



Mökinvuokraajan opas

Noora Rantanen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

Opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

Tekijä Noora Rantanen
Tutkinto Restonomi
Opinnäytetyön nimi Mökinvuokraajan opas
Sivu- ja liitesivumäärä 25 + 9
<p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja luoda opas toimeksiantajayritys Mäkilampi Oy:n mökin vuokraajille. Työn taustalla oli toimeksiantajayrityksen tarve laajentaa vuokraustoimintaa ja tarjota asiakkaille entistä laadukkaampi ja asiakaslähtöisempi vuokrauskokemus. Tämä johti tarpeeseen luoda käytännönläheinen opas helpottamaan vuokraustoimintaa. Oppaan kohderyhmänä oli Suomessa matkailevat ihmiset.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostui työn suunnittelun ja toteutuksen kannalta keskeisistä teemoista. Nämä olivat vapaa-ajan asuminen palvelutuotteena, mökkeily ja sen motiivit, vastuullinen ja kestävä matkailu sekä viestintä. Lisäksi työtä varten haastateltiin kahta potentiaalista mökin vuokraajaa. Tähän valittiin tutkimusmenetelmäksi laadullinen strukturoitu haastattelu, joka suoritettiin sähköisenä lomakehaastatteluna.</p> <p>Taustatutkimuksen tuloksista todettiin, että mökkilomailu on suosittua ja vuokraajat odottavat pääasiassa rentoutumista ja arjen rutiineista irrottautumista. Mökkivuokraustoiminnan menestyksen kannalta on tärkeää ottaa huomioon vuokraajien tarpeet ja odotukset sekä tarjota helppoa ja kattavaa tietoa vuokrausprosessista. Oppaan avulla pyrittiin vastaamaan näihin tarpeisiin ja edistämään vuokraustoiminnan kehitystä.</p> <p>Suunnitteluvaiheessa määriteltiin tavoitteet ja tarvittava tieto sekä päätettiin oppaan julkaisualusta. Tähän valittiin sähköinen PDF-dokumentti sen monikäyttöisyyden ja helppouden takia. Toteutusvaiheessa oppaan rakenne ja sisältö suunniteltiin huomioiden haastattelut, teoreettinen tietopohja sekä toimeksiantajan toiveet.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena syntyi seitsemän sivun mittainen opas mökin vuokraajille. Opas luotiin hyödyntäen Canvaa. Oppaan sisältöön kuului mökin esittely, varustelu ja mukavuudet, lähi-alueen aktiviteetit, käytännön ohjeet sekä yhteystiedot.</p>
Asiasanat Vuokraustoiminta, mökkeily, opas

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ja tavoitteet	1
1.2	Tietoperusta ja työn rakenne	1
1.3	Toimeksiantajan esittely ja mökkikohteen kuvaus	2
2	Vapaa-ajan asuminen palvelutuotteena	4
2.1	Majoitustoiminta.....	4
2.2	Palvelutuote.....	4
3	Mökkeily ja sen motiivit	7
3.1	Mökkeily käsitteenä ja vuokramökkitoiminta.....	7
3.2	Mökkeilyn motiivit	7
4	Vastuullinen ja kestävä matkailu.....	9
5	Viestintä	11
5.1	Asiakasviestintä.....	11
5.2	Viestintä mökin vuokraustoiminnassa	11
6	Taustatutkimus.....	13
6.1	Aineistonkeruuväline	13
6.2	Toteutus ja aineiston analysointi	13
7	Tulokset	15
7.1	Vastaajien mökkiin liittyvät tarpeet ja odotukset.....	15
7.2	Vastaajien vuokrauspäätökseen vaikuttavat tekijät.....	16
7.3	Vastaajien tiedon tarve vuokrausprosessissa	16
8	Oppaan suunnittelu ja toteutus	18
8.1	Työn suunnittelu	18
8.2	Työn toteutus.....	18
9	Johtopäätökset ja pohdinta.....	20
9.1	Johtopäätökset taustatutkimuksen tuloksista	20
9.2	Johtopäätökset oppaasta	21
9.3	Pohdinta ja oman oppimisen arviointi.....	22
	Lähteet.....	23
	Liitteet.....	26
	Liite 1. Kyselylomake	26
	Liite 2. Opas.....	28

1 Johdanto

Mökkeily on olennainen osa suomalaista elämäntapaa. Kansainvälisesti vertaillen vapaa-ajan asumisen suosio on Suomessa maailman huippua. (Adamiak ym. 2015) Tilastokeskuksen mukaan Suomessa on noin 500 000 kesämökkiä. (Tilastokeskus 2024) Vaikka noin 800 000 henkilöä omistaa vapaa-ajan asunnon, itse asiassa mökkeilijöiden joukko on huomattavasti laajempi ja jopa puolet suomalaisista mökkeilee säännöllisesti. (Adamiak ym. 2015)

1.1 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ja tavoitteet

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö pyrkii tarjoamaan konkreettisia ja hyödyllisiä työkaluja mökin vuokraustoiminnan kehittämiseen sekä vuokraajien tarpeiden parempaan ymmärtämiseen. Tämän kautta työllä pyritään edistämään mökkivuokrauksen kehitystä ja kohdistamaan entistä laadukkaampia ja asiakaslähtöisempiä palveluita potentiaalisille vuokraajille.

Opinnäytetyölle on asetettu kaksi tutkimuskysymystä. Ensimmäinen näistä on: ”Millaisia tarpeita henkilöillä on mökkiä vuokratessa?”. Toinen tutkimuskysymys on: ”Kuinka edistää Mäkilampi Oy:n omistaman mökin vuokrauksen kehitystä ottamalla huomioon potentiaalisten vuokraajien tarpeet?”.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda mökkivuokraajien tarpeisiin vastaava käytännönläheinen opas. Opas on suunnattu Suomessa matkailevien ihmisten kohderyhmälle. Oppaan tarkoituksena on kehittää mökin vuokraustoimintaa sekä tarjota vuokraajalle helposti tietoa mökin mukavuuksista, lähi-alueen aktiviteeteista sekä yleisiä käytännön ohjeita.

Opinnäytetyö on luonteeltaan toiminnallinen, jossa on hyödynnetty taustatutkimuksena laadullista tutkimusta. Opinnäytetyössä luotava opas pohjautuu tietoperustaan sekä toteutettuihin potentiaalisten mökin vuokraajien strukturoituihin haastatteluihin. Opinnäytetyössä hyödynnetään lähteenä myös toimeksiantajayritys Mäkilampi Oy:n toimitusjohtajan asiantuntijahaastattelua.

1.2 Tietoperusta ja työn rakenne

Opinnäytetyön tietoperusta pohjautuu oleellisiin aiheisiin ottaen huomioon työn tavoitteen saavuttamisen. Opinnäytetyön tietoperusta keskittyy tarkastelemaan vapaa-ajan asumista palvelutuotteena, mökkeilyä ja sen motiiveja, kestävän matkailun periaatteita sekä viestintää. Tietoperustan avulla pyritään hahmottamaan keskeisiä osa-alueita opinnäytetyön aiheen ymmärtämisessä ja käsittelemisessä.

Tietoperustaa käsitellään opinnäytetyön alussa heti johdannon jälkeen luvusta kaksi lukuun viisi asti. Ensimmäisessä luvussa käsitellään vapaa-ajan asumista palvelutuotteena ja perehdytään majoitustoiminnan käsitteeseen. Tämä luku luo perustan ymmärtää, miten mökkeily nähdään palveluna ja millaisia elementtejä siihen liittyy. Toisessa luvussa tutkitaan mökkeilyn motiiveja, jotka ohjaavat suomalaisten mökkeilyä sekä käsitellään mökkeilyn käsitettä. Tämä auttaa ymmärtämään, mitkä tekijät ohjaavat ihmisten päätöksiä vuokrata mökki. Kolmannessa luvussa keskitytään vastuulliseen ja kestävään matkailuun. Tutkitaan, mitä vastuullisuus ja kestävyys tarkoittavat matkailualalla ja miten ne ilmenevät käytännössä. Työn neljäs luku käsittelee viestintää ja sen roolia mökin vuokraustoiminnassa. Tarkastellaan asiakasviestinnän merkitystä sekä sitä, miten viestintä vaikuttaa asiakaskokemukseen. Lisäksi perehdytään siihen, miten viestintää tulisi toteuttaa mökin vuokraustoiminnassa, jotta se olisi tehokasta ja asiakaslähtöistä.

Tietoperustan jälkeen työssä käsitellään empiiristä osuutta, joka sisältää haastattelut ja niiden tulosten analysoinnin. Seuraavaksi työssä esitellään oppaan suunnittelua ja toteutusta. Lopuksi pohditaan johtopäätöksiä sekä esitellään opinnäytetyön liitteet, kuten haastattelulomake ja itse opas mökin vuokraajille.

1.3 Toimeksiantajan esittely ja mökkikohteen kuvaus

Toteutan oppaan toimeksiantona Mäkilampi Oy:lle. Se on vuonna 1994 perustettu osakeyhtiö, jonka toimiala on kiinteistöjen kiinteistöhallinto. (Finder 2024). Mäkilampi Oy hallinnoi mökin vuokraustoimintaa. Yritys vuokraa yhtä mökkiä, joka sijaitsee Lohjalla, Pusulan kylässä. Yritys on vuokrannut mökkiä aiemmin tori.fi nettisivuston kautta. Nyt yritys suunnittelee mökin vuokraustoiminnan laajentamista eri nettisivustoille ja siksi opas tulee tarpeeseen. (Rantanen 15.3.2024) Haastattelin toimeksiantajaa työtä varten saadakseni tietoa itse yrityksestä ja sen toiminnasta.

Mökki sijaitsee pienessä Pusulan kylässä, noin tunnin matkan päässä Helsingistä. Tontilla sijaitsee vuonna 1981 rakennettu 60 neliömetrin kokoinen mökki kahdessa kerroksessa. Alakerrassa on keittiö, pieni makuuhuone ja tilava olohuone, jossa on varaava takka sekä suuri ruokapöytä. Keittiö on varusteltu uusilla kodinkoneilla ja tarjoaa kaiken tarvittavan ruoanlaittoon viidelletoista hengelle. Mökille tulee juokseva vesi omasta kaivosta. Olohuoneesta avautuu käynti suurelle katetulle terassille. Yläkerrassa on kaksi isoa parisänkyä ja terassi, josta avautuu näkymä lammelle. (Rantanen 15.3.2024)

Päärakennuksen yläpuolella sijaitsee pienempi rakennus, jossa on ulko-wc, varasto sekä erillinen huone tarjoamassa lisätilaa majoittumiseen. Huoneessa on vuodesohva kahdelle, joten mökille mahtuu yhteensä majoittumaan kymmenen henkilöä. Lammen rannalla sijaitsee hirsinen

saunarakennus, jossa on pieni peseytymistila. Saunasta pääsee suoraan laituria pitkin viilenty-
mään lampeen. (Rantanen 15.3.2024)

2 Vapaa-ajan asuminen palvelutuotteena

Vapaa-ajan asunto viittaa omistettuun asuintilaan, jota käytetään vapaa-aikoina. Tämä voi olla mökki huvila tai muu vastaava loma-ajan asunto. Suomessa mökit ovat yleensä kesämökkejä, joita käytetään pääasiassa kesäisin eikä ympärivuotisesti. (Perrels & Kangas 2007, 2) Tilastokeskus määrittelee kesämökin seuraavasti: ”Kesämökillä tarkoitetaan kiinteästi sijaintipaikalleen rakennettua vapaa-ajan asuinrakennusta tai asuinrakennusta, jota käytetään loma- tai vapaa-ajan asuntona.” (Tilastokeskus 2024)

2.1 Majoitustoiminta

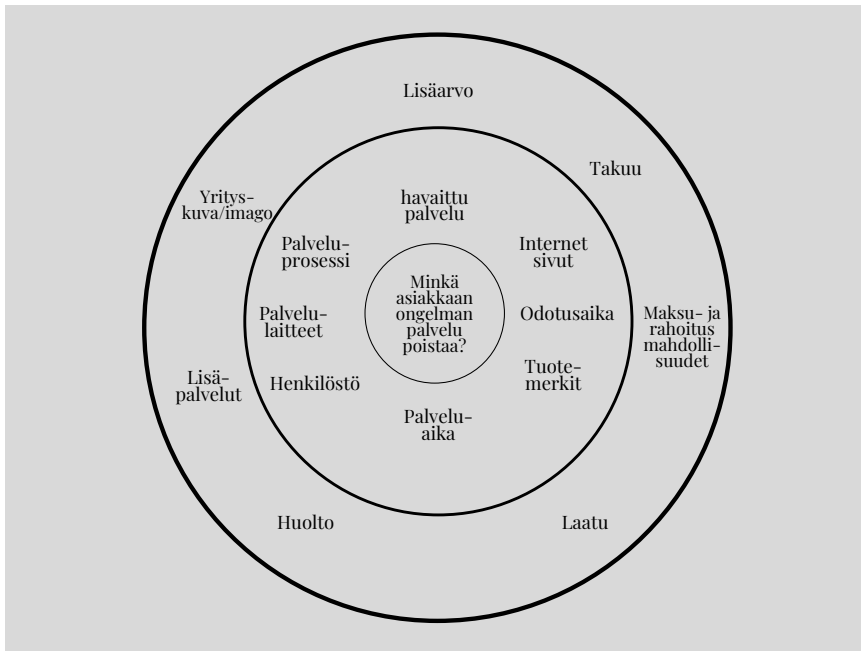
Lain mukaan majoitustoiminta on ammattimaisesti tapahtuvaa toimintaa, jossa tarjotaan huoneita tai muita majoitustiloja tilapäistä majoitusta tarvitsevalle asiakkaalle. Tämä voi tapahtua eri tavoin, kuten esimerkiksi hotellin tai retkeilymajapaikan muodossa. Majoitusliikkeellä puolestaan viitataan lainsäädännössä rakennukseen, huoneistoon tai muuhun toimitilaan, jossa majoitustoimintaa harjoitetaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2024)

Matkailuala on edelleen toipumassa Covid-19 pandemian jäljiltä, mikä näkyy myös Suomen majoitusliikkeiden toiminnassa. Kotimaisten matkailijoiden yöpymiset ovat kasvaneet huomattavasti edellisvuosina, mikä osoittaa matkailun kysynnän piristymistä kotimaanmarkkinoilla. Tilastokeskuksen tuoreiden tilastojen mukaan kotimaan vapaa-ajanmatkojen määrä kasvoi tammikuussa 2024 noin 1,4 miljoonaan matkaan, mikä edustaa 10 prosentin nousua edellisvuoteen. (Tilastokeskus 2024)

2.2 Palvelutuote

Palvelutuote muodostuu monista erilaisista elementeistä, jotka voivat olla sekä aineellisia että aineettomia. Näihin osiin kuuluvat esimerkiksi työsuoritukset, tiedot, taidot, asiakkaan kokemat tunteet ja tunnelma sekä yrityksen maine. On tärkeää ymmärtää, että palvelutuote on suunniteltu vastaamaan asiakkaan tarpeeseen tai ongelmaan. Palvelu voidaan kuvata kerroksittain, esimerkiksi sipulimallin avulla. (Kuva 1.) Palvelusipuli rakentuu kerros kerrokselta ja kasvaa jatkuvasti houkuttelevammaksi. Sipulin ytimeksi voidaan ajatella peruspalvelu, joka selittää minkä ongelman tai tarpeen palvelu ratkaisee. Tämä ydinpalvelu muodostaa palvelun olennaisen osan ja sen avulla asiakas saa ratkaistua tarpeensa. Seuraava kerros kuvaa havaittua palvelua, joka näkyy asiakkaalle päin. Tähän kerrokseen sisältyy erilaiset havaittavat tekijät, kuten henkilöstö, jotka vaikuttavat

asiakkaan kokemukseen. Uloin kerros puolestaan kuvaa lisäarvoa tuottavia elementtejä, jotka eivät ole välttämättömiä palvelun ytimen kannalta, mutta jotka voivat parantaa asiakaskokemusta ja erottaa palvelun kilpailijoista. Tähän kerrokseen voi sisältyä esimerkiksi lisäpalveluita, jotka tekevät palvelusta houkuttelevan ja arvokkaan asiakkaalle. (Raatikainen 2008, 67–71)



Kuva 1. Palvelusipuli. (Mukaiillen Olshin 2019)

Kesämökki palvelutuotteena on yksinkertainen kokonaisuus, joka tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden rentoutua. Palvelusipulimallin avulla voidaan hahmottaa, miten kesämökin palvelutuote rakentuu eri kerroksista tarjoten monipuolisen asiakaskokemuksen. Ydintuote vastaa asiakkaan tarpeeseen, esimerkiksi tarpeeseen päästä pois arjen kiireestä tai viettää aikaa luonnossa. Tämä muodostaa kesämökin peruspalvelun, joka on tarpeen täyttävä ja tarjoaa asiakkaalle olennaisen hyödyn.

Havaitun palvelun kerroksessa keskitytään siihen, miten asiakas kokee itse kesämökkikokemuksen. Tähän sisältyvät asiakkaan vuorovaikutus mökin vuokraajan kanssa, varustelutaso ja siisteys sekä muut havaittavat tekijät, jotka vaikuttavat asiakaskokemukseen. Uloimpana kerroksena ovat lisäarvoa tuottavat elementit, jotka eivät ole välttämättömiä palvelun ytimelle, mutta jotka voivat parantaa asiakaskokemusta ja erottaa palvelun kilpailijoista. Tähän kerrokseen voi sisältyä

esimerkiksi lisäpalveluita, kuten mahdollisuus vuokrata lisävarusteita tai tarjota tietoa lähistön nähtävyyksistä ja aktiviteeteista.

3 Mökkeily ja sen motiivit

Tässä luvussa käsitellään mökkeilyn käsitettä sekä vuokramökkitoimintaa. Lisäksi luvussa tarkastellaan mökkeilyn motiiveja, niiden taustalla vaikuttavia tekijöitä sekä merkitystä niin yksilöiden kuin yhteisöjenkin näkökulmasta. Mökkeily on olennainen osa suomalaista elämäntapaa sekä kulttuuria ja sen taustalla vaikuttavat monenlaiset tekijät, jotka heijastavat erilaisia tarpeita sekä arvoja.

3.1 Mökkeily käsitteenä ja vuokramökkitoiminta

Mökkeilyä voidaan tarkastella eri kulttuureissa ja yhteiskunnissa eri tavoin, eikä sille ole olemassa yksiselitteistä määritelmää. Esimerkiksi Britanniassa, Irlannissa ja Kanadassa mökkeilyä on pidetty elitistisenä ja siihen on suhtauduttu kielteisesti, kun taas Pohjoismaissa se nähdään koko kansan harrastuksena ja osana kansallista identiteettiä. Mökkeily viittaa kuitenkin kiinteästi sijaintipaikkaan rakennettuihin rakennuksiin, joita käytetään pääasiassa vapaa-ajan viettoon, lomailuun tai tilapäiseen oleskeluun. (Vepsäläinen 2017, 88–89)

Vuokramökkitoiminta on olennainen osa Suomen matkailualaa ja se käsittää tyypillisesti perinteisiä järvenrantamökkejä sekä loma-asuntoja. Tätä toimintaa harjoittavat pääasiassa yrittäjät, joilla on omistuksessaan tonttimaata maaseudulla. Vuokralaisia hankitaan yleensä joko suoraan yrittäjän toimesta tai erilaisten välitysorganisaatioiden välityksellä. Peruspalveluihin kuuluvat yleensä mökki, sauna ja vene, mutta tarjonta voi olla monipuolista erilaisten lisäpalveluiden avulla. (Rautiainen & Siiskonen 2007, 30–31)

3.2 Mökkeilyn motiivit

Mökkeily on olennainen osa suomalaista elämäntapaa ja kulttuuria. Metsien ja järvien ympäröimät mökit ovat paikkoja, joissa monet suomalaiset viettävät vapaa-aikaansa ja lataavat akkujaan arjen kiireiden keskellä. Mökkeilyn suosioon vaikuttaa monia erilaisia motiiveja, jotka heijastavat sekä yksilöllisiä, että yhteisöllisiä tarpeita ja arvoja.

Mia Vepsäläinen kirjallisuuskatsauksessaan (2017) kirjoittaa mökkeilyyn liittyvistä motiiveista, joita hän on kirjannut viisi. Yksi merkittävimmistä motiiveista on luonto ja ympäristö. Monille mökkeily symboloi paluuta koskemattomaan ja yksinkertaiseen luontoon, jossa henkinen lepo ja rentoutuminen ovat mahdollista. Mökkiympäristössä haetaan usein nostalgista tunnelmaa pikkukylien ja perinteisten maatalous- ja luontoaktiiviteettien kautta.

Toinen tärkeä motiivi on itse mökkielämä. Mökkielämään liittyy tarve poiketa arjen rutiineista ja nauttia yksinkertaisemmasta elämästä. Mökiltä haetaan usein vapautta aikatauluista ja sitoumuksista sekä mahdollisuutta viettää aikaa perheen ja ystävien kanssa ilman häiriöitä. Kolmas motiivi liittyy harrastusmahdollisuuksiin. Mökkeily tarjoaa monille mahdollisuuden harjoittaa erilaisia harrastuksia ja nauttia luonnosta. Mökki hankitaan usein alueelta, joka tarjoaa hyvät mahdollisuudet esimerkiksi kalastukseen tai marjastukseen. Tällainen ympäristö mahdollistaa mielekkään puuhastelun ilman kiirettä ja stressiä. (Vepsäläinen 2017, 7)

Neljäs motiivi liittyy identiteetin rakentamiseen ja sosiaalisen aseman osoittamiseen. Joillekin vapaa-ajan asunto viestii tietynlaista asemaa tai elämäntyyliä ja suosituilla tai arvostetuilla mökkialueilla mökkeily voi olla sosiaalisen statuksen ilmaus. Viidenneksi mainittu mökkeilyn motiivi liittyy juurille paluuseen. Mökkeily voi olla tapa säilyttää yhteys omaan tai suvun historiaan ja kotiseutuun. Mökki voi olla perintötila tai -mökki, joka liittyy vahvasti suvun menneisyyteen tai toimia korvikkeena kadotetulle kotiseudulle. Tällainen fyysinen ja emotionaalinen linkki menneeseen voi olla voimakas motiivi mökkeilyn taustalla. (Vepsäläinen 2017, 7–8)

4 Vastuullinen ja kestävä matkailu

Vastuullisuus ja kestävyys ovat molemmat arvoja ja tavoiteltavia ominaisuuksia, jotka liittyvät ihmisen rooliin kestävässä kehityksessä. Ne mainitaan usein samassa yhteydessä, vaikka niiden välillä on selkeä ero. Kestävä matkailu pyrkii huomioimaan matkailun nykyiset ja tulevat vaikutukset taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti, ottaen huomioon niin matkailijoiden, matkailualan, ympäristön kuin kohdeyhteisöjenkin tarpeet. Kestävyydellä tarkoitetaan matkailun ekologisen, kulttuurillisen ja taloudellisen kestävyuden säilymistä samanaikaisesti. (Blinnikka 2020)

Vastuullinen matkailu puolestaan viittaa vastuun ottamiseen matkailun kestävydestä. Se kattaa niin matkailijoiden, kuin matkapalvelujen tarjoajienkin vastuun toimia tavalla, joka ottaa huomioon matkailun nykyiset ja tulevat taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristölliset vaikutukset. Vastuullisuus ilmenee esimerkiksi matkailijoiden tekemissä kestävässä valinnoissa, kuten lähimatkailussa sekä matkailuyritysten aktiivisessa toiminnassa kestävyuden edistämiseksi esimerkiksi ekologisten vaihtoehtojen suosimisessa. (Blinnikka 2020)

Matkailutoiminnan näkökulmasta sosiaalinen vastuullisuus viittaa siihen, että hyödyt jakautuvat tasaaisesti eri sidosryhmien kesken ja sen haitalliset vaikutukset paikallisyhteisöihin ovat mahdollisimman pienet. Taloudellinen vastuullisuus varmistaa matkailutoiminnan taloudellisen kannattavuuden, työpaikkojen ja tulojen tuottamisen alueelle sekä muiden elinkeinojen häiriöiden välttämisen. Ekologisessa vastuullisuudessa puolestaan pyritään vähentämään matkailun haitallisia ympäristövaikutuksia ja kunnioittamaan luonnon kanto- ja uusiutumiskykyä. Näiden näkökulmien kautta pyritään kehittämään ja suosimaan matkailutoimintaa, jolla on myönteisiä vaikutuksia paikallisille yhteisöille, kulttuureille, työntekijöille, matkailijoille ja luonnolle. (García-Rosell 2017, 229)

Vastuullinen matkailu ei rajoitu tiettyyn matkailun muotoon, vaan kaikenlainen matkailu voi olla vastuullista, kunhan se noudattaa vastuullisuuden periaatteita. Tärkeää on, että matkailijat, yritykset, viranomaiset ja muut matkailun sidosryhmät ottavat vastuun toiminnoistaan ja niiden seurauksista. Tämä edellyttää myös matkailijoiden tietoisuuden lisäämistä ja vastuullisten valintojen tekemistä matkoilla, kuten paikallisten elinkeinojen tukemista ja paikallisten kulttuurien kunnioittamista. (García-Rosell 2017, 229)

Suomi on asettanut kunnianhimoiset vastuullisuustavoitteet, jotka liittyvät läheisesti maan kehityspolitiikan periaatteisiin ja globaalin kestävänsä kehityksen tavoitteisiin. Painopisteinä ovat köyhyyden ja eriarvoisuuden poistaminen, kestävä kehitys sekä huomio kehittyviin maihin. Erityisesti Suomi korostaa naisten ja tyttöjen aseman vahvistamista, koulutuksen merkitystä, kestävästä taloutta ja ihmisarvoista työtä sekä rauhanomaisten ja demokraattisten yhteiskuntien edistämistä. Ilmastonmuutoksen ja luonnonvarojen hallinnassa keskitytään sopeutumistoimenpiteisiin, hillintään,

ruokaturvaan ja metsien suojeluun. Kehityspolitiikan läpäisyperiaatteina toimivat ihmisoikeuksien kunnioittaminen, avoimuus, johdonmukaisuus, laatu ja kumppanimaisen vastuu omasta kehityksestään. (Ulkoministeriö 2024)

Suomen sitoutuminen kestävään kehitykseen ja vastuullisuuteen näkyy vahvasti matkailualalla. Maan tavoitteena on olla johtava kestävä matkailun kohde ja tähän pyritään panostamalla monipuolisesti ympäristön, yhteiskunnan sekä talouden kestävyteen. Ympäristöllisesti Suomi korostaa vähähiilisyttä ja uusiutuvien energialähteiden käyttöä matkailualalla. Matkailuyrityksiä kannustetaan investoimaan energiatehokkuuteen ja ympäristöystävällisiin käytäntöihin, mikä vähentää niiden hiilijalanjälkeä ja edistää kestävä kehitystä. (VisitFinland 2024)

5 Viestintä

Viestintä tulee latinan kielen sanoista *communis*, joka tarkoittaa yhteistä ja *communicare*, joka merkitsee yhdessä tekemistä. (Isohookana 2007, 11) Viestintä on perustoiminto, joka on tarkoitettu helpottamaan työskentelyä erilaisissa yhteisöissä, kuten yrityksissä. Viestintää tapahtuu kaikilla niillä foorumeilla, joilla yhteisön jäsenet ovat aktiivisia joko fyysisessä työtilassa tai virtuaaliympäristössä. Viestintä kuuluu organisaation toiminnan ytimeen ja hyvin hoidettuna se on keskeinen voimavara yhteisölle. (Kortejärvi-Nurmi 2015, 9)

5.1 Asiakasviestintä

Asiakasviestintä on osa markkinointiviestintää. Sen tavoitteena on tehdä yritys ja sen tarjoamat tuotteet ja palvelut tunnetuiksi sekä herättää asiakkaiden kiinnostusta vastaamalla heidän tarpeisiinsa. Asiakasviestinnässä korostuu olemassa olevien asiakassuhteiden ylläpito ja hoitaminen, eikä viestinnän päätavoitteena ole pelkästään markkinointi. Asiakkaille voidaan esimerkiksi tiedottaa palveluun liittyvistä muutoksista. Lisäksi asiakasviestinnän pyrkimyksenä on vahvistaa asiakassuhteita ja muistuttaa yrityksen olemassaolosta. (Kortejärvi-Nurmi 2015, 73)

Asiakasviestintä on yksi keskeisimmistä viestinnän osa-alueista yrityksen näkökulmasta. Se kattaa kaikki ne toimenpiteet ja vuorovaikutustavat, joilla pyritään vahvistamaan ja syventämään asiakassuhdetta. Tämä sisältää erilaisia viestintäkeinoja, jotka voivat olla esimerkiksi myyntityötä, tuotteen tai palvelun markkinointia tai suhdetoimintaa. Tärkeintä kuitenkin on, että viestintä tähtää asiakassuhteen vahvistamiseen ja asiakkaan sitouttamiseen brändiin ja yritykseen. (Rope 2004, 228–229.)

5.2 Viestintä mökin vuokraustoiminnassa

Yrityksen täytyy viestiä, jotta potentiaaliset asiakkaat löytävät sen. Toimiva viestintä on yrityksen menestyksen edellytys ja sen keskeinen tehtävä on jakaa tietoa, luoda tietoisuutta yrityksestä ja sen tarjoamista palveluista sekä koordinoida toimintoja. Hyvä viestintä luo ja vahvistaa tärkeitä suhteita, rakentaa yhteisöllisyyttä ja synnyttää luottamusta. (Isohookana 2007, 11)

Viestintä on keskeisessä roolissa mökin vuokraustoiminnassa niin asiakkaiden kuin muidenkin sidosryhmien kanssa. Selkeä ja tehokas viestintä on avainasemassa niin asiakassuhteiden ylläpitämisessä kuin uusien asiakkaiden houkuttelemisessa. Selkeä ja informatiivinen viestintä mökin vuokraussivustolla tai markkinointimateriaaleissa auttaa potentiaalisia vuokraajia saamaan kattavan kuvan mökistä, sen palveluista ja ympäristöstä. Tämä lisää luottamusta ja houkuttelee

asiakkaita varaamaan mökin. Lisäksi mökin vuokraajan ja vuokralaisen välinen viestintä ennen vuokrausta ja sen aikana on tärkeää positiivisen ja mutkattoman asiakaskokemuksen saavuttamiseksi. Tärkeät tiedot, kuten mökin sijainti, avainten nouto-ohjeet, varustelutaso ja säännöt tulee kommunikoida selkeästi ja ajoissa, jotta asiakas voi valmistautua ja suunnitella mökkilomansa ilman epäselvyyksiä. Yrityksen viestinnän tulisi siis olla johdonmukaista, avointa ja asiakaslähtöistä, sillä se vaikuttaa suoraan asiakastytyvyyteen, yrityksen maineeseen ja lopulta myös liiketoiminnan menestykseen mökin vuokraustoiminnassa.

6 Taustatutkimus

Tässä kappaleessa käsitellään opinnäytetyön empiirinen osuus, joka koostuu aineistonkeruuvälineen valinnasta, toteutuksesta sekä saadun aineiston analysoinnista. Luvussa käsitellään haastatteluita, jotka suoritettiin potentiaalisten asiakkaiden näkökulman saamiseksi oppaan suunnittelussa ja toteutuksessa.

6.1 Aineistonkeruuväline

Aineistonkeruuvälineeksi valittiin laadullinen strukturoitu haastattelu, joka toteutettiin sähköisen kyselylomakkeen avulla. Kallinen ja Kinnunen (2021) kuvaavat verkkokäsikirjassaan strukturoidun haastattelun olevan tutkimusmenetelmä, jossa kysymykset ovat kaikille haastateltaville samanlaisia sekä esitetään aina samassa järjestyksessä. Tämän lähestymistavan tavoitteena on minimoida haastattelijan vaikutus ja saada objektiivisiä tuloksia. Strukturoitujen haastatteluiden avulla saadaan helposti dataa, mutta haasteena on, että ei voida tietää miten vastaajat ymmärtävät kysymykset. (Kallinen & Kinnunen 2021)

Haastatteluissa käytetty sähköinen lomake luotiin Google Formsin avulla. (Liite 1) Haastattelukysymykset suunniteltiin tukemaan tutkimuskysymyksiä ja opinnäytetyön tavoitetta. Kysymysten avulla pyrittiin selvittämään vuokraajien tarpeita, odotuksia ja toiveita mökkiloman suhteen sekä tekijöitä, jotka vaikuttavat heidän päätökseensä vuokrata mökki. Sähköisen lomakehaastattelun avulla saatiin arvokasta tietoa potentiaalisilta mökinvuokraajilta, joka oli tärkeää oppaan suunnittelun kannalta. Tämän avulla oppaasta pystyttiin luomaan mahdollisimman käytännönläheinen ja hyödyllinen työkalu mökin vuokraustoiminnalle.

6.2 Toteutus ja aineiston analysointi

Lomakehaastattelu toteutettiin anonymisti sähköisen haastattelulomakkeen avulla, sillä se oli haastateltaville sopivin tapa. Google Formsissa luotu lomake jaettiin haastateltavien sähköpostiin ja heillä oli viikko aikaa vastata siihen. Lopuksi vastaukset siirrettiin Google Sheetsiin, jossa aineistoa analysoitiin. Haastattelulomake sisälsi kahdeksan kysymystä, jotka olivat olennaisia tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Ennen haastatteluiden suorittamista kysymykset testautettiin ja muokattiin saadun palautteen pohjalta.

Haastatteluun valittiin kaksi haastateltavaa, jotka sopivat kohderyhmään ja voisivat olla potentiaalisia mökin vuokraajia. Koska työn kohderyhmä Suomessa matkailavat ihmiset on hyvin laaja,

haastateltavat valikoitiin erilaisista taustoista laajempien näkökulmien saamiseksi. Haastateltavista toinen on perheetön pääkaupunkiseudulla asuva mieshenkilö ja toinen puolestaan Lohjalla asuva perheellinen naishenkilö.

Lomakehaastattelulla kerätyn aineiston avulla saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin, jotka olivat: ”Millaisia tarpeita henkilöillä on mökkiä vuokratessa?” ja ”Kuinka edistää Mäkilampi Oy:n omistaman mökin vuokrauksen kehitystä ottamalla huomioon potentiaalisten vuokraajien tarpeet?”. Aineistoa tarkasteltiin ensin kokonaisuutena, jonka jälkeen sitä pilkottiin pienempiin osiin ja tarkasteltiin lisää. Analysoidessa aineistoa haastateltavien vastauksissa huomattiin paljon samankaltaisuuksia.

7 Tulokset

Tässä luvussa esitellään haastattelukysymykset sekä lomakehaastattelun tulokset. Haastattelun kysymykset on ryhmitelty kolmeen aihealueeseen ja tulokset esitellään aihealueittain kysymys kerrallaan. Haastatteluiden avulla saatiin kerättyä arvokasta tietoa, mikä oli hyödyllistä oppaan suunnittelussa ja toteutuksessa.

7.1 Vastaajien mökkiin liittyvät tarpeet ja odotukset

Neljä ensimmäistä haastattelukysymystä kartoittivat mökkiin liittyviä tarpeita ja odotuksia. Kysymykset keskittyivät potentiaalisen vuokraajan henkilökohtaisiin tarpeisiin ja odotuksiin mökkiloman suhteen. Ne pyrkivät selvittämään, mitä vuokraaja odottaa mökkilomalta ja millaisia mukavuuksia ja palveluita hän arvostaa mökkiä valitessaan.

Ensimmäinen haastattelukysymys ”Kuinka usein käyt mökkilomalla?” tarkoituksena oli selvittää potentiaalisten vuokraajien mökkiloman käyttötiheyttä ja mahdollisia kausivaihteluita. Molemmat haastateltavat vastasivat kysymykseen käyvänsä mökkilomalla muutaman kerran vuodessa. Toinen kysymys ”Mitä odotuksia ja toiveita sinulla on mökkiloman suhteen?” avaa vuokraajien odotuksia yleisellä tasolla mökkilomalta. Näiden odotusten tunnistaminen auttaa ymmärtämään millaiset asiat kiinnostavat potentiaalisia vuokraajia ja kannattaa huomioida oppaassa. Molempien haastateltavien vastauksista käy ilmi mökkiloman vaivattomuuden tärkeys sekä rentoutuminen ja arjen rutiineista irrottautuminen. Haastateltavat ovat myös maininneet muutamia aktiviteetteja kuten uiminen ja saunominen.

Kolmas haastattelukysymys ”Mitä mukavuuksia ja palveluita arvostat mökkiä vuokratessa?” tarkoituksena oli auttaa selvittämään, mitä tiettyjä mukavuuksia ja palveluita vuokraajat pitävät tärkeinä mökkilomalla. Haastatteluiden tulosten perusteella potentiaaliset mökin vuokraajat arvostavat perusmukavuuksia, kuten vesi, sähkö, ilmastointi, siistit peseytymistilat sekä wc. Lisäksi toinen vastaajista toivoisi lasten tarpeiden huomiointia esimerkiksi tarvittavien varusteiden kautta. Haastateluista kävi ilmi, että vuokraajilla on erilaisia tarpeita, mutta kuitenkin perusmukavuuksia pidetään tärkeimpinä, mikä on oppaan suunnittelun kannalta olennainen tieto.

Aihealueen viimeinen kysymys ”Minkälaisia erityistoiveita tai -tarpeita sinulla on, joita haluaisit mökkiloman aikana?” auttaa tunnistamaan mahdolliset erityistarpeet ja -toiveet, joita vuokraajilla voi olla mökkiloman aikana. Haastateltavat mainitsivat toiveen siitä, että mökillä olisi kaikki tarvittava valmiina, kuten polttopuut. Molempien haastateltavien vastauksista käy ilmi helppous, mikä kertoo siitä, että informatiivinen opas tulee olemaan hyödyllinen asiakastyytyväisyyden kannalta.

7.2 Vastaajien vuokrauspäätökseen vaikuttavat tekijät

Kolme seuraavaa haastattelukysymystä, kysymykset viisi, kuusi ja seitsemän käsittelivät vuokrauspäätökseen vaikuttavia tekijöitä. Nämä kysymykset liittyivät tekijöihin, jotka ohjaavat vuokraajan päätöstä valita tietty mökki.

Viides haastattelukysymys ”Mitkä ovat tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttavat päätökseesi vuokrata mökki?” auttaa tunnistamaan vuokraajien päätöksentekoprosessiin vaikuttavia tekijöitä. Molemmat haastateltavat toivat esiin samoja tekijöitä, jotka olivat sijainti, hinta, mukavuudet ja lähialueen aktiviteetit. Sijainnin merkitys korostui toisen haastateltavan vastauksessa, mikä viittaa haluun välttää pitkiä matkustamisia tai mahdollisuuteen viettää lyhyempiäkin lomia mökillä. Haastateltavien vastauksista kävi myös ilmi, että hyvin varusteltu mökki ja turvallinen ympäristö, etenkin lasten näkökulmasta vaikuttaa positiivisesti vuokrauspäätökseen. Lisäksi toinen haastateltavista nosti vastauksessaan esiin tärkeänä tekijänä luotettavuuden mökin vuokrauksessa.

Kysymys ”Minkälaiset asiat vaikuttavat eniten päätökseesi valita tietty mökki?” auttaa ymmärtämään, mitkä tekijät ovat mökin vuokraajan näkökulmasta keskeisiä vuokramökin valinnassa. Haastattelun tuloksista käy ilmi, että keskeisinä tekijöinä pidetään sijaintia, hintaa, mukavuuksia sekä siisteyttä. Vastausten pohjalta voidaan todeta, että oppaan suunnittelussa kannattaa huomioida visuaalisuus, mukavuuksien ja siisteyden korostamiseksi.

Seitsemäs haastattelukysymys ”Kuinka tärkeää sinulle on mökin sijainti ja ympäristö?” tarkoituksena on auttaa arvioimaan, kuinka suuri merkitys vuokraajille on mökin sijainnilla ja ympäristöllä. Molemmat haastateltavat vastasivat sijainnilla ja ympäristöllä olevan merkittävä vaikutus päätökseen mökin valinnassa. Molemmat haastateltavat mainitsivat tämänkin kysymyksen vastauksessa ympäristön siisteydellä olevan heille merkitystä.

7.3 Vastaajien tiedon tarve vuokrausprosessissa

Viimeinen haastattelukysymys ”Millaista tietoa kaipaisit mökin vuokrauksen yhteydessä?” liittyy viestintään. Kysymyksen avulla pyritään tunnistamaan potentiaalisten vuokraajien tiedontarpeita vuokrausprosessin aikana, kuten lähialueen aktiviteeteista tai ruokailumahdollisuuksista.

Molemmat haastateltavat ilmaisivat haluavansa yleisesti tietoa lähialueen palveluista, kuten ruokaupoista, ravintoloista ja urheilumahdollisuuksista helpottamaan lomailua. Lisäksi haastatteluista kävi ilmi kiinnostus myös lähialueen tapahtumista ja nähtävyyksistä, mikä viittaa vuokraajien haluun hyödyntää loma-aika monipuolisesti ja tutustua ympäristöön. Lisäksi haastateltavista toinen

mainitsi tarpeen wifi-yhteydelle. Haastateltavien vastaukset antavat selkeän käsityksen siitä, mitä tietoa mökin vuokraajat arvostavat ja mikä on hyödyllistä sisällyttää oppaaseen.

8 Oppaan suunnittelu ja toteutus

Tässä luvussa käsitellään oppaan suunnittelua ja toteutusta. Aluksi käsitellään työn taustalla vaikuttaneita tekijöitä, jotka johtivat oppaan tarpeeseen ja sen luomiseen. Lisäksi käsitellään työn aikataulua sekä erilaisia menetelmiä, joita työssä käytettiin. Työn tuotoksena syntyi opas mökin vuokraajille.

8.1 Työn suunnittelu

Työn aihe sai alkunsa toimeksiantaja yrityksen tarpeesta laajentaa vuokraustoimintaa eri nettisivustolle. Yrityksen tavoitteena oli parantaa ja helpottaa mökin vuokraustoimintaa sekä tarjota asiakkaalle entistä laadukkaampi ja asiakaslähtöisempi vuokrauskokemus. Tästä syntyi idea oppaasta mökin vuokraajille.

Ensimmäinen vaihe oli tutkimuskysymysten määrittely ja tavoitteiden asettaminen. Tämä vaihe auttoi hahmottamaan, mitä oppaan tulisi käsitellä ja millaisia tarpeita sen tulisi palvella. Työn suunnittelu alkoi yhteisestä palaverista toimeksiantajan kanssa. Jaoimme ideoita ja suunnittelimme opasta sekä sen aikataulua. Päätimme heti aluksi oppaalle sopivan julkaisualustan, mikä oli olennaista työn etenemisen kannalta. Päädyimme sähköiseen PDF-dokumenttiin, sillä se oli mielestämme monikäyttöisin. Tarkoituksena oli, että oppaan voisi lähettää etukäteen mökinvuokraajille sähköpostiin, sekä käyttää sitä vuokraussivustoilla liitteenä. Lisäksi tarkoituksena oli tulostaa opas itse mökkiin.

Työn suunnitteluvaiheessa määrittelin selkeät tavoitteet oppaan luomiselle sekä selvitin minkälaista tietoa tarvitsen saavuttaakseni tavoitteen. Suunnittelin selkeän aikataulun ja pohdin resursseja, joita työn tekemiseen tarvitsisin. Päätin suunnitteluvaiheessa haastatella potentiaalisia mökin vuokraajia saadakseni näkökulmia oppaaseen. Päätin, että suoritan lomakehaastattelun sähköpostin välityksellä oman sekä haastateltavien ajan säästämiseksi. Pohdin suunnitteluvaiheessa myös mahdollisia riskejä ja haasteita, jotka mahdollisesti vaikuttaisivat työn etenemiseen. Riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen auttavat ehkäisemään ongelmia ja varmistamaan työn sujuvan etenemisen.

8.2 Työn toteutus

Oppaan luominen oli monivaiheinen prosessi, mikä vaati huolellista suunnittelua. Suunnittelun jälkeen aloitin kehittämään oppaan rakennetta ja sisältöä huomioiden tekemäni haastattelut sekä

internetistä ja kirjallisuudesta keräämäni teoreettisen tietoperustan. Oppaan luomisessa käytettiin työkaluna Canvaa. Etsin internetistä tietoa yleisesti oppaan luomisesta ja katselin inspiraatiota muiden tekemistä oppaista. Pohdin minkälaista tietoa ja ohjeita vuokraajat tarvitsevat ja jaoin ne selkeisiin osioihin, jotka olivat: mökin esittely, varustelu ja mukavuudet, lähialueen aktiviteetit, käytännön ohjeet sekä yhteystiedot.

Aloitin kirjoittamaan ja kokoamaan opasta. Pysin kirjoittamaan selkeää, helppolukuista ja informatiivista tekstiä suunnittelemani rakenteen mukaisesti. Oikoluin kirjoitetun tekstin varmistaakseni sen olevan virheetöntä ja laadukasta. Oppaan kokoamisvaiheessa pohdin myös oppaan visuaalista ulkoasua. Visuaalinen ilme ja ulkoasu vaikuttavat merkittävästi houkuttelevuuteen ja käyttäjäkokemukseen. Halusin, että opas on helppolukuinen ja selkeä ja siksi päädyin selkeään fonttiin ja hillittyyn värimaailmaan. Tarkoituksena oli ottaa mökistä uusia kuvia oppaaseen, mutta sääolosuhteiden vuoksi se ei ollut mahdollista. Pohdimme yhdessä toimeksiantajan kanssa asiaa ja lopulta hän päätti, ettei oppaassa käytettäisi kuvia mökistä lainkaan. Opas tulisi olemaan lisäinformaationa vuokraajille, jotka olivat jo vuokranneet mökin vuokraussivuston kautta ja tästä syystä toimeksiantaja koki, ettei oppaaseen tarvitsisi liittää kuvia.

Lopuksi suoritin vielä viimeiset testaukset ja arvioinnit ennen lopullista julkaisua. Esittelin oppaan tasaisin väliajoin toimeksiantajalle ja pyysin palautetta, jonka mukaan muokkasin niin oppaan sisältöä kuin ulkoasuakin. Lopuksi testasin oppaan kohderyhmällä ja keräsin suullisesti palautetta. Saadun palautteen perusteella tein vielä viimeiset viilaukset oppaaseen. Lopputuloksena syntyi asiakaslähtöinen opas mökin vuokraajille. (Liite 2.)

9 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä luvussa käydään läpi pohdinta sekä johtopäätökset tutkimustuloksista. Lisäksi luku käsittelee opinnäytetyön tuotosta suhteessa sille asetettuihin tavoitteisiin. Luvun lopussa pohditaan ja arvioidaan omaa oppimista opinnäytetyöprosessin aikana.

9.1 Johtopäätökset taustatutkimuksen tuloksista

Lomakehaastattelun pohjalta voidaan tehdä useita johtopäätöksiä. Voidaan todeta, että mökkilomailu on melko suosittua ja vuokraajat odottavat pääasiassa rentoutumista ja arjen rutiineista irrottautumista. Samat motiivit käyvät ilmi myös Vepsäläisen kirjallisuuskatsauksessa (2017) joka käsittelee mökkeilyn motiiveja. Hän on kirjannut viisi merkittävintä motiivia mökkeilylle, joista luonto ja ympäristö, erilaisten harrastusten harjoittaminen sekä tarve poiketa arjen rutiineista tulee esiin myös haastatteluissa. Tällaiset motiivit korostavat helppouden ja vaivattomuuden merkitystä mökkiloman suunnittelussa. Lisäksi voidaan todeta, että keskeisimmät vuokrauspäätökseen vaikuttavat tekijät ovat mökin sijainti, hinta, mukavuudet ja lähialueen aktiviteetit, jotka lisäävät vuokrauspäätöksen todennäköisyyttä.

Kuten myös Isohookana (2007) kirjassaan korostaa toimivan viestinnän olevan keskeinen tekijä yrityksen menestyksessä, myös lomakehaastatteluista ilmeni, että vuokraajat kaipaavat sujuvaa viestintää ja kattavaa tietoa lähialueen palveluista ja aktiviteeteista helpottaakseen lomailua, mikä korostaa tiedon saatavuuden ja helppouden merkitystä. Näiden johtopäätösten avulla voidaan todeta, että mökkivuokraustoiminnan kehittämisessä on olennaista ottaa huomioon vuokraajien tarpeet ja odotukset sekä tarjota helppoa ja kattavaa tietoa vuokrausprosessista. Tämä parantaa asiakastyytyväisyyttä ja edistää mökkivuokrauksen kehitystä.

Lomakehaastattelun kautta saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Ensimmäinen tutkimuskysymys ”Millaisia tarpeita henkilöillä on mökkiä vuokratessa?” koski henkilöiden tarpeita mökkiä vuokratessa. Tulokset osoittivat, että vuokraajilla on erilaisia tarpeita, mutta tietyt perusmukavuudet ja palvelut ovat lähes kaikille tärkeitä. Lisäksi rentoutuminen ja arjen rutiineista irrottautuminen ovat keskeisiä odotuksia mökkilomalta. Tämä tieto on arvokasta mökkivuokraustoiminnan kehittämisessä, sillä se auttaa ymmärtämään, mitkä asiat ovat vuokraajille tärkeitä ja miten mökin varustelutasoa, ja palveluita tulisi kehittää vastaamaan tarpeita.

Toinen tutkimuskysymys ”Kuinka edistää Mäkilampi Oy:n omistaman mökin vuokrauksen kehitystä ottamalla huomioon potentiaalisten vuokraajien tarpeet?” liittyi mökin vuokrauksen kehittämiseen potentiaalisten vuokraajien tarpeiden huomioimisen kautta. Haastatteluiden tulokset kertovat, että

mökin tarjoamien mukavuuksien ja palveluiden tulee vastata vuokraajien odotuksia ja tarpeita. Vuokraajat arvostavat perusmukavuuksia sekä hyvin varusteltua mökkiä ja turvallista ympäristöä. Mäkilampi Oy:n tulisi varmistaa, että mökki vastaa näihin tarpeisiin. Haastatteluista ilmeni myös tiedon tarjoamisen tärkeys. Vuokraajat haluavat mökkilomailun olevan vaivatonta ja toivovat tietoa lähialueesta sekä mökistä itsestään. Tämä auttaa vuokraajia tekemään päätöksiä ja varmistamaan, että heidän tarpeensa tulevat täytetyiksi.

Yhteenvedona voidaan todeta, että mökkivuokraustoiminnan menestyksen avaimet ovat asiakaslähtöisyys, laadukkaan palvelun tarjoaminen sekä helppouden takaaminen vuokrausprosessissa. Haastatteluiden perusteella on selvää, että mökkivuokraustoiminnan kehittämisessä on otettava huomioon vuokraajien tarpeet, odotukset ja mieltymykset sekä pyrittävä tarjoamaan heille mahdollisimman miellyttävä ja vaivaton lomailukokemus.

9.2 Johtopäätökset oppaasta

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda käytännönläheinen opas Mäkilampi Oy:n omistaman mökin vuokraajille. Haastatteluista saadun tiedon perusteella opas kattaa monipuolisesti vuokraajien tarpeet ja odotukset mökkiloman suhteen. Opas sisältää tietoa mökin mukavuuksista, lähialueen aktiviteeteista sekä yleisiä käytännönohjeita, jotka vastaavat haastatteluissa esiin tulleisiin tarpeisiin.

Voidaan todeta, että opas on onnistunut vastaamaan mökkivuokraajien tarpeisiin ja edistämään Mäkilampi Oy:n mökinvuokraustoiminnan kehitystä. Opas ei täysin vastaa alkuperäistä suunnitelmaa ja joitakin asioita jouduttiin jättämään pois muuttuneiden olosuhteiden ja ajanpuutteen vuoksi. Toimeksiantaja oli tyytyväinen oppaaseen ja antoi työstä palautteen: ”Mökkiopas tulee tarpeeseen ja on tulevan kesän vuokraajille hyödyllinen. Opas on toiveittemme mukainen ja erityisen hyvänä pidän sitä, että lähialueen palvelut on kirjattu oppaaseen. Näin voimme tukea myös muiden alueen yrittäjien toimintaa.”

9.3 Pohdinta ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön tekeminen oli intensiivinen prosessi, joka vaati paljon aikaa. Mielenkiintoisen toimeksiannon löydyttyä opinnäytetyön kirjoittaminen sujui mielekkäästi. Suurimmat haasteet kohdalani liittyivät työhöni, minkä vuoksi aikataulutusta oli välillä haastavaa. Ajanhallinta on kuitenkin avainasemassa opinnäytetyöprosessissa ja pyrin luomaan itselleni työaikataulun, vaikka tiesin etten pystyisi pitämään siitä aina kiinni. Koin aikataulun silti itselleni hyödylliseksi.

Tiedonhankintataitoni kehittyivät prosessin aikana. Oli tärkeää osata arvioida lähteiden luotettavuutta ja sopivien lähteiden löytäminen tuottikin välillä haastetta. Taustatutkimuksen tekeminen oli yksi opettavaisimmista osista itselleni. Opin haastattelujen suunnittelusta, toteuttamisesta ja analysoinnista, mikä oli hyödyllistä.

Oman oppimisen reflektointi oli itselleni tärkeää jo prosessin aikana. Pyrin pyytämään palautetta niin ohjaajalta kuin toimeksiantajaltakin. Sain arvokasta palautetta ja sen hyödyntäminen auttoi minua kehittymään. Itsenäinen työskentely korostui opinnäytetyöprosessissa. Olin vastuussa oman työni etenemisestä ja päätöksenteosta, mikä opetti luottamaan omaan osaamiseen.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi oli mielekäs ja opettavainen kokemus, joka tarjosi mahdollisuuden kehittyä monilla eri osa-alueilla. Sain arvokasta käytännön kokemusta tutkimuksen tekemisestä ja projektinhallinnasta sekä kehitin erilaisia taitoja, jotka ovat minulle hyödyllisiä tulevaisuudessa.

Lähteet

Adamiak, C., Vepsäläinen, M., Strandell, A., Hiltunen, M.J., Pitkänen, K., Hall, C., Rinne, J., Hannonen, O., Paloniemi, R., Åkerlund, U. 2015. Vapaa-ajan asuminen Suomessa – Asukas- ja kuntakyselyn tuloksia vapaa-ajan asumisen nykytilasta ja kehittämistarpeista. Suomen ympäristökeskuksen raportteja 22/2015. Luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/5f83c8d5-f0c5-4a04-9f89-ed6d42da1132/content> Luettu: 10.3.2024

Blinnikka, P. 2020. Mitä on vastuullinen matkailu? Mitä eroa on kestäväällä ja vastuullisella matkailulla? Luettavissa: <https://blogit.jamk.fi/turbinaattori/2020/09/08/mita-on-vastuullinen-matkailu-mita-eroa-on-kestavalla-ja-vastuullisella-matkailulla/> Luettu:19.3.2024

Finder. 2024. Mäkilampi Oy. Luettavissa: <https://www.finder.fi/Kiinteist%C3%B6hallinto/M%C3%A4kilampi+Oy/Lohja/yhteystiedot/2969062> Luettu: 1.3.2024

García-Rosell, J.-C. 2017. Vastuullinen matkailu. Teoksessa Björk, P., Edelheim, J., & Ilola, H. Matkailututkimuksen avainkäsitteet, s.229-233. Lapland University Press. Rovaniemi. E-kirja. Luettu: 19.3.2024

Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. WSOYpro. Luettu: 22.3.2024

Kallinen T. & Kinnunen T. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/> Luettu: 8.5.2024

Kortejärvi-Nurmi, S. 2015. Areena: Yritysviestinnän käsikirja. Edita. Luettu: 21.3.2024

Olshin, S. 2019. Palvelusipuli. Kuva 1. Luettavissa: <https://mitesbisnekset.fi/palvelun-kerrokset> Luettu: 27.3.2024

Perrels, A. & Kangas, E. 2007. Vapaa-ajan asuntojen omistus ja käyttö – esiselvitys ekotehokkuuden kartoitusta varten. Luettavissa: <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/148399/k417.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu: 26.3.2024

Raatikainen, L. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Edita. Luettu 25.3.2024

Rantanen, J. 15.3.2024. Toimitusjohtaja. Mäkilampi Oy. Haastattelu. Lohja.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2007. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Restamark. Luettu: 20.4.2024

Rope, T. 2004. Business to Business-markkinointi. WSOY. Luettu: 21.3.2024

Tilastokeskus. 2024. Kesämökki. Luettavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/kesamokki.html> Luettu: 26.3.2024

Tilastokeskus. 2024. Rakennukset ja kesämökit. Luettavissa: <https://www.stat.fi/tilasto/rakke> Luettu: 4.3.2024

Tilastokeskus. 2024. Vapaa-ajanmatkailu kotimaassa ja ulkomaille lisääntyi tammikuussa 2024. Luettavissa: <https://stat.fi/julkaisu/cln1c9nemtwn0cut8ihdzko2> Luettu: 25.4.2024

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2024. Majoitus- ja ravitsemustoiminta. Luettavissa: <https://tem.fi/majoitus-ja-ravitsemustoiminta> Luettu: 16.3.2024

Ulkoministeriö. 2024. Agenda 2030 – Kestävän kehityksen tavoitteet. Luettavissa: <https://um.fi/agenda-2030-kestavan-kehityksen-tavoitteet> Luettu: 21.3.2024

Ulkoministeriö. 2024. Suomen kehityspolitiikan tavoitteet ja periaatteet. Luettavissa: <https://um.fi/suomen-kehityspolitiikan-tavoitteet-ja-periaatteet> Luettu: 20.4.2024

Vepsäläinen, M. 2017. Mökkeily. Teoksessa Björk, P., Edelheim, J., & Ilola, H. Matkailututkimuksen avainkäsitteet, s.87-88. Lapland University Press. Rovaniemi. E-kirja. Luettu: 10.3.2024

Vepsäläinen, M. 2017. Suomalaisen vapaa-ajan asumisen ja mökkeilyn merkitys ulkomaalaisille matkailijoille ja vapaa-ajan asukkaille. Luettavissa: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/17870/urn_nbn_fi_uef-20170524.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu: 15.3.2024

VisitFinland. 2024. Vastuullinen matkailu. Luettavissa: <https://www.visitfinland.fi/liiketoiminnan-kehittaminen/vastuullinen-matkailu> Luettu: 27.4.2024

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Mäkilampi Oy - Lomakehaastattelu mökin vuokraamisesta

Tämä lomakehaastattelu on osa Haaga-Helian restonomiopiskelijan opinnäytetyötä. Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Mäkilampi Oy:lle. Työn tavoitteena on luoda käytännönläheinen opas mökin vuokraajille parantamaan mökin vuokraustoimintaa sekä tarjoamaan vuokraajalle helposti tietoa mökin mukavuuksista, lähialueen aktiviteeteista sekä yleisiä käytännön ohjeita.

Lomakehaastattelun avulla kerättyä tietoa käsitellään täysin anonymisti sekä luottamuksellisesti ja aineisto tuhoetaan työn valmistuttua.

Kiitos osallistumisesta!

noorant@gmail.com [Vaihda tiliä](#)



Ei jaettu

* Pakollinen kysymys

Kuinka usein käyt mökkilomalla? *

Oma vastauksesi

Mitä odotuksia ja toiveita sinulla on mökkiloman suhteen? *

Oma vastauksesi

Mitä mukavuuksia ja palveluita arvostat mökkiä vuokratessa? *

Oma vastauksesi

Minkälaisia erityistoiveita tai -tarpeita sinulla on, joita haluaisi mökkiloman aikana? *

Oma vastauksesi

Mitkä ovat tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttavat päätökseesi vuokrata mökki? *

Oma vastauksesi

Minkälaiset asiat vaikuttavat eniten päätökseesi valita tietty mökki? *

Oma vastauksesi

Kuinka tärkeää sinulle on mökin sijainti ja ympäristö? *

Oma vastauksesi

Millaista tietoa kaipaisit mökin vuokrauksen yhteydessä? Esimerkiksi lähialueen aktiviteetit, ruokailumahdollisuudet, kulkuyhteydet jne. *

Oma vastauksesi

Lähetä

Tyhjennä lomake

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Liite 2. Opas

Mökkiopas



Sisällys

Mökin esittely	3
Varustelu ja mukavuudet	4
Lähialueen aktiviteetit	5
Käytännön ohjeet	6
Yhteystiedot	7

Mökin esittely

Tervetuloa tutustumaan Pusulan viehättävässä kylässä sijaitsevaan mökkiin, joka tarjoaa loistavan tilaisuuden rentoutua ja nauttia luonnonläheisestä lomasta. Mökki on rakennettu vuonna 1981 ja se käsittää kaksi kerrosta, tarjoten mukavuutta ja tilaa lomanviettoon.

Alakerrassa sijaitsee hyvin varusteltu keittiö, viihtyisä makuuhuone sekä tilava olohuone, jossa on varaava takka ja runsaasti tilaa yhteiseen oleskeluun. Keittiö on varustettu uusilla kodinkoneilla ja tarjoaa mahdollisuuden valmistaa ruokaa jopa viidelletoista hengelle. Mökille tulee vesi sisään omasta kaivosta. Olohuoneesta avautuu käynti suurelle katetulle terassille, joka on täydellinen paikka rentoutua ja nauttia ulkoilmasta.

Yläkerrassa sijaitsee kaksi isoa parisänkyä ja terassi, josta avautuu upea näkymä lammelle. Päärakennuksen läheisyydessä oleva pienempi rakennus tarjoaa lisätilaa majoittumiseen. Sieltä löytyvät ulkovic, varasto sekä erillinen huone, jossa on mukava vuodesohva kahdelle. Mökille mahtuu yhteensä majoittumaan kymmenen henkilöä, mikä tekee siitä ihanteellisen kohteen suurille perheille tai ystäväporukoille.

Mökin pihapiirissä sijaitsee myös viehättävä hirsinen saunarakennus, jossa voit rentoutua perinteisen saunan lämmössä ja pulahtaa lampeen viilentymään. Mökki tarjoaa upeat puitteet rentouttavalle lomalle luonnon keskellä. Tule viettämään unohtumattomia hetkiä tässä idyllisessä ympäristössä!

Varustelu ja mukavuudet

- **Keittiö**
 - liesi
 - jääkaappi
 - pakastin
 - mikroaaltouuni
 - astianpesukone
 - kahvin- ja vedenkeitin
 - leivänpaahdin
 - astiasto 15 hengelle
- **Oleskelu**
 - 32 tuumainen TV
 - Wifi yhteys
 - lämmitys (varaava takka ja lämpöpatterit)
 - Kaasugrilli
 - Leluja, pelejä ja kirjoja
- **Majoitustilat**
 - 3 parisänkyä
 - 2 vuodesohvaa
 - peitot ja tyynyt 10 henkilölle
- **WC ja peseytyminen**
 - Ulko wc
 - Sauna
- **Ulkoalueet**
 - Tilava katettu terassialue varusteltuna terassikalusteilla ja grillillä
 - Reilusti pysäköintitilaa
- **Muuta**
 - Lastensänky ja syöttötuoli saatavilla pyydettäessä

Lähialueen aktiviteetit

Ulkoilu & Urheilu

Lähialueen luonto tarjoaa upeita ulkoilumahdollisuuksia retkeilyyn, pyöräilyyn ja marjastukseen.

Keräkankare: Ulkoilureittejä sekä talvella hiihtoladut Veikontie 86, 03850 Nummi-Pusula

Saukkolan kuntorata: Sähkötie 1, 09430 Saukkola

Nummen urheilukenttä: Urheilukuja, 09810 Nummi

Pusulan tenniskenttä: Kalliopolku 10, 03850 Nummi-Pusula

Pusulan ulkokuntosali: Kaukelantie 1, 03850 Pusula

Uimaranta ja beach volleykentät: Venerannantie, 03850 Pusula

Hill Side Golf: Luolaistentie 24, 03430 Jokikunta

Kulttuuri

Pusulan kirkko: Marttilantie 1, 03850 Pusula

Pusulan museo: Keskustie 16, Nummi-Pusula

Kovelan traktorimuseo: Kovelantie 130, 09810 Nummi

Töllin Mylly: Marttilantie 230, 03850 Pusula

Elämystavaratalo Kasvihuoneilmiö: Palomäentie 2, 09810 Nummi

Hyrskylän Mutka: Hyrskyläntie 185, 09430 Saukkola

Ravintolat & Kahvilat

Kyläkauppakeskus, Pikkuomena: Rantatie 1, 03850 Pusula

Leipomo ja Kahvila Tuukkanen: Koivusalontie 2, 03870 Hyönölä

Saukkolan Ruokasali: Nummenpäätie 11, 09430 Saukkola

Neste Pusula: Lehtolantie 1, 03850 Pusula

Kaupat

Sale Pusula: Lehtolantie 2, 03850 Pusula

Pusulan apteekki: Marttilantie 2, 03850 Pusula

Käytännön ohjeita

- **Saapuminen:** Vuokraaja on yhteydessä viimeistään edellisenä päivänä liittyen avainten noutoon, joka sovitaan tapauskohtaisesti.
- **Vuokrauksen aikana:**
 - Pidä mökki siistinä koko loman ajan ja lajittele jätteet asianmukaisesti. Lähimmän kierrätyspisteen löydät Pusulan Salen pihasta, osoitteesta: Lehtolantie 2
 - Säästä luonnonvaroja: Käytä vettä ja energiaa säästäen sekä muista sulkea hanat ja sammuttaa valot poistuessasi.
 - Huomioi naapurit ja ympäristö: Kunnioita naapureita ja pidä melutaso kohtuullisena, etenkin iltaisina ja öisin.
 - Wifi: Salasana on Mäkilampi2024
- **Lähtö:**
 - Vuokrausjakson päätteeksi jätä avaimet mökin keittiön pöydälle ja lukitse ovi.
 - Ennen lähtöä, siivoa mökki ja jätä se samaan kuntoon, kuin saapuessasi. Muistathan myös viedä roskat!

Yhteystiedot

Puh. +358400656525

Kanttipurontie 24, 03850 Pusula

Reitti ja saapumisohjeet:

Saavuttuasi Pusulaan Kaukelantietä pitkin, käänny oikealle Keskustielle. Aja Keskustietä 600 metriä ja käänny vasemmalle tielle Kaitalampi. Aja tietä 1,5 kilometriä ja käänny vasemmalle osoitteeseen Kanttipurontie. Aja tie päätyyn asti ja saavut mökille.

