilized, just basic clean. But you could smell a food there. You were changing place and the smell came. And dog was sitting on your luggage and you couldn't take it out.

Oma rauha tuli esille neljässä keskustelussa, ja se koettiin tärkeäksi myös yhteisöllisessä hostellissa. Asiakkaalla tulisi olla vapaus valita, milloin haluaa olla muiden kanssa. Yleensä oma sänky koettiin oman rauhan paikaksi, mutta haastateltavat kertoivat

myös tarinoita siitä, kuinka tämä ei toteutunut. Vaikka yhdessäkään tarinassa ei pyritty kenenkään sänkyyn, huone oli muiden henkilöiden takia meluinen tai muuten epäviihtyisä.

Keittiö on oleellinen osa hostellia. Liikematkustajien ryhmä ei tuonut esille keittiötä lainkaan, mutta muissa ryhmissä mainittiin syöminen yhdessä, ruoan tekeminen, ruoan jakaminen tai ylipäättään yhteisessä käytössä oleva keittiö ja sen yhteistavarat, kuten mausteet. Parissa haastatteluryhmässä mainittiin keittiössä keskustelun olevan helppoa.

7.2 Vuorovaikutus

Kuten jo jakamistaloudesta kertovassa alaluvussa yleistettiin turistien tahtovan sosiaalista vuorovaikutusta matkoillansa, tässäkin haastattelussa kaikki vastaajat taustansa katsomatta pitivät uusien ihmisten tapaamisesta. Kukaan ei siis ollut tullut vain halvan hinnan vuoksi ja päättäneensä kärsiä sen seuraukset, vaan tilaisuus sosiaaliseen vaihtoon ja toisten seurasta nauttimiseen koettiin myös mahdollisuutena. Eräs yleensä hotelleissa majoittunut liikematkustaja sanoi, että myös hotellissa ollessaan hän menee sisäänkirjautumisen jälkeen ulos sosialisoitumaan. Se vain on paljon kalliimpaa kuin hostelleissa, ja kaupungissa saattaa käydä niin, ettei se onnistu. Hostelleilla sen sijaan voi olla jotain tarjottavaa. Nuorten hostelleissa usein majoittuvien ryhmä sanoi, että jos he haluavat mukavuutta ja heillä on siihen varaa, he menevät hotelliin. Siellä ei kuitenkaan voi jutella muiden kanssa, sillä ainoa yhteinen tila on aula, jossa ei ole tapana keskustella vieraiden kanssa. Eräs vapaa-ajanmatkustaja sanoi hostellien tarjoamien mahdollisuuksien tutustua toisiin ihmisiin olevan erilaisia kuin edes baareissa. Hostellissa voi vain mennä luokse, tervehtiä ja tutustua.

Liikematkustaja, joka usein yöpyy Airbnb:ssä, sanoi ihan vain ympärillä olevien ihmisten riittävän luomaan yhteisöllisyyden tunteen. Eräs toinen henkilö sanoi, että hostellissa jaetaan myös kehonkieli, jolla ilmaistaan, millaista käytöstä toisilta toivotaan. Parissa haastattelussa mainittiin mahdollisuus tavata samanhenkisiä ihmisiä, parissa taas erilaisten ihmisten tapaaminen. Eräs sanoikin olevan hienoa, että vaikka ihmiset vaikuttavat erilaisilta, he huomaavat yhdessä vietetyn ajan jälkeen jakavansa samanlai-

sia ongelmia ja tunteita. Hän koki myös ilmaisunvapauden tärkeäksi, kunhan se tapahtuu hyvien tapojen rajoissa. Esimerkiksi käytävällä alusvaatteisillaan kulkeneen vanhemman naishenkilön toivottiin mieluummin kulkevan enemmissä vaatteissa. Eräessä ryhmässä nähtiin mahdolliseksi tavata ihmisiä, joilla on jotain kiinnostavaa kerrottavaa tai matkakertomuksia. Hostellin valkoisia seiniä ja tyhjähköjä hyllyjä katsellessa ja kommentoitaessa haastateltava sanoi *”It’s more about what people make out of it”*.

Eri vastauksista sai myös poimittua toisten ajattelemisen ja yhteistyön tärkeyden. Haastateltavat haluavat puhtaan hostellin, jossa saa olla myös omassa rauhassa tarvittaessa. Vuorovaikutus ei ole vain yhdessä olemista ja tekemistä, vaan myös toisen huomioimista. Jakamistalouden arvoissa mainitaan yhteistyön tärkeys. Hostellin tilojen jakamisesta ei tule välttämättä nautinnollista, jos sitä ei tehdä hyvässä yhteishengessä.

7.3 Aktiviteetit

Teorian pohjalta yhteiset kokemukset ovat myös yksi lyhytaikaisten yhteisöjen rakentumisperuste (ks. Potentialisointi luvussa 4.1). Aktiviteetteja käsiteltiin kaikissa ryhmissä. Kaikki eivät olleet ihastuneita yhteisiin aktiviteetteihin osallistumiseen, ja jotkut harvemmin hostelleissa käyneet sanoivat heti, etteivät halua mitään väkisin aktivoimista. Toiset olivat kuitenkin mieltyneet aktiviteetteihin. Eri ryhmät muistelivat ja ideoivat hyvinkin erilaisia aktiviteetteja. Suurin osa niistä oli ohjattuja, kuten kaupunkikierroksia, tanssimista ja taideteoksien tekemistä.

I like when the hostel prepare some activities like, oh, Wednesday we’re going to... bla bla bla... to see the museum or like free tour or something like that. Yeah, Wednesday we make a group and go somewhere. I like this kind of activities.

Eräs vastaaja piti aktiviteeteista, jotka pakottavat tutustumaan muihin. Aiempina kokemuksina hänellä oli elokuvailta ja pubiryömintä. Alkoholi mainittiinkin useimmissa keskusteluissa. Yksi keskusteluista oli hyvinkin alkoholipainotteinen, ja alkoholin koettiin olevan helppo tapa yhdistää nuoria ihmisiä. Kaikki ryhmässä olleet eivät kuitenkaan vannoneet pelkästään alkoholipitoisten aktiviteettien nimeen, jos on tarjolla muitakin mielekkäitä vaihtoehtoja. Kaksihenkinen ryhmä oli täysin bilehotellien kannalla. Haastattelun aikana heillä oli oluet kädessä ja loppukaneettina haastatteluun oli *”halpaa kaljaa”*. Baaria ehdotettiin kolmessa haastattelussa. Sitä ei aina toivottu

biletarkoituksiin, vaan myös paikaksi käydä drinkillä, kahvilla tai ostamassa tupakkaa. Yksi haastateltava sanoi karsivansa bilehostellit vaihtoehtoistansa heti pois.

7.4 Henkilökunta

Yhdessä haastattelussa ei käsitelty varsinaisesti henkilökunnan roolia, mutta haastateltujen kiinnostus järjestettyjä aktiviteettejä kohtaan osoittaa, että myös he haluavat henkilökunnalta jotain panosta. Muissa ryhmissä henkilökunnan nähtiin pääasiassa voivan vaikuttaa positiivisesti kokemukseen. Kaksi haastateltavaa korosti henkilökunnan oma-aloitteisuutta tulla asiakkaiden luokse virittämään heidän mielialaansa: toinen koki henkilökunnan olevan eräänlainen jäänmurtaja ja toinen aktiviteettien vireille laittaja, joka auttaa asiakkaita rentoutumaan, avautumaan ja tulemaan iloiseksi.

If staff is really into what he is doing, --- some really active communication going on, he just wander around, get to know the people, maybe ask them is there something they need, or like this, this also breaks the ice, helps to feel like comfortable.

Vähemmän hostelleissa käyneet haastateltavat olivat mielissään mukavasta työntekijästä, jonka kanssa sai jutella. Erään useammin hostelleissa majoittuneen haastateltavan mukaan työntekijällä saa olla myös huonoja päiviä ja huono mieli. Niin kauan kuin työntekijä yrittää parhaansa, hänen mielentilansa ei vaikuta negatiivisesti haastateltavan mielentilaan. Tässä ja vuorovaikutuksen alaluvussa näkyvät jakamistalouden arvot inhimillisyyden ja avoimuuden, ihmiset saavat kohdata aidosti.

7.5 Sijainti

Sijainnista puhuttiin kaikissa muissa paitsi yhdessä keskustelussa. Se koettiin tärkeäksi, vaikka ei aina suoranaisesti yhteisöllisistä syistä. Matka kaukana olevaan valaismattomaan hostelliin on yhden vastaajan kokemuksen mukaan pelottava. Sijaintia mietittiin myös laajemmin. Yksi haastatteluryhmä pohti kansainvälisyyden olevan kiinnostava asia ja ulkomailla olemisen lisäävän uteliasuutta. Eräs toisessa ryhmässä ollut koki rannalla olevan hostellin helpommin yhteisölliseksi kuin kylmässä pääkaupungissa olevan, vaikka yhteisöllisyys jälkimmäisessäkin on mahdollista. Liikemies näki sijainnin tärkeänä taloudellisesti ja suuremman budjetin lisäävän mahdollisuuksia yhteisöllisyydenkin suhteen. Myös lähellä olevat palvelut voivat tukea hostellin

toimintaa yhteistyön merkeissä. Toisaalta toisessa ryhmässä koettiin pienempien hostellien olevan helpommin yhteisöllisiä.

Eräessä ryhmässä taas innostuttiin rakennuksista, joissa eri hostellit sijaitsevat. Yksi haastateltavista oli yöpynyt hostellissa, joka oli aiemmin ollut vankila, ja se itsessään tuntui tuovan lisäarvoa. Teemat voivat muutenkin toimia. Eräs haastateltava on jo parin vuoden ajan yrittänyt Amsterdamin matkoillaan päästä hostelliin, joka on *“the crappiest hostel”*. Hostelli tuli kuuluisaksi vitsailemalla puutteillansa. Hostellin taso on kuulemma parantanut, mutta se on silti säilyttänyt statuksensa. Vaikka haastateltavat eivät näin väittäneetkään, tällaiset teemat mahdollisesti myös helpottavat keskustelun aloitusta asiakkaiden välillä.

Parin kommentin mukaan sijainnin on näyttävä myös hostellissa. Hyllyissä voisi olla paikallisia opaskirjoja ja hostellissa jotain muuta sijaintia korostavaa. Keittiöön toivottiin jotain paikallista. Paikallisille tavalliset asiat voivat olla eksoottisia turisteille. Nämä yksittäiset kommentit paikallisuuden vetovoimasta ovat myös aikaisempien tutkimusten tukemia, kuten aiemmin teoriaosuudessa esiteltiin.

7.6 Musiikki

Musiikki mainittiin kolmessa haastattelussa. Se koettiin positiivisena, yhdessä ryhmässä sen ajateltiin tekevän mukavan tunnelman ja auttavan hiljaisissa hetkissä. Toisessa ryhmässä sitä käsiteltiin puhuttaessa aktiviteeteista. Sen sijaan, että musiikki tulisi vain nauhalta, joku voisi olla soittamassa. Paikalla voisi olla kitara ja piano, joita asiakkaat saisivat soittaa päiväsaikaan.

7.7 Negatiivinen yhteisöllisyys

Yhteisöllisyydestä on myös negatiivisia kokemuksia. Kuten sosiaalisuutta käsitellessä mainittiin, turisti saattaa nähdä toisen turistin myös negatiivisessa valossa, häirikönä. Monta ihmistä jakamassa saman tilan ei ole aina mutkatonta, ja hyvät yöunet ovat sattumankauppaa. Haastatteluista kävi ilmi, että ihmisillä on omat unirytmit, joista toiset joskus häiriintyvät. Haastateltavilla oli kokemuksia toisten sopimattomasta käyttäytymisestä, kuten äänekkyydestä, julkisissa tiloissa kulkemisesta liian vä-

hissä vaatteissa ja seksin harrastamisesta jaetussa makuusalissa. Hostelleissa oli tavattu myös jollakin tavalla pelottavia henkilöitä, jotka eivät puhuneet mitään, tuijottivat tai pitivät omituista meteliä. Ikäviä kokemuksia oli tullut myös erittäin likaisesta keittiöstä tai koko hostellista, koska asiakkaat eivät siivonneet jälkiään.

8 Johtopäätökset

Yhteisöllisyyden käsitettä sinänsä ei avattu kovin syvällisesti haastattelujen aikana, vaan kukin lähti ensimmäisestä ajatuksesta kohti yhteisöllisyyttä tukevia asioita. Niin kuin yhteisöllisyyden määrittelyvaiheessa jo eräs haastateltavista mainitsi, asiakkaiden täytyy ensin haluta olla osa yhteisöä. Jos asiakas on valmis yhteisöllisyyteen, avointa ilmapiiriä voi tehostaa tekemällä asiakkaan olo mukavaksi kotoisalla ja lämpöisellä sisustuksella. Huonekaluja valittaessa niiden toimivuus ei ole välttämättä riittävä kriteeri, vaan niiden välittämä tunnelma ja käyttötarkoitus kannattaa myös huomioida. Keittiö yhdistää ihmisiä, joten siellä avoimuus ja sopivat tilat yhdessä tekemiseen tuntuvat näiden haastatteluiden pohjalta kannattavilta. Henkilökunnan aktiivisuus, niin kauan kun se ei pakota ketään, voi aktivoida myös asiakkaita ja luoda avoimempaa ilmapiiriä. Virikkeet, kuten pelit tai ryhmäaktiviteetit, voivat luoda helpon tavan tutustua toisiin ihmisiin. Asiakkaiden ei tarvitse itse miettiä lähestymistapaa, jos henkilökunta organisoii tapahtuman hyvin. Tämä käy hyvin yksin viidennessä luvussa kerrotun Murphyn havainnon kanssa tilojen ja aktiviteettien tärkeydestä keskustelujen ja positiivisten ihmissuhteiden syntyyn. Toisaalta yhteisöllisyyden tunne voi haastattelun mukaan tulla joillekin asiakkaille ihan vain olemalla muiden ihmisten keskellä.

Haastateltavien ajatukset kohtasivat myös useimpien arvojen kanssa, joita käsiteltiin jakamistalouden kanssa yhdessä. Jakamistalouden arvoja ovat yhteistyö, yhteiskunnallinen aktiivisuus, avoimuus ja inhimillisyys. Nykyiset kuluttajien arvot ja kulutuskäyttäytyminen koostuvat omatoimisuudesta, digitaalisuudesta, toisten arvioiden kuuntelusta, säästeliäisyydestä, kestävydestä, ympäristöystävällisyydestä, yksilöllisyydestä, autenttisuudesta, paikallisuudesta ja sosiaalisesta vuorovaikutuksesta.

Kuten sosiaalisuuden ja yhteisöllisyyden määritelmät kertoivatkin, ihminen luonnostaan hakeutuu toisten ihmisten luokse ja nauttii yhdessä olosta. Haastateltavat myön-

sivät myös nauttivansa siitä tavallansa, vaikka kaikki eivät kaivanneet niin paljoa kontaktia. Jotkut yksilöt sopivat potentialisoinnin kuvaukseen, jossa yhteisö rakentuu yhteisten kokemusten ympärille. Jotkut haastateltavat halusivat kokea yhteisiä aktiviteetteja, joiden kautta on helppo tutustua ja viettää aikaa toisten kanssa.

Kun mietin omia kokemuksia hostelleista, joissa en kokenut kuuluvani joukkoon, salaisuus saattaa piiletä juuri näissä asioissa. Henkilökunta ei tullut aktivoimaan. He saattoivat vaihtaa jokusen sanan sisäänkirjautumisen aikana, mutta tämän jälkeen sain olla omassa rauhassa. Yhdessä hostellissa oli työntekijän järjestämää ohjelmaa, mutta beer-pong ei tuntunut minun lajiltani. Kyseinen työntekijä oli myös sisääntullessani tupakoimassa vastaanotossa ja kulki hostellissa olut kädessä. Ei oluessa ilman humalaa välttämättä ole mitään paha, mutta työntekijästä oli karissut kaikki asiallisuus tiehensä. Tuntui, että hän oli vain leikkimässä siellä. Joillekin tämä saattaa sopia, mutta minua se enemmän hämmensi. Toisinaan jotkut asiakkaat saattoivat sanoa minulle jotain illan pelin lomassa, mutta tässä tullaan myös segmentoinnin tärkeyteen: Tunsin jo siinä vaiheessa olevani hieman väärässä paikassa. Olin siis valinnut vääräntyyllisen hostellin. Ehkä hostelli oli markkinoinut itseänsä oikein, mutta minä en ollut paneutunut siihen. Toisessa hostellissa oleskelutila, tai ainakin yksi niistä, oli hyvin avara, mutta pöytäkunnittainen. Siellä ei suomalaisena kokenut mukavaksi mennä oma-aloitteisesti toisen pieneen pöytäseurueeseen. Omassa luonteessakin siis on vaikuttimensa. Joskus ihan siinä pitkässä yhteisessä pöydässä toisten jo valmiiksi keskustellessa on vaikea tulla väliin. Etenkin jos ei ole varsinaisesti mitään sanottavaa aiheeseen.

9 Jatkoehdotukset

Tulokset jäivät vielä pintaraapaisuksi. Teemahaastatteluille ominaista ovat uusintakierrokset, sillä saatu aineisto tuo haastattelijalle lisätietoa, joka ohjaa kysymään uusia asioita (Kananen 2014, 76). Vaikka tässä työssä jokaisen teemahaastattelun läpikäyminen antoi lisäymmärrystä seuraavaa haastattelua varten, seuraavat haastateltavat saattoivat puhua eri asioista. Samoja henkilöitä en päässyt haastattelemaan enää uudestaan. Kuten Hirsjärvi ja Hurme (2015) ovat maininneet, ryhmähaastattelu on joskus laajemman tutkimuksen alkuvaihe, jolla saadaan selville vastausten tai mielipiteiden kirjo. Sen pohjalta voidaan laatia esimerkiksi laaja kyselylomake. (Hirsjärvi & Hurme

2015, 61.) Seuraavaksi voitaisiin keskittyä ensimmäisistä haastatteluista tulleisiin ajatuksiin ja selvittää kuinka tärkeitä ne ovat muille ihmisille. Haastattelut kulkivat kaikki omia polkujansa, mutta haastateltavien ajatukset saattaisivat todellisuudessa ristetä enemmänkin toisten ryhmien ajatusten kanssa. Toisaalta joissakin tilanteissa he voisivat myös sanoa rohkeammin, jos he eivät ole samaa mieltä toisten kanssa.

Tulosten perusteella hostellin omistajien kannattaisi miettiä, minkälaiseen yhteisöllisyyteen he haluavat panostaa. Halutaanko hostellityöntekijöiden aikaa käyttää myös aktiviteettien pitämiseen vai onko hostellin tavoitteena toimia pääasiassa halpana nukkumapaikkana, jolloin yhteisöllisyyden luomiseen panostetaan pelkästään tilojen ja tavaroiden kautta. Hostelleissa, joissa muutetaan tiloja tai toimintaa, kannattaa kysyä asiakkailta palautetta ennen ja jälkeen muutoksen, että niiden vaikutus tiedettäisiin varmemmin. Aina hostellin työntekijöiden silmämääräinen arvio ei välttämättä ole luotettava ja objektiivinen. Kysely voidaan suorittaa esimerkiksi vapaaehtoisena lyhyenä paperikyselynä vapaa-aikana tai uloskirjautumisen yhteydessä, jolloin vastauksia voidaan vertailla myöhemmin keskenään. Palautetta voidaan kysyä myös suullisesti asiakkaita ottaen selvää, mikä toimii ja mikä ei. Näin selviää, ovatko parannettavat asiat oikeasti parantuneet.

Lähteet

- About HI. N.d. Hi-hostelliverkoston kotisivut. Viitattu 14.1.2017. <https://www.hihostels.com/pages/about-hi>
- About Us. N.d. Couchsurfingin kotisivut. Viitattu 17.1.2017. <http://www.couchsurfing.com/about/about-us/>
- Anttonen, A. 2011. Hoivan sosiaaliset merkitykset. Julkaisussa Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 135-151.
- Botsman, R. 2013. The Sharing Economy Lacks a Shared Definition. Artikkelit online-lehdessä Fast Company. Viitattu 14.10.2016. <https://www.fastcoexist.com/3022028/the-sharing-economy-lacks-a-shared-definition>
- Gansky, L. 2010. The Mesh: Why the future of business is sharing. New York: Portfolio/Penguin.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hostellimajoitus. 2016. Hostellin kuvaus Suomen Hostellijärjestön kotisivuilla. Viitattu 20.9.2016. <http://www.hostellit.fi/start/hostellimajoitus/>
- How Airbnb Works. 2016. Viitattu 17.1.2017. <https://www.airbnbitizen.com/how-airbnb-works/>
- Jakamistalous muuttaa majoitusalan pelikenttää – mikä on hotellien seuraava siirto? 2015. Artikkelit sivustolla Visit Finland. Viitattu 17.1.2017. <http://www.visitfinland.fi/news/jakamistalous-muuttaa-majoitusalan-pelikenttaa-mika-on-hotellien-seuraava-siirto/>
- Juul, M. 2015. The sharing economy and tourism - Tourist accommodation. Euroopan parlamentin tutkimuksen yhteenveto. Viitattu 3.11.2016. [www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=EPRS_BRI\(2015\)568345](http://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=EPRS_BRI(2015)568345)
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Keitä me olemme. 2016. Kuvaus järjestöstä Suomen Hostellijärjestön kotisivuilla. Viitattu 17.8.2016. <http://www.hostellit.fi/keita-me-olemme/>
- Lahti, V. & Selosmaa, J. 2013. Kaikki Jakoon! Kohti uutta yhteisöllistä taloutta. Keuruu: Atena.
- Lahti, V. 2015. Jakamistalous tienä kohti ekologista kestävyyttä. Julkaisussa Talouden uudet muodot. Helsinki: Intokustannus.
- McCarthy, J. 2014. Just how disruptive is Airbnb for luxury hotels? Article in Luxury Daily. <https://www.luxurydaily.com/just-how-disruptive-is-airbnb-for-luxury-hotels/>
- Myö. N.d. Myö-hostellin kotisivut. Viitattu 10.1.2017. <http://myohostel.com/>
- Niemi, P., Kotiranta, T. & Haaki, R. 2011. Sosiaalisen muutos, monimuotoisuus ja tutkimus. Julkaisussa Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 7-20.

- Online-haku. 2016. Online-haku Hostellijärjestön varaussivulla. Viitattu 18.9.2016. <http://www.online.hostellit.fi/action/Haku?kohde=0&alku=&loppu=&nappula=Hae>
- Our Mission. N.d. Hi-hostelliverkoston kotisivut. Viitattu 14.1.2017. <https://www.hi-hostels.com/pages/407>
- Our Values. N.d. Couchsurfingin kotisivut. Viitattu 17.1.2017. <http://www.couchsurfing.com/about/values/>
- Pearce, P. 2005. Tourist Behaviour: Themes and Conceptual Schemes. Clevedon: Channel View.
- Pietiläinen, J. Marimekkoa ja design-kerrosvuoteita – Suomen ensimmäinen konseptihostelli avautuu Helsinkiin. Viitattu 10.1.2017. <http://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/445541-marimekkoa-ja-design-kerrosvuoteita-suomen-ensimmainen-konseptihostelli-avautuu>
- Quinby, D. 2016. Beyond the Backpacker: How Hostels Are Remaking the Low-Cost Accommodation Marketplace. Research update in Phocuswright. Viitattu 7.11.2016. <http://www.phocuswright.com/Travel-Research/Research-Updates/2016/Beyond-the-Backpacker-How-Hostels-Are-Remaking-the-Low-Cost-Accommodation-Marketplace>
- Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. 4 p. Vantaa: Hansaprint.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. 6.3.4. Ryhmähaastattelu. Kirjoitus sivulla KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 8.11.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_4.html
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. 7.3.4. Teemoittelu. Kirjoitus sivulla KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 8.12.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006c. 7.2.2. Koodaus. Kirjoitus sivulla KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 8.12.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_2.html
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006d. 7.3.3. Kvantifiointi. Kirjoitus sivulla KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 8.12.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_3.html
- Saastamoinen, M. 2001. Minuus, identiteetti ja yhteisö - Aikalaiskeskustelun ja käsitteiden sosiaalipsykologinen ja sosiologinen tarkastelu. Licensiaattitutkielman yhteenvedoartikkeli. Viitattu 22.9.2016. https://www.edu.helsinki.fi/svy/kvali/narrat/ms_lis.pdf
- Saastamoinen, M. 2007. Ryhmätutkimuksen suuntia sosiaalipsykologiassa. Julkaisussa Sosiaalipsykologia. Yksilöstä yhteiskuntaan. Suomi: UNIpress, 67-109.
- Safe and clean hostels. N.d. Hi-hostelliverkoston kotisivut. Viitattu 14.1.2017. <https://www.hihostels.com/pages/safe-and-clean-hostels>
- Safety Basics. N.d. Couchsurfingin kotisivut. Viitattu 17.1.2017. <http://www.couchsurfing.com/about/safety/>

Sustainable tourism. N.d. Hi-hostelliverkoston kotisivut. Viitattu 14.1.2017.
<https://www.hihostels.com/pages/sustainable-tourism#labels>

The Yard. N.d. The Yard -hostellin kotisivut. Viitattu 10.1.2017. www.theyard.fi

Tuomela, R & Mäkelä, P. 2011. Sosiaalinen toiminta. Julkaisussa Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 87-112.

Tussyadiah, I. & Peltonen, J. 2015. Impacts of Peer-to-Peer Accommodation Use on Travel Patterns. Alkuperäinen artikkeli lehdessä Journal of Travel Research. Viitattu 3.11.2016. https://www.researchgate.net/publication/282817382_Impacts_of_Peer-to-Peer_Accommodation_Use_on_Travel_Patterns

Vuorela, A. 2016. Keskelle Jyväskylää tulee 50 huoneen hostelli. Viitattu 10.1.2017.
<http://yle.fi/uutiset/3-9366893>

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelurunko

1. Oletko yöpynyt usein hostelleissa?
2. Miksi yleensä valitset hostellin yöpaikaksi?
3. Kiinnostaako yhteisöllisyys? Miksi?
4. Yhteisöllisyys
5. Yhteisöllisyys hostelleissa
 - miten ja missä
6. Yhteisölliset kokemukset
 - fiilikset
7. Unelmien yhteisöllinen hostelli / jos perustaisit oman hostellin
8. Muuta?