

## **KOKEMUS OMAN MÖKIN JAKAMISESTA**

### **VIERAIDEN KANSSA**

Jakamistalouden fenomenologinen analyysi mökin  
omistamisen kokemuksista Ylläksen matkailualueella

Pro gradu- tutkielma  
Matkailututkimus

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Kokemus oman mökin jakamisesta vieraiden kanssa – jakamistalouden fenomenologinen analyysi mökin omistamisen kokemuksista Ylläksen matkailualueella

Tekijä: Tiina Walin–Jatkola

Koulutusohjelma/oppiaine: Matkailututkimus

Työn laji: Pro gradu – työ x Sivulaudaturtyö \_\_ Lisensiaatintyö \_\_

Sivumäärä:

Vuosi: 2018

Tiivistelmä:

Suomessa suurimmat vapaa-ajan asuntojen keskittymät ovat Järvi-Suomessa, rannikkoalueilla ja Lapin matkailukeskuksissa. Osa vapaa-ajan asunnoista on ainoastaan omistajien omassa käytössä, osaa vuokrataan muille oman käytön lisäksi. Mökin omistamiseen liittyvissä viimeaikaisissa suomalaisissa tutkimuksissa on tarkasteltu, mitä mökin omistaminen on ja miten omistussuhde tulee tulevaisuudessa kehittymään. Tutkimuksissa on keskitytty myös mökkeilyn suosion tutkimiseen eri ikäryhmissä tällä hetkellä ja tulevaisuudessa. Tutkimuksen kohteena näissä tutkimuksissa eivät ole olleet mökin omistajien omistamisen kokemukset.

Tämän tutkimuksen yleisenä tavoitteena on tuottaa tietoa mökin omistamisen kokemuksesta, kokemukseen liittyvistä merkityksistä ja merkitysten mahdollisista seurauksista matkailualueen kaupallisen liiketoiminnan kehittymiselle. Tutkimuskohteena ovat mökin omistajien kokemukset, joita kerättiin Ylläksen matkailualueella toimivilta mökin omistajilta, joilla on omistamansa mökki kaupallisessa vuokrauskäytössä. Tutkimusaineisto koottiin laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen haastattelemalla mökin omistajia. Aineiston analyysimetodina on käytetty tulkinnallista fenomenologista analyysimenetelmää. Teoreettisena viitekehysenä on käytetty jakamisen kokemusta jakamistaloudessa. Päättökäytännönä on jäsentää, millainen on mökin omistamisen kokemus, kun mökki jaetaan vieraiden kanssa.

Tutkimustulosten mukaan luottamus ilmenee mökinomistajalle kaksipuolaisena; ensiksi luottamuksena alueen alihankintaverkosta kohtaan ja toiseksi luottamuksena (hyväksymisenä) oman kohteen jakamisesta vieraiden kesken. Enemmistö haastateltavista oli sitä mieltä, että kattava, luotettava ja ammattitaitoinen alihankintaverkosto on vuokraustoiminnan pyörittämisen ehto. Näiden ehtojen täytyessä vastaajat kokivat omistamisen kokemuksen positiiviseksi.

Tutkimustulosten mukaan omistamisen kokemukseen nähtiin liittyvän myös uhkakuvia, jotka toteutuessaan muovaisivat kokemusta negatiiviseksi. Mökin jakaminen vieraiden kesken oli vastanneiden mukaan edellytys, jotta mökki voitiin hankkia. Omassa elämäntilanteessaan tapahtuvat muutokset kuten sairaudet itsellä tai perheenjäsenillä, puolison kuolema tai työttömyys estäisivät oman käytön. Kaikkien mielestä kokemus muuttuu negatiiviseksi, jos vuokrauksesta saatavat tulot eivät kata juoksevia kuluja.

Tulevaisuuden uhkakuvana tutkimuksen mukaan on se, että jos mökinomistajan omistamisen ja jakamisen kokemus muuttuu oleellisesti negatiiviseksi, sillä olisi heijastevaikutuksia alueella tarjolla olevaan vuokrauskapasiteetin määrään.

*Avainsanat: kokemus, jakaminen, mökin omistaminen, fenomenologia, luottamus, matkailualue*

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi: x

# Sisällysluettelo

<b>1. Johdanto</b> .....	5
1.1 Johdatus tutkimukseen.....	5
1.2 Majoitusta jaettu alusta lähtien Ylläksellä.....	5
1.3 Aikaisemmat tutkimukset.....	6
1.4 Tutkimustehtävä ja tutkielman tavoite .....	11
1.5 Tutkimusmenetelmät ja tutkielman kulku .....	12
<b>2. Jakamisen kokemus vertaismajoituksessa</b> .....	15
2.1 Jakamistalous matkailussa.....	15
2.2 Mökkivuokraus osana jakamistaloutta .....	17
2.3 Kokemus jakamistaloudessa.....	18
<b>3. Menetelmä luku</b> .....	22
3.1 Fenomenologia .....	22
3.2 Kokemuksen määritelmä .....	23
3.2.1 Elämäntilanteen tajuava ymmärtäminen.....	24
3.2.2 Kokemuslaadut .....	25
3.2.3 Miten kokemusta voi tutkia? .....	26
3.3 Tutkimusprosessin kulku.....	26
3.4 Aineistonanalyysi .....	30
<b>4. Luottamus</b> .....	39
4.1 Luottamus palveluprosessiin .....	39
4.2 Luottamus jakamiseen .....	42
<b>5. Mökin omistajan jakamisen haasteita</b> .....	46
5.1 Tasapaino.....	47
5.2 Arjen kuormitus.....	48
<b>6. Uhat</b> .....	51
6.1 Taloudelliset resurssit.....	53
6.2 Elämäntilanne .....	54
<b>7. Yhteenveto</b> .....	56
<b>Kiitokset</b> .....	63
<b>LÄHDELUETTELO</b> .....	64
LIITE 1. Kutsu Tiinan pro gradu- tutkimukseen .....	67
LIITE 2. Ylläksen palveluprosessi .....	68

## Kuva- ja kuvioluettelo

	sivu
kuva 1. Ruusu vuori ym. (2010). haastattelun analyysin vaiheet	26
kuva 2. hermeneuttinen kehä	31
kuvio 1. haastateltavien esittely	27
kuvio 2. teema-aihe omistussuhde vastaukset	33
kuvio 3. teema-aihe mökin käyttö vastaukset	41
kuvio 4. teema-aihe mökin omistaminen vastaukset	45
kuvio 5. teema-aihe mökin rooli omassa arjessa	48
kuvio 6. vastaus kysymykseen mitkä asiat tekevät mökin omistamisen kokemuksesta positiivisen	39
kuvio 7. vastaus kysymykseen mitkä asiat tekisivät mökin omistamisen kokemuksesta negatiivisen	52
kuvio 8. synteesi ilmiön ”mökin omistamisen ” rakenteesta	36

## 1. Johdanto

Tutkimusaiheeni on valikoitunut oman työkokemukseni kautta työskennellyäni lähes kahdenkymmenen vuoden ajan Ylläksen matkailualueella aktiivisena matkailutoiminnan kehittämässä niin toimijana kuin matkailuyrittäjänäkin.

Haluan tutkia sellaisten mökin omistajien kokemuksia omistamisesta, joiden mökki on vuokrauskäytössä ja he myös itse käyttävät mökkiään. Haastattelujen avulla pääsen sisälle heidän elämäntilanteisiinsa ja saan tutkimukselleni merkityksellistä tietoa, millaisia kokemuksia heille on syntynyt oman mökkinsä jakamisesta vieraiden kanssa.

### 1.1 Johdatus tutkimukseen

Oma koti on tyypillisesti ensimmäinen paikka, jonka arkkitehtuurissa, sisustuksessa ja esineistössä ihmiset yrittävät toteuttaa mielikuviaan miellyttävästä, nautinnollisesta elämästä (Alasuutari & Alasuutari, 2010, s. 126–127). Oman loma-asunnon hankkiminen merkitsee Alasuutareiden (2010, s. 15) mukaan uuden vastaavan kaltaisen projektin aloittamista, mutta eroista huolimatta sillä on paljon yhtymäkohtia siihen pesänrakennuspuuhaan, joka liittyy ykkösasuntoon.

Liittyykö mökin omistamiseen Ylläksen matkailualueella samanlaista mökkihulluutta kuin katsotaan liittyvän tyypillisiin kesämökkikohteisiin, jotka sijaitsevat muutaman tunnin ajomatkan päässä kotipaikkakunnalta? Alasuutarit (2010, s. 115) toteavat kirjassaan, että mökkiläiset tekevät itse mökistään kaupunkiarjesta irrottavan toisen todellisuuden. Heidän mukaansa mökin taika ei perustu vain mökkiä ympäröivään luonnon kauneuteen. Mökin taika piilee siis siinä, että mökki eroaa ykkösasunnosta ja että siellä tehdään erilaisia asioita kuin kotona.

Minulla on vahva oma kokemusperäinen tausta aihepiiristä, mikä on nostanut innon lähteä selvittämään tätä mökin omistajien kokemuksen tuntemusta.

Mielenkiintoa lisää myös se, että olen monitahoisessa roolissa tässä matkailun kentässä; olen matkailuyrittäjä, mutta myös mökin omistaja, jolla oma mökki on kaupallisessa vuokrauskäytössä.

### 1.2 Majoitusta jaettu alusta lähtien Ylläksellä

”Hiljaa hyvä tulee” todetaan matkailuelinkeinon kehityksestä Äkäslompolossa Kalervo Niskakosken ja Keijo Taskisen (2012, s. 131) kirjassa *Äkäslompolo - seitsemän tunturin kylä ajan virrassa*. Vuonna 1939 kylässä oli viisi majoitustaltoa: Riihi, Keski - Kaulanen, Kenttä, Rinne ja Mäkelä. Toinen maailmansota katkaisi uuden elinkeinon lennon. Kylä säästy

sodan tuhoilta, joten majoitustoimintaa voitiin jatkaa heti rauhan palattua. (Niskakoski & Taskinen, 2012, s. 131.)

Ylläksellä rekisteröitiin *Ylläksen yhteistyö- ja markkinointistrategia 2016–2018* mukaan 284 000 yöpymistä vuonna 2014. Näistä kaksi kolmasosaa on kotimaisia ja yksi kolmasosa ulkomaalaisia. Rekisteröityjen yöpymisten lisäksi loma-asunnoissa on 1,1 miljoonaa rekisteröimätöntä yöpymistä, jotka ovat pääosin kotimaisia. (Kolarin kunta, 2016, s. 4.)

Matkailuelinkeinon kehittyminen ei ole todellakaan ollut hidasta Ylläksen osalta. Omassa kandidaatin työssäni vuodelta 2007 totesin, että kaupallisessa vuokrauskäytössä majoituskapasiteettia oli tuolloin 2 500 vuodepaikkaa (Walin–Jatkola, 2007, s. 3). *Minne menet Ylläs?* - Ylläs II kehittämissuunnitelmassa vuoteen 2020 kaupallisen majoituskapasiteetin arvellaan nousevan 8 600 vuodepaikkaan (Kolarin kunta, 2007, s. 11). Suunnitelmassa tarkoitetaan nimenomaan vuokrauskäyttöön tulevaa mökkikapasiteettia. Vuonna 2007 tehdyssä suunnitelmassa arvioitiin, että mökkirakentaminen jatkuu nykyistä vauhtia ja alueella majoituskapasiteetti lähes kaksinkertaistuu nykyisestä (tilanne vuonna 2007) 15 000 vuodepaikasta 25 000 vuodepaikkaan (Kolarin kunta, 2007, s. 11). Tarkkaa tämän hetkistä vuodepaikkalukua ei ole käytettävissä, koska kunta ei ole päivittänyt matkailustrategiaa. Tilastokeskuksen *Rakennukset ja kesämökit 2017* tilaston mukaan ”eniten uusia mökkejä rakennettiin vuoden 2017 aikana Lappiin, Etelä-Savoon ja Varsinais-Suomeen. Kunnittain tarkasteltuna eniten mökkejä rakennettiin Kuusamoon, Kittilään, Savonlinnaan ja Kolariin, kuhunkin kuntaan rakennettiin yli 40 mökkiä vuodessa”. (Tilastokeskus, 2017.)

On huomattava, että kaikki uudet mökit eivät tule kaupallisen vuokraustoiminnan piiriin. Oma arvioni on, että tällä hetkellä Ylläksen alueella olisi ylitetty 5 000 vuodepaikan raja vuokrauksessa olevissa mökeissä. Alusta lähtien majoitustoiminta on ollut jakamista vieraiden kanssa. ”Vieraat majoitettiin talon parhaisiin tiloihin. Lomalaiset nukkuivat etualan pirtissä isäntäväen ahtautuessa taustalla olevan verhon taakse”. (Niskakoski & Taskinen, 2012, s. 144.)

Nykyään mökinomistajalla on monta vaihtoehtoa hoitaa oman mökin vuokraustoiminta. Hän voi hoitaa myynnin itse tai käyttää tarjolla olevia kaupallisia myyntikanavia kuten Lomarengas, Booking.com, Nettimökkiä tai Airbnb.

### 1.3 Aikaisemmat tutkimukset

Palvelutuotteen, tässä tapauksessa mökin, laatua on tutkittu, palvelutuotetta on kategorisoitu erilaisilla laatujärjestelmillä. Empiirisesti tiedämme asiakkaiden käyttäytymisen sekä palvelutuotteen laadun vaikuttamisen asiakkaiden käyttäytymiseen. Palvelun laadun kokemiseen vaikuttavia tekijöitä on tutkittu laajasti 1980-luvulta lähtien. Tunnetuin tutkimus on Berryn, Parasuraman ja Zeithalmin tutkimus palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä. Sen pohjalta he nimesivät SERVQUAL-menetelmän, jossa he ovat nimenneet kymmenen palvelun laatuun vaikuttavaa tekijää (Parasuraman, Zeithalm & Berry, 1985, s. 47). Keskityn tarkastelemaan aikaisemmissa tutkimuksissa nimenomaan suomalaisia tutkimuksia, sillä mökkeilykulttuuri vaihtelee maasta toiseen ja siksi voi olettaa, että myös mökin omistamiseen liittyvät merkitykset ovat kulttuurista riippuvia. Erillisiä mökin omistajiin liittyviä tutkimuksia en löytänyt.

Omassa kandidaatin työssäni tutkin *Palveluprosessin laadun kehittämistä Ylläksellä* (Walin-Jatkola, 2007). Tutkimusaineistona käytin keskusvaraamo Ylläksen Matkailu Oy:n tekemää asiakastytyväisyysmittausta, joka suoritettiin lomakekyselyllä viikoilla 8–15/2017 kotimaisille asiakkaille. Tutkimuksen päätavoitteena oli löytää tieto siitä, missä palveluprosessin vaiheessa tapahtuu sellaista palvelunlaadun alenemaa niin, että asiakas ilmoittaa tyytymättömyytensä kyselylomakkeella joko vastaamalla kysymykseen, mitä parantaisit toiminnassamme tai kirjaamalla lomakkeeseen suorat epäkohdat.

Lari Turunen (2014) opinnäytetyössään *Mökkiloma susirajan molemmin puolin- hollantilaisten matkailijoiden vaatimukset vuokramökille* tutki voimassa olevia mökkien laatujärjestelmiä ja niiden soveltuvuutta hollantilaisille matkailijoille. Hän perehtyi Malo luokitukseen – maaseutumatkailuyritysten majoitustilojen luokitusjärjestelmä, joka aloitettiin Suomessa 1993 (Turunen, 2014, s. 44). Lisäksi hän perehtyi Ahvenanmaalla vuodesta 2004 käytössä olleeseen lomamökkien luokitteluun, joka on Ålands Turist förbundet laatima luokittelu yhdestä viiteen (Turunen, 2014, s. 46). Näitä kahta edellä mainittua luokittelujärjestelmää hän vertasi Villi Pohjolan käytössä olevaan Käpy luokitteluun. Turunen (2014, s. 43) toteaa, että Villi Pohjolan asiakkaille tehdyissä asiakastytyväisyysmittauksissa oli todettu, että asiakastytyväisyys oli parempi, jos käytössä oli yhtenäinen luokittelu ympäri Suomen heidän kohteissaan. Arvelisin tämän johtuvan siitä, että asiakkaan on silloin helpompi hahmottaa kohteen taso, kun on selkeästi listattu, mitä mikäkin laatutaso sisältää. Tämä oli itselläni myös lähtökohta, kun lähdin Malo luokituksen pohjalta kehittämään keskusvaraamon kapasiteettiin sopivaa luokitusjärjestelmää. Kehitystyötä tein yhdessä työtoimini, mökin omistajien ja asiakkaiden kanssa. Tältä pohjalta syntyi vuonna 2007 ”Kaikkia majoitustiloja koskevat

perusvaatimukset”, listaus on esitettyinä proseminaariryön liitteessä numero 1. (Walin-Jatkola, 2007, liite 1).

*Mökki 2016-tutkimuksessa* selvitettiin, miten omistussuhde mökkiin tulee jatkossa kehittymään, miten mökillä vietetään aikaa ja millainen mökkeilykulttuuri meillä on ja miten mökkikulttuuri tulee tulevaisuudessa muuttumaan. Tutkimuksen mukaan yli 90 % nykyisistä omistajista haluaa säilyttää omistuksen tulevaisuudessakin. 28 % suomalaisista on perimässä mökin tai osan mökin omistuksesta. Kysyttäessä perintömökin käytöstä 75 % vastaajista aikoi pitää mökin itsellään tai jakaa mökin omistuksen. (Finnish Consulting Group, 2016, s. 6–7.)

Mökin omistamiseen liittyviä viimeaikaisia tutkimuksia ovat myös Finnish Consulting Group Oy:n (2017) tekemä *Nuoret aikuiset mökkiläisinä 2030–selvitys* sekä Suomen Ympäristökeskuksen (2015) laatima *Vapaa-ajan asuminen Suomessa* raportti, jossa tutkijat analysoivat asukas – ja kuntakyselyn tuloksia vapaa-ajan asumisen nykytilasta ja kehittämistarpeista. Suomessa kesämökkien määrää seurataan Tilastokeskuksen tuottamien tilastojen avulla. Tilastokeskuksen määritelmän mukaan kesämökillä tarkoitetaan kiinteästi sijaintipaikalleen rakennettua vapaa-ajan asuinrakennusta tai asuinrakennusta, jota käytetään loma – tai vapaa-ajan asuntona. Liiketoimintaa palvelevia vuokrattavia lomamökkejä, lomakyläien rakennuksia ja siirtolapuutarhamökkejä ei tilastoida kesämökkikantaan. Suomessa on eniten vapaa-ajan asuntoja suhteutettuna väkilukuun 91 vapaa-ajan asuntoa jokaista 1000 asukasta kohti. (Suomen ympäristökeskus, 2015, s. 10.)

*Nuoret aikuiset mökkiläisinä 2030–selvityksestä* ilmeni, että eniten vapaa-ajan omistajia on yrittäjissä, toimihenkilöissä ja eläkeläisissä. Lisäksi mökkeilyn suosio ja mökin ostomahdollisuus kytkeytyvät tulotasoon ja varallisuuden kehittymiseen. Esille nostetaan myös Y-sukupolven toiveet ja tarpeet mökkeilyyn liittyen. Nuoret haluavat mökkeilyltä rauhaa ja virkistystä urbaanille arjelle, mutta perinteiset luontoon liittyvät harrastukset eivät vastaa heidän mielenkiintoaan. Mökillä nuorilla oltava samat vuorovaikutusmahdollisuudet arkisessa digitaalisessa ja virtuaalisessa ympäristössä kuin kaupungissa eli on yhdistettävä perinteinen mökkeily ja siihen liittyvät positiiviset mielikuvat Y-sukupolven urbaanin arjen käytäntöihin. (Finnish Consulting Group, 2017, s. 17.)

Manu Rantanen (2014) on mielenkiintoisella otteella tutkinut mökkeilyn tulevaisuuden kehityssuuntia 2012–2014 tehdyssä tutkimuksessaan. Hän toteaa, että ennen mökit olivat lähes aina hirsi- tai lautarakennuksia ilman mukavuuksia. Mökkeilyllä oli vahva yhteys maaseudun perinteiseen elämäntapaan, jossa sekä mökin rakentaminen että esimerkiksi



elintarvikkeiden hankkiminen perustuivat itse hankintaan tai vaihdantaan paikallisten asukkaiden kanssa. (Rantanen, 2014, s. 39.)

Mökkeilykulttuuri kiinnostaa tutkimuksen kohteena, sillä sen voidaan sanoa olevan murrosvaiheessa. Rantasen mukaan:

Meneillään oleva suurten ikäluokkien eläköityminen ja kiihtyvä mökinomistajien sukupolvenvaihdos ovat muutoksen merkittävimpiä ajureita, joissa suhtautuminen itse tekemiseen eli haluun tehdä asiat itse palvelujen ostamisen sijaan näyttäisi olevan yksi merkittävimmistä eri mökkeilytyylejä erottavista tekijöistä. (Rantanen, 2014, s. 21.)

Tutkimuksessaan hän nosti esille myös mökkeilyyn liittyviä trendejä, joilla on mahdollisesti merkitystä mökkeilyn kehittämisessä. Tällaisia trendejä ovat vapaa-ajan asumisen alueellinen erilaistuminen, mökkeilyyn liittyvien arvojen muuttuminen kohti liikkuvampaa ja turismia muistuttavaa mökkeilyä, kakkosasumisen yleistyminen sekä mökkeilyn kansainvälistyminen. (Rantanen, 2014, s. 16.) Tämän tapaisen kehityksen olen itse havainnut Ylläksen matkailualueella. Omassa työssäni olen jatkuvasti tekemisissä mökkien varustetason kanssa. Kerron mökin omistajalle asiakkaiden toiveita ja autan heitä ylläpitämään riittävää laatutasoa. Tänä päivänä monet matkailualueen mökeistä ovat varustukseltaan paremmin varustettuja kuin mökin omistajan vakituinen asunto ja se on itseäni hämmästyttänyt suuresti. Mökin varustelutasolla on Rantasen (2014, s. 10) mukaan yhteys mökkeilytyyliin. Tutkijana oman esiyymmärryksen perusteella pohdin, miten mökkien varustelutasosta saatu palaute vaikuttaa mökin omistajan kokonaiskokemukseen mökin omistamisesta?

Saaristoasiain neuvottelukunta loi vuonna 2003 mökkeilyn kehitystä koskevan seurantajärjestelmän, mökkibarometrin, palvelemaan vapaa-ajan asumisen kehittämistä. Barometri on toteutettu aiemmin vuosina 2003 ja 2008. Kolmannen kerran mökkibarometri julkaistiin vuonna 2016.

Paperilomakekysely lähetettiin satunnaisotannalla 5000 väestörekisterikeskuksen kesämökkityöstöstä poimitulle vapaa-ajan asunnon (mökin) omistajalle Suomessa pois lukien Ahvenanmaa. Otokseen otettiin kustakin maakunnasta riittävästi omistajia, jotta aineistoa voitaisiin tarkastella myös maakunnittain. Barometrin mukaan vapaa-ajan asuntojen määräksi saatiin 600 000 vuonna 2014. Kyselyyn vastanneista 5 prosenttia olisi valmis vuokraamaan mökkiänsä seuraavan kolmen vuoden aikana, lisäksi 11 prosenttia piti vuokraamista jossakin määrin mahdollisena. (Finnish Consulting Group, 2016, s. 5.)

Yksi keskeisimpiä mökkeilyn tulevaisuuteen liittyviä kysymyksiä onkin se mitä tapahtuu vanhoille mökeille sitten, kun nykyinen jo melko iäkäs mökkeilijäsukupolvi ei enää jaksa niillä käydä? *Toinen koti maalla? Kakkosasuminen ja maaseudun tulevaisuus* Seppo Ahon ja Heli Ilolan vuonna 2006 valmistuneessa tutkimuksessa selvitettiin kakkosasumiseen liittyviä kysymyksiä. He pohtivat kakkosasumisen käyttämättömiä mahdollisuuksia maaseudun elinvoimaisuuden kannalta. Yhtenä mahdollisuutena maaseudun elinvoiman lisääntymiseen he nostivat esille mökkien vuokraamisen. Mökkien alhaista käyttöastetta voitaisiin nostaa vuokraamalla mökkiä muille niinä aikoina, kun sitä ei käytetä itse. Merkittävä täydentävien asumismuotojen potentiaali liittyy heidän mukaansa matkailua varten rakennettuun majoitus- ja muuhun palvelukapasiteettiin, joka on suurelta osin korkeatasoista ja käyttökelpoista ympäri vuoden, mutta vajaakäytössä useita kuukausia. Myös yritysten ja yhteisöjen omistamien mökkien käytössä on tehostamisen ja laajentamisen varaa. (Aho & Ilola, 2006, s. 43, 155.)

Onko mökkeily ainoastaan suomalainen ilmiö? Mökkeily on nähty monissa maissa erityisenä kansallisena ilmiönä. Etenkin Pohjoismaissa vapaa-ajan asumiseen liittyy vahvoja kulttuurillisia merkityksiä ja sen on katsottu olevan osa kansallista identiteettiä. (Vepsäläinen, 2017.)

Hän toteaa selvityksessään, että matkailukeskuksissa mökkeilevät arvostavat keskuksen tarjoamia harrastusmahdollisuuksia ja palveluita ja heidän mökkeilyynsä kuuluu kanssakäymistä samanhenkisten harrastajaryhmien kanssa. Matkailukeskusten yhteydessä sijaitsevat vapaa-ajan asunnot ovat usein perinteisistä hirsimökeistä poiketen rivi- tai kerrostalohuoneistoja ja niiden vuokraaminen on yleistä. Tämä ei ole kuitenkaan muuttanut käsitystä suomalaisesta mökkikulttuurista, sillä matkailukeskusmökkit mielletään ennemminkin loma-asunnoiksi tai kolmoiskodeiksi ja niiden rinnalla omistetaan vielä usein perinteinen järvenrantamökki. (Vepsäläinen, 2017, s. 10.)

Omassa tutkimuksessani keskityn tutkimaan mökin omistajia, jotka omistavat vapaa-ajan asunnon Ylläksellä eli Lapin matkailukeskuksessa ja heidän mökkinsä on nimenomaan vuokrauskäytössä. Tästä syystä on tutkimuksessa hyvä tutkia myös jakamistalouden käsitettä, johon myös tämän vuokraustoiminnan voidaan katsoa liittyvän.

Edellä mainituissa mökkitutkimuksissa ei ole tutkittu mökin omistamisen kokemusta. Sen sijaan on tutkittu mökin omistajan ikää, asuinpaikkaa, tulorakennetta, mökin sijaintia omaan asuinpaikkaan nähden. Viimeaikaiset mökkeilyyn liittyvät tutkimukset ovat mielestäni lähteneet siitä näkökulmasta liikkeelle, millainen mökkeily sukupolvi on kehkeytymässä nuorista aikuista. Tuleeko sellaista mökkisukupolvea, joka nyt vielä on olemassa, jossa mökinomistajista enemmistö on yli 65-vuotiaita?

#### 1.4 Tutkimustehtävä ja tutkielman tavoite

”Tulin keskiyön hämyssä ja lähdän ilta-auringon loisteessa, olen nähnyt sinut Äkäslompolo, sateessa ja sumussa- ja aina pidän sinusta yhtä paljon.” vieraskirjaan elokuussa 1948 (Niskakoski & Taskinen, 2012, s. 131).

Nykyisessä kotikylässäni Äkäslompolossa on majoitettu matkailijoita jo 1930-luvulta lähtien. Kylän historian merkittäviä paaluja matkailuelinkeinon näkökulmasta olivat mm. Äkäshotellin valmistuminen 1974 sekä 1970-luvulla Kehitysaluerahaston myöntämien lainojen turvin rakennetut majoitusrakennukset. 1980-luvun lopun nousukauden aikana rakennettiin useampia mökkikyliä, jotka ovat vieläkin toiminnassa.

Toimittuani itse aktiivisena matkailutoimijana vuodesta 2000 lähtien syvämpi kiinnostus oman alueen matkailutoiminnan rakenteeseen on syntynyt. Olen tutustunut työni kautta useisiin kymmeneen mökin omistajiin, jopa satoihin. Olen saanut läheltä seurata mökkien laatutason paranemista sitä mukaan kuin matkailijoiden toiveet vaatimustasosta ovat kasvaneet. Tilastokeskuksen majoitustilastot kertovat selkeästi matkailuelinkeinon kasvusta rekisteröityjen yöpymisten osalta. Alueella oleva mökkikapasiteetti jää rekisteröinnin ulkopuolelle. Sesonki toisensa jälkeen jututin työni puolesta mökin omistajia lähes päivittäin. Työssäni alueorganisaation Ylläksen Matkailuyhdistyksen toimitusjohtajana minulla oli käytettävissä hyvin laajasti erilaista tilastotietoa matkailun kehittymisestä Lapissa, Suomessa ja eri puolilla maailmaa. Missään aineistossa ei ollut tutkimustietoa mökin omistamisen kokemuksista? Alueellisissa työpajoissa olimme pohtineet alueen toimijoiden kanssa erilaisten palvelutuotteiden kehittämistä, olimme olleet mukana kehittämässä luontoon liittyviä asioita Metsähallituksen kanssa, mutta olimmeko kyselleet, mitä mökin omistajille kuuluu, emmepä juuri?

Tämän pro gradu- tutkielman päätutkimustehtävänä on jäsentää, millainen on mökin omistamisen kokemus, kun mökki jaetaan vieraiden kanssa.

Koska Ylläksen alueen mökkikannan omistajuus on suurelta osalta yksityisten mökin omistajien hallinnassa, on erittäin tärkeää tutkia omistamisen kokemusta ja mahdollisia siihen liittyviä uhkakuvia. Tulevaisuuden ennustaminen on vaikeaa, mutta tutkimustiedon kautta voimme tehdä oikeansuuntaisia päätöksiä vuokraustoiminnan kehittämisessä. Jos jostain syystä mökin omistajien omistamisen kokemus radikaalisti muuttuisi, liiketaloudelliset merkitykset voisivat olla mittavia. Tämä oletama on ollut itselleni se

tutkimuksessa eteenpäin puskeva voima, jota olen halunnut lähteä selvittämään.

Tavoitteenani on ollut saada tutkimuksen avulla selville, voiko liiketoimintaan perustuvan mökkivuokrauksen rinnastaa osaksi jakamistaloutta.

Oman taustani takia keskityn ainoastaan Ylläksen alueen mökin omistajiin.

Tutkimustani varten olen tutustunut suomalaiseen mökkikulttuuriin ilmiönä Pertti ja Maarit Alasuutarin kirjoittamien aineistojen pohjalta (Alasuutari & Alasuutari, 2010).

Kakkosasunnon historiaa tiedetään olleen jo Rooman valtakunnan ajoista huvilakulttuurina, ”*villa*”, jollaisiin varakkaat roomalaiset pakenivat kesän helteitä. Voidaankin todeta, että sitä mukaan, kun ihmisten työn ulkopuolinen aika on lisääntynyt ja liikkuminen helpottunut, myös kakkosasuntojen hankkiminen ja vuokraaminen on yleistynyt erityisesti korkean elintason maissa. (Alasuutari & Alasuutari, 2010, s. 21–22.)

### 1.5 Tutkimusmenetelmät ja tutkielman kulku

Tutkimusaineistoni koostuu kymmenestä mökin omistajan haastattelusta, jotka olen tehnyt joulukuussa 2017. Tutkimusnäkökulmani on laadullinen haastattelututkimus, jossa aineiston analysoinnissa käytetään fenomenologis-hermeneuttista tutkimusotetta. Tämän tutkimusotteen konkreettiset menetelmäkysymykset kietoutuvat tiukasti taustalla oleviin filosofiluonteisiin olettamuksiin (Laine, 2015, s. 35).

Hermeneuttisessa kirjallisuudessa esiymmärryksen käsitteellä tarkoitetaan toimimista arkielämässä luontaisen ymmärryksen varassa. Fenomenologisella sekä hermeneuttisella tutkimuksella on kaksitasoinen rakenne. Ensimmäisen, perustason, muodostaa tutkittavan koettu elämä sellaisena, kun hän sen tulkitsijalle ilmaisee, toisella tasolla tapahtuu itse tutkimus, joka kohdistuu ensimmäiseen tasoon. (Laine, 2015, s. 34.)

Ymmärtääkseni tutkimuksessa esille tulevia merkityksiä, rohkenin siirtyä hetkellisesti tutkijan roolista syrjään ja haastatella itseäni myös sillä olen itsekin mökin omistaja, jonka kohde on kaupallisessa vuokrauskäytössä. Laineen mukaan merkitysten ymmärtämisen lähtökohta on siinä, mikä on yhteistä ja tuttua tulkitsijalle ja tulkittavalle (Laine, 2015, s. 34).

Laadullisella tutkimusmenetelmällä pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Sillä tarkoitetaan ilmiön merkityksen tai tarkoituksen selvittämistä sekä kokonaisvaltaisen ja syvemmän käsityksen saamista. Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla perehdytään tutkittavaan ilmiöön, siihen liittyviin ajatuksiin, tunteisiin ja vaikuttimiin.

Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteitä ovat hypoteesittomuus, suhde teoriaan sekä aineiston kerääminen ja analyysi. Aineiston käsittelyssä käytetään harkinnanvaraista otantaa,

määrä ei voi olla kovin suuri, aineiston laatu on tärkeää. Laadulliselle analyysille tyypillistä on induktiivinen päättely, jonka avulla pyritään tekemään yleistyksiä ja päätelmiä aineistosta nousevien seikkojen takia. (Rantala, 2017.)

Kuten Juha Varto (2005) tiivistää, että laadullisen tutkimuksen kohteena on yleensä ihmisen maailma, jota yhdessä voidaan tarkastella elämismaailmana.

Elämismaailma tarkoittaa sitä yleisintä kokonaisuutta, jossa ihmistä yleensä voidaan tarkastella: se on merkitysten kokonaisuus, joka muodostuu tutkimuksen kohteista, joita ihmistutkimuksessa tavataan nimittäin yksilön, yhteisön, sosiaalisen vuorovaikutuksen, arvotodellisuuden ja yleisesti ihmisten välisten suhteiden kohteista. Nämä yksittäiset tutkimuksen kohteet saavat merkityksensä ja lähtökohtansa elämismaailmasta, siitä ihmisen kokemustodellisuudesta, joka on koko ajan läsnä ja valmiina yhtäaikaan muuttavana ja muutettavana. (Varto, 2005, s. 28.)

Hänen mukaansa laadullisessa tutkimuksessa noudatettava yleisin tutkimusasenne on merkityksen paradigma. Se tarkoittaa tutkimusasennetta, jossa on otettu huomioon ainakin seuraavat piirteet:

- 1) ihminen ja elämismaailma otetaan laadullisena ainutkertaisena tutkimuskohteena
- 2) tutkimuskohteen jäsentyminen on kokonaisvaltaista
- 3) tutkimus ja tutkija kuuluvat samaan maailmaan kuin tutkittava (osallistuvan filosofian menetelmä)
- 4) tutkimus koskee merkityksiä
- 5) tulkinta ja ymmärtäminen (hermeneuttinen menetelmä)
- 6) tutkimukseen kuuluu tutkijan oma erittely tutkimustyöstä sekä
- 7) tutkimuksen tiedetään muuttavan sekä tutkittavaa että tutkijaa. (Varto, 2005, s. 87–88.)

Tutkimukseni avulla on tarkoitus selvittää, millainen on Ylläkseltä mökin omistavan omistamisen kokemus, kun mökki on kaupallisessa vuokratyössä ja sitä käytetään myös itse.

Fenomenologinen tutkimus perustuu välittömien havaintojen tutkimiseen tutkittavasta sekä tutkimuskohteesta saadun kokemuksen reflektointiin ja pohdintaan. Oivaltava havainnointi on osa fenomenologista menetelmää tarkoittaen tässä menetelmässä selkeää irtautumista ennakoasetuksista ja pyrkimystä katsella tutkittavaa avoimesti. (Varto, 2005, s. 135–136.)

Tämän koen itselleni eettisesti tutkijana haastavana, koska minulla on kahdenkymmenen vuoden kokemus kaupallisesta vuokraustoiminnasta ja tunnen kaikki tutkimukseeni osallistuvat henkilökohtaisesti. En saa lähteä ennalta arvaamaan, mitä he tulevat vastaamaan, vaan pyrkii kaikilla tavoilla tuottamaan relevanttia tietoa tutkimuksen kannalta.

Tutkielmani koostuu seitsemästä luvusta.

Luku kaksi pitää sisällään tutkielmani teoreettisen viitekehyksen. Pohdin oman pro gradu-tutkimukseni teoreettisessa viitekehyksessä jakamisen kokemusta jakamistaloudessa, jakamistaloutta matkailussa sekä mökkivuokrausta jakamistaloudessa. Itse pidän jakamistaloutta ilmiönä erityisen kiehtovana siksi, että se on ollut niin lyhyen aikaa vasta keskusteluissa esillä ja sen leviämistä voi pitää jopa räjähdysmäisenä.

Luku kolme on tutkielmani menetelmäluke. Siinä kerron kokoamastani haastatteluaineistosta, tutkimusprosessin kuvauksen, kuvailen käyttämäni fenomenologisen analyysimenetelmän, ja miten olen huomionnut tutkimuseettisen näkökulman. Luvut 4, 5 ja 6 ovat tuloslukuja, joissa nostan esiin ne keskeisimmät elementit, jotka tulosten perusteella ovat mökin omistajien mielestä omistamisen kokemuksen muokkaavia tekijöitä. Luku 7 on yhteenvetoluku, jossa vedän yhteen vastauksen tutkimuskysymykseen. Mitä uutta tietoa olen pystynyt tämän tutkimuksen avulla tuottamaan, miten saatua tietoa voidaan käytännössä hyödyntää, millaisia yhteiskunnallisia vaikutuksia saaduilla tuloksilla voidaan nähdä?

## 2. Jakamisen kokemus vertaismajoituksessa

Käsillä olevassa luvussa rakennan tutkielmani teoreettista viitekehystä. Jakamistalous on tämän ajan trendikäsite ja siihen liittyvää tutkimustietoa julkaistaan säännöllisesti.

”Jakamistalous (engl. *sharing economy*, *peer to peer exchange*, P2P) viittaa yhteiseen tai yhteisölliseen talouteen; kuluttamiseen, käyttöön ja tuotantoon. Se on yhdistelmä yksilöllisen yhteisöllisiä toimintatapoja sekä nykuteknologian mahdollistamia moderneja yhteydenpidon muotoja”. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2016.)

### 2.1 Jakamistalous matkailussa

Matkailun jakamistalouteen liittyvien toimintamuotojen kasvu alkoi 2010-luvun taitteessa ja voimistui entisestään vuosikymmenen puoliväliin tultaessa (Hakkarainen & Jutila, 2017, s. 183). Jakaminen itsessään ei ole uusi ilmiö yhteiskunnassa. Tuttavien ja perheenjäsenten kesken on kautta aikojen vaihdettu, lainattu tai annettu tavaroita ja palveluja. Uutena tässä jakamisilmiössä ovat kuluttajan ja yrityksen välissä toimivat välittäjäyritykset ja –organisaatiot sekä jakamisessa hyödynnettävä tietoteknologia. (Hakkarainen & Jutila, 2017, s. 184.) Näin ollen paikoin olisi kuvaavampaa käyttää jakamistaloudesta termiä alustatalous (*platform economy*) tai yhteisöllinen kuluttaminen (*collaborative consumption*). Termin valintaan vaikuttaa, halutaanko painottaa kulutustapaa, toimijoita vai toimintamuotoa. (Nuottila, Jutila & Hakkarainen, 2017, s. 53.)

Matkailun jakamistalouden tieteellistä keskustelua on tarkasteltu laajasti Jouko Nuottilan, Salla Jutilan ja Maria Hakkaraisen tekemässä kirjallisuuskatsauksessa *Matkailun jakamistalous vastuullisuuden viitekehyksessä*. Heidän vuonna 2017 tekemässä systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa oli tavoitteena selvittää, miten jakamistaloutta koskeva tieteellinen keskustelu on kehittynyt (Nuottila ym., 2017, s. 55).

Mingming Cheng julkaisi vuonna 2016 kirjallisuuskatsauksen, jossa hän oli tutkinut vuosilta 2010–2015 julkaistut tieteelliset artikkelit jakamistaloudesta. Tuloksena oli 66 artikkelia, joista 10 liittyi matkailututkimukseen (Cheng, 2016).

Jakamistalouden muutoksen ja nopean kehittymisen näkee selvästi vuoden 2017 kirjallisuuskatsauksessa (Nuottila ym., 2017, s. 57). Kaiken kaikkiaan haut tuottivat noin 900 löydöstä. Niistä 39 artikkelia käsitteli jakamistaloutta matkailututkimuksen aihepiirissä, 16 jakamistaloutta matkailun aihepiiriä sivuten ja 45 jakamistalouden ydinkysymyksiä ilman matkailuun suoranaisesti liittyvää näkökulmaa. (Nuottila ym., 2017, s. 57.) On siis

hämmästyttävää, että näin lyhyessä ajassa syntyy näin paljon tähän aiheeseen liittyvää tieteellistä tutkimusartikkelia.

Lapin yliopistossa päättyi marraskuussa 2017 EAKR rahoitteinen hanke *Jakamistalous matkailussa*. Hankkeen avulla kartoitettiin jakamistalouden nykytilaa ja tulevaisuutta yleisesti, matkailuun liittyviä jakamistalouden muotoja sekä jakamistalouden matkailuista toimintaympäristöä ja kenttää Lapissa. (Hakkarainen & Jutila, 2018.) Asiaa halutaan tutkia lisää ja Lapin yliopisto on jättänyt uuden hankehakemuksen Euroopan aluekehitysrahastoon jatkohankkeelle nimellä *Vertaismajoitus, haasteet ja mahdollisuudet majoitustoiminnassa*. *Jakamistalous matkailussa* hankkeen loppuraportissa määritellään matkailun jakamistalouden muodoiksi vertaismajoitus ja tilojen jakaminen, liikkumisen palvelut sekä osaamisen jakaminen ja elämysten tuottaminen (Hakkarainen & Jutila, 2018, s. 5). Vertaismajoituksella tässä hankkeessa tarkoitettiin kotimajoitustoimintaa kuten Couchsurfing ja Airbnb. Muina vertaismajoituspalvelun muotoina tuotiin esille esim, FridayFlats, homeaway.com, homeexchange.com sekä hotellihuoneiden jakaminen. Tutkijana mielenkiintoisena yksityiskohtana panin merkille kannanoton Airbnb toimintaan liittyen; raportissa todettiin, että Airbnb lähestyy maksullisia majoituspalveluita. (Hakkarainen & Jutila, 2018, s. 6.)

Olen huomannut, että viimeaikaisessa yhteiskunnallisessa keskustelussa on nostettu esiin jakamistalouden negatiivisia ilmiöitä, kuten maksavatko vuokraustointa pyörittävät veroja saamistaan vuokratuloista? Malhotran ja Van Alstynen (2014) toivat artikkelissaan erinomaisen esimerkin Amsterdamista, jossa kaupunki oli lähtenyt mukaan jakamistalouden tukemiseen. Jakamistaloudesta käytävän yhteiskunnallisen keskustelun tulee olla avointa ja vuorovaikutteista. Yksityinen vuokravälittäjä saavuttaa hyväksynnän naapureilta toiminnalleen maksamalla kaupungille vuokratuloistaan pääomaveroa ja matkailuveroa. (Ks. Malhotran & Van Alstynen, 2014, s. 27.) Suuri yleisö voi nostaa aiheesta metelin, jos löytyy vapaamatkustajia, kun verottava tulo on kyseessä?

Eritoten Airbnb palveluun liittyviä artikkeleita on ollut paljon Suomenkin päivittäismediassa. Helsingin Sanomien artikkelissa 3.6.2018 *Tienaa tonneja kodillasi – Airbnb palvelualustaa käyttävät supermajoittajat antoivat selkeitä ohjeita palveluntarjoajaksi aikoville*. Ohjeita annettiin niin markkinointimateriaalin tuottamiseen kuin verojen maksamiseen. Artikkelissa tuotiin jakamistalouden ydin esiin. Sen mukaan tämä liiketoiminta perustuu täysin luottamukseen, jossa kommunikaatio ja vuorovaikutus ovat isossa roolissa. (Takala, 2018.)



Monet ovat alkaneet nähdä oman huoneiston vuokralle laitton Airbnb kautta mahdollisuutena tienata lyhytaikaisesti esim. jonkun tapahtuman yhteydessä. Näin tapahtui mm. Porissa, kun kaupungissa oli samanaikaisesti asuntomessut, Porin Jazz sekä Suomi - Areena tapahtuma (Loula, 2018).

Työ- ja elinkeinoministeriön maaliskuun 2018 Matkailukatsauksessa (s. 1) todetaan, että ”vuonna 2017 Suomessa yöpymisten kokonaismäärä kaikissa majoitusliikkeissä kasvoi 5,3 prosenttia edellisen vuoden vastaavaan ajankohtaan verrattuna”.

Katsauksessa ennustettiin, että jakamistalouden eri muodot kuten esim. *live like locals* tulevat kasvamaan. Jakamistalouden kasvuennustetta puoltaa myös se, että matkailun megatrendeistä edellä mainitun katsauksen mukaan, kestävyys halutaan kiinnittää huomiota. Väitän, että jakamistalouden ilmiö ei olisi kasvanut näin voimakkaana, jos se ei pohjautuisi niin paljon digitalouden luomiin alustoihin. Sama näkökulma tuotiin esille myös edellä mainitussa Työ- ja elinkeinoministeriön katsauksessa toteamalla, että markkinoinnin ja näkyvyyden kannalta digitalisaatio tulee muuttamaan toimialaa; matkailijoilla on eri kanavien kautta rajaton tiedon saantimahdollisuus eri kohteista ja niiden tarjoamista palveluista (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2018, s. 3). Kasvua vauhdittaa myös tiedon reaaliaikaisuus.

## 2.2 Mökkivuokraus osana jakamistaloutta

Perehdyttyäni jakamistalouden ilmiöön oman tutkimukseni myötä, huomaan, että olen itsekin ollut pitkään mukana työni kautta jakamistalouteen kuuluvassa liiketoiminnassa. Olen ollut vuodesta 1994 lähtien linkittyneenä suomalaiseen viikko-osaketoimintaan joko hallintoon kuuluvana työntekijänä tai yhteistyökumppanina matkailupalvelun tuottajan roolissa. Ylläksen matkailualueella on viikko-osakkeina olevan majoituskapasiteetin määrä lisääntynyt merkittävästi.

Holiday Club Resorts Oy:n tämän kesän asiakaslehden pääkirjoituksessa todetaan, että viikko-osake on modernia jakamista. Viikko-osake omistamisesta on tullut hyvin suosittu omistamisen muoto. ”Yhteisöomistamiseen ja jakamiseen kannustavat muun muassa ympäristötietoisuuden lisääntyminen, pyrkimys olemassa olevien resurssien parempaan hyödyntämiseen ja digitalouden kasvu”. (Hiltunen, 2018.)

Miten asemoin itseni matkailutoimijana tähän jakamistaloudesta käytävään keskusteluun? Aloitin oman työurani matkailun parissa matkailuvirkailijana vuonna 2000. Silloin ei ollut käytettävissä muita myynnin apuvälineitä kuin puhelin, esite ja valokuvat kohteesta. Tuloksellinen myyntityö perustui myyjän ammattitaitoon ja vuoropuheluun asiakkaan kanssa. Nykyään myyntityössä käytetään tehokkaita sähköisiä varausjärjestelmiä, joiden

avulla loppukuluttajan on helppo itse tehdä varaus. Matkailuvirkailijan työn kuva on oleellisesti muuttunut; hän tuottaa ajantasaisen tiedon verkkoalustoille sekä hoitaa yhteydet omistajiin ja alihankintaverkoston.

Millä perusteella näen mökkien vuokraamisen jakamistaloudeksi? Oman tulkintani mukaan kaupallinen vuokraustoiminta on jakamistaloutta, koska se voidaan määritellä kuuluvaksi alustatalouteen. Alustataloudella tarkoitetaan, että jokainen listatusta konseptista hyödyntää toiminnassaan alustaa, joka yhdistää suuren joukon palveluiden tuottajia ja tarvitsijoita). Samassa raportissa todetaan, että mökkien vuokraaminen on alustataloutta (*platform economy*), koska toiminnan keskiössä on tekninen alusta, joka yhdistää suuren määrän palvelun tuottajia ja käyttäjiä. (Finnish Consulting Group, 2018, s. 13.) Tutkijana itselleni herää nyt kysymys, löytyisikö jakamistalousajattelusta vetoapua matkailualueella olevien vuokramökkien lisähyödyntämiseen? Tässä saaristoa koskevassa selvitystyössä todetaan, että jakamistalous mahdollistaa majoituspaikkojen lisäämisen paikoissa, jossa ympärivuotisen kaupallisesti toimivan majoituksen rakentaminen ei ole kannattavaa. Se edesauttaa usein tyhjillään olevien vapaa-ajan asuntojen tehokasta käyttöä. (Finnish Consulting Group, 2018, s. 16.)

Miksi tämä aika sopii erittäin hyvin jakamistalouden kehittymiseen, jota voidaan pitää räjähdysmäisenä? Tähän kysymykseen esittää vastauksia Lisa Gansky (2010) kirjassaan *The mesh: Why the future of business is sharing?* Hän nostaa esiin viisi kohtaa, jotka hänen mielestään vaikuttavat jakamistalouden laajaan leviämiseen. Ensinnäkin ihmisten usko vanhoihin luotettaviin brändeihin on vähentynyt. Talouskriisien seurauksena on syntynyt työttömyyttä, vakaina pidetyistä yrityksistä on jouduttu irtisanomaan työntekijöitä. Toiseksi talouskriisit ovat pakottaneet ihmisiä miettimään omia arvojaan ja sen myötä omaa kuluttajakäyttäytymistään. Tämä puolestaan on avannut uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja markkinointikeinoja. Kolmanneksi voimakas väestönkasvu aiheuttaa pulaa voimavaroista yhteiskunnassa. Tämän tilanteen hillitsemiseksi on syntynyt oivallus jakaa ne voimavarat, jotka meillä tällä hetkellä on käytettävissä. Neljänneksi ilmastonmuutos on aiheuttanut tavaroiden tuottamisen kalliimmaksi. Ihmisten ajattelutapa on enenevässä määrin muuttumassa ekologisempiin ja kestävimpiin kulutustuotteisiin. Brändistä näyttäisi tulevan sitä suositumpi mitä ympäristöystävällisemmin se on tuotettu. Viidenneksi verkkoalustojen kehittyminen mahdollistaa tarjoamaan liiketoimintapalveluja nopeasti ja personoidusti. (Gansky, 2010, s. 23.)

### 2.3 Kokemus jakamistaloudessa

Jeannie Germann Molz on lukuisissa artikkeleissaan avannut jakamistalouden käsitettä ja ilmiötä itsessään. Hänen mielestään tämän ajan jakamistalous perustuu täysin luottamukseen vieraiden ihmisten välillä erilaisilla teknisillä alustoilla kuten Airbnb ja Couchsurfing. Hän tuo esille sen, että hyvät ja huonot kokemukset tulevat julkisiksi, koska palveluntarjoajat ja käyttäjät arvioivat toisiaan palvelutapahtuman jälkeen. Toisten kokemukset vaikuttavat sitten uusien käyttäjien päätöksentekoon. Hän käyttää verkossa kohdanneiden, ennestään tuntemattomien välillä tapahtuvasta jakamisesta termiä verkottunut vieraanvaraisuus (*network hospitality*). (Germann Molz, 2014, s. 127–144.)

Airi Lampinen (2016) on tutkinut jakamistaloudessa käytössä olevia teknisiä alustoja ja tätä verkottunutta vieraanvaraisuuden ilmiötä eri näkökulmista. Hänen ja Cheshiren mukaan Couchsurfing ja Airbnb alustat ovat tunnetuimmat verkottuneen vieraanvaraisuuden alustat (Lampinen & Cheshire, 2016, s. 3). Tapio Ikkalan kanssa vuonna 2013 tekemässään tutkimuksessa he tutkivat Airbnb palvelussa olleiden ”hostien” motiiveja toimia isäntinä/emäntinä. Tulosten mukaan taloudellisen edun saaminen emäntänä olostä ei ollut ainoa asia, joka oli motiivina vaan myös sosiaalisten kontaktien saaminen ja niiden tuoma mielihyvä (Lampinen & Ilkkala, 2015, s. 1039).

Oma havaintoni on, että Airbnb emännästä/isännästä voisi käyttää tässä yhteydessä myös ”mökkin omistaja” nimitystä. Edellä mainitussa haastattelututkimuksessa (Lampinen & Ilkkala, 2015) tuli hyvin esille haastateltavien motiivit ja kokemukset tästä jakamisesta. Niistä käy ilmi myös miten elämäntilanne vaikuttaa asian kokemiseen (ks. Perttula & Latomaa, s. 119). Hyvä on myös huomata, että jakamistaloudessa keskeistä on myös se, että jakaminen tapahtuu ihmiseltä ihmiselle (p2p), mikä muuttaa perinteisten palvelujen tarjoajien roolia ja myös aiheuttaa kitkaa vakiintuneiden toimijoiden ja markkinoille tulevien uusien toimijoiden välillä. (Finnish Consulting Group, 2018, s. 12–13.)

Oman näkökantansa jakamistalous keskusteluun tuovat Arvind Malhotra ” ja Marshall Van Alstyne (2014) artikkelissaan *Economic and business dimensions. The dark side of the sharing economy and how to lighten it*. He ilmoittautuvat vahvoiksi jakamistalouden kannattajaksi tuoden selkeästi esille ehdotuksensa kehittämiseksi (ks. Malhotra & Van Alstyne, 2014, s. 24). Tutkijana koen heidän nostaman näkökulman mielenkiintoiseksi. Malhotran ja Van Alstynen mukaan pitää rohkeasti selvittää jakamistalouden kielteisiä ilmiöitä (*the dark side of sharing economy*), jotta kehittymistä voi tapahtua oikeaan suuntaan. Heidän mielestään tiukka yhteiskunnallinen säätely ei auta jakamistalouden kehittämistoimissa. Sen sijaan jakamistalouden avulla tulisi viime kädessä pystyä luomaan asiakkaalle selkeää lisäarvoa. He toteavat, että jakamistalous kasvaa voimakkaasti, vuonna

2014 sen vaikutuksen arvioitiin olevan jo 26 biljoonaa dollaria. (Ks. Malhotra & Van Alstyne, 2014, s. 24.)

Zuikova Anastasiia (2017) on opintönäytetyössään *Sharing economy: Home sharing in modern society*, laajasti kuvaillut jakamistalouden ilmiötä nykyajan yhteiskunnassa. Hän on halunnut tutkimuksessaan selvittää, millaisia tarpeita yhteiskunnassa on säädellä jakamistalouden ilmiötä ts. millaiset säännöt ja lainalaisuudet jakamistaloutta tulisi koskea. Hän kuvasi tutkimuksessaan, että jakamistalouden alustoja tutkimuksen mukaan USA:ssa käyttää selkeästi enemmän korkeasti koulutetut ja hyvätuloiset kuin vähemmän ansaitsevat ja vähemmän opiskelleet ihmiset. Syyksi arveltiin sitä, että paljon matkailevat ihmiset haluavat kokea matkoillaan paikallisuutta ja kulttuurillisia elämyksiä ja mikäli mahdollista majoittua paikallisten tarjoamissa majoitusvaihtoehdoissa. (Anastasiia, 2017, s. 20.)

Pidän mielenkiintoisena alalle noussutta suomalaista startup yritystä Hostawaytä, joka on luonut majoitusvuokraajille keskitetyn markkinointialustan tähdäten nimenomaan kansainvälisille markkinoille. ”Hostawayn alustalla asuntojen vuokraaja voi mainostaa ja hallinnoida kohteitaan samanaikaisesti suurimmissa matkailusivustoissa yhden käyttöliittymän kautta”. (Hakola, 2018.)

Hostawayn liiketoiminnassa ajatuksena on tarjota asunnon vuokraajalle yksi alusta, jonka kautta voi hallinnoida useampia verkkovarauskanavia ja sitä kautta tuottaa vuokraajalle laajan levinneisyyden avulla maksimaalinen tuotto (Yksityisten majoituspalveluiden tarjonta kovassa kasvussa, 2018).

Jakamistalouden vilkkaasta teoreettisesta keskustelusta mielestäni selviää, kuinka yhteiskunnallinen toimintarakente on muuttunut sen myötä. Käydyissä keskusteluissa ilmenee, miten jakamistalous vaikuttaa kuluttajien kulutuskäyttäytymiseen ja millaisen elintärkeän muutoksen se on aiheuttanut talouden kasvuun internetin avulla (Anastasiia, 2017, s. 12).

Mitä enemmän teoreettista keskustelua käydään, sen kriittisemmäksi se muodostuu. Tämä tulee esille Nina Tiuran ja Taneli Vaskelaisen (2018) artikkelissa *Exploring problems associated with the sharing economy*. Heidän mielestään akateeminen keskustelu jakamistaloudesta on perustunut hatariin todisteisiin ja olettamuksiin (Tiura & Vaskelainen, 2018, s. 3). Tavoitteena heidän tekemässään kirjallisuuskatsaustutkimuksessa oli selvittää, millaisia ongelmia jakamistalouteen liittyy ja luoda tekemänsä kartoituksen perusteella selkeä luokittelu tämän hetken ongelmatilanteista. Heidän tekemänsä luokittelu jakamistalouden ongelmista havainnollistaa tutkijayhteisölle jakamistalouden ongelmat kootusti mielestäni erittäin selkeästi. (Tiura & Vaskelainen, s. 20.)

Vastuukysymyksiä ja eettisiä näkökulmia on myös nostettu esiin jakamistalouden tieteellisessä keskustelussa. *Who is responsible? The etchics of sharing economy* artikkelissa käytetään esimerkkeinä Uberia ja Airbnb:tä. Artikkelin kirjoittaja professori N. Graig Smith pohtii näkökantanaan, pitäisikö edellä mainittujen kaltaisia yrityksiä käsitellä ainoastaan teknisinä alustoina, joilla tehdään liiketoimintaa vai pitäisikö ne nähdä samalla tavalla ”oikeina” yrityksinä, jotka kantavat vastuunsa toiminnoistaan kuten logistiikka alan yritykset, hotellit ja työnvälitysyrietykset. Käytäntö on osoittanut, että kun Uberin ja Airbnb:n kaltaisten jakamistalouden yritysten voitot kasvavat, myös valitukset heitä kohtaan lisääntyvät. (Smith, 2018, s. 1.)

Kuluttajien turvallisuutta pidetään yhtenä suurimmista huolenaiheista, joita jakamistaloutta harjoittavat yritykset kohtaavat. Perinteisellä tavalla toimivia yrityksiä sitovat erilaiset säännöt kuin tämän ajan jakamistalouden piirissä toimivilla. Kuka kantaa vastuun, jos liiketoiminnassa asiakkaalle tapahtuu vahinkoa; siihen haetaan vastausta enenevässä määrin. (Yaragi & Ravi, 2017, s. 20.)

Tieteellinen keskustelu jakamistalouden ympärillä on vilkasta. Ilmiölle löytyy kannattajia ja vastustajia, itse hämmästelen suuresti, kuinka valtavan yhteiskunnallisen rakennemuutoksen se on saanut aikaan suhteellisen lyhyessä ajassa. Siitä huolimatta jakamistalouden tutkimuksellisesti todistetut hyödyt ja kustannukset, niiden vaikutukset kestäväyyteen ja työllisyyteen ovat rajoitetusti tiedossa eivätkä ole kattavia (Codagone & Martens, 2016, s. 5). Tieteellisen keskustelun tulee jatkua saadaksemme lisää vastauksia näihin kysymyksiin. Esille on nostettu edellä mainittujen asioiden lisäksi tarve analysoida tutkimusten avulla kokonaisvaltaisesti sosioekonomisten ja ympäristöasioiden vaikutukset erityyppisten majoitusvarauksissa käytettäviin jakamistalouden alustoihin. Viime aikoina tutkijat ovat korostaneet myös tutkimuksellista tarvetta kestävyuden toteutumiseen jakamistaloudessa. (Voytenko ym., 2016, s. 3.)

### 3. Menetelmä luku

Tässä luvussa esittelen tutkimuksessani käyttämäni metodologiaa. Ensimmäisessä alaluvussa kuvaan lyhyesti fenomenologian historiaa. Juha Perttula on lukuisissa artikkeleissaan avannut fenomenologista tutkimusta pureutuen kokemuksen tutkimukseen ja analysointiin. *Kokemuksen tutkimuksen luotettavuudesta* artikkelissaan Juha Perttula (1995) esittää yhdeksän kriteeriä, joita käytetään kvalitatiivista tutkimusotetta soveltavien tutkimusten luotettavuuden arvioinnissa. Hänen mielestään fenomenologisessa erityistieteellisessä tutkimuksessa kvalitatiivinen tutkimusote soveltuu ilmiöiden tutkimukseen, joiden perusta on tajunnassa, ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja sitä jäsentävässä kielessä (Perttula, 1995, s. 40). Mökin omistaminen edustaa tällaista ilmiötä. Alaluvussa 3.2 kuvaan kokemuksen määritelmää täydentäen sitä vielä alaluvuilla, jotta syntyisi kokonaisvaltainen näkemys, millaista kokemuksen tutkimus on Perttulan mukaan. Aineiston analyysiosassa otan käyttöön myös hermeneuttisen ulottuvuuden, koska Timo Laineen (2015, s. 33) mukaan fenomenologiseen tutkimukseen se tarvitaan tulkinnan tarpeen vuoksi.

#### 3.1 Fenomenologia

Fenomenologian perusti Edmund Husserl (1859–1938). Kirjassaan *Fenomenologian idea* kerrotaan fenomenologisen liikkeen syntyhistoriasta Saksassa. Hänen 14 vuotta valmistelema yli tuhat sivuinen teos *Logische Untersuchungen (Loogisia tutkielmia)* ilmestyi vuosina 1900–1901. Ensimmäisen maailmansodan jälkeen Husserlin jäädessä eläkkeellä hänen oppilaansa Martin Heidegger (1889–1976) jatkoi fenomenologisen liikkeen johtoa. Hänen johdolla siirryttiin Husserlin teoreettisesta fenomenologiasta kohti hermeneuttista ja eksistentiaalista fenomenologista ajattelua. (Himanka, 1995, s. 1–10.) Fenomenologinen tutkimus ei ole ensisijaisesti epistemologiaa, etiikkaa tai tieteenfilosofiaa vaan ennen kaikkea filosofian menetelmällinen ihanne. Valmiin teoreettisen viitekehityksen sijasta fenomenologiassa keskitytään sananmukaisesti ilmiöihin (kr. fainomena) ja niiden käsitteelliseen jäsentämiseen (kr. logos). (Miettinen, Pulkkinen & Taipale, 2010, s. 10.) Husserlin fenomenologian yleisenä päämääränä oli tarkastella filosofisesti ”inhimillistä elämismaailmaa.” Fenomenologian ensisijaisena tutkimuskohteena oli toisin sanoen juuri se kokemuksellinen todellisuus, jossa jatkuvasti elämme ja joka on jokapäiväisen näiivin arkiasenteemme vastinpari. (Miettinen ym., 2010, s. 28.)

Martin Heidegger ymmärsi fenomenologisen metodin eräänlaisena induktioina – käytännöllisen maailmasuhteen pohjalta nousevina yleistyksinä, joilla inhimillisestä olemassaolosta pyritään tavoittamaan jotain olemuksellista (Miettinen ym., 2010, s. 11). Matkailututkimuksessa ensimmäisenä fenomenologian käsitettä on Perneckyn & Jamalin (2010) mukaan käyttänyt tutkimuksessaan Erik Cohen (1979). He toteavat artikkelissaan (*Hermeneutic) phenomenology in tourism studies*, että Husserl nimitti fenomenologian ns. ankaraksi tieteeksi, koska asiat ilmestyvät ihmisen tietoiseen ymmärrykseen siinä järjestyksessä, kun ne koetaan. Heidän mukaansa fenomenologinen matkailututkimus Cohenin jälkeen on ollut vähäistä ja suurpiirteistä. (Pernecky & Jamal, 2010, s. 3, 10.) Fenomenologinen tutkimus vaatii tutkijalta aktiivisuutta, tarkkaavaisuutta ja filosofian tuntemusta, koska tutkimus on monitahoista ja aikaa vievää. Pernecky & Jamal toteavat artikkelissaan, että fenomenologisessa tutkimuksessa voi käyttää eri tutkimusparadigmoja positivismista dekonstruktioon ja tutkija voi tarkastella niitä ontologisesti, epistemologisesti tai metodologisesti (ks. Pernecky & Jamal, 2010, s. 8). Merkittävänä fenomenologisina matkailututkimuksina voidaan pitää Johan Edelheimin (2007) väitöskirjaa *The Bushranger and Big Banana* sekä Emily Höckertin (2015) väitöskirjaa *Ethics of Hospitality: Participatory Tourism Encounters in the Northern Highlands of Nicaragua*.

### 3.2 Kokemuksen määritelmä

Fenomenologinen erityistiede pitää kokemusta suhteena. Kokemus sisältää sekä tajuavan subjektin ja hänen tajunnallisen toimintansa että kohteen, johon tuo toiminta suuntautuu. Tästä syystä kokemusta kutsutaan merkityssuhteeksi. Kokemuksen rakenne on juuri tämä suhde, joka liittyy subjektin ja objektin yhdeksi kokonaisuudeksi. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 116–119.) Kokemuksen voidaan sanoa olevan tiedostamaton tai tiedostettu, fenomenologia on kiinnostunut molemmista. Juha Perttulan ja Timo Latomaan mukaan kokemus on ymmärtävä ja merkityksiä sisältävä suhde tajuavan ihmisen ja elämäntilanteen välillä. Ymmärtäminen on kokemuksen tajunnallinen ja merkitykset elämäntilanteellinen puoli.

He ohjeistavat tutkijaa ensimmäisenä tieteen teoreettisena tehtävänä selvittämään, mitä itse kokemuksella ymmärtää. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 119.) Itse määrittelen kokemuksen toisten elävien kokemusten ymmärtämisinä, siten kuin asiat ilmenevät eri elämäntilanteissa. Lähestyn kokemuksen käsitettä nimenomaan Perttulan määritelmän mukaan. Siinä kokemus on tajunnallinen tapa merkityksellistää niitä todellisuuksia, joihin ihminen on suhteessa ts. kokemus on sitä mitä elämäntilanne ihmiselle tarkoittaa (Perttula & Latomaa, 2005, s. 149). Valitsin Perttulan määritelmän tutkimukseeni haastaakseni itseni aloittelevana tutkijana.

Esiymmärrykseni tutkimusaiheesta ja innokkuuteni tutkimuksen läpivientiin on kannustanut minua eteenpäin. Hidasteena minulla on selkeästi ollut puuttuvat filosofian opinnot. Perttula toteaa fenomenologian olevan ankara tiede, jossa ilmiön tutkiminen edellyttää kurinalaista metodia (Perttula, 2000, s. 429). Halusin valita nimenomaan tämän metodin, koska kokemus esiintyy itselleni myös merkityssuhteena (*meaningful unit*). Merkityssuhde kuvaa Perttulan mukaan paremmin tajunnan mielellistä perustoimintatapaa, jonka myötä kokemus ilmenee aina merkityksenä jostain (Perttula, 2000, s. 434). Koen, että itselleni tutun tutkimusaiheen kautta pääsen paremmin sisälle filosofisen pohdinnan maailmaan.

Omassa tutkimuksessani keskityn mökin omistamisen kokemuksiin, koska oman arkielämän esiymmärrys tutkimusaiheesta on vahva henkilökohtaisissa rooleissani mökin omistajana ja matkailutoimijana.

Pohtiessaan elämäntilanteen vaikutusta kokemukseen, Perttula ja Latomaa ovat jäsentäneet elämäntilanteen neljään ulottuvuuteen: ideaaliseen, aineelliseen, elämänmuodolliseen ja keholliseen. Ideaalinen todellisuus heidän mielestään syntyy henkisen yleistävässä toiminnassa, jossa ihminen rakentaa jo muodostuneista kokemuksista uusia tajuntansa sisäisiä aiheita. Aineellisella he tarkoittavat niitä ihmiskehon ulkopuolella olevia asioita, joihin ihmisellä voi olla astimellinen suhde – tähän todellisuuteen kuuluvat asiat ovat paikassa ja ajassa ja niillä on fysikaalinen olomuoto. Elämänmuodollisen todellisuuden Perttula ja Latomaa määrittelee ihmisten väliseksi säännöiksi, periaatteiksi, tavoiksi ja käytänteiksi, joiden mukaan ihmisyhteisöjen elämä toteutuu. Kehollisella todellisuudella elämäntilanteena he tarkoittavat ihmisen koettavissa olevaa elävää ruumista, ei elämän antavaa orgaanista kehoa. Ihmisen tapauksessa orgaaninen keho on sama kuin elämä. Sen toiminnan loppuessa ei ole enää myöskään elämäntilannetta eikä kokemuksia. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 150–151.)

### 3.2.1 Elämäntilanteen tajuava ymmärtäminen

Miten tutkijalle avautuu elämäntilanteen tajuava ymmärtäminen? Psykkinen ja henkinen ovat hyödyllisiä käsitteitä ryhmiteltäessä tapoja, joilla elämäntilanne kokemuksellisesti merkityksellistyy – eli tapoja, joilla ihminen tajunnallisesti elämäntilannettaan ymmärtää. Kirjassaan *Kokemuksen tutkimus – merkitys- tulkinta ja ymmärtäminen* Juha Perttula ja Timo Latomaa (2005) nostavat esille kaksi ymmärtämisen perustapaa, joita he pitävät keskeisenä elämäntilanteen ymmärtämisen kannalta. On kokemuksia, jotka kehkeytyvät välittömästi aiheesta, siihen uppoutuneena. Tällaista suhdetta voidaan pitää pakottavana siinä mielessä, että kokemus muodostuu juuri tästä aiheesta eikä harhaile etsimään ymmärtämisen aiheita muualta. Pohdinnassaan he nostavat esille myös kehollisuuden



käsitteen. Kehollisuus on yksi elämäntilanteen ulottuvuus, siis paikka, jossa ihminen kokee. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 120.)

Näin ajatellen valtaosa kokemuksista on kokemuksia kehostani, vaikkakaan ei pelkästään kehostani, vaan siitä elämäntilanteesta, johon kehoni on minut kuljettanut ja joka kehoni välittämänä on läsnä. Sellainen ymmärtäminen tapahtuu tuohon paikkaan uppoutuen, aiheen läheisyydessä, sen äärellä. Heidän mukaansa tärkeämpää on havaita, että kehollisuus sellaisena kuin se kullakin hetkellä on, on ihmiselle olennainen paikka olla maailmassa ja että tätä paikkaa ihminen koko ajan tajunnallisesti ymmärtää.

Ihmisen kyky luoda elämäntilanteita on toisenlainen ymmärtämisen mahdollisuus, koska kaikki ymmärtäminen ei tapahdu aiheeseen upoten. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 121.)

Jos aiheeseen uppoutunut ja sen vaikutetuksi tuleva ymmärtäminen toteutuu tajunnallisuuden psyykkisessä ja henkisen yksilöllistävässä toiminnassa, on itse rakennettu ideaalinen elämäntilanne ja suhteessa siihen tapahtuva ymmärtäminen henkisen yleistävän toiminnan aikaansaannosta. Tästä Perttula käyttää käsitettä rakentava ymmärtäminen. Henkisen yleistävällä toiminnalla on kyky ottaa etäisyyttä aiheeseen ja muokata sitä tarkoituksellisesti elämänmuodon kehystämänä, esimerkiksi siihen sopivaksi tai siitä nimenomaan poikkeavaksi. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 121–122.)

### 3.2.2 Kokemuslaadut

Käsitteellä kokemuslaadut Perttula ja Latomaa tarkoittavat kokemuksia, joita aiheeseen uppoutunut ja rakentava ymmärtäminen luovat. He ovat määritelleet neljä kokemuslaatua ja käyttävät niistä nimityksiä tunne, intuitio, tieto ja usko, osin arkikielestä poikkeavassa merkityksessä. Heidän tulkintansa mukaan kokemuslaatujen jako tunteeseen, intuitioon, tietoon ja uskoon muodostaa ehyen kuvan siitä, millaisia toisistaan erottuvia kokemuksia on olemassa ja millaisilla tavoilla ymmärtäminen myös tutkimuksellisesti toteutuu. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 123.)

Tarkasteltaessa jokaista yksittäistä tajuavan ihmisen ja hänen elämäntilanteensa suhdetta, on ajallisesti ensimmäinen kokemus laadultaan tunne. Tunteet ovat kokemuksia, jotka ilmentävät ihmisen tajunnallista suhdetta aiheeseen niin välittömänä kuin se on ihmiselle mahdollista. Perttulan ja Latomaan mukaan tunteet eivät edellytä rakentavaa ymmärtämistä. He tuovat pohdinnassaan esille, että tunteen välitön suhde elämäntilanteeseen auttaa ihmistä sopeutumaan kulloiseenkin kohdattavaan aiheeseen, ja kun aikajännettä pidennetään, sama koskee sopeutumista kohdattavien aiheiden virtaan. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 124.)

Intuition he määrittelevät aiheeseen uponneeksi ja nykyhetkeä merkityksellistäväksi kokemukseksi. Tunteesta sen erottaa siihen sisältyvä itsetiedostuksen kyky. Tunteiden tiedostamiseen tarvitaan muita kokemuslaatuja kuin tunteita, mutta intuitioimiseen kuuluu

kyky tunnistaa kehkeytyvä kokemus, intuitio. Intuitio on ihmistä sekä yksilöllistä että yleisesti inhimillistä kokemus, joka tulee toisten havaittavaksi henkisen yksilöllistävään toimintaan pohjaavina tekoina. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 126–127.)

Tieto edellyttää kykyä etäännyttää uppoutuneessa ymmärtämisessä kehkeytyneitä kokemuksia. Tietoon sisältyy siis sekä tällainen etäännyttävä kyky ja sen aihe. Tieto on aina rakenteeltaan kokemus, tietämisen aihe vain voi olla läpikäynyt monta perättäistä etäännyttämistä. Perttulan ja Latomaan mukaan tiedon ja intuition välinen raja on häilyvä. Jos intuitiota ei pidetä tietona, tieto rakentuu aina aiheesta, joka on ihmisen oman tajunnallisen rakennustyön tulosta. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 128.)

Usko on tiedon lailla rakennettua ymmärtämistä ja saa aiheensa ideaalista elämäntilanteesta, Uskolla on tärkeää, että se kestää ja tunteista juuri tunnetihentymät ovat rakennettavissa ja sellaisina voivat tukea uskon jatkuvuutta. Usko on tiedon tapaan elämänmuodollisen jaettuutensa puitteissa vahvasti subjektiivinen tapa ymmärtää. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 130–131.)

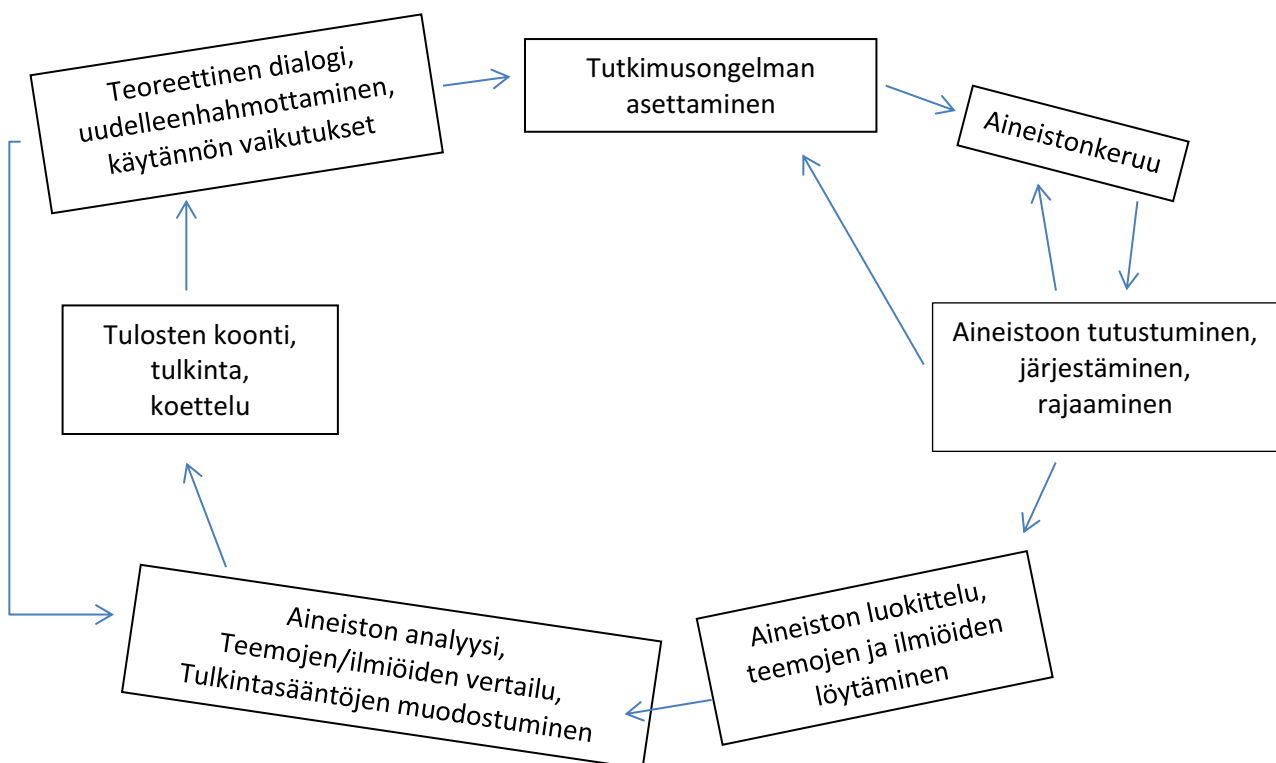
### 3.2.3 Miten kokemusta voi tutkia?

Tarkasteltaessa asiaa kokemuksen metodologian kautta Perttulan ja Latomaan mukaan metodologia kokemuksen tutkimisessa tarkoittaa, että kokemusta voi tutkia tieteellisesti sellaisena kuin sen oletan olevan olemassa (ontologia) ja ymmärrettävissä (epistemologia). Kyse on siitä, miten hyvin tutkittavana oleva asia tavoitetaan sellaisena kuin se tutkimuskysymysten kannalta todellisuudessaan on olemassa. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 136.) Ennen varsinaista tutkimusosuutta tutkijalla pitää olla kiinnostus toisten kokemuksiin. Sen jälkeen tutkijan on löydettävä ihmisiä, joiden elämäntilanteeseen sisältyy aihe, josta muodostuvista kokemuksista tutkija on kiinnostunut. Tutkittavista kokemuksista he käyttävät nimitystä *elävä kokemus*. Kokemus on elävä, koska se ilmentää tajunnallisuuden tapaa suuntautua oman toimintansa ulkopuolelle ja merkityksellistää suuntautumisen kohteena oleva aihe. Huomioitavaa on, että kokemuksen tekee eläväksi sen rakenteellinen side elämäntilanteeseen. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 137.) Elävä kokemus on syntynyt tutkimukseen osallistuvien omassa elämässä. Kokemuksen tutkiminen empiirisesti edellyttää osallistuvilta sen *kuvaamista*. Kokemuksen kuvaustapoja ovat esimerkiksi puhe, teksti, piirroset, valokuvat, liike, eleet ja ilmeet. Ilmentävän tutkimusaineiston on täytettävä yksi ehto: siihen on voitava palata. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 140.)

### 3.3 Tutkimusprosessin kulku

Tutkimus alkaa kokemuksen ja elämäntilanteen tietoteoreettisella ajattelulla. Tutkijan tulee pohtia, miten kokemukset muodostuvat. Olen tämän tutkimuksen kohdassa 3.2 perustellut, miksi olen valinnut Perttulan määritelmän kokemuksen tutkimukseen. Kokemus ilmenee aina merkityksenä jostain (Perttula, 2000, s. 434). Omassa tutkimuksessani jäsenän ne eläviksi, elämänmuodolliseen elämäntilanteeseen sidoksissa oleviksi kokemuksiksi. Ne voi olla jatkumoa rakentavan ymmärtämisen ja aiheeseen uppoutuneen ymmärtämisen välillä ja kokemuksia niiden laadun jäsentämällä tavalla, esimerkiksi valitun aiheen tietävänä, tuntevana, uskovana tai intuitiivisena ymmärtämisenä. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 152.) Kuvailen tutkimusprosessin kulkua Ruusuvuoren ym. laadullisen analyysin vaiheet kuvion kautta (kuva 1. Ruusuvuori ym. 2010 Haastattelun analyysin vaiheet).

### Laadullisen analyysin vaiheet



Kuva 1. Ruusuvuori ym. (2010) Haastattelun analyysin vaiheet

Tutkimusongelman asettamisen jälkeen siirryin aineiston keruuvaiheeseen eli kokoamaan haastateltavien joukkoa. Fenomenologisessa tutkimuksessa haastateltaviksi valitaan ihmisiä, joilla on eläviä ja omakohtaisia kokemuksia tutkijaa kiinnostavasta ilmiöstä (Perttula & Latomaa, 2005, s. 167). Pohdin pitkään, tulisiko minun arpoa haastateltavat, koska tunsin heidät kaikki etukäteen. Valintaa tehdessäni hyödynsin itselläni ollutta etukäteistietoa heistä saadakseni mahdollisimman monipuolisen ja erityyppisen tutkittavien joukon.

Tutkimusaineiston oletan muodostuvan rikkaaksi, kun haastateltavien majoituskohteet ovat erilaisia, mökin omistajaksi tulemisen tapa on erilainen (perintö, omaa käyttöön hankittu), mökin omistusajan pituus ja käyttötarkoitus vaihtelee ja vuokraustoiminnan hoitamisen toimintamallit (hoitaako omistaja itse kohteensa myynnin vai jättääkö kokonaan kaupalliseen vuokrauskanavaan vaiko onko se näiden yhdistelmä?) eivät ole samanlaisia.

Voidakseni verrata omaa mökin omistamisen kokemusta haastateltuihin, haastattelin itseäni yhtenä näistä kymmenestä tutkimukseen osallistujasta. Halusin selvittää oman yksilökohtaisen merkitysverkoston ja peilata sitä tutkimukseen osallistuvien merkitysverkostoihin. Halusin selvittää, mihin asemoidun itse toisten mökin omistajien joukossa vastausteni perusteella. Ajattelin, että pääsisin helpommin oman esiymmärrykseni yli, kun ulkoistan sen paperille. Haastateltujen mökin omistamisaika vaihteli 2 vuoden ja 30 vuoden välillä.

Lähestyin haastateltavia ensin sähköpostilla kertoen, että teen tällaista tutkimusta ja pyysin mökin omistajaa tulemaan mukaan tutkimukseeni (ks. liite 1). Kyselyyni suhtauduttiin myönteisesti, joten pääsin aloittamaan haastattelut ripeässä aikataulussa. Ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettisiin periaatteisiin kuuluu tutkittavien itsemääräämisoikeus, joka tarkoittaa, että osallistumisen tulee olla vapaaehtoista ja perustua riittävään tietoon (Kuula, 2011, s. 231).

Kunkin haastattelun alussa pyysin lupaa haastattelun nauhoittamiseen ja sain luvan kaikilta osallistujilta. Samassa yhteydessä kysyin luvan haastatteluaineiston käytölle mahdollisissa jatkotutkimuksissa jokaiselta haastateltavalta. Näin tulee toimia, mikäli tutkimusaineisto on tarkoitus säilyttää ja käyttää jatkotutkimuksiin alkuperäistutkimuksen valmistuttua (Kuula, 2011, s. 116). Tämän lisäksi tein nauhoittamisen aikana muistiinpanoja, koska käyttämässäni fenomenologisessa analyysimenetelmässä oivaltava havainnointi on keskeistä. Oivaltavuus tässä menetelmässä tarkoittaa selkeää irtautumista ennakoasenteista ja pyrkimystä katsella tutkittavaa avoimesti (Varto, 2005, s. 136). Omien muistiinpanojen uudelleen lukeminen auttoi palaamaan kuhunkin haastattelutilanteeseen ja jo tehdyn haastattelutilanteen pääsi kokemaan sitä kautta uudelleen. Kerroin myös, että yksityisyyden suoja oli turvattu, aineisto käsiteltiin niin, että haasteltavien nimet ja mökkien nimet koodattiin uudelleen. Halusin koodata haastatelluille omat tunnistetiedot käyttäen omalla asuinalueella luontoon liittyviä sanoja. KvaliMOTV oppimisympäristön mukaan tunnistetiedot voivat olla juuri sellaisia, kun tutkija parhaaksi kokee eli niiden käyttämisestä ei ole yhtenäisiä ohjeita (Saaranen–Kauppinen & Puusniekka, 2006). Peruseriaate kvalitatiivisessa aineistossa on suorien tunnistetiedon (nimet, osoitteet, syntymäajat, sähköpostiosoitteet, puhelinnumerot jne.) poistaminen aineiston yhteydestä heti, kun

aineiston tekninen toimivuus on tarkastettu (Kuula, 2011, s. 214). Tutkimukseni tunnistetiedoiksi muodostui H1vaara, H2kero, H3naava, H4lompolo, H5tieva, H6kuru, H7ahava, H8raito, H9pounu ja H10minä. Käytän näitä tunnistetietoja tutkimusaineiston analyysissä ja tutkimustulosten esittelyssä.

Seuraavassa kuviossa (kuvio 1) esittelen haastateltavat tarkemmin.

#### HAASTATELTAVIEN ESITTELY

H1vaara	Pirkanmaa	omistamisen kokemus 30 v.
H2kero	Pirkanmaa	omistamisen kokemus 10 v.
H3naava	Pohjois-Pohjanmaa	omistamisen kokemus 5 v.
H4lompolo	Lappi	omistamisen kokemus 18 v.
H5tieva	Keski-Suomi	omistamisen kokemus 5 v.
H6kuru	Pirkanmaa	omistamisen kokemus 12 v.
H7ahava	Lappi	omistamisen kokemus 8 v.
H8raito	Uusimaa	omistamisen kokemus 20 v.
H9pounu	asuu ulkomailla	omistamisen kokemus 2 v.
H10minä	Lappi	omistamisen kokemus 13 v.

Kuvio 1 esittelee jokaisen haastateltavan. Kuviossa on nähtävillä haastatellun tunnistetieto (H1vaara, H2kero...), asuinpaikka sekä mökin omistamisen kokemus vuosissa.

Myöhemmissä tulosluvuissa viitataan näihin haastateltaviin, joten tämä kuvio auttaa haastateltavan elämäntilanteen ymmärtämiseen.

Olin varannut jokaiseen haastatteluun aikaa 1,5 h, useimmissa haastatteluissa aika ylitettiin reilulla puolella tunnilla. Pisin haastattelu kesti 2,5 h. Huomasin aineistoja käsitellessäni, että minulle oli kaksi tuntia ehdoton takaraja, että pystyin intensiivisesti keskittymään. Kaikki haastateltavat olivat suomalaisia, sekä miehiä että naisia, asuinpaikat selviävät kuvioista 2. Yksi haasteluista (H9pounu) asuu ulkomailla.

Haastattelut tehtiin joulukuussa 2017 Ylläksen alueella mökin omistajien kohteissa tai puhelinhaastatteluna. Haastattelutilanne oli rauhallinen ja perustui luottamukseen haastateltavan kanssa. ”Avoin haastattelu muistuttaa keskustelua, joka etenee haastateltavan ehdoilla. Siksi jokaiselle haastattelulle muodostuu omanlaisensa teema-alueet.

Haastattelijalla on kuitenkin myös avoimessa haastattelussa lupa ohjata haastateltavaa kuvaamaan kokemuksiaan, jotka liittyvät tutkijaa tutkimuksessaan kiinnostaviin elämäntilanteen ulottuvuuksiin”. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 170.) Jokaiselle

haastateltavalle esitin keskustelun pohjaksi samat teema-aihiot; 1. omistussuhde, 2. mökin käyttö, 3. mökin omistaminen ja 4. mökin rooli omassa elämässä (ks. liite 1).

Haastattelun aikana havainnoin haastateltavaa tehden muistiinpanoja hänen äänestään, ilmeistään ja innostuneisuudestaan tutkittavaan asiaan. Merkitsin muistiin myös haastateltavien erikseen nostamat tärkeät asiat joilla voi olla merkitystä lausutun analysoinnissa. Haastattelun päätyttyä ilmoitin osallistujalle, että puran haastattelun nauhalta sellaisena, kuin sen nauhalta kuulen ja lähetän sen sähköpostilla osallistujalle tarkastettavaksi, että olen osannut kirjoittaa asiat niin kuin ne sanottiin. Haastateltujen tekemä litterointien tarkistaminen lisää tutkimuksen luotettavuutta. Pitääkseni aineiston keruun ja hallinnan kasassa, en aloittanut uutta haastattelua ennen kuin olin purkanut ja puhtaaksi kirjoittanut edellisen haastattelun nauhurista. Tämä osoittautui erinomaiseksi toimintatavaksi ja edisti prosessin kulkua. Kirjoitin haastattelut sanatarkasti ja litteroituja sivuja tuli yli 50. Sain palautuskuittauksen kaikilta haastatelluilta ja kannustustoivotukset tutkimuksen eteenpäin viemiseen ja pyynnön toimittaa raportin tutkimustuloksista niiden valmistuttua. Palautuskuittauksen saatuaani poistin johdonmukaisesti jokaisen haastattelun nauhurista hyvän tieteellisen toimintatavan mukaisesti.

Etenin aineiston käsittelyssä Ruusuvuoren ym. (2010) mallin mukaisesti (kuva 1) aineiston luokitteluun, teemojen ja ilmiöiden löytämiseen. Itselleni tehokkain oppimistapa toimia on kirjoittaminen ja asioiden visuaalinen esittäminen. Rakensin itselleni suurelle paperille taulukon, johon laitoin neljä teema-aihiota kysymystä, jotka kysyin jokaiselta haastateltavalta; 1. omistussuhde - miten päätynyt mökin omistajaksi, kauanko olet omistanut, 2. mökin käyttö - kuvaile omaa mökin käyttöäsi, mökin jakaminen eli mökin muu käyttö, 3. mökin omistaminen - tavoitteet ja niiden täytyminen, 4. mökin rooli omassa elämässä - mökkihulluus, ajallinen kuormitus arjessa. Litteroimissani haastatteluissa olin poiminut haastatteluista nämä asiat esille käyttämällä yliviivauskynää ja samoja numeroita. Tässä aineiston luokittelu- ja teemavaiheessa kävin tarkasti jokaisen haastattelun läpi ja kirjoitin taulukkoon kunkin haastateltavan antamat vastaukset. Erillisenä vertailuna kokosin mökin omistamisen kokemuksen jaon positiiviseen ja negatiiviseen. Tämän jälkeen levitin kokoamani taulukot lattialle ja istuin niiden viereen tarkastelemaan tekemääni koontia kriittisesti ja samalla kokoamaan aineistosta esille nousevia yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia.

### 3.4 Aineistonanalyysi

Analysoin tutkimusaineistoani fenomenologis–hermeneuttisen analyysin kautta. Timo Laine avaa fenomenologista näkökulmaa teoksessaan vuodelta 2015 *Miten kokemusta voidaan tutkia*. Hän toteaa, että fenomenologia on koetun ilmiön olemuksellisen merkitysrakenteen

selvittämistä. Ilmiön kokonaisrakenne näyttäytyy merkityskokonaisuuksien välisten suhteiden karttana. Fenomenologinen haastattelu on luonteeltaan mahdollisimman avoin, luonnollinen ja keskustelun omainen tapahtuma, jossa haastateltavalle pyritään antamaan mahdollisimman paljon tilaa. (Laine, 2015, s. 39, 46.) Asian sisäistämiseen minulla auttoi haastattelutilanteen avoimuus; siinä ei käytetty mitään kysymyslomakkeita, vaan teema-aihoitten kautta haastattelut etenivät keskustelunomaisesti. Suorastaan koin, että oma roolini rajoittui tarkan kuuntelijan ja muistiinpanojen tekijän rooliin.

Hermeneutiikalla tarkoitetaan yleisesti teoriaa ymmärtämisestä ja tulkinnasta. Laine toteaa myös, että fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus on eräässä mielessä yksittäiseen maailmaan suuntautuvaa ”paikallistutkimusta”. Se pyrkii ymmärtämään jonkin tutkittavan ihmisten joukon tai vaikka vain yhden ihmisen sen hetkistä merkitysmaailmaa. (Laine, 2015, s. 32.) Tässä tutkimuksessa haetaan ymmärrystä mökin omistamisen kokemukseen.

Tutkijana minulta vaadittiin kriittistä itseymmärrystä, jonka Laine määrittelee seuraavasti:

Kuinka voin avartaa omaa subjektiivista perspektiiviäni siten, että voisin ymmärtää toisen ilmaisujen omalaatuisuutta, mitä en välittömästi pysty toisen tarkoittamassa merkityksessä ymmärtämään, koska oma ymmärrykseni pyrkii tulkitsemaan toisen puheen minun omien lähtökohtieni mukaisesti. (Laine, 2015, s. 35.)

Aineistoanalyysissä päädyin käyttämään fenomenologis-hermeneuttista analyysimallia (Laine, 2015, s. 50) (kohdat 1-6) pitäen mielessä, että koko tutkimuksen ajan tutkijalla pitää asenteena olla kriittinen reflektiivisyys.

1. Aineistosta spontaanit ja välittömät tulkinnat aineiston hankkimisvaiheessa haastateltavaa kuunnellessa ja katseltaessa välittömyydestä irti kriittisen ja reflektiivisen asenteen avulla, etäisyys omaan tulkintaan, pois kuvitelma, jonka tutkija luonut aineiston uudelleen katsominen, uusin silmin tarkastelu, mitä haastateltava on tarkoittanut. Aineisto näyttää kriittisen etäisyyden jälkeen erilaiselta, nousee esiin asioita, joita ei ensimmäisellä kerralla huomannut
2. Uusi tulkinta toisen ilmaisujen merkityksistä = hermeneuttinen kehä tutkija tekee aineiston pohjalta tulkintaehdotuksen, hypoteesin jokainen aineiston pariin sukeltaminen koettelee hypoteesia tavoitteena kehäliikkeessä löytää todennäköisin ja uskottavin tulkinta, mitä haastateltava on tarkoittanut
3. Merkitysilmiöiden löytäminen aineistosta
4. Merkitysrakenteiden samankaltaisuuksien /erilaisuuksien etsiminen





tässä kehäliikkeessä on löytää todennäköisin ja uskottavin tulkinta siitä, mitä tutkittava on tarkoittanut. (Laine, 2015, s. 37–38.)

Aloitin aineistoni tarkastelun tekemällä siitä spontaaneja ja välittömiä tulkintoja (1). Olin valinnut haastateltaviksi mahdollisimman monipuolisen ja erilaisten tutkittavien joukon. Hyödynsin valinnassa omaa etukäteistietoani heistä, mikä helpotti minua haastateltavien löytämisessä. Minulla ei ollut ongelmaa löytää haastateltavia, koska olin ammattini puolesta oppinut tuntemaan alueen mökin omistajia sadoittain vuosien aikana.

Tekemieni haastattelujen perusteella totean, että kaikki osallistujat olivat erittäin otettuja päästyään mukaan tutkimukseeni. Haastattelujen ilmapiiri mielestäni oli iloinen, välitön, ”vanhojen ystävien” kohtaaminen. H8 raito kiitti kutsusta saadessaan osallistua tutkimukseen ja totesi: *kun joku kysyy, mitä mökin omistajalle kuuluu, niin se on lähtökohtaisesti hyvä kysymys* (H8 raito).

Havaitsin haastattelujen perusteella myös, että kaikkia tutkimukseen osallistuneita kiinnosti aidosti olla mukana kehittämässä alueen matkailutoimintaa huolimatta siitä oliko heidän mökin omistamisen aika lyhyt vai pitkä.

*Kiitos mukava olla tässä sinun työssä ja kehittämässä tätä kokonaistoimintaa omalta osaltansa* (H1vaara).

*Kattelen mitä siellä tapahtuu ja kiinnostaa se, mitä uutta sinne on tulossa ja miten se alue kehittyy* (H2 kero).

*Matkailun kehittyessä ja ulkomaalaisten matkailijoiden lisääntyessä myös oman mökin varaustilanne on kasvanut, se edustaa heille idylliä; luksusmökki, ei naapureita, hiljaisuutta, rauhaa ja kaunista luontoa* (H10 minä).

Tarkastelin tutkimusaineistoani lukuisia kertoja. Omassa tutkijan roolissa olen pyrkinyt kriittisesti omista ennakkoasenteista eroon kokien sen kyllä haasteelliseksi. Haasteellisuus syntyy mielestäni siitä, että itselläni on tutkittavasta aihepiiristä niin paljon kokemusperäistä tietoa, joka muodostaa itselleni ennakkoasenteen. Edellä kuvattu on Laineen mielestä tutkijan hermeneuttisen kehän ongelma. Tutkijan on paneuduttava aineistoon useita kertoja, jotta aineisto alkaa näyttäytyä kriittisen etäisyyden jälkeen erilaisena. Hän toteaa, että tutkiva dialogi on aineiston ja oman tulkinnan välistä kehämäistä liikettä, jossa tutkijan ymmärryksen tulisi jatkuvasti korjautua ja syventyä. Tarkoituksena on, että tuon kehän kulkemisen avulla tutkija vapautuisi oman perspektiivinsä minäkeskeisyydestä. (Laine, 2015, s. 38.)

Palasin aineistoon uudelleen ja uudelleen, sieltä nousi esille asioita, joita en ollut ensimmäisellä kerralla huomannut. Useampi haastatelluista esimerkiksi esitti huomionaan,

että vuokrauskäytössä oleva mökki on persoonaton, pelkistetty, jonne vältetään laittamasta mitään omia henkilökohtaisia muistoesineitä tai itselle tärkeitä tavaroita.

*Se ei häiritse millään lailla, että on pelkistetty, ei sen tarvitse olla yhtään sen tapainen kuin koti on (H3 naava).*

*Ja sitten meillä on siellä sen verran omaa, että meillä on parvella semmoinen iso lukollinen puuarkku, johon omat petivaatteet talletetaan ja jotain muutakin mitä sopii (H4 lompolo).*

*Lähtökohta vuokrauskäytössä on se, että se ei tavallaan ole oma vaan se on tämmöinen, joka jaetaan ja me ei rakennettukaan sellaista henkilökohtaista paikkaa sisustuksen eikä minkään muiden asioiden suhteen (H2 kero).*

*Oman muiston ja kodin ilmettä pitää vaihtaa persoonattomampaan suuntaan sen takia, että täällä käy monenlaisia ihmisiä (H1 vaara).*

Haastattelujen edetessä hämmästelinkin sitä, kuinka paljon mökin omistajilla oli puhuttavaa ja kuinka sitoutuneeksi heidät koin tähän tutkimukseen. Arvioin sen johtuvan siitä, että heillä kaikilla oli vahva omakohtainen kokemus aiheesta, he olivat tiedonjanoisia ja halusivat päivittää kanssani alueen tämänhetkiset kuulumiset sekä myös siitä, että asiakassuhteeni heihin oli kaikkien kanssa vuorovaikutteinen ja mutkaton. Koin tutkimusaineistoa kootessani, että siihen osallistuneet aidosti toivoivat minun löytävän tutkijana tutkimuksen avulla vastauksen pääkysymykseeni, millainen on mökin omistamisen kokemus, kun mökki jaetaan vieraiden kanssa?

Oman tutkijan ymmärrykseni lisääntyessä tutkimusaineistoa kohtaan siirryin fenomenologishermeneuttisen analyysin seuraavaan vaiheeseen, jossa haetaan toisen ilmaisujen merkityksistä uutta tulkintaa (2).

Etenin aineistoni analyysissä rakentamalla hermeneuttisen kehän haastatteluissa käyttämäni teema-aihioiden pohjalta jokaiselle teema-aihiolle erikseen (kuva 2. hermeneuttinen kehä).

Luvussa 3.3 tutkimussuunnitelman kulku olen kuvannut käyttämiäni teema-aihioita; omistussuhde, mökin käyttö, mökin omistaminen sekä mökin rooli omassa elämässä.

Erillisenä koontina olin koonnut haastateltavilta mökin omistamisen kokemuksen jaon positiiviseen ja negatiiviseen.

Seuraavassa kuviossa (2) esittelen teema-aihiokysymykseen omistussuhde saamani vastaukset.

H1 vaara	sukupolven vaihdos
H2kero	sijoitusmielessä; taustalla omat käynnit alueella

H3naava	pitkäaikainen haave; mahdollistui vuokraustoiminnan kautta
H4lompolo	oma aktiviteettiharrastus hankinnan taustalla
H5tieva	oma Lapin hulluus hankinnan taustalla
H6kuru	oma Lapin hulluus hankinnan taustalla
H7ahava	helpottamaan oman elinkeinon harjoittamista
H8raito	sattuman kautta Lapin hulluksi
H9pounu	oma nuoruuden aktiviteettiharrastus hankinnan taustalla
H10minä	elinkeino tuttu oman työn kautta

Kuvio 2.vastaukset teema-aihiokysymykseen omistussuhde; miten olet päätenyt mökin omistajaksi?

Saamieni vastausten ymmärtämiseksi otan analyysissä käyttöön hermeneuttisen kehän. Juha Varto toteaa, että hermeneuttinen kehä kuvaa tapaamme ymmärtää (Varto, 2005, s. 107). Oman käsitykseni mukaan hermeneuttista kehää voi pitää analyysityökaluna, jonka avulla, asteittain etenemällä, pyritään löytämään vastaajan tarkoittama olennainen asia. Miten siis pystyn muodostamaan tulkinnan kuvion 2 vastauksista? Tulkinnalla Juha Varto tarkoittaa empiirisesti tavoitettujen merkityssuhteiden auki kerimistä (Varto, 2005, s. 99). Aineiston analysointi vaatii tutkijalta filosofista pohdintaa, itsekritiikkiä ja reflektiivisyyttä. Kriittinen asenne ja reflektiivisyys auttavat pääsemään tutkimukselliselle tasolle. (Laine, 2015, s. 36.) Tutkijan tulee käyttää myös fenomenologista reduktiota, jonka avulla epäolennaisuudet pyritään siirtämään syrjään ja keskittämään huomio tutkittavan ilmiön olennaisuuksiin. Reduktion ensimmäistä vaihetta, luonnollisen asenteen reflektiota ja mielessä tapahtuvaa syrjään siirtämistä, kutsutaan sulkeistamiseksi. He toteavat, että sulkeistamisessa on kysymys ennen kaikkea tutkimusasenteesta. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 165–166.) Aloittavana tutkijana pelkään myös tulkitsevani aineistoa väärin, mutta Juha Varron mukaan virheiden ja epäonnistuneiden tulkintojen esiintuominen kuuluu laadullisen tutkimuksen raportointiin, koska ainoastaan näiden avulla voidaan täysin motivoida ne yleistämiset, joihin lopulta päädytään (Varto, 2005, s. 184).

Tulkinnan muodostaminen vaatii takaisin kehälle menemistä. H2kero antamaan vastaukseen ”omistussuhde on syntynyt sijoitusmielessä”, teen ensimmäisen tulkintani (ks. kuva hermeneuttinen kehä). Hänestä on tullut mökin omistaja, kun hän on sijoitusmielessä hankkinut mökin omistukseensa. En pitäisi tätä fenomenologisen tutkimusmenetelmän mukaisena oivaltavana havainnointina, koska tutkijan esiyymmärrys vaikuttaa tulkintaan. Minun tulee sulkeistaa oma esiyymmärrys ja palata siis takaisin kehälle ja H2kero vastausten pariin. Aineistoon uudelleen syventymisen jälkeen syntyy uusi tulkinta, jonka pohjalta voin tehdä hypoteesin. Kehälle palaamisen tavoitteena on löytää todennäköisin ja uskottavin

tulkinta siitä, mitä tutkittava on tarkoittanut (Laine, 2015, s. 38). Syvennyn uudelleen H2keron antamiin vastauksiin. Hänen antamistaan vastauksista selviää, että sijoituspäätös Ylläkselle on syntynyt omien lomailukokemusten kautta. Tästä oivaltavasta tulkinnastani syntyy hypoteesi, että H2keron omat lomailukokemukset ovat olleet niin positiivisia, että sijoitustoiminnan mahdollisuudet nähtiin ja hankintapäätös mökin ostosta pantiin täytäntöön. *No sehän lähti siitä, kun käytiin itse Ylläksellä useamman kerran. Se rupesi paikkana kiinnostamaan, tuli mieleen ajatus, että tännehan voisi tehdä omankin paikan. Loppurysäys oli se, kun kaavoitettiin uusia tontteja, se tuntui itselle sopivalta ratkaisulta* (H2kero).

Fenomenologinen tutkimus esitetään yleensä vaiheittain, porras portaalta etenevänä prosessina, jolloin alempi vaihe selvitetään ennen seuraavaa, joskin tutkimuksen kuluessa joudutaan aina palaamaan myös edeltäviin vaiheisiin. Tällä pyritään takaamaan tutkimuksen kurinalaisuutta ja systemaattisuutta ja vähentämään tutkijan omien välittömien tulkintojen vaikutusta lopputulokseen. (Laine, 2015, s. 41.)

Jatkoin aineistoni analysointia hakemalla merkitysilmioitä aineistosta (3). Analyysini edellisessä vaiheessa olin koonnut teema-aihiot vastauksia esittämiini kysymyksiin. Etenin kokoamalla teema-aihiot olevat vastaukset omiin laatikkoihinsa. Kussakin teema-aihiot (ks. esim. sivu 35) laatikossa oli kymmenen vastausta, yksi kultakin haastatellulta. Tavoitteeni oli tutkimukseni tässä vaiheessa saada kokonaiskuva niistä merkityksistä, jotka olivat yhteisiä kaikille tutkittaville. Otin tarkastelukulmaksi vastauksissa Laineen esittämän ohjeistuksen, että jotkut ilmiön aspekteista voivat olla olennaisempia kuin toiset (Laine, 2015, s. 46). Saadakseni teema-aihiot 1. omistussuhde vastauksista selville olennaisimmat, esitin itselleni kysymyksen ” Mikä aspekti on niin olennainen, että mökin omistamisen omistussuhde syntyy?”. Samalla tavalla käsitelin teema-aihiot 2–4. Tavoitteenani ei ollut yhden mökin omistajan merkitysilmioiden kuvaaminen vaan nimenomaan koko tutkittavien joukon yhteisten, mikäli niitä löytyisi, merkitysten kuvaaminen.

Kuviossa 8 olen kuvannut, millainen synteysi muodostui ilmiön ”mökin omistamisen kokemus” kokonaisrakenteesta.

1.	omistussuhde	3.	omistamisen
a)	oma Lapin hulluus	tavoitteet	
b)	oma aktiviteettiharrastus	a)	tavoitteet
c)	liiketoiminta	täyttyneet	
		b)	elämäntilanteen
		muutos	

2.	oma käyttö, jakaminen	c)	lyhyt omistusaika
a)	vuokrauskäyttö ensisijainen	4.	mökin rooli arjessa
b)	vuokraus ainoastaan kanta- asiakkaille	a)	päivittäin mielessä
		b)	hyvän mielen asia
		c)	ajan käytön haasteet

Kuvio 8. Synteesi ilmiön ” mökin omistamisen kokemus ”kokonaisrakenteesta.

Tähän kuvioon pyrin nimenomaan noudattamalla fenomenologis-hermeneuttista analyysimallia (4) kokoamalla ne merkityskokonaisuudet, jotka olivat haastatelluille yhteisiä. Menemällä aineistoon takaisin uudestaan havaitsin myös erilaisuuksia jokaiseen teema-aihiin liittyen. Poikkeamana omistussuhteen syntymiseen löytyi oman elinkeinon harjoittaminen (H7ahava). Teema-aihiossa oma käyttö ja jakaminen eroavaisuutena olivat mökin käyttö ensisijaisesti omaan käyttöön ja vasta sitten vuokrauskäyttöön. Mökin omistamisen tavoitteita ja niiden täyttymistä on kuvattu teema-aihiossa 3. Siinä poikkeamaksi syntyi lyhyt omistusaika, josta seurasi, että varsinaisia tavoitteita mökin omistamiseen ei ollut määritelty. Neljännessä teema-aihiossa käsiteltiin mökin roolia omassa arjessa; sen ajallista kuormitusta. Elämäntilanne nousi erilaiseksi merkityskokonaisuudeksi yhteisten merkityskokonaisuuksien joukosta.

Tässä luvussa olen kuvannut tutkimuksessa käyttämäni menetelmää, tutkimusprosessin kulkua sekä analysoinut perusteellisesti tutkimusaineistoani. Olen pyrkinyt uppoamaan tutkimusaineistoon uudelleen ja uudelleen saadakseni itselleni fenomenologiseen tutkimukseen kuuluvan oikeanlaisen ymmärryksen aineistoon. Juha Perttulan ja Timo Latomaan mukaan fenomenologinen ymmärtäminen saa tutkijalla tapahtua uudelleen kokemisena sanattomasti tuntien ja intuitiivisesti kokien. Hän määritelmänsä fenomenologisesta metodista, jota itse olen oivaltavassa ymmärryksessä myös käyttänyt, on neliportainen. Se on (1) rakastavaa ja pakottautuvaa asennoitumista tutkittavaan koettuun todellisuuteen, (2) keskittyvää mahdollisuuden antamista juuri tässä todellisuussuhteessa heräävälle ihmetyksen tunteelle ja (3) luottamusta siinä muodostuvien tunteiden ja intuition

varmuuteen sekä (4) tietoista ja systemaattista ponnistelua tämän kokonaistilan viivyttämiseksi niin, että tutkittavan todellisuuden olemuksen ymmärtäminen saa tilaisuuden toteutua. (Perttula & Latomaa, 2005, s. 146.)

Tutkimuksen tuloksia tarkastelen tulosluvuissa 4, 5 ja 6. Yhteenvetoluvussa tarkastelen fenomenologis-hermeneuttisen analyysimallin mukaisesti tulosten tarkastelua suhteessa tutkimuskirjallisuuteen ja arvioin tutkimukseni luotettavuutta (5) sekä tuon esille, mitä uutta tietoa olen saanut aikaan tutkimukseni avulla ja miten sitä tietoa pystytään hyödyntämään (6).

## 4. Luottamus

Tämän pro gradu- tutkimukseni pääkysymyksenä oli selvittää, millainen on mökin omistamisen kokemus, kun mökki jaetaan vieraiden kanssa. Tutkimuksessa haastateltavina olivat sellaiset Ylläksen alueen mökinomistajat, joiden mökki on sekä kaupallisessa vuokrauskäytössä että omassa käytössä. Kokemus tässä tapauksessa tarkoittaa mökin omistajan (subjekti) suhdetta omaan mökkiinsä (objekti) ja siihen liittyvää tajunnallista toimintaa (ks. sivu 22).

Tutkimukseni perusteella nostan edellisessä osassa esittelemistäni tema-aiheista kokoamani kolme merkityssuhdetta, jotka tulkintani mukaan eniten muovaavat mökin omistamisen kokemusta joko positiiviseksi tai negatiiviseksi. Niitä voidaan pitää tämän tutkimuksen tuloksina; luvussa 4 esittelen luottamuksen ja siihen liittyvät kaksi alalukua, luvussa 5 esittelen tavoitteet ja niihin liittyvät kaksi alalukua sekä luvussa 6 esittelen uhat ja niihin liittyvät kaksi alalukua. Alaluvut selkeyttävät päätuloksen sisältöä avaamalla lisänäkökulmaa mökin omistajan omistamisen kokemukseen.

Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että kaikki toiminta, mikä mökin omistamiseen ja vuokraustoiminnassa mukana olemiseen liittyy, perustuu luottamukseen. Luottamus nähtiin kaksiportaisena; ensin luottamuksena alueella (Ylläs) olevaan alihankintaverkostoon ja toiseksi jakamiseen liittyen.

### 4.1 Luottamus palveluprosessiin

Omassa kandidaatintyössäni (Walín–Jatkola, 2007, s. 7) kuvasin kaupallisessa vuokrauskäytössä olevan mökin palveluprosessia. Pisimmillään kuvattuna tässä mökin vuokraamisen palveluprosessissa on käytettävä myyntitaho, josta käytin nimitystä varaamoyhtiö, asiakas eli loppukuluttaja, joka tulee mökkiin asumaan, mökin omistaja sekä varaamoyhtiön tarvitsemat alihankkijayritykset. Näillä tarkoitan huoltoyhtiötä, joka pitää minimivaatimuksen mukaista huoltotasoa yllä myytävässä kohteessa, avainpalveluyhtiötä sekä siivousyhtiötä, joka huolehtii vaihtopäivän siivouksesta välityksessä olevassa kohteessa.

Tämän tutkimuksen kannalta on oleellista ymmärtää tämän palveluprosessin moni-ilmeisyys ja rakenne.

Väitän, että kenen tahansa mökin omistajan on lähes mahdotonta tai erittäin vaikeata toimia, mikäli hän ei ole onnistunut luomaan omalle mökilleen toimivaa palveluprosessia.

Tutkimukseeni osallistuneista haastateltavista 70 %:n kotipaikka oli muu kuin Lapin maakunta (ks. kuvio 2 haastateltavien esittely). H1 vaara tuo vastauksessaan esille juuri tämän etäisyyteen liittyvän näkökohdan. On täysin mahdotonta mökin omistajan ruveta

hoitamaan tuhannen kilometrin päästä jotain akuuttia ongelmaa. Hänen täytyy vain luottaa palveluntuottajiin, jotka hän on valinnut kohdettaan hoitamaan.

*Kyllähän asiakkaat ovat huomattavasti vaativampia ja tarkempia sekä etukäteen että asumisen aikana. Ja myöskin reklamaatioita tulee helpommin...Ja siihenkin täytyy pyrkiä vastaamaan ennakoimalla kaikki ongelmat ja sitten huoltoyhtiölle jää paljon vastuuta näiden asioiden hoitamisessa, koska me asutaan kaukana eikä me voida itte käydä täällä näitä asioita hoitamassa, vaikka niin haluttaisikin (H1vaara).*

Samalla tavalla asian koki myös H4lompolo.

*Varsinkin, kun tuolta kauempaa pitää tätä hoitaa, siinä on monenlaista huolta, pitää olla tällaisia yhteistyökumppaneita (H4lompolo).*

Erillisenä koontina olin koonnut haastateltavilta mökin omistamisen kokemuksen jaon positiiviseen ja negatiiviseen. Vastaukset ilmenevät kuvioista 6–7.

H1vaara	tyytyväiset asiakkaat, luottamuksellinen suhde alihankintaverkoston
H2kero	tyytyväiset asiakkaat, luotettava verkosto
H3naava	koko perheen yhteinen harrastuspaikka, jossa tehdään aktiivisesti asioita
H4lompolo	pitkät luotettavat asiakassuhteet
H5tieva	luotettavat, tyytyväiset asiakkaat
H6kuru	toiminnan pyörittäminen perustuu luottamukseen, paikallisten ammattilaisten merkitys suuri
H7ahava	tyytyväiset asiakkaat
H8raito	kohde vastaa omia tarpeita, yhteiskäyttöön sopiva, luottamus, selkeä toimintamalli, kattava alihankintaverkosto
H9pounu	tyytyväiset asiakkaat, luottamuksellinen suhde alihankintaverkoston
H10minä	toimintakonseptin tunteminen oman työkokemuksen kautta, tyytyväiset asiakkaat, mökkitoiminnan laadun kehittämismahdollisuus

kuvio 6. vastaukset kysymykseen, mitkä asiat tekevät mökin omistamisen kokemuksesta positiivisen?

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että tyytyväiset asiakkaat tekivät omistamisen kokemuksesta positiivisen. Vastausten perusteella myös pitkällä asiakassuhteilla ja luottamuksellisella suhteella alihankintaverkoston oli myönteinen vaikutus. Omassa vastauksessani toin kokevani positiivisena sen, että vuokraustoiminnan toimintakonsepti oli tullut tutuksi työkokemuksen kautta.



*Kyllä se on äärettömän positiivinen. Me ollaan oltu niin yllättyneitä, että kuinka hyvin kaikki on mennyt tähän asti. Onneksi otettiin riski ja lähettiin tähän. Vaikka alussa hirvitti (H3naava).*

H4lompolo kertoi haastattelussa, että heillä on pitkiä asiakassuhteita, jossa kaikki perustuu luottamukseen.[...] *Nää on hyviä vuokraajia tällöiset, joista tietää, kuka on (H4lompolo). Samaa mieltä oli vastauksessaan H5tieva.[...] Vuokralaisten luotettavuus on tärkeää, siksi ei markkinoida ”tavallaan ulkopuolisille” vaan kanta-asiakkaille, lasten työkavereille, tuttaville, jotka tunnetaan (H5tieva).*

Voisiko mökin omistaja aloittaa vuokraustoimintaa ilman toimivaa alihankintaverkostoa? Enemmistö vastanneista oli sitä mieltä, että kattava, luotettava ja ammattitaitoinen alihankintaverkosto on vuokraustoiminnan pyörittämisen elinehto.

Itse koen, että mikäli luottamuksellista suhdetta ammattitaitoiseen paikalliseen toimijaan ei ole, lopputulos vuokraustoiminnassa jäänee kovin heikoksi. Oman empiirisen käsitykseni mukaan emme pysty tarjoamaan loppukuluttajalle riittävää palvelun laadun tasoa ongelmatilanteissa, jos toimivaa alihankintaverkostoa ei ole.

Tutkimustulosten mukaan palvelun laatuun vaikuttavat tekijät ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavuttavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen ja fyysinen ympäristö (Parasuraman ym.,1985). Omassa kandidaatin työssäni halusin nimenomaan selvittää, missä edellä mainitussa palveluprosessin vaiheessa tapahtuu eniten palvelun laadun alenemista. Käytössäni oli varaamoyhtiön loppukuluttajille lähettämät kyselylomakkeet 574 kpl, palautusprosentti oli 70. Vuonna 2007 tekemäni tutkimuksen perusteella asiakkaat ilmaisivat selkeinä ongelmakohtina palvelun alenemassa siivoukseen, avainpalveluun ja kiinteistöhuoltoon liittyvät seikat. (Walin–Jatkola, 2007.) Tutkijana koen nyt erittäin kannustavana sen, kuinka tärkeäksi mökin omistajat juuri tämän alihankintaverkoston toiminnan kokevat. Uskaltaisin väittää, että mitä toimivampi palveluprosessi on, sen tyytyväisempiä ovat sekä asiakkaat että mökin omistajat.

Olen toiminut mökin vuokraustoiminnan parissa eri rooleissa Ylläksellä lähes kahdenkymmenen vuoden ajan. Juha Varto (2005) *Laadullisen tutkimuksen metodologia* teoksessaan määrittelee kaksi tutkijatyyppeä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Minä olen selkeästi ”kysyvä” tutkija vastapainona ”tekniselle tutkijalle”. Varton mukaan kysyvän tutkijan tutkimustyö on kietoutunut elämäkäytäntöihin ja kysymykset nousevat tästä (1),

pohtii tutkimuksen merkitystä elämälle, omalle elämälleen ja yleensä inhimillisille käytännöille (2), pyrkii erityisesti ongelmallistamaan sen, mikä on itsestään selvää ja mitä pidetään ”normaalina” tai ”luonnollisena” (3), katsoo, että tutkija ja tutkittava kuuluvat samaan todellisuuteen, joten hän näkee tutkimustyön elämän käytäntöihin osallistuvana toimintana, jolla on vaikutuksia usealle eri taholle (4), ei näe tosiasioita neutraaleina vaan käsittää arvottamisen tosiasioiden ymmärtämisenä (5) ja tutkimustyön päämääränä on hänen mukaansa rikastaa inhimillistä olemassaoloa, syventää ymmärrystämme maailmasta ja itsestämme; tutkimuksella on näin ollen aina eettinen merkitys inhimillisen toiminnan arvottajana. (Varto, 2005, s. 17.)

Niinpä koen tutkijana ja matkailutoimijana valtavaa iloa siitä, että paikallisilla palveluntuottajilla on niin iso rooli mökin omistajan mökin omistamisen kokemisessa. Koska kokemus omistamisesta oli enemmistölle positiivinen, voin vetää johtopäätöksen, että palveluntuottajien palvelun laadulla on myös merkitystä mökin omistajille.

#### 4.2 Luottamus jakamiseen

”Jakaako vai ei, siinäpä kysymys?”

Tutkimuksessa lähes kaikki kertoivat, että vuokraustoiminta on ollut ensisijainen tavoite mökin käytössä. Ainostaan yksi kymmenestä haastatellusta kertoi, että he käyttävät mökkiään ensin itse, vasta sen jälkeen vuokraavat.

Seuraavassa vaiheessa lähdin tulkitsemaan teema-aihiokysymykseen mökin käyttö saamiani vastauksia (kuvio 3).

H1vaara	alusta lähtien vuokraustoimintaa, oma käyttö 2-3 krt vuodessa
H2kero	alusta lähtien vuokraustoimintaa, oma käyttö 2-3 krt vuodessa
H3naava	ensisijaisesti oma tarve, muuten vuokraustoimintaa
H4lompolo	vuokrauskäytön määrä kasvanut alkuajasta
H5tieva	vuokraus ainoastaan omille kanta-asiakkaille, oma käyttö 4 krt vuodessa
H6kuru	käyttöä koulujen loma-aikojen mukaan, vuokraustoimintaa
H7ahava	vuokrauskäyttö, lyhytaikainen huolintakäyttö
H8raito	alusta lähtien vuokraustoimintaa, oma käyttö 4-6 krt vuodessa
H9pounu	alusta lähtien vuokraustoimintaa, käyttö koulujen loma-aikojen mukaan
H10minä	alusta lähtien vuokraustoimintaa, lyhytaikainen huolintakäyttö

Kuvio 3. vastaukset teema-aihiokysymykseen mökin käyttö; oma käyttö ja jakaminen.

Kuvio 3 vastauksista voi päätellä, että mökin omistajilla on alusta lähtien ollut selvää, miten mökkiä on tarkoitus käyttää.

*Että se, miten me tätä mökkiä käytetään on se, että meistähän on tullut huoltajia ja talonmiehiä. Me tullaan tänne töihin, kun meillä on loma niin meillä on täällä sitten työleiri odottamassa, että varsinaista lomailukäyttöä meillä itellä ei ole (H1vaara).*

*Ensin käytetään itse ja sitten vuokrataan ja kyllä niitä vuokrausviikkoja tulee siinä paljon (H3naava).*

*Siinä on vähän semmoinen ristiriitainen tunne tässä jakamisessa toisten ihmisten kanssa; se on hyvä asia, välttämätön asia, pakollinen asia, mutta ei aina niin palkitsevaa (H1vaara).*

Kaikilla haastatelluilla oma kohde oli sekä vuokrauskäytössä että omassa käytössä, sen olin alun perin asettanut lähtökohdaksi tutkimukseen mukaan pääsyyn. Tutkimustulosten kannalta en pitänyt olennaisena sitä asiaa onko mökin omistajan oma käyttö lomailukäyttöä vai lyhytaikaista huolintakäyttöä. Kummassakin tapauksessa mielestäni täyttyy mökin jakamiseen liittyvä ilmiö, jolloin mökin omistaja huomaa, millaisia asumisen jälkiä mökkiin on jäänyt ja sitä kautta alkaa kokemus muodostua mökin omistajalle.

Havaitsin näistä vastauksista, että vastaajat ottivat ensisijaisesti kantaa, onko mökin ensisijainen käyttö vuokrauskäyttö vai oma käyttö. Ainoastaan H1vaaran vastauksesta ilmenee kannanotto jakamista kohtaan.

Minun oli palattava uudestaan aineiston pariin saadakseni selville omistajien suhde jakamiseen. Minun tulee löytää kehälle paluun avulla se todennäköisin ja uskottavin tulkinta, mitä vastaajat ovat tarkoittaneet. Laadullisessa tutkimuksessa Juha Varton mukaan tulkinta on tutkimuksen päämenetelmä ja erityisesti tutkittaessa yksittäisten ihmisten kokemusmaailmaa tulkinta on menetelmä, joka parhaiten tunnistaa tutkimuskohteen laadun (Varto, 2005, s.108).

*Kyllähän se välistä tuntuu tympeältä, kun tietää, että nyt siellä on joku siellä meidän huoneistossa, mutta kun sen tietää, että on pakko ja jos me ei sitä vuokrata, me ei voitais sitä pitää (H3naava).*

*Vaatihan se jonkinlaista joustavuutta, että kuin antaa omaansa täysin ventovieraiden käyttöön, mutta kyllä ne on tavattoman tärkeitä ne paikalliset vuokravälittäjät, että niihin voi luottaa täysin, että kyllä se on luottamusjuttu täysin. Se vaatii omistajalta oikeata avara katseisuutta, että uskaltaa lähteä siihen toimintaan (H6kuru).*

*Onneksi, kun olin tottunut jo tällaiseen yhteiskäyttöön muualla päin Suomessa, niin se ei omistusmuotona ja käyttömuotona ollut vieras (H8raito).*

*Sitten tulee semmoinen tunne, että on niin riippuvainen siitä mitä toiset tekee ja mitä ne ei tee ja sitten on niin kaukana, ettei pysty valvomaan näitä tekemisiä. Sitä kun ajattelee, että toimiiko se homma niin kuin sen pitäisi toimia ja sitten jos ei toimi niin sitten rupeaa harmittamaan (H9pounu).*

Aineistosta voi päätellä, että kaikille haastatelluille jakaminen oli edellytys mökin omistamiseen. Voisi jopa sanoa, että he olivat pakotettuja hyväksymään jakamisen saadakseen toteutettua mökkihankinnan.

Aineistosta tuli esille myös mökinomistajien omistamisen motiivit, joita kautta unelma omasta mökistä tunturissa alkaa kehittyä. Motiivit ovat pääteltävissä teema-aihiokysymyksen omistussuhde vastauksista, joita esittelen kuviossa 3 sivulla 33. H3naavan motiivina mökin hankintaan oli oma pitkäaikainen haave saada tunturialueelta oma mökki. Muutamista vastauksista ilmenee, että motivaatioina mökkihankkeen käynnistämiseen oli Lapin hulluus. Tässä tutkimuksessa en selvittänyt sitä, mitä Lapin hulluus kullekin vastaajalle merkitsee. Itse miellän sen rakkautena tähän luontoon, syvänä kiintymyksenä selkeisiin vuodenaikoihin, valon ja pimeyden vaihteluihin, puhtaaseen ilmaan, hiljaisuuteen ja rauhaan. Motiiviksi nousi muutamille myös oma nuoruudenajan harrastustoiminta. Itselläni motiivina oli ammatillinen näkökulma, saman vastauksen antoi H7ahava. Verratessani itseäni muihin vastaajiin voin todeta, että minun oli helpompi hyväksyä mökin jakaminen vieraiden kanssa, koska olin oman työni kautta oppinut tuntemaan palveluprosessin kaikki toimijat ja tiesin miten palveluprosessi parhaimmillaan toimii. Lisäksi koin itseni etuoikeutetuksi, kun olin saanut olla kehittämässä palveluprosessia alueen toimijoiden kesken tyydyttäen samalla omaa palavaa intohimoa palvelun laadun kehittämiseen.

Tulkitsen vastauksista, että jakaminen aiheuttaa mökinomistajille myös pelkoa, epäilyä ja huolta. Miten siitä syntyy luottamus jakamiseen niin, että mökin omistaja voi antaa kohteensa kaupalliseen vuokravälitykseen?

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että tyytyväiset asiakkaat tekevät omistamisen kokemuksesta positiivisen (kuvio 6). On huomattava, että mökin omistajan näkökulmasta asiakkaita on kahdessa tasossa; ensimmäisessä tasossa on palvelutuottajat eli alihankintaverkosto ja toisessa tasossa loppukuluttajat, jotka tulevat mökille lomailemaan. Miten asiakkaiden tyytyväisyys sitten ilmenee? Se ilmenee erilaisten palautteiden muodossa. Palveluntuottajat ovat suoraan yhteydessä mökin omistajiin, kun puutteita havaitaan. Tämän ajan sähköiset, tekniset alustat mahdollistavat loppukuluttajien palautteen annon helpoksi. *Tosiaan, kun sähköpostiin napsahtaa palaute asiakkaalta, niin pikkuisen jännittyneenä sen avaa, että mitä sieltä tulee. Ja kun se on suoraa palautetta asiakkaalta, sehän on mikä kiinnostaa ja niin kauan kun se on hyvää, tietysti on ihan tyytyväinen (H2kero).*

Jeannie Germann Molz (2014) toi artikkelissaan myös esille palautteidenannon helppouden sähköisillä alustoilla. Hyvät ja huonot kokemukset tulevat julkisiksi, koska palveluntarjoajat ja käyttäjät arvioivat toisiaan palvelutapahtuman jälkeen (Germann Molz, 2014, s. 17).

Mielestäni luottamus jakamiseen rakentuu useasta eri palasta. ”Pakko” kuten moni haastatelluista ilmaisee ajaa jakamiseen saadakseen oman haaveensa saa toteutettua. Se syntyy osin myös toimivan palveluprosessin kautta, sen merkitystä en voi liikaa korostaa. Ja kaikkea tätä toimintaa arvioi viime kädessä loppukuluttaja, jonka palaute tulee välittömästi ja pyytämättä. Välillä jopa niin nopeasti tämän päivän tekniikan johdosta, että paine reagointialttiuden nostamiseen syntyy.

Uskallan väittää, että aika vaikeaa on vain ”olla vuokrauskäytössä olevan mökinomistajana”, jos ei ole sitoutunut olemaan vahva toimija tässä palveluprosessissa. Omasta kokemuksestani tiedän, että tasaisen asiakastytyväisyyden ylläpitäminen vaatii reaaliaikaista tietoutta alueen markkinoista, ymmärrystä asiakkaiden käyttäytymisestä, vuorovaikutteista suhdetta palveluntarjoajiin, voimakasta sitoutumista ja kykyä uudistua ajan hengen mukaisesti. Tämä asia nousi esille myös aineistosta.

*Koko ajan pitää olla ajan hermolla, ihan joka päivä on mökki mielessä. Ei voi antaa asioiden olla vaan niihin on puuttuva heti, kun tilanne vaatii (H1vaara).*

*Yhteydenotto tulee, jos on jotain ongelmia, vähempi meillä on ollut mitään, että heidän olisi tarvinnut ottaa yhteyttä. Mutta tottakai se on lähes päivittäistä, että ajattelee siellä meillä on mökki (H3naava).*

## 5. Mökin omistajan jakamisen haasteita

Tutkimuksessani seuraavaksi kysyin teema-aihiokysymyksen mökin omistaminen - tavoitteet ja niiden täytyminen.

Haastateltavien vastaukset ilmenevät alla olevasta kuvioista 4.

H1vaara	tavoite toimia yli sukupolven, täyttynyt
H2kero	business näkökulma; kattaa ylläpitokulut ei sijoitustoiminnan kuluja
H3naava	toiminta yllättänyt positiivisesti
H4lompolo	tavoitteet täyttyneet
H5tieva	tavoitteet täyttyneet
H6kuru	tavoitteet täyttyneet, lomailua irti arjesta
H7ahava	asetettu tavoiteseuranta pidemmälle jaksolle
H8raito	tavoitteena käyttää itse useampi kerta vuodessa, onnistunut
H9pounu	lyhyt omistusaika, yllättänyt positiivisesti
H10minä	elämäntilanne muuttanut tavoitteita

Kuvio 4. vastaus teema-aihiokysymykseen mökin omistaminen- tavoitteet ja niiden täytyminen.

Kuviosta 4 ilmenee vastaajien tavoitteiden täytyneen. En varsinaisesti kysynyt, mitkä kunkin tavoitteet olivat, vaan annoin haastateltavan vapaasti kertoa, olivatko ne täyttyneet vai ei. Kaikki muut vastaajat paitsi minä, olivat sitä mieltä, että tavoitteet mökin omistamiseen olivat täyttyneet.

*Ei mitään tiukkoja tavoitteita, on jäänyt joskus vuokraamatta..., onhan sillä ollut merkitystä, sillä rahalla sillä tavalla, että se on kompensoinut juoksevia kuluja. Kyllä varmaan yhtä paljon sitä rahaa siihen uppoo kuin että ostaisi viikon sieltä, toisen täältä ja maksais suoraan sitten sen rahan. Mutta yksi pointti tähän on vielä se, että meidän mielestä on kiva, että menee lomalle, niin tietää, mihin menee ja missä on mitkäkin tavarat ja takkapuut ja kaikki on valmiina (H6kuru).*

Aineistosta ilmeni, että mökin omistajien ensisijainen tavoite omistamiselle oli täyttynyt. Haastatelluista H2kero toi vahvimmin esille sijoitus näkökulman ja totesi [...] *Me odotettiin, että käyttöaste olisi pikkuisen isompi, että me tavallaan pystyittäisiin sillä vuokratuotolla tietyssä ajassa maksamaan se mökki takaisin, mutta näinhän ei ole käynyt (H2kero).*

Edellä mainitusta johtuen tein päätelmän, että tavoitteiden toteutuminen on yksi tämän tutkimuksen kolmesta merkityssuhteesta, joita pidän tutkimukseni tuloksena.

## 5.1 Tasapaino

Tässä alaluvussa tarkastelen, mitkä asiat ovat johtaneet siihen, että mökin omistajan omistamiseen liittyvät tavoitteet ovat täyttyneet. Luvussa 4 olen tuonut aineiston perusteella esille, että luottamuksen syntyminen mökin omistajalle tärkeäksi asiaksi koostuu monesta osatekijästä. Tulkitsen, että samantapainen tilanne on, kun käsitellään merkityssuhdetta tavoitteet. Asian selvittämiseksi tarkastelen uudelleen kuviota 2, jossa haastateltavat ovat kertoneet, miten omistussuhde mökkiin on syntynyt. Samanaikaisesti on hyvä ymmärtää, mikä mökin omistajan motiivi on ollut hankintaa tehdessä.

Liittykö tavoitteiden täyttymisen taustalle taloudellisen hyödyn saavuttaminen? Nuottila ym., (2017) tekemässä kirjallisuuskatsauksessa todetaan, että taloudelliset hyödyt ovat merkittävä motivaatiotekijä niin jakamistalouden palveluiden tarjoajien kuin käyttäjien toiminnalle (Nuottila ym., 2017, s. 59).

Aineistosta selviää, miksi H3naava on tyytyväinen mökin omistamisen aikaan. Hän on ilmoittanut vastauksissaan, että hankinta on ollut pitkäaikainen haave (kuvio2), toiminta yllättänyt positiivisesti (kuvio 4), hän ei koe majoitustoiminnan pyörittämistä työlääksi, vaan käyttää vastauksessaan sanaa ”kivaa” (kuvio 5) ja onnistunut saamaan mökistä koko perheen yhteisen harrastuspaikan (kuvio 6).

H4 on vastauksissaan kertonut, että oman mökin hankinnan motiivina oli oma aktiviteettiharrastus (maastohiihto). Tällä perusteella myös valikoitui mökin sijainti hiihtoladun vierestä, joka puolestaan ”takasi” hiihtävien lomailijoiden löytämisen juuri hänen mökilleen. Lisäksi hän totesi saaneensa mökin vuokraustoiminnan pyörittämisestä mukavan eläkeajan työn.

Tyytyväiset asiakkaat arvotettiin kaikkien mielestä tutkimuksen mukaan tärkeimmäksi asiaksi omistamisen kokemuksessa. Vastauksista ilmeni, että mökinomistajat olivat oppineet vastaanottamaan asiakkaiden palautteita ja olivat valmiita tekemään kehittämistoimia mökkiinsä asiakkaiden ehdotusten pohjalta.

*Syksyllä investoin laadukkaisiin sänkyihin, kun ajattelin, että lomalaiselle nukkuminen on yksi loman kohokohta (H10minä).*

*Sitten on tullut joitakin toivomuksia. Hyvä esimerkki oli se, että voisiko saada hyllyn/telineen pesuaineille ja kun me saatiin se toive, se toteutettiin seuraavan huoltokäynnin yhteydessä (H2kero).*

*Tavallaan on ymmärtänyt se, että mikä tämän ajan asiakkaalle on tärkeätä; on se sitten joku moderni asia, toimiva, ehjä, siisti vaikka astiasto tai mikä tahansa tämmöinen asia, myös puhtaus ja siisteys (H6kuru).*

Aineistosta ei ilmene varsinaisesti kenenkään mökin omistajan euromääräisiä vuokraustulotavoitteita eikä niitä haastattelussa kysytykään. Sen sijaan, koska kaikki haastateltavat olivat pakotetut oman mökkinsä jakamiseen voidakseen käyttää mökkiä myös itse, vastauksista ilmeni se, että vuokraustoiminnan toivottiin kattavan kiinteät kulut. Ainoastaan H2keron vastauksista selviää, että hänellä oli tavoitteena selkeä business näkökulma omistamisessa eikä se ollut sijoitustoiminnan kulujen osalta toteutunut. (kuvio5). Saamieni vastausten perusteella voin todeta, että kun tasapainoinen tilanne mökinomistajan tavoitteiden suhteen saavutetaan, voidaan omistamisen kokemusta pitää positiivisena. Nähdäkseni silloin pitää useamman osatekijän saavuttaa mökinomistajan näkökulmasta riittävä taso.

## 5.2 Arjen kuormitus

Minua kiinnosti tutkijana ja mökinomistajana millaisena vastaajat kokivat mökin roolin omassa elämässään- millainen ajallinen kuormitus se oli heille arjessa? Itse tiesin pitkästä omistamisajasta johtuen, millaisen sitoutumisen se vaatii mökinomistajalta (kuvio 1). Lisäksi ammatillinen intressi palvelun laadun kehittämiseen on siivittänyt ymmärrystäni siihen, millainen toimiva palvelutuote, tässä tapauksessa mökki, tulisi tämän ajan asiakkaalle olla.

Analysoinnin seuraavassa vaiheessa siirryin tulkitsemaan teema-aihion kysymystä 4. Olen koonnut vastaukset alla olevaan taulukkoon (kuvio 5).

H1vaara	mielessä päivittäin
H2kero	pitää olla tilanteen tasalla
H3naava	ei työlästä, kivaa, koko perhe mökkihulluja
H4lompolo	eläkeajan työ vuokraustoiminnan pyörittäminen
H5tieva	pohjoisen mökille aina itse lomalle, ei työleirille
H6kuru	hyvän mielen asia, käynneistä päiväkirjaa, nautitaan valmiista palveluista
H7ahava	pyörii omalla painollaan, asioiden pitää sujua
H8raito	omaan vuosikelloon merkattu lomat pohjoisessa, pois arjesta
H9pounu	yllättävän työläs, en osannut näin paljon työtä
H10minä	ajan käytön haasteet, elämäntilanteen vaikutus

Kuvio 5.vastaukset teema-aihio kysymykseen mökin rooli omassa elämässä – mökkihulluus, ajallinen kuormitus arjessa.

Vastauksista ilmenee, että mökkiasia on mielessä päivittäin. Tulkitsem H1vaara vastauksesta, että hän pitää sitä toisena työnään.



*Sitten sieltä asiakkaaltahan se tulee se palaute, mitä uudistuksia ja muutoksia pitäisi tehdä. Sitäkin kun alat loppupeleissä miettimään, niin ei tarte ees itse sitä keksiä, vaan asiakas tekee sen omistajan puolesta (H7ahava).*

*Varsinkin eläkkeellä olo aikana, siinä on oma mielenkiintonsa, sitä kun päivittäin on jotain tekemistä ja sähköpostin kanssa pelaamista aika paljon (H4lompolo).*

*En koe sitä työlääksi, enempi se on mukava asia itselle, että sitä aiempaa työkokemusta pystyy hyödyntämään tässä elämän vaiheessa (H3naava).*

*Oma päätyö ja sitten on tämä majoitusliikkeen pyörittäminen. Joka on tässä se pienempi työ, mutta kuitenkin ihan päivittäinen ja se on siinä arjessa mukana (H1vaara).*

Vaikuttaako mökin omistajan pituus arjen kuormittavuuteen? Tätä asiaa en kysynyt haastatteluissa suoranaisesti, mutta aineistosta selviää, että H9pounu, jolla on vertailuaineiston lyhyin mökin omistamisen aika, koki ajallisen kuormituksen arjessa työlääksi.

Toimin omassa työssäni palveluntuottajana mökin omistajille osana alueen alihankintaverkostoa. Hoidamme päivittäin monipuolisia ja akuutteja palvelutilanteita, jotka vähentävät mökin omistajan arjen kuormitusta. Erityisen hyvin on mielessäni palvelutilanne, joka tapahtui viime kuussa:

”Asiakas soitti päivystysnumeromme sunnuntaina, että uuni ei toimi. Lähetin huoltomiehemme toteamaan tilanteen. Hetken päästä hän soittaa minulle ja kertoo, että uuni on lopullisesti rikki eikä sitä voi korjata. Koska oli sunnuntai ja tiesin kokemuksesta, että en tavoita kohteen omistajaa, annoin saamieni valtuutusten pohjalta huoltomiehelle ohjeen tilata uuden liedon ja myös pyysin häntä tilaamaan sähkömiehen. Lopputulema oli, että kun maanantaiaamupäivä koitti, kohteessa oli uusi liesi, vanha toimitettu elektroniikan kierrätykseen ja mökissä asuva oli erittäin tyytyväinen saamaansa ripeään palveluun”.

Entäpä, jos emme olisi omaksuneet näin ripeää palvelun mallia, miten sitten olisimme toimineet? Ollisimme voineet ottaa myös sellaisen palveluasenteen, että” nyt on sunnuntai, ottakaa yhteyttä uudestaan maanantaina, koetamme tavoitella omistajaa, katsotaan, miten asia etenee”. Näin toimimalla emme olisi saanut kovin paljon pisteitä toiminnastamme ja palaute olisi kantautunut mökinomistajan korviin. Lisäksi se olisi lisännyt mökinomistajan kuormaa saada asia kuntoon ripeästi, vaikka niin, että hänen itse olisi pitänyt alkaa sitä hoitamaan tavalla tai toisella. Tämän lisäksi olisi poikunut myös reklamaation asiakkaalta, hän on joutunut olemaan lomallaan ilman ruoanlaittomahdollisuuksia ja pahimmassa tapauksessa vielä hinnanalennuspyynnön.

Itse nostin esille suurimpana kuormitustekijänä arjessa ajan käytön haasteet. Asiakasmäärien yhä lisääntyessä matkailualueellamme, sesongit pidentyvät ja omaa ammatillista työpanosta

tarvitaan yhä enemmän. Tästä syystä olen joutunut tarkastelemaan omaa rooliani mökinomistajana uudelleen. Saavuttaakseni parhaan mahdollisen lopputuloksen tehokkuudella mitattuna olen antanut mökkini vuokraustoiminnan hoidettavaksi ammattimaiselle myyntitalolle. Myyntikanavan valintaan vaikuttaa mökinomistajan asettamat tavoitteet, tämä tuli selville aineistosta. Minun tapauksessani päädyin edustamaan ainoastaan omistajan roolia palveluprosessissa pitäen kuitenkin omissa käsissäni vastuun siivous- ja huolintapalveluista.

Mökinomistajalla, kuten vastauksista ilmenee, tulee olla ajantasainen tieto tilanteestaan ja valmius reagoida nopeastikin muutoksiin, jos kuormitus tulee liian suureksi. Omasta kokemuksestani voin sanoa, että on myös syytä tehdä selväksi, millaista palvelun laatua haluaa oman mökkinsä kanssa vieraille tarjota.

”Ollako perustasoa – keskikastia  
ja tyytyä tavanomaiseen, turvalliseen?  
Sänky, juokseva vesi ja takkatulen lämpö.  
Kurkottaako korkeammalle- laajemmalle  
Untuvapeitto, poreamme ja maalämpö.  
Eurotko puhuvat?”

## 6. Uhat

Kahdessa aiemmassa tulosluvussa olen kuvaillut niitä merkityssuhteita, jotka vastaajat kokivat vaikuttavan positiivisesti mökin omistamisen kokemukseen. Pidin tärkeänä tutkimuksen luotettavuuden kannalta selvittää, onko vastaajien mielestä sellaisia asioita näköpiirissä, jotka vaikuttaisivat omistamisen kokemukseen negatiivisesti (ks., luku 7, s. 57). Timo Laineen mukaan fenomenologialle on tyypillistä etsiä asioista moninaisuuden rikkautta. Hän toteaa myös, että tutkimuksen näkökulma määrää, mitkä merkitykset ja niiden kokonaisuudet ovat kyseisessä tapauksessa olennaisia. (Laine, 2015, s.43–44.) Tutkimuksen luotettavuuden ymmärrän samalla tavalla kuin Juha Varto. Hän mielestään sillä tarkoitetaan vapautta satunnaisista ja epäolennaisista tekijöistä; satunnaisuudet karsiutuvat pois, mikäli tutkimus on edennyt johdonmukaisesti (Varto, 2005, s. 168). Tutkijana pidin erittäin tärkeänä selvittää, mitkä tekijät ovat mökin omistajille sellaisia, että omistamisen kokemus alkaa muuttua negatiiviseksi. Halusin avartaa tutkimuksen näkökulmaa, kun aineistosta oli selvinnyt, että kokonaistyytyväisyys mökin omistamisen kokemukseen oli suuri. Kysymällä haastatelluilta, milloin kokemus muuttuisi negatiiviseksi, haastoin heidät pohtimaan asiaa tulevaisuuteen. Tein aineistosta merkittäviä havaintoja siitä, mitä pahimmillaan seuraa, jos mökin omistamisen kokemus on negatiivinen. Huomasin haastattelutilanteissa kaikkien vastaajien kesken, että pahinta skenaariota ei tuotu heti esiin, vaan ensin kerrottiin kannanotto toteutuneeseen varausmäärään. Vasta sen jälkeen alkoi tulla esille varsinaisia uhkakuvia, jotka sinänsä olivat mökinomistajille hyvin yhtenäisiä. Palautin tutkijana itseni uudelleen haastattelutilanteisiin mielen ja tutkimuspäiväkirjani avulla, koska havaitsin, että nyt olin löytänyt tuloksellisesti merkittävän asian.

Mitä siis seuraisi, jos mökin omistamisen kokemus ja sen jakaminen vieraiden kanssa olisi erityisen negatiivinen kokemus?

Saamieni vastausten perusteella totean, että negatiivinen kokemus vaikuttaisi siihen, että mökinomistaja pahimmassa tapauksessa vetäisi kohteensa pois kaupallisesta vuokrauskapasiteetista. Rehellisyyden nimessä on todettava, että yksi negatiivinen kokemus ei käsitykseni mukaan näin radikaalia käytöstä mökinomistajassa aiheuta.

Palveluliiketoimintaan kuuluu oleellisena osani mielestäni, että aina annetaan mahdollisuus tehdä korjaus palvelun laatuun ja jos asia ei useista huomautuksista huolimatta korjaudu, vasta sitten tehdään johtopäätökset, jotka johtavat toimenpiteisiin.

Fenomenologisen metodin käyttäminen edellyttää, että tutkija on ankara siinä mielessä, ettei hyväksy ennako-odotuksiaan ja salliva siinä mielessä, että uskaltaa luottaa varmuuteen, joka fenomenologista metodologia seuraava intuitio hänelle antaa (Perttula, 2000, s. 440).

Palasin siten jälleen tutkimaan aineistoani syventäen ymmärrystäni merkitysverkostoihin, jotka liittyvät mökin omistamisen ja jakamisen kokemuksen negatiivisuuteen. Luvussa 1, alaluvussa 1.2 olen kuvaillut Ylläksen matkailuelinkeinon kehittymistä. Kandidaatintyössäni (Walin–Jatkola, 2007) totesin, että alueella vuonna 2007 kaupallisessa vuokrauskäytössä mökkikapasiteettina oli 2 500 vuodepaikkaa ja *Ylläs II kehittämissuunnitelmassa vuoteen 2020* sen arveltiin nousevan 8 600 vuodepaikkaan (Kolarin kunta, 2007, s. 11).

Otan tutkijan vapauden käyttöön pohtimalla, millainen vaikutus sillä olisi, jos mökinomistajat yksi toisensa jälkeen vetäisi mökkinsä kaupallisesta vuokraustoiminnasta sillä perusteella, että kokemus heille toiminnassa mukana olosta olisi erittäin negatiivinen? Uhkakuvien pohtiminen on aina mielestäni tulevaisuuteen suuntaavaa, niistä ehkä on pohdintahetkellä nähtävissä ”heikkoja signaaleja”, mutta uhkaa sinänsä ei koeta niin suureksi, koska kokonaiskäsitelmä tilanteesta on positiivinen. Heikolla signaalilla tässä tarkoitan sitä, että vastaajat tiedostavat asioita, jotka heidän mielestään ovat sellaisia, jolloin esim. mökin oma käyttö estyisi ja tilanteen pitkään jatkuessa saattaisi aiheuttaa vuokrauskapasiteetista poisvetämisen. Etenen analysoinnissani tutkivan ilmiön ymmärtämisvaiheeseen.

Esitän päätelmänäni, että mikäli useat mökin omistajat irtisanoisivat oman mökkinsä kaupallisesta vuokrauskapasiteetista kertyneen negatiivisen omistamisen ja jakamisen kokemuksen seurauksena, se vaikuttaisi oleellisesti alueella tarjolla olevaan vuokrauskapasiteetin määrään.

Millaiset heijastevaikutukset sillä olisi Ylläksen alueen sellaiselle matkailijalle, jolla on ollut tapana vuodesta toiseen vuokrata lomalleen aina sama mökki ja nyt sitä ei olisikaan enää saatavilla? Olisiko hän valmis etsimään uuden majoituskohteen vai vaihtaisiko hän peräti matkailualueetta?

Alla olevassa kuviossa 7 on koottuna vastauksesta kysymykseen, mikä tekisi omistamisen kokemuksesta negatiivisen.

H1vaara	varausmäärän riittämättömyys
H2kero	varausmäärän riittämättömyys
H3naava	varausmäärän vähyys, paikkojen tahallinen tuhoaminen
H4lompolo	paikkojen tahallinen tuhoaminen
H5tieva	energian raju hinnan nousu, elämäntilanteen muuttuminen esim. puolison sairaus, oma käyttö estyisi
H6kuru	paikkojen tahallinen tuhoaminen, elämäntilanteen muuttuminen; ei pystyisi itse eivätkä perheenjäsenet käyttämään

H7ahava	tahallisesti paikkojen tuhoaminen
H8raito	hankittu väärän kokoinen mökki omiin tarpeisiin, elämäntilanteen muuttuminen, oman käytön estyminen
H9pounu	varausmäärän riittämättömyys
H10minä	varausmäärän vähyys, elämäntilanteen muutos; oma työpanos vähenee esim. sairauden takia

kuvio 7. vastaukset kysymykseen, mitkä asiat tekisivät mökin omistamisen kokemuksesta negatiivisen?

Vastaajat kokivat mökin omistamisen kokemuksen negatiiviseksi vuokratulon jäädessä riittämättömäksi, ilkeiden tai oman käytön estymisen elämäntilanteen muutosten vuoksi (kuvio 7).

*Jos tilanne tulee sellaiseksi, että itse ei yhtään sitä enää käytä eikä omat perheenjäsenet, että se on sitten pelkästään vuokrauskäytössä (H6kuru).*

*Tulee hankkineensa mitoitukseltaan liian vaatimattoman käyttöhyödykkeen, mitoitus liian pieni, tilaa liian vähän – ostotilanteessa ei osata katsoa sitä vähän pidemmälle, katsotaan pelkkää hintaa ja tingitään sitten esim. makuuhuoneiden määrässä tai muusta (H8raito).*

## 6.1 Taloudelliset resurssit

### ”Money talks”

Aineistoista käy ilmi, että vastaajat ovat täysin samaa mieltä siitä, että varausmäärän riittämättömyys vaikuttaa omistamisen kokemukseen negatiivisesti. Tässä tutkimuksessa en selvittänyt, millainen mökin käyttöaste on kullekin omistajalle riittävä. Tämän tutkimuksen kannalta on oleellista ymmärtää, mitä siitä seuraa, jos mökin omistamisen kokemus muodostuu kokonaisvaltaisesti negatiiviseksi.

*Joskus on vähän kieltämättä ikävää, että antaa mökkinsä vuokralle, mutta koska se on välttämättömyys ylläpitokustannusten kattamiseksi (H1vaara).*

*Pakko vuokrata, että saadaan kuluja pois (H3naava).*

*Vuokrattu sen verran, että juoksevia kustannuksia on saatu katettua (H5tieva).*

*Sehän tulee muuten liian kalliiksi, jos siitä ei saa vuokratuloja kattamaan niitä kustannuksia (H9pounu).*

Mökinomistaja voi miettiä taloudellista resurssiasiaa kahdesta näkökulmasta; mikä olisi se vuokratulon määrä per matkailukausi, johon olen tyytyväinen ja millaiset kulut siihen kohdistuvat, että se saavutetaan?

Voidakseen vastata edellä esitettyyn kysymykseen, mökin omistajalla tulee olla riittävästi tietoa tästä vuokraustoiminnan pyörittämisestä, mitä kautta hänelle syntyy oivaltava ymmärtäminen aiheesta. Olisiko H9pounun omistamisen kokemus positiivinen, jos vuokratulon määrä olisi sama, mutta siihen kohdistuvat kulut olisivat pienemmät? Tutkimukseni ei vastaa tähän kysymykseen, mutta se jättää selkeän tutkimusaukon uusille tutkimuksille. Pidin merkittävänä myös H5tievan vastausta, jossa hän kertoi, että energian raju hinnan nousu muokkasi omistamisen kokemusta negatiiviseksi. Tässä hän juuri pohtii sitä, että jos vuokraustoiminnan pyörittämiseen kohdistuvat kulut nousivat paljon, joutuisi punnitsemaan vuokraisiko vaiko eikö? (H5tieva).

Tässä yhteydessä on syytä nostaa myös mahdollisen ilkeän aiheuttamat kulut, joka tuli esille aineistosta neljässä vastauksessa kymmenestä. Se koettiin selkeänä uhkana – onnekseen kukaan vastaajista ei ollut sitä kokenut. Väitän, että jos tahallinen paikkojen tuhoaminen yleistyisi vuokramökeissä, omistamisen kokemus muuttuisi niin negatiiviseksi, että mökinomistaja vetäisi mökkinsä pois vuokrauskapasiteetista.

Esitän omana näkökantani, että mitä pidempi omistusaika mökinomistajalla on, sen parempi ymmärrys hänellä on matkailualueen mökkivuokraustoiminnan mallista ja sen kehittymisistä. Tuloksen tulkinnan kannalta on hyvä oivaltaa, että haastateltujen motiivit mökin jakamiseen ovat moninaisia. Näin ollen ei voida yleistää, että saman viikkomäärän toteutuminen vuokrauksessa vuodessa olisi kaikille riittävä.

## 6.2 Elämäntilanne

Tutkimusaineistostani on selvinnyt, että haastattelemani mökinomistajat olivat hyvin tyytyväisiä tähänastiseen mökin omistamisen kokemukseen. Kysymyksen asettelu, mikä tekisi omistamisen kokemuksesta negatiivisen, asettaa omistajan pohtimaan tulevaisuutta ja siihen liittyviä mahdollisia uhkakuvia. Mitkä olisivat mahdollisesti niitä seikkoja, jotka estäisivät mökin oman käytön?

Tulkitsen aineistoa siten, että elämäntilanteen oleellisesta muuttumisesta nykyisestä koettiin selkeänä uhkakuvana. Saamistani vastauksista ymmärsin, että vastaajat tarkoittivat elämäntilanteen muutoksella mm. puolison kuolemaa tai vakavaa sairastumista, omaa tai muiden perheenjäsenten sairastumista ja perheen käytettävissä olevien taloudellisten resurssien vähenemistä esimerkiksi työttömyyden seurauksena. Vastauksien perusteella muutos aiheuttaisi oman käytön estymisen.

*Jos elämäntilanne muuttuisi niin, ettei itse pääsisi käyttämään mökkiä oman tai puolison sairauden takia (H5tieva).*

Juha Perttula ja Timo Latomaa (2005, s. 149) ovat määritelleet, että kokemus on sitä, mitä elämäntilanne ihmiselle tarkoittaa. Tulkitsen haastateltujen vastauksia niin, että nämä muuttuneet elämäntilanteen asiat ovat heidän tarkoittamaansa kehollisuuden käsitettä, jota kuvasin menetelmäluvun kohdassa 3.2.1.

## 7. Yhteenveto

Pro gradu- työssäni olen tutkinut Ylläksen matkailualueen mökin omistajien omistamisen kokemuksia, kun he jakavat kaupallisessa vuokrauskäytössä olevan mökkinsä vieraiden kanssa.

Pyrin tutkimuksellani selvittämään, voidaanko liiketoimintaan perustuva mökkivuokraus määrittää osaksi jakamistaloutta. Majoitustoiminnassa jakaminen on tarkoittanut perinteisesti kotimajoitusta. Käsitteellä kotimajoitus tarkoitetaan yksityisasuntojen sekä huoneiden vuokraamista lyhytaikaisesti (Työ – ja elinkeinoministeriö, 2016, s. 7).

Tutkimustehtävänäni on ollut selvittää mökin omistajien kokemusten kautta, täytyvätkö jakamistalouden tunnusmerkit kaupallisessa mökkivuokraustoiminnassa. Tutkimukseni on ollut laadullinen haastattelututkimus, jossa olen aineistoa analysoinut käyttäen fenomenologista analyysimenetelmää.

Tutkimuksessa haastattelin kymmentä tuntemaani mökin omistajaa, joista yksi olin minä. Pidin tärkeänä tutkimukseni kannalta valita haastateltaviksi sellaisia mökin omistajia, joilla esiymmärrykseni perusteella oli selkeä käsitys vuokraustoiminnan palveluprosessista (ks. liite 2).

Tutkimusta aloittaessani itselläni oli lähes kahdenkymmen vuoden kokemus mökkivuokraustoiminnasta Ylläksellä. Olin saanut aitiopaikalta seurata alueen matkailuelinkeinon voimakasta kasvua ja omalla aktiivisella työpanoksella luoda mökin omistajien tueksi toimivan alihankintaverkoston. Työtä tehdessäni olin huomannut, että alueella tehtiin paljon erilaisia asiakastyytyväisyysmittauksia, mutta mökin omistajiin kohdistuvia tutkimuksia ei tehty. Halusin tutkimukseni avulla selvittää, miten mökin omistajat tänä päivänä kokevat omistamisen kokemuksen, kun mökin jakajia on paljon enemmän kuin vuonna 2007, jolloin tarkastelin vuokraustoiminnan palveluprosessin laatua (Walin–Jatkola, 2007).

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta oli tärkeää, että kuuluin samaan maailmaan kuin tutkittava (Varto, 2005, s.87–88). Aloittelevana tutkijana koin siinä eettisen haasteen. Tunsin haastateltavat ennalta ja pohdin, osaisinko käyttää tutkimuksessani tarvittavaa oivaltavan havainnoinnin menetelmää, jolla pyritään selkeästi irti ennakoasetuksista ja katsellaan tutkittavaa avoimesti. Tutkimukseni edetessä huomasin, että fenomenologisen menetelmän sisäistämäinen olisi ollut minulle helpompaa, jos olisin opiskellut filosofiaa. Lähdin rohkeasti tutkimuksessani eteenpäin luottaen siihen, että tutkijana viime kädessä



osaan tehdä omaa tutkimustyötäni koskevat eettiset ratkaisut ja pystyn vastaamaan niistä (Kuula, 2011, s. 26).

Oman tutkimukseni luotettavuutta tulee arvioida yhdeksän kriteerin kautta, jotka Perttulan (1995) mukaan soveltuu käytettäväksi kvalitatiivista tutkimusotetta sisältävien tutkimusten luotettavuuden arviointiin. Ensiksi tulee arvioida tutkimusprosessin johdonmukaisuutta (kriteeri 1). (Perttula, 1995, s. 42.) Olen tutkimuksessani kuvannut tutkittavan ilmiön ja aineistohankintatavan selkeästi, kertonut teoreettisen lähestymistavan ja loogisella tavalla analysoinut aineistoa. Tutkimusprosessia voidaan pitää johdonmukaisena, kun loogisuus ulottuu sekä ontologiselle että reaalisisältöjä kuvaavalle tasolle. Toiseksi arvioidaan tutkimusprosessin reflektointi ja sen kuvaus (kriteeri 2). (Perttula, 1995, s. 42.)

Tutkimuksessani olen tutkijana perustellut tekemäni valinnat. Tekemästäni tutkimusraportista hahmottaa, että olen oman ymmärtämisen ja aineiston perusteellisen tarkastelun avulla saanut tutkimusprosessin etenemään loogisesti. Kolmanneksi kiinnitetään huomiota tutkimusprosessin aineistolähtöisyyteen (kriteeri 3) Kvalitatiivinen tutkimusprosessi etenee tutkimusaineiston ehdoilla ollen näin keskeisimmässä asemassa koko tutkimuksessa. (Perttula, 1995, s. 42.) Tutkijana voin todeta, että tutkimustani ei olisi ilman aineistoa. Neljäntenä kohtana tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on tutkimusprosessin kontekstisidonnaisuus. Sillä tarkoitetaan tutkimusprosessin sidonnaisuutta tutkimustilanteeseen. (Perttula, 1995, s. 42.) Minun tutkimuksessani kontekstisidonnaisuus ilmenee siten, että tutkimukseni tulokset ovat syntyneet tutkimuksen kohteena olleiden mökin omistajien kokemuksista. Lisäksi kontekstisidonnaisuudella tässä yhteydessä tarkoitetaan sitä, että ihmisen merkityssuhteet ovat mielekkäästi tutkittavissa vain hänen koetun maailman kokonaisuudessa (kriteeri 4). (Perttula, 1995, s. 42.) Olen tähän tutkimukseeni hyväksynyt haastateltavaksi ainoastaan sekä vuokrauskäytössä että omassa käytössä olevien mökkien omistajia, jotta heidän esiyymmärrys aiheesta on riittävä tutkimukseen osallistumiseen. Viidenneksi arvioidaan tavoiteltavan tiedon laatua. Saavutettu tieto tulee olla olennaista, käsitteellistä ja persoonakohtaisesti yleistä tietoa (kriteeri 5). (Perttula, 1995, s. 42.)

Tutkimukseni essentiaalisia tuloksia olen kuvannut luvuissa 4–6. Tekemäni hermeneuttisen analyysin kautta päädyin esittämään tutkimustuloksina ne kolme merkityssuhdetta, jotka tutkimusaineistoni mukaan eniten muovaavat mökin omistamisen kokemusta joko negatiiviseksi tai positiiviseksi. Kuudentena kriteerinä arvioidaan metodien yhdistämistä, mikäli kahden metodin käyttäminen lisää tutkimuksen luotettavuutta (kriteeri 6). (Perttula, 1995, s. 42.) Tässä tutkimuksessani käyttämäni fenomenologista metodia olen esitellyt menetelmäluvussa 3. Tutkimukseni analyysiosassa olen käyttänyt hermeneuttista

ulottuvuutta hakien hermeneuttisen kehän avulla uutta, syvempää ymmärrystä tutkittavaan asiaan sekä löytääkseni merkityssuhteiden verkoston. Mikäli tutkimuksessa on mahdollista tehdä tutkijayhteistyötä, luotettavuus kasvaa, jos tutkimuksellisten menettelyjen systemaattisuus ja ankaruus lisääntyy (kriteeri 7). (Perttula, 1995, s. 42.) Pienimmälle painotukselle näistä kriteereistä jäi tutkijayhteistyö, koska tein tätä tutkimusta täysin itsenäisesti. Tutkimusprosessin aikana olin hyvin vuorovaikutteisessa suhteessa pääohjaajaani Monika Luthjeen sekä tutkimuksen edessä jakamistalouteen liittyvissä kysymyksissä Maria Hakkaraiseen. Unohtamatta ei sovi myöskään pro gradu- seminaarissa olleita Lapin yliopiston matkailututkimuksen tutkijoita, jotka ohjasivat meitä tutkimusprosessin aloittamiseen. Lisäksi onnistuin lähdemateriaalien keruussa olemalla henkilökohtaisesti yhteydessä tutkijoihin kuten Jeannie Germann Molz sekä Airi Lampinen. Pitkän linjan tutkijoiden antaman kannustus tuntui aloittelevasta tutkijasta hyvältä. Yleisimmällä tasolla ajateltuna tein tutkijayhteistyötä selvittämällä hyvän akateemisen tutkimustavan mukaisesti tähän tutkimusaiheeseen liittyvät aiemmat tutkimukset, joita olen esitellyt johdantoluvussa 1.

Tutkimustyön on oltava subjektiivinen. Tutkijan tajunnallisuus on tutkimustyön välttämätön edellytys (kriteeri 8). (Perttula, 1995, s. 42.) Olen tässä tutkimuksessani tutkinut elämismaailmaa, joka koostuu mökin omistajien kokemuksista hakien merkityssuhteiden kautta vastausta tutkimuskysymykseeni. Subjektiivisuus ilmenee tutkimuksessani myös siinä, että mökin omistaja maailma on itselleni myös samalla tavalla elämismaailma kuin haastatelluille. Viimeisenä kriteerinä luotettavuuden arvioinnissa on tutkijan vastuullisuus. Tutkijana kaikki tutkimukselliset toimenpiteet pitää tehdä systemaattisesti (kriteeri 9). (Perttula, 1995, s. 42.) Tutkimuksessani olen edennyt systemaattisesti noudattaen pro gradu- tutkielmalle asetettuja sisältövaatimuksia. Tutkimusaineistoni avulla opin itsekin mökin omistamisen kokemuksesta uuden asian. Se liittyy nimenomaan tähän luottamukselliseen riippuvuussuhteeseen mökin omistajan ja alihankintaverkoston välillä. Käyttämällä hermeneuttista kehää tulosten analysoinnin avulla pääsin esiyymmärryksen yli uuteen tietoon. Voidaan siis sanoa, että olen onnistunut tämän menetelmän käyttämisessä. Edellä oleviin kriteereihin viitaten totean, että tutkimustani voidaan pitää luotettavana.

Tutkimustulokset osoittavat, että mökin omistajille löytyi kolme merkityssuhdetta, jotka eniten muovaavat mökin omistamisen kokemusta joko positiiviseksi tai negatiiviseksi. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että luottamus alihankintaverkostoon oli ehdoton edellytys vuokraustoiminnan aloittamiselle. Luottamus nähtiin kaksipuolaisena; ensin luottamuksena alihankintaverkostoon ja toiseksi jakamiseen liittyen. Luottamus

merkityssuhteena on siis koko vuokraustoimintaa pyörittävä voima. Tällä perusteella näen kaupallisen mökkivuokraustoiminnan toimivan jakamistalouden tavoin. Lisäksi näen mökkien kaupallisessa vuokraustoiminnassa täyttyvän Finnish Consulting Group Oy:n saaristoa koskevassa selvitystyössä esille tuoman jakamistalouden määritelmän, että toiminta on jakamistaloutta, koska se voidaan määritellä kuuluvaksi alustatalouteen (Finnish Consulting Group, 2018, s. 13). Myös Jeannie Germain Molz on todennut, että jakamistalous perustuu täysin luottamukseen vieraiden ihmisten välillä erilaisilla teknisillä alustoilla (Germain Molz, 2014, s. 127–144). Edellä olevaan viitaten minun on tutkijana perusteltua todeta, että kaupallinen mökkivuokraustoiminta voidaan katsoa olevan osa majoitustoiminnan jakamistalouden ilmiöitä perinteisesti tunnetun kotimajoittamisen lisäksi. Näitä kahta toimintoa ei yhdistä ainoastaan luottamus eikä teknisen alustan käyttäminen vaan lisäksi selkeä ansainta tarkoitus. Pienimuotoisimmillaan kotimajoitus oli ennen vanhaan Äkäslompolossa matkailijoiden majoittamista kotiin ja siitä saatu korvaus oli tulon lisä omavaraistaloudessa eläville kyläläisille. Kaupallinen mökkivuokraustoiminta on alusta lähtien perustunut ansaintaan, mutta jakamistalouden ilmiöksi katson sen muuttuneen siinä vaiheessa, kun varaamisen alustat ovat teknologian kehittymisen myötä tulleet avoimiksi kaikille. Vuonna 2017 marraskuun lopussa päättyneen *Jakamistalous matkailussa* hankkeen loppuraportissa vertaismajoitus termillä tarkoitettiin kotimajoitusta kuten Couchsurfing ja Airbnb. Loppuraportissa todettiin kannanottona, että Airbnb toiminta lähestyy maksullisia majoituspalveluita. (Hakkarainen & Jutila, 2018, s. 6.) Tästä päättelin, että ansaintatarkoitus on sekä kotimajoitusta että kaupallista mökkivuokraustoimintaa yhdistävä asia. Toiseksi merkityssuhteeksi mökin omistajat nostivat tavoitteet ja niiden täyttyminen mökin omistamisessa. Tutkimuksessani en suoraan kysynyt tavoitteita, vaan vastaajat saivat itse kertoa, miten he asian kokivat. Aineistosta ilmeni, että omistamisen kokemus on positiivinen, kun mökin omistajan henkilökohtaiset tavoitteet ovat täyttyneet. Positiivinen kokemus ei tutkimuksen mukaan synny ainoastaan vuokratuoton määrällä mitattuna vaan siihen liittyy myös saavutettu asiakastyytyväisyys oman kohteeseen sekä toimiva palveluprosessi siten, että vuokraustoiminta ei kuormita arjessa omistajaa liiaksi. Mökin omistajat toivat esille myös tyypillisen tämän ajan ilmiön vuokraustoiminnasta. Jakamistalous on muuttanut vuokraustoiminnan hyvin reaaliaikaiseksi, nopeassa tempossa tapahtuvaksi toiminnaksi. Oma johtopäätökseni on, että tämä nopea tempo ja tehokkuus välitysmyyynnissä, tulee muuttamaan vakiintuneiden toimijoiden toimintakäytäntöjä vuokraustoiminnassa. Totean, että tämä tulee vaatimaan mökin omistajalta aktiivisempaa ja vuorovaikutteisempaa roolia ja nähdäkseni se tulisi lisäämään arjen kuormitusta kaupallisessa vuokraustoiminnassa mukana oleville.

Kolmantena merkityssuhteena tutkimustuloksista ilmeni uhkakuvat, joita mökin omistajilla on. Tulosten mukaan, mikäli uhkakuvat muuttuisivat todellisiksi, omistaja kokisi mökin omistamisen kokemuksen negatiiviseksi. Uhkakuviksi nostettiin vuokratulojen riittämättömyys, ilkeältä ja oman käytön estyminen elämäntilanteiden muutosten myötä. Jos omistamisen kokemus muuttuisi oleellisesti negatiiviseksi useiden mökin omistajien mielestä, se voisi pahimmillaan aiheuttaa oman mökin poistamisen vuokratoiminnan piiristä. Esitin päätelmänäni, että mikäli näin tapahtuisi, se vaikuttaisi oleellisesti alueella olevaan vuokrauskapasiteetin määrään.

Olen tekemäni tutkimuksen perusteella esittänyt, että kaupallinen mökkivuokraustoiminta on jakamistalouteen luettavaa elinkeinotoimintaa. Tutkimuksesta kävi ilmi, että luottamus on kaksipartaista; toisaalta alihankintaverkoston ja toisaalta jakamiseen vieraiden ihmisten kanssa. Esittämieni tutkimustulosten pohjalta päättelen, että mikäli mökin omistajilla syntyisi luottamuspuoli alihankintaverkosta kohtaan, se voisi vaikuttaa radikaalisti mökin omistamisen kokemukseen. Juha Perttulan ja Timo Latomaan mukaan kokemus on sitä, mitä elämäntilanne ihmiselle tarkoittaa (Perttula & Latomaa, 2005, s. 149). Oma elämänmuodollinen todellisuus aktiivisena matkailupalveluntuottajana Ylläksellä on se, että alueellamme on asiakasmääriin nähden liian vähän alihankintaverkosta palveluja tuottamaan, koska matkailijoiden vaihtopäivä on lähes poikkeuksetta lauantai. Palvelutason laadun heikkeneminen on ilmeistä, mikäli tarvittavia resursseja palvelun tuottamiseen ei ole. Tässä tutkimuksessani mökin omistajat nostivat kokemusta negatiivisiksi muokkaavina asioina esille varausmäärän riittämättömyyden, paikkojen tahallisen tuhoamisen ja elämäntilanteen muuttumisen. Jatkotutkimuksessa haluaisin selvittää matkailusesonkien vaihtopäivään liittyvien palveluprosessien tarkastelua palvelun laadun näkökulmasta asiakasmäärien yhä kasvaessa. Tekemäni tutkimuksen perusteella olen tehnyt johtopäätöksen, että mökin omistamisen kokemus muuttuisi negatiiviseksi, jos luottamus alihankintaverkoston muuttuisi esim. palvelun tarjoajien vähyyden johdosta. Jatkotutkimuksessa tulisi ponnekaasti etsiä ratkaisuja palvelun laadun ylläpitämiseen, logistiin ja työvoimapolitiisiin ongelmiin eri matkailun parissa työskentelevien kesken. Kauhuskenaariona pidän sitä, että jos vaihtopäiviä ei saada lisättyä, asiakasmäärien eikä palvelun laatua pysty kukaan hallinnoimaan. Tämän tyyppinen tutkimus olisi nimenomaan sitä matkailuliiketoiminnan professori Raija Komppulan perään kuuluttamaa perustutkimusta, jota kaivataan matkailuelinkeinon kehittämiseksi (Honkakumpu, 2017). Tutkimuksessani toin tuloksena esille sen, että luotettava alihankintaverkosto on elinehto kaupallisen mökkivuokraustoiminnan aloittamiselle. Mikäli sitä ei voida tarjota sen takia, että vaihtopäivän kuormitus on liaksi yhden päivän kohdalla, oletukseni on, että kokemus

mökin omistamisesta muuttuu negatiiviseksi. Elämänmuodollisella todellisuudella Perttula ja Latomaa tarkoittavat ihmisten välisiä sääntöjä, periaatteita, tapoja ja käytänteitä, joiden mukaan ihmisyyhteisöjen elämä toteutuu (Perttula & Latomaa, 2005, s. 150–151). Olen huomannut, että viimeaikaisissa jakamistaloutta koskevissa uutisoinneissa on nostettu esille erityisesti ilmiöön liittyviä kielteisiä asioita kuten sääntelyn puute, verotukselliset asiat ja ilmiön hallitsemattomuus. Kannustaisin viestinnässä käyttämään enemmän Malhotran & Van Alstynen (2014, s. 24) esittämää ajatusta tuoda rohkeasti esille niitä asioita, jotka tuovat jakamistaloudessa selkeästi lisäarvoa.

Aineiston analyysiosassa käytin paljon haastateltujen tekstisitaatteja, jotta heidän kokemuksensa tutkittavista ilmiöistä tulisivat lukijalle läheisimmiksi. Tutkimuksen analyysiosan ja tulosten tulkinnan koin itse tutkijana erityisen mieleiseksi. Koin ajoittain oivalluksen hetkiä. Olennaista on ymmärtää, millainen palveluprosessi sisältyy kaupallisen mökkivuokraustoiminnan pyörittämiseen. Toin selkeästi uutta näkökulmaa tutkimukseni avulla jakamistaloudesta käytävään majoituskeskusteluun, joka ensisijaisesti pyörii kotimajoitusta tarjoavien verkkopalvelujen ympärillä. Uutena asiana toin tutkimusaineistoni avulla esille kolmantena merkityssuhteena ilmenneet uhkakuvat mökin omistamisen kokemuksen muovaajina. Tämän näen itse juuri sellaiseksi kohdaksi, josta tutkimusta pitäisi lähteä jatkamaan eteenpäin.

Olen tutkijana erittäin ylpeä itsestäni siitä, että olen pystynyt tuottamaan akateemista perustutkimusta, koska sen katsotaan olevan edellytys elinkeinon menestykselle. Tämän totesi Itä-Suomen yliopiston matkailuliiketoiminnan professori Raija Komppula joulukuussa 2017 antamassaan haastattelussa:

Hänen mukaansa meiltä uupuu matkailussa käytännössä lähes kokonaan yleiseksi hyväksi tehtävä perustutkimus, jossa tutkittaisiin toimialaan tai ilmiöön liittyvää asiaa siten, että sen tulokset johtaisivat uusiin innovaatioihin tai että niiden avulla voitaisiin parantaa olemassa olevaa tilaa. (Honkakumpu, 2017.)

Tämä tutkimus on laadullinen tutkimus eikä sen tuloksia voi täysin yleistää. Tutkimus tuo esille, mitä taloudellisia vaikutuksia matkailualueelle voi olla, jos mökin omistajan kokemus oman mökin jakamisesta on negatiivinen. Merkitys on sitä suurempi liiketaloudellisesti, mitä suurempi osa alueen välityksessä olevasta vuokrauskapasiteetista on yksittäisten mökin omistajien omistuksessa. Tutkimukseni tuloksia voi hyödyntää Lapin tunturialueiden matkailukeskuksissa, joissa mökkivuokraustoiminnan rakenne on hyvin samanlainen. Perehdyin varaamoyhtiössä työskennellessäni laajasti Levin, Saariselän ja Pyhänkin mökkivuokraustoiminnan rakenteeseen erilaisten yhteistyöprojektien muodossa. Väitän, että palveluprosessin sisältö liittyen tähän kaupallisen mökkivuokraustoimintaan on hyvin

samanlainen kaikissa tunturikeskuksissa, kuten olen sen kuvannut proseminaarityössäni vuonna 2007 (ks. liite 2). Esitän, että tutkimukseni tuloksia nostetaan nyt laajemmalle foorumille keskusteluun. Matkailutoimijana koen, että tämän hetken ajankohtaisessa Lapin matkailua koskevassa keskustelussa tuodaan esille isossa kuvassa kasvunäkymät asiakasmäärissä, alueilla tehtävät investoinnit ja yhä lisääntyvät lentoyhteydet. On myös rohkeasti nostettava esille käytännön tasolla oleva uhkakuva alihankintakapasiteetin riittämättömyydestä, kun paine on liiaksi yhden vaihtopäivän varassa. Työni täyttää sille annetun tehtävän, olen mielestäni monipuolisesti onnistunut vastaamaan tutkimuskysymykseen.

Ehdotan, että tulevilla matkailututkimuksilla tutkittaisiin enemmän mökin omistajia, koska kuten tutkimukseni osoittaa, heillä on merkittävä rooli matkailupalvelujen tarjoajana ja vuokrauskapasiteetin määrän säätelijöinä. Mökin omistajat ovat jääneet selkeästi lapsipuolen asemaan tutkimuksissa pääpainon ollessa erilaisissa asiakastyytyväisyysmittauksissa. Ehdotan, että matkailualueiden markkinointiorganisaatiot kutsuisivat mökin omistajia rohkeasti mukaan kehitystyöhön.

Krooninen kipu on ollut pahin haasteeni ja hidasteeni tämän tutkimukseni tekemisessä. Jouduin pitämään usean vuoden tauon opiskeluista terveydellistä syistä. Tauon aikana olin unohtanut niin akateemisen kirjoittamisen taidon kuin tekniset ohjeetkin. Oivallettuani, että kipu ei minusta häviä, sen kanssa voi elää, pääsin taas jaloilleni. Otin elämänohjeen Helena Mirandan *Ota kipu haltuun* kirjasta:

Ota itsellesi aikaa iloa tuottavien asioiden tekemiseen. Muista, että tekeminen kestää kivun vuoksi entistä kauemmin ja näin se kuuluukin olla. Toimi sen mukaan mikä on nykyinen tahtisi, äläkä mieti, mitä muut ajattelevat. (Miranda, 2016 s. 83.)

## Kiitokset

Haluan kiittää tutkielmani pääohjaajaa Monika Luthjea Lapin yliopistosta tutkimukseni kokonaisvaltaisesta ohjauksesta koko graduseminaarin ajan. Erityiskiitos Monikalle vahvasta uskostasi minuun, kun itse sitä epäilin.

Lämmin kiitos Maria Hakkaraiselle, kun johdatit minut tutkimaan jakamistaloutta ja nostamaan jakamisen tutkielmani teoreettiseksi viitekehyykseksi.

Kiitän myös graduseminaarissa mukana olleita opiskelijatovereita vertaistuesta, saitte minut unohtamaan oman kummallisuuteni terveystilanteestani johtuen ja muistamaan, että tutkijamaailmassa olemme kaikki yhdenvertaisia. Erityiskiitos Outi Rantalalle mieleenpainuvasta ja inspiroivasta kenttäkurssista kesällä 2017 – ilman sitä kurssia en olisi tässä vaiheessa.

Kiitos kuuluu myös tutkimukseeni osallistuneille mökinomistajille, jotka annoitte arvokkaan kokemuksenne käytettäväksi tutkimustyössä.

Unohtaa ei sovi yritykseni työntekijöitä, jotka annoitte minun olla itsekäs ja pysyä tutkijan roolissa; kiitän teitä kaikkia mielipiteistänne, sparrauksestanne ja venymisestä erilaisessa arjessa. Anun oikeakielisyyteen liittyvät ohjaukset ovat olleet kullan arvoisia.

Lopuksi kiitän elämänkumppaniani Pekkaa kärsivällisyydestäsi pyörittää kodin arkea ollessani pitkiä aikoja omassa tutkimusloosissani.

## LÄHDELUETTELO

- Aho, S. & Ilola, H. (2006). *Toinen koti maalla? Kakkosasuminen ja maaseudun elinvoimaisuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Alasuutari, P. & M. (2010). *Mökkihulluus. Vapaa-ajan asumisen taika ja taito*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Chen, M. (2016). Sharing economy: A review and agenda for future research. *International Journal of Hospitality Management*, 57, 60–70.
- Codagnone, C. & Martens, B. (2016). *Scoping the sharing economy: Origins, definitions, impact and regulatory issues*. (Institute for Prospective Technological Studies Digital Economy Working Paper 2016/01.) Brussels: Joint Research Centre of European Commission.
- Edelheim, J. (2007). *The Bushranger and Big Banana: A cultural studies critique of tourism studies*. (Väitöskirja). Sydney: Macquarie University.
- Finnish Consulting Group. (2016). *Mökkibarometri 2016*. Helsinki.
- Finnish Consulting Group. (2017). *Suomalaiset aikuiset mökkeilijöinä 2030 -selvitys*. (Maa- ja metsätalousministeriön julkaisuja. 5/2017.) Helsinki.
- Finnish Consulting Group. (2018). *Jakamistalous vesistö -ja saaristoalueiden mahdollisuutensa selvityshanke loppuraportti*. Toimeksiantaja Saaristoasiain neuvottelukunta ja Maa- ja metsätalousministeriö. Haettu 7.7.2018 osoitteesta <https://mmm.fi/saaristo>
- Gansky, L. (2010). *The mesh: Why the future business is sharing?* New York: Penguin.
- Germann Molz, J. (2014). Collaborative surveillance and technologies of trust: Online reputation systems in the "new" sharing economy. Teoksessa A. Jansson & M. Christensen (toim.), *Media, surveillance and identity: A social perspective* (s. 127–144). New York: Peter Lang.
- Hakkarainen, M. & Jutila, S. (2017). Jakamistalous matkailussa. Teoksessa J. Edelheim & H. Ilola (toim.), *Matkailututkimuksen avainkäsitteet* (s. 183–186). Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Hakkarainen, M. & Jutila, S. (2018). Jakamistalous matkailussa hanke loppuraportti. Haettu 1.10.2018 osoitteesta <https://shareabletourism.files.wordpress.com/2018/05/loppuraportti.pdf>
- Hakola, E. (2018). Suomalainen startup tuo majoitusvuokraajille keskitetyn markkinointialustan – Sääntely ajaa harrastelijat pois vuokrausmarkkinoilta. Haettu 8.7.2018 osoitteesta <https://www.talouselama.fi/uutiset/suomalainen-startup-tuo-majoitusvuokraajille-keskitetyn-markkinointialustan-saantely-ajaa-harrastelijat-pois-vuokrausmarkkinoilta/a224fc26-805b-3050-96a3-7b84f001e9ad>
- Hiltunen, M. (2018). Viikko-osake on modernia jakamistaloutta - *Holiday Club Resorts Oy:n osakaslehti*, kesäkuu 2018. Haettu osoitteesta 17.7.2018 <https://www.holidayclubresorts.com/fi/viihdy-kanssamme/asiakaslehti/paakirjoitus/>
- Honkakumpu, I. (2017). Korkeatasoinen tutkimus on edellytys elinkeinon menestykselle. *Vitriini-lehti* 19.12.2017. Haettu 23.9.2018 osoitteesta <https://mara.fi/vitriini-2/vitriinin-verkkoartikkelit/korkeatasoinen-tutkimus-on-edellytys-elinkeino-menestykselle>
- Himanka, J. (1995). Johdanto ja esipuhe Husslerin kirjassa *Fenomenologian idea. Viisi luentoa*. Helsinki: Loki-kirjat.
- Höckert, E. (2015). *Ethics of hospitality: Participatory tourism encounters in Northern Highlands of Nicaragua*. (Acta Universitatis Lapponiensis 312). Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Jakamistalous Matkailussa hanke. Haettu osoitteesta 5.2.2018 <https://shareabletourism.com>
- Kolarin kunta. (2007). Minne menet Ylläs – Ylläs II kehittämissuunnitelma vuoteen 2020.
- Kolarin kunta. (2016). Ylläksen yhteistyö- ja markkinointistrategia 2016–2018.
- Koljonen, L. (2018). Suomalaisen on pakko päästä mökille. Haettu 28.6.2018 osoitteesta <https://yle.fi/uutiset/3-10270164>
- Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka. Aineiston hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.



- KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Haettu 6.5.2018 osoitteesta <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- Lahti, V-M. (2016). Läpikapitalisoitumisen rinnalla tapahtuu talouden sosiaalistuminen. Haettu 7.8.2018 osoitteesta <https://www.sitra.fi/artikkelit/lapikapitalisoitumisen-rinnalla-tapahtuu-talouden-sosiaalistuminen/>
- Laine, T. (2015). Miten kokemusta voidaan tutkia?: Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin.* (s. 28–51). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Lampinen, A. & Cheshire, C. (2016). Hosting via Airbnb: Motivations and financial assurances in monetized network hospitality. *CHI'16 Proceedings of the annual conference on human factors in computing systems* (s. 1–12) New York: ACM. Haettu 26.4.2018 osoitteesta <http://dx.doi.org/10.1145/2858036.2858092>
- Lampinen, A. & Ilkkala, T. (2015). Monetizing network hospitality: Hospitality and sociability in the context Airbnb. *CSCW'15 Proceedings of the ACM 2015 conference on Computer supported cooperative work* (s. 1033–1044). New York: ACM. Haettu 26.4.2018 osoitteesta <http://dx.doi.org/10.1145/2675133.2675274>
- Loula, P. (2018). Pori on nyt ihmismäärällä mitattuna Suomen toiseksi suurin kaupunki ja äkkilähtö sinne voi maksaa 800 euroa yöltä – ”Onhan tämä hullua parissa päivässä saada kuun vuokra”. Haettu 19.7.2018 osoitteesta <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000005761790.html?share=61605d006a1440d89b61365e1aad00b4>
- Malhotra, A. & Van Alstyne, M. (2014). Economic and business dimensions. The dark side of the sharing economy and how to lighten it. *Communications of the ACM*, 57 (11), 24–27.
- Miettinen, T., Pulkkinen, S. & Taipale, J. (2010). *Fenomenologian ydinkysymyksiä*. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Miranda, H. (2016). *Ota kipu haltuun. Suomalaisen lääkärin opas kivunhoitoon*. Helsinki: Otava.
- New Yorkin kaupunki suitsii Airbnb:n toimintaa. (2017). Haettu 7.8.2018 osoitteesta <https://www.is.fi/taloussanommat/art-2000005782483.html?cs=email>
- Niskakoski, K. & Taskinen, K. (2012). *Äkäslompolo seitsemän tunturin kylä ajan virrassa*. Jyväskylä: Kirjakaari.
- Nuottila, J., Jutila, S. & Hakkarainen, M.(2017). Kirjallisuuskatsaus : Matkailun jakamistalous vastuullisuuden viitekehyksessä. *Matkailututkimus*, 13 (1-2/2017), 53–70.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Pernecky, T. & Jamal, T. (2010). (Hermeneutic) Phenomenology in tourism studies. *Annals of Tourism Research*, 37, 1055–1075.
- Perttula, J.(1995). Kokemuksen tutkimuksen luotettavuudesta. *Kasvatus* (1/1995), 39–46.
- Perttula, J. (2000). Kokemuksesta tiedoksi: Fenomenologisen metodin uudelleen muotoilua. *Kasvatus* (5/2000), 428–442.
- Perttula, J. & Latomaa, T. (2005). *Kokemuksen tutkimus. Merkitys - tulkinta- ymmärtäminen*. Helsinki: Dialogia.
- Rantala, O. (2017). Matkailun menetelmäkesäkoulu. Luentomateriaali.26.8.2017. Lapin yliopisto.
- Rantanen, M. (2014). Modernisoituvat mökkeilytyypit- paikallisten palveluympäristöjen muutosvoima (Helsingin Yliopisto Ruralia Instituutti. Raportteja 123). Helsinki.
- Smith, N. G. (2018).Who`s responsible? The ethics of sharing economy. Insead – the business school of world, 1–3. Haettu 8.7.2018 osoitteesta <https://knowledge.insead.edu/responsibility/-whos-responsible-the-ethics-of-the-sharing-economy-5034>
- Suomen ympäristökeskus. (2015) Vapaa -ajan asuminen Suomessa. Asukas - ja kunta kyselyn tuloksia vapaa - ajan asumisen nykytilasta ja kehittämistarpeista (SYKE raportteja 22/2015). Helsinki.

- Takala, S. (2018). Tienaa tonneja kodillasi - Kokeneet majoittajat kertovat, miten väliaikainen vuokraaminen onnistuu ja mitä täytyy ottaa huomioon. Haettu 3.6.2018 osoitteesta <http://www.hs.fi/koti/art-200>
- Taloustutkimus (2016). *Mökki 2016 -tutkimus*. Tilaajana Suomalaisen työn liitto.
- Tilastokeskus (2017). Rakennukset ja kesämökit . Haettu 8.8.2018 osoitteesta [http://www.stat.fi/til/rakke/2017/rakke\\_2017\\_2018-05-25\\_kat\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/rakke/2017/rakke_2017_2018-05-25_kat_001_fi.html)
- Tiura , N. & Vaskelainen ,T. (2018). Exploring problems associated with the sharing economy. Haettu 8.7.2018 osoitteesta [https://www.researchgate.net/publication/324170402\\_Exploring\\_Problems\\_Associated\\_With\\_the\\_Sharing\\_Economy0005703589.html?share=100ad620be257f364a36e4377f7109a5](https://www.researchgate.net/publication/324170402_Exploring_Problems_Associated_With_the_Sharing_Economy0005703589.html?share=100ad620be257f364a36e4377f7109a5)
- Turunen, L. (2014). Mökkiloma susirajan molemmilla puolin- hollantilaisten matkailijoiden vaatimukset vuokramökeille. Opinnäytetyö Kajaanin ammattikorkeakoulu. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Matkailun koulutusohjelma.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2016). Kotimajoitus osana jakamistaloutta. Haettu 5.4.2018 osoitteesta [http://www.visitfinland.fi/wp-content/uploads/2016/05/Taustamuistio\\_kotimajoitus\\_osana\\_jakamistaloutta.pdf?dl](http://www.visitfinland.fi/wp-content/uploads/2016/05/Taustamuistio_kotimajoitus_osana_jakamistaloutta.pdf?dl)
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2018). Kevään 2018 toimialojen näkymät: Matkailu. Haettu 8.8.2018 osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201803145998>
- Walín-Jatkola, T. (2017). Kutsu Tiinan pro-gradu tutkimukseen. Sähköposti mökin omistajille 4.12.2017.
- Walín-Jatkola, T. (2007). Palvelun laadun kehittäminen Ylläksellä. Proseminarityö YMAT1205. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Matkailututkimus.
- Varto, J. (2005). *Laadullisen tutkimuksen metodologia*. Tampere: Elan Vital.
- Vepsäläinen, M. (2017). Kirjallisuuskatsaus: Suomalaisen vapaa - ajan asumisen ja mökkeilyn merkitys ulkomaalaisille matkailijoille ja vapaa - ajan asukkaille. Saimaa destination 2020 – hanke. Itä-Suomen yliopisto. Matkailualan opetus- ja tutkimuslaitos.
- Voytenko, P., Zvolska, L. & Mont, O. (2016). Sustainability framings of accommodation sharing. *Environ. Innovation Soc. Transitions*, 1–15. Haettu 8.7.2018 osoitteesta <http://dx.doi.org/10.1016/j.eist.2016.12.002>
- Yaraghi, Ni. & Ravi, S. (2017). The current and future state of the sharing economy. Brookings India IMPACT Series No. 032017. Haettu 7.7.2018 osoitteesta [https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2016/12/sharingeconomy\\_032017final.pdf](https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2016/12/sharingeconomy_032017final.pdf)
- Yksityisten majoituspalveluiden tarjonta kovassa kasvussa (2018). Julkaistu 20.2.2018. Haettu 8.7.2018 osoitteesta <http://news.cision.com/fi/san-francisco-oy/r/yksityisten-majoituspalveluiden-tarjonta-kovassa-kasvussa---hostaway-auttaa-majoittajia-ansaitsemaan,c2455906>
- Zuikova, A. (2017). Thesis. Sharing economy: Home sharing in modern society. Case company: Hostaway. Saimaa University of Applied Sciences. Faculty of business administration Lappeenranta. Degree program in international business.

## LIITE 1. Kutsu Tiinan pro gradu- tutkimukseen

Kutsu Tiinan pro gradu- tutkimukseen joulukuussa 2017

Kiitos, että suostuit mökin omistajana tähän haastatteluun. Kerään aineistoa mökin omistajilta pro gradu- tutkimukseeni, jossa aiheena on "kokemus oman mökin jakamisesta vieraiden kanssa". Haastattelen nimenomaan sellaisia mökin omistajia Ylläksen matkailualueelta, jotka käyttävät itse mökkiä sekä ovat antaneet oman mökkinsä kaupalliseen vuokrausvälitykseen.

Tutkimukseni tavoite on selvittää, millainen on mökin omistamisen kokemus, kun se jaetaan vieraiden kanssa. Aineiston analyysimetodina käytetään tulkinnallista fenomenologista analyysimenetelmää.

Käyttämäni menetelmä aiheuttaa sen, että en lähetä etukäteen mitään kysymyspatteristoa tutustuttavaksi vaan teema-aihiot, joista keskustellaan.

Haastattelutilanne on hyvin avoin, äänitän haastattelun, jos saan siihen sinulta luvan.

Ohjeena haastatteluun on, että tutkija, eli minä, teen haastattelutilanteesta sellaisen, että haastateltava voisi kuvata yksilökohtaisia ja yksityiskohtaisia, elämäntilanteisiin - ja tapahtumiin liittyviä kokemuksia.

Haastattelun tekisin mielellään siellä mökissäsi, siihen on hyvä varata 1,5 h aikaa.

Pyydän, että ystävällisesti ilmoitat, koska minä voisin tulla paikalle.

Tässä sinulle teema-aihoita, joista toivon keskustelua syntyvän:

1. omistussuhde

miten olet päätenyt mökin omistajaksi ja miksi? kuinka kauan olet mökin omistanut?

2. mökin käyttö

kuvaile mökin omaa käyttöäsi, mökin jakaminen= mökin muu käyttö, millainen se on?

3. mökin omistaminen

tavoitteet ja niiden täytyminen

4. mökin rooli omassa elämässä "arjessa"

mökkihulluus?

tavoitteet

Eli tässä keskustelun pohjaksi., jutellaanpa sitten tästä ja tietysti muistakin meidän kuulumisista, niitä ei sitten äänitetä.

Teepä ehdotus, tulen paikalle.

Tiina

## LIITE 2. Ylläksen palveluprosessi

Mökkivuokraustoiminnan palveluprosessin ketjun osat:

- a) Varaamoyhtiö
- b) Asiakas  
loppukuluttaja, joka on tehnyt varauksen varaamoyhtiöstä ja tulee viettämään lomaansa Ylläkselle
- c) Omistaja  
kiinteistön tai huoneiston omistaja, joka on jättänyt omistamansa kohteen varaamoyhtiölle kaupalliseen vuokravälitykseen
- d) Varaamoyhtiön tarvitsemat alihankkijayritykset  
varaamoyhtiön näkökulmasta parhaimmassa tapauksessa omistaja on ostanut kyseiset palvelut samasta yhtiöstä, pahimmillaan ne on ostettu jopa kolmesta eri yhtiöstä  
Alihankkijayrityksillä tarkoitetaan:
- e) Huoltoyhtiö  
hoitaa vuokravälityksessä olevan kohteen huoltotöitä
- f) Avainpalveluyhtiö  
hoitaa välityksessä olevan kohteen avainpalvelua
- g) Siivousyhtiö  
hoitaa välityksessä olevan kohteen vaihtopäivän siivousta

Lähde: Walin–Jatkola, T. (2007). Palvelun laadun kehittäminen Ylläksellä. Proseminarityö YMAT1205 Lapin yliopisto matkailututkimus.