

Välimuotoisen asumisen kehittäminen palvelumuotoilun avulla

Sidosryhmien odotukset ja markkina Varsinais-Suomessa

Markkinoinnin ja arvoketjujen johtamisen
pro gradu -tutkielma

Laatija:
Aino Säteri

Ohjaajat:
KTT Ulla Hakala
FL Katariina Pajuranta

12.3.2022

Turku

Turun yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä.

Pro gradu -tutkielma

Oppiaine: Markkinoinnin ja arvoketjujen johtaminen

Tekijä: Aino Säteri

Otsikko: Välimuotoisen asumisen kehittäminen palvelumuotoilun avulla:

Sidosryhmien odotukset ja markkina Varsinais-Suomessa

Ohjaajat: KTT Ulla Hakala & FL Katariina Pajuranta

Sivumäärä: 113 sivua + liitteet 8 sivua

Päivämäärä: 12.3.2022

Tiivistelmä: Ikääntyneiden asumiseen liittyvät haasteet lisääntyvät Suomessa suurten ikäryhmien ikääntyessä. Välimuotoinen asuminen nähdään varteenotettavana ratkaisuna ikääntyneiden asumisen haasteiden selättämiseen sen ollessa kevyempi ja kustannustehokas asumismalli. Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia, miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää välimuotoisen asumisen yksiköitä. Tutkimus tehdään toimeksiantona Rakennusliike Tikakoskelle.

Tutkimuskysymykseen pyrittiin vastaamaan kahden osaongelman avulla:

- Millainen on välimuotoisen asumisen markkina Varsinais-Suomessa nyt ja tulevaisuudessa?
- Millaisia odotuksia välimuotoiselle asumiselle eri sidosryhmillä on?

Tutkimus toteutettiin joulukuun 2021 aikana teemahaastatteluina. Teemahaastatteluiden tarkoituksena oli kartoittaa välimuotoisen asumisen markkinaa sekä sidosryhmien odotuksia välimuotoista asumista kohtaan. Teemahaastatteluita toteutettiin 21 kappaletta, joista 11 suunnattiin vuosina 1940–1969 syntyneille ikääntyville, sekä 10 kappaletta välimuotoisen asumisen muille sidosryhmille. Lisäksi apuna käytettiin sekundääriaineistoja.

Aineisto yhteismitallistettiin, analysoitiin, koodattiin ja luokiteltiin. Tutkimus osoittaa, että välimuotoisen asumisen markkina koetaan potentiaalisena ja kiinnostavana. Uudenlaisia ratkaisuja tarvitaan ja välimuotoinen asuminen koetaan hyväksi vaihtoehdoksi sen tarjoaman yhteisöllisyyden ja turvallisuuden vuoksi. Siirtymävaihe hyvinvointialueisiin kuitenkin hidastaa välimuotoisen asumisen kehittymistä. Ikääntyvien omien toiveiden ja tahdon merkitys palveluiden tuottamisessa on kasvamassa. Ikääntyvät ovat heterogeeninen ryhmä ja heidän subjektiivista näkemystensä asumisesta ei ole huomioitu riittävästi.

Tutkimustulokset olivat linjassa aiemman kirjallisuuden kanssa, mutta ne tarjosivat myös täysin uutta tietoa välimuotoisen asumisen markkinasta sekä ikääntyvien odotuksista sekä tunteista välimuotoista asumista kohtaan. Aineiston perusteella muodostettiin myös palvelumuotoilun kehitysmenetelminä tunnettuja visualisointeja tuloksista. Näitä olivat odotusten kartta, empatiakartta sekä päivä elämässä -kuvauksesta sovellettu viikko elämässä -kuvaus.

Avainsanat: palvelumuotoilu, arvon yhteisluonti, palvelumuotoilun kehitysmenetelmät, välimuotoinen asuminen, välimuotoasuminen, odotukset, asiakasymmärrys

SISÄLLYSLUETTELO

1	Johdanto	7
1.1	Tutkielman tarkoitus, osaongelmat ja keskeiset rajaukset	10
1.2	Tutkielman tieteenfilosofia	12
1.3	Tutkimusmenetelmä	12
1.4	Tutkielman rakenne	13
2	Palvelumuotoilun asiakasarvo	14
2.1	Palvelun laatu	15
2.2	Palvelumuotoilun keskeiset elementit	20
2.3	Palvelumuotoilu prosessina	28
2.4	Palvelumuotoilun kehitysmenetelmät	30
3	Välimuotoinen asuminen Suomessa	35
3.1	Välimuotoisen asumisen käsite	35
3.2	Välimuotoisen asumisen tilanne ja tulevaisuuden tarpeet Suomessa	38
3.2.1	Tulevaisuuden välimuotoinen asuminen - markkina	42
3.2.2	Tulevaisuuden välimuotoinen asuminen - rakennustekniikka	45
4	Tutkimuksen suorittaminen	47
4.1	Laadullinen lähestymistapa	47
4.2	Tiedonhankintamenetelmät	48
4.2.1	Teemahaastattelut	50
4.2.2	Sekundääriaineistot	54
4.3	Tutkimusprosessi	55
4.4	Tutkielman eettisyyden arviointi	58
4.5	Tutkimuksen luotettavuus	59
4.6	Tulosten analysointi	61
5	Tulokset	64
5.1	Välimuotoinen asuminen Varsinais-Suomessa	64
5.1.1	Sidosryhmät	65
5.1.2	Markkinatilanne sekä markkinapotentiaali	65
5.1.3	Trendit ja ilmiöt	69

	5	
5.1.4	Rahoitus	71
5.1.5	Välimuotoisen asumisen haasteet nyt ja tulevaisuudessa	72
5.2	Odotukset ja tunteet välimuotoista asumista kohtaan	75
5.2.1	Palveluntuottajien näkökulma	75
5.2.2	Järjestämisvelvollisten näkökulma	75
5.2.3	Rakennuttajien näkökulma	76
5.2.4	Ikääntyvien näkökulma	77
5.2.5	Kehitysmenetelmät: odotusten kartta, empatiakartta ja päivä elämässä	82
6	Johtopäätökset ja yhteenveto	86
6.1	Välimuotoisen asumisen markkina Varsinais-Suomessa nyt ja tulevaisuudessa	89
6.2	Sidosryhmien odotukset välimuotoiselle asumiselle	92
6.3	Rajoitukset ja jatkotutkimusehdotukset	93
6.4	Yhteenveto	95
Lähteet		101
Liitteet		114
	Liite 1. Operationalisointitaulukko	114
	Liite 2. Kutsu osallistua teemahaastatteluun	115
	Liite 3. Haastattelukutsun liitteenä lähetetty tutkimussuunnitelman yhteenveto	117
	Liite 4. Teemahaastatteluiden teemat sidosryhmittäin	118

KUVIOLUETTELO

KUVIO 1 TUTKIELMASSA TARKASTELTAVAT SIDOSRYHMÄT.....	11
KUVIO 2 PALVELUN KAKSI LAATU-ULOTTUVUUTTA.....	17
KUVIO 3 PALVELUMUOTOILUN KESKEISIMMÄT PIIRTEET	26
KUVIO 4 TUPLATIMANTTIMALLI	29
KUVIO 5 IKÄÄNTYNEIDEN VÄLIMUOTOISEN ASUMISEN KÄSITEKARTTA.....	37
KUVIO 6 IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISEN NÄKÖKULMAT.....	38
KUVIO 7 TUTKIMUSMENETELMIEN SUHDE OSAONGELMIIN JA ODOTETTAVISSA OLEVIIN TULOKSIIN	49
KUVIO 8 TEEMAHAASTattelun eteneminen teema kerrallaan yleisestä syvempään ymmärrykseen.....	51
KUVIO 9 ESIMERKKI EMPATIAKARTASTA.....	53
KUVIO 10 TUTKIMUSPROESSIN AIKAJANA VUOSINA 2021-2022.....	55
KUVIO 11 ANALYYSIN ETENEMINEN AINEISTONKERUUSTA RATKAISUUN	62
KUVIO 12 ODOTUSTEN KARTTA: VÄLIMUOTOISEEN ASUMISEEN LIITTYVÄT ODOTUKSET VUOSINA 1940– 1969 SYNTYNEEN IKÄÄNTYVÄN NÄKÖKULMASTA.....	82
KUVIO 13 EMPATIAKARTTA: VÄLIMUOTOINEN ASUMINEN VUOSINA 1940–1969 SYNTYNEEN IKÄÄNTYVÄN NÄKÖKULMASTA.....	83
KUVIO 14 VIIKKO ELÄMÄSSÄ: ARJEN PALVELUTARVE TULEVAISUUDESSA VUOSINA 1940–1969 SYNTYNEEN IKÄÄNTYVÄN NÄKÖKULMASTA.....	85

TAULUKKOLUETTELO

TAULUKKO 1 PALVELUMUOTOILUN KESKEISET ELEMENTIT LÄHTEITTÄIN	22
TAULUKKO 2 SIDOSRYHMÄHAASTattelut	57
TAULUKKO 3 IKÄÄNTYVIEN HAASTattelut.....	58
TAULUKKO 4 TEORIASSA SEKÄ EMPIRIASSA ESIIN NOUSSEET ILMIÖT	87
TAULUKKO 5 EMPIRIASTA NOUSEVAT UUDET LÖYDÖKSET	88
TAULUKKO 6 TEORIASSA ESIINTYVÄT ILMIÖT, JOTKA EIVÄT NOUSSEET EMPIRIASSA ESIIN	89

1 Johdanto

Suomen väestörakenne on muuttumassa radikaalisti seuraavien vuosien ja vuosikymmenten aikana. Ikääntyneiden, eli yli 65-vuotiaiden ja sitä vanhempien määrä jopa kaksinkertaistuu vuoteen 2070 mennessä ja ikääntyneiden osuus työssäkäyvistä kasvaa nykyisestä 30 prosentista 60 prosenttiin. (Suomen virallinen tilasto (SVT) 2021.) Suurten ikäluokkien ikääntyessä nimenomaan vanhimmat ikäluokat kasvavat eniten (Ympäristöministeriö 2020). Ikääntyneiden määrän suuri kasvu johtuu paitsi ikärakenteen muuttumisesta suomalaisessa yhteiskunnassa, myös eliniän odotteen kasvusta (Rajala 2021).

Suomalainen ikääntyneen väestön hoito on 20 edellisen vuoden aikana siirtynyt vanhainkodin sekä terveyskeskusten vuodeosastojen ajasta hoivaosastojen kautta tehostetun palveluasumisen aikaan. Laitospainotteisuus on siis vaihtunut kotihoitopainotteisuuteen. (Meriläinen 2020.) Kotihoitopainotteisuus olikin vuonna 2013 uudistetussa vanhuspalvelulaissa mainittu konkreettinen keino varautua väestön ikääntymiseen (Perttola 2019). Vaikka tulevaisuuden ikääntyvä sukupolvi itsekin toivoo asuvansa alkuperäisessä kodissaan mahdollisimman pitkään, tarvetta on muillekin ratkaisuille (Koramo & Haukkapää-Haara 2021; Rahkonen 2018). Myös Ympäristöministeriön asuntoneuvos Raija Hynynen painottaa, että paitsi korjausrakentaminen, myös uustuotannon asumisratkaisut, kuten yhteisöasuminen ja tuettu asuminen kuuluvat keskeisinä keinoina ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelmaan 2020–2022. (Ympäristöministeriö 2021b.)

Väestörakenteen muuttuessa kunnat ovatkin uuden haasteen edessä (Perttola 2020). Vanhuspalvelujen kysyntä kasvaa ja kuntien tehtävänä vanhuspalvelulain mukaan on huolehtia, että ikääntyville ihmisille tarjotaan heidän tarpeitaan vastaavia palveluja yhdenvertaisesti. Lain puitteissa kuntien on varauduttava väestön ikääntymisestä johtuvaan palvelujen tarpeen kasvuun. (Perttola 2019.) Perttolan (2020) mukaan tärkeintä on saada hillittyä palvelutarpeen kasvua. Siksi hän puhuu voimakkaasti välimuotoisen asumisen palauttamisesta kuntien palveluihin. Välimuotoinen asuminen määritellään kotihoidon ja tehostetun palveluasumisen väliin jääväksi asumismuodoksi (Turun kaupunki 2021). Myös valtioneuvoston Ympäristöministeriön (2020) julkaisussa todetaan, että välimuotoista asumista tarvitaan lisää ikääntyvän väestön tarpeisiin.

Suomi ei ole haasteen edessä yksin. Myös muissa Pohjoismaissa ja laajemminkin Euroopassa kehitys on ollut samansuuntaista jo pitkään. Tanska on pyrkinyt vähentämään laitosmaista ikääntyneiden asumista jo vuodesta 1987 ja Ruotsi vuodesta 1992. (Daatland ym. 2015.) Myös Norjassa sekä Hollannissa on käynnistetty voimakkaasti asumisen uudelleenmuotoilu. Valtion ohjauksessa tutkimustyö sekä peruskorjaus- ja kunnostushankkeet ovat käynnissä. Hollannissa, Tanskassa ja Norjassa välimuotoisen asumisen kehittämisen painopiste on elämänlaadun ja mielekkään elämän mahdollistamisessa, Ruotsissa puolestaan kevyempien asumisratkaisujen puutteen täyttämässä. (Välikangas 2009, 57–58.) Välimuotoista asumista jo pitkään tarjonneessa Tanskassa asukkaat ovat sopeutuneet hyvin uuteen ympäristöönsä sekä yhteisöönsä (Pedersen 2015).

Välimuotoisella asumisella tarkoitetaan ikääntyvän väestön asumista, joka jää kotona asumisen ja tehostetun palveluasumisen väliin. Se on vaihtoehto ikääntyneiden asumisen ratkaisuksi kotihoidon ja tehostetun palveluasumisen rinnalla. (Turun kaupunki 2021.) Välimuotoisen asumisen etuna on tehostettua palveluasumista löyhempi sääntely henkilöstömitoituksiin sekä asukkaan näkökulmasta tarkasteltuna yhteisöllisyys ja turvallisuus (Rajala 2021; Turun kaupunki 2021; Ympäristöministeriö 2020). Välimuotoinen asuminen on ajankohtainen aihe, sillä sen nivoutuminen kuntien ja hyvinvointialueiden palvelustrategioihin on parhaillaan käynnissä (Turun kaupunki 2021; Ympäristöministeriö 2020; 2021b). Sote-uudistusta koskeva lainsäädäntö astui voimaan 1.7.2021 ja vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä siirtyy uusille hyvinvointialueille 1.1.2023, mikä aiheuttaa väistämättä muutoksia myös ikääntyneiden asumiseen (Manssila 2021). Ikääntyneiden asumisvaihtoehtojen edistäminen on nimetty myös ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelman 2020–2022 yhdeksi keskeisimmäksi tavoitteeksi (Ympäristöministeriö 2021a).

Ikääntyvä väestö on heterogeeninen ryhmä, minkä vuoksi asumisratkaisuissa tulisi muistaa monipuolisuus (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2018). Ikääntyvien tulisi itse voida valita heille soveltuvin asumis- ja palvelukokonaisuus (Owal Group oy 2018). Tämä tukee tarvetta tarkastella välimuotoisen asumisen ratkaisuja juuri markkinoinnin keinoin. Välimuotoista asumista on tutkittu Suomessa hiljattain muun muassa johtamisen, rakennusarkkitehtuurin sekä tekniikan alalla, mutta sen tarkasteleminen markkinoinnin viitekehyksestä on ollut vähäisempää (ks. mm. Ahonen 2019; Jakonen 2019; Rahkonen 2018; Rajala 2021).

Palvelut ovat tekoja, prosesseja sekä suoritteita (Wilson 2016). Vaikka välimuotoisen asumisen yksikköä rakennuksena voitaisiin pitää myös hyvin fyysisenä suoritteena, tuotteena, on tämän työn näkökulmaksi valittu asumisen tarkastelu palveluna. Ydintuotteen laatuun keskittymisen sijaan välimuotoinen asuminen nähdään palvelunäkökulmasta, jossa asiakkaille tarjotaan ensisijaisesti ratkaisuja. Välimuotoinen asuminen paitsi on fyysinen ja käsin kosketeltava asunto, se myös mahdollistaa ikääntyneelle tarvittavat palvelut, sosiaaliset kontaktit sekä turvallisen yhteisön. Välimuotoinen asuminen on ikääntyneelle suunnattu ratkaisu, jonka tavoitteena on luoda arvoa asukkaalleen. (Grönroos 2009.)

Tutkielmassa keskitytään välimuotoisen asumisen kehittämiseen markkinoinnin alalla asemansa vakiinnuttaneen palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoilu on viimeisten vuosien aikana noussut yhdeksi keskeisimmistä palvelukehittämisen lähestymistavoista Suomessa (Koivisto ym. 2019, 16). Vaikka palvelumuotoilun yksiselitteinen määrittäminen onkin haastavaa, voi Tuulaniemen (2013, 12–24) mukaan palvelumuotoilua luonnehtia osaamisalaksi, joka auttaa organisaatiota havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, innovoimaan uusia palveluita ja kehittämään jo olemassa olevia palveluita.

Palvelumuotoilulle ominaista on, että yhdessä sidosryhmien kanssa, arvon yhteisluonnin avulla kehitetään palvelua erilaisten kehitysmenetelmien eli työkalujen avulla. Arvon yhteisluonnin periaatteena on, että asiakkaalla ja loppukäyttäjällä on aktiivinen rooli. (Ranjan & Read 2016, 291.) Pirinen (2016) huomauttaakin, kuinka suuri ero suunnitteluprosessissa on, kun kehittämistyötä tehdään ikääntyneiden kanssa eikä tuottajalähtöisesti ikääntyneille. Arvon yhteisluonnissa arvoa luodaan suoraan tai epäsuorasti palveluntarjoajan kanssa, yhdessä tai useammassa vaiheessa. Arvon yhteisluonnille on keskeistä, että asiakas osallistuu paitsi palvelutuotteen kuluttamiseen, kuten palvelun käyttämiseen, mutta myös sen luomiseen. Arvon yhteisluonnille on ominaista asiakkaan sitoutuminen, vuorovaikutus sekä kokemuksellisuus. (Ranjan & Read 2016, 291.) Tämän vuoksi tutkielma tehdään tiiviissä yhteistyössä välimuotoisen asumisen eri sidosryhmien kanssa.

Tutkielman toimeksiantaja, Rakennusliike Tikakoski, on varsinaissuomalainen päivä- ja hoivakotien, palvelukortteleiden sekä asumispalveluyksiköiden rakentamiseen ja kehittämiseen erikoistunut perheyritys. Tikakoski toimii koko Suomessa ja sen

rakennuttamat palvelukiinteistöt vuokrataan palveluntuottajille. Yrityksen toimintamalli perustuu asiakkaan ja rakennuttajan tiiviiseen yhteistyöhön. Käyttäjien toiveet kartoitetaan työpajoin ja tilat suunnitellaan paitsi tämänhetkisiin, mutta myös tulevaisuuden tarpeisiin muuntojoustavuutta hyödyntämällä. (Rakennusliike Tikakoski 2021.)

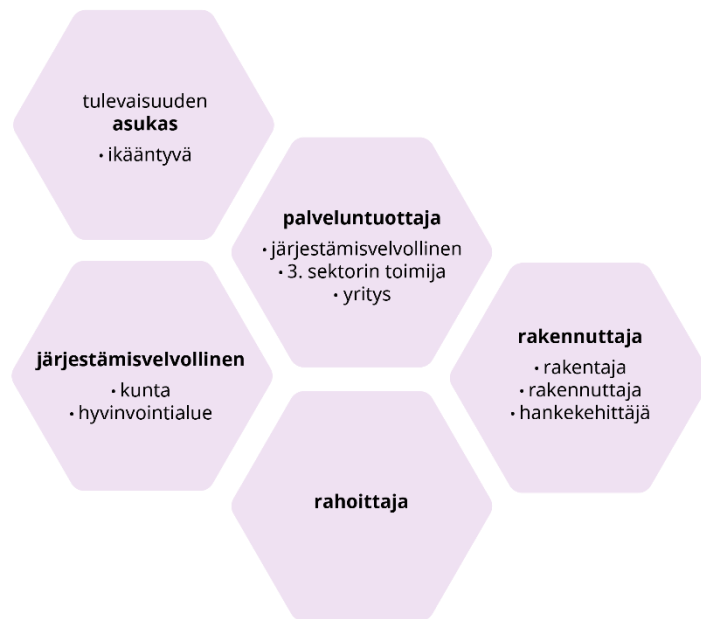
1.1 Tutkielman tarkoitus, osaongelmat ja keskeiset rajaukset

Tutkielman otsikko on *Välimuotoisen asumisen kehittäminen palvelumuotoilun avulla – sidosryhmien odotukset ja markkina Varsinais-Suomessa* ja tutkielman tarkoitus on tutkia, miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää välimuotoisen asumisen yksiköitä. Vaikka tutkimus kohdentuu Varsinais-Suomen alueelle, on huomioitavaa, että tutkimuksen tuloksia voidaan soveltaa myös muille, demografisesti samankaltaisille hyvinvointialueille. Hyvinvointialueella tarkoitetaan kunnista ja valtiosta erillistä julkisoikeudellista yhteisöä, jonka tehtävänä toiminnan alkaessa on järjestää alueen sosiaali- ja terveydenhuolto sekä pelastustoiminta (Valtioneuvosto 2022). Tutkielman liikkeenjohdollinen tavoite on luoda asiakasymmärrystä ja antaa Rakennusliike Tikakoskelle kattava kuva välimuotoisen asumisen rakentamisen markkinasta Varsinais-Suomessa nyt ja tulevaisuudessa. Markkinatuntemuksen lisääminen on nostettu osaongelmatasolle, sillä valmista aineistoa välimuotoisen asumisen markkinasta Suomessa ei ole saatavilla.

Tutkielman tarkoitus ”**miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää välimuotoisen asumisen yksiköitä?**” on jaettu kahteen osaongelmaan:

1. Millainen on välimuotoisen asumisen markkina Varsinais-Suomessa nyt ja tulevaisuudessa?
2. Millaisia odotuksia välimuotoiselle asumiselle eri sidosryhmillä on?

Työssä keskitytään nimenomaan ikääntyneiden, eli 65-vuotiaiden ja sitä vanhempien asumiseen, vaikka välimuotoista asumista esiintyy myös muiden erityisryhmien asumisen ratkaisuisissa. Työssä käsiteltävät sidosryhmät ovat välimuotoisen asumisen tulevaisuuden asiakkaat, palveluntuottajat, järjestämisvelvolliset, rahoittajat sekä rakennuttajat. Sidoryhmät on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1 Tutkielmassa tarkasteltavat sidosryhmät

Välimuotoisen asumisen tulevaisuuden asiakkaiksi on määritelty tässä työssä 1940–1969 -syntyneet henkilöt ja heihin viitataan tutkimustulosten esittelyn yhteydessä sanalla ”ikäntyvä”. Palveluntuottajilla viitataan sellaisiin toimijoihin, jotka tuottavat välimuotoisen asumisen palveluita. Näitä voivat olla kunnat, yksityiset yritykset sekä toisen sektorin toimijat, kuten säätiöt tai järjestöt. Järjestämisvelvollisella tarkoitetaan julkista tahoja, joka on vastuussa palveluiden järjestämisestä. Järjestämisvelvollisia tällä hetkellä ovat kaupungit ja kunnat, kun taas vuoden 2023 alusta lähtien palveluiden järjestämisestä vastaavat hyvinvointialueet. Vaikka välimuotoisen asumisen rakentamisen markkinassa toimii erilaisia rakentamisen toimijoita, kuten rakentajia, rakennuttajia ja hankekehittäjiä, viitataan näihin kaikkiin työssä sanalla ”rakennuttaja”. Työn ulkopuolelle on tarkoituksellisesti rajattu muut sidosryhmät, kuten asukkaiden läheiset. Rajaukseen on päädytty, koska palvelumuotoilulla ei saavuteta näiden sidosryhmien kannalta yhtä merkittävää arvoa kuin niiden sidosryhmien, jotka ovat läsnä palvelun kontekstissa päivittäin.

Tutkielmassa käsiteltävät markkinoinnin teoriat ovat keskeisiä palvelumuotoiluun ja palvelun laatukokemuksen muodostumiseen liittyviä teorioita. Tutkimusongelmiin

pyritään vastaamaan nimenomaan palvelumuotoilun kehitysmenetelmien avulla. Tutkimusongelmien käsitteleminen markkinoinnin viitekehyksestä varmistaa asiakaslähtöisyyden ja tukee näin toimeksiantajan markkinoinnin ja myynnin onnistumista tulevaisuuden markkinassa.

1.2 Tutkielman tieteenfilosofia

Tutkielma tarkastelee välimuotoisen asumisen palvelumuotoilua markkinoinnin teoreettisen viitekehyksen ja empiirisen tutkimuksen kautta laadullisen tutkimuksen keinoin. Vaikka laadulliselle, eli kvalitatiiviselle tutkimukselle onkin ominaista induktiivisuus eli pyrkimys paljastaa odottamattomia seikkoja, on tämä tutkielma abduktiivinen (Hirsjärvi 2009, 164; Tuomi 2018). Rationaalisuuteen ja todennäköisyyteen perustuvaa päättelyä kutsutaan abduktioksi, kun havaintojen tekoon liittyy jokin johtojatous, kuten teoreettinen viitekehys (Jyväskylän Yliopisto 2021; Tuomi 2018). Parhaaseen mahdolliseen selitykseen pyritään käytettävissä olevan aineiston ja havaintojen perusteella. Abduktiossa päädytään tuloksiin suhteuttamalla samankaltaisia asioita ja ilmiöitä keskenään. (Jyväskylän Yliopisto 2021.)

Tutkielmaa voi kuvailla myös ymmärtäväksi tutkimukseksi. Tutkimuskohteisiin liittyvän henkisen ilmapiirin, ajatuksien, tunteiden ja motiivien ymmärtäminen ja niihin eläytyminen ovat keskeinen osa metodologiaa. (Tuomi 2018.) Fenomenologis-hermeneuttinen tieteenfilosofia on yleisesti ihmiskuntatieteissä sovellettava näkemys ja se korostaa inhimillisen kokemuksen rakenteita tutkimusmenetelmänä. (Kakkuri-Knuutila 1998, 389–399). Tutkimus täyttää fenomenologis-hermeneuttisen tutkimusperinteen erityispiirteet, sillä siinä ihminen on sekä tutkimuksen kohteena mutta myös tutkijana. Fenomenologis-hermeneuttisen tiedonkäsityksen mukaisesti kokemuksellisuus tai elämyksellisyys on maailmasuhteen perusmuoto ja keskeisiä käsitteitä ovatkin kokemus, merkitys ja yhteisöllisyys. (Jyväskylän yliopisto, 2021a, 2021b; Tuomi, 2018.) Hermeneuttisen tutkimusotteen mukaisesti tutkielma keskittyy ihmisen toimintaan ja ymmärtämiseen, joten myös tulkinta on väistämätön osa tutkielmaa (Eriksson 2008).

1.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkielmassa kerätään empiiristä tietoa palvelumuotoilun kehitysmenetelmien avulla sekä sekundääriaineistojen avulla. Primääriaineisto on ilmiön ja tutkimusongelman ratkaisemista varten kerättyä tietoa (Kananen 2017, 83.) Primääriaineiston tutkielmassa

muodostavat teemahaastattelut. Teemahaastatteluita tehdään välimuotoisen asumisen asiantuntijoille, välimuotoisen asumisen sidosryhmille ja ikääntyville ikäryhmittäin. Tarkasteltavat ikäryhmät ovat 1940-, 1950- ja 1960-luvulla syntyneet. Käytetyt tutkimusmenetelmät on kuvattu tarkemmin luvussa 4.

Sekundääriaineistoa tutkielmassa edustavat tilastot, viranomaislausunnot, pöytäkirjat sekä Rakennusliike Tikakosken tarjoamat materiaalit. Empiirisen aineiston lisäksi tutkielmassa on hyödynnetty aiempaa tutkimusta, tieteellisiä artikkeleita sekä oppikirjoja teoreettisen viitekehyksen koostamiseksi. Lähdeaineiston osalta on pyritty paitsi luotettavuuden huolelliseen arviointiin mutta välimuotoisen asumisen osalta myös paikallisuuden ymmärtämiseen ilmiön kulttuurisidonnaisuuden vuoksi.

1.4 Tutkielman rakenne

Työn ensimmäinen luku johdattelee lukijaa aihepiiriin sekä antaa kokonaiskuvan siitä, mitä työssä käsitellään. Toinen pääluku käsittelee palveluihin ja arvon luomiseen liittyviä keskeisiä teorioita. Luvussa esitellään markkinoinnin alalla asemansa vahvasti vakiinnuttanut palvelun laadun teoria. Palvelumuotoilun teoreettisen viitekehyksen käsittelyssä keskitytään arvon yhteisluonnin sekä palvelumuotoilun kehitysmenetelmien teorioihin. Kolmas pääluku esittelee välimuotoisen asumisen tilannetta Suomessa. Luvussa pyritään luomaan kokonaiskuva välimuotoisen asumisen markkinasta ja tulevaisuudesta aiemman tutkimuksen ja selvitysten valossa.

Työ etenee teoreettisen viitekehyksen jälkeen tutkimuksen suorittamiseen. Neljäs pääluku pyrkii kuvaamaan empiirisen tutkimuksen prosessia mahdollisimman tarkasti. Luvussa arvioidaan myös tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta, sekä esitellään, kuinka tutkimustuloksia analysoidaan. Viidennessä pääluvussa esitellään tutkimuksen tulokset laajasti ja haastattelulainauksilla perustellen, jotta lukijan on mahdollista arvioida tutkijan tulkintojen paikkansapitävyyttä. Tulokset on ryhmitelty operationalisointitaulukon (liite 1) mukaisesti alalukuihin. Kuudennessa pääluvussa empiirisen tutkimuksen tuloksia verrataan aiempaan tutkimukseen, esitellään työn rajoitukset ja jatkotutkimusehdotukset sekä vedetään yhteen työn pääkohdat. Työn lopussa on esitelty lähdekirjallisuus sekä työn liitteet.

2 Palvelumuotoilun asiakasarvo

Palveluiden merkitys talouden osana on kasvanut merkittävästi 1980-luvulta lähtien (Vargo ym. 2004). Palvelut voidaan käsittää monimutkaisina ja dynaamisina prosesseina, joissa resursseja, kuten ihmisiä, teknologiaa ja tietoa, yhdistetään asiakasarvon saavuttamiseksi (Lusch ym. 2019, 71.) Väitetään jopa, että palvelut ovat kaikkea sitä, mitä tavarat eivät ole (Vargo & Morgan 2005). Palveluiden merkityksen kasvun voidaan nähdä olevan yhteiskunnallinen muutos, jonka ajureina ovat toimineet yhteiskuntien vaurastuminen ja taloudellinen edistyminen teollisesta yhteiskunnasta jälkiteolliseen yhteiskuntaan (Koivisto ym. 2019, 17–19; Vargo & Lusch 2004). Suomessa palveluiden osuus bruttokansantuotteesta vuonna 2020 oli noin 70 prosenttia ja osuus on ollut jatkuvassa kasvussa (Elinkeinoelämän tutkimuslaitos 2021; Koivisto ym. 2019).

Palveluiden kysynnän kehittymisen myötä myös liiketoiminnan arvoluonti on ollut murroksessa (Vargo ym. 2004; Vargo & Morgan 2005.) Monet yritykset ovat uudistaneet tarjoamaansa tuotteiden tarjoamisesta tuote-palvelukokonaisuuksien tarjoamiseen (Lusch ym. 2019, 3). Liiketoimintamallin muokkaamista palvelulähtoisempään suuntaan kutsutaan palvelullistamiseksi. Palvelullistaminen voi vaivattomimmillaan tarkoittaa tuotteisiin sidottuja lisäpalveluita, kuten koulutus- rahoitus-, huolto- ja takuupalveluita mutta laajemmin käsitettynä se voi merkitä koko yrityksen liiketoimintamallin uudistamista tuotteista palveluksi. Tällöin usein asiakkaan ostaessa palvelun, tuotteen omistajuuden sijaan asiakas saakin käyttöoikeuden tuotteeseen. (Koivisto ym. 2019, 17–19.) Tällaiseen liiketoimintamalliin perustuu myös Rakennusliike Tikakosken toiminta. Rakennuksen omistajuus tosiasiallisesti säilyy Tikakoskella ja palveluntuottaja saa pitkäaikaisen käyttöoikeuden rakennukseen vuokraamalla kohteen. (Rakennusliike Tikakoski 2021.)

Palvelutalouden merkityksen kasvaessa yritysten ajattelutapa on muuttunut tuotelähtöisestä ajattelusta¹ kohti palvelulähtöisempää ajattelua² (Vargo ym. 2004.) Palvelulähtöisessä ajattelussa yritykset keskittyvät asiakkaan ja yrityksen väliseen vuorovaikutukseen sekä näihin liittyviin prosesseihin, malleihin ja hyötyihin. Palvelun ajatellaan olevan vaihdannan perusta ja yksittäiset hyödykkeet näyttelevät ennemminkin

¹ engl. goods-dominant logic

² engl. service-dominant logic

apuvälineiden roolia palvelun tarjoamisessa. Asiakkaalla ajatellaan näin olevan keskeinen rooli arvon tuottamisessa sekä sen määrittämisessä. (Koivisto ym. 2019, 17–19.) Vaihdamme lähtökohtana on ensisijaisesti tiedoista ja taidoista saatavat hyödyt tai palvelut, ei tuotteet tai tavarat. Kilpailuedun lähteenä on ensisijaisesti osaaminen. (Lusch ym. 2019, 3–8; Vargo ym. 2004)

Palvelulähtöisen ajattelun yleistyessä kentällä on sen rinnalle kehittynyt myös asiakaskeskeinen ajattelutapa³. Sen ytimessä on yrityksen rooli asiakkaan elämässä tai liiketoiminnassa ratkaisujen tarjoajana. Yritysten toimintojen suunnittelun lähtökohtana tulisi olla asiakkaan arvon muodostuminen. (Koivisto ym. 2019, 17–19; Lusch ym. 2019, 3–5.) Koiviston ym. (2019, 19) mukaan:

”Siinä missä yritysten huomio on aiemmin keskittynyt siihen, *mitä yrityksen pitäisi tehdä luodakseen haluttavia palveluita* – aidosti asiakaskeskeisen ajattelun myötä yritysten tulisi keskittyä siihen, *millaisia tavoitteita asiakkaat haluavat palveluillaan saavuttaa*. Näkökulmaero voi vaikuttaa ensin pieneltä, mutta on todellisuudessa hyvin merkittävä.”

Lusch ym. (2019, 5–8) esittävät markkinoinnin ja liiketalouden ajattelutavan muuttumisen tavaroita painottavasta yhteiskunnasta palveluita arvostavaan niin merkittäväksi, että voidaan puhua palvelulähtöisen ajattelun vallankumouksesta. Ramaswamy ja Ozcan (2014, XVI preface) jopa vertaavat ajattelutavan muuttumista hetkeen, jolloin maapallon havaittiin itse asiassa kiertävän aurinkoa, koska harppaus ymmärryksen lisääntymisessä on heidän mielestään yhtä suuri.

2.1 Palvelun laatu

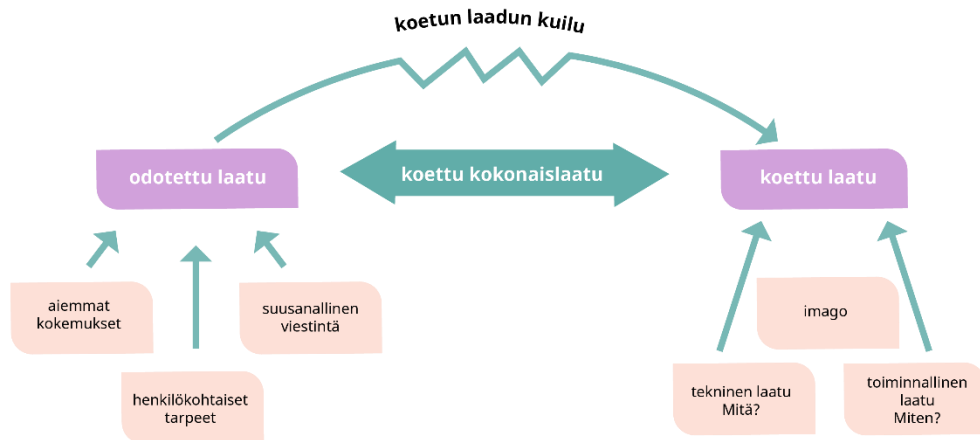
Palvelun laatu eroaa tuotteen laadun mittaamisesta merkittävästi. Palvelun laatua ei voida mitata teknisillä ominaisuuksilla, kuten tuotteiden osalta on mahdollista. Palvelun laatu syntyy aina asiakkaan kokemuksesta, minkä vuoksi palvelun laadun johtaminen ja laadunhallinta on monimutkainen ilmiö. Näin ollen tarvitaan palvelun laadun malli, joka kuvastaa asiakkaan kokemusta palvelujen laadusta. Kun palveluntarjoaja ymmärtää, kuinka asiakkaat arvioivat palveluja, on palvelun laatua myös mahdollista johtaa. Arvo ja laatumielikuva syntyvät asiakkaan kokemien hyötyjen suhteesta palvelun kustannuksiin. (Grönroos 1990, 58–69.)

³ engl. customer-dominant logic

Palvelun laadun kokemus riippuu kuluttajasta. Jos tarkoituksena on palvella nimenomaan markkinan vaateliimpia asiakkaita, tulee palvelun olla ensiluokkaista. Jos taas asiakkaan odotus palvelun laadustasosta on vaatimattomampi, koetaan palvelu hyväksi, vaikka palveluntarjoaja jäisikin markkinoiden parhaimmistosta. Laatu on siis riippuvainen asiakkaan odotuksista. (Grönroos 2009, 141–142.) Palvelun laatu on niin monimutkainen ilmiö, että sen mallintaminen edellyttää laatu-sanan purkamista hallittaviin osiin. Vasta määrittämällä, millä laadun osa-alueella halutaan kilpailla markkinassa, resurssit voidaan kohdistaa tehokkaasti. (Grönroos 1990, 58–69.)

Odotuksien kautta palvelun kokonaislaatuun

Palvelut ovat pohjimmiltaan aineettomia ja subjektiivisesti koettuja prosesseja, joissa tuotanto ja kulutus tapahtuu samanaikaisesti. Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen vuorovaikutus, eli kontaktipisteet vaikuttavat koettuun palvelun laatuun. (Grönroos 1990, 61.) Usein kirjallisuudessa mainitaankin, että asiakkaan odotuksiin tulisi vastata ja että asiakkaan tulisi saada hieman enemmän, kuin oli odottanut. Tällöin asiakkaan kiinnostus jatkaa asiakassuhdetta kasvaa ja hän todennäköisemmin suosittelee palvelua myös muille. Tätä kutsutaan asiakkaan ilahduttamiseksi. Asiakas kuitenkin oppii ja tottuu palvelun tasoon, minkä vuoksi odotukset kasvavat. Odotusten kertaluonteinen ylittäminen ei siis tuota hyvää laatua pitkällä aikavälillä. (Grönroos 2007, 111–113; 2009, 161.) Kahden laatu-ulottuvuuden, eli asiakkaan odottaman laadun ja koetun laadun muodostamaa suhdetta kuvataan kuviossa 2.



Kuvio 2 Palvelun kaksi laatu-ulottuvuutta (mukaien Grönroos 1990, 63; 2009,144)

Koettu palvelun laatu on asiakkaan tulkinta palvelun hyvyydestä (Parasuraman ym. 1988). Asiakkaiden kokema palvelun laatu voidaan nähdä muodostuvan kahdesta ulottuvuudesta. Palvelun tekninen, eli lopputulosulottuvuus kuvaa niitä aineettomia ja aineellisia asioita, joita palvelussa tuotetaan asiakkaalle ja asiakkaan kanssa. Se on palvelun se osa, joka asiakkaalle jää, kun vuorovaikutus palveluntarjoajan kanssa on ohi. Palvelun toiminnallinen eli prosessiulottuvuus puolestaan kuvaa, miten asiakas kokee palvelun sen tuottamishetkellä. Toiminnallinen laatu muodostuu asiakkaan kokemuksesta. Se, kuinka asiakas kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin määrittää palvelun toiminnallisen laadun. (Grönroos 1990, 61–63.) Sekä toiminnalliseen laatuun kuin myös tekniseen laatuun voidaan katsoa vaikuttavan myös yrityksen imagolliset tekijät, kuten markkinointiviestinnälliset toimenpiteet (Grönroos 2009, 143). Toiminnallista laatua ei ole yhtä helppo arvioida kuin teknistä laatua. (Grönroos 1990, 61–63.)

Odotettu laatu puolestaan muodostuu asiakkaan aiemmista kokemuksista, henkilökohtaisista tarpeista sekä suusanallisesta viestinnästä, kuten yrityksen markkinointiviestinnästä (Grönroos 1990, 64–67). Kun odotettu laatu sekä koettu laatu

vastaavat toisiaan, on palvelun koettu kokonaislaatu hyvä (Parasuraman ym. 1988). Vaihtelua voi olla kumpaankin suuntaan. Mikäli koettu laatu ei vastaa odotuksia, koetaan palvelun laatu heikoksi. Mikäli taas koettu palvelu ylittää odotetun palveluntason reilusti, on ilmiö asiakkaan kannalta positiivinen – ainakin juuri sillä käyntikerralla. Yritys taas tulee tuottaneeksi ylilaatua, mikä pahimmassa tapauksessa johtaa asiakkaan pettymykseen seuraavalla käyntikerralla, jos uusia, kasvaneita odotuksia ei enää pystytäkään täyttämään. (Grönroos 2009, 145.)

Laatu voidaan kokea huonoksi muun muassa niissä tapauksissa, joissa asiakkaan kokemuksen mukaan odotettu laatu ja koettu laatu eivät vastaa toisiaan. Tätä kutsutaan koetun laadun kuiluksi. (Grönroos 2009, 150.) Asiakkaan odotukset muodostuvat subjektiivisesti asiakkaan käsityksestä, mitä palvelun aikana tulisi tapahtua tai tulee tapahtumaan. Ihanteellisessa tilanteessa koettu palvelu vastaisi täysin odotettua palvelua, mutta koska palveluntarjoaja ei aina täysin tunne asiakkaan odotuksia tai pysty niihin vastaamaan, syntyy koetun laadun kuilu. (Wilson 2016, 93–94.) Tällöin laatuongelmat voivat johtaa kielteiseen suusanalliseen viestintään, kielteisiin vaikutuksiin yrityksen imagossa sekä liiketoiminnallisiin menetyksiin. Tähän saattavat olla syinä markkinointiviestinnässä annetut paikkaansa pitämättömät lupaukset tai palvelu- ja toimitusprosessin laatupoikkeamat. (Grönroos 2009, 150.)

Palvelun laatukäsitteen mallissa asiakkaan odotuksilla ajatellaan olevan suora vaikutus koettuun kokonaislaatuun. Koettua laatua verrataan odotuksiin. Tällöin kuitenkin ajatellaan palvelua koskevia odotuksia yhtenäisenä ja homogeenisenä odotustasona. (Grönroos 2009, 149–151.) Berry (1991, 151) kuitenkin huomauttaa, että odotustasossa esiintyy vaihtelua, minkä vuoksi onkin mielekkäämpää tarkastella odotustasoa sietoalueen käsitteen kautta. Sietoalueella tarkoitetaan vaihteluväliä, jonka sisällä tapahtuvan palvelun laadun vaihtelun asiakkaat kokevat hyväksyttäväksi. Palvelua koskevat odotukset eivät siis tarkoita vain yhtä tasoa, vaan niiden voidaan katsoa ulottuvat kahdelle eri tasolle. Palvelulle voidaan määrittää asiakkaiden toivoma taso mutta myös riittävä taso. Palvelun laadun tuki tulisi olla toivotulla tasolla, kun taas riittävä taso kuvaa alinta mahdollista asiakkaan hyväksymää laadun tasoa. Näiden kahden odotustason väliin jää asiakkaan sietoalue. Jos asiakkaan koettu palvelun laatu osuu näiden kahden tason väliin, asiakas joko kokee palvelun laadun hyväksi tai vähintään sietää sen.

Sietoalue voi vaihdella asiakkaittain ja palvelun osa-alueittain, mutta myös saman asiakkaan sietoalue voi vaihdella ajankohdan mukaan. On myös huomioitavaa, että palvelun teknisen laadun osalta asiakkaiden sietoalue on kapeampi kuin palvelun toiminnallisen laadun osalta. Sietoalue myös kapenee asiakkaan mielessä, mikäli palveluprosessissa lähtökohtaisesti ilmenee laatupoikkeamia ja virheitä joudutaan korjaamaan. Odotusten mittaaminen, sietoalueen määrittäminen ja tulosten vertaaminen asiakkaiden kokemuksiin saattaa antaa johdolle hyödyllistä tietoa palvelun laadusta ja sen kehittämiskohteista. (Grönroos 1990, 150.) Asiakkaan odotuksia voidaan selvittää muun muassa markkinatutkimuksen avulla. Odotusten selvittäminen lisää asiakasymmärrystä, mikä helpottaa koetun laadun kuilun kuromisessa. (Wilson 2016, 93–113.)

Palvelun laadun muodostuminen

Asiakkaan odotusten selvittäminen on merkittävässä roolissa palvelun laadun tarjoamisessa (Wilson 2016, 112). Parasuramanin ym. (1988) mukaan vaikka palvelut eroavat toisistaan suuresti, asiakkaiden mielissä niiden laatu kuitenkin muodostuu samankaltaisista tekijöistä. Nämä koettuun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö (Grönroos 1990, 69). Nämä tekijät ovat osin toistensa kanssa päällekkäisiä, mutta silti on huomioitavaa, että vain yksi niistä, pätevyys, liittyy suoraan palvelun tekniseen laatuun, kun taas loput enemmän toiminnalliseen laatuun. Tämä osoittaa selkeästi toiminnallisen laadun merkittävyyden asiakkaiden laatumielikuvan synnyssä. (Parasuraman ym. 1988; Grönroos 1990, 68–70.)

Luotettavuudella tarkoitetaan suorituksen johdonmukaisuutta. Se koostuu kokemuksesta, että yritys suorittaa palvelun oikeellisesti heti ensimmäisellä kerralla. Palvelu on täsmällistä, sovittuun aikaan toimitettua ja oikeellisesti laskutettua. Reagointialttiudella puolestaan tarkoitetaan työntekijöiden halua ja valmiutta palvella nopeasti. Palvelu tapahtuu sovittuun aikaan, asiakkaaseen ollaan mahdollisimman pian yhteydessä ja asiakkaalle tarjotaan kaikki hänen tarvitsemansa tieto. Pätevyys merkitsee organisaation tietotaitoa. Tarvittavat tiedot ja taidot hallitaan organisaatiossa ja asiakaspalveluhenkilökunta on osaavaa. Saavutettavuudella tarkoitetaan asiakkaan mahdollisuutta ottaa yhteyttä helposti. (Parasuraman ym. 1988; Grönroos 1990, 69.) Saavutettavuutta voidaankin kuvailla asiakkaan mahdollisuutena vuorovaikutukseen tai

mahdollisuutena saavuttaa paikka tai tieto tehokkaasti. Hyvää saavutettavuutta ei ole ainoastaan lyhyt odotusaika, pitkät aukioloajat tai keskeinen sijainti, se on myös tiedonhaun helppoutta. (Kim & Lee 2019; Konerding ym. 2020.) Saavutettavuus voi merkitä myös palvelun kohtuuhintaisuutta (Pai & Chary 2013).

Kohteliaisuudella tarkoitetaan asiakaspalveluhenkilöstön käytöstapoja, kunnioittavaa asennetta, huomaavaisuutta ja ystävällisyyttä. Se on asiakaspalvelijan hienotunteisuutta asiakkaan omaisuutta kohtaan, mutta toisaalta myös asiakaspalvelijan siistiä ja huoliteltua ulkoista olemusta. Viestintä merkitsee sitä, että asiakkaita kuunnellaan asiakaspalvelutilanteessa aidosti, heille puhutaan kieltä, jota he ymmärtävät. Se voi tarkoittaa myös palvelun kulun selostamista tai sitä, että hinta on ilmoitettu selkeästi. Toisaalta ongelmatilanteissa viestintä voidaan käsittää myös asiakkaan vakuuttamisena siitä, että ongelmaa hoidetaan tehokkaasti ja yksilöllisesti. Uskottavuus palvelun laadun arvioinnissa kattaa niin yrityksen nimen kuin maineenkin. Uskottavuus on luotettavuutta, rehellisyyttä ja asiakkaiden etujen ajamista. Turvallisuus merkitsee asiakkaan tunnetta siitä, että hänen fyysinen sekä taloudellinen turvallisuus on huomioitu. Asiakkaan tulisi voida tuntea, että vaaroja, riskejä tai epäilyksiä ei ole, ja että hänen asiansa hoidetaan luottamuksellisesti. (Parasuraman ym.1988; Grönroos 1990.)

Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen merkitsevät aitoa pyrkimystä asiakasymmärrykseen. Asiakkaan aidot tarpeet tulisi selvittää, asiakasta tulisi kohdella yksilöllisesti ja vakioasiakkaat tulisi huomioida erityisesti. Palvelun fyysinen ympäristö puolestaan sisältää palvelun fyysiset tekijät, kuten palveluympäristön fyysiset tilat, henkilöstön ulkoisen olemuksen, palvelussa käytettävät apuvälineet ja laitteet, palvelun fyysiset merkit sekä muut palvelu tiloissa olevat asiakkaat. (Parasuraman ym. 1988; Grönroos 1990, 70.)

2.2 Palvelumuotoilun keskeiset elementit

Palvelumuotoilun määrittäminen yksiselitteisesti on haastavaa. Buchanan (2001) mukaan kysyttäessä kymmenen henkilön näkemystä palvelumuotoilun määritelmästä, päädyttäisiin saamaan vähintäänkin yksitoista erilaista vastausta. (Stickdorn & Schneider 2011.) Tuulaniemen (2013, 12) mukaan määrittelyn ei tulekaan olla yksiselitteistä, sillä kuten palvelumuotoilu, myös palvelut ovat alituisesti muuttavassa, globaalissa maailmassamme jatkuvassa murroksessa. Stickdorn ja Schneider (2011) jopa väittävät, että palvelumuotoilun moninainen määritelmä on sen vahvuus. Se, että palvelumuotoilu

ei ole tarkkaan rajattu osaamisalue, vaan pikemminkin yleinen ajatustapa, takaa myös palvelumuotoilun jatkuvuuden menestyvien palveluiden kehittämisprosessina ja kielenä.

Palvelumuotoilu on monialainen, kehittyvä lähestymistapa palveluiden kehittämiseen (Stickdorn & Schneider 2011). Tuulaniemen, (2013, 69) mukaan palvelumuotoilu on palveluiden suunnittelemisen yhteinen kehikko. Saarelainen (2019, 76) puolestaan esittää, että palvelumuotoilu on organisaatiossa vallitseva ajattelutapa, joka ohjaa organisaatiota palveluiden asiakaskeskeiseen suunnitteluun. Koivisto ym. (2019, 34–37) mukaan määrittelyssä tulisi ottaa huomioon myös työntekijäkokemuksen kehittäminen. Palvelumuotoilun nähdään olevan muotoilujatteluun pohjautuva osaamisala, jonka tavoitteena on sekä asiakas- ja työntekijäkokemuksen kehittäminen ihmislähtoisemmäksi palveluliiketoiminnan alalla. (Koivisto ym. 2019, 34–37.) Osaamisalan ja ajattelutavan lisäksi palvelumuotoilun voidaan nähdä olevan yhteinen kieli, prosessi ja työkaluvalikoima (Tuulaniemi 2013, 60–71).

Koivisto ym. (2019, 34–37) mukaan palvelumuotoilu tähtää hyödyllisten, haluttavien, käytettävien ja johdonmukaisen palvelujen muotoiluun niin, että palvelu vastaisi asiakkaan tarpeisiin sekä palveluntarjoajan liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. Saarelaisen (2019, 76) mukaan puolestaan jatkuvan kehittämisen prosessissa arvioidaan asiakkaan arvon muodostumista. Asiakaskokemus ohjaa kehitystyötä, jonka tavoitteena on ainutlaatuinen ja hyvä kokemus brändistä. Palvelumuotoilulla pyritään hyvään, tasalaatuiseen asiakaspalveluun ja asiakaskokemukseen. (Saarelainen 2019, 76.) Koivisto ym. (2019, 35) korostavat palvelujen käytön ja kuluttamisen sujuvuutta, helppoutta ja vaivattomuutta, kuten myös tunteisiin ja arvoihin vetoamista sekä elämyksellisyyttä.

Asiakasnäkökulman lisäksi palvelumuotoilun tavoitteet voidaan nähdä myös liiketoiminnan näkökulmasta. Palvelumuotoilun tavoitteina voidaankin pitää organisaation strategista suuntaamista havaittujen liiketoimintamahdollisuuksien perusteella, organisaation sisäisten prosessien kehittämistä, brändin ja asiakassuhteen syventämistä sekä olemassa olevien ja uusien palveluiden kehittämistä. (Tuulaniemi 2013, 97–103.) Teixeira ym. (2017) mukaan palvelumuotoilun tavoitteena on muotoilla myös organisaation johtamiskulttuuria sekä vuorovaikutusta asiakaslähtoisempään suuntaan. Myös Vienamo (2014) painottaa, että palvelumuotoilulla on selkeä linkki yrityksen organisaatiojohtamiseen ja palvelumuotoilulla voi joissain tapauksissa olla jopa strateginen rooli.

Vaikkakin tarkka määrittely on haastavaa, voi palvelumuotoilun kokonaisuutta tarkastella myös sen keskeisimpien elementtien kautta. Koivisto ym. (2019) esittävät, että vaikka palvelumuotoilu ei ole sama asia kuin muotoiluajattelu, sillä voidaan katsoa olevan samat periaatteet kuin muotoiluajattelulla. Taulukossa 1 esitetään palvelumuotoilun keskeisimmät elementit kirjallisuuslähteittäin.

Taulukko 1 Palvelumuotoilun keskeiset elementit lähteittäin (Stickdorn & Schneider 2011; Tuulaniemi 2013, 71–95; Koivisto ym. 2019, 34–41; Saarelainen 2019, 76)

Ominaisuus & lähde	Palvelumuotoilun ominaisuuden kuvaus
Käyttäjälähtöisyys, engl. user-centered Stickdorn & Schneider (2011)	Asiakkaan tapoja, kulttuuria, sosiaalista ympäristöä, motivaatiota ja tarpeita ymmärretään aidosti, syvemmin kuin vain tilastojen ja keskimääräisten olettamuksien valossa.
Yhteisluonti, engl. co-creation Stickdorn & Schneider (2011)	Prosessin kehittämiseen osallistuvat useimmat sidosryhmät, kuten asiakkaat, työntekijät, esimiehet ja markkinointiosasto, mikä paitsi auttaa ideoiden tuottamisessa sekä arvioinnissa, mutta myös lisää sidosryhmien sitoutumista palveluprosessiin.
Jaksotus, engl. sequencing Stickdorn & Schneider (2011)	Palveluprosessi voidaan visualisoida dynaamisena sarjana toisiinsa liittyviä erilaisia kontaktipisteitä, joissa asiakas kohtaa suoraan tai välillisesti palveluntarjoajan. Pääpiirteittäin palveluprosessi voidaan jakaa ennen palvelua tapahtuviin kontakteihin, palvelun aikana tapahtuviin kontakteihin sekä palvelun jälkeisiin kontakteihin.
Todisteet, engl. evidencing Stickdorn & Schneider (2011)	Palvelun ollessa aineetonta, asiakkaan uskollisuutta ja vakuuttuneisuutta palvelun laadusta voidaan kartuttaa lisäämällä palveluun visuaalisia todisteita palvelusta, kuten esitteet, kirjeet, e-mailit, merkit, matkamauistot tai oheistuotteet.
Kokonaisvaltaisuus, engl. holistic Stickdorn & Schneider (2011)	Palvelua tulisi kehittää kokonaisuutena ottaen huomioon kaikilla aisteilla havaittavissa oleva palveluympäristö.
Ihmislähtöisyys Koivisto ym. (2019)	Kehittämisen keskiössä ovat ihmiset, ei organisaatio tai teknologia.
Oikean ongelman ratkaisu Koivisto ym. (2019)	Tunnistamalla asiakkaan aito tarve, voidaan kehittää toimiva ratkaisu asiakkaan ongelmaan.
Eksploratiivisuus Koivisto ym. (2019)	Kehittäminen perustuu tutkivaan ja kokeilevaan innovointiprosessiin, joka haastaa vakiintuneita toimintatapoja ja pyrkii löytämään revolutionaarisia innovaatioita.
Iteratiivisuus Koivisto ym. (2019)	Kehittäminen on oppimisprosessi, jossa innovointi etenee työvaiheita toistaen, prototyyppistä prototyyppiin. Lopputuloksena useiden iteraatioiden jälkeen on palvelutuote, joka on toimiva, kohderyhmälleen haluttava, teknisesti toteutettavissa ja taloudellisesti kannattava.

Divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelu Koivisto ym. (2019)	Divergentti eli intuitioon, mielikuvitukseen sekä asioiden vapaaseen yhdistelyyn perustuva ajattelu vuorottelee prosessin aikana konvergentin, eli analyttiseen päättelyyn ja arviointiin perustuvan ajattelun kanssa. Divergentti ajattelu tarjoaa näin uudenlaisia, innovatiivisia ratkaisuvaihtoehtoja, kun puolestaan konvergentin ajattelun myötä ideoita voidaan testata, arvioida ja laskelmoida parhaimman vaihtoehdon tunnistamiseksi.
Protoilu ja testaus Koivisto ym. (2019)	Yksinkertaisten ja kustannustehokkaiden prototyyppien avulla pyritään saamaan asiakkaan palaute tuotteesta jo aikaisessa kehitysvaiheessa.
Yhteiskehittäminen Koivisto ym. (2019)	Palvelumuotoilua pyritään tekemään yhteistyössä kaikkien niiden tahojen kesken, joihin kehittäminen vaikuttaa, kuten asiakkaat, työntekijät ja loppukäyttäjät. Osallistaminen tapahtuu usein työpajojen tai verkkoyhteisöjen avulla. Näin edesautetaan myös asiakkaan oikean ongelman ratkaisua, sekä asiakkaan ja henkilökunnan sitoutumista valmiiseen palvelutuotteeseen.
Monialaisuus Koivisto ym. (2019)	Palvelumuotoilun kehitysryhmissä yhdistetään osaamista monilta aloilta, jotta ihmisten tarpeet, liiketoiminnalliset päämäärät sekä teknologiset mahdollisuudet tulevat monipuolisesti huomioitua. Palvelumuotoiluun osallistuu usein muotoilijoita, etnografeja, insinöörejä tai kaupallisen alan asiantuntijoita.
Asiakaskokemuksen ymmärtäminen Tuulaniemi (2013)	Yritysten on ymmärrettävä todellisuus, jossa heidän asiakkaansa elävät ja toimivat. Asiakkaiden motiivit, arvot ja tarpeet vaikuttavat asiakkaan valintoihin. Asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtäminen on olennaista.
Palvelu on prosessi Tuulaniemi (2013)	Palveluprosessi koostuu asiakkaalle näkyvästä osasta sekä palveluntarjoajan kulisissa tapahtuvasta taustaprosessista. Prosessi on jaettavissa palvelupolun kautta palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin.
Palvelupolku Tuulaniemi (2013)	Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus. Asiakkaan matka palvelussa voidaan jakaa palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin. Toisaalta palvelupolku voidaan jakaa esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun.
Asiakas palvelun keskiössä Tuulaniemi (2013)	Sekä asiakas kuin asiakaspalvelijakin, osallistuvat palvelun ja sen arvon luomiseen proaktiivisen kehittämisen tuloksena syntyneen prosessin, palvelupolun aikana.
Testaus Saarelainen (2019)	Muotoiltavaa palvelua testataan jo varhaisessa vaiheessa aidoilla asiakkailla.

Tuulaniemen (2013, 71–95) mukaan palvelumuotoilun näkökulmasta on tärkeää asettaa ihminen palvelun keskiöön ja luoda ymmärrystä asiakaskokemuksesta. Koivisto ym. (2019) painottavat kykyä ratkaista oikea ongelma tunnistamalla asiakkaan aito tarve. Stickdorn ja Schneider (2011) puolestaan kuvailevat palvelumuotoilua

käyttäjälähtöiseksi⁴. Asiakkaan tapoja, kulttuuria, sosiaalista ympäristöä, motivaatiota ja tarpeita ymmärretään aidosti, syvemmin kuin vain tilastojen ja keskimääräisten olettamuksien valossa. Myös Koiviston ym. (2019, 43–41) mukaan yksi keskeinen elementti on asiakaslähtöisyys. Kehittämisen keskiössä ovat ihmiset, ei organisaatio tai teknologia.

Palvelumuotoilun keskeinen ominaisuus on, että niin asiakas kuin asiakaspalvelijakin osallistuvat palvelun ja sen arvon luomiseen proaktiivisen kehittämisen kautta (Tuulaniemi 2013, 71–94) Stickdorn ja Schneider (2011) nimeävät palvelumuotoilun yhdeksi elementiksi yhteisluonnin⁵. Prosessin kehittämiseen osallistuvat useimmat sidosryhmät, kuten asiakkaat, työntekijät, esimiehet ja markkinointiosasto, mikä paitsi auttaa ideoiden tuottamisessa sekä arvioinnissa, mutta myös lisää sidosryhmien sitoutumista palveluprosessiin. Myös Koivisto ym. (2019, 34–41) kuvailevat samaa ominaisuutta käyttäen kuitenkin käsitettä yhteiskehittäminen. Osallistaminen yhteiskehittämiseen tapahtuu usein työpajojen tai verkkoyhteisöjen avulla. Näin edesautetaan myös asiakkaan oikean ongelman ratkaisua, sekä asiakkaan ja henkilökunnan sitoutumista valmiiseen palvelutuotteeseen.

Stickdornin ja Schneiderin (2011) mukaan palveluprosessi voidaan visualisoida dynaamisena sarjana toisiinsa liittyviä erilaisia kontaktipisteitä, joissa asiakas kohtaa suoraan tai välillisesti palveluntarjoajan. He kutsuvat tätä palvelumuotoilun elementtiä jaksotukseksi⁶. Pääpiirteittäin palveluprosessi voidaan jakaa ennen palvelua tapahtuviin kontakteihin, palvelun aikana tapahtuviin kontakteihin sekä palvelun jälkeisiin kontakteihin. Tuulaniemi (2013, 79) painottaa palvelun kuvaamista prosessina, palvelupolun avulla. Kontaktipisteet on ryhmitelty esipalveluksi, ydinpalveluksi sekä jälkipalveluksi. Prosessiajatteluun liittyvän jaksotuksen lisäksi palvelumuotoilulle on ominaista, että palveluun liittyy joitain fyysisiäkin elementtejä, tuotteita⁷. Palvelun ollessa aineetonta asiakkaan uskollisuutta ja vakuuttuneisuutta palvelun laadusta voidaan kartuttaa lisäämällä palveluun visuaalisia todisteita palvelusta, kuten esitteitä, kirjeitä, e-mailleja, merkkejä, matkamuuistoja tai oheistuotteita.

⁴ engl. user-centered

⁵ engl. co-creation

⁶ engl. sequencing

⁷ engl.. evidencing

Saarelaisen (2019, 76) mukaan palvelumuotoilulle on ominaista, että muotoiltavaa palvelua testataan jo varhaisessa vaiheessa aidoilla asiakkailla. Myös Koivisto ym. (2019, 34–41) painottavat protoilun ja testauksen merkitystä. Yksinkertaisten ja kustannustehokkaiden prototyypin avulla pyritään saamaan asiakkaan palaute tuotteesta jo aikaisessa kehitysvaiheessa. Lisäksi he ovat nostaneet palvelumuotoilun yhdeksi elementiksi iteratiivisuuden. Kehittäminen on oppimisprosessi, jossa innovointi etenee työvaiheita toistaen, prototyypistä prototyyppiin. Lopputuloksena useiden iteraatioiden jälkeen on palvelutuote, joka on toimiva, kohderyhmälleen haluttava, teknisesti toteutettavissa ja taloudellisesti kannattava. Palvelumuotoilu on eksploratiivista, eli kehittäminen perustuu tutkivaan ja kokeilevaan innovointiprosessiin, joka haastaa vakiintuneita toimintatapoja ja pyrkii löytämään vallankumouksellisia innovaatioita.

Koiviston ym. (2019, 36–41) mukaan monialaisuus on ominaista palvelumuotoilulle. Palvelumuotoilun kehitysryhmissä yhdistetään osaamista monilta aloilta, jotta ihmisten tarpeet, liiketoiminnalliset päämäärät sekä teknologiset mahdollisuudet tulevat monipuolisesti huomioitua. Palvelumuotoiluun osallistuu usein muotoilijoita, etnografeja, insinöörejä tai kaupallisen alan asiantuntijoita. Stickdorn ja Schneider (2011) puolestaan sivuavat samaa ominaisuutta asiakkaan näkökulmasta nimeämällä palvelumuotoilun kokonaisvaltaiseksi⁸ osaamisalaksi. Palvelua tulisi kehittää kokonaisuutena ottaen huomioon kaikilla aisteilla havaittavissa oleva palveluympäristö.

Koska palvelumuotoilu on muotoiluun perustuva osaamisala, voidaan sen keskeiseksi elementiksi lukea myös divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelu. Divergentti eli intuitioon, mielikuvitukseen sekä asioiden vapaaseen yhdistelyyn perustuva ajattelu vuorottelee prosessin aikana konvergentin, eli analyyttiseen päättelyyn ja arviointiin perustuvan ajattelun kanssa. Divergentti ajattelu tarjoaa näin uudenlaisia, innovatiivisia ratkaisuvaihtoehtoja, kun puolestaan konvergentin ajattelun myötä ideoita voidaan testata, arvioida ja laskelmoida parhaimman vaihtoehdon tunnistamiseksi. (Koivisto ym. 2019, 34–41.)

Vaikka palvelumuotoilun määrittely kirjallisuudessa on monimuotoista ja sen elementtejä kuvataan eri tarkkuuksilla ja eri näkökulmista, voidaan kuitenkin erottaa suurimmalle

⁸ engl. holistic

osalle määritelmistä yhteisiäkin piirteitä. Palvelumuotoilun piirteitä on kuvattu kuviossa 3.



Kuvio 3 Palvelumuotoilun keskeisimmät piirteet

Palvelumuotoilu on monialainen ajattelutapa tai osaamisalue, joka keskittyy aineettomien palvelukokemusten kokemusten kehittämiseen muotoilun keinoin. Sen keskeisimpiä elementtejä ovat asiakaslähtöisyys sekä yhteiskehittäminen tai yhteisluonti. (Design Council 2015b; Koivisto 2017; Koivisto ym. 2019; Morelli 2021; Saarelainen 2019; Stickdorn & Schneider 2011; Teixeira ym. 2017; Tuulaniemi 2013.)

Arvon yhteisluonti palvelumuotoilun elementtinä

Arvo on asiakkaan kokemuksesta syntyvä ilmiö, joka kuvastaa palvelun luomaa hyötyä asiakkaalle (Grönroos 2007). Arvo voidaan jakaa ydinarvoon ja lisäarvoon. Ydinarvo syntyy ydinaratkaisujen tarjoamista hyödyistä verrattuna siitä maksettavaan hintaan. Lisäarvolla tarkoitetaan lisäpalvelujen tuottamaa hyötyä suhteessa siihen kulutettuun aikaan ja ajan mittaan perustuviin suhdekustannuksiin. (Grönroos 2009.) Arvon

yhteisluonti⁹ on keskeinen osa palvelulähtöistä ajattelua¹⁰, mutta sen määrittely ei ole täysin yksiselitteistä. Käsitteen voidaan katsoa olevan peräisin Normannin ja Ramirezin uraauurtavasta tutkimuksesta vuonna 1993, minkä jälkeen käsite on kehittynyt viimeisten kahden vuosikymmenen aikana voimakkaasti ja sen sisältö tarkentunut tutkimuksen edettyä alalla (Lusch ym. 2019, 5–68). Grönroos (2015, 133) esittää arvon yhteisluonnin olevan vuorovaikutuksen prosessi, jossa lähinnä asiakas luo arvoa ja yritys puolestaan mahdollistaa arvon tuottamisen. Luschin ym. (2019, 63–71) mukaan arvon yhteisluonnin määritelmä tulee olla kattavampi ja se voidaankin määritellä useiden sidosryhmien moninaisten resurssien yhdistämiseksi tavalla, joka luo hyötyä osapuolille. Ramaswamyn ja Ozcanin (2014, 14) mukaan arvon yhteisluonti on arvon luomista ja kehittämistä sidosryhmän edustajien kanssa. Yhteistä tutkimuksissa esiintyville määritelmille on, että arvon yhteisluonti on heterogeeninen prosessi (Lusch ym. 2019, 70).

Arvon yhteisluonnin ydinajatus liittyy asiakkaan rooliin palvelun tuottamisessa. Siinä missä asiakas aiemmin nähtiin tuotteen kuluttajana tai palvelun passiivisena vastaanottajana, arvon yhteisluonnin myötä asiakkaan rooli arvon tuottamisessa on kasvanut. (Lusch ym. 2019, 68.) Arvon luominen siirtyy vähitellen yritysten yksinoikeudesta sidosryhmien yhteiseksi asiaksi. Arvoa luodaan vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa ja sen luomiseen osallistuvat useat sidosryhmät, aina kuitenkin asiakkaat. Arvon yhteisluonnin perustan aikaansaavat sidosryhmillä käytössä olevat resurssit. Yhdistämällä yrityksen sekä sidosryhmien osaaminen, luovuus, fyysiset sekä taloudelliset resurssit, voidaan saavuttaa innovaatioita. Yhdessä yrityksen kanssa sidosryhmät muodostavat ikään kuin ekosysteemin, jonka yhteisen ponnistelun ja sitoutumisen lopputuloksena syntyy mahdollisuus arvon luomiseen. Arvo määrittyy aina yksilön kokemuksen kautta. (Ramaswamy & Ozcan 2014, XVII preface–14.)

Koska arvon yhteisluonti tapahtuu useiden toimijoiden yhteistyönä, se on prosessina monimutkainen. Kaikkien sidosryhmien resurssien hyödyntäminen tehokkaasti ja dynaamisesti vaatii taidokasta orkestrointia. (Lusch ym. 2019, 71.) Sen mahdollistaa ja sen edellytyksiä parantaa sitoutuminen (Ramaswamy & Ozcan 2014, 14). Arvon yhteisluonti vaatii sidosryhmiltä aina panostusta, sen onnistumiseen vaikuttaakin suuresti, kuinka paljon vaivaa nähdään halutun lopputuloksen saavuttamiseksi. Eri

⁹ engl. co-creation / cocreation

¹⁰ engl. service-dominant logic

sidosryhmät ovat valmiita panostamaan eri määrän aikaansa ja vaivaansa erilaisen arvon saavuttamiseksi. (Lusch ym. 2019, 71–75.) Hoitoalan yritys on todennäköisesti valmis panostamaan runsaasti aikaansa välimuotoisen asumisen yksikön kehittämiseksi, sillä se sitoo liiketoimintaansa yksikköön pitkäksi ajanjaksoksi, toisin kuin esimerkiksi tuotteiden satunnaiskulutuksessa.

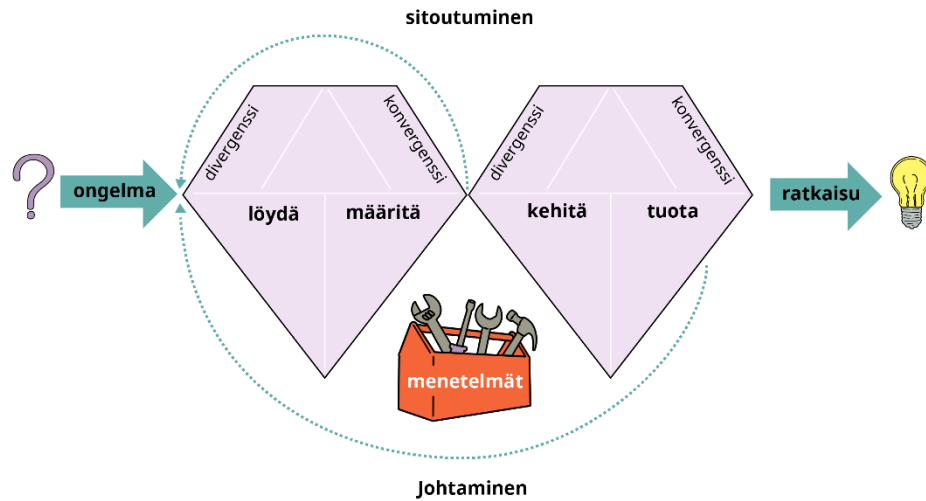
2.3 Palvelumuotoilu prosessina

Siinä missä palvelumuotoilun määritelmä sekä peruselementit ovat kirjallisuudessa moninaisesti kuvattu, on myös palvelumuotoilun prosessi nähty koostuvan hieman erilaisista vaiheista (Design Council 2015b; Foglieni ym. 2018; Koivisto ym. 2019; Saarelainen 2019; Stickdorn & Schneider 2011; Tuulaniemi 2013). Tuulaniemen (2013, 126) mukaan tämä johtuu siitä, että palvelun kehittäminen on aina luonteeltaan uuden luomista ja ainutkertaista. Palvelumuotoilun prosessin kuvaaminen täysin yhdenmukaiseksi ja tiettyä kaavaa noudattavaksi tapahtumasarjaksi on mahdotonta.

Sekä Stickdornin ja Schneiderin (2011) että Koiviston ym. (2019, 42–44) mukaan palvelumuotoilun prosessia kannattaa tarkastella alun perin British Design Councilin esittämän Tuplatimantti-prosessimallin¹¹ mukaan. Myös Saarelainen (2019) esittää omassa mallissaan täysin samat vaiheet, vaikka malli ei visuaalisesti muistuta tuplatimanttia. Foglieni ym. (2018, 30–32) huomauttavatkin, että vaikka kirjallisuudessa esitetään useita prosessimalleja sisältäen yleisimmin kolmesta seitsemään vaihetta, on niiden tausta-ajatus kuitenkin täysin yhteneväinen. Vaikka vaiheet on nimetty eri tavoin ja ne on jaettu hieman erilaisiksi kokonaisuuksiksi, niitä yhdistää työvaiheiden järjestys, iteratiivisuus sekä kompleksisuus (Stickdorn & Schneider 2011).

Kuviossa 4 kuvataan Tuplatimanttimallin prosessia. Prosessi käynnistyy, kun organisaatiossa havaitaan ongelma ja päättyy, kun palvelumuotoilun avulla on kehitetty ongelmaan vastaava ratkaisu.

¹¹ engl. the Double Diamond Process



Kuvio 4 Tuplatimanttimalli (vrt. Koivisto ym. 2019; Design Council 2015b)

Tuplatimantin päävaiheet ovat löydä, määritä, kehitä ja tuota. Päävaiheet on jaettu kahteen, toisiaan seuraavaan vaiheeseen, eli kahteen timanttiin. Ensimmäinen timantti vastaa kysymykseen: mikä on oikea ongelma? Toinen timantti puolestaan on ongelman ratkaiseva eli vastaa kysymykseen: miten ongelma ratkaistaan oikein? Kyseessä ei ole lineaarinen prosessi, vaan iteratiivinen vaiheiden sarja, jossa palataan aina uuden ongelman ilmaantuessa löytämisen ja määrittelyn vaiheisiin. (Design Council 2015b.)

Löydä: Olettamisen sijaan kerätään tietoa asiakkaiden tarpeista, palveluntarjoajan liiketoiminnallisista tavoitteista sekä reunaehdoista laadullisen tutkimuksen eri menetelmillä. Vuorovaikutuksessa sidosryhmien kanssa pyritään määrittelemään ratkaistava ongelma ja havainnoimaan sitä eri sidosryhmien näkökulmista. (Design Council 2015a; Koivisto ym. 2019; Stickdorn & Schneider 2011.)

Määritä: Aiemmassa vaiheessa kerätty tieto analysoidaan ja tulkitaan, jotta syntyy kokonaisvaltainen sekä yhteinen ymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista, käyttäjätarpeista sekä asiakkaan odotuksista. Lopputuloksena tulisi syntyä

hyvin määritelty ongelma, jota seuraavissa vaiheissa on mahdollista ryhtyä ratkaisemaan. (Design Council 2015d, 2015b; Koivisto ym. 2019; Stickdorn & Schneider 2011.)

Kehitä: Tunnistetun ongelman ratkaisemiseen kehitetään erilaisia ratkaisumalleja ja konsepteja. Aiemmin tuotetun asiakasymmärryksen, ideointimenetelmien ja prototyyppien avulla pyritään löytämään vaihtoehtoisia ratkaisuja, joita edelleen yhteiskehitetään sidosryhmien kanssa. (Design Council 2015d, 2015c; Koivisto ym. 2019; Stickdorn & Schneider 2011.)

Tuota: Pienimuotoisen testauksen avulla pyritään karsimaan vaihtoehtoisten ratkaisujen joukosta toimimattomat ratkaisut sekä kehittämään käyttökelpoisimpia ratkaisuja edelleen. Tavoiteltuna lopputuloksena on toteuttamiskelpoinen palvelukonsepti, jota voidaan edistää aina tuotantoon saakka. Toisinaan kuitenkin ongelman ja harkitun ratkaisun kanssa voidaan palata prosessin aiempiin vaiheisiin ennen toteutusta. (Design Council 2015d; Koivisto ym. 2019; Stickdorn & Schneider 2011.)

Tuulaniemen (2013, 128–131) mukaan palvelumuotoilun prosessi voidaan jakaa viiteen prosessin vaiheeseen, jotka ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. Suurin ero Design Councilin esittämään timanttimaliin on viimeinen, arvioinnin eli jatkuvan kehittämisen vaihe. Arvioinnissa kehitysprosessin onnistuminen kokonaisuutena arvioidaan, palvelun toteutumista markkinoilla mitataan ja palvelua hienosäädetään. Ero on lähinnä semanttinen, arvioinnin toki voidaan nähdä olevan prosessin viimeinen vaihe, kun taas muun muassa Koivisto ym. (2019, 44) esittävät prosessin käynnistyneen tällöin jo uudelleen ”löydä” vaiheesta. Foglieni ym. (2018, 31–33) mukailevat Design Councilin tuplatimantti-prosessimallia, mutta lisäävät toteutuksen¹² prosessin viimeiseksi, erilliseksi osaksi prosessia. Ensin neljää vaihetta iteratiivisesti toistamalla päädytään palvelutuotteeseen, joka lopulta toteutetaan viidennessä ja viimeisessä vaiheessa.

2.4 Palvelumuotoilun kehitysmenetelmät

Palvelumuotoilu on paitsi ajattelutapa ja osaamisala, se käsittää myös kattavan joukon kehitysmenetelmiä, ikään kuin työkaluja. Palvelumuotoilun iteratiivisen prosessin jokaisessa vaiheessa (löydä, määritä, kehitä, tuota) voidaan hyödyntää useita menetelmiä.

¹² engl. implementation

Monet menetelmät soveltuvat käytettäväksi useammassa prosessin vaiheessa. Tiettyjä menetelmiä voidaan käyttää jopa yhtäaikaaisesti. Erilaiset palvelumuotoilun toimijat, kuten palvelumuotoilutoimistot, -konsultit ja -tutkijat esittävät menetelmät omien mieltymystensä mukaisesti, eikä yhtä ainoaa oikeaa tapaa hyödyntää tiettyä menetelmää ole olemassa. (Koivisto 2007; Koivisto ym. 2019; Stickdorn & Schneider 2011; Tuulaniemi 2013; Vienamo 2014.)

Yhteistä kuitenkin kaikille palvelumuotoilun kehitysmenetelmille on se, että niitä on tarkoituksenmukaista hyödyntää mahdollisimman hyvässä yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa. Lisäksi kaikki menetelmät perustuvat joko divergenssiajatteluun tai konvergenssiajatteluun. Divergenssiajatteluun perustuvissa menetelmissä tuotetaan ideoita ja laajennetaan ratkaisumahdollisuuksia, kun taas konvergenssiajattelun menetelmissä karsitaan ratkaisuvaihtoehtoja analyyttisesti. On tärkeää, että nämä kaksi lähestymistavat vuorottelevat prosessin aikana, eikä niitä sekoiteta toisiinsa. (Koivisto 2007; Koivisto ym. 2019; Stickdorn & Schneider 2011; Tuulaniemi 2013; Vienamo 2014.)

Palvelumuotoilun yksi parhaiten tunnetuimmista menetelmistä on **asiakaspolun**¹³, eli palvelupolun¹⁴ piirtäminen. (Koivisto 2007, 66–67; Koivisto ym. 2019, 34–36; Saarelainen 2019, 77–79; Tuulaniemi 2013, 78–82.) Menetelmän ensisijainen tarkoitus on nähdä palvelu asiakkaan näkökulmasta, mutta myös perehtyä asiakkaan kokemukseen palvelusta (Følstad & Kvale 2018). Menetelmää kutsutaan myös palvelukokemuskartan¹⁵ muodostamiseksi. Organisaation tulee ymmärtää asiakkaan polku palvelun parissa ja tunnistaa kaikki ne hetket, joissa asiakas on kontaktissa palveluntuottajan kanssa. Nämä hetket toimivat asiakaspalvelukokemuksen rakennuspalikoina ja niitä kutsutaan kohtaamispisteiksi tai kontaktipisteiksi¹⁶. Käymällä läpi palveluprosessi vaihe vaiheelta voidaan tunnistaa asiakkaan vuorovaikutus esineiden, prosessien, tilojen ja ihmisten kanssa. Kontaktipisteillä tarkoitetaan kaikkia niitä rajapintoja, joissa asiakas kohtaa organisaation. Kontaktipisteitä voivat olla muun muassa tiedonhaku Internetissä, ostotapahtuma, tiedotteet, lisäpalveluiden tarjoaminen, palvelutapahtuma sekä palautteen

¹³ engl. customer journey

¹⁴ engl. service string

¹⁵ engl. process map / customer journey map

¹⁶ engl. service touchpoints

antaminen. (Koivisto 2007, 66–67; Koivisto 2019, 34–36; Saarelainen 2019, 77–79; Tuulaniemi 2013, 78–82.)

Kun asiakkaan ja palveluntarjoajan väliset kontaktipisteet on kartoitettu, voidaan kontaktipisteet ryhmitellä isommiksi kokonaisuuksiksi, palvelutuokioiksi. Palvelupolku jakaantuu näin palvelutuokioihin, jotka puolestaan koostuvat lukemattomista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on kosketuksessa palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteet tulisi suunnitella niin, että ne yhdenmukaisesti rakentaisivat asiakkaan mielessä muodostuvaa brändikokemusta. Niiden tulisi muodostaa selkeä ja johdonmukainen kokonaisuus, vaikka asiakas kokisikin palvelun eri vaiheet eri kanavien kautta. Olipa asiointikanava fyysinen, digitaalinen tai niiden yhdistelmä, tulisi palvelumuotoilussa ottaa huomioon palvelupolun kaikki kohtaamispisteet. (Koivisto 2007, 66–67; Koivisto 2019, 34–36; Saarelainen 2019, 77–79; Tuulaniemi 2013, 78–82.)

Sidosryhmäkuvauksen¹⁷ avulla pyritään visualisoimaan kaikki ne tahot, jotka liittyvät jollakin tapaa tietyn palvelun tuottamiseen (Stickdorn & Schneider 2011). Sidosryhmäkuvaus kuvaa palvelun ympärille muodostuvaa sidosryhmäverkostoa – palvelun ekosysteemiä. Sidosryhmäkuvaus laaditaan listaamalla palveluntuottajan kaikki sidosryhmät, kartoittamalla niiden motivaatiotekijät ja suhteet paitsi palveluntuottajaan mutta myös toisiinsa. Aineistoa voidaan kerätä muun muassa haastatteluilla. (Koivisto 2007.) Lopuksi sidosryhmät ja niiden väliset suhteet kuvataan visuaaliseksi esitykseksi. Sidosryhmäkuvaus voidaan rajata myös vain yrityksen sisäisiin sidosryhmiin tai ulkoisiin sidosryhmiin. (Stickdorn & Schneider 2011.) Vastaavasti palvelun tuottamisympäristöstä saattaa olla tarkoituksenmukaista laatia **käyttöympäristökuvaus**¹⁸, jossa kartoitetaan valokuvien, karttojen, pohjapiirustuksien, kaavioiden, näyttövedosten ja videokuvan avulla mahdollisimman tarkasti palvelun käyttöympäristö (Koivisto 2007).

Ensimmäisen ”löydä”-vaiheen menetelmien tarkoituksena on tuottaa luovia ideoita divergenssijattelua hyödyntäen (Design Council 2015a). Stickdorn ja Schneider (2011) esittävät palveluprosessimallin ensimmäisen vaiheen työkaluiksi muun muassa asiakaspersoonat, viisi kertaa miksi-menetelmää sekä päivä elämässä -menetelmän. Asiakaspersoonat on kuvitteellinen hahmo, joka edustaa yhtä asiakasryhmää kiteyttäen tämän keskeisimmät ominaisuudet. Asiakaspersoonat on sisäisen tiedon pohjalta

¹⁷ engl. stakeholder map / stakeholder description / ecology map

¹⁸ engl. environment description

rakennettu kuvaus kuvitteellisen asiakkaasta. Se sisältää usein nimen, kasvot, iän, perhetaustan, harrasteet, elämäntyylin sekä motiivin ja tavan käyttää palvelua. (Segelström ym. 2010; Change Agent 2021b; Palvelumuotoilu Palo Oy 2021; Stickdorn and Schneider, 2011.) Viisi kertaa miksi-menetelmä on viiden kysymyksen sarja, joka auttaa ongelman lähestymisessä. Kysymysten avulla on pyrkimys rutiininomaisen prosessin kautta oppia aiheesta. Menetelmä on käytössä niin palvelumuotoilun kuin Lean-ajattelun yhteydessä. (Change Agent 2021a; Design Council 2015a; Six Sigma 2021.) Päivä elämässä on menetelmä, jolla kuvataan asiakasryhmän käyttäytymistä ja arkea. Menetelmä koostaa asiakkaan päivärytmin visuaaliseen ja kirjoitettuun muotoon. Se tuo esille asiakkaan tarpeen palvelulle erilaisissa käyttötilanteissa. (Change Agent 2021b; Palvelumuotoilu Palo Oy 2021.) Uusia ideoita ja ratkaisuvaihtoehtoja pyritään herättämään aivoriivillä¹⁹ ja luovalla ongelmanratkaisulla (Tuulaniemi 2013; Foglieni ym. 2018). Foglieni ym. (2018) listaavat lisäksi vaiheeseen sopiviksi tiedonkeruumenetelmiksi haastattelut, fokusryhmät, osallistujien havainnoinnin, mysteeriostaja-metodin²⁰ ja päiväkirjat.

Toisen ”määritä”-vaiheen menetelmien tarkoituksena on arvioida kaikkia ensimmäisessä vaiheessa tuotettuja ratkaisuvaihtoehtoja sekä kiteyttämään prosessin oikea ongelma. Konvergenssin mukaisesti tavoitteena on supistaa ja karsia mahdollisten ratkaisujen määrää. Palvelukokemuskartta, ryhmäkeskustelut sekä vaihtoehtojen rinnakkainen arvioiminen voivat auttaa vaiheessa etenemisessä. (Design Council 2015b; Koivisto 2007.)

Kolmannen ”kehitä”-vaiheen menetelmien tarkoituksena on edelleen ideoida konseptin muotoilua sekä testata, mitkä ratkaisuvaihtoehdoista toimivat ja mitkä kannattaa hylätä (Design Council 2015c). Kirjallisuudessa esiintyy myös hyvin laajasti erilaisia prototyyppi-menetelmiä, eli menetelmiä, joilla palvelua tai sen osaa voidaan testata jo kehittämisprosessin aikaisessa vaiheessa. Palvelua voidaan testata muun muassa laatimalla palvelunäytteitä, eläytymismenetelmällä, animaatioilla, piirretyillä skenaarioilla, lavastamalla palvelukokemuksen tunnelma tai kuvakollaasin avulla. (Foglieni ym. 2018; Koivisto 2007; Stickdorn & Schneider 2011; Tuulaniemi 2013.)

¹⁹ engl. brainstorming

²⁰ engl. mystery shopping

Viimeisen ”tuota”-vaiheen menetelmien tavoitteena on viimeistellä työn tulokset, lanseerata ne markkinoille sekä kerätä tietoa sen menestyksestä. Vaiheen menetelmiin kuuluvat muun muassa arviointi, viimeinen testaus, palvelumallin luominen ja perehdyttäminen henkilökunnalle. (Design Council e 2015; Koivisto 2017; Stickdorn & Schneider 2011.) Palvelumuotoilun kehitysmenetelmiin palataan tutkielman luvussa 4, jossa kuvataan tarkemmin empiiriseen tutkimukseen valitut kehitysmenetelmät.

3 Välimuotoinen asuminen Suomessa

Vanhuudessa oman kodin merkitys saattaa korostua, sillä tässä elämänvaiheessa kodissa vietetään enemmän aikaa kuin kiireisessä keski-iässä (Dahlström 2009, 11). Kun ikääntyneiden ihmisten osuus väestöstä kasvaa, niin Suomen palvelujärjestelmä kuin asuntokantakin ovat uuden haasteen edessä (Välikangas 2009, 7). Vain noin 15 prosenttia maamme asunnoista on esteettömiä. Tämä tarkoittaa, että asuntokannan esteettömyyskorjaukset mutta myös uustuotannon asumisratkaisut ovat välttämättömiä ikääntyneiden asumishaasteiden ratkaisemiseksi. (Ympäristöministeriö 2021b.) Vanhustenhuollon kotihoitopainotteisuutta on perusteltu taloudellisilla syillä, mutta sillä on myös ikääntyneiden oma kannatuksensa. Ikääntyneet eivät toivo asuvansa laitoksessa eikä sairaalan vuode tunnu kodilta. (Dahlström 2009) Iäkkäille suunnatut vanhuspalvelut eivät muodosta juridisesti omaa kokonaisuuttaan, mutta käsitteellä viitataan vakiintuneesti sellaisiin sosiaalipalveluihin, jotka ovat kohdennettu ikääntyneelle väestölle. Näitä keskeisiä palveluita ovat kotipalvelut, kotihoito, asumispalvelut, laitospalvelut, perhehoito sekä omaishoidon tuki. (Perttola 2019, 6.) Myös Ympäristöministeriö (2020) huomauttaa, että välimuotoisen asumisen käsitteen puute lainsäädännöstä aiheuttaa sekaannusta ja ongelmia.

3.1 Välimuotoisen asumisen käsite

Välimuotoiselle asumiselle ei ole lakiin tai vastaavaan perustuvaa täsmällistä määritelmää. Välimuotoinen asuminen tulee ajankohtaiseksi, kun ikääntynyt ei enää asu itsenäisesti kotona, mutta ei myöskään vielä tarvitse tehostettua palveluasumista. Ympäristöministeriön uusimman selvityksen sekä asuntoneuvos Raija Hynysen mukaan välimuotoisella asumisella tarkoitetaan sellaisia ikäspesifejä asumisratkaisuja, jotka sijoittautuvat tavallisen asumisen sekä laitospalvelun väliin. (Ympäristöministeriö 2020.) Välikangas (2009) puolestaan sijoittaa välimuotoisen asumisen tavallisessa asunnossa asumisen sekä laitoshoidon väliseen asumiseen:

”Välimuotoiseksi asumiseksi kutsutaan niitä asumisratkaisuja, jotka eivät kuulu tavallisessa asunnossa asumiseen eivätkä laitosasumiseen. Välimuotoinen asuminen tarkoittaa asumisratkaisuja, jotka ovat ikääntyneille tarkoitettuja, ikäspesifejä asumisratkaisuja. Näissä asumisratkaisuisissa asuminen ja palvelut ovat erillään; asumista kuvaa huoneenvuokralain mukainen vuokrasuhde tai asunto on omistusasunto. Lisäksi ikääntynyt määrittää itse, mitä palveluja hän haluaa vastaanottaa. Ikääntyneelle on tehty hoito- ja palvelusuunnitelma. Suomessa näitä asumisratkaisuja ovat mm.

senioriasunnot ja vanhusten vuokratalot, yhteisölliset asumisratkaisut, tavallinen ja tehostettu palveluasuminen sekä muistisairaiden ryhmäasuminen.” (Välikangas 2009)

Meriläisen (2020) mukaan asunto välimuotoisessa asumisessa voi olla myös asumisoikeusasunto. Vaikka välimuotoisen asumisen ratkaisuja käsitellään kirjallisuudessa runsaasti, itse välimuotoisen asumisen määritelmää on selvitetty vähän. (Ympäristöministeriö 2020.) Välimuotoisen asumisen käsitettä ei tule yhdistää ajalliseen väliaikaisuuteen, sillä parhaimmillaan välimuotoinen asuminen on ikääntyneelle pysyvä, loppuelämän koti, ei väliaikainen ratkaisu (Ympäristöministeriö 2020, 17).

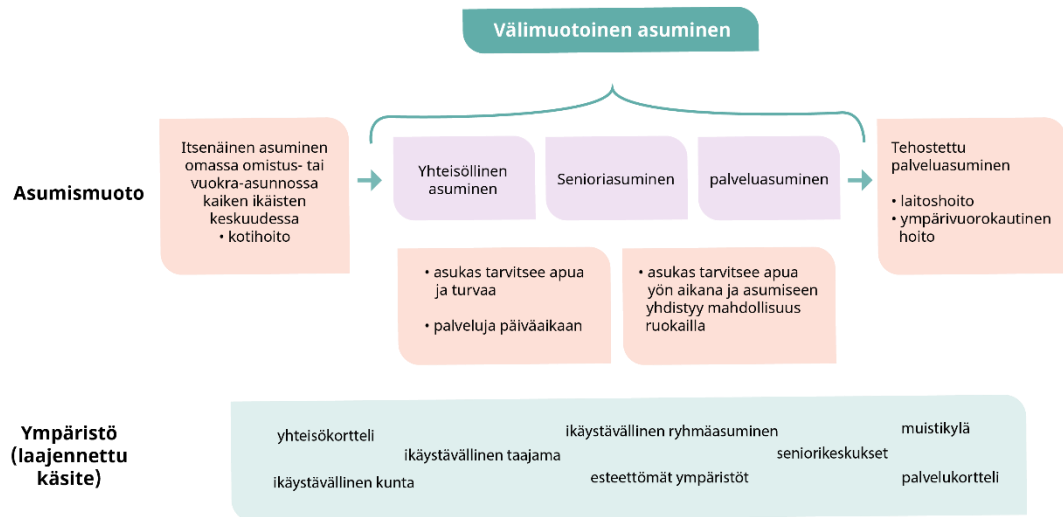
Välimuotoisen asumisen yksiköt täyttävät asunnon tavanomaiset tunnusmerkit, mutta asumista helpotetaan ikääntyneiden tarpeisiin soveltuvilla ratkaisuilla, kuten esteettömyydellä. Asunnon tunnusmerkkejä voivat olla eteinen, henkilökohtainen uloskäynti, keittiötila, makuuhuone, kylpyhuone, oleskelutila, riittävät säilytystilat sekä mahdollisuus pyykinpesuun, saunomiseen ja ulkoiluun. (Ympäristöministeriö 2020, 17.)

Välimuotoisen asumisen määritelmän täyttävät asunnot, joissa ikääntynyt voi hankkia itselleen tarvitsemiaan palveluita joko kunnan järjestämänä tai omakustanteisesti (Ympäristöministeriö 2020). Usein kantavana ajatuksena on, välimuotoinen asuminen muuttuu ikääntymisen myötä, kun asukas tarvitsee ajan kuluessa enenevästi palveluja ja tukea (Meriläinen 2020).

Muita tyypillisiä piirteitä välimuotoisen asumisen ratkaisuille ovat:

- esteettömät tilat
- yhteissauna ja yhteinen olohuone, jota saattavat käyttää myös ulkopuoliset ikääntyneet ja asukkaiden vieraat
- mahdollisia kotihoidon tiloja tai palveluntuottajan henkilöstölle varattu toimistotila
- yhteiskeittiö ja ruokailutila
- pieni kuntosali
- mahdollinen jakelukeittiö (Ympäristöministeriö 2020, 22).

Kuviossa 5 on kuvattu ikääntyneiden välimuotoiseen asumiseen ja asumisympäristöön liittyviä keskeisimpiä käsitteitä.

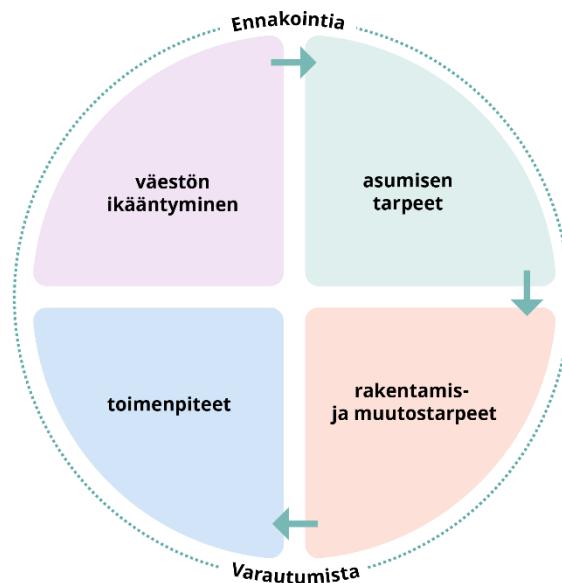


Kuvio 5 Ikääntyneiden välimuotoisen asumisen käsittekartta (vrt. Jakonen 2019; Ympäristöministeriö 2020).

Välimuotoinen asuminen asettuu alkuperäisessä kodissa asumisen ja tehostetun palveluasumisen väliin. Sen yleisimpiä muotoja ja välimuotoisen asumisen lähikäsitteitä ovat yhteisöllinen asuminen, tuettu asuminen, senioriasuminen ja palveluasuminen. (Ympäristöministeriö 2020, 1–17.) Siinä missä välimuotoisen asumisen määritelmä keskittyy asunnon ja asumisen ominaisuuksiin, esiintyy välimuotoista asumista tarkastelevassa kirjallisuudessa runsaasti myös asuinympäristöön liittyviä käsitteitä. (Perttola 2019; Valion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2020; Ympäristöministeriö 2020.) Ikääntyneiden kotona asumista voidaan tukea muun muassa yhteisö- ja palvelukortteilla sekä ikä- ja muistiystävällisillä asuinympäristöillä (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2020a).

3.2 Välimuotoisen asumisen tilanne ja tulevaisuuden tarpeet Suomessa

Ympäristöministeriö on käynnistänyt ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelman vuosille 2020–2022. Sen tavoitteena on tukea kuntia ennakoimaan ja varautumaan ikääntyneiden asumisasiin. (Ympäristöministeriö 2021a.) Useissa kunnissa pyritäänkin aktiivisesti etsimään ratkaisuja, kuinka ikääntyneiden kotona asumista voitaisiin tukea mahdollisimman pitkään (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2018). Varautuakseen ikääntyneiden asumisratkaisuihin kuntien tulisi selvittää nykytilanteensa sekä tulevaisuuden tarpeet huolellisesti. Kuviossa 6 on kuvattu, kuinka kuntien tulisi ennakoida ikääntyneiden asumisen haasteita selvittämällä väestön ikärakenne ja asumisen tarpeet sekä varautua havaittuihin haasteisiin muutos- ja uudisrakentamisen suunnittelulla sekä toimeenpanolla. (Kaasalainen & Huuhka 2016; Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2020b.)



Kuvio 6 Ikääntyneiden asumisen näkökulmat (mukailien Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2020b)

Nykyisen asuntokannan tila, asuinaluekohtainen ikääntyneiden määrä ja sen kehitys, ikääntyneiden tulotaso ja varallisuus sekä asumismuoto vaikuttavat merkittävästi asumistarpeiden ennakointiin (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu

2017a). Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus ARA käynnistikin vuonna 2021 asuntomarkkinatyökaluselvityksen, jonka tavoitteena on kartoittaa mahdollisuutta erityisryhmien asuntojen tilannetietojen keräämiseen Suomen, hyvinvointialueiden ja kuntien tasolla (Ympäristöministeriö 2021b).

Niin Suomessa kuin kansainvälisestikin pyritään suosimaan niin sanottua paikallaan vanhenemisen politiikkaa. Tällä tarkoitetaan mahdollisuutta asua samassa asunnossa tai asuinympäristössä ikääntymisen edetessä ja tarpeiden muuttuessa. (Kaasalainen & Huuhka 2016; Pulkki ym. 2017.) Kuntien palvelurakennetta sosiaali- ja terveysalan osalta kehitetään, jotta ikääntyneiden asumista kotona pystytään tukemaan mahdollisimman pitkään (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2018). Toisaalta ikääntyneitä pidetään kotihoidon piirissä liiankin pitkään, mikä on muodostunut kunnissa haasteeksi. (Jakonen 2019; Owl Group oy 2018.) Paikallaan vanhenemisen politiikan mukaisesti hyväksytäänkin, että saattaa olla tarpeen muuttaa asunnosta, mutta asuinympäristön muuttamista täysin palveluiden tai hoidon saamiseksi tulisi välttää (Pulkki ym. 2017). Myös Perttola (2020) huomauttaa, että vanhuspalvelulain mukaiseksi ”kodiksi” ei tulisi käsittää vain alkuperäistä kotia, vaan myös koti, johon on sopiva muuttaa. Erilaiset kevyemmin tuetut asunnot ovat myös koteja, eikä alkuperäinen koti ja jäljellä oleva toimintakyky saisi muodostua esteiksi hoivan saamiselle.

Kunnissa on havaittu, että ikääntyneitä ohjataan liikaa tehostetun palveluasumisen yksiköihin, vaikka hoidon ja palveluiden tarve olisi monen ikääntyneen kohdalla ratkaistavissa välimuotoisen asumisen yksiköillä. Niille ikääntyneille, jotka eivät enää pärjää itsenäisesti kotona, tehostettua palveluasumista paremmin usein soveltuisi kevyemmän tuen asumismuoto. Tämän vuoksi laitos- tai laitosmaisien hoidon paikkoja siis vähennetään ja muuta asumistarjontaa pyritään monipuolistamaan. (Jakonen 2019; Owl Group oy 2018.) Yhteisöllisyyttä tukevat asumisratkaisut saavat kunnissa kannatusta (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2020a). Tahtotilana siis on, että tehostettua palveluasumista pyritään vähentämään, kun taas välimuotoisen asumisen ja kotihoidon ratkaisuja tahdotaan lisätä ja kehittää kunnissa.

Kirjallisuudessa painotetaan runsaasti hyvää varautumista väestön ikääntymiseen ja sen tuomiin asumisen haasteisiin. Yksimielisesti todetaan, että monipuolisia ja yhteisöllisyyttä tukevia asumisratkaisuja tulisi lisätä. (Ympäristöministeriö 2020.) Ikääntyneiden oma varautuminen ja ennakoiminen koetaan myös tärkeäksi. Tällä hetkellä

väestö ei oma-aloitteisesti varaudu ikääntymisen tuomiin asumisen haasteisiin ja kunnan tehtävänä olisikin korostaa ikääntyneiden omaa varautumista tilanteeseen. (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2020a.) Ikääntyneet ovat heterogeeninen ryhmä ja asumisratkaisuihin tulisi siksi muistaa monipuolisuus (Pirinen 2016; Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2018). Asumisen ratkaisujen tulisikin olla sellaisia, että ikääntynyt väestö valitsee itse asua heille soveltuvimman asumis- ja palvelukokonaisuuden piirissä (Owal Group oy 2018; Pirinen 2016).

Yksinäisyyden ja turvattomuuden tunteet ovat usean ikääntyneen huolena. Yli kolmasosa 65-täyttäneistä ja jopa puolet 75-täyttäneistä asuu yksin, mikä puolestaan lisää yksinäisyyden kokemusta. (Pulkki ym. 2017; Ympäristöministeriö 2021b.) Myös kunnissa on havaittu yksinäisyyden kokemus yhdeksi ikääntyneiden keskeisimmistä haasteista (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2020a). Ratkaisuksi yksinäisyyteen ja turvattomuuteen ehdotetaankin välimuotoisen asumisen lisäämistä, sillä välimuotoiselle asumiselle on ominaista vahva yhteisöllisyys (Ympäristöministeriö 2020, 17.) Jolankin ja Vilkon (2015) mukaan yhteisöllisyyden tunne ikääntyneille tarkoittaa paitsi samanhenkisten ihmisten kanssa asumista, mutta myös yhdessä tekemistä, toisilta oppimista, vastavuoroista tukea. Yhteisöllisyys syntyy yhteenkuuluvuuden tunteesta, yhdessäolosta ja luottamuksesta. (Jolanki & Vilkkonen 2015.) Topo (2021) puolestaan korostaa, että jaetun asumisen ratkaisut vähentäisivät ikääntyneiden uhkaa syrjäytyä. Syrjäytyminen voi liittyä taloudelliseen tilanteeseen, asuinympäristöön, sosiaalisiin suhteisiin, kansalaisyhteiskuntaan tai palveluihin.

Useat välimuotoisen asumisen yksiköt mahdollistavat yhteisöllisyyden ja turvallisuuden tunteet, sillä ne tarjoavat asuntojen lisäksi yhteistiloja, kuten yhteiset keittiöt tai saunatilat (Ympäristöministeriö 2020, 17.) Myös Meriläinen (2020) painottaa, että nykyisillä palveluilla ei aina vastata ikääntyneiden tarpeisiin. Kotihoito tai päivätoiminta eivät aina poista turvattomuuden tunnetta, kun taas välimuotoinen asuminen voisi hyödyttää juuri näiden palveluiden piirissä olevaa asiakasryhmää. (Meriläinen 2020.) Ratkaisuksi esitetään monisukupolvisia yhteisö- ja palvelukortteleita (Ympäristöministeriö 2020; Owal Group oy 2018).

Ympäristöministeriön (2021b) selvityksessä korostetaan, että tulevaisuudessa tulisi lisätä entisestään monipuolisia, yhteisöllisyyttä korostavia asumisratkaisuja, ja uusia asumisratkaisuja tulisi kehittää eri ikäryhmille. Palvelukortteleita, sukupolvikortteleita ja

ylisukupolvisen yhteisöllisen asumisen ratkaisuja suositellaan. (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2017a.) Myös FCG:n kunnille teettämässä selvityksessä selvisi, että verkostokunnissa on merkittävästi kiinnostusta välimuotoista asumista kohtaan (Koramo & Haukkapää-Haara 2021). Kunnissa on tahtotila edistää ikääntyneiden palveluasumista. Yksityiset toimijat ovatkin viime vuosina rakentaneet kevyen tuen palveluasumisen yksiköitä ja tätä kehityssuuntaa kunnissa pyritään edesauttamaan muun muassa poikkihallinnollisten aluetiimien avulla. (Ympäristöministeriö 2021b.)

Välimuotoisen asumisen kehittämisessä pidetään tärkeänä hyvää yhteistyötä eri sidosryhmien kesken. Maankäyttö, kaavoitus ja yhteiskuntasuunnittelu ovat ikääntyneiden asumisratkaisujen onnistumisen avaintekijöitä. Myös kaupallisten toimijoiden entistä vahvempaa toimijuutta pidetään kunnissa hyvänä kehityssuuntana. (Owal Group oy 2018, 6.)

Monitoimijaisen yhteistyön kehittämiseen onkin kunnissa kiinnostusta. Välimuotoisen asumisen yksiköiden toimintaan pyritään osallistamaan yrityksiä, järjestöjä, seurakuntia, asukasyhdistyksiä ja asukkaiden harrastusryhmiä. (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2017b.) Tulevaisuuden ikääntyneet haluavat osallistua omien voimavarojensa mukaan yhteiskunnan toimintaan ja he toivovat tekevänsä samoja asioita kuin muutkin väestöryhmät (Välikangas 2009, 59). Yritykset voisivat järjestää harrastus- tai vastaanottotoimintaa koko- tai osa-aikaisesti sopivissa toimintatiloissa, jolloin tilojen käyttöaste paranee ja yrittäjät saavat asiakkaita (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2017a.) Harrastus- ja kulttuuritoiminta sekä sosiaalinen osallistuminen lisäävät sekä fyysistä että psyykkistä hyvinvointia (Välikangas 2009, 59).

Ikääntyneiden asumisen yksiköitä voitaisiin hyödyntää myös oppilaitosyhteistyönä opiskelijoiden työharjoittelupaikkoina tai opiskelijoiden asumiseen ylisukupolvisuuden ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi. Myös vapaaehtoistoimintaa tulisi tukea ikääntyneiden asumisratkaisuisissa. (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2017a.) Muun muassa Hollannissa, Tanskassa ja Norjassa ikääntyneet voivat osallistua aktiivisesti vanhuspolitiikkaan vapaaehtoisjärjestöjen kautta. Suomessa ikääntyneiden päätäntävalta on lähinnä näennäinen vanhusneuvostojen roolin ollessa lähinnä edustuksellinen. (Välikangas 2009, 70–80.)

Välikangas (2009, 60) huomauttaakin, että nykyisellään ikääntyneiden asumisratkaisuisissa ei ole huomioitu ikääntyneiden omaa, subjektiivista näkemystä riittävästi, sillä ikääntyneiden tarpeet ja hyvä elämä on määritelty ulkoapäin. Ikääntyneiden omaa osallisuutta ja vanhusneuvostojen hyödyntämistä asumisen suunnittelussa pitäisi pyrkiä lisäämään (Owal Group oy 2018). Ikääntyneiden asumisen ratkaisuisissa korostetaan asukaslähtöisyyttä ja kumppanuutta. Ikääntyneet tulisi nähdä toimintakumppaneina eikä toiminnan kohteena. Ikääntyneiltä tulisi edellyttää aktiivista roolia ja vastuunkantokykyä asumisratkaisujen ja siihen liittyvän toiminnan suunnittelussa, kehittämisessä, toteuttamisessa ja arvioinnissa. (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2017a) Ikääntyneet itse toivovat asumiseltaan vaivattomuutta, esteettömyyttä, kaikenikäisten seuraa ja yhteisöllisyyttä (Ympäristöministeriö 2018).

3.2.1 Tulevaisuuden välimuotoinen asuminen - markkina

Rahkosen (2018) mukaan tulevaisuuden palveluasujat kokevat olevansa valmiita muuttamaan välimuotoisen asumisen yksikköön 70–85-vuotiaana. Tätä tukee myös Poutasen ym. (2008) löydös, jonka mukaan ikääntymisestä johtuvan asunnonvaihdon koetaan olevan ajankohtainen 70 ikävuoden jälkeen. Varsinaissuomalaisissa kunnissa yli 74-vuotiaiden osuus kuntalaisista on noin 10 prosenttia (Tilastokeskus 2020a). Useimmissa kunnissa, kuten Turku, Kaarina, Paimio ja Lieto, asukasluku tulee kasvamaan entisestään vuoteen 2040 mennessä. Tämän lisäksi ikääntyneiden suhteellinen osuus kuntalaisista on kasvussa. Myös kunnissa, joissa väkiluvun odotetaan vähentyvän, kuten esimerkiksi Maskussa, ikääntyneiden osuus kuntalaisista on vieläkin suuremmassa nousussa. (Tilastokeskus 2020b.)

Ikääntyneiden määrän kasvun lisäksi tulevaisuuden haasteen välimuotoisen asumisen markkinalle aiheuttaa myös SOTE-uudistus, eli hyvinvointialueisiin siirtyminen, jonka myötä maankäytön ja palvelujen yhteensovittaminen tulee muuttumaan (Owal Group oy 2018). Välimuotoinen asuminen ei ole aktiivisesti mukana yhdyskuntasuunnittelussa, maankäytössä ja kaavoituksessa (Ympäristöministeriö 2020). Yksityisten palveluntuottajien lisääntyminen alalla sekä vähäinen mahdollisuus yhteistyöhön julkisten toimijoiden kanssa on johtanut tilanteeseen, jossa ikääntyneiden asuminen saattaa sijoittua ikääntyneille hankalien välimatkojen päähän palveluista (Välikangas 2009, 60–80). Alueellista tietoa siitä, millaista välimuotoista asumista milläkin alueella

tarvittaisiin, on saatavilla vaihtelevasti ja harvoin se on hyvin perusteltua. Vaikka tietoa tarpeesta on hajanaisesti ja tilanne eri puolilla Suomea vaihtelee, voidaan todeta, että välimuotoisen asumisen yksiköitä tarvitaan aiempaa enemmän. (Ympäristöministeriö 2020.)

Ympäristöministeriön (Ympäristöministeriö 2021b) tahtotilana on, että nykyinen ikääntyneiden kotihoitoon sekä laitoshoitoon painottuva malli on korvautumassa kotihoidon sekä välimuotoisen asumisen mallilla. Välikangas (2009, 61) kyseenalaistaakin, onko Suomessa panostettu riittävästi ikääntyneiden asumisen kehittämiseen. Asumisen kehittämisen tulisi olla pitkäjänteistä, ei menokustannusten tarkasteluun keskittyvää. Taloudellinen tarkastelu tapahtuu usein liian kapeasta näkökulmasta, minkä vuoksi tulisikin tarkastella myös niitä hyötyjä, joita syntyy ikääntymiseen varautumisesta. Kustannukset tulisi kohdistaa niin, että ikääntyneiden toimintakyky säilyisi mahdollisimman pitkään. Nykyinen palvelurakenne maksaa enemmän kuin ennaltaehkäisevä malli, jossa ikääntyneiden toimintakyvyn heikkenemistä ennaltaehkäistään aktiivisesti.

Ympäristöministeriö on myöntänyt vuonna 2021 yli 1,2 miljoonaa euroa avustusta hankkeisiin, joilla parannetaan ikääntyneiden asumista. Avustuksilla tuetaan kuntien varautumista ikääntyneiden kuntalaisten asumisen tarpeisiin. Vuonna 2021 käynnissä on 23 erilaista hanketta eri puolilla Suomea. Yksi hankkeista on suunnitella Poriin nimenomaan välimuotoisen asumismallin konseptia, joka tarjoaa turvallisia ja esteettömiä asumisratkaisuja ikääntyville. Välimuotoisen asumisen hanketta on tuettu myös vuonna 2020 Tampereella ja Orivedellä, joissa oli kehitteillä palvelukortteliratkaisuja. (Ympäristöministeriö 2021b.) Vaikka eri toimijasektorit Suomessa tekevät kehittämistyötä ikääntyneiden asumisen parissa, Välikankaan (2009, 62) mukaan varsinainen toimijayhteistyö on vähäistä. Julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä tarvitaan huomattavasti enemmän ja sen tulisi keskittyä kehittämään palvelukokonaisuuksia tarvelähtöisesti.

Palvelujen kilpailuttaminen on aiheuttanut Suomessa ongelmia. Välikangas (2009, 62) peräänkuuluttaakin merkittävää asenne- ja toimintatapamuutosta Suomen terveydenhuollossa sekä ehdottaa mallin ottamista Ruotsin kumppanuusmallista. Aaltoyliopiston taloustieteen asiantuntijat suhtautuvat varovaisesti hallituksen esittämään valinnanvapauslakiesitykseen. Asiakkaan valinnanvapauden laajentaminen sosiaali- ja

terveyspalveluihin tarkoittaisi, että julkiset ja yksityiset toimijat kilpailisivat asiakkaista keskenään koko maassa täysin markkinaehtoisesti. Markkinamekanismin positiiviset vaikutukset, kuten laadun ja tehokkuuden parantuminen, toteutuvat ainoastaan tilanteessa, jossa kilpailu tosiasiallisesti toimii. Professori Toivasen mukaan markkinamekanismin toimivuus Suomessa on epävarmaa ja riskinä on alueellisten monopolien muodostuminen. (YLE 2018.) Linnosmaa (2016) puolestaan tuo esiin, että asiakkaan valinnan puuttuminen ei suinkaan aina johda tehottomuuteen palveluiden tuotannossa, sillä kohtuulliset hinnat ja hyvä laatu voidaan taata Suomessakin sosiaali- ja terveyspalveluiden piirissä yleisten tarjouskilpailujen kilpailutusmekanismin avulla. Kilpailutusmekanismilla tarkoitetaan järjestämisvelvollisten järjestämiä tarjouskilpailuja, joissa palveluntuottajat kilpailevat sopimuksista ja mahdollisuudesta päästä tuottamaan palveluja yhteistyössä järjestämisvelvollisen kanssa. Palveluntuottajien kilpaillessa markkinasta kilpailutusmekanismin kautta, asiakkaan mahdollisuutta valita palveluntuottajien voidaan lisätä palveluseleiden avulla. Kilpailulla on havaittu olevan positiivinen vaikutus hintoihin sekä laatuun ikääntyneiden hoivan markkinassa (Forder & Allan 2014).

Valinnanvapauden lisääminen kasvattaisi samalla ikääntyneiden vastuunkantoa. Ikääntyneiden oma vastuunotto ikääntymisen tuomien haasteiden selättämiseksi on Välikankaan (2009) mukaan tärkeää. Toimintakyvyn muutoksiin varaudutaan aiempaa paremmin ennakoimalla paitsi asumisratkaisuja myös taloudellisia valmiuksia palveluihin. Hoivapalveluiden rahoittamisessa omavastuuosuus nousee, mikä on seurausta paitsi ennakoinnista mutta myös ikääntyneiden aiempaa korkeammasta vauraudesta. Vasara (2021) puolestaan kyseenalaistaa vahvasti Sosiaali- ja terveysministeriön (2020) iäkkäiden henkilöiden palvelujen uudistamistyöryhmän valmisteleman raportin, jonka mukaan ikääntyneiden omaa vastuunkantoa palveluiden saamiseksi tulee lisätä. Ajoitukseltaan ja sisällöltään epävarmoihin toimintakyvyn muutoksiin ikääntyneiden on haastava varautua. Lisäksi hän toteaa, että ikääntyneen oman taloudellisen valmiuden korostaminen ei tue hoidon yhdenmukaista toteutumista. Ikääntyneen asumisen ja palveluiden kustannusten kokonaisuuden hallintaa ei tulisi siirtää ikääntyneen itsensä harteille, vaan järjestämisvelvollisen tulisi vastaisuudessaakin kantaa vastuu.

3.2.2 Tulevaisuuden välimuotoinen asuminen - rakennustekniikka

Tulevaisuuden ikääntyvien toiveita kartoittavassa tutkimuksessa havaittiin, että palveluasumisen rakentamiseen liittyy vahvoja odotuksia. Tulevaisuuden ikääntyvistä 63 prosenttia toivoi asuvansa kaksiossa, mutta vain 18,1 prosenttia oli valmis asumaan huonekaverin kanssa. Omaa yksityisyyttä ja henkilökohtaista tilaa pidetään suuressa arvossa. Yli puolet tulevaisuuden ikääntyvistä toivoi omat hallintalaitteet huoneistonsa musiikin ja valaisinten ohjaamiseksi. Liikuntapalveluja ja ulkoilumahdollisuuksia toivottiin runsaasti. (Rahkonen 2018.)

Toimintakyvyn heikkenemisen huomioivat liikuntatilat voivatkin edistää terveyden ja toimintakyvyn ylläpitoa (Rahkonen 2018). Siksi omaehtoisen kuntoutumisen tukeminen suunnittelussa on tärkeää (Owal Group oy 2018). Esteettömyydellä voidaan ehkäistä ikääntyneiden syrjäytymistä, ja liikkumiskyvyn edistäminen tekee ikääntyneiden elämästä mielekkäämpää (Topo 2021). Muun ohella yli puolet tulevaisuuden palveluasujista toivoi ravintola- tai kahvilapalveluja asunnon yhteyteen. (Rahkonen 2018.)

Lisäksi Rahkonen (2018), Jakonen (2019), Ahonen (2019) ja Ympäristöministeriö (2020) nostavat esiin runsaasti muita suunnittelussa ja rakentamisessa huomioitavia seikkoja:

- Tilojen akustiikka on toimittava esteettömyyden mahdollistamiseksi myös ilman mattoja. Akustiikkaa voidaan parantaa muun muassa akustolevyillä.
- Tulevaisuuden välimuotoisen asumisen ratkaisuissa tulee korostumaan teknologian lisääntyminen. Digitaalisuuden hyväksikäyttö, muun muassa älykodit ja turvateknologia saattavat parantaa ikääntyvien viihtyvyyttä, itsenäisyyttä mutta myös turvallisuutta.
- Ikkunoiden sijoittaminen vain 500 mm korkeuteen mahdollistaa ulkoympäristön tarkkailun myös pyörätuolista sekä sängystä käsin.
- Asunnoissa tulisi olla varaus edestä täytettävälle pyykinpesukoneelle, jotta pyykit ovat käden ulottuvilla kurottelematta.
- Yhteisiin tiloihin kannattaa sijoittaa jääkaappi, johon asukas voi tilata ruokaostoksensa. Näin ruokaostokset voi vastaanottaa, vaikka asukas olisi poissa

kotoa, eikä asukkaan tarvitse tuntea turvattomuutta vieraan ihmisen vierailusta asunnossa.

- Tilojen suunnittelussa tulisi huomioida muuntojoustavuus ja kaikkialle tiloihin tulisi mahtua pyörähdysympyrä pyörätuolille.
- Asuntojen yhteyteen voidaan sijoittaa myös varattavissa oleva yhteisasunto vieraiden majoittamista varten.
- Kaikkien tilojen tulee olla ikääntyneen näkökulmasta turvallisia.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA (2020) muistuttaa sijainnin merkityksestä, sillä asuinympäristössä tulisi olla riittävästi palveluita lähistöllä. Myös Gibler ja Tyvimaa (2015) painottavat liikenneyhteyksien ja lähikaupan merkitystä keskeisimpinä tekijöinä ikääntyvien pohtiessa muuttamista. Verman ja Huttusen (2015) hyvät lähipalvelut edesauttavat ikääntyvien osallisuutta yhteiskuntaan sekä pitävät yllä toimintakykyä pidempään. Asumisratkaisujen tulisi olla myös kooltaan tarpeisiin sopivia sekä ikääntyneiden taloudelliseen tilanteeseen sopivia. (Gibler & Tyvimaa 2015.) Rakentamisessa on myös huomioitava, että mikäli haluaa kohteeseen ARA:n myöntämää kehittämistukea, tulee kohteen täyttää ARA:n vaatimukset esteettömille tiloille (Ahonen 2019).

4 Tutkimuksen suorittaminen

Tutkielman primääriaineistoina toimivat laadulliset aineistot ja niiden keruu toteutetaan asiantuntijoiden ja sidosryhmien haastatteluina. Sekundääriaineistojen, muun muassa tilastojen, viranomaislausuntojen ja pöytäkirjojen avulla täydennetään kokonaiskuvaa ilmiöstä.

Asiantuntijoiden haastatteluiden avulla pyritään luomaan asiakasymmärrystä sekä mahdollisimman tarkka kuva välimuotoisen asumisen markkinasta Suomessa. Markkina on monipuolinen ja hankalasti kartoitettava, sillä välimuotoisen asumisen parissa toimii useita erikokoisia toimijoita, kuten julkisia yhteisöjä, yksityisiä yrityksiä, säätiötä sekä täysin organisoitumattomia tahoja. Erityisryhmien asuinrakentamisesta (sisältää kaikki erityisryhmät) tuotetaan julkisesti tilastotietoa Tilastokeskuksen toimesta, mutta erityisesti ikääntyneiden välimuotoisen asumisen osalta vastaavaa tietoa ei ole saatavilla. Välimuotoisen asumisen markkinasta pyritään kuvaamaan työssä sekä tämänhetkinen tila myös tulevaisuuden näkymiä. Markkinan kartoittamiseksi hyödynnetään sekä laadullisia että kvantitatiivisia aineistoja.

4.1 Laadullinen lähestymistapa

Laadullinen tutkimus soveltuu pääasiallisesti tämän tutkielman tutkimuskysymyksen ratkaisemiseen kvantitatiivista paremmin, sillä se pyrkii ymmärtämään, kuinka välimuotoista asumista voitaisiin kehittää ihmislähtöisestä, palvelumuotoilun näkökulmasta (Kananen 2017, 32–37). Laadullinen tutkimus pyrkii piirtämään ilmiöstä kokonaiskuvan, joka on yksityiskohtainen ja visuaalinen (Creswell 2017). Asiakasymmärrys on monimutkainen sekä monitasoinen ilmiö, ja sen ymmärtämisen kannalta on kriittistä tutkia yksilön näkökulmaa, merkityksiä, tiedostamattomiakin asioita, prosesseja sekä tapahtumaketjuja (Koivisto ym. 2019).

Laadulliseen tutkimukseen viitataan usein myös ymmärtävän tutkimuksen käsitteellä. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on aina ymmärtää tai selittää ilmiötä. Selittämisen ja ymmärtämisen käsitteiden ero on arkikielessä lähes olematon, mutta Tuomen (2018) mukaan selitys edistää ilmiön ymmärtämistä. Laadullinen tutkimus käyttää aineistona sanoja ja lauseita, joita tulkitaan ymmärryksen lisäämiseksi. Laadullisella tutkimuksella pyritään ilmiön syvälliseen, rikkaaseen kuvaamiseen ja selittämiseen. (Kananen 2017, 35.)

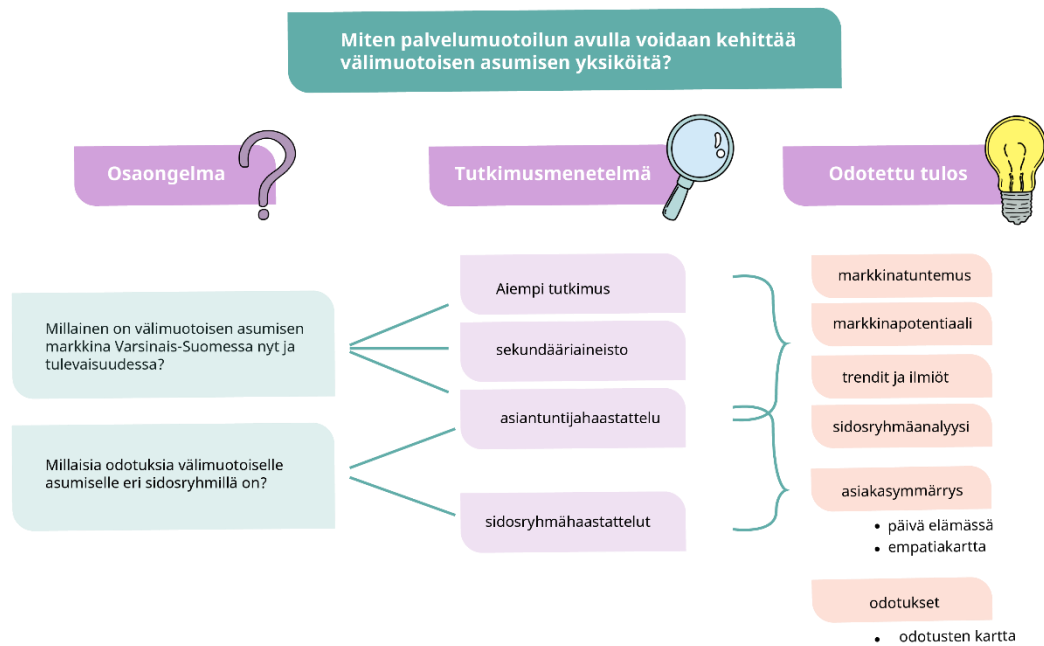
Tutkimuksessa esiintyy kirjallisuudessa laajasti esitettyjä laadullisen tutkimuksen erityispiirteitä (Alasuutari 2011; Creswell 2009; Eskola & Pihlström 2004; Hirsjärvi ym. 2009; Kananen 2017; Maykut 1994; Tuomi 2018) ja ne on listattu lyhyesti alle:

- Aineistoa kerätään asianomaisilta tutkittavilta itseltään.
- Tutkija on tiedon keruun instrumentti ja tutkija luottaa omiin havaintoihinsa hankittavan tiedon lähteenä.
- Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä, sillä suunnitelmia voidaan joustavasti ja olosuhteiden mukaisesti muuttaa.
- Tutkittava kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja harkinnanvaraisesti.

Hirsjärvi ym. (2009, 163) puolestaan esittävät, että laadullinen tutkimus on kenttänä niin monipuolinen ja heterogeeninen, ettei kaikkia laadullisen tutkimuksen lajeja yhdistäviä piirteitä tai määritelmää voi esittää.

4.2 Tiedonhankintamenetelmät

Tieteen piirissä on yleisesti hyväksytty ajatus, että tiedonhankinnan tulee noudattaa tieteellistä menetelmää, eli metodia ollakseen järjestelmällistä ja järkipäristä (Haaparanta 2016). Myös Alasuutari (2011) painottaa, että tutkimus tarvitsee selkeän tutkimusmetodin, jotta aineistossa olevat havainnot voidaan erottaa tutkimuksen tuloksista. Tutkimuksen tarkoituksen *Miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää välimuotoisen asumisen yksiköitä?* tarkastelemiseksi päätettiin hyödyntää laadullista tiedonhankintamenetelmää, joka on myös palvelumuotoilulle ominainen. Tutkimuksen osakysymykset, niiden selvittämiseen käytetyt tutkimusmenetelmät ja aineistot sekä odotetut tulokset on kuvattu kuviossa 7.



Kuvio 7 Tutkimusmenetelmien suhde osaongelmiin ja odotettavissa oleviin tuloksiin

Tutkimuksen tarkoituksen täyttämiseksi on muodostettu kaksi osaongelmaa:

1. Millainen on välimuotoisen asumisen markkina Varsinais-Suomessa nyt ja tulevaisuudessa?
2. Millaisia odotuksia välimuotoiselle asumiselle eri sidosryhmillä on?

Ensimmäiseen osaongelmaan pyritään vastaamaan aiemman kirjallisuuden, haastatteluiden sekä sekundääriaineistojen perusteella. Sekundääriaineistona toimivat tilastot, viranomaislausunnot, pöytäkirjat sekä toimeksiantajayritys Rakennusliike Tikakosken tarjoamat materiaalit. Ensimmäiseen osaongelmaan pyritään luomaan ymmärrystä, markkinatuntemuksen ja -potentiaalini, trendien ja ilmiöiden sekä sidosryhmätuntemuksen kautta.

Toiseen osaongelmaan pyritään vastaamaan luomalla asiakasymmärrystä sidosryhmien odotusten kautta. Odotusten selvittäminen on keskeinen vaatimus laadun johtamiselle (Wilson ym. 2016, 112). Odotuksia selvitetään haastatteluiden kautta. Haastatteluilla kerätyn aineiston perusteella toisen osaongelman ratkaisemiseksi muodostetaan palvelumuotoilun kehitysmenetelmänä yleisesti käytettäviä visualisointeja. Työn

tuloksena muodostetaan odotusten kartta, empatiakartta sekä päivä elämässä -visualisoinnista modifioitu viikko elämässä -visualisointi.

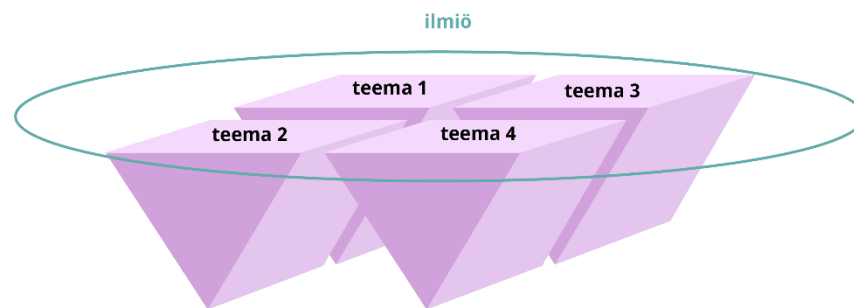
4.2.1 Teemahaastattelut

Haastattelu on tutkimusmetodinä tarkoituksenmukainen, kun pyritään selvittämään, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii (Tuomi 2018). Haastattelussa haastateltava ja tutkija ovat henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa keskenään. Haastattelun etuja ovat sen joustavuus muun muassa kysymysten järjestyksen suhteen sekä tutkijan mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä, kun tulee tarve. (Hirsjärvi ym. 2009, 204–206; Tuomi 2018.) Haastattelu soveltuu käytettäväksi etenkin silloin, kun tiedetään jo etukäteen, että tutkimuksen aihe tuottaa vastauksia monitahoisesti ja niitä halutaan selventää ja syventää tutkimuksen edetessä (Hirsjärvi 2009, 205). Haastattelu edellyttää tutkijan ja haastateltavien välille yhteistä kieltä, mikä rajoittaa hieman tutkielman otantaa (Kananen 2017, 88). Tätä tutkielmaa varten haastatellut henkilöt puhuvat kaikki suomea.

Haastattelu soveltuu aiheeseen myös sen vuoksi, että se soveltuu arkojen ja vaikeiden asioiden tutkimiseen (Hirsjärvi 2009, 206). Koska tässä työssä tutkitaan ikääntyviä, joille toimintakyvyn heikkeneminen saattaa olla arka aihe, tavoitteena on rakentaa luottamusta kunnioittavalla, arvostavalla ja kiinnostuneella asenteella tutkijan ja haastateltavan välille, jotta haastateltava voi avautua aiheesta syvällisesti (ks. myös Kananen 2017). Haastattelu on tutkijalle aikaa vievä tutkimusmetodi, mutta se on valittu tutkimuksen kohderyhmän preferenssit huomioiden (Tuomi 2018). Sekä asiantuntijat että ikääntyvät voi olla vaikeaa tavoittaa kirjekyselyn tai sähköisen kyselylomakkeen avulla.

Haastattelut toteutetaan puolistrukturoituina teemahaastatteluinä. Teemahaastattelulla tarkoitetaan haastateltavan ja tutkijan välistä keskustelua aihe kerrallaan (Kananen 2017, 88). Niitä toteutetaan sekä ikääntyville että asiantuntijoille monipuolisen näkemyksen saavuttamiseksi. Haastatteluilla pyritään saturaatioon, eli tiedon kylläntymiseen. Haastatteluita pyritään tekemään niin monta, ettei merkittäviä uusia löydöksiä haastatteluissa enää ilmaannu. (Alasuutari 2011; Jussila ym. 1998.) Teemahaastattelu soveltuu käytettäväksi silloin, kun tutkittavaa asiaa ei tunneta hyvin ja halutaan säilyttää mahdollisuus asetella kysymysmuotoja uudelleen, poiketa suunnitellusta järjestyksestä tai kysyä lisäkysymyksiä. (Hirsjärvi 2009, 205–208.)

Sekä välimuotoinen asuminen että arvon muodostuminen ovat määritelmiltään moninaisia ja jopa asiantuntijat, saati ikääntyvät saattavat muodostaa omia käsityksiään siitä, mitä käsitteillä tarkoitetaan. Tämän vuoksi haastattelut toteutetaan teemahaastatteluna. Näin tutkija pystyy edistämään haastattelua toivottujen teemojen kautta sekä pilkkomaan käsitteet ymmärrettävälle tasolle. (Tuomi 2018.) Tutkija pyrkii pitämään keskustelun aihepiirissä sekä esittämään tarkentavia tai täydentäviä kysymyksiä (Kananen 2017, 95–97). Kuviossa 8 on kuvattu teemahaastattelun etenemistä aihepiireittäin yleisemmästä tiedosta syvempään ymmärrykseen ilmiöön vaikuttavista teemoista (Kananen 2017, 96).



Kuvio 8 Teemahaastattelun eteneminen teema kerrallaan yleisestä syvempään ymmärrykseen (mukaillen Kananen 2017, 96)

Tutkija on määritellyt teemat aiemman tutkimuksen ja teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Teemat pohjautuvat tutkimuksen operationalisointiin (liite 1). Teemahaastatteluille on luotu teemahaastattelurunko, jonka pohjalta teemahaastattelussa edetään. Haastattelu etenee yleisemmästä tiedosta yksityisempään, syvällisempää ymmärrystä luovaan tietoon. Vähitellen ratkaisu tutkittavaan ilmiöön avautuu tutkijalle. Tätä kutsutaan myös hermeneuttiseksi kehäksi. (Kananen 2017, 95–98.)

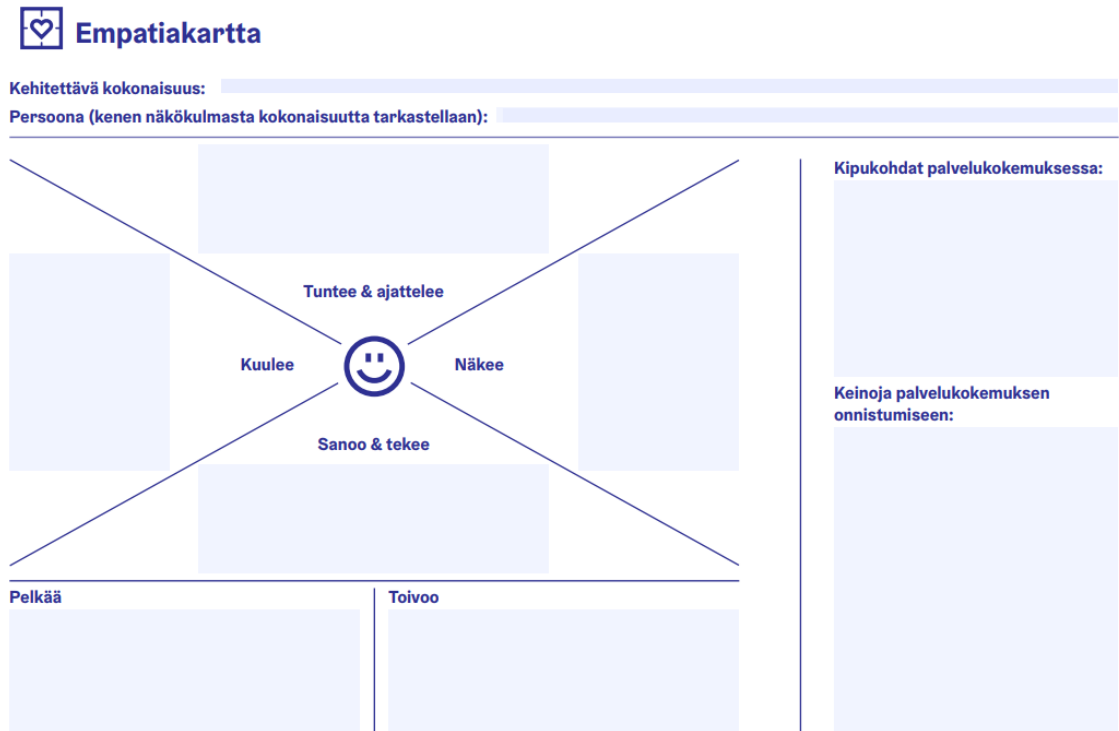
Teemahaastattelussa saattaa olla piirteitä myös syvähaastattelusta, sillä tavoitteena on selvittää haastateltavan suhtautumista, sitoutumista, asenteita sekä reaktioita tutkittavan asian kokonaisuuteen (Tuomi 2018). Koska tavoitteena on kerätä mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta aiheesta, toimitetaan haastattelun teemat haastateltaville etukäteen tutustuttaviksi. On myös eettisesti perusteltavaa, että haastateltavat saavat etukäteen tietää, mitä aihetta haastattelu koskee. (Kananen 2017.)

Koska aiempaa tietoa aiheesta on vain vähänlaisesti, saattaa haastatteluiden edetessä ilmaantua tarve uusintahaastatteluille. Kun asiaa tutkittaessa saatu aineisto tuo lisää tietoa ilmiöstä, saattaa tulla tarve esittää syventäviä kysymyksiä jo aiemmin haastatelluille. Tämän vuoksi teemahaastattelulle ominaisesti tutkija varautuu useampaan haastattelukierrokseen luodakseen syvällistä ymmärrystä ilmiöstä pintatiedon sijaan. (Kananen 2017, 95–97.)

Haastatteluissa käsitellään teemoja, jotka liittyvät palvelumuotoilun kehitysmenetelmiin odotusten kartta sekä empatiakartta. Haastatteluilla kerätyn tiedon avulla tutkija koostaa palvelumuotoilun kartat sekä päivä elämässä -visualisoinnista modifioidun viikko elämässä -visualisoinnin

Odotusten kartta on palvelumuotoilun kehitysmenetelmä, jota käytetään ensisijaisesti ensimmäisessä ”tutki”-vaiheessa. Sen tarkoituksena on tutkia, mitä asiakkaat odottavat palvelulta. Kartta voi keskittyä koko palveluun tai yksittäisen palvelunosan näkökulmaan. (Stickdorn & Schneider 2011.) Tässä työssä odotusten kartan avulla kuvannetaan ensisijaisesti, millaisia välimuotoiseen asumiseen liittyviä odotuksia ikääntyvillä on.

Empatiakartan avulla voidaan visuaalisesti hahmottaa tietoa, joka kytkeytyy asiakasymmärtämiseen. Se kuvaa asiakkaan tarpeita, tunteita sekä pelkoja, joita liittyy palveluun. (Palvelumuotoilu Palo Oy 2021.) Empatiakartan koostaminen edellyttää, että tutkija on aidosti empaattinen sekä kiinnostunut asiakkaasta ja asiakkaan arjen helpottamisesta (Palvelumuotoilutoimisto Palvelupolkuja Oy 2021). Kuviossa 9 on kuvattu esimerkin avulla, miltä empatiakartta voi näyttää ja mistä tekijöistä sen sisältö voi koostua.



Kuvio 9 Esimerkki empatiakartasta (Helsingin kaupunki 2021)

Asiakas, tässä tapauksessa ikääntyvä, asetetaan empatiakartan 'nelikentän' keskiöön (Palvelumuotoilutoimisto Palvelupolkuja Oy 2021). Empatiakartan tarkoituksena on ymmärtää asiakkaan ajatusmaailmaa (Palvelumuotoilu Palo Oy 2021). Empatiakartta auttaa rakentamaan yhteisen käsityksen asiakkaasta ja sen tavoitteena onkin kuvata asiakasta sanoittamalla asiakkaan tunne-elämää palveluun liittyen. Empatiakartta soveltuu myös mahdollisuuksien löytämiseen (Palvelumuotoilutoimisto Palvelupolkuja Oy 2021). Haastatteluista saatujen tietojen perusteella työn tuloksena empatiakarttoja muodostetaan 1–3 kappaletta. Tavoitteena on tarkastella, eroavatko 40-, 50- ja 60-luvulla syntyneiden ajatukset ja tunteet toisistaan välimuotoiseen asumiseen liittyen. Mikäli empatiakartat ovat ikäryhmittäin erilaisia, muodostetaan jokaiselle ikäryhmälle oma empatiakarttansa tulevaisuuden asiakasymmärryksen varmistamiseksi.

Päivä elämässä on palvelumuotoilun kehitysmenetelmä, joka kuvaa visuaalisesti asiakkaan arkea yhden päivän kestoisen tarinan avulla. Asiakasryhmän normaalia arkea pyritään kuvaamaan realistisesti, jotta kaikki mahdolliset palvelun käyttötilanteet nousevat esille. Se kuvaa asiakkaan tarpeita sekä haasteita käyttäen palvelua. Päivä elämässä -kuvaus on yhdistelmä visuaalista sisältöä sekä tekstiä. Se soveltuu

käytettäväksi nimenomaan sellaisten palveluiden yhteydessä, joissa asiakkaan päivärytmin ymmärtäminen on tärkeää. (Palvelumuotoilu Palo Oy 2021.) Välimuotoisen asumisen kehittämisessä on ensisijaisen tärkeää ymmärtää kokonaisvaltaisesti, millaisia tarpeita, odotuksia ja haasteita ikääntyvillä on. Tietoa päivä elämässä -kuvaukseen kerätään pääasiallisesti ikääntyvien haastatteluiden avulla, mutta ymmärrystä lisäävät sekä asiantuntijahaastattelut, että vierailu välimuotoisen asumisen yksikössä.

Havainnointi on tutkimusmetodi, jonka avulla voidaan kerätä tietoa ihmisten käyttäytymisestä (Myers 2020, 167). Havainnoinnin käytön etu on tilanteen ja ilmiön autenttisuus. (Kananen 2017, 83.) Havainnointia hyödynnetään haastatteluiden yhteydessä. Teemahaastatteluiden aikana tutkija voi toimia paitsi kysymysten esittäjänä, myös havainnoitsijana. Tällöin tutkija voi tällöin kirjata muistiin, mitä sanotaan, mutta myös, kuinka asia sanotaan. (Tuomi 2018.) Paitsi sillä, mitä ihmiset haastatteluissa sanovat, myös sillä, miten he sen sanovat, on tutkimustulokselle merkitystä. Haastatteluiden aikana tutkija pyrkii havainnoimaan haastateltavaa ja tekemään muistiinpanoja haastateltavan ilmeistä, eleistä, tunteista, jännitteistä, keskeytyksistä, kehonkielestä sekä äänenpainoista. (Eriksson 2016, 183.)

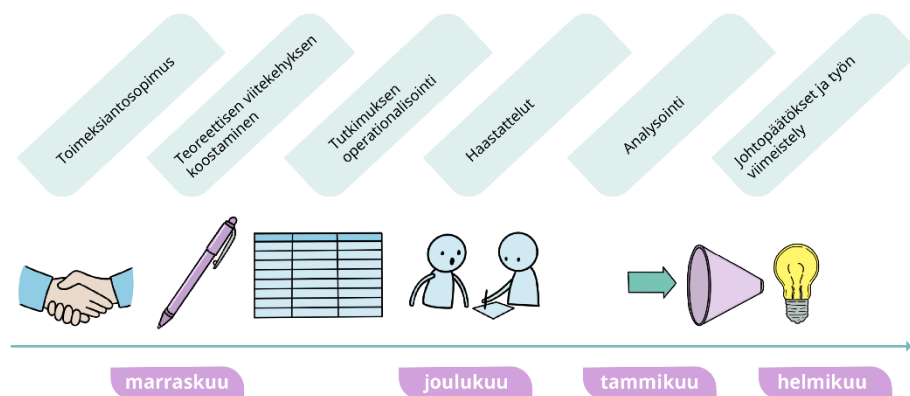
4.2.2 Sekundääriaineistot

Tutkimuksen sekundääriaineistoina on käytetty sellaisia aineistoja, jotka eivät sisälly aiempaan kirjallisuuteen tai teoreettiseen viitekehykseen ja jotka ovat auttaneet hahmottamaan tutkittavaa ilmiötä muun empiirisen aineiston keruun yhteydessä. Tutkimuksen sekundääriaineistot muodostavat

- Tilastokeskuksen tilastot,
- Turun kaupungin välimuotoisen asumisen kriteerit,
- rakennusliike Tikakosken tarjoamat materiaalit
- Turun kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirja kokouksesta 15.12.2021
- Hallituksen esitys HE 231/2021 iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttamisesta

4.3 Tutkimusprosessi

Tutkimusprosessi alkoi marraskuussa toimeksiannosta sopimisen merkeissä Rakennusliike Tikakosken kanssa. Tutkimusprosessin etenemistä marraskuusta vuonna 2021 helmikuuhun vuonna 2022 on kuvattu aikajanalla kuviossa 10.



Kuvio 10 Tutkimusprosessin aikajana vuosina 2021-2022

Tutkimusprosessin alkaessa työn rajauksia hiottiin yhdessä tutkijan ja toimeksiantajan kesken, jotta työn lopputulos hyödyttäisi molempia osapuolia mahdollisimman hyvin. Tutkimus eteni teoreettisen viitekehyksen koostamisen jälkeen työn operationalisointiin. Työn empiirisen aineiston keruun jälkeen prosessissa edettiin analysoinnin kautta johtopäätöksiin.

Tutkimuksen primääriaineistoa pyrittiin alun perin keräämään kolmella menetelmällä. Teemahaastatteluiden avulla pyrittiin luomaan kokonaisvaltainen kuva välimuotoisen asumisen markkinasta mutta myös sidosryhmien odotuksista välimuotoista asumista kohtaan. Asiantuntijoille sekä sidosryhmän edustajille lähetettiin kutsu osallistua haastatteluun (liite 2) sekä tutkimussuunnitelman yhteenveto (liite 3). Otanta perustui

harkinnanvaraiseen poimintaan. Työn toimeksiantaja esitti toiveita, mutta otantaa täydennettiin tutkijan oman perehtyneisyyden perusteella. Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden lisäämiseksi haastatelluille toimitettiin haastattelun teemat etukäteen tutustuttavaksi (liite 4). Kullekin haastattelulle varattiin aikaa puolitoista tuntia. Teemahaastatteluita asiantuntijoille ja sidosryhmien edustajille toteutettiin joulukuun 2021 aikana yhteensä 10 kappaletta. Sidosryhmien teemahaastatteluiden perustiedot on esitelty taulukossa 2.

Taulukko 2 Sidosryhmähaastattelut

Sidosryhmä	ammattinimike	pvm	kesto (h)	tapa	nro
asiantuntija	erityisasiantuntija	9.12.2021	1:27	etätapaaminen	H3
rakennuttaja	liiketoimintajohtaja	9.12.2021	0:40	etätapaaminen	H5
rakennuttaja	hallituksen puheenjohtaja	10.12.2021	0:32	puhelimitse	H7
rahoittaja	maajohtaja	15.12.2021	0:44	etätapaaminen	H10
järjestämisvelvollinen	palvelujohtaja	15.12.2021	1:35	etätapaaminen	H11
järjestämisvelvollinen	projektijohtaja	16.12.2021	0:58	etätapaaminen	H12
palveluntuottaja	toiminnanjohtaja	22.12.2021	1:35	etätapaaminen	H15
rahoittaja	salkunhoitaja	23.12.2021	0:50	etätapaaminen	H17
palveluntuottaja	kehitysjohtaja	28.12.2021	0:54	etätapaaminen	H18
palveluntuottaja	toiminnanjohtaja	29.12.2021	1:21	etätapaaminen	H19
10:36					

Kaikki olennaisimmat sidosryhmät ikääntyvien lisäksi katettiin sidosryhmien teemahaastatteluiden avulla. Sidosryhmähaastatteluita toteutettiin yhdelle välimuotoisen asumisen asiantuntijalle, kaksi haastattelua järjestämisvelvollisille, kolme haastattelua välimuotoisen asumisen palveluntuottajille, kaksi haastattelua rahoittajille sekä kaksi haastattelua rakennusalan edustajille, jotka käsittävät rakentajat, rakennuttajat sekä hankekehittäjät. Kaikkiin rakennusalan edustajiin viitataan työn edetessä termillä ”rakennuttaja”. Haastateltujen rakennuttajien joukossa ei ollut toimeksiantajan edustajia. Haastateltavat on numeroitu kronologisesti haastattelun toteuttamisajankohtien mukaisesti. Haastateltaviin viitataan työn tulosluvussa taulukon viimeisen sarakkeen numeroinnin avulla. Sidosryhmien haastatteluiden kesto oli yhteensä 10 tuntia 36 minuttia.

Tutkimuksen toisena tutkimusmenetelmänä oli tarkoitus käyttää fokusryhmiä. Äkillisesti huonontuneen pandemiatilanteen vuoksi fokusryhmiä ei pystytty järjestämään. Osallistujien osallistumishalukkuus ryhmätilanteisiin oli varautunutta, joten fokusryhmätyöskentely korvattiin ikääntyvien teemahaastatteluilla. Ikääntyvien teemahaastattelut on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3 Ikääntyvien haastattelut

ikäryhmä	pvm.	kesto (h)	tapa	nro
vuosina 1940–1949 -syntyneet	7.12.2021	1:33	kasvotusten	H1
vuosina 1940–1949 -syntyneet	8.12.2021	0:47	puhelimitse	H2
vuosina 1940–1949 -syntyneet	14.12.2021	0:50	etätapaaminen	H8
vuosina 1940–1949 -syntyneet	15.12.2021	1:11	etätapaaminen	H12
vuosina 1950–1959 -syntyneet	9.12.2021	1:22	kasvotusten	H4
vuosina 1950–1959 -syntyneet	12.12.2021	1:00	kasvotusten	H6
vuosina 1950–1959 -syntyneet	14.12.2021	1:04	etätapaaminen	H9
vuosina 1950–1959 -syntyneet	20.12.2021	-	kirjehaastattelu	H20
vuosina 1960–1969 -syntyneet	16.12.2021	0:57	etätapaaminen	H14
vuosina 1960–1969 -syntyneet	22.12.2021	0:30	kasvotusten	H16
vuosina 1960–1969 -syntyneet	27.12.2021	1:02	kasvotusten	H21
10:16				

Ikääntyvien teemahaastattelut toteutettiin ikäryhmästä riippumatta keskenään samaa haastattelurunkoa hyödyntäen. Vuosina 1940–1949 -syntyneitä haastateltavia oli neljä, vuosina 1950–1959 -syntyneitä haastateltavia neljä ja vuosina 1960–1969 -syntyneitä haastateltavia kolme. Ikääntyvien haastatteluiden kesto oli yhteensä 10 tuntia 16 minuuttia. Teemahaastattelut toteutettiin kasvotusten, etäyhteyden avulla ja kirjehaastatteluna haastateltavan toiveen mukaisesti. Haastateltavat pystyivät valmistautumaan haastatteluihin etukäteen, sillä haastattelun teemat toimitettiin etukäteen haastateltaville perehdyttäväksi. Teemahaastatteluiden kesto vaihteli välillä 30–95 minuuttia. Haastateltavista 36 prosenttia oli miehiä ja 64 prosenttia naisia.

Kolmantena tutkimusmenetelmänä oli tarkoitus käyttää ikääntyneiden arjen havainnointia asumisen kohteissa. Tavoitteena oli havainnoida kahden välimuotoisen asumiskohteen arkea ja vahvistaa näin näkemystä ikääntyvien tarpeista sekä odotuksista asumista kohtaan. Havainnointia välimuotoisen asumisen kohteissa ei kuitenkaan ollut mahdollista toteuttaa turvallisesti heikentyneen pandemiatilanteen vuoksi. Tämän vuoksi tutkimuksen triangulaatio, eli eri tutkimusmenetelmien yhdistäminen jäi suunniteltua heikommaksi.

4.4 Tutkielman eettisyyden arviointi

Tutkielman toteuttamisessa on noudatettu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita. Tutkittavia on informoitu tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen käytännön

toteutuksesta. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja tutkittavien suostumukset kerättiin ennen tutkimuksen aloittamista. Suostumus oli suullinen ja tallennettiin haastattelun nauhoitteelle. Haastateltavilta pyydettiin suostumus haastatteluiden nauhoittamiseen ja säilyttämiseen. Tutkittavilla oli mahdollisuus perua tai keskeyttää osallistumisensa tutkimuksen missä tahansa vaiheessa ja syytä mainitsematta. Haastateltaville kerrottiin ennen haastattelua, että aineistoa käsitellään nimettömästi ja heidän henkilöllisyyttään ei voida tunnistaa tutkielmasta. Tutkimukseen osallistuville ei maksettu korvausta tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimukseen osallistuminen ei aiheuttanut tutkittaville haittaa ja oli riskitöntä. Tutkija on tutustunut myös eettisen ennakoarvioinnin yleisiin periaatteisiin, mutta ennakoarvioinnin hakeminen ihmistieteiden eettiseltä toimikunnalta oli tarpeetonta.

Tutkimuksen aineistoa käsiteltiin Turun Yliopiston Opiskelijan aineistohallinnanoppaan (2021) sekä European University Institutin (2019) ohjeiden mukaisesti. Aineistohallinnan suunnitelma luotiin ennen aineiston keräämistä ja sitä päivitettiin tutkimuksen edetessä. Tutkimuksessa kerättiin vain välttämättömät henkilötiedot. Muiden tuottaman aineiston käyttöön ei tarvittu erillisiä lupia. Aineisto pseudonymisoitiin heti keräämisen jälkeen, jotta vastausten yhdistäminen henkilötietoihin ei ole mahdollista. Aineisto muodostui ääninauhoitteista sekä haastatteluiden litteraateista. Aineisto dokumentoitiin, järjestettiin ja sen eheydestä huolehdittiin tutkimuksen aikana. Aineistoa säilytetään Yliopiston tietoturvalisessä ja varmuuskopioidussa verkkokansiossa Turun Yliopiston Opiskelijan aineistohallinnanoppaan (2021) mukaisesti viisi vuotta tutkimuksen valmistumisen jälkeen, jonka jälkeen se tuhotaan.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus

Kanasen (2017, 174) mukaan on tärkeää jo menetelmävalinnan yhteydessä pohtia reliabiliteettia sekä validiteettia. Jo tehdyn tutkimuksen luotettavuuden parantaminen jälkikäteen on lähes mahdotonta, minkä vuoksi tutkija pohti jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tutkimuksen luotettavuutta sekä luotettavuutta parantavia valintoja. Luotettavuustarkastelun lisäksi tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkimusprosessin ja toteuttamisen vaiheiden tarkka kuvaileminen (Hirsjärvi 2009, 186). Tämän vuoksi aineistonkeruun olosuhteet on pyritty kuvaamaan mahdollisimman tarkasti luvussa 4.2 sekä 4.3.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella reliabiliteetin ja validiteetin kautta (Kananen 2017, 175). Reliabiliteetti on yksi laadullisen tutkimuksen käytetyimmistä luotettavuuden arvioinnin mittareista. Reliabiliteetin avulla voidaan ilmaista tulosten pysyvyyttä, eli sitä, kuinka hyvin sama tulos voidaan toisintaa, jos sama tutkimus uusitaan. Näin ollen samoilla metodeilla toisenkin tutkijan tulisi löytää samankaltaisia tuloksia ilmiöstä. (Eriksson 2008.) Validiteetin avulla tarkastellaan, tutkitaanko oikeita asioita (Kananen 2017, 175). Tutkimuksen luotettavuuden kriittinen tarkastelu jo ennen tutkimuksen aloittamista parantaa tutkimuksen validiteettia, sillä näin tutkija voi varmistua, että tutkimusasetelmassa tutkitaan oikeita asioita ja aineiston syy-seuraussuhteet ovat todellisia. Tutkijan ollessa pääasiallisesti vastuussa siitä, ketä tutkitaan, mitä kysytään, mitä ei kysytä ja miten kerättyä aineistoa analysoidaan, tutkijan oma objektiivinen itsetarkastelu on tarpeen. Koska tämän tutkimuksen tutkimusasetelman asettelussa on kiinnitetty huomiota tutkimuksen luotettavuuteen, ongelma määritelty täsmällisesti ja tutkimusmenetelmät valittu huolellisesti toisiaan täydentäviksi, voidaan tutkimuksen validiteettia pitää hyvänä.

Creswellin (2009, 202-220), Erikssonin (2008) ja Kananen (2017, 176) mukaan tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella myös seuraavien kriteerien mukaan:

- informantin vahvistus
- vahvistettavuus
- arvioitavuus ja dokumentaatio
- tulkinnan ristiriidattomuus
- saturaatio ja
- aikaisemmat tutkimukset.

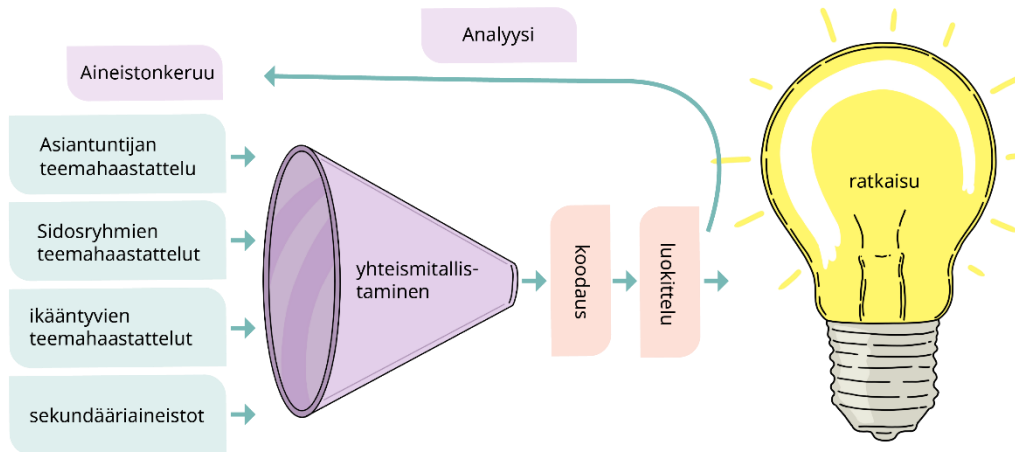
Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin arvioimaan sekä varmistamaan jo ennen tutkimuksen aloittamista. Creswellin (2009, 202-220), Erikssonin (2008) ja Kananen (2017, 176) mainitsemista luotettavuuden kriteereistä tutkimuksessa täytyivät vahvistettavuus, arvioitavuus ja dokumentaatio, saturaatio sekä aikaisemmat tutkimukset. Vahvistettavuuden kriteerin mukaisesti tutkimuksen perusteella tehdyt tulkinnat saavat tukea eri sidosryhmien haastatteluista sekä muusta kirjallisuudesta. Aineiston huolellinen dokumentointi, järjestely sekä eheydestä huolehtiminen parantavat tutkimuksen

luotettavuutta. Aineiston olennaisimmat osat tuodaan avoimesti lukijan arvioitavaksi, esimerkiksi lainausten avulla. Näin lukijan on itse mahdollista arvioida tutkijan tekemien tulkintojen loogisuutta. Aineiston keruuta jatkettiin, kunnes tuloksien osalta saavutettiin saturaatio, eli kylläntyminen. Haastatteluiden aikana samat piirteet vastauksissa toistuivat, eikä viimeisissä haastatteluissa tullut enää merkittävästi uusia näkökulmia ilmi.

Laadullisen aineiston tulkitseminen on aina subjektiivista, eli tutkijan näkökulmasta riippuvaista. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa kuitenkin triangulaation avulla. Triangulaatiolla tarkoitetaan tutkimusotteiden, tutkimusmenetelmien, tutkijoiden, lähteiden tai teorioiden yhdistelemistä niin, että tuloksien paikkansapitävyys voidaan tarkistaa vertailun avulla. (Eriksson 2016, 306.) Koska fokusryhmiä ja havainnointia ei pystytty toteuttamaan pandemiatilanteen vuoksi, tutkimusmenetelmiin perustuva triangulaatio jäi heikoksi. Tutkimuksessa on kuitenkin kerätty aineistoa kattavasti eri lähteistä eli välimuotoisen asumisen eri sidosryhmiltä ja asiantuntijalta, minkä vuoksi triangulaation kriteeri tältä osin tutkimuksessa täyttyy.

4.6 Tulosten analysointi

Havaintoaineiston tarkastelu ja argumentointi suoritettiin empiirisen analyysimetodin avulla, sillä analyysissa korostuvat aineiston keräämis- ja analyysimetodit (Tuomi 2018). Aineistonkeruun jälkeen aineisto yhteismitallistettiin litteroinnin avulla. Litteroinnilla tarkoitetaan aineiston sanatarkkaa kirjaamista. Saturaation, eli kylläntymisen esiintyessä tutkija hyödynsi propositiotason litterointia, jossa kirjattiin ainoastaan sanoman avainsisältö. Sanatarkkaa sekä propositiotason litterointia rikastivat teemahaastatteluiden aikana kirjatut muistiinpanot, joista ilmeni myös havaintoja äänenpainoista, eleistä ja katseista. Yhteismitallistamisen jälkeen analyysi eteni aineiston koodaamisen ja luokittelun kautta uuteen aineistonkeruuseen, kunnes lopulta päädyttiin tutkimuskysymykset täyttävään ratkaisuun. (Eriksson 2008; Hirsjärvi 2009, 221–230; Kananen 2017, 131–149.) Analyysin prosessia on kuvattu kuviossa 11.



Kuvio 11 Analyysin eteneminen aineistonkeruusta ratkaisuun (mukaiillen Kananen 2017, 131)

Aineiston käsittely oli tärkeää aloittaa heti keräämisen jälkeen. Näin aineistoa voidaan kerätä ja analysoida samanaikaisesti, rinnakkaisesti ja eri menetelmin. Lisäksi aineistoa voitiin täydentää ja selventää tarvittaessa. (Hirsjärvi 2009, 221–230; Kananen 2017, 131–149.) Aineistoa tarkasteltiin kokonaisuutena ja havaituista yleisistä säännöistä poikkeavatkin havainnot hyväksytään osaksi ilmiötä (Alasuutari 2011). Creswellin (2017) mukaan laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää hyväksyä, että aineistosta avautuva ja ilmestyvä ratkaisu ei aina välttämättä vastaa alkuperäiseen tutkimuskysymykseen.

Litteroitua tekstiä tarkastellaan seuraavaksi tutkimusongelman näkökulmasta. Aineistosta etsittiin tekstikokonaisuudet, jotka liittyivät tutkimuskysymyksiin ja ne merkittiin kuvaavalla ilmaisulla, eli koodilla. (Eriksson 2008; Kananen 2017, 132.) Koodauksessa pyrittiin abduktiivisesti nostamaan havaintoja erilaisiin kategorioihin ja teemoihin (Creswell 2017). Teksti ikään kuin tiivistettiin koodaamalla, jotta laajan aineiston käsitteleminen helpottui (Kananen 2017, 136). Havaintojen pelkistäminen helpotti tutkimusongelman ratkaisemista (Alasuutari, 2011). Tutkimuksessa nousseita koodeja olivat muun muassa asunto, yhteiset tilat, sosiaalinen ympäristö, lähipalvelut, hoitopalvelut ja esteettömyys.

Koodauksen jälkeen samaa tarkoittavat käsitteet yhdistettiin luokittelun avulla yhden käsitteen alle, jolloin ne muodostivat loogisen kokonaisuuden (Creswell, 2009, 186). Aineistoa käsiteltiin aineisto- ja teoriapohjaisen luokittelun näkökulmista. Aineistolähtöinen luokittelu tarkoittaa aineiston käsittelyä nimenomaan aineistosta löytyvien luokkien, koodien ja teemojen mukaan. Tähän ratkaisuun päädyttiin laadulliselle tutkimukselle ominaisen induktiivisuuden piirteen mutta myös hajanaisen teoriapohjan vuoksi. Teoriapohjaisella luokittelulla tarkoitetaan aineiston koodaamista ja luokittelua nimenomaan teoreettisesta viitekehystä nousevien teemojen kautta. Näin ollen teoreettista viitekehystä ikään kuin testataan aineiston avulla. Teoriapohjaista aineiston luokittelua tehtiin vain palvelun laatukäsitteen teorian pohjalta, koska ikääntyvien asumiseen vaikuttavista tekijöistä ei ole kirjallisuudessa valmista teoriaa. Teoriapohjaisella analyysillä tarkasteltiin, nouseeko ikääntyvien odotuksiin liittyvästä aineistosta esiin palvelun laatukäsitteen mukaisia teemoja. (Kananen 2017, 141–145.)

Analyysin viimeisessä vaiheessa aineisto tulkittiin. Ratkaisu pyrittiin löytämään sekä aineistojen että teoreettisen kirjallisuuden perusteella. (Creswell 2009, 189.) Tulkinnalla tarkoitetaan tutkijan omaa pohdintaa analyysin tuloksista (Hirsjärvi 2009, 229). Tulkinta on aina tutkijan henkilökohtainen selvitys aineistosta ja siihen vaikuttavat tutkijan kulttuuri, historia sekä kokemukset (Creswell 2009, 189.) Ratkaisut pitää pystyä myös perustelemaan synteesien tai argumentaation kautta. (Hirsjärvi 2009, 230; Kananen 2017, 149). Koostetun selitysmallin tulee olla koherentti, sisäisesti looginen, ja mahdollisimman hyvin aineistoa edustava. Tutkimuksen ratkaisut eivät ole täydellisesti yleistettävissä harkinnanvaraisen otoksen vuoksi. (Alasuutari 2011.) Tutkimukseen liittyviä rajoituksia onkin käsitelty tarkemmin luvussa 6.3.

5 Tulokset

Tutkimuksen tulokset esitellään kahdessa seuraavassa alaluvussa. Tulokset on ryhmitelty kahteen pääteemaan. Välimuotoista asumista ilmiönä sidosryhmien näkökulmasta käsitellään luvussa 5.1. Sidosryhmien sekä ikääntyvien odotuksia ja tunteita välimuotoista asumista kohtaan käsitellään luvussa 5.2. Tulosluvun lopussa, alaluvussa 5.2.5 on esitelty tulosten perusteella muodostetut palvelumuotoilun kehitysmenetelmät odotusten kartta, empatiakartta sekä päivä elämässä -menetelmästä modifioitu viikko elämässä -kuvaus.

5.1 Välimuotoinen asuminen Varsinais-Suomessa

Välimuotoisen asumisen käsite sidosryhmien keskuudessa ei ole yksiselitteinen. Haastatellut sidosryhmät toivat esille keskenään poikkeavia näkemyksiä siitä, mitä välimuotoinen asuminen voi käsittää.

"Välimuotoisen asumisen käsite on uusi ja muotoutumaton." H3, asiantuntija.

"Markkina on kuuma, puhutaan välimuotoisesta kuitenkin tietämättä, mitä sillä tarkoitetaan." H7, rakennuttaja

Yhteistä kaikille välimuotoisen asumisen käsitteille haastateltavien keskuudessa oli se, että välimuotoinen asuminen sijoittuu alkuperäisessä, tavanomaisessa kodissa asumisen ja tehostetun palveluasumisen väliin. Kaikkia määritelmiä haastateltujen sidosryhmien keskuudessa yhdisti myös se, että välimuotoisen asumisen piirissä palveluita voidaan lisätä asiakkaan tarpeen kasvaessa ja toimintakyvyn heikentyessä. Eri sidosryhmät myös painottivat, että välimuotoisen asumisen asunto on pohjaratkaisultaan sellainen, että siellä voisi asua kuka tahansa. Välimuotoisen asumisen käsitteen katsottiin vahvasti sisältävän myös yhteisöllisyyden näkökulma.

Haastateltavien keskuudessa välimuotoisen asumisen määritelmä erosi muun muassa siinä, käsitettiinkö käsite väliaikaiseksi vai ikääntyvän loppuelämän mittaiseksi ratkaisuksi. Vain yksi haastatelluista ajatteli välimuotoisen asumisen olevan väliaikaista. Lisäksi eroja syntyi siinä, käsitettiinkö senioriasuntojen sisältyvän välimuotoisen asumisen määritelmään. Etenkin palveluntuottajat katsoivat, ettei senioriasuminen, esteettömien asuntojen ja aution yhteiskäyttötilan merkityksessä, ole osa välimuotoista asumista. Palveluntuottajat painottivat myös, että välimuotoinen asuminen ei ole ratkaisu haastavasti muistisairaiden sekä sairaalahoitoa tarvitsevien tarpeisiin. Eroja käsitteen

määrittelyssä syntyi myös siinä, mistä välimuotoinen asuminen varsinaisesti alkaa. Osa sidosryhmistä painotti, että välimuotoisen asumisen määritelmä alkaa keskitetystä kotihoivasta, kun taas osa sidosryhmistä ajatteli, että välimuotoisen asumisen määritelmä alkaa vasta, kun ikääntyvä tarvitsee hoivan lisäksi muita asumista tukevia palveluita.

5.1.1 Sidosryhmät

Keskeisimpien välimuotoiseen asumiseen liittyvien sidosryhmien katsottiin olevan valtio, eli hallitus, lainsäätäjät, Ympäristöministeriö ja viranomaiset, järjestämisvelvolliset, eli tällä hetkellä kunnat ja kaupungit, mutta tulevaisuudessa hyvinvointialueet, rakentajat, rakennuttajat, hankekehittäjät ja rahoittajat. Keskeinen sidosryhmä on myös palveluntuottajat, jotka koostuvat tällä hetkellä järjestämisvelvollisista, yksityisyrittäjistä sekä kolmannen sektorin toimijoista, eli yleishyödyllisistä yhteisöistä ja säätiöistä. Järjestämisvelvolliset sekä palveluntuottajat toivat vahvasti esille, että myös ikääntyvät itse sekä heidän läheisensä ovat keskeisessä roolissa välimuotoisen asumisen kehittämisen sidosryhmänä. Palveluntuottajien sekä järjestämisvelvollisten näkökulmasta ikääntyvien omaisten rooli asumisratkaisujen valinnassa ja palveluiden ostamisessa on suuri. He toivat vahvasti myös esille sen, kuinka ikääntyvät itse sidosryhmänä ja heidän toiveidensa sekä tahtonsa merkitys palveluiden tuottamisessa on kasvamassa.

(Tällä hetkellä) ”Vanhuspalvelulain valinnanvapaus on ihan vitsi.” H18, palveluntuottaja

Ikääntyvien merkitys sidosryhmänä oli myös vahvempi niiden palveluntuottajien keskuudessa, joiden asumisyksiköihin kaupunki ei suoraan sijoita ikääntyviä. Siinä missä tällä hetkellä järjestämisvelvollinen osoittaa ikääntyvälle hoitopaikan, saattaa tulevaisuudessa asukas itse pystyä enemmän vaikuttamaan omaan asumispaikkaansa.

5.1.2 Markkinatilanne sekä markkinapotentiaali

Välimuotoisen asumisen markkina nähdään kaikkien sidosryhmien näkökulmasta kiinnostavana. Useimmat sidosryhmät painottavat, että tarve välimuotoisen asumisen yksiköille on tällä hetkellä suuri suurten ikäluokkien ikääntyessä. Välimuotoinen asuminen kiinnostaa etenkin sen ikääntyville tuomien hyötyjen, kuten turvallisuuden ja yhteisöllisyyden tunteiden, mutta myös kustannustehokkuuden vuoksi. Välimuotoinen asuminen kuitenkin herättää sidosryhmissä myös huolta, sillä ei tarkasti tiedetä, miten

välimuotoinen asuminen lopulta lainsäädännössä ja hyvinvointialueilla määritellään ja minkälaisia minimivaatimuksia sille tullaan asettamaan.

”Kunhan saadaan välimuotoinen asuminen virallistettua, on sillä ihan kirkas tulevaisuus. Nyt menossa sellainen sekainen etsikkoaika.” H7, rakennuttaja.

”Kuka (tässä tilanteessa) kantaa riskin välimuotoisen asumisen kohteen rakentamisesta?” H3, asiantuntija.

”Byrokratia ja lainsäädäntö saattaa kasvaa ihan valtavaksi himmeliksi, mikä vähentää kyllä yksityisten halukkuutta olla mukana kentässä.” H19, palveluntuottaja.

Tämänhetkinen tilanne, jossa ikääntyneitä hoidetaan pitkälti omissa kodeissaan hajautetun kotihoidon piirissä, aiheuttaa hoitohenkilökunnalle pitkiä siirtymiä asiakkaiden kotien välillä. Hoitohenkilökuntapulan vaikeutuessa hoitohenkilökunnan ajankäyttöä pyritään tehostamaan vähentämällä siirtymiä, mikä onkin välimuotoisen asumisen etu ikääntyvien asuessa keskittymässä. Tahtotilana on, että tulevaisuudessa hoitohenkilökunta voisi antaa koko työaikansa puitteissa hoivaa, koska siirtymiin kuluva aika olisi välimuotoisen asumisen yksiköissä minimoitu.

Välimuotoinen asuminen on konseptina uusi ja muotoutumaton. Varsinkin rahoittajan ja suurten palveluntuottajien näkökulmasta välimuotoisen asumisen markkina on vielä hieman odottava. Välimuotoisen asumisen käsite on epämääräinen, myös lainsäädännön osalta, eikä sen henkilöstömitoitusta ei ole määritelty. Henkilöstömitoituksella tarkoitetaan hoitajien ja hoidettavien asukkaiden välistä suhdelukua (TEHY, 2021). Vaikka juuri henkilöstömitoituksen määrittelemättömyys houkuttelee osaa toimijoista välimuotoisen asumisen pariin, nähdään se myös uhkana.

Etenkin järjestämisvelvollisten ja Ympäristöministeriön katsotaan olevan aktiivisia välimuotoisen asumisen kehittämisessä sen kustannustehokkuuden vuoksi. Nyt tilanne, jossa välimuotoisen asumisen henkilöstömitoitusta ei ole määritelty, kuulostaa kustannustehokkaalta tavalta järjestää ikääntyvien asuminen. Mikäli lainsäädäntö ja välimuotoisen asumisen valvonta kiristyvät ja henkilöstömitoitukset koskisivat kaikkea välimuotoista asumista, saattaa sen houkuttelevuus heikentyä. Henkilöstömitoituksen ensisijainen pyrkimys on turvata asiakkaan tasavertainen mahdollisuus riittävään hoivaan. Henkilöstömitoituksen määritteleminen välimuotoisen asumisen yksikköön on haastavaa, sillä välimuotoisen asumisen piirissä on suunniteltu asuvan samanaikaisesti hyvin eri kuntoisia asukkaita. Palveluiden järjestämisvastuullinen on vastuussa

henkilöstömitoituksesta. Onkin vielä epäselvää, kuinka järjestämisvastuullinen voi turvata asukkaan hoivan ja asumispalvelut, kun samassa yksikössä asuu selkeästi erikuntoisia. Miten mitoitusta voidaan arvioida, laskea, saati valvoa?

Kaikki sidosryhmät painottavat, että ikääntyneiden asumisen tilanne Suomessa on tällä hetkellä hälyttävä. Kotihoidon piirissä, omissa kodeissaan asuu liian huonokuntoisia ikääntyneitä. Jonot palveluihin ovat pitkiä, palveluiden piiriin todella päästään, ei jouduta. Haastatteluissa nousee esille huoli siitä, pyritäänkö näitä jo tehostetun palveluasumisen jonossa olevia, hyvin heikon toimintakyvyn omaavia ikääntyneitä ohjata kustannussäästön toivossa välimuotoisen asumisen piiriin. Jos välimuotoisen asumisen piiriin ohjataan kuitenkin pääasiassa ikääntyviä, joiden toimintakyky on vielä riittävä, nähdään välimuotoinen asuminen varteenotettavan vaihtoehtona suurten ikäluokkien asumiseen liittyvien haasteiden ratkaisemiseksi. Välimuotoisen asumisen katsotaan ratkaisevan niin henkilöstöön liittyvää saatavuusongelmaa kuin myös taloudellisia haasteita. Järjestämisvelvollisten epäviralliseksi tavoitteeksi onkin kirjattu, että kunta pystyisi tulevaisuudessa tarjoamaan kolmelle prosentille 75-vuotta täyttäneistä välimuotoista asumista omassa palvelutuotannossaan.

Hyvinvointialueisiin siirtyminen itsessään ei haastateltujen mielestä ratkaise ikääntyvien asumiseen liittyviä ongelmia. Hyvinvointialueiden muodostumisen jälkeen ongelmia ratkotaan vain isommassa mittakaavassa, laajemman alueen kesken. Etenkin järjestämisvelvollisia edustavia haastateltuja huolettää se, kuinka paikallaan vanhenemisen periaatteita pystytään noudattamaan hyvinvointialueella. Ikääntyvät toivovat, että voisivat saada palveluita omassa lähiössään.

"Vaikka tulee hyvinvointialue, ikäihmiset itse haluaa asua siellä, missä ovat asuneetkin". H13, järjestämisvelvollinen.

Hyvinvointialueisiin siirtyminen muuttaa haastateltujen mukaan välimuotoisen asumisen markkinaa ratkaisevasti. Yksi haastateltavista tuo esille, että kaupungit ja kunnat ovat tällä hetkellä haluttomia investoimaan rakennuksiin, jotka siirtyvät jatkossa hyvinvointialueiden vastuulle. Tällä hetkellä useammassa Varsinais-Suomen kunnassa kotihoitoa saa koko kunnan alueella. Kotihoidon tulevaisuus vaikuttaa merkittävästi myös välimuotoisen asumisen kehittymiseen. Hallitus on jo esittänyt, että kotihoitoa tulee hyvinvointialueilla tarjota myös yöaikaan (Valtioneuvosto 2021). Mikäli hyvinvointialueella linjataan, että kotihoitoa ei enää tarjota syrjäisimmille haja-

asutusalueille, tullaan kotihoidon palvelualueen ulkopuolella asuvat ikääntyvät todennäköisesti ohjaamaan ensisijaisesti välimuotoisen asumisen piiriin. Ikääntyvien palveluohjauksen, ennakoinnin ja etsivän työn toteutuminen hyvinvointialueella ja etenkin pienillä paikkakunnilla huolestuttaa. Ennakoinnilla ja hyvällä palveluohjauksella voitaisiin jopa ehkäistä tehostettujen palveluiden tarpeita.

Palveluntuottaja, jonka toiminta on organisoitu yleishyödyllisen yhteisön kautta, painottaa, että ikääntyvien kohtuuhintaisten asumisratkaisujen säilyminen vaatii järjestämisvelvollisen mukanaolon palveluiden tuotannossa. Haastateltava kokee, että ikääntyville tulee pystyä tarjoamaan erilaisia vaihtoehtoja, ja siksi kaikkien kolmen sektorin mukanaolo välimuotoisen asumisen markkinassa on arvokasta, myös hyvinvointialueelle siirtymisen jälkeen. Jos välimuotoinen asuminen säilyy jokseenkin määrittelemättömänä, säilyy myös sen heterogeenisyys. Ihmiset pystyisivät aidosti valitsemaan oman näköisensä vaihtoehdon.

Välimuotoisen asumisen asiantuntijan mukaan heikommassa sosioekonomisessa asemassa olevat ikääntyvät tulee huomioida, kun hyvinvointialueilla harkitaan ikääntyvien asumisratkaisuja. Vaikka suurten ikäluokkien halukkuus ja valmius ostaa palveluita kasvaa, ei kaikilla ole varaa itse maksaa palveluistaan.

”Joskus ikääntyneen taloudellinen tilanne on lohduton. -- Koska huoltosuhde kääntyy pääläelle, tulee miettiä, mihin meillä kansakuntana on varaa huonompiosaisten ylläpidon suhteen” H3, asiantuntija

Asiantuntija näkee, että asumisyksiköt tulevat osittain polarisoitumaan eri sosioekonomisten ryhmien mukaan. Heikommassa tulo- ja varallisuusluokissa olevat hakeutunevat ARA-kohteisiin ja hankkivat palvelunsa ensisijaisesti palveluseteleillä. ARA-kohteella tarkoitetaan vuokra-asuntoa, johon on myönnetty Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskuksen kautta valtiontukea (Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskus 2013). Suuremmilla tuloilla hakeudutaan todennäköisemmin yksikköön, jonka koetaan soveltuvan omiin tarpeisiin parhaiten.

Hyvinvointialueen muodostamisen yhteydessä sidosryhmät odottavat myös palkkaratkaisujen vaikutusta markkinaan. Hyvinvointialueen hoitotyöntekijöiden palkat tullaan harmonisoimaan. Julkisen alan hoitohenkilökunnan palkkataso vaikuttaa epäsuorasti myös kolmannen sektorin sekä yksityisten palkkaratkaisuihin ja näin ollen välimuotoisen asumisen tuottamisen kustannustasoon.

”Palkkaneuvottelukysymykset ovat nyt jo pöydällä, mutta ne tulevat varmasti lisääntymään.” H19, palveluntuottaja

”se, joka (tulevaisuudessa) henkilökuntaa saa, varmaan järjestää ne palvelut” H13, järjestämisvelvollinen.

Välimuotoisen asumisen markkinassa siis henkilöstön saatavuudella ja henkilöstökustannuksilla on suuri rooli.

5.1.3 Trendit ja ilmiöt

Välimuotoisen asumisen kehittymiseen liittyviä trendejä ja ilmiöitä nousee haastatteluissa esille useita. Kaikissa haastatteluissa nousi esille yhteisöllisyys ilmiönä, mutta suhtautuminen siihen oli sidosryhmien keskuudessa ristiriitainen. Osa haastateltavista koki yhteisöllisyyden pelkästään positiiviseksi ilmiöksi. Sen katsottiin ratkaisevan erityisesti ikääntyvien lisääntynyttä yksinäisyyden ja turvattomuuden tunteita. Palveluntuottajien ja asiantuntijan haastatteluissa kuitenkin nousi esille, ettei yhteisöllisyyden lisääminen ja korostaminen välimuotoisen asumisen yksiköissä ole täysin ongelmatonta. Haastateltavat toivat esille, että ikääntyvät ovat heterogeeninen ryhmä, joten kaikki ikääntyvät eivät halua yhteisöllistä asumista. Yhteisöllisyys ei sovi kaikille.

Lisäksi yhteisöllisyys on myös päätöksentekoa, osallistumista ja kompromisseja.

”Perheyhteisökin voi olla sopuisa tai riitaisa. -- Yhteisön pelisäännöt on tärkeitä. -- Yhteisöllisyys ei ole pelkästään aurinkoinen asia.” H18, palveluntuottaja.

Yhteisöllisyyden katsotaan vaativan ulkopuolista ohjausta ja aktiivisia toimia palveluntuottajan suunnalta.

” Yhteisöllisyys on trendisana, mutta eihän se itsekseen synny.” H18, palveluntuottaja.

Asiantuntija puolestaan kyseenalaistaa, mitä tulevaisuuden yhteisöllisyys oikeastaan on.

” Tarvitseeko asuakaan naapureina ollakseen yhteisöllinen?” H3, asiantuntija

On mahdollista, että tulevaisuuden yhteisöllisyys on enenevässä määrin digitalisaation mahdollistamaa. Koska ikääntyvien tietotekniset taidot paranevat, yhteisöllisyys voi tulevaisuudessa olla etäyhteyksillä toteutettua.

Noin puolet haastatelluista nostaa esille sukupolvien myötä tapahtuvan muutoksen halukkuudessa kuluttaa palveluita. 30- ja 40-luvuilla syntyneiden nähdään olevan nuukia rahankäyttäjiä. He eivät ole tottuneita kuluttamaan rahaa omaa hyvinvointiinsa ja suurin osa kuluttaakin palveluita ainoastaan viranhaltijan arvioiman tarpeen mukaan. Haastateltavien mukaan nuoremmat sukupolvet sen sijaan ovat myönteisempiä kuluttamaan palveluita. Omaan hyvinvointiin ollaan valmiita panostamaan ja ollaan totuttu kuluttamaan palveluita. Osa haastateltavista tunnistaa myös, että nuoremmat sukupolvet ovat aktiivisempia jo ennakoivasti, toimintakyvyn ollessa vielä hyvä, muuttamaan lähemmäs palveluita.

” Hakeudutaan -- itse jo aiemmin palveluiden piiriin.” H11, järjestämisvelvollinen.

Nuorempien sukupolvien myötä, välimuotoisen asumisen yksiköissä myös vastuullisuuden teeman nähdään kasvattavan rooliaan. Yksiköissä kiinnitetään entistä enemmän huomiota vastuullisuuteen. Muun muassa kierrätyshuoneet ja yhteiskäyttöautot ovat herättäneet kiinnostusta.

Kolmasosa haastatelluista tuo esille myös muuttoliikkeen välimuotoisen asumisen kenttään vaikuttavana ilmiönä. Tunnistettavissa on, että ikääntyvillä ei aina ole omaisia lähellä. Omaisten muuttaminen muualle Suomeen tai ulkomaille aiheuttaa sen, että ikääntyvällä ei ole omaa kiinteä lähiverkostoa lainkaan. Tällöin ikääntyvä kaipaa tavallisesti enemmän omanikäisten seuraan mutta myös enemmän tukea asumiseen ja arjessa selviytymiseen. Toisaalta järjestämisvelvolliselle on tullut myös kyselyitä, voisiko ikääntynyt muuttaa omaistensa perässä ja saada palveluita uudesta kotikunnastaan.

Yksi haastatelluista tuo esille muistisairaiden kasvavan määrän. Kun ikääntyneen väestön määrä lisääntyy ja ihmisten elinajan odote kasvaa, myös muistisairaudet lisääntyvät (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2022; Helsingin Uutiset 2020). Jopa 30 prosenttia yli 80-vuotiaista on jo muistisairaita. Palveluntuottaja tuo esille, että muistisairaajat eivät ole ensisijaisesti välimuotoisen asumisyksikön kohderyhmää.

” Muistisairaajat ja alkoholidementoituneet sekoittavat -- yksiköiden tilanteen.” H15, palveluntuottaja.

Välimuotoisen asumisen trendeistä kysyttäessä haastateltavista kaksi nostaa esille myös osuuskuntatyypiset asumisratkaisut. Ikääntyvien oma-aloitteisuus ja ennakointi

saattavat tulevaisuudessa konkretisoitua enenevissä määrin myös omien asumisratkaisujen perustamisena. Kuka tahansa voi kerätä tuttavien yhteen tai perustaa osuuskunnan ratkaistakseen oman asumisensa ja palveluntarpeensa. Myös osuustoiminnallinen tai täysin järjestäytymätönkin asuminen voidaan katsoa kuuluvan välimuotoisen asumisen määritelmään.

” Kaavamaiseen toimintaan ei sillä tavalla voi jähmettyä.” H15, palveluntuottaja.

Useissa haastatteluissa korostui myös se, että ikääntyvät ovat entistä moninaisempi ryhmä. Ikääntyvät ovat heterogeeninen joukko, eikä voida olettaa, että samanlainen ratkaisu soveltuisi kaikille tai miellyttäisi kaikkia. Asumismuotojenkin tulisi olla heterogeenisiä.

5.1.4 Rahoitus

Rahoittajien näkökulmasta välimuotoinen asuminen nähtiin uutena ja kiinnostavana konseptina. Välimuotoisen asumisen yksiköitä rahoittavat Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA sekä erilaiset yksityiset sijoittajat. ARA-rahoitusta on saatavissa ainoastaan julkisyhteisöjen sekä yleishyödyllisten yhteisöjen rakennushankkeisiin. ARA-järjestelmän olemassaolo kirvoittikin arvostelua yksityisen sektorin sijoittajan haastattelussa. ARA-rahoituksen koettiin vääristävän avointa kilpailua, mikä puolestaan olisi ehdoton edellytys kustannustehokkuudelle. ARA-järjestelmän olemassaolon koettiin vääristävän hintatasoa.

” En ymmärrä, mikä ARAn olemassaolon oikeutus täällä asumisen puolella on. Tuottovaatimukset niin välimallisen asumiseen -- on niin matalat.” H10, rahoittaja.

Toinen haastatelluista rahoittajista ei ollut yhtä jyrkkä mielipiteessään ARA-järjestelmästä. Koska ARA-kohteissa asukasvalintaa rajaa aina tulo- ja varallisuusselvitykset, sekä yksityistä että ARA-rahoitusta tarvitaan. Jos alueella on riittävästi kysyntää, ei rahoittajan näkökulmasta ole ongelma rakentaa vaikkapa ARA-kohteen naapuriin. Oman sijoituskohteen vuokratasoa ei ole tarpeen laskea ARA-kohteen vuokratasolle, niin kauan kuin yksiköt ovat erilaisia keskenään ja vastaavat eri tarpeeseen.

Haastateltujen rahoittajien näkökulmasta vuokra-asuntojen rakentaminen välimuotoisen asumisen tarpeisiin koettiin muita omistusmuotoja suositumpana. Sijoitushalukkuuteen vaikuttavat tekijät olivat sijoituskohteen sijainti, pohjaratkaisun toimivuus, konseptin

tehokkuus, vuokralaisen, eli palveluntuottajan ammattitaito ja luottokelpoisuus, vuokratason sekä kustannusarvioiden realismi. Toinen haastatelluista mainitsi myös vastuullisten ratkaisujen, kuten puurakentamisen, vaikuttavan rahoittajan sijoitushalukkuuteen.

Sijainnin osalta rahoittajat toivat esille, että heidän rahoittamiaan kohteita on toteutettu pääasiassa suuremmissa kaupungeissa.

”Ei mihinkään pellon reunalle.” H17, rahoittaja.

Yliopistokaupungit ja niiden työssäkäyntialueet nimettiin kiinnostavimmiksi sijoituskohteiksi. Myös mikroympäristöllä on rooli, kun sijoittamista harkitaan. Välimuotoisen asumisen yksikön tulee rahoittajan näkökulmasta sijaita keskustassa, hyvällä asuinalueella. Tarve välimuotoiselle asumiselle tulee olla osoitettavissa lähiympäristöstä.

5.1.5 Välimuotoisen asumisen haasteet nyt ja tulevaisuudessa

Useimmin haastatteluissa nousivat esillä henkilöstöpulan, rakentamisen hinnan kasvun ja yhteisöllisyyden teemat. Henkilöstöpula on haastateltavien mukaan iskenyt hoitoalaan ennakoitua aiemmin ja rajummin, sillä koronatestaukseen ja -rokotuksiin sitoutuu tällä hetkellä paljon henkilökuntaa. Henkilöstön saatavuus voi tulevaisuudessa vaikuttaa siihen, että tehostetun palvelun yksiköitä joudutaan operoimaan vajaakäytöllä tai jopa muuttamaan välimuotoisen asumisen yksiköiksi. Yhdeksi ratkaisuksi henkilöstövajeen paikkaamiseksi esitettiin rekrytoivaa oppisopimuskoulutusta. Toinen näkökulma oli toimintojen automatisoiminen kaikissa niissä työvaiheissa, jotka ovat korvattavissa automatiikalla, kuten lääkejakelu.

Etenkin rakennuttajien ja rahoittajien näkökulmasta rakentamisen kustannustason nousu huolestutti vahvasti. Rakentamisen hinnan kasvaessa välimuotoisen asumisen kustannustason pitäminen kohtuullisella tasolla on vaikeampaa. ARA-kohteiden kustannustasovaatimuksiin yltyminen on entistä vaikeampaa. Välimuotoisen asumisen hinta asukkaalle tulisi kuitenkin suhteutua järkevästi alueen muuhun vuokratason. Omia tuotto-odotuksia jouduttaneen laskemaan.

Sekä palveluntuottajia että rahoittajia huolestutti palveluiden hintatason alhaisuus. Palveluista maksettava hintataso ei ole riittävä, jotta palvelua voitaisiin laadukkaasti

tuottaa. Vaikka tuntiperusteisen palvelusetelin hinta sinänsä koetaan reiluksi, on asukkaiden tarpeen ennakointi toiminnan suunnittelun ja investointipäätöksen vaiheessa vaikeaa. Välimuotoisen asumisen vuorokausihinnan on nyt arvioitu jäävät alhaiseksi. On kuitenkin haastavaa ennustaa, mille tasolle vuorokausihinta lopulta asettuu, kun suurten ikäluokkien palveluntarve ajan myötä lisääntyy.

Asiantuntijan mainitsi haasteeksi myös sen, että välimuotoisen asumisen henkilöstömitoitus on tällä hetkellä vapaa. Tämä paitsi mahdollistaa kustannustehokkaan toiminnan, myös haastaa asukkaan oikeuden yhdenmukaiseen hoivaan; kuinka voidaan turvata asukkaan tarpeenmukainen hoiva? Koska henkilöstön määrää ei ole määritelty, on vaikeaa valvoa, että tarpeen mukainen hoiva yksikössä toteutuu.

Palveluntuottajien haastatteluissa nousi esiin, että henkilöstömitoituksen lisäksi myös muun lainsäädännön, sen tulkinnan ja erilaisten instanssien sekava suhtautuminen välimuotoiseen asumiseen haastaa toimintaa tällä hetkellä. Eri kunnat ja kaupungit tulkitsevat välimuotoiseen asumiseen liittyvää lainsäädäntöä eri tavoin. Välimuotoista asumista koskevaa lainsäädäntöä esiintyy ainakin vanhuspalvelulaissa, sosiaalihuoltolaissa sekä perhehoitolaissa. Rakennus- ja kaavoitusviranomaiset sekä palo- ja pelastustoimi tai terveydensuojelu eivät vielä toiminnassaan tunne välimuotoisen asumisen käsitettä, mikä aiheuttaa palveluntuottajille ongelmia.

Hyvinvointialueen muodostamiseen liittyvät avoimet kysymykset koettiin hyvin ajankohtaisiksi haasteiksi. Järjestämisvelvollisen mukaan olisi hyvin pian määriteltävä kuntien, kaupunkien ja hyvinvointialueen yhdyspinnat; mistä lopulta vastaa kunta tai kaupunki itse ja mistä puolestaan hyvinvointialue. Asiantuntijan näkökulmasta ajankohtaiseksi haasteeksi muodostuu se, että palveluiden järjestämisvelvollisen ei tällä hetkellä tarvitse sitoutua, mutta se ei myöskään pysty sitoutumaan asuntoihin. Hyvinvointialueen muodostamiseen liittyvien rajoituslakien myötä kuntien ja kaupunkien ei ole tarkoituksenmukaista kirjoittaa pitkän aikavälin sopimuksia. Siirtymävaihe hyvinvointialueisiin hidastaa välimuotoisen asumisen kehittymistä.

Tämänhetkisessä tavoiteasetannassa on mainittu, että tehostetun palveluasumisen tarvetta pyritään vähentämään tulevaisuudessa. Palveluntuottajia huolestuttaakin, pyritäänkö välimuotoisen asumisen piiriin tulevaisuudessa sijoittamaan ikääntyviä, joiden tarve tosiasiallisesti vastaisi tehostettua palveluasumista. Jos yksityisten ja kolmannen sektorin tuottamaan välimuotoiseen asumiseen hakeudutaan jatkossa ostopalveluna pääasiallisesti

viranhaltijan tarvearvioinnin (RAI) perusteella, saattaa palveluntuottajan mahdollisuudet vaikuttaa asukasvalintaan olla vähäiset. Palveluntuottajat kokevat joutuvansa ikävään tilanteeseen, jos järjestämisvelvollinen pyrkii jatkuvasti sijoittamaan liian huonokuntoisia asukkaita välimuotoisen asumisen piiriin.

”Ethän sä niinku ruokkivaa kättä pure.” H19, palveluntuottaja.

Kaikkien haastatteluiden yhteydessä pohdittiin myös sitä, pitäisikö välimuotoisen asumisen asunnon pystyä muuntumaan tehostetun palveluasumisen asunnoksi, esimerkiksi muuntojoustavuuden avulla. Tätä ratkaisumallia puoltaa Suomen väestörakenne, jonka vuoksi tehostetun palveluasumisen tarpeen ennustetaan piikkimäisesti kasvavan väliaikaisesti. Muuntamalla välimuotoisen asumisen asuntoja tehostetun palveluasumisen yksiköiksi, tarve perinteisille tehostetun palveluasumisen yksiköille olisi pienempi. Perinteisillä tehostetun palveluasumisen yksiköillä tarkoitetaan tässä yhteydessä asuntoja, joissa ei ole asuntokohtaista keittiötä ja joiden koko on pieni, noin 20 m². Näiden asuntojen hyödyntäminen kysyntäpiikin jälkeen nähdään haastavampana kuin välimuotoisten asumisyksiköiden, sillä välimuotoiset asumisyksiköt soveltuvat tavanomaiseenkin asumiseen.

Palveluntuottajista osa näkee välimuotoisen asumisyksikön muuttamisessa tehostetun palveluasumisen käyttötarkoituksiin haasteita. Tehostetussa palveluasumisessa hoitajien pitää pystyä valvomaan asukkaan hyvinvointia vuorokauden ympäri. Valvontaan liittyviä tulkintoja pitäisi pystyä purkamaan tai ratkaisemaan teknologian avulla, jotta palveluntuottajan olisi mahdollista tuottaa tehostettua palveluasumista kaikkiin välimuotoisen asumisen yksiköihin.

”Kyllä AVIn tulkinnat sais aika paljon muuttua. -- En laittaisi kyllä yhtään muistisairasta asukasta hellan kanssa samaan huoneistoon” H19, palveluntuottaja

Osa palveluntuottajista ei näe ongelmia tehostetun palveluasumisen palveluiden tuottamisessa välimuotoisen asumisen yksiköissä. Teknisesti sama asunto on hyvä niin ikääntyvälle kuin tehostetun palveluasumisen tarpeisiin. Rahoittajat ja osa palveluntuottajista pohtivat haastatteluissaan tehostetun palveluasumisen mahdollistavan tekniikan rakennuskustannuksia. Nähdään epätodennäköisenä, että älylattiaita tai potilasnostimen vaatimia kattokiskoja olisi kustannusten puolesta mahdollista asentaa kaikkiin välimuotoisen asumisen yksiköihin.

5.2 Odotukset ja tunteet välimuotoista asumista kohtaan

5.2.1 Palveluntuottajien näkökulma

Välimuotoinen asuminen nähdään palveluntuottajien keskuudessa kiinnostavaksi ja joustavaksi tavaksi ikääntyvien asumisen ja hoivan järjestämiseen. Palveluntuottajat odottavat ennen kaikkea, että välimuotoisen asumisen avulla voidaan joustavasti vastata asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ilman, että asumisen ja hoivan muotoa tai tasoa tulee byrokraattisesti kategorisoida. Lainsäädännön tulisi tunnistaa sekä välimuotoinen asuminen että hybridikohteet. Hybridikohteilla tarkoitetaan asumisyksiköitä, joissa tuotetaan sekä välimuotoisen asumisen mutta myös tehostetun palveluasumisen palveluita.

Haastateltavat kokevat, että kotona asumisen kustannus yhteiskunnalle nousee hallituksen uuden esityksen myötä. Esitys koskee muun muassa kotihoidon ympärivuorokautista saatavuutta (Valtioneuvosto 2021). Yhteisöllisen asumisen kustannus suhteessa tulevaisuuden kotihoivan kustannuksiin nähdään houkuttelevana yhteiskunnallisena ratkaisuna. Lisäksi yhteisöllinen asuminen nähdään trendinä.

Palveluntuottajat odottavat, että välimuotoisella asumisella voitaisiin ratkaista ikääntyvän tarve useisiin muuttoihin. Jos ikääntyvällä ei ole erityisiä haasteita, kuten vakavaa muistisairautta, olisi palvelut tuotettavissa välimuotoisen asumisen yksiköihin aina asumista tukevista palveluista, ympärivuorokautiseen hoivaan ja saattohoitoon saakka.

”Kyllä me suhtaudutaan tulevaisuuteen valtavan luottavaisesti – nään mahdollisuuksia.” H19, palveluntuottaja.

Palveluntuottajat odottavat, että välimuotoisessa asumisessa yhdistyy tulevaisuudessa inhimillisen hoivan ja digitaalisten palveluiden parhaat puolet. Asuntojen odotetaan muuntautuvan eri asukasryhmille ja erilaisiin tarpeisiin. Minimivaatimuksiksi mainitaan sairaalasängylle mitoitettut ovet ja hissit, riittävät yhteisölliset tilat, esteettömyys sekä mahdollisuus ohjata liesien virransaantia keskitetysti.

5.2.2 Järjestämisvelvollisten näkökulma

Ikääntyvien määrän kasvaessa ja eliniänodotteen noustessa kaupungit ja kunnat ovat uuden haasteen edessä. Yhä useampi ikääntyvä tarvitsee tukea ja palveluja asumiseensa. Tehostetun palveluasumisen tulisi kuitenkin olla ratkaisu asumisen haasteisiin vasta kun

toimintakyky on selkeästi heikko ja perusteet ympärivuorokautiselle hoivalle on olemassa. Tehostetun palveluasumisen kustannukset ovat suuret ja tulevat vielä entisestään kasvamaan henkilöstömitoituksen kiristyessä. Haastateltava toi esille, että välimuotoinen asuminen näyttäytyy tällä hetkellä houkuttelevana, koska sen henkilöstömitoitusta ei ole määritetty.

Haastateltavat toivat esille, että välimuotoisen asumisen odotetaan olevan ratkaisu paitsi kustannusten kasvun hillitsemiseen, myös palvelurakenteen keventämiseen. Koska ikääntyvien tarpeet ja tilanteet ovat erilaisia, on hyvä, että myös asumisen ratkaisuja on erilaisia. Tavoitteena onkin löytää ne ikääntyvät, jotka hyötyisivät juuri välimuotoisesta asumisesta. Kaikki ne ikääntyvät, jotka eivät selviydy kotihoidon piirissä eivät kuitenkaan vielä tarvitse tehostettua palveluasumista.

Välimuotoisen asumisen piiriin voi hakeutua omaehtoisesti tai viranhaltijan palvelutarpeenarvioinnin (RAI) kautta. Palvelun järjestämistä vastaavissa eli tällä hetkellä kunnat ja kaupungit varautuvat siihen, että 3 prosenttia 75 vuotta täyttäneistä olisivat jatkossa välimuotoisen asumisen piirissä nimenomaan viranhaltijan palvelutarpeenarvioinnin kautta. Tämän lisäksi haastateltavat kokivat positiiviseksi ja kannustettavaksi myös ikääntyvien omaehtoisen hakeutumisen välimuotoisen asumisen piiriin. Välimuotoisen asumisen asukaskriteerit ovat tällä hetkellä kuntakohtaisia ja niiden muotoutuminen hyvinvointialueilla on vielä avoinna. Haastateltava toi esille, että hyvinvointialueen tavoitetasot tulevat todennäköisesti vaikuttamaan paljon asukaskriteerien muodostumiseen.

Järjestämisvelvollinen kokee, että siirtyminen hyvinvointialueisiin hidastaa välimuotoisen asumisen kehittymistä. Hyvinvointialueiden valmistelutyö ei ole julkista ja tulevaisuuden malli on vielä avoinna. Välimuotoiseen asumiseen liittyy epävarmuutta hyvinvointialueiden muodostumisen vuoksi ja investoinnit hyvinvointialueiden piiriin siirtyvien kiinteistöjen osalta pidetään minimissä.

5.2.3 Rakennuttajien näkökulma

Rakennuttajat odottavat, että välimuotoinen asuminen on ikääntyvien asumisen seuraava ”iso juttu”. Siinä missä tehostetun palveluasumisen suosio ja määrä on ollut kasvussa viimeiset 10 vuotta, rakennuttajat uskovat, että seuraavaksi rakentaminen painottuu välimuotoisen asumisen ratkaisuihin. Rakennuttajat uskovat vahvasti, että tehostetun

palveluasumisen palvelut ovat vietävissä myös välimuotoisen asumisen asuntoihin. Näin ollen sama asunto voisi toimia ikääntyvän elinkaaren kaikissa palvelutarpeissa, niin sanottuna hybridiasuntona. Rakennuttajat odottavat, että ikääntyvien asumista kehitetään edelleen. Myös rakennuttajat toivat esille, että tehostettuun palveluasumiseen liittyvä sääntely on joustamatonta ja aiheuttaa ongelmia asumisyksiköiden arjessa muun muassa valvonnan ja henkilöstöresurssien jakamisen osalta.

Vaikka tähän asti suurin osa välimuotoisen asumisen ratkaisuista on olleet lähinnä vuokrakohteita, on rakennuttajien suunnitelmissa koittaa myös muita omistusmuotoja. Rakennuttaja kertoo, että asumisoikeuskohteen toteutus on jo suunnitteilla eikä omistuskohteen toteuttaminenkaan ole poissuljettua tulevaisuudessa.

5.2.4 Ikääntyvien näkökulma

Ikääntyvien ja tulevaisuuden ikääntyvien odotuksia välimuotoista asumista kohtaan tarkasteltiin ikäryhmittäin. Ikääntyvät jaettiin syntymävuoden mukaan kolmeen ryhmään: vuosina 1940–1949 -syntyneet, vuosina 1950–1959 syntyneet ja vuosina 1960–1969 -syntyneet. Pääasiassa eri ikäryhmien toiveet ja odotukset välimuotoista asumista kohtaan olivat hyvin samankaltaisia. Suurimmat erot ikäryhmien välillä nousivat esiin valmiudessa muuttaa välimuotoisen asumisen yksikköön.

Välimuotoinen asuminen käsitettiin pääasiassa hyvin positiivisesti ikääntyvien ja tulevaisuuden ikääntyvien keskuudessa. Välimuotoisen asumisen koetaan vastaavan sekä yksinäisyyden että turvattomuuden haasteisiin. Kaikki haastateltavista odottivat asunnon tukevan omatoimisuutta ja oman näköistä asumista. Asunnon toivottiin olevan kompakti mutta kuitenkin tilava. Osa haastateltavista koki yksiön (26–28 m²) olevan riittävä, kun taas osa toivoi selkeästi suurempia pohjaratkaisuja, kuten kaksiota (50–60 m²) tai jopa kolmiota. Pohjaratkaisuihin toivottiin avointa tupakeittiön ja olohuoneen yhdistelmää sekä omaa syvennystä, alkovia tai huonetta makuutiloiksi. Selkeitä eroja syntyi myös saunan osalta. Toiset kokivat hyvin tärkeäksi, että yksikössä olisi asuntokohtaiset saunat, kun taas noin puolet kokivat yhteissaunan käyttömahdollisuuden riittäväksi. Haastateltavat painottivat, että saunan varaamisen tulisi olla vaivatonta ja saunaan tulisi saada avustaja sekä apuvälineitä tarpeen vaatiessa. Eroavaisuudet odotuksissa tilaratkaisujen suhteen eivät olleet ikäryhmäsidonnaisia vaan enemmän henkilökohtaisiin tottumuksiin liittyviä.

Asuntoon toivottiin omatoimisuutta edistäviä ratkaisuja, kuten väljiä tiloja, esteetöntä saniteettitilaa, säädettäviä keittiön tasoja ja kahvoja liikkumisen helpottamiseksi. Asumisen pihapiiriin tulisi sijoittua myös esteettömiä ulkoilumahdollisuuksia. Ulkoilun tulisi olla helppoa ja pihalta odotetaan tavanomaista kerrostalopihaa enemmän. Esteettömien ulkoilumahdollisuuksien lisäksi haastatteluissa nousi tärkeäksi teemaksi puiston tai pienen metsikön läheisyys.

Välimuotoisen asumisen yksikköön toivottiin yhteisöllisiä aulatiloja, sekä yksityiseen käyttöön varattavissa olevia juhlatiloja, kuntosalia, harrastustiloja, asukaskirjastoa ja autopaikkoja sekä omaan mutta myös vieraiden käyttöön.

”Aina kun mennään se auto on siin pihal ja heti voi lähteä – niin voisin ajatella juur, et siin vaihees kun muuttaa tällaseen asuntoon, nii silloin varmaan olis myöskin se, niin se auto tulis siin mukana. – varmaan se vois olla kynnyskin, jos aatteelee, et joo mä voisin muuttaa sellaseen asuntoon, niin ajatteliski, et siel ei ookaan sitä autopaikkaa – niin ajattelis, et en mä sit viel muutakaan.”
H12, 1940–1949 -syntynyt

Haastateltavat kokivat, että välimuotoisen asumisen yksikössä tulisi olla saatavilla ateriapalveluita, siivous- ja pesulapalvelut, asumista tukevia palveluita, terveystalvueluita ja yhteiskäyttöhyödykkeitä. Ateriapalveluiden toivottiin olevan joko toimitettavissa suoraan kotiin tai ravintolamaista yhdessä olemista, asukkaan oman toiveen mukaan. Asumista tukeviksi palveluiksi nimettiin aulaemäntä, sosiaalinen isännöitsijä, talonmies, digitalkkari ja koordinaattori. Apua koetaan tarvittavan tulevaisuudessa muun muassa lampun vaihtoon, digitaalisten laitteiden käyttämiseen, omien asioiden hoitamiseen, ajanvarausten tekemiseen sekä yleiseen huolenpitoon. Terveystalvueluiden osalta suurin osa koki riittäväksi, että yksikössä olisi sairaanhoitaja virka-aikaan saatavilla, jos itsellä ei olisi säännöllistä hoivan tarvetta. Osa toi esille, että olisi mukavaa, jos yksikköön olisi nimetty oma lääkäri, joka kävisi noin kerran kuussa. Yhteiskäyttöhyödykkeiksi nimettiin yhteiskäyttöautot, -työkalut ja -laitteet.

Suurin osa haastateltavista näki välimuotoisen asumisen yksikön sijoittuvan ensisijaisesti kaupunkien ja taajamien keskustoihin, lähelle palveluita. Vain yksi haastateltavista koki, että yksikön tulisi sijaita selkeästi rauhallisemmassa, metsäisessä ympäristössä. Kaksi haastateltavista toi esiin, että saatavilla tulisi olla sekä keskustakohteita että haja-asutusaluekohteita. Haastateltava painotti, että ikääntyvät ja tulevaisuuden ikääntyvät ovat elämänsä aikana tottuneet elämään erilaisissa ympäristöissä, joten heidän tulisi voida vastaisuudessakin valita itse heille soveltuvin asuinympäristö. Jos yksikkö on

maaseudulla, voisi palvelut tuoda helposti asukkaiden saataville muun muassa kauppa-auton tai yhteiskuljetusten avulla.

Välimuotoisen asumisen yksikön välittömään läheisyyteen toivottiin kaupallisia palveluita, kuten pientä kauppaa tai kioskia, apteekkia, terveyskeskusta, kahvilaa ja kauneuspalveluita. Kävelyetäisyyden päässä olevien palveluiden koettiin ylläpitävän ikääntyvien toimintakykyä. Omatoimisuuden ja valinnanvapauden edistäminen palveluiden kuluttamisessa koettiin tärkeäksi. Eräs haastateltavista painotti, että ikääntyvien on tärkeää päästä käymään myös välimuotoisen asumisen yksikön tai korttelin ulkopuolella.

”Jos nyt aatellaan niin, että sä oot liikuntakykyinen, niin kyllähän sä haluat päästä pois sieltä, ihan niinku normaali ihmiset tekee. – kyl se nyt ois kiva päästä, mennä parturiin niinku muutkin.” H16, 1960–1969 -syntynyt.

” No se riippuu siit kulkemisest – no niin kauan ku omal kampaajal tai kosmetologil jaksaa käydä, niin ehkä niit sit käyttäis. ” H6, 1960–1969 -syntynyt

Yhteisöllisyys nähtiin haastateltavien keskuudessa positiivisena asiana. Naapureiden läheisyys sekä se, että naapurit olisivat samassa elämäntilanteessa, nähtiin tuovan elämään yhteisöllisyyttä, juttuseuraa, huolenpitoa ja turvallisuuden tunnetta. Osa haastateltavista toi esille, että naapurit voisivat auttaa toinen toisiaan ja yhteisö huolehtisi osittain myös toisistaan. Ikääntyvät kuitenkin painottivat erittäin vahvasti mahdollisuutta omaan rauhaan ja omaan tilaan. Yksi haastateltavista nosti esille, että osa nauttii yksinolosta ja pohtikin, mahtaako hän itsekkin muuttua vanhetessaan epäsosiaalisemmaksi ”erakkoluonteeksi”.

Yhteisöllisyyttä tukemaan toivottiin myös koordinoitua ohjelmaa, kuten kulttuurimatkoja, ostosreissuja, keskustelupiirejä, ohjattuja harrastusmahdollisuuksia sekä elokuvailtoja. Kukaan haastateltavista ei oma-aloitteisesti nostanut esille haluaan järjestää itse yhteisöllistä toimintaa vaan yhteisöllisyyden nähtiin enemmän olevan palveluntuottajan vastuulla. Yhteisöllisyyttä toivottiin myös muiden ikäryhmien kesken. Muista palveluista, ikä- ja erityisryhmistä samaan pihapiiriin tervetulleiksi koettiin päiväkotit, opiskelijat, kehitysvammaisten tukitoiminta, koulu ja maahanmuuttajat. Omaksi seinänaapuriksi toivottiin kuitenkin ensisijaisesti samassa elämänvaiheessa olevia, jotta elämänrytmit kulkisivat suurin piirtein samatahtisesti. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä asunnottomien koettiin lisäävän turvattomuuden tunnetta, joten

heidän sijoittumisensa samaan kortteliin aiheutti enemmän vastustusta. Eräs haastateltavista toi esille, ettei hänellä ehkä ikääntyessään ole henkisiä voimavaroja kohdata muita erityisryhmiä.

”Omat mahdollisuudet vaikuttaa pienenee -- sitten kun itse alan olla hiipumassa, haluaisin ehkä nähdä vaan itseni kaltaisia. -- En jaksaisi kantaa huolta muiden haasteista tai murheista” H12, 1940–1949 -syntynyt

Tehostetun palveluasumisen yksikön sijoittuminen samaan ympäristöön jakaa ikääntyvien ja tulevaisuuden mielipiteitä. Toisaalta koettiin hyvänä, että jos itsellä tulee tarve muuttaa tehostetun palveluasumisen piiriin, muutos ei tunnu niin suurelta, kun asunnot sijaitsevat samassa pihapiirissä. Toisaalta osa haastateltavista toi esille, että he eivät toivisi näkevänsä itseään sairaampia asukkaita päivittäin.

”Se osoittaa niinku sen suunnan, mihin sitä itsekin sitten on menossa. -- Terveenä en haluaisi nähdä sairaita samassa pihapiirissä.” H8, 1940–1949 -syntynyt.

Osa haastateltavista ajatteli asiaa enemmän tehostetussa palveluasumisessa asuvan näkökulmasta. Ajateltiin, että kun terveys vaatii tehostettua palveluasumista, on henkilön kotiseutuajattelu hämärtynyt, eikä tehostetun palveluasumisen sijainnilla ole merkitystä. Toisaalta tuotiin myös esiin, että tehostettua palveluasumista pitäisi tuottaa mahdollisimman rauhallisessa ja luonnon ympäröimässä paikassa ja sen vuoksi paras sijainti ei olisi välimuotoisen asumisen yhteydessä. Omaisten, läheisten ja tuttujen hoitajien näkökulmaa ei tuotu esille oma-aloitteisesti.

Ikääntyvät toivoivat, että välimuotoisen asumisen piiriin pääsisi helposti ja se olisi kaikkien tuloluokkien saavutettavissa. Haastateltavat kokivat tärkeäksi myös sen, että asumisen ratkaisuja olisi saatavilla maantieteellisesti laajasti. Koettiin tärkeäksi, että asumisen ratkaisuja olisi monipuolisesti saatavilla erilaisiin tarpeisiin. Oma valinnanmahdollisuus koettiin erittäin tärkeäksi ja se nousikin lähes jokaisessa haastattelussa haastateltavalta oma-aloitteisesti esiin. Muutama haastateltava painotti myös henkilökunnan merkitystä välimuotoisen asumisen ratkaisuisissa. Henkilökunnalla nähtiin olevan suuri rooli asumisyksikön hengen ja yhteisöllisyyden muodostumisessa. Koettiin myös tärkeäksi, että henkilökunta ei olisi vaihtuvaa ja henkilökunta olisi tuttua ja näin myös turvallisuuden tunne lisääntyisi.

Ikääntyvät toivat vahvasti esille, että välimuotoinen asuminen tulisi olla asumisen ratkaisu etenkin silloin, kun toimintakykyä on vielä selkeästi jäljellä. Välimuotoisen

asumisen koettiin olevan ratkaisu toimintakyvyn ylläpitämiseen. Haastateltavat kokivat, että esteettömät tilat, ulkoilu- ja liikkumismahdollisuudet ovat tärkeä osa toimintakyvyn ylläpitoa.

”Helpottaisi, että tulee lähdetty” H12, 1940–1949 -syntynyt.

Ikääntyvät kokivat tärkeäksi, että saisivat tehdä itse kaikki ne asiat, joihin toimintakyky riittää. Lisäksi tukea olisi saatavilla kaikkiin niihin askareisiin, joiden tekeminen yksin hankaloituu. Esimerkkeinä käytettiin muun muassa siivoamista ja tiskaamista. Vaikka ikääntyvä pystyisi itse vaihtamaan muut lakanat, voisi joku auttaa pussilakanan paikalleen laittamisessa. Tai asukas saisi edelleen tiskata itse, mutta joku voisi laittaa puhtaat astiat kaappeihin, jos oma toimintakyky ei siihen enää riittäisi.

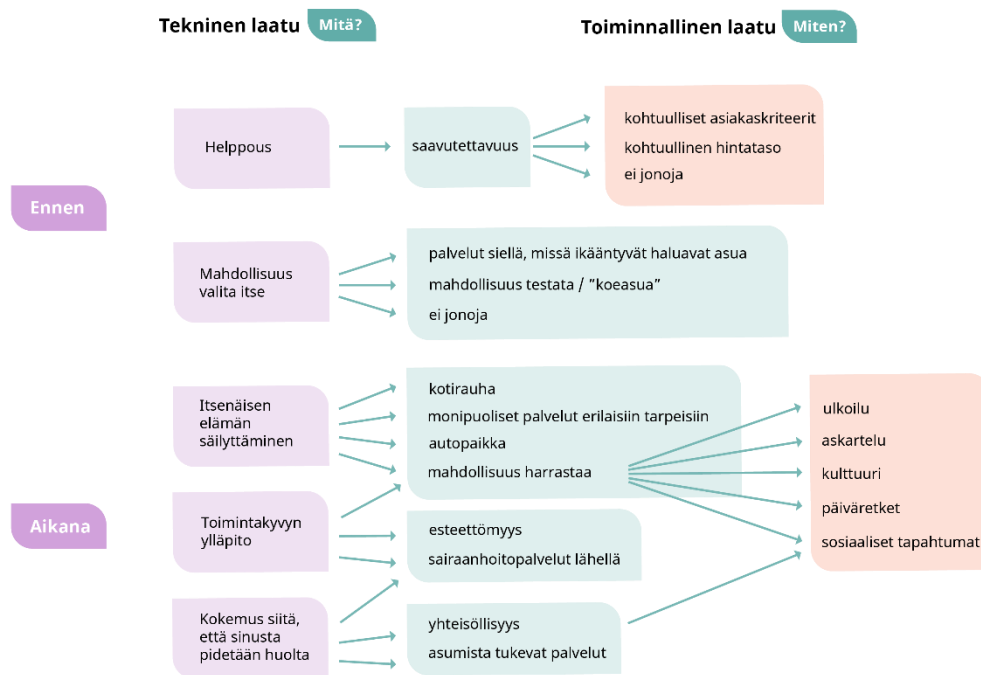
Tulevaisuuden välimuotoiselta asumiselta odotetaan ikääntyvien keskuudessa paljon. Nykyiset ikääntyneiden asumisen ratkaisut eivät juuri houkuttele. Mielikuvat nykyisistä asumisen ratkaisuista ovat laitosmaisia. Haastateltavat odottavat tulevaisuuden välimuotoisen asumisen ratkaisuilta korkeaa laatua ja mahdollisuutta nautiskella elämästä.

”Jos minä haluan tilata sen jostain ravintolasta sen ruoan, niin minä voin tilata sen. Ja sitten voin maksaa sen osan itse -- sain sitten ihania ruokia – se alkaa olla kuitenkin niitä viimeisiä nautinnon aiheita, se ruoka.” H14, 1960–1969 -syntynyt.

Kaikki haastateltavista olivat valmiita muuttamaan välimuotoisen asumisen yksikköön tulevaisuudessa. Vuosina 1940–1949 -syntyneillä oli varautunein suhtautuminen muuttoon. Suurin osa heistä koki, että muuttaminen on ajankohtaista vasta, kun oma toimintakyky estää kotona asumisen. Nuoremmat ikäryhmät toivoivat voivansa muuttaa välimuotoisen asumisen piiriin jo ennakoivasti, kun toimintakykyä on vielä selkeästi jäljellä. Muuttamisen välimuotoisen asumisen piiriin ei koettu liittyvän ikään vaan ensisijaisesti toimintakyvyn heikkenemiseen. Haastateltavat toivat esille, että tutustumismahdollisuus, mahdollisuus valita itse itselleen soveltuvin paikka sekä yksinäisyyden tai turvattomuuden tunne saattaisivat houkutella muuttamaan välimuotoisen asumisen piiriin jo aiemmin. Lisäksi tuotiin esille puolison ja ystävien merkitys asumismuodon valinnassa. Myös uudet, viihtyisät ja toimivat tilat sekä asumisen helppous saattaisivat houkutella muuttamaan alkuperäisestä kodista suunniteltua aiemmin.

5.2.5 Kehitysmenetelmät: odotusten kartta, empatiakartta ja päivä elämässä

Ikääntyvien odotukset välimuotoista asumista kohtaan ikäryhmästä riippumatta olivat samankaltaisia. Ikääntyvien odotuksia välimuotoista asumista kohtaan on kuvattu palvelumuotoilun kehitysmenetelmänä tunnetun odotusten kartan avulla kuviossa 12.



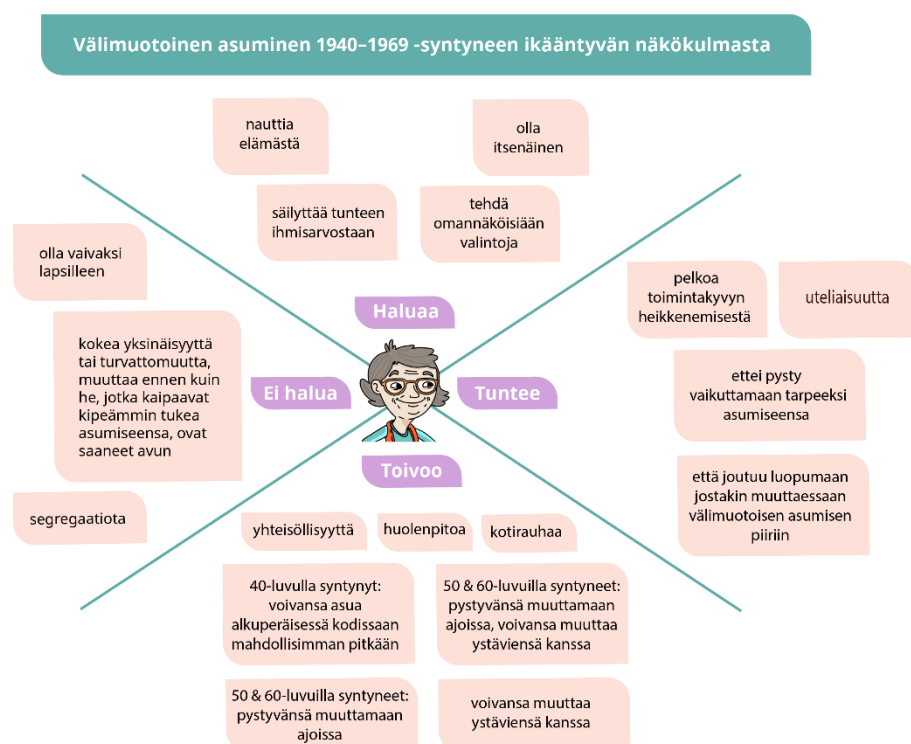
Kuvio 12 Odotusten kartta: välimuotoiseen asumiseen liittyvät odotukset vuosina 1940–1969 syntyneen ikääntyvän näkökulmasta

Ikääntyvät odottavat, että välimuotoisen asumisen yksikköön muuttaessa heillä olisi mahdollisuus vaikuttaa asuinpaikkaansa. He toivovat palveluiden olevan helposti saavutettavia sekä asiakaskriteerien, hintatason että jonotusajan näkökulmasta. He odottavat palveluiden olevan saatavilla siellä, missä he itse haluaisivat asua. Ikääntyvät myös toivovat mahdollisuutta tutustua asumisyksikköön jo ennen muuttamista. Tämä voisi käytännössä toteutua kuntoutusjakson, omaishoitajien lomittamisen tai lomailun puitteissa. Näin ikääntyvällä olisi jo etukäteen selkeä kuva siitä, millaiseen yhteisöön hän on muuttamassa.

Asumisen aikana ikääntyvät odottavat, että välimuotoinen asuminen ylläpitää sekä toimintakykyä että säilyttää mahdollisuuden itsenäiseen elämään. Esteettömyys sekä asunnossa että lähiympäristössä, kotirauha, monipuoliset palvelut, autopaikka ja

mahdollisuudet harrastaa koetaan itsenäisen elämän ja toimintakyvyn ylläpidon kulmakiviksi. Ikääntyvät odottavat myös, että heille syntyy välimuotoisen asumisen aikana kokemus siitä, että heistä pidetään hyvää huolta. Kokemuksen syntyyn vaikuttavat Sairaanhoidopalveluiden saatavuus, yhteisöllisyys sekä asumista tukevat palvelut.

Välimuotoiseen asumiseen liittyi ikääntyvillä myös voimakkaita tunteita. Kuten Koivisto ym. (2017) korostavat, tunteiden merkitystä palveluiden muotoilussa ei tule väheksyä. Ikääntyvien tunteita on kuvattu palvelumuotoilun kehitysmenetelmänä tunnetun empatiakartan avulla kuviossa 13.



Kuvio 13 Empatiakartta: välimuotoinen asuminen vuosina 1940–1969 syntyneen ikääntyvän näkökulmasta

Ikääntyvien oli pääsääntöisesti hieman haastavaa eritellä tunteitaan välimuotoiseen asumiseen liittyen. Tämä saattaa johtua siitä, että välimuotoinen asuminen ei vielä ollut haastatelluille ikääntyville itselleen ajankohtaista. Tunteita kuitenkin ilmeni haastattelussa sekä muita teemoja käsiteltäessä mutta myös tunteisiin liittyvien apukysymysten avulla. Esiin nousseita tunteita tarkasteltiin ikäryhmittäin, mutta koska

ikäryhmien välillä ei juurikaan noussut eroavaisuuksia tunteiden osalta, muodostettiin tutkimuksen tuloksena vain yksi empatiakartta.

Ikääntyvät haluavat välimuotoisen asumisen piirissä nauttia elämästä, olla itsenäisiä, säilyttää ihmisarvontunteensa ja pystyä tekemään omannäköisiä valintoja. He tuntevat pelkoa toimintakyvyn heikkenemisestä ja kokevat, että joutuvat luopumaan jostakin muuttaessaan välimuotoisen asumisen piiriin. Heistä tuntuu, ettei heillä ole mahdollisuutta vaikuttaa tarpeeksi omaan asumiseensa siinä vaiheessa, kun muutto välimuotoiseen asumiseen tulee ajankohtaiseksi. Ikääntyvät kuitenkin myös tuntevat uteliaisuutta uusia mahdollisia asumisratkaisuja kohtaan.

Ikääntyvät eivät halua olla vaivaksi läheisilleen, kuten ystävilleen tai lapsilleen. Tämän vuoksi he kokevat tärkeäksi, että välimuotoisen asumisen yksikköön voisi muuttaa ennakoivasti, kun omia voimavaroja edellisen asunnon tyhjentämiseen ja muuttamiseen on jäljellä. Lisäksi kaikki palvelut tulisi olla saatavilla välimuotoisen asumisen yksiköstä, jotta läheisiä ei tarvitsisi vaivata. Ikääntyvät eivät halua kokea omassa kodissaan yksinäisyyttä tai turvattomuutta vaan toivoivat yhteisöllisyyttä. Tämä nähtiin yhdeksi keskeisimmäksi motiiviksi muuttaa välimuotoisen asumisen yksikköön toimintakyvyn heikkenemisen ohella. Ikääntyvät eivät kuitenkaan ole valmiita muuttamaan välimuotoisen asumisen piiriin ennen kuin ne, jotka kipeämmin kaipaavat tukea asumiseensa, ovat saaneet avun. Ikääntyvät eivät myöskään halua tulla eristetyksi omaan kortteliinsa, ja he kokivat segregaaion välttämisen tärkeäksi. Ikääntyvät toivoivat yhteisöllisyyden lisäksi mahdollisuutta muuttaa ystäviensä kanssa samaan yksikköön.

Kun välimuotoiseen asumiseen liittyviä tunteita tarkasteltiin ikäryhmittäin, asenteissa välimuotoisen asumisen piiriin siirtymistä kohtaan oli merkittäviä eroja. Siinä missä 40-luvulla syntynyt ikääntyvä toivoo voivansa asua mahdollisimman pitkään alkuperäisessä kodissaan, 50- ja 60-luvulla syntyneet toivovat voivansa muuttaa välimuotoisen asumisen piiriin ajoissa. 50- ja 60-luvulla syntyneet toivat esille, että välimuotoisen asumisen yksikköön tulisi voida siirtyä nauttimaan vielä jäljellä olevasta, kohtalaisen hyvästä toimintakyvystä. He toivat myös esille, että ennakoimalla muuton heillä voisi olla suuremmat mahdollisuudet vaikuttaa ja päästä valitsemaan heille sopivin asumisratkaisu.

Ikääntyvien elämänpiiriä kuvataan palvelumuotoilun kehittämismenetelmänä käytetyn päivä elämässä -kuvauksen avulla. Koska kuvauksen tavoitteena on kuvata ikääntyvän arkea ja arjessa tarvittavia palveluita, on kuvausta laajennettu päivän sijaan viikon

mittaiseksi. Viikkoa ikääntyvän elämässä välimuotoisen asumisen yksikössä on kuvattu nimenomaan vuosina 1940–1969 syntyneiden, eli tulevaisuuden ikääntyneiden näkökulmasta. Kuvaus on muodostettu ikääntyvien teemahaastatteluiden perusteella, eli se kuvaa, millaisia odotuksia ja toiveita ikääntyvillä on arjestaan tulevaisuudessa. Viikkoa ikääntyvän elämässä on kuvattu kuviossa 14.



Kuvio 14 Viikko elämässä: Arjen palvelutarve tulevaisuudessa vuosina 1940–1969 syntyneen ikääntyvän näkökulmasta

Viikko elämässä -kuvaukseen on valittu kuvitteellinen hahmo, Anneli. Anneli on ollut vuosina 1950–1959 yksi Suomen suosituimmista naisen nimistä. Annelin viikko välimuotoisen asumisen yksikössä sisältää paljon yhteisöllisiä kohtaamisia, palveluita mutta myös omaa kotirauhaa. Annelin viikkoon sisältyy paljon sellaista ajanviettoa ja harrastamista, joka on ominaista kaikenikäisten keskuudessa. Anneli saa apua niihin asioihin, joihin hän sitä kaipaa, mutta hänellä on mahdollisuus myös itsenäiseen elämään ja omiin valintoihin arjessa.

6 Johtopäätökset ja yhteenveto

Tutkielman tarkoituksena oli selvittää, miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää välimuotoisen asumisen yksiköitä. Ilmiötä tarkasteltiin kahden osaongelman avulla:

1. Millainen on välimuotoisen asumisen markkina Varsinais-Suomessa nyt ja tulevaisuudessa?
2. Millaisia odotuksia välimuotoiselle asumiselle eri sidosryhmillä on?

Ratkaisua osaongelmiin pyrittiin löytämään perehtymällä ensin aiempaan kirjallisuuteen ilmiöstä. Kirjallisuuden avulla muodostettiin teoreettinen viitekehys, jonka perusteella tutkimus operationalisoitiin käsiteltäviksi teemoiksi. Teemoista kerättiin aineistoa teemahaastatteluilla, jotka analysoitiin ja tulokset esitettiin luvussa 5.

Johtopäätösluvussa pyritään tarkastelemaan, kuinka havaitut tutkimustulokset suhteutuvat aiempaan kirjallisuuteen sekä pyritään vastaamaan osaongelmien kautta tutkielman tarkoitukseen. Lisäksi luvussa käsitellään tutkimusta koskevia rajoitteita, ehdotetaan mahdollisia jatkotutkimusaiheita sekä vedetään työ yhteen.

Tutkimuksessa nousi esiin runsaasti ilmiöitä, jotka noudattelivat aiempaa, kirjallisuudessa esiintyvää teoretietoa. Nämä on esitelty taulukossa 4.

Taulukko 4 Teoriassa sekä empiriassa esiin nousseet ilmiöt

Ilmiö esiintyy aiemmassa kirjallisuudessa sekä empiirisessä tutkimuksessa
Uudenlaisia ratkaisuja tarvitaan (Koramo & Haukkapää-Haara 2021; Rahkonen 2018; Ympäristöministeriö 2021b; Perttola 2020).
Välimuotoisen asumisen etuina ovat yhteisöllisyys ja turvallisuuden tuntu (Rajala 2021; Turun kaupunki 2021; Ympäristöministeriö 2020).
Ikääntyvät ovat heterogeeninen ryhmä, joten mahdollisuus vaikuttaa koetaan tärkeäksi (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2018; Owl Group oy 2018).
Ikääntyneiden asuninratkaisuissa ei ole huomioitu ikääntyneiden omaa, subjektiivista näkemystä riittävästi (Välikangas 2009, 60).
Välimuotoinen asuminen on ratkaisu asumisen haasteisiin (Ympäristöministeriö 2021b; Välikangas 2009, 57–58; Turun kaupunki 2021; Rajala 2021; Koramo & Haukkapää-Haara 2021).
Sairaalamainen ympäristö ei tunnu kodilta (Dahlström 2009).
Välimuotoisen asunnon tulee sisältää tavanomaisen asunnon tunnusmerkit (Ympäristöministeriö 2020, 17).
Asunnon ja palveluiden tulisi muuntua ikääntyvän muuttuviin tarpeisiin (Meriläinen 2020).
Tilojen suunnittelussa tulisi huomioida muuntojoustavuus (Rahkonen 2018; Jakonen 2019; Ahonen 2019; Ympäristöministeriö 2020).
Asumiselta toivotaan vaivattomuutta ja esteettömyyttä (Ympäristöministeriö 2018; Topo 2021).
Paikallaan vanhenemisen politiikka koetaan hyväksi (Kaasalainen & Huuhka 2016; Pulkki ym. 2017).
Tehostetun palveluasumisen mallia ei koeta houkuttelevaksi (Jakonen 2019; Owl Group oy 2018).
Ylisukupolviset korttelimallit koetaan houkuttelevina (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2017a).
Kaupallisten toimijoiden vahvempaa toimijuutta pidetään kunnissa hyvänä kehityssuuntana (Owal Group oy 2018, 6).
Ikääntyvät toivovat tekevänsä samoja asioita kuin muutkin väestöryhmät (Välikangas 2009, 59).
Harrastus- ja kulttuuritoiminnan sekä sosiaalisen osallistumisen koetaan lisäävän sekä fyysistä että psyykkistä hyvinvointia (Välikangas 2009, 59).
Tulevaisuuden haasteen välimuotoisen asumisen markkinalle aiheuttaa hyvinvointialueisiin siirtyminen (Owal Group oy 2018).
Omaa yksityisyyttä ja henkilökohtaista tilaa pidetään suuressa arvossa (Rahkonen 2018).
Yli puolet tulevaisuuden palveluasujista toivovat ravintola- tai kahvilapalveluja asunnon yhteyteen (Rahkonen 2018).
Tulevaisuuden välimuotoisen asumisen ratkaisuissa tulee korostumaan teknologian lisääntyminen (Rahkonen 2018; Jakonen 2019; Ahonen 2019; Ympäristöministeriö 2020).
Asuinympäristössä tulisi olla riittävästi palveluita lähistöllä, sillä ne lisäävät osallisuutta yhteiskuntaan sekä ylläpitävät toimintakykyä (Verma & Huttunen 2015; Gibler & Tyvimaa 2015; Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA 2020).
Asuninratkaisujen tulisi olla myös kooltaan tarpeisiin sopivia sekä ikääntyneiden taloudelliseen tilanteeseen sopivia (Gibler & Tyvimaa 2015).

Teoriapohjalle ja tutkimuksen empirialle yhteisten ilmiöiden lisäksi tutkimuksessa nousi esiin myös uusia löydöksiä. Nämä aiempaa teoriatietoa täydentävät löydökset on esitetty taulukossa 5.

Taulukko 5 Empiriasta nousevat uudet löydökset

Ilmiö esiintyy empiirisessä tutkimuksessa, mutta sitä ei esiintynyt aiemmassa kirjallisuudessa
Keskeisimpien sidosryhmien katsottiin olevan valtio, eli hallitus, lainsäätäjät, Ympäristöministeriö ja viranomaiset, järjestämisvelvolliset, eli tällä hetkellä kunnat ja kaupungit, mutta tulevaisuudessa hyvinvointialueet, rakentajat, rakennuttajat, hankekehittäjät ja rahoittajat sekä palveluntuottajat.
Ikääntyvien omien toiveiden ja tahdon merkitys palveluiden tuottamisessa on kasvamassa.
Välimuotoisen asumisen markkina nähdään potentiaalisena ja kiinnostavana.
Sidosryhmiä huolettaa, sillä ei tarkasti tiedetä, miten välimuotoinen asuminen lopulta lainsäädännössä ja hyvinvointialueilla määritellään ja minkälaisia minimivaatimuksia sille tullaan asettamaan.
Sidosryhmien mielestä ikääntyneiden asumisen tilanne Suomessa on tällä hetkellä hälyttävä.
Siirtymävaihe hyvinvointialueisiin hidastaa välimuotoisen asumisen kehittymistä.
Järjestämisvelvollisen tavoitteena on, että se pystyisi tulevaisuudessa tarjoamaan kolmelle prosentille 75-vuotta täytäneistä välimuotoista asumista omassa palvelutuotannossaan.
Kaupungit ja kunnat ovat tällä hetkellä haluttomia investoimaan rakennuksiin, jotka siirtyvät jatkossa hyvinvointialueiden vastuulle.
Välimuotoisen asumisen markkinassa myös henkilöstön saatavuudella ja henkilöstökustannuksilla on suuri rooli.
Välimuotoisen asumisen kehittymiseen vaikuttavia trendejä ja ilmiöitä ovat yhteisöllisyys, sukupolvien myötä muuttuva asenne palveluiden kuluttamista kohtaan, vastuullisuus, muuttoliike, muistisairaiden kasvava määrä sekä kiinnostus osuuskuntatyyppeihin ratkaisuihin.
Sijoitushalukkuuteen vaikuttavat sijoituskohteen sijainti, pohjaratkaisun toimivuus, konseptin tehokkuus, vuokralaisen, eli palveluntuottajan ammattitaito ja luottokelpoisuus, vuokratason sekä kustannusarvioiden realistisuus.
Rakentamisen hinnan kasvaessa välimuotoisen asumisen kustannustason pitäminen kohtuullisella tasolla on vaikeampaa.
Ikääntyvät suhtautuvat ristiriitaisesti tehostetun palveluasumisen sijoittumiseen samaan kortteliin välimuotoisen asumisen kanssa.
Ikääntyvät ovat valmiita muuttamaan välimuotoisen asumisen yksikköön, kun heidän toimintakykynsä sitä edellyttää.
Uudet, viihtyisät ja toimivat tilat sekä asumisen helppous houkuttelevat muuttamaan alkuperäisestä kodista suunniteltua aiemmin.
Puolisolla ja ystävillä on merkitys asumisratkaisun valinnassa.
Ikääntyvät haluavat välimuotoisen asumisen piirissä nauttia elämästä, olla itsenäisiä, säilyttää ihmisarvontunteensa ja pystyä tekemään omannäköisiä valintoja.
Ikääntyvät eivät halua olla vaivaksi läheisilleen, kuten ystävilleen tai lapsilleen.

Aiemman kirjallisuuden esiin tuomista aihealueista suurin osa toki nousi esiin haastatteluiden aikana, mutta kirjallisuudessa esiintyi myös sellaisia ilmiöitä, joita ei empiriasta havaittu. Nämä ilmiöt, joita empiriassa ei havaittu, on esitetty taulukossa 6.

Taulukko 6 Teoriassa esiintyvät ilmiöt, jotka eivät nousseet empiriassa esiin

Ilmiö esiintyy aiemmassa kirjallisuudessa, mutta ei noussut esiin empiirisessä tutkimuksessa
Ikääntyvät osallistuvat aktiivisesti välimuotoisen asumisen kehittämiseen ja palveluiden tuottamiseen (arvon yhteisluonti) (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2017a).
Kodin merkitys kasvaa ikääntyessä (Dahlström 2009, 11).
Ikääntyvien oma varautuminen ikääntymisen tuomiin haasteisiin lisääntyy (Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2020a).
Ikääntyvät haluavat osallistua omien voimavarojensa mukaan yhteiskunnan toimintaan (Välikangas 2009, 59).
Asunnonvaihdon koetaan olevan ajankohtainen 70 ikävuoden jälkeen (Poutanen 2008; Rahkonen 2018).
Kilpailulla on havaittu olevan positiivinen vaikutus hintoihin sekä laatuun ikääntyneiden hoivan markkinassa Linnosmaa (2016).

Taulukoissa esiintyvät tutkimustulokset on esitelty yksityiskohtaisemmin luvuissa 6.2 sekä 6.3. Tutkimustulokset esitellään tutkimusongelmittain tarjoten näin vastauksia tutkielman tarkoituksen täyttämiseksi.

6.1 Välimuotoisen asumisen markkina Varsinais-Suomessa nyt ja tulevaisuudessa

Tutkimustulokset osoittavat, että uudenlaisia ratkaisuja ikääntyneiden asumisen haasteiden ratkaisemiseksi tarvitaan. Löydöstä tukee vahvasti myös aiempi kirjallisuus (Koramo & Haukkapää-Haara 2021; Rahkonen 2018; Ympäristöministeriö 2021b; Perttola 2020). Niin tutkimuksen kuin aiemman kirjallisuudenkin mukaan välimuotoisen asumisen nähdään olevan ratkaisu ikääntyvien asumisen haasteisiin (Ympäristöministeriö 2021b; Välikangas 2009, 57–58; Turun kaupunki 2021; Rajala 2021; Koramo & Haukkapää-Haara 2021). Empirian mukaan välimuotoisen asumisen markkina nähdään potentiaalisena ja kiinnostavana, mitä ei kuitenkaan ole tuotu esiin aikaisemmassa tutkimuksessa. Tämä voi johtua siitä, että välimuotoista asumista on tutkittu runsaasti julkisen tahon näkökulmasta mutta ei juurikaan rakennuttajien, rahoittajien ja palveluntuottajien näkökulmasta. Sen sijaan jo aiemmassa tutkimuksessa, kuten myös tässä työssä kaupallisten toimijoiden vahvempaa osallisuutta markkinassa pidettiin kunnissa hyvänä kehityssuuntana (Owal Group oy 2018, 6).

Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin välimuotoisen asumisen keskeisimpiä sidosryhmiä, mikä on jäänyt aiemman tutkimuksen ulkopuolelle. Keskeisimpien sidosryhmien katsottiin olevan valtio, eli hallitus, lainsäätäjät, Ympäristöministeriö ja viranomaiset, järjestämisvelvolliset, eli tällä hetkellä kunnat ja kaupungit, mutta tulevaisuudessa hyvinvointialueet, rakentajat, rakennuttajat, hankekehittäjät ja rahoittajat sekä palveluntuottajat.

Jo aiemmin useassa lähteessä on tuotu ilmi, että välimuotoinen asuminen on ratkaisu ikääntyneiden yksinäisyyden ja turvattomuuden tunteisiin (Rajala 2021; Turun kaupunki 2021; Ympäristöministeriö 2020). Empiria tukee havaintoa. Ikääntyvät ovat kuitenkin heterogeeninen ryhmä (ks. esim. Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2018; Owl Group oy 2018), mikä tuli ilmi selkeästi myös tutkimuksen aikana. Uutena tietona empiriasta nousi esiin kokemus siitä, että ikääntyvien omien toiveiden ja tahdon merkitys palveluiden tuottamisessa on kasvamassa. Tämä on positiivinen kehityssuunta, sillä ikääntyneiden asuminen ei aiemmin ole huomioitu ikääntyneiden omaa, subjektiivista näkemystä riittävästi (Välikangas 2009, 60).

Tutkimustuloksien sekä aiemman kirjallisuuden valossa tehostetun palveluasumisen mallia ei koeta houkuttelevaksi (Jakonen 2019; Owl Group oy 2018). Tämä lisää välimuotoisen asumisen houkuttelevuutta niin sidosryhmien kuin ikääntyvienkin näkökulmasta. Koska sekä aiemmassa kirjallisuudessa (ks. esim. Kaasalainen & Huuhka 2016; Pulkki ym. 2017) että tutkimuksen tuloksissa arvostetaan paikallaan vanhenemisen periaatetta, kysyntää välimuotoiselle asumiselle on tulevaisuudessa etenkin niillä alueilla, joihin suurten ikäluokkien asuminen tälläkin hetkellä keskittyy.

Tutkimus tarjoaa myös täysin uutta tietoa välimuotoisen asumisen markkinasta. Aiemmassa kirjallisuudessa on käsitelty niukasti välimuotoisen asumisen tulevaisuuden näkymiä sekä sidosryhmien näkemyksiä välimuotoisen asumisen markkinasta. Tämä voi johtua siitä, että aiempi tutkimus on vahvasti valtion rahoittamaa, jolloin tutkimuksen pääpaino on ollut pitkälti järjestämisvelvollisen ja ikääntyvien näkökulmassa.

Tutkimustulosten sekä aiemman teorian valossa tulevaisuuden haasteen välimuotoisen asumisen markkinalle aiheuttaa hyvinvointialueisiin siirtyminen (Owl Group oy 2018). Empirian mukaan sidosryhmiä huolestaa, sillä ei tarkasti tiedetä, miten välimuotoinen asuminen lopulta lainsäädännössä ja hyvinvointialueilla määritellään ja minkälaisia minimivaatimuksia sille tullaan asettamaan. Sidosryhmien mielestä

ikäntyneiden asumisen tilanne Suomessa on tällä hetkellä hälyttävä eikä siirtyminen hyvinvointialueisiin itsessään korjaa tilannetta. Siirtymävaiheen hyvinvointialueisiin koetaan hidastavan välimuotoisen asumisen kehittymistä. Vaikka järjestämisvelvollisen epävirallisena tavoitteena on, että se pystyisi tulevaisuudessa tarjoamaan kolmelle prosentille 75-vuotta täyttäneistä välimuotoista asumista omassa palvelutuotannossaan, ovat kaupungit ja kunnat ovat tällä hetkellä haluttomia investoimaan rakennuksiin, jotka siirtyvät jatkossa hyvinvointialueiden vastuulle.

Tutkimus osoittaa, että välimuotoisen asumisen markkinassa myös henkilöstön saatavuudella ja henkilöstökustannuksilla on suuri rooli. Aiempi kirjallisuus nostaa esiin henkilöstömitoituksen, muttei suoranaisesti henkilöstön kustannuksiin, palkkatasoon tai saatavuuteen liittyviä haasteita (ks. esim. Rajala 2021; Turun kaupunki 2021; Ympäristöministeriö 2020). Hoitoalan työvoimapula, palkkataso sekä työehtosopimusten eroavaisuudet julkisen ja yksityisen sektorin kesken puhuttivat sidosryhmiä.

Kirjallisuudessa ei aiemmin juurikaan ole tarkasteltu välimuotoisen asumisen kehittymiseen vaikuttavia trendejä ja ilmiöitä. Empirian mukaan välimuotoisen asumisen kehittymiseen vaikuttavia trendejä ja ilmiöitä ovat yhteisöllisyys, sukupolvien myötä muuttuva asenne palveluiden kuluttamista kohtaan, vastuullisuus, muuttoliike, muistisairaiden kasvava määrä sekä kiinnostus osuuskuntatyyppeihin ratkaisuihin. Rakentajat ja rahoittajat toivat myös vahvasti esille, että rakentamisen kustannustason kasvaessa välimuotoisen asumisen hintatason pitäminen kohtuullisella tasolla on vaikeampaa. Tämä voi vaikuttaa välimuotoisen asumisen taloudelliseen saavutettavuuteen tulevaisuudessa.

Rahoittajien näkemystä välimuotoisen asumisen markkinasta ei ole käsitelty aiemmassa kirjallisuudessa. Rahoittajien sijoitushalukkuuteen vaikuttavat välimuotoisen asumisen sijoituskohteen sijainti, pohjaratkaisun toimivuus, konseptin tehokkuus, vuokralaisen, eli palveluntuottajan ammattitaito ja luottokelpoisuus, vuokratason sekä kustannusarvioiden realistisuus. Rahoittajat näkevät yliopistokaupungit sekä niiden työssäkäyntialueet houkuttelevina sijainteina sijoituksille, joten Varsinais-Suomen markkinassa Turku ja sen ympäryskunnat ovat potentiaalisimpia sijoituskohteita välimuotoiselle asumiselle.

6.2 Sidosryhmien odotukset välimuotoiselle asumiselle

Välimuotoisen asumisen sidosryhminä tässä työssä käsitettiin välimuotoisen asumisen tulevaisuuden asiakkaat, eli vuosina 1940–1969-syntyneet varsinaissuomalaiset, palveluntuottajat, järjestämisvelvolliset, rahoittajat sekä rakennuttajat. Sekä empiirisessä aineistossa että aiemmassa kirjallisuudessa nousee vahvasti esiin, että välimuotoisen asunnon tulee sisältää tavanomaisen asunnon tunnusmerkit (ks. esim. Ympäristöministeriö 2020, 17). Tilojen suunnittelussa tulisi huomioida muuntojoustavuus ja välimuotoisen asumisen yksikön sekä sen palveluiden tulisi muuntua ikääntyvän muuttuviin tarpeisiin (ks. esim. Rahkonen 2018; Jakonen 2019; Ahonen 2019; Ympäristöministeriö 2020; Meriläinen 2020). Työn empiria vahvistaa käsitystä siitä, että asumisratkaisujen tulisi olla myös kooltaan tarpeisiin sopivia sekä ikääntyneiden taloudelliseen tilanteeseen sopivia (Gibler & Tyvimaa 2015).

Vaikka yhteisöllisyys välimuotoisen asumisen yksikössä koetaan eduksi, omaa yksityisyyttä ja henkilökohtaista tilaa pidetään niin aiemman kirjallisuuden kuin tutkimustulosten mukaan suuressa arvossa (Rahkonen 2018). Empiria osoittaa, että kodinomaisuus syntyy henkilökohtaisista tavaroista sekä mahdollisuudesta elää omannäköistä elämää. Sairaalamainen ympäristö ei tunnu kodilta (Dahlström 2009).

Kaikkien sidosryhmien näkökulmasta ikääntyvien asumisen keskittämistä selkeästi yhdelle alueelle pidettiin epätoivottavana kehityssuuntana. Ikääntyvät itse odottivat asumisensa sijoittuvat kaikenikäisten keskuuteen kuitenkin niin, että ikääntyvällä on mahdollisuus omaan elämänrytmiin ja kotirauhaan. Tätä tukee myös aiemmassa kirjallisuudessa esitetyt ylisukupolviset korttelimallit (ks. esim. Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2017a). Tutkimustulosten perusteella ikääntyvät suhtautuvat ristiriitaisesti tehostetun palveluasumisen sijoittumiseen samaan kortteliin välimuotoisen asumisen kanssa.

Tutkimuksessa havaittiin, että välimuotoisen asumisen toivotaan sijoittuvan keskeiselle paikalle. Havaintoa tukee myös aiemmat selvitykset siitä, että asuinympäristössä tulisi olla riittävästi palveluita lähistöllä, sillä ne lisäävät osallisuutta yhteiskuntaan sekä ylläpitävät toimintakykyä (Verma & Huttunen 2015; Gibler & Tyvimaa 2015; Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA 2020). Välimuotoisen asumisen yksikön läheisyyteen toivottiin etenkin ravintola- tai kahvilapalveluja, mutta myös kaikkia sellaisia palveluja, jotka ovat suosittuja kaikenikäisten keskuudessa. Ikääntyvät toivovatkin tekevänsä

samoja asioita kuin muutkin väestöryhmät (Välikangas 2009, 59). Tutkimus osoittaa, että harrastus- ja kulttuuritoiminta sekä sosiaalinen osallistuminen koetaan tärkeäksi ja sen ajatellaan lisäävän sekä fyysistä että psyykkistä hyvinvointia (ks. esim. Välikangas 2009, 59). Vaikka aiemmassa tutkimuksessa ei ole noussut esiin ikääntyvien halu nauttia elämästä, olla itsenäisiä, säilyttää ihmisarvontunteensa ja pystyä tekemään omannäköisiä valintoja välimuotoisen asumisen piirissä, nousivat nämä teemat selkeästi esille tämän työn empiriassa.

Ikääntyvät odottavat, että ikääntyvien asumisen ratkaisut kehittyvät nykyisestä. Tutkimus osoittaa, että uudet, viihtyisät ja toimivat tilat sekä asumisen helppous houkuttelevat ikääntyviä muuttamaan alkuperäisestä kodista suunniteltua aiemmin. Vaikka aiempi kirjallisuus esittää, että asunnonvaihdon koetaan olevan ajankohtainen 70 ikävuoden jälkeen (ks. esim. Poutanen ym. 2008; Rahkonen 2018), tämän tutkimuksen mukaan halukkuus muuttaa liittyy ennemmin toimintakyvyn heikkenemiseen kuin tiettyyn ikään. Ikääntyvät ovat valmiita muuttamaan välimuotoisen asumisen yksikköön, kun heidän toimintakykynsä sitä edellyttää. Ero saattaa johtua otannasta. Siinä missä Rahkonen (2018) tutki laajalla ulottuvuudella kaikkia yli 30-vuotiaita tässä tutkimuksessa on keskitytty vuosina 1940–1969-syntyneisiin. Heillä siirtyminen välimuotoisen asumisen piiriin on keskimäärin lähempänä ja täten näkemys aiheesta saattaa olla täsmällisempi kuin nuoremmilla sukupolvilla. Toisaalta ero voi johtua tutkimusmenetelmästä. Sekä Rahkonen (2018) että Poutanen ym. (2008) toteuttivat laajemman otannan lomakekyselyn avulla, eli strukturoituna tiedonkeruumenetelmänä. Tällöin tutkittavilla ei ehkä ollut mahdollisuutta tuoda esiin seikkaa, että muuttamisajankohtaan vaikuttaa iän lisäksi vahvemmin toimintakyky.

6.3 Rajoitukset ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksille on ominaista, että tulosten yleistettävyyttä rajoittavat tutkimusmenetelmiin ja aineistoon liittyvät valinnat. Koska tutkimusmenetelmien, ajankohdan, otannan ja rajausten ulkopuolelle täytyi tarkoituksenmukaisesti sulkea joitain osa-alueita, ei tutkimuksen tuloksia voi varauksetta yleistää liian laajalti.

Teemahaastattelun teemat ohjailivat osittain sitä, mihin keskusteluissa haastateltavien kanssa päädyttiin. Vaikka teemahaastatteluiden teemojen ei ollut tarkoitus rajoittaa haastateltavien mahdollisuuksia tuoda ilmi sellaisiakin seikkoja, jotka teemoihin eivät suoranaisesti liittyneet, saattoi niin tosiasiallisesti käydä. Onkin todennäköistä, ettei

kaikkea haastateltavan välimuotoiseen asumiseen liittyvää tietotaitoa tai kokemuspohjaa ehditty käymään läpi haastattelun aikana. Monilla haastateltavilla oli aiheesta sellaista asiantuntijuutta, jonka perinpohjainen läpikäyminen ei ollut puolessatoista tunnissa mahdollista.

Vaikka empiirinen aineisto oli rikas ja haastatteluiden vastauksissa alkoi toistumaan tiettyjä trendejä, ei haastatteluilla katettu täydellisesti kaikkia välimuotoiseen asumiseen liittyviä teemoja. Muun muassa kodin merkityksen, arvon yhteisluonnin sekä ikääntyvien oman varautumisen tilannetta ei noussut empiriassa esiin. Voidaan kuitenkin pitää onnistumisena, että erityisesti ikääntyvien haastatteluissa saavutettiin saturaatio eli kylläntyminen, eikä viimeisimmät haastattelut tarjonneet enää merkittävästi uutta tietoa tutkijalle.

Tutkimuksen yleistettävyyden arvioinnin kannalta on olennaista tarkastella otantaa. Koska otanta on laadulliselle lähestymistavalle ominaisesti rajallinen (N=21), tuleekin arvioida, kuinka hyvin otanta edustaa perusjoukkoa. Koska otanta perustuu sekä toimeksiantajan sekä tutkijan perehtyneisyyteen, voidaan olettaa, että kukin sidosryhmän edustaja edustaa kelvollisesti edustamaansa sidosryhmän perusjoukkoa. On kuitenkin huomioitava, että haastatteluiden lukumäärää ei ollut suhteutettu sidosryhmän kokoon vaan kustakin sidosryhmästä oli valittu yhdestä kolmeen edustajaa. Näin ollen tuloksissa saattaa nousta tavallista painokkaammin ilmiö, joka ei esimerkiksi määrällisessä tutkimuksessa olisi kiinnittänyt tutkijan huomiota. Lisäksi on huomioitava, että tutkimus on tehty Varsinais-Suomen kontekstissa. Koska varsinkin ikääntyvien odotuksiin saattaa sisältyä aika- ja kulttuurisidonnaisuutta, ei tulokset ole suoraan yleistettävissä muille alueille tai muihin ajankohtiin. Sidoryhmien haastatteluissa kuitenkin korostui, että sidoryhmät nostivat usein esiin teemoihin liittyviä ilmiöitä koko Suomen perspektiivistä kohdistamatta vastauksiaan koskemaan vain Varsinais-Suomea. Näin ollen niiden voidaan olettaa olevan paremmin yleistettäviä koskemaan koko Suomea.

Useissa haastatteluissa nousi esiin seikka, että muistisairaiden ikääntyneiden asumisen haasteet eroavat suuresti muista ikääntyneistä. Haastatteluissa ei keskitytty muistisairaiden ikääntyneiden asumiseen, joten tutkimuksen tuloksia ei voida soveltaa muistisairaisiin.

Työn tarkoituksena oli tutkia, miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää välimuotoisen asumisen yksiköitä. Alun perin tarkoituksena oli kerätä aineistoa kolmella

eri tutkimusmenetelmällä: haastatteluilla, fokusryhmätyöskentelyllä sekä havainnoinnilla. Vaikka näistä kaksi jäivät toteutumatta haastavan pandemiatilanteen vuoksi, voisivat sekä fokusryhmätyöskentely sekä havainnointi tarjota mielenkiintoisen näkökulman jatkotutkimusaiheeksi. Myös maantieteellisen kohdistuksen vaihtaminen eri hyvinvointialueelle voisi tuoda lisää ymmärrystä ilmiöön. Lisäksi jatkotutkimuksen kannalta olisi mielenkiintoista sekä asiakasymmärryksen lisäämisen kannalta hyödyllistä hyödyntää vielä laajemmin palvelumuotoilulle ominaisien kehitysmenetelmien kuten asiakaspolun, sidosryhmäkuvauksen, asiakaspersoonien, viisi kertaa miksi -menetelmän, aivoriihien, luovan ongelmanratkaisun, testauksen ja prototypioinnin, kuten palvelunäytteiden, eläytymismenetelmän, animaatioiden, piirrettyjen skenaarioiden, lavastamisen tai kuvakollaasien kautta.

Jatkotutkimuksen kannalta myös ikääntyvien vammaisten sekä muistisairaiden odotusten ja tarpeiden kartoittaminen voisi lisätä asiakasymmärrystä. Erityisryhmien asumisen haasteisiin liittyy sellaisia erityispiirteitä, jotka eivät nousseet esiin tämän tutkimuksen puitteissa. Lisäksi mielenkiintoisen jatkotutkimusaiheen tarjoavat lähitulevaisuudessa myös hyvinvointialueiden muodostuminen sekä hyvinvointialueiden strategiset linjaukset ikääntyvien asumiseen liittyen. Muun muassa välimuotoisen asumisen kriteerien muodostuminen viranomaisten tarpeenarviointia varten sekä palkkaharmonisoinnin vaikutukset työvoiman saatavuuteen välimuotoisen asumisen yksiköissä tarjoaisivat uutta tietoa välimuotoisen asumisen ilmiöstä.

6.4 Yhteenveto

Välimuotoinen asuminen nähdään varteenotettavana ratkaisuna ikääntyneiden asumisen haasteiden selättämiseen sen ollessa kevyempi ja kustannustehokas asumismalli. Ikääntyneiden, eli yli 65-vuotiaiden ja sitä vanhempien määrä jopa kaksinkertaistuu vuoteen 2070 mennessä ja ikääntyneiden osuus työssäkäyvistä kasvaa nykyisestä 30 prosentista 60 prosenttiin. Vaikka tulevaisuuden ikääntyvä sukupolvi itsekään toivoo asuvansa alkuperäisessä kodissaan mahdollisimman pitkään, tarvetta on muillekin ratkaisuille. Väestörakenteen muuttuessa kunnat ovatkin uuden haasteen edessä. Vanhuspalvelujen kysyntä kasvaa ja kuntien tehtävänä vanhuspalvelulain mukaan on huolehtia, että ikääntyville ihmisille tarjotaan heidän tarpeitaan vastaavia palveluja, yhdenvertaisesti.

Välimuotoisella asumisella tarkoitetaan ikääntyvän väestön asumista, joka jää kotona asumisen ja tehostetun palveluasumisen väliin. Välimuotoisen asumisen etuna on tehostettua palveluasumista löyhempi sääntely henkilöstömitoituksiin sekä asukkaan näkökulmasta tarkasteltuna yhteisöllisyys ja turvallisuus. Ikääntyvä väestö on heterogeeninen ryhmä ja asumisratkaisuihin tulisi ottaa huomioon monipuolisuus. Ikääntyvien tulisi itse voida valita heille sopivin asumis- ja palvelukokonaisuus, joten on perusteltua käsitellä välimuotoisen asumisen kehittämistä juuri markkinoinnin viitekehyksestä. Palvelut ovat pohjimmiltaan aineettomia ja subjektiivisesti koettuja prosesseja, joissa tuotanto ja kulutus tapahtuu samanaikaisesti. Vaikka välimuotoisen asumisen yksikköä rakennuksena voitaisiin pitää myös hyvin fyysisenä suoritteena, tuotteena, on tämän työn näkökulmaksi valittu asumisen tarkastelu palveluna. Tutkielmassa keskitytään välimuotoisen asumisen kehittämiseen markkinoinnin alalla asemansa vakiinnuttaneen palvelumuotoilun keinoin.

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia, **miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää välimuotoisen asumisen yksiköitä**. Tutkimus tehdään toimeksiantona varsinaissuomalaiselle Rakennusliike Tikakoskelle.

Tutkimuskysymykseen pyrittiin vastaamaan kahden osaongelman avulla:

- Millainen on välimuotoisen asumisen markkina Varsinais-Suomessa nyt ja tulevaisuudessa?
- Millaisia odotuksia välimuotoiselle asumiselle eri sidosryhmillä on?

Teoreettisen viitekehyksen perusteella palvelun laatukäsitteen mallissa asiakkaan odotuksilla ajatellaan olevan suora vaikutus koettuun kokonaislaatuun. Koettua laatua verrataan odotuksiin, minkä vuoksi asiakkaan odotusten tunteminen on tärkeää Rakennusliike Tikakoskelle kilpailuedun saavuttamiseksi välimuotoisen asumisen markkinassa. Asiakkaan ymmärtämisen ja tuntemisen ulottuvuus merkitsee aitoa pyrkimystä asiakasymmärrykseen. Asiakkaan aidot tarpeet tulisi selvittää ja asiakasta tulisi kohdella yksilöllisesti. Odotusten selvittämiseksi sekä asiakasymmärryksen lisäämiseksi työssä suoritettiin empiirinen tutkimus.

Teemahaastatteluita asiantuntijoille ja sidosryhmien edustajille toteutettiin joulukuun 2021 aikana yhteensä 10 kappaletta. Sidosryhmähaastatteluita toteutettiin yhdelle välimuotoisen asumisen asiantuntijalle, kaksi haastattelua järjestämisvelvollisille, kolme

haastattelua välimuotoisen asumisen palveluntuottajille, kaksi haastattelua rahoittajille sekä kaksi haastattelua rakennuttajille. Ikääntyvien teemahaastatteluita tehtiin joulukuun 2021 aikana yhteensä 11 kappaletta ja ne toteutettiin ikäryhmästä riippumatta samaa haastattelurunkoa hyödyntäen. Vuosina 1940–1949 -syntyneitä haastateltavia oli neljä kappaletta, vuosina 1950–1959 -syntyneitä neljä kappaletta ja vuosina 1960–1969 -syntyneitä kolme kappaletta. Otanta perustui harkinnanvaraiseen poimintaan. Aineiston keruuta jatkettiin, kunnes tuloksien osalta saavutettiin saturaatio, eli kylläntyminen. Teemahaastatteluiden tarkoituksena oli kartoittaa välimuotoisen asumisen markkinaa sekä sidosryhmien odotuksia välimuotoista asumista kohtaan. Lisäksi tutkimustulosten koostamisessa käytettiin apuna sekundääriaineistoja.

Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin arvioimaan sekä varmistamaan jo ennen tutkimuksen aloittamista. Luotettavuuden kriteereistä tutkimuksessa täyttyivät vahvistettavuus, arvioitavuus ja dokumentaatio, saturaatio sekä aikaisemmat tutkimukset. Vaikka laadullisen aineiston tulkitseminen on aina subjektiivista, eli tutkijan näkökulmasta riippuvaista, pystyttiin tutkimuksen luotettavuutta kuitenkin parantamaan eri lähteiden triangulaation avulla.

Aineisto yhteismitallistettiin litteroinnin avulla. Yhteismitallistamisen jälkeen analyysi eteni aineiston koodaamisen ja luokittelun kautta tarvittaessa uuteen aineistonkeruuseen. Koodauksen jälkeen samaa tarkoittavat käsitteet yhdistettiin luokittelun avulla yhden käsitteen alle, jolloin ne muodostivat loogisen kokonaisuuden. Analyysin viimeisessä vaiheessa aineisto tulkittiin.

Tutkimuksessa nousi esiin runsaasti ilmiöitä, jotka saivat vahvistusta aiemmassa kirjallisuudessa esiintyvistä teoretiedosta. Tutkimus osoitti, että välimuotoisen asumisen markkina koettiin potentiaalisena ja kiinnostavana. Keskeisimpien sidosryhmien katsottiin olevan valtio, eli hallitus, lainsäätäjät, Ympäristöministeriö ja viranomaiset, järjestämisvelvolliset, eli tällä hetkellä kunnat ja kaupungit, mutta tulevaisuudessa hyvinvointialueet, rakentajat, rakennuttajat, hankekehittäjät ja rahoittajat sekä palveluntuottajat. Ikääntyvien omien toiveiden ja tahdon merkitys palveluiden tuottamisessa nähtiin olevan kasvamassa, mikä on positiivinen kehityssuunta, sillä ikääntyneiden asumisratkaisuissa ei aiemmin ole huomioitu ikääntyneiden omaa, subjektiivista näkemystä riittävästi.

Tehostetun palveluasumisen mallia ei koettu houkuttelevaksi, mikä lisää välimuotoisen asumisen houkuttelevuutta niin sidosryhmien kuin ikääntyvienkin näkökulmasta. Uudenlaisia ratkaisuja ikääntyvien asumisen haasteiden ratkaisemiseksi tarvitaan ja välimuotoinen asuminen koetaan hyväksi vaihtoehdoksi sen tarjoaman yhteisöllisyyden ja turvallisuuden vuoksi. Siirtymävaiheen hyvinvointialueisiin kuitenkin nähtiin hidastavan välimuotoisen asumisen kehittymistä. Sidosryhmiä huolestutti se, että ei tarkasti tiedetä, miten välimuotoinen asuminen lopulta lainsäädännössä ja hyvinvointialueilla määritellään ja minkälaisia minimivaatimuksia sille tullaan asettamaan. Hyvinvointialueille siirtymisestä huolimatta paikallaan vanhenemisen periaatetta arvostettiin kaikkien sidosryhmien parissa ja kysyntää välimuotoiselle asumiselle on tulevaisuudessa etenkin niillä alueilla, joihin suurten ikäluokkien asuminen tälläkin hetkellä keskittyy.

Tutkimustulokset olivat linjassa aiemman kirjallisuuden kanssa, mutta ne tarjosivat myös täysin uutta tietoa välimuotoisen asumisen markkinasta sekä ikääntyvien odotuksista ja tunteista välimuotoista asumista kohtaan. Oma valinnanmahdollisuus koettiin erittäin tärkeäksi. Ikääntyvät odottavat, että välimuotoisen asumisen yksikköön muuttaessa heillä olisi mahdollisuus vaikuttaa asuinpaikkaansa. He toivovat palveluiden olevan helposti saavutettavia sekä asiakaskriteerien, hintatason että jonotusajan näkökulmasta. Ikääntyvät toivat vahvasti esille, että välimuotoinen asuminen tulisi olla asumisen ratkaisu etenkin silloin, kun toimintakykyä on vielä selkeästi jäljellä. Ikääntyvät kokivat tärkeäksi, että saisivat tehdä itse kaikki ne asiat, joihin toimintakyky riittää. Vaikka tulevaisuuden välimuotoiselta asumiselta odotetaan ikääntyvien keskuudessa paljon, kaikki haastateltavista olivat valmiita muuttamaan välimuotoisen asumisen yksikköön tulevaisuudessa.

Aineiston perusteella muodostettiin myös palvelumuotoilun kehitysmenetelminä tunnettuja visualisointeja tuloksista. Näitä olivat odotusten kartta, empatiakartta sekä päivä elämässä -kuvauksesta sovellettu viikko elämässä -kuvaus. Odotusten kartasta kävi ilmi, että kääntyvät odottavat, että välimuotoinen asuminen ylläpitää sekä toimintakykyä että säilyttää mahdollisuuden itsenäiseen elämään. Empatiakartan mukaan ikääntyvät haluavat välimuotoisen asumisen piirissä nauttia elämästä, olla itsenäisiä, säilyttää ihmisarvontunteensa ja pystyä tekemään omannäköisiä valintoja. He tuntevat pelkoa toimintakyvyn heikkenemisestä ja kokevat, että joutuvat luopumaan jostakin muuttaessaan välimuotoisen asumisen piiriin. Viikko elämässä -kuvauksessa nousee

esiin ikääntyvien toive arjesta, jossa viikkoon sisältyy paljon sellaista ajanviettoa ja harrastamista, joka on ominaista kaikenikäisten keskuudessa. Ikääntyvillä olisi mahdollisuus saada apua niihin asioihin, joihin he sitä kaipaavat kuitenkin säilyttäen mahdollisuuden myös itsenäiseen elämään.

Lähteet

- Ahonen, V.M. (2019) *Välimuotoiseen asumiseen soveltuvat rivitalokiinteistöt Tarve- ja hankesuunnitteluvaihe - opinnäytetyö*. Tekniikan ja liikenteen ala - Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Alasuutari, P. (2011) *Laadullinen tutkimus 2.0*. 4. uud. p. Vastapaino, Tampere.
- Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskus (ARA) (2020) *Uusia ideoita ikäihmisten asumiseen*. <[https://www.ara.fi/fi/FI/Tietopankki/ARAviesti/ARAviestin_verkkoa_rtkkelit/Ikaihminen_asumiseen_uudet_ideat_ovat_t\(58709\)](https://www.ara.fi/fi/FI/Tietopankki/ARAviesti/ARAviestin_verkkoa_rtkkelit/Ikaihminen_asumiseen_uudet_ideat_ovat_t(58709))>, haettu 22.10.2021.
- Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskus (2013) *ARA-vuokra-asuntojen rajoitusten valvonta*. <<https://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/ARAvuokraasunnot>>, haettu: 22.10.2021.
- Berry, L. L. (1991) *Marketing services : competing through quality*, toim. A. Parasuraman. The Free Press, Cambridge.
- Change Agent (2021a) *Miksi, miksi, miksi, miksi, miksi? – Palvelumuotoilua*. <<https://palvelumuotoilujatuksia.wordpress.com/2018/02/01/miksi-miksi-miksi-miksi-miksi/>>, haettu: 16.11.2021.
- Change Agent (2021b) *Palvelumuotoilujattelemalla paremmaksi? Kohti asiakaslähtöisempää ja saavutettavampaa toimintaa-Webinaarisarja*. <www.millamakinen.com>, haettu: 16.11.2021.
- Creswell, J. (2017) *Doing qualitative research*. SAGE Publications Ltd, London.
- Creswell, J. W. (2009) *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. 3. uud. p. SAGE Publications Ltd, London.

- Daatland, S. O. – Høyland, K. – Otnes, B. (2015) Scandinavian Contrasts and Norwegian Variations in Special Housing for Older People. *Journal of Housing for the Elderly*, Vol. 29 (1–2), 180–196.
- Dahlström, M. (2009) *Loppukiri : vaihtoehtoista asumista seniori-ikässä*, toim. S. Minkkinen. WSOY, Helsinki.
- Design Council. (2015a). *Design Methods Step 1: Discover*. <<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-methods-step-1-discover>>, haettu 10.10.2021.
- Design Council. (2015b). *Design Methods Step 2: Define*. <<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-methods-step-2-define>>, haettu 10.10.2021.
- Design Council. (2015c). *Design Methods Step 3: Develop*. <<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-methods-step-3-develop>>, haettu 10.10.2021.
- Design Council. (2015d). *Design Methods Step 4: Deliver*. <<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-methods-step-4-deliver>>, haettu 10.10.2021.
- Design Council. (2015e). *What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond*. <<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>>, haettu 10.10.2021.
- Elinkeinoelämän tutkimuslaitos. (2021). *Tuotanto*. <<https://www.suhdanne.fi/suhdannekatsaukset/suhdanne-syky-2021/tuotanto/>>, haettu 12.10.2021.
- Eriksson, P. (2008) *Qualitative methods in business research*, toim. A. Kovalainen SAGE Publications Ltd, London.
- Eriksson, P. (2016) *Qualitative methods in business research*, toim. A. Kovalainen, 2. uud. p. SAGE Publications Ltd, London.

- Eskola, J. – Pihlström, S. (2004) *Ihmistä tutkimassa : yhteiskuntatieteiden metodologian ajankohtaisia kysymyksiä*, toim. J. Eskola – S. Pihlström, 2. uud. p. Kuopion yliopisto, Kuopio.
- European University Institute. (2019). *GUIDE ON GOOD DATA PROTECTION PRACTICE IN RESEARCH*.< <https://www.eui.eu/documents/servicesadmin/deanofstudies/researchethics/guide-data-protection-research.pdf>>, haettu 11.2.2022.
- Foglieni, F. – Beatrice, V. – Stefano, M. (2018) *Designing better services : a strategic approach from design to evaluation*, toim. B. Villari – S. Maffei. Springer, Milan.
- Følstad, A. – Kvale, K. (2018) Customer journeys: a systematic literature review. *Journal of Service Theory and Practice*, Vol. 28 (2), 196–227.
- Forder, J. – Allan, S. (2014) The impact of competition on quality and prices in the English care homes market. *Journal of Health Economics*, Vol. 34 (1), 73–83.
- Gibler, K. M., – Tyvimaa, T. (2015) Middle-Aged and Elderly Finnish Households Considering Moving, Their Preferences, and Potential Downsizing Amidst Changing Life Course and Housing Career. *Journal of Housing for the Elderly*, Vol. 29 (4), 373–395.
- Grönroos, C. (1990) *Nyt kilpaillaan palveluilla*, toim. M. Tillman, 1.-2. uud. p. Weilin + Göös, Jyväskylä.
- Grönroos, C. (2007) *Service management and marketing : customer management in service competition*, 3. uud. p. John Wiley & Sons Ltd, New York.
- Grönroos, C. (2009) *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*, toim. M. Tillman, 3. uud. p. Talentum, Helsinki.

- Grönroos, C. (2015) *Service management and marketing : managing the service profit logic*, 4. uud. p. John Wiley & Sons Ltd, New York.
- Haaparanta, L. (2016). *Johdatus tieteelliseen ajatteluun*, toim. I. Niiniluoto, uud. p. Gaudeamus, Helsinki.
- Helsingin Uutiset (2020) *Terveys: Muistisairaiden määrä räjähtää, jos ei pian löydy uusia keinoja – ”Elintavat vaikuttavat 30–50-prosenttisesti muistisairauksien syntyyn”*. <<https://www.helsinginuutiset.fi/teemat/1805329>>, haettu 22.1.2022.
- Hirsjärvi, S. (2009) *Tutki ja kirjoita*, toim. P. Remes – P. Sajavaara – E. Sinivuori, 15. uud. p. Tammi, Helsinki.
- Jakonen, A.-P. (2019) *EDELITYKSET ASUIN-JA HOIVARAKENTAMISEN YHTEISMALLILLE*. Opinnäytetyö. Energia- ja ympäristötekniikka. Lahden ammattikorkeakoulu, Lahti.
- Jolanki, O. – Vilkkö, A. (2015) The Meaning of a ”Sense of Community” in a Finnish Senior Co-Housing Community. *Journal of Housing for the Elderly*, Vol. 29 (1–2), 111–125.
- Jyväskylän yliopisto (2021a) *Fenomenologinen analyysi — Jyväskylän yliopiston Koppa*. <<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/fenomenologinen-analyysi>>, haettu 27.10.2021.
- Jyväskylän yliopisto (2021b) *Hermeneuttinen analyysi — Jyväskylän yliopiston Koppa*. <<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/hermeneuttinen-analyysi>>, haettu 27.10.2021.
- Jyväskylän Yliopisto. (2021). *Tutkimuksen toteuttaminen — Jyväskylän yliopiston Koppa*. <<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen?searchterm=abdukt>>, haettu 27.10.2021.

- Kaasalainen, T. – Huuhka, S. (2016) Accessibility Improvement Models for Typical Flats: Mass-Customizable Design for Individual Circumstances. *Journal of Housing for the Elderly*, Vol. 30 (3), 271–294.
- Kakkuri-Knuuttila, M.-L. (1998) *Argumentti ja kritiikki : lukemisen, keskustelun ja vakuuttamisen taidot*. Gaudeamus, Helsinki.
- Kananen, J. (2017) *Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.
- Kim, J. – Lee, B. (2019) More than travel time: New accessibility index capturing the connectivity of transit services. *Journal of Transport Geography*, Vol. 78, 8–18.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2020) *Kohti ikäystävällistä yhteiskuntaa. Iäkkäiden henkilöiden palvelujen uudistamistyöryhmän raportti. SOSIAALI-JA TERVEYSMINISTERIÖN RAPORTTEJA JA MUISTIOITA 2020:16*.
- Koivisto, M. (2007) *MITÄ ON PALVELUMUOTOILU?* Taiteen maisterin lopputyö. Aalto-yliopisto, Taideteollinen korkeakoulu, Helsinki.
- Koivisto, M. – Säynäjäkangas, J. – Forsberg, S. (2019) *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Alma Talent, Helsinki.
- Konerding, U. – Bowen, T. – Elkhuisen, S. G. – Faubel, R. – Forte, P. – Karampli, E. – Malmström, T. – Pavi, E. – Torkki, P. (2020) The impact of accessibility and service quality on the frequency of patient visits to the primary diabetes care provider: Results from a cross-sectional survey performed in six European countries. *BMC Health Services Research*, Vol. 20 (1), 800–800.
- Koramo, M. – Haukkapää-Haara, P. (2021) *Ikääntyneiden asumistarpeisiin vastaaminen kunnissa Raportti kuntien verkostohankkeen toteutuksesta*. <https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/a1299891-eed1-41de-98b0-409f23f15863/a4e2edb3-12c9-496a-ade1-d6cfb58c1cda/RAPORTTI_20210917075238.pdf>, haettu 25.10.2021.

- Linnosmaa, I. (2016) *Miten kilpailu vaikuttaa hintoihin ja laatuun sote-palveluissa?*
 <[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130860/Miten%20kilpailu%20v
 aikuttaa%20hintoihin%20ja%20laatuun%20sote.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130860/Miten%20kilpailu%20v%C3%A4henn%C3%A4%20hintoihin%20ja%20laatuun%20sote.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
 >, haettu 24.11.2021.
- Lusch, R. F. – Vargo, S. L. – Koskela-Huotari, K. (2019) *The Sage handbook of service-dominant logic*. SAGE Publications Ltd, London.
- Manssila, S. (2021). *Erytisryhmien asuminen sote-uudistuksen jälkeen*.
 <[https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/ARAviesti/ARAviestin_verkkoartikkelit/
 PAAKIRJOITUS_Uusi_soteaikakausi_alkaa_ol\(61605\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/ARAviesti/ARAviestin_verkkoartikkelit/PAAKIRJOITUS_Uusi_soteaikakausi_alkaa_ol(61605))>, haettu 25.10.2021.
- Maykut, P. – Morehouse, R. (1994) *Beginning qualitative research : a philosophic and practical guide*. Falmer Press, London.
- Meriläinen, P. (2020) *Välimuotoinen asuminen asiantuntijan kuvaamana – HIPPA*.
 <[https://hippa.metropolia.fi/2020/06/valimuotoinen-asuminen-asiantuntijan-
 kuvaamana/](https://hippa.metropolia.fi/2020/06/valimuotoinen-asuminen-asiantuntijan-kuvaamana/)>, haettu 20.10.2021.
- Morelli, N. – de Götzen, A. – Simeone, L. (2021) *Service design capabilities*. Springer International Publishing, Florence.
- Myers, M. D. (2020) *Qualitative research in business & management*, 3. uud. p. SAGE Publications Ltd, London.
- Nieminen, T. – Prättälä, R. – Martelin, T. – Härkänen, T. – Hyyppä, M. T. – Alanen, E. – Koskinen, S. (2013) *Social capital, health behaviours and health: a population-based associational study*. Vol. 13, 613.
- Owal Group oy (2018) *IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISEN TULEVAISUUDEN TARPEITA KARTOITAVA SELVITYS YHTEENVETO*.

- Pai, Y. P. – Chary, S. T. (2013) Dimensions of hospital service quality: A critical review: Perspective of patients from global studies. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 26 (4), 308–340.
- Palvelumuotoilu Palo Oy. (2021). *Palvelumuotoilun menetelmä - asiakaskuvaukset*. <<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2021/6/15/palvelumuotoilun-menetelma-asiakaskuvaukset>>, haettu 16.11.2021.
- Palvelumuotoilutoimisto Palvelupolkuja Oy. (2021). *Empatiaa kehittämässä. Osa 2 – empatia tutkimuksen kohteena – Palvelumuotoilutoimisto Palvelupolkuja Oy*. <<https://www.palvelupolkuja.fi/yleinen-fi/empatiaa-kehittamassa-osa-2-empatia-tutkimuksen-kohteena/>>, haettu 19.11.2021.
- Parasuraman, A. – Zeithaml, V. A. – Berry, L. L. (1988) Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing*, Vol. 64.
- Pedersen, M. (2015) Senior Co-Housing Communities in Denmark. *Journal of Housing for the Elderly*, Vol. 29 (1–2), 126–145.
- Perttola, L. (2019) *Kynnyksen yli Julkisoikeudellinen tutkimus vanhuspalvelujen saamisen edellytyksistä*. ACTA WASAENSIA 437, Vaasa.
- Perttola, L. (2020) *Tuore väitöstutkimus: Miksi hoivan kynnys kohoaa?* <<https://kaks.fi/tuore-vaitostutkimus-miksi-hoivan-kynnys-kohoa/>>, haettu 20.10.2021.
- Pirinen, A. (2016) Housing Concepts For and By the Elderly: From Subjects of Design to a Design Resource. *Journal of Housing for the Elderly*, Vol. 30 (4), 412–429.
- Poutanen, V.-M. – Laurinkari, J. – Hynynen, R. (2008) *Ikääntyneiden asumisratkaisut vuoden 2004 Asumis- ja varallisuustutkimuksen valossa*. Suomen Ympäristö 20:2008. Ympäristöministeriö. Helsinki.

- Pulkki, J. – Tynkkynen, L.-K. – Jolanki, O. (2017) Aktivoivat, muuttuvat ja sopimattomat vanhenemisen paikat - Analyysi vanhuspalvelulain lähete keskustelusta. *YHTEISKUNTAPOLITIIKKA* 82 (2017):1.
- Rahkonen, L. (2018) *TULEVAISUUDEN PALVELUASUMINEN*. Opinnäytetyö, Rakennusarkkitehtikoulutus. Tampereen ammattikorkeakoulu, Tampere.
- Rajala, T. (2021) *Strategisen viitekehyksen ja liiketoimintamallin kehittämisen: Vivamon loma- ja kurssikeskus*. Opinnäytetyö, HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu, Helsinki.
- Rakennusliike Tikakoski. (2021). *Tikakoski-rakennus on hyvä päätös - Tikakoski*. <<https://tikakoski.fi/>>, haettu 20.10.2021.
- Ramaswamy, V. – Ozcan, K. (2014) *The co-creation paradigm*. Stanford University Press, Stanford.
- Ranjan, K. R., – Read, S. (2016) Value co-creation: concept and measurement. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 44 (3), 290–315.
- Saarelainen, A. (2019) *Muotoilua meillekin! : muotoilu- ja brändiopas yrittäjille*. Konsultointi Paavo ja Liisa Oy, Karstula.
- Six Sigma. (2021) *Viisi kysymystä*. <<http://www.sixsigma.fi/index.php/fi/lean/yleinen/viisi-kysymystae/>>, haettu 16.11.2021.
- Stickdorn, M., – Schneider, J. (2011) *This is service design thinking basics-tools-cases*. BIS Publishers, Amsterdam.
- Suomen virallinen tilasto (SVT) (2021) *Tilastokeskus - Väestöennuste 2021–2070*. <https://www.stat.fi/til/vaenn/2021/vaenn_2021_2021-09-30_tie_001_fi.html>, haettu 20.10.2021.
- TEHY (2021) *Henkilöstömitoitus tehostetussa palveluasumisessa*. <<https://www.tehy.fi/>>

fi/tyoelamaopas/tyosuojelu/henkilostomitoitus-tehostetussa-palveluasumisessa>, haettu 22.1.2022.

Teixeira, J. G. – Patrício, L. – Huang, K.-H. – Fisk, R. P. – Nóbrega, L. – Constantine, L. (2017) The MINDS Method. *Journal of Service Research : JSR*, Vol. 20 (3), 240–258.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2022) *Muistisairauksien yleisyys - THL*. <<https://thl.fi/fi/web/kansantaudit/muistisairaudet/muistisairauksien-yleisyys>>, haettu 22.1.2022.

Tilastokeskus (2020a) *Kuntien väestökehitys vuosina 2019-2040*. <<https://public.tableau.com/app/profile/mdi.public.oy/viz/Tikakoskivestikluokittain/Vkiluvunkehitysgraafijakartta>>, haettu 17.11.2021.

Tilastokeskus (2020b) *Tikakoski, väestö ikäluokittain*. <<https://public.tableau.com/app/profile/mdi.public.oy/viz/Tikakoskivestikluokittain/Vkiluvunkehitysgraafit>>, haettu 17.11.2021.

Topo, P. (2021) Vanhuusiän syrjäytyminen pähkinänkuoressa – tuloksia ja politiikkasuosituksia ROSEnetistä näkökulmasta. *Gerontologia*, Vol. 35 (3).

Tuomi, J. – Sarajärvi, A. (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*, uud. p. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Turun kaupunki (2021) *Välimuotoinen asuminen*. <<https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmisten-palvelut/asumis-ja-hoivapalvelut-ikaantyneille/valimuotoinen>>, haettu 20.10.2021.

Turun Yliopiston Opiskelijan aineistonhallinnanopas (2021) *Tutkimusaineisto ja sen hallinta - Opiskelijan aineistonhallintaopas - UTUGuides at Turku University*. Turun Yliopisto, Turku.

Tuulaniemi, J. (2013) *Palvelumuotoilu*, 2. tark. p. Talentum, Helsinki.

Välikangas, K. (2009) *Yhteisöllisyyttä, laatua ja vaihtoehtoja : ikääntyneiden välimuotoisen asumisen ratkaisuja Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Hollannissa*. Ympäristöministeriö, Helsinki.

Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu (2017a) *Kooste ikääntyneiden asumisratkaisuja koskevien selvitysten johtopäätöksistä ja suosituksista*.

Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu (2017b) *Ikääntyneiden asumisratkaisut - Johtopäätöksiä ja suosituksia*. <[https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asuminen/Ikaantyneiden_asuminen/Ikaantyneiden_asumisen_ja_asuinymparisto\(48772\)](https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asuminen/Ikaantyneiden_asuminen/Ikaantyneiden_asumisen_ja_asuinymparisto(48772))>, haettu 22.10.2021.

Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu (2018) *Ikääntyneiden asumisen ja asuinympäristöjen tulevaisuuden kehittämistarpeita kartoitettiin*. <[https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asuminen/Ikaantyneiden_asuminen/Ikaantyneiden_asumisen_ja_asuinymparisto\(48772\)](https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asuminen/Ikaantyneiden_asuminen/Ikaantyneiden_asumisen_ja_asuinymparisto(48772))>, haettu 22.10.2021.

Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu (2020a) *Palvelut ja asuinympäristöt*.

Valtion ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu (2020b) *Kunnat ikääntyneiden asumisen kehittämisessä*. <https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asuminen/Ikaantyneiden_asuminen/Kunnat_ikaantyneiden_asumisen_kehittamisessa>, haettu 22.10.2021.

Valtioneuvosto (2021) *Hallitus esittää muutoksia iäkkäiden ihmisten kotihoitoon ja asumispalveluihin*. <<https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/hallitus-esittaa-muutoksia-iakkaiden-ihmisten-kotihoitoon-ja-asumispalveluihin>>, haettu 22.1.2022.

Valtioneuvosto. (2022). *Mikä on hyvinvointialue? | Soteuudistus*. <<https://soteuudistus.fi/mika-on-hyvinvointialue>>, haettu 11.2.2022.

- Vargo, S. L. – Lusch, R. F. (2004) A New Dominant Logic / 1 Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. Teoksessa: *Journal of Marketing*, Vol. 68.
- Vargo, S. L. – Morgan, F. W. (2005) Services in Society and Academic Thought: An Historical Analysis. *Journal of Macromarketing*, Vol. 25 (1), 42–53.
- Vasara, P. (2021) Ikäasumisen uudet tuulet vai keisarin uudet vaatteet? – Poliitikasta. *Poliitikasta lehti*. <<https://politiikasta.fi/ikaasumisen-uudet-tuulet-vai-keisarin-uudet-vaatteet/>>, haettu 24.11.2021.
- Verma, I. – Huttunen, H. (2015) Elderly-Friendly Neighborhoods: Case Lauttasaari. *Journal of Housing for the Elderly*, Vol. 29 (1–2), 92–110.
- Vienamo, T. (2014) *Palvelumuotoilu ja organisaatio : kohti strategista tasoa*. Taiteen maisterin opinnäyte. Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu, Helsinki.
- Wilson, A. M. – Zeithaml, V. A. – Bitner, M. J. – Gremler, D. D. (2016) *Services marketing : integrating customer focus across the firm*, 3. uud. p. McGraw-Hill Education, New York.
- YLE (2018) *Taloustieteilijät varoittavat sotesta: ”On vaikea uskoa, että koko maassa markkinat saataisiin toimimaan”*. <<https://yle.fi/uutiset/3-10193038>>, haettu 24.11.2021.
- Ympäristöministeriö (2020) *Ikääntyneiden välimuotoisen asumisen tilanne ja tulevaisuuden tarpeet*. Helsinki.
- Ympäristöministeriö (2021a) *Ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelma 2020–2022*. Ikääntyneiden asuminen.< <https://ym.fi/ikaantyneiden-asuminen>>, haettu 22.10.2021.
- Ympäristöministeriö (2021b) *Ikääntyneiden hyvään asumiseen –verkko-seminaari*. Helsinki.

Ympäristöministeriö (2018) Johtopäätöksiä ja suosituksia Ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelman 2013-2017 keskeisistä selvityksistä. Teoksessa *Ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelman työpapereita 1/2018*. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Operationalisointitaulukko

Miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää välimuotoisen asumisen yksiköitä?			
Osaongelma	Avainkäsitteet	Teemahaastatteluiden teemat	Empiria
•Millainen on välimuotoisen asumisen rakentamisen markkina Varsinais-Suomessa nyt ja tulevaisuudessa?	markkinapotentiaali	Välimuotoisen asumisen markkina nyt ja tulevaisuudessa	H A A S T A T T E L U T
	markkinatuntemus	Välimuotoisen asumisen haasteet nyt ja tulevaisuudessa	
	kilpailuasema	Välimuotoisen asumisen rahoitus nyt ja tulevaisuudessa	
	ilmiöt ja trendit	Välimuotoisen asumiseen vaikuttavat trendit ja ilmiöt	
	sidosryhmäanalyysi	Välimuotoisen asumisen sidosryhmät nyt ja tulevaisuudessa	
•Millaisia odotuksia välimuotoiselle asumiselle eri sidosryhmillä on?	asiakasymmärrys	Asiakkaiden odotukset	
	odotettu laatu	Palveluntuottajan odotukset	
	tekninen laatu	Asuminen ja asumista tukevat palvelut	
		Toimintakyvyn edesauttaminen	
		Sijainti (kaavoitus) ja lähipalvelut	
	toiminnallinen laatu	Monitoimijuus	
		Yhteisöllisyys	
Turvallisuus			

Liite 2. Kutsu osallistua teemahaastatteluun

Hei (vastaanottajan nimi),

Olen tutkimustyössäni (kerron tässä, missä ja miten olen tutustunut vastaanottajan asiantuntijuuteen).

Teen parhaillaan Pro Gradu -työtäni välimuotoisen asumisen kehittämisestä Turun Yliopistossa. Välimuotoisella asumisella tarkoitetaan tutkimuksessani kaikkea sitä ikääntyvän väestön asumista, joka jää kotona asumisen ja tehostetun palveluasumisen väliin. Tutkimustyötä tehdään yhteistyössä Rakennusliike Tikakosken kanssa.

Kerään tietoa ikääntyvien omista odotuksista ja ajatuksista välimuotoiseen asumiseen liittyen, mutta työhön liittyy myös julkisyhteisöjen, rakentajien, rahoittajien ja palveluntuottajien näkökulma. Tavoitteena on muodostaa kokonaisvaltainen ja laaja näkemys siitä, miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää välimuotoisen asumisen yksiköitä. Painopiste on siis asiakaslähtöisessä kehittämisessä. Tutkimusmetodeina käytän asiantuntija- ja sidosryhmähaastatteluita, havainnointia sekä fokusryhmiä. Vaikka tutkimus kohdentuu Varsinais-Suomen alueelle, on huomioitavaa, että tutkimuksen tuloksia voidaan soveltaa myös useille muillekin hyvinvointialueille. Monien hyvinvointialueiden piirissä on hyvin samankaltainen demografinen rakenne kuin Varsinais-Suomessa.

Pyytäisinkin teiltä mahdollisuutta haastatella teitä tai organisaationne edustajaa (asiantuntijan/sidosryhmän) roolissa työtäni varten. Erityisesti minua kiinnostaa teidän näkemyksenne (tähän perustelu, mitä lisäarvoa juuri tämä haastateltava tuo). Haastattelu suoritettaisiin teemahaastatteluna teidän toiveenne mukaisesti kasvotusten tai etäyhteydellä. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistumisen voi keskeyttää tai peruuttaa tutkimuksen missä tahansa vaiheessa. Haastattelun alustava suunniteltu kesto on 1,5 tuntia, mutta tästä toki joustetaan aikataulunne huomioiden. Haastattelu toteutettaisiin ennen joululomia ja se nauhoitettaisiin suostumuksellanne. Teemahaastattelun suunnitellut, suuntaa antavat teemat toimitetaan etukäteen tutustuttavaksi. Haastattelussa esiin nousseita vastauksia käsitellään luottamuksellisesti ja anonymisti, Turun Yliopiston eettisiä sekä

aineistonhallinnan ohjeita noudattaen. Tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta haittaa ja on riskitöntä.

Pro gradu -työni valmistuu alkuvuodesta 2022 ja sen tulokset ovat avoimia kaikille.

(Tähän perustelu, mitä lisäarvoa työni voisi juuri haastateltavalle tarjota).

Miltä kuulostaa, suostuisitteko haastatteluun? Tai olisiko organisaatiossanne joku toinen, joka voisi tarjota asiantuntijuuttaan osaksi työtäni?

Tutkimussuunnitelmani yhteenveto liitteenä tutustuttavaksenne.

Annan mielelläni lisätietoja sähköpostitse tai puhelimitse!

Ystävällisin yhteistyöterveisin,

Aino Säteri

Markkinoinnin ja arvoketjujen johtamisen maisterivaiheen opiskelija

Turun Yliopisto, Kauppakorkeakoulu TSE

Liite 3. Haastattelukutsun liitteenä lähetetty tutkimussuunnitelman yhteenveto



Pro Gradu - tutkimukseni

Välimuotoisen asumisen palvelumuotoilu

Sidosryhmien odotukset ja markkina Varsinais-Suomessa

Tutkimuksen tarkoitus	Tutkimusmenetelmät
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div> <p>Tutkimuksen tarkoitus on tutkia, miten palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää välimuotoisen asumisen yksiköitä?</p> </div> </div> <p>Tutkimuksen osaongelmat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li style="margin-bottom: 10px;"> 1 Millainen on välimuotoisen asumisen rakentamisen markkina Varsinais-Suomessa nyt ja tulevaisuudessa? 2 Millaisia odotuksia välimuotoiselle asumiselle eri sidosryhmillä on? 	<div style="margin-bottom: 10px;">  <p>Kirjallisuuskatsaus, aiempi tutkimus</p> </div> <div style="margin-bottom: 10px;">  <p>Ikääntyvien fokusryhmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> • odotukset • tunteet <p>Fokusryhmät jaetaan 40-, 50- ja 60-luvulla syntyneisiin</p> </div> <div style="margin-bottom: 10px;">  <p>Sidosryhmien näkökulma teemahaastatteluina</p> </div> <div>  <p>Asiantuntijoiden tarjoama tieto teemahaastatteluina</p> </div>


Aino Säteri


aiotsa@utu.fi


0415455403

Liite 4. Teemahaastatteluiden teemat sidosryhmittäin

Teemahaastattelun teemat

Pro Gradu, Välimuotoisen asumisen palvelumuotoilu

Asiantuntijahaastattelu

- Mikä on asiantuntijan käsitys välimuotoisesta asumisesta? Mitä välimuotoinen asuminen on?
- Millainen on välimuotoisen asumisen markkina nyt, miltä se voisi näyttää tulevaisuudessa?
- Mitkä toimijat vaikuttavat välimuotoisen asumisen kehittämiseen?
- Millaiset trendit ja ilmiöt vaikuttavat välimuotoisen asumisen kehittämiseen?
- Mikä rooli Sote uudistuksen myötä hyvinvointialueilla tulee olemaan välimuotoisessa asumisessa?
- Välimuotoisen asumisen rahoittaminen tulevaisuudessa?
- Onko valtiolla tavoitteita asuntojakaumalle?
- Millaisia haasteita välimuotoisella asumisella on tällä hetkellä? Mitä ne voisivat olla tulevaisuudessa?

Teemahaastattelun teemat

Pro Gradu, Välimuotoisen asumisen palvelumuotoilu

Sidosryhmähaastattelu, järjestämisvelvollinen

- Mikä on kaupungin käsitys välimuotoisesta asumisesta? Mitä välimuotoinen asuminen on?
- Millaisia odotuksia kaupungilla on välimuotoiseen asumiseen liittyen?
- Millainen on välimuotoisen asumisen markkina nyt, miltä se voisi näyttää tulevaisuudessa?
- Mitkä toimijat vaikuttavat välimuotoisen asumisen kehittämiseen?
- Millaiset trendit ja ilmiöt vaikuttavat välimuotoisen asumisen kehittämiseen?
- Onko kaupungilla roolia välimuotoisen asumisen kehittämisessä? Minkälainen?
- Mikä rooli Sote uudistuksen myötä hyvinvointialueilla tulee olemaan välimuotoisessa asumisessa?
- Välimuotoisen asumisen rahoitus tulevaisuudessa:
 - Tullaanko asumista tukemaan palvelusetelillä?
 - Onko mahdollista, että tulevaisuudessa kaupunki voisi ottaa vuokravastuun välimuotoisen asumisen yksiköistä?
- Onko kaupungilla tavoitteita asuntojakaumalle?
- Mitä palveluita välimuotoiseen asumiseen tulisi sisällyttää? (kotihoito vs. yksityinen toimija?)
- Millainen rooli on välimuotoisen asumisen / palvelukorttelin sijainnilla taajamassa? Pyritäänkö kaavoituksella ohjaamaan välimuotoisen asumisen sijoittumista kaupunkirakenteessa?
- Mihin päin kaupunkia välimuotoista asumista halutaan kaupungin näkökulmasta sijoittaa?
- Minkä asemakaavamerkinnän alle välimuotoinen asuminen sijoittuu? (onko asumista vai hoivapalvelua?)
- Millaisia haasteita välimuotoisella asumisella on tällä hetkellä? Mitä ne voisivat olla tulevaisuudessa?

Teemahaastattelun teemat

Pro Gradu, Välimuotoisen asumisen palvelumuotoilu

Sidosryhmähaastattelu, rakennuttaja

- Mikä on rakennuttajan käsitys välimuotoisesta asumisesta? Mitä välimuotoinen asuminen on?
- Millainen on välimuotoisen asumisen markkina nyt, miltä se voisi näyttää tulevaisuudessa? (markkinapotentiaali, kilpailuasema)
- Mitkä toimijat vaikuttavat välimuotoisen asumisen kehittämiseen?
- Millaiset trendit ja ilmiöt vaikuttavat välimuotoisen asumisen kehittämiseen?
- Onko rakennuttajalla roolia välimuotoisen asumisen kehittämisessä? Minkälainen?
- Mitä palveluita välimuotoiseen asumiseen tulisi sisällyttää?
- Millainen on ideaali yksikkö? (koko, asuntojen koko, omistus: vuokra-asunto/omistusasunto/aso)

- Voiko kortteliin sijoittua erityisryhmien asumista?
- Millainen merkitys yksikön sijainnilla on?
- Millaisia haasteita välimuotoisella asumisella on tällä hetkellä? Mitä ne voisivat olla tulevaisuudessa?
- Millaisia odotuksia rakennuttajalla on välimuotoista asumista kohtaan?

Teemahaastattelun teemat

Pro Gradu, Välimuotoisen asumisen palvelumuotoilu

Palveluntuottajan haastattelu

- Mikä on palveluntuottajan käsitys välimuotoisesta asumisesta? Mitä välimuotoinen asuminen on?
- Millainen on välimuotoisen asumisen markkina nyt, miltä se voisi näyttää tulevaisuudessa?
- Onko tavoitteena tulevaisuudessa lisätä välimuotoisen asumisen ratkaisuja? Jos on, millaisia?
- Mitkä toimijat vaikuttavat välimuotoisen asumisen kehittymiseen? Millaista kehitystä palveluntuottajan näkökulmasta kaivattaisiin?
- Millaisia haasteita välimuotoisella asumisella on tällä hetkellä? Mitä ne voisivat olla tulevaisuudessa?
- Millaisia palveluja palveluntuottajalla on kiinnostusta tuottaa?
- Tulisiko välimuotoisen asumisen ratkaisujen aina sisältää tehostetun palveluasumisen paikkoja?
- Millaisia odotuksia palveluntuottajalla on välimuotoiseen asumiseen liittyen?

Teemahaastattelun teemat

Pro Gradu, Välimuotoisen asumisen palvelumuotoilu

Sidosryhmähaastattelu, rahoittaja

- Mikä on rahoittajan/investoijan/rakennuksen omistajan käsitys välimuotoisesta asumisesta? Mitä välimuotoinen asuminen on?
- Millainen on välimuotoisen asumisen rahoittamisen markkina nyt, miltä se voisi näyttää tulevaisuudessa?
- Mikä rooli on asuntojen omistusmuodolla? (vuokra/omistus/asumisoikeus)
- Millainen rooli on yksikön sijainnilla?
- Millainen olisi ideaali yksikön koko, entä asuntojen koko?
- Millainen rooli on rakennukseen sijoittuvilla palveluilla rahoittajan/investoijan/rakennuksen omistajan näkökulmasta? Tulisiko rakennukseen sijoittua julkisia palveluita?
- Voiko kortteliin sijoittua erityisryhmien asumista? (Opiskelijat, kehitysvammaiset, mielenterveyskuntoutujat, Päiväkoti...)
- Millaisia haasteita välimuotoisella asumisella on tällä hetkellä? Mitä ne voisivat olla tulevaisuudessa?
- Mitkä tekijät vaikuttavat eniten sijoitushalukkuuteen tällä hetkellä? Mitä ne voisivat olla tulevaisuudessa?

Teemahaastattelun teemat

Pro Gradu, Välimuotoisen asumisen palvelumuotoilu

vuosina 1940-1969 -syntyneet

Haastattelu suoritetaan teemahaastatteluna teidän toiveenne mukaisesti kasvotusten tai etäyhteydellä. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistumisen voi keskeyttää tai peruuttaa tutkimuksen missä tahansa vaiheessa. Haastattelun alustava suunnitelma kesto on 1,5 tuntia, mutta tästä toki joustetaan aikataulunne huomioiden. Haastattelu nauhoitetaan suostumuksellanne. Tässä liitteessä on teille teemahaastattelun

suunnitellut, suuntaa antavat teemat etukäteen tutustuttavaksi. Voitte halutessanne tutustua niihin etukäteen. Haastattelu ei kuitenkaan edellytä ennakkovalmistautumista. Haastattelussa esiin nousseita vastauksia käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti, Turun Yliopiston eettisiä sekä aineistohallinnan ohjeita noudattaen. Tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta haittaa ja on riskitöntä.

Välimuotoisella asumisella tarkoitetaan

asumista, joka jää kotona asumisen ja tehostetun palveluasumisen väliin. Välimuotoisen asumisen ratkaisuja ovat esimerkiksi yhteisöllinen senioriasuminen, tuettu asuminen, palveluasuminen ja perhehoito.

Yhteistä välimuotoisen asumisen ratkaisuille on se, että asuminen ja palvelut on erotettu toisistaan.

Minkälaisia odotuksia teillä on välimuotoista asumistaan kohtaan?

Asunto:

- Kuinka iso painoarvo on asunnon sijainnilla?
- Onko asunnon omistusmuodolla merkitystä? (vuokra/omistus/osaomistus)
- Asunnon koko?
- Mikä merkitys on asumisen hinnalla?
- Autopaikka?

Palvelut:

Mitä palveluita odottaisit sijoittuvan välimuotoiseen asumiseen?

- Ateriapalvelut
- Terveystieteiden palvelut
- Siivouspalvelut
- Kauneuspalvelut
- Kaupalliset palvelut
- Jotain muuta, mitä?

Voiko kortteliin sijoittua erityisryhmien asumista tai palveluita?

- Opiskelija-asunnot
- Päiväkotit
- Kehitysvammaisten asumisyksikkö
- Tehostettu palveluasuminen

Mikä painoarvo on yhteiskäyttötiloilla sisällä / ulkona?

- Kuntosali
- Aulatilat
- Asukaskirjasto
- Harrastetilat
- Lähiviljely
- Korttelisauna

Toivotko kortteliin muodostuvan yhteisöllistä toimintaa sekä yhteiskäyttötiloja sisällä ja ulkona?

- Kerhoja, harrasteita, Kirjallisuuspiiri, Musisointi, Viherpeukalot, Lenkkeily...?
- Keskusteluryhmiä, Yhteisiä matkoja
- Jotain muuta, mitä?

Haluaisitteko kertoa vielä jotakin seuraavista teemoista:

- esteettömyys
- turvallisuus
- naapureiden merkitys
- yhteisöllisyys
- kodin tuntu

Olisitteko valmiita muuttamaan välimuotoisen asumisen kortteliin?

Jos olisitte, niin minkä ikäisenä?

Mikä voisi toimia houkuttimena, että muuttaisitte?

Minkälaisia tunteita välimuotoiseen asumiseen liittyy?