



# KOTITALOUSPALVELUT IKÄÄNTYNEEN ARJEN TUKENA

**Kerttu Hiivala  
Emilia Linnera**

**Opinnäytetyö  
Tammikuu 2009**

**Matkailu-, ravitsemis- ja talousala**



**JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU**

Tekijä(t)  HIIVALA, Kerttu LINNERA, Emilia	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 69	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi  KOTITALOUSPALVELUT IKÄÄNTYNEEN ARJEN TUKENA		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) TUNKKARI-ESKELINEN, Minna		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän Sopiva Oy		
Tiivistelmä <p>Väestön ikääntyminen tulee olemaan yhteiskunnallemme haaste. Koska julkiset palvelut eivät pysty yksin vastaamaan kasvavaan palvelun tarpeeseen, tarvitaan kotitalouspalveluita tukemaan ikääntyneiden arjessa selviytymistä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa ikääntyneiden läntisen Jyväskylän asukkaiden tarvetta kotitalouspalveluille. Lisäksi tavoitteena oli kerätä tietoa siitä, miten ikääntyneet suhtautuvat kotitalouspalveluihin.</p> <p>Tutkimusote oli laadullinen, ja aineisto kerättiin teemahaastatteluin. Tutkimus toteutettiin kolmena ryhmähaastatteluna Kypärämäen, Keltinmäen ja Mäki-Matin päiväkeskuksissa lokakuussa 2008. Tutkimusta varten haastateltiin 17:ää läntisen Jyväskylän alueella haastatteluhetkellä itsenäisesti asuvaa 52 - 90-vuotiasta henkilöä.</p> <p>Haastatteluissa ilmeni eniten tarvetta olevan siivous-, kyyditys- ja pihatyöpalveluille. Merkittävimmät esteet kotitalouspalvelujen käyttämiselle olivat läheisiltä saatu apu ja mielikuvat palveluiden korkeista hinnoista. Tutkimusaineistosta muodostettiin lisäksi kotitalouspalvelujen käyttäjäprofiili. Profiilissa kotitalouspalveluiden käyttäjät yypit jaettiin toimintakyvyn ja ulkopuoliselle avulle annetun merkityksen mukaan neljään ryhmään.</p> <p>Tutkimustuloksista Jyväskylän Sopiva Oy:n lisäksi myös muut kotitalouspalveluyrittäjät saavat arvokasta tietoa ikääntyneiden läntisen Jyväskylän asukkaiden kotitalouspalveluiden tarpeesta ja siitä, mikä estää palveluiden käytön. Käyttäjäprofiilia voidaan hyödyntää kotitalouspalveluiden suunnittelussa ja niiden markkinoinnin kohdentamisessa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) kotityö, kuluttajakäyttäytyminen, ikääntyneet, palvelutuotanto		
Muut tiedot		

8.1.2009

Author(s)  HIIVALA, Kerttu LINNERA, Emilia	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages 69	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title DOMESTIC SERVICES SUPPORTING THE EVERYDAY LIFE OF SENIOR CITIZENS		
Degree Programme Degree Programme in Service Management		
Tutor(s) TUNKKARI-ESKELINEN, Minna		
Assigned by Jyväskylän Sopiva Oy		
Abstract  <p>The aging of population will become a challenge to society. The public services alone are no longer able to meet the need of services. Domestic services are needed to support the senior citizens in order to assure their survival in everyday life. The purpose of this Bachelor's Thesis was to survey the need for the domestic services among the senior citizens living in the western parts of Jyväskylä. The aim of the thesis was to collect information of the way that senior citizens feel about the domestic services.</p> <p>The research method was qualitative and the research data was collected in themed interviews. Three group interviews were held during October 2008 in day centres in the areas of Kypärämäki, Keltinmäki and Mäki-Matti. 17 citizens between the ages of 52 to 90 were interviewed. The interviewees were living self-reliantly in the western parts of Jyväskylä at the time of the interviews.</p> <p>Cleaning, transportation and garden work were the type of services most needed. The most significant matters preventing the use of the domestic services were the help given by family and relatives and the images of the high service prices. A user profile of the domestic service customers was formed of the research data. The users` types were categorized into four groups by their abilities and the significance given to the outside aid.</p> <p>The research gives information on the needs for domestic services and the reasons preventing their use among senior citizens living in western Jyväskylä. Alongside with Jyväskylän Sopiva Oy the results will benefit other domestic service entrepreneurs. The profile can be used when planning domestic services and segmenting marketing.</p>		
Keywords domestic work, consumer behavior, senior citizen, production of services		
Miscellaneous		

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	3
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET .....	4
2.1 Jyväskylän Sopiva Oy .....	4
2.2 Ikääntyminen ja ikärakenteen muutokset .....	4
2.3 Kotitalouspalvelu käsitteenä .....	6
3 KOTITALOUSPALVELUT ARJEN APUNA .....	8
3.1 Kotitaloudet osana yhteiskuntaa.....	8
3.2 Kotitalouspalvelujen käyttö .....	10
3.3 Kotitalouspalvelujen käytön esteet.....	12
3.4 Kotitalouspalvelujen tarve .....	14
3.5 Kotitalouspalvelujen tulevaisuuden näkymät .....	16
4 IKÄÄNTYNEET KULUTTAJINA.....	17
4.1 Ikääntyneiden kuluttajien ryhmittely.....	18
4.2 Ikääntyneiden sosiaalisen ympäristön vaikutukset kuluttamiseen .....	19
4.3 Ikääntyneiden kulutustottumukset.....	20
5 KULUTTAJAT PALVELUJEN OSTAJINA .....	21
5.1 Kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät.....	23
5.2 Palvelujen kuluttaminen .....	24
5.2.1 Palvelutuotteen ostoprosessi .....	25
5.2.2 Kuluttajan rooli palvelujen käytössä .....	27
5.3 Palvelujen tuottama hyöty .....	28
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	28
6.1 Tutkimusote ja –menetelmä.....	28
6.2 Haastateltavat ja haastateltavien valinta .....	30
6.3 Haastattelujen toteutus ja tutkijoiden asema.....	31
6.4 Empiirisen aineiston analysointi ja tulkinta.....	33

7 ”VOI KUN OLIS JOKU, JOKA TULIS JA PUISTELIS MATTOJA” .....	34
7.1 Ikääntyneen arki .....	35
7.1.1 Kotityöt .....	38
7.1.2 Toimintakyky .....	39
7.2 Apu .....	41
7.2.1 Läheisiltä saatu apu.....	42
7.2.2 Ulkopuolinen apu .....	44
7.2.3 Toivottu apu .....	46
7.3 Kotitalouspalvelut .....	47
7.3.1 Kokemukset ja odotukset kotitalouspalveluista .....	47
7.3.2. Kotitalouspalvelujen saatavuus .....	54
7.4 Ikääntyneet kuluttajina.....	55
7.4.1 Ikääntyneen oman talouden suunnitteleminen .....	55
7.4.2 Palvelujen valinta .....	56
8 KOTITALOUSPALVELUJEN KÄYTTÄJÄPROFILI .....	58
9 KOTITALOUSPALVELUILLA SUJUVUUTTA IKÄÄNTYNEEN ARKEEN....	61
9.1 Tutkimuksen luotettavuus.....	62
9.2 Jatkotutkimusehdotukset.....	65
LÄHTEET .....	66
LIITTEET.....	68
Liite 1. Haastateltavien taustatiedot .....	68
Liite 2. Haastattelurunko teema-alueittain.....	69
TAULUKOT	
TAULUKKO 1. Haastateltavien taustatiedot.....	31
TAULUKKO 2. Ikääntyneiden profiloituminen kotitalouspalvelujen käyttäjinä toimintakyvyn ja ulkopuoliselle avulle annetun merkityksen mukaan.....	59

# 1 JOHDANTO

Väestön ikääntyminen tulee lähivuosina olemaan haaste yhteiskunnallemme. Ikärakenteen muutoksien myötä kohdataan kysymyksiä, joihin tulee jo nyt pyrkiä vastaamaan. Nämä muutokset vaikuttavat palvelujen tarpeeseen. Toimivien palvelujen avulla mahdollistetaan kuluttajien arjen sujuvuus myös tulevaisuudessa. Kotitalouspalveluilla voidaan helpottaa arkea ja tukea ikääntyneiden kotona asumista mahdollisimman pitkään.

Kotitalouspalvelut ovat uusi tulokas yksityisillä palvelumarkkinoilla. 2000-luvulla niiden kasvu on ollut huomattavaa. Koska tulevaisuudessa pelkästään julkinen sektori ei pysty vastaamaan palveluntarpeen kasvuun, on kotitalouspalvelujen merkitys julkisen sektorin tuottamien palvelujen tukena entistä tärkeämpää. Opinnäytetyömme toimeksiantajayritys, elinkaarensa alkuvaiheessa oleva, Jyväskylän Sopiva Oy on aloittamassa ikääntyneille suunnattua kotitalouspalvelua. Toimeksiantajallamme oli kiinnostusta selvittää, millaisia kotitalouspalveluita läntisen Jyväskylän ikääntyneet asukkaat tarvitsisivat kotona asumisensa tueksi. Jotta toimeksiantajamme pystyisi vastaamaan ikääntyneiden palvelutarpeeseen, oli tutkimuksen tekeminen tärkeää.

Palveluita tarjottaessa tulisi huomioida kuluttajat ja heidän yksilölliset tarpeensa. Haastattelimme opinnäytetyötämme varten 17:ää läntisen Jyväskylän ikääntyntä asukasta. Haastattelimme heitä saadaksemme selville, millaisille kotitalouspalveluille läntisessä Jyväskylässä on tarvetta. Tutkimus toteutettiin kolmena ryhmähaastatteluna läntisen Jyväskylän päiväkeskuksissa lokakuussa 2008. Haastattelut tehtiin teemahaastatteluina, jolloin ikääntyneiden kuluttajien henkilökohtaiset kokemukset ovat pääosassa. Aihe on erittäin ajankohtainen ikärakenteen muutokset huomioon ottaen ja mielestämme on tärkeää, että ikääntyneille tarjotaan heidän tarpeitaan vastaavia palveluja.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kartoittaa läntisen Jyväskylän ikääntyneiden asukkaiden tarvetta kotitalouspalveluille. Tavoitteena on myös saada tietoa siitä, miten ikääntyneet suhtautuvat kotitalouspalveluihin. Halusimme lisäksi selvittää, miten ikääntyneet kuluttajat eroavat toisistaan kotitalouspalvelujen käytön suhteen. Näin ollen tutkimusongelmaksi muodostui seuraava: Miten ikääntyneet kuluttajat profiloituvat kotitalouspalvelujen käyttäjinä? Alaongelmiksi muotoutuivat seuraavat: Mitä

kotitalouspalveluja ikääntyneet käyttävät? Millaisia esteitä ikääntyneillä on kotitalouspalvelujen käyttämiselle?

## **2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET**

### **2.1 Jyväskylän Sopiva Oy**

Yhteistyö toimeksiantajayrityksen kanssa alkoi keväällä 2008. Toinen meistä suoritti opintoihinsa liittyvän harjoittelun Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot ry:ssä, joka oli tuolloin perustamassa uutta sosiaalista yritystä, Jyväskylän Sopiva Oy:tä. Jo tuolloin kävimme keskusteluja mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö kyseiselle yritykselle.

Toimintansa Jyväskylän Sopiva Oy aloitti heinäkuussa 2008, jolloin toiminta keskittyi pääasiassa kiinteistöhuoltoon, erityisesti kiinteistöjen pienremontteihin ja pihatöihin. Yrityksen tarkoituksena on laajentaa toimintaansa ikääntyneille suunnattuihin kotitalouspalveluihin ja kierrätettävän materiaalin keräämiseen, kunnostamiseen ja myymiseen. Opinnäytetyömme aihe tarkentui toiminnan käynnistyttyä kesän 2008 aikana.

### **2.2 Ikääntyminen ja ikärakenteen muutokset**

Ikääntyminen ilmenee ihmisessä monin eri tavoin. Vanhenemisen biologiset vaikutukset ilmenevät asteittaisena kehon fyysisenä rappeutumisena. Psykkisesti ikääntyminen aiheuttaa muutoksia oppimiskyvyssä, muistissa, älykkyydessä ja persoonallisuudessa. Yksilön ja yhteiskunnan välisessä suhteessa ja vuorovaikutuksessa vanhenemisen myötä tapahtuvia muutoksia kutsutaan sosiaalisesti vanhenemiseksi. Vanhenemisen katsotaan olevan biologinen prosessi, joka ilmenee psyykkisten ja sosiaalisten ikääntymisprosessien välityksellä. Kaikki nämä ikääntymisprosessit vaikuttavat ikääntyvän toimintakykyyn ja näin ollen myös hoivan ja tuen tarpeeseen. (Hiironen 2007, 27.)

Teollisissa maissa ikääntymiseen liittyvät toiminnalliset vajavuudet alkavat usein näkyä 75 - 80 vuoden iässä. Joissain yhteyksissä biologisen vanhuuden on todettu keskimääräisesti alkavan 75-vuotiaana. Myös gerontologiassa vanhuuden alkaminen sijoitetaan useimmiten 75 ikävuoden kohdalle. Toisaalta esimerkiksi yhteiskunnan etuuksia ja palveluita mitoitettaessa vanhuuden rajana käytetään yleisesti 65 vuoden ikää. Ikääntyminen on jokaiselle myös hyvin yksilökohtainen kokemus. Se merkitsee jatkuvaa muutosta ja tapahtumia, joilla on eri merkitys jokaisen ikääntyvän elämässä. Tällaisia tapahtumia ovat esimerkiksi lasten muuttaminen pois kotoa, lastenlasten syntymä, omien vanhempien kuolema, eläkkeelle siirtyminen ja leskeksi jääminen. Keskeistä on elämänmuutosten ilmaantumisjärjestys ja merkitys erilaisissa elämäntilanteissa ja yhteyksissä. Esimerkiksi kotona asuvalle, paljon apua tarvitsevalle ikääntyneelle leskeksi jäämisellä voi olla hyvin erilainen merkitys verrattuna fyysisesti hyväkuntoiseen, joka asuu lähiomaisensa naapurissa. (Hiironen 2007, 28.)

1900-luvun alussa Suomen väestön ikärakenteen pääpaino oli suurissa lapsi-ikäluokissa. Keskimäärin lapsia oli tuolloin viisi jokaista perhettä kohden. Vuoteen 1990 mennessä lapsi-ikäluokat olivat pienentyneet kolmellakymmenellä prosentilla. Ikärakenteessa painottuivat suuret ikäluokat. Vuoden 2020 ikärakenteen muutoksista merkittävin on 60 - 80-vuotiaiden määrän huomattava kasvu. Sitä vastoin työikäisen väestön osuus pienenee uhkaavasti. Merkittävin ikärakenteeseen vaikuttava tekijä on väestön keskimääräisen eliniän pidentyminen. Suomessa naisten keskimääräinen elinikä on eurooppalaista keskitasoa, miesten keskimääräinen elinikä on puolestaan alhaisempi verrattuna muuhun läntiseen Eurooppaan. Vuonna 2020 suuret ikäluokat alkavat siirtyä eläkkeelle, mikä tulee olemaan kansantalouden näkökulmasta ongelmallista. Jopa yli viidenneksen maamme väestöstä ennustetaan vuonna 2020 olevan yli 65-vuotiaita. Samaan aikaan nuorisoikäluokat ovat vähenemään päin. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 71-72.)

Ikärakenteen muutoksia tarkastellaan myös paikallisella tasolla. Jyväskylän väestön ikärakenteen muutosten ennustetaan kehittyvän samaan suuntaan kuin koko maassa. Jyväskylässäkin yli 60-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan kasvavan. Vuonna 2006 Jyväskylässä asui lähes 16 000 yli 60-vuotiasta, mikä oli noin 19 prosenttia koko väestön määrästä. Vuoteen 2020 mennessä yli 60-vuotiaiden määrän ennustetaan kas-

vavan noin 23 000. Tällöin yli 60-vuotiaita koko Jyväskylän väestöstä olisi noin 25 prosenttia. (Jyväskylän väestön ikärakenne vuonna 2006 ja ennusteet.)

### 2.3 Kotitalouspalvelu käsitteenä

Kotitalouspalveluiden yksiselitteinen määrittely on vaikeaa. Varjonen, Aalto ja Leskinen (2007) kirjoittavat, että kotitalouspalveluille on omat lakiperusteiset määritelmänsä eri hallinnonaloilla, sosiaalilainsäädännössä ja verotuksessa. Tuottamiensa palveluiden kautta myös yritykset antavat niille oman tulkintansa. Tutkimuksissa kotitalouspalveluja on käsitteellistetty ja selitetty tutkimustehtävästä riippuen eri tavoin. Kotitalouspalveluiden käsitteellisen monimuotoisuuden katsotaan liittyvän kahteen seikkaan: siihen, kuinka kotitalouden ulkopuolisella toimijalla teetettävä tai ostettava työ nimetään ja siihen, kuka työn suorittaa. Kotityöt on jaettu kuuteen ryhmään: kotitaloustöihin, huoltotöihin, muihin kotitöihin, lastenhoitoon, ostoksiin ja asiointiin sekä kotitöihin liittyviin matkoihin. Palveluiksi kotitöiden katsotaan muuttuvan, kun ne hankitaan kodin ulkopuolelta tai ne tuottavat joku muu kuin kotitalous. Kotitaloudet voivat hankkia palveluja esimerkiksi yrityksiltä, julkiselta sektorilta sekä kolmannelta sektorilta. Näiden palveluntarjoajien katsotaan kuuluvan viralliseen sektoriin. Palveluja on mahdollista hankkia myös epäviralliselta sektorilta, kuten harmailta markkinoilta, tai teettämällä työ esimerkiksi sukulaisilla. Epävirallisen sektorin palveluihin kuuluu myös toisen kotitalouden auttamista esimerkiksi kotitöissä, muutoissa tai auton korjauksessa. Lisäksi kotitaloudet tuottavat itse palveluita omaan käyttöönsä yhdistämällä kotityötä ja markkinahyödykkeitä. Vaikka kotitaloudet muodostavat oman sektorinsa taloudessa, määritellään näiden omaan käyttöönsä tuottamat palvelut epäviralliseen tuotantoon kuuluvaksi. (Varjonen, Aalto & Leskinen 2007, 4.)

Myös Härkki ja Raijas (2000) kirjoittavat kotitalouspalveluiden määrittelyn vaikeudesta. He puhuvat kotitaloustyöstä, kotityöstä ja kotityöpalvelusta. Vaikka ne ovat sisällöltään läheisiä käsitteitä, synonyymeinä niitä ei voida pitää. Härkki ja Raijas selittävät kotitaloustyön kotitalouden tavaroiden ja palveluiden tuotannoksi, joka tyydyttää vain kotitalouden jäsenten tarpeita. Usein kotitaloustyö rajataan kapea-alaisesti kotitalouden ruokapalveluihin ja puhtaanapitoon. Kotipalvelu-termiä määrittävät muun muassa lait ja asetukset. Kotipalvelu on asumisen ja henkilökohtaisen hoivan sekä muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista

tai niissä avustamista. Kotityöpalvelu taas on laaja-alainen käsite, joka sisältää eri-ikäisten, erilaisissa elämäntilanteissa ja ympäristöissä elävien ihmisten arkipäivän auttamisen, kuitenkin sellaisissa tehtävissä, joissa terveyden- ja sairaanhoitoalan ammattikoulutus ei ole tarpeen. Härkki ja Raijas toteavat, että kotitalouden tehtäväluiden hallitsemisesta syntyy kotityöpalvelualan ammattitaito. Kotityöpalvelu ilmiönä voidaan jakaa neljään seuraavaan kategoriaan (Härkki & Raijas 2000, 14):

- 1) henkilön ruumiiseen kohdistuva hoito, kuten peseminen, kylvytys ja pukeminen
- 2) kodinhoito, kuten ruuanlaitto, siivous ja pyykinpesu
- 3) avustava hoito, kuten satunnaiset työt ja puutarhan hoito
- 4) sosiaalinen tuki, kuten seurustelu ja vierailut

Koska ihmiset ovat kautta aikojen auttaneet toisiaan arjen askareissa, jolloin kiitokseksi on annettu esimerkiksi leipää, marjoja tai matkarahat, on kotityöpalveluihin vaikeaa suhtautua työnä, josta maksettava korvaus tulisi virallistaa maksaen siitä verot ja sosiaaliturvamaksut. Vaivattomia palkanmaksukeinoja ei ole ollut, ja asiaa tutkittaessa on väitetty, että Suomen kotityöpalveluista jopa kaksi kolmasosaa tehdään harmaana työnä. Härkin ja Raijaksen (2000) mukaan kuluttajien keskuudessa onkin alettu tiedostaa pimeän työn riskejä. Ajatuksia on herättänyt erityisesti se, kuka korvaa vahingot onnettomuuden sattuessa. Huolta on aiheuttanut myös se, mistä eläkettä kertyy, jos sosiaaliturvamaksuja ei makseta. Härkki ja Raijas kirjoittavat eräänä keskeisenä vaikuttajana olevan kuluttajalle helpon ja yksinkertaisen tavan selviytyä työn teettäjänä korvauksen maksusta. (Härkki & Raijas 2000, 10.)

Härkin ja Raijaksen (2000) mukaan varsinkin kotitalouksien koko, väestön ikärakenne, työssäkäynnin aste, kotitalouksien teknologian taso ja palvelutarjonta vaikuttavat kotityöpalvelujen kysyntään. He kirjoittavat myös siitä, kuinka olosuhteiden ja tilanteiden muuttuessa kotitaloudet tarvitsevat voimavarojensa mukaan uudenlaisia palveluja, jotta saavuttaisivat hyvinvointinsa. Koska kotityöpalvelujen kysyntä vaikuttaa välittömästi koko kansantalouteen, olisi niiden tarjonnan kyettävä vastaamaan yhä lisääntyvään kysyntään. (Härkki & Raijas 2000, 10.)

### **3 KOTITALOUSPALVELUT ARJEN APUNA**

Seuraavissa luvuissa käsittelemme tutkimuksemme tietoperustaa. Tietoperusta koostuu kotitalouspalveluista ja niiden käyttämisestä aikaisemmin saadusta tutkimustiedosta, ikääntyneistä kuluttajina sekä kuluttajista palvelujen käyttäjinä. Tietoperusta muotoutui perehtyessämme opinnäytetyömme aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja tarkentui tutkimusprosessin edetessä. Koska kotitalouspalvelut ovat hyvin uusi ilmiö, halusimme esitellä sitä mahdollisimman kattavasti lukijalle, jotta tutkimustuloksista välittyisi niiden olennaisin sisältö. Kuluttaja- ja palvelunäkökulmat valittiin täydentämään tietoperustaa, sillä ne ovat osa ammatillista osaamistamme ja liittyvät olennaisesti tutkittavaan ilmiöön.

#### **3.1 Kotitaloudet osana yhteiskuntaa**

Suomessa oli noin 2,5 miljoonaa kotitaloutta vuonna 2006. Keskimäärin kotitalouksiin kuului 2,1 henkilöä. Tilastokeskuksen mukaan kotitalouden muodostavat yhdessä asuvat ja ruokailevat henkilöt tai henkilöt, jotka muuten käyttävät yhdessä tulojaan. Kotitalousväestöön eivät kuulu ulkomailla tai laitoksissa asuvat henkilöt. (Kotitalouksien määrä ja keskikoko Suomessa 1966-2006.)

Härkin ja Raijaksen (2000) mukaan yksi kotitalouden toiminnan tavoitteista on tuottaa hyvinvointia parhaalla mahdollisella tavalla kotitalouden jäsenille. Sekä sosiaalisten, henkisten että fyysisten tarpeiden tyydyttämisellä saavutetaan kotitalouden jäsenten hyvinvointi. Kotitalouden omaksumat arvot ja asenteet ohjaavat hyvinvoinnin saavuttamista. Jotta tavoitteet saavutettaisiin, kotitalous joutuu käyttämään vähäisiä resurssejaan, joita ovat sekä aika että taloudelliset ja henkiset resurssit. Kotitalouden jäsenten henkilökohtaiset, mutta myös yhteiset voimavarat, ovat perustana kotitalouden toiminnan rakentumiselle. Kotitalouden jäsenten oma toiminta voi tuottaa hyvinvointia kotitaloudelle, mutta hyvinvointia voidaan tuottaa myös ostamalla erilaisia hyödykkeitä yksityiseltä, julkiselta tai kolmannelta sektorilta. Härkin ja Raijaksen (2000) mukaan erilaisia kotitalouden resursseja käytetään eri tavoin korostaen. Korostukset riippuvat siitä, tuotetaanko hyödyke hyvinvoinnin saavuttamiseksi itse tehden vai markkinoilta hankkien. (Härkki & Raijas 2000, 7.)

Härkki ja Raijas (2000) ilmaisevat huolensa hyvinvointiyhteiskunnan muutoksista. Yhteiskunnan tarjoamat sosiaalipalvelut ovat vaarassa, kun julkiset varat eivät jatkossa tule riittämään niiden entisenlaiseen tuottamiseen. Tilanteeseen lisäjännitystä tuo se, että kotityöpalvelujen kysynnän kasvu eri kansalaisryhmien tarpeiden muuttumisen myötä on ollut erittäin selkeää. Koska vuosituhannen vaihteessa julkisen sektorin hyvinvointipalvelujen tarjontaa on karsittu ja koska juuri julkisen sektorin on totuttu perinteisesti tarjoavan näitä palveluja kotitalouksille todellisia kustannuksia alhaisempaan hintaan, on kotitalouksien selviytyminen arjen rutiineista hankaloitunut. Edellä mainittu kehitys mahdollistaa paikallisten palvelukokonaisuuksien tarjonnan. (Härkki & Raijas 2000, 8.)

Varjonen, Aalto ja Leskinen (2005) kirjoittavat, että julkisessa keskustelussa ja tutkimuksissa on käsitelty varsin vähän kotitalouksien merkitystä palvelujen tuottajina. Kotitalouksien palvelun tuottaminen on yksinkertaisimmillaan kotitöitä. Esimerkiksi aterian valmistamiseen tarvitaan muutakin kuin työtä, muun muassa raaka-aineita ja kodinkoneita. Näin on myös tuotettaessa ateria ravintolassa, mutta koska kotona ateria ei myydä, vaan se kulutetaan saman tien, tuotetaan ateria tällöin omaan käyttöön. Varjonen ja muut (2005) ovat pohtineet kotitalouden eri vaihtoehtoja helpottaakseen arkielämän sujuvuutta. He kirjoittavat, että yleisesti palvelujen hankkimisen vaihtoehtoina on nähty vain koko palvelun ostaminen ulkopuolelta tai sen tuottaminen itse. Heidän mukaansa muitakin vaihtoehtoja on. On mahdollista, että palveluun liittyvä työ ostetaan ulkopuolelta, mutta tarvittavat kodinkoneet ja laitteet sekä raaka-aineet ovat kotitalouden. Mahdollista on myös itsepalvelu, jossa käytetään yrityksen laitteita, mutta työ tulee kuitenkin kotitaloudelta. (Varjonen ym. 2005, 11-13.)

Rajaniemen (2006) mukaan ikääntyneen arjen monimuotoinen tukeminen mahdollistaa kotona asumisen mahdollisimman pitkään. Tämä onkin tärkeää, sillä Tuorila (2001, 35) toteaa tutkimuksessaan ikääntyneiden asuvan tulevaisuudessa entistä pidempään kotona, jolloin yhä vanhempia ja huonokuntoisempia henkilöitä tullaan hoitamaan enenevässä määrin kotona vähenevin voimavaroin. Jotta tukemisessa onnistuttaisiin, tulee ikääntyneen arjesta ja mahdollisista arjen ongelmatilanteista olla mahdollisimman hyvä käsitys. Myös tiedot siitä, ketkä ovat mukana ikääntyneen arjen tukemisessa ja mitä arki ikääntyneelle itselleen tarkoittaa, ovat tärkeitä tukemisen onnistumisen kannalta. Rajaniemi kirjoittaaakin, että ikääntyneiden arkea tutkittaessa huo-

miota tulisi entistä enemmän kiinnittää ikääntyneiden omiin jokapäiväiseen elämään liittyviin merkityksiin. (Rajaniemi 2006, 169.)

### 3.2 Kotitalouspalvelujen käyttö

Varjonen ja muut (2005) kirjoittavat, että kansantalouden tilinpidon mukaan vuonna 2001 kotitaloudet ovat maksaneet palkkaamilleen työntekijöille noin 111 miljoonaa euroa siivous- ja hoitotyöstä. Se on vain 0,2 prosenttia kotitalouksien itsensä tuottamien palvelujen työn laskennallisesta arvosta, mikä osoittaa, kuinka valtaisa ero kotitalouksien omaan käyttöönsä tuottamien palvelujen määrässä on verrattuna palvelujen ostoon. Palvelujen tuotannosta yksityisten palvelujen osuus on 48,5 prosenttia. Tähän ryhmään kuuluvat markkinoilla tuotetut palvelut, mikäli niistä maksetaan verot ja sosiaaliturvamaksut. Julkisen sektorin palvelujen määrä on vähentynyt 1990-luvun loppupuolelta lähtien. Vuonna 2000 julkisen sektorin tuottamaa tai järjestämää kotipalvelua käytti noin 5 prosenttia kaikista kotitalouksista. (Varjonen ym. 2005, 15-16.)

Varjonen ja muut (2005) toteavat, että epävirallisen sektorin palveluista on hankalaa saada tietoa, mutta toiminnan uskotaan olevan merkittävää. Varjosen ja muiden teoksessa esitellystä Tsuparin ja Virénin (1996) tutkimuksesta ilmenee, että vuonna 1996 tutkimukseen osallistuneista kotitalouksista kuusi prosenttia ilmoitti tehneensä palkallista työtä toiselle kotitaloudelle keskimäärin 27 tuntia kuukaudessa. Vain noin kolmannes ilmoitti maksaneensa verot näistä töistä. Vastaavasti kotityötä oli teettänyt kahdeksan prosenttia kotitalouksista, ja työtä tehtiin keskimäärin 13 tuntia kuukaudessa. 65 prosenttia ilmoitti jättäneensä työnantajan kulut maksamatta. (Varjonen ym. 2005, 17.)

Varjosen ja muiden (2007) tutkimuksen mukaan kotitalouspalveluja käytti vain lähes joka kolmas yli 65-vuotiaista, sekä pareista että yksin asuvista. Yli 75-vuotiailla yksin asuvilla palvelujen tarve kasvaa huomattavasti kymmenen vuotta nuorempaan ikäryhmään verrattuna, sillä heistä enää joka viides pärjäsivät täysin ilman palveluja. (Varjonen ym. 2007, 30.) Blomgren, Martikainen, Martelin ja Koskinen (2006) saivat puolestaan tutkimuksessaan selville, että yli 70 vuotta täyttäneistä naisista ja miehistä apua sai selvästi suurempi osa naisista kuin miehistä. Naisista yhteensä 43 prosenttia ja miehistä 28 prosenttia saivat apua tavallisiin toimiinsa toimintakykynsä heikkene-

misen takia. Toisaalta kaikista apua saavista miehistä jopa 57 prosenttia sai apua vähintään kerran päivässä, kun taas naisista vain 40 prosenttia. Miehet, jotka apua saavat, saavat sitä siis useammin kuin naiset. Blomgren ja muut toteavat, että epävirallisen avun osuus oli selvästi suurempi kuin virallisen avun osuus. Suurin yksittäinen avunantajryhmä olivat lapset puolisoineen. He, ketkä saivat apua lapsilta, saivat sitä yhden tai muutaman kerran viikossa. (Blomgren, Martikainen, Martelin & Koskinen 2006, 170.)

Kotitalouspalvelujen käyttö oli melko vähäistä myös vuonna 2005. Suurimmiksi syiksi palvelujen vähäiselle käytölle Varjonen ja muut saivat tutkimuksessaan sen, ettei palveluita koettu tarvittavan sekä sen, että kotityöt oli totuttu tekemään itse. Palvelujen käyttöä lisäsivät erityisesti ikääntyminen ja fyysiset rajoitteet. (Varjonen ym. 2007, 70.) Myös Tuorilan (2001) tutkimuksesta ilmeni ikääntyneiden henkilöiden vähäinen kotityöpalvelujen käyttäminen. Tutkimuksen mukaan ikääntyneiden saama kotiapu oli suppeimmillaan vain siivousta ja laajimmillaan sen lisäksi kaupassa käymistä ja muiden asioiden hoitamista. Tuorilan tutkimukseen osallistuneet olivat pääasiassa tyytyväisiä saamaansa apuun. Vaikka tyytyväisiä oltiinkin, toivottiin apua saatavan useammin. Tyytymättömmimpiä oltiin siivouksen laatuun. Ongelmien ei kuitenkaan koettu olevan kotityöavustajan ammattitaidossa, vaan ajan rajallisuudessa. Tällöin ei kiireen vuoksi ehditä siivota huolellisesti ja tarkasti. Tästä on kritisoitu enemmän toiminnasta vastuussa olevia henkilöitä kuin kotityöpalvelun henkilöstöä. (Tuorila 2001, 31-32.)

Myös Härkki ja Raijas ovat todenneet, että siivous on kysytyin tehtävä melkein puolelle kotitalouspalveluyrityksistä. Määrällisesti toiseksi eniten on kysytty ruuan valmistusta. Seuraavaksi eniten on kysytty asiointiapua sekä kulkemista mukana asiointimatkoilla. Härkin ja Raijaksen mukaan kotityöpalvelua käyttävien arvostamia asioita ovat sosiaalinen kanssakäyminen ja seurustelu, saapumis- ja työajan täsmällisyys ja palvelun laatu. Vaikka täsmällisyys on tärkeää, odotetaan palvelulta kuitenkin ajallista joustavuutta. Laadussa arvostettiin asiakaslähtöisyyttä ja työn jälkeä. (Härkki & Raijas 2000, 21.)

Härkki ja Raijas toteavat tulojen vaikuttavan kotityöpalvelujen käyttämiseen. Erikoista on se, että sekä pieni- että suurituloiset käyttävät tuettuja kotityöpalveluja eniten,

kun taas keskituloiset käyttävät niitä vähiten. Eduskunnan työasiainvaliokunta on kehottanut selventämään syitä kotityöpalvelujen käytölle, ja se on itse arvellut palvelun tarpeen voimakkuuden yhdeksi erottavista tekijöistä. Myös palvelun hintaa on pidetty keskeisenä, erottavana tekijänä. (Härkki & Raijas 2000, 5.)

Kotitalouspalvelujen käyttöön on pyritty vaikuttamaan myös kotitalousvähennyksellä. Sen tarkoituksena on parantaa työllisyyttä kannustamalla kotitalouksia teettämään ulkopuolisilla sellaisia töitä, jotka perinteisesti on tehty itse. Kotitalousvähennyksellä tarkoitetaan sitä, että kotona teetetyn työn kustannukset saa osittain vähentää verosta. Vähennykseen oikeuttavat tavanomainen kotitalous-, hoiva- tai hoitotyö sekä asunnon ja vapaa-ajan asunnon kunnossapito- ja perusparannustyö. Tavanomaisuudella tarkoitetaan kotitalousvähennyksen yhteydessä työtä, jota normaalisti tehdään kodin ja siellä asuvien henkilöiden hyväksi. Vähennykseen oikeuttaa vain työ, joka tehdään vähennystä vaativan verovelvollisen tai hänen laissa mainittujen sukulaisten käyttämässä asunnossa tai vapaa-ajan asunnossa. (Kotitalousvähennys 2006.)

### **3.3 Kotitalouspalvelujen käytön esteet**

Tuorilan (2001) mielestä kotityöpalvelujen käyttämättömyydessä on kyse paitsi ikään-tyvien halusta olla omatoimisia, myös heidän itsenäisestä selviämisestään kotitöistä. Vaikka kotityöapua ei käytettykään, saatiin ruokailuun apua esimerkiksi käymällä lounastamassa palvelukeskuksissa. Ulkopuolisen avun sijasta käytettiin myös läheisten apua. Tuorila lisää, että ikääntyneet pitävät arkisten askareiden hoitamista, kuten oman kodin siivoamista, jopa eräänlaisena toimintaterapian muotona. Ikääntyneet henkilöt voivat näiden arkisten askareiden avulla vaikuttaa oman toimintakykynsä säilymiseen. Mikäli askareet annettaisiin toisten hoidettaviksi, johtaisi se helposti täydelliseen toimettomuuteen, joka taas aiheuttaisi toimintakyvyn rappeutumista. Tämän vuoksi kodin ulkopuolisia kotityöpalveluja ollaan valmiita käyttämään siinä vaiheessa, kun omat toimintamahdollisuudet eivät enää riitä. (Tuorila 2001, 32-34.)

Valkonen (2006) kirjoittaa varsinkin vanhemmassa sukupolvessa tiukkaan istuvan itse tekemisen mentaliteetin alkavan hellittää. Hän toteaa kotitalousvähennyksen uudistaneen palvelukulttuuria, sillä taloudellisen porokkan avulla palveluiden käyttö on käännetty positiiviseksi asiaksi, jonka avulla myös asenteet ovat alkaneet muuttua.

Valkosen mukaan kotitalousvähennystä hyödynnetään kuitenkin vähäisesti. Hän kirjoittaa verohallinnon kirjanneen vuonna 2005 vähennystä käyttäviksi vain 7,6 prosenttia kotitalouksista. Tutkijat ovat löytäneet vähäiselle käytölle syitä taloudellisista tekijöistä, kuten heikosta palkkatasosta ja korkeasta verotuksesta. On myös todettu, että suhtautuminen palveluihin on myönteistä, mutta niistä ei silti olla valmiita maksamaan. Tutkijat ovat arvelleet, että kotitalousvähennyksen etu ei tunnu käyttäjistä tarpeeksi konkreettiselta. Palvelujen käyttöä todennäköisesti lisäisikin se, että vähennyksen saisi välittömästi palvelun oston yhteydessä. Valkonen kirjoittaa, että veroasiantuntija Leena Romppaisen mukaan väestön ikääntymisen myötä palvelujen kysyntä tulee vain kasvamaan. Romppainen uskoo myös entistä useamman ostavan palveluita lahjaksi vanhemmilleen tai isovanhemmilleen kotitalousvähennystä hyödyntäen. (Valkonen 2007.)

Härkin ja Raijaksen (2000) mielestä kotityöpalvelujen kysynnän laajenemista estävät muun muassa palvelun kysynnän ja tarjonnan kohtaamattomuus, kuluttajien asenteet kotiinsa hankkimaa apua kohtaan ja palveluiden markkinoinnin sattumanvaraisuus. Luonnollisten markkinointikanavien puuttuminen aiheuttaa palvelun tarjonnan ja kysynnän kohtaamattomuutta. Kuluttajien asenteita kotiin hankittavaa palvelua kohtaan on vaikea muuttaa ainakaan nopeasti, sillä kuluttajilla on syvään juurtunut kuva sisukkaasta suomalaisesta naisesta, joka mukisematta selviää ansiotyön ja kotityön välisestä kamppailusta. (Härkki & Raijas 2000, 16.) Tuorila sai tutkimuksessaan selville, että ikääntyneet kotityöpalveluja käyttämättömät henkilöt pitivät eläkkeitään liian pieninä ja kotityöpalvelujen kustannuksia liian suurina. Tämä myötävaikuttaa siihen, että ikääntyneet haluavat selvitä mieluummin omin voimin kuin ostamalla kotiinsa apua. Tuorilan tutkimuksessa ilmeni kuitenkin, etteivät asenteet olleet esteinä kotityöpalvelujen käytölle. Ikääntyneet ottaisivat mielellään apua vastaan, ja he myös luottaisivat esimerkiksi kotiinsa tulevaan siivoajaan. Tuorilan tutkimuksessa ilmeni myös kotityöapuun liittyvä sosiaalinen puoli. Tuorila ehdottaakin, että kotiapuun voitaisiin ihanteellisessa tapauksessa yhdistää sosiaalinen puoli, jolloin konkreettisten kotityötoimenpiteiden lisäksi huolehdittaisiin yksinäisten henkilöiden selviytymisestä. (Tuorila 2001, 32-33.)

### 3.4 Kotitalouspalvelujen tarve

Palvelujen kysyntää suunniteltaessa on välttämätöntä ottaa huomioon meneillään oleva demografinen ja rakenteellinen kehitys. Viidentoista vuoden sisällä Suomeen on syntymässä ikääntymiskehityksen ohella aiempia terveempien ja vauraampien eläkeläiskuluttajien joukko. Palvelujen tuottamisen kannalta on tärkeää huomioida se, tuleeko tästä joukosta kotityöt pääasiassa itse hoitavia vai mukavaa arkea tavoittelevia, paljon palveluja käyttäviä kuluttajia. (Varjonen ym. 2007, 71.) Härkki ja Raijas kirjoittavat teoksessaan, että vanhuksia, jotka apua tarvitsisivat, on Suomessa ollut 2000-luvun alussa noin kymmenesosa kaikista yli 75-vuotiaista vanhuksista. Enemmän apua olisi kaivattu erityisesti ulkona liikkumisessa, yleisillä kulkuvälineillä liikkumisessa ja siivouksessa. Myös seuraa tai apua eri tilaisuuksissa käymiseen sekä apua pukeutumisessa ja riisuutumisessa olisi tarvittu enemmän. (Härkki & Raijas 2000, 19.) Tuorilan mukaan kriittistä aikaa avun tarpeen lisääntymisessä ovat ikävuodet 75 - 80 (Tuorila 2001, 35).

Siitä huolimatta, että nyt jo tiedetään ikääntyneitä olevan tulevaisuudessa suhteessa enemmän kuin nuoria, ikääntymisen vaikutuksista palvelujen tarpeeseen ei voida vetää suoria johtopäätöksiä. Ikääntyneiden terveydentilan ja toimintakyvyn muutokset vaikuttavat keskeisesti palvelujen käyttöön. Sekä palvelujen järjestämisen muutokset että asuin- ja elinympäristön esteettömyys vaikuttavat myös palvelujen tarpeeseen. Hoivapalvelujen laatuvaatimuksia taas lisäävät yleisten tulo- ja koulutustasojen nousuminen. (Varjonen ym. 2007, 12.)

Välikangas (2006) toteaa, että ikääntyneen arjessa ongelmia ilmenee ensimmäisenä mahdollisuuksissa liikkua portaissa, usean sadan metrin matkojen kävelemisessä ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. Ongelmia voi ilmetä myös mahdollisuuksissa päästä ulos kodistaan. Asuin ympäristön tulisi vastata ikääntyneen tarpeisiin huomioiden luonnollinen toimintakyvyn aleneminen sekä pidentynyt elinikä. Välikangas kirjoittaa, että asunnolla ja asuin ympäristöllä on luultua suurempi merkitys ikääntyneiden toimintakykyyn ja arjesta selviytymiseen. Koska asumiseen liittyvät ongelmat tulevat esiin ikääntyvien näkökulmasta vähitellen, on kotona asumisen suunnittelu haasteellista. Välikankaan (2006) mukaan arviot palvelujen tarpeesta suhteessa ikääntyvien määrän kasvuun osoittavat, että palvelujen tarve näyttäisi kasvavan hitaammin ja vähem-

män suoraviivaisesti kuin ikääntyvien lukumäärä. Välikankaan teoksessa esitellyn Koskisen (2005) alustuksen mukaan noin 17 % kaikista 65-vuotiaista, kolmanneksella yli 75-vuotiaista ja puolella yli 85-vuotiaista esiintyy päivittäistä avuntarvetta. Koskisen mukaan avuntarve näyttää pysyvän melko vakiona, mutta avuntarpeen alkaminen näyttäisi kuitenkin siirtyvän myöhemmäksi. Ikääntyvien palvelujen tarpeeseen vaikuttavat terveiden vuosien kehitys, ikääntyvien sosiaaliset verkostot ja asuinympäristön esteettömyys. Myös sillä on vaikutusta, voidaanko ehkäisevien ja kuntouttavien toimenpiteiden avulla myöhentää avuntarpeen alkamista. (Välikangas 2006, 13-14.)

Jo vuonna 2001 julkisen sektorin tarjoamille kotityöpalveluille on ollut enemmän kysyntää kuin mihin silloin on kyetty vastaamaan (Tuorila 2001, 34-35). Väestön ikääntymisen myötä palvelujen tarve tulee kasvamaan entisestään. Ratkaisuna tähän kasvuun on nähty kotitalouspalvelut. Varjosen ja muiden (2007) mukaan näyttää olevan mahdotonta vastata jatkuvaan kysynnän kasvuun lisäämällä pelkästään julkisen sektorin resursseja. Erityisesti ikääntyneiden itsenäiseen ja omaehtoiseen selviämiseen tukea antavien palvelujen tuottamiseen on tarvetta. (Varjonen ym. 2007, 1.)

Epäviralliselta sektorilta eli puolisolta, lapsilta, muilta omaisilta tai naapureilta saatu tuki vaikuttaa kodin ulkopuolelta saatavien palveluiden kysyntään merkittävästi. Toisin sanoen, mitä vahvempi tuki tulee epäviralliselta sektorilta, sitä vähemmän ulkopuolisilla palveluilla on kysyntää. Vaikka palveluille olisikin selkeä tarve, taloudelliset resurssit voivat estää palvelujen käytön. Palvelujen kalleus sekä omien tulojen riittämättömyys ovat merkittäviä esteitä palvelujen käytölle. Vaikka palvelujen hankinnan välttämättömiä edellytyksiä ovat palvelujen tarve ja riittävät omat resurssit, eivät ne yksistään riitä, sillä kuluttajien halukkuus hankkia ja käyttää ostopalveluja on ratkaisevaa. Palvelujen hankkimisen halukkuuteen vaikuttavat monet seikat, kuten monimutkaiset asenteelliset, luottamukseen, itse tekemiseen ja kodin yksityisyyteen liittyvät tekijät. Myönteisemmästä asennoitumisesta ostopalvelujen käyttöön on kuitenkin olemassa jo viitteitä. (Varjonen ym. 2007, 12-13.)

Blomgren ja muut (2006) kirjoittavat, että avun tarpeeseen ja avun saantiin yhteydessä olevia tekijöitä ovat ikääntyneen ikä ja toimintakyky. Myös ikääntyneen perhetyyppi ja asuntokuntarakenne vaikuttavat. Epävirallisen avun saantiin vaikuttavat puolison, muiden asuinkumppaneiden ja/tai lasten olemassaolo ja määrä. Lisäksi muu sosiaali-

nen verkosto, kuten ystävät, naapurit ja muut läheiset ihmiset, on merkittävässä osassa vaikuttamassa epävirallisen avun määrään. Blomgrenin ja muiden mielestä muun muassa sukupuoli, siviilisääty ja asuntokuntarakenne kietoutuvat monimutkaisesti yhteen avun saannin ja avun lähteiden kanssa. Blomgren ja muut kirjoittavat, että hoivapalveluiden järjestämisen ja tulevaisuuden avun tarpeen ennustamisen vuoksi on tärkeää saada lisätietoa epävirallisista ja virallisista lähteistä saatavan avun osuuksista ja siitä, mitkä tekijät ovat yhteydessä avun määrään ja avun antajaan. (Blomgren ym. 2006, 167-168.)

Välikangas (2006) toteaa, että tulevaisuudessa väestön terveydentilan kohentuminen jatkuu samoin, kuin omaehtoinen selviytyminen ikääntyvien keskuudessa. Toimintakyvyn paraneminen, erityisesti nuoremmilla ikääntyvillä, mahdollistaa itsenäisen selviytymisen kotona entistä pidempään. Välikankaan mukaan talojen hissittömyys ja esteettömyysongelmat ovat suurimpia kotona selviytymistä vaikeuttavia ongelmia. Välikankaan teoksessa esitellyssä Koskisen (2005) alustuksessa selvitettiin, että suurimalla osalla tulevaisuuden ikääntyneistä taloudellinen tilanne tulee olemaan varsin hyvä. (Välikangas 2006, 14.)

### **3.5 Kotitalouspalvelujen tulevaisuuden näkymät**

Aatola (1999) muistuttaa palvelutuotannon olevan oleellinen osa hyvinvointiamme. Palveluyritykset yksityisellä ja julkisella puolella tekevät töitä palvelujen kehittämiseksi. Ongelmallista palvelujen parissa on, ettei arkielämän kannalta tärkeitä palveluja arvosteta ja palvelun laatutaso on alhainen. Kuluttajapalvelujen ja arkielämää helpottavien palvelujen tulee vielä kehittyä. Palvelujen toimivuudella on vaikutusta kotitalouksien toimintamahdollisuuksiin, mikä puolestaan vaikuttaa kysyntään. Palvelujen merkitys vaihtelee eri elämäntilanteissa ja elinympäristöissä. Kotitalouksien tarpeet palveluille poikkeavat toisistaan. Myös kotitalouksien rakenteen muutokset vaikuttavat kulutusrakenteen kehitykseen pitkällä tähtäimellä. Palvelutoiminnan tuotannon kehitys on riippuvainen kotitalouksien tulokehityksestä ja yksityisestä kulutuksesta. Useat palvelutoimialat ovat myös sidoksissa toisiinsa tai muihin palvelualoihin. (Aatola 1999, 44.)

Palveluorganisaatioilta edellytetään joustavuutta, monipuolisuutta ja kykyä muutoksiin. Aatola (1999) onkin ennustanut, että tulevaisuudessa haja-asutusalueilla ja pienissä asutuskeskuksissa tarvitaan yhä enemmän monitoimipalveluja ja ”yleismies Jantusia”. Hän kuitenkin muistuttaa, ettei joustavuuden tarvitse toteutua kokonaislaadun kustannuksella. Tarvitaan innovatiivisuutta, asiantuntijaverkostoja ja panostusta ammatti- ja jatkokoulutukseen, jotta palvelujen monipuolisuus ja muutosherkkyys toteutuisi. (Aatola 1999, 44.) Härkki ja Raijaskin (2000) toteavat, että kotityöpalvelujen ammattilaisilta tullaan vaatimaan monien arjen askareiden hallintaa, sillä erilaisten ihmisten kodeissa voi olla erilaisia askareita tehtävänä. He kirjoittavat, että kotityöpalveluammattilaisen on pystyttävä ”pankkiasioinnista ensiapuun ja lattian perushoidosta cocktail-tarjoiluihin”. (Härkki & Raijas 2000, 6.)

Kotityöpalvelun tarjoajien luotettavuus nousi vuosituhaten vaihteessa suureksi keskustelun aiheeksi. Härkin ja Raijaksen (2006) mukaan kuluttajille tulisi tarjota luottamuksen rakentamiseksi luotettavia sidosryhmiä, koulutus- ja ammattitaitoa, tunnettuisuutta, palvelun kirjallisia tuotekuvauksia ja yhteistyö- ja asiakassuhteita. Kotityöpalvelu on palvelujen markkinoilla muiden palvelujen joukossa. Kuluttajan tukena markkinoilla on kuluttajasuojalainsäädäntö, mutta kotityöpalvelun keskeinen laadun valvoja on kuitenkin kuluttaja itse. (Härkki & Raijas 2000, 6.)

## **4 IKÄÄNTYNEET KULUTTAJINA**

Puhuttaessa palvelujen tulevaisuudennäkymistä on tärkeää pitää mielessä eräs tulevaisuudessa merkittävä kuluttajaryhmä. Alentuneista syntyvyys- ja kuolleisuusluvuista johtuen ikääntyneiden absoluuttinen ja suhteellinen osuus koko väestöstä on viime vuosikymmeninä kasvanut huomattavasti. Vuoteen 2020 mennessä jo viidenneksen suomalaisista ennustetaan olevan yli 65-vuotiaita. Tästä kehityksestä huolimatta ikääntyviin kuluttajiin ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota. Syynä tähän on mahdollisesti se, että ikääntyneiden ei ole ajateltu olevan ostovoimaisia. Tilastojen mukaan kuitenkin eläkeläisten ostovoima on jopa yli 80 prosenttia palkansaajien ostovoimasta. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 83.) Nykyisessä kulutusmyönteisessä ilmapiirissä on myös odotettavissa, että ikääntyvien kulutuskäyttäytyminen tulee muuttumaan siitä, mitä sen on perinteisesti ajateltu olevan (Manderbacka 2001, 34).

Useimmille nuorille ihmisille ikääntyneet muodostavat hyvin yhtenevän massan, eikä ikääntyneiden ihmisten alakulttuuri ole nuoremmille markkinoijillekaan tuttu. Uskomuksista huolimatta ikääntyneet ovat jakaantuneet useisiin erilaisiin ryhmiin. Ryhmien välillä asenteet ja käyttäytyminen vaihtelevat huomattavasti. Iän voidaankin havaita voimistavan yksilöllisiä piirteitä entisestään. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 83.)

#### **4.1 Ikääntyneiden kuluttajien ryhmittely**

Ikääntyneiden joukossa tulonjako on varsin epätasainen. Siirryttäessä eläkkeelle kulumahdollisuudet usein vähenevät, koska eläketulot ovat aikaisempia palkkatuloja pienemmät. Toisaalta osa ikääntyneistä nauttii runsaasta lesken eläkkeestä tai käyttää pitkäkestoisia talletuksia. Eläkeläisten elintasoon ovat vaikuttaneet merkittävästi 1990-luvun budjettileikkaukset, joilla vähennettiin eläkeläisväestön tuloja. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 84.)

Manderbacka (2001) ryhmittelee ikääntyviä kuluttajia iän perusteella. Kronologisen iän perusteella ikääntyviä voitaisiin ryhmitellä neljään alaryhmään: nuoret vanhat (55 - 64-vuotiaat), keskivanhat (65 - 74-vuotiaat) varsinaiset seniorit (75 - 84-vuotiaat) ja erittäin vanhat (yli 84-vuotiaat). Toisaalta se, minkä ikäiseksi ihminen kokee itsensä, on nähty vaikuttavan ihmisen käyttäytymiseen kuluttajana. Kronologisen ikäkäsityksen rinnalle on tullut kognitiivinen ikäkäsitys, jossa on kysymys mielen tilasta. Eri ikäryhmien kulutusta voidaan selittää myös elämäkokemusten jaottelun kautta. (Manderbacka 2001, 34-35.) Myös Lampikoski ja Lampikoski (2000) kirjoittavat elämäkokemusten vaikuttavan kuluttamiseen. Ennen sotia syntyneiden ihmisten ainitlaatuinen tausta on vaikuttanut vahvasti heidän asenteisiinsa ja käyttäytymiseensä myös kulutuksen suhteen. Nämä ikääntyneet ovat käyneet läpi valtavan yhteiskunnallisen muutoksen sosiaalisilla, taloudellisilla ja teknologisilla aloilla. He ovat lisäksi nähneet viime vuosikymmenien kriisit, lamat ja sodat. Tämä ”kaiken kokenut” suomalaisten ikääntyneiden väestönosa on supistumassa hyvin pieneksi. Vuonna 1920-39 syntyneiden ikäryhmään kuuluvat ovat ponnistaneet vaatimattomista koulutuksellisista ja taloudellisista lähtökohdista. He kunnioittavat perinteisiä arvoja ja ovat kotikeskeisiä. Heidän kulutuksessaan näkyy perinteisyys ja sovinnaisuus. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 85.)

Rintamakokemukset välttänyt, mutta sodan kokenut ikäpolvi sekä sodan jaloissa syntynyt ja niukkuuden oloissa kasvanut ikäpolvi on nuorin eläkeläisryhmä ja toisaalta vanhin työelämässä oleva ikäryhmä. Tämä vuosina 1940-49 syntyneiden ryhmä on kokenut vahvan ostovoiman kehittymisen, joka on mahdollistanut kotitalouksien koneistamisen, säästämisen ja asuntohankinnat velan turvin. Tämän ikäryhmän kuluttajakäyttäytymistä leimaa taloudellisen turvallisuuden etsintä. Heidän voidaankin katsoa olevan Suomen viimeinen säästeliäs ikäryhmä. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 86.)

## **4.2 Ikääntyneiden sosiaalisen ympäristön vaikutukset kuluttamiseen**

Lampikoski ja Lampikoski kirjoittavat useiden eläkeläisten elävän yksin joko yhden hengen talouksissa tai laitoksissa. Suurin osa yksineläjistä on naisia, sillä naisten odotettavissa oleva elinikä on keskimääräisesti pidempi kuin miesten. Tilastokeskuksen selvityksen mukaan enemmistö yli 55-vuotiaista asui hyvin ja väljästi. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 86.)

Ikääntyvä henkilö menettää useita aikaisempaan elämään kuuluneita rooleja vanhetessaan. Työelämään liittyneet roolit katoavat eläkkeelle jäämisen myötä. Toisaalta myös vanhemman rooli etäänny lasten avioituessa ja perustaessa omat perheensä, ja avio-puolison rooli puolison kuoltua. Lampikoski ja Lampikoski kirjoittavat, että vuonna 2000 Suomessa oli yli 330 000 leskeä, joista miehiä oli vain noin 50 000. Leskeksi jääminen on monelle varsin stressaava muutos, joka voi aiheuttaa esimerkiksi masennusta, mikä voi vaikuttaa sosiaaliseen elämään liittyvistä kulutusmalleista etäänny-miseen. Vaikka ikääntyvä eläkkeelle jäädessään luopuu monista yhteisösiteistään irtoamalla työelämään liittyvistä järjestöistä ja yhdistyksistä, luo hän uusia kontakteja oman alakulttuurinsa yhteisöihin. Hoivapalveluja tarvitsevien ikääntyneiden määrä kasvaa jatkuvasti. Vanhukset joutuvat tulevaisuudessa huolehtimaan itsestään mahdollisimman pitkään ja monet haluavatkin selvitä omillaan niin kauan kuin fyysiset ja henkiset voimavarat sen mahdollistavat. Julkinen valta yksityistää vanhusten hoivatyötä, minkä vuoksi suuri osa eläketuloista tulee menemään hoitokuluihin. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 86.)

Ikääntyneiden levon tarve ja yksinäiset hetket lisääntyvät psyykkisen ja fyysisen energian vähentyessä. Vanheneminen ei kuitenkaan tarkoita niin suurta sosiaalisten toimintojen muutosta, kuin aikaisemmin on oletettu. Ikääntyneet tuntevat olevan hyvin vilkkaassa vuorovaikutuksessa perhepiiriinsä eli lastensa perheiden kanssa. Monet tapaavatkin lapsiaan viikoittain. Lampikoski ja Lampikoski kirjoittavat, että ikääntyneistä suomalaisista kahdeksalla henkilöllä kymmenestä on lapsia ja joka toinen tapaa ainakin yhtä lapsistaan vähintään kerran viikossa. Joka kolmannella iäkkäällä on korkeintaan neljästä jäsenestä koostuva sukulaisverkosto ja kolmella neljästä ikääntyneestä asuu lähistöllä ystävä. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 87.)

Ikääntyneen tuotepäätöksiin ja saatavaan tuoteinformaatioon vaikuttaa suuresti perhe. Ikääntyneet ovat usein myös aktiivisesti mukana erilaisissa ikääntyneiden yhteisöjen toimintamuodoissa, kuten eläkeläisille suunnatuissa tilaisuuksissa ja eläkeläismatkoissa, minkä kautta he ovat vilkkaassa vuorovaikutuksessa ikäistensä kanssa. Ikääntyneet toimivatkin merkittävänä viiteryhmänä toisilleen. Toisaalta ikääntyneet ovat ahkeria lehden lukijoita ja seuraavat muutenkin maailman menoa radion ja television kanssa. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 88.)

Suomen Gallup Oy:n vuoden 1998 vanhusbarometrin mukaan ikääntyneet Suomessa ovat useissa asioissa aktiivisempia, kuin missään muussa EU-maassa. Suomalaiset ikääntyneet vierailevat esimerkiksi useammin palvelukeskuksissa ja kulttuuritilaisuuksissa, tekevät aktiivisemmin kotitöitä ja lukevat sekä harrastavat enemmän liikuntaa. Saman vanhusbarometrin mukaan yli 60-vuotiaiden naisten tärkein kiinnostuksen kohde on oma perhe, kun taas miehillä hieman perhettä tärkeämpi kiinnostuksen kohde on urheilu. Muuten ikääntyneitä suomalaisia kiinnostaa esimerkiksi kotiseutu, rauhantyö, kulttuuri, urheilu ja matkailu. (Vaarama, Hakkarainen & Laaksonen 1999, 18-22.)

### **4.3 Ikääntyneiden kulutustottumukset**

Kulutuskäyttäytymiseltään ikääntyneet ihmiset vaikuttavat olevan epäröivämpiä uutuusien suhteen kuin nuoret. Useimmilla tuotealueilla ikääntyneitä pidetään innovaatioiden myöhäisinä omaksujina. Tähän todennäköisesti vaikuttavat ikääntyneiden asenteet siihen, ettei uutta enää tarvita ja vanhoillakin selvitään hyvin. Toisaalta ikään-

tyneiden asenteellinen oppimisen hidastuminen vaikuttaa siihen, että ikääntyneet ovat usein epäluuloisia monimutkaisilta vaikuttavista uutuustuotteista kohtaan. Lisäksi ikääntyneiden kulutuskäyttäytymistä ohjaa näkemys tulojen vähenemisestä. Roolimuutokset ja iän karttuminen vaikuttavat myös ikääntyneen kulutustottumuksiin. Eläkkeelle jääminen vähentää tarvetta vaateostoksiin ja esimerkiksi omaan autoon. Toisaalta tulojen pieneneminen tarkoittaa, että välttämättömyysmenot vievät suurimman osan ikääntyneen tuloista. Vaikka kaloritarpeen väheneminen näkyy ruokamenojen laskussa, kasvavat usein esimerkiksi terveydenhoitomenot. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 90.)

Markkinoinnin näkökulmasta ikääntyneille on tärkeää tuotteiden ja palvelujen turvallisuus, luotettavuus, käytännöllisyys ja perinteikkyyt. Ikääntyneiden tarpeissa korostuvat itsenäisyys, sosiaalinen yhteys, auttaminen, turvallisuus ja uskonnollisuus. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 90.) Myös Manderbacka kertoo ikääntyvien suosivan ostopäätöksissään tuotteita ja palveluja, joita pitävät järkevinä, luotettavina, mukavina ja hyödyllisinä. Lisäksi ikääntyvät arvostavat kestävyyttä ja hyvälaatuisuutta. (Manderbacka 2001, 34.)

Ikääntyneiden ajattelun olevan myöhäisiä innovaatioiden omaksujia. Turvatuotteet kuitenkin muodostavat tässä tapauksessa poikkeuksen. Ikääntyneet kaipaavat kehityksen tarjoavan heille entistä kätevämpiä ratkaisuja arjen helpottamiseksi. Turvavaimet ja -ovet, jotka avautuvat helposti, ikkunamekanismit, joihin ylettyä helposti ja keveät kärryt ovat muutamia esimerkkejä tuotteista, jotka on suunniteltu ikääntyneiden tarpeita ajatellen. Turvainnovaatioiden suosioon vaikuttaa osaltaan myös se, että useimmiten tuotteen tai palvelun valitsijoina toimii lääkäri tai omainen eikä ikääntynyt itse. Tulevaisuudessa ikääntyneiden uskotaan myös aikaisempaa enemmän kiinnostuvan teknologiasta. (Lampikoski & Lampikoski 2000, 91.)

## **5 KULUTTAJAT PALVELUJEN OSTAJINA**

Aatola (1999) toteaa, että kuluttajien mielipiteitä ja palvelujen valintaan vaikuttavia tekijöitä on tutkittu eniten vähittäiskaupan ja erityisesti päivittäistavarakaupan osalta. Tutkimuksissa on tarkasteltu myymälän valintaan vaikuttavia tekijöitä sekä asiakkaan

toivomuksia ja mielipiteitä. Aatolan mukaan kuitenkin laajempi kuluttajanäkökulma on jäänyt vähemmälle huomiolle, eikä tutkimuksissa ole juurikaan analysoitu esimerkiksi tarjolla olevia tai toivottuja palveluja kuluttajan arjen sujuvuuden kannalta. Kuluttajan näkökulmaa palveluihin voidaan tarkastella eri tieteenalojen kautta. Keskeisimpiä tieteenaloja ovat sosiaali-, käyttäytymis- ja taloustieteen näkökulmat. Niiden kautta voidaan tutkia kuluttajan tai kotitalouden tarvetta, roolia ja saamaa hyötyä suhteessa palveluihin. Kuluttajan arjessa nämä liittyvät hyvin oleellisesti toisiinsa. Aatola toteaa, että käyttäessään palveluja kuluttajan oletetaan etsivän, mikäli valinnanvaraa löytyy, ne palvelut, jotka parhaiten vastaavat hänen tarpeitaan. Kuluttajan oletetaan myös kiinnostavan huomiota siihen, että palvelujen kustannukset ja laatu ovat hänen kannaltaan järkevässä suhteessa. Kuluttajan tarpeiden määrittelyminen ei kuitenkaan aina ole yksinkertaista ja toisaalta pelkkiin tarpeisiin pohjautuvat vaatimukset eivät ole kovin realistisia. Kuluttajien rajattomien tarpeiden perusteella voitaisiin kehittää toinen toistaan kattavampia ja upeampia palveluita. Tosiasiassa kuluttajan omat resurssit ja toimintamahdollisuudet tulevat kuitenkin tässä vastaan. (Aatola 1999, 12.)

Palveluja voidaan tarkastella esimerkiksi palveluntarpeiden ryhmittelyn kautta. Aatola viittaa teoksessaan esimerkiksi Vaaraman (1992) käyttämään ryhmittelyyn, jossa kuvataan erilaisia näkökulmia palvelutarpeisiin. Siinä normatiivisiksi tarpeiksi luetaan tutkijoiden ja hallinnon suosituksilla ja säädöksillä määrittämiä tarpeita eri palveluille. Koettuja tarpeita taas kartoitetaan asiakastutkimuksin ja kyselyin, ja ne viittaavat kuluttajien toivomuksiin ja käyttöhalukkuuteen. Koetut tarpeet kertovat palvelujen tarpeellisuudesta. Tosin tätä tarpeellisuutta on peilattava myös palvelujen todelliseen käyttöön. Ilmaistut tarpeet näkyvät palvelujen todellisena käyttönä. Puhuttaessa ilmaistuista tarpeista kuluttajan valintoihin vaikuttavat preferenssien lisäksi hänen resurssinsa ja toimintamahdollisuutensa. (Aatola 1999, 12-13.)

Vertailevassa tarpeiden määrittelyssä puolestaan tutkitaan miksi kotitalouksista, jotka omaavat samoja tunnuspiirteitä, toiset käyttävät tiettyjä palveluja ja toiset eivät. Myös niillä, jotka eivät käytä palveluja voi olla piilotarve, joka ei syystä tai toisesta toteudu. Syitä palvelujen käyttämättömyyteen voivat olla esimerkiksi se, että palvelu koetaan liian kalliiksi, sitä ei pidetä riittävän tärkeänä, palvelusta on huonot kokemukset tai tarvetta ei koeta pakottavaksi. Ei ole myöskään taattua, että toivomuksiin perustuvat

tarpeet olisivat niin todellisia, että palvelua niiden perusteella oltaisiin valmiita käyttämään ilman reunaehtoja. (Aatola 1999, 13.)

On tärkeää, että yhteiskunnan toiminta palvelee kansalaisten tarpeita ja ylläpitää heidän toimintamahdollisuuksiaan. Aatola (1999) kirjoittaa, etteivät kansalaisten omat käsitykset siitä, mikä on hyvää ja toivottua aina vastaa päätöksentekijöiden käsityksiä tästä. Koska yrityksiä, yhteiskunnan ja kansalaisten tarpeet eivät aina kohtaa, tulisi palveluja kehittää asiakaslähtöisestä näkökulmasta. Palvelun tuottaja ei voi tietää millaista palvelua ja laatua tuottaa, mikäli hän ei tunne asiakkaan tarpeita. Kuluttajan käyttäytyminen vaikuttaa myös paljon siihen, kuinka palvelut vastaavat kuluttajan tarpeisiin. (Aatola 1999, 14.)

## **5.1 Kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät**

Kuluttajan käyttäytyminen pitää sisällään kaikki ne tarpeiden tyydyttämiseen liittyvät sekä henkiset että fyysiset toiminnot, joita kuluttaja hyödyntää valitessaan, ostaessaan ja käyttäessään tuotteita. Ylikoski (2000) kirjoittaa kuluttajan käyttäytymiselle löytyvän useita ominaisia piirteitä, riippumatta ostettavasta tuotteesta tai palvelusta. Ostaessaan tavaroita tai palveluja kuluttaja tyydyttää perustarpeitaan, yhteenkuuluvuuden tarvettaan tai henkilökohtaiseen kasvuun liittyviä tarpeita. Kuluttaja on siis motivoitunut tavoittelemaan tarpeentyydytystä, jolloin käyttäytyminen on tavoitteellista. Palveluja koskevan tiedon hankkiminen, palvelujen vertailu, yhteydenotto palveluorganisaatioon ja palvelun varsinainen käyttäminen ovat vain muutamia monista toiminnoista, jotka määrittävät kuluttajan ostokäyttäytymistä. Myös päätöksenteon monimutkaisuus ja aika vaikuttavat kuluttajan ostokäyttäytymiseen. Joskus päätöksentekoon kuuluu paljon aikaa ja se vaatii paljon pohdintaa, toisinaan taas päätös syntyy helposti ja nopeasti. Ostotilanteessa kuluttajalla voi lisäksi olla monia eri rooleja, sillä hän voi ostaa palvelun itselleen tai perheelleen eli olla joko palvelun käyttäjä, varsinainen päätöksentekijä, vaikuttaja tai kaikkia näitä yhtä aikaa. (Ylikoski 2000, 77-78.)

Ylikoski (2000) toteaa myös kuluttajakohtaisten ja ulkoisten tekijöiden vaikuttavan kuluttajakäyttäytymiseen. Kuluttajan yksilölliset ominaisuudet, kuten ikä, koulutus, sukupuoli ja taloudellinen tilanne, vaikuttavat kuluttajan käyttäytymisen taustalla olevien tarpeiden muotoutumiseen ja siihen, miten kuluttaminen tapahtuu. Palvelujen

käyttötarpeet vaihtelevat muun muassa perheen elinkaaren eri vaiheissa. Kuluttajakoh-  
taisia tekijöitä ovat myös psykologiset tekijät, kuten motivaatio ja oppiminen. Nämä  
tekijät vaikuttavat ihmisen käyttäytymiseen yleisellä tasolla ja muokkaavat käyttäyty-  
mistä kuluttajana. Ulkoisia tekijöitä taas ovat esimerkiksi yhteiskunta, jossa kuluttaja  
elää. Maan taloudellinen tilannekin vaikuttaa, sillä se heijastuu kuluttajan taloudelli-  
siin resursseihin ja sitä kautta ostokäyttäytymiseen. Näiden ohella myös tilanneteki-  
jöillä on merkitystä. Kiire, mieliala ja tuotteen käyttöyhteys heijastuvat ostokäyttäy-  
tymiseen. (Ylikoski 2000, 77-79.)

Kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavia ulkopuolisia tekijöitä ovat lisäksi sosiaaliset  
tekijät. Sosiaalisiin tekijöihin kuuluvat kulttuuri, sosiaaliluokka, viiteryhmät ja perhe.  
Myös näillä tekijöillä on vaikutusta kuluttajan ostopäätöksiin. Kulttuuri on opittua  
käyttäytymistä, joka pitää sisällään tavat ja normit sekä yhteiskunnan moraalin, joten  
on hyvin ilmeistä, että se vaikuttaa yksilöiden kulutukseen. Myös eri sosiaaliluokissa  
on erotettavissa arvoja ja elämäntyyliä. Samaan sosiaaliluokkaan kuuluvilla yksilöillä  
on samantyyppiset kulutustottumukset. Ylikoski (2000) kertoo myös viiteryhmän vai-  
kuttavan yksilön kuluttajakäyttäytymiseen. Viiteryhmä on ryhmä, johon kuluttaja kuu-  
luu joko jäsenenä tai johon hän haluaa samaistua. Juuri samaistumisen kautta viite-  
ryhmä vaikuttaa kuluttajan käyttäytymiseen. Yksi viiteryhmistä on perhe. Perhe kas-  
vattaa lapset toimimaan kuluttajina ja toimii mallina sille, mitä tuotteita ja palveluja  
käytetään. Eri palveluja valittaessa perheenjäsenten roolit vaihtelevat ja myös vaiku-  
tusvalta voi vaihdella. (Ylikoski 2000, 82-83.)

## **5.2 Palvelujen kuluttaminen**

Palvelujen merkittävin ominaispiirre on aineettomuus. Kuluttajan on siksi vaikeaa  
arvioida palveluja. Jokainen koettu palvelutilanne on erilainen varsinkin silloin, kun  
ihminen tuottaa palvelua toiselle. Tämän vuoksi jopa samassa organisaatiossa palvelu  
voi olla erilaista eri aikoina. Palvelun ostopäätökseen vaikuttavat monet tekijät, mutta  
kuluttaja voi arvioida useimpia palveluja vasta, kun palvelua ollaan kuluttamassa tai jo  
kulutettu loppuun eli silloin, kun ostopäätös on jo tehty. Palveluita ostettaessa etenkin  
palvelun hintaan ja laatuun suhtaudutaan kriittisemmin kuin silloin, kun ollaan osta-  
massa tavaroita. Palvelun ostaminen voidaan kokea hankalaksi myös siksi, ettei tyy-  
tyvätön asiakas voi palauttaa ostamaansa palvelua. (Ylikoski 2000, 84-87.)

Ylikoski tuo esiin kuluttajan osallistumisen asiakkaana palvelun tuottamiseen. Kuluttaja ilmaisee palveluntarpeensa ja kertoo, mitä hän palvelulta haluaa. Kuluttajan on siis osattava viestiä toiveistaan. Tunteet ja mielialat ovat myös läsnä palvelutilanteessa. Ennen palvelua koetut tunteet vaikuttavat siihen, kuinka palvelu koetaan. Toisaalta myös palvelussa on monia tekijöitä, jotka vaikuttavat kuluttajan mielialaan. Etenkin, jos palvelussa on paljon vuorovaikutusta asiakaspalveluhenkilöstön kanssa, vaikuttavat tunteet ja mielialat palvelun arviointiin. (Ylikoski 2000, 88-89.)

### ***5.2.1 Palvelutuotteen ostoprosessi***

Solomon (1999) jaottelee kuluttajan päätöksentekoprosessit kolmeen ryhmään päätösten eteen nähtävän vaivan perusteella. Ääripäitä kuluttajien päätöksentekoprosesseissa ovat totunnainen päätöksenteko ja laajennettu ongelmanratkaisu. Usein päätöksentekoprosessi on kuitenkin jotain näiden kahden väliltä ja silloin puhutaan rajallisesta ongelmanratkaisusta. Laajennetussa ongelmanratkaisussa kuluttaja pyrkii minimoimaan riskit. Hän yrittää hankkia mahdollisimman paljon tietoa niin muististaan kuin ulkoisistakin lähteistä. Jokaista vaihtoehtoa harkitaan tarkkaan ja tuotemerkki kerrallaan arvioidaan niiden ominaispiirteitä, kunnes jokin vaihtoehto muodostaa sopivan kokonaisuuden haluttuja ominaisuuksia. Rajallinen ongelmanratkaisu on yleensä laajennettua ongelmanratkaisua suorasukaisempaa ja yksinkertaisempaa. Ostajat eivät ole niin motivoituneita etsimään tietoa tai arvioimaan jokaista vaihtoehtoa kovinkaan perusteellisesti. Sen sijaan kuluttajat käyttävät yksinkertaisia sääntöjä päätöksenteossa. Sekä laajennettu että rajallinen ongelmanratkaisumalli sisältävät jonkin verran tiedonhakua ja harkintaa, vaikka niiden määrä vaihtelee. Ääripäinä päätöksentekoprosesseissa ovat kuitenkin päätökset, joita kuluttaja tekee joko ilman tai hyvin vähäisellä tietoisella harkinnalla. Monet hankinnat tapahtuvat hyvin rutiininomaisesti. Vaikka tämänkaltainen päätöksenteko saattaa vaikuttaa vaaralliselta tai vähintäänkin typerältä, on se tosi asiassa usein tehokasta. Tällainen päätöksenteko mahdollistaa arkisiin ostopäätöksiin käytettävän ajan ja vaivan minimoinnin. (Solomon 1999, 271-272.)

Ylikoski (2000) kirjoittaa, että kuluttajan ostoprosessin pituuteen ja monimutkaisuuteen vaikuttavat ostoksen tärkeys ja siihen liittyvät riskit. Tällä tarkoitetaan kuluttajan sitoutuneisuutta eli sitä millainen merkitys tuotteella tai palvelulla on kuluttajalle. Os-

toprosessin päätyttyä kuluttaja tuntee tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä. Toisaalta kuluttaja ei aina edes tiedosta käyvänsä läpi ostoprosessia. (Ylikoski 2000, 92.) Kuluttajan tehdessä ostopäätöstä tämä käy läpi sarjan eri vaiheita ennen lopullisen päätöksen tekemistä. Solomon (1999) kuvaa näitä neljää vaihetta ongelman tunnistamiseksi, tiedon etsinnäksi, vaihtoehtojen arvioimiseksi ja valinnaksi. Päätöksenteon jälkeen sen laatua arvioidaan sen mukaan, kuinka hyväksi päätös käytännössä osoittautuu. Tämä oppimisprosessi vaikuttaa siihen, millaisia päätöksiä kuluttaja jatkossa tekee. (Solomon 1999, 269.)

Kuluttajan ostoprosessi käynnistyy tarpeen tunnistamisesta. Ylikoski kirjoittaa, että tarpeen tunnistamiseen tarvitaan yleensä jokin ärsyke kuten elämäntilanteen muuttuminen. Myös esimerkiksi markkinointiviestintä voi vaikuttaa ostoprosessin käynnistymiseen. Tämän jälkeen alkaa informaation etsiminen sisäisesti ja ulkoisesti. Riittävästi tietoa hankittuaan kuluttaja arvioi vaihtoehtoja ja päätyy lopulta ostopäätökseen. Kuluttajan ostoprosessin vaiheet eivät juuri eroa ostettaessa tuotteita tai palveluja. Kuitenkin vaihtoehtojen arvioiminen on kuluttajalle hankalampaa, kun kyseessä on palvelu. Erona tavaroiden arviointiin palvelujen koko ostoprosessi on samalla myös palvelujen arviointiprosessi. (Ylikoski 2000, 92-97.)

Solomonin (1999) mukaan tutkijat ovat perinteisesti lähestyneet kuluttajien päätösten-tekoa rationaalisesta näkökulmasta. Tällöin on ajateltu, että kuluttaja hankkii mahdollisimman paljon tietoa tuotteesta tai palvelusta ja arvioi jokaisen vaihtoehdon hyvät ja huonot ominaisuudet ja päätyy lopulta tyydyttävään ratkaisuun. Nämä vaiheet toteutuvat kuluttajan päätöksenteossa toisinaan, mutta edellä mainitut vaiheet eivät kuitenkaan toteudu läheskään jokaisen ostopäätöksen kohdalla. Mikäli jokaiseen päätökseen nähtäisiin yhtä paljon vaivaa, jäisi kuluttajalla hyvin vähän aikaa mihinkään muuhun. Ylikoski (2000) jakaa tiedon etsinnän kahteen eri ryhmään: sisäiseen ja ulkoiseen tiedonetsintään. Solomon (1999) kirjoittaa myös kuluttajan käyttävän muistiaan kohdatessaan valintatilanteita. Aikaisemmat ostotilanteet ja muut tilanteet, joissa kuluttaja on kohdannut palvelua koskevaa tietoa, ovat sisäistä tietoa, joka vaikuttaa siihen, kuinka paljon kuluttaja kokee tarvitsevansa uutta tietoa. Uutta tietoa kuluttaja lähtee etsimään mainoksista, ystäviltään tai ylipäätään seuraamalla ihmisiä ympärillään. Tätä kutsutaan ulkoiseksi tiedoksi. (Ylikoski 2000, 97; Solomon 1999, 270-274.)

Saamansa tiedon perusteella kuluttajalle muodostuu kuva tarpeen tyydyttävistä vaihtoehtoista, joista hän sitten pyrkii rajaamaan harkinnan kohteena olevien vaihtoehtojen määrää. Harkinnan kohteena olevien palvelujen määrä on ostotilanteessa todennäköisesti pienempi kuin tuotteiden. Valintatilanteessa arvion kohteena on, kuinka kukin harkintajoukon palvelu tulee täyttämään sitä koskevat odotukset. Arviointikriteereinä ovat palvelun ominaisuudet ja palvelun tuottamat hyödyt. Kuluttaja antaa omat painoarvonsa eri valintakriteereille ja harkitsee näitä peilaten eri vaihtoehtojen sopivuutta omaan tilanteeseensa. Kuluttajan lopullinen valinta tapahtuu käyttäen muutamaa kriteeriä samanaikaisesti. (Ylikoski 2000, 103-108.)

### ***5.2.2 Kuluttajan rooli palvelujen käytössä***

Kuluttajan rooli palvelujen kysynnässä ja palvelutuotannossa on aktiivinen. Henkilökohtaisissa palveluissa palvelu tuotetaan vuorovaikutuksessa ja näin ollen kuluttaja on palveluprosessin toisena osapuolena oleellinen tuotantoresurssi. Henkilökohtaisessa palvelutilanteessa sekä asiakas ja myyjä tai virkailija voi ottaa huomioon tilanteen ja joustaa vastapuolen mukaan. Jokainen tilanne on ainutlaatuinen. Asiakassuhteen ollessa pitkäaikainen tai tilanteiden toistuessa usein osapuolet rutinoituvat ja oppivat toimimaan niin, että tuotetaan ja vastaanotetaan hyvää palvelua. Jotta palvelutilanne olisi kaikin puolin onnistunut, on tärkeää, että asiakkaalla ja myyjällä on samanlainen mielikuva tuotettavasta palvelusta. Tämä korostuu tilanteissa, joissa asiakkaalla ja myyjällä on taustallaan pitkä asiakassuhde. Tuttuus lisää luotettavuutta ja turvallisuuden tunnetta. Hyvällä asiakassuhteella luodaan asiakasuskollisuutta ja siksi henkilökohtaisia palveluita tuottavien yritysten tulisi suosia pitkäaikaisia työsuhteita. (Aatola 1999, 14.)

Aatola (1999) korostaa etukäteen saadun tiedon tärkeyttä asiakastyytyväisyyden osana. Palveluntarjoajan olisi hyvä toimittaa asiakkaalleen etukäteen esimerkiksi selkeä palveluseloste tai esite. Kun palveluntarjoaja tietää, mitä häneltä odotetaan, on palvelussa onnistuminen ja näin ollen sekä asiakkaan että palveluntarjoajan tyytyväisyys varmempaa. Toisaalta riippuu täysin palvelutilanteesta, kuinka asiakkaan tilanne tulee ottaa huomioon. (Aatola 1999, 14-15.)

### 5.3 Palvelujen tuottama hyöty

Kuluttajan palvelusta saama konkreettinen hyöty liittyy oleellisesti siihen, kuinka toimivaksi palvelu koetaan. Juuri kuluttajan saama hyöty on yksi tapa mitata sitä, kuinka hyvin palvelu on tyydyttänyt kuluttajan tarpeet. Kuluttajan saamaa tarpeiden tyydytystä voidaan tarkastella joko objektiivisena tai subjektiivisena hyötynä. Subjektiiviset hyödyt ovat koettuja hyötyjä, joiden selvittäminen tapahtuu kuluttajan mielipiteiden ja kokemusten kautta. Subjektiiviseksi eli kvalitatiiviseksi hyödyksi voidaan katsoa esimerkiksi toimiva vuorovaikutus, kuten ystävällisyys, koettu turvallisuus, ympäristö ja sosiaaliset vaikutukset. Myös psyykkiset kokonaisvaikutukset kuten tyytyväisyys, mielihyvä ja tilanteen hallinnan tunteet kuuluvat subjektiivisiin hyötyihin. Palvelujen välillistä merkitystä ei tulisi myöskään unohtaa. Palvelut voivat vaikuttaa myönteisesti kotitalouksien jäsenten jaksamiseen ja toimintamahdollisuuksiin helpottaessaan arkielämää ja vähentäessään paineita. (Aatola 1999, 19-20.)

Objektiivisia eli kvantitatiivisia hyötyjä voidaan mitata tai muuten todeta. Tällaisia hyötyjä ovat esimerkiksi tuotteiden saavutettavuus eli ne ovat kuluttajan ulottuvilla, tuotevalikoiman laajuus, palvelupisteen sopiva sijainti ja aukioloajat. Myös toiminnan tehokkuus ja helppous ajankäytön ja vaivannäön kannalta ovat objektiivisia hyötyjä. Tärkeä hyöty kuluttajalle on myös saatu informaatio eli mainonta, hinta- ja tuotetiedot ja ohjeet. (Aatola 1999, 19-20.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Tutkimusote ja –menetelmä

Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen keinoin. Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on, että tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittaviensa kanssa, kuin mittausvälineillä hankittuun tietoon. Tutkimuksen laadullinen aineisto on kerätty haastatteluilla. Haastattelu sopii moniin eri tutkimustarkoituksiin, koska se on hyvin joustava menetelmä. Suora kielellinen vuorovaikutus tutkittavan kanssa haastattelutilanteessa mahdollistaa tiedonhankinnan

suuntaamisen haastattelun aikana. Haastattelu mahdollistaa myös vastausten taustalla olevien motiivien esiintuomisen. Non-verbaalit vihjeet tukevat vastausten ymmärtämistä ja joskus jopa auttavat ymmärtämään merkityksiä. Tutkimuksen aiheen vuoksi oli tärkeää tehdä haastattelut kasvotusten, sillä tällöin tutkittavien näkökulmat, ääni ja non-verbaalit viestit tulivat paremmin esiin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 155.)

Tutkimuksen haastattelumuodoksi valittiin teemahaastattelu. Teemahaastattelu on muodoltaan varsin avoin, jolloin haastateltavan on halutessaan mahdollista puhua hyvin vapaamuotoisesti. Tutkimuksen aiheen ollessa haastateltaville henkilökohtainen pyrittiinkin juuri tuomaan esiin haastateltavien omaa ”ääntä”, mikä myös tuki teemahaastattelun valintaa tutkimusmenetelmäksi. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, kysymysten tarkka muoto ja järjestys sen sijaan puuttuvat. Haastattelun teemoiksi valittiin ikääntyneen arki, kotitalouspalvelun käyttäminen, kotitalouspalvelun tuottaminen, kuluttajakäyttäytyminen ja kotitalouspalvelujen saatavuus (liite 2). Kuten teemahaastattelulle tyypillistä on, yksityiskohtaisten kysymysten sijaan etenimme edellä mainittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Teemojen järjestys ja tarkentavien kysymysten muoto kuitenkin vaihteli haastattelusta toiseen. Toisaalta käytetyt teemat varmistavat, että kaikkien haastateltavien kanssa on puhuttu edes osittain samoista asioista, mikä oli erittäin tärkeää ottaen huomioon haastattelijan kokemattomuuden. Lisäksi teemojen muodostaman kehyksen avulla haastatteluaineistoa voi käsitellä edes jossain määrin jäsentyneesti. (Eskola & Suoranta 1996, 67; Hirsjärvi & Hurme 2001, 48; Hirsjärvi ym. 2005, 197.)

Haastattelurungon laatimisen tukena käytimme keskustelurunkoa, jota oli käytetty Sitran ja Kuluttajatutkimuskeskuksen yhteistyössä keväällä 2004 toteutetun kotityön ulkoistamista koskevan selvityksen aineistonkeruussa (Varjonen ym. 2005, 113-115). Teemat ja haastattelurunko pysyivät kaikissa haastatteluissa samana. Ensimmäisen haastattelutilanteen jälkeen joitakin kysymyksiä tarkennettiin, jotta saataisiin tutkimuksen kannalta vieläkin olennaisempaa tietoa.

Toteutimme teemahaastattelut kolmena ryhmähaastatteluna. Hirsjärvi ja Hurme (2001) pitävät ryhmähaastattelua vapaamuotoisena keskusteluna, jossa osanottajat

kommentoivat asioita melko spontaanisti, tekevät huomioita ja tuottavat monipuolista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Haastattelujen toteuttamiseen ryhmähaastatteluina päädyttiin, koska haastattelutilanteesta haluttiin saada haastateltaville mukava keskustelutuokio. Haastattelijan tehtävänä onkin keskustelun aikaansaaminen ja sen helpottaminen, ei niinkään ryhmän varsinainen haastattelemineen. Haastattelijan tulee kuitenkin ryhmähaastattelussa huolehtia siitä, että keskustelu pitäytyy valittujen teemojen asettaman kehyksen sisällä ja että kaikki haastateltavat osallistuvat keskusteluun. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61.)

Ryhmähaastattelun etuna on haastateltavien toisilleen antama tuki. Omasta arjesta ja toimintakyvystä puhumisen arveltiin olevan vaikeaa ikääntyneille aiheiden ollessa hyvin henkilökohtaisia. Päädyttyämme etsimään sopivia haastateltavia läntisen Jyväskylän päiväkeskuksista, vahvistui päätöksemme käyttää ryhmähaastattelua, sillä haastateltavien tiedettiin olevan toisilleen tuttuja päiväkeskusten kautta. Näin ollen ryhmän uskottiin tuovan turvallisuuden tunnetta yksittäiselle haastateltavalle. Ryhmähaastatteluissa uskottiin ilmenevän myös asioita, jotka eivät yksilöhaastatteluissa olisi tulleet esille, sillä haastateltavat voivat yhdessä muistella, herättää muistikuvia ja rohkaista toisiaan. (Eskola & Suoranta 1996, 72-73.)

## **6.2 Haastateltavat ja haastateltavien valinta**

Haastateltavia valittaessa lähtökohtana oli, että haastateltavat ovat yli 65-vuotiaita ja he asuvat haastatteluhetkellä omassa kodissaan. Toimeksiantajan ohjeiden mukaisesti haastateltavien tuli lisäksi asua läntisen Jyväskylän alueella. Haastatteluun osallistuneita pyysimme täyttämään ennen haastattelua taustatietolomakkeen, jossa kysyttiin haastateltavan syntymävuotta, asuinalueetta, asumismuotoa sekä perhemuotoa (liite 1).

Taulukosta 1 nähdään haastateltavien taustatiedot. Haastatteluun osallistuneista kaksi oli alle 75-vuotiaita ja 11 yli 80-vuotiaita. Vaikka haastattelun lähtökohtana oli haastatella ainoastaan yli 65-vuotiaita, otettiin mukaan myös 52- ja 64-vuotiaat haastateltavat. Heidän katsottiin olevan sopivia haastateltavia, koska kumpikin käytti kotona asumista tukevia palveluja. Haastateltavista kaksi oli miehiä ja 15 naisia. Yksi haastateltavista asui puolisonsa kanssa ja loput asuivat yksin. Haastatteluun osallistuneista kolme asui omakotitalossa, kaksi rivitalossa ja 12 kerrostalossa. Haastateltavista seit-

semän asuu Mäki-Matin alueella, kuusi asuu Kypärämäen alueella, kaksi Myllyjärvel-  
lä, yksi Mäyrämäessä ja yksi Keltinmäen alueella. Haastateltavista emme ole käyttä-  
neet oikeita nimiä tuloksia esitellessämme, sillä halusimme taata heidän anonymiteet-  
tinsä. Siksi haastateltavat numeroitiin. Haastateltavat 1 - 6 osallistuivat ryhmähaastat-  
teluun Kypärämäen päiväkeskuksessa, haastateltavat 7 - 10 olivat Keltinmäestä ja  
haastateltavat 11 - 17 Mäki-Matista.

### TAULUKKO 1. Haastateltavien taustatiedot

Sukupuoli	15 oli naisia	2 oli miehiä			
Ikä	52 - 90-vuotiaita				
Perhemuoto	16 asuu yksin	1 asuu puolisonsa kanssa			
Asumismuoto	12 asuu kerrostalossa	2 asuu rivitalossa	3 asuu omakotitalossa		
Asumisalue	7 asuu Mäki-Matissa	6 asuu Kypärämäessä	2 asuu Myllyjärvellä	1 asuu Mäyrämäessä	1 asuu Keltinmäessä

### 6.3 Haastattelujen toteutus ja tutkijoiden asema

Toteutimme teemahaastattelut kolmena ryhmähaastatteluna Kypärämäen, Keltinmäen ja Mäki-Matin päiväkeskuksissa 6. - 21.10.2008 välisenä aikana. Haastattelupaikan valitsemisessa otettiin huomioon se, että ympäristö olisi kaikille haastateltaville neutraali. Oli myös luonnollista valita haastattelupaikaksi haastateltaville tavanomainen kokoontumispaikka. Haastatteluihin osallistui yhteensä 17 henkilöä, jotka olivat iältään 52 - 90-vuotiaita. Haastatteluiden ryhmäkoot vaihtelivat neljästä seitsemään osanottajaan. Aluksi otimme yhteyttä päiväkeskusten ohjaajiin saadaksemme selville, onko päiväkeskuksilla mielenkiintoa osallistua tutkimukseemme ja löytyykö heidän asiakaskunnastaan sopivia haastateltavia. Lähetimme ohjaajille sähköpostitse teema-haastattelumme haastattelurungon. Kun päiväkeskuksissa suhtauduttiin myönteisesti

tutkimukseen ja uskottiin, että haastateltavia varmasti löytyisi, sovimme vierailusta päiväkeskuksiin.

Ensimmäinen haastattelu toteutettiin Kypärämäen päiväkeskuksessa, jonka ohjaaja valitsi meille haastateltavat antamiemme toiveiden perusteella. Sopivasta haastatteluajankohdasta sovimme ohjaajan kanssa puhelimitse. Kävimme tutustumassa tiloihin ja esittäytymässä haastateltaville muutamaa päivää ennen varsinaisen haastattelun toteutusta. Toinen haastattelu tehtiin Keltinmäen päiväkeskuksessa. Myös Keltinmäessä ohjaaja valitsi haastateltavat etukäteen, ja sovimme hänen kanssaan haastatteluajankohdan sähköpostitse. Tapasimme ohjaajan ja tutustuimme päiväkeskuksen tiloihin pari päivää ennen haastattelua. Haastateltavat tapasimme kuitenkin ensimmäisen kerran vasta hieman ennen haastattelun alkua. Viimeinen haastattelu suoritettiin Mäki-Matin korttelikerhossa, joka tarjoaa Mäki-Matin alueen asukkaille päiväkeskuksen kaltaisia palveluja. Toisin kuin Kypärämäen ja Keltinmäen päiväkeskuksissa, Mäki-Matin korttelikerhossa ohjaaja on paikalla vain kerran viikossa. Sovimme ohjaajan kanssa tapaamisen korttelikerhon tiloihin, jolloin esittelimme itsemme ja tutkimuksen tarkoituksen sekä tutustuimme korttelikerhon kävijöihin. Keskustellessamme kävijöiden kanssa löytyi innokkaita osallistujia, joiden kanssa sovimme sopivan ajan haastattelulle.

Haastateltavien tapaaminen etukäteen ja ennakkoinformaation määrä vaihtelivat sen mukaan, mitä päiväkeskusten ohjaajat haastateltavillemme olivat kertoneet. Tämä ei mielestämme vaikuttanut haastattelujen kulkuun. Haastateltavat paikasta riippumatta keskustelivat hyvin avoimesti. Keskustelu myös eteni toivottuihin aihepiireihin heti alusta alkaen. Koska vastasimme tutkimuksen toteutuksesta yhdessä, koimme tärkeäksi molempien tutkijoiden osallistumisen haastattelutilanteisiin. Sekä haastateltavien että haastattelun kulun vuoksi jaoin kummallekin vastuualueet. Toinen meistä otti päävastuun kysymysten esittämisestä ja keskustelun vetämisestä, kun taas toinen toimi tarkkailijana, joka teki muistiinpanoja ja tarkentavia kysymyksiä tarvittaessa. Roolijaosta kerrottiin myös haastateltaville.

Haastattelut nauhoitimme sanelukoneella. Tämä kerrottiin haastateltaville ja heiltä pyydettiin suostumus nauhoitukseen. Jokainen haastattelu kesti noin 70 - 100 minuuttia. Haastattelut litteroimme kirjalliseen muotoon heti haastattelujen jälkeen, mikä

helpotti eri haastateltavien äänten tunnistamista nauhalta. Litteroimalla tutkimusaineisto kirjalliseen muotoon mahdollistettiin sen käsittely ja analysointi.

#### **6.4 Empiirisen aineiston analysointi ja tulkinta**

Analyysiä laajasta aineistokokonaisuudesta ei voida tehdä vain kuuntelemalla alkupeittäisiä nauhoja tai filmejä katsomalla. Alasuutarin (2001) mielestä aineistoa on mahdollista eritellä ilman sen tiivistämistä suppeampaan ja helpommin käsiteltävään muotoon. Kvalitatiivisen aineiston analysointi- ja tulkintamahdollisuuksina ei ole vain yhtä tai kahtakaan näkökulmaa siitä, mitä aineisto kertoo tai mitä se heijastaa. Analysointimahdollisuuksille väljät kehykset antaa aineiston paikka ilmiön kokonaisuudessa. Alasuutarin mukaan analyysimahdollisuuksien rajana on periaatteessa vain tutkijan luovuus ja mielikuvitus, sillä jo pelkän luonnollisen kielen informaatiomäärä on valtaisa. (Alasuutari 2001, 85-88.) Myös Eskola ja Suoranta (2001) kirjoittavat laadullisen tutkimuksen vaikeimman osuuden olevan tulkintojen tekeminen. Heidän mielestään tieteellinen mielikuvitus on suurin vaikuttaja tulkintojen hedelmällisyyteen ja osuvuuteen. (Eskola & Suoranta 2001, 145.)

Eskolan ja Suorannan (1996) mukaan laadullisesta aineistosta tehdyn analyysin avulla on tarkoitus luoda aineistoon selkeyttä ja tuottaa sen pohjalta uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysin avulla aineisto pyritään tiivistämään kadottamatta silti sen sisältämää informaatiota. (Eskola ja Suoranta 1996, 104.) Tuomi ja Sarajärvi (2006) kirjoittavat aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä, jossa yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysissä edetään tulkinnan ja päättelyn avulla empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 115.)

Aluksi tarkastelimme litteroitua materiaalia haastattelu kerrallaan. Pyrimme löytämään haastateltavien välisiä yhteyksiä ja eroja. Teimme erilaisia käsittekarttoja tutkimusaineistosta haastattelurungon teemoihin pohjautuen. Aineistoa käsitelimme myös haastateltava kerrallaan. Näin pyrimme jaottelemaan huomattavan laajaa aineistoa helpommin käsiteltävään muotoon. Eskola ja Suoranta (1998) kirjoittavatkin teemoittelun avulla olevan mahdollista nostaa tutkimusaineistosta esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Näin teemojen esiintymistä ja ilmenemistä voidaan vertailla ai-

neistossa. Teemoittelun avulla aineistosta voidaan myös poimia sen sisältämiä keskeisiä aiheita. (Eskola & Suoranta 2001, 174.)

Tutkimusaineistoon perehtyessämme nousi selkeästi esiin teemoja, jotka toistuivat jokaisessa haastattelussa. Teemoittelua käyttäen pyrimme jäsentämään haastatteluissa saatua tietoa löytääksemme tutkimusongelman kannalta tärkeimmän sisällön. Teema-haastattelurungossa teemoja oli viisi. Teemoittelun myötä niitä löytyi kuitenkin yhteensä seitsemän. Tulokset esittelemme teemoittelussa löytyneiden teemojen avulla.

Tyypittelyn Eskola ja Suoranta (2001) kirjoittavat olevan aineiston ryhmittelyä tyypeiksi. Tyypittely heidän mukaansa edellyttää aina jonkinlaista tarinajoukon jäsentämistä, kuten teemoittelua. Parhaimmillaan esitetyt tyypit kuvaavat saatua aineistoa laajasti ja mielenkiintoisesti, mutta samalla taloudellisesti. Laadullisen tutkimuksen aineisto esitetään usein teemoittelun avulla. Tämän jälkeen analyysiä voidaan jatkaa pitemmälle muodostamalla vastauksista yleisimpiä tyyppejä. (Eskola ja Suoranta 2001, 181.) Koska kvalitatiivisessa tutkimusotteessa argumentaatio ei voi perustua muuttujien välisiin tilastollisiin yhteyksiin, Alasuutari (2001) toteaa olevan hyvin tavallista, että aineistosta muodostetaan erilaisia tyyppejä. Tyypit mielletään tavallisesti sellaisiksi toisistaan eroaviksi elämäntapatyypeiksi, jotka samalla selventävät sitä, miksi ihmiset toimivat tutkimuksen kohteena olevan asian suhteen eri tavalla. (Alasuutari 2001, 94.) Tutkimusongelman valossa ryhmittelimme haastateltavat tyypeiksi heidän kotitalouspalvelujen käyttönsä pohjalta. Tyypittelyn avulla pyrimme kiteyttämään koko tutkimusaineiston tärkeimmän sisällön. Tyypittelystä on mielestämme mahdollista poimia eri käyttäjäprofiilien tyypilliset piirteet.

## **7 ”VOI KUN OLIS JOKU, JOKA TULIS JA PUISTELIS MATTOJA”**

Tässä luvussa esittelemme tutkimuksemme keskeisimmät tulokset teemoittelussa syntyneiden teemojen mukaisesti. Nämä teemat ovat ikääntyneen arki, kotityöt, toimintakyky, kotitalouspalvelut, kotitalouspalvelujen saatavuus ja ikääntyneen kuluttajakäyttäytyminen. Jotta luku etenisi mahdollisimman johdonmukaisesti ja selkeästi, sijoiti-

timme kirjoittamisvaiheessa teemat kotityöt ja toimintakyky ikääntyneen arki -teeman alakohdiksi. Kotityöt ja toimintakyky liittyvät mielestämme ikääntyneen arkeen niin vahvasti, ettei niitä voitu käsitellä omina erillisinä kohtinaan. Myös kotitalouspalvelujen saatavuus -teema asetettiin kotitalouspalvelut -teeman toiseksi alakohdaksi kokemusten ja odotusten rinnalle. Luku etenee esittämiemme tulkintojen ja niitä seuraavien haastateltavien kommenttien mukaan. Tulosten rinnalla käsittelemme myös poimintoja tietoperustasta.

## 7.1 Ikääntyneen arki

Haastattelut alkoivat haastateltavien arjen kuvailuilla. Haastateltavat kertoivat melko yksityiskohtaisesti aamurutiineistaan ja siitä, miten päivät etenivät iltaan asti. Kuvailut arjesta ja siihen liittyvistä askareista rajautuivat enimmäkseen kodin piiriin, mutta myös kodin ulkopuolella tapahtuvia asioita mainittiin. Arkiaskareista kertoessaan haastateltavat mainitsivat toisaalta siitä, mistä tehtävistä he suoriutuvat itse ja toisaalta niistä asioista, joihin tarvitaan jo ulkopuolista apua.

Haastateltavien arki muodostui tavallisten, päivittäisten askareiden mukaan. Useat haastateltavat kertoivat heräävänsä jo varhain, jolloin heti aamusta heillä oli aikaa omille askareille. Jokaisen päivä alkoi aamiaisella, ja myös lääkkeet kuuluivat yhtenä tärkeänä osana aamurutiineihin. Suurin osa haastateltavista huolehti itse lääkkeidensä otosta, mutta kahdella haastateltavalla kävi kotihoidon työntekijä antamassa lääkkeet aamuisin. Kuten Lampikoski ja Lampikoski (2000, 88) kirjoittavat ikääntyneiden olevan ahkeria seuraamaan ympäröivää maailmaa eri tiedotusvälineiden kautta, myös meidän tutkimuksemme mukaan tämä käsitys vahvistui. Haastateltavien arkeen ja etenkin aamuihin kuului lehden lukeminen, sillä jokainen haastateltava, jonka näkökyky oli vielä hyvä, mainitsi lehden lukemisen aamunsa osana. Toisaalta myös eräs haastateltavista, jonka näkö oli jo heikentynyt, kertoi kodinhoitajien lukevan hänelle aamulla lehteä, mikäli siihen vain oli aikaa.

Haastateltavien arjen kuvailuissa ruokailut olivat merkittävässä osassa. Päivän eri ruokailut ja kahvit selvästi rytmittivät haastateltavien päivien kulkua. Aamiaisen lisäksi mainittiin erityisesti lounas, jonka suurin osa haastateltavista nautti päiväkeskuksessa, sekä päiväkahvi. Myös muiden perustarpeiden tyydyttämiseen liittyvät toiminnot

korostuivat haastateltavien arjen kuvailuissa. Ruokailujen lisäksi mainittiin varsinkin peseytyminen, pukeutuminen ja lepo.

*No mä oon semmonen aikanen ihminen, että mä nousen hirveen aikaiseen ja mulla on aamulla aikaa, mää vähän siivoilen ja korjailen ja käyn vessassa pesulla ja muuta, ja sitten keitän kipakkaa kahvia, järjestelen vaan sitä huonetta siinä ja kuuntelen telviisiota ja semmosta tavallista.*

***Haastateltava3***

*Nii, noku herää ni sitte kahvin keitto ja lääkkeet ja lehen luku. Sitte loikoilemaan vielä ja sitte postilaatikolle ja sit taas lounaalle ja sit ruokalevölle ja sitte vähän lenkille ja sitte päiväkahville ja siinä iltaan sitten lueskellee, mitä sattuu tekemään muutaki.*

***Haastateltava7***

*Jaa, minä ku oon tullu lenkiltä, ni minä vaihdan vaatteet päälle ja pesen itteni ja sitten minä suunnittelen mitähän sitä ruokaa tekee. Teen ruokaa taikka tytöt on tehny. Syön ja tiskaan ja käyn päiväunille. Ja sitten taas päiväkahvi kun herään. Sitten sattuu mitä vaan. Kaikki on hyvää. Joskus tanssitaan ja joskus talvella hiihdetään suksilla. Ja ihan mitä vaan semmosta.*

***Haastateltava4***

Osalle haastateltavista liikunta ulkoilun tai kuntosaliharjoittelun parissa oli olennainen osa arkea. Haastateltavat kertoivat käyttävänsä päiväkeskuksen kuntosalia, jossa usein käytiinkin ystävän kanssa yhdessä esimerkiksi polkemassa kuntopyörää. Ulkoilun maininneet haastateltavat kertoivat lenkkeilevänsä päivittäin ja yksi kertoi käyvänsä lenkillä jopa kaksi kertaa päivässä. Osa haastateltavista kertoi, että liikunta oli kuullut aiemmin tärkeänä osana arkeen, mutta sairaudet tai muu toimintakyvyn heikkeneminen oli aiheuttanut sen, että liikunnan harrastaminen oli täytynyt lopettaa. Ulkoilun ja kuntosaliharjoittelun lisäksi liikuntana mainittiin pihatyöt sekä hyötyliikunta. Pihatöiden kuuluessa arkeen, kerrottiin liikuntaa saatavan muun muassa haravoinnista ja nurmikon leikkaamisesta. Hyötyliikuntana haastateltavat mainitsivat yläkerrassa nukkumisen, jolloin portaiden kulkemisesta sai ylimääräistä liikuntaa. Lähtiessään asioille osa haastateltavista kertoi kävelevänsä ylimääräisen lenkin, jotta saisi liikuntaa.

*Ja sitte minä lähen lenkille, minä käyn joka päivä lenkillä, kävelen hirveesti.*

***Haastateltava10***

**Haastateltava1:** - Mitä varten sä yläkerrassa nukut? **Haastateltava5:** - Kuntoiluhan se on. Kyl mä kävelen monta kertaa päivässä mut en pitkiä lenkkejä ei mun kävellä huoli ku haravoin niin paljon ku on iso tontti.

*Kuitenkin minä siinä sitten syön aamulla ne mitä syön aamupallaa ja sitten niin tänne [päiväkeskus] lähen kävelee ja joskus tuun mutkan kautta jotta oon ulkona. Minä en tuossa oo käyny kuntosalissa. Minä kävin alkuaikoina täällä kyllä hyvin paljon voimistelemissa vaan mulla oli jokaikin sairauksia nii minä jätin sen homman.*

**Haastateltava13**

Kuvaillessaan arkeaan haastateltavat mainitsivat lisäksi kaupassa käynnin ja asioinnin apteekissa sekä pankissa. Useat haastateltavat saivat apua asiointiin joko läheisiltään tai kotihoidosta, kun taas osa haastateltavista selvisi asioinnista vielä täysin itsekseen. Myös käsitöiden ja saunan merkitys haastateltavien arjessa ilmeni haastattelujen kuluessa. Käsitöet maininneet haastateltavat tekivät käsitöitä päivittäin. Päiväkeskukset olivat suuri osa haastateltavien arkea. Toisille jopa niin suuri, ettei sitä edes osattu erikseen mainita kysyttäessä päivän kulusta. Haastattelujen kuluessa ilmeni kuitenkin, että esimerkiksi päiväkeskukseen tultiin syömään päivittäin tai että päiväkeskuksella käytiin tekemässä päivittäin käsitöitä. Lisäksi haastateltavat saunoivat, viettivät aikaa ja tapasivat tuttuja päiväkeskuksissa.

Arkea kuvatessaan erityisesti haastateltavat, jotka asuivat sukulaistensa lähellä, mainitsivat tapaamiset esimerkiksi lastensa ja lastenlapsiensa kanssa. Osalla haastateltavista tapaamiset olivat säännöllisiä, ja osa tapasi sukulaisiaan harvemmin. Joidenkin haastateltavien sukulaiset asuivat kauempana, jolloin haastateltavat kokivat, että oli hankalaa tavata kovin useasti. Sukulaisiin pidettiin yhteyttä myös puhelimen välityksellä. Haastatteluissa ilmeni kuitenkin haastateltavien suhtautuminen siihen, että tapaamista pidettiin huomattavasti tärkeämpänä kuin soittamista. Seurasta puhuttiin myös saunan yhteydessä, ja kaksi haastateltavaa kertoikin käyvänsä yhdessä saunassa heidän yhteisellä saunavuorollaan.

*Ja sitten mitä meillä on niin meillähän on [nimi] kanssa yhteinen saunavuoro me käyään saunassa yhdessä että se en oo yksin siellä ollu.*

**Haastateltava13**

*Ja sitte lapsia tulee kuka kulloinkin tulee sit käymään aina ja sit alkaa se oma orkesteri. Ja mitä niil sit on jotain toivomist, et apua.*

**Haastateltava1**

**Haastateltava17:** - No minä tuun aina tänne teijän kanssa huastamaan. Huonoille silmille itku ei ole hyväks. **Haastateltava14:** - Kyl se on joka ilta vähän itkettävä on se kumma. No minä ku oon yksin kanssa ei ne aina kerkeä lapset. Eilen oli poika minun luona ni meni koko ilta niin hyvin.

### 7.1.1 Kotityöt

Haastateltavat mainitsivat kotitöikseen siivouksen, kuten imuroinnin, pölyjen pyyhkimisen ja tiskaamisen, ruuan laiton, kaupassa käynnin ja muun asioinnin, esimerkiksi apteekissa ja pankissa. Myös vaatehuoltoon liittyvät toiminnot, kuten vaatteiden pesu, silitys ja petivaatteiden vaihto sekä puistelu, mainittiin.

Keskusteltaessa kotitöistä haastateltavat kertoivat tekevänsä kotitöitä pääasiassa oman vointinsa mukaan. Osa haastateltavista selvisikin itse kaikista kotitöistä ja he, joiden toimintakyky oli jo heikentynyt, saivat kotitöihin apua joko läheisiltään tai ulkopuolisilta palveluntarjoajilta.

*Meillä on kotityöt ihan kaikki. Sitä mukaa siivotaan mitä jaksetaan, mimmonen vointi on, vointi on tähän saakka on ollu hyvä. Ja tota, ihan järjestyksessä otetaan. Ja sit lähdetään kauppaan kauppareissulle, me käydään yleensä tuol [kaupan nimi], ni tuota miehen kanssa ollaan sit käydään siellä. Ja sit tullaan, suunnitellaan ensiks et mitä laitettais...*

**Haastateltava1**

*...minulle ei oo kettään kuka mulla käy siivoomassa mutta parveke on sillä lailla että minä otan pölynimurilla ja minä paan matot sinne vaan nyt ku on yks iso matto minä en oo sitä jaksanu nostaa. Mutta tuota en minä niin hirviästi ja ku mulla on pieni asunto*

**Haastateltava13**

*Yksin teen ja kaikki siivoon ja käyn kaupassa avustajan kanssa.*

**Haastateltava15**

Haastateltavat eivät pitäneet siisteyttä ja täydellistä puhtautta erityisen tärkeänä, vaan tärkeämpänä pidettiin omaa viihtyvyyttä ja jaksamista. Vaikka siivoamista tai muita kotitöitä olisikin ollut tehtävänä, jätettiin ne mieluummin tekemättä kuin rasitettiin itseään liikaa. Toisinaan oman toimintakyvyn rajoitteet unohtuivat ja kotitöitä tehtiin enemmän kuin oma kunto sallisi.

*Ja ite oon sitten vähä siivoillu sillä lailla että sekkaan soppii. Että ei yhtenäin tarte luututa. Ja panneepi harjan nokkaan vähä märkää rähtiä ja nurkkia pyyhkii.*

**Haastateltava13**

*Työtä on siellä mulla ainaki paljon, mutta mä jätän paljo tekemättä, että siellä on kyllä sitte oma siivosa, että täytyy potkia sängyn alle jos kuka tulee. En niuhota millään tavalla että. Mutta mutta, kyllä siellä toimeen tulee.*

**Haastateltava8**

Haastateltavien kertomuksista ilmeni, että kotitöihin suhtauduttiin arvostuksella ja kotitöitä ja niistä suoriutumista pidettiin tärkeänä. Joillekin haastateltaville muiden ihmisten antamat kehut oman kodin siisteydestä ja hyvin hoidetusta pihasta tuntuivat olevan erittäin merkittäviä. Haastateltavat halusivat hoitaa kotityönsä mahdollisimman pitkälle itse, vaikka tiedostettiin, että toimintakyvyn heikentyessä myös kotitöihin olisi mahdollisesti hankittava apua.

*Minä teen kaikki kotityöt ite ja vielä oo ketää naapurii ei käy ulkopuolista ...Kyllä ne kaikki kehuu, en minä tiä. Samanlaista mitä on ulkona, samanlaista on sisällä.*

**Haastateltava5**

**Haastattelija:** - *Mutta tosiaan niin sitte nää kotityöt tuntuu siltä, että itellä haluu pitää sitte mahollisimman pitkään?* **Haastateltava10:** - *Kyllä, joo, mä oon kyllä semmonen, mä kyllä ite teen enemmän.*

### 7.1.2 Toimintakyky

*Eihän tässä vielä paljo nii ikää ole, ettei pystynä tekee.*

**Haastateltava5**

Haastateltavat kertoivat tekevänsä kotitöitä oman jaksamisensa mukaan. Esimerkiksi jotkut haastateltavista kertoivat jakavansa siivousurakkaa useammalle päivälle, jotta urakka ei kävisi liian raskaaksi. Toimintakyvyn koettiin rajoittavan kaikista kotitöistä erityisesti siivousta. Toisaalta haastateltaville oli tärkeää, että kotitöitä voitaisiin tehdä itse mahdollisimman pitkään. Siivoamalla ja muita kotitöitä tekemällä haastateltavat kokivat pitävänsä yllä toimintakykyään. Myös Tuorila (2001, 32-34) sai selville, että arkiset askareet ja etenkin siivous nähdään ikääntyneiden parissa apukeinona toimintakyvyn säilyttämiseen. Vaikka suurin osa haastateltavista oli yli 75-vuotiaita, eivät he kokeneet ikäänsä heikkoutena. Useat haastateltavat korostivatkin sitä, että he

eivät tunne ikäänsä haittaavana tekijänä, vaan halusivat pärjätä mahdollisimman pitkään itsekseen. Halu tulla toimeen itsekseen, niin kauan kuin fyysiset ja henkiset voimavarat sen mahdollistavat, selvisi myös Lampikosken ja Lampikosken (2000, 86) teoksesta.

Haastateltavat puhuivat avoimesti sairauksistaan ja siitä, miten ne vaikuttavat arkeen. Osalla haastateltavista oli useita sairauksia, joiden takia kotitöitä ei voinut tai saanut tehdä. Kotitöitä vaikeuttivat erityisesti sydänsairaudet, jotka aiheuttivat sen, ettei kotitöitä jaksettu tehdä enää entiseen malliin. Monilta haastateltavista olikin kielletty joko omaisten tai lääkäreiden toimesta isojen siivousten tekeminen. Näissä tapauksissa toimintakyky oli jo sen verran heikentynyt, että raskaiden askareiden tekeminen olisi voinut olla jopa vaarallista.

*No kotityöt älkääkä tulko käymään minä en oo nähny koko puoleen vuoteen yhtään mittään tai pitempäänki aikaan nii siellä voi olla epäsiistiä mut mä oon hirveen allerginen. Tumpun kanssa täytyy kulkee jatkuvasti, joka päivä ja sitten niin tuota ku minä olin korjattiin vähän tuota tahdistinta nii sillo sano lääkäri että mattopiiskaan älä perkele joo ja ku minä läksin ovesta nii sano muistakaa teidän sydän on loppu mites semmonen ihminen siivoo jonka sydän on loppu. Sitten ku mulla on sydänlääkäri nii hän sanoo että tuota kyllä sä pärjääät kun et tee käsillä mitään.*

**Haastateltava17**

*Minä en saa mittää raskaita tehdäkään, multa on kielletty ku mulla on myöskin sydämen vajaa toimintaa... Että en minä mitään lumitöitä enkä haravoinu ees lehtiäkää oo vielä kunnolla ku mä rupeen niitä haravoimaan ni sit se mennee mua alkaa kaatamaan. Ei kannata.*

**Haastateltava7**

Sydänsairauksien lisäksi toimintakykyä rajoittivat myös toisenlaiset fyysiset ominaisuudet. Osalla haastateltavista oli myös heikentynyt näkökyky, osaa vaivasivat selkä- ja lonkkavaivat ja osalle liikkuminen oli hankalaa. Käsien nostaminen koettiin hankalaksi, joten esimerkiksi isojen pyykkien ripustaminen kuivumaan tai ikkunoiden pesu oli vaikeaa.

*Kyllä minusta on pikkusen raskasta tuo isojen pyykkien, niinku lakanoitten ja muitten pesu siinä mielessä, että niitten nosto sinne narulle on vaikeeta. Mutta vielä minä oon saanu, mutta ku ei taho saada käsiä ylös ja ku on tuo sydänvika ni ... Se on minusta niinku raskain työ siitä, mitä minä teen yleensäkin.*

### **Haastateltava2**

**Haastattelija:** - Tuota mitenkäis sitten nuo kotitöitten teko tekeminen itse niin? **Haastateltava11:** - Kyllä minä en paljon ku minulla on tuo selkä tommonen et vähän pittää nytki olla tämmöset [istuintyynyt]. Kyllä mä petit pettaan.

*Tuota, minä en kyllä sillä lailla hirveen siivoo oo, kovia siivouksia ei pysty tekemään... Kyllä mä imuria heilutan vähäsen ja pyyhin pölyjä... Mä en nyt ku mul on kápälät ollu nyt semmoset, mä en oikeen suurta työtä, en voi pestä ikkunoita enkä sellasta.*

### **Haastateltava3**

Haastateltavat kertoivat oman jaksamisensa ja terveydentilansa määrittävän, miten paljon ja millaisia kotitöitä pystyttiin tekemään. Kotitöitä myös jaettiin eri päiville, jotta yhden päivän työtaakka ei tuntuisi liian raskaalle. Eräs haastateltavista kertoi esimerkiksi imuroivansa toisella viikolla ja pesevänsä lattiat seuraavalla viikolla. Vaikka oman toimintakyvyn tiedostettiin asettavan tietyt rajat kotitöiden tekemiselle, ilmeni haastatteluissa, ettei omaa kehoa aina kuunneltu riittävästi. Osa haastateltavista kertoi toisinaan tekevänsä kotitöitä, jotka olivat heidän terveydelleen liian rasittavia ja aiheuttivat fyysisiä oireita, kuten särkyä. Osa haastateltavista kertoi myös keksivänsä itse erilaisia keinoja selviytyä kotitöistä, mikäli oma toimintakyky olisi esteenä.

*Minä keräsin omenakki kaikki semmosella spagettikauhalla, ku mul on lonkkaleikkaukseen, tuota, jonotus, ni minä en saa maasta mittää, mutta kyllä mä sieltä saan, mul on kaikenlaisia koukkuja ja keppiä.*

### **Haastateltava8**

*Nii kyllä ne isommat hommat alkaa olla vähä niistä saa sitten kärsiä*

### **Haastateltava12**

**Haastateltava 12:** - Ei ku imuroi niin kyllä ois hyvä olla aina välillä ku imuroi niin pitää lepotauko. **Haastateltava 17:** - No minä soitan kaikille ystäville yks huone ku on nii sitte taas soitan.

## **7.2 Apu**

**Haastattelija:** - Teillähän kävi se kotihoidon, ni onko se ollu riittävä apu niissä kotihommissa? **Haastateltava9:** - No ei aina, mutta aika paljon, mutta sitte käy minun tyttöni se käy joka viikko ja sitte siivoojat käy keran kuukauessa.

Haastateltavien saama apu ilmeni ensimmäisen kerran keskusteluissa, kun haastateltavilta kysyttiin heidän tekemistään kotitöistä. Tällöin haastateltavat kertoivat, millaisia kotitöitä tekivät itse. He myös kuvailivat, mihin tarvitsevat apua ja mihin apua puolestaan ei tarvita, vaikka sitä ikääntyneille olisikin tarjolla. Haastateltavat kertoivat, millaista apua saivat ja kuka apua tarjoaa. Keskusteluista kävi myös ilmi, kuinka usein apua saatiin ja kuinka apu hankittiin. Haastateltavat lisäksi kuvasivat kokemuksiaan saadusta avusta, erityisesti, jos apua oli hankittu yksityiseltä palveluntarjoajalta.

Kertoessaan saamastaan avusta haastateltavat useimmiten mainitsivat siivoukseen saamansa avun. Siivouksesta puhuessaan haastateltavat mainitsivat imuroinnin, lattian pesun, mattojen ja petivaatteiden puistelun ja tiskauksen. Apua saatiin myös asiointiin, kuten kaupassa ja apteekissa käynteihin. Omakoti- tai rivitaloissa asuvat haastateltavat saivat apua myös pihatöihin, kuten haravointiin ja lumitöihin.

### ***7.2.1 Läheisiltä saatu apu***

Lähes kaikki vastaajat saivat apua läheisiltään. Useilla haastatteluun osallistuneilla asui lähettyvillä omia lapsia tai lastenlapsia, jotka säännöllisesti auttoivat heitä erilaisissa arjen askareissa. Vain muutaman haastateltavan läheiset asuivat kaukana tai he eivät muuten voineet auttaa haastateltavia. Myös Blomgren ja muut toteavat, että epävirallisen avun osuus oli selvästi suurempi kuin virallisen avun osuus. Erityisesti apua saatiin omilta lapsilta ja näiden puolisoilta. Apua saatiin yhden tai muutaman kerran viikossa. (Blomgren ym. 2006, 170.)

Läheisiltä saatu apu oli haastateltaville erittäin tärkeää, ja ilman sitä monille asuminen itsenäisesti olisi varmasti mahdotonta. Haastatteluissa ilmeni, että läheisiltä saatavalle avulle annettiin paljon arvoa ja toisinaan siitä palkittiin myös rahallisesti, antamalla pientä korvausta tehdystä työstä. Haastateltavat myös luottivat saavansa läheisiltään apua, mikäli heidän oma toimintakykynsä heikkenisi tai avun tarve muuten lisääntyisi. Tästä syystä heidän oli vaikeaa kuvitella, mistä apua hakisivat, mikäli läheiset muuttaisivat kauemmaksi tai eivät muusta syystä enää voisi auttaa.

*Mullakin on noita tyttöjä... Niistä saa aina apua kun tarvihtee. Täytyyhän se välillä antaa korvausta, mutta kuitenkin.*

***Haastateltava4***

**Haastattelija:** ... mitenkä sitte jos aattelis niin, että jos tuliski vaikka jotain semmosia ikäviä sairauksia, että sitte itte väsyiski vaikka helpommin nii, ni mitenkä sitte? Kokisko sitte että haluisit niinku vaikka ulkopuolista apua siihen? **Haastateltava10:** - Ei sitä vielä tiiä, pittää miettiä sitte tuota sitä asiaa. **Haastattelija:** - Nii, että mitenkä sitte toimii, että tarviisko sitte iha apua jossain siivoomishommissa tai muussa? **Haastateltava10:** - Kyllä mä uskon että tytöt kävis kyllä siivoomassa, mulla on hirveen reippaita tyttöjä.

Haastatteluissa kerrottiin läheisiltä saatavan apua siivoamiseen. Läheiset auttoivat haastateltavia esimerkiksi pyykkien pesemisessä, imuroinnissa ja ikkunoiden pesussa. Toiset haastateltavista kertoivat saavansa apua varsin säännöllisesti jopa viikoittain, kun taas toiset tarvittaessa esimerkiksi isommissa siivouksissa. Haastatteluissa mainittiin myös kaupassa käyntiin, asiointiin ja kyydityksiin saatu apu. Apu kaupassa käyntiin oli monelle tärkeää, sillä painavien kauppakassien kantaminen tuntui haastateltavista raskaalta, vaikka ostoksilla käymisestä muuten olisikin selvitty itsenäisesti. Muutenkin läheiset kyyditsivät haastateltavia ja auttoivat asioinnissa. Haastatteluissa ilmeni myös, että useiden haastateltavien lapset auttoivat näitä raha-asioden hoitamisessa. Osalle haastateltavista omat lapset kävivät myös säännöllisesti valmistamassa ruokaa.

*Mulla ku on viisi tyttöä, niistä käy yksi aina siivoamassa vähintään keran kuukaudessa ja vie sitten kaikki lakanat mitä on pyykkiin, pesee pyykit ja taas tuo sitten takaisin.*

**Haastateltava4**

*Tyttö käy silloin kun, joka päivä käy kyllä, ei sen puoleen. Mutta ei sen nyt joka päivä tartte siivota. Se siivoo silloin ku se näkee että nyt siivoon ja sitten se pesee ikkunat ja käy kaupassa ja.. sillä on lappu pöydällä sitte aina varulta, että jos se sattuu käymään se kyllä soittaa niinä aamuina ku ne menevät kauemmalle kaupalle ni ottaa jotain erikoista kaupasta, ku käy kaupungissa.*

**Haastateltava3**

Vaikka kaupassa käynti olikin tärkeä apu haastateltaville, koettiin toisinaan, että saatu apu rajoitti haastateltavien itsenäisyyttä. Osa haastateltavista koki olevansa riippuvaisia muiden aikatauluista kulkiessaan näiden kyydillä kauppaan. Eräs vastaaja puolestaan koki, että kaupassa käynti yhdessä tyttärensä kanssa rajoitti hänen omaa päätätävältaansa. Keskusteluista kävi myös ilmi, että mieluiten kaupassa käytäisiin omin

neuvoin, mikäli oma toimintakyky tämän sallisi tai julkisilla kulkuneuvoilla pääsisi kulkemaan lähemmäs kotia.

*Nii he sitte joko illalla tai viikonloppuna hakevat kaupasta ruokaa ja toimittaa muutki apteekkiasiat. Kyllä aikaisemmin tein itse, mutta sen jälkeen ku mä olen loukkaantunu, käyny tapaturma, kaatunu että mul on täällä leikkaus tehty, ni sen jälkeen en oo käyny. Mää odotan että mä pääsisin taksilla menemään, mut ku ei anneta niitä taksimatkoja. Mut mulla on kyllä hakusessa, ni sitte voisinn mennä yksinki, itseki tekemään ne matkat, mutta, nuo kaupan asiat. Mutta en minä lähde linja-autolla enkä mä jaksa niitä kasseja raahata.*

***Haastateltava7***

*Kyllä ne tulee aina ku ne kerkee ja sitte kaupassa käyttävät paljon, mutta mä en tykkää siitä, ku tyttö on aina sannoo elä osta paljo, elä sitä. Mulla on nyt se kortti sitte, että mä saan käyä kaupassa, ni mä ostan silloin sitte niin paljon ku mä haluan.*

***Haastateltava8***

### **7.2.2 Ulkopuolinen apu**

Avun tarpeiden ohella haastateltavat kertoivat myös palveluista, joita käyttivät. Haastattelun hetkellä kolmella haastateltavalla kävi kodinhoitaja. Kodinhoitajat auttoivat haastateltavia lääkkeiden ottamisessa, siivouksessa, asioinnissa ja ruuanlaitossa. Eräällä haastateltavalla kodinhoitaja kävi kolme kertaa vuorokaudessa, kahdella muulla harvemmin. Useat haastateltavat kertoivat myös käyttävänsä päiväkeskuksien palveluita säännöllisesti. Monet ruokailivat päiväkeskuksissa arkisin. Päiväkeskusten kerrottiin olevan myös paikka, jonne kokoonnuttiin tapaamaan ystäviä ja harrastamaan. Monet olivat ottaneet osaa päiväkeskuksien järjestämiin retkiin ja muihin ohjelmiin.

Päiväkeskuksista saatavaa pesuapua hyödynnettiin myös. Haastatteluissa kerrottiin, että päiväkeskuksissa saunottiin viikoittain. Haastatteluissa ilmeni, että jotkut vastaajista pelkäsivät liukastuvansa saunassa, ja että varsinkin sydänsairauksista kärsiville saunominen on fyysisesti raskasta. Näin ollen on tärkeää, että apua saa tarvitessaan nopeasti, ja siksi saunominen päiväkeskuksissa koettiin turvalliseksi vaihtoehdoksi verrattuna yksin kotona saunomiseen. Erään haastateltavan läheiset olivat järjestäneet haastateltavalle mahdollisuuden saunoa päiväkeskuksessa, sillä he kokivat, ettei tämän ole turvallista saunoa yksin.

*Minulla on nyt aamurytmi ihan samanlainen ku [Nimi] et tänne tullaan vaan aamusella ja aamukahvit ja –puurot keitän kotosalla ja sit mulla käy hoitaja, joka aamu antamassa lääkkeet, ku mullon paljon lääkkeitä. Ne käy joka aamu ja niitten kanssa on hauska keskustella siinä pääsee hyvin päivä alkuun et se on tämmöstä. Ja siinä päivä lähtee menemään ja tänne [päiväkeskukseen] syömään ja joka päivä käyn syömässä. Mut sinä päivänä ku mullon saunapäivä nii silloin en ku mä meen [toisen päiväkeskuksen nimi] sinne mut haetaan aina syömää eiku saunaan. Maanantaisin on semmonen päivä.*

**Haastateltava14**

*Saunan takia minäki täällä [päiväkeskuksessa] käyn, ku talavella iso saunan röttelö meillä pihassa ni ja sitte kaivosta oisi vesi, ni sinne nostettava. On meillä vesi sisällä kyllä. Niin täällä tota ne suositti että täälämpäin ku sairaanhoitaja käy mulla pari kertaa kuussa, ni se sano että tule vaan tänne saunaan. Saan mä täällä vähän ihmisiä täällä kirkonkylässä sitte.*

**Haastateltava8**

Läheisten lisäksi haastateltavat saivat apua siivoukseen pääasiassa yksityisiltä palveluntarjoajilta. Haastatteluhetkellä viisi haastateltavaa osti siivouspalvelun yksityiseltä palveluntarjoajalta ja yksi haastateltava yhdistykseltä. Nämä haastateltavat kertoivat käyttävänsä siivouspalvelua vähintään kerran kuukaudessa ja enimmillään kerran viikossa. Näiden lisäksi kaksi haastateltavaa oli aikaisemmin saanut siivousapua, mutta lakannut sitten käyttämästä palvelua.

Haastateltavat olivat käyttäneet samaa palveluntarjoajaa vähintään vuoden ajan. Joillakin siivouspalvelua käyttävistä palvelussuhde oli kestänyt jopa useita vuosia. Haastateltavat kertoivat alun perin valinneensa palveluntarjoajan tuttavien suosituksesta. Toisille siivouspalvelua käyttävistä siivooja oli ollut entuudestaan tuttu, ja siksi he olivat valinneet kyseisen palveluntarjoajan. Haastatteluissa kävi ilmi, että siivouksen tilaamiseen ulkopuoliselta palveluntarjoajalta oli päädytty useimmiten siksi, ettei kaikkea jaksettu tai kyetty itse tekemään, eivätkä läheiset ehtineet aina auttamaan.

**Haastattelija:** - Tuota mitenkä mitenkä usein teillä kävi se siivojatyttö sitten? **Haastateltava16:** - Mulla käy kerran viikossa. Hän tekee kaikki semmoset mitä mä en nää eli siivoo, petaa no niille kuuluu myöskin ikkunan pesu ja kaikki nää. Vessanpesut ja nää silitykset ja tänä päivänä muun muassa pitää pestä silittää housut ja sitten yläkaapilta mä oon huomannu ku siellä on kukka nii siinä on alla jotakin töhnää ja alimmainen laa hylly sen saa pestä ja vessat ja... **Haastattelija:** - Että kattoo

*aina sit vähä sen jokaisen reissun kohalla et mitä tarttee tehä et aina sit sen mukaan. **Haastateltava16:** - Joo se on sit semmonen et aina kerran kuukaudessa pestään koko talo koko viijjään petivaatteet sitten imuroijaan ja pestään joka kerta pestää kyllä vessa ja lavuaari.*

***Haastattelija:** - Tuota mitenkä sitten tää siivooja niin tosiaan oli ihan yksityinen niin käykö sieltä aina sitten se sama? **Haastateltava14:** - Sama henkilö on käyny. Se on se sama... **Haastattelija:** - Joo aivan tuota mitenkä ku ootte tämän palvelun ottanu nii valitsitteko ite tämän palvelun kuka tuli siivoamaan vai? **Haastateltava14:** - Ite valitsin. Minä tiesin tämän ihmisen vähä tai tunsin niinku ulkonäöstä mut en minä muuten tuntenut. **Haastattelija:** - Niin justiin. Oliko hän sitten mahdollisesti ollut jollain tuttavalla kanssa siivoomassa? **Haastateltava14:** - On ollu. Sitä vasten et se on hyvä siivooja et ota vaan siitä siivooja jos tarvihet kerta. **Mä** sanoin et tarvihen minä ku pojat ei kerran eikä tyttäret kun ovat töissä sairaalatyössä koko molemmat nii ei kerkeä. Se on kaupassa [kaupan nimi] on se miun nuorin tytär työssä nii ei ne kerkiä ei ne kerkiä minua huolehtimaan. Se on tämmöstä. Kyllähän ne huolehtii ja soittaa se on se soittaminen eri jos ennen ku ne kerkii tulla aina sit.*

### 7.2.3 Toivottu apu

Lähes kaikki haastateltavista saivat apua joko läheisiltään, kodinhoitajilta tai yksityisiltä palveluntarjoajilta. Useimmat kokivat saavansa haastatteluhetkellä riittävästi apua. Haastateltavat kertoivat kuitenkin myös kotitöistä ja arjen askareista, joihin toivoisivat tai tarvitsisivat vielä lisää apua. Haastatteluissa myös mainittiin, että vaikka läheiset auttoivat paljon, oli heillä omat kotityönsä ja perheensä hoidettavanaan, eivätkä he näin ollen aina ehtineet auttamaan.

Härkki ja Raijas (2000, 19) kirjoittavat teoksessaan, että ikääntyneet kaipaisivat enemmän apua erityisesti ulkona liikkumisessa, yleisillä kulkuvälineillä liikkumisessa ja siivouksessa. Meidän haastatteluissamme ilmeni, että pääasiassa apua kaivattiin siivoukseen. Etenkin haastateltavat, jotka eivät saaneet ulkopuolista apua, kertoivat tarvitsevänsä apua esimerkiksi mattojen, ikkunanpesuun ja isoihin pyykkieihin. Lisäksi haastatteluissa ilmeni toiveita saada apua myös pihatöihin. Edellä mainitut tehtävät tuntuivat haastateltavista raskailta ja näin ollen apu oli toivottua. Apua toivottiin lisäksi kotitöihin, jotka eivät olleet itselle mieluisia, kuten esimerkiksi silitys.

*Sen silityksen vielä voisin minä antaa jollekin. Se on tympeetä. Kyllä minä ruokaa laitan ja tiskaan ja leivonkin, mutta en silitä.*

**Haastateltava2**

*Niin mutta tuota kyllä mä niinkun viime viikonloppunakin mä ajattelin että voi kun olis joku voi kun olis joku joka tulis ja puistelis mattoja kyl-lähän mä niitä imuroin... **Haastateltava17***

Haastatteluissa selvisi, että useilla haastateltavista oli selkeä tarve kotitalouspalveluille tai ylipäätään avulle arjessa selviämiseen tai sen helpottamiseen. Kuitenkin melko harvat haastateltavista käyttivät ulkopuolista apua. Haastatteluissa ilmeni, että osa vastaajista tuntui ajattelevan, ettei apua ollut syytä hankkia ennen kuin se olisi täysin välttämätöntä. Niin kauan, kun kotitöitä voitaisiin tehdä itse tai läheiset ehtivät edes silloin tällöin auttaa, ei ulkopuolista apua koettu pakolliseksi. Osa haastateltavista koki myös ulkopuolisen avun kalliiksi, eikä siksi ollut halukas hankkimaan ulkopuolista apua, vaikka tarve olisikin. Myös Tuorila (2001, 32-33) toteaa kotityöpalvelujen käyttämättömyyteen vaikuttavan sen, että ikääntyneet pitävät eläkkeitään pieninä ja kotityöpalvelujen kustannuksia liian suurina. Tästä syystä ikääntyneet haluavat selvittää kotitöistä itsenäisesti, eivätkä osta kotiinsa ulkopuolista apua.

*Ei ole, silloin ku vävyoikaki on ulkomailla, saattaa olla pariki viikkoa, ni tyttö ei oikeen jaksa ja naapurit on jostain syystä, selkä kipeenä on se joka ennen teki lumitöitä, ja nyt on ihan pieniä siinä seinän takana ne ei näy tekevän, ni silloin mä oon jossain vois käyä joku vieras tekemässä tai lumityöt siinä pihassa. Meillä on itse jokainen, siellä ei oo semmosta talonmiestä, isännöitsijä on, kaikki pihatyöt itse tekee. Nurmikon leikkaukset ja semmoset. Ni sellasen joskus vois ajatella, mutta nyt ei vielä oo tullu ihan semmonen pakkotilanne ainakaa.*

**Haastateltava 7**

## **7.3 Kotitalouspalvelut**

### **7.3.1 Kokemukset ja odotukset kotitalouspalveluista**

Kokemusta kotitalouspalveluista oli kahdeksalla haastateltavalla, joiden kaikkien kokemus oli siivouspalvelusta. Kaksi haastateltavaa oli jo lopettanut palvelun käytön, mutta kuusi haastateltavaa käytti haastatteluhetkellä palvelua. Haastateltavien kokemukset siivouspalvelusta olivat pitkältä ajalta, sillä palvelua oli käytetty jopa vuosia. Siivouksen kotitalouspalveluyritysten kysytyimmäksi tehtäväksi ovat todenneet myös Härkki ja Raijas (2000, 21) omassa tutkimuksessaan.

Haastateltavien kokemukset siivouspalvelujen käytöstä vaihtelivat käyttäjien välillä. Vaikka haastateltavien kokemukset siivouspalveluista olivat pääosin positiivisia, kaksi jo palvelun käytön lopettanutta henkilöä oli keskeyttänyt palvelun käytön siksi, etteivät he olleet tyytyväisiä palveluntarjoajan työhön. Kuvaillessaan kokemuksiaan kotitalouspalvelun käytöstä haastateltavat paljastivatkin tyytymättömyytensä siivouksen laatuun. Vaikka palveluun oltiin enimmäkseen tyytyväisiä, toivottiin, että siivous tehtäisiin tarkemmin ja huolellisemmin. Myös Tuorila päätyi tutkimuksessaan samaan, ja kertoo, että tyytymättömiä oltiin siivouksen laatuun. Ongelmien ei kuitenkaan koettu olevan kotityöavustajan ammattitaidossa, vaan siitä, että kiireestä johtuen ei ehditä siivota huolellisesti ja tarkasti. (Tuorila 2001, 31-32.)

Kokemusten lisäksi keskustelimme haastateltavien kanssa toiveista ja odotuksista mahdollista palveluntarjoajaa kohtaan. Keskusteltaessa toiveista ja odotuksista oman mielipiteensä toivat esiin myös he, jotka eivät olleet vielä käyttäneet kotitalouspalveluja. Osalla haastateltavista oli, palvelun kalleutta lukuun ottamatta, vain hyviä kokemuksia siivouspalveluista. Vaikka palvelua pidettiin kalliina, oltiin siitä valmiita maksamaan. Työn laatuun ja palveluntarjoajaan oltiin tyytyväisiä, ja palveluntarjoajaa oltiin valmiita jopa suosittelemaan tutuille.

*Yksityinen se on ihan tämmönen yksityinen ja ne on vähän kalliita mutta antaa olla mut se tekee kyllä ihanan hyvän työn ei ole moittimista.*

**Haastateltava14**

**Haastattelija:** - Joo. Mitenkäs sitte Katri ku oli käyttäny sitte esimerkiksi niitä siivouspalveluita niin ni tuota onko ne ollu semmosta se palvelu että voisit sitä muilleki suositella? **Haastateltava9:** - No mikä ettei.

Kaikkien tällä hetkellä palvelua käyttävien kertomuksista ilmeni luottamus palveluntarjoajaan. Useat haastateltavat poistuivat paikalta siivouksen ajaksi ja palveluntarjoaja jätettiin kotiin siivoamaan luottaen siihen, että työ tulee hoidetuksi ja että esimerkiksi ovet tulevat lukituksi siivoajan poistuttua paikalta. Toki tällaisen luottamuksen syntymiseen on vaikuttanut useamman vuoden kestänyt palvelussuhde. Luottamus ilmeni esimerkiksi seuraavasta kahden haastateltavan välisestä keskustelusta:

**Haastateltava2:** - Minä ainakin oon. Niin mulla on ollu sieltä, semmosesta ku [yrityksen nimi], josta mulle tuli siivoajaa kerran kuussa suurin

*piirtein. Eikä se niin justiinsa oo, mutta tuota en minä oo sen useemmiin raaskinu ku se on niin kallista. **Haastateltava1:** - Onko ne hyviä? **Haastateltava2:** - No minä luotan siihen, että ne siivoovat. Minä en kuule kato perään, siivotkoon miten tahansa. **Haastateltava1:** - No kai sä jäljen näät? **Haastateltava2:** - Minä uskon että se on hyvä ja minä luotan siihen. Ja ei kai ne siivoojat huonoa jälkeä jätä, ne on ihan hyviä, päteviä siivoojia kyllä. Minä tykkään, että ei ne huonosti siivoo. Mutta kallista on!*

Tyytyväisiä oltiin myös siihen, että siivous hoidettiin silloin, kun siitä oli sovittu.

Osalle haastateltavista oli tärkeää, että palveluntarjoaja toi omat siivousvälineet mukanaan, kun taas toisille, sillä ei ollut väliä. Pääasia oli, että siivous tuli suoritetuksi.

*Aijaa, semmosiako ne onkin.. Mulla on ne että ne kyllä tuo kaikki vehkeet mukanaan ja tuota on minulla itelläki ettei tarttis tuoda mukana, mutta yks mikä minusta tässä on hyvä ne tulee silloin ku on kerran sovittu, mutta ku esimerkiksi tuolta, mikä on ollu se [yrityksen nimi] vai mikä se on joka tarjoo kans niitä apuja, siellä vaihtuu aina ne jaksot tai voi olla että jääpi tulemattaki ja sittehän se ei oo mikää varma sitte. Siinä mielessä luotettava, että ne tulee, ku kerran sovitaan, ja minä voin rähjätä niille, jos ne ei tuu.*

**Haastateltava2**

Osa haastateltavista oli pääpiirteittäin tyytyväisiä palveluun. Asia, mihin oltiin vähiten tyytyväisiä, oli siivouksen jälki. Joissakin tapauksissa haastateltava kertoi ensin olevansa hyvin tyytyväinen palveluun, mutta myöhemmin ilmeni, että siivous olisi saanutkin olla tarkempaa. Osa haastateltavista myös pelkäsi palveluntarjoajan reaktiota, mikäli hänelle antaisi negatiivista palautetta tai pyytäisi esimerkiksi siivoamaan tarkemmin. Tämä ilmeni muun muassa seuraavasta keskustelusta:

***Haastateltava9:** - Sitä minä ihmettelen monta kertaa että eikö ne oo siihen tottunu että sohvan alukset ainakin pitäis sen verran siivota, mutta kyllä ei. **Haastateltava7:** - Ei uskalla sannookkaan oikein. **Haastateltava9:** - Ei ei ei veikkosella. **Haastateltava7:** - Suuttuu vielä. Minä oon joskus ku oon sairaana ollu ku loukkasin nii ei uskalla sannoo ku ne jotenki hermostuu ja alkaa räiskimään jotkut. **Haastateltava9:** - Sohvan ja sängyn alukset ja kaapin alukset nii kyllä ne jää ihan sillei et ei nosteta mittään. **Haastateltava7:** - Ja jos kaapin päältäkin pyyhittää pölyjä niin sieltä löytyy myös sellasia raitoja.*

Kaksi aiemmin siivouspalvelua käyttänyttä haastateltavaa oli lopettanut käytön siksi, etteivät he olleet tyytyväisiä palveluntarjoajan työhön. Toinen oli aikaisemmin työskennellyt siivoojana, minkä vuoksi hän kertoi olevansa erittäin tarkka työn laadusta.

Haastateltava oli tyytymätön, koska siivouksen jälki ei täyttänyt hänen odotuksiaan. Erimielisyyksiä oli syntynyt myös siitä, kuuluuko palveluntarjoajan tuoda omat työvälineet siivouskohteeseen. Näiden kokemusten vuoksi palvelun käyttäminen oli lopetettu. Toisella siivouspalvelua käyttäneestä oli erittäin huonoja kokemuksia eräästä siivouspalvelun tarjoajasta, sillä samalla siivouskerralla työntekijä oli tehnyt useita selkeitä virheitä. Tämä oli saanut haastateltavan epäilemään työntekijän ammattitaitoa ja jättämään palvelun käytön.

*...mutta tota, kerran kuussa kävi, mutta se oli kyllä semmosta siivoamis-ta kuiteski, että koska mä olen ammatiltani ollu koululla siivoojana, ni mä en hyväksyny niitten työtä ollenkaan. Mun ois joka kerta pitäny lait-taa uudelleen ne tekemään. Nyt ei oo sitte käyny vähän aikaan.*

**Haastateltava1**

*Uus kone, minulla on ihan uus kone, en viittiny antaa niitten käyttää sitä tai opetellakaa, koska tota niitten kuuluu ite tuoda. Siin oli viel sit yks asia, koska niihin sääntöihin kuulu et niillä täytyy olla omat vehkeet kun ne tulee, omat imurit ja omat vehkeet, omat siivousrätit ja mitä ne tarvii. Mä sit seuraavan kerran ku mä varmistin sen, että tuota se on niin että niitten kuuluu se tuoda, ni mä sanoin teidän kuuluu tuoda se, ku ette kumminkaan oo innossanne sit tyhjentämään sitä. Niin ni tuota, mä olin vähän pirullinen.*

**Haastateltava1**

**Haastateltava17:** - Tuota kaks tuli hoitajaa ja tuota veivät ulos vaatteita, sanon että nämä täytyy puistaa hyvin, koska on astmasesta ihmisestä kysymys. Ensiksi ne menivät lyövät vanahaa lakanaa nii et se repes keskel-tä halki, sitten ne tuovat ne parvekkeelle tuultumaan, anteeks, yhteen kassaan näin kaikki täkit ja tyynyt näin.. **Haastateltava14:** - Ei ne ollu siivoojia? **Haastateltava17:** - Voi.. **Haastateltava14:** - Oliko ne siivoo-jia? **Haastateltava17:** - Oli! Ja tuota [yrityksen nimi] ja sitten vielä kun on hirveen pieni asunto ja pieni paikka että just ja just imuri sopii seinän ja vessan väliin, niin työns väkiste sen sinne, se halkes se vessan kansi. Ja kolmas juttu oli se että tyrkkäs niin kovasti muovämpäriin sen... **Haastattelija:** - Mopin tai jonku..? **Haastateltava17:** - Mopin joo, että pohja putos. **Haastateltava14:** - Samalla kertaa? **Haastateltava17:** - Samalla kertaa.

Molemmat haastateltavat suhtautuivat edellisistä kokemuksistaan huolimatta positiivisesti ulkopuoliseen apuun. Huonojen kokemusten perusteella ei tyrmätty kaikkia palveluntarjoajia, eivätkä nämä kokemukset olleet syynä siihen, ettei ulkopuolista apua tällä hetkellä käytetty. Haastateltavat kertoivat, että mikäli heidän vointinsa huononisi

tai rahatilanne kohenisi, oltaisiin siivouspalvelua valmiita vastaanottamaan uudelta palveluntarjoajalta.

Keskusteltaessa kokemuksista kotitalouspalveluiden käytöstä ilmeni haastateltavien positiivinen suhtautuminen yksityisiin palveluntarjoajiin. Heilläkin, joilla ei omakoh- taisia kokemuksia kotitalouspalveluiden käytöstä vielä ollut, kokivat, että palvelun ostoja voisi mahdollisesti harkita tulevaisuudessa. Toisaalta jotkut haastateltavat toivat ilmi hieman kielteisemmän suhtautumisensa ulkopuoliseen apuun. Heille palveluiden tilaaminen yksityiseltä palveluntarjoajalta ei, ainakaan haastattelun hetkellä, tuntunut vaihtoehdolta, vaikka oma toimintakyky heikkenisikin. Joidenkin haastateltavien oli vaikeaa miettiä, mistä he haluaisivat saada apua, jos läheiset eivät voisi heitä auttaa. Tällöin useat haastateltavat kertoivat, etteivät ole ajatelleet mitä sitten tapahtuu, kun he tulevat vanhoiksi.

*Kyllähän kaikki palvelut on mitä on tullu nii tullu hyviä ja hyvään ainaki tarkotettu. Se nyt just ku ei oo käytetty lainkaan mutta kuiteski on hyviä. Kyllähä niitä aika paljon ajateltu on vanhuksia. Ennen vanhaan ku ei saanu yhtää mitään mistään, eikä minkäänkösiä tämmösiä palveluta- loja ollu eikä kustannettu.*

**Haastateltava1**

**Haastattelija:** - Miten sitten, voisiko ajatella että jotenki sillä lailla kau- siluonteisesti sitte käyttäis niitä kotitalouspalveluita, jos mieltis vaikka jotain, tai joulusiivousta tai tämmöstä isompaa mitä tarvii harvemmin sitten käyttää. Voisko semmosta kuvitella sitte ulkopuoliselta hankkivan- sa semmosta palvelua? **Haastateltava3:** - Ei sitä tiää, et jos joskus, mutta ei oo vielä siinä kunnossa että sitä... kyllähän ne, mutta siis ei tarvii ul- kopolista, vierasta.

**Haastateltava1:** - Me ollaan tietysti nii kauheen tarmokkaita vielä nii to- ta ettei ossaa kuvitella sitä ettei saa mitään tehtyä. **Haastateltava3:** - Meillä ei oo sitä älyä päässä et me tullaan vanhaks.

Haastateltavat pitivät palveluntarjoajan yhtenä tärkeimmistä ominaisuuksista huolelli- suutta. Suuressa osassa keskusteluja haastateltavat kertoivat kokemuksiaan siitä, että usein siivoojat ovat jättäneet imuroimatta esimerkiksi sohvien ja sänkyjen alta. Huo- lellisuuden lisäksi tärkeänä pidettiin palveluntarjoajan ammattitaitoa. Ammattitaidolla tässä yhteydessä tarkoitettiin sitä, että siivoojaa ei tarvinnut neuvoa esimerkiksi siinä, mitä asioita tulee huomioida astmaa sairastavan ihmisen asunnon siivouksessa. Kerto- essaan kokemuksistaan kotitalouspalveluista haastateltavat mainitsivat myös siitä,

kuinka he ovat joutuneet neuvomaan siivoojaa siivouksen perusasioissa, kuten erilaisen pintojen pyyhkimisestä. Toisaalta haastatteluista ilmeni haastateltavien usko siihen, että kaikki palveluntarjoajat ovat ammattitaitoisia, sillä ilman ammattitaitoa alalla ei voisi selviytyä. Palvelun ystävällisyyttä pidettiin myös yhtenä palveluntarjoajan tärkeimmistä ominaisuuksista. Ystävällisyydellä oli suuri merkitys haastateltaville ja palveluntarjoajan hymy ja ystävällisyys parhaimmillaan piristikin haastateltavan koko päivän. Haastateltaville oli lisäksi tärkeää, että heidän toiveitaan kuunneltaisiin ja palveluntarjoajan kanssa toimittaisiin yhteisymmärryksessä.

**Haastateltava9:** - *Joo niin tekkee ku minäkin oon aina sanonu ku on lakatut pinnat nii märällä ei saa pyyhkiä mut ei se taho mennä perille.*

**Haastateltava7:** - *Se vakituinen siivoja minullakin vähän hossuu joskus on.* **Haastateltava9:** - *Ei, tämä on ihan semmonen väännetty kosteus sano. Mutta minä sanoin että ei yhtään. Mutta ei minä en taho saaha lakia... Ja se on kyllä ihan selvä juttu jos kostea on tuo pyyhe, jolla pyyhittään nii tummat lakatut pinnat niin kyllä niihin jälet jää.* **Haastateltava7:** - *Joo kyllä jääpi joo.*

*No kaikki ne on ammattitaitoisia, ne on ammattitaitoisia, ei ne oo muuten ois päässy semmoseen.*

**Haastateltava14**

**Haastateltava12:** - *Niihä se on jos joku ihminen vaikka kuka aamulla tulee ja on herttanen ja hymyilevä, ni se tuntuu hyvälle.* **Haastateltava14:** - *Se tuntuu kivalle, se tuntuu kauheen kivalle.* **Haastateltava12:** - *Kyllä se ystävällisyys aika suuri.* **Haastateltava14:** - *Se on a ja o. On on.*

Mielipiteet siitä, tulisiko palvelun suorittavan henkilön olla joka kerta sama, vaihtelivat haastateltavien välillä. Samaa henkilöä puoltavat perustelivat kantaansa tutuiksi tulemisella. Tällöin siivooja oppisi tuntemaan asiakkaan tarpeet ja tietäisi missä tarvittavat tavarat ovat. Henkilön vaihtumista pidettiin hankalana, koska tällöin suhteen ja luottamuksen rakentaminen on aina aloitettava alusta. Henkilön haluttiin pysyvän samana, varsinkin silloin, kun oli löydetty hyvä ja ammattitaitoinen palveluntarjoaja.

*Mutta kyllä noissaki ketä meilläki kävi, ku ne aina vaihtu. Sehän oli vähän semmonen hankala juttu kans. Vähän hankala kans ku jos tuli joku vähän semmoinen ulkomaalainen, joka ei ymmärtäny suomea yhtään ja jos sille sano jotain, ni se oli sama ku puhuu seinälle. Ja tota, sit toisistaan ei ymmärtäny niin tät, ku niitä oli kolme vai neljä pariako sitä meilläki kävi, ni ainoastaan yksi oli semmonen ihminen mistä, se oli semmonen nuori rouva, se oli semmonen mikä, mä sanoin et sä oot saa-*

*nu semmosen kasvatuksen niinku ennen vanhaan annettiin, et vie mennessäs ja tuo tullessas.*

***Haastateltava1***

Etenkin kotihoidon asiakkaat toivoivat, että asiakassuhde olisi pitkäkestoinen. Asiaan vaikuttaa varmasti se, että kotihoidon työntekijä kävi eräälläkin haastateltavalla kolmesti päivässä, joten on selvää, että avustavien henkilöiden jatkuva vaihtuvuus on kuluttavaa sekä asiakkaalle että hoitajalle. Pitkäkestoista asiakassuhdetta toivoi myös kotitalouspalvelua käyttävä haastateltava, jonka luona siivooja kävi viikoittain. Hänelle oli tärkeää, että asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen suhde olisi jopa useamman vuoden mittainen.

***Haastateltava16:*** - *Ne on noita opiskelijoita jotka käyvät. Se [nimi] joka ens keväänä kirjottaa sitten se vaihtuu taas sitä mä oon sanonu et joku pitkäaikainen et useemman vuoden tai pidempi ku vuos ja taas vaihtuu et se ei oo kiva niinku asiakkaan ja sen ihmisen välinen suhde on niinku useempi vuosi sitten. ***Haastattelija:*** - *Nii siinä oppii vähä toisen tavoille sitten. ***Haastateltava16:*** - *Nii ja tietää sitten missä mitäkin tavarat sun muut.***

***Haastattelija:*** - *Tuota, mitenkäs sitte, onko niissä kotihommissa ni tullu vastaan mitään ongelmia? ***Haastateltava9:*** - *No en minä tiää, jos semmosia tyttöjä jotka vakituisesti käy, ni niiden kanssa ei oo mitään ongelmia ni mutta siitä minä en kyllä tykkää, että sinne laitetaan ihan uusia. Eihän ne, se on niillehi ei oo mukavaa eikä se oo minulle mukavaa. ***Haastattelija:*** - *Joo. Se että jos on tullu tutuksi jonku kanssa ja tietää sitte toimintatavat, ni se on sillälaila.. ***Haastateltava9:*** - *Niit on aika iso, aika monta niitä semmosia jotka käy vakituisesti ja ei mul oo niiden kanssa minkälaisista ongelmaa. Kivoja tyttöjä on ollunaki.****

Toiset haastateltavista eivät pitäneet merkittävänä sitä, oliko palvelun suorittaja joka kerta sama. Henkilön toivottiin kuitenkin olevan samasta firmasta, ja henkilöä enemmän merkitystä oli sillä, millainen työn jälki oli. Osalle niistä haastateltavista, jotka eivät olleet vielä käyttäneet ulkopuolista apua, oli vaikeaa miettiä, minkälaisia ominaisuuksia palveluntarjoajalla tulisi olla.

***Haastattelija:*** - *Nii, elikkä onko se sitten mukavampi justiin niin että se olis sitte aina sama joka kävis, että sen kanssa tulis tutuiksi? ***Haastateltava2:*** - *Tietystihän se on, mutta ei minua sekään haittaa. ***Haastateltava1:*** - *Se on ku hyvän ku löytää, ni se on sitten, ni sitten tykkäis että se tulis se sama. ***Haastateltava2:*** - *En minä perusta sillekään, minulla ei niin, mutta jos sen saman siivousfirman alaisia.****

### 7.3.2. Kotitalouspalvelujen saatavuus

Keskusteltaessa kotitalouspalvelujen saatavuudesta useat haastateltavat kertoivat, etteivät he olleet etsineet tietoa eri palveluista tai palveluntarjoajista, koska he eivät olleet palveluja vielä tarvinneet. Osa haastateltavista totesikin, ettei ollut vielä ajatellut tulevansa vanhaksi. Osa haastateltavista kertoi kuitenkin uskovansa, että palveluja olisi tarjolla, mikäli niitä tarvitsisi. He uskoivat myös, että palveluntarjoajia on riittävästi tarjolla.

***Haastattelija:** - Tuota sitten vielä jos puhutaan noista kotitalouspalveluista niinku tälläsestä siivousavusta ja muista pienistä remonttiavuuista ja pihatyöavuuista niin tuntuuko että tällisiä palveluntarjoajia on riittävästi tarjolla? **Haastateltava9:** - Kyllähän niitä riittävästi vaan tarjolla on mutta kyllä niissä on kallista.*

Haastateltavat kertoivat saaneensa tietoa kotitalouspalveluista lehdistä, lehtisistä ja ilmoitustauluilta. Myös päiväkeskuksista, lääkäreiltä ja terveyskeskuksista oltiin saatu tietoa. Lisäksi lokakuussa 2008 Jyväskylässä järjestetystä Vanhusten viikko - tapahtumasta kerrottiin saadun tietoa. Haastateltavat, jotka eivät olleet vielä tunteneet tarvetta kotitalouspalveluille, eivät myöskään olleet tietoisia, mistä tietoa eri palveluista olisi saatavilla. Nämä haastateltavat kertoivat, etteivät ole osanneet tietoa edes kivitata tai etsiä, kun tarvetta ei ole ollut. Näin ollen esimerkiksi ilmoitustauluilla olleisiin ilmoituksiin ei ollut kiinnitetty huomiota.

***Haastattelija:** - Tuota mitenkä sitten tuntuuko siltä, että niistä kotitalouspalveluista on saatavilla tietoa ihan riittävästi, jos ajattelee et sellaista haluis tilata jotain sellasta palvelua? **Haastateltava1:** - Kyllä minun mielestäni. Kyllä niistä tarjoilua on.*

*Mä oon niin toope et mä en ees kahtele ympärilleni  
**Haastateltava7***

***Haastattelija:** - Se on tietysti et jos ei oo sitä tarvetta. **Haastateltava1:** - Nii jos vaan tarve olis nii. **Haastateltava3:** - Nii sitä tarttee sitten tietää.*

## 7.4 Ikääntyneet kuluttajina

### 7.4.1 Ikääntyneen oman talouden suunnitteleminen

Oman talouden suunnittelun suhteen haastateltavien kesken ilmeni suuria eroja. Toiset korostivat oman talouden suunnittelun tärkeyttä, jotta pieni eläke riittäisi pakollisiin menoihin. Toiset taas kertoivat, etteivät suunnittele talouttaan etukäteen lainkaan. Näille haastateltaville hinta ei ollut merkittävä tekijä, vaan he kertoivat ostavansa tuotteita, joita halusivat, eivätkä kaupassakaan tarkistaneet tuotteiden hintaa. Useat haastateltavista saivat lisäksi ainakin jonkinlaista apua raha-asioiden hoitamiseen läheisiltään. Jonkun läheisen huolehtiessa haastateltavan raha-asioista ei oman talouden tilasta ollut kovin selkeää kuvaa tai ainakaan sitä ei tuotu haastatteluissa esille. Talouttaan tarkasti suunnittelevat haastateltavat kertoivat tulojen menevän pakollisiin menoihin, kuten laskuihin. Myös sairauksiin kerrottiin menevän paljon rahaa, ja rahaa annettiin omille lapsille ja lastenlapsille. Haastateltaville ei tuntunut jäävän näiden menojen jälkeen juurikaan ylimääräistä.

***Haastattelija:** - Onko sinne ylipäätäänki justii nii että jos se eläke kun se on aika pieni, että tarvii aika tarkkaan sinne suunnitella sitä omaa taloutta? **Haastateltava 14:** - Kyllä se on suunniteltava aina. On se vähän suunniteltava. **Haastateltava 12:** - On se suunniteltava. **Haastateltava 14:** - Että se riittäis aina sen kuukauden. **Haastattelija:** - Joo, aivan. No mitenkä, onko se sitten että tuntuu että se eläke menee justii niihin ihan pakollisiin menoihin, laskujen maksuun ja ruokaan että sinne sitä vai meenekö sitä johonki muuhun? **Haastateltava 14:** - No eihän sitä taho paljo mennä. Jos joskus lähtee tommoselle retkelle, ni täytyy jo kuule vähän penskoille valittaa, minä ainaki valitan aina, ku että koittakaapas säästää että mä pääsen lähtemään. **Haastateltava 12:** - Sairastaminen, lääkärin ja lääkkeet, ne on kalliita.*

Haastateltavat, jotka eivät suunnitelleet talouttaan etukäteen, vaikuttivat melko huolettomilta rahankäytön suhteen. Vaikka eläkkeen todettiin olevan pieni, oli sen huomattu riittävän, ilman menojen tarkkaan seuraamista. Haastatteluissa ei kuitenkaan käynyt ilmi, että varoja käytettäisiin itsensä hemmotteluun tai muuten kulutettaisiin paljon. Enemmän rahaa vaikutettiin annettavan omille lapsille tai lastenlapsille. Haastateltavat myös kertoivat omaavansa jonkin verran säästöjä.

**Haastattelija:** - Jos sitten siirrytään vähän toiseen aiheeseen tommoseen oman talouden suunnitteluun niin tuota tommoseen rahankäyttöön vähän niin niin mitenkä, että suunnitteletko te etukäteen sitä omaa talouden pitoa minkä verran? **Haastateltava 10:** - En minä ainakaan suunnittele. **Haastateltava 7:** - Minä en kato kaupassa hintojakaan, vaikka toinen eläke mennee vanhainkotiin niin kysyy mitä makso minä sanoin et en minä tiää.

*Minä aina kolmesti tai kahesti viikossa käyn kaupassa ja minä tiään mitä minä haluan ja mitä multa puuttuu ja ei multa oo yhtään kertaa rahat loppunu kesken. Ihan joka kuukaus oon pärjänny ei oo tarvinnu tyttäriltä rahaa pyytää ku ne pyytää multa.*

**Haastateltava 10**

Haastateltavien taloudenpidolle yhteistä oli kuitenkin se, että haastateltaville vaikutti olevan tärkeää, että rahallisesti tultiin omillaan toimeen. Omilta lapsilta ei haluttu pyytää rahallista apua, vaikka omien tulojen kerrottiinkin olevan melko pienet. Haastateluissa myös ilmeni, että taloudesta haluttiin huolehtia tulevaisuutta silmällä pitäen, jottei omien lasten tarvitsisi huolehtia esimerkiksi hautajaiskuluista. Vastajat kertoivatkin säästäneensä ”arkkurahat”.

**Haastattelija:** - Mihinkäs sitten jos on semmosta ylimäärästä nii mihinkä sitä sitten käyttää? **Haastateltava 10:** - Mullon pankissa rahat. Pitää arkkurahat säästää. Mul on pankissa rahat mä sanoin et sitten ku mä kuolen niin ei tartte arkkua maksaa muiden. Jollakin määrättyllä tilillä ettei käytä sitten.

Tutkimuksessa ei selvitetty haastateltavien sosioekonomista asemaa. Näin ollen ei voitu tarkastella sen vaikutusta siihen, kuinka haastateltavat kokivat oman taloudellisen tilanteensa. Ei myöskään voitu tehdä päätelmiä, miten eri tausta vaikuttaa talouden suunnitteluun, jos vaikuttaa lainkaan. Haastateltavilta kysyttiin kuitenkin, olivatko he tietoisia kotitalousvähennyksestä ja siitä, että sitä voi hyödyntää juuri yksityiseltä palveluntarjoajalta hankkimaansa kotitalouspalveluun. Haastateltavista ainoastaan yhdellä oli kokemuksia kotitalousvähennyksen hyödyntämisestä. Muille haastateltavista kotitalousvähennys oli vieras.

#### **7.4.2 Palvelujen valinta**

Haastateluissa keskusteltiin myös siitä, kuinka haastateltavat olivat valinneet käyttämiään kotitalouspalveluntarjoajia tai kuinka he valitsisivat palveluntarjoajan, jos

tälle tulisi tarvetta. Useimpien vastaajien päätökseen valita juuri tietty palveluntarjoaja oli vaikuttanut tuttavan suositus. Myös Solomon (1999, 274) toteaa kuluttajan tarvittaessa uutta tietoa lähtevän etsimään sitä ystäviltään. Haastateltaville tuntui olevan tärkeää, että jollakin lähipiirissä oli aikaisempia kokemuksia palvelusta. Haastatteluisissa kerrottiin myös hinnan olevan varsin merkittävä tekijä palveluntarjoajan valinnassa. Useilla haastateltavilla oli mielikuva, että yksityiset kotitalouspalveluntarjoajat ovat varsin kalliita ja että palveluntarjoajien hinnoissa on suuria eroja.

*Kyllä sekin varmaan hyvä ois, jos joku tuttava suosittelis, ni sit tietäs jo vähän semmosen ihmisen tyylistä, joka sitte tulee.*

**Haastateltava 1**

*Hinta vähä määrää kyllä, kyllä se määrää hinta.*

**Haastateltava 14**

Haastateltaville, joilla ei ole ollut tarvetta ulkopuoliselle avulle, oli vaikeaa miettiä, kuinka valitsisivat kotitalouspalveluntarjoajan. Osa haastateltavista kertoi, että tarpeen ilmetessä he kääntyisivät tuttaviansa puoleen ja kyselisivät heidän kokemuksiaan ja tekisivät päätöksensä suositusten pohjalta. Muutama haastateltava mainitsi jättävänsä palveluntarjoajan valinnan omille lapsilleen, mikäli palvelulle tulisi tarvetta. Nämä haastateltavat uskoivat omien lastensa osaavan valita paremmin hyvä palveluntarjoaja. Näin ollen perheen vaikutusta kuluttajakäyttäytymiseen ei voida vähätellä. Myös Ylikoski (2000) kertoo viiteryhmän vaikuttavan yksilön kuluttajakäyttäytymiseen ja mainitsee ikääntyneen tärkeimmiksi viiteryhmiksi perheen ja muut ikääntyneet. Juuri samaistumisen kautta viiteryhmä vaikuttaa kuluttajan käyttäytymiseen. (Ylikoski 2000, 83.)

Ylipäätään palveluista puhuttaessa kävi ilmi, että useat haastateltavat mielellään pitäytyivät samassa palveluntarjoajassa löydettyään mieleisensä. Tämä ilmeni haastateltavien kertoessa käyttämistään kampaajapalveluista. Osa haastateltavista oli pitäytynyt saman kampaajan asiakkaana, vaikka tämän toimipiste olikin siirtynyt huomattavasti kauemmaksi. Asiakassuhteet olivat useilla vastaajista kestäneet useita vuosia. Mikäli haastateltavat olivat todenneet palveluntarjoajan hyväksi, oltiin siitä myös valmiita maksamaan hieman enemmän.

## **8 KOTITALOUSPALVELUJEN KÄYTTÄJÄPROFIILI**

Tässä luvussa esittelemme tutkimusaineiston pohjalta muodostamamme kotitalouspalvelujen käyttäjäprofiilin. Kuten Lampikoski ja Lampikoski jo aikaisemmin totesivat yleisestä uskomuksesta poiketen, ikääntyneet kuluttajina eivät ole vain yksi yhtenäinen ryhmä. Myös meidän tutkimuksemme mukaan ikääntyneet erosivat toisistaan, ja näiden eroavaisuuksien pohjalta voitiin muodostaa neljä eri tyyppiä. Taulukosta 2 nähdään, kuinka ikääntyneet profiloituvat kotitalouspalvelujen käyttäjinä toimintakyvyn ja ulkopuoliselle avulle annetun merkityksen mukaan. Profiilista on helppo löytää eroavaisuudet eri tyyppien välillä, mikä auttaa palveluntarjoajaa sopivan kohderyhmän valitsemisessa. Seuraavaksi esittelemme muodostamamme profiilin neljä eri tyyppiä yksitellen.

**TAULUKKO 2. Ikääntyneiden profiloituminen kotitalouspalvelujen käyttäjinä toimintakyvyn ja ulkopuoliselle avulle annetun merkityksen mukaan**

<p style="text-align: center;"><b>”Ellit”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttää kotitalouspalveluja</li> <li>• toimintakyky rajoittunut → apua läheisiltä ja ulkopuolisilta</li> <li>• ulkopuolinen apu edellytys arjessa selviämiseen</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>”Allit”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ei käytä kotitalouspalveluja</li> <li>• ei rajoituksia toimintakyvyssä → tekee itse</li> <li>• ulkopuolinen apu merkityksetöntä</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>”Ollit”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttäisi kotitalouspalveluja</li> <li>• toimintakyky hieman rajallinen → apua läheisiltä</li> <li>• ulkopuolinen apu mahdollisuus arjen tukemiseen</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>”Illit”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ei käyttäisi kotitalouspalveluja</li> <li>• toimintakyky hieman rajallinen → tekee itse</li> <li>• ulkopuolinen apu luopumista itsenäisyydestä</li> </ul>

”Ellit”

”Ellit” käyttävät ulkopuolista apua arjen tukena, koska rajoittuneen toimintakyvyn vuoksi kotitöistä itsenäisesti selviytymisessä on vaikeuksia. Eniten ”Ellit” käyttävät yksityisten palveluntarjoajien palveluista siivouspalvelua. Palveluita ”Ellit” käyttävät vähintään kerran kuukaudessa, ja samaa palveluntarjoajaa käytetään mieluummin pitkään, jopa vuosia. ”Ellit” valitsevat palveluntarjoajan useimmiten tuttavien suosituksesta. Ulkopuolisen avun lisäksi myös läheiset auttavat ”Ellejä”. Vaikka ”Ellit” kokevat yksityiset palveluntarjoajat kalliiksi, ollaan palveluun silti valmiita sijoittamaan.

### ”Ollit”

”Ollien” toimintakyky on hieman rajallinen, mutta kotitöistä selvitään läheisten avulla. Oma jaksaminen määrittää, mitä kotitöitä ”Ollit” tekevät itse ja kuinka paljon. ”Ollit” eivät kanna huolta, jos jotain jää joskus tekemättä. Tällä hetkellä ”Ollit” saavat riittävästi apua läheisiltään. Ulkopuoliseen apuun ”Ollit” suhtautuvat myönteisesti, ja se merkitsee mahdollisuutta arjen tukemiseen. ”Ollit” ovat valmiita tulevaisuudessa käyttämään yksityisiä palveluntarjoajia, mikäli oma toimintakyky heikkenee tai läheisiltä ei enää saada apua. Mielikuva yksityisten palveluntarjoajien korkeasta hinnasta on yksi suurimmista esteistä ”Ollien” palveluiden käytölle.

### ”Allit”

”Alleilla” ei ole omakohtaisia kokemuksia kotitalouspalveluiden käyttämisestä. ”Allit” selviävät arjesta pääasiassa itsenäisesti, koska toimintakyvyssä ei ole rajoituksia. Mikäli ”Allit” tarvitsevat apua, saadaan sitä läheisiltä. Tämän vuoksi ulkopuolinen apu on ”Alleille” merkityksetöntä. ”Allit” eivät ota suoraan kantaa siihen, kuinka suhtautuvat ulkopuoliseen apuun. ”Allit” eivät myöskään ole miettineet, kuinka toimisivat, jos kotitöistä ei selvittäisi enää itsekseen tai apua ei saataisi läheisiltä. ”Alleille” tyypillistä on positiivinen elämänasenne, huoleton suhtautuminen tulevaisuuteen ja luottamus läheisten huolenpitoon.

### ”Illit”

”Illien” arjessa korostuivat itsenäisyys ja omatoimisuus. Kotitöihin ”Illit” eivät saa ulkopuolista apua lainkaan, ja läheisiltäkin saatu apu on satunnaista. ”Illien” toimintakyky on hieman rajallinen, sillä joitakin terveydellisiä ongelmia ”Illeillä” on jo ilmennyt. Tyypillistä ”Illeille” kuitenkin on, ettei toimintakyvyn puutteita koeta esteenä itsenäiselle selviytymiselle kotitöissä. Itsenäisyys on ”Illeille” jopa niin tärkeää, että toimintakyvyn rajoittaessa arjen askareiden tekemistä keksitään mieluummin vaihtoehtoisia tapoja selviytyä niistä kuin pyydetään apua. Ulkopuolista apua ”Illit” eivät näe vaihtoehtona tukea kotona asumista, vaikka oma toimintakyky heikkenisikin. Enemmän ”Illit” muuttavat palvelutaloon kuin hankkivat kotiinsa ulkopuolista apua.

## **9 KOTITALOUSPALVELUILLA SUJUVUUTTA IKÄÄNTYNEEN ARKEEN**

Asenteet kotitalouspalvelujen käyttöä kohtaan ovat muuttumassa. Kotitalouspalveluiden käytön ennustetaan lisääntyvän ikääntyneiden määrän kasvaessa lähivuosina merkittävästi. Kotitalousvähennyksen myötä suhtautuminen näiden palveluiden käyttöön on kääntynyt positiivisempaan suuntaan. Palveluista ei kuitenkaan olla vielä valmiita maksamaan niistä pyydettyä hintaa. Tutkijat uskovat palvelujen käytön lisääntyvän, mikäli kotitalousvähennys saataisiin välittömästi palvelun oston yhteydessä. Ikääntyneet tulisi nähdä potentiaalisena asiakasryhmänä kotitalouspalveluille, sillä usealle heistä palvelujen käyttäminen kotona asumisen tukena on välttämätöntä. Käyttökokemusten lisääntyminen tulee todennäköisesti vaikuttamaan kotitalouspalvelujen kysynnän kasvuun myönteisesti muiden positiivisten kokemusten rohkaistaessa kuluttajia ostamaan kotitalouspalveluita. Kotitalouspalveluita ostetaan tulevaisuudessa aikaisempaa enemmän myös lahjaksi vanhemmille tai isovanhemmille.

Positiivinen suhtautuminen kotitalouspalveluihin ilmeni myös meidän tutkimuksemme tuloksista, ja palveluita oltaisiinkin valmiita käyttämään tietyin edellytyksin. Mikäli arjesta ei enää selvittäisi itsenäisesti tai tarvittavaa apua ei enää saataisi läheisiltä, kotitalouspalvelut nähtäisiin mahdollisuutena tukea kotona asumista. Taloudellisen tilanteen kohentuminen tai kotitalouspalveluiden edullisemmat hinnat puoltaisivat palvelujen käyttämistä. Suurimmat esteet kotitalouspalvelujen käytölle ovatkin läheisiltä saatu apu ja mielikuvat kotitalouspalveluiden korkeista hinnoista. Tietämättömyyden kotitalousvähennyksen tuomista eduista uskotaan vaikuttavan siihen, että kotitalouspalveluita pidetään kalliina.

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kartoittaa läntisen Jyväskylän ikääntyneiden asukkaiden tarvetta kotitalouspalveluille. Tutkimuksen tarkoitus toteutui odotustemme mukaisesti, ja saimme vastauksia asetettuihin tutkimusongelmiin. Tutkimuksemme tärkeimmät tulokset ilmenevät parhaiten taulukosta 2. Sen perusteella nähdään, kuinka ikääntyneet kuluttajat profiloituvat kotitalouspalvelujen käyttäjinä. Vaikka käyttäjäprofiilien välillä löytyi yhteneväisyyksiä, voitiin toimintakyvyn ja ulkopuoliselle avul-

le annetun merkityksen mukaan erotella neljä erityyppistä kotitalouspalvelujen käyttäjää. Tämä tuottaa merkittävää lisäarvoa tutkimuksellemme, sillä käyttäjäprofiili antaa palveluntarjoajille työkaluja kotitalouspalvelujen markkinoinnin kohdentamiseen.

Käyttäjäprofiilista ilmenee, että potentiaalisimpien kotitalouspalvelujen käyttäjien toimintakyky on heikentynyt ja he eivät suoriudu arjen askareista ilman apua. Ulkopuolinen apu on *edellytys arjesta selviämiseen*. Toisten potentiaalisten kotitalouspalvelujen käyttäjien toimintakyky on hieman rajallinen. Tällä hetkellä tarvittava apu saadaan läheisiltä. Ulkopuolinen apu nähdään kuitenkin *mahdollisuutena arjen tukemiseen*. Potentiaalisina käyttäjinä voidaan pitää myös henkilöitä, joiden toimintakyvyssä ei ole rajoituksia. Arjesta selviydytään itsenäisesti, joten ulkopuolista apua *pide-tään tällä hetkellä merkityksettömänä*. Vähiten potentiaalisten kotitalouspalvelujen käyttäjien toimintakyky on hieman rajallinen, mutta arjesta pyritään selviytymään itse. Ulkopuolisen avun käyttäminen merkitsisi heille *itsenäisyydestä luopumista*.

Toimeksiantajallemme oli tärkeää kartoittaa, millaisille kotitalouspalveluille heidän valitsemallaan kohderyhmällä on tarve. Tutkimuksestamme ilmenee, että ikääntyneet läntisen Jyväskylän asukkaat käyttäisivät mieluiten siivous-, kyyditys- ja pihatyöpalveluja. Aikaisemmissakin tutkimuksissa siivouspalvelun on todettu olevan kotitalouspalveluyrittäjien kysytyin palvelu. Palveluntarjoajaa valittaessa tuttavien suositukset ja palvelun hinta ovat merkittävimmät tekijät.

## 9.1 Tutkimuksen luotettavuus

Jokaisessa yksittäisessä tutkimuksessa on tärkeää arvioida tutkimuksen luotettavuutta, sillä kaikessa tutkimustoiminnassa pyritään tietenkin välttämään virheitä. Tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään yleensä validiteetin eli sen, onko tutkimuksessa tutkittu sitä, mitä on luvattu, ja reliabiliteetin eli tutkimustulosten toistettavuuden käsittein (Tuomi & Sarajarvi 2006, 133). Validiteetti ja reliabiliteetti muodostavat yhdessä tutkimuksen kokonaisluotettavuuden.

Validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Mittarit ja menetelmät eivät aina vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2005, 216.) Koska tutki-

muksen tarkoituksena on selvittää ikääntyneiden kotitalouspalveluiden tarvetta, voidaan käytettyä tutkimusmenetelmää mielestämme pitää oikeana keinona saada haluttua tietoa. Haastatteluilla päästiin toimintakyvyn ja saadun avun kautta tarpeen synnyn juurille, vaikka tarpeita ei kaikilla suoraan ilmennyt. Mikäli tutkimus olisi toteutettu määrällistä menetelmää käyttäen, olisi ehkä saatu selville, mitä palveluita ikääntyneet toivoisivat tarjottavan, mutta toimeksiantajankin näkökulmasta on hyödyllisempää selvittää, mitä palveluita kohderyhmään kuuluvat käyttäisivät. Tutkimuksen validiteettia pohdittaessa voidaan kuitenkin miettiä, olivatko päiväkeskukset oikea väylä tavoittaa haastateltavia, sillä useimmat tutkimukseen osallistuneista olivat varsin omatoimisia ja hyväkuntoisia eikä heillä näin ollen ollut vielä ilmennyt tarvetta kotitalouspalveluille. Toisaalta haastateltavat totesivat tarpeen voivan ilmetä mahdollisesti myöhemmin.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittauksen luotettavuutta ja sattumanvaraisuuden pois-sulkemista. Tutkimuksen reliabiliteetin kannalta olennaista on sen toistettavuus. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2005, 216.) Pääasiassa reliabiliteetista puhutaan määrällisen tutkimuksen yhteydessä. Laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetin toteaminen voidaanakin kyseenalaistaa, sillä tutkimuksessa korostuvat haastateltavien yksilölliset kokemukset. Näin ollen voidaanakin miettiä, onko reliabiliteetin toteaminen ollenkaan tarkoituksenmukaista. Aikaisemmin tehdyistä kotitalouspalvelujen käyttöä koskevista tutkimuksista on kuitenkin löydettävissä yhteneväisiä tuloksia tutkimuksemme kanssa. Reliabiliteettia vahvistaa myös se, että haastattelutilanteessa mukana oli kaksi tutkijaa, jotka tekivät yhteneväisiä havaintoja ja tulkintoja haastatteluista, joiden pohjalta tutkimuksen tulokset muodostettiin.

Tutkimuksemme osallistuneet olivat toimintakyvyltään pääosin hyväkuntoisia ja selvisivät arjesta omatoimisesti tai läheistensä avulla. Tämän uskomme johtuvan ainakin osaksi siitä, että tavoitimme heidät päiväkeskusten kautta, jonne kokoontuvat virkeät ja sosiaaliset ikääntyneet. Vastaava tutkimus olisi voinut tuottaa erilaisia tutkimustuloksia, mikäli haastateltavat olisi tavoitettu joltain toista kautta.

Arvioimme muodostamiemme haastattelurungon teemojen sopivuutta koko tutkimuksen näkökulmasta. Ensimmäisen haastattelun jälkeen koimme tarpeelliseksi tarkentaa joidenkin teemojen sisältöä saadaksemme seuraavissa haastatteluissa tutkimuksen

kannalta vieläkin oleellisempaa tietoa. Toisinaan myös kysymysten asettelu olisi voinut olla yksinkertaisempaa, sillä jotkut niistä vaikuttivat olevan haastateltaville epäselviä. Teemahaastattelu kuitenkin mahdollisti kysymysten tarkentamisen.

Ryhmähaastattelun vaikutuksia tutkimuksen tuloksiin ei voida jättää huomiotta. Haastattelun toteuttaminen ryhmähaastatteluna on kokemattomille tutkijoille varsin haasteellista. Yhden haastateltavan sijaan ryhmähaastattelussa tutkijan tulee huomioida useampi henkilö. Viimeisessä toteuttamassamme ryhmähaastattelussa totesimme seitsemän hengen ryhmän olevan liian suuri, koska yksittäinen haastateltava joutui odottamaan omaa puheenvuoroaan melko pitkään. Tästä syystä haastattelu venyi ja haastateltavien keskittyminen aiheeseen herpaantui. Ryhmähaastatteluissa myös painottuivat selvästi puheliaimpien kokemukset, vaikka vetäytyvämpiä haastateltavia pyrittiin aktivoimaan heille suoraan osoitetuilla kysymyksillä. Varmasti ei voida sanoa, onko joku haastateltavista haastattelutilanteessa jättänyt sanomatta tai muuttanut mielipiteensä ryhmän vaikutuksesta. Sillä on voinut olla vaikutusta tutkimuksen lopullisiin tuloksiin. Olimme tiedostaneet tämän mahdollisuuden jo ennen haastattelujen toteuttamista, mutta ryhmähaastatteluihin osallistuneiden ollessa entuudestaan tuttuja toisilleen uskoimme ryhmäpaineen vaikutusten jäävän vähäisiksi ja pikemminkin ryhmän antavan tukea yksittäisille haastateltaville. Ryhmähaastattelun etuna pidimme haastateltavien kesken syntyviä keskusteluja, jotka tuottavat tutkimuksemme kannalta yksilöhaastattelua hedelmällisempää aineistoa.

Haastateltavina ikääntyneet ovat haasteellinen ryhmä. Pitäytyminen teemojen rajoissa keskustelun aiheissa oli ajoittain hieman vaikeaa. Erilaiset keskeytykset ja haastatteluympäristön hetkittäinen rauhattomuus vaikuttivat haastattelujen sujuvuuteen ja hankaloittivat litterointia. Tulosten luotettavuutta arvioitaessa täytyi ottaa huomioon se, että kaksi haastateltavaa joutui poistumaan paikalta kesken haastattelun ja yksi haastateltava saapui paikalle myöhässä. Mielestämme tällä ei kuitenkaan ollut niin suurta vaikutusta, että heidät olisi pitänyt jättää kokonaan tutkimuksen ulkopuolelle.

## 9.2 Jatkotutkimusehdotukset

Mielenkiintoinen jatkotutkimus opinnäytetyöllemme voisi olla selvitys ikääntyneiden läheisten suhtautumisesta kotitalouspalveluihin ja heidän roolistaan palveluntarjoajan valinnassa. Tutkimuksessamme selvisi, että läheiset auttavat joitakin ikääntyneitä taloudenhoidossa sekä tuotteiden ja palveluiden valinnassa. Palveluntarjoajien olisikin tärkeää huomioida läheiset yhtenä markkinasegmenttinä. Jatkotutkimuksena voitaisiin toteuttaa myös vertaileva tutkimus, jossa pyrittäisiin tavoittamaan toimintakyvyltään rajallisempia henkilöitä ja peilata heidän kotitalouspalvelujen tarvettaan tähän tutkimukseen. Tätä kautta saataisiin lisää tietoa siitä, mitkä tekijät pääasiassa vaikuttavat kotitalouspalvelujen käyttöön.

Koska tutkimuksemme otoskoko oli melko pieni, kuten haastattelututkimuksissa tavallista on, voisi tarvetta olla myös lomaketutkimukselle. Näin mahdollisesti saataisiin selville, millaisia kotitalouspalveluita ikääntyneet toivoisivat tarjottavan. Pelkällä lomaketutkimuksella ei kuitenkaan todellisia käyttöaikomuksia saada selville, sillä laadullisessa tutkimuksessa saadaan määrällisiä tutkimuksia tarkempaa ja yksityiskohtaisempaa tietoa suoraan käyttäjiltä. Toiminnan käynnistyttyä olisi tärkeää tutkia palveluita käyttäneiden kokemuksia, joiden pohjalta voidaan kehittää palvelua. Samalla saataisiin tietoa tämän tutkimuksen toimeksiantajalle tarjoamista hyödyistä ja siitä, miten liiketoiminta ylipäätään on käynnistynyt.

## LÄHTEET

Aatola, L. 1999. Näkökulmia kuluttajalähtöiseen palvelututkimukseen. Kuluttajatutkimuskeskus. Keskustelunaloitteita 29. Helsinki.

Alasuutari, P. 2001. Laadullinen tutkimus. 3. uud. p. Jyväskylä: Vastapaino.

Blomgren, J., Martikainen, P., Martelin, T. & Koskinen, S. 2006. Ikääntyneiden saama epävirallinen apu ja virallinen apu Suomessa. Yhteiskuntapolitiikka 71, 2, 167-178.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. p. Jyväskylä: Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1996. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Hiiroinen, M-L. 2007. Hoivayritykset kotona asuvien ikääntyvien toimintakyvyn tukena. Ikääntyvien, kuntapäättäjien ja hoivayrittäjien näkökulma. Julkaisusarja Jyväskylä studies in business and economics.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11 p., Helsinki: Tammi.

Härkki, T. & Raijas, A. 2000. Vapaa-ajan palveluista arjen palveluihin. Kotityöpalvelun vuosituhat – näkökulmia kehittämiseen. Helsingin yliopiston taloustieteenlaitoksen selvityksiä 9. Kuluttajaekonomia.

Jyväskylän väestön ikärakenne vuonna 2006 ja ennusteet. Keski-Suomi-info 2008. Viitattu 1.10.2008. <http://www.keskisuomi.info.fi>, ikärakenne, Jyväskylä.

Kotitalouksien määrä ja keskikoko Suomessa 1966-2006. Tilastokeskuksen verkkosivut. Viitattu 19.11.2008. <http://www.stat.fi>, tilastot, tulot ja kulutus, kotitalouksien kulutus, 2006.

Kotitalousvähennys. 2006. Veroviraston verkkosivut. Viitattu 17.12.2008. <http://www.vero.fi>, vero-ohjeet, kotitalous työnantajana, kotitalousvähennys.

Lampikoski, K. & Lampikoski, T. 2000. Kuluttajavisiot – näköaloja kuluttajakäyttäytymisen tulevaisuuteen. Porvoo: WSOY.

Manderbacka, C. 2001. Ikääntyvät kuluttajat markkinoilla. Suosituksia – kysyntää ja tarjontaa. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Aiheita 6. Helsinki.

Rajaniemi, J. 2006. Arkea tukevat verkostot – ikääntyneiden kokemuksia arjen sujumisesta. Gerontologia 20, 4, 169-181.

Solomon, M. 1999. Consumer Behavior. 4 p., Upper Saddle River: Prentice Hall Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1-4 p. Jyväskylä: Gummerus.

Tuorila, H. 2001. Lapsiperheet ja ikääntyneet palvelujen käyttäjinä. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 6. Helsinki.

Vaarama, M., Hakkarainen, A. & Laaksonen, S. 1998. Vanhusbarometri. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 1999:3. Helsinki: Edita.

Valkonen, N. 2007. Suomalainen hellittää jo hetkeksi kotitöistä. Keski-suomalainen 16.1.2007. Viitattu 23.11.2008. <http://www.jamk.fi/kirjasto>, Nelli-portaali, Keski-suomalaisen arkisto.

Varjonen, J., Aalto, K. & Leskinen, J. 2007. Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista – kuluttajapalautetta kotitalouspalvelumarkkinoille. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 2.

Varjonen, J., Aalto, K. & Leskinen, J. 2005. Kotityön markkinat. Sitran raportteja 45. Helsinki: Edita.

Välikangas, K. 2006. Kuntien toiminta ikääntyneiden kotona asumisen ja palvelujen kehittämisessä. Helsinki: Ympäristöministeriö. Suomen ympäristö 21.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. uud. p. Helsinki: Otava.

# LIITTEET

## Liite 1. Haastateltavien taustatiedot

### TAUSTATIEDOT

1. Syntymävuosi: \_\_\_\_\_

2. Asuinalue: \_\_\_\_\_

3. Asumismuoto:

a) Omakotitalo

c) Kerrostalo

b) Pari- tai rivitalo

d) Muu, mikä? \_\_\_\_\_

4. Perhemuoto:

a) Asun yksin

c) Asun muun perheenjäsenen kanssa

b) Asun puolisoni kanssa

d) Muu, mikä? \_\_\_\_\_

## Liite 2. Haastattelurunko teema-alueittain

### 1. Ikääntyneen arki

- Mitä päivittäisiin askareisiin kuuluu?
- Mitä kotitöitä teette itse?
- Käykö joku auttamassa teitä?
- Millaisiin ongelmiin olette törmänneet kotitöissä? Miten arki sujuu kotona?

### 2. Kotitalouspalvelun käyttäminen

- Oletteko käyttäneet ulkopuolisista apua kotitöissä?
- Mitkä kotityöt mieluiten hankkisitte kodin ulkopuolelta?
- Käyttäisittekö kotitalouspalveluita mieluiten säännöllisesti vai kausiluonteisesti?
- Mihin kotitöihin ette haluaisi ulkopuolista apua? Miksi?
- Mitä esteitä teillä on kotitalouspalvelujen käyttämiselle?
- Miten suhtautuisitte, jos joku muu maksaisi palvelun puolestanne?

### 3. Kotitalouspalvelun tuottaminen

- Mitä edellytätte palveluntarjoajalta/työntekijältä?
- Käyttäisittekö mieluiten aina samaa palveluntarjoajaa?
- Oletteko käyttäneet palveluseteliä? Millaisia kokemuksia? Miten se vaikuttaa palveluntarjoajan valintaan?

### 4. Kuluttajakäyttäytyminen

- Millaisia muutoksia olette huomanneet palvelujen tarpeissanne esim. viimeisen kymmenen vuoden aikana? Mitä muutoksia uskotte tulevaisuudessa tapahtuvan?
- Mitkä tekijät vaikuttavat palvelun ostopäätökseen? Entä palveluntarjoajan valintaan?
- Paljonko olisitte valmiita maksamaan palvelusta?
- Onko kotitalousvähennys tuttu? Miten suhtaudutte siihen?

### 5. Kotitalouspalvelujen saatavuus

- Onko kotitalouspalveluja riittävästi tarjolla? Oletteko saaneet palveluja halutessanne?
- Miten hyvin kotitalouspalveluista on saatavilla tietoa?
- Mistä olette saaneet tietoa? Miten palveluista tulisi tiedottaa?
- Mitä kautta haluaisitte tilata palvelun?
- Onko joitakin sellaisia palveluja, joita haluaisitte ostaa, mutta joita ei ole tarjolla?