

Maiju Sani

TULEVAN ASUMISEN ENNAKOINTI

Asiakasymmärryksen lisääminen 55–70
-vuotiaiden kohderyhmässä
palvelumuotoilun keinoin

Opinnäytetyö

Muotoilija YAMK

Palvelumuotoilu

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Muotoilija (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Maiju Sani
Työn nimi	Tulevan asumisen ennakointi. Asiakasymmärryksen lisääminen 55–70-vuotiaiden kohderyhmässä palvelumuotoilun keinoin
Toimeksiantaja	Suomen Asumisen Apu ry
Vuosi	2022
Sivut	97 sivua, liitteitä 28 sivua
Työn ohjaaja(t)	Marjo Suviranta

TIIVISTELMÄ

Kymmenen vuoden päästä yli neljäsosa suomalaisista on yli 65-vuotiaita. Asumisen ennakointiin ja tulevan asumisen haasteisiin havahdutaan kuitenkin usein liian myöhään, silloin kun haasteisiin tarttuminen on jo hankalampaa. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Suomen Asumisen Apu ry. Yhdistyksen kaiken toiminnan päämääränä on ikääntyvien itsenäisen asumisen tukeminen. Yhdistys kannustaakin ikääntyviä pohtimaan omaa tulevaa asumistaan hyvissä ajoin, ennen haasteiden ilmaantumista.

Opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmäksi valikoituivat yhdistyksen toiveesta 55–70-vuotiaat Espoossa, Helsingissä ja Vantaalla asuvat henkilöt. Opinnäytetyössä pyrittiin löytämään niitä keskeisiä tekijöitä ja tarpeita, jotka vaikuttavat valitun kohderyhmän asumisen ennakoitiin. Lisäksi tutkittiin, millainen merkitys kohderyhmäläisen omalla motivaatiolla on tulevan asumisen suunnittelussa.

Tutkimusmenetelminä käytettiin kyselyä, muotoiluluotaimia ja haastatteluja. Tutkimusaineisto analysoitiin käyttämällä valmiita analysointityökaluja, sekä jäsentelemällä tietoa samankaltaisuuskaavion avulla. Tutkimuksessa esiin nousseet kohderyhmän tarpeet jaoteltiin Maslow'n tarvehierarkiaa mukailleen viiteen eri osioon: fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, sosiaaliset tarpeet, arvostuksen tarpeet sekä itsensä toteuttamisen tarpeet. Näistä muodostui *tulevan asumisen tarvehierarkia*. Varsinkin asumisen fyysinen, henkinen ja taloudellinen turvallisuus nousivat tutkimuksessa esiin. Tutkimuksen perusteella luotiin myös motivaatioperustaiset asiakasprofiilit: *kieltäjä*, *innostettava*, *pohdiskelija* ja *aktiivinen*. Asiakasprofiilit luotiin nelikentälle kyvykkyyden ja muutoshalukkuuden mukaan. Korkea kyvykkyys ja muutoshalukkuus luovat parhaat edellytykset tulevan asumisen suunnitteluun (asiakasprofiilissa aktiivinen). Haasteellisin asiakasryhmä tulevan asumisen suunnittelun suhteen on matala kyvykkyys yhdistettynä matalaan muutoshalukkuuteen (asiakasprofiilissa kieltäjä). Kaksi muuta profiilia, innostettava ja pohdiskelija, ovat oikealla sisällöllä ja tuella mahdollista saada mukaan tulevan asumisen suunnitteluun.

Opinnäytetyössä kerättiin asiakasymmärrystä yhdistykselle, jotta se voi suunnitella parempia palveluita valitsemalleen kohderyhmälle. Opinnäytetyön toimeksiantaja voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia nykyisten palveluiden kehittämisessä, tai mahdollisten uusien palveluiden luomisessa.

Asiasanat: ikääntyvien asuminen, ikääntyvä, palvelumuotoilu, asiakasymmärrys, motivaatio, Suomen Asumisen Apu ry

Degree title	Master of Culture and Arts
Author (authors)	Maiju Sani
Thesis title	Planning of future housing. Increasing customer understanding in the target group of 55—70-year-olds by using service design methods
Commissioned by	Suomen Asumisen Apu ry
Time	2022
Pages	97 pages, 28 pages of appendices
Supervisor	Marjo Suviranta

ABSTRACT

Ten years from now, more than a quarter of Finns will be over 65 years old. Challenges of housing for the elderly are often discovered too late, in terms of finding suitable solutions.

The commissioner of this thesis is Suomen Asumisen Apu ry. The aim of the association is to support independent housing for older people. The association encourages ageing people to plan their future housing well before it becomes challenging.

The objective of the thesis was to increase customer understanding in the selected target group. People living in Espoo, Helsinki and Vantaa aged 55 to 70 were selected to be in this target group. The purpose of this thesis was to find the key factors and the needs that may influence the planning of future housing. Also, the significance of the target group's own motivation for planning was examined.

A survey, design probes and interviews were used as research methods. The research data were analyzed using ready-made analysis tools, as well as combining and organizing information using an affinity diagram.

The study surveyed the needs, fears, and dreams of the target group in relation to future housing. These were placed in Maslow's hierarchy of needs so that it formed *the needs hierarchy of future housing*. In particular, the physical, mental, and economical safety of housing was emphasised in the study.

Motivation-based customer profiles were also created: *denier*, *accepter*, *reflective* and *active*. Motivation-based customer profiles help to see how the target group feels about future housing and its planning. The thesis collected customer understanding for the association so that it can develop existing services, or design new services for its customers.

Keywords: planning of future housing, the elderly, service design, customer understanding, motivation, Suomen Asumisen Apu ry

SISÄLLYS

KÄSITELUETTELO

1	JOHDANTO	8
1.1	Opinnäytetyön aikataulu	9
1.2	Opinnäytetyön rakenne.....	10
2	AIHEEN TAUSTA	11
2.1	Ikääntyvä väestö ja asuminen	11
2.2	Suomen Asumisen Apu ry	13
2.3	SAAEnnakoida! -hanke.....	14
2.4	Tiivistelmä aiheen taustasta ja ongelman hahmottelusta.....	16
3	OPINNÄYTETYÖN TEORIATAUSTA.....	18
3.1	Palvelumuotoilu	18
3.1.1	Palvelumuotoilun määritelmä.....	18
3.1.2	Palvelumuotoilu lähtee asiakkaasta.....	19
3.1.3	Muotoiluajattelusta palvelumuotoiluun	21
3.1.4	Palvelumuotoiluprosessi	22
3.1.5	Palvelumuotoilun työkalut	25
3.2	Asiakasymmärrys	26
3.2.1	Motivaatio ohjaa toimintaa	26
3.2.2	Tarvehiearkia	28
4	KÄSITEKARTTA JA VIITEKEHYS OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSTA VARTEN.....	30
4.1	Käsitekartta.....	30
4.2	Viitekehys	32
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	32
5.1	Tutkimuksen tavoitteet.....	33
5.2	Tutkimuksen rajaus.....	33
5.3	Tutkimusote	34
5.4	Tutkimusmenetelmät	35

5.4.1	Kysely	36
5.4.2	Muotoiluohjaimet.....	39
5.4.3	Haastattelut.....	41
5.5	Tutkimusaineiston analysointi.....	42
5.6	Tutkimusaineiston tiedon kiteyttäminen	45
5.6.1	Profiilit.....	45
5.6.2	Suunnitteluohjurit	46
6	EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TULOKSET	46
6.1	Kyselyn tuloksia.....	47
6.1.1	Taustatietoja	47
6.1.2	Nykytila ja muuttohalukkuus	49
6.1.3	Tulevaan asumiseen liittyviä toiveita.....	52
6.1.4	Tunteita liittyen ikääntymiseen ja asumiseen.....	54
6.2	Tulevan asumisen tarvehierarkia	56
6.2.1	Fysiologiset tarpeet.....	56
6.2.2	Turvallisuuden tarpeet	60
6.2.3	Sosiaaliset tarpeet	63
6.2.4	Arvostuksen tarpeet.....	65
6.2.5	Itsensä toteuttamisen tarpeet.....	68
6.3	Asumisen suunnittelun motivaatioperustaiset asiakasprofiilit	70
6.3.1	Kieltäjä.....	72
6.3.2	Innostettava	74
6.3.3	Pohdiskelija.....	76
6.3.4	Aktiivinen	78
6.4	Suunnitteluohjurit.....	80
6.4.1	Kohderyhmää kiinnostavaa sisältöä	80
6.4.2	Eri profiilien huomioonottaminen.....	81
6.4.3	Tavoitettavuus ja yhteistyö sidosryhmien kanssa	81
7	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	82

8	TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET	83
9	POHDINTA	85
	LÄHTEET	90
	KUVALUETTELO	94

LIITTEET

Liite 1. Kysely tulevaan asumiseen varautumisesta

Liite 2. Sosiaalinen media kyselyn levittämisessä

Liite 3. Muotoiluluotaimen infokirje

Liite 4. Muotoiluluotaimen tutkimuspaketti

Liite 5. Haastattelua varten

Liite 6. Kohderyhmän käytössä oleva sosiaalinen media

Liite 7. Kohderyhmän käytössä olevat viestintälaitteet

KÄSITELUETTELO

Asiakasymmärrys

Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan tietoa valitun kohderyhmän tarpeista, odotuksista ja tavoitteista. Palvelutuote voidaan suunnitella vastaamaan käyttäjän tarpeita ja toiveita ainoastaan, jos tiedossa on loppukäyttäjän todelliset tarpeet, motiivit ja toiveet. (Tuulaniemi 2011, 142.)

Asumisen ennakointi

Asumisen ennakointi on tulevaan asumiseen varautumista. Asumisen ennakoinnilla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä ikääntyvien asumisen ennakointia. Asunnon toimivuuden ja turvallisuuden arviointi hyvissä ajoin ennen vanhuusvuosia pienentää riskejä esimerkiksi tapaturmiin, sekä tukee ikääntyvän itsenäistä elämistä ja kotona asumista (Ympäristöministeriö 2020a). Asumisen ennakoinnin sijaan voidaan puhua myös tulevaisuuden asumisratkaisuksista (Rekula 2022).

Ikääntyvä

Suomen lainsäädännössä ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan yli 65-vuotiaita eli heitä, jotka ovat vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä (Terveyskylä 2019a). Ikääntyvien ryhmään sen sijaan kuuluvat 55-vuotiaat ja sitä vanhemmat henkilöt (Kortelainen ym. 2020, 14).

Suomen Asumisen Apu ry

Suomen Asumisen Apu ry on yleishyödyllinen yhdistys, jonka kaiken toiminnan päämääränä on ikääntyvien itsenäisen asumisen tukeminen (Suomen Asumisen Apu ry 2021). Suomen Asumisen Apu ry on tämän opinnäytetyön toimeksiantaja.

Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu auttaa Moritzin mukaan (2005, 7) luomaan uusia tai parantamaan olemassa olevia palveluita, jotta ne olisivat asiakkaan näkökulmasta halettavampia, hyödyllisempiä ja käytettävämpiä.

1 JOHDANTO

Suomen väestö ikääntyy ja samalla ikäihmisten määrä kasvaa, kun tulevat vanhusikäluokat elävät aikaisempaa pidemmän elämän (Kehusmaa 2014, 12). Ennusteiden mukaan kymmenen vuoden päästä yli neljäsosa suomalaisista on yli 65-vuotiaita. Varsinkin iäkkäämpien, yli 85-vuotiaiden osuus tulee kasvamaan, sillä tämän ikäryhmän on ennustettu kaksinkertaistuvan seuraavan 20 vuoden aikana. (Ympäristöministeriö 2020b.)

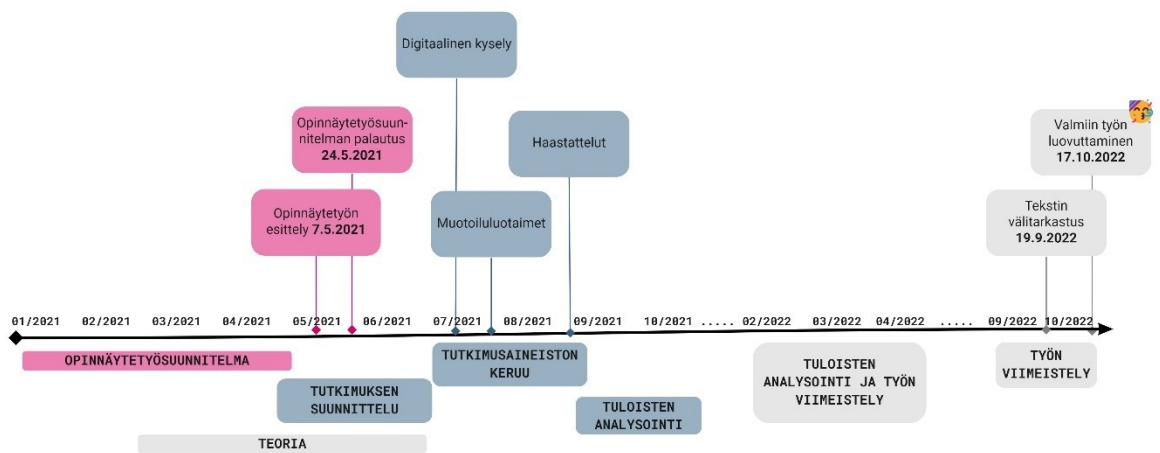
Suomen kansallinen tavoite on, että iäkkäät voivat asua kotona mahdollisimman pitkään ja saada sinne tarvitsemansa palvelut (Ympäristöministeriö 2020b). Tällä pyritään luomaan säästöjä julkiselle taloudelle. Julkisen talouden näkökulmasta joudutaan ratkaisemaan, missä määrin verotuloja käytetään kasvaviin hoitomenoihin. (Kehusmaa 2014, 12.) Lisäksi kotona asumisen tukeminen on tärkeää ikääntyvän itsensä vuoksi, sillä tällä tavoin voidaan tukea ikääntyvän itsemääräämisoikeutta (Ympäristöministeriö 2020b).

Asuminen ja siihen liittyvät päätökset ovat kuitenkin ikääntyville iän myötä kasvava haaste. Kun vastaan tulee isompia asumiseen vaikuttavia muutostilanteita, kuten putkiremontti, liikuntakyvyn heikkeneminen tai puolison kuolema, merkittävä osa yli 75-vuotiaista, jotka muuten pystyvät asumaan itsenäisesti, kokevat tilanteessa toiminta- ja organisointikykynsä heikentyneen. Mitä nuoremalla iällä ennakoi omaa tulevaa asumistaan, sitä paremmin asiat voi hoitaa itse, sillä myöhemmällä iällä tuen tarve kasvaa. (Rekula 2020.)

Suomen Asumisen Apu ry on yleishyödyllinen yhdistys, jonka toiminnan päämääränä on ikääntyvien itsenäisen asumisen tukeminen. Yhdistys pyrkii tavoittamaan nuorempia, 55–70-vuotiaita kohderyhmäläisiä, joiden kohdalla asumisen ennakointi on vielä helpompaa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa Suomen Asumisen Apu ry:lle asiakasymmärrystä tästä toivotusta, 55–70-vuotiaiden kohderyhmästä. Asiakasymmärryksen avulla yhdistyksen on helpompi suunnitella kohderyhmälle heitä kiinnostavaa sisältöä ja palveluita.

1.1 Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyön suunnittelu aloitettiin keväällä 2021. Opinnäytetyön aikataulua (kuva 1) jouduttiin jonkin verran muokkaamaan johtuen opinnäytetyön kirjoitushetkellä vallitsevasta Covid-19-pandemiatilanteesta, ja tämän vaikutuksista opinnäytetyön kirjoittajan ja hänen perheensä arkeen.

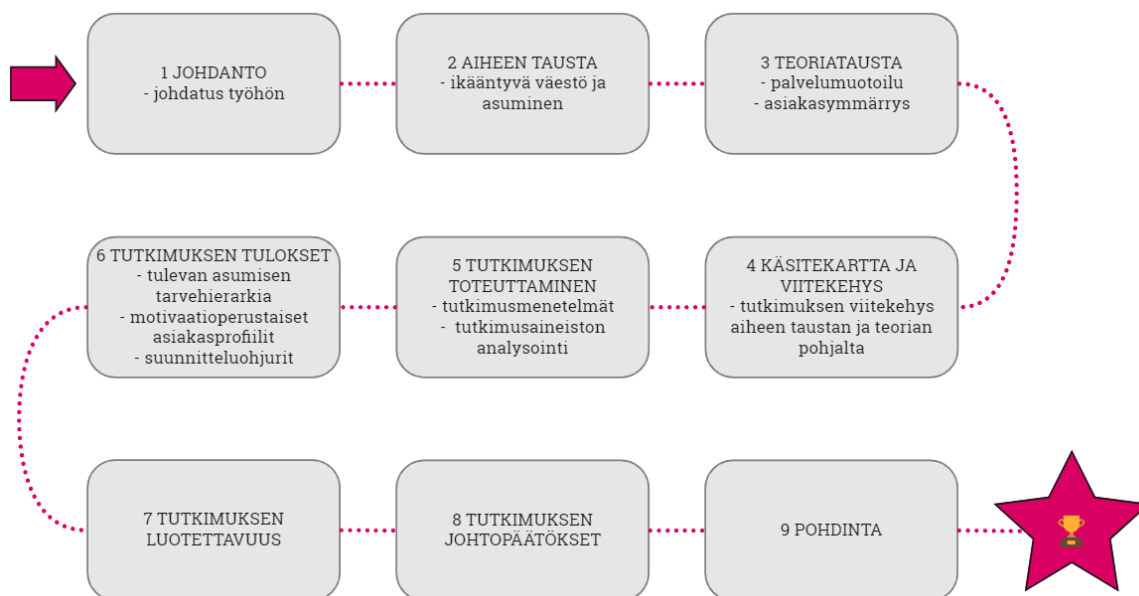


Kuva 1. Opinnäytetyön aikataulu (Sani 2022)

Opinnäytetyösuunnitelma palautettiin toukokuussa 2021. Touko-heinäkuussa 2021 suunniteltiin sekä digitaalinen kysely että muotoiluluotain ja siihen liittyvät haastattelut. Digitaalisen kyselyn aineisto kerättiin heinäkuussa 2021, ja muotoiluluotaimet toteutettiin heinä-elokuussa 2021. Haastattelut toteutettiin elo-syyskuussa 2021. Tämän jälkeen syys-lokakuussa 2021 analysoitiin tutkimusaineisto. Loppuvuoden 2021 ja alkuvuoden 2022 välissä oli taukoa opinnäytetyön kirjoittamisesta, ja työn kirjoittaminen jatkui jälleen helmikuussa. Opinnäytetyö kirjoitettiin lähes valmiiksi keväällä 2022. Syksyllä 2022 työ viimeisteltiin, ja esiteltiin marraskuun opinnäytetyöseminaarissa.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Alla olevassa kuvassa (kuva 2) on esitelty opinnäytetyön rakenne.



Kuva 2. Opinnäytetyön rakenne (Sani 2022)

Opinnäytetyö alkaa johdannolla. Johdannon jälkeen luvussa kaksi käydään läpi Suomen tilannetta ikääntyvän väestön ja asumisen suhteen. Lisäksi esitellään tarkemmin opinnäytetyön toimeksiantaja Suomen Asumisen Apu ry, sekä yhdistyksen SAAennakoida! -hanke.

Kolmannessa luvussa syvennytään opinnäytetyön teoriaan. Luvussa avataan palvelumuotoilua ja asiakasymmärrystä teorian kautta. Palvelumuotoilussa keskitytään sen periaatteisiin, prosesseihin ja työkaluihin. Luvussa esitellään British Design Councilin tuplatimanttimalli, jota käytetään opinnäytetyön tutkimuksen taustalla. Kolmannessa luvussa käsitellään myös asiakasymmärrystä, ja siihen liittyviä asiakkaan motiiveja ja tarpeita.

Neljännessä luvussa esitellään teoriaosion pohjalta tehty käsitekartta sekä opinnäytetyön viitekehys empiiristä tutkimusta varten. Viitekehyksessä opinnäytetyön aiheen taustatiedot sekä keskeiset teoriaosat yhdistetään ja luodaan raamit tutkittavalle alueelle.

Viidennessä luvussa käsitellään opinnäytetyön tutkimuksen toteutusta. Luvussa perehdytään muun muassa opinnäytetyön aineistonhankintamenetelmiin, joita ovat kysely, muotoiluluotaimet sekä haastattelut.

Opinnäytetyön tulokset käydään läpi luvussa kuusi. Opinnäytetyössä hyödynnettiin samankaltaisuuskaaviota, jonka avulla tulokset saatiin ryhmiteltyä. Vastauksista nousseista tarpeista luotiin tulevan asumisen tarvehierarkia, jossa käsitellään kohderyhmää kiinnostavia ja puhuttelevia tarpeita liittyen tulevaan asumiseen. Motivaatioperustaisten asiakasprofiilien avulla käydään läpi sitä, millainen merkitys kohderyhmäläisen omalla motivaatiolla on tulevan asumisen suunnittelussa. Lopuksi vielä esitellään tutkimuksessa esille nousseet suunnitteluohjurit.

Luvussa seitsemän pohditaan opinnäytetyön tutkimuksen luotettavuutta. Kahdeksannessa luvussa tarkastellaan opinnäytetyön tutkimuksen pohjalta tehtyjä johtopäätöksiä. Luvussa esitetään yhteenveto opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin löydetyistä vastauksista.

Viimeisessä luvussa yhdeksän käsitellään opinnäytetyön kirjoittajan omaa pohdintaa opinnäytetyön aiheesta, opinnäytetyöprosessista ja omasta oppimiskokemuksesta.

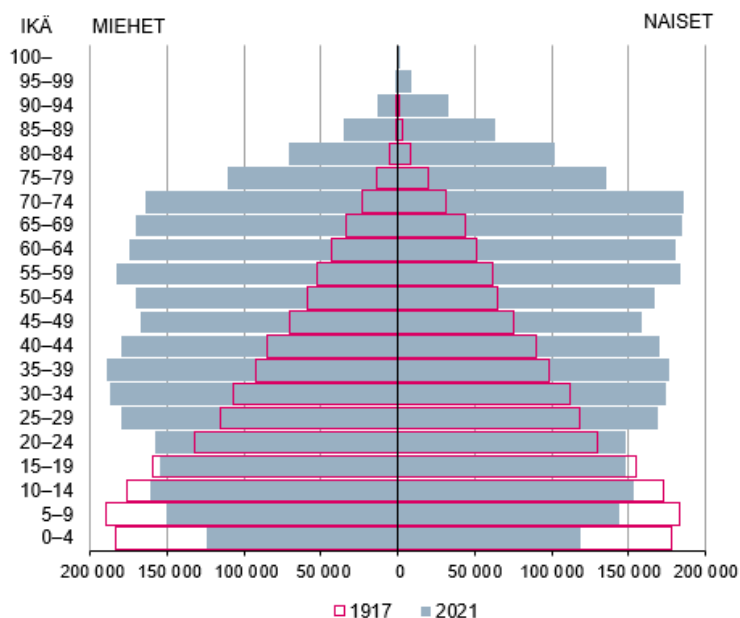
2 AIHEEN TAUSTA

Tässä luvussa käydään läpi Suomen ikääntyvän väestön ja asumisen nykytilaa (2.1), sekä esitellään tarkemmin opinnäytetyön toimeksiantaja Suomen Asumisen Apu ry (2.2) ja yhdistyksen SAAennakoida! -hanke (2.3). Luvun lopussa hahmotellaan ongelmaa (2.4), johon tällä opinnäytetyöllä pyritään antamaan vastauksia.

2.1 Ikääntyvä väestö ja asuminen

Suomen väestö ikääntyy, joka johtuu sekä alhaisesta syntyvyydestä että elinajanodotteen kasvusta. Vuonna 2016 syntyneen tytön elinajanodote on 84,1 vuotta ja pojilla 78,4 vuotta. Hyvin iäkkäiden ihmisten määrä kasvaa myös

huomattavasti; kun 1970-luvulta Suomessa oli 90-vuotiaita noin 3 000 henkilöä, oli heitä 2019 jo noin 50 000. Ennusteen mukaan yli 90-vuotiaita on vuonna 2065 yli 190 000 henkilöä. (Terveyskylä 2019b.)



Kuva 3. Suomen ikärakenteen muutokset verrattaessa vuosia 1917 ja 2021. Väestö ikääntyy johtuen alhaisesta syntyvyydestä ja elinajanodotteen kasvusta. (Sani 2022, mukailien Tilastokeskus 2022)

Kaikkein vanhimpien määrä kasvaakin nopeimmin, sillä yli 85-vuotiaiden määrän ennustetaan kaksinkertaistuvan 20 vuoden aikana. Ennusteiden mukaan vuonna 2030 yli neljäsosa suomalaisista on yli 65-vuotiaita. (Ympäristöministeriö 2020c.)

Ympäristöministeriö on käynnistänyt kolmevuotisen ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelman, jonka avulla pyritään parantamaan ikääntyneiden asuinoloja. Ohjelmalla on kolme painopistettä: *ennakointi ja varautuminen, asuntojen korjaaminen ja uustuotannon ratkaisut sekä asuinympäristöt*. Ennakointi ja varautuminen pitävät sisällään ikääntyneiden omaa asumista koskevan ennakkoinnin tukemista. Ikääntyneiden itsensä lisäksi ohjelmassa tuetaan myös kuntien ennakkointia ja varautumista ikääntyneiden asumistarpeisiin. (Ympäristöministeriö 2020b.)

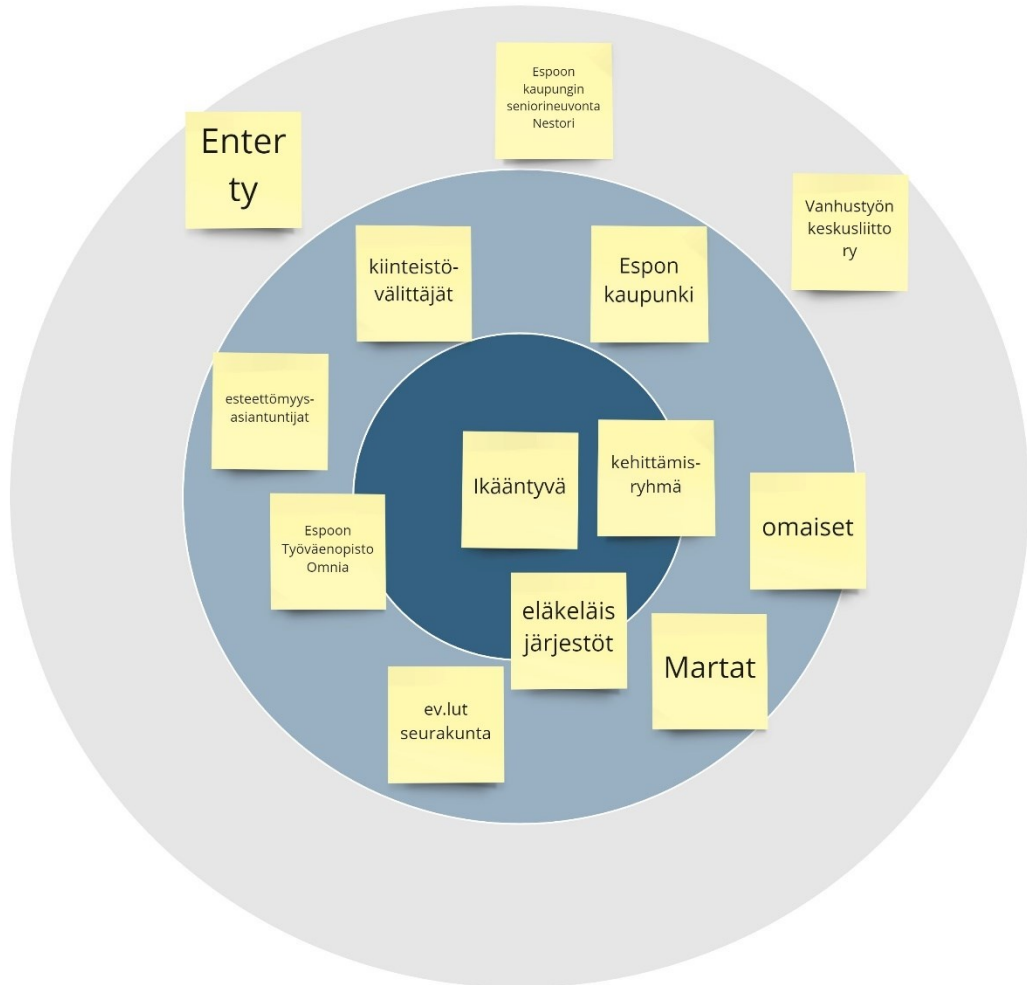
Suomessa asunnoista on esteettömiä vain 15 % eli noin puoli miljoonaa. Ikääntyvän itsensä lisäksi myös muun yhteiskunnan on reagoitava ikääntyvien asukkaiden tarpeisiin, jotka tulisi huomioida muun muassa nykyisiä asuntoja korjattaessa ja uusia rakennettaessa. (Ympäristöministeriö 2020b.)

2.2 Suomen Asumisen Apu ry

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Suomen Asumisen Apu ry. Suomen Asumisen Apu ry on yleishyödyllinen yhdistys, jonka hankkeita rahoittaa Sosiaali- ja terveysministeriö/ STEA Veikkauksen voittorahoista. Yhdistyksen kaiken toiminnan päämääränä on ikääntyvien itsenäisen asumisen tukeminen. (Suomen Asumisen Apu ry 2021.)

Yhdistyksellä on hiljattain ollut käynnissä kaksi hanketta: *Parempaa elämää lähitoiminnalla kehittämishanke 2018–2021* sekä *SAAennakoida! -kehittämishanke 2020–2022*. Parempaa elämää lähitoiminnalla kehittämishanke 2018–2021 keskittyi tukemaan ikääntyneiden kotona asumista asukasyhteisöjen Porinaporukka-toiminnan kautta. Hanke loppui vuonna 2021, mutta useampi porinaporukka jatkaa toimintaansa muiden vapaaehtoisten luotsaamina. SAAennakoida! -kehittämishankkeen tavoitteena on ”*kehittää asumisen ennakointiin digitaalinen ja julkisia palveluita täydentävä ratkaisu ikääntyneiden kotona asumisen tueksi*”. Yhdistyksellä on lisäksi puhelinneuvontaa espoolaisille. (Suomen Asumisen Apu ry 2021.)

Suomen Asumisen Apu ry toimii yhdessä monien yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhdistys etsii jatkuvasti uusia yhteistyökumppaneita, joita kiinnostavat asumisen eri vaihtoehdot ja toimiva asuminen, asukasmuutokseen varautumisen valmentaminen 55+ ikäisten kanssa, sekä kohderyhmäläisten rohkaiseminen omien asumistoiveiden toteuttamiseen. (Suomen Asumisen Apu ry 2022a.)



Kuva 4. Suomen Asumisen Apu ry:n sidosryhmäkartta (Sani 2022)

Oheinen sidosryhmäkartta on tehty yhteistyössä Suomen Asumisen Apu ry:n kanssa 2.2.2021 (kuva 4). Sidosryhmäkartaan on merkitty tärkeimmät sidosryhmät, joiden kanssa Suomen Asumisen Apu ry luo yhdessä materiaaleja sekä toteuttaa viestintää. Kaiken keskipisteenä on hankkeen kohderyhmäläinen eli ikääntyvä. Kuten sidosryhmäkartasta huomaa, mukana on hyvin erilaisia organisaatioita kaupungista kiinteistövälitykseen. Yhdistyksellä on tarkoitus hyödyntää sidosryhmiä tulevassa toiminnassaan vielä nykyistä tehokkaammin muun muassa valmiiden jaettavien viestintämateriaalien avulla (Rekula 2022).

2.3 SAAEnnakoida! -hanke

Elämäntilanne ja asumiseen liittyvät tarpeet voivat muuttua iän myötä. SAAEnnakoida! -hankkeessa rohkaistaan ja tuetaan yli 55-vuotiaita miettimään, miten hyvin nykyinen asunto vastaa tulevia tarpeita. (Nikkola 2020.)

Suomen Asumisen Apu ry on oman arvionsa mukaan tavoittanut parhaiten vanhempaan ikäluokkaan kuuluvia, 70–85-vuotiaita. Yhdistyksen asiakastyö on osoittanut, että asumisen ennakointi nuoremmalla iällä olisi säästänyt monelta hankalalta pulmalta. Tästä syystä olisikin tärkeä tavoittaa nuorempaan ikäluokkaan kuuluvat 55–70-vuotiaat. Nuoremmalla iällä voi itse hoitaa asumiseen liittyvät asiat ilman kiirettä ja lisätuen tarvetta. Asiakaspalautteen mukaan pelkkä tieto ei kuitenkaan saa ihmisiä toimimaan asumisen ennakoimiseksi, vaan asiakkaalla tulee käynnistyä oma prosessi, jotta muutos voi tapahtua. (Rekula 2020.)

Suomen Asumisen Apu ry on luonut digitaalisen palvelun, jolla se toivoo voivansa vaikuttaa isompaan joukkoon ennakointia tarvitsevia 55–70-vuotiaita (Rekula 2020). Digitaalinen palvelu, *Tee-se-itse-ennakointi*, on kaikkien käytävissä ja löytyy osoitteesta www.saaennakoida.fi. Digitaalisessa palvelussa asiakas voi luoda itselleen asumissuunnitelman. Tehtäväryhmiä on kahdeksan, ja näistä jokaisessa käsitellään tulevaan asumiseen liittyviä teemoja. Www-sivujen (Suomen Asumisen Apu ry 2022b) mukaan asumissuunnitelman teemat ovat:

1. Muutokset ovat mahdollisuus
2. Asunutilanteeni ennen ja nyt
3. Asuntoni toimivuus
4. Asuntoni korjaamisesta
5. Tietoa asuntomarkkinoista
6. Asuminen ja voimavarani
7. Asumistoiveeni
8. Asumissuunnitelman yhteenveto

Digitaalista palvelua on kehitetty hankkeen puolesta siten, että siitä on julkaistu uusia versioita hankkeen edetessä (kuva 5).

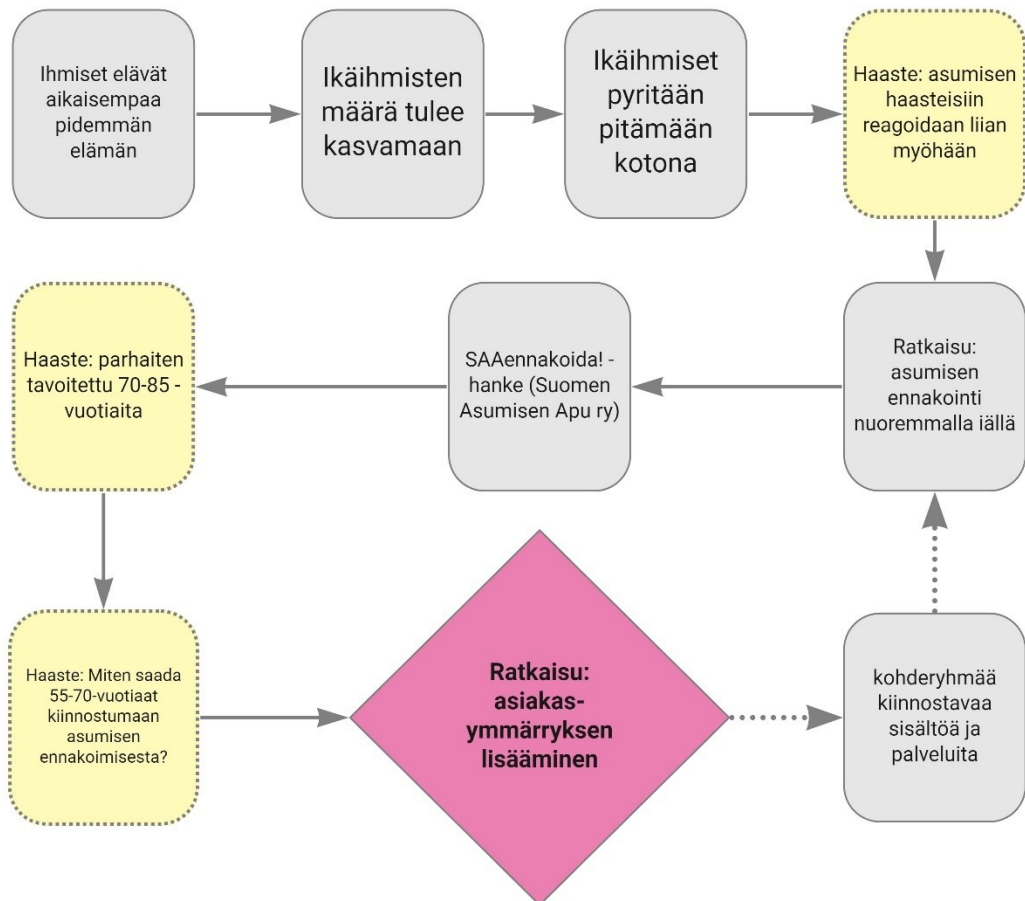


Kuva 5. Tee-se-itse-ennakoinnin kehittäminen vaiheittain (Sani 2021)

Digitaalisen palvelun ensimmäinen versio julkaistiin loppuvuodesta 2020. Seuraava versio julkaistiin syksyllä 2021, jolloin pääpaino oli käytettävyydessä ja yksinkertaisuudessa. Vuoden 2022 alkutalvesta julkaistiin kolmas versio. Kolmannessa versiossa kiinnitettiin erityistä huomiota kiinnostavuuteen ja motivointiin. (Nikkola 2020.)

2.4 Tiivistelmä aiheen taustasta ja ongelman hahmottelusta

Oheisessa kuvassa (kuva 6) käydään tiivistetysti läpi opinnäytetyön aiheen taustaa ja tutkimuksen ongelman hahmottelua.



Kuva 6. Opinnäytetyön aiheen tausta ja ongelman hahmottelua (Sani 2021)

Ihmiset elävät aikaisempaa pidemmän elämän, joka johtaa siihen, että ikäihmisten määrä Suomessa tulee kasvamaan (Kehusmaa 2014, 12). Arvion mukaan kymmenen vuoden päästä yli neljäsosa suomalaisista on yli 65-vuotiaita (Ympäristöministeriö 2020b). Ikäihmiset pyritään pitämään mahdollisimman pitkään kotona, ja luomaan tätä kautta säästöjä julkiselle taloudelle (Kehusmaa 2014, 12). Ongelmaksi on kuitenkin muodostunut se, että asumisen haasteisiin reagoidaan usein liian myöhään, jolloin haasteisiin tarttuminen on jo hankalampaa (Rekula 2020). Suomen Asumisen Apu ry:n asumisen ennakoinnista viestivä SAAennakoida! -hanke pyrkii tavoittamaan nuoremmat, 55–70-vuotiaat, mutta parhaiten on tällä hetkellä tavoitettu kuitenkin vanhempia, 70–85-vuotiaita (Rekula 2020). Haasteena onkin selvittää, miten saada nuorempi 55–70-vuotiaiden ikäryhmä kiinnostumaan oman asumisensa ennakoimisesta.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa Suomen Asumisen Apu ry:lle asiakasymmärrystä 55–70-vuotiaiden kohderyhmästä. Asiakasymmärryksen

kautta kohderyhmälle voi helpommin suunnitella heitä kiinnostavaa sisältöä ja palveluita.

3 OPINNÄYTETYÖN TEORIATAUSTA

Tässä luvussa kolme käsitellään teoriaa opinnäytetyön taustalla. Ensin syvennytään palvelumuotoiluun, jonka jälkeen tutustutaan asiakasymmärrykseen, tarpeisiin ja motivaatioon.

3.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilusta käydään läpi palvelumuotoilun määritelmä, sen ominaispiirteet, palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun suhde, sekä palvelumuotoiluprosessi ja palvelumuotoilun työkalut.

3.1.1 Palvelumuotoilun määritelmä

Palvelumuotoilulla on olemassa monia eri määritelmiä. Ohessa muutama niistä.

“Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyttisesti että intuitiivisesti” (Tuulaniemi 2011, 10).

“Olennaisia piirteitä palvelumuotoilussa ovat käyttäjä- ja ihmiskeskeisyys suunnittelun lähtökohtana sekä eri osapuolien osallistaminen yhteissuunnittelun avulla. Tämä merkitsee käytännössä esimerkiksi käyttäjätutkimusta, jossa palveluiden asiakkaita haastellaan tai havainnoidaan, tai erilaisia työpajoja, jossa yhdessä asiakkaiden ja palveluntarjoajien kanssa pyritään löytämään hyviä ratkaisuja. Lisäksi palvelumuotoilussa käsitellään monimutkaisia verkostoja, systeemejä ja prosesseja visuaalisten keinojen avulla. Niiden avulla pyritään saamaan kokonaisvaltainen kuva esimerkiksi palveluprosessien vaiheista ja eri toimijoista ja niiden vaikutuksista toisiinsa.” (Mattelmäki 2015, 27.)

“Kiteytettynä palvelumuotoilu voidaan ajatella ajattelutapana, prosessina, työkalupakkina ja käytännön tekemisenä, mutta ennen kaikkea sen päämääränä on parantaa niin loppukäyttäjien kuin palveluun liittyvien työntekijöiden sekä muiden palvelun kanssa tekemisissä olevien sidosryhmien kokemuksia” (Lapin yliopisto s.a.).

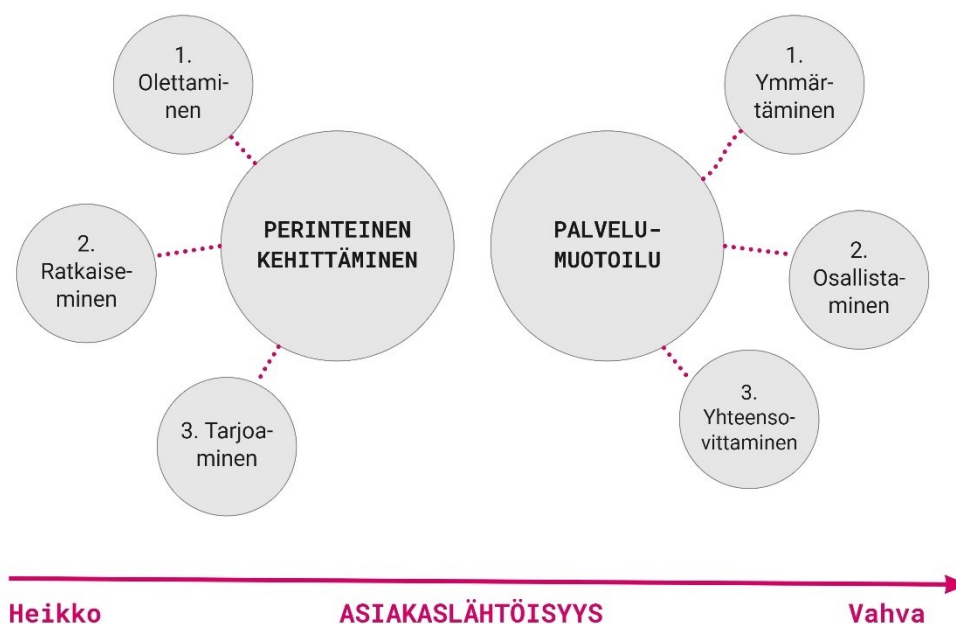
Kuten yllä olevista määritelmistä huomaa, palvelumuotoilulle ei ole olemassa yhtä, yksiselitteistä määritelmää. Satu Heikinheimo Fraktiolta (2021) tiivistää palvelumuotoilun tarkoittavan seuraavaa:

”Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen innovointia, suunnittelua ja kehittämistä muotoilun menetelmiä hyödyntäen. Palvelumuotoilu tarjoaa tarvittavat työkalut liiketoiminnan kehittämiseen tarkastelemalla palveluprosessia asiakkaan silmin. Sitä voi hyödyntää esimerkiksi palvelujen ja digitaalisten ratkaisujen suunnittelussa sekä työelämän muutos- ja kehitystehtävissä.”

Lyhyesti sanottuna palvelumuotoilua voidaankin pitää monitieteellisenä lähestymistapana, jossa yhdistellään erilaisia työkaluja ja menetelmiä eri aloilta (Stickdorn & Schneider 2019, 29).

3.1.2 Palvelumuotoilu lähtee asiakkaasta

Palvelumuotoilun hyötyjä voidaan avata vertailemalla sitä perinteiseen kehittämistoimintaan. Palvelumuotoilun suurin ero verrattuna perinteiseen kehittämistoimintaan on sen vahva asiakaslähtöisyys. Kun perinteisessä kehittämistoiminnassa oletetaan asiakkaan tarvitsevan jotain, palvelumuotoilu pyrkii selvittämään asiakkaan tarpeet ymmärtämisen kautta. (Koivisto ym. 2019, 48.)



Kuva 7. Perinteinen kehittäminen ja palvelumuotoilu (Sani 2022, mukaillen Koivisto ym. 2019, 48)

Perinteinen kehittämistoiminta on luonteeltaan organisaatio- tai asiantuntija-lähtöistä kehittämistä. Vaikka lähtökohtana olisikin ratkaisujen kehittäminen asiakkaan tarpeisiin, on asiakaslähtöisyys usein silti heikkoa. Perinteisen kehittämistoiminnan piirteet ovat *olettaminen, ratkaiseminen ja tarjoaminen*. Olettamukset sopivasta ratkaisusta ovat usein kehittämisen lähtökohta, jolloin saatetaan lähteä ratkaisemaan väärää ongelmaa. Olettamuksissa on usein kerätty tietoa määrällisin menetelmin esimerkiksi markkinatutkimusten tai lomakekyselyiden avulla. Olettamukset perustuvat usein arvauksiin. (Koivisto ym. 2019, 48–49.)

Perinteisessä kehittämisessä prosessi on lineaarinen ja etenee ratkaisemiseen. Ratkaisu on usein analyttisen päättelyn lopputulema, jolloin rajataan asiantuntijan mielestä oikea ratkaisu oletettuun ongelmaan. Ratkaisu tarjotaan käyttäjälle valmiiksi kehitettynä, jolloin käyttäjän todelliset tarpeet eivät välttämättä tule tyydytetyksi. Perinteinen kehittäminen ei vastaa asiakkaan tarpeisiin ja voi täten olla yritykselle kannattamatonta. (Koivisto ym. 2019, 49–50.)

Palvelumuotoilun kehittämisoikeuden tunnuspiirteet sen sijaan ovat *ymmärtäminen, osallistaminen ja yhteensovittaminen*. Kaiken lähtökohtana on asiakkaan ja käyttäjän syvä ja empaattinen ymmärtäminen. Menetelminä käytetään usein

laadullisia menetelmiä, kuten haastattelua, havainnointia ja luotaimia. Lähtökohtana on ymmärtää käyttäjien todellista ongelmaa, ja lähteä kehittämään ratkaisua tähän. Prosessi on osallistava, ja ongelmaa ratkaistaan yhdessä yhteiskehittämisen avulla. Ratkaisuideoita testataan erilaisten prototyyppien avulla, jolloin voidaan testata ratkaisun tarpeellisuus ja toimivuus ja ohjata kehitystä oikeaan suuntaan. Kun ratkaisun kehittämisessä huomioidaan sekä käyttäjän tarpeet, tekninen toteutus ja yrityksen liiketoiminnalliset tavoitteet, on yhteensovittamisen tuloksena menestyksekkäs ratkaisu yritykselle ja hyödyllinen ratkaisu käyttäjälle. (Koivisto ym. 2019, 50–51.)

Vaikka perinteinen kehittämistoiminta ja palvelumuotoilu ovat toistensa vastakohtia, usein kehittämistoiminnan nykytilanne löytyy näiden kahden ääripään välimaastosta. Vertailun avulla voidaan kuitenkin havainnollistaa palvelumuotoilun tuomaa lisäarvoa kehittämistoiminnassa. (Koivisto ym. 2019, 49.)

3.1.3 Muotoiluajattelusta palvelumuotoiluun

Palvelumuotoilun voidaan katsoa olevan osa isompaa kokonaisuutta, muotoiluajattelua. Muotoiluajattelu on eräänlainen sateenvarjotermi, jonka alle palvelumuotoilu sijoittuu. Yhdistämällä muotoiluajattelun eri aiheisiin saadaan palvelumuotoilun lisäksi myös muita muotoilun aloja, kuten terveystuotoilu tai bisnesmuotoilu. Muotoiluajattelu toimii taustalla näissä kaikissa. (Sirviö & Ruotsalainen 2020, 16.)



Kuva 8. Muotoiluajattelu on palvelumuotoilun taustalla (Sani 2022, mukailien Sirviö & Ruotsalainen 2020)

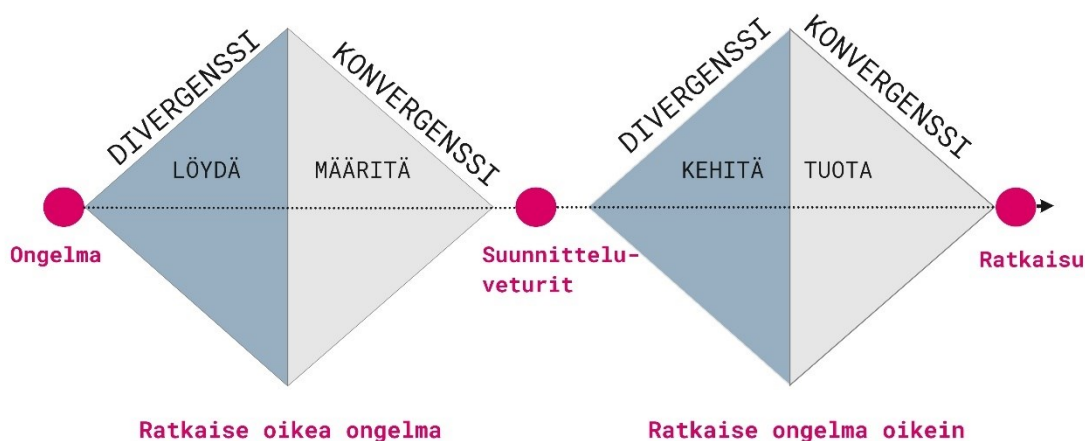
Muotoiluajattelu on ratkaisukeskeistä toimintaa, jossa yhdistetään eri asiantuntijuutta luovien, visuaalisten, toiminnallisten ja konkretisoivien menetelmien avulla (Miettinen 2014, 11). Muotoiluajattelun avulla pyritään löytämään ratkaisu haasteeseen: kuinka innovoida ja luoda arvoa asiakkaalle (Koivisto ym. 2019, 35).

Palvelumuotoilu ja muotoiluajattelu saatetaan sekoittaa keskenään, mutta on hyvä huomioida, että kyseessä on kuitenkin kaksi eri asiaa. Palvelumuotoilua voidaan pitää muotoiluajattelua hyödyntävänä alana, joka keskittyy nimenomaan palveluihin ja aineettomiin kokemuksiin. Palvelumuotoilussa hyödynnetään varsinkin palvelukehittämiseen soveltuvia menetelmiä. (Koivisto ym. 2019, 35–36.)

3.1.4 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi tarkoittaa sarjaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja. Toistuvat tapahtumat kuvataan prosessiksi, jolloin samaa tapahtumaketjua ei tarvitse keksiä kerta toisensa jälkeen uudelleen. Tämä vapauttaa aikaa rutiinityöstä luovaan työhön. Jokainen palvelumuotoiluprojekti on kuitenkin ainutlaatuinen, joten täysin yhdenmukaista prosessia on mahdoton tehdä. Malleja on olemassa erilaisia, ja niitä sovelletaan omien tarpeiden mukaan. (Tuulaniemi 2011, 126.)

Yksi yleisesti käytetyistä palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun prosessimalleista on British Design Councilin tuplatimanttimalli (*the Double Diamond process*). Mallissa on kaksi suurempaa vaihetta, jotka kuvataan timantteina. Ensimmäinen timantti tähtää ongelman tunnistamiseen tai löytämään tutkittavasta kohteesta arvonluonnin mahdollisuuksia. Toisessa vaiheessa timanttia pyritään kehittämään ratkaisu tunnistettuun ongelmaan. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)

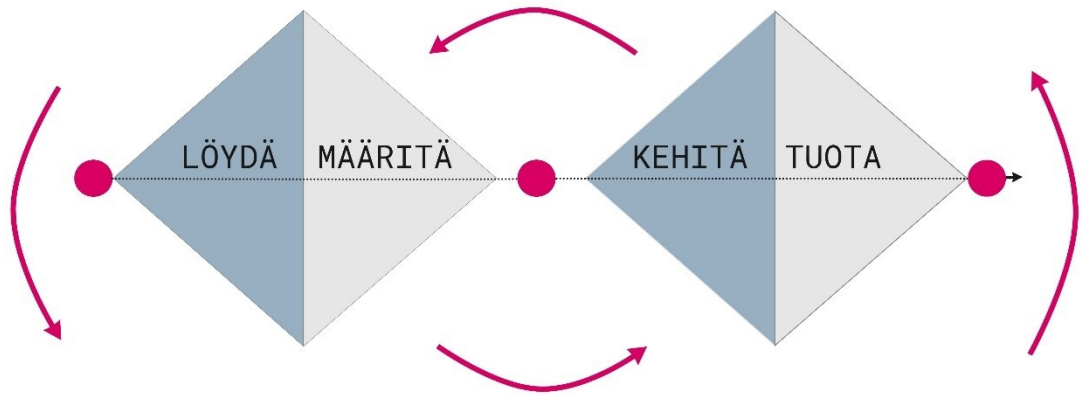


Kuva 9. Tuplatimanttimalli (Sani 2022, mukailen British Design Council 2019)

Mallin neljä päävaihetta ovat löydä (*discover*), määritä (*define*), kehitä (*develop*) ja tuota (*deliver*) (British Design Council 2019). Löydä-vaiheessa kerätään tietoa asiakkaiden tarpeista, erityisesti asiakkaan motiiveista ja unelmista. Määritä-vaiheessa analysoidaan kerätty tieto esimerkiksi samankaltaisuuskaavion avulla. Kehitä-vaiheessa ideoidaan löydettyyn ongelmaan eri ratkaisumalleja ja konsepteja. Tuota-vaiheessa testataan ja arvioidaan eri vaihtoehtoja. Tämän vaiheen lopuksi voidaan arvioida, toteutetaanko kehitetty ratkaisu vai ei. (Koivisto ym. 2019, 44–46.)

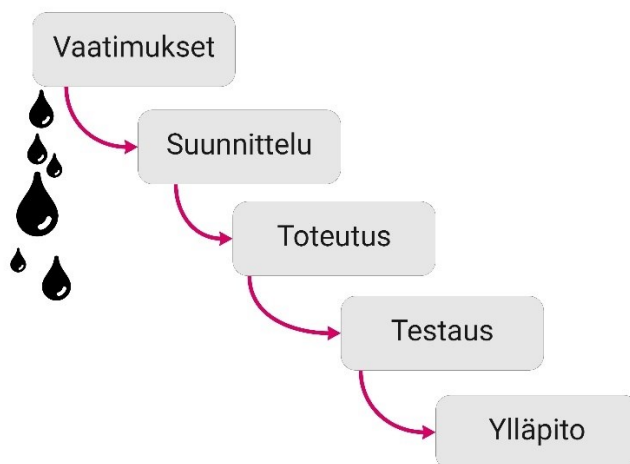
Muotoiluajattelussa, kuten myös edellä esitellyssä tuplatimanttimallassa, vuorottelevat divergentti- ja konvergentti ajattelu. Divergentti ajattelu perustuu intuitioon, mielikuvitukseen ja asioiden vapaaseen yhdistelyyn. Tällöin saadaan uusia ideoita ja vaihtoehtoja. Konvergentissa ajattelussa puolestaan pyritään rajaamaan olemassa olevista vaihtoehtoista “oikea” analyttisen päättelyn ja arvioinnin keinoin. (Koivisto ym. 2019, 39.) Tuplatimanttimallassa divergenttejä eli vaihtoehtoja luovia vaiheita ovat *löydä* ja *kehitä*, kun taas *määritä* ja *tuota* ovat konvergentteja eli vaihtoehtoja rajaavia vaiheita (Koivisto ym. 2019, 43).

Palvelumuotoilun prosessi on iteratiivinen. Iteratiivisessa prosessissa edellisiin mallin vaiheisiin voidaan tarvittaessa palata uudestaan. (British Design Council 2019.)



Kuva 10. Palvelumuotoiluprosessissa voidaan tarvittaessa palata edellisiin vaiheisiin (Sani 2022, mukailen British Design Council 2019)

Palvelumuotoilun prosessimalli eroaakin perinteisestä vesiputousmallista muun muassa sen joustavuuden ansiosta. Perinteinen, usein it-projekteissa käytetty vesiputousmalli etenee vaihe kerrallaan siten, että jokaisen vaiheen on päätyttävä ennen seuraavaan siirtymistä. (Thinking portfolio 2016.)

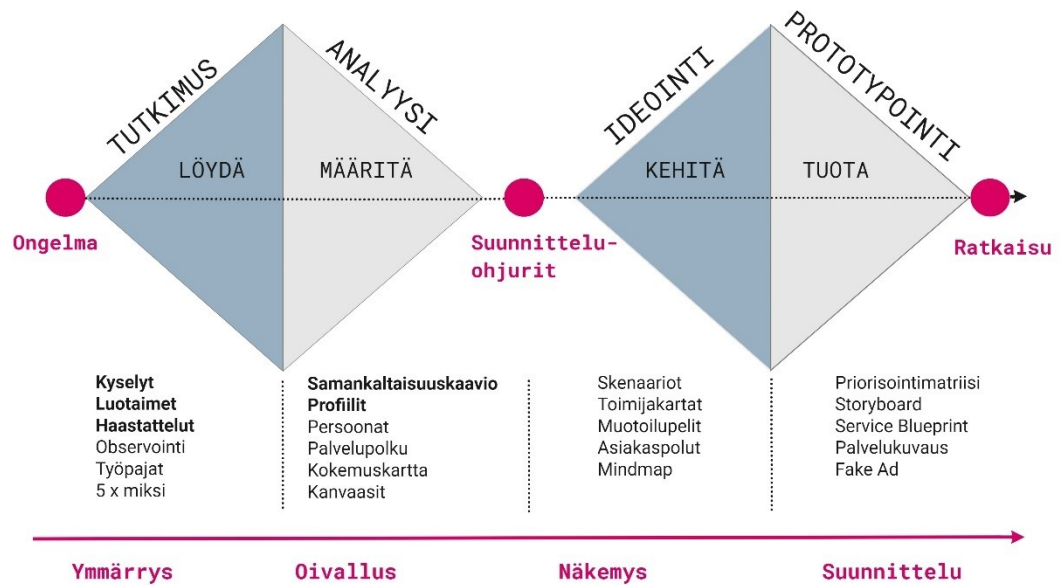


Kuva 11. Vesiputousmallissa edetään vaihe kerrallaan (Sani 2022, mukailen Thinking Portfolio 2016)

Mallissa ei siis voi palata takaisin edelliseen vaiheeseen, joka tekee mallista joustamattoman. Esimerkiksi virheiden korjaaminen on hankalaa, sillä mallissa on vaikea palata takaisin edelliseen vaiheeseen. Vesiputousmallia hyödyntävässä projektissa lopputulos nähdään vasta projektin lopussa, jolloin projektin aikana on hankala tietää, meneekö projekti oikeaan suuntaan. (Thinking portfolio 2016.)

3.1.5 Palvelumuotoilun työkalut

Palvelumuotoilun prosessissa käytetään eri työkaluja riippuen siitä, missä vaiheessa prosessia ollaan. Alla olevassa kuvassa (kuva 12) on tuplatimanttimallin kussakin osiossa tyypillisesti käytettyjä työkaluja.



Kuva 12. Tuplatimanttimallin eri vaiheissa tyypillisesti käytettyjä työkaluja (Sani 2022, mukailen British Design Council 2019; HAUS Kehittämiskeskus Oy s.a.)

Tiedonkeruuvaiheessa (löydä-vaihe) työkaluina käytetään usein haastatteluja, observointia, kyselyitä, työpajoja, luotaimia ja 5 x miksi -menetelmää. Näiden avulla kerätään ymmärrystä. Analyysivaiheessa (määritä-vaihe) kiteytetään saatu tieto oivallukseksi käyttämällä työkaluina samankaltaisuuskaaviota, profiileja, persoonia, palvelupolkua, kokemuskarttaa ja kanvaaseja. Tämän ensimmäisen timantin jälkeen on olemassa jonkinlainen visio ratkaisusta. Näkemystä kasvatetaan skenaarioiden, toimijakarttojen, muotoilupelien, asiakaspolkujen ja mindmapien avulla (kehitä-vaihe). Ideoinnin jälkeen siirrytään prototointiin, jolloin haetaan suunnittelun avulla ratkaisua. Tässä vaiheessa työkaluina käytetään muun muassa priorisointimatriisia, storyboardia, service blueprintiä, palvelukuvausta ja fake adia (tuota-vaihe). (HAUS Kehittämiskeskus Oy s.a.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään tuplatimanttimallin ensimmäiseen timanttiin. Työkaluiksi valikoituivat kysely, muotoiluluotaimet ja haastattelut. Näistä

saatu tieto kiteytetään samankaltaisuuskaavioiden avulla profiileiksi ja tulevan asumisen tarvehierarkiaksi. Tutkimuksesta ja siinä käytetyistä työkaluista kerrotaan lisää luvussa 5.4 *Tutkimusmenetelmät*, ja tiedon kiteyttämisestä oivaltavaan muotoon luvussa 5.6 *Tutkimusaineiston tiedon kiteyttäminen*.

3.2 Asiakasymmärrys

Palvelua ei ole olemassa, jos asiakas ei ole läsnä ja kuluta sitä. Siksi onkin äärimmäisen tärkeää ymmärtää asiakkaan tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja. Asiakasymmärrys on asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämistä. Vain ymmärtämällä palveluiden keskiössä olevaa palvelunkäyttäjää, eli sitä kenelle palvelua tuotetaan, organisaatio voi lunastaa arvolupauksensa. Organisaation on ymmärrettävä se todellisuus, jossa heidän asiakkaansa elävät ja toimivat. Arvonmuodostuksen elementtejä ovat muun muassa tarpeet, odotukset, tottumukset, tavat, arvot, muiden ihmisten mielipiteet, palvelun hinta, palvelun ominaisuudet ja muiden vastaavien palveluiden hinta. Kun kokonaiskuva asiakkaasta on hallussa, voidaan asiakasymmärrystä hyödyntää uusien palveluiden ja muista palveluista erottuvien asiakaskokemusten kehittämisessä. (Tuulaniemi 2011, 71–72.)

Hyvä palvelu on sellainen, joka vastaa asiakkaan tarpeisiin. Asiakasymmärrystä syntyy silloin, kun asiakkaan tarpeet ymmärretään ilman, että hänen tarvitsee niitä selittää. Asiakkaalta voi toki myös kysyä toiveita palvelusta, mutta tällöin tulee pitää mielessä se, että asiakkaan haluama palvelu ei välttämättä vastaa hänen kertomiaan toiveita. Palvelumuotoilun avulla voidaan selvittää näitä myös ihmisiltä itseltään piilossa olevia tarpeita ja toiveita. (Ahonen 2017, 50–52.)

Seuraavissa alaluvuissa perehdytään tarkemmin motivaatioon (3.2.1) ja tarpeisiin (3.2.2).

3.2.1 Motivaatio ohjaa toimintaa

Motivaatio-sana pohjautuu latinan kielen sanasta *movere*, joka tarkoittaa liikumista. Motivaatio saakin aikaiseksi tavoitteisiin suuntautuvaa käyttäytymistä. (Lämsä & Päivike 2013, 80–81.)

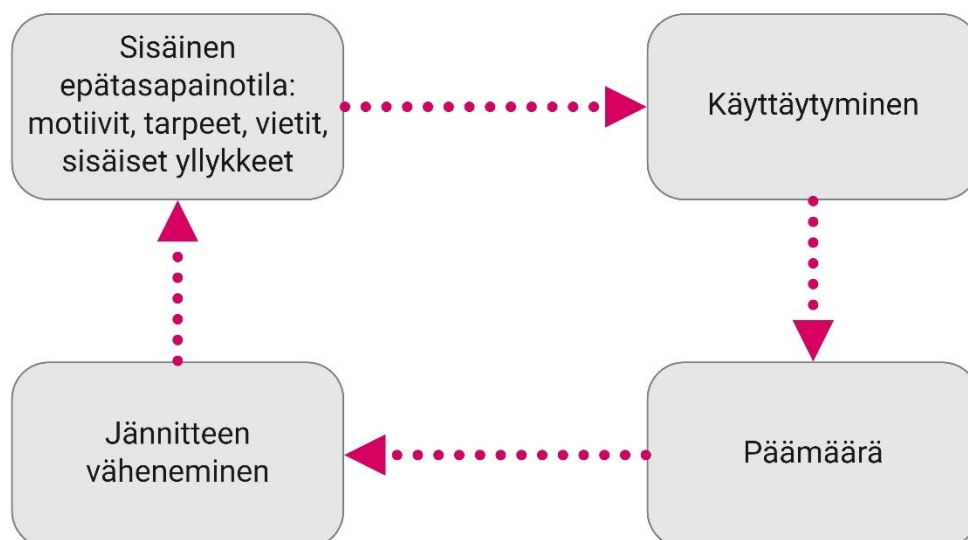
Motivaatio voidaan jakaa kahteen osaan: sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Sisäinen motivaatio viittaa ihmisen psykologisiin tarpeisiin ja arvoihin, ja on jostain, mitä ihminen kokee henkilökohtaisesti tärkeäksi. Tällainen on esimerkiksi toisten auttaminen. Ulkoinen motivaatio tulee ihmisen ulkopuolelta, kuten esimerkiksi palkkiot ja rangaistukset. (Lämsä & Päivike 2013, 81.)

Organisaatiokäyttäytymisen tutkijan Pauli Juutin (2006) mukaan motivaatio on käyttäytymistä virittävien ja ohjaavien tekijöiden järjestelmä. Motivoitunut käyttäytyminen on vapaaehtoista ja tarkoituksenmukaista kontrolloitua toimintaa, ja näin ollen eroaa refleksinomaisesta käyttäytymisestä. (Juuti 2006, 37.)

Ihminen ei motivoitu, jos hän ei koe tekemistään mielekkääksi (Viitala 2014, 16). Motivaatio onkin yksilön sisäinen voima, joka antaa toiminnalle suunnan ja voiman (Viitala 2014, 182). Motivaatioon liittyy aina vapaaehtoisuus ja tavoitteellisuus (Viitala 2014, 160). Ihmisen tulee myös löytää motivaationsa aina uudelleen, joten motivaatio voi myös vaihdella eri tilanteissa ja eri aikoina (Lämsä & Päivike 2013, 81; Viitala 2014, 161).

Tunteet kuten innokkuus, itsevarmuus ja sitoutuminen toimivat myönteisen motivaation perustana. Tutkimusten mukaan huippu-urheilijoiden hyvä motivoitumiskyky auttaa heitä pääsemään tavoitteisiin. Tämä huippu-urheilijoiden päättäväisyys löytyy juuri tunnetasolta, innosta ja sisusta. (Lämsä & Päivike 2013, 81.)

Motivaation määrä vaikuttaa siihen, miten ihminen käyttää voimavarojaan tavoitteensa saavuttamiseksi (Hyppänen 2013, 118). Motivaatio syntyy tietyn prosessin seurauksena. Motivaation liikkeellepanevinä asioina voidaan pitää esimerkiksi yksilön ja hänen ympäristönsä vuorovaikutussuhteita. (Juuti 2006, 38.)



Kuva 13. Motivaatioprosessi (Sani 2022, mukaillen Juuti 2006, 38)

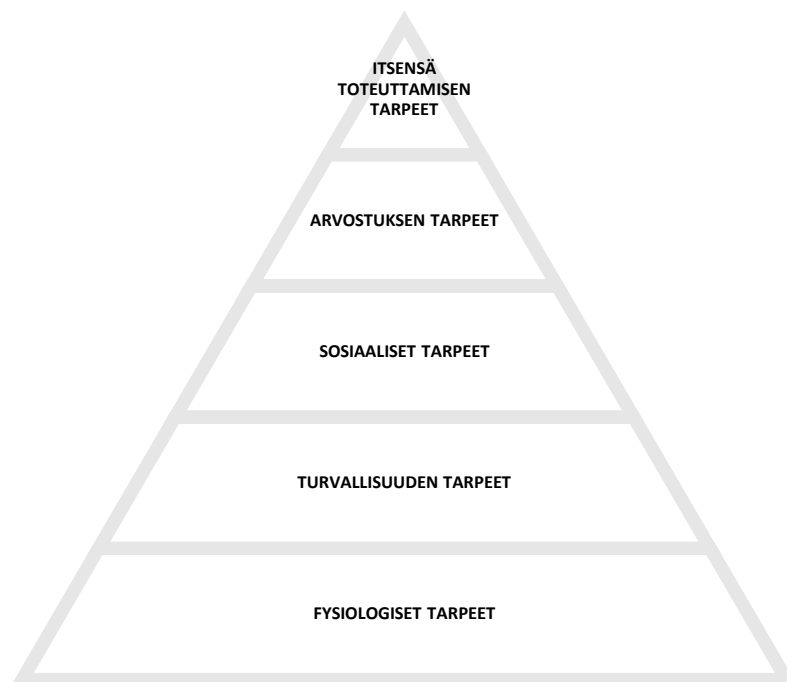
Oheisessa kuvassa (kuva 13) on kuvattu motivaatioprosessi. Motivaatioprosessi alkaa henkilön omasta epätasapainotilasta. Motivoitunut henkilö on eräänlaisessa jännitystilassa, jota hän omalla toiminnallaan pyrkii vähentämään. Jännitystilassa on henkilön omien tavoitteiden ja nykytilan välinen kuilu. Motiivit siis aiheuttavat epätasapainotilan, joka muuttuu henkilön käyttäytymisen kautta tasapainotilaksi, kun päämäärä saavutetaan. Päämäärät ovatkin ihmisen keinoja täyttää omia toiveitaan. Jos ihminen ei saavuta arvostamiaan päämääriä, hän stressaantuu tai turhautuu. (Juuti 2006, 39.)

Motivaatio on monimutkainen ilmiö, sillä käyttäytymisen taustalla on aina monia eri motiiveja. Motivaatioon vaikuttavat monet tekijät, kuten ihmisen tarpeet, toiveet, pyrkimykset, odotukset ja vietit. Runsaasta tutkimuksesta huolimatta motivaatiota ei tulla koskaan ymmärtämään kuin pieneltä osalta. (Juuti 2006, 38.)

3.2.2 Tarvehierarkia

Motivaatioteorioita on olemassa useita erilaisia. Motivaatioiden perustaksi selitetään näissä teorioissa ihmisen tarpeet. Yksi epäilemättä tunnetuimmista motivaatioteorioista on amerikkalaisen sosiaalipsykologi Abraham Maslow'n vuonna 1954 esittämä tarvehierarkia. Maslow'n tarvehierarkian mukaan ihmistä motivoivat erilaiset tarpeet. Tarpeet etenevät tärkeysjärjestyksessä portaittain, alhaalta ylöspäin. Maslow'n mukaan tällöin alemman tason tarpeiden

ollessa tyydytettynä fysiologiset tarpeet eivät enää motivoi ihmistä. (Lämsä & Päivike 2013, 82–83.) Maslow'n tarvehierarkia korostaa perusasioiden tärkeyttä, arvostuksen tunnetta sekä toimivuutta (Hyppänen 2013, 118–119).



Kuva 14. Maslow'n tarvehierarkia (Sani 2022, mukailen Lämsä & Päivike 2013)

Alin osio Maslow'n tarvehierarkiassa on ihmisen fysiologiset tarpeet. Tähän kuuluvat nälkä, jano, uni, lämpö ja suoja sekä seksuaaliset ja muut kehon tarpeet. Seuraavana osiona on turvallisuuden tarpeet, johon kuuluvat vaaran välttäminen ja suojautuminen fyysisiltä sekä tunne-elämän haitoilta. Sosiaaliisiin tarpeisiin kuuluvat rakkaus, ystävyys, hyväksyntä ja yhteenkuuluvuuden tunne. Arvostuksen tarpeisiin kuuluvat itsenäisyys, itsekunnioitus, saavutukset sekä muiden antama arvostus ja kunnioitus. Ylin osio pyramidissa on itsensä toteuttamisen tarpeen. Tähän kuuluvat luovuus, omat saavutukset sekä henkilön kasvu ja kehittyminen. (Lämsä & Päivike 2013, 82.)

Ihmisen tarvehierarkia vaihtelee olosuhteiden ja henkilön elämäntilanteen mukaan, joten se ei ole pysyvä. Maslow'n tarvehierarkiaa on kritisoitu siitä, että

ihminen on sen mukaan “tarpeidensa armoilla”. Lisäksi voimakas yksilön korostus ja tarpeiden tärkeysjärjestys ovat olleet kritiikin kohteina. (Lämsä & Päivike 2013, 83.)

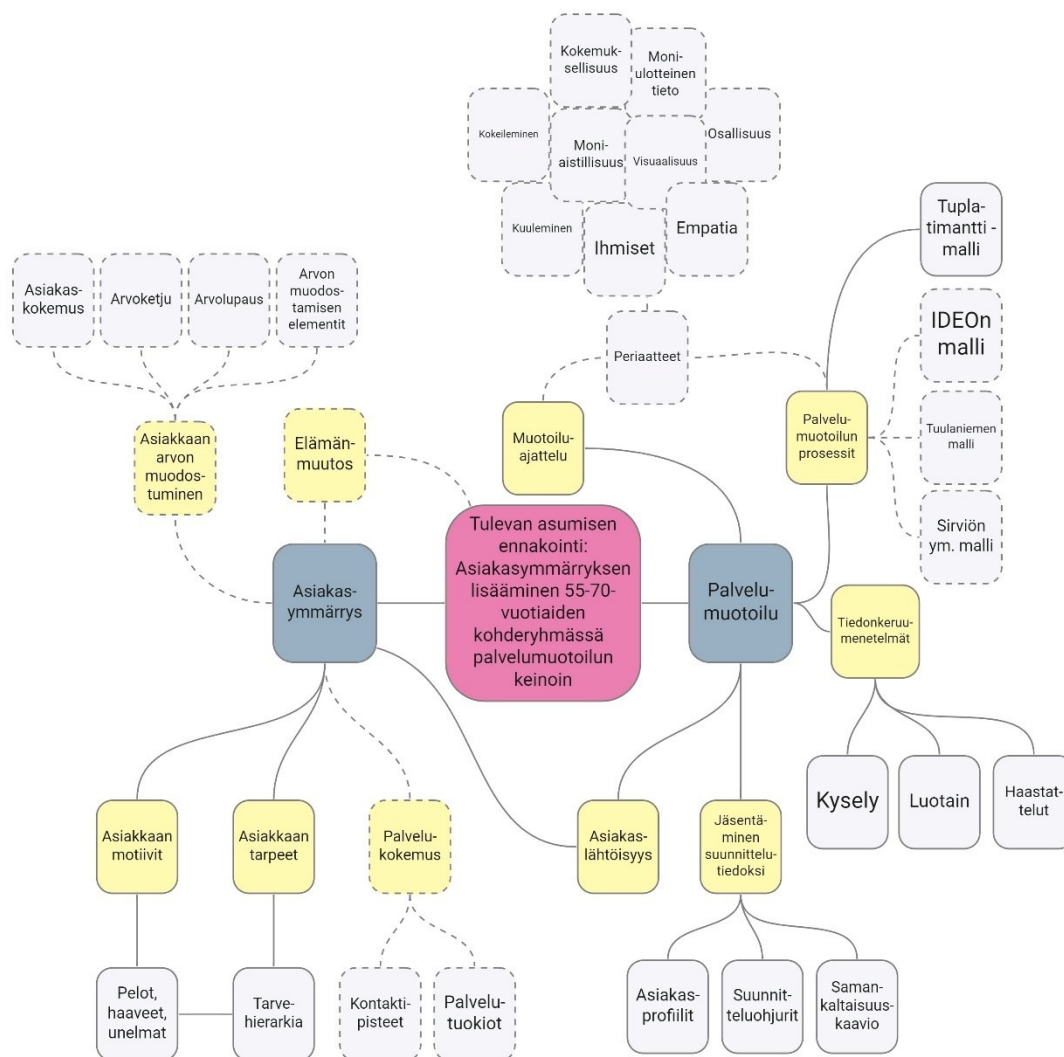
4 KÄSITEKARTTA JA VIITEKEHYS OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSTA VARTEN

Viitekehystä ja käsitteitä voidaan hyödyntää tutkimuksessa monella tavalla. Näiden avulla luodaan tutkimukselle kehys. Tämän lisäksi viitekehysten ja käsitteiden avulla voidaan tarkastella tutkimusaineistoa, sekä selostaa, kuvata ja perustella tulkintaa ja päätelmiä. Teorian ja käsitteiden hyödyntäminen varmistaa sen, että tutkimus pysyy valitussa ja johdonmukaisessa kehyksessä. (Vilka 2021, 33.) Viitekehys sitoo yhteen työn ympärillä olevat aiheet siten, että ne eivät ole toisistaan irrallisten teorioiden kokoelma (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 11).

Tässä luvussa neljä käydään läpi opinnäytetyön käsitekartta (4.1) sekä viitekehys (4.2) opinnäytetyön tutkimusta varten.

4.1 Käsitekartta

Opinnäytetyön käsitekartta esitellään kuvassa 15. Käsitekartta on yhteenveto opinnäytetyön käsitteistä, sekä näiden välisistä suhteista. Kuvassa on merkitty katkoviivoin ne käsitteet ja osiot, joita saatetaan sivuta, mutta joihin ei tässä työssä syvemmin paneuduta.



Kuva 15. Opinnäytetyön käsitekartta (Sani 2021)

Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat *palvelumuotoilu ja asiakasymmärrys*. Palvelumuotoiluun syvennytään tarkastelemalla palvelumuotoilun periaatteita ja prosesseja. Palvelumuotoilun prosesseista otetaan tarkempaan tarkasteluun British Design Councilin tuplatimanttimalli, joka on myös opinnäytetyön empiirisen tutkimuksen taustalla oleva prosessimalli. Palvelumuotoilun tiedonkeruumenetelmistä käytetään kyselyä, muotoiluluotaimia ja haastatteluja. Samankaltaisuuskaaviota, asiakasprofiileja ja suunnitteluohjureita hyödynnetään suunnittelutiedon jäsentämisessä. Asiakasymmärrystä lähestytään tarkastelemalla motiiveja ja tarpeita.

4.2 Viitekehys

Opinnäytetyön viitekehys on rajattu käsittekartasta. Viitekehys on luotu edellisissä luvuissa käsiteltyjen teorioiden ja tutkittavan ongelman taustatietojen pohjalta.



Kuva 16. Opinnäytetyön viitekehys (Sani 2021)

Opinnäytetyössä isoimpina osioina ovat *palvelumuotoilu*, *asiakasymmärrys* sekä *ikäntyvä väestö ja asuminen*. Näiden kolmen osion valossa lähdetään tutkimaan asumisen muutosten ennakointia. Opinnäytetyön avulla pyritään lisäämään asiakasymmärrystä valitussa kohderyhmässä. Kyseessä on joskus suurtakin pohdintaa vaativa asia, jossa yhdistyvät ikääntyvän motiivit ja tarpeet muutokseen ajavina tekijöinä. Asiakasymmärrystä kerrytetään tässä työssä palvelumuotoilun keinoin.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa viisi käydään läpi opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteet (5.1), tutkimuksen rajaus (5.2), tutkimusote (5.3), tutkimusmenetelmät (5.4), tutkimusaineiston analysointi (5.5) sekä tutkimusaineiston tiedon kiteyttäminen (5.6).

5.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tämän opinnäytetyön aiheen taustat ja ongelmanhahmottelu on esitelty luvussa 2.4. Ongelmasta luotiin tutkimuskysymykset, sillä kysymyksiin on aina helpompi vastata kuin ongelmaan (Kananen 2015, 55).

Toimeksiantajan toiveiden mukaisesti tutkimuksen kysymyksiksi muodostuivat seuraavat kysymykset.

Tutkimuksen pääkysymys on:

Mitkä tekijät ovat keskeisiä kohderyhmän asumisen ennakoimisessa?

Tutkimuksen alakysymys on:

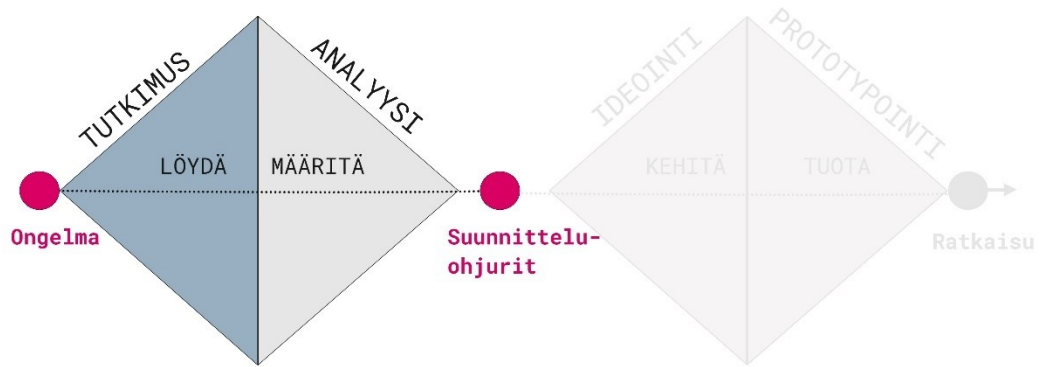
Millainen merkitys kohderyhmän motivaatiolla on oman asumisen suunnittelussa?

Opinnäytetyön tavoitteena on vastata tutkimuksen pääkysymykseen ja alakysymykseen, ja näiden vastausten avulla tuottaa asiakasymmärrystä opinnäytetyön toimeksiantajalle. Asiakasymmärrys kiteytetään kohderyhmän tulevan asumisen tarvehierarkiaan sekä neljään eri motivaatioperustaiseen asiakasprofiiliin. Kohderyhmään kuuluvat 55–70-vuotiaat Espoossa, Helsingissä tai Vantaalla asuvat henkilöt.

Tutkimuksen yhtenä tavoitteena on myös olla emansipatorinen, jolloin tutkimus itsessään lisää tutkittavien ymmärrystä tutkittavasta asiasta, sekä parantaa tai muuttaa heidän toiminta- ja ajattelutapojaan (Vilkkä 2021, 177).

5.2 Tutkimuksen rajaus

Tämä opinnäytetyö rajautuu koskemaan palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheita. Ratkaisun kehittäminen ja konseptointi rajataan opinnäytetyön ulkopuolelle.



Kuva 17. Opinnäytetyön tutkimuksessa keskitytään ensimmäiseen timanttiin (Sani 2022, mukailen British Design Council 2019)

Tutkimuksen pohjalla käytetään luvussa 3.1.4 esiteltyä British Design Councilin tuplatimanttimalia. Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa keskitytään mallin ensimmäiseen timanttiin. Ensimmäinen timantti käsittelee timantin osia *löydä* ja *määritä*. Löydä-vaiheessa kerätään tietoa ja määritä-vaiheessa se kiteytetään helposti ymmärrettävään muotoon.

5.3 Tutkimusote

Tutkimusotteeksi tai lähestymistavaksi kutsutaan sitä menetelmäkokonaisuutta, jolla tutkittavaan ongelmaan tuotetaan ratkaisu. Tutkimusote koostuu tiedonkeruu- ja analyysimenetelmistä. Tutkimusotteet voidaan jaotella monella usealla eri tavalla, mutta yleisin tapa on jaotella ne kahteen eri ryhmään: laadullisiin eli kvalitatiivisiin tai määrällisiin eli kvantitatiivisiin. (Kananen 2015, 63–64.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineiston keruussa hyödynnetään sekä kvantitatiivista että kvalitatiivisia menetelmiä. Tällöin voidaan puhua triangulaatiosta. Trianguloimalla ilmiöön voidaan hakea ymmärrystä eri näkökulmista, kuten eri aineistonkeruumenetelmistä, tutkijoilta, aineistoista ja eri tieteenaloilta. Denzin (1978 ref. Kananen 2015 358–359) mukaan on olemassa neljä eri tapaa tehdä triangulaatio: menetelmätriangulaatio, teoriatriangulaatio, tutkijatriangulaatio ja aineistotriangulaatio.

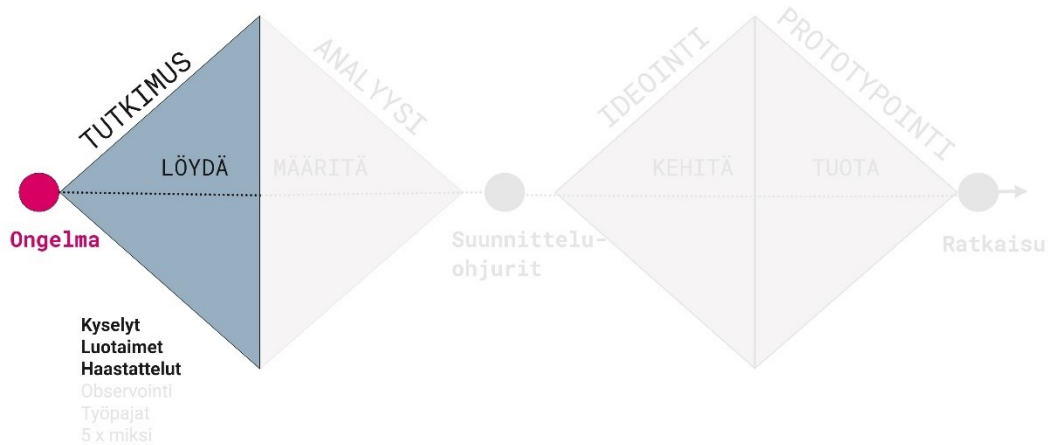
Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty menetelmätriangulaatiota, joka tarkoittaa useiden eri menetelmien käyttöä. Menetelmätriangulaatiossa voidaan esimerkiksi yhdistää kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimusote. (Kananen 2015, 360.)

Opinnäytetyössä ensin toteutettu kyselytutkimus tuo tutkimukselle taustatietoja ja lisää ymmärrystä tutkittavasta asiasta. Kvalitatiivinen tutkimus puolestaan auttaa syventämään asiakasymmärrystä valitusta kohderyhmästä ja heidän ajatuksistaan liittyen tulevaan asumiseen ja sen suunnitteluun.

5.4 Tutkimusmenetelmät

Aineistonkeruumenetelmillä kerätään asetetuille tutkimuskysymyksille tietoa. Määrällisessä tutkimuksessa aineistot perustuvat muun muassa tilastoihin ja kyselylomakkeisiin, kun taas laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruumenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi havainnointia ja teemahaastatteluja. (Kananen 2015, 64–65.)

Tähän opinnäytetyöhön valitut tutkimusmenetelmät asetetaan tuplatimanttimalliin. Tuplatimanttimallissa on mukana sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä. Opinnäytetyön tutkimuksessa kerätyn aineiston pohjalta pyritään löytämään kohderyhmän tarpeita ja motiiveja, jotka vaikuttavat oman asumisen ennakointiin. Työssä pyritään löytämään varsinkin laadullista tietoa tukemaan toimeksiantajan nykyisten tai tulevien palvelutuotteiden suunnittelua.



Kuva 18. Tuplatimanttimallin ensimmäisen timantin löydä-vaihe (Sani 2022, mukailien British Design Council 2019)

Seuraavissa alaluvuissa käsitellään tuplatimanttimallin löydä-vaiheeseen valitut menetelmät. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmiksi valikoituivat kysely (5.4.1), muotoiluluotaimet (5.4.2) ja haastattelut (5.4.3).

5.4.1 Kysely

Kyselylomake on yleisin määrällisessä tutkimuksessa käytetty aineiston keräämisen tapa. Kyselylomaketutkimuksessa vastaaja lukee itse kysymyksen ja vastaa siihen kirjallisesti. Kysely aineistonkeruumenetelmänä sopii hyvin laajalla alueella olevalle joukolle ihmisiä. Lisäksi kyselyn etuna on se, että vastaaja voi vastata nimettömänä. Kysely soveltuu näin ollen arkaluontoisten kysymysten käsittelyyn. (Vilkkä 2021, 76.)

Kyselyä voidaan pitää myös yhtenä perustutkimuksen menetelmänä. Perustutkimuksilla kerätään tietoa kuuntelemalla tai lukemalla ihmisten vastauksia. Perustutkimukseen luetaan kuuluvaksi kyselyiden lisäksi haastattelut ja ryhmäkeskustelut. (Koivisto ym. 2019, 44.)

Opinnäytetyön kyselyn kysymykset muotoituivat toimeksiantajan kanssa käytöksen keskusteluiden pohjalta. Inspiraationa on käytetty myös Owal Groupin (s.a.) raporttia *Ikääntyneiden asumistarpeiden ennakointi ja varautuminen: ennakointityön raportti*. Kysely toteutettiin digitaalisesti Webropol-työkalun avulla (liite 1). Vastaaminen tapahtui www-linkin avulla kännykän, tietokoneen tai muun digitaalisen laitteen kautta. Kyselyssä oli sekä strukturoituja kysymyksiä

että avoimia kysymyksiä. Strukturoidussa kysymyksessä vastausvaihtoehdot ovat valmiina, ja avoimessa kysymyksessä vastaaja voi kirjoittaa kenttään vastauksensa (Yhteiskuntatieteellinen tietarkisto 2010).

Kysely tulevaan asumiseen varautumisesta

AJATUKSIA TULEVASTA ASUMISESTA

9. Vastaa seuraaviin väittämiin

	kyllä	ei	en osaa sanoa
Haluun asia mahdollisimman pitkään nykyisessä asunnossani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen harkinnut muuttoa toiseen asuntoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Jos olet harkinnut muuttoa nykyisestä asunnostasi, niin miksi?

11. Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita tulevaa asumistasi ajatellen (noin 5-10 vuoden päästä)?

	ei lainkaan tärkeä	meiko vähän tärkeä	meiko tärkeä	erittäin tärkeä	en osaa sanoa
Palvelut ovat asunnon lähellä (mm. ruokakauppa, apteekki, terveyskeskus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luonto on asunnon lähellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Julkiset liikenneyhteydet ovat hyvät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuva 19. Kuvakaappaus opinnäytetyön kyselystä (Sani 2021)

Kyselystä pyrittiin tekemään visuaalisesti houkutteleva. Kysymykset jaettiin neljälle sivulle, jotta yleisilme oli selkeä ja kerrallaan näkyi vain osa kysymyksistä. Kyselyn tehtävänä oli paitsi kartoittaa taustatietoa ja lisätä ymmärrystä tutkittavasta aiheesta, myös löytää osallistujia tutkimuksen toiseen vaiheeseen; muotoiluun ja haastatteluun.

Kysely oli avoinna 7.7.2021–21.7.2021. Koska kysely toteutettiin digitaalisesti, myös kohderyhmä pyrittiin tavoittamaan sosiaalisesta mediasta. Varsinkin Facebookia hyödynnettiin kohderyhmäläisten tavoittamisessa. Mainosrahaa ei käytetty vaan luotettiin siihen, että orgaaninen eli maksuton näkyvyys riittää kohderyhmän tavoittamiseksi ja tarvittavan vastaajamäärän saamiseksi.

Opinnäytetyön tekijä teki valmiiksi Suomen Asumisen Apu ry:lle sekä yhdistyksen sidosryhmille Facebook-julkaisun teksteineen ja kuvineen. Tämän jälkeen Suomen Asumisen Apu ry julkaisi julkaisun omalla Facebook-tilillään ja opinnäytetyön tekijä otti sidosryhmiin yhteyttä pyytäen heitä tekemään joko oman julkaisun aiheesta, tai jakamaan Suomen Asumisen Apu ry:n julkaisun. Kyselyyn kerätyt sidosryhmien Facebook-ryhmät on lueteltu mukana olevassa liitteessä (liite 2). Opinnäytetyön tekijä hyödynsi tehtyä sidosryhmäkarttaa (kuva

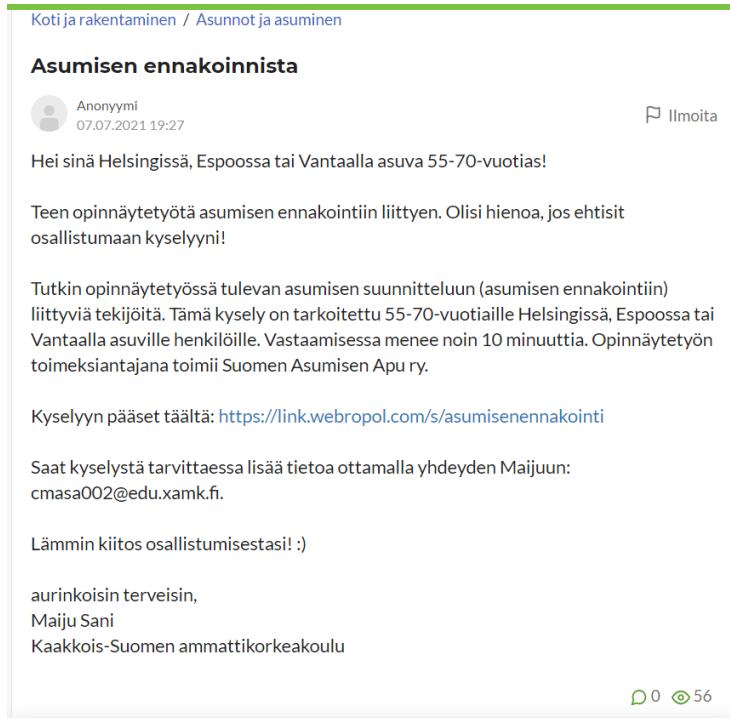
4, s. 14) etsiessään eri kontakteja. Osa sidosryhmistä lähti mukaan opinnäytetyön kyselystä kertomiseen, ja osa ei.



Kuva 20. Kuvakaappaus Facebook-ryhmästä Asumisoikeusasujat (Sani 2021)

Lisäksi opinnäytetyön tekijä etsi Facebookista ryhmiä, joihin hän laittoi itse julkaisun kyselystä. Tämä osoittautui hyväksi keinoksi, sillä todennäköisesti suurin osa kyselyyn vastanneista tuli näiden ryhmien kautta. Mitään dataa siitä, mitä kautta vastaajat ovat kyselyyn tulleet, ei ole. Facebook-ryhmissä keskustelunavaus herätti kuitenkin eniten reaktioita eli tykkäyksiä ja kommentteja, joten tästä voi päätellä vastaajien tulleen suurimmaksi osaksi näiden ryhmien kautta.

Vastaajia etsittiin myös suomi24.fi -sivustolta laittamalla uusi keskustelunaloitus asumisen aiheen alle.



Kuva 21. Kuvakaappaus suomi24.fi sivustolta (Sani 2021)

Tämä keskustelunaloitus ei juurikaan herättänyt keskustelua suomi24.fi -alustalla, eikä aiheuttanut välitöntä vastausryöppyä julkaisemisen jälkeen, joten todennäköisesti tehokkaampi kanava etsiä kyselyyn vastaajia oli Facebook.

5.4.2 Muotoiluluotaimet

Tutkimukseen valittiin toiseksi tiedonkeruumenetelmäksi muotoiluluotain. Muotoiluluotain on itsedokumentointiin pohjautuvaa käyttäjätutkimusta, joka koostuu erilaisista tehtävistä. Käytettäviä tehtäviä voivat olla muun muassa päiväkirjan kirjoittaminen, valokuvaaminen, avoimiin kysymyksiin vastaaminen, karttojen piirtäminen ja kuvakollaasien tekeminen. Luotaimen avulla päästään tarkastelemaan tutkittavan henkilökohtaista toimintaympäristöä ja näkemyksiä. Tutkittava saa täyttää luotainpakettia omassa rauhassa, jolloin tutkittava ei häiriinny tukijan läsnäolosta ja mahdollisesti muuta käyttäytymistään. Kokeemukset myös tallentuvat aidompina kuin esimerkiksi jälkikäteen pidettävissä ryhmähaastatteluissa. (Mattelmäki 2006, 47–48.)

Alun perin opinnäytetyön kirjoittajan ajatuksena oli tehdä muotoiluluotain digitaalisesti. Hän päätyi kuitenkin postitettavaan materiaaliin, sillä pandemiatilanteen takia erilaisten digitaalisten laitteiden käyttö esimerkiksi etätöiden vuoksi

oli kasvanut valtavasti. Opinnäytetyön kirjoittaja pohti, oliko ilmassa jo hieman ”digiähkyä”, jolloin käsinkosketeltava materiaali voisi saada enemmän kiinnostusta.

Kyselyn lopussa kysyttiin kiinnostuksesta osallistua tutkimuksen toiseen vaiheeseen eli muotoiluluotaimen ja siihen kuuluvaan haastatteluun. Kiinnostuneita oli 91 henkilöä. Luotaimiin osallistujat valittiin siten, että vastauksia saataisiin mahdollisimman erilaisilta vastaajilta. Valinnassa otettiin huomioon sukupuoli, ikä, asuinpaikka, asumismuoto ja asunnon hallintamuoto. Valituille 12 henkilölle lähetettiin sähköposti, jossa kerrottiin lyhyesti mitä tutkimuksen toinen vaihe pitää sisällään. Valituista yhdeksän henkilöä vastasi yhä haluavansa osallistua, ja heille lähetettiin muotoiluluotainpaketti postitse 20.7.-23.7.2021. Kaikki yhdeksän muotoiluluotainta palautuivat opinnäytetyön teki-jälle heinä-elokuun 2021 aikana.

Tämän tutkimukset muotoiluluotain suunniteltiin pitkälti Mattelmäen *Muotoilu-luotaimet* (2006) kirjan oppien pohjalta. Lisäksi inspiraation lähteinä muotoilu-luotaimen suunnittelussa käytettiin Oona Johanssonin pro gradua *Etäkuntou-tuspalvelu muistisairaille ja heidän läheisilleen* (2020) sekä Sanna Vainikan (2009) pro gradua *Turvallisuutta etsimässä: suunnannäyttäjinä kouvolaisten lapsiperheiden turvallisuuskokemukset*.

Opinnäytetyön muotoiluluotainpaketti koostui seuraavista osista:

1. **Infokirje** (liite 3)
Infokirjeessä kerrottiin muun muassa tutkimuksen taustoista ja aikatauluista, annettiin palautusohjeet tutkimuspaketin palauttamista varten, sekä annettiin ohjeet tutkimuksen keskeyttämiseen.
2. **Tutkimuspaketti** (liite 4)
Nidottu vihkomallinen A4-kokoinen tutkimuspaketti koostui ohjeista ja tehtävistä. Tutkimuspaketti palautettiin täytettynä.
3. **Haastattelua varten** (liite 5)
Irralliselle tulosteelle oli kerättyä asumiseen liittyviä lehtiartikkelien ot-sikoita, joista keskusteltiin haastattelun yhteydessä.
4. **Työvälineitä**
Mukana postitettiin luovuuteen kannustavia työvälineitä; liimapuikko ja värikynät.

5. Palautuskuori

Mukana postitettiin kirjekuori tutkimuspaketin palautusta varten.



Kuva 22. Opinnäytetyön muotoiluluotainpaketin sisältö (Sani 2021)

Muotoiluluotaimen tehtävävihossa oli viisi eri osiota: *päiväkirja*, *minä*, *täytettävä tarina*, *unelmakoti* ja *parasta nykyisessä kodissani*. Tutkittava ohjeistettiin täyttämään osiot tekstillä, valokuvilla, piirtäen tai mikä vain tuntui tutkittavasta luontevimmalta tavalta toimia. Muotoiluluotaimesta pyrittiin luomaan mahdollisimman selkeä ja visuaalisesti houkutteleva. Tämä on tärkeää, sillä luotaimien kokeilevan luoteen vuoksi tehtävien tulisi rohkaista luovuuteen (Mattelmäki 2006, 48).

5.4.3 Haastattelut

Opinnäytetyön kolmantena tiedonkeruumenetelmänä oli haastattelut. Tutkimushaastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina eli teemahaastatteluina. Teemahaastattelussa keskustellaan tietyistä etukäteen mietityistä aiheista ja teemoista. Teemojen keskustelujärjestyksellä ei ole merkitystä,

vaan tavoitteena on, että haastatteluteemat käsitellään vastaajan kannalta luontevassa järjestyksessä. (Vilkka 2021, 99.)

Opinnäytetyön haastattelut toteutettiin yksilohaastatteluina. Opinnäytetyön kirjoittaja perehtyi tutkittavan palauttamaan muotoiluluotaimen ennen haastattelua ja kirjasi tarkentavia kysymyksiä valmiiksi. Haastattelut pidettiin elo-syyskuussa 2021. Haastatteluiden kesto vaihteli 45 minuutista 120 minuuttiin. Kaksi haastattelua toteutettiin kasvokkain, ja loput seitsemän puhelimitse. Opinnäytetyön tekijä teki haastatteluiden yhteydessä mahdollisimman tarkat muistiinpanot ja kirjoitti osan vastauksista sanatarkasti. Haastatteluja ei nauhoitettu.

Haastattelun aikana käytiin tutkittavan kanssa läpi hänen palauttamansa luotainpaketin vastauksia. Varsinkin sanattomia osioita, kuten valokuvia ja piirroksia avattiin enemmän. Lisäksi tutkittava kertoi ajatuksiaan muotoiluluotainpaketin mukana olleista lehtiartikkelien otsikoista. Tutkittava sai vapaasti valita häntä puhuttelevat lehtiartikkelit, joten kaikista lehtiartikkelien otsikoista ei välttämättä keskusteltu.

5.5 Tutkimusaineiston analysointi

Opinnäytetyön aineiston analyysi keskittyy kvalitatiivisen eli laadullisen aineiston analyysiin. Opinnäytetyössä ei siis paneuduta kvantitatiiviseen analyysiin. Kyselyn kautta saatuja valmiita kaavioita voidaan pitää enemmänkin tutkimuksen taustatietoina.

Laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda selkeyttä ja tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysin avulla pyritään tiivistämään aineistoa kaottamatta sen sisältämää tärkeää informaatiota. (Eskola & Suoranta 1998, 100.)

Tutkimuksessa valittiin analysointimenetelmäksi sisällönanalyysi. Sisällönanalyysin avulla tutkimuksen aineisto pyritään järjestämään tiiviiseen ja selkeään muotoon, jolloin siitä saadaan mielekäs kokonaisuus (Sarajärvi & Tuomi 2017, 91). Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jossa tarkastellaan valmiiksi teksti-

muotoisia tai sellaisiksi luotuja aineistoja (Sarajärvi & Tuomi 2017, 87). Sisälönanalyysi tarkastelee nimenomaan tutkimusaineistoa, ei käyttäytymistä (Grönfors & Vilka 2011, 94). Opinnäytetyön tutkimuksessa analysoitiinkin ainoastaan sitä, mitä haastateltava kertoi, eikä esimerkiksi haastateltavan piirtämiä kuvia sellaisenaan tai haastateltavan sanatonta viestintää.

Sarajärvi & Tuomi (2017, 78) tiivistävät laadullisen analyysin etenemisen seuraavanlaisesti:

1. Päätä mikä aineistossa kiinnostaa.
2. Käy läpi aineisto, erota ja merkitse ne asiat, jotka kiinnostavat. Kaikki muu jää tutkimuksesta pois.
3. Luokittele, teemoita ja tyypittele aineisto.
4. Kirjoita yhteenveto.

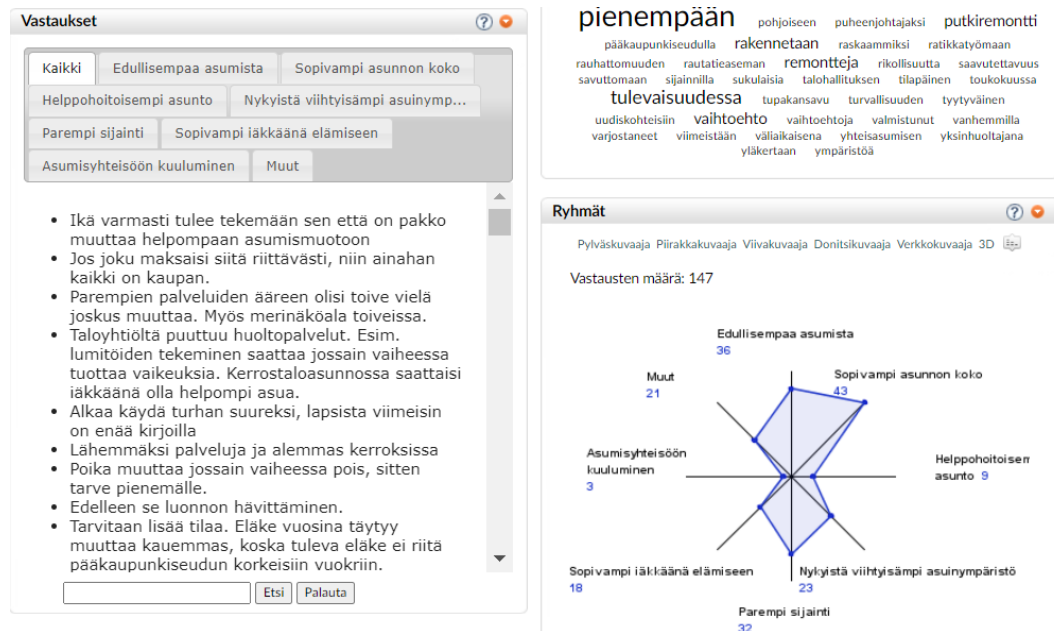
Listassa mainitut luokittele, teemoita ja tyypittele auttavat järjestelemään aineistoa aihepiirien mukaan. Luokittelussa yksinkertaisimmillaan määritellään luokat, ja lasketaan niiden esiintyvyys aineistossa. Teemoittelussa lukumäärä ei ole tärkeä, sillä teemoittelussa painotetaan sitä, mitä kustakin teemasta on sanottu. Tyypittelyssä aineisto ryhmitellään tyypeiksi, ja näiden ryhmien kesken etsitään tai muodostetaan yhteisiä ominaisuuksia. (Sarajärvi & Tuomi 2017, 78–79.)

Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin aineistonjärjestelytapana samankaltaisuuskaaviota (*affinity diagram*), jonka avulla yhdistettiin luovasti edellä mainitut aineiston järjestelytavat. Tuulaniemen (2011, 154) mukaan samankaltaisuuskaavion avulla tutkittavasta aineistosta etsitään samankaltaisuuksia, jolloin ne voidaan ryhmitellä eri teemojen alle. Ryhmät järjestellään edelleen suurempiin ryhmiin. Lopputuloksena saadaan kaikki käyttäjälle merkitykselliset aiheet kirjattua samaan kaavioon. Ryhmittelyn avulla siis saadaan nostettua esiin olennaisia asioita. (Tuulaniemi 2011, 154.) Moritzin (2005, 202) mukaan tämä ryhmittelyprosessi on luova menetelmä, jonka avulla voidaan helpommin hahmottaa suuret tai monimutkaiset tietomäärät.

Opinnäytetyön tutkimuksista syntyi runsaasti analysoitavaa materiaalia. Aineiston selkeyttäminen ja analysointi alkoi tutkimuksen ensimmäisen vaiheen eli kyselyn umpeuduttua. Haastattelutilanteissa opinnäytetyöntekijä kirjasi ylös

mielestään tärkeitä sitaatteja ja tukisanoja. Haastatteluiden jälkeen opinnäytetyön tekijä kirjasi ajatuksiaan ylös.

Kyselyn tulosten analysoinnissa hyödynnettiin Webropolin omaa työkalua, joilla saatiin taustatietoja selkeiksi kaavioiksi. Kyselyn avoimet kohdat saatiin analysoituja ja ryhmiteltyä Webropolin Text mining -työkalun avulla.



Kuva 23. Kuvakaappaus Webropolin Text Mining -työkalusta (Sani 2021)

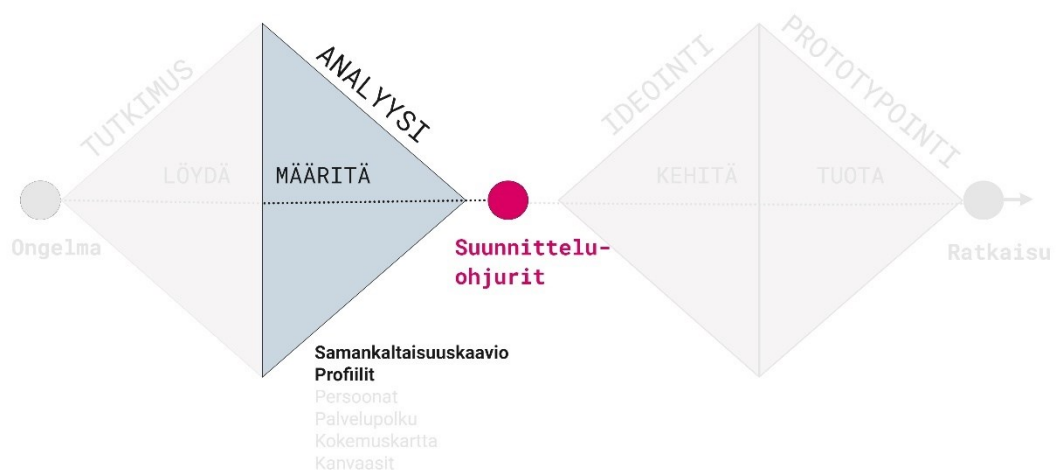
Materiaalia läpikäydessään opinnäytetyön tekijälle alkoi hahmottumaan tietyt teemat, jotka toistuivat aineistoissa. Suurimmilta osin tutkimus on ollut aineistolähtöistä tutkimusta. Tällöin pääpaino on aineistossa, mikä tarkoittaa sitä, että analyysiyksiköt eivät ole ennalta määrättyjä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Opinnäytetyön tekijä kuitenkin havaitsi teemojen yhteensovivuuden Maslow'n tarvehierarkian kanssa, joten hän hyödynsi tätä jo olemassa olevaa mallia yhtenä ryhmittelyn luovana työkaluna.

Opinnäytetyön empiirisen tutkimuksen tuloksissa luvussa kuusi nostetaan useita katkelmia aineistosta eli sitaatteja. Sitaattien tarkoitus on havainnollistaa teemoittelua ja esittää lukijalle jälkiä siitä, mihin tutkija pohjaa teemoittelunsa (Juhila s.a.).

5.6 Tutkimusaineiston tiedon kiteyttäminen

Palvelumuotoilussa asiakastutkimuksien tuloksena on usein suuri määrä eri muodoissa olevaa tietoa tutkittavista. Asiakasymmärryksen perustana on tämän tiedon jäsentely ja tulkinta. Materiaalista tulee löytää laajemmalle asiakasjoukolle tärkeitä asiat. (Tuulaniemi 2011, 154.)

Kuten jo edellä on mainittu, myös tässä opinnäytetyössä tutkimusmateriaalia kertyi valtavasti. Aineistoa käsiteltiin luovasti samankaltaisuuskaavion avulla, jonka jälkeen aineistosta saatu ymmärrys kiteytettiin *tulevan asumisen tarvehiarkiaan* (6.2) sekä *motivaatiooperustaisiksi asiakasprofiileiksi* (6.3). Lopuksi luotiin myös *suunnitteluohjurit* (6.4).



Kuva 24. Tuplatimanttimallin ensimmäisen timantin määritä-vaihe (Sani 2022, mukailen British Design Council 2019)

Tuplatimanttimallissa tiedon kiteyttäminen liittyy määritä-vaiheeseen. Määritä-vaiheen lopputuloksena syntynyt tuotos voi olla syvälinen ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja käyttäytymismalleista. (Koivisto ym. 2019, 47.)

5.6.1 Profiilit

Opinnäytetyön tutkimusmateriaalin pohjalta luotiin neljä erilaista motivaatiooperustaista asiakasprofiilia, jotka esitellään luvussa 6.3. Inspiraatio luotuihin asiakasprofiileihin löytyi Helsingin kaupungin (2021) materiaalista *Kulttuurin ja vapaa-ajan kaupunkilaisprofiilit*.

Asiakasprofiili on kuvaus tietystä tutkimuksessa esiin nousseesta ryhmästä. Profiileihin tiivistetään tutkimuksista saatu tieto muun muassa asiakkaan käyttäytymismalleista, toiminnan motiiveista, hallitsevista arvoista ja toimintaa ohjaavista peloista. Profiilit auttavat ymmärtämään sitä, kenelle palveluita kehitetään ja miksi. (Tuulaniemi 2011, 154–156.) Profiilin nimeäminen on tärkeää, sillä hyvin nimetty profiili kertoo selkeästi, millaisesta käyttäytymismallista on kyse (Huczkowski 2021).

Asiakasprofilointia ei tule sekoittaa segmentointiin tai asiakaspersooniin. Segmentoinnit kuvaavat asiakasryhmiä, joita yhdistävät esimerkiksi tietyt demografiset tekijät, kuten ikä ja sukupuoli (Bergström & Leppänen 2021, 114). Asiakaspersoonana puolestaan edustaa yleensä yhtä asiakasryhmää ja kiteyttää tämän keskeisimmät ominaisuudet tarinan muotoon. Persoonaa on kuvitteellinen henkilö, jolle voidaan antaa esimerkiksi nimi, ammatti, elämäntyyli ja harrastukset. (Huczkowski 2021.)

5.6.2 Suunnitteluohjurit

Suunnitteluohjurit (*design drivers*) muodostuvat asiakastutkimusten löydösten perusteella. Ne ovat kiteytyksiä siitä, mitä palvelun tulisi tarjota tai mihin asiakastarpeeseen sen tulisi vastata. Suunnitteluohjureiden avulla asiakkaiden tarpeet, tavoitteet ja motivaatio tuodaan mukaan suunnitteluun. Hyvin valitut suunnitteluohjurit auttavat luomaan menestyviä ja selkeitä konsepteja. (Tuulaniemi 2011, 156.) Tutkimuksessa esille nousseet suunnitteluohjurit on esitelty luvussa 6.4.

6 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa kuusi käydään läpi opinnäytetyön empiirisen tutkimuksen tulokset. Ensin käydään läpi kyselyä ja siellä esiinnousseita asioita (6.1), jonka jälkeen mukaan käsittelyyn otetaan myös muusta aineistosta saatuja tuloksia.

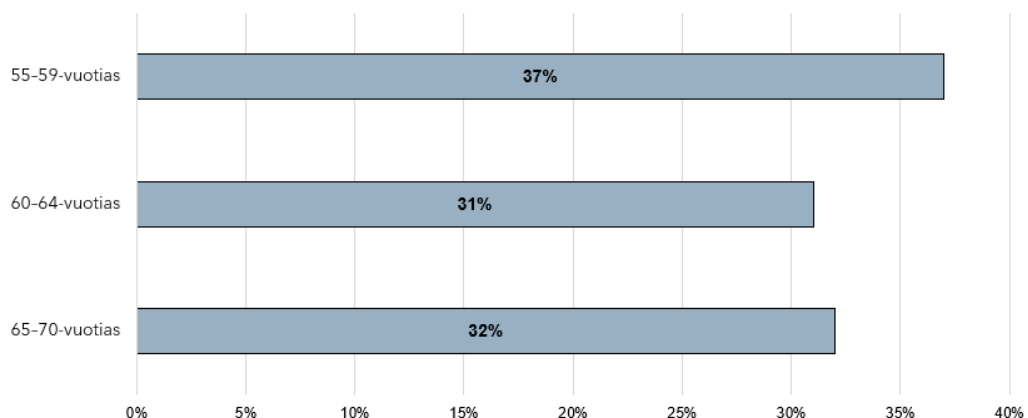
Tutkimuksessa saatu tieto tiivistetään tulevan asumisen tarvehiearkiaan (6.2) motivaatioperustaisiin asiakasprofiileihin (6.3) sekä suunnitteluohjureihin (6.4).

6.1 Kyselyn tuloksia

Sähköiseen kyselyyn saatiin yhteensä 253 vastausta. Kyselystä käydään läpi taustatietoja (6.1.1), kohderyhmän nykytila ja muuttohalukkuus (6.1.2), toiveita tulevaan asumiseen liittyen (6.1.3). Lisäksi tarkastellaan, mitä tunteita kohderyhmällä nousee liittyen omaan ikääntymiseen ja asumiseen (6.1.4).

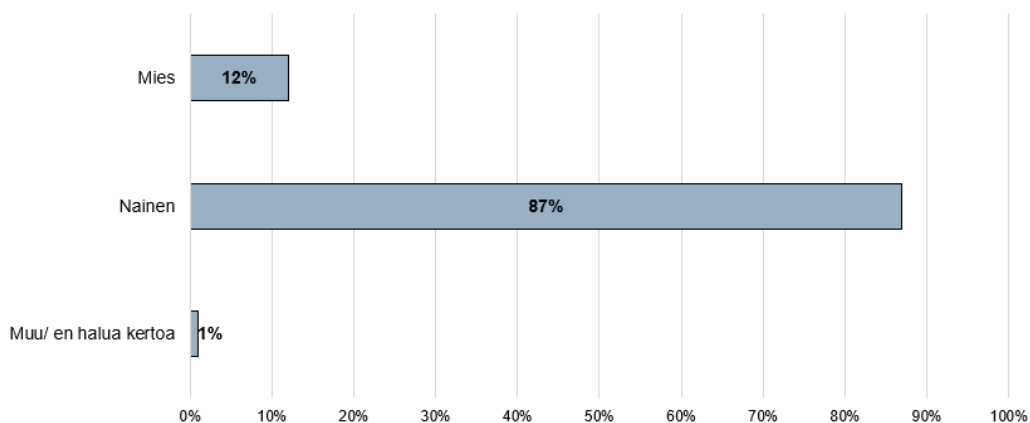
6.1.1 Taustatietoja

Vastaajat ovat Helsingissä, Espoossa tai Vantaalla asuvia 55–70-vuotiaita.



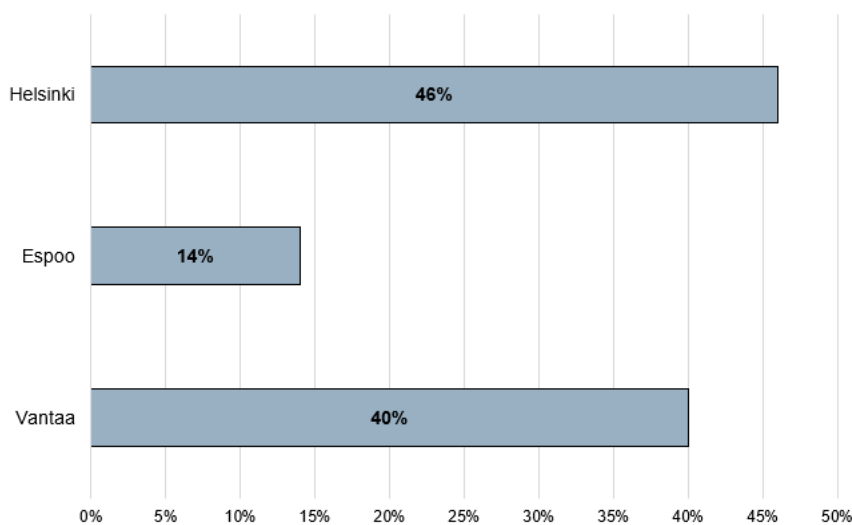
Kuva 25. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma (Sani 2022)

Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma on melko tasainen; 55–59-vuotiaita on 37 % vastanneista, 60–64-vuotiaita 31 % vastanneista ja 65–70-vuotiaita 32 % vastanneista.



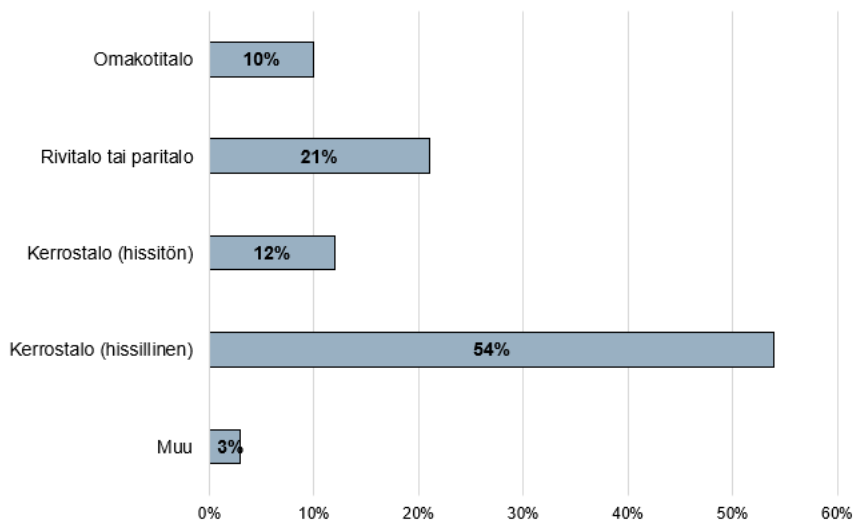
Kuva 26. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma (Sani 2022)

Suurin osa kyselyyn vastanneista on naisia (87 %). Miehiä on noin kymmenesosa (12 %) ja 1 % kuuluu luokkaan “muu/ en halua kertoa”.



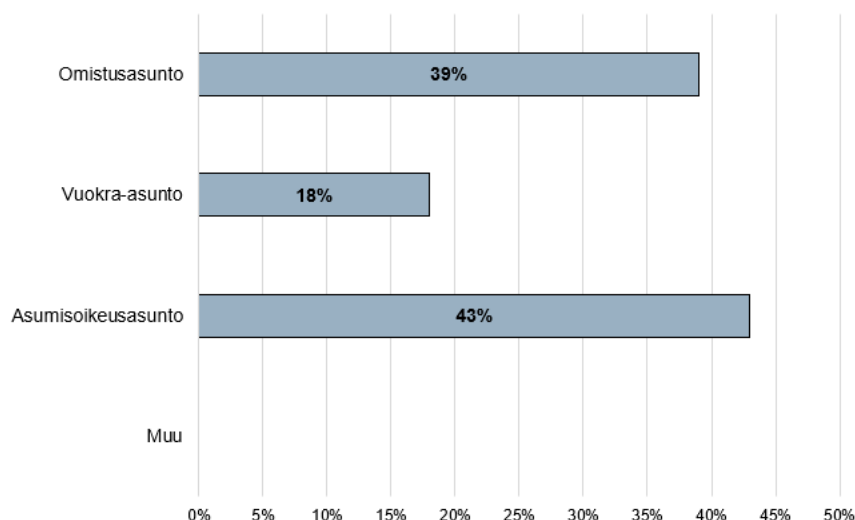
Kuva 27. Kyselyyn vastanneiden asuinpaikkakunta (Sani 2022)

Kyselyyn vastanneista 14 % asuu Espoossa, 46 % Helsingissä ja 40 % Vantaalla.



Kuva 28. Kyselyyn vastanneiden tämänhetkinen asumismuoto (Sani 2022)

Vastaajista hieman yli puolet (54 %) asuu hissillisessä kerrostalossa, 21 % rivi- tai paritalossa, 12 % hissittömässä kerrostalossa ja 10 % omakotitalossa. Loput 3 % vastasivat asuvansa luhtitalossa tai erillistalossa.

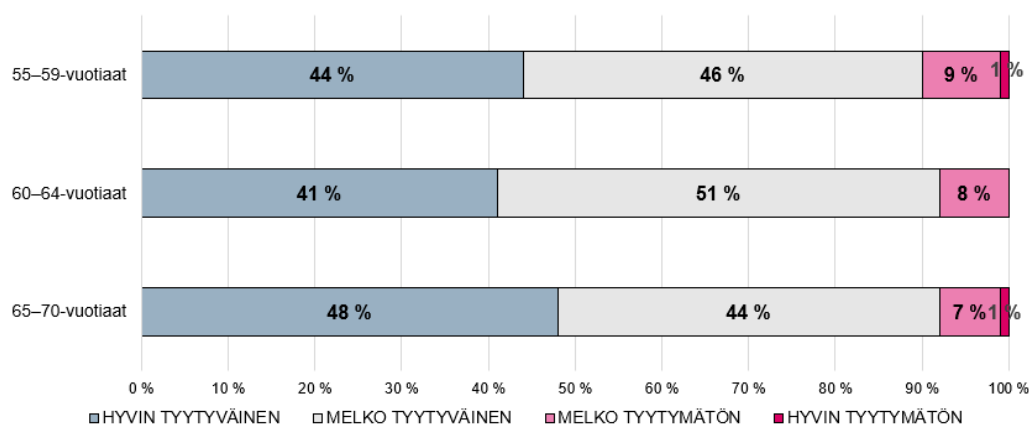


Kuva 29. Kyselyyn vastanneiden asunnon hallintamuoto (Sani 2022)

43 % vastaajista asuu asumisoikeusasunnossa, 39 % omistusasunnossa ja 18 % vuokra-asunnossa. Asumisoikeusasujien suuri määrä selittynee sillä, että Facebook-ryhmään laitettu julkaisu herätti suurta kiinnostusta Asumisoikeusasujat-ryhmän sisällä.

6.1.2 Nykytila ja muuttohalukkuus

Seuraavassa tarkastellaan kyselyyn vastanneiden tyytyväisyyttä nykytilanteeseen, ja mahdollista muuttohalukkuutta. Vastaukset on ryhmitelty ikäluokittain kolmeen eri ryhmään: 55–59-vuotiaat, 60–64-vuotiaat ja 65–70-vuotiaat.



Kuva 30. Kyselyyn vastanneiden tyytyväisyys nykyiseen asuntoon (Sani 2022)

Lähes kaikki vastanneista ovat hyvin tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä nykyiseen asuntoonsa. Tässä ei ollut huomattavaa vaihtelua ikäryhmän mukaan.

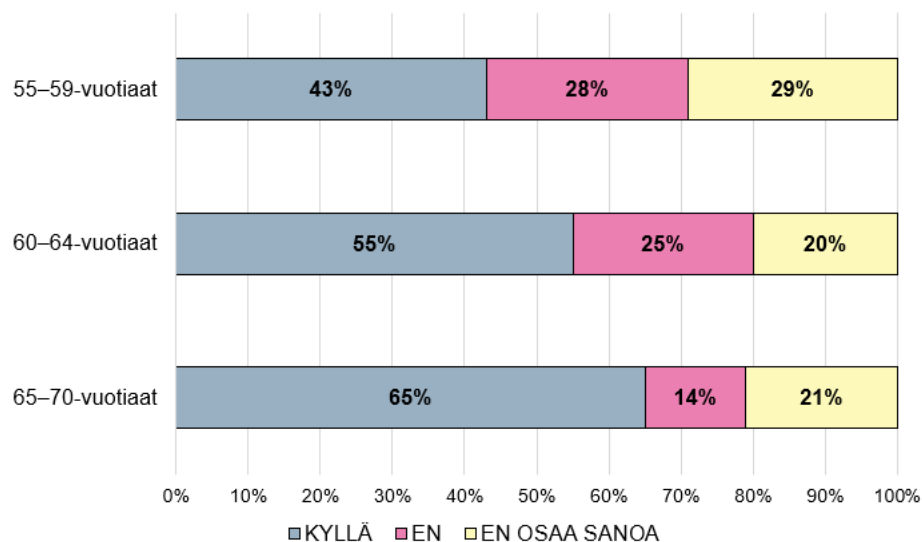
Vastaajat ovat tyytyväisiä nykyisessä asunnossaan toimivaan asuntoon (115 mainintaa), asunnon sijaintiin (106 mainintaa), miellyttävään asuinympäristöön (64 mainintaa), palveluiden läheisyyteen (33 mainintaa) sekä edulliseen asuntoon (29 mainintaa).

Vastaajat ovat tyytymättömiä nykyisessä asunnossaan itse asuntoon ja sen puutteisiin (69 mainintaa), asunnon hintaan (25 mainintaa), asunnon sijaintiin (13 mainintaa) ja epämiellyttävään asuinympäristöön (9 mainintaa).

Palvelut lähellä
Puutteita asunnossa
Ympäristö epämiellyttävä
Toimiva asunto
Asunto kallis
Sijainti huono
Hyvä sijainti
Miellyttävä ympäristö
Edullinen asunto

Kuva 31. Vastaajien syitä siihen, miksi he ovat tyytyväisiä tai tyytymättömiä nykyiseen asuntoonsa (Sani 2022)

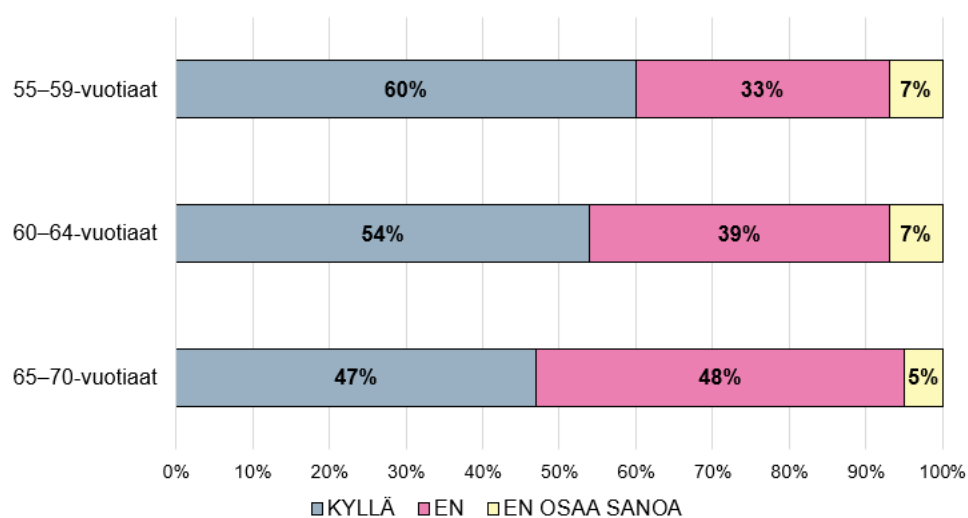
Suurin osa vastaajista haluaisi asua mahdollisimman pitkään nykyisessä asunnossaan. Mitä vanhempia vastaajat ovat, sitä useampi haluaisi asua mahdollisimman pitkään nykyisessä asunnossaan. 55–59-vuotiaista 43 % haluaisi asua mahdollisimman pitkään nykyisessä asunnossaan, kun 65–70-vuotiailla vastaava määrä on 65 %.



Kuva 32. Vastaukset väitteeseen ”Haluan asua mahdollisimman pitkään nykyisessä asunnossani” (Sani 2022)

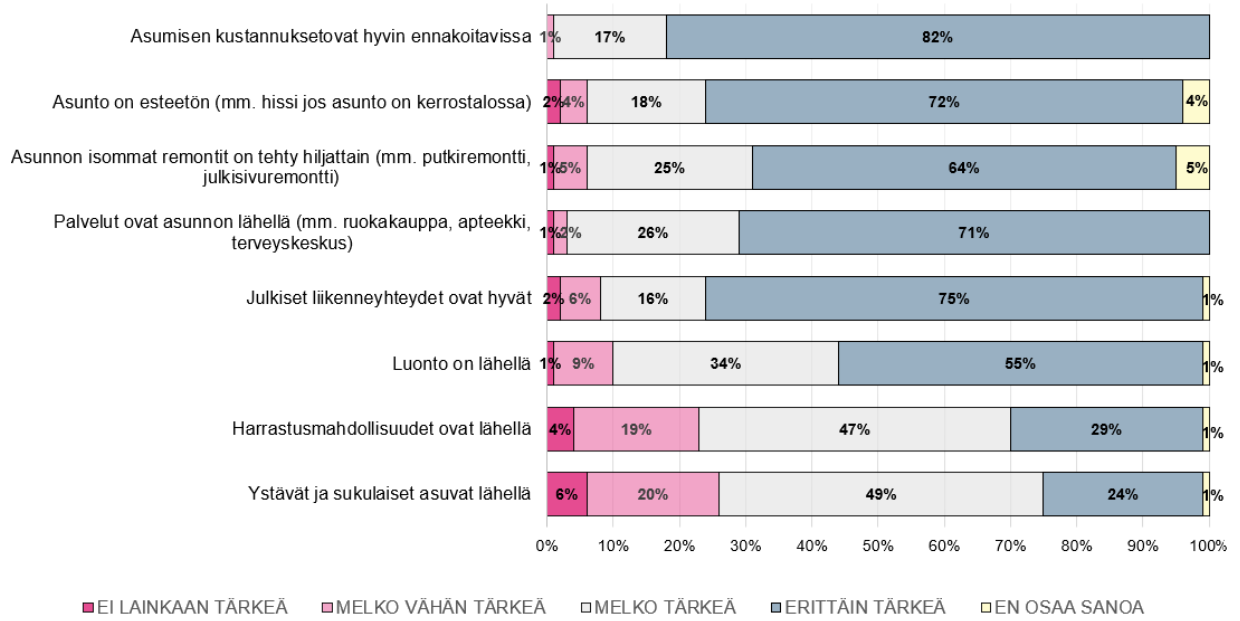
Nuoremmat, 55–59-vuotiaat-vuotiaat vastaajat ovat harkinneet muuttoa hie-
man useammin (60 %) kuin vanhemmat 65–70-vuotiaat (47 %).

Mitä nuoremmista henkilöistä siis on kyse, sitä myönteisempiä he ovat ajatuk-
selle muuttamisesta. Nämä löydökset tukevat ajatusta siitä, että asumisen en-
nakoimisessa olisi hyvä tavoittaa valitun kohderyhmän nuorempia henkilöitä.



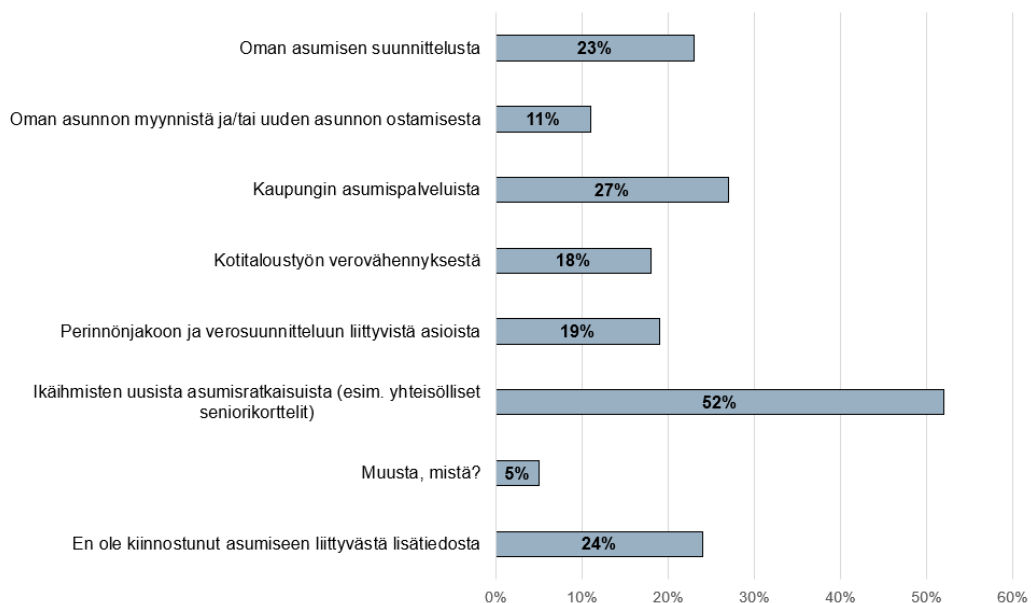
Kuva 33. Vastaukset väitteeseen ”Olen harkinnut muuttoa toiseen asuntoon” (Sani 2022)

Jos vastaaja on harkinnut muuttoa toiseen asuntoon, useimmiten mainittiin so-
pivampi asunnon koko (43 mainintaa). Tämän jälkeen eniten mainintoja saivat



Kuva 35. Vastauksen kyselyn kysymykseen ”Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita tulevaa asumistasi ajatellen (noin 5–10 vuoden päästä)” (Sani 2022)

Erittäin tärkeinä pidettiin sitä, että asumisen kustannukset ovat hyvin ennakoitavissa (82 %), julkiset liikenneyhteydet ovat hyvät (75 %) ja että asunto on esteetön (72 %).



Kuva 36. Kyselyyn vastanneiden kiinnostus asumiseen liittyvistä lisätiedoista (Sani 2022)

Vastaajilta kysyttiin, mitä asumiseen liittyvää tietoa he kaipaavat. Eniten tietoa kaivattiin ikäihmisten uusista asumisratkaisuista (52 % vastanneista), kaupungin asumispalveluista (27 % vastanneista) ja oman asumisen suunnittelusta (23 % vastanneista). Ikäihmisten uudet asumisratkaisut pitävät sisällään esimerkiksi yhteisölliset seniorikorttelit. Lisäksi toivottiin tietoa muun muassa asunnon viilennysratkaisuista, esteettömästä asumisesta, asumisen hinnasta, sekä asuntojen savuttomuudesta.

6.1.4 Tunteita liittyen ikääntymiseen ja asumiseen

Kyselyssä kysyttiin myös, millaisia ajatuksia oma ikääntyminen ja asuminen herättää vastaajassa. Kysymys nosti esiin paljon ajatuksia käytännön asioista, kuten esteettömyydestä ja palveluiden läheisyydestä, mutta myös runsaasti erilaisia tunteita.

”Turvallinen asunto ja mahdollisuus palveluasuntoon tarvittaessa.”

6.2 Tulevan asumisen tarvehierarkia

Opinnäytetyön tutkimusmateriaalia läpikäydessään opinnäytetyön tekijä havaitsi samojen teemojen toistuvan, joita oli jo käsitelty Maslow´n tarvehierarkian kohdalla. Vastauksissa toistuvat teemat koottiin lopuksi Maslowin tarvehierarkiaa mukailleen pyramidimuotoon. Muokattua mallia kutsutaan tässä opinnäytetyössä tulevan asumisen tarvehierarkiaksi. Tulevan asumisen tarvehierarkiaan on kerätty kohderyhmän ajatuksia hyvästä asumisesta ja tulevaan asumiseen liittyvistä tarpeista.

Eräs tutkittava tiivistää toiveensa tulevasta asumisesta seuraavanlaisesti:

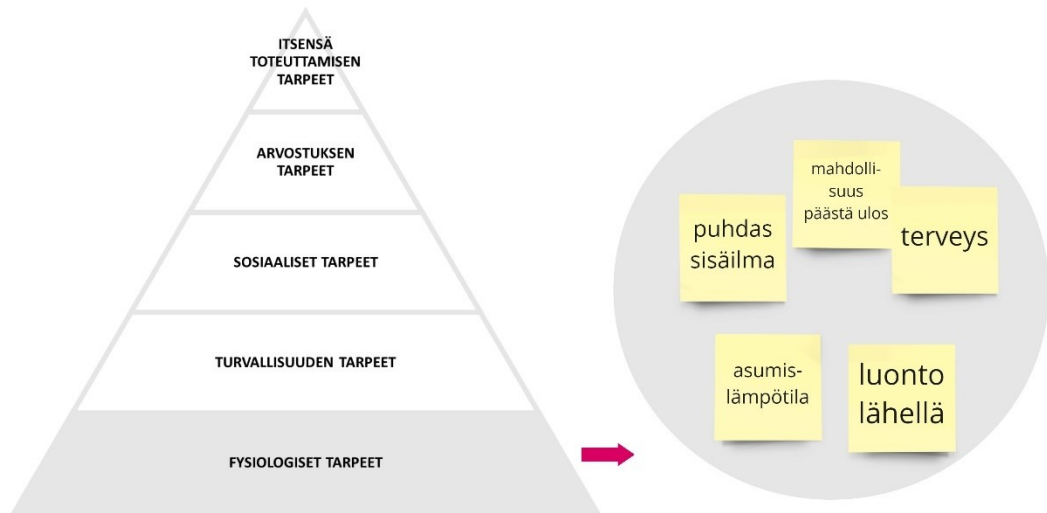
”Tulevaisuuden asumiselta toivon turvallisuutta, yhteisöllisyyttä, viihtyisyyttä, valoisuutta, tilavuutta, luonnonläheisyyttä, kauniita näkymiä ikkunasta ja hyviä liikenneyhteyksiä.”

Seuraavaksi tarkastellaan pyramidin eri osioita tarkemmin. Tarpeet nousevat esiin sekä positiivisten että negatiivisten tunteiden ja ajatusten kautta.

Positiivisina tunteita pidetään tässä esimerkiksi toiveita ja unelmia, ja negatiivisina esimerkiksi pelkoa, ärsytystä ja ahdistusta.

6.2.1 Fysiologiset tarpeet

Pyramidin alimmalla osiolla ovat fysiologiset tarpeet. Maslow´n tarvehierarkian mukaan näihin tarpeisiin kuuluvat muun muassa nälkä, jano, lämpö, uni ja suoja (Lämsä & Päivike 2013, 82). Tämän osion tarpeissa eivät siis niinkään korostu tunteet, vaan nimensä mukaisesti henkilön fysiologiset tarpeet.



Kuva 38. Tulevan asumisen tarvehierarkian fysiologiset tarpeet (Sani 2022)

Fysiologisina tarpeina pidetään tulevan asumisen tarvehierarkiassa asumisen edellytyksen tarpeita. Opinnäytetyön tutkimuksessa kävi ilmi, että tällaisia ovat muun muassa turvallinen ja puhdas sisäilma sekä sopiva sisälämpötila. Sopiva sisälämpötila nousi esille usein, mikä saattaa johtua siitä, että aineistonkeruuhetkellä kesällä 2021 oli pitkä hellejakso meneillään. Myös ympäristön savuttomuus koettiin tärkeänä.

“Pitää olla kunnollinen ilmastointi.”

“Sisäilmaterveellinen asunto on tärkeä.”

“Pääsisipä terveelliseen asuntoon. Voi luoja, kun joku auttaisi.”

”Haluan savuttomaan taloon.”

Fysiologiset tarpeet liittyvät terveyteen ja sen kokemiseen, joten alimmalta tasolta löytyy myös tarve pysyä terveenä.

“Sairaudet on niin arvaamattomia. Toivon, että pysyn terveenä.”

“Kun näki sitä ihmisen katoamista muistisairauteen, en sillä lailla haluaisi elää viimeisiä vuosiani. “

”Oman fyysisen kunnon heikkeneminen on pelottavaa.”



Kuva 39. Erään tutkittavan mielestä parasta nykyisessä kodissa on kaunis piha ja lähellä oleva luonto (Sani 2021)

Luonto ja sen läheisyys tuli esiin monissa vastauksissa. Tarve olla yhteydessä luontoon on sijoitettu fysiologisiin tarpeisiin, sillä luonto ja luontoyhteys on vastauksissa liitetty usein hyvinvointiin, ja tätä kautta terveyteen ja sen kokemiseen.



Kuva 40. Erään tutkittavan kuvakollaasia unelmakodista. Kollaasissa korostuu tutkittavan haave luontoyhteydestä. (Sani, 2022)

"Yhteys luontoon on tärkeää."

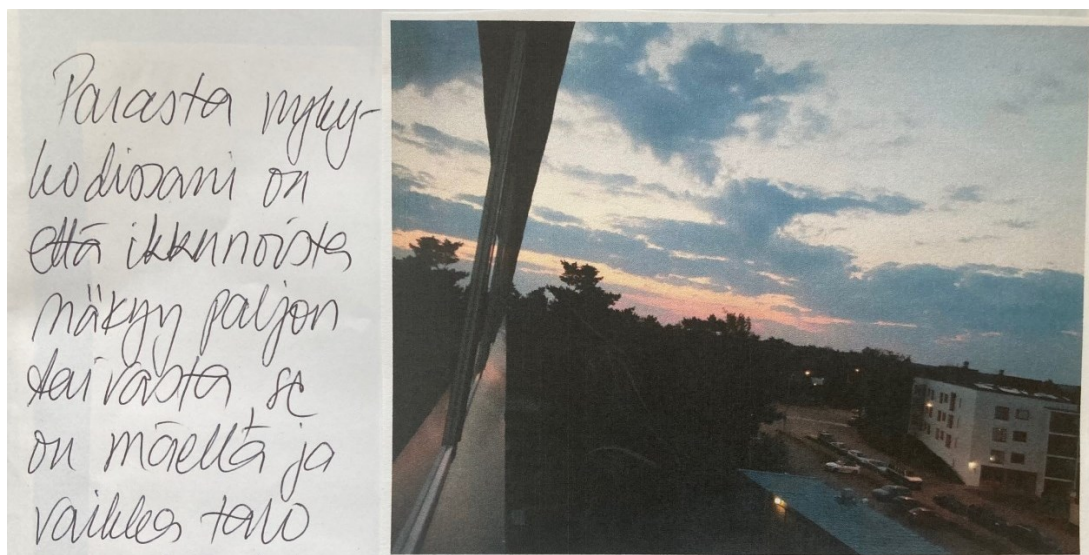
"Ehkä epärealistinen toive elää lähempänä luontoa."

"Pitää olla jonkinlaista luontoa. Nyt on trendinä, että muutetaan tiiviisti rakennetulle alueelle. Siitä tulee työpaikka mieleen. Voi olla kätevä, mutta se ei riitä ihmiselle."

Luonnon merkitys omaan hyvinvointiin korostuu sen voimaannuttavan vaikutuksen kautta.

"Luonto tulisi olla lähellä. Luonnosta saa voimaa. Jokainen meistä vanhenee."

"Itselleni on tärkeää, että meri ja bussit ovat asuntoani lähellä, koska meri antaa voimia, kutsuu luokseen ja kantaa sisäisiä kaipuun tunteita."



Kuva 41. Erään tutkittavan mielestä parasta nykyisessä kodissa on ikkunoista näkyvä taivas (Sani 2022)

Tarve olla yhteydessä luontoon voi tyydyttyä jo sillä, että asunnosta pääsee halutessaan ulos, tai että parvekkeelta näkee taivaan.

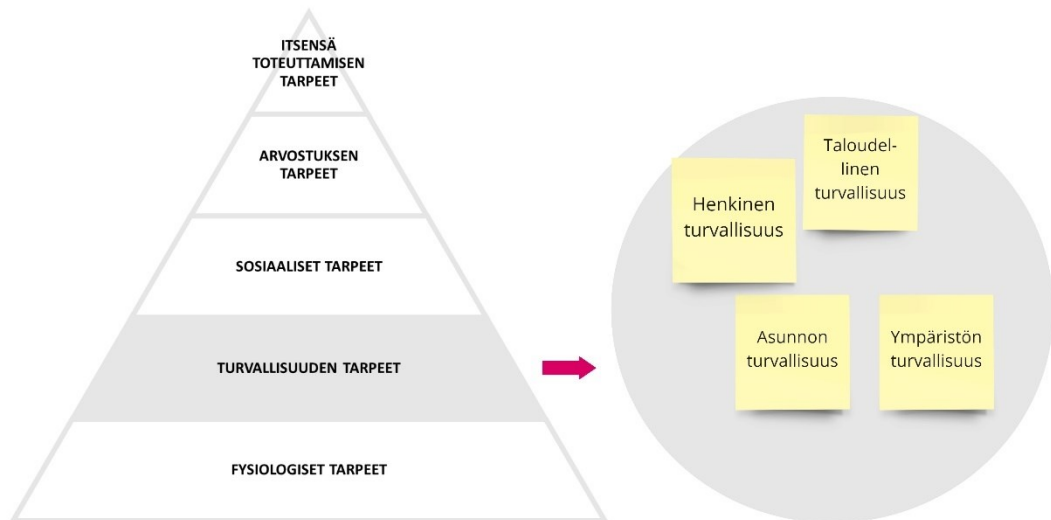
“Näen parvekkeeltani taivaan ja luontoa.”

“En voisi kuvitella, että asun liikuntaesteisenä kerrostalossa. Ulospääseminen on tärkeää.”

“Se olisi kamala, jos ei pääsisi ulos ollenkaan.”

6.2.2 Turvallisuuden tarpeet

Maslow´n tarvehierarkiassa turvallisuuden tarpeisiin liitetään vaaran välttäminen ja suojautuminen fyysisiltä sekä tunne-elämän haitoilta (Lämsä & Päivike 2013, 82). Turvallisuus ja turvallisuuden tunteminen teemana nousi opinnäytetyön tutkimuksessa usein esiin. Vaikka turvallisuus on tässä käsitelty omana osana, sen voidaan katsoa liittyvän pyramidin jokaiseen osioon tavalla tai toisella.



Kuva 42. Tulevan asumisen tarvehierarkian turvallisuuden tarpeet (Sani 2022)

Tässä tutkimuksessa turvallisuuden tarpeet on jaettu kolmeen osaan: henkinen turvallisuus, fyysinen turvallisuus ja taloudellinen turvallisuus. Nämä kolme turvallisuuden tunnetta menevät osittain myös päällekkäin, joten esimerkiksi taloudellinen turvallisuus voi tuoda mukanaan henkistä turvallisuuden tunnetta.

Henkiseen turvallisuuden tunteeseen liittyy tunne, että on turvassa ja pärjää, ja että ihmiset ympärillä tarvittaessa auttavat. Henkistä turvallisuutta luovat muun muassa hyvät naapuruussuhteet, yhteisöllisyys ja tarvittavien hoivapalveluiden saanti.

“Hyvät naapurussuhteet luovat turvallisuuden tunnetta. Voin pyytää tarvittaessa apua.”

“Jos kuvittelen tulevaa vanhuudenasumista, niin toivoisin turvallista asumista ja “väljää” yhteisöllisyyttä. Asunnon huoltopalveluiden tulisi olla helposti saatavilla, ja tarvittaessa myös hoivapalveluita.”

“Lähiyhteisö, jossa olisi turva. Joku näkee viikoittain liikkuvan.”

Taloudellinen turvallisuus liittyy rahaan ja sen riittävyyteen. Turvallisuutta ja mielenrauhaa tuo ajatus siitä, että raha riittää toivottuun asuntoon ja elintäsoon.

“En jaksaisi raataa loputtomiin. Pitää osata lopettaa ja asua sitten edullisemmin.”

“Olisi kiva, että ei olisi asuntolainaa eläkkeellä, kun tulot pienee.”

“Rahaa jää tulevasta pienestä eläkkeestä muuhunkin kuin asumiseen. Eli kohtuulliset (pienet) asumiskulut.”

“Tulevien kulujen tietoa, tontti omassa omistuksessa... siinä jollain lailla tuntuu turvallisemmalta. Sanotaan, että jos löytyy hometta niin tontilla on silti arvoa.”

“Haluan olla vapaa. Että ei ole velkaa.”

“Olen asuntolainallinen. Olisi kiva, että ei olisi asuntolainaa eläkkeellä kun tulot pienenee.”

“Eniten mietin asumisen kalleutta.”



Kuva 43. Erään tutkittavan näkemys tulevasta unelma-asumisesta. Ympäristö on turvallinen, liikenneyhteydet julkisilla ovat hyvät ja ikkunoista näkyy taivasta. (Sani 2021)

Fyysinen turvallisuus pitää sisällään asunnon ja sen ympäristön turvallisuuden.

“Tärkeää, että ympäristössä on turvallista”

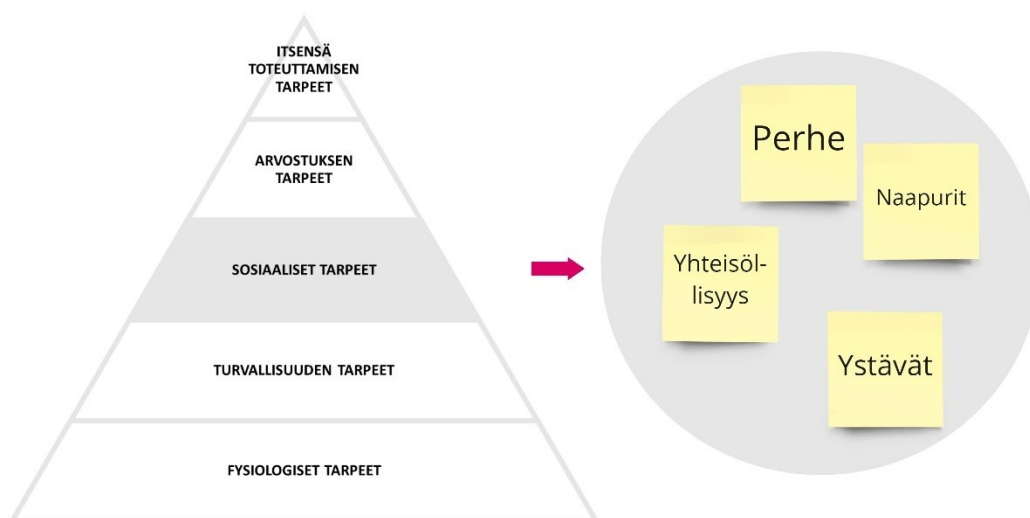
“Parasta on, että on oma asunto. Osin itse rakennettu. Omistus-asunto tuo turvallisuutta. Samoin tuttu ympäristö.”

“Minulle erittäin tärkeää on turvallinen hyvä asuinympäristö. Se on asia, josta yritän elämässäni pitää kiinni.”

”Hyvään asumiseen kuuluu turvallisuus ja tieto siitä, missä tarvittavat tavat ovat kotona. Ja mistä saa apua.”

6.2.3 Sosiaaliset tarpeet

Sosiaalisiin tarpeisiin kuuluu Maslow’n tarvehierarkiassa esimerkiksi rakkaus, ystävyys, hyväksyntä ja yhteenkuuluvuuden tunne (Lämsä & Päivike 2013, 82). Tulevan asumisen tarvehierarkiassa muilta saatu hyväksyntä ja tarve kuulua johonkin ryhmään voidaan saavuttaa esimerkiksi perheen, naapureiden tai yhteisöllisen asumisen avulla.



Kuva 44. Tulevan asumisen tarvehierarkian sosiaaliset tarpeet (Sani 2022)

Tämä pyramidin osio liittyy myös edelliseen osioon, turvallisuuden tarpeisiin, sillä yhteisöllisyyden koetaan tuovan turvaa asumiseen. Yhteisöön kuuluminen tuo turvan lisäksi iloa elämään.

”Parasta: sain rappuni yläkerrasta uuden ystävättären; jäi myös juuri eläkkeelle.”

”Myös naapuriapua olen saanut ja antanut; kukkien kastelu, uusien huonekalujen kasaaminen. Olen lainannut pyörähuoltotarvikkeita ja käynyt apuna kaupassa.”

”Aina moikkaan naapureita. Naapurit on kiva tuki ja turva.”

”Haaveilen naisten kommuunista... meillä voisi olla yhteinen hoitaja.”

”Kommuunijätös on mielenkiintoinen; lähiyhteisö, jossa olisi turva.”

Ympäriin kaivataan myös eri-ikäisiä ja erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä.

”Rikkaus on, että on eri tilanteessa olevia ihmisiä. Kiva luoda suhteet muidenkin asukkaiden kanssa.”

”En haluaisi asua missään vanhustentalossa, missä on vaan vanhuksia.”

”Eläkeläinen ei oikein pysty pitämään asuntoa kunnossa (remontit jne.), koska raha menee elämiseen. En välttämättä halua asua kuitenkaan missään "senioriyhteisössä" vaan eri-ikäisten ihmisten kanssa, elämän keskellä! Ei ihminen iän myötä muutu niin, etteikö haluaisi samoja asioita kuin keski-ikäisenäkin: kulttuuria, matkoja, kahviloita jne.”



Kuva 45. Erään tutkittavan näkemys päivän mukavista asioista. Tutkittava arvostaa hyviä perhesuhteita sekä viihtyisää asumista, johon kuuluu muun muassa parveke kauniilla luontomaisemalla. (Sani 2022)

Yksinjääminen saattaa aiheuttaa pelkoa. Kuitenkin se, että tuntee kuuluvansa yhteisöön tai perheeseen voi riittää, vaikka asuukin yksin.

”Eniten pelkään yksinjäämistä neljän seinän sisälle.”

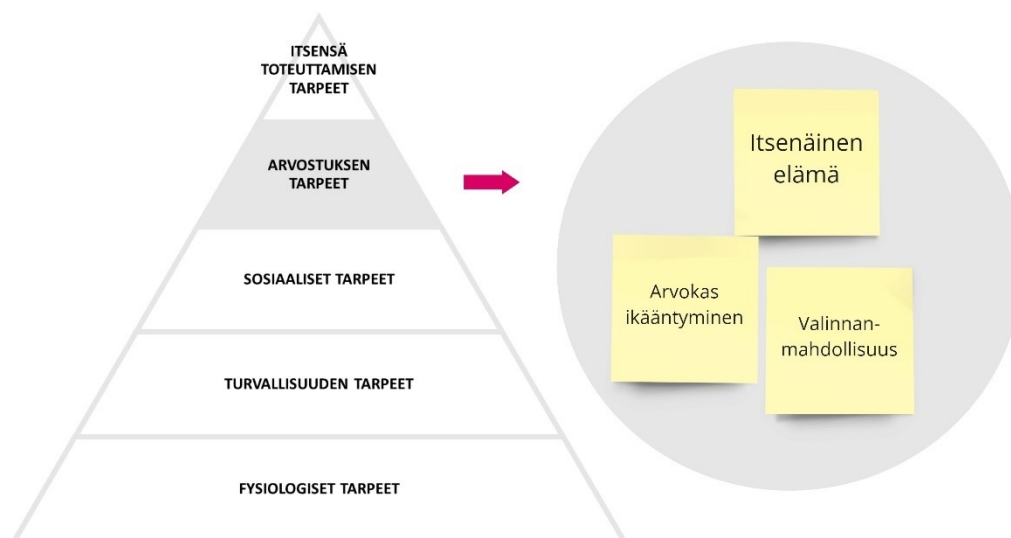
”Jos olisin huonossa kunnossa, en haluaisi yksinäni maata sängyssä. Mä kaipaen ihmisiä ja seuraa ja kavereita. Musiikkia ja kirjoja.”

”Pelkäisin yksinasumista.”

”Asun yksin, mutta tunnen kuuluvani perheeseen.”

6.2.4 Arvostuksen tarpeet

Maslow´n tarvehierarkiassa arvostuksen tarpeisiin kuuluu esimerkiksi itsenäisyys, itsekunnioitus sekä muilta saatu arvostus ja kunnioitus (Lämsä & Päivike 2013, 82). Tulevan asumisen tarvehierarkiassa tähän osioon luetaan kuuluvaksi itsenäinen elämä, arvokas vanheneminen ja valinnan mahdollisuus.



Kuva 46. Tulevan asumisen tarvehierarkian arvostuksen tarpeet (Sani 2022)

Arvostuksen tarpeet liittyvät pärjäämisen tunteeseen ja siihen, että voi itse tehdä itseään koskevia päätöksiä. Itseluottamus sisältää hallinnan tunteen; sen että voi itse vaikuttaa siihen, mihin suuntaan elämä menee.

”Paljon on vanhuksia, jotka asuu yksin mutta eivät ole yksinäisiä. Pitäisi olla valinnanmahdollisuuksia.”

”Pitäisi olla valinnanmahdollisuuksia. Että kaikille riittää valinnanvaraa.”

”Naisen pitää olla itsenäinen ja vahva. Tulla toimeen omillaan. Vapaus on tärkeää. En koskaan mennyt naimisiin, enkä halua olla riippuvainen muista ihmisistä.”

Pelkona voi olla se, että ei enää hallitse omaa kehoaan, ajautuu avuttomaksi ja joutuu muiden armoille. Mahdollisesti vielä sellaiseen paikkaan, jossa ei itse haluaisi olla.

”Kaikki ne palvelutalon asukkaat ovat vankilassa. Vanhoja ihmisiä pidetään kopeissaan. Haluaisin asua mahdollisimman pitkään omassa kodissa.”

”Palvelutalossa on ympärillä vaan vanhuksia ja hoitajia. Ei kovin houkutteleva ajatus.”



Kuva 47. Ote erään tutkittavan kollaasista “minä”. Tutkittava toivoo iloa ja itsenäistä elämää tuleviin vuosiin. (Sani 2022)

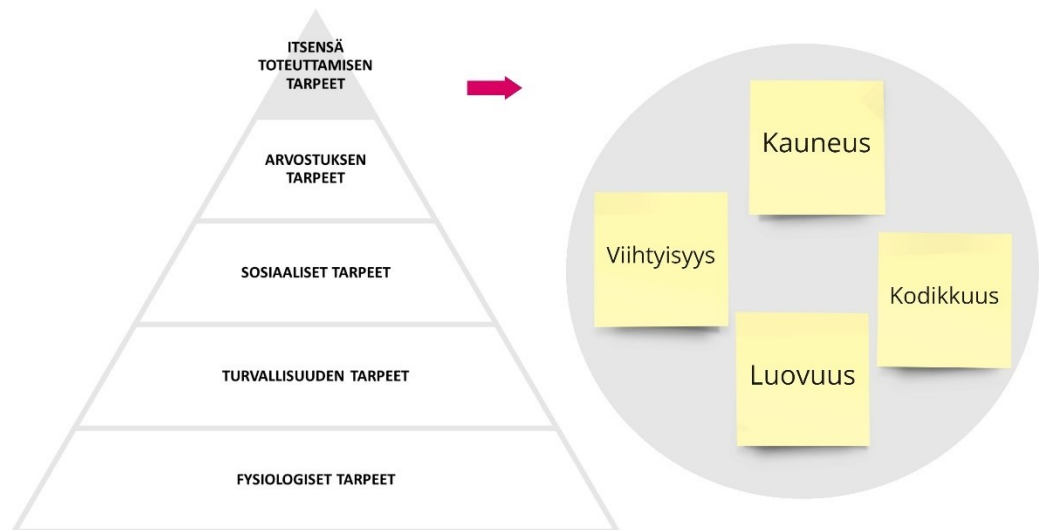
Esimerkiksi hoivakotiin siirtyminen ei kuitenkaan välttämättä ole negatiivinen asia, jos asiasta on saanut päättää itse. Tällöin itsenäisyyden ja valinnan mahdollisuuden tunne säilyy.

”Sitten kun alkaa mennä hankalaksi, sitten menen kiltisti palvelutaloon tai hoivakotiin.”

”Raja on siinä, jos oma toimintakyky on sellainen että ei pääse vessaan tai peseytymään, tai pelkää että kaatuu. Siinä vaiheessa ei enää omassa kodissa ole hyvä olla.”

6.2.5 Itsensä toteuttamisen tarpeet

Ylimpänä pyramidilla on itsensä toteuttamisen tarpeet. Maslow'n tarvehierarkiassa tähän kuuluu muun muassa luovuus, omat saavutukset sekä henkinen kasvu ja kehittyminen (Lämsä & Päivike 2013, 82).

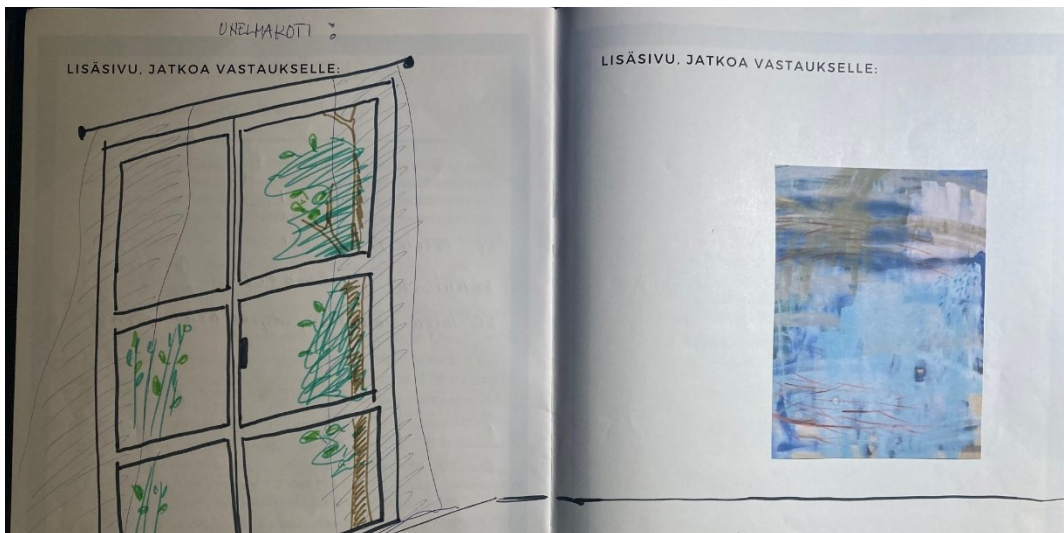


Kuva 48. Tulevan asumisen tarvehierarkian itsensä toteuttamisen tarpeet (Sani 2022)

Tulevan asumisen tarvehierarkiassa tähän osioon kuuluu esimerkiksi asunnon sisustamista ja tilan muokkaamista itsensä näköiseksi kodiksi. Itsensä toteuttaminen tuo asumiseen "kodin tuntua" ja viihtyvyyttä. Itsensä toteuttaminen ruokkii luovuutta ja tuo elämiseen iloa ja onnellisuutta.



Kuva 49. Erään tutkittavan mielestä parasta nykyisessä kodissa on viihtyisä olohuone, jossa on muun muassa vanhoja tiikkikalusteita. Seinällä on Espoon kartta vuodelta 1956. Matot ovat ohuita, joten pyörätuolilla on helppo liikkua. (Sani 2022)

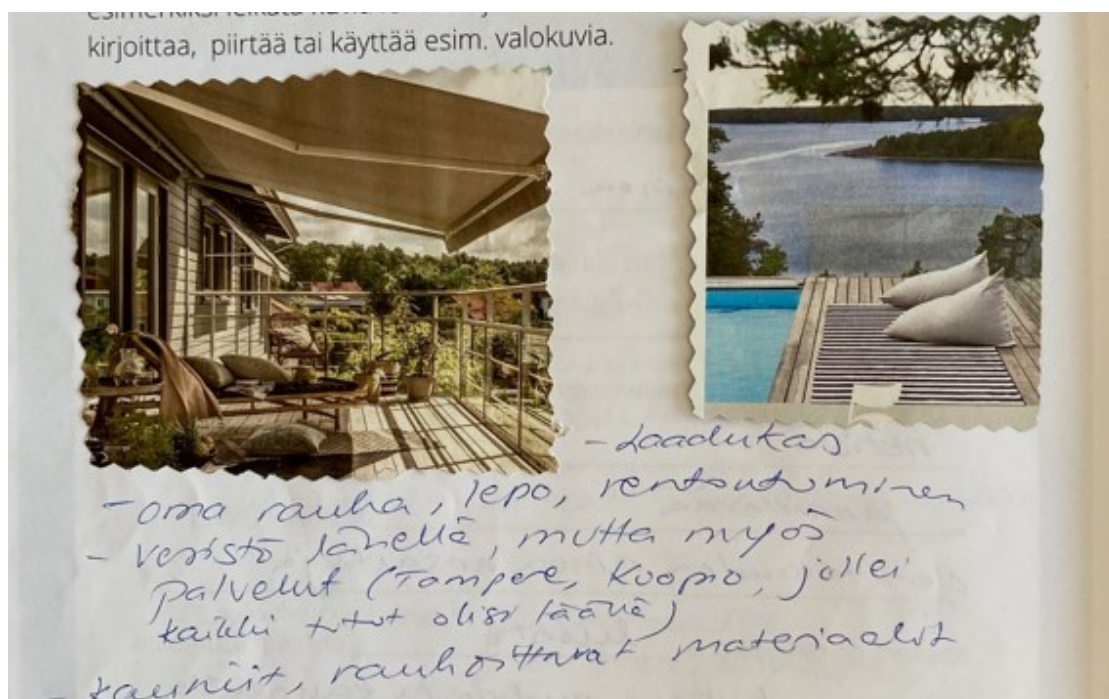


Kuva 50. Erään tutkittavan unelmakodissa on paljon ehjiä seinätiloja, joihin voi ripustaa kookkaita maalauksia (Sani 2022)

Kotiin liitetään unelmia ja haaveita. On tärkeää, että koti on omannäköinen ja se tuntuu hyvältä.

“Kauniita esineitä, ihania muistoja. Pyörittelen huonekaluja ja parantelen sisustusta koko ajan.”

”Unelmia on niin paljon! Tykkään kiertää kierrätyskeskuksia. Sisustaisin mielelläni kierrättämällä.”



Kuva 51. Erään tutkittavan näkemys unelma-asumisesta. Sijainnin lisäksi mainitaan kauniit ja rauhoittavat materiaalit. (Sani 2022)

Kaunis ja tasapainoinen koti tuo myös sisäistä mielenrauhaa ja lisää hyvinvointia.

”Koti on minulle sisäisyyden tila. Kuten onnellisuuskin on mielen-tila.”

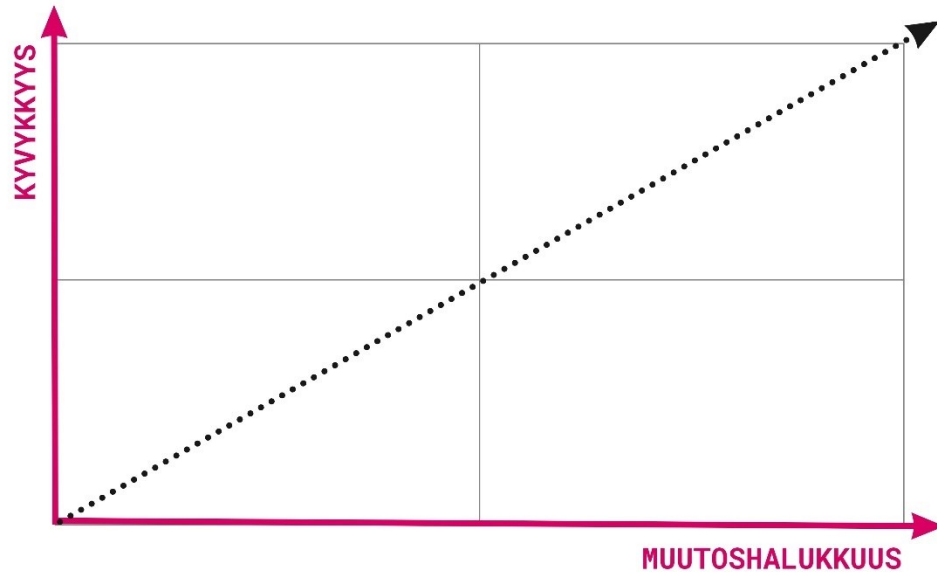
”Nukun parvekkeella. Maalaan ja iltaisin rauhoitun ”meditaatio” puolella.”

”Koti on minun rauhallinen keitaani.”

6.3 Asumisen suunnittelun motivaatioperustaiset asiakasprofiilit

Edellä esiteltujen tulosten ja kiteytysten lisäksi opinnäytetyössä rakennettiin tutkimusmateriaalien pohjalta neljä erilaista asiakasprofiilia.

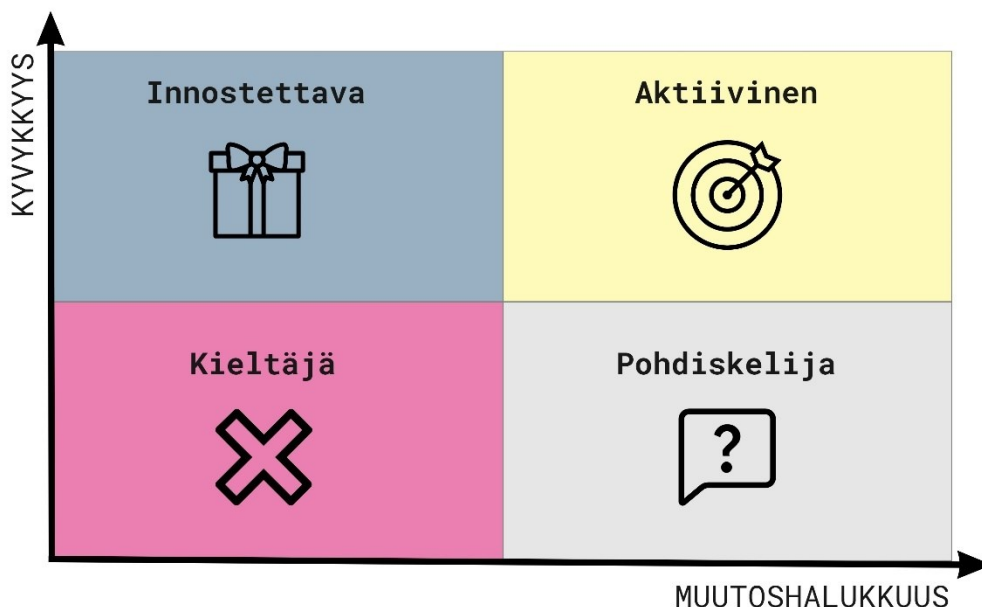
Opinnäytetyön asiakasprofiilit on luotu valitun kohderyhmän motivaatioiden pohjalta eli voidaankin puhua motivaatioperustaisista asiakasprofiileista. Opinnäytetyön motivaatioperustaiset asiakasprofiilit on luotu nelikenttään, jossa määrittävinä tekijöinä ovat akselit *kyvykkyys* ja *muutoshalukkuus*.



Kuva 52. Asiakasprofiilin nelikenttä, jossa toisena määrittävänä tekijänä on kyvykkyys ja toisena muutoshalukkuus (Sani 2022)

Kyvykkyys kuvaa kohderyhmäläisen mahdollisuutta löytää tietoa tulevasta asumisesta ja hyödyntää sitä. Kyvykkyyteen liittyy esimerkiksi tietotekniset taidot ja kohderyhmäläisen oma terveydentila. Omien taitojen ja terveydentilan lisäksi kyvykkyyteen liittyy myös se, onko kohderyhmäläinen kyvykäs hyväksymään oman vanhenemisensa. Kyvykkyys on matalaa kuvion alaosassa, ja kasvaa noustessa kuviossa ylöspäin.

Muutoshalukkuus kertoo kohderyhmäläisen valmiudesta muutokseen. Muutoshalukkuuteen liittyy se, miten motivoitunut kohderyhmäläinen on miettimään omaa tilannettaan ja toimimaan saavuttaakseen haluamansa. Vasemmallalla ollessa muutoshalukkuus on pientä tai olematonta, ja muutoshalukkuus puolestaan kasvaa siirryttäessä kuviossa oikealle.

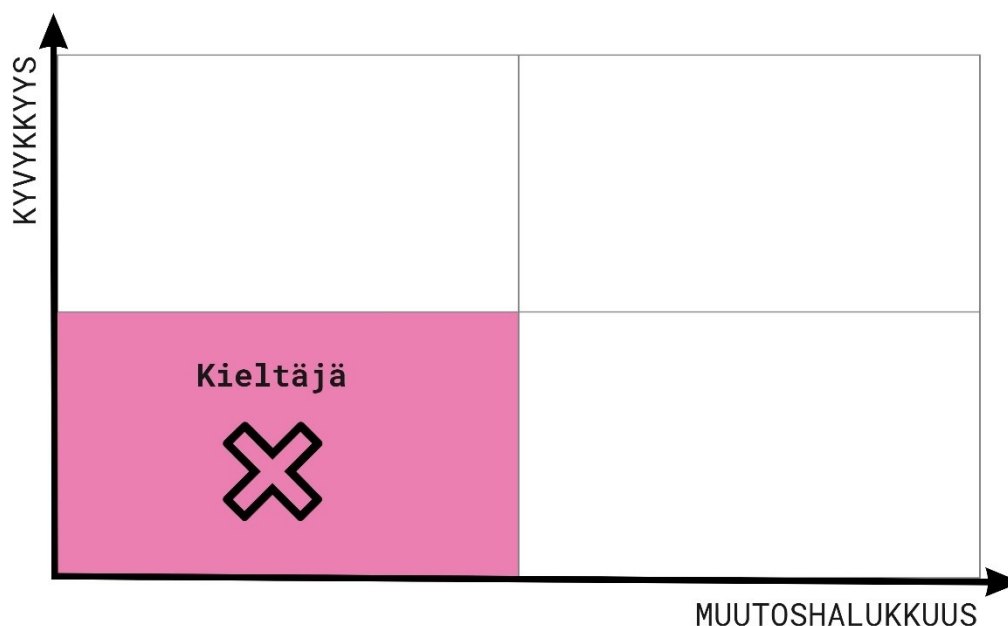


Kuva 53. Motivaatioperustaiset asiakasprofiilit nelikentässä (Sani 2022)

Seuraavaksi esitellään nämä nelikentän neljä eri motivaatioperustaista asiakasprofiilia *kieltäjä*, *innostettava*, *aktiivinen* ja *pohdiskelija*, jotka ovat kaikki erilaisia yhdistelmiä kyvykkyyttä ja muutoshalukkuutta.

6.3.1 Kieltäjä

Kieltäjä sijoittuu asiakasprofiilin nelikentässä alavasemmalle, jolloin sekä kyvykkyys että muutoshalukkuus ovat vähäisiä. Hän ei juurikaan halua miettiä omaa vanhenemistaan, eikä myöskään koe tarvitsevänsä tukea tulevan asumisen suunnitteluun. Kieltäjää ei kiinnosta tulevan asumisen suunnittelu, oli hänellä siihen tarvittavaa osaamista tai ei. Kieltäjä on vahvasti oman mielipiteensä takana. Kieltäjä on usein tilanteessa, jossa hän ei ole vielä joutunut miettimään tulevaa asumistaan ja mahdollisia haasteita. Kieltäjän melko jyrkän ja torjuvan asenteen takana saattaa olla tiedostamaton tai tiedostettu pelko tulevasta vanhenemisestä ja sen mukana tuomista haasteista.



Kuva 54. Kieltäjän sijainti nelikentällä. Sekä kyvykkyys että muutoshalukkuus ovat matalat. (Sani 2022)

Haaste

Kieltäjät eivät halua, eivätkä koe tarvitsevänsä apua tulevan asumisen suunnitteluun.

Miten houkutella mukaan

Houkuttelu saattaa olla hankalaa. Kieltäjille voi tarjota heitä kiinnostavaa sisältöä, mutta heille ei saa sitä väkisin tyrkyttää. Kieltäjät eivät juurikaan halua miettiä tulevaa vanhenemistaan, joten esimerkiksi kuvamateriaali voisi olla melko neutraalia, eikä sellaista, joka muistuttaa heitä vanhenemisestä ja herättää täten torjumisen tunteita. Kieltäjien tulisi antaa tutustua rauhassa materiaaliin.

Alla on esimerkkejä kieltäjän ajatuksista.

”Nyt on hyvin. Muutin senioriasunnosta pois, koska siellä oli ahdistavaa. Liian paljon sairaita ja huonokuntoisia.”

”En ikinä haluaisi muuttaa senioritaloon, terve tai ei.”

”Paljon ei ole mietitty asiaa, olemme molemmat hyvässä kunnossa ja liikumme paljon.”

”Ei vielä ajatuksissa.”

”Tulevaa asumista ei tarvitse suunnitella, sillä tämä on fine.”

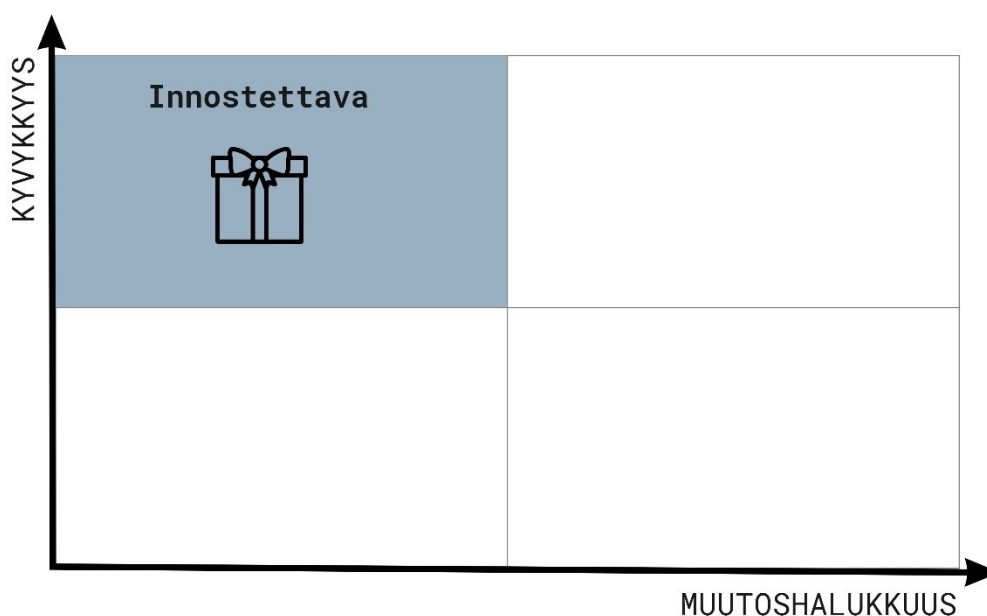
*”Olen 56... En vielä ajattele ikääntymistä asumisen suhteen kovin-
kaan paljoa.”*

”En päästä ajatuksiini sellaista, että ikäni estää minua asumasta omillani. Ajattelen, että tulen pysymään pitkään erittäin hyväkuntoisena, jotta muutto omakotitaloonkin voisi tulla vielä kysymykseen.”

”On se kumma, kun pitää ajatella tulevia asumistarpeita.”

6.3.2 Innostettava

Innostettava sijaitsee nelikentässä vasemmalla ylhäällä. Hän on kykenevä, mutta ei kovin motivoitunut muutokseen. Innostettava tiedostaa ja hyväksyy vanhenemisen ja sen mukana tulevat haasteet, mutta ei ole valmis tekemään asian eteen vielä mitään. Hän tiedostaa tulevan asumisen haasteet, ja on havainnut niihin, mutta hän ei aktiivisesti vielä mieti tulevaa asumistaan. Hän ajattelee, että haasteisiin tartutaan sitten, jos niitä tulee vastaan. Innostettava on usein toiveikas ja varovaisen positiivinen ajatellessaan tulevaa asumistaan.



Kuva 55. Innostettavan sijainti nelikentällä. Innostettavalla on kyvykkyyttä, mutta samaan aikaan hänellä on matala muutoshalukkuus. (Sani 2022)

Haaste

Innostettavat hyväksyvät muutoksen, mutta eivät koe tarvetta tehdä asialle tällä hetkellä mitään.

Miten houkutella mukaan

Innostettavat kaipaavat pientä tuoppausta oikeaan suuntaan. Innostettavia voisi houkutella mukaan heitä kiinnostavan sisällön turvin, ja herätellä heitä miettimään tulevaa asumista aktiivisemmin.

Alla on esimerkkejä innostettavan ajatuksista.

”Aikomuksenani on asua omassa asunnossa niin pitkään kuin mahdollista. Toivottavasti kunto pysyy hyvänä ja se on mahdollista.”

”Olen perusoptimisti. Pidän huolta terveydestäni, minulla on laaja ystäväverkosto. Luotan tyttäreni ja lastenlasten apuun, Uskon pärjääväni hyvin ikääntymisen kanssa. Vaivoja ja remppoja on jo: vakava sairaus saattaisi olla uuden mietinnän paikka vrt. palvelutalo, minne en haluaisi joutua. Koen olevani onnellinen, aktiivinen, osallistuva eläkeläinen, jolla on sopivasti luovia harrastuksia.”

”Uteliaisuus tulevien vuosien ja asumisen suhteen. Viimeistään eläkeiän alkaessa pitää huolehtia omasta kunnosta.”

”Ikääntyminen yleisesti ei tunnu hyvältä, kun mieli on paljon nuorempi kuin ulkokuori. Jos vaan terveys kestää ja on hyvä kunto, niin asuminen ei sinänsä herätä mitään erityistä huolta. Eri juttu, jos sairastuu tai liikuntakyky menee tms. niin silloin täytyy eri tavalla miettiä asuntoa, ympäristöä ja kaiken toimivuutta.”

”Jos pysyn terveenä, en ole kovin huolissani, koska minulla on omistusasunto. Vuokralla olisi aika mahdoton olla nykyhinnoilla eläkeläisenä, jos haluaisi jotain muutakin tehdä elämässään kuin kökkiä kotona.”

”Jos tulee jotain, niin sitten mietitään uudestaan asumista. Tässä vaiheessa ei jaksa ennakoida.”

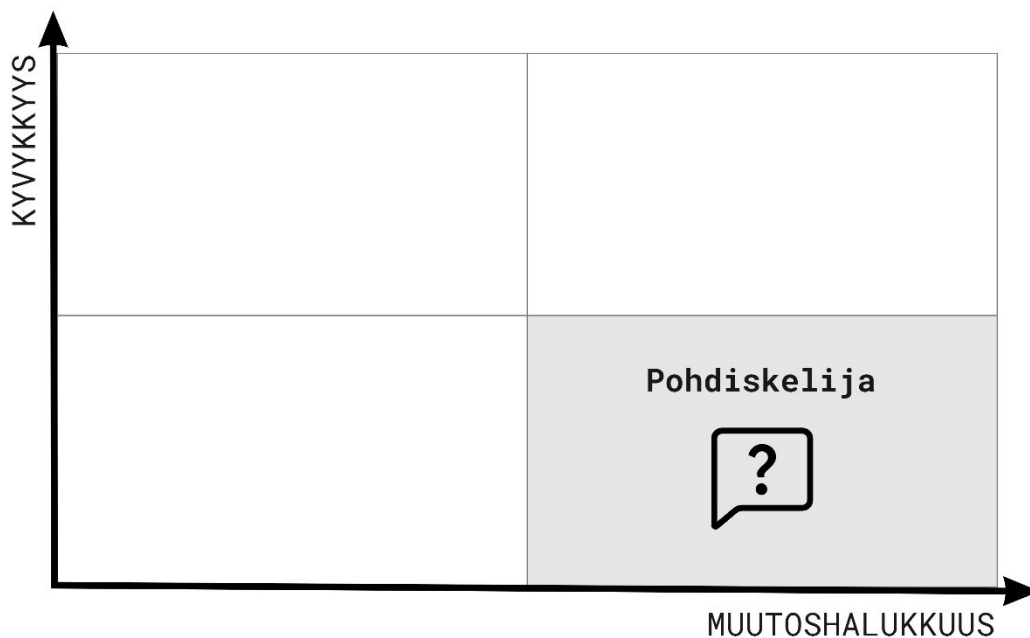
”Olen miettinyt, jos lapset tarvitsevat perheelleen isompaa tilaa, voin muuttaa pienempäänkin asuntoon. Mietin ja katson. En varmaan useampaan vuoteen tule muuttamaan.”

”Olen erittäin tyytyväinen asumiseeni eikä minun tarvitse toivottavasti koskaan muuttaa minnekään.”

6.3.3 Pohdiskelija

Pohdiskelija sijaitsee nelikentässä oikealla alhaalla. Pohdiskelija on valmis muutokseen, mutta hänellä on siihen vähäinen kyvykkyys. Vaikka pohdiskelija tiedostaa tulevan asumisen ja vanhenemisen haasteet, häneltä puuttuu muutoksen mahdollistamisen työkalut. Pohdiskelija tietää, mitä haluaa, mutta hän ei tiedä, miten saavuttaa haluamansa. Kuilu toiveiden ja realiteettien välissä saattaa ahdistaa pohdiskelijaa.

Pohdiskelija on turvallisuushakuinen sekä toisinaan toiveikas, ja toisinaan hän murehtii tulevaisuuttaan. Pohdiskelijalla on paljon toiveita liittyen tulevaan asumiseen.



Kuva 56. Pohdiskelijan sijainti nelikentällä. Pohdiskelija on muutosmyönteinen, mutta hänellä on matala kyvykkyys. (Sani 2022)

Haaste

Pohdiskelijat eivät ehkä tiedä, mistä lähteä liikkeelle tulevan asumisen suunnittelun kanssa. Heiltä löytyy motivaatiota tehdä asialle jotain, mutta aihe tuntuu hankalalta ja hetkittäin olo on epätoivoinen. Pohdiskelija saattaa miettiä: ”Onko minun mahdollista vaikuttaa tähän mitenkään?”

Miten houkutella mukaan

Pohdiskelijat kaipaavat tukea ja oikeaa tietoa. He voisivat hyötyä keskusteluista ystävien, perheen tai muun ryhmän kesken. Pohdiskelijat voisivat innostua erilaisista kursseista, joissa on muita samassa tilanteessa olevia mukana. Pohdiskelijat kaipaavat ennen kaikkea tiedon ja tuen kautta itsevarmuutta siitä, että kaikki tulee menemään hyvin vanhenemisen ja tulevan asumisen suhteen. Tämä voisi lieventää pohdiskelijoiden pelkoa ja muita negatiivisia tunteita liittyen vanhenemiseen ja tulevaan asumiseen.

Alla on esimerkkejä pohdiskelijan ajatuksista.

”Lapset asuvat muualla, joten se huolettaa. Toimin omien vanhempieni apuna, joten tiedän mitä tuleman pitää.”

”Kun on käynyt katsomassa puolison äitiä palvelukodissa, totisesti toivon, että kuolen ennen kuin sellaiseen joudun. Hirveä luukku! Toivottavasti voin asua nykyisessä, siihen on varaa myös eläkeläisen tuloilla.”

”Toivoo, että pystyisi asumaan omassa kodissa loppuun saakka. Ei mitään kaipuuta palvelutaloon. Hieman arveluttaa, kun ympärillä ei ole tukiverkostoa, jos sairaus ja ihan vaan vanhuus tekee kunnan heikoksi.”

”Miten selviän pienellä eläkkeellä, kun kustannukset nousevat koko ajan.”

”Ei nyt kovin ruusuisia. Jälkikasvua asuu onneksi lähellä, joten apua varmaankin on saatavissa. Oma kunto ja terveys tuskin tulevat paranemaan nykyisestä, joten en haaveile 100-vuotissyntymäpäivistäni.”

”Pelottaa valtavasti tulotasojen lasku, ja rahojen riittäminen sellaiseen asumiseen, jota kaipaan.”

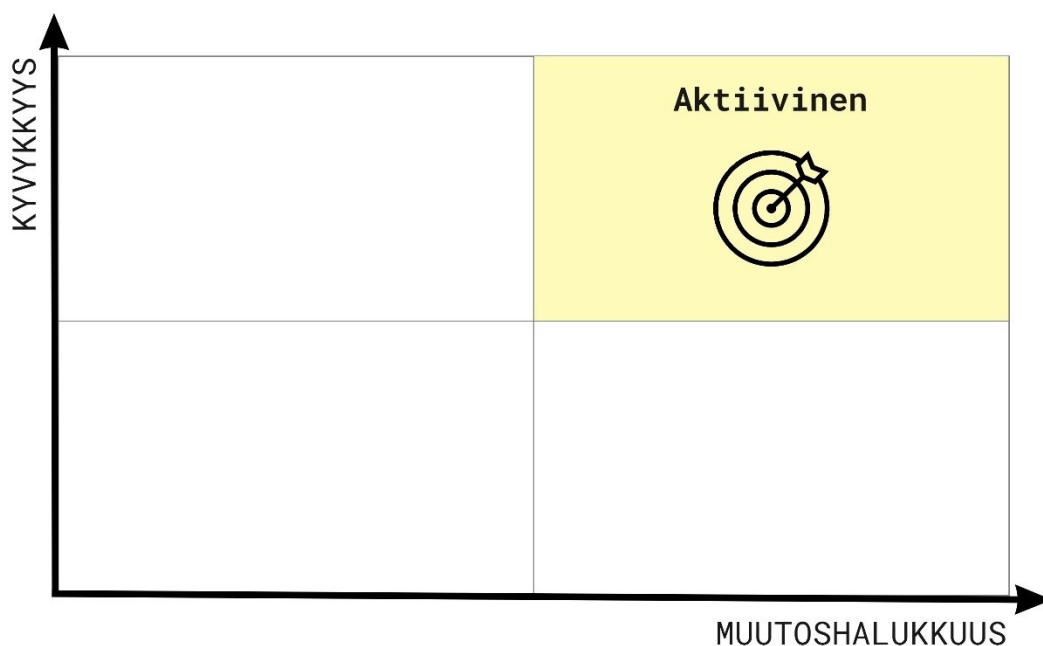
”Pelko ja voiman loppuminen.”

”Pelonsekaisia, miten pärjään jokapäivisistä menoista ja askareista.”

”Lähinnä mietityttää, miten pärjää ja missä kunnossa on sitten kun jää eläkkeelle.”

6.3.4 Aktiivinen

Aktiivinen on varautunut tulevaan asumiseen ja pohtii sitä aktiivisesti. Aktiivinen tietää, mitä hän haluaa tulevalta asumiseltaan. Hänellä on tulevaan asumiseen liittyvät suunnitelmat valmiina, tai hän on jo toteuttanut niitä. Aktiivinen on kiinnostunut tulevan asumisen suunnittelusta ja suhtautuu usein tulevaan positiivisin ja levollisin mielin.



Kuva 57. Aktiivisen sijainti nelikentällä. Aktiivinen on sekä kyvykäs että muutosmyönteinen. (Sani 2022)

Haaste

Aktiivisilla on melko hyvä tietovaranto. Aktiiviset saattavat olla kriittisiä tiedon suhteen.

Miten houkutella mukaan

Aktiivisia voisi houkutella mukaan laadukkaalla sisällöllä, jossa on heitä hyödyttäviä ja kiinnostavia vinkkejä mukana. Aktiiviset saattavat kaivata tukea ja vahvistusta valinnoilleen ja ideoilleen. Aktiiviset ovat tärkeä ryhmä tavoittaa, sillä he voivat toimia asumisen ennakkoinnin puolestapuhujina.

Alla on esimerkkejä aktiivisen ajatuksista.

”Pitää valmistautua, että pärjää.”

”Muuttaessamme tänne, valitsimme sellaisen asunnon, jossa voimme elää loppuun asti.”

”Tähän on muutettu loppusijoituspaikkana.”

”Olo on luottavainen. Tähän muuttaessa varauduin ikääntymiseen.”

”Minulla on vielä aktiivisia vuosia edessä mutta halusin varmistaa edullisen, sopivan asumismuodon itselleni ja myydä omistusasuntoni pois. Tarkoitukseni käyttää asunnonmyynnistä saatuja matkustamiseen sekä laittaa vähän sukan varten myöhempiä yllättäviä menoja varten. En välttämättä myy omistusasuntoa heti vaan laitan sen ensin vuokralle. Haluan myös varmistaa, että viihdyn asumisoikeusasunnossani ja jos se ei tunnu hyvältä etsin uusia mahdollisuuksia. Erilaiset yhteisölliset asumismuodot kiinnostavat myös. Asumisoikeushankinta ei vielä lyö mitään lukkoon tulevasta asumisestani.”

”Pitää toimia ajoissa, kun vielä jaksaa omaksua uudet kuviot.”

”Haluan ennakoida tulevia tilanteita ja jatkaa elämää ilman pelkoja tulevaisuudesta.”

”Toimiva pohja, tämä asunto on avara. Vanhempana kun joutuu ehkä olemaan sisätiloissa.”

”Tiedostamme tulevat vanhuuden vaivat, avun ja seuran tarpeen kuten myös mahdollisen leskeytymisen. Niinpä harkitsemme muuttoa yhteisölliseen kerrostaloon. ”

”Haluan asua helposti jo ajoissa ennen vaivoja ja toimintarajoitteita.”

”Taloudellinen tilanne on ennakoitava. Muutimme juuri pienempään ja halvempaan asuntoon.”

6.4 Suunnitteluohjurit

Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa on käytetty taustalla British Design Councilin tuplatimanttimallin ensimmäistä timanttia. Malli esiteltiin tarkemmin luvussa 3.1.4. Tutkimustietoa kerättiin kyselyllä, muotoiluluotaimilla ja haastatteluilla. Saatu tieto kiteytettiin samankaltaisuuskaaviota hyödyntäen tulevan asumisen tarvehierarkiaan sekä neljään motivaatioperustaiseen asiakasprofiiliin.

Lisäksi tutkimusmateriaalista on jalostettu suunnitteluohjurit, jotka ovat *kohderyhmää kiinnostava sisältö* (6.4.1), *eri profiilien huomioon ottaminen* (6.4.2) ja *omien kohderyhmien valinta* (6.4.3).

6.4.1 Kohderyhmää kiinnostavaa sisältöä

Kohdassa 6.1.3 esiteltiin kuvio (kuva 36, s. 54) siitä, mistä asumiseen liittyvästä aiheesta kohderyhmäläiset toivovat saavansa lisätietoa. Tämän lisäksi tutkimuksessa päästiin käsiksi myös kohderyhmäläisten syvempiin tarpeisiin. Kuten edellä kerrottiin, tulevan asumisen tarvehierarkiassa korostuivat *turvallisuus* ja sen kokeminen. Turvallisuus varmasti liittyy vahvasti myös tähän aikaan, jossa elämme erilaisten ulkoa tulevien uhkien keskellä. Kesän 2021 opinnäytetyön tutkimusmateriaalin keruun jälkeen on pandemian ja ilmastonmuutoksen aiheuttaman turvattomuuden lisäksi tullut myös muita uhkia kuten Ukrainan sota, inflaatio ja energiakriisi, jotka puhututtavat hyvin paljon opinnäytetyön viimeistelyn aikoihin syksyllä 2022. Sisältöä voisikin suunnitella siten, että se on ajankohtaista ja vastaa kohderyhmän tämän hetken tarpeisiin. Mitä enemmän sisältö koskettaa kohderyhmäläistä ja herättää hänessä tunteita, sitä enemmän se häntä puhuttelee.

Tutkimuksessa tuli ilmi, että oman asumisen suunnittelu voi herättää melko ristiriitaisia tunteita. Vastauksista nousi erilaisten toiveiden ja toiveikkuuden lisäksi usein esiin pelko ja ahdistus tulevasta. Sisältöä voisikin miettiä siten, että turvallisuus on siinä vahvasti läsnä. Lähestymistapa tulisi kuitenkin olla

positiivinen, jotta se ei herätä pelokkaita ajatuksia ja tunteita. Kohderyhmäläistä voisi herätellä miettimään, mitä unelmia hänellä on, ja mitä kaikkea tulevan asumisen suunnittelu mahdollistaa. Tulevan asumisen suunnittelu tulisi olla positiivinen ja kiva asia, jota on mukava miettiä ja josta voi inspiroitua!

6.4.2 Eri profiilien huomioonottaminen

Suomen Asumisen Apu ry voi käyttää tässä työssä esiteltyjä motivaatioperustaisia asiakasprofiileja miettiessään, keitä he todella haluaisivat puhutella. Mikä on se ryhmä, joka on nyt parhaiten tavoitettu? Entä ketä tulisi tavoitella? Tässä työssä esitellyt asiakasprofiilien ääripäät ovat *kieltäjä* ja *aktiivinen*. Kielttäjä voi asenteensa kannalta olla haasteellinen puhuteltava, kun taas aktiivinen on jo mahdollisesti tehnyt tarvittavia muutoksia, ja tietoinen tulevan asumisen suunnittelun tärkeydestä. Väliin jäävät motivaatioperustaiset profiilit *innostettava* ja *pohdiskelija* ovatkin ne ryhmät, joihin ehkä kannattaisi keskittyä. Myös aktiivisella voi olla jonkinlainen rooli, sillä hän voi puhua tulevan asumisen suunnittelun puolesta. Valitettavasti numeerisia arvioita siitä, kuinka paljon kohderyhmäläisiä prosentuaalisesti kuuluu mihinkin ryhmään ei ole, mutta tämä voisi olla mielenkiintoista jossain vaiheessa selvittää.

Motivaatioperustaisia asiakasprofiileja voi myös tarvittaessa hyödyntää esimerkiksi asiakaspersoonien luomisessa.

6.4.3 Tavoitettavuus ja yhteistyö sidosryhmien kanssa

Tutkimus herätti hyvin paljon mielenkiintoa ja herätti myös keskustelua kohderyhmäläisten kesken. Tämä kertoo osaltaan siitä, että oma asuminen, sekä nykyinen että tuleva, on aihe, joka herättää tunteita ja kiinnostaa ihmisiä. Tämä on lähtökohtana erittäin hedelmällinen, sillä Suomen Asumisen Apu ry:llä voi olla suurikin joukko kohderyhmään kuuluvia potentiaalisia asiakkaita, jotka ovat avoimina vastaanottamaan aiheesta lisää tietoa. Yhdistyksen aikomuksena onkin ollut hyödyntää enemmän sidosryhmiä suuremman kohderyhmän tavoittamiseen, mikä on oikein suositeltavaa.

Ensin yhdistyksen tulisi miettiä, keitä halutaan tavoittaa ja mitä heille halutaan kertoa. Tämän jälkeen tulisi miettiä, mitä kanavia ja mahdollisesti sidosryhmiä

hyödyntäen valittu kohderyhmä voidaan tavoittaa. Inspiraationa voi käyttää kyselytutkimuksesta saatuja tietoja vastaajien eri sosiaalisen median kanavien käytöstä (liite 6) ja viestintälaitteista, jotka ovat heillä käytössä (liite 7).

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavina tekijöinä on perinteisesti pidetty tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia. Validiteetin avulla tutkitaan tutkimuksen luotettavuutta ja reliabiliteetin avulla sen toistettavuutta. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2008.) On kuitenkin esitetty näkemyksiä, joiden mukaan validiteetti ja reliabiliteetti eivät sellaisenaan sovellu laadullisen tutkimuksen luotettavuuden perusteiksi (Eskola & Suoranta 1998, 152). Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaankin parantaa kriittisellä ja arvioivalla työasenteella. Reflektoinnin avulla voidaan tarkastella sitä, mitä on tehty ja miksi. Reflektointi on oman toiminnan kriittistä analysoimista, ja sitä tulisi tehdä koko työskentelyn ajan, eikä vain projektin päätteeksi. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2008.)

Opinnäytetyön tekijä on pyrkinyt laadukkaan ja kriittisen tutkimuksen tekoon alusta alkaen. Opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa yhteistyössä luodut tutkimuskysymykset ohjasivat työtä ja auttoivat pysymään rajatulla alueella. Opinnäytetyön tekijä pohti useasti opinnäytetyöprosessin aikana näitä rajoja, ja varsinkin sitä, mikä tutkimusmateriaali jätetään analyysin ulkopuolelle. Oma reflektointi auttoi opinnäytetyön tekijää keskittymään oikeisiin asioihin.

Opinnäytetyön tutkimuksen laadukkuutta voidaan perustella esimerkiksi sillä, että kyselylomake testattiin kahdella koeryhmään kuuluvalla henkilöllä. Tämän jälkeen lomakkeelle tehtiin vielä tarvittavia muutoksia, ja se hyväksyttiin opinnäytetyön toimeksiantajalla. Myös muotoiluluotaimen paketti hyväksyttiin toimeksiantajalla, jonka jälkeen muotoiluluotain vielä testattiin koeryhmään kuuluvalla henkilöllä. Opinnäytetyön tekijä piti yhden koehaastattelun ennen varsinaisia haastatteluja. Tämän haastattelun tarkoitus oli selvittää, että haastatteluissa todella voidaan tutkia sitä, mitä oli tarkoituskin tutkia. Kaikille haastateltaville kerrottiin haastattelutilanteessa sama informaatio tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta. Opinnäytetyön tekijä teki haastatteluiden ohessa mahdollisimmat tarkat muistiinpanot.

Opinnäytetyössä käytetty sisällönanalyysi tarkastelee nimenomaan tutkimusaineistoa, ei käyttäytymistä (Grönfors & Vilkkä 2011, 94). Opinnäytetyön tutkimuksessa analysoitiinkin ainoastaan sitä, mitä haastateltava kertoi, eikä esimerkiksi haastateltavan piirtämiä kuvia sellaisenaan tai haastateltavan sanatonta viestintää. Opinnäytetyön tekijä pyrki näin olemaan mahdollisimman objektiivinen. Kuitenkin tutkimustulosten analyysi on aina subjektiivista, sillä siihen sisältyy väistämättä myös tulkintaa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana onkin tutkijan avoin subjektiiviteetti ja sen myöntäminen, että tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on itse tutkimuksen tärkein luotettavuuden kriteeri, joten luotettavuuden arviointi tulisi näin ollen arvioida koko tutkimusprosessista. (Eskola & Suoranta 1998, 152.)

Opinnäytetyön prosessi on dokumentoitu tarkkaan. Opinnäytetyön tekijä kirjasi ylös tarkat päivät, jolloin tutkimusmateriaalia kerättiin. Lisäksi haastatteluista kirjattiin ylös myös niiden kestot. Opinnäytetyön tekijä kirjasi toimeksiantajan kanssa käydyistä keskusteluista muistiinpanot itselleen.

Opinnäytetyön kyselyyn vastattiin anonyymisti. Myös muotoiluluotaimet täytettiin anonyymisti käyttämällä henkilökohtaista tunnuskoa. Muotoiluluotainpaketissa oli mukana ohjeet siitä, miten tutkimuksesta voi kieltäytyä, tai miten tutkimuksen voi jättää kesken.

Opinnäytetyön tiedonhankinta perustuu alan tieteelliseen kirjallisuuteen sekä alan muihin luotettaviin lähteisiin. Opinnäytetyön tekijä pyrki ensisijaisesti löytämään tietoa tieteellisen tiedonhankinnan kautta. Taustatietoa kerättiin toimeksiantajan kanssa käytyjen keskusteluiden lisäksi yhdistyksen nettisivuilta sekä yhdistyksen hankkeisiin liittyvistä dokumenteista.

8 TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET

Jotta kohderyhmälle voidaan luoda kiinnostavaa sisältöä ja palveluita, on ymmärrettävä heidän tarpeitaan, toiveitaan ja pelkojaan. Tämän opinnäytetyön

tarkoituksena oli kerryttää asiakasymmärrystä Suomen Asumisen Apu ry:n tavoittelemasta kohderyhmästä. Kohderyhmäksi valikoitui 55–70-vuotiaat Espoossa, Helsingissä ja Vantaalla asuvat henkilöt. Opinnäytetyön tutkimus keskittyi British Design Councilin tuplatimanttimalin ensimmäiseen timanttiin. Seuraavissa askeleissa opinnäytetyön toimeksiantaja voi hyödyntää jo olemassa olevaa tutkimustietoa, sekä kerryttää sen ympärille vielä lisää asiakasymmärrystä. Tämä opinnäytetyö antaa hyvät eväät mahdolliseen etenemiseen tuplatimantilla.

Tutkimuskysymys opinnäytetyössä oli seuraava: *Mitkä tekijät ovat keskeisiä kohderyhmän asumisen ennakoinnissa?*

Yhtenä keskeisenä tekijänä on kohderyhmäläisen *ikä*. Kvantitatiivisen tutkimuksen mukaan mitä nuoremasta kohderyhmäläisestä on kyse, sitä valmiimpi henkilö on muuttamaan nykyisestä asunnostaan (kuva 33, s. 51). Mitä vanhemmasta henkilöstä on kyse, sitä enemmän hän toivoo pystyvänsä jäämään nykyiseen asuntoonsa asumaan. Tiedossa olikin jo haaste tähän liittyen; mitä iäkkäämmästä henkilöstä on kyse, sitä hankalampaa asumisen järjestely Suomen Asumisen Apu ry:n mukaan on (Rekula 2020). Löydös tukee ajatusta siitä, että yhdistyksen olisi hyvä tavoittaa nuoremmat, vielä työelämässä olevat henkilöt pohtimaan tulevaa asumistaan.

Tulevaan asumiseen vaikuttaa myös kohderyhmäläisen *toiveet* tulevasta asumisesta. Tärkeimpinä toiveina pidettiin sitä, että asumiskustannukset ovat hyvin ennakoitavissa, julkinen liikenne on hyvä ja että asunto on esteetön (kuva 35, s. 53).

Muina keskeisinä tekijöinä voidaan pitää kohderyhmäläisen *tarpeita* tulevaan asumiseen liittyen. Tutkimuksessa kerätyt kohderyhmän ajatukset koottiin Maslow´n tarvehierarkiaa mukailevaan pyramidiin, tulevan asumisen tarvehierarkiaan. Vastaukset luokiteltiin seuraaviin luokkiin: fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, sosiaaliset tarpeet, arvostuksen tarpeet sekä itsensä toteuttamisen tarpeet.

Yhtenä suurimpana esille nousseena tarpeena voidaan pitää turvallisuutta ja sen tuntemista. Fyysinen, henkinen ja taloudellinen turvallisuus luo pohjan onnelliselle asumiselle ja helpottaa tulevan asumisen suunnittelua.

Tarpeissa ja toiveissa sisältö menee osin päällekkäin. Nämä voidaan kuitenkin käsittää siten, että tarpeet edesauttavat kohderyhmäläisen sisäisen tasapainon saavuttamista. Toiveet puolestaan ovat tiedostettuja kohderyhmäläisen tärkeinä pitämiä konkreettisia asioita. Esimerkiksi toive siitä, että tulevat asumiskustannukset ovat hyvin ennakoitavissa, liittyy turvallisuuden tarpeeseen.

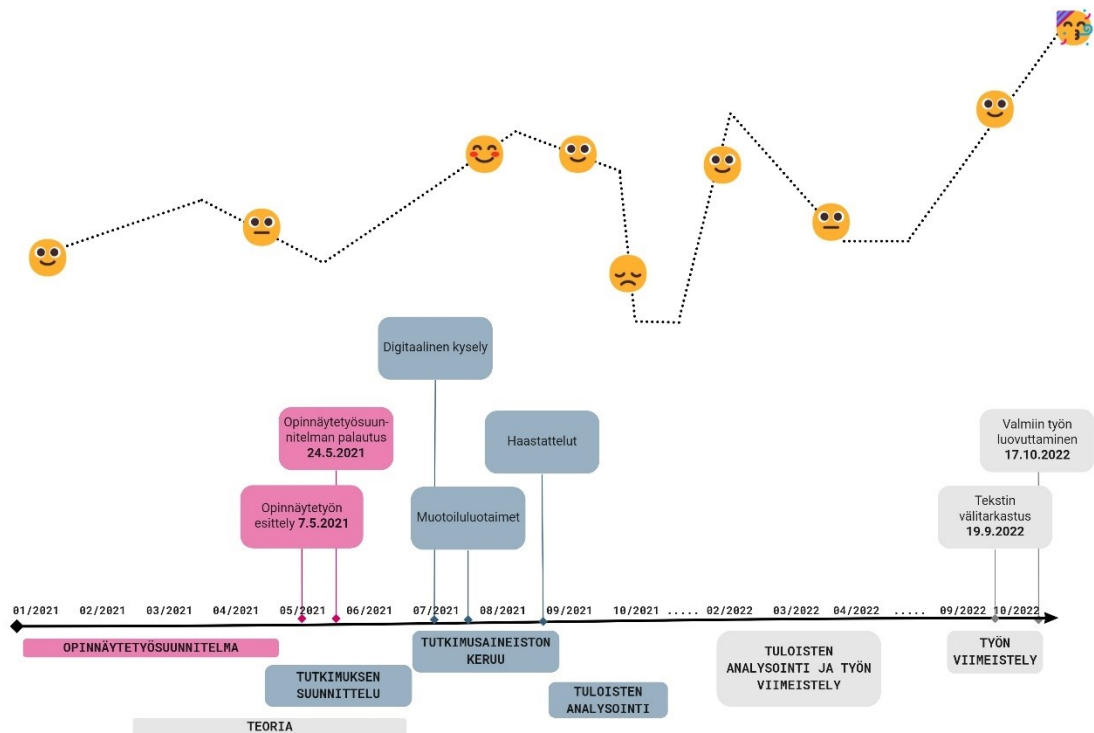
Alakysymys opinnäytetyössä oli seuraava: *Millainen merkitys kohderyhmän motivaatiolla on oman asumisen suunnittelussa?*

Tähän alakysymykseen saatiin vastaus neljästä eri motivaatioperustaisesta asiakasprofiilista. Asiakasprofiilit luotiin nelikentälle kyvykkyyden ja muutoshalukkuuden mukaan. Pelkkä motivaatio muutokseen ei riitä, vaan opinnäytetyön tulosten mukaan mukana tulee olla myös kyvykkyys eli muutoksen mahdollistaja. Myöskään pelkkä kyvykkyys ei riitä, jos motivaatiota ei ole. Korkea kyvykkyys ja muutoshalukkuus luovat parhaat edellytykset tulevan asumisen suunnitteluun (asiakasprofiilissa *aktiivinen*). Haasteellisin asiakasryhmä tulevan asumisen suunnittelun suhteen on matala kyvykkyys yhdistettynä matalaan muutoshalukkuuteen (asiakasprofiilissa *kieltäjä*). Kaksi muuta profiilia, *innostettava* ja *pohdiskelija* ovat oikealla sisällöllä ja tuella mahdollista saada mukaan tulevan asumisen suunnitteluun. *Aktiivinen* on sekä kykenevä että muutoshalukas, ja usein hän on jo ennakoanut tulevaa asumistaan. Aktiivinen voisi toimia asumisen ennakkoinnin puolestapuhuja, joten häntä ei kannata täysin sivuttaa.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tekijälle tämä opinnäytetyöprosessi oli valtavan opettava. Taustalla opinnäytetyön kirjoittajalla on maisterintutkinto elintarvike-ekonomiasta ja markkinoinnista Helsingin yliopistolta hieman yli kymmenen vuoden takaa. Myös tähänastinen työelämä on ollut vahvasti elintarvikealalla, joten aihe-

alueena asuminen ei ollut entuudestaan tuttu. Opinnäytetyön tekijä halusi valita aiheeksi jotain, josta hänellä itsellään ei olisi voimakkaita ennako-oletuksia. Opinnäytetyö päästiin näin aloittamaan ikään kuin ”tyhjältä pöydältä”. Tämä kannatti, sillä opinnäytetyön tekijästä tuntui, että aihetta pystyi käsittelemään objektiivisemmin, kun se ei ollut itselle niin läheinen. Hyvä ja onnellinen asuminen toki aiheena kiinnosti, ja siksi tämä aihe veti puoleensa. Tulevan asumisen suunnittelu on myös opinnäytetyön tekijän perhepiirissä hetkittäin keskusteluun nouseva aihe.



Kuva 58. Opinnäytetyön tekijän filismittari opinnäytetyön etenemisen mukaan (Sani 2022)

Oheisen kuvan (kuva 58) aikataulu esiteltiin opinnäytetyön alussa. Nyt kuvaan on lisätty opinnäytetyön tekijän tunnelmat opinnäytetyöprosessin aikana. Työn aloitus lähti positiivisiin, joskin välillä hieman epävarmoin tuntein liikkeelle. Tuleva kesä 2021 mietitytti aikataulujen kannalta; saisiko tutkimukseen osallistujia kesäaikaan mistään tavoitettua? Tämä oli turha huoli, sillä digitaalinen kysely onnistui loistavasti, samoin muotoiluluotaimet ja niihin liittyvät haastattelut. Opinnäytetyön suunniteltu aikataulu piti tähän saakka. Syksyllä 2021 opinnäytetyöhön tuli valitettavasti tauko, joka loppui vasta vuoden vaihteessa. Tämä harmitti ja hieman lannisti. Onneksi työtä pääsi kuitenkin jatkamaan tammikuussa 2022, jolloin intoa taas löytyi. Kunnes seuraava pidempi uusi

tauko alkukesästä 2022 pääsi hieman latistamaan tunnelmia. Pandemia-aika toi tullessaan haasteita opinnäytetyön kirjoittajan omaan ja perheen elämään, joka vaikutti osaltaan aikatauluihin. Syksyllä 2022 löytyi taas intoa ja virtaa työn viimeistelyyn, jonka jälkeen valmis opinnäytetyö esiteltiin marraskuun seminaarissa.

Opinnäytetyön edetessä tekijä huomasi myös, että tulevan asumisen suunnittelu aiheena koskettaa ainakin välillisesti lähes meitä kaikkia. Tämä vielä hieman piilossa oleva aihe nousee toivottavasti suuremman yleisön pohdintoihin tulevaisuudessa nykyistä enemmän. Aihe herätti paljon kiinnostusta, ja vaikka kyselyssä ei ollut mukana arvontaa tai muuta palkkiota, vastauksia tuli kesäajasta huolimatta kiitettävästi. Lisäksi aihe herätti keskustelua Facebook-ryhmissä, joissa kyselystä kerrottiin. Suuri vastausmäärä ilahdutti opinnäytetyön tekijän lisäksi työn toimeksiantajaa.

Opinnäytetyön tekijä ilahtui myös siitä motivaatiosta ja innosta, joka välittyi tutkimukseen osallistuneista. Toiseen vaiheeseen halukkaita löytyi enemmän kuin tarpeeksi (91 henkilöä), joka myös kertoo aiheen kiinnostavuudesta. Lisäksi kaikki lähetetyt luotaimet palautuivat opinnäytetyön tekijälle. Voidaan todeta, että muotoiluluotaimen lähettäminen postitse oli hyvä ratkaisu, vaikka ensin opinnäytetyön tekijä suunnittelikin digitaalista muotoiluluotainta. Palaute muotoiluluotaimesta oli kannustavaa. Tässä muutama niistä:

”Ihanan selkeä, helppo täyttää, mukava.”

”Ihan kiva. Tykkään askarrella. Herää fiiliksiä, että mitä haluaa itsekin.”

”Oikein mukava, kun oli vähän erilainen. Kiva täytellä. Lähdin miettimään, että mitä itse oikeasti odotan ja toivon. Tämä nosti pintaan pinnan alla ollutta asiaa.”

”Oli kiva täyttää. Olen miettinyt, että mun täytyisi jossain vaiheessa jotain päättää asumisen suhteen.”

”Ymmärrettävä, harvinaisen hieno.”

Kuten vastauksista ilmenee, myös itse tutkimukseen osallistuminen on sellaisenaan ollut merkityksellistä, sillä se on herätellyt tutkittavaa miettimään omaa

tilannettaan. Voidaan siis todeta, että tutkimus on myös tältä osin täyttänyt tavoitteensa ja ollut emansipatorinen, sillä se on tiedonkeruun lisäksi vaikuttanut myönteisesti tutkittavien ajattelu- ja toimintatapoihin.

Opinnäytetyön tekijällä ei ole taustaa graafisesta suunnittelusta, joten opinnäytetyö opetti samalla myös eri ohjelmien, kuten Canvan, Muralin ja Word Artin käyttöä. Tämä oli välillä hyvinkin hermoja raastavaa, mutta harjoitus tekee mestarin. Luotainpaketista oli myös mukava saada palautetta siitä, että luotaimen ulkonäkö ja selkeys motivoivat täyttämään sivuja.

Tähän opinnäytetyön tutkimukseen osallistuvat henkilöt olivat sellaisia, jotka osaavat ja pystyvät käyttämään digitaalisia laitteita. Kyselyä mainostettiin sosiaalisessa mediassa, ja se toteutettiin digitaalisena kyselynä. Kritiikkinä voidaan mieltä, miten saavuttaa se kohderyhmä, jota ei ole tavoitettu digitaalisten kanavien kautta? Koronapandemia pakotti koko Suomen ottamaan “digiloikan”, mutta voisiko ajatella, että digiloikasta puhuttaessa puhutaan niistä hyväosaisista, jotka pääsivät tähän kehitykseen mukaan? Osa väestöstä, myös tämän opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmäläisistä, on varmasti jäänyt digiloikan ulkopuolelle tavalla tai toisella, joko laitteiden tai tarvittavien digitaalitojen vuoksi. Millaista tukea nämä henkilöt tarvitsevat tulevan asumisen suunnitteluun ja miten heidät tavoitetaan? Tämä on haaste, joka tulee ottaa huomioon asumisen ennakkointiin liittyviä palveluita suunniteltaessa.

Onnellinen ja hyvä asuminen aiheena nousee myös muualla esiin. Opinnäytetyön viimeistelyn aikoihin syksyllä 2022 muotoilutapahtuma Habitare järjestettiin jälleen muutaman vuoden tauon jälkeen. Habitaren yhtenä osana oli trendianalyttikko Susanna Björklundin ja sisustusarkkitehti Sisse Collanderin luoma Signals-näyttely, joka esitteli sisustamisen, asumisen ja muotoilun tulevia trendejä yhteiskunnallisten ilmiöiden ja megatrendien kautta. Signalsin teemat syksyllä 2022 olivat *magiaa*, *aito ja merkityksellinen* sekä *turva*. Magiaa kertoi luonnon merkityksestä, ja siitä miten ihminen kaipaa kotiinsa yhä kesytöntä luontoa. Aito ja merkityksellinen herätteli miettimään ilmastonmuutosta ja sitä, millä tavoin arvomaailma näyttäytyy kodissamme. Turva on henkistä tai fyysistä, tai niiden yhdistelmä. Kodin merkitys turvasatamana on korostunut tässä ajassa. Turva herätteli miettimään, millainen koti rauhoittaa ja edesaut-

taa hyvinvointia. (Habitare 2022.) On ollut mielenkiintoista havaita, että samankaltaiset teemat nousivat myös tässä opinnäytetyössä esiin, varsinkin viimeisenä mainittu turva!

Asiakasymmärryksen syventäminen palvelumuotoilun keinoin onnistui tässä opinnäytetyössä hyvin. Palvelumuotoilu työkaluna sopi loistavasti kohderyhmäläisen tarpeiden ja motivaatioiden selvittelyyn. Palvelumuotoilua voi varmasti hyödyntää laajemminkin erilaisten asumiseen liittyvien palveluiden ja ratkaisujen suunnittelussa. Ja tulisikin hyödyntää – eräs tutkimukseen osallistuneista tiivistää tämän tarpeen hyvin:

”Uusia asumisratkaisuja tarvitaan, ja niiden suunnittelussa olisi hyvä kuulla kohderyhmää.”

Toivottavasti opinnäytetyö on herättänyt lukijassaan mielenkiintoa ja paljon uusia ajatuksia!

LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa: Palvelumuotoilun käsikirja sosi-aali- ja terveystalouden palvelujen kehittämiseen. 2.painos. Ahonen, T. 2017. Espoo: Tarja Ahonen, Muutoksen voima.

Bergström, S. & Leppänen A. 2021. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 29.8.2022].

British Design Council. 2019. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond> [viitattu 18.5.2021].

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 14.5.2022].

Grönfors, M. & Viikka, H. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätyömenetelmät. Hämeenlinna : SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Viikka. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 10.3.2022].

Habitare. 2022. Habitaren trendinäyttely Signals 2022. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://habitare.messukeskus.com/nayttelyt/trendinayttely-signals/> [viitattu 5.9.2022].

HAUS Kehittämiskeskus Oy. s.a. Palvelumuotoilu perusteet: Yleisimmät menetelmät. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.eoppiva.fi/kurssit/palvelumuotoilun-perusteet/#/lessons/boenpR0Y3b-Ex7pZ05SsZIOMaNSoeiUt> [viitattu 20.1.2022].

Heikinheimo, S. 2021. Design Forum Date - Kasvu Open Karnevaali 2021: Alustus päivän teemaan. Kasvu Open. Youtube. Videoleike. Julkaistu 3.11.2021. Saatavissa: https://www.youtube.com/watch?v=rMjYFO_7WM4&t=1173s [viitattu 10.1.2022].

Helsingin kaupunki 2021. Kulttuurin ja vapaa-ajan kaupunkilaisprofiili. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://digi.hel.fi/documents/207/Kuva_kaupunkilaisprofiilit_p%C3%A4ivitys1.pdf [viitattu 14.10.2021].

Huczkowski, S. 2021. Palvelumuotoilu Palo. Palvelumuotoilun menetelmä - asiakaskuvaukset. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-asiakaskuvaukset/> [viitattu 18.5.2022].

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 10.1.2022].

Johansson, O. 2020. Etäkuntoutuspalvelu muistisairaille ja heidän läheisilleen. Lapin Yliopisto. Taiteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020091669731> [viitattu 25.6.2021].

Juhila, K. s.a. Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus [viitattu 24.5.2022].

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Helsinki: Otava.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jamk.

Kehusmaa, S. 2014. Hoidon menoja hillitsemässä: heikkokuntoisten, kotona asuvien ikäihmisten palvelujen käyttö, omaishoito ja kuntoutus. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/135650/Tutkimuksia131.pdf?sequence=4> [viitattu 10.4.2021].

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. 2.painos. Helsinki: Alma Talent Oy.

Kortelainen, J., Oosi, O., Luukkonen, T., Luomala, N., Välikangas K., Hätälä, J., Haapakorva, P., Hämeenniemi, R. & Kaasanen, T. 2020. Ikääntyneiden asuminen – ennakointi ja varautuminen kunnissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:55. PDF-dokumentti. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162584/VNTEAS_202_55_Ikaeva.pdf?sequence=1 [Viitattu 22.5.2021].

Lapin yliopisto. s.a. Johdatus palvelumuotoiluun -verkkokurssi. 2.1: Palvelu + Muotoilu = Palvelumuotoilu? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://blogi.eop-pimispalvelut.fi/johdatuspalvelumuotoiluun/lesson/2-1/> [Viitattu 22.5.2021].
Vaatii sisäänkirjautumisen.

Lämsä, A-M., Päivike, T. 2013. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. Helsinki: Edita Publishing Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 20.1.2022].

Mattelmäki, T. 2006. Muotoiluluotaimet. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Mattelmäki, T. 2015. Johdanto. Teoksessa: A. Jyrämä & T. Mattelmäki (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: Verkosto ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopisto. Aalto-yliopiston julkaisusarja TAIDE+MUOTOILU+ARKKITEHTUURI 1/2015.

Miettinen, S. (toim.) 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Moritz, S. 2005. Service design: Practical access to an evolving field. Köln International School of Design. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://is-suu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/4 [Viitattu 18.5.2021].

Nikkola, A. 2020. Avustushakemus. Jatkohakemus: Hankeavustus C 7736. Moniste.

Owal Group, s.a. Ikääntyneiden asumistarpeiden ennakointi ja varautuminen: ennakointityön raportti. PDF-okumentti. Saatavissa:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:hoN-WKn43bfkJ:https://www.ymparisto.fi/download/noname/%257B721EC2BD-E7D7-47D1-BC9B-B81C96B198A6%257D/133926&cd=5&hl=fi&ct=clnk&gl=fi> [viitattu 10.3.2021].

Rekula, P. 2020. AsumisenApu - ikääntyneiden asumisen muutosten tuki ja neuvonta. WWW-dokumentti. Päivitetty 26.8.2020. Saatavissa: <https://inno-kyla.fi/fi/toimintamalli/asumisenapu-ikaantyneiden-asumisen-muutosten-tuki-ja-neuvonta> [viitattu 10.5.2021].

Rekula, P. 2022. Kehittäjä. Keskustelu 1.11.2021. Suomen Asumisen Apu ry.

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus> [viitattu 7.5.2021].

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOT. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf> [viitattu 30.9.2022].

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2017. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki : Kustannusosakeyhtiö Tammi. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakuri.finna.fi/> [viitattu 17.2.2022].

Sirviö, T. & Ruotsalainen A-L. (toim.) 2020. Ihmislähtöinen sote. Palvelumuotoilun osaamiskokonaisuus. SotePeda 24/7 hanke. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346661/Ihmislahtoinen%20Sote%209-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 18.5.2021].

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2019. This is service design thinking –Basics – Tools –Cases. 8th ed. Amsterdam: BIS Publishers.

Suomen Asumisen Apu ry. 2021. Taustamme. Saatavissa: <https://www.asumisenapu.fi/asumisenapu/taustamme/> [viitattu 18.5.2021].

Suomen Asumisen Apu ry. 2022a. Yhteistyökumppaneille. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.asumisenapu.fi/saaennakoida/yhteistyokumppaneille/> [viitattu 18.1.2022].

Suomen Asumisen Apu ry. 2022b. SAAennakoida! WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.asumisenapu.fi/saaennakoida/> [viitattu 10.9.2022].

Terveyskylä. 2019a. Ikääntynyt, iäkäs vai vanha? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.terveyskyla.fi/ikatalo/ik%C3%A4%C3%A4ntyneelle/ik%C3%A4-ja-arki/ik%C3%A4%C3%A4ntynyt-i%C3%A4k%C3%A4svai-vanha> [viitattu 3.11.2021].

Terveyskylä. 2019b. Väestön ikääntyminen Suomessa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.terveyskyla.fi/ikatalo/ik%C3%A4%C3%A4ntyneelle/ik%C3%A4-ja-arki/v%C3%A4est%C3%B6n-ik%C3%A4%C3%A4ntymisen-suomessa> [viitattu 3.11.2021].

Thinking portfolio. 2016. Projektien vesiputousmalli ja sen viisi heikkoutta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thinkingportfolio.com/projektien-vesiputousmalli-ja-sen-viisi-heikkoutta/> [viitattu 17.1.2022].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vainikka, S. 2009. Turvallisuutta etsimässä: suunnannäyttäjinä kouvolaisten lapsiperheiden turvallisuuskokemukset. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 20.1.2022].

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 17.1.2022].

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. 2010. KvantiMOTV: Kyselylomakkeen laatiminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html> [viitattu 18.1.2021].

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. 2008. KvantiMOTV: Mittaaminen: Mittarin luotettavuus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html> [viitattu 25.9.2022].

Ympäristöministeriö. 2020a. Ennakointi ja varautuminen. WWW-dokumentti. Päivitetty 8.11.2021. Saatavissa: https://www.ymparisto.fi/fi-fi/asuminen/ikaantyneiden_asuminen/ennakointi_ja_varautuminen [viitattu 15.1.2022].

Ympäristöministeriö. 2020b. Ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelma 2020–2022. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ym.fi/ikaantyneiden-asuminen> [viitattu 10.5.2021].

Ympäristöministeriö. 2020c. Ikäasuminen: ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelma. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ym.fi/hankesivu?tunnus=YM047:00/2020> [viitattu 15.1.2022].

KUVALUETTELO

Kuva 1. Opinäytetyön aikataulu. Sani, M. 2022.

Kuva 2. Opinäytetyön rakenne. Sani, M. 2022.

Kuva 3. Suomen ikärakenteen muutokset verrattaessa vuosia 1917 ja 2021. Väestö ikääntyy johtuen alhaisesta syntyvyydestä ja elinajanodotteen kasvusta. Sani, M. 2022. Mukailen Tilastokeskus 2022. Saatavissa: https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html [Viitattu 8.10.2022].

Kuva 4. Suomen Asumisen Apu ry:n sidosryhmäkartta. Sani, M. 2022.

Kuva 5. Tee-se-itse-ennakoinnin kehittäminen vaiheittain. Sani, M. 2021.

Kuva 6. Opinäytetyön aiheen tausta ja ongelman hahmottelua. Sani, M. 2021.

Kuva 7. Perinteinen kehittäminen ja palvelumuotoilu. Sani, M. 2021. Mukailen Koivisto ym. 2019, 48.

Kuva 8. Muotoiluajattelu on palvelumuotoilun taustalla. Sani, M. 2021. Mukailen Sirviö & Ruotsalainen 2020.

Kuva 9. Tuplatimanttimalli. Sani, M. 2021. Mukailen British Design Council 2019.

Kuva 10. Palvelumuotoiluprosessissa voidaan tarvittaessa palata edellisiin vaiheisiin. Sani, M. 2022. Mukailen British Design Council 2019.

Kuva 11. Vesiputousmallissa edetään vaihe kerrallaan. Sani, M. 2022. Mukailen Thinking Portfolio 2016.

Kuva 12. Tuplatimanttimallin eri vaiheissa tyypillisesti käytettyjä työkaluja. Sani, M. 2022. Mukailen British Design Council 2019; HAUS Kehittämiskeskus Oy s.a.

Kuva 13. Motivaatioprosessi. Sani, M. 2022. Mukailen Juuti 2006, 38.

Kuva 14. Maslow'n tarvehierarkia. Sani, M. 2022. Mukailen Lämsä & Päivike 2013.

Kuva 15. Opinäytetyön käsitekartta. Sani, M. 2021.

Kuva 16. Opinäytetyön viitekehys. Sani, M. 2021.

Kuva 17. Opinäytetyön tutkimuksessa keskitytään ensimmäiseen timanttiin. Sani, M. 2021. Mukailen British Design Council 2019.

Kuva 18. Tuplatimanttimallin ensimmäisen timantin löydä-vaihe. Sani, M. 2022. Mukailen British Design Council 2019.

- Kuva 19. Kuvakaappaus opinnäytetyön kyselystä. Sani, M. 2021.
- Kuva 20. Kuvakaappaus Facebook-ryhmästä Asumisoikeusasujat. Sani, M. 2021.
- Kuva 21. Kuvakaappaus suomi24.fi sivustolta. Sani, M. 2021.
- Kuva 22. Opinnäytetyön muotoiluutainpaketin sisältö. Sani, M. 2021.
- Kuva 23. Kuvakaappaus Webropolin Text Mining -työkalusta. Sani, M. 2021.
- Kuva 24. Tuplatimanttimallin ensimmäisen timantin määrittä-vaihe. Sani, M. 2022. Mukailten British Design Council 2019.
- Kuva 25. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma. Sani, M. 2022.
- Kuva 26. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma. Sani, M. 2022.
- Kuva 27. Kyselyyn vastanneiden asuinpaikkakunta. Sani, M. 2022.
- Kuva 28. Kyselyyn vastanneiden tämänhetkinen asumismuoto. Sani, M. 2022.
- Kuva 29. Kyselyyn vastanneiden asunnon hallintamuoto. Sani, M. 2022.
- Kuva 30. Kyselyyn vastanneiden tyytyväisyys nykyiseen asuntoon. Sani, M. 2022.
- Kuva 31. Vastaajien syitä siihen, miksi he ovat tyytyväisiä tai tyytymättömiä nykyiseen asuntoonsa. Sani, M. 2022.
- Kuva 32. Vastaukset väitteeseen ”Haluan asua mahdollisimman pitkään nykyisessä asunnossani” (Sani 2022). Sani, M. 2022.
- Kuva 33. Vastaukset väitteeseen ”Olen harkinnut muuttoa toiseen asuntoon”. Sani, M. 2022.
- Kuva 34. Syitä, miksi vastaajat ovat harkinneet muuttoa. Sani, M. 2022.
- Kuva 35. Vastauksen kyselyn kysymykseen ”Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita tulevaa asumistasi ajatellen (noin 5–10 vuoden päästä)”. Sani, M. 2022.
- Kuva 36. Kyselyyn vastanneiden kiinnostus asumiseen liittyvistä lisätiedoista. Sani, M. 2022.
- Kuva 37. Vastaajien tunteita liittyen ikääntymiseen ja asumiseen. Sani, M. 2022.
- Kuva 38. Tulevan asumisen tarvehierarkian fysiologiset tarpeet. Sani, M. 2022.

Kuva 39. Erään tutkittavan mielestä parasta nykyisessä kodissa on kaunis piha ja lähellä oleva luonto. Sani, M. 2021.

Kuva 40. Erään tutkittavan kuvakollaasia unelmakodista. Kollaasissa korostuu tutkittavan haave luontoyhteydestä. Sani, M. 2022.

Kuva 41. Erään tutkittavan mielestä parasta nykyisessä kodissa on ikkunoista näkyvä taivas. Sani, M. 2022.

Kuva 42. Tulevan asumisen tarvehierarkian turvallisuuden tarpeet. Sani, M. 2022.

Kuva 43. Erään tutkittavan näkemys tulevasta unelma-asumisesta. Palvelut ja luonto ovat lähellä, ja kulkuyhteydet ovat hyvät. Sani, M. 2021.

Kuva 44. Tulevan asumisen tarvehierarkian sosiaaliset tarpeet. Sani, M. 2022.

Kuva 45. Erään tutkittavan näkemys päivän mukavista asioista. Tutkittava arvostaa hyviä perhesuhteita sekä viihtyisää asumista, johon kuuluu muun muassa parveke kauniilla luontomaisemalla. Sani, M. 2022.

Kuva 46. Tulevan asumisen tarvehierarkian arvostuksen tarpeet. Sani, M. 2022.

Kuva 47. Ote erään tutkittavan kollaasista "minä". Tutkittava toivoo iloa ja itsestä elämää tuleviin vuosiin. Sani, M. 2022.

Kuva 48. Tulevan asumisen tarvehierarkian itsensä toteuttamisen tarpeet. Sani, M. 2022.

Kuva 49. Erään tutkittavan mielestä parasta nykyisessä kodissa on viihtyisä olohuone, jossa on muun muassa vanhoja tiikkikalusteita. Seinällä on Espoon kartta vuodelta 1956. Matot ovat ohuita, joten pyörätuolilla on helppo liikkua. Sani, M. 2022.

Kuva 50. Erään tutkittavan unelmakodissa on paljon ehjiä seinätiloja, joihin voi ripustaa kookkaita maalauksia. Sani, M. 2022.

Kuva 51. Erään tutkittavan näkemys unelma-asumisesta. Sijainnin lisäksi mainitaan kauniit ja rauhoittavat materiaalit. Sani, M. 2022.

Kuva 52. Asiakasprofiilin nelikenttä, jossa toisena määrittävänä tekijänä on kyvykkyys ja toisena muutoshalukkuus. Sani, M. 2022.

Kuva 53. Motivaatioperustaiset asiakasprofiilit nelikentässä. Sani, M. 2022.

Kuva 54. Kieltäjän sijainti nelikentällä. Sekä kyvykkyys että muutoshalukkuus ovat matalat. Sani, M. 2022.

Kuva 55. Innostettavan sijainti nelikentällä. Innostettavalla on kyvykkyyttä, mutta samaan aikaan hänellä on matala muutoshalukkuus. Sani, M. 2022.

Kuva 56. Pohdiskelijan sijainti nelikentällä. Pohdiskelija on muutosmyönteinen, mutta hänellä on matala kyvykkyys. Sani, M. 2022.

Kuva 57. Aktiivisen sijainti nelikentällä. Aktiivinen on sekä kyvykäs että muutosmyönteinen. Sani, M. 2022.

Kuva 58. Opinnäytetyön tekijän fiilismittari opinnäytetyön etenemisen mukaan. Sani, M. 2022

KYSELY TULEVAAN ASUMISEEN VARAUTUMISESTA

Kysely tulevaan asumiseen varautumisesta

Hei!

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää tulevaan asumiseen (noin 5-10 vuoden päähän) liittyviä ajatuksia ja odotuksia. Kysely on tarkoitettu 55-70-vuotiaille Helsingissä, Espoossa tai Vantaalla asuville henkilöille. Vastaamisessa menee noin 10 minuuttia. Voit halutessasi jättää kyselyssä kohtia tyhjiksi.

Kysely on osa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun opinnäytetyötäni. Opinnäytetyössä tutkitaan tulevan asumisen suunnitteluun (asumisen ennakointiin) liittyviä tekijöitä. Kyselyyn vastaamisen lisäksi toivon löytäväni henkilöitä, jotka olisivat halukkaita osallistumaan tutkimuksen toiseen osaan. Jos olisit halukas osallistumaan tutkimuksen toiseen osaan, jätä yhteystietosi kyselyn loppuun. Tulen ottamaan yhteyttä yhteystietonsa antaneisiin ja kertomaan tarkemmin toisesta osasta.

Kerättyä tietoa käsitellään luottamuksellisesti. Mahdollisia jätettyjä yhteystietoja ei käsitellä yhdessä tämän kyselyn vastausten kanssa, joten jokaisen vastaajan tunnistamattomuus säilyy tuloksia käsiteltäessä. Yhteystietoja käytetään ainoastaan toisen vaiheen kontaktointiin. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Suomen Asumisen Apu ry.

Lämmin kiitos osallistumisestasi!

ystävällisin terveisin,
Maiju Sani

cmasa002@edu.xamk.fi
044 3456655

TAUSTATIEDOT JA ASUMINEN NYT

1. Minkä ikäinen olet?

- 55-59
 60-64
 65-70

2. Sukupuoli

- Mies
 Nainen



Muu/ en halua kertoa



3. Missä kaupungissa asut?

Helsingissä

Espoossa

Vantaalla

4. Mikä on tämänhetkinen asumismuotosi?

Omakotitalo

Rivitalo tai paritalo

Kerrostalo (hissitön)

Kerrostalo (hissillinen)

Muu, mikä?

5. Mikä on tämänhetkinen asuntosi hallintamuoto?

Omistusasunto

Vuokra-asunto

Asumisoikeusasunto

Muu, mikä?

6. Kuinka monta henkilöä kuuluu kotitalouteesi?

asun yksin

2

enemmän kuin 2

7. Kuinka tyytyväinen olet nykyiseen asuntoosi?

- Hyvin tyytyväinen
- Melko tyytyväinen
- Melko tyytymätön
- Hyvin tyytymätön

8. Miksi olet tyytyväinen tai tyytymätön nykyiseen asuntoosi?

Seuraava

Kysely tulevaan asumiseen varautumisesta

AJATUKSIA TULEVASTA ASUMISESTA

9. Vastaa seuraaviin väittämiin

	kyllä	en	en osaa sanoa
Haluan asua mahdollisimman pitkään nykyisessä asunnossani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen harkinnut muuttoa toiseen asuntoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Jos olet harkinnut muuttoa nykyisestä asunnostasi, niin miksi?

11. Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita tulevaa asumistasi ajatellen (noin 5-10 vuoden päästä)?

	ei lainkaan tärkeä	melko vähän tärkeä	melko tärkeä	erittäin tärkeä	en osaa sanoa
Palvelut ovat asunnon lähellä (mm. ruokakauppa, apteekki, terveyskeskus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luonto on asunnon lähellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Julkiset liikenneytiedet ovat hyvät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ystävät ja sukulaiset asuvat lähellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harrastusmahdollisuudet ovat lähellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	ei lainkaan tärkeää	melko vähän tärkeää	melko tärkeää	erittäin tärkeää	en osaa sanoa
Asunto on esteetön (mm. hissi jos asunto on kerrostalossa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon isommat remontit on tehty hiljattain (mm. putkiremontti, julkisivuremontti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asumisen kustannukset ovat hyvin ennakoitavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Tuleeko sinulle mieleen muita tärkeitä seikkoja tulevaa asumistasi ajatellen? Voit myös halutessasi kommentoida edellisen kysymyksen vastauksia.

13. Millaisia ajatuksia oma ikääntymisesi ja asuminen sinussa herättää?

14. Jos ajattelet omaa asumistasi, mistä seuraavista asumiseen liittyvistä asioista olisit kiinnostunut saamaan lisätietoa? Voit valita niin monta kuin haluat.

- Oman asumisen suunnittelusta
- Oman asunnon myynnistä ja/tai uuden asunnon ostamisesta

- Kaupungin asumispalveluista
- Kotitaloustyön verovähennyksestä
- Perinnönjakoon ja verosuunnitteluun liittyvistä asioista
- Ikäihmisten uusista asumisratkaisuksista (esim. yhteisölliset seniorikorttelit)
- Muusta, mistä?
- En ole kiinnostunut asumiseen liittyvästä lisätiedosta

15. Mahdolliset kommentit edelliseen kysymykseen:

Edellinen

Seuraava

Kysely tulevaan asumiseen varautumisesta

TIETOTEKNIIKAN KÄYTTÖ

16. Mitä viestintälaitteita käytät? Voit valita niin monta kuin haluat.

- Kännykkä
- Tietokone
- Pädi/tabletti/sormitietokone
- Älykellö
- Muu, mikä?

17. Mitä sosiaalisen median kanavia käytät? Voit valita niin monta kuin haluat.

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- LinkedIn
- WhatsApp
- Muu, mikä?
- En käytä sosiaalisen median kanavia

18. Onko sinulla kännykässä tai pädillä/tabletilla/sormitietokoneella sovelluksia* käytössä?

- Kyllä
- Ei

*Sovelluksella tarkoitetaan tässä esimerkiksi pankki, kirjasto, etukortti yms. erikseen ladattuja sovelluksia, jotka näkyvän näytön ruudulla kuvakkeena.

Edellinen

Seuraava

Kysely tulevaan asumiseen varautumisesta

Suuri kiitos vastauksistasi!

Kyselyyn vastaamisen lisäksi toivon löytäväni henkilöitä, jotka olisivat halukkaita osallistumaan tutkimuksen toiseen osaan. Jos olisit halukas osallistumaan tutkimuksen toiseen osaan, jätä yhteystietosi kyselyn alle. Tulen ottamaan yhteyttä yhteystietonsa antaneisiin ja kertomaan tarkemmin toisesta osasta. Toinen osa koostuu tehtävistä, jotka voit tehdä kotona omaan tahtiin, sekä myöhemmin pidettävästä puhelinhaastattelusta. Kieltäytyä voi tutkimuksen missä tahansa vaiheessa, joten vaikka vastaat "kyllä", tämä ei sido sinua mihinkään. Kahdeksan mukaan valittua ja tehtäväpaketin lähettänyttä saa kiitokseksi ilmaislipun syksyn Habitatre 2021-messuille.

Mahdollisia jätettyjä yhteystietoja ei käsitellä yhdessä tämän kyselyn vastausten kanssa, joten jokaisen vastaajan tunnistamattomuus säilyy tuloksia käsiteltäessä.

20. Olen kiinnostunut osallistumaan tutkimuksen toiseen osaan

Kyllä

En

Edellinen

Lähetä

SOSIAALINEN MEDIA KYSELYN LEVITTÄMISESSÄ

PYYDETTY JULKAISEMAAN

yhdistys	osoite	pvm	muuta
Pohjois-Espoon Martat	https://www.facebook.com/pohjoisespoonmartat	8.7.2021	
Espoon Martat -Kauklahti	https://www.facebook.com/espoonmartat	8.7.2021	
Espoon seurakunnat	https://www.facebook.com/espoonseurakunnat	8.7.2021	jakoivat
Espoon kaupunki	https://www.facebook.com/espoonkaupunki	8.7.2021	julkaisu seinälle itse
Vanhustyön keskusliitto ry	https://www.facebook.com/VTklry	8.7.2021	
Espoon Seniorineuvonta Nestori	https://www.facebook.com/nestoriespoo	päivi laitto 7.7.2021	jakoivat
Enter ry	https://www.facebook.com/enterseniorit	8.7.2021	
Espoon työväenopisto Omnia	https://www.facebook.com/Omniasome	8.7.2021	vastasi, eivät julkaise
Helsingin kaupunki	https://www.facebook.com/helsinginkaupunki		ei voi lähettää viestiä
Vantaan kaupunki	https://www.facebook.com/vantaankaupunki	8.7.2021	
Vantaan seurakunnat	https://www.facebook.com/kirkkovantaala	8.7.2021	
Helsingin seurakunnat	https://www.facebook.com/kirkkohelsingissa	8.7.2021	vastasi, eivät julkaise
Helsingin Martat	(ei omaa fb sivua)		
Vantaan martat, Tikkurilla	https://www.facebook.com/tikkurilamartat1942	8.7.2021	
Seniори info Helsingi	https://www.facebook.com/seniорihelsingi	8.7.2021	
rohkeasti seniори	https://www.facebook.com/Rohkeastiseniори	8.7.2021	
kotona asuen	https://www.facebook.com/KotonaASuen	8.7.2021	
heikalaiset	https://www.facebook.com/heikalaiset	8.7.2021	

TEHTY ITSE JULKAISU SEURAAVIIN RYHMIIN

puskaradio vantaa	https://www.facebook.com/groups/1506987949550317	pyyntö läh. 8.7.2021	postaus läh. 8.7.2021
puskaradio helsingi	https://www.facebook.com/groups/1262994093715309/	liitytty	postaus läh. 8.7.2021
puskaradio espoo	https://www.facebook.com/groups/puskaradio espoo	pyyntö läh. 8.7.2021	postaus läh. 8.7.2021
puskaradio hel espoo vantaa	https://www.facebook.com/groups/283573832704769	liitytty	postaus läh. 8.7.2021
hasolaiset	https://www.facebook.com/groups/131887155416917	olen jo	postaus läh. 8.7.2021
asukkaiden espoo	https://www.facebook.com/groups/AsukkaidenEspoo	liitytty	postaus läh. 8.7.2021
asumisoikeusasujat	https://www.facebook.com/groups/ta.asumisoikeus	olen jo	postaus läh. 8.7.2021

MUITA:

suomi 24	https://keskustelu.suomi24.fi/t/17031201/asumisen-ennakoinnista	7.7.2021	
suomi 24	https://keskustelu.suomi24.fi/t/17032289/asumisen-ennakoinnista	8.7.2021	
suomi 24	https://keskustelu.suomi24.fi/t/17032289/asumisen-ennakoinnista	8.7.2021	
suomi 24	https://keskustelu.suomi24.fi/t/17032302/asumisen-ennakoinnista	8.7.2021	

MUOTOILULUOTAIMEN INFOKIRJE

INFOKIRJE

HEINÄKUU 2021

Tervetuloa osallistumaan tutkimukseen!

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyöni (muotoilija yamk) käsittelee 55-70-vuotiaiden ajatuksia ja toiveita tulevasta asumisestaan. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Suomen Asumisen Apu ry. Opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään Suomen Asumisen Apu ry:n palveluiden kehittämisessä.

Kädessäsi oleva postipaketti koostuu seuraavista osista:

- **Tämä infokirje**
- **Tutkimuspaketti**

Voit tehdä tutkimuspakettia siinä järjestyksessä missä haluat. Sivuja voi jättää myös tyhjiksi. Tutkimuspaketin tehtävät käsittelevät kotia ja kotiympäristöä, joten ne tulisi tehdä kotona eikä esimerkiksi mökillä.

- **Palautuskuori**

*Postita täytetty tutkimuspaketti mahdollisimman pian, kuitenkin **viimeistään 16.8.2021**. Kirjekuoressa on vastaanottajan osoite valmiina, ja postimaksu on maksettu.*

- **Työvälineitä tehtäviä varten**

Ohessa on muun muassa muutama värikynä ja liima. Voit tuki käyttää muitakin kotoasi löytyviä kyniä, vesivärejä, kuvia yms!

- **Materiaalia puhelinhaastatteluun**

Lähtämäsi tutkimuspaketin saavuttua otan sinuun yhteyttä ja sovimme yhdessä ajan puhelinhaastatteluun. Haastattelussa keskustellaan vapaamuotoisesti lehtiartikkelien herättämistä ajatuksista sekä käydään tarvittaessa tutkimuspaketin vastauksia läpi ja keskustellaan niistä.

Haastattelun jälkeen lähetän sinulle kiitokseksi osallistumisesta vapaalipun syksyn Habitare 2021 -messuille.

Kiitos paljon vastauksistasi jo etukäteen!

ystävällisin terveisin,



Maiju Sani
cmasa002@edu.xamk.fi, 044 3456655

Käännä



Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja sinulla on oikeus keskeyttää tutkimus missä vaiheessa tahansa. Keskeyttämiseen mennessä kerättyä tietoa saatetaan käyttää osana tutkimusaineistoa. Tutkimukseen osallistutaan anonymisti henkilökohtaisen tunnuskoodin avulla. Yhteystietoja käytetään ainoastaan tätä tutkimusta ja Habitare-lipun lähettämistä varten. Yhteystietoja ei luovuteta ulkopuolisille ja ne hävitetään tutkimuksen päätyttyä.

Jos et halua osallistua tutkimukseen, tai haluat keskeyttää osallistumisesi, toimi seuraavasti:

Ilmoitus tutkimuksesta kieltäytymiseen tai kesken jättämisestä

- sähköpostitse osoitteeseen: cmasa002@edu.xamk.fi TAI
- tekstiviestillä numeroon: 044 3456655 /Majju Sani

Voit käyttää ilmoituksessa sinulle annettua tunnuskoodia.

Tunnuskoodisi on _____

MUOTOILULUOTAIMEN TUTKIMUSPAKETTI



TUTKIMUSPAKETTI

HEINÄKUUN 2021

POSTITA TÄMÄ MAHDOLLISIMMAN PIAN,
KUITENKIN VIIMEISTÄÄN 16.8.2021



**TERVETULOA
OSALLISTUMAAN
TUTKIMUKSEEN!**



OHJEET TUTKIMUSPAKETIN TÄYTTÖÖN

Tämä tutkimuspaketti koostuu kahdenlaisista tehtävistä; **päiväkirjasta ja luovista tehtävistä**. Päiväkirjan täyttäminen on suositeltavaa tehdä kahden päivän ajalta. Päivien ei kuitenkaan tarvitse olla peräkkäisiä. Päiväkirjan täytettävissä kohdissa ”mukavaa tänään” ja ”kurjaa tänään” voit kirjoittaa/piirtää yms. mistä tahansa päiväsi liittyvistä mietteistä ja tapahtumista.

Muuten voit täyttää tätä tutkimuspakettia siinä järjestyksessä, joka sinusta tuntuu parhaalta.

Tehtävissä tyylillä on vapaa! Voit kirjoittaa, käyttää lehtikuvia, valokuvia, piirtää... mikä vain tuntuu sinusta mukavalta ja luontevalta tavalla. Jos vastaus ei mahdu rajattuun tilaan, voit tarvittaessa jatkaa vastausta tehtävivihon lopussa oleville tyhjille sivuille. Merkitse tällöin sivun reunaan mitä tehtävää vastaus koskee.

Voit myös halutessasi jättää tehtäviä tekemättä, tai esimerkiksi kommentoida miksi haluat jättää kohdan tekemättä. Ei siis haittaa, vaikka tutkimuspaketissa on tyhjiä sivuja, voit palauttaa myös vajaan tutkimuspaketin. Lisätietoa tehtävistä saat ottamalla yhteyden minuun joko sähköpostin kautta cmasa002@edu.xamk.fi tai soittamalla/ laittamalla tekstiviestiä numeroon 044 3456655 (Maiju Sani).

Tehtäväpaketin tehtävät käsittelevät kotia ja kotiympäristöä, joten ne **tulisi tehdä kotona** eikä esimerkiksi mökillä. Postita täytetty tutkimuspaketti mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään **16.8.2021**. Mukana on palautuskuori.

Suuri kiitos osallistumisestasi!

PÄIVÄKIRJA

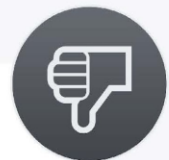
1. PÄIVÄ

Päiväkirjan täyttäminen on suositeltavaa tehdä kahden päivän ajalta. Päivien ei kuitenkaan tarvitse olla peräkkäisiä. Päiväkirjan täytettävässä kohdassa "mukavaa tänään" ja "kurjaa tänään" voit kirjoittaa/piirtää yms. mitä tahansa päivän mietteitä ja tapahtumia! Tämä voi siis liittyä asuntoosi, asuinympäristösi, harrastuksiisi tai ihan mihin tahansa.

MUKAVAA TÄNÄÄN



KURJAA TÄNÄÄN



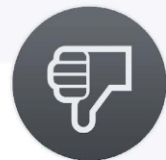
PÄIVÄKIRJA

2.PÄIVÄ

MUKAVAA TÄNÄÄN



KURJAA TÄNÄÄN



LUOVA TEHTÄVÄ:

MINÄ

Keitä perheeseen kuuluu? Onko sinulla lemmikkejä? Mitä harrastat?
Mikä tekee sinut iloiseksi? Mikä saa sinut ärsyntyneeksi?
Voit kirjoittaa, piirtää, leikata kuvia... tyyli on vapaa!

LUOVA TEHTÄVÄ: TÄYTETTÄVÄ TARINA

Täytä alla oleva tarina

Omassa kodissani arvostan eniten sitä, että

_____. Tämänhetkinen

tilanteeni on se, että muutto uuteen asuntoon

_____. Jos kaipaisin lisää tietoa

tulevan asumisen suunnittelemisesta, etsisin tietoa

_____. Tulevaa asumista on

_____ suunnitella, sillä

_____.

Itselleni on tärkeää että _____ on/ ovat asuntoani

lähellä, koska _____.

Koronaviruspandemian tultua arkeni on ollut _____

_____ sillä _____.

Toivoisin asuinympäristööni enemmän

_____. Tulevaisuuden asumiselta

toivon _____.

LUOVA TEHTÄVÄ:

UNELMAKOTI

Kerää tähän kuvia unelmakodistasi. Unelmakodin ei tarvitse olla todenmukainen. Millaista asuminen olisi? Mikä siitä tekee hyvää? Voit esimerkiksi leikata kuvia lehdistä ja liimata niitä tähän. Voit myös kirjoittaa, piirtää tai käyttää esim. valokuvia.



LUOVA TEHTÄVÄ:

PARASTA NYKYISESSÄ KODISSASI

Mikä nykyisessä kodissasi on parasta? Miksi? Lähetä valokuva tai kuvia tekstiviestillä numeroon 044 3456655. Laita tekstiviestikenttään mukaan henkilökohtainen tunnuskoodisi _____
Voit myös halutessasi piirtää tai kirjoittaa.

LISÄSIVU, JATKOA VASTAUKSELLE:

LISÄSIVU, JATKOA VASTAUKSELLE:

LISÄSIVU, JATKOA VASTAUKSELLE:



**KIITOS
OSALLISTUMISESTASI!**

HAASTATTELUA VARTEN

HAASTATTELUA
VARTEN

Voit halutessasi lukea lehtiartikkelien otsikot läpi. Keskustelemme näistä haastattelun yhteydessä.

Kotimaa

Tarjolla helppo arki keskiluokan kommuunissa: Suomeen nousee nyt kaikenikäisten palvelutaloja, joiden varustelutaso muistuttaa hotelleja

Kymmenen kerrostalon Lipporanta Oulussa on suurin yhteisöllisen asumisen hanke Suomessa koskaan. Uudessa täyden palvelun konseptissa tavoitellaan elämisen helppoutta.



Oululainen Tiia Sillanpää, 27, asuu Ritva-koiransa kanssa kaikenikäisten palvelutalossa. Lipporantaan nousee kaikkiaan kymmenen yhteisöllisen asumisen kerrostaloa. Nyt valmiina on niistä neljä. KUVA: PEKKA FALLI

Marjo Valtavaara HS

26.5.2019 2:00 | Päivitetty 26.5.2019 6:56

Kaupunki | Asuminen

Teuvo Tikkanen muutti Espooseen tavallisten lapsiperheiden pientalo- alueelle – Nyt alue on yksi Espoon kalleimmista ja alkuperäiset asukkaat pelkäävät menettävänsä kotinsa

Kaupunki haluaa nostaa yli tuhannen pientalotontin vuokria. Tarkoitus on viilata tontinvuokrausperiaatteita tuottavamiksi.

TILAAJILLE



Espoolainen Teuvo Tikkanen asuu Veinissä 1970-luvulla rakennetulla pientaloalueella. Naapurissa on myös uudemman asuintuotannon alue Juppeli. KUVA: KIMMO PENTTINEN

Kaisu Moilanen HS

25.4. 2:00 | Päivitetty 25.4. 6:18

Koti | Asuminen

Iris Hagert, 81, ja Ulf Hagert, 88, ovat yksiä harvoista Vartiosaaren ympärivuotisista asukkaista – Postit ja ruoat haetaan soutuveneellä

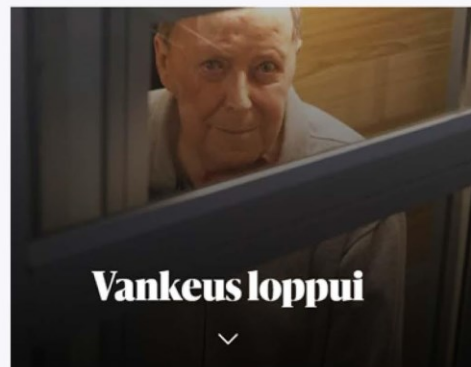
Saariasukkaat hupenevat, mutta osaa ihmisistä saaristolaiselämä yhä kiehtoo. Suurimman osan elämästään Vartiosaarella viettänyt pariskunta kertoo, millaista on asua paikassa, jossa ei ole palveluja ja jonne pääsee vain vesitse.



Vartiosaarella asuu korkeasti koulutettua väkeä, kuten juristeja ja arkkitehteja. Ulf Hagert on soittajien erikoisajaksi. "Tämä pappi alkaa olla myös saaren vanhin", sanoo vaimo Iris Hagert. KUVA: EMILIA ANUNDI / HS

Sami Takala

12.7.2020 2:00 | Päivitetty 12.7.2020 10:08



Hissi vapautti rollaattoria käyttävän Onni Harjun kotikaranteenista. Helsingin pitäisi rakentaa lähes 9 000 hissiä, jotta kaikki vähintään kolmikerroksisissa taloissa asuvat voisivat ajaa hissillä.

Sami Takala, Päivi Hontari HS, kuvat: Aku Isootalo / HS

24.3.2019 17:43

KUVA: AKU ISOOTALO / HS

Tuore kysely: Muuttohalut pois Helsingistä ovat lisääntyneet korona-aikana

Pandemia on aiheuttanut helsinkiläisissä muun muassa yksinäisyyttä ja taloushuolia. Erityisen raskasta pandemia on ollut nuorille, naisille, työttömille ja opiskelijoille.



Muuttohalut ovat lisääntyneet Helsinki-barometrin mukaan sekä koronan takia että muista syistä. KUVA: SAMI KERO / HS

Roosa Welling HS
28.6. 15:07

Vantaa | HS Vantaa

Olli Pekkanen, 68, näkee sängystään koko kotinsa – Tällainen on 55 neliön miniomakotitalo, josta on riisuttu kaikki tarpeeton

Olli Pekkasen unelma oli rakentaa itselleen pieni omakotitalo, jossa hän voisi viettää vanhuuden päivänsä. Unelmasta tuli totta korsolaisella omakotitaloalueella.

TILAAJILLE



Olli Pekkasen seniorille sopivassa miniomakotitalossa kaikki tasot ovat korkealla. Takana, jääkaapin vieressä, näkyy kauppakassien purkamista helpottava taso. KUVA: KIMMO PENTTINEN

Jonna Hovi-Horkan HS
25.2. 2:00 | Päivitetty 2.3. 13:01

Pääkirjoitus | Pääkirjoitus

Koti ei ole vanhukselle aina paras hoitopaikka

Vanhustenhoidossa on siirrytty ripeästi laitoshoidosta kotihoitoon. Oma koti ei välttämättä ole paras hoitopaikka, kun hoidon tarve on suuri ja ihminen asuu yksin.

TILAAJILLE



Kotihoidon työntekijät ovat monessa kunnassa kuormittuneita. Helsinkiläinen kotihoidon työntekijä Päivi Kauhanen auttoi asiakasta käymään suihkussa. KUVA: SIRPA RÄIHÄ / HS

25.1.2018 2:00 | Päivitetty 25.1.2018 7:16

Talous

Suomen asunnoissa on ensimmäistä kertaa keskimäärin alle kaksi asukasta – yksin asuvia on jo 1,2 miljoonaa

"Asumisesta on tulossa yksilölaji", arvioi Tilastokeskuksen ylläntuuri Otto Kannisto.



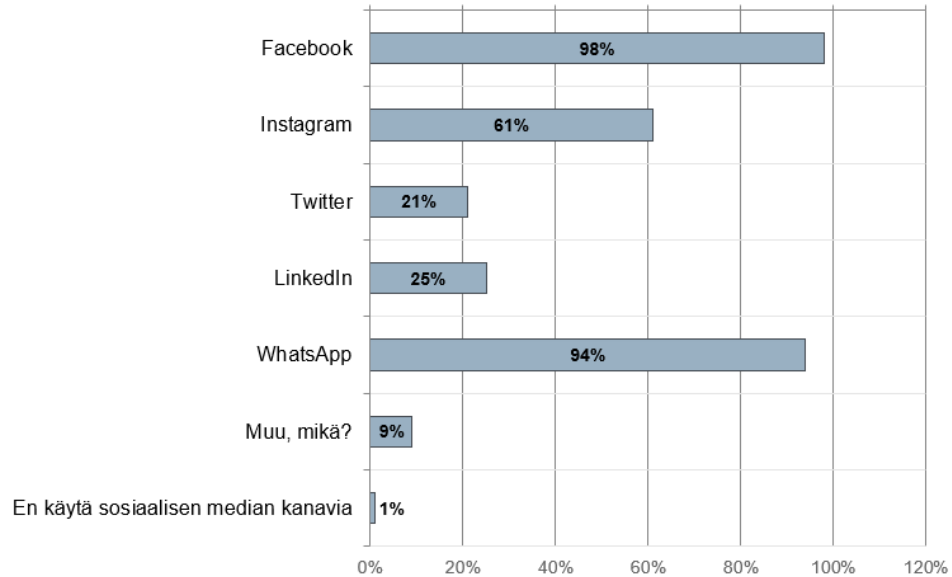
Asuntokunnat ovat pienentyneet koko maassa, mutta idässä ja pohjoisessa ne ovat pienentyneet nopeammin kuin muualla. KUVA: JUSSI HELTTUNEN / LEHTIKUVA

Marjukka Liiten HS
14.5.2019 11:45

Otsikot ovat kuvakaappauksia sivustolta www.hs.fi

KOHDERYHMÄN KÄYTÖSSÄ OLEVA SOSIAALINEN MEDIA

Mitä sosiaalisen median kanavia käytät? Voit valita niin monta kuin haluat.

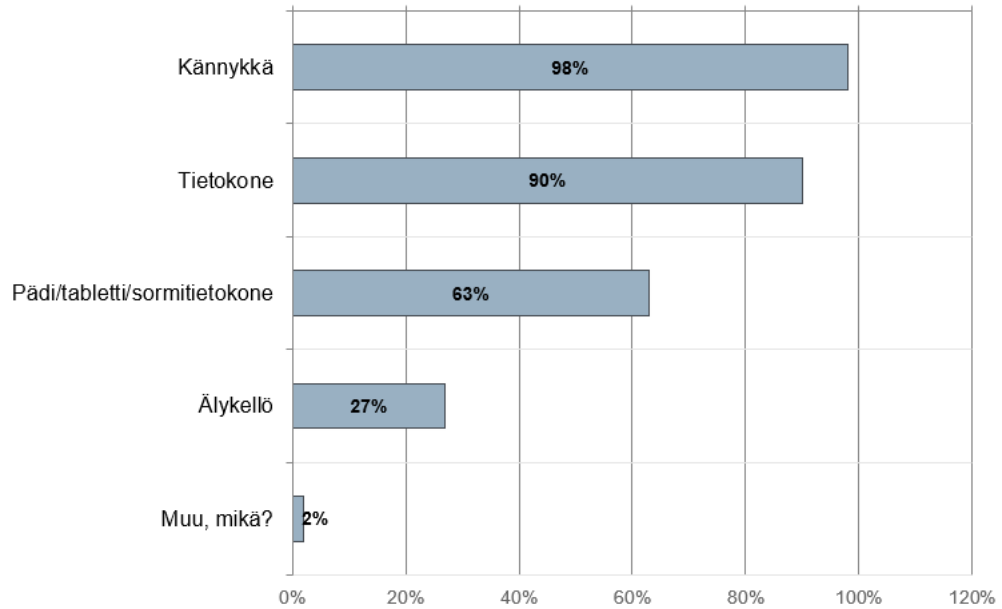


Lisätekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	Instagram
Muu, mikä?	Pinterest
Muu, mikä?	MeWe, Telegram, Tokentube, Signal
Muu, mikä?	Pinterest
Muu, mikä?	Pinterest
Muu, mikä?	Messenger
Muu, mikä?	Youtube
Muu, mikä?	Signal
Muu, mikä?	signal
Muu, mikä?	Snapchat
Muu, mikä?	Jodel ja useita ammatillisia yhteisöjä
Muu, mikä?	Signal
Muu, mikä?	Snapchat
Muu, mikä?	Messenger
Muu, mikä?	Youtube, TikTok, Jodel (kyllä vain! Kiinnostaa myös ammatillisesti), toivon kutsua Clubhouseen
Muu, mikä?	Pinterest
Muu, mikä?	Tiktok
Muu, mikä?	Txt viestit hangouts messenger
Muu, mikä?	Facebook
Muu, mikä?	Slack työssä, Kik
Muu, mikä?	Snapchat
Muu, mikä?	Tekstiviestit

KOHDERYHMÄN KÄYTÖSSÄ OLEVA VIESTINTÄLAITTEET

Mitä viestintälaitteita käytät? Voit valita niin monta kuin haluat.



Lisätekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	Kirje, perheen jäsenet kävelyetäisyydellä.
Muu, mikä?	Älysormus
Muu, mikä?	Läppäri
Muu, mikä?	Tabletti, älyvalot
Muu, mikä?	Digi tv
Muu, mikä?	TV