



TAMPEREEN TEKNILLINEN YLIOPISTO  
TAMPERE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

PAULIINA HARJU  
RAKENNUSLIIKKEEN ASUNTOKONSEPTIEN KEHITTÄMINEN  
ASUMISTA TUKEVILLA PALVELUILLA  
Diplomityö

Tarkastajat: Professori Kalle Kähkönen, TkT Tanja Tyvimaa ja arkkitehti Antti Pirhonen  
Tarkastajat ja aihe hyväksytty Tuotantotalouden ja rakentamisen tiedekuntaneuvoston kokouksessa 6. helmikuuta 2013

## TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN TEKNILLINEN YLIOPISTO

Rakennustekniikan koulutusohjelma

**HARJU, PAULIINA:** Rakennusliikkeen asuntokonseptien kehittäminen asumista tukevilla palveluilla

Diplomityö, 102 sivua, 5 liitesivua

Kesäkuu 2013

Pääaine: Rakennustuotanto

Tarkastajat: Professori Kalle Kähkönen, TkT Tanja Tyvimaa ja arkkitehti Antti Pihonen (NCC Asuminen)

Avainsanat: Asuminen, asumisen palvelut, asuntokonsepti, palvelukonsepti, palvelukonseptin kehittäminen

Asuntoliiketoimintaa on arvosteltu suppeasta asuntotarjonnasta, joka ei vastaa riittävästi erilaistuviin asukatarpeisiin tuotteillaan ja palveluillaan. Tämän opinnäytetyön taustalla on NCC:n asuntotuotannon asiakaslähtöisyyden edistäminen kehittämällä sen asuntokonsepteja asumista tukevilla palveluilla. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, kuinka NCC:n tulisi asukashaastattelujen perusteella kehittää markkinoilla olevia asuntokonseptejaan – kaikille tarkoitettua NCC Tähtikotia ja vartuneille suunnattua Aktiivikotia – asukatarpeista johdetuilla ratkaisulla ja palveluilla.

Asuntokonseptia tarkastellaan tässä työssä palvelukonseptina. Työ etenee asuntokonseptin kehittämiseen tarkoitetun mallin mukaisesti, joka perustuu palvelukonseptin kehittämiseen. Työ käsittää mallin alkuvaiheen suunnittelun, jossa tehdään markkina-katsaus, selvitetään tutkimuskirjallisuuden perusteella asukatarpeita ja kehitetään näitä tarpeita vastaavia asumisen palveluita sekä palveluiden käyttöä mahdollistavia rakentamisen ratkaisuja. Työn empiirisessä osuudessa selvitetään kehitettyjen palveluehdotusten kiinnostavuutta asukashaastatteluissa, jotta NCC:lle voidaan antaa suositus siitä, kuinka asuntokonseptien kehittämistä tulee jatkaa asuntokonseptin kehitysmallin toimeenpanovaiheessa.

Asukashaastatteluja tehtiin kahdessa kohteessa sekä Helsingissä että Jyväskylässä niin nuorten kuin iäkkäidenkin ollessa edustettuina. Haastatteluissa mukana olleet palveluehdotukset liittyivät asunnossa tai talossa tuotettavien palveluiden mahdollistamiseen, turvallisuuteen, liikkumiseen sekä talon ja asunnon ylläpitoon ja päivittämiseen. Maantieteellisen tarkastelun perusteella jyväskyläläiset olivat keskimäärin helsinkiläisiä kiinnostuneempia palveluehdotuksista. Koska pienemmässäkin kaupungissa oltiin vähintään yhtä kiinnostuneita palveluista kuin suuremmissa ja palveluiden kannalta kehittyneemmässä Helsingissä, päätellään asuntokonsepteja voitavan kehittää koko maan laajuisesti. Iän mukaan tarkasteltuna vastaukset eivät jakautuneet yhtä selvästi, joskin havaittavissa oli vanhempien ihmisten olevan kiinnostuneempia asumista ja huoltotöitä helpottavista palveluista ja nuorten puolestaan tekniikkaa hyödyntävistä ratkaisuista.

Palveluehdotuksiin suhtauduttiin yleisesti hyvin myönteisesti. Muutamien palveluehdotusten kiinnostus oli niin suurta, että ne voidaan haastattelujen perusteella suositella liitettäväksi suoraan asuntokonsepteihin. Muutamissa palveluissa kiinnostus oli melko suurta ja osassa vähäisempää, joskin niistäkin osa vastaajista oli jopa erittäin kiinnostuneita. Vähäinen kiinnostus johtui muutamien palveluehdotusten kohdalla täysin uudesta ideasta, jota vierastettiin omalla kohdalla. Ihmisiä tulisikin tutustuttaa näihin palveluihin, jotta niiden hyväksyttävyyden kasvaisi. Työssä annettiin tarkat suositukset siitä, kuinka NCC:n tulisi kunkin työssä mukana olleen palveluehdotuksen kohdalla jatkaa kehitystyötä, ja minkä palveluehdotusten kehittämistä ei ole syytä jatkaa.

## ABSTRACT

TAMPERE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

Master's Degree Programme in Civil Engineering

**HARJU, PAULIINA:** Developing the Housing Concepts of a Construction Company with Housing Supporting Services

Master of Science Thesis, 102 pages, 5 Appendix pages

June 2013

Major: Construction production

Examiners: Professor Kalle Kähkönen, Dr.Tech. Tanja Tyvimaa and M.Sc.

(Archit.) Antti Pirhonen (NCC Asuminen)

Keywords: Housing, housing services, housing concept, service concept, service concept development

It has been criticized that the supply of housing does not meet the varying needs of its customers with its products and services. The purpose of this master's thesis is to promote customer focus of housing production of NCC along with housing supporting services. The aim is to research how NCC should develop its housing concepts with services and solutions that meet the housing needs according to interviews with residents. NCC has two concepts: NCC Tähtikoti for anyone and Aktiivikoti for older people.

In this thesis a housing concept is considered as a service concept. The thesis proceeds according to the model for developing housing concepts based upon the theory of service concept development. The thesis covers its first phase of front-end planning, which includes a market review, finding out the housing needs and forming the services and construction solutions which meet those needs. The empirical part of the thesis is about finding out the attraction of these proposed services using interviews with residents to be able to give recommendations as to how NCC should continue developing its housing concepts when they move on to the implementation part of the model.

The interviews were completed in both Jyväskylä and Helsinki. The interviewees were of a mixed aged group. The service proposals were about construction solutions which make the usage of services produced in the building or in the apartment possible. In addition the service proposals dealt with services related to safety, daily journeys, maintenance and updating the apartment. Looking at the results by a geographical point of view, the residents in smaller Jyväskylä were more interested about the service proposals on average than the ones in bigger and more advanced Helsinki. Therefore a conclusion can be made that the housing concepts can be developed country-wide. When viewing the results by age there was not such a clear difference than there was by location. However, the older residents were slightly more interested in the services that would ease the living and maintenance tasks whereas the younger people were more interested in solutions involving technology.

The attitude towards the service proposals was generally very positive. A few proposals were regarded as so desirable that according to the interviews they could be integrated into the housing concepts right away. Some proposals were considered to be less interesting. The lack of interest in certain proposals was in some circumstances down to the fact that it was a whole new idea, which in some cases were considered strange. It is for this reason why people should have the opportunity to become familiar with these ideas therefor making it more likely that residents would accept the changes. As a conclusion to this thesis, specific recommendations were given to NCC about how the company should continue the development of its housing concepts and services and which proposals are not worth developing further at this time.

## ALKUSANAT

Diplomityön tekeminen oli työntäyteinen, mutta ennen kaikkea opettavainen ja antoisa projekti. Sain syventää tietämystäni palveluliiketoiminnasta ja asuntoliiketoiminnasta sekä pohtia näiden yhteensovittamista. Sain myös työhön liittyvien haastatteluiden yhteydessä mahdollisuuden keskustella aihepiirin, eli asumisen palveluiden, parhaiden asiantuntijoiden, nimittäin asukkaiden itsensä kanssa. Haastatteluiden tekeminen oli erityisen mielenkiintoinen ja mielekäskin vaihe tutkimuksessani lievästä ennakkoluuloistani huolimatta.

Tämä työ on tehty NCC Asumiselle Antti Pirhosen ohjauksessa. Antille haluan osoittaa suuret kiitokset ohjauksesta, mielenkiintoisista keskusteluista ja innostuksesta työn aiheeseen. Kiitokset myös Raimo Pesolalle mahdollisuudesta diplomityön tekemiseen. Haluan kiittää Tampereen teknilliseltä yliopistolta ohjaajaani Tanja Tyvimaata arvokkaasta palautteesta työn eri vaiheissa sekä tarkastajaani professori Kalle Kähköstä. Lämpimät kiitokset ansaitsevat lisäksi kaikki ne haastateltavat, jotka osallistuivat tutkimukseen ja mahdollistivat aineiston keräämisen.

Lopuksi haluan kiittää vanhempiani, veljeäni ja opiskelukavereitani niin tämän työn kuin koko opiskelunkin aikaisesta tuesta. Erityiskiitokset ansaitsee avopuolisoni Tuomas antamastaan avusta ja loppumattomasta kannustuksesta.

Jyväskylässä 29.4.2013

Pauliina Harju

# SISÄLLYS

Termit ja niiden määritelmät .....	vii
1 Johdanto .....	1
1.1 Tutkimuksen tausta .....	1
1.2 Tutkimuksen tavoitteet .....	2
1.3 Rajaukset .....	2
1.4 Työn suoritus ja tutkimusraportin rakenne .....	3
2 Asuntokonseptin kehittäminen .....	4
2.1 Konseptin ja palvelukonseptin käsite .....	4
2.1.1 Konsepti .....	4
2.1.2 Lyhyesti palvelusta .....	6
2.1.3 Palvelukonsepti .....	7
2.2 Palvelun kehittämisen prosessi .....	10
2.2.1 Palvelunkehityksen malleja .....	10
2.2.2 Palvelunkehitysprosessin vaiheet .....	14
2.3 Asumisen palvelukonseptin kehittäminen .....	17
3 NCC ja sen kilpailijat .....	21
3.1 Yleistä yrityksestä .....	21
3.2 NCC:n asuntokonseptit .....	22
3.2.1 NCC Tähtikoti .....	22
3.2.2 Aktiivikoti .....	22
3.2.3 Asumisen palvelut .....	23
3.3 Tulevaisuuden palvelustrategia .....	23
3.4 Kilpailijoiden asuntokonseptit .....	25
3.4.1 YIT Oyj .....	25
3.4.2 Skanska Oy .....	26
3.4.3 Rakennustoimisto Pohjola Oy .....	27
3.4.4 YH Kodit Oy .....	27
3.4.5 SATO Oyj .....	28
3.5 Asuntokonseptien nykytila .....	29
4 Asumisen palvelutarpeet .....	31
4.1 Asumisen palvelut käsitteenä .....	31
4.2 Asumisen palveluiden nykytila .....	32
4.2.1 Kotitalouspalveluiden käyttö .....	32
4.2.2 Alueellisten palveluiden käyttö .....	36
4.2.3 Kotitalouspalveluiden hankinta ja tarjonta .....	37
4.2.4 Alueellisten palveluiden hankinta ja tarjonta .....	39
4.3 Asumisen palveluiden tulevaisuus .....	40
4.3.1 Tulevaisuuden palvelutarpeet kyselytutkimusten perusteella .....	40
4.3.2 Alan toimijoiden näkemyksiä tulevaisuuden palvelutarpeista .....	43
4.3.3 Palveluiden kuluttamista tukevat tekijät .....	46
4.3.4 Palveluiden käytön esteitä .....	49
4.3.5 Markkinoiden uusia palveluita .....	50
5 Asumistarpeista johdetut palvelut .....	52

5.1	Kehittämisen lähtökohdaksi valittavat asukastarpeet.....	52
5.2	Palveluiden käyttöä mahdollistavat rakentamisen ratkaisut .....	54
5.2.1	Tavarantoimitus .....	54
5.2.2	Siivouspalvelut.....	56
5.2.3	Yhteiset tilat ja yhteistoiminta .....	56
5.2.4	Turvallisuuspalvelut.....	57
5.2.5	Henkilökuljetuspalvelut .....	58
5.3	Palvelukonseptit .....	60
5.3.1	Keskitetty palveluntarjonta .....	60
5.3.2	Taloyhtiön ylläpitopalvelut .....	61
5.3.3	Asuntojen remontti- ja ajanmukaistamispalvelut.....	62
5.3.4	Asuntojen pienkorjauspalvelut.....	64
6	Tutkimusmenetelmät.....	65
6.1	Tutkimustyytit .....	65
6.2	Aineistonkeruun menetelmät .....	66
6.3	Haastattelujen toteutus .....	67
6.4	Aineiston analysointi.....	68
7	Tulokset.....	69
7.1	Taustatietoja .....	69
7.2	Tulokset palveluehdotuksittain .....	70
7.2.1	Palvelueteinen .....	70
7.2.2	Siivouspalveluiden mahdollistaminen koodilukolla .....	71
7.2.3	Kerhotilassa järjestetyt hyvinvointipalvelut.....	72
7.2.4	Taloyhtiön toimintaa ja palvelunkäyttöä kartoittava tilaisuus .....	73
7.2.5	Turvallisuuspalveluiden mahdollistaminen tekniikkavarauksin .....	74
7.2.6	Asumiseen liitetty yhteiskäyttöautopalvelu .....	75
7.2.7	Taloyhtiön kotisivut .....	76
7.2.8	Taloyhtiön ylläpitopalvelut elinkaarimallilla.....	77
7.2.9	Asuntojen saneerauspalvelut.....	78
7.2.10	Ikääntyneiden asunnonpäivityspalvelut .....	79
7.2.11	Talonmiespalvelu .....	80
7.3	Tulosten tarkastelu .....	81
7.3.1	Tulosten tarkastelu palveluehdotuksittain.....	83
7.3.2	Tulosten luotettavuuden arviointi .....	85
8	Johtopäätökset.....	87
8.1	Työn merkitys .....	90
8.2	Työn onnistuminen ja luotettavuus .....	91
8.3	Jatkotutkimusaiheita.....	92
	Lähteet.....	93
	Liite 1. Palvelueteisen havainnekuva.....	103
	Liite 2. Etukäteisen taloon jaettu tiedote asukashaastatteluista .....	104
	Liite 3. Eri vastaajaryhmien vastausten jakautuminen kysymyksittäin .....	105
	Liite 4. Vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehtoihin palveluehdotuksittain .....	107

## TERMIT JA NIIDEN MÄÄRITELMÄT

Auton yhteiskäyttö	Hajautettu ja joustava auton vuokraustapa, jossa palveluun rekisteröitynyt asiakas saa varaamalla erilaisia autoja käyttöönsä lyhyeksikin ajaksi mihin vuorokaudenaikaan tahansa useista eri noutopaikoista. Auton käytöstä maksetaan kiinteä kuukausimaksu sekä käyttöä vastaavan ajan ja matkan mukainen korvaus. (Autojen yhteiskäyttö 2012.)
Heikko signaali	Tulevaisuutta ennustava muutostekijä, jolla on suuri epävarmuus, mutta toteutuessaan myös suuri vaikutus. Heikkojen signaalien uskotaan synnyttävän uusia tuote- ja palvelutarpeita, joten ensimmäiseksi niiden peusteella toimiville odotetaan suuria tuottoarvoja. (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 23.)
Kotitalouspalvelu	Muun kuin kotitalouden toteuttama tai kodin ulkopuolelta hankittu asuntoon tai asumiseen liittyvä työ (Varjonen et al. 2007, s. 4).
Kotitalousvähennys	Henkilökohtainen verovähennysoikeus tietyistä siihen oikeuttavista töistä. Näitä töitä ovat tavanomaiset kotitalous-, hoiva- tai hoitotyö, asunnon ja vapaa-ajan asunnon kunnossapito- ja perusparannustyö sekä tieto- ja viestintätekniikkaan liittyvien laitteiden asennus- ja kunnossapitotyöt. Kotitalousvähennykseen oikeuttava työ on tehtävä omassa, vanhempien, isovanhempien tai appivanhempien asunnossa. Kotitalousvähennys myönnetään vain työn osuudesta ja sen suuruus on 45 % työkorvauksesta ostettaessa työ yritykseltä ja 15 % palkattaessa työntekijä itse. Kotitalousvähennyksen enimmäismäärä on 2000 €. (Kotitalousvähennys 2012.)
Megatrendi	Tulevaisuuteen vaikuttava ilmiö tai todennäköisesti vahvistuva kehityssuunta, joka vaikuttaa valtioiden, yhdyskuntien, yritysten, yhteisöjen ja yksilöiden toimintaan. Megatrendejä tarkastelemalla yritetään ymmärtää yhteiskunnan ja sen eri osa-alueiden käynnissä olevaa muutosta. (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 22.)
Palveluliiketoiminta	Yrityksen liiketoiminta, jossa on omaksuttu palvelunäkökulma, eli yritys pitää toiminnassaan tärkeimpänä

asiakkaille tarjottavia palveluja ja niihin liittyviä toimintoja. Yritys tarjoaa asiakkaalle ydinratkaisua, joka voi olla joko palvelu tai fyysinen tuote, mutta sen lisäksi kokonaisuus täydennetään muilla palveluilla, jotka tukevat asiakkaan arvonluomisprosessia. (Grönroos 2009, s. 25, 28.)

#### Palvelutarjooma

Kaikkia palveluprosessin ja sen lopputuloksen osia yhdessä kutsutaan palvelutarjoomaksi. Palvelutarjoomaan kuuluu näin ollen varsinaisen tuotteen tai palvelun ohella muunmuassa niitä mahdollistavat ja tukevat palvelut. (Grönroos 2009, s. 222).

#### Ylläpito

Kiinteistön ylläpidon tarkoituksena on säilyttää kiinteistön kunto, arvo ja ominaisuudet. Siihen kuuluvia toimintoja ovat muunmuassa kiinteistöhoito ja kunnossapito. (Kiinteistöliiketoiminnan sanasto 2001, s. 11.)



# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen tausta

Yhteiskuntamme eri toimintoihin vaikuttaa useita ajan ilmiöiden aikaansaamia muutostekijöitä, joita kutsutaan megatrendeiksi. Asumiseen vaikuttavia megatrendejä ovat muunmuassa väestön kasvu ja ikääntyminen, kaupungistuminen ja alueellinen keskittyminen, liikkumisen lisääntyminen sekä elämäntapojen erilaistuminen. Väestöön ja elämäntapoihin liittyvien tekijöiden lisäksi asumiseen vaikuttavat esimerkiksi teknologian kehittyminen ja globalisoituminen. Megatrendien lisäksi puhutaan heikoista signaaleista, jotka ovat ennusteita tulevaisuuden muutostekijöistä. (Hyvä asuminen 2005, s. 14–15, 22–23). Nämä muutosvoimat synnyttävät eriytyviä asumistarpeita, joihin nykyinen samantyyppisiä asumisen ratkaisuja tarjoava asuntotuotanto ei vastaa (Väliniemi et al. 2008, s. 30).

Asuntojen konseptointi ja palveluiden liittäminen asumiseen on nähty hyväksi keinoksi asumisen monipuolistamiseen (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 26), mutta asumisen palvelukonseptien on todettu olevan Suomessa varsin vaatimattomia ja asumiseen liitettävien vain vähän palveluita. Kehittyneempiä palvelukonsepteja ovat lähinnä erityisryhmille kuten senioreille suunnatut ratkaisut, ja niissäkin on suurta vaihtelua. (Aaltonen et al. 2011, s. 81.) Alan toimijat näkevät brändien korostuvan tulevaisuuden asumisessa, mikä edellyttää huolellista asukastarpeiden tutkimista ja niitä vastaavien tuotekonseptien kehittämistä. Yrityksille etuna on kilpailijoista erottuminen ja markkinoinnin tehostaminen asiakkaille. (Hyvä asuminen 2005, s. 35, 46.) Asumiseen liitettävien palveluiden lisääntymistä puolestaan perustellaan voimakkaasti ikääntyvän väestön lisääntyvällä palvelutarpeella sekä sillä, että vaurastuvalla väestöllä on entistä enemmän varaa palveluiden käyttämiseen (Vähä et al. 2009, s. 63, 65; Väliniemi et al. 2008, s. 1). Kotiin tuotettaville palveluille on tarvetta myös alueellisten palveluiden negatiivisen kehityksen vuoksi, sillä palveluiden keskittyminen ja myymäläkokojen kasvu ovat heikentäneet lähipalveluiden tarjontaa (Siltaloppi & Puhto 2011, s. 11).

Koska asuntoliiketoiminta on alettu nähdä tuoteliiketoiminnan sijaan entistä selvemmin palveluliiketoimintana, on myös asuntokonseptin tarkastelu tuotekonseptin sijaan palvelukonseptina tarkoituksenmukaista. Palveluiden merkitys kasvaa yleisemminkin eri toimialoilla, kun yritykset pyrkivät parantamaan toimintaansa ja tulostaan yhä enemmän asiakkaan tiiviiseen yhteistyöhön perustuvilla toimintamalleilla, joihin palvelut olennaisesti kuuluvat (Grönroos 2009, s. 49–51; Vähä et al. 2009, s. 3). Palveluliiketoiminnan hyötyihin kuuluvat muun muassa liiketoiminnan laajentamismahdollisuudet, tasaisempi kassavirta, pitkäkestoisten ja luottamuksellisten asiakassuhteiden luominen sekä kilpailijoista erottuminen (Ojasalo & Ojasalo 2008, s. 17–18).

## 1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tässä tutkimuksessa on tavoitteena selvittää, tulisiko NCC:n asukashaastattelujen perusteella kehittää olemassa olevia asutuskonseptejaan asukastarpeista johdetuilla ratkaisuilta ja palveluilla, ja miten. Tästä varsinaisesta tutkimuskysymyksestä voidaan johtaa seuraavat alakysymykset:

- Mitä asumistarpeita ihmisillä on nykyhetkellä ja mitä asumistarpeita tulee olemaan tulevaisuudessa?
- Millaisia ratkaisuja NCC voisi tarjota asutuskonsepteissaan tunnistettujen asukastarpeiden tyydyttämiseksi?
- Miten asukkaat suhtautuvat asukastarpeista johdettuihin ratkaisuihin ja palveluihin, ja olisiko niille kysyntää? Vaikuttaako elämänvaihe tai asuinpaikka kysyntään?
- Millaisia palveluita ja ratkaisuja NCC:n asutuskonsepteihin tulisi asukashaastattelujen perusteella liittää?

Työn tilaajana toimivalla NCC:llä on markkinoilla kaksi asutuskonseptia, kaikille omistusasuntoa etsiville tarkoitettu NCC Tähtikoti ja varttuneille aikuisille suunnattu Aktiivikoti. Asukashaastatteluissa pyritään elämänvaihetta tarkastelemalla selvittämään, olisiko joitain palveluita tarkoituksenmukaista liittää vain toiseen asutuskonseptiin. Työn alkuoletuksena on iäkkäiden suurempi kiinnostus palveluista, sillä heillä katsotaan yleisesti olevan enemmän palvelutarpeita. NCC:n erityisenä tavoitteena onkin selvittää, kuinka se voi omalta osaltaan tukea iäkkäiden asumista omassa kodissaan mahdollisimman pitkään, mikä on myös muunmuassa Sosiaali- ja terveysministeriön tavoite (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008). Haastatteluissa asuinpaikan tarkastelulla puolestaan selvitetään, onko asutuskonseptien kehittäminen koko maan laajuisesti perusteltua. Toisena alkuoletuksena työssä pidetään helsinkiläisten mahdollisesti suurempaa kiinnostusta palveluihin, sillä pääkaupunkiseudulla palveluita on kattavimmin tarjolla.

## 1.3 Rajaukset

Koska tutkimuksessa mielenkiinnon kohteena ovat asumista tukevat palvelut rakennusliikkeen näkökulmasta, keskitytään tässä työssä vain asumisen aikaisiin palveluihin. Rakennusliikkeen tuottamien palveluiden lisäksi myös muiden tarjoajien palveluiden käyttöä mahdollistavia rakentamisen ratkaisuja selvitetään, sillä rakennusliike ei itse voi tarjota kaikkia asumista tukevia palveluita, mutta voi mahdollisesti luoda puitteet niiden käytölle. Empiirisessä osuudessa tarkasteltavat palvelut ja ratkaisut valitaan niiden asukastarpeiden perusteella, jotka esiintyvät tutkimuskirjallisuudessa tärkeimpinä nykyään ja tulevaisuudessa. Mukana tarkastelussa on vain suomalaisten asukastarpeet, sillä työssä keskitytään maantieteellisesti Suomeen.

Asuntokonseptien kehittämisessä keskitytään työssä noudatettavaksi valitun Aaltonen et al. (2011, s. 78) asuntokonseptin kehitysmallin ensimmäiseen vaiheeseen, eli alkuvaiheen suunnitteluun. Siihen kuuluvat asukastarpeiden tunnistaminen, markkina-analyysi sekä ideoiden ja palvelukonseptien kehittäminen. Tarkasteltaessa markkinakatsauksen yhteydessä kilpailijoiden asuntotarjontaa tutkitaan vain omistusasumisen ratkaisuja sulkien pois pientaloratkaisut, sillä ne eivät ole NCC:n asuntotarjonnan mukaisia. Konseptin kehittämisessä ei tehdä taloudellista arviointia, eikä syvällisesti selvitetä uusien ratkaisujen mahdollisia yhteistyötahoja tai ansaintamalleja. Työn puitteissa ei ole mahdollista myöskään jatkaa asuntokonseptien kehittämistä toimeenpanovaiheeseen, mutta NCC voi jatkaa asuntokonseptien kehittämisen loppuun, mikäli tehty tutkimus antaa viitteitä sen tarpeellisuudesta.

## **1.4 Työn suoritus ja tutkimusraportin rakenne**

Koska työn näkökulmaksi valitaan NCC:n asuntokonseptien kehittäminen, aloitetaan työn teoreettisen viitekehyksen rakentaminen asuntokonseptin kehitysprosessin ympärille luvussa kaksi. Asuntokonseptia tarkastellaan palvelukonseptina, joten lähdemateriaalina käytetään palvelukonseptia ja sen kehittämistä käsittelevää tutkimuskirjallisuutta. Työ etenee valitun asuntokonseptin kehitysmallin mukaisesti. Luvussa kolme tehdään asuntokonseptin kehitysmallin ensimmäiseen vaiheeseen kuuluva markkinakatsaus hyödyntäen yritysten internetsivustoja sekä selvitetään NCC:n palvelustrategia henkilöhaastattelulla. Edelleen mallin ensimmäiseen vaiheeseen kuuluva asukastarpeiden selvittäminen tehdään luvussa neljä tutkimuskirjallisuuden avulla. Luvussa viisi johdetaan tunnistettujen asukastarpeiden mukaisia palveluita ja ratkaisuja, mikä edustaa asuntokonseptin kehitysmallissa ideoiden ja palvelukonseptien kehitysvaiheita.

Työn empiirisessä osuudessa selvitetään kehitettyjen palveluehdotusten kiinnostavuutta asukashaastatteluin. Asukashaastattelut edustavat palvelukonseptin kehitysvaiheeseen kuuluvaa konseptin testaamista, ja haastattelujen pohjalta ilmenneitä palveluita koskevia mielipiteitä, näkemyksiä ja asenteita käytetään hyväksi NCC:n palvelukonseptien kehittämisessä. Tutkimusmenetelmäksi valitaan laadullinen teemahaastattelu, jolla voidaan selvittää syvällisesti haastateltavien suhtautumista ja sen taustalla olevia tekijöitä. Valituista tutkimus- ja analyysimenetelmistä sekä haastattelujen toteutuksesta kerrotaan luvussa kuusi. Luvussa seitsemän esitetään tutkimustulokset ja tarkastellaan niitä, ja viimeisessä luvussa esitetään tutkimuksen johtopäätökset.

Tutkimuksen tuotoksena syntyy ehdotus siitä, kuinka NCC:n tulisi jatkaa asuntokonseptien kehittämistä toimeenpanovaiheessa, jos se on tutkimuksen perusteella tarpeellista. Yleisemmällä tasolla tutkimus tuottaa uutta tietoa erityisesti NCC:n kohdeyhmien palvelukäyttäytymisestä ja asenteista uusien asumiseen liitettävien palveluita kohtaan.

## 2 ASUNTOKONSEPTIN KEHITTÄMINEN

Tämän luvun tarkoituksena on selvittää, kuinka asuntokonseptia voidaan kehittää ja mitä vaiheita kehitysprosessiin kuuluu. Aihetta lähestytään perehtymällä tutkimuskirjallisuuden avulla palvelukonseptin käsitteeseen sekä palvelukonseptin kehitysprosessiin. Lähestymistavaksi on valittu palvelukonseptin tutkiminen konseptin sijaan sen vuoksi, että asuntoliiketoiminta on alettu nähdä entistä selvemmin palveluliiketoimintana tuote-liiketoiminnan sijaan palveluiden merkityksen ja määrän kasvaessa niin rakentamisvaiheessa kuin käytönkin aikana. Tähän viittaavat eri tutkimuksissa useat asiantuntijoiden näkemykset asumisen tulevaisuuden näkymistä (esimerkiksi Hyvä asuminen 2010, 2005; Heinonen & Ratvio 2007; Lahti et al. 2007; Vähä et al. 2009), joihin perehdytään tarkemmin luvussa 4.3.2 Alan toimijoiden näkemyksiä tulevaisuuden palvelutarpeista. Ennen syventymistä palvelukonseptiin ja sen kehittämiseen tehdään johdatuksena lyhyet katsaukset konseptin ja palvelun käsitteisiin sekä palvelun erityispiirteisiin.

### 2.1 Konseptin ja palvelukonseptin käsite

#### 2.1.1 Konsepti

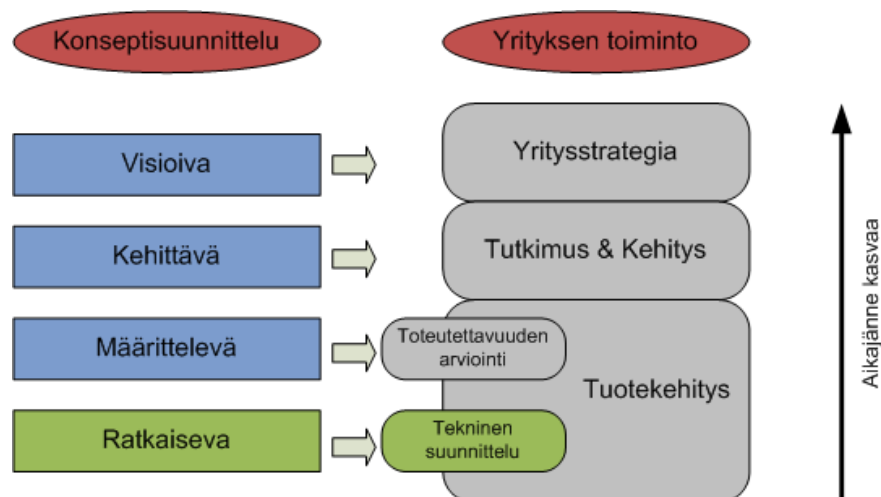
Katsottaessa sanan konsepti merkitystä sanakirjasta, saadaan sille seuraavat määrittelyt (MOT Kielitoimiston sanakirja 2012):

1. kirjallisen työn luonnos, puhtaaksi kirjoitettava kappale
2. suunnitelmat, ennakkolaskelmat, aikomukset, piirustukset
3. (yrityksen) toiminta-ajatus; tuoteidea.

Konsepti viittaa siis tulevaisuuteen ennakoinnin ja suunnittelun kautta, ja yritykseen liitettäessä se hahmottaa yrityksen toiminnan tarkoitusta ja tuoteideoita. Määritelmä on yllättävän yhteneväinen Keinosen & Jääskön kuvaukseen tuotekonseptista, jonka mukaan konsepti on ennakoiva, perusteltu, oleelliseen keskittyvä ja ymmärrettävä kuvaus tuotteesta. Ennakoitavuudella tässä tarkoitetaan juuri sitä, että konsepti esitetään ennen varsinaisen tuotekehityksen tuloksena syntynyttä määrittelyä tuotteesta. Konseptin tulee perustella itseään oletettavien käyttäjien tarpeiden ja kilpailijoiden toiminnan avulla, ja sen on keskityttävä niihin ratkaisuihin, jotka erottelevat sen jo olemassa olevista tuotteista ja konsepteista. (Keinonen & Jääskö 2003, s. 35–37.) Kokkonen et al. ilmentävät tuotekonseptia myös tuotehahmotelmana, johon sisältyy tietoa sen toiminnasta, kohde-ryhmästä, käytetystä teknologiasta, rakenteesta ja muista vastaavista ominaisuuksista (Kokkonen et al. 2005, s. 11).

Konseptointi puolestaan on tuotesuunnittelunomaista toimintaa ilman välitöntä ta-  
voitetta tuotannon ohjauksesta ja markkinoilletulosta (Keinonen & Jääskö 2003, s. 28;  
Kokkonen et al. 2005, s. 11). Kokkonen et al. (2005, s. 11) mukaan konseptien avulla  
tutkitaan mahdollisuuksia ja tehdään päätöksiä, ja Keinonen & Jääskö selvittävät kon-  
septoinnin syitä hieman tarkemmin: Konseptoinnilla voidaan valmistautua tuotteen to-  
teutusvaiheeseen tai sen avulla voidaan löytää olennaisesti uusia ratkaisuja sekä kartoit-  
taa ja konkretisoida tulevaisuuden vaihtoehtoja yrityksen strategisen päätöksenteon tu-  
eksi. Lisäksi konseptisuunnittelussa rohkeat kokeilut ja niistä seuraavat epäonnistumiset  
antavat yrityksessä yksilön ja organisaation oppia ja kehittää luovuutta ilman onnistumi-  
sen pakkoa. Konseptien avulla voidaan myös pohjustaa yritykselle suotuisaa tulevai-  
suutta pehmittämällä markkinoita usille ratkaisuille ja vaikuttamalla kuluttajien odotuk-  
siin. (Keinonen & Jääskö 2003, s. 28–35.)

Konseptoinnilla on useita rooleja sen mukaan, missä yritystoiminnan ympäristössä  
konsepteja luodaan ja hyödynnetään. Määrittelevällä konseptoinnilla viitataan tuoteke-  
hityksen yhteydessä tehtävään konseptointiin, jonka synnyttämän kuvauksen perusteella  
yksityiskohtainen toteuttava suunnittelu voi alkaa. Kehittävällä konseptoinnilla puoles-  
taan tarkoitetaan liiketoimintakentän lähitulevaisuuden analysointia ja sen perusteella  
tuotteiden muokkaamista ja teknologioiden kehittämistä oletettuja suuntauksia tukevik-  
si. Kolmas rooli on yrityksen strategisen päätöksenteon tukeminen toimialan, yrityksen  
ja sen tuotteiden tulevaisuutta hahmottamalla sekä yrityksen suunnitteluosaamisen ke-  
hittäminen. Tämän visioivan konseptoinnin tuloksia hyödynnetään pitkällä tähtäimellä,  
tai toisaalta ne eivät välttämättä tule koskaan suoraan hyödynnetyiksi toteutuksessa.  
Nämä Keinosen & Jääskön esittelemät konseptoinnin roolit on havainnollistettu yrityk-  
sen toimintaan nähden kuvassa 1 sinisellä värillä. (Keinonen & Jääskö 2003, s. 39–43.)



**Kuva 1.** Konseptoinnin roolit yrityksen eri toimintoihin nähden (mukaillen lähteistä  
Keinonen & Jääskö 2003, s. 41; Kokkonen et al. 2005, s. 20).

Kokkonen et al. jakavat konseptisuunnittelun tarkemmin kahteen osa-alueeseen:  
konseptituotteiden suunnitteluhankkeisiin, jolloin tuotekonseptit on usein tarkoitus ja-

lostaa tuotantovalmiiksi asti, sekä tuotekehitysprojektien sisällä tehtävään konseptisuunnitteluun, joiden tuloksia voidaan käyttää myös muutoin yrityksessä hyödynnettävinä tukimateriaaleina esimerkiksi brändin kehittämisessä. Näin myös konseptien roolit jakautuvat tuotekehitysprojektiin suoraan liittyviin määrittelevään ja ratkaisevaan konseptointiin sekä pidemmälle tulevaisuuteen tähtäävään visioivaan ja kehittävään konseptointiin. Kuvassa 1 on osoitettu vihreällä värillä Kokkosen et al. määrittämä ratkaiseva konseptointi, joka tarkoittaa määrittävän konseptoinnin tuloksena syntyvän tuotehahmotelman yksityiskohtaista toteuttavaa suunnittelua. (Kokkonen et al. 2005, s. 11; 16–19.)

### 2.1.2 Lyhyesti palvelusta

Palvelua on tutkittu runsaasti esimerkiksi markkinointia käsittelevässä kirjallisuudessa, mutta sille ei ole saatu muodostettua kaikkia tutkijoita tyydyttävää yhtenäistä määritelmää. Grönroos huomauttaakin, että palvelu on laaja ilmiö, jota määritelmät helposti rajaavat liikaa. Siksi hän pitää mielekkäämpänä palvelun tarkastelua sen ominaisuuksien avulla ja vertaa palvelua fyysiseen tuotteeseen. Toisin kuin fyysiset tavarat, palvelut ovat aineettomia ja heterogeenisiä tekoja tai prosesseja, joiden tuotanto, jakelu ja kulutus ovat samanaikaisia prosesseja ja joiden ydinarvo tuotetaan ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa. Lisäksi asiakkaat osallistuvat tavalla tai toisella palveluiden tuotantoon, jonka tuloksia ei voida varastoida eikä niiden omistus siirry. (Grönroos 1998, s. 50–53.)

Palveluiden ominaisuuksista tutkimuskirjallisuus on melko yksimielistä, sillä useissa lähteissä esitellään palveluiden tyypillisiksi ominaisuuksiksi aineettomuus, erottamattomuus, vaihtelevaisuus ja katoavaisuus (esimerkiksi Kotler & Keller 2006, s. 405; Zeithaml et al. 2009, s. 20–22; Gummesson 2000, s. 232). Aineettomuus viittaa siihen, ettei palveluita voi tarkastella eri aisteilla eikä kokeilla ennen ostoa. Erottamattomuus tarkoittaa sitä, että palvelut tyypillisesti tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti asiakkaan osallistuessa palvelutapahtumaan. Palveluiden vaihtelevuus aiheutuu palvelun tarjoajasta, paikasta ja ajankohdasta. Katoavaisuus tarkoittaa sitä, ettei palveluita voi varastoida. (Kotler & Keller 2006, s. 405–407.) Grönroos korostaa palveluiden prosessi- luonnetta, joka on hänen mukaansa palveluiden tärkein piirre. Se tarkoittaa sitä, että palveluprosessit koostuvat toiminnoista, joissa käytetään monenlaisia resursseja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi. Näin ollen palvelun kulutus on pohjimmiltaan palveluprosessin eli palvelun tuotantoprosessin kulutusta palveluiden samanaikaisen tuottamisen ja kuluttamisen vuoksi, ja sen vuoksi asiakkaalle lopputuloksen lisäksi myös itse tuotantoprosessilla on suuri merkitys. (Grönroos 2009, s. 79, 86.)

Ominaisuuksiensa vuoksi palvelut ovat voimakkaasti kokemuksellisia, minkä vuoksi asiakkaat arvostelevat palvelun laatua hinnan, henkilökunnan ja fyysisten asioiden perusteella ja pyrkivät näiden avulla myös ennen palvelun kulutusta muodostamaan mielikuvan palvelusta (Kotler & Keller 2006, s. 404–405). Grönroosin mukaan asiakkaan mielipiteeseen palvelun kokonaislaadusta vaikuttavat palveluprosessin kokeminen ko-

konaisuutena sekä asiakkaan ja ostajan väliset vuorovaikutustilanteet, minkä vuoksi palvelun laatuun pitää kiinnittää huomiota koko palveluprosessin ajan. Kokemusten lisäksi koettuun kokonaislaatuun vaikuttaa myös odotettu laatu, joka muodostuu muunmuassa markkinointiviestinnästä, suulisesta viestinnästä ja asiakkaan tarpeista. Imago vaikuttaa sekä odotettuun että koettuun laatuun, ja palvelun koettu kokonaislaatu muokkaa edelleen asiakkaan käsitystä yrityksen imagosta. (Grönroos 2009, s. 86, 100, 105.)

Palvelun rakennetta voidaan kuvata konkreettisista tai aineettomista palveluista koostuvina kokonaisuuksina eli paketteina. Peruspalvelupaketista on erotettavissa ydinpalvelu ja lisäpalvelut. Ydinpalvelu eli peruspalvelu on markkinoilla olemisen syy, eli se palvelu, jota yritys asiakkaille tarjoaa ja markkinoi. Lisäpalvelut jaetaan mahdollistaaviin palveluihin ja tukipalveluihin, jotka voivat joskus olla myös tuotteita. Mahdollistavat palvelut tekevät ydinpalvelun kuluttamisen mahdolliseksi, minkä vuoksi ne ovat palvelupaketin kannalta välttämättömiä. Tukipalvelujen tarkoituksena on lisätä arvoa ja erilaistaa palvelua suhteessa kilpailijoihin, joten niiden avulla rakennetaan palvelun kilpailukykyä markkinoilla. Aina ero mahdollistavien ja tukipalveluiden välillä ei ole selvä. (Grönroos 2009, s. 222–225.)

Palveluiden laaja-alaisuuden vuoksi niitä voidaan jaotella eri perustein. Jaottelupeusteena voidaan käyttää muunmuassa palvelun intensiivisyyttä, eli kuinka suuri osa tarjotusta lopputuloksesta on palvelua, tai jako voidaan tehdä esimerkiksi palveluprosessien erilaisuuden, asiakkaan osallistumisen sekä kohteena olevan asiakkaan perusteella (Kotler & Keller 2006, s. 404). Grönroos (2009, s. 84–85) puolestaan jakaa palvelut inhimillisyyttä tai tekniikkaa korostaviin palveluihin ja toisaalta ajoittain tai jatkuvasti tarjottaviin palveluihin.

Palveluiden tapaan myös palveluliiketoimintaa voidaan ryhmitellä sen strategisen lähestymistavan perusteella. Grönroos et al. erottavat kolme palveluliiketoiminnan mallia, joita ovat toiminto-, asiakkuus- ja arvoverkostolähestymistapa. Toimintolähestymistavassa asiakkaalle tarjotaan toimittajan itse luomaa tarjoomaa, eli asiakas nähdään vastaanottajana. Asiakkuuslähestymistavassa puolestaan yritys pyrkii tarjoamaan asiakkaiden tarpeiden mukaisia ratkaisuja, jossa se hyödyntää suhdeverkostoaan. Arvoverkostolähestymistavassa asiakas nähdään arvonluonnissa yhteistuottajana, ja tärkeintä toiminnassa on asiakkaan arvonluontiprosessi, joka edellyttää asiakkaan syvällistä tuntemista. Malli perustuu konseptipohjaisiin järjestelmiin, joita kehitetään ennakoimalla tulevaisuuden toimintamalleja, vaihtoehtoja ja ilmiöitä, mikä voi johtaa uusiin tuote- ja palveluinnovaatioihin. (Grönroos et al. 2007, s. 19–22.)

### **2.1.3 Palvelukonsepti**

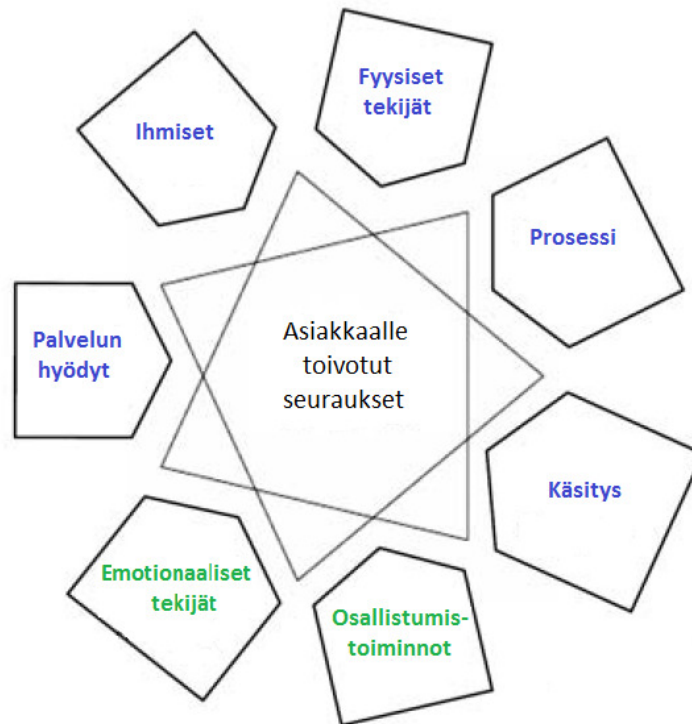
Tutkittaessa palvelukonseptin käsitettä kansainvälisen tutkimuskirjallisuuden avulla voidaan havaita, että käsite on laaja ja eri tutkijat lähestyvät sitä erilaisin painotuksin. Yhteistä eri näkemyksille on kuitenkin se, että palvelukonsepti on keskeisessä osassa palvelun suunnittelussa, kehittämisessä ja innovaatioissa (Goldstein et al. 2002, s. 122). Tässä luvussa esitellään eri tutkimuksissa nousseita näkemyksiä palvelukonseptista.

Heskettin (1986) määritelmä palvelukonseptille on yksi varhaisimmista, ja sen mukaan palvelukonsepti on tapa, jolla yritys haluaa sen asiakkaiden, työntekijöiden, osakkaiden ja rahoittajien mieltävän tarjoamansa palvelut (Goldsteinin et al. 2002, s. 123 mukaan). Hänen mukaan palvelukonsepti on tärkeässä osassa yrityksen muodostaessa strategista palveluvisiotaan, eli suunnitellessa palvelujen markkinointia ja palvelutoimintaa kokonaisuutena. Asiakkaiden tarpeiden pohjalta määritellään palvelukonsepti, jota tuetaan toiminnallisella strategialla, ja näiden molempien yhteinen tarkoitus on löytää menettely asiakkaan kokeman arvon maksimoimiseksi ja yritykselle aiheutuvien kustannusten minimoimiseksi. (Heskett 1987, s. 119.)

Asiakaslähtöisyyttä palvelukonseptissa korostavat myös Edvardsson & Olsson, joiden mukaan palvelutarjooman ja asiakkaan tarpeiden välinen vuorovaikutus on ratkaisevaa. He puhuvat palvelukonseptista prototyypinä, joka ilmaisee palveluiden asiakkaalle tarkoitetut hyödyt. Tarkemmin ilmaistuna palvelukonsepti on yksityiskohtainen kuvaus asiakkaan tarpeista sekä toimista, joilla ne tyydytetään. Edvardsson & Olsson jakavat asiakkaan tarpeet ensisijaisiin ja toissijaisiin tarpeisiin. Ensisijaiset tarpeet synnyttävät tarpeen palvelulle, ja siihen vastataan tarjottavalla ydinpalvelulla. Toissijaiset tarpeet taas nousevat valitun ydinpalvelun pohjalta, ja niitä tyydytetään tuki- ja lisäpalveluilla. Asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi sekä ensisijaiset että toissijaiset tarpeet on tyydytettävä. (Edvardsson & Olsson 1996, s. 149–150.)

Palvelukonseptia on käsitelty myös selkeämmin palvelun osien summana jakamalla palvelu osakomponentteihin, jotka yhdessä muodostavat palvelupaketin. Esimerkiksi Collier rinnastaa palvelukonseptin palvelupakettiin, jota hän kutsuu asiakkaan hyötypaketiksi, sillä sen on tarkoitus sisältää kaikki asiakkaalle arvoa ja hyötyä tuovat asiat (Collier 1994, Goldsteinin et al. 2002, s. 123 mukaan). Myös Fynes & Lally päätyvät esittämään palvelukonseptin komponenttimallina, vaikka he huomauttavat, että keskittymällä liialti palvelun osiin saattaa käsitys palvelukokonaisuudesta hämärtyä. Kääntöpuolena on se, että kun keskitytään voimakkaasti palvelun kokonaisvaikutelmaan, vaikeutuu toiminnallisten suoritteiden hallinta. Tutkijat näkevät palvelukonseptin jakamisen osiin auttavan ja rohkaisevan yrityksiä palvelukonseptin määrittelemisessä, mikä meinaa helposti jäädä tekemättä vaikeutensa vuoksi. Se on kuitenkin suurempi riski, kuin kokonaiskuvan menettäminen palvelukonseptin osia tarkastelemalla, joten he esittävät palvelukonseptin muodostuvan muiden tutkimustulosten perusteella palvelun hyödyistä asiakkaalle, ihmisistä, fyysisistä tekijöistä, prosessista ja asiakkaiden käsityksestä palvelusta. Koska elämyksellisyyden on todettu tuovan lisäarvoa asiakkaalle ja palveluntarjoajalle, ehdottavat Fynes & Lally elämyksellisten palveluiden tapauksessa palvelukonseptia täydennettävän kokemuksellisilla komponenteilla, joita ovat emotionaaliset tekijät ja osallistumistoiminnot. Kuvassa 2 esitetään Fynesin & Lallyn näkemys palvelukonseptista komponenttimallina sekä sen täydentäminen kokemuksellisilla komponenteilla palvelukokemuskonseptiksi. (Fynes & Lally 2008, s. 330–332.)





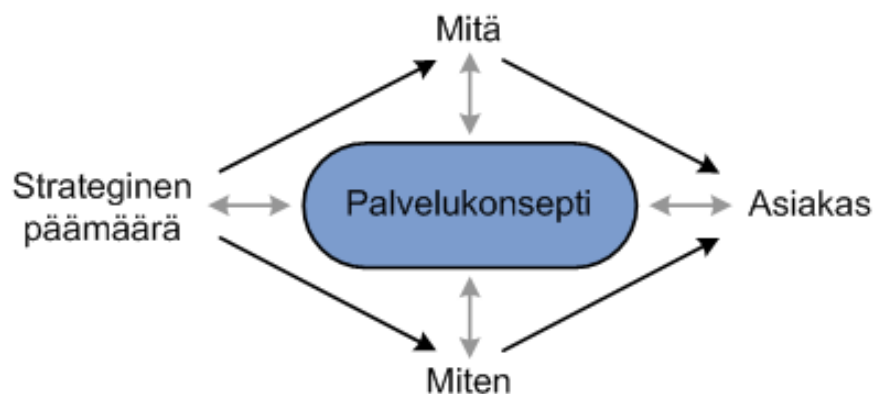
**Kuva 2.** *Palvelukonseptin komponenttimalli sekä kokemuksellisilla komponenteilla (vihreät osat) täydennetty palvelukokemuskonsepti (Fynes & Lally 2008, s. 331–332).*

Kokonaisvaltaisemman otteen palvelukonseptiin tarjoavat Clark et al., jotka pyrkivät omalla määritelmällään yhdistämään sekä markkinointiin että toiminnallisuuteen painotuvia näkökulmia, joista yleensä vain toista korostetaan palvelukonseptissa. Heidän mukaansa palvelukonsepti on asiakkaiden, työntekijöiden ja omistajien mielensisäinen käsitys palvelusta, eli paljon enemmän kuin palvelu osiensa summana. Palvelukonsepti kiteyttää palveluliiketoiminnan luonteen sekä palvelun rahallisen arvon, muodon ja toiminnan, asiakaskokemuksen sekä asiakkaan ja yrityksen saavuttamat hyödyt. (Clark et al. 2000, s. 72–73.) Johnston & Clark mieltävät palvelukonseptin hyvin samalla tavalla. Heidän mukaansa palvelukonsepti on palvelun ostajan ja tarjoajan yhteinen käsitys palvelun luonteesta, ja se määrittelee erityisesti palvelun kokoavan idean, palvelukokemuksen sekä palvelun seuraukset eli hyödyt asiakkaalle. He kuvailevat palvelukonseptia tunneperäisempänä kuin liiketoimintamalli, syvempänä kuin brändi, monimutkaisempänä kuin hyvä idea ja vankempänä kuin visio. Palvelukonsepti voi kuvata joko yksittäistä palvelua tai yrityksen tarjoamaa palvelukokonaisuutta. (Johnston & Clark 2008, s. 40, 42.)

Sekä Clarkin et al. että Johnstonin & Clarkin näkemysten mukaan palvelukonsepti on viety ideointitasoa pidemmälle, joten se määrittää yrityksen nykyhetken toimintaa tulevaisuuden sijaan. Palvelukonsepti nähdäänkin hyödyllisenä työkaluna ja kommunikointivälineenä eri sidosryhmien välillä palvelun suunnittelusta toteutukseen asti, ja sen avulla voidaan sovittaa yhteen yrityksen eri toimintoja, työntekijöitä sekä asiakkaita. (Clark et al. 2000, s. 73–74; Johnston & Clark 2008, s. 48–51.) Johnston & Clark huo-

mauttavat lisäksi, että asiakkaat ostavat palvelun osia suurempia kokonaisuuksia. Esimerkiksi hotellista asiakkaat eivät välttämättä hae ainoastaan sänkyä, kylpyhuonetta ja ruokaa, vaan edullista ja mukavaa yöpymistä, rentouttavaa ja hemmottelevaa oleilua tai ainutlaatuista kokemusta. Tämän vuoksi palvelukonseptin tulee toimia myös työkaluna asiakkaiden hakemien hyötyjen kartoittamisessa ja asiakkaan kokeman arvon osoittamisessa. Tärkeää on, että palvelukonsepti selventää, mitä yritys tarjoaa ja mitä asiakas saa. (Johnston & Clark 2008, s. 40–41, 45, 47.)

Perehtymällä useiden tutkijoiden näkemyksiin palvelukonseptista Goldstein et al. huomaavat, että palvelukonsepti sijoittuu palveluiden markkinoinnin ja itse palvelutoiminnan erottamattomaan solmukohtaan. Heidän mukaansa palvelukonsepti ei ainoastaan vastaa palvelun suunnittelussa kysymyksiin mitä ja miten, vaan ottaa myös huomioon niiden välisen suhteen asiakastarpeiden ja yrityksen strategisten päämäärien välillä kuvan 3 mukaisesti. Eri tutkimusten perusteella Goldstein et al. päätyvät esittämään, että palvelukonseptin määrittely on kriittistä sekä ennen palvelun suunnittelua ja kehitystä että niiden aikaanakin. Näin palvelukonsepti voi toimia monien palvelun suunnittelun ja toteutuksen sekä asiakaskohtaamisten aikaisten päätösten ohjaavana tekijänä. (Goldstein et al. 2002, s. 123–124.)



**Kuva 3.** *Palvelukonseptin rooli palvelun suunnittelussa (Goldstein et al. 2002, s. 124).*

Vertaamalla konseptin ja palvelukonseptin määritelmiä voidaan niillä todeta olevan paljon yhteisiä piirteitä. Kumpaakin pidetään tärkeänä työkaluna tuotteen tai palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa. Palvelukonsepti on kuitenkin räätälöity nimenomaan palvelua varten sen ainutlaatuisten ominaisuuksien huomioimiseksi, joita esiteltiin luvussa 2.1.2. Palvelukonseptissa korostuu selkeämmin esimerkiksi asiakkaiden tarpeiden huomioiminen, sillä asiakas on tärkeässä osassa palveluntuotantoprosessissa.

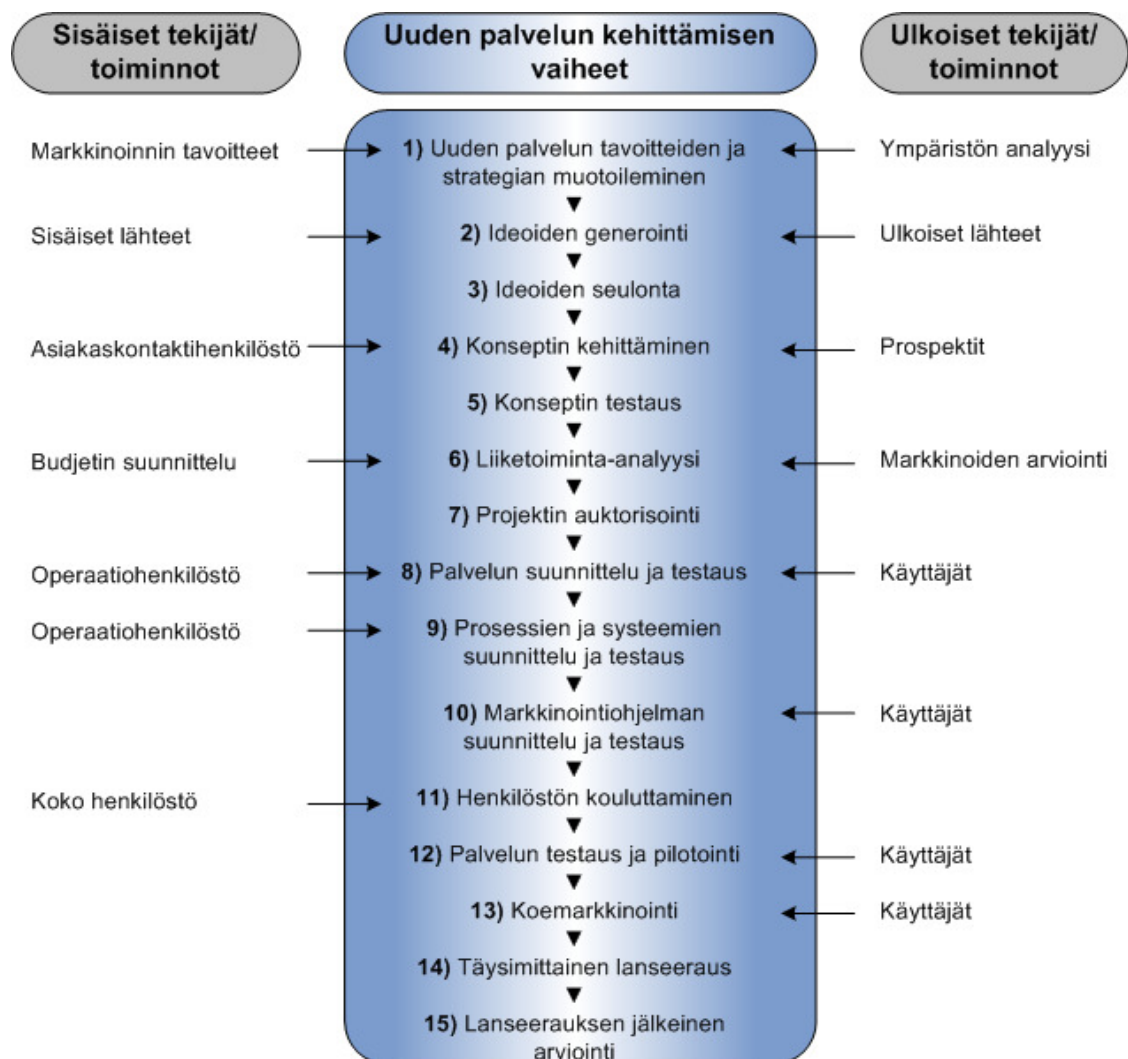
## 2.2 Palvelun kehittämisen prosessi

### 2.2.1 Palvelunkehityksen malleja

Tutkimuskirjallisuudessa palvelun kehittämistä on kuvattu uuden palvelun kehittämisen prosessimalleilla, joista varhaisimmat perustuivat uuden tuotteen kehittämismalleihin,

kuten Cowellin palvelun kehityksen seitsemänportainen prosessimalli. Sen vaiheet ovat ideoiden luominen, ideoiden seulonta, konseptin kehitys ja testaus, liiketoiminta-analyysi, palvelun kehittäminen, palvelun testaaminen sekä kaupallistaminen. Kaikki askeleet eivät välttämättä ole tarpeellisia palvelun kehityksessä riippuen esimerkiksi uuden palvelun luonteesta, käytettävissä olevasta ajasta ja innovaation asteesta. Cowell korostaa palveluiden ominaispiirteiden aiheuttavan tuotteisiin verrattuna erityisiä näkökulmia palveluiden markkinoijille. Esimerkiksi aineettomuus vaikeuttaa uusien palveluiden tutkimista, patentointia ja standardisointia, ja palvelukokemuksen riippuminen palveluhenkilöistä aiheuttaa heille suuren vastuun palvelutapahtumasta ja tarpeen tiiviiseen yhteistyöhön markkinointiosaston kanssa. (Cowell 1988, s. 299–303, 306–311.)

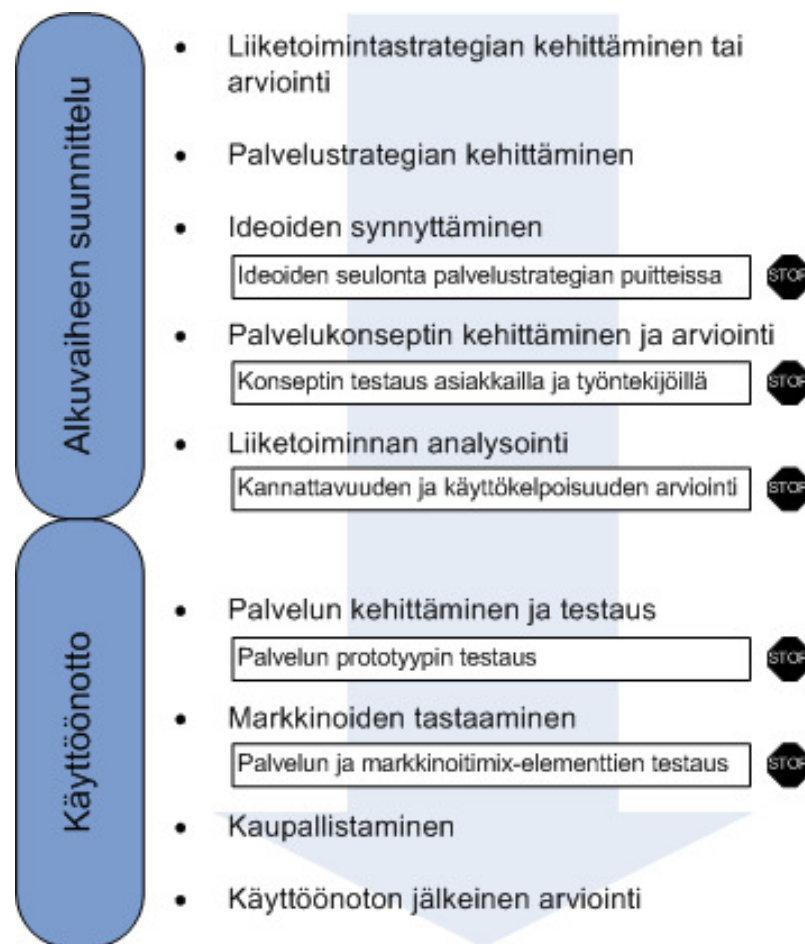
Scheuing & Johnson esittivät vuonna 1989 oman systemaattisen mallinsa uuden palvelun kehityksestä aikaisempien tutkimusten ja palvelupäälliköiden kanssa käytyjen keskustelujen perusteella. Mallin testaamiseksi he suorittivat alan asiantuntijoiden keskuudessa kyselytutkimuksen, jonka tulokset tukivat heidän kehittämäänsä mallia, joka on esitetty kuvassa 4. (Scheuing & Johnson 1989, s. 28.)



**Kuva 4.** Systemaattinen uuden palvelun kehittämisen malli (mukailten lähteestä Scheuing & Johnson 1989, s. 30).

Malli on 15-portainen, ja se osoittaa palvelun suunnittelun ja testaamisen välisen vuorovaikutuksen huomioiden tekijöidensä mukaan palvelun suunnittelun monimutkaisuuden ja erityistä arviointia vaativat kohdat. Mallin etuna on lisäksi yrityksen sisäisten ja ulkoisten toimintojen osoittaminen mallin eri vaiheissa. (Scheuing & Johnson 1989, s. 28.)

Hyvin samalla tavalla etenevän mallin esittävät Zeithaml et al., mutta heidän mallinsa vaikuttaa edelliseen verrattuna hieman yksinkertaistetulta. Erityisesti mallin loppuosa, eli toimeenpano- ja kaupallistamisvaiheet, on tyydytty esittämään vähemmällä välivaiheilla. Toisaalta uutena piirteenä edelliseen Zeithamlin et al. mallin alussa korostuu yrityksen liiketoimintastrategian tarkastelu, jolla halutaan varmistaa seuraavaksi tehtävän uuden palvelun kehittämisstrategian sopiminen yrityksen yleisiin tavoitteisiin. Malli on esitetty alla olevassa kuvassa 5. (Zeithaml et al. 2009, s. 257–258.)

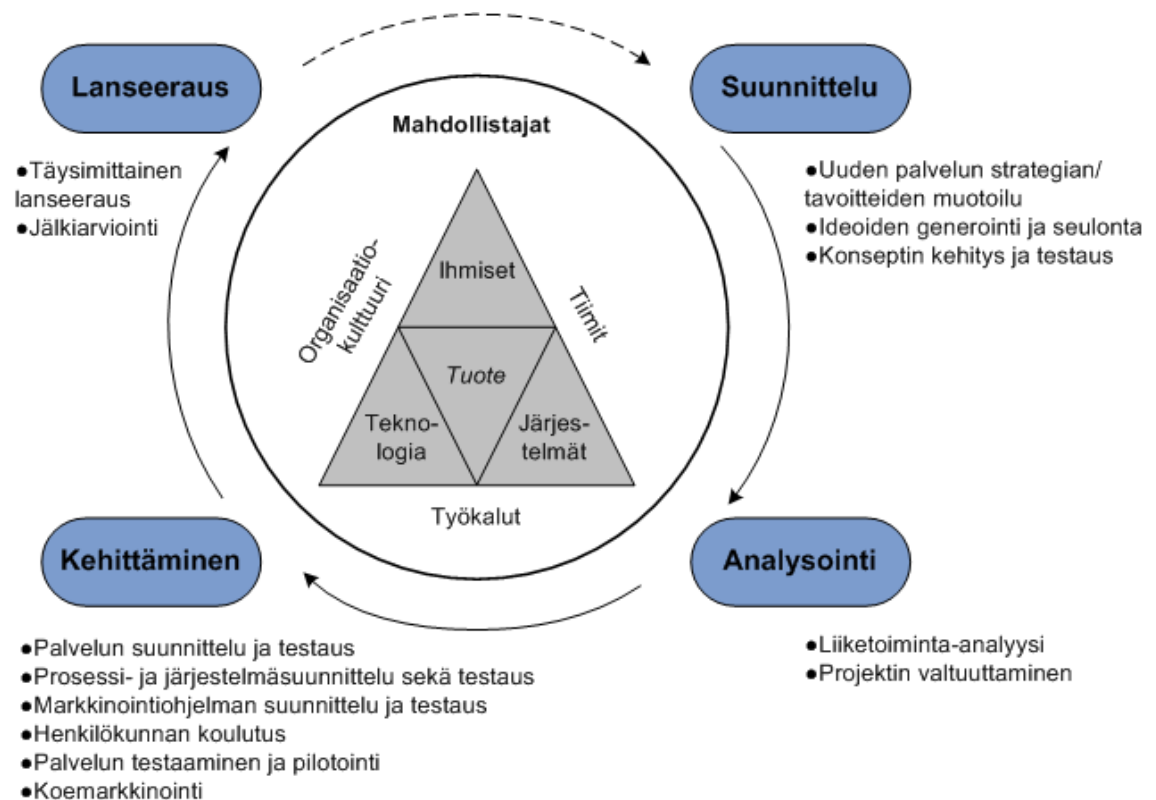


**Kuva 5.** Uuden palvelun kehittämisen pääperiaatteet esittävä lineaarinen malli (mukailen lähteestä Zeithaml et al. 2009, s. 257).

Mallissa palvelun kehittämisen prosessi on jaettu kahteen osaan, alkuvaiheen suunnitteluun ja toimeenpanovaiheeseen, ja se etenee askeleittain etenevin vaihein. Alkuvaiheen tarkoituksena on määrittää, mitkä ideatason palvelukonseptit valitaan kehitettäväksi edelleen palveluksi asti toimeenpanovaiheessa. Mallissa korostetaan tarkastuspisteitä,

jotka uuden palvelun täytyy läpäistä ennen siirtymistä seuraavaan vaiheeseen. Zeithaml et al. kuitenkin huomauttavat, että palvelun kehitysprosessi ei aina ole täysin suoraviivainen. Esimerkiksi yrityksen halutessa nopeuttaa prosessia joitain vaiheita voidaan työstää samanaikaisesti tai niitä voidaan jopa ohittaa yksinkertaisten palveluiden tapauksessa. Mallia voi käyttää kaikenlaisille palveluinnovaatioille vaatimattomammista tyylin muutoksista aina merkittäviin uusiin innovaatioihin saakka. (Zeithaml et al. 2009, s. 254–257.)

Useat palvelun kehitysprosessit on esitetty lineaarisina malleina, joita edustavat myös kaikki edellä esitetyt mallit. Kuten yllä huomautettiin, palvelun kehitys ei kuitenkaan aina etene täysin lineaarisesti, ja tähän epäkohtaan Johnson et al. puuttuvat esittämällä oman palvelun kehitysmallinsa syklisenä, sillä heidän mukaansa uuden palvelun kehityskulku voi olla hyvinkin iteratiivinen. Malli kuvaa suunnittelu- ja toimeenpanovaiheiden etenemistä, ja joissain tapauksissa myös niiden yhdentymistä. Suunnitteluvaiheen tehtäviä ovat suunnittelu ja analysointi, ja toimeenpanoon kuuluvat palvelun kehittäminen ja lanseeraus. Vaiheiden yksittäiset tehtävät mukailevat voimakkaasti edellisten mallien portaittaisia tehtäviä. Johnson et al. korostavat mallin ottavan eri vaiheissa huomioon palveluiden mahdollistajat, eli tiimit, työkalut ja organisaatiokulttuurin, mikä helpottaa palvelun toimituksen suunnittelua ja nopeuttaa prosessia. Heidän esittämänsä mallia on havainnollistettu kuvassa 6. (Johnson et al. 2000, s. 17–19.)



**Kuva 6.** Uuden palvelun kehittämisen syklisen prosessimalli (Johnson et al. 2000, s. 18).

Koska asiakas osallistuu palvelutapahtumaan ja on samalla yksi palvelun tuottajista, hänet tulisi ottaa mukaan palvelun kehitysprosessiin. Asiakkaat voivat uusien tarpeiden esiintuonnin lisäksi auttaa palvelukonseptin sekä palvelun toimituksen suunnittelussa. (Zeithaml et al. 2009, s. 253.) Hyötyjä asiakkaan osallistamisesta palvelun kehittämisen prosessiin on tutkinut tarkemmin Alam tutkimuskirjallisuuden ja empiirisen tutkimuksen avulla. Haastattelututkimuksessa olivat mukana sekä yrityksen johtajat että asiakkaat, joiden vastausten perusteella asiakkaan osallistamisesta seuraavat hyödyt voidaan jakaa kuuteen pääryhmään (Alam 2002, s. 254–255):

1. *Ylivoimainen ja erilaistunut palvelu*, joka mahdollistaa ainutlaatuiset hyödyt ja asiakasarvon paranemisen.
2. *Nopeampi uuden palvelun kehittämisprosessi*, kun asiakkaat osaavat nimetä tärkeimmät teemat ja ideat heti alkuvaiheessa, eikä hyödyntämiskelvottomiin ideoihin juututa turhaan.
3. *Käyttäjän kouluttaminen palveluun*. Asiakas oppii heti alussa palvelun käytön, ominaisuudet ja tarkat ohjeet.
4. *Nopea levittäytyminen*. Asiakkaiden tutustuminen palveluun etukäteen nopeuttaa sen hyväksyttävyyden saavuttamista markkinoilla.
5. *Suhdetoiminnan parantuminen*. Suhdetoiminnan parantuminen ennen palvelun julkistamista edesauttaa osaltaan yleisön tukea uudelle palvelulle.
6. *Pitkäaikaiset suhteet*. Asiakkaan osallistaminen voi vahvistaa asiakkaan ja palveluntarjoajan suhdetta.

Alamin mukaan asiakas voi olla mukana palvelunkehittämisprosessin jokaisessa vaiheessa, mutta tärkeintä on asiakkaan osallistuminen ideoiden seulomiseen, palvelun suunnitteluun ja testaamiseen sekä koekäyttöön. Asiakkaan mukanaolo on yleensä intensiivisempää palvelusuunnittelun alkuvaiheissa kuin lopussa. (Alam 2002, s. 257.)

## 2.2.2 Palvelunkehitysprosessin vaiheet

### Alkuvaiheen suunnittelu

Alkuvaiheen suunnittelun ja samalla koko palvelunkehitysprosessin ensimmäisenä tehtävänä on liiketoimintastrategian tarkastelu. Uusien palveluideoiden on oltava yrityksen strategisten tavoitteiden, vision ja mission mukaisia. Tämä varmistetaan kertaamalla ja tarpeen vaatiessa kehittämällä yrityksen liiketoimintastrategiaa palvelunkehitysprosessin ensimmäisessä vaiheessa. Tämän jälkeen kehitetään varsinaisen uuden palvelun strategia, jossa huomioidaan esimerkiksi mahdolliset palvelutyypit, ajalliset tavoitteet ja tuottovaatimukset, jotta yrityksellä on paremmat lähtökohdat seuraavaan ideoiden synnyttämisvaiheeseen. (Zeithaml et al. 2009, s. 258.)

Ideoita voidaan hakea muun muassa aivoriihityöskentelyllä, palveluhenkilöstön ja asiakkaiden ehdotusten avulla sekä kilpailijoilta oppimalla. Myös esimerkiksi sosiaalisen median kautta saattaa saada hyviä ajatuksia palveluille. Kun ideansynnyttämisvaihe on ohi, tulee vielä varmistaa, että kehitettäväksi valitut ideat ovat määritellyn strategian

mukaisia. (Zeithaml et al. 2009, s. 259.) Scheuing & Johnson (1989, s. 31) huomauttavat, että vaikka ideoiden tarkastelussa tulee olla kriittinen, ei niitä tule hylätä suoralta kädeltä vain niiden epätavallisuuden vuoksi.

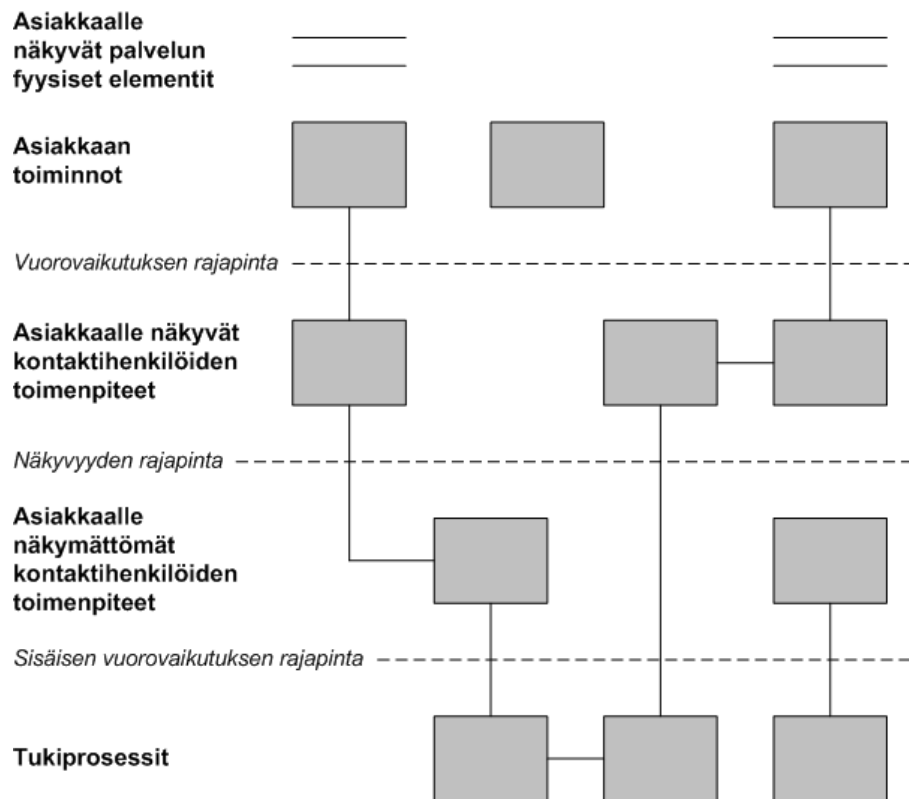
Seuraavassa vaiheessa yrityksen ja kehitystyön strategioiden mukaiset ideat voidaan viedä alustavasti kehitettäväksi, eli konseptoitaviksi. Zeithamlin et al. mukaan konsepti tulee määrittellä yksityiskohtaisesti huomioiden jopa sen ominaispiirteet, vaikka tehtävä on hankala palvelun erityisten ominaisuuksien vuoksi. He huomauttavat, että palvelukonseptin muodostuminen halutuksi saattaa vaatia useita arviointikierroksia. (Zeithaml et al. 2009, s. 260) Scheuingin & Johnsonin mukaan palvelukonseptin tulee ottaa kantaa palvelulla ratkaistavaan ongelmaan, syihin palvelun tarjoamisesta, palvelun ominaisuuksiin ja lisäksi sen tulee sisältää perustelut palvelun ostamiselle. Palvelukonseptia voidaan testata tarkastelemalla kohdeasiakkaiden reaktioita sekä kysymällä ymmärtääkö asiakas ehdotetun palvelun ajatuksen, tunteeko hän saavansa siitä hyötyä ja tyydyttääkö se jonkin tyydyttämättömän tarpeen. (Scheuing & Johnson 1989, s. 31–32.)

Viimeisenä alkuvaiheen suunnittelun tehtävänä on liiketoiminnan analysointi, jonka tarkoituksena on valvoa jokaisen mukana olevan konseptin liiketoiminnallisia vaikutuksia. Vaihe kattaa sekä markkinoiden täydellisen arvioinnin että budjetin laatimisen jokaiselle konseptille palvelunkehitysprosessin loppuun saakka. Näiden arvioiden avulla strateginen johto päättää, mitkä konseptit jatkavat toteutusvaiheeseen, ja sitouttaa tarvittavat yrityksen resurssit jatkokehitykseen. (Scheuing & Johnson 1989, s. 32.)

### **Toimeenpanovaihe**

Toimeenpanovaiheen ensimmäiset tehtävät ovat palvelun kehittäminen ja testaaminen, eli palvelukonseptin jalostaminen toiminnalliseksi kokonaisuudeksi. Scheuing & Johnson (1989, s. 32) sisällyttävät tähän vaiheeseen myös palvelun toimitusprosessin kehittämisen, markkinointisuunnitelman sekä henkilöstön kouluttamisen. Zeithamlin et al. mukaan palvelun kehittämisessä tulisi olla mukana kaikki palveluun liittyvät osapuolet: asiakkaat, palvelutyöntekijät, markkinointihenkilöstö sekä muut henkilöresurssit. He ehdottavat palvelun ja sen toimituksen suunnittelutyökaluksi palvelun blueprintiä, joka mahdollistaa kaikkien osapuolten näkökulmien huomioimisen ja lukuisat iteraatiokierrokset. (Zeithaml et al. 2009, s. 261.)

Shostack kehitti blueprint-menetelmän tarpeeseen suunnitella palveluita huolellisemmin, sillä hän havaitsi epäonnistuneiden palveluiden aiheutuvan nimenomaan heikosta ja subjektiivisesta palveluiden määrittelystä sekä niiden käyttöönotosta ilman testaamista. Blueprintillä mahdollistetaan asiakkaan näkökulman huomioiminen ja palvelun vaiheittainen tarkastelu ennen palvelun lanseeraamista. Sen avulla tehostetaan palvelusuunnittelua, vähennetään epäonnistumisen riskiä ja nopeutetaan palvelun hyvän markkina-aseman saavuttamista. (Shostack, 1984, s. 133–134, 139.) Tarkemmin ilmaistuna palvelun blueprint on kaavio, joka kuvaa palveluprosessin etenemistä, asiakaskontakteja, asiakkaiden ja työntekijöiden rooleja sekä palveluun liittyviä fyysisiä tekijöitä kuvan 7 mukaisesti (Zeithaml et al. 2009, s. 265–266).



**Kuva 7.** Yksinkertaistettu blueprint-kaavio (Zeithaml et al. 2009, s. 266).

Palvelun blueprint-kaavio on jaettu osiin rajapinnoilla, joista ensimmäinen, vuorovaikutuksen rajapinta, kuvaa asiakkaan ja hänen kohtaaman palveluhenkilön vuorovaikutusta. Näkyvyyden rajapinta erottaa asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät kontaktihenkilöt ja toiminnot toisistaan. Sisäisen vuorovaikutuksen rajapinta taas kuvaa yrityksen sisäisiä palvelutilanteita, tukiprosesseja. Blueprint-suunnittelun jälkeen lopullisesta versiosta tulisi muodostaa yhdessä kaikkien osapuolten kanssa yksityiskohtainen toimeenpanosuunnitelma, sillä pienienkin yksityiskohtien puuttuminen saattaa aiheuttaa hyvän palveluidean epäonnistumisen. (Zeithaml et al. 2009, s. 262, 265–266.)

Palvelusuunnitteluvaiheen jälkeen on markkinoiden testaamisen vuoro, jolla tutkitaan uuden palvelun kiinnostavuutta ja ennakoidaan sen myyntiä. Testaaminen voidaan suorittaa henkilöstön tai rajoitetun asiakasotannan avulla. (Scheuing & Johnston 1989, s. 33.) Testimarkkinoinnissa kiinnitetään huomiota markkinoinnin toimintoihin kuten hinnoitteluun, markkinointiviestintään ja saatavuuteen. Näitä markkinointimixin osia voidaan tässä vaiheessa tarkastella erilaisina kokoonpanoina ja valita testiasiakkaiden reaktioiden perusteella paras yhdistelmä. (Zeithaml et al. 2009, s. 263–264.)

Lopulta selvittyään edellisistä vaiheista uusi palvelu esitellään kohdemarkkinoillaan. Lanseeraamisella on kaksi tavoitetta, palveluhenkilöstön sitouttaminen tehtävään ja kaikkien palveluun liittyvien näkökohtien seuranta sekä esittelyn että palvelun yhteydessä. Henkilöstön sitouttaminen onnistuu palvelusuunnitteluprosessiin osallistamisen ja sisäisen markkinoinnin avulla. Lanseerauksen aikana kerättyä tietoa voidaan lopuksi hyödyntää muuttamalla tarvittaessa palvelun jakeluprosessia, henkilökuntaa tai markkinointimuuttujia markkinoiden reagoinnin mukaisesti. (Zeithaml et al. 2009, s. 264.)



## 2.3 Asumisen palvelukonseptin kehittäminen

Aaltonen et al. ovat muotoilleet palvelunkehitysmallin nimenomaan asumisen kontekstiin. He kutsuvat sitä asumisen palvelukonseptin prosessimalliksi, ja siinä asumisen palvelukonsepti viittaa alkuvaiheessa työstetyn palvelukuvauksen lisäksi koko kehitystyön lopputulokseen. Malli pohjautuu tutkimuskirjallisuuden näkemyksiin uuden palvelun kehitysmalleista, palvelun suunnittelusta sekä palvelukonseptista ja sen kehittämisestä. Mallin muotoilussa on muunmuassa hyödynnetty myös tässä työssä tarkasteltuja Zeithamlin et al. (2009) ja Johnstonin et al. (2000) palvelunkehitysmalleja. Aaltosen et al. tutkimuksessa tarkasteltiin myös Suomessa ja Yhdysvalloissa esiintyviä asumisen palvelukonsepteja sekä niiden ulottuvuuksia tutkimuskirjallisuudessa esiintyneiden palvelukonseptien määritelmien mukaisesti. Tällä olemassa olevien asuntokonseptien tarkastelulla täydennettiin palvelunkehitysmallin viitekehystä niin, että saatiin muodostettua erityinen kehitysmalli asumisen palvelukonseptille, joka on esitetty kuvassa 8. (Aaltonen et al. 2011, s. 43–44, 78.)



*Kuva 8. Asumisen palvelukonseptin prosessimalli (Aaltonen et al. 2011, s. 78).*

Malli on jaettu kuuteen päävaiheeseen, joita ovat alkuvaiheen suunnitteluun kuuluvat palvelustrategian kehittäminen, idean kehittäminen ja palvelukonseptin kehittäminen sekä toimeenpanovaiheeseen kuuluvat palvelun suunnittelu, täysimittainen lanseeraus ja kaupallistaminen sekä jälkiarviointi (Aaltonen et al. 2011, s. 78).

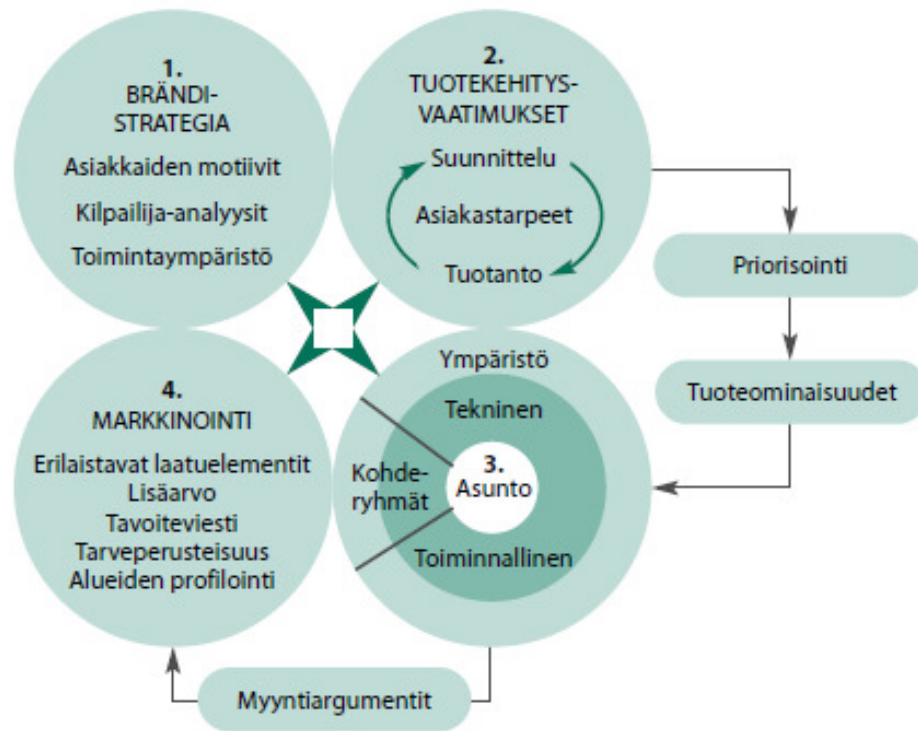
Ensimmäisen vaiheen tehtävänä on muodostaa organisaation ylemmän tason liiketoimintastrategian kanssa yhteensopiva, selkeä palvelustrategia. Samalla tehdään markkinakatsaus tarjolla olevista asumisen palvelumuodoista, tutkitaan asukatarpeita, indentifioidaan potentiaalisia kasvumahdollisuuksia ja pohditaan, millaisia asumispalveluita halutaan ryhtyä kehittämään. Lisäksi pohditaan muunmuassa kohdemarkkinoita, aikataulutavoitteita, tuottovaatimuksia ja mahdollisia ansaintamalleja. Nämä suunnitelmat mahdollistavat seuraavan vaiheen, eli idean kehittämisen. Siinä synnytetään laadukkaita palveluideoita palvelustrategian puitteissa. Näkökulmana tulee pitää palveluideoiden tuottamaa lisäarvoa asiakkaille sekä asumisen ja hyvinvoinnin edistämistä uusilla ideoilla. Apuna ideoinnissa voidaan käyttää esimerkiksi perinteisiä tuotekehitysmenetelmiä, vuorovaikutusta asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa sekä kilpailijoiden palvelutarjoaman tutkimista. Ideoista valitaan laadukkaimmat jatkokehittettäviksi, ja valinnassa tulee painottaa asukatarpeiden tyydyttämistä. (Aaltonen et al. 2011, s. 78–79.)

Palvelukonseptin kehittämisvaiheessa muodostetaan palveluidean pohjalta tarkasti määriteltä palvelukonsepti. Määriteltäviä asioita suunnittelu- ja kehitysvaiheessa ovat tuotettavan palvelun kokoava idea, mitä ja miten palvelua tuotetaan, konseptin ydin-, tuki- ja lisäpalvelut, palvelutuotteen muoto ja toiminta yleisellä tasolla, asukkaalle oletetut seuraukset ja hyödyt sekä palvelusta syntyvä asiakkaan kokemus. Lisäksi tarkastellaan konseptin sopimista yrityksen palvelustrategiaan ja asukatarpeisiin. Vaiheeseen kuuluu myös palvelukonseptin testaaminen, jolla arvioidaan kohdeasiakasryhmän suhtautumista potentiaaliseen palveluun. Lopuksi palvelukonseptia tarkastellaan taloudellisesta näkökulmasta, eli pohditaan sen taloudellista arvoa ja kannattavuutta. (Aaltonen et al. 2011, s. 79.)

Palvelukonseptin läpäistessä edellisen vaiheen alkaa varsinaisen palvelun suunnittelu ja kehittäminen. Se tarkoittaa lopullisen palvelukokonaisuuden yksityiskohtaista kuvaamista, operatiivisten toimintojen suunnittelua ja palvelujärjestelmän kehittämistä. Tehtäviä ovat siten esimerkiksi palveluverkoston rakenteen ja yhteistyökumppaneiden suunnittelu, yksityiskohtaisen ansaintamallin ja maksujärjestelyiden määrittely sekä muut palvelun toteutuksen yksityiskohdat. Vaiheen jälkeen palvelukonseptista on muodostettu alustavasti loppuun jalostettu palvelutuote, joka voidaan saattaa markkinoille kaupallistamisvaiheessa suunnitelmallisen markkinointityön avulla. Lanseerauksen yhteydessä tarkkaillaan palvelutuotteen esittelyä markkinoille, kohdeasiakkaiden reaktioita palvelusta, palvelujärjestelmän toimivuutta ja taloudellisia tavoitteita. Viimeisenä vaiheena on jälkiarviointi, jossa kaupallistamisvaiheessa kerättyä tietoa analysoidaan ja tehdään palvelutuotteeseen tarvittavia muutoksia ja parannuksia palvelun laadun sekä toimivuuden parantamiseksi. (Aaltonen et al. 2011, s. 79–80.)

Asuntojen tuotteistamisesta löytyi myös toinen malli. Hyvä asuminen 2010 - ohjelmassa esitettiin nimittäin asuntojen brändauksen malli, jolla oli hyvin paljon yh-

teneväisyyksiä Aaltosen et al. asumisen palvelukonseptin kehittämismallin kanssa. Siinä toimivan asuntokonseptin kehittäminen on edellytyksenä brändin rakentamiselle, ja lisäksi tulee suunnitella tarkasti asunnon markkinointia, eli pohtia, kuinka asunnot tehdään kuluttajille tutuiksi ja kuinka asiakas tavoitetaan. Kuva 9 havainnollistaa mallin mukaista asunnon tuotteistamista ja brändin rakentamista. (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 46.)



**Kuva 9.** Asuntoihin liittyvä brändistrategia ja tuotteistaminen (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 46).

Mallin mukaan asunnon brändin rakentaminen aloitetaan määrittämällä brändistrategia tavoitetilan pohjalta. Tärkeää on asiakkaiden motiivien tarkastelu sekä toimintaympäristön ja kilpailijoiden analysointi. Toisessa vaiheessa määritetään tuotekehitys-vaatimukset tarkastelemalla asiakastarpeita ja -vaatimuksia. Niitä priorisoimalla löydetään tärkeimmät tuotteen tai palvelun vetovoimatekijät eri kohderyhmille ja voidaan muodostaa haluttuja asunnon tuoteominaisuuksia. Kolmannessa vaiheessa tarkennetaan ydintuotteen eli asunnon teknisiä ja toiminnallisia tuoteominaisuuksia sekä määritellään, kuinka ympäristö palveluineen tukee ydintuotetta. Asunto määritellään siis koonaisvaltaisesti tuotteena, jonka ominaisuuksista voidaan brändauksen neljännessä vaiheessa johtaa markkinointiin vetovoimaisia myyntiargumentteja ja konsepteja. Samalla voidaan löytää myös uusia kehityskohteita, joita voidaan hyödyntää edelleen tarvelähtöisessä tuotekehityksessä. (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 46.)

Edellisessä asunnon brändäusmallissa käydään läpi pääpiirteissään samat vaiheet kuin asunnon palvelukonseptin kehittämisessä, mutta prosessin tavoitteena on muodostaa asuntobrändi. Brändin ja konseptin käsitteitä tunnutaan asumisen kontekstissa pidet-

tävän lähes rinnasteisina, mikä ei ole ihme, sillä käsitteet ovat hyvin lähellä toisiaan. Johnstonin & Clarkin mukaan brändin merkitykset voivat vaihdella tarkastelijan näkökannasta ja mielipiteistä riippuen, mutta palvelukonsepti on eri osapuolille yhtenäinen käsitys tarjottavasta ja vastaanotettavasta palvelusta. Palvelukonsepti on myös yleensä paljon yksityiskohtaisemmin ilmaistu ja näin ollen konkreettisempi kuin brändi tai palvelulupaus. (Johnston & Clark 2008, s. 48.) De Chernatonyyn et al. mukaan brändi kuvastaa tuotteen tai palvelun lisäarvoa ja auttaa erilaistamaan niitä vastaavista hyödykkeistä. Brändi edustaa toiminnallisia ja tunnearvoja, joihin vedoten yritys voi brändin kautta muotoilla lupauksen yksilöllisestä kokemuksesta. (de Chernatony et al. 2011, s. 17–18, 31.) Keller (2008, s. 10) korostaa vielä selkeämmin brändin aseman riippuvuutta asiakkaasta sanoen, että brändi on jotain asiakkaan mielensisäistä.

Tässä työssä ei paneuduta tarkemmin asunnon brändaukseen ja markkinointiin, vaan näkökulma pidetään asuntokonseptin kehittämisessä. Tässä työssä hyödynnettäväksi asuntokonseptin kehitysmalliksi valitaan Aaltosen et al. asumisen palvelukonseptin prosessimalli. Selvyiden vuoksi palvelukonseptin käsitettä käytetään tarkoitettaessa kehitysprosessin alkuvaiheessa työstettävää palvelukuvausta. Asuntokonseptilla puolestaan viitataan koko kehitysprosessin lopputulokseen, valmiiseen kaupallistettuun asuntotuotteeseen, sillä asuntokonseptilla ymmärretään yleisesti asunnontarjoajien selkeästi nimeämiä ja profiloimia, markkinoilla olevia kuluttajille kohdennettuja asuntoja (katso esimerkiksi Väliniemi et al. 2008, s. 6).

## 3 NCC JA SEN KILPAILIJAT

Tässä luvussa esitellään lyhyesti NCC:n liiketoimintaa ja yrityksen tämänhetkistä asuntotarjontaa. Lisäksi selvitetään NCC:n asuntoliiketoiminnan tulevaisuuden palvelustrategia sekä esitellään kilpailijoiden asuntotarjontaa, sillä palvelustrategian selvittäminen ja markkinakatsauksen tekeminen kuuluvat valitun asutuskonseptin kehittämismallin ensimmäiseen vaiheeseen. Lähteinä NCC:n yritysesityksessä sekä NCC:n ja sen kilpailijoiden asuntotarjonnan esittelyssä on käytetty kyseisten yritysten internetsivustoja, ellei muuta lähdettä ole mainittu. Luvun lopussa tehdään yhteenveto asumisen palvelukonseptien nykytilasta.

### 3.1 Yleistä yrityksestä

NCC on yksi pohjoismaiden johtavista kiinteistö- ja rakennusalan yrityksistä. Pohjoismaiden lisäksi toimintaa on Saksassa, Baltiassa ja Pietarissa. Liiketoiminta-alueita ovat asunto-, infra- ja talonrakentaminen, kiinteistökehitys sekä kiviaines-, asfaltti- ja tienhoitotoiminta. Konsernin liikevaihto oli vuonna 2012 noin 6,5 miljardia euroa ja henkilöstö vajaa 18 200 työntekijää. NCC:n osakkeet on noteerattu Tukholman pörssissä. (NCC-yhtiöt 2013.)

NCC:n visiona on olla johtava yritys tulevaisuuden asumisen, toimitilojen ja toimintaympäristöjen kehittäjänä ja rakentajana. Vuosille 2012–2015 tehdyn strategian mukaan NCC:llä on vahva taloudellinen asema sekä edellytykset kasvattaa toimintaansa, mikäli markkinat eivät oleellisesti heikkene. Tavoitteena on kasvaa kannattavasti ja olla johtava toimija kaikilla markkina-alueillaan ollen volyyymeilla ja kannattavuudella mittattuna kolmen parhaan alan yrityksen joukossa. Tavoitteidensa saavuttamiseksi NCC aikoo olla asiakkaiden ensimmäinen valinta, jatkaa työtä rakennuskustannusten alentamiseksi ja hyödyntää tehokkaasti konsernisynergioitaan. (NCC-yhtiöt 2013.)

Suomessa NCC-yhtiöihin kuuluvat NCC Rakennus, NCC Asuminen, NCC Property Development ja NCC Roads, eli toiminta kattaa kaikki NCC:n liiketoiminta-alueet. Lisäksi suunnittelutoimisto Optiplan on NCC Rakennus Oy:n tytäryhtiö. Vuonna 2012 Suomen toimintojen liikevaihto oli 982 miljoonaa euroa ja henkilöstömäärä lähes 2900. (NCC-yhtiöt 2013.)

NCC Asuminen rakennuttaa asuntoja sekä kuluttaja-asiakkaille että asuinkiinteistö-sijoittajille. Rakennuttamistoiminta kattaa tontinhankinnan, hankekehityksen, suunnitteluttamisen, markkinoinnin ja myynnin. Itse asuntojen rakentamisesta vastaa NCC Rakennus Oy. Vuoden 2012 aikana NCC:llä oli Suomessa rakenteilla reilut 3100 asuntoa, ja markkinaosuus valittujen kasvukeskusten kerrostalorakentamisesta oli noin 10–20 %. (NCC-yhtiöt 2013.)

NCC:n asuntokonsepteja ovat NCC Tähtikoti ja varttuneille tarkoitettu Aktiivikoti. NCC Asumisen kehitystyössä on panostettu erityisesti asiakastarpeiden tuntemiseen. Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti; kaupanteon, muuton ja vuositarkastuksen jälkeen. Näiden palautekyselyiden lisäksi asuntoja ja asuntomyyntiä koskevaa palautetta voi antaa vapaamuotoisesti internetin palautejärjestelmällä.

## **3.2 NCC:n asuntokonseptit**

### **3.2.1 NCC Tähtikoti**

NCC Tähtikodit ovat kerros-, rivi-, pari- ja omakotitaloja, joita rakennetaan kasvukeskuksiin ympäri Suomen. NCC Tähtikotien valikoimissa on useita vaihtoehtoja, ja asuntoja tarjotaan elämän eri vaiheissa oleville ihmisille. NCC huolehtii kodin valmistumisesta luvattuun muuttopäivään rakentamisen määräyksiä ja omaa laadunvarmistusta noudattaen.

NCC Tähtikotien suunnittelussa kiinnitetään huomiota koko rakennuksen elinkaareen. Ympäristönäkökulmat huomioidaan monipuolisesti: tarkastelussa ovat energiankulutus ja -säästö, sähkö- ja lämmitysratkaisut sekä niiden ympäristövaikutukset. Ympäristöystävälliset ja taloudelliset ratkaisut varmistetaan huolellisella suunnittelulla, tarkoituksenmukaisilla rakenneratkaisuilla ja uusimmalla tekniikalla. Suunnittelusaa kiinnitetään huomiota myös pohjaratkaisujen toimintaan yksityiskohtineen, ja materiaalien valinnassa korostetaan esteettisyyttä, turvallisuutta ja pitkäikäisyyttä. NCC:n kotisivuilla ilmoitettuna tavoitteena on luoda kodista ympäristö, jossa "silmä lepää ja mieli rauhoittuu".

### **3.2.2 Aktiivikoti**

Aktiivikoti on tarkoitettu iäkkäämmille ihmisille, jotka arvostavat asumisen vaivattomuutta. Aktiivikodit rakennetaan keskeisille paikoille lähelle palveluita ja virkistysmahdollisuuksia. Aktiivikodit eivät ole palveluasuntoja eikä niissä ole henkilökuntaa, mutta muuttaessa asukkaalle annetaan tietoa itsenäistä asumista edistävästä arki- ja elämänlaatupalveluista. Aktiivikodit sopivat hyvin esimerkiksi hissittömissä taloissa asuneille tai vanhan asunnon liian suureksi tai työlääksi kokeville varttuneille aikuisille. Asunnoille ei ole ilmoitettu ikärajoja tai -suosituksia.

Kohteet ovat kerrostaloja, joissa on automaattiovilla varustetut hissit, ja joiden ratkaisut on suunniteltu liikuntarajoitteisille sopiviksi. Suunnittelussa otetaan huomioon asukkaiden erityistarpeet ja asuntoihin onkin mahdollista lisätä rakentamisen aikana tai myöhemmin erilaisia turva- ja tukilaitteita helpottamaan asumista. Aktiivikoteihin kuuluu automaattisesti esimerkiksi nykyaikaiset kodinkoneet, paloilmalaimimet, helppokäyttöiset ja varmat ovien lukot sekä ovipuhelimet. Kodin lisäksi turvallisuus ja viihtyisyys on ulotettu myös piha- ja alueratkaisuihin. Ajatuksena on se, että Aktiivikodissa voi asua mahdollisimman pitkään.

### 3.2.3 Asumisen palvelut

Sopivan asuntokonseptin lisäksi NCC:n asiakas pääsee valitsemaan pintamateriaalit ja kalusteet viidestä valmiista sisustusarkkitehdin valitsemasta tyylikokonaisuudesta, mikäli sitoutuu asuntokauppaan jo rakentamisen alkuvaiheessa. Yksilöllisiä muutostöitä varten asuntoon on mahdollisuus teettää myös maksullisia lisä- ja muutostöitä. NCC:n asuntomyynnin yhteyshenkilö auttaa asunnon ostossa, tyyllivalinnoissa ja muutostyöasioissa sekä muissa kysymyksissä asunnon valmistumiseen asti.

NCC auttaa asunnon ostajaa monella tavalla muuttopäivän lähestyessä ja sen jälkeen. Se on esimerkiksi koonnut muuttajan muistilistan ja kotimuutto-ohjeet helpottamaan muuttoa. Se on tehnyt yhteistyösopimuksen erään muuttoliikkeen kanssa pääkaupunkiseudulle sekä Turun, Tampereen ja Oulu seuduille siten, että NCC:ltä asunnon ostaneet voivat hyödyntää edullisia sopimuksen palveluhintoja.

NCC tarjoaa käyttöönopastusta, jossa käydään läpi asunnon taloteknisten laitteiden ja järjestelmien käyttö- ja huoltotoimenpiteitä. Aukkaalle luovutetaan muuton yhteydessä kodin kansio, eli kirjalliset ohjeet asunnon ja sen eri osien käytöstä ja huollosta. Muuton jälkeen NCC tarjoaa asunnon ostajan avuksi pieniin kiinnitystöihin ammattimiehen, joka on käytettävissä noin tunnista kahteen tuntiin. Lisäksi NCC tarjoaa asunnon ostaneille mahdollisuuden tutustua tarkemmin huoneiston tekniikkaan ja ominaisuuksiin muutaman kuukauden kuluttua asunnon luovutuksesta "asumisen koulussa", jossa kerrotaan muun muassa lämpöviivityvyyteen ja sisäilmastoon vaikuttavista tekijöistä, taloteknisten järjestelmien toiminnasta ja tärkeistä huoltotoimista.

Tämän diplomityön tekohetkellä NCC:llä on myös voimassa asunnon ostajille maksuttomana lisäetuna tarjottava NCC Asuntoturva, joka korvaa uuden kodin asumiskuluja jopa vuoden ajan, jos asunnon omistaja joutuu työttömäksi tai pitkäaikaiselle sairauslomalle tai jos vanhaa asuntoa ei ole saatu myytyä. NCC Asuntoturva sisältyy uuden asunnon hintaan aikavälillä 1.11.2012–31.12.2013. Vakuutus on NCC:n ottama ja maksama, eikä siihen kuulu omavastuusuutta.

Käytön aikaisena palveluna NCC tarjoaa taloyhtiöille ja isännöitsijöille ilmaisen työkalun taloyhtiöiden korjaustarpeiden kartoittamiseen ja korjauskustannusten alustavaan arviointiin. Palvelun nimi on NCC Korjauskalenteri ja sen tulostamaa raporttia voidaan hyödyntää esimerkiksi taloyhtiön päätöksenteossa ja korjausten suunnittelussa. NCC Korjauskalenteri on kaikkien taloyhtiöiden saatavilla, ei ainoastaan NCC:n rakentamien kohteiden. NCC myös toteuttaa taloyhtiöiden peruskorjauksia.

## 3.3 Tulevaisuuden palvelustrategia

Maantieteellisesti NCC keskittyy myös tulevaisuudessa kasvualueille, kuten se on tähänkin asti tehnyt. Yrityksen strategia perustuu maltilliseen kasvuun, ja asuntoliiketoiminnassa kasvumahdollisuuksiin uskotaan yrityksen eri asiakassegmenttejä tavoittavien asuntotuotteiden avulla. Tällä hetkellä NCC:n asuntotuotteita edustavien NCC Tähtikodin ja Aktiivikodin rinnalle on pilotointivaiheessa tulossa uusi asuntokonsepti, Steppi-

koti. Se on pieni, yhden tai kahden henkilön kaupunkikerrostaloasunto, joka on tarkoitettu erityisesti elämäntilanteen muutoksissa eläville ihmisille. Se perustuu pieneen kokoon, edulliseen hintaan, laadukkaisiin ja joustavasti muunneltaviin sisätiloihin sekä ympäröiviin palveluihin. Lisäksi asunnon rahoitusjärjestelyt mahdollistavat asunnon ostamisen kolmanneksen omalla pääomalla lopun ollessa asuntoa vastaan annettavaa lainaa, jonka lyhennysten maksaminen tulee kymmenen vuoden aikajänteellä edullisemmaksi kuin samalla alueella olevassa samankokoisessa vuokra-asunnossa asuminen. (Pirhonen 2013.) Steppikotia ei tarkastella tässä opinnäytetyössä, koska se on vasta pilotointivaiheessa, eikä sitä ole vielä tuotu markkinoille.

Tämän hetken asuntokonsepteista halutaan erityisesti kehittää Aktiivikotia, sillä se on jo kymmenen vuotta vanha konsepti, joka perustuu lähinnä esteettömyyteen ja hyvään sijaintiin palveluihin nähden. Aktiivikodin kehittäminen on perusteltua myös ikääntyvien määrän jatkuvan kasvamisen vuoksi, ja NCC haluaa olla mukana rakentamassa yhteiskuntamme ikääntyvän väestön hyvinvointia. NCC näkee, että asuntorakentajana se voi tukea ikääntyneiden selviytymistä omassa kodissa mahdollisimman pitkään, mikä on Aktiivikodin kehittämisen lähtökohta. Aktiivikotiin halutaankin aivan uusi ominaisuus, jollaista ei vielä ole: asumisen aikainen asunnon päivittäminen NCC:n avulla. Aktiivikodit on suunnattu hyväkuntoisille ikääntyville, ja tarkoituksena on pysyä toistaiseksi tässä asiakassegmentissä. Muiden asuntojen kohdemarkkinat keskittyvät yleisesti omistusasuntoa etsiviin sekä eri elämänvaiheissa eläviin, pientä ja joustavaa asuntoa tarvitseviin ihmisiin. (Pirhonen 2013.)

Ikääntyvien omaehtoisen asumisen lisäksi NCC:llä on myös muita näkökulmia, joita asuntojen kehittämisessä halutaan ottaa huomioon. Toteutettavilla ratkaisuilla halutaan edesauttaa niin asukkaiden kuin ympäristönkin hyvinvointia, minkä vuoksi ekologisia ratkaisuja ja palveluita halutaan mahdollisuuksien mukaan toteuttaa. Yksi tärkeä rakennuskantaa koskeva näkökulma on asuintalojen kunto, jota voitaisiin parantaa paremmilla asuintalojen ylläpidon malleilla. NCC:llä on keskustelun alla korjaus- ja ylläpitoyksikön toiminnan laajentaminen myös asuntopuolelle. Tällä hetkellä se vastaa lähinnä elinkaarikohteista. Yleisesti asumiseen mahdollisesti liitettäviä palveluita ajatellen niiden toivottaisi helpottavan asukkaiden arkea ja täydentävän asunnoista yksilöllisiä koteja. (Pirhonen 2013.)

Mikäli asuntokonseptien kehittäminen niin vaatii, voidaan NCC:n tehtäväkenttää tulla laajentamaan. Pirhonen arvelee, että niin tulee joka tapauksessa tapahtumaan, sillä asuntojen teknistyessä rakentajan on varmistettava tekniikan toimiminen moitteettomasti koko rakennuksesta vastuussa olemisen ajan. Tämä vaatii nykyistä tiiviimpää mukanaoloa taloyhtiössä, minkä vuoksi kannattaisi tarkastella, voisiko NCC tarjota omien velvoitteidensa ohella taloyhtiölle muita palveluita. Ne tehtäväalueet, jotka eivät kuulu NCC:n ydinosaamiseen, voidaan esimerkiksi ostaa alihankintana. Isona yrityksenä NCC:llä on mahdollisuuksia myös lisätä työntekijäresursseja, mikäli uudistetut asuntokonseptit sitä vativat. (Pirhonen 2013.)

Asuntokonseptien kehittämisestä ei oteta aikataulullisia paineita, sillä kehitystyössä täytyy hyväksyä kehittämistyön hidas eteneminen. Esimerkiksi kaupunki asuntotuotan-



totavoitteineen, rakennusvalvonta määräyksineen sekä paloviranomaiset ottavat kantaa uudentyypisiin ratkaisuihin, jotka muuttavat oleellisesti normaalia asumista. Kehitetyn asutokonseptin pilotointivaihe kestää näiden ja muiden vastaavien tarkastelujen vuoksi vähintään puolitoista tai kaksi vuotta. Asuntotuotteiden kehittäminen myös oman yrityksen sisällä ottaa oman aikansa, joten asuntoja kehitetään sillä tahdilla, millä pystytään. Tuottovaatimusten suhteen asunnoilla halutaan olevan sellaiset ominaisuudet, jotka kasvattavat ulosmyyntihintaa, eli parantavat tuottavuutta, nopeuttavat myyntiä tai parhaassa tapauksessa saavat aikaan nämä molemmat vaikutukset. Liiketaloudellisen ajattelun mukaisesti NCC haluaa saada sijoittamansa rahan tuottamaan mahdollisimman nopeasti, eikä esimerkiksi hiljalleen pienissä erissä. (Pirhonen 2013.)

### 3.4 Kilpailijoiden asutokonseptit

NCC:n kilpailijoiden asutokonsepteja etsitään tarkastelemalla heidän internetsivujaan, sillä internet on yrityksille tärkeä markkinointikanava, ja näin ollen sieltä oletetaan löytyvän niiden keskeisimmät asunto- ja palvelukonseptit. Selkeiden asutokonseptien lisäksi tarkastellaan kilpailijoiden erillisiä asumisen palveluratkaisuja, jotka ajoittuvat rakentamisen ja käytön aikaan. Käytönaikaisten palveluiden osalta mukaan ei oteta kertaluontoisia, vaan jatkuvasti asumista tukevia palveluita. Tarkasteltaessa kilpailijoiden asutotarjontaa tutkitaan vain omistusasumisen ratkaisuja sulkien pois pientaloratkaisut, sillä vuokra-asunnot ja pientalot eivät kuulu NCC:n asutotarjontaan, eivätkä ne näin ollen kilpaile NCC:n asutotuotannon kanssa. Alla on esitelty vain selkeät internethakujen perusteella löydettyt asumisen palvelukonseptit. Koska tieto on kerätty yritysten internetsivustoilta, on sitä tarkasteltava pitäen mielessä yrityksen markkinoinnillinen näkökulma tuottamaansa materiaaliin.

#### 3.4.1 YIT Oyj

YIT kutsuu rakentamiaan asuntoja YIT Kodeiksi. Varsinaisesta asutokonseptista ei kuitenkaan ole kysymys, sillä ainakaan yrityksen internetsivuilla ei ole kuvailua asutotuotteesta, jonka perusteella asiakas osaisi odottaa YIT Kodilta erityisiä ominaisuuksia. YIT kuitenkin selvästi haluaa käyttää asunnoistaan erityistä nimitystä, joka erottaa ne kilpailijoiden tarjonnasta. Määräystasoa vähemmän energiaa kuluttaville asunnoille YIT:llä on oma nimensä, energianero. Energianerot asunnot suunnitellaan, rakennetaan ja varustetaan sellaisilla ratkaisuilla, tekniikoilla ja järjestelmillä, jotka säästävät energiaa ja ovat ympäristöystävällisiä. Vaikutukset näkyvät muun muassa pienempänä yhtiövastikkeena.

Osassa YIT Kodeissa on Alfa-rahoitus. Se tarkoittaa lainajärjestelyä, jossa asunnon omistajaksi pääsee maksamalla 15 % asunnon velattomasta hinnasta kaupantekohetkellä ja 15 % talon valmistuessa. Loput 70 % on yhtiölainaa, joka maksetaan rahoitusvastikkeena kuukausittain tasaerissä. Laina-aika on 22 vuotta ja lainan lyhennykset alkavat vasta toisen vuoden alussa, mihin asti maksetaan pelkkää korkoa.

NCC:n tapaan kaikkiin YIT Koteihin on valittavissa sisustusarkkitehdin suunnittelema valmis materiaali- ja kalustevalikoima kolmesta tyylikokonaisuudesta. Asiakas voi myös teettää muutostöitä pintamateriaaleihin tai tiettyihin rakenteisiin ja taloteknisiin järjestelmiin muutostyöaikataulun puitteissa mikäli sitoutuu kaupan ajoissa. YIT:llä on iäkäämpiä asukkaita varten suunniteltuja ELO varusteita ja ratkaisuja, jotka helpottavat asunnossa liikkumista ja näkemistä niin, että asukas voi turvallisesti ja omatoimisesti asua asunnossaan mahdollisimman pitkään. ELO varusteista löytyy esimerkiksi erilaisia tukia, turvavarusteita ja -kytkimiä sekä valaisimia ja liukuovia, ja niistä laskutetaan erillisen hinnaston mukaan. Internetsivuilla ei ole mainintaa mahdollisuudesta päivittää asuntoa ELO varusteilla jälkikäteen.

YIT aikoo ottaa pian käyttöön vakiopalveluna kaikkiin uusiin taloyhtiöihinsä eTalo-portaalin. Se on taloyhtiön, isännöitsijän ja palveluntarjoajien yhteinen keskitetty tieto- ja palveluportaali. Portaaliin kuuluu useita tietopalveluita, kuten taloyhtiön tiedotteet ja asiakirjat, asunnon suunnitelmat materiaaleineen ja kalusteineen, koneiden ja laitteiden käyttö- ja huolto-ohjeet, yhtiökokousten pöytäkirjat, taloyhtiön turvallisuusohjeet sekä yhteystietoja ja pikalinkkejä. eTalo-portaali siis korvaa perinteisen asunnon huoltokirjan. Lisäksi taloyhtiöstä riippuen portaaliin on saatavilla muita arkea helpottavia palveluja, jotka YIT on neuvotellut valmiiksi asukkaiden käyttöön. Lisäpalveluja alueellisesta palveluntarjonnasta riippuen voi olla esimerkiksi siivous-, pesula- ja kotipalvelut, ruuan kotiinkuljetuspalvelut, tekniset tukipalvelut, sisustus- ja muuttopalvelut sekä tiedot lähi-alueesta, säästä ja liikenteestä.

YIT:n toimintaan kuuluu rakennuspalveluiden lisäksi myös kiinteistötekniset palvelut. Yritys tarjoaa ServiFlex-palvelukonseptia teknisten järjestelmien huoltotöihin kaikenlaisille kiinteistöille, myös asuinkiinteistöille. Konseptin perusajatus on asiakkaan tarpeiden mukaisten palveluiden räätälöinti palvelusopimukseen, joka voi laajimmillaan kattaa kaikki kiinteistön tekniset järjestelmät ja energiatehokkuuspalvelut koko elinkaaren aikana. Palvelukokonaisuudesta vastaa yksi yhteyshenkilö, ja dokumentointi on normien mukaista. Huoltokonseptin etuja ovat muunmuassa vahinkojen ennaltaehkäisy, hyvinvointi optimoidun sisäilmaston avulla, toimintakulujen ennakointi, kiinteistön pitkäikäisempi toiminta sekä arvonnousu.

### **3.4.2 Skanska Oy**

Skanska ei ole konseptoinut tavanomaista asuntotuotantoaan, mutta yritys on ottanut muutamien vuosien tauon jälkeen uudelleen tuotantoonsa kaksikerroksisten pienkerrostalojen BoKlok-konseptin. Se on Skanskan ja IKEA-konsernin yhdessä kehittämä asuntokonsepti, jonka ajatuksena on yhdistää hyvä asuminen ja kohtuulliset asumiskustannukset. BoKlok-asunnot rakennetaan kaupunkialueille palveluiden ja liikenneyhteyksien läheisyyteen arjen helpottamisen ja ympäristön säästämisen vuoksi. Energiaa säästäviin ratkaisuihin kiinnitetään huomiota myös rakenteellisissa ja taloteknisissä ratkaisuissa. Tilojen suunnittelussa on pyritty hyödyntämään jokainen neliö ja esimerkiksi sauna on ratkaistu taloyhtiön yhteisellä pihasaunalla. Talot ovat puurakenteisia, ja ne rakennetaan elementeistä. Keittiömateriaalit ja kylpyhuonevarusteet on mietitty konseptissa valmiik-

si. Tavallisissa BoKlok-konseptiin kuulumattomissa asunnoissa on rakennusaikana mahdollisuus valita pintamateriaalit valmiiksi mietityistä vaihtoehdoista ja täydentää tyylikokonaisuuksia valmiiksi hinnoitelluilla lisävaihtoehdoilla. (BoKlok 2013.)

Skanskalla on käytössä myös konseptoidut rahoitus- ja vakuutuspalvelut. Skanskan Entré-rahoitus on käytössä osassa asuntokohteista, ja sen avulla asunnon omistajaksi pääsee pienimmillään 15 %:n alkupääomalla yhtiölainan kattaessa lopun osuuden. Entré-rahoitusratkaisun ansiosta asunnon hankkiminen on mahdollista ilman suuria ennakkosäästöjä. Skanskan mukaan kuukausittainen rahoitusvastike on asetettu järkevälle tasolle ja korkotason muuttuessa laina-aika joustaa. Tarkemmista tiedoista on oltava yhteydessä Skanskan asuntomyyjiin.

Skanskalla on tämän tutkimustyön tekohetkellä voimassa asunnon ostajille kaupan hintaan sisältyvä vakuutus, joka kattaa uuden asunnon asumiskustannuksia, mikäli vanhaa asuntoa ei ole saatu myytyä vakuutuskauden aikana kiinteistövälittäjän toimesta. Vakuutuksen nimi on KotiTurva ja se sisältyy uuden asunnon hintaan aikavälillä 1.9.2012–31.8.2013. Vakuutuksen enimmäismäärä on 1000 euroa kuukaudessa ja sitä maksetaan enintään 12 kuukaudelta. Vakuutus on Skanskan ottama ja maksama.

### **3.4.3 Rakennustoimisto Pohjola Oy**

Rakennustoimisto Pohjola rakentaa tavallisen asuntotuotannon lisäksi Eloisa-konseptin mukaisia senioriasuntoja yli 55-vuotiaille asumisen helppoutta kaipaaville varttuneille aikuisille. Eloisa-kodeissa panostetaan turvallisuuteen ja askareita helpottaviin ratkaisuihin toiminnallisilla, rakenteellisilla, taloteknisillä ja teknologisilla ratkaisuilla. Näitä ovat esimerkiksi turvaliedet, liiketunnistimilla toimivat porraskäytävien valot, ovipuhelimet, kumartumatta ulottuvilla olevat pistorasiat, automaattiset paloilmittimet ja sprinkerit. Eloisa-kodit rakennetaan hyvien liikenneyhteyksien varsille ja palveluiden kannalta keskeisille paikoille.

Eloisa-kohteissa on aina omia ulkoliikuntalaitteita ja kerhohuone, joka edistää yhteisöllisyyttä ja mahdollistaa palveluntarjoajien, kuten hierojan tai kampaajan, palvelut omassa talossa. Kohteesta riippuen talossa voi olla myös liike- tai toimitiloja, joissa toimii esimerkiksi hyvinvointipalveluiden tuottajia tai päivittäistavarakauppa. Liiketilojen toteutuksessa huomioidaan lähialueen palvelut. Paikallisista palveluntarjoajista koostaan jokaisen asunnon käyttöön palveluntarjoajien yhteystietovihko. Jo rakentamisen aikana muodostetaan asukkaiden kerho. Asukkaat päättävät itse, mitä palveluita käyttävät ja maksavat vain niistä, sillä asuntoihin ei kuulu pakollista palvelumaksua tai henkilökuntaa.

### **3.4.4 YH Kodit Oy**

Rakennuttamiseen, isännöintiin, vuokra- ja asumisoikeusasuntojen omistamiseen sekä asumisen palveluiden tuottamiseen erikoistunut YH Kodit Oy on kehittänyt yhdessä Kotosalla Säätiön kanssa Kotosalla-asumiskonseptin yli 55-vuotiaille turvalliseen ja itsenäiseen asumiseen. Kotosalla-koteja on sekä omistus-, vuokra- että asumisoikeu-

asuntoina. Kotosalla Säätiön mukaan Kotosalla-koti on asunnon, ympäristön ja palveluiden yhdessä muodostama kokonaisuus. Asunnon suunnittelussa ja toteutuksessa kiinnitetään erityistä huomiota turvallisuuteen ja esteettömyyteen erilaisten nykyaikaisten järjestelmien ja uusien tekniikoiden avulla. Lisäksi tiloissa huomioidaan toimivuus, esteettisyys ja viihtyvyys. Kotosalla-yhteisö tarjoaa asukkaille sosiaalista toimintaa ja yhteisöllisyyttä esimerkiksi erilaisten tapahtumien kautta. (Kotosalla 2013.)

Kohteet rakennetaan palveluiden välittömään läheisyyteen ja tarvittaessa palveluita voi tilata suoraan kotiin. Kotosalla-taloissa on palvelupiste ja sovitusti paikalla oleva palveluohjaaja, joka arvioi asukkaiden palvelutarpeita. Asukas päättää itse mitä palveluita käyttää, mutta saa palveluiden hankkimiseen apua palveluohjaajalta. Kaikki Kotosalla-kotien palvelut kilpailutetaan, ja palveluverkostoon kuuluvat muunmuassa yksityiset hoiva-alan yritykset, kunnat ja kolmas sektori. Palveluiden järjestäminen rahoitetaan kuukausittaisella jäsenpalvelumaksulla, joka on noin 50 euroa kuukaudessa, ja se maksetaan hoitovastikkeen yhteydessä. Kaikissa Kotosalla-kohteissa on myös kuntoiluhuone lihaskuntoharjoittelua varten. (Kotosalla 2013.)

### 3.4.5 SATO Oyj

Asuntosijoitusyhtiö SATO on merkittävä vuokra-asuntojen tarjoaja, mutta rakennuttaa myös omistusasuntoja myyntiin. SATO OmistusKoteja myydään sekä valmiina että RS-kohteina rakentamisen aikana. Kummassakin vaihtoehdossa on valittavissa sisustusarkkitehdin valmiiksi suunnittelema materiaali- ja kalustevaihtoehto. Jos kauppaan sitoutuu jo rakentamisen aikana, on mahdollista teettää myös henkilökohtaisia lisä- ja muutostöitä. Aikaisemmin SATO:n omistusasumisen konsepti oli SATO PlusKoti, joissa asiakas pystyi vaikuttamaan jopa asunnon pinta-alaan ja pohjaratkaisuihin valmiiksi hinnoiteltujen vaihtoehtojen avulla (SATO saa kilpailuetua 2007). Ainakaan SATO:n internetsivujen perusteella vastaavia mahdollisuuksia ei enää ole tarjolla. Omistusasuntojen ostajat eivät kuulu SATO:n asiakasetujen piiriin, johon kuuluu muunmuassa yhteistyökumppaneiden tarjoamia etuja erilaisista palveluista kuten vakuutus-, laajakaista-, kotitalous-, muutto-, varastonvuokraus-, kuntosali- ja lehtitilauspalveluista.

SATO:lla on myös oma konseptinsa senioriasumiseen. SATO SenioriKoteja rakennutetaan sekä omistus- että vuokra-asunnoiksi. Arkiaskareiden helpottamiseksi niissä on nykyaikaiset kalusteet ja varusteet sekä toimivat pohjaratkaisut. Asunnot sijaitsevat kaupallisten ja muiden palveluiden lähellä ja taloissa on aina hissit. SATO SenioriKoti tarjoaa mahdollisuuden tilata kotiin helpotusta ja turvaa tuovia palveluita omiin henkilökohtaisiin tarpeisiin mitoitettuna. Henkilökuntaa taloissa ei ole, mutta asuntoihin saatava sisältyä palveluohjaus, jonka tarkoituksena on opastaa palveluidenhankinnassa. Senioritalojen mahdolliset yhteistilat tuovat sosiaalisuutta ja mahdollistavat virkistystoiminnan.

### 3.5 Asuntokonseptien nykytila

Taulukkoon 1 on koottu NCC:n ja sen kilpailijoiden omistusasumisen asuntokonseptit. Taulukkoon on myös koottu erilliset palvelukonseptit, joita yritykset tarjoavat rakentamisen ja myynnin aikana sekä käytön aikana. Käytönaikaisista konsepteista mukaan tarkasteluun ei ole otettu rakennusliikkeiden tarjoamia saneerauspalveluita, kuten perusparannuksia ja putkiremontteja, vaan tarkastelussa on asumista jatkuvasti tukevien palveluiden konseptit. Tarkastelu on tehty yritysten internetsivustojen avulla, ja mukaan on otettu vain selkeitä konsepteja tarjoavat yritykset.

*Taulukko 1. Eri yritysten omistusasumisen asuntokonseptit ja erilliset palvelukonseptit.*

	Tavalliset asuntokonseptit	Senioriasunto-konseptit	Erilliset rakentamiseen ja myyntiin liittyvät palvelukonseptit	Käytönaikaiset palvelukonseptit
<b>NCC</b>	NCC Tähtikoti	Aktiivikoti	NCC Asuntoturva Tyylikokonaisuudet	NCC Korjauskalenteri
<b>YIT</b>	(YIT Koti) (Energianero)		Alfa-rahoitus Tyylikokonaisuudet ELO varusteet	eTalo-portaali ServiFlex
<b>Skanska</b>	BoKlok		Entré-rahoitus KotiTurva Tyylikokonaisuudet	
<b>Pohjola</b>		Eloisa		
<b>YH Kodit</b>		Kotosalla		Kotosalla-konseptiin kuuluvat palvelut: tapahtumat palvelupiste palveluohjaaja palveluverkoston palvelut kuntohuone
<b>SATO</b>	SATO OmistusKoti	SATO SenioriKoti		SATO SenioriKodin palveluverkoston palvelut

Selkeitä kilpailijoista erottuvia asuntokonsepteja ei löytynyt tarkastelussa paljon. NCC on nimennyt ja profiloitunut NCC Tähtikoti- ja Aktiivikoti-konseptinsa selkeästi, mutta konseptien palvelut liittyvät suurimmaksi osaksi sisustusvalintoihin ja muuttoa helpottaviin palveluihin. YIT:n asuntojen osalta ei voida puhua edes konsepteista, sillä YIT Kodin ja energianeron sisältöä ei ole selitetty selkeästi. Myöskään SATO OmistusKodit eivät tarjoa muuta kilpailijoista poikkeavaa, kuin mahdollisuuden ostaa uuden asunnon täysin valmiina. Skanskan BoKlok-konsepti on tarjolla olevista kaikille ihmisille suunnatuista konsepteista selkein ja tarkimmin määriteltä. Siihenkään ei kuitenkaan

liity minkäänlaisia asumisen aikaisia palveluita. Asumisen konseptit ovat eniten kehittyneet senioriasumisessa, johon on myös liitetty asumisen aikaisia palveluita, kuten Kotosalla-konseptissa. Rakennusliike Pohjolan, NCC:n ja SATO:n senioriasuntoihin ei kuitenkaan automaattisesti kuulu palveluita, vaan ne on hankittava itse. SATO:n asiakkailla on tosin käytettävissä yrityksen yhteistyökumppaniverkosto. NCC:n Aktiivikodille ei ole yrityksen internetsivuilla mainittu ikärajoitteita, kuten muille tarkastelluille senioriasunnoille. Päämäärä on kuitenkin sama: vaivaton asuminen, joka mahdollistaa asumisen omassa kodissa mahdollisimman pitkään, joten Aktiivikotia voidaan pitää muiden senioriasuntojen kilpailijana.

Rakennusliikkeillä on varsinaisia asutokonsepteja enemmän erillisiä asumiseen liittyviä palvelukonsepteja. Näistä suurin osa hyödyttää asiakasta rakentamisvaiheessa ja oston yhteydessä, sillä palvelut liittyvät useimmiten sisustusvalintoihin ja asunnon varusteisiin sekä rahoitus- ja vakuutuspalveluihin. Varsinaisia asumisen aikaisia palveluita tarjotaan lähinnä huoltoon ja korjaukseen, sillä NCC tarjoaa asunto-osakeyhtiöille ja isännöitsijöille NCC Korjauskalenteria, jolla voi ennakoida taloyhtiön tulevia korjaustarpeita, ja YIT tarjoaa asiakkaan tarpeisiin räätälöitävää huoltopalvelua. Poikkeuksena on YIT:n eTalo-konsepti, eli taloyhtiön oma portaali, josta löytyy keskeiset taloyhtiön ja asuntojen tiedot sekä taloyhtiökohtaisesti YIT:n neuvottelemia asumista tukevia palveluita.

Yhteenvetona voidaan todeta, että omistusasumisen konseptit ovat tällä hetkellä melko vaatimattomia, eikä asumiseen liitetä merkittävästi palveluita muissa kuin tietyissä senioriasumisen konsepteissa. Saman havainnon ovat tehneet myös Aaltonen et al., jotka havaitsivat asunnontarjoajien liiketoiminnan keskittyvän pääasiassa fyysisen asunnon tarjoamiseen ja asumisen tueksi tarjottavien palveluiden olevan harvinaisia. Heidän tutkimuksessaan oli mukana myös vuokra-asumisen tarjoama. He havaitsivat lisäksi, että Suomessa esiintyvät palvelukonseptit rajoittuvat pääosin yksittäisten palvelujen tasolle. (Aaltonen et al. 2011, s. 81.) Näin on pääteltävissä myös tässä tutkimuksessa, sillä erillisiä palvelukonsepteja esiintyy enemmän kuin itse asutokonsepteja.

Myös muissa tutkimuksissa on todettu Suomalaisten asutokonseptien vaatimattomuus. Väliniemi et al. tarkastelivat asumisessa esiintyviä konsepteja ja havaitsivat, että keskeisimmät konseptien ratkaisut liittyivät asuntojen erikoisvarustukseen, sisustusratkaisuihin, rakentamis- ja asumispalveluihin sekä asunnon hankintarahoituksen järjestämiseen. Asuntotuotannon todettiin tarjoavan pitkälti samantyyppisiä asumisen ratkaisuja, eikä asukkailla ole todellisia vaikutusmahdollisuuksia asuntojen erilaistamiseen tarpeidensa mukaisiksi. (Väliniemi et al. 2008, s. 29–30.) Asuntotarjonnan yksipuolisuus ja tarve asukaslähtöisyydelle on todettu myös Hyvä asuminen 2010 - tutkimushankkeessa (Hyvä asuminen 2010, 2005).

## 4 ASUMISEN PALVELUTARPEET

Valitun asuntokonseptin kehittämismallin ensimmäisessä vaiheessa tulee tarkastella myös asukastarpeita, joka on tämän luvun tavoite. Alussa selvennetään asumisen palveluita käsitteenä, jonka jälkeen selvitetään nykyhetken palvelutarpeita kotitalouspalveluiden ja alueellisten palveluiden käyttöä koskevien tutkimusten avulla. Myös palveluiden hankintaa ja tarjontaa käsitellään lyhyesti, jotta ihmisten palvelukäyttäytymistä on helppompi ymmärtää. Nykytilan tarkastelun jälkeen selvitetään tulevaisuuden asumisen palvelutarpeita kyselytutkimusten ja alan ammattilaisten näkemyksiä koskevan tutkimuskirjallisuuden avulla. Luvussa kerrotaan myös palveluiden käyttöä edistävästä ja jarruttavista tekijöistä sekä kahdesta markkinoille tulleesta uudesta asumista tukevasta palvelusta, jotta tulevaisuuden palvelukäyttäytymisestä saadaan enemmän viitteitä ja sitä voidaan arvioida kokonaisvaltaisemmin.

### 4.1 Asumisen palvelut käsitteenä

Asumisen palveluiden käsite on hyvin laaja, sillä yleisesti siihen voidaan liittää kaikki asuinrakennuksissa ja asunnoissa tapahtuva palvelutoiminta. Asunto luo perusedellytykset asumisen tarpeisiin, mutta asumiseen liittyvillä palveluilla voidaan parantaa asumisen laatua ja edesauttaa erityisryhmien tarpeiden toteutumista. (Junnonen & Kärnä 2010, s. 42.) On myös esitetty, että asuntojen pieta kokoa voitaisiin kompensoida etenkin kaupunkiasunnoissa palveluilla (Juntto 2008, s. 102).

Junnonen & Kärnän mukaan asumista tukevat palvelut voidaan yleisellä tasolla jakaa asumiseen ja asuntoon liittyviin palveluihin. Ensimmäinen ryhmä kuvastaa asunnossa asuviin henkilöihin eli asunnon käyttäjiin kohdistuvia palveluita. Niillä on suuri merkitys esimerkiksi vanhusten ja erityisryhmien asumisen tukemisessa niin, että he voivat selviytyä itsenäisesti asunnoissaan mahdollisimman pitkään. (Junnonen & Kärnä 2010, s. 42.) Asumiseen liittyvillä palveluilla ei kuitenkaan tarkoiteta ainoastaan erityisryhmille tarkoitettuja palveluita, vaikka erityisryhmät ovatkin suurin asumiseen liittyvien palveluiden kuluttajaryhmä.

Asuntoon liittyvillä palveluilla Junnonen & Kärnä viittaavat asunnon teknisiin ja fyysisiin ominaisuuksiin sekä hallintointiin, ylläpitoon ja välitykseen. Nämä koskevat yleensä erityisesti asunnon omistajaa. Myös rakentamiseen liittyvät palvelut, kuten asuntojen korjaus- ja muutosrakentamisen palvelut, kuuluvat tämän jaottelun mukaan asuntoon liittyviin palveluihin. (Junnonen & Kärnä 2010, s. 42.)

Asumiseen ja asuntoon liittyviä töitä voidaan kuvata sanalla kotityö. Se tarkoittaa kaikkea ulkoistettavissa olevaa kotitalouksiin liittyvää työtä, ja se voidaan jaotella kotitaloustöihin, huoltotöihin, muihin kotitöihin, lastenhoitoon, ostoksiin ja asiointiin sekä

kotitöihin liittyviin matkoihin (Varjonen et al. 2005, s. 10). Kotityö, jonka toteuttaa jokin muu kuin kotitalous tai joka hankitaan kodin ulkopuolelta, luetaan kotitalouspalveluksi. Kotiin palveluja voidaan hankkia yksityiseltä, julkiselta tai kolmannelta sektorilta, harmailta markkinoilta sekä läheisiltä tai muilta vapaaehtoistyönä. (Varjonen et al. 2007, s. 4.) Kotipalveluilla puolestaan tarkoitetaan kuntien tarjoamia terveyteen sekä kodihoitoon liittyviä palveluita apua tarvitseville kansalaisilleen arjesta selviytymiseksi (Varjonen et al. 2005, s. 11).

Asumiseen ja asuntoon liittyvien palveluiden lisäksi Junnonen & Kärnä mainitsevat lähipalvelut, joilla tarkoitetaan kaikkia alueella olevia asukkaita tukevia palveluita riippumatta palvelunjärjestäjätahosta (Junnonen & Kärnä 2010, s. 43). Näin yksinkertaiseen määritelmään eivät kaikki kuitenkaan tyydy. Pohtiessaan lähipalveluja Siltaloppi & Puhto huomauttavat, että asumiseen kytkeytyville palveluille yhteistä on niiden paikallisuus ja läheisyys. Paikallisuus merkitsee kuitenkin eri ihmisille eri asioita erilaisten ympäristön tarkastelunäkökulmien, subjektiivisten näkemysten ja päivittäisen elinpiirin laajuuden vuoksi, joten yksikäsitteistä määritelmää asuinympäristön palveluille ei voida heidän mukaansa löytää. (Siltaloppi & Puhto 2011, s. 16–17.)

Lähi- ja peruspalvelujen käsitteet mielletään usein samoiksi. Kuntien järjestämis- ja rahoitusvastuulla olevien palveluiden kohdalla puhutaan peruspalveluista (Valtiovarainministeriö 2012, s. 23). Peruspalveluita ovat esimerkiksi terveydenhuolto, koulut, kirjastot ja joukkoliikenne. Perus- ja lähipalvelut ovat osa hyvää elinympäristöä (esimerkiksi Koistinen & Tuorila 2008; Kytö et al. 2011). Puhuttaessa asuinalueen palvelurakenteesta tarkoitetaan kaikkien niiden tekijöiden kokonaisuutta, jotka vaikuttavat tarkasteltavan alueen palvelutoimintaan. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi palvelutarjonta ja toimijoiden väliset suhteet, asukaskanta ja ihmisten preferenssit, lähialueiden vaikutus ja liikenneyhteydet sekä pitkällä aikavälillä myös yhteiskunnalliset muutokset ja talouden suhdanteet. (Siltaloppi & Puhto 2011, s. 17–18.)

## **4.2 Asumisen palveluiden nykytila**

### **4.2.1 Kotitalouspalveluiden käyttö**

Varjonen et al. tutkivat kotitalouspalveluiden käyttöä vuonna 2003 ja ennen sitä Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajanelistien avulla. Aineistoa kerättiin kaikilta Suomen aluepaneelisiin kuuluvilta kunnilta kyselyllä sekä muutamasta kaupungista ryhmähaastatteluilla. Tutkimuksen mukaan eniten käytettyjä palveluita olivat lastenhoito- sekä rakennus- ja korjauspalvelut. Näiden jälkeen käytetyin palvelu oli siivouspalvelu ja lähes yhtä käytettyjä palveluita sen kanssa olivat pyykinpesu tai muu tekstiilityö sekä piha-, lumi- tai puutarhatyöt. Lapsiperheiden huomattiin käyttävän palveluita hieman muita talouksia useammin. Lapsiperheiden käytetyimmät palvelut olivat lastenhoito- ja siivouspalvelut. Siivouspalveluita käyttivät myös kiireiset yksinasuvat ja kahden hengen taloudet. Vanhusten hoivapalveluita sekä ostospalveluita käyttivät muut taloudet lapsiperheitä useammin. Kotiintuotavia ruokia taas tilasivat useimmin lapsiperheet. Useita



palveluita käytettiin harvoin, vain muutaman kerran vuodessa. Tällaisia olivat esimerkiksi korjaus- ja rakennustyöt jo luonteensa vuoksi, vaikka ne olivatkin tutkimuksessa toiseksi eniten käytettyjä. Muita harvoin käytettyjä palveluita olivat esimerkiksi pyykinpesu-, ateria- ja pihatyöpalvelut. (Varjonen et al. 2005, s. 38–41, 104–109.)

Varjonen et al. tekivät kaksi vuotta myöhemmin uuden tutkimuksen tarkoituksenaan tuottaa väestöllisesti yleistettävää tietoa kotitalouspalveluista. Tutkimus suoritettiin postikyselyllä ympäri Suomea olevien vastaajien keskuudesta, ja siinä tiedusteltiin 33 kotitalouspalvelun käyttöä vuonna 2005. Tutkijat näkivät hyödylliseksi jaotella kotitalouspalvelut kolmeen ryhmään sen mukaan, kuinka keskeisiä ja kuinka usein toistuvia tehtäviä niillä korvataan. Palvelut jaettiin näin perustehtäviä ja ajoittaisia kotitöitä korvaaviin palveluihin sekä erityistilanteissa tarvittaviin palveluihin. Tutkimuksessa käytettyjen palveluiden lukumäärällä ja palveluiden ostokerroilla oli selvä yhteys. Määrällisesti paljon palveluita käyttäviä oli vähän, mutta he muodostivat suuren osan kaikista ostokerroista, mikä kertoo palveluiden käytön keskittymisestä. Varjonen et al. nimesivätkin useammin kuin kerran viikossa palveluita käyttävät palvelusuuntautuneiksi. Heitä oli noin 10 % tutkimuksen kotitalouksista, ja he käyttivät yli puolet kaikkien palveluiden käyttökerroista ja perustehtäviä korvaavista palveluista lähes 75 %. (Varjonen et al. 2007, s. 16–20, 23–25.)

Tutkimuksessa huomattiin lapsiperheiden ja nuorten pariskuntien käyttävän eniten eri palveluita. Yli 65-vuotiaiden todettiin käyttävän vähiten eri palveluita, mutta ostokertojen avulla tarkasteltuna heistä yksinasuvat käyttivät perustehtäviä korvaavia palveluita pääsääntöisesti muita talouksia useammin. Perheen koon ja varallisuuden kasvaessa palveluiden käyttö yleistyi. Palvelusuuntautuneita ovat tyypillisimmin lapsiperheet, jotka edustavat palvelusuuntautuneista noin neljännestä sekä iäkkäät yli 65-vuotiaat, jotka muodostavat palvelusuuntautuneista noin viidenneksen. Palvelusuuntautuneilla iäkkäillä runsas kolmannes palveluiden ostokerroista oli ruoanvalmistusapua, ja seuraavaksi useimmin käytettyjä olivat hoiva ja pyykinpesuapu. Palvelusuuntautuneet lapsiperheet hankkivat palveluita nimenomaan kotiin käyttäen useimmin siivouspalveluita, ruoanvalmistusapua, pyykinpesuapua, päivittäistavaroiden kotiinkuljetusapua sekä lastenhoitoa. Palvelusuuntautuneiden lisäksi Varjonen et al. määrittelivät asennekysymysten avulla potentiaalisten palvelunostajien ryhmän, jotka eivät vielä käytä merkittävästi palveluita, mutta suhtautuvat niihin myönteisesti. Heitä ovat useimmiten lapsiperheet ja nuorten parien taloudet. (Varjonen et al. 2007, s. 30–32, 62–66.)

Varjosen et al. tutkimuksessa kotitalouden perustehtäviä korvaavia palveluita oli käyttänyt lähes puolet kotitalouksista vähintään kerran ja niistä käytetyimpiä olivat valmiin aterian kotiin tilaus ja vaatteiden pesetys pesulassa, joita olivat käyttäneet noin neljännestä talouksista vähintään kerran vuodessa. Vastaavasti puutarha- tai pihatöitä sekä siivousta olivat käyttäneet vajaa 10 % kotitalouksista, jotka tosin useammin olivat omakotitalouksia. Muita perustehtäviä korvaavia palveluita oli käyttänyt alle 5 % talouksista. Ajoittaisia kotitöitä korvaavista palveluista käytetyimpiä olivat auton pesu, kotitalouskoneiden asennus-, huolto- ja korjaustyöt, kodintekstiilien pesetys pesulassa, atk-, digi-tv- tai muu laitetekninen palvelu sekä auton renkaiden vaihto mainitussa järjestyk-

sessä. Kutakin näistä palveluista oli käyttänyt noin 25–45 % kotitalouksista vähintään kerran vuodessa. Myös muita ajoittaisia kotitöitä korvaavia palveluita oli käyttänyt isompi osa kotitalouksista verrattuna perustehtäviä korvaaviin palveluihin, vaikka käytökerrat olivat vähäisempiä. Erityistilanteisiin ostettuja palveluita oli käyttänyt noin kolmannes vastaajista käytetyimmän palvelun ollessa remonttipalvelu. (Varjonen et al. 2007, s. 26–29.)

Vuonna 2011 tehdyssä Kanasen & Tyvimaan tutkimuksessa tutkittiin niin ikään palveluiden käyttöä nykyhetkellä, arviota tulevaisuuden palvelunkäytöstä sekä maksuhalukkuutta palveluista. Kyselyyn vastasi 807 henkilöä. Tällä hetkellä eniten käytettyjä palveluita olivat kotiin toimitettavat lämpimät ateriat, siivous, kodin pienet kunnostustyöt, tavarankuljetuspalvelut ja vaatehuolto. Suurituloisemmat käyttivät lähes kaikkia palveluita useammin kuin pienempituloiset, mutta hyvinvointipalveluiden käytössä ei ollut eroa eri tuloluokkien välillä. Lapsiperheet käyttivät kotiin toimitettavaa ruokapalvelua huomattavasti useammin kuin muut taloudet ja hieman useammin tavarankuljetuspalvelua, vaatehuoltoa ja kodin pieniä kunnostustöitä. Lähes kaikkien palveluiden käyttö lisääntyi iän myötä, erityisesti siivouksen, huonekalujen asennuksen, vaatehuollon ja hyvinvointipalveluiden. (Kananen & Tyvima 2011, s. 5, 28, 32–33, 36.)

Aalto & Varjonen suorittivat kyselytutkimuksen, jossa vastaajat olivat valmiiksi kotitalouspalveluiden käyttäjiä. Heidän keskuudessaan käytetyimpiä palveluita olivat niin ikään siivous- ja remonttipalvelut. Näiden jälkeen käytetyimpiä olivat pitopalvelu, puutarha-, piha- ja lumityöt sekä ostos-, asiointi- ja muu auttaminen. Myös tässä tutkimuksessa huomattiin, että palveluiden käyttäjät hyödynsivät usein monia palveluita ja niiden käyttötiheys määräytyy palvelua vastaavan tehtävän luonteen mukaan. (Aalto & Varjonen 2010, s. 9–12.)

Palveluiden käyttöä on tutkittu laajojen otoksien lisäksi myös tietyillä maantieteellisesti suppeammilla alueilla. Larjovuori & Ainasoja selvittivät kotitalouskyselyn ja ryhmäkeskustelujen avulla Tampereen seutukunnan kotiin tuotettujen palveluiden käyttöä. Yleisin näistä oli kodin kunnostus- ja remontoitopalvelut, joita oli kyselyä edeltäneen vuoden aikana käyttänyt 13 % vastaajista. Seuraavaksi yleisin olivat siivouspalvelut, joita oli käyttänyt 9 % vastaajista. Digi- tai atk-huoltoa tai -neuvontaa oli viimeisen vuoden aikana käyttänyt 7 % kotitalouksista ja puutarha-, piha- tai lumitöitä 6 % kotitalouksista. Muita kysytyjä palveluita olivat käyttäneet korkeintaan muutama prosentti vastaajista kuluneen vuoden aikana. (Larjovuori & Ainasoja 2007, s. 4, 29–30.) Yleisimmät palvelut ovat siis samoja, kuin edellä esitetyissä tutkimuksissa.

Yhteiskuntamme ikääntyvä väestönrakenne on kannustanut tutkimaan myös ikäihmistien palveluiden käyttöä. Ahlqvist et al. tutkivat kolmen eri paikkakunnilla olevan senioritalon asukkaiden palveluiden käyttöä ja havaitsivat jonkin verran tarvetta olevan kotiin tuotavien palveluiden osalta asunnon pienille huoltotöille sekä kodinhoito- ja siivouspalveluille. Terveystieteiden osalta senioritaloissa käytettiin kunnallista kotisairaanhoidon, ja asuntoon tuotaville aterioille ei ollut tarvetta lähellä olevien ruoka- paikkojen vuoksi. Muutamit käyttivät taksipalveluita. (Ahlqvist et al. 2005, s. 16–19.)

Toisessa ikääntyviä koskevassa Espoon erääseen kerrostalokylään sijoittuvassa tutkimuksessa vastaajat käyttivät kotiin tuotavista palveluista eniten ruoanlaitto- tai ateriapalveluita. Näitä palveluja käytti 41 % vastaajista ja jopa 32 % päivittäin, joskin vaihtoehto ilmeisesti piti sisällään myös läheisen palvelutalon ravintolan käytön. Siivouspalveluita käytti vajaa kolmannes, pyykinpesua tai muuta tekstiilienhuoltoa neljännes ja kuljetuspalveluita viidennes vastaajista. Ostos- tai asiointiapua käytti reilu 10 % vastaajista. Muiden kysytyjen palveluiden käyttäjämäärä jäi tämän alle. (Tuorila 2009, s. 20.)

Eri tutkimuksissa esiintynyt kotitalouspalveluiden käyttö on kerätty alla olevaan taulukkoon 2. Siinä on kaikkien vastaajien lisäksi eritelty erikseen erityisesti iäkkäiden ja lapsiperheiden ilmoittama palvelunkäyttö. Palvelut on lisäksi jaoteltu Varjosen et al. (2007) esittämällä tavalla perus- ja ajoittaisia tehtäviä korvaaviin palveluihin sekä erikoistilanteisiin ostettuihin palveluihin.

*Taulukko 2. Kooste kotitalouspalveluiden käytöstä käyttäjryhmittäin tarkasteltujen kyselytutkimusten perusteella.*

	<b>Kaikki vastaajat</b>	<b>Iäkkäät</b>	<b>Lapsiperheet</b>
<b>Perustehtäviä korvaavat palvelut</b>	Siivous Pyykinpesu/Vaatehuolto Aterian kotiinkanto Ostos- ja asiointiapu Puutarha- & pihatyöt	Vanhusten hoiva Ostos- ja asiointiapu Ruoanvalmistusapu Pyykinpesu/Vaatehuolto Siivous	Siivous Aterian kotiinkanto Ruoanvalmistusapu Pyykinpesu/Vaatehuolto Päivittäistavaroiden kotiinkuljetus
<b>Ajoittaisia tehtäviä korvaavat palvelut</b>	Kodin pienet huoltotyöt Tavarankuljetus Kotitalouskoneiden asennus-, huolto- ja korjaus Kodintekstiilien pesupalvelut Laitetekninen palvelu (atk yms) Auton pesu Auton renkaiden vaihto	Huonekalujen asennus Kodin pienet huoltotyöt Hyvinvointipalvelut Henkilökuljetuspalvelut	Lastenhoito Tavarankuljetus Kodin pienet huoltotyöt
<b>Erikoistilanteisiin ostetut palvelut</b>	Rakennustyöpalvelut Korjaustyöpalvelut Remonttipalvelut Pitopalvelu		

Koosteesta voidaan huomata, että iäkkäät ja lapsiperheet käyttävät paljon samoja palveluita, jotka eivät poikkea huomattavasti myöskään kaikkien vastaajien käyttämistä palveluista. Iäkkäiden käyttämissä palveluissa kuitenkin korostuvat hoiva-, hyvinvointi- ja kuljetuspalvelut. Lapsiperheet tarvitsevat luonnollisesti eniten lastenhoitoapua. Kaikilla käyttäjryhmillä näyttää olevan jossain määrin tarvetta kodin perustehtävien palveluille sekä ajoittain tarvittaville palveluille, etenkin kodin pienille huoltotoille. Merkilepantavaa on, että kaikki vastaajaryhmät käyttävät ruoan, ostosten ja tavaroiden kotiinkuljetuspalveluita.

#### 4.2.2 Alueellisten palveluiden käyttö

Alueellisten palveluiden käytössä korostuu palveluiden saatavuus. Useimmin tarvittavat palvelut halutaan lähelle ja harvemmin tarvittaville palveluille hyväksytään pidempiä etäisyyksiä (Kytö et al. 26–29). Eri tutkimukset osoittavat, että kotitalouden tyypistä riippumatta tärkein kävelyetäisyydelle haluttava palvelu on päivittäistavarakauppa (Kytö et al. 2003; Poutanen et al. 2008; Koistinen & Tuorila 2008; Post & Tyvima 2010; Strandell 2011; Kytö et al. 2011). Samoissa tutkimuksissa (poislukien Kytö et al. 2011) tärkeäksi osoittautui myös lähellä sijaitseva julkisen liikenteen pysäkki. Muita kävelyetäisyydelle haluttavia palveluita ovat erilaisia asuin ympäristöjä koskevan tutkimuksen mukaan ala-aste ja koululaisten kerhot (Kytö et al. 2003, s. 26–27) sekä lähiöitä koskevan tutkimuksen mukaan kirjasto, pankkiautomaatti, posti, apteekki, kioski, terveysasema ja vapaa-ajan liikuntamahdollisuudet (Kytö et al. 2011, s. 30). Asukasbarometrin 2010 mukaan tärkeimpiä asuinalueen palveluita olivat myös muut kuin ruokakaupat, pankki- ja postipalvelut, kahvila, apteekki ja terveydenhoitopalvelut sekä erilaiset liikuntamahdollisuudet (Strandell 2011, s. 35, 41), eli varsin samat palvelut kuin edellä. Pyöräilyetäisyydelle halutaan lähiöissä iso kauppakeskus, sosiaalitoimisto, Kela, ulko- ja sisäliikuntatilat, ruokaravintola ja kahvila sekä joukkoliikenneyhteyksien päähän kulttuuripalvelut, yksityinen lääkäriasema ja publi (Kytö et al. 2011, s. 30).

Koistisen & Tuorilan (2008, s. 49–50) tutkimuksessa hyvään elinympäristöön kuuluvat kävelyetäisyydellä sijaitsevat usein käytettävät palvelut, hyvät julkiset liikenneyhteydet, jotka mahdollistavat riippumattomuuden autoon, sekä luonnonläheisyys. Nämä samat asiat ovat Poutasen et al. (2008, s. 53–55) mukaan ikääntyneiden kolme tärkeintä piirrettä asuin ympäristössä. Ikääntyneet käyttävät jonkin verran läheisiä ravintolapalveluita, joskaan eivät yleensä päivittäin (Ahlqvist et al. 2005, s. 18; Post & Tyvima 2010, s. 23), ja ikääntyvät toivovatkin useammin sosiaalisia kohtaamisia synnyttäviä ravintoloita ja kahviloita lähelle (Koistinen & Tuorila 2008, s. 48). Kytön et al. (2003, s. 29) mukaan lähiössä asuvat ikääntyneet haluavat kävelyetäisyydelle paikallis- ja kaukoliikenteen pysäkit, elintarvikeliikkeen, postin, aptekin, raha-automaatin, laskujenmaksuautomaatin, pankin sekä lääkäri- ja terveydenhoitopalvelut, ja pyöräilyetäisyydelle erikoislääkäripalvelut, koulutus- ja päivähoidot, huoltoaseman, veroviraston sekä poliisin ja Kelan toimistot.

Ikääntyneet kokevat monipuolisia palveluita kattavan asuin ympäristön hyväksi, vaikka sieltä joitain keskeisiä palveluita puuttuisikin, mikäli liikenneyhteydet ovat puuttuvien palveluiden luokse hyvät (Post & Tyvima 2010, s. 42). Samoin kokevat Koistisen & Tuorilan (2008, s. 46–47) mukaan myös aikuistaloudet, jotka eivät tutkimuksen mukaan ihannoit auton omistusta ja pidä sitä itsestäänselvyytenä. Asukasbarometri 2010 antaa samankaltaisia viitteitä siitä, että autoilua haluttaisi vähentää, sillä neljännes vastaajista ilmoitti harkinneensa autoilun vähentämistä. Pientaloissa ja väljillä asutusalueilla asuvat ovat harkinneet muita harvemmin autoilun vähentämistä ja nuoret, 20–29-vuotiaat sekä 40–49-vuotiaat useimmin. (Strandell 2011, s. 69.)

Taulukkoon 3 on koottu edellä esitellyissä tutkimuksissa esiintyneet alueelliset palvelut, jotka halutaan kävelyetäisyydelle tai omalle asuinalueelle. Taulukossa on näkyvillä myös palvelut, joiden sallitaan sijaitsevan hieman kauempana, noin viiden kilometrin päässä eli pyöräilyetäisyydellä. Taulukossa on erikseen eritelty iäkkäiden ihmisten toiveet alueellisista palveluista.

**Taulukko 3.** Kooste kävelyetäisyydelle ja pyöräilyetäisyydelle haluttavista alueellisista palveluista tarkasteltujen tutkimusten perusteella.

	<b>Kaikki vastaajat</b>	<b>Iäkkäät</b>
<b>Kävelyetäisyydelle/ asuinalueelle halutut palvelut</b> (n. 0-2 km tutkimuksesta riippuen)	Päivittäistavarakauppa Muut kaupat Julkisen liikenteen pysäkki Ala-aste, koululaisten kerhot Kirjasto Pankkiautomaatti Posti Apteekki Kioski Terveysasema Liikuntamahdollisuudet Kahvila	Päivittäistavarakauppa Ravintola Kahvila Julkisen liikenteen pysäkki Posti Apteekki Raha-automaatti Laskunmaksuautomaatti Pankki Lääkäri- ja terveydenhoitopalvelut
<b>Pyöräilyetäisyydelle halutut palvelut</b> (n. 1-5 km tutkimuksesta riippuen)	Iso kauppakeskus Ulko- ja sisäliikuntatilat Ruokaravintola Kahvila Sosiaalitoimisto Kela	Erikoislääkäripalvelut Koulutus- ja päivähoito Huoltoasema Verovirasto Poliisi Kela

Sekä iäkkäille että muille ihmisille tärkeimmät lähipalvelut ovat päivittäistavarakauppa ja julkisen liikenteen pysäkki. Iäkkäät toivovat kävelyetäisyydelle sosiaalisia kohtaamisia mahdollistavia palveluita, erityisesti ravintoloita ja kahviloita, ja lisäksi heidän toiveissaan korostuvat terveyteen liittyvien palveluiden läheinen sijainti. Heidän asuinalueen välittömästä läheisyydestä ei tarvitse löytyä koulu- ja päivähoitopalveluita, jotka taas esiintyvät asuinalueelle toivotuissa palveluissa, kun huomiodaan kaikki vastaajat. Esimerkiksi suuret kauppakeskukset ja selvästi harvemmin tarvittut palvelut saavat molempien vastaajaryhmien mukaan löytyä pyöräilyetäisyydeltä.

### 4.2.3 Kotitalouspalveluiden hankinta ja tarjonta

Palveluita voidaan hankkia monelta taholta: julkiselta, yksityiseltä, kolmannelta tai epäviralliselta sektorilta. Julkisen sektorin muodostavat kunnat, joiden kuuluu järjestää alueelliset peruspalvelut sekä kotipalvelu. Yksityisellä sektorilla viitataan yrityksiin ja kolmannella sektorilla järjestötoimintaan ja vapaaehtoistyöhön, jotka ovat voittoa tavoittelemattomia tahoja. Epävirallinen sektori pitää sisällään harmaat markkinat sekä palkattoman sukulaisten, naapurien ja tuttavien avun. Kotitalouspalveluita hankitaan enimmäkseen yrityksiltä tai palkatuilta työntekijöiltä sekä sukulaisilta tai tuttavilta. Kunnan apua käytetään lähinnä vanhusten hoivaan ja ostos- sekä asiointiapuun. Järjes-

töjen ja yhdistysten käyttö jää kokonaisuudessa vähäiseksi. Yritysten palveluita tarvitaan etenkin erityisosaamista vaativiin töihin, ja tuttujen apu korostuu lasten ja lemmikkien hoidossa, ostos- ja asiointiavussa sekä ruoanvalmistuksessa. (Varjonen et al. 2007, s. 4, 35–36.)

Kotitalouspalveluiden markkinoiden laajuutta on vaikea arvioida, sillä kyseisiä palveluita ei tilastoida muista palveluista erikseen. Varjosen et al. (2007, s. 9) tutkimuksessa asiantuntijan suullisen tiedonannon mukaan karkea arvio kotitalouspalveluita tuottavien yritysten määrästä vuodelta 2005 on 800–1000 yritystä. Niilolan & Valtakarim (2006, s. 108) mukaan suurin osa kotitalouspalvelujen tarjoajista on pieniä, alle kymmenen työntekijän mikroyrityksiä matalan tuottavuuden vuoksi. Kotitalouspalveluiden toimialan merkitys on kuitenkin kasvamassa, ja kiinnostus palveluihin saattaa tulevaisuudessa aiheuttaa jopa ongelmia työvoiman saatavuudessa (Varjonen et al. 2005, s. 58; Larjovuori & Ainasoja 2007, s. 7; Kananen & Tyvimaa 2011, s. 47).

Kotitalouspalvelut hankitaan yleensä yksittäisiltä palveluntuottajilta, sillä markkinoilla ei ole varsinaisia palveluintegraattoreita, jotka toimittaisivat palveluita keskitetysti (Roth et al. 2012, s. 25). Poikkeuksena tähän on kuitenkin ainakin Tampereen seudulla toimiva ikääntyneille suunnattu Kotitori (Kotona koko ikä 2013). Lisäksi internetissä toimii muutamia kotitalouspalveluiden etsimiseen ja ilmoittamiseen tarkoitettuja palveluita, jotka eivät varsinaisesti välitä palveluita, vaan auttavat kuluttajaa ja palveluntarjoajaa löytämään toisensa. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi valtakunnallinen ELIAS.fi-nettitori sekä Jyväskylän ja Mikkelin seuduilla toimiva Klemmari. (Valtakunnallinen ELIAS.fi-nettitori 2013; Tietoa klemmarista 2013.)

Palveluiden hankkimisen suosioon keskitetysti viittaavat useat tutkimukset. Varjosen et al. (2007, s. 55) kyselytutkimuksessa noin puolet oli sitä mieltä, että kotitalouspalveluita pitäisi voida ostaa "yhdeltä luukulta". Toisaalta toisessa tutkimuksessa neljä viidesosaa vastaajista haluaisi tilata palvelut itse suoraan palvelun tuottajalta. Tässä Kananen & Tyvimaa tutkimuksessa kuitenkin noin kuudesosa voisi käyttää nimettyä oman talon yhdyshenkilöä, minkä perusteella tutkijat arvelevat markkinoilla olevan kysyntää keskitetyille palveluntilaajalle. (Kananen & Tyvimaa 2011, s. 28–29.) Myös Tuorilan tutkimuksessa taloyhtiö liitettiin palveluiden hankintaan, sillä esiin tuli näkökulma, jonka mukaan taloyhtiön tulisi auttaa asukkaita kotitalouspalveluiden hankinnassa. Näin ilmaisi lähes puolet vastaajista, miehet useammin kuin naiset. Mahdollisuus hankkia kotitalouspalveluita "yhdeltä luukulta" saa myös ikääntyneiden keskuudessa kannatusta. (Tuorila 2009, s. 27–28.) Kuluttajien lisäksi alan ammattilaiset uskovat palveluiden hankkimiseen tulevaisuudessa keskitetysti (esimerkiksi Vähä et al. 2009, s. 64).

Kotitalouspalvelun tuottajan valinnassa tärkeimmät kriteerit liittyvät muun muassa sovitussa aikataulussa pysymiseen ja saatavuuteen toivottuna ajankohtana, ammattitaitoon ja luotettavuuteen sekä hyvään työn jälkeen ja huolellisuuteen (Varjonen et al. 2005, s. 62; Varjonen et al. 2007, s. 41–45; Aalto & Varjonen 2010, s. 20). Palveluiden käyttöön liittyvässä tiedonhaussa tärkeimmäksi kanavaksi on nousemassa internet-painettujen tiedotteiden sekä tuttavien suositusten rinnalla, ja eräässä tutkimuksessa internet näyttäytyi kotitalouspalveluiden hankinnan yhteydessä jopa yhtenä laatutekijänä

(Varjonen et al. 2007, s. 38). Myös iäkkäät ovat Tuorilan (2009, s. 22) tutkimuksen mukaan omaksuneet hyvin internetin käytön, sillä he ilmoittivat sen selvästi useammin parhaaksi tavaksi etsiä tietoa verrattuna painettuun tietoon. Aallon & Varjosen (2010, s. 24) mukaan tarve erilaisille tiedotuskanaville on kuitenkin edelleen olemassa nuorten ja iäkkäiden toistaiseksi erilaisten palvelunetsimistapojen vuoksi.

Lisääntyvä teknologisoituminen muuttaa osaltaan myös kotitalouspalveluiden toimialaa. Teknologian nähdään edistävän erityisesti ikääntyvien omatoimista selviytymistä arjesta. Hälytysrannekkeet ja -laitteet sekä ruoka-automaatit ovat esimerkkejä ikääntyville tarkoitetuista teknologisista laitteista ja vastaavasti siivousrobotit, varashälyttimet ja itse puhdistuvat ikkunat saattavat kiinnostaa useita lapsiperheitä. Inhimillistä työpanosta korvataan yhä enemmän teknologian avulla, mikä aiheuttaa toisaalta huolta niiden keskuudessa, jotka eivät osaa, halua tai joilla ei ole varaa käyttää teknologisia ratkaisuja. Lisäksi pelätään inhimillisten vuorovaikutusten vähentymistä, joka on useille erityisesti yksinäisille ihmisille hyvin tärkeää. (Varjonen et al. 2005, s. 80.)

#### **4.2.4 Alueellisten palveluiden hankinta ja tarjonta**

Tarkasteltaessa alueellisia palveluita näkökulma palveluiden saavutettavuudesta korostuu. Sen on useissa tutkimuksissa todettu olevan yksi tärkeimmistä asuinalueen viihtyisyys- ja laatu tekijöistä (Kytö et al. 2003; Päivänen et al. 2005; Poutanen et al. 2008; Koistinen & Tuorila 2008; Strandell 2011). Palveluiden saatavuuden edistäminen mainitaan myös esimerkiksi Maankäyttö- ja rakennuslain pykälässä 5 alueiden käytön suunnittelun tavoitteena (L. 5.2.1999/132).

Päivänen et al. (2005, s. 36) huomauttavat, että hyvät palvelut eivät automaattisesti takaa asuinalueen viihtyisyyttä tai kiintymystä siihen, mutta niiden riittävä taso on välttämätöntä viihtymisen kannalta. Niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla palvelutarjonta keskittyy yhä suurempiin yksiköihin tehokkuuden lisäämisen seuraksena. Mikäli suuntaus jatkuu samanlaisena, heikkenee Päiväsen et al. (2005, s. 36) mukaan asuinalueiden monipuolinen palvelutarjonta ja asukkaiden on haettava palveluita yhä kauempaa. Tyytymättömyys palveluihin onkin todettu useassa tutkimuksessa yhdeksi keskeiseksi muuton syyksi (Kytö et al. 2011; Kytö & Väliniemi 2009; Poutanen et al. 2008). Lähipalveluiden heikkenemisen nähdään väestön ikääntyessä koettelevan erityisesti vanhusväestöä (Poutanen et al. 2008, s. 54; Päivänen et al. 2005, s. 36).

Palveluiden keskittyminen on suurempi ongelma kaupallisten palveluiden kuin peruspalveluiden yhteydessä (Strandell 2011, s. 29–32). Päivittäistavarakaupan palveluverkoston harveneminen on Kydön & Väliniemen mukaan kohdistunut pääasiassa maaseudun haja-asutusalueisiin ja pieniin taajamiin, kun taas kasvavissa taajamissa ja kaupunkialueilla myymälöiden määrä lisääntyy väestön määrää nopeammin (Kytö & Väliniemi 2007, s. 27, 31–32.) Kytö et al. (2003, s. 15.) huomauttavat muuttoliikkeen ja väestörakenteen muutosten asettavan vaatimuksia palveluiden joustavuudelle, sillä jos palvelurakenne ei voi vastata muuttuvan kysynnän vaatimuksiin, syntyy toisaalle palveluiden tehotonta käyttöä ja toisaalle liikakuormitusta.

Kotitalouksien sopeutumisesta alueelliseen palvelutarjontaan on kuitenkin Kydön et al. (2003, s. 26–29) mukaan viitteitä, sillä kohtuullisina pidetyt etäisyydet palveluihin vaihtelevat jonkin verran elämänvaiheen, kotitaloustyyppin ja asuinalueen mukaan. Sopivaksi koettu kävelyetäisyys palveluiden luokse on arvioitu tutkimuksesta riippuen reilusta puolesta kilometristä kilometriin tai jopa kahteen, ja niissä on huomioitu muunmuassa kaupassa asioinnin vaikeutuminen pidemmällä matkoilla (Kytö et al. 2003, s. 26; Kyllönen & Kurenniemi 2003, s. 37; Kanninen et al. 2010, s. 60). Valittaessa palveluntarjoajaa lähintä toimijaa ei kuitenkaan aina valita, vaan käytettävien palveluntarjoajien valinnan syynä voivat olla esimerkiksi kaupassakäynnin yhdistäminen työmatkaan sekä asiointi paremman tai edullisemman valikoiman kaupassa (Holopainen 2008, s. 16–17; Kytö et al. 2011, s. 39). Palveluntarjoajia valitaan myös omien mieltymysten mukaan esimerkiksi kampaajaa valittaessa, jolloin palvelun etäisyys ei ole merkittävää palvelua valittaessa (Post & Tyvimaa 2010, s. 20).

Lapsiperheiden on todettu asioivan keskimäärin muita taloustyyppejä useammin suurissa supermarketeissa, kun taas ikääntyneet suosivat pienempiä kauppia, jotka eivät ole niin uuvuttavia, ja joista löytyy sopivampia pakkauskokoja (Tuorila 2001, s. 43; Koistinen & Tuorila 2008, s. 48). Yleisin tapa kulkea ruokakauppaan on Asukasbarometrin 2010 mukaan autolla ajaminen, mutta lähes 40 % myös kävelee kauppaan. Noin puolet tästä puolestaan pyöräilee ja joukkoliikennettä käyttää vain muutama prosentti. Kauppaan kävelijät asuvat yleisimmin tiiveimmillä asuinalueilla, suurissa keskuksissa, kerrostaloissa ja vuokralla, eivätkä usein omista autoa. Mitä lähempänä lähikauppa sijaitsee, sitä useammin sitä myös käytetään. (Strandell 2011, s. 34, 58.)

Kuten aikaisemmin todettiin, toiminnan tehostamisen tavoittelu on johtanut monien lähipalveluiden keskittämiseen suuremman asiakaskunnan kattaviin yksiköihin sulkeamalla pieniä palvelupisteitä. Kydön et al. mukaan verkkopalveilla voidaan paikata tiettyjen alueellisen palveluiden tarjonnan ongelmia ja parantaa asiointia pienentämällä matkakustannuksia ja -aikoja. Tutkimuksessa kuitenkin ilmeni, etteivät sähköiset palvelut voi laajassa mittakaavassa korvata henkilökohtaisia palveluita, vaan palveluprosessit tulee sähköistää vain tarpeellisuuden ja mahdollisuuksien mukaan. Sähköisten palveluiden mahdollisesti aiheuttama epätasa-arvo erilaisten käyttäjien välillä nousi esiin hyötyjen rinnalla, minkä vuoksi onkin luotu Euroopan Unionissa määritelty tietoliikennepalveluiden eurooppalainen yleinen palveluvaatimus. (Kytö et al. 2003, s. 12, 36–37.)

## **4.3 Asumisen palveluiden tulevaisuus**

### **4.3.1 Tulevaisuuden palvelutarpeet kyselytutkimusten perusteella**

Varjosen et al. mukaan tulevaisuudessa erityistä kiinnostusta herättävät siivouspalvelut. Tutkimuksen mukaan säännöllinen viikkosiivouspalvelu kiinnosti erityisesti lapsiperheitä sekä pareja, ja erityistilanteissa kuten muuton yhteydessä ja suursiivoksessa siivousapua voisivat harkita etenkin nuoret ja yksin asuvat. Myös raskaimpia siivoustöitä ulkoistettaisiin muita helpommin. Tulevaisuudessa näyttäisi korostuvan myös tarve



ikäntyvien hoivapalveluille, joskin tätä mieltä olivat vahvemmin nuoret kuin itse vanhukset. Niitä palveluja, joissa tarvitaan ammattilaisia, tullaan luonnollisesti tarvitsemaan myös jatkossa. Lievää kiinnostusta oli myös eräisiin muihin palveluihin, kuten ostosten kotiinkuljetukseen ja hiusten leikkaukseen kotona. (Varjonen et al. 2005, s. 41–42.)

Varjosen et al. mukaan esiin nousi toive "vanhanajan talonmiespalvelusta", jolla voitaisiin korvata kiinteistönhoitopalvelut. Talonmiehen toivottaisi auttavan myös kodin pienissä huolto- ja korjaustöissä, joita kotitaloudessa ei itse osata tehdä. Tarvetta ilmeni myös erilaiselle käsityöosaamiselle esimerkiksi huonekalujen kokoamisessa ja tekstiilien korjaamisessa. Digitalisoituvaa yhteiskuntaa on tutkimuksen perusteella synnyttänyt tarpeita tietotekniikkapalveluille sekä muille digi- ja sähkötekniisten laitteiden viritys- ja huoltopalveluille erityisesti ikääntyneiden parissa, jotka tarvitsevat nuoria enemmän apua uusien tekniikoiden hyödyntävien laitteiden kanssa. (Varjonen et al. 2005, s. 43–44.)

Kanasen & Tyvimaan kyselyssä tiedusteltiin kiinnostusta palveluiden käyttöön tulevaisuudessa noin kymmenen vuoden päästä. Lähes 78 % vastaajista oli vähintään hieman kiinnostunut käyttämään kodin siivouspalveluja ja 73 % palvelua kodin pieniin kunnostustöihin. Reilut 70 % vastaajista oli kiinnostuneita kotiin toimitettavista lämpimistä aterioista ja lähes 70 % tavarankuljetuspalveluista. Myös muut kysytyt palvelut kiinnostivat merkittävää osaa vastaajista, sillä vähitenkin kiinnostaneet palvelut, joita olivat kauneudenhoito, rengaspalvelu ja vaatehuolto kotoa noudettuna, kiinnostivat vähintään 35 % vastaajista. Kiinnostuksen perusteella tutkijat arvelevat palvelunkysynnän lisääntyvän seuraavan kymmenen vuoden aikana ja työvoiman saatavuuden muodostuvan mahdollisesti pullonkaulaksi. (Kananen & Tyvimaa 2011, s. 47.)

Tutkimuksessa huomattiin vanhempien ihmisten olevan keskimäärin kiinnostuneempia käyttämään muita kodin palveluita tulevaisuudessa paitsi lämpimien aterioiden kotiintuomista, jonka he ilmeisesti mielsivät käsittävän ainoastaan pitsaa. He olivat nimittäin kuitenkin kiinnostuneita oman talon noutopisteestä noudettavasta kotiruoosta. Lapsiperheissä oltiin keskimäärin kiinnostuneempia käyttämään kodin palveluita tulevaisuudessa kuin lapsettomissa perheissä. Erityisesti oltiin kiinnostuneita lämpimien aterioiden kotiinkuljetuksesta. Tulotason nousu vaikutti lisäävästi kiinnostukseen käyttää tulevaisuudessa kodin palveluita, mutta huomattavaa on myös pienempituloisten suuri kiinnostus siivouspalveluihin. (Kananen & Tyvimaa 2011, s. 47–50.)

Larjovuoren & Ainasojan kyselytutkimuksessa viidennes vastaajista suunnitteli hankkivansa kodin kunnostus- tai remontointipalvelua kyselyä seuraavan vuoden aikana ja noin kuudennes digi- tai atk-neuvontaa tai -huoltoa. Siivousta aikoi hankkia 14 % vastaajista ja sisustukseen tai kodin kunnostamiseen liittyvää suunnittelupalvelua lähes yhtä moni. Muiden kysytyjen palveluiden mahdolliset käyttäjät jäivät selvästi alle kymmenen prosentin. (Larjovuori & Ainasoja 2007, s. 29–30.)

Kytö et al. tutkivat kahden lähiöalueen palvelurakennetta ja palveluiden käyttöä Espoossa ja Vantaalla. Kyseisillä alueilla selvästi eniten käyttöhalukkuutta kotitalouspalveluista oli korjaus- ja asennuspalveluille, joista oli kiinnostuneita reilu kolmannes, sekä siivous- ja kodinhoitopalveluille, joista oli kiinnostuneita vajaa kolmannes vastaajista. Aterioiden ja ruokaostosten kotiinkuljetus, kirjastopalvelut ja kotisairaanhoido herättivät

kiinnostusta noin 10–15 % vastaajista. Lapsiperheissä oli kiinnostusta myös lastenhoitopalveluille ja vanhuksilla henkilökuljetuspalveluille. (Kytö et al. 2011, s. 57–58.)

Omaa tulevaisuuden palvelutarvetta oli pääosin ikääntyneitä koskevassa tutkimuksessa osan vastaajista vaikea arvioida. Useimmiten palveluille nähtäisi edellytyksiä tulevaisuudessa, mikäli oma tai läheisen terveydentila heikkenisi tai liikkuminen vaikeutuisi. Myös talouden kohentuminen mainittiin lähinnä työelämässä vielä olevilla palveluiden käyttöä edesauttavana tekijänä. Olosuhteiden muuttuessa haluttaisiin useimmiten käyttää siivouspalveluita, ateriapalveluita sekä ostos- ja asiointipalveluita. Suuri osa vastaajista katsoo tarvitsevansa monipuolista apua selviytyäkseen omassa kodissa mahdollisimman pitkään. (Tuorila 2009, s. 21–23.)

Alla olevaan taulukkoon 4 on koottu edellä esitellyissä kyselytutkimuksissa esiintyneet eri kotitalouspalvelut, joita eri vastaajaryhmät aikoivat hankkia tulevaisuudessa tai joista he olivat kiinnostuneita. Palvelut on jaoteltu jälleen perus- ja ajoittaisia tehtäviä korvaaviin palveluihin sekä erikoistilanteisiin ostettuihin palveluihin.

**Taulukko 4.** Kooste tulevaisuuden palvelutarpeista ja mielenkiintoa herättävistä kotitalouspalveluista käyttäjärühmittäin tarkasteltujen kyselytutkimusten perusteella.

	Kaikki vastaajat	lääkkäät	Lapsiperheet
<b>Perustehtäviä korvaavat Kotitalouspalvelut</b>	Siivous Ostosten kotiinkuljetus Aterian kotiinkanto Vaatehuolto kotoa noudettuna	Hoivapalvelut Ateriapalvelu Siivous Ostos- ja asiointiapu	Viikkosiivous Aterian kotiinkanto
<b>Ajoittaisia tehtäviä korvaavat kotitalouspalvelut</b>	Hiusten leikkaus kotona Talonmiespalvelut Kodin pienet huolto- ja korjaustyöt Huonekalujen kokoaminen Tekstiilien korjaus Laitetekninen palvelu (esim. atk) Tavarankuljetuspalvelut Kauneudenhoito Rengaspalvelu Kirjasto Kotisairaanhoido	Laitetekninen palvelu (esim. atk) Henkilökuljetuspalvelut	Lastenhoito
<b>Erikoistilanteisiin ostetut kotitalouspalvelut</b>	Muuttosiivous Suursiivous Remontti Sisustuksen tai kodin kunnostuksen suunnittelu		

Kaikkia vastaajaryhmiä kiinnostavat siivous- ja ateriapalvelut. Myös muille sellaisille palveluille näyttää olevan kiinnostusta, jotka tapahtuvat kotona, tuodaan kotiin tai haetaan kotoa. Talonmiespalveluille sekä pienille huolto- ja kunnostustöille ja vastaaville näppäryyttä vaativille askareille kuten huonekalujen kokoamiselle olisi kysyntää.

Kotitaloudet, erityisesti iäkkäiden ihmisten taloudet, kaipaavat myös apua teknisten laitteiden asennuksessa, huollossa ja virittämisessä. Iäkkäillä ihmisillä ja lapsiperheillä ei noussut esiin muita heidän jo käyttämistään palveluista poikkeavia palvelutarpeita tulevaisuudessa kuin iäkkäiden ilmoittama laitetekninen palvelu (vertaa luku 4.2.1 Kotitalouspalveluiden käyttö). Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteivät heidän jo käyttämät palvelut kiinnostaisi heitä tulevaisuudessa.

### 4.3.2 Alan toimijoiden näkemyksiä tulevaisuuden palvelutarpeista

Hyvä asuminen 2010 -ohjelmassa alan asiantuntijat näkevät 2000-luvun asumisen toimintakentän muuttuvan verrattuna sotien jälkeiseen sääntelyn ja ohjauksen sekä edeltävän vuosituhaten lopun kilpailun aikakauteen verrattuna. Uutta asumisen aikakautta kutsutaan kumppanuudeksi, ja se tulee kansainvälistämään asunto- ja rakennusala, vahvistamaan brändejä, ja monimuotoistamaan ratkaisumalleja niin asumisessa kuin toteutuksessakin. (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 25.) Useissa alan toimijoiden näkemyksiin perustuvissa tutkimuksissa korostuu voimakkaasti juuri brändien ja konseptien tuleminen osaksi asumista ja asuntojen markkinointia, mikä juontuu käyttäjien alati erilaistuvista ja moninaistuvista asumistarpeista ja -tyyleistä. (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 26–27; Heinonen & Ratvio 2007, s. 80–86; Lahti et al. 2007, s. 153.)

Toinen asumisen tulevaisuutta käsittelevissä tutkimuksissa esiintyvä näkemys on asumisen täydentäminen sopivaksi ja kokemukselliseksi laaja-alaisilla kokonaisvastuun ottavilla, "avaimet käteen"-tyyppisillä palveluilla kuluttajamarkkinoiden vahvistumisen myötä. Alalle nähdään jopa tulevan asiakasrajapinnassa toimivia tuote- ja palveluintegraattoreita, jotka auttavat erilaisten asukasprofiilien mukaisten asumiskokonaisuuksien muodostamisessa ja tarjoavat kuluttajille integroitua palveluita keskitetysti. Kokonaispalveluita tarjoavien yritysten aseman nähdään vahvistuvan ja oikein hyödynnettyinä asukastarpeiden luovan uusia liiketoimintamahdollisuuksia. (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 26–27; 32; Vähä et al. 2009, s. 62, 64, 65.) Lahden et al. (2007, s. 153) tutkimuksessa asuntoa kuvataan "palvelualustana", jonka avulla voidaan myydä erilaisia asumiseen ja asuntoon liittyviä palveluita.

Asumiseen liittyviä palveluita voidaan johtaa megatrendeistä, jotka ovat ajan ilmiöiden aikaansaamia yhteiskuntaan vaikuttavia muutostekijöitä. Asumisen kannalta merkittäviä megatrendejä ovat väestöön ja elämäntapoihin liittyvät muutokset, kuten väestön kasvu ja ikääntyminen, kaupungistuminen ja alueellinen keskittyminen, liikkumisen lisääntyminen sekä elämäntapojen erilaistuminen. Lisäksi asumiseen vaikuttavat muunmuassa teknologian kehittyminen, ekologisuus ja kansainvälistyminen. Palveluita voidaan kehittää myös heikoista signaaleista, jotka ennakoivat orastavia, tulevaisuuden muutostekijöitä. Asiantuntijoiden tunnistamia asumiseen vaikuttavia heikkoja signaaleja ovat muunmuassa elämäntapa-asuminen, vastareaktio vauhdille, turvallisuuden tunne, uusi urbaani yhteisöllisyys ja asumisen tarve monessa paikassa. (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 22–24.)

Megatrendit ja heikot signaalit luovat asukatarpeita, joihin vastataan muutostekijöistä johdetuilla tuotteilla ja palveluilla. Muunmuassa Hyvä asuminen 2010 -ohjelmassa alan toimijoiden esittämissä muutostekijöihin perustuvissa asumisen palveluissa korostuvat hyvinvoinnin teknologia, turvallisuus ja yksilöllisyys. Myös erilaisten asunnon korjaamiseen, muuntamiseen ja päivitykseen liittyvien palvelutarpeiden nähdään lisääntyvän. (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 30; Heinonen & Ratvio 2007, s. 77, 79.) Hyvinvointipalveluiden merkitys korostuu väestön ikääntyessä, ja turvallisuusbrändätyjen tuotteiden ja palveluiden kiinnostus lisääntyy Heinosen & Ratvion (2007, s. 81) mukaan sosiaalisen kontrollin vähetessä ja terrorismiuhan lisääntyessä yleistäen kulunvalvonta-, videotallennus- ja vartiointipalvelut sekä muut rikollisuuden vastaiset toimet.

Asunnon korjaamis- ja päivitystarpeista johdettuja palveluita olivat Hyvä asuminen 2010 -ohjelman (2005, s. 30) alalla toimivien aivoriihityöskentelyssä asunnon päivitys muuttuvien tarpeiden mukaan yhtenä palveluna, uudet korjauksen ja päivityksen rahoituspalvelut, aktivoiva remonttipalvelu, kokonaisvaltainen ylläpitopalvelu, 100 vuoden takuu (jälleenvakuutuksella tai jatkuvalla huoltosopimuksella) sekä kokonaispalvelu muutostöille. Muutamassa tutkimuksessa nousi esiin tarve pienkorjauspalveluille sekä ”korttelitalkkarille”, jonka tosin arvellaan toimivan nykyisessä tietoyhteiskunnassa luultavammin ”verkkotalkkarina” (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 42; Lahti et al 2007, s. 133). Huolto- ja ylläpitopalveluiden kysynnän lisääntyminen yhdistetään Vähän et al. tutkimuksessa erityisesti väestön ikääntymiseen. He arvelevat myös yleisesti kiinteistö- ja rakennusalaalla haettavan tulevaisuudessa kilpailuetua elinkaari- ja ylläpitopalveluilla. (Vähä et al. 2009, s. 63–64.)

Hyvä asuminen 2010 -ohjelman asiantuntijoiden kyselyssä noin puolet vastaajista arvioi uudentyypistä kysyntää ja uusia liiketoimintamahdollisuuksia myös asuntojen suunnittelu- ja asiantuntijapalveluille sekä asuntojen hallinnoinnin palveluille. Taloyhtiöiden hallinnointia tulee kehittää niin, että tuleviin korjauksiin varaudutaan aikaisemmin, sillä useissa taloyhtiöissä ennakoivia korjaustoimenpiteitä ei tehdä eikä ongelmiin varauduta ennakolta, ja päätökset tulee tehtyä vasta kun se on välttämätöntä. Korjauksiin varautuminen hyvissä ajoin mahdollistaa myös saman alueen muiden taloyhtiöiden korjausten yhdistämisen suuremmiksi hankkeiksi. (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 42.)

Perustarpeiden tultua tyydytetyksi asumisessa etsitään korkeampia tarvehierarkin tasoja, kuten itsensä ilmaisemisen tarvetta, joka toteutetaan ilmentämällä asumisratkaisujen avulla omaa elämäntapaa, identiteettiä ja sosiaalista asemaa. Myös luovuudelle annetaan sijaa tuomalla kulttuurin, viihteen ja vapaa-ajan palveluita koteihin ja asuinalueille erilaisten medioiden välityksellä. Samalla asunto voidaan nähdä välttämättömyyshyödykkeen sijaan elämää tyylittävänä kulttuurituotteena. Toisille eettiset ja ekologiset kysymykset nousevat tärkeiksi. Ekovaikutusarviot yleistyvät niin asuntojen suunnittelussa ja toteutuksessa kuin käytössäkin, joten myös asumispalveluiden ekologiset vaikutukset tunnistetaan ja arvioidaan entistä huolellisemmin eettisten arvojen brändille löytyen oma sijansa. (Heinonen & Ratvio 2007, s. 57, 76, 82, 84, 86.)

Samalla kun yksilölliset tarpeet kotiin ja asuntoon liittyen voimistuvat, kasvaa myös liikkuvuuden ja joustavuuden tarve (Lahti et al. 2007, s. 146). Toiset ratkaisevat liikku-

misen tarpeensa hakeutumalla asuinalueille, joissa ostos-, asiointi- ja harrastemahdollisuudet ovat lähellä ja toiset taas turvautuvat nettipalveluihin ja kotiinkuljetukseen. Perinteiset liikkumispalvelut tarvitsevat rinnalleen uudenlaisia asuinpaikan sijaintiin kytettyjä ja muuttuvia tarpeita vastaavia liikkumispalveluita, kuten kutsutakseja ja autojen yhteiskäyttöpalveluita. (Heinonen & Ratvio 2007, s. 85.)

Hyvä asuminen 2010 -ohjelman perusteella alan toimijoilla on vahva luotto asumista tukevien palveluiden kysynnälle ja edellytyksille, sillä kaksi kolmasosaa ohjelmassa toteutetun kyselyn vastaajista arveli asukkaiden olevan valmiita maksamaan asumisen laatua perustasosta parantavista tuotteista ja ratkaisuisista. Tulevaisuudessa myös palveluiden maksajia arvellaan olevan nykyistä enemmän, sillä eläkkeelle jäävällä ikäluokalla on taloudellisia mahdollisuuksia palveluiden käyttämiseen. Tulevaisuuden lisääntyvä palvelunkäyttö on alettava huomioimaan suunnitteluratkaisuissa jo nyt, sillä tietyt tulevaisuuden palvelut aiheuttavat vaatimuksia rakennuksen fyysisiin ominaisuuksiin. Esimerkiksi elintarvikkeiden mahdollinen kotiinkuljetuspalveluiden lisääntyminen edellyttää kylmäsäilytystiloja porrashuoneissa. (Hyvä asuminen 2010, 2005, s. 40, 42.)

Taulukkoon 5 on kerätty edellä käsiteltyjen tutkimusten perusteella tulevaisuuden asumisen palveluiden yleisiä suuntauksia ja palveluita tulevaisuuden asukatarpeiden tyydyttämiseksi. Taulukossa on mainittu myös erityisesti iäkkäille suunnatut ratkaisut.

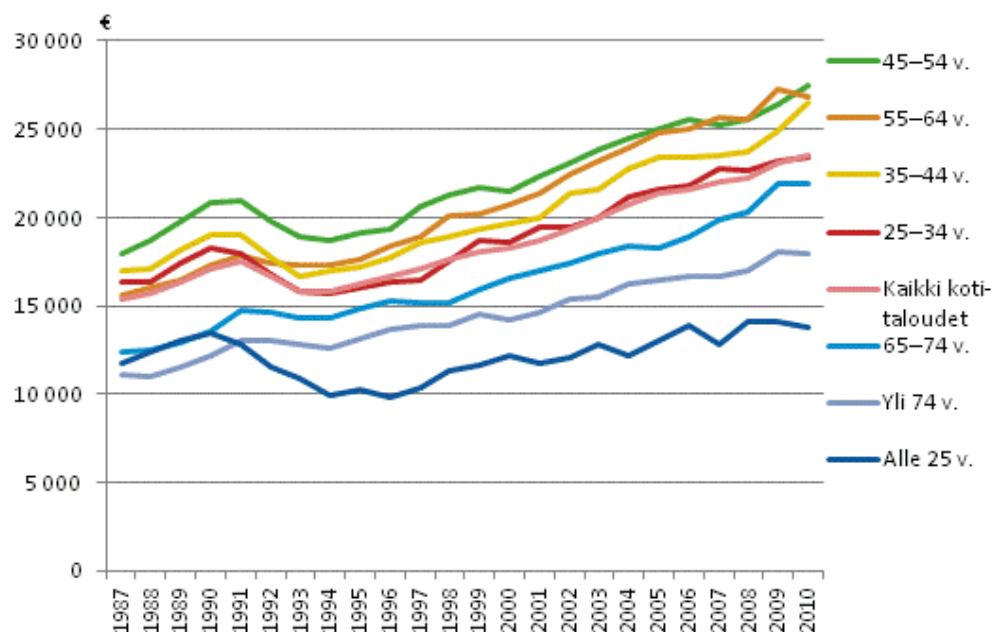
**Taulukko 5.** Kooste alan toimijoiden näkemyksistä tulevaisuuden palvelutarpeista ja palveluiden yleisistä suuntauksista.

	<b>Kaikki</b>	<b>Iäkkäät</b>
<b>Yleiset suuntauksukset</b>	Asunto- ja asuinaluebrändit Asutokonseptit Asukaslähtöisyys Yksilöllisyys Monipuolisempi asuntotarjonta Asumisen kokonaispalvelut Palveluiden tarjonta keskitetysti Palveluintegraattorit Elinkaaripalvelut	Esteettömyys Palveluiden läheisyys
<b>Palvelut</b>	Hyvinvointipalvelut Terveyspalvelut Turvallisuus- ja seurantapalvelut Asunnon korjaamiseen, muuntamiseen ja päivitykseen liittyvät palvelut Pienkorjaus "Korttelitalkkari"/"eTalkkari" Asuinkiinteistöjen huolto ja ylläpito 100 vuoden takuu Uudet korjauksen ja päivityksen rahoituspalvelut Asuntojen hallinnointi Kulttuuri-, viihde- ja vapaa-aikapalvelut Internetpalvelut kotiinkuljetuksella Tiedonvälityspalvelut Uudet liikkumisen palvelut	Huolto- ja ylläpitopalvelut Vanhusten kotona selviytymisen palvelut

Alan toimijat uskovat asiakaslähtöisyyden ja yksilöllisyyden korostuvan tulevaisuuden asumisen palveluissa sekä palveluita tarjottavan keskitetysti kokonaispalveluina. Tässä auttavat asuntokonseptit ja -brändit, joiden uskotaan lisääntyvän ja monipuolistuvan. Elinkaaripalveluiden uskotaan laajentuvan myös asuntopuolelle. Palveluissa korostuvat hyvinvointi, terveys ja turvallisuus sekä asunnon korjaamiseen, muuntamiseen ja päivittämiseen liittyvät palvelut. Myös asumisen tulevaisuutta käsittelevissä tutkimuksissa on tunnistettu tarve pienkorjauksille, ja jonkinlaisen korttelitalkkaripalvelun nähdään olevan tässä apuna. Alan toimijat ovat ideoineet ennakkoluulottomasti uusia vaihtoehtoja asuintalojen ylläpitoon, josta on esimerkkinä taulukossa 5 esitetty 100 vuoden takuu. Erilaisten viihde- ja vapaa-ajanpalveluiden käytön arvellaan lisääntyvän, kuten myös verkkokauppalveluiden ja kotiinkuljetusten. Uudenlaiset liikkumisen palvelut tulevat vastaamaan erilaisiin liikkumistarpeisiin. Iäkkäiden ihmisten palveluissa korostuvat esteettömyys, palveluiden saatavuus ja kotona selviytymistä tukevat palvelut.

### 4.3.3 Palveluiden kuluttamista tukevat tekijät

Elintason ja tulotason nousun on todettu lisäävän palveluiden käyttöä (Alcon et al. 2002, Leskisen et al. 2007 mukaan). Tätä tutkimustulosta tukee myös Kanasen & Tyvimaan tutkimus (2011, s. 49), jossa löydettiin voimakas yhteys tulojen ja kodin palveluiden kiinnostuksen välille: mitä suuremmat tulot kotitaloudella oli, sitä kiinnostuneempia vastaajat olivat kodin palveluiden käyttämisestä tulevaisuudessa. Suomessa kotitalouksien tulokehitys on ollut tasaisen nousujohteista vuosina 1987–2010 lukuunottamatta 1990-luvun alun lama-aikaa, kuten kuva 10 osoittaa. Tulojen suhteellinen kehitys on ollut sitä parempaa, mitä vanhemmasta taloudesta on kyse lukuunottamatta aivan vanhin, 75 vuotta täyttäneiden ikäryhmää. (Suomen virallinen tilasto (SVT) 2010.)



**Kuva 10.** Suomalaisten kotitalouksien mediaanitulojen kehitys viitehenkilön iän mukaan vuosina 1987–2010 (Suomen virallinen tilasto (SVT) 2010).

Tulotason nousun myötä myös varallisuus on kasvanut. Suomalaisten varallisuudessa suuri merkitys on asuntovarallisuudella, sillä noin kaksi kolmesta taloudesta asuu omistusasunnossa, ja omistusasunnon osuus bruttovarallisuudesta on 56 %. Nettovarallisuudessa huomioidaan velat, joiden määrä vaihtelee myös elämänvaiheen mukaan. Velan määrä pienenee iän myötä, ja esimerkiksi kokonaan velaton omistusasunto on 65 vuotta täyttäneillä jo noin 70 prosentilla. (Suomen virallinen tilasto (SVT) 2009.)

Varallisuuden nousun lisäksi kulutustottumusten muutos edesauttaa palveluiden käyttöä. Muutaman viimeisen vuosikymmenen ajan kotitalouksien kulutusmenot ovat kasvaneet nopeasti ja tasaisesti lukuun ottamatta 1990-luvun puolivälin taantumaa (Suomen virallinen tilasto (SVT) 2006). Riihelä & Sullström kertovat yhteiskunnan vaurastumisen myötä kotitalouksien kulutustottumusten muuttuneen merkittävästi. Muutos alkoi noin 1900-luvun puolen välin aikaan, kun teknisen kehityksen seurauksena kestotavarat yleistyivät verrattuna kertakäyttötavaroihin, joihin esimerkiksi elintarvikkeet luetaan, ja sitäkin enemmän kasvoi kotitalouksien kulutuksessa palveluiden osuus, joka nykyään edustaa jo niukasti yli puolta koko kotitalouden kulutuksesta. (Riihelä & Sullström 2008, s. 66–69.) Palveluiden yleistyminen tukee Timosen (2005, s. 6) väittämää, jonka mukaan vaurastumisen myötä elämän laatu ja sisältö tulevat materiaa keskeisemmiksi asioiksi, kun ihminen voi hengissä selviytymisen sijaan keskittyä henkilökohtaisiin hyvinvointipyrkimyksiin.

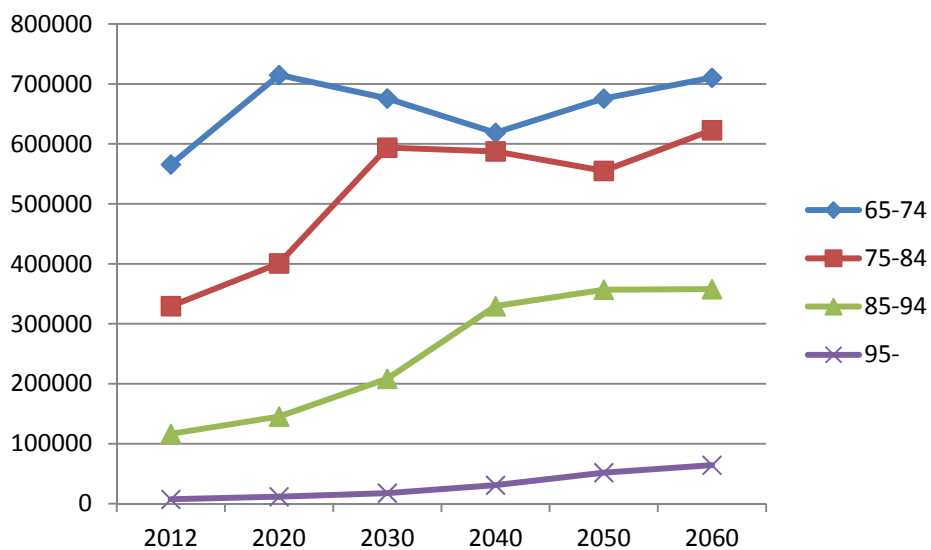
Pantzar & Shove ovat tarkastelleet tarkemmin asumisen taloudellista osuutta kuluttajien menoista, joka on noussut 1970-luvun noin kuudesosasta nykyiseen neljännekseen. Tämä kertoo heidän mukaan asumisen suuresta merkityksestä vapaa-ajan trendeissä, jonka vuoksi kotia pidetään elämää rikastuttavana keskiönä. Näin ollen elämyksiä haetaan nimenomaan myös kotoa. (Pantzar & Shove 2005.) Eräissä kotitalouspalveluiden käyttöä käsittelevissä tutkimuksissa tunnistettiin esimerkiksi mukavuudenhalu, kiire sekä halu saada lisää vapaa-aikaa tekijöiksi, jotka lisäävät kotitalouspalveluiden käyttöä (Varjosen et al. 2007, s. 72–73; Aalto & Varjonen 2010, s. 13). Myös laajemmin ihmisten uskotaan yhä enemmän hakevan tavallisten tuotteiden ja palveluiden sijasta elämyksiä; puhutaan elämystaloudesta. Ihmiset haluavat kokea yksilöllisiä elämyksiä, joilla voi ilmentää omaa elämäntyyliä, kun tuotteista ja palveluista on tullut tavanomaisia ja kaikkien saatavilla olevia. Tämän ymmärtäessään yritykset voivat toimia menestyksekkäästi kilpailevilla markkinoilla. (Pine & Gilmore, 1998.)

Kotitaloustöitä korvaavia palveluita ovat leimanneet kielteiset asenteet, jotka liittyvät esimerkiksi laiskuuteen ja kykenemättömyyteen. Usean tutkimuksen mukaan palveluiden käyttöön suhtaudutaan kuitenkin nykyään aikaisempaa myönteisemmin ja asenteet ovat sallivampia. Asennemuutoksen syiden on arveltu johtuvan kotitalouspalveluiden saamasta myönteisestä julkisuudesta sekä palvelujen tutuksi ja tavanomaiseksi tulemisesta kotitalouspalveluiden ja kotitalousvähennyksen mediassa näkymisen vuoksi. (Varjonen et al. 2005, s. 39, 46; Varjonen et al. 2007, s. 72.) Tuorilan (2009, s. 24–25) mukaan positiiviseen suhtautumiseen iäkkäiden keskuudessa vaikuttavat myös terveyteen ja hyvinvointiin panostaminen sekä arjen helpottaminen palveluita ostamalla, joi-

den lisäksi iäkkäät pitivät palveluiden ostamista luontevampana, kuin avun pyytämistä sukulaisilta tai tuttavilta.

Edellä mainitun kotitalousvähennyksen on todettu itsessäänkin luovan kotitalouspalveluille merkittävästi uutta kysyntää ja jopa käynnistäneen kokonaan uudet palvelumarkkinat siivousalalle (Niilola & Valtakari 2006, s. 115). Myönnetyn kotitalousvähennyksen määrä verotuksessa sekä kotitalousvähennyksen saajien määrä on kasvanut koko ajan järjestelmän tultua nykymuotoisena voimaan vuonna 2001, joskin sitä on muutettu useaan kertaan. Kotitalousvähennysten yhteismäärä on kasvanut vuosina 2001–2011 lähes 15-kertaiseksi ja kotitalousvähennyksen saajien määrä noin 5,5-kertaiseksi. (Tilastoja kotitalousvähennyksen käytöstä 2012.)

Tärkeä palveluiden käyttöä lisäävä tekijä on kaikkien edellä mainittujen tekijöiden lisäksi väestön ikääntyminen, jonka vuoksi arkea helpottavien ja asumista tukevien palveluiden tarpeen nähdään lisääntyvän muunmuassa toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi (Varjonen et al. 2005, s. 6; Varjonen et al. 2007, s. 70; Larjovuori & Ainasoja 2007, s. 7; Vähä et al. 2009, s. 63, 65). Toisaalta eläkeläisistä tulee lähitulevaisuudessa entistä terveempiä ja vauraampia (Varjonen et al. 2007, s. 71), ja ostovoimaisten iäkkäiden nähdään osaavan käyttää monenlaisia palveluita ja vaatia laatua (Mannermaa 2004, s. 100). Alla kuvassa 11 on esitetty yli 65-vuotiaan väestön ennustettu kehittyminen vuoteen 2060 asti.



**Kuva 11.** Yli 65-vuotiaiden suomalaisten väestöennuste ikäluokittain aikavälillä 2012–2060. (Väestöennuste 2012, 2012)

Suomen väestö jatkaa ikääntymistä työikäisen väestön vähetessä ja yli 65-vuotiaiden määrän kasvaessa. Tilastokeskuksen uusimman väestöennusteen mukaan yli 65-vuotiaiden väestönosuus arvioidaan vuonna 2030 olevan 26 % ja vuonna 2060 28 %, kun osuus nykyhetkellä on 18 %. Tämä tarkoittaa yli 65-vuotiaiden määrän lähes kaksinkertaistuvan nykyisestä vuoteen 2060 mennessä. (Suomen virallinen tilasto (SVT) 2012a.)



#### 4.3.4 Palveluiden käytön esteitä

Palveluiden tarpeettomuus nousi eräissä kyselytutkimuksissa yleisimmäksi tai toiseksi yleisimmäksi syyksi olla käyttämättä kotitalouspalveluita. Tarpeettomuudella viitattiin siihen, että kotityöt kyetään tekemään itse, niitä on vähän ja niiden tekemiseen on riittävästi aikaa. Oman kyvyn aleneminen, perheen ja asunnon koon kasvu sekä ansiotyöajan piteneminen nähtiinkin palveluntarvetta lisäävinä tekijöinä. (Varjonen et al. 2007, s. 33; Varjonen et al. 2005, s. 44–46; Larjovuori & Ainasoja 2007, s. 40.)

Merkittävä este palveluiden käytölle on todettu olevan tottumus ja halu tehdä kotityöt itse (Varjonen et al. 2007, s. 33; Varjonen et al. 2005, s. 45). Kotitöiden itse tekemisellä on havaittu olevan ihmisille monia positiivisia merkityksiä, vaikka niiden koetaan yleisesti olevan pakonomaisia askareita, jotka vievät aikaa muulta tekemiseltä. Tällaisia merkityksiä ovat esimerkiksi kotitöiden rentouttava vastapaino palkkatyölle, toimintakyvyn ylläpitäminen, omatoimisuus ja nuorten kasvattaminen, ja ne saattavat olla painavampia syitä hoitaa kotityöt itse, vaikka varaa ja suotuisa asenne kotitalouspalveluihin olisikin. (Varjonen et al. 2005, s. 48–55.) Ikääntyvät haluavat tehdä kotitöitä itse myös sen toimintakykyä ylläpitävän vaikutuksen vuoksi (Tuorila 2009, s. 25).

Yhdeksi syyksi olla käyttämättä palveluita on useissa tutkimuksissa osoittautunut palveluiden kalleus, joka ei tosin esiinny uudemmissa tutkimuksissa yhtä merkittävänä syynä kuin aikaisemmissa (Varjonen et al. 2005, s. 45–46; Varjonen et al. 2007, s. 33; Larjovuori & Ainasoja 2007, s. 40). Myös maksuhalukkuuden voidaan todeta nousseen, kun aikaisempia tutkimuksia verrataan uudempiin (Varjonen et al. 2007, s. 47–48; Aalto & Varjonen 2010, s. 15; Kananen & Tyvimaan 2011, s. 30–41.) Vaikka Kananen & Tyvimaan tutkimuksessa maksuhalukkuus oli verrattain suurta ja lähellä markkinoiden todellisia hintoja, piti suurin osa vastaajista kotiin tarjottavia palveluita kuitenkin liian kalliina. Heidän tutkimuksessa vastaajat eivät olleet myöskään kovin halukkaita sisällyttämään palveluita vuokraan tai vastikkeeseen, mutta tutkimustulostensa perusteella tutkijat arvelevat palveluille saattavan olla kysyntää paremmilla tuottomalleilla ja palveluiden käytön mahdollisesti lisääntyvän, mikäli tiettyjä palveluita voitaisiin tilata suoraan osana vastiketta. (Kananen & Tyvimaan 2011, s. 41, 43.)

Kaikille palveluiden käyttö ei tule kyseeseen siksi, että vieraita ei ole luontevaa päästää omaan asuntoon (Varjonen et al. 2005, s. 45). Luottamus palveluntarjoajiin on kuitenkin Kananen & Tyvimaan (2011, s. 29) mielestä yleisesti hyvä, sillä heidän tutkimuksessaan vain viidennes vastaajista ei uskaltaisi päästää palveluntarjoajaa asuntoonsa tai epäröi asian suhteen. Kuitenkin myös luotettavien tekijöiden löytyminen on useissa tutkimuksissa mainittu yhdeksi syyksi palveluiden käyttämättömyydelle (Varjonen et al. 2005, s. 45; Varjonen et al. 2007, s. 33; Aalto & Varjonen 2010, s. 14). Lisäksi eräissä tutkimuksissa vain vajaa 40 % vastaajista arvioi ylipäättään ihmisten tietävän riittävästi kotiin tarjolla olevista palveluista (Kananen & Tyvimaan 2011, s. 30). Syiksi palveluiden käyttämättömyydelle on myös mainittu muunmuassa niiden hankkimisen vaivalloisuus ja aikaisemmat huonot kokemukset (Varjonen et al. 2005, s. 45; Varjonen et al. 2007, s. 33; Larjovuori & Ainasoja 2007, s. 40).

### 4.3.5 Markkinoiden uusia palveluita

Tässä luvussa esitellään kaksi 2000-luvulla syntynyttä yritystä, joiden palveluilla voitaisiin tukea ostostentekoon ja liikkumiseen liittyviä asukastarpeita. Molemmat yritykset toimivat pääkaupunkiseudulla. Lähteinä yritysten ja niiden palveluiden esitelyssä on käytetty yritysten internetsivustoja, ellei muuta lähdettä ole mainittu.

#### **Kauppahalli24**

Kauppahalli24 on pääosin pääkaupunkiseudulla toimiva verkkokauppapalvelu, joka kokoaa usean lähituottajan palvelut sekä muita palveluita hankittavaksi samasta osoitteesta yhteisin toimituksin. Saatavilla on päivittäistavaroita usealta kymmeneltä valmistajalta, joiden tuotteita on tavallisissa ruokakaupoissa. Lisäksi yhteistyötä tehdään noin 20 pientuottajan kanssa, joiden tuotteisiin voi tutustua tarkemmin verkkokaupan internetsivuilla. Elintarvikkeiden lisäksi toimituksia tehdään lastenmaailma-, hygieniatuotteet-, kodinhoito-, luontaistuotteet-, lemmikkimailma-, askartelutarvikkeet-, toimistotarvikkeet- sekä lehdet ja kirjat -kategorioista. Kauppahalli24:n kautta on mahdollista hankkia myös kirjasto- ja pesulapalveluita.

Kauppahalli24:n edeltäjä oli ennen vuoden 2012 lopussa tehtyä nimenvaihdosta Seulo. Tuorila kertoo tutkimuksessaan, että Seulo oli useiden yritysten ja kuntatahojen yhteinen kehityshanke, jonka tarkoituksena oli helpottaa kotitalouksien logistisia ongelmia ja toimia uudenaikaisena asiakaslähtöisenä kodin ostosten tilaus- ja toimituspalveluna. Sen avulla oli tarkoitus myös muunmuassa lisätä ekologisuutta vähentämällä liikennetarvetta ja edistää paikallisten lähi- ja pientuottajien pääsyä markkinoille. (Tuorila 2009, s. 14.) Seulon tavoitteet vaikuttavat toteutuneen hyvin nykyisen Kauppahalli24:n kautta, sillä mukana on useita paikallisia pientuottajia ja palvelunkäyttö todella helpottaa kotitalouksia liikenne- ja aikataulukysymyksissä, sillä käytettäessä palvelua ainoa itse tehtävä asia on tilauksen tekeminen ja maksaminen internetissä. Verkkokauppa mainostaakin aikaa, vaivaa ja rahaa säästyvän käytön helppouden, edullisten hintojen, suunnitelmallisen ostamisen ja säästyneiden liikennekulujen vuoksi. Varsinainen mainoslause on "luonnollisesti tuorein", jolla viitataan siihen, että tuotteet hankitaan suoraan tuottajilta tilausten perusteella ilman varastointia.

Verkkokaupan toimintaperiaate on seuraava: Asiakas tekee verkkopalvelussa tilauksen, johon voi kuulua eri tuottajilta tilattavia tuotteita tai palveluita. Toimituksen kokonaishinta määräytyy tuotehinnoista, toimitusmaksusta ja mahdollisista palvelumaksuista, ja se maksetaan vasta toimituksen yhteydessä annettavan kuitin perusteella, sillä toteutunut toimitus voi poiketa tilauksesta toimitusongelman tai esimerkiksi tuotteen tarakan toteutuneen painon takia. Tilaus toimitetaan asiakkaan merkitsemänä ajankohtana pyydettyyn toimitusalueella olevaan osoitteeseen. Asiakkaan on oltava ottamassa toimitus vastaan, tai hän voi vaihtoehtoisesti sopia Kauppahalli24:n tarjoamien lukollisten vastaanottokaappien käytöstä. Viallisista tuotteista voi reklamoida normaalilla tavalla asiakaspalveluun. Tuotteet toimitetaan asiakkaalle lämpöeristetyissä laatikoissa, joissa on mahdollista kuljettaa lämpimiä, kylmiä ja pakastettuja tuotteita samaan aikaan.

### **Autojen yhteiskäyttöpalvelu – CityCarClub**

Autojen yhteiskäyttö mahdollistaa auton käytön ilman oman auton omistamista. Käyttö on joustavaa, sillä auton voi varata käyttöönsä muutamasta tunnista pidempiin aikoihin, ja auton saa yleensä käyttöön kodin tai työpaikan läheltä, sillä autojen noutopisteitä on ympäri kaupunkia useissa paikoissa. Varaus tehdään internetissä tai puhelimitse, ja auton saa käyttöön älykortilla tai matkapuhelimella. Autojen yhteiskäyttö sopii ihmisille, jotka eivät tarvitse autoa päivittäin. Sen on laskettu tulevan todennäköisesti edullisemmaksi kuin oman auton käytön alle 10 000 km:n vuotuisella ajolla. (Voltti 2010, s. 8.)

Autojen yhteiskäyttö ja auton vuokraus ovat eri asioita. Yhteiskäyttöauton käyttöoikeus on vain palveluntarjoajan rekisteröityneellä jäsenellä, jolloin vuokrauskerroista ei tehdä erillisiä sopimuksia toisin kuin auton vuokrauksen yhteydessä. Auton vuokraus maksetaan yleensä etukäteen, kun taas yhteiskäyttöauton käytöstä laskutetaan kuukausittain käytön mukaan. Auton yhteiskäyttö sisältää kaikki autoilun kustannukset mukaanlukien polttoaineen, joka ei yleensä kuulu vuokraukseen. Vuokrauksen minimiaika on yleensä vuorokausi ja yhteiskäyttöauton tunnista kahteen. Autovuokraamon auto on usein noudettava ja palautettava vuokraamon toimipisteeseen sen aukioloaikoina. Yhteiskäyttöauton voi noutaa ja palauttaa itsepalveluna mihin vuorokauden aikaan tahansa, ja pääosin voi käyttää mitä vain palveluntarjoajan nouto- tai palautuspaikkaa. (Voltti 2010, s. 8.)

City Car Club on pääkaupunkiseudulla toimiva autojen yhteiskäyttöpalvelu, jolla on 110 hajasijoitettua autojen nouto- ja palautuspistettä, jotka ovat vuokrassa kaupungilta. Yritys aloitti toimintansa vuonna 2000, ja sillä oli vuoden 2011 lopussa noin 3 500 asiakasta kasvuvauhdin ollessa yli 20 % vuodessa (Taskinen & Voltti 2011, s. 5–6). City Car Club tarjoaa erilaisia autoja erilaisiin käyttötarkoituksiin kolmesta kokoluokasta. Palvelun hinta määräytyy kuukausimaksun ja tunti- tai vuorokausiperusteisen käyttömaksun mukaan. Rekisteröityminen klubiin on ilmaista, ja Helsingin seudun liikenteen kuukausikortin haltijat saavat kuukausimaksusta alennusta. Auto toimitetaan ilmaiseksi haluttuun paikkaan, ja sen voi palauttaa eri paikkaan veloituksesta. Sekä ovien avaamisesta että sulkemisesta vuokrauksen alkaessa ja päättyessä veloitetaan pieni maksu.

Otettaessa auto käyttöön ja luovutettaessa se takaisin ovi avataan ja suljetaan kännykällä toimivalla ovenavauspalvelulla, sillä avaimet ovat auton sisällä. Auton käyttäjä veloitetaan alussa tarkistamaan vikalistan perusteella uudet viat ja ilmoittamaan niistä City Car Clubille. Tarvittaessa auto tankataan autossa olevalla polttoainekortilla ja tankkauksesta hyvitetään pieni korvaus seuraavan laskun yhteydessä.

Toistaiseksi City Car Club on ollut ainoa auton yhteiskäyttöä edustava palveluntarjoaja Suomessa. Auton yhteiskäytön rinnalla on yleistynyt vertaisvuokraus, jossa palveluntarjoaja ei omista itse autoja, vaan välittää yksityisten omistamia autoja muille silloin, kun niille ei ole omaa käyttöä. Järjestelmässä on sekä yhtäläisyyksiä että eroja yhteiskäyttöön. Ratkaiseva ongelma on liittynyt vakuutuksiin, sillä pakollinen liikennevakuutus on kytketty autoon, jonka vuoksi omistaja menettää vakuutuksen bonukset vahingon aiheutuessa. Lisäksi auton vuokraamisen katsotaan lisäävän vahingon riskiä, joten vakuutusmaksut nousevat. (Yhteiskäyttöautot asuntoalueilla 2011, s. 36–38.)

## 5 ASUMISTARPEISTA JOHDETUT PALVELUT

Tämä luku käsittää valitun asutuskonseptin kehitysmallin toisen ja kolmannen vaiheen, eli ideoiden kehittelyn ja palvelukonseptien kehittämisen, joita ei eritellä omiksi kokonaisuuksiksi. Palveluideoiden lähtökohtana ovat teoriaosuudessa selkeimmin esiintulleet palvelutarpeet sekä NCC:n palvelustrategia, ja ideoinnissa käytetään apuna muunmuassa kilpailijoiden palvelutarjoaman ja markkinoilla olevien uusien palveluiden tarkastelua. Palvelukonseptit puolestaan muotoutuvat valikoiduista ideoista NCC:ltä saatujen kommenttien perusteella. Varsinaisten palvelukonseptien lisäksi selvitetään myös rakentamisen ratkaisuja, joilla voidaan edesauttaa palveluiden käyttämistä asunnoissa. Huomionarvoista on, että tässä vaiheessa palvelukonseptit edustavat yksittäisiä palveluratkaisuja. Kuten edellä palvelukonseptia käsittelevässä luvussa 2.1.3 kävi ilmi, Johnstonin & Clarkin (2008) mukaan palvelukonseptilla voidaan kuvata yrityksen tarjoaman palvelukokonaisuuden lisäksi myös yksittäisiä palveluita. Varsinaisten asutuskonseptien kehittämiseen otetaan kantaa asukashaastatteluiden jälkeen, kun saadaan viitteitä siitä, mille palveluille olisi kysyntää asuntoon liitettynä.

Luvussa 5.1 perustellaan, minkä asukastarpeiden mukaisia palveluita päätetään kehittää. Seuraavissa alaluvuissa esitellään kehitetyt palveluiden käyttöä mahdollistavat rakentamisen ratkaisut sekä varsinaiset palvelukonseptit. Niiden keskeiset tarkastelunäkökulmat kootaan selvyyden taulukkoon kunkin esittelyn jälkeen, ja ne ovat valitun asutuskonseptin kehitysmallin mukaisia. Palveluiden käyttöä mahdollistavista rakenteellisista ratkaisuista ei ole mahdollista tarkastella kaikkia näkökulmia, sillä ne eivät ole varsinaisia palveluita. Palveluehdotuksia ei jaotella ennen haastatteluita koskemaan ainoastaan NCC Tähtikoteja tai Aktiivikoteja, vaan haastatteluissa pyritään saamaan selville, kummassa asutuskonseptissa niille olisi kysyntää, vai olisiko kummassakin. Rakentamisratkaisut ja palvelukonseptit on esitelty erillisinä palveluina, jotta niiden kiinnostavuutta voidaan asukashaastatteluissa selvittää toisistaan riippumattomina.

### 5.1 Kehittämisen lähtökohdaksi valittavat asukastarpeet

Tarkasteltaessa kotitalouspalveluiden käyttöä sekä tulevaisuudessa mielenkiintoa herättäviä kotitalouspalveluita esiin nousivat eniten käytettyinä tai eniten kiinnostusta herättäneinä siivouspalvelut, vaatehuoltopalvelut, ruoan sekä päivittäis- ja muiden tavaroiden kotiinkuljetuspalvelut sekä kodin pienet huolto- ja kunnostustyöt. Vanhuksilla oli tarvetta ja toiveita myös hoivapalveluille ja henkilökuljetuspalveluille, ja vastaavasti lapsiperheillä lastenhoidolle. Tutkittaessa asuinalueelle haluttavia palveluita tärkeimmät palvelut olivat päivittäistavarakauppa ja julkisen liikenteen pysäkki. Päivittäistavaroiden hankkiminen näyttäisi siis olevan tärkeässä osassa kotitalouksien arkea. Mikäli päivit-

täistavarakauppaa ei löydy asuinalueelta tai helpon kulkuyhteyden varrelta, voi vaihtoehdoksi tulla myös päivittäistavaroiden kotiinkuljetuspalvelu. Julkisen liikenteen käyttöhalukkuus taas liittyy yllä mainittuun henkilökuljetustarpeeseen. Mikäli julkisen liikenteen pysäkit ovat kaukana, joutuvat ihmiset turvautumaan muihin ratkaisuihin. Näitä ratkaisuja on autoilun lisäksi rajoitetusti, lähinnä taksipalvelut. Huomattavaa on myös se, että niillä, jotka haluaisivat käyttää julkista liikennettä, ei välttämättä ole autoilumahdollisuutta.

Myös alan toimijoiden näkemyksissä tulevaisuuden palvelutarpeista nousi esiin tarve uusille liikkumisen palveluille ja internetostosten kotiinkuljetuspalveluille. Asumiseen yhdistettäville hyvinvointi-, turvallisuus- ja terveystarpeille nähtiin tulevaisuudessa vahva sija, ja vanhusten osalta kotona selviytymisen palveluiden nähdään lisääntyvän. Asumisesta uskotaan haluttavan viihteellisempää, mitä tukisivat erilaiset kulttuuri-, viihde- ja vapaa-ajan palvelut. Alan toimijat olivat myös erityisen yksimielisiä siitä, että asunnon korjaamiseen, huoltoon, muuntamiseen ja päivittämiseen liittyvät palvelut sekä yleisesti elinkaari- ja palvelut tulevat yleistymään. He tunnistivat myös saman tarpeen kuin asukaskyselyiden tavoittamat asukkaat: tarpeen pienkorjauspalveluille. Eri tutkimuksissa ehdotetun talonmiehen tai "korttelitalkkarin" tarkoituksena on juuri hoitaa pieniä korjaus- ja huoltotöitä. Jotta uudet palvelut olisivat mahdollisia, näkevät alalla toimivat henkilöt tarpeen kehittää uudenlaisia rahoituspalveluita korjaus- ja päivitystöille. Lisäksi he arvelevat uusille asuntojen hallinnointipalveluille olevan tarvetta sen vuoksi, että tarvittavat korjaustyöt tulisi tehtyä ajoissa.

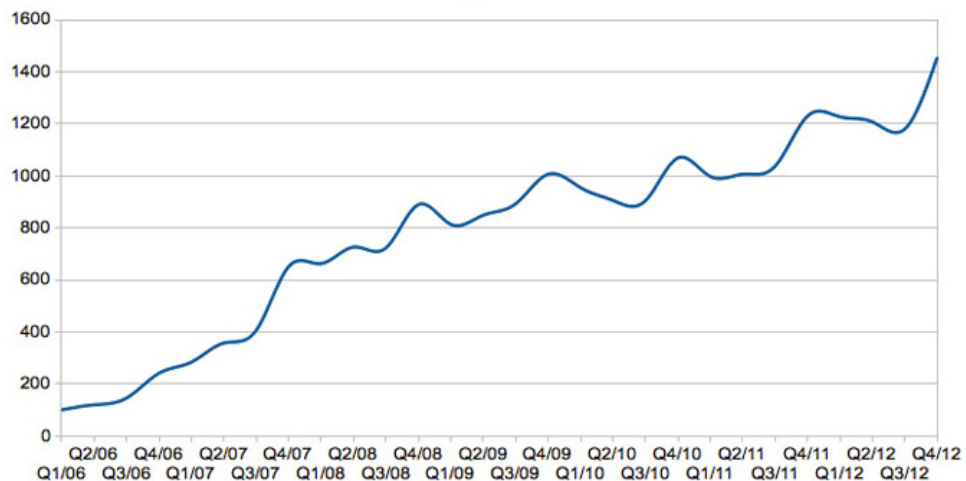
Lähes kaikki edellä mainituista asukastarpeista sopivat NCC:n asuntoliiketoiminnan tulevaisuuden palvelustrategiaan (katso luku 3.3). Esimerkiksi tavaroiden kotiinkuljetuspalveluiden ja henkilökuljetuspalveluiden osalta voidaan mieltä ympäristöystävällisiä ratkaisuja. NCC on halukas myös lähteä kehittämään asuintalojen ylläpitoon ja päivittämiseen liittyviä malleja, joiden kehittämiseen alan muutkin toimijat uskovat. Tässä työssä kehitetään ratkaisut tavarantoimituksen, siivouspalveluiden, asukkaiden keskitetysti hankkimien palveluiden, turvallisuuspalveluiden ja henkilökuljetuspalveluiden järjestämiseksi asuintalossa. Lisäksi kehitetään palvelukonseptit keskitettyyn palveluntarjontaan, jonka tarve tuli esiin luvussa 4.2.3, taloyhtiöiden ylläpitopalveluihin, asuntojen ajanmukaistamispalveluihin sekä asuntojen pienkorjauspalveluihin.

Yllä olevasta koosteesta tarkastelun ulkopuolelle jätetään korjaus- ja päivitystöiden rahoituspalvelut sekä viihdepalvelut. Myöskään terveys- ja hoivapalveluiden järjestämistä osana NCC:n asuntokonsepteja ei tässä työssä tutkita, sillä niiden järjestämiseen niin asuntoihin kuin alueellisestikin on jo olemassa hyviä käytäntöjä. Esimerkiksi osana kuntien perusterveydenhuoltoa terveyskeskuksen alaisuudessa on alkanut muutamissa kunnissa toimia kaikille avoimia ja ilmaisia terveyskioskeja, joita on sijoitettu asiakkaiden keskuuteen ostoskeskuksiin. Niissä tarjotaan muunmuassa ennaltaehkäisevää terveysneuvontaa, palveluohjausta ja pienimuotoista vastaanottotoimintaa. Terveyskioskikonsepti on lähtöisin Sitran Kuntaohjelmasta. (Terveyskioski 2011.) Kotiin tuotavissa palveluissa Tuorila (2011, s. 11–12) kertoo erilaisten kotihoivapalveluiden lisäksi olemassa olevan jopa sairaalatasoista lääkärihoitoa tuttuun kotiympäristöön tuotuna.

## 5.2 Palveluiden käyttöä mahdollistavat rakentamisen ratkaisut

### 5.2.1 Tavarantoimitus

Nettikaupan suosio on kasvanut tasaisen nopeasti viime vuosina, minkä osoittaa esimerkiksi Vilkas Oy:n laatima verkkokauppaindeksi (Verkkokauppa kasvoi 2013). Verkkokauppaindeksi ilmoittaa verkkokaupan myynnin muutoksen, myyntikertojen muutoksen ja keskimääräisen tilauksen arvon painotetun keskiarvon (Verkkokauppaindeksi 2013). Vuoden 2012 viimeisen neljänneksen verkkokauppaindeksi on esitetty kuvassa 12. Vuonna 2012 verkkokauppaan käytettiin 28 % enemmän rahaa kuin edellisellä vuonna ja verkkokauppaindeksi kasvoi 18,35 % vuoden tarkastelujaksolla (Verkkokauppa kasvoi 2013).



**Kuva 12.** Verkkokauppaindeksin kehitys vuosina 2006–2012 (Verkkokauppa kasvoi 2013).

Myös Tilastokeskuksen mukaan verkkokaupan asiakkaiden määrä kasvaa. Kaksi kolmesta suomalaisesta teki ostoksia verkkokaupasta vuoden sisällä tutkimuksesta, joka julkaisiin vuoden 2012 lopussa. Siinä ilmeni myös, että 16–54-vuotiaista yli puolet, 55–64-vuotiaista vajaa kolmannes ja 65–74-vuotiaistakin jopa 13 % oli ostanut verkkokaupasta viimeisen kolmen kuukauden aikana (Suomen virallinen tilasto (SVT) 2012b). Verkkokauppa on siis tavoittanut kaikenikäiset.

Erikoistuneiden tuotteiden verkkokauppoja on toiminut jo pitkään, mutta nyt myös suuret päivittäistavarakaupat Prisma ja Citymarket sekä tavaratalot Sokos ja Stockmann ovat laajentaneet toimintaansa verkkokauppaan, jossa myydään käyttötavaroita. Toimitukset on mahdollista noutaa valitun myymälän toimipisteestä tai postista, tai tilaus voidaan toimittaa suoraan kotiin. (Toimitustavat 2012; Toimitustavat, -kulut ja lähetyksen seuranta 2013; Tilaus- ja toimitusehdot 2012; Yleiset sopimusehdot 2010.) S-Ryhmä on laajentanut toimintaansa muutamassa kaupungissa myös ruoan verkkokauppaan Foodie.fm-palvelun avulla, joka on personoitu ruokasuosituspalvelu ja ruokaverkkokauppa

kuluttajille ja päivittäistavarakauppiaille (Syö hyvin 2012). Suomessa toimii myös muita ruoan verkkokauppoja. Verkkokaupat käyttävät ilmeisesti alihankintana logistiikkapalveluita kotiinkuljetukseen. Esimerkiksi Itellalla on erityisesti verkkokaupan ja posti-myyntilähetysten jakeluun kuluttajille tarkoitettu palvelu, Itella Express Flex, johon voidaan sisällyttää myös useiden laitteiden asennuspalvelu (Itella Express Flex 2013).

Kotiinkuljetuksen sisältäviä verkkokauppapalveluita on siis olemassa kattavasti, ja myös verkkoruokakauppojen kehitykseen panostetaan. Ongelmana asiakkaalla saattaa olla toimituksen vastaanottaminen, joka tietenkin vaatii oven avaamisen ja vastaanoton kotona. Ratkaisuna voisi olla esimerkiksi edellä luvussa 4.3.5 esitellyn Kauppahalli24:n kaltainen ratkaisu tavaravastaanottoaapeista. Tässä työssä kuitenkin tutkitaan palvelueteiseksi kutsuttua ratkaisua, jonka avulla tavarat voidaan tuoda suoraan asuntoon.

Palvelueteinen tarkoittaa porraskäytävän ja asunnon välissä olevaa pientä, noin 60 cm syvää tilaa, johon tavarantoimittajat voivat jättää tuomansa lähetykset. Palvelueteiseen pääsee porraskäytävästä asunnon ulko-ovessa olevan koodilukon avulla. Lukon koodin voi antaa puhelimitse palveluntarjoajalle ja vaihtaa tarvittaessa. Palvelueteisen erottaa asunnosta toinen ovi, jossa on varsinainen asunnon lukitus. Näin tavarantoimittajat pääsevät tuomaan lähetykset asunnon palvelueteiseen, vaikka asukkaat eivät ole kotona, mutta he eivät pääse pidemmälle asunnon sisään. Pirhosen (2013) mukaan kylmäsäilytystä vaativille ruoille on nettiruokakaupoilla jo nyt olemassa lämpöeristettyjä kasetteja, joissa ruoat voidaan tuoda kotiin niin, että ne säilyvät kylminä jopa kuusi tuntia. Näin ruokaostokset voidaan toimittaa jo päivällä, ja ne voidaan siirtää jääkaappiin asukkaan tullessa esimerkiksi töiden jälkeen kotiin. Palvelueteinen mahdollistaa ostosten kotiinkuljetuksen lisäksi esimerkiksi pyykkien noutamisen kotoa ja tuomisen valmiina takaisin suoraan kotiin asiakkaan olematta paikalla. Myös muut vastaavat palvelut kotoa noudettuna ja kotiin tuotuna olisivat mahdollisia. Palvelueteisestä on havainnekuva liitteessä 1. Tämän työn haastatteluihin valitaan tavaroiden kotiinkuljetuksen ratkaisuksi palvelueteinen.

Kokoava idea	Tavaroiden kotiin toimittamisen mahdollisuus ilman tarvetta olla vastaanottamassa niitä
Mitä ja miten	Koodilukollinen palvelueteinen
Ydinpalvelu	-
Tuki- ja lisäpalvelut	-
Muoto ja toiminta	Toteutetaan osana uudiskohdetta
Seuraukset ja hyödyt asiakkaalle	Asiakas voi sopia joustavammin tavaroiden toimittamisesta kotiin myös poissa ollessaan. Arkiaskareiden ja menojen järjestäminen sekä suunnittelu helpottuvat, kun tavaroiden vastaanotto ei vaadi läsnäoloa tai erikoisjärjestelyjä. Palvelueteinen mahdollistaa myös muiden palveluiden hankkimisen suoraan kotiin.
Asiakkaan kokemus	Hyödykkeiden hankkiminen kotiin on vaivattomampaa.

## 5.2.2 Siivouspalvelut

Siivouspalvelut esiintyivät ihmisten palvelutarpeissa niin keskeisinä, että niiden järjestämistä kannattaa pohtia. Rakennusliikkeen ei tietenkään kannata itse tarjota asiakkailleen siivouspalveluita, mutta se voi edesauttaa asiakkaidensa siivouspalveluiden käyttämistä. Kuten luvussa 4.2.3 kävi ilmi, kotitalouspalvelun tuottajan valinnassa tärkeimmät kriteerit liittyvät muun muassa sovitussa aikataulussa pysymiseen ja saatavuuteen toivottuna ajankohtana, mihin ratkaisuna voisi olla oven koodilukko, jonka avulla palveluntarjoaja pääsee asuntoon myös asukkaan ollessa poissa. Näin asukkaan ei tarvitse odotella palveluntarjoajaa tiettyä ajankohtana, ja palveluntarjoajakin voi rytmittää työnsä joustavammin.

Mikäli asunto varustettaisiin tavaravastaanottoa varten palveluteisellä, voisi myös asuntoon johtavassa välioovessa olla siivoojaa varten toinen koodilukko. Tämä koodilukko korvaisi näin ollen tavanomaisen mekaanisen ovilukon, jonka vuoksi olisi syytä selvittää vakuutusyhtiöiden suhtautuminen kyseiseen lukitukseen. Asunnon kahden koodilukon avulla asukas voisi käytännössä tarpeen mukaan kontrolloida, ketkä palveluntarjoajat se päästäisi asunnon eteiseen ja ketkä sisälle asti. Asukashaatattelussa kysytään asukkaiden kiinnostusta koodilukolla toteutettuun asunnon lukitukseen, joka mahdollistaa palveluntarjoajien ja myös muiden henkilöiden päästämisen asuntoon poissa ollessa.

Kokoava idea	Siivouspalveluiden käyttäminen on mahdollista ilman tarvetta olla avaamassa ovea tai avaimen toimittamista etukäteen.
Mitä ja miten	Koodilla toimiva asunnon lukitus
Ydinpalvelu	-
Tuki- ja lisäpalvelut	-
Muoto ja toiminta	Toteutetaan osana uudiskohdetta
Seuraukset ja hyödyt asiakkaalle	Asiakas voi sopia joustavammin siivouspalveluiden käyttämisestä myös poissa olessaan, sillä ovea ei tarvitse olla avaamassa. Ratkaisu mahdollistaa palveluntarjoajien lisäksi myös muiden, esimerkiksi tuttujen sisälle päästämisen.
Asiakkaan kokemus	Siivouspalveluiden hankkiminen kotiin on helppoa ajankohdasta riippumatta.

## 5.2.3 Yhteiset tilat ja yhteistoiminta

Yhtenä mahdollisuutena erilaisten palveluiden järjestämiseen omassa talossa on sellaisten yhteisten tilojen järjestäminen, johon palveluntarjoajat voivat tulla ottamaan vastaan asukkaita. Tilana voisi olla kerhohuone, joka mahdollistaisi myös asukkaiden yhteisen ajanvieron ja sosiaaliset kohtaamiset. Kuten luvussa 3.4.3 kerrottiin, Rakennusliike Pohjola toteuttaa Eloisa-kohteisiinsa tällaiset palveluntarjoajien vastaanoton mahdollistavat kerhohuoneet. Kerhotilassa olisi mahdollista järjestää ainakin hyvinvointipalveluita kuten hierontaa, fysioterapiaa sekä parturi- ja kampaamopalveluita.



Järjestämällä palveluita asuintalossa syntyy mahdollisuus useampien asiakkaiden palvelemiseen samalla käynnillä, mikä on hyödyllistä sekä palveluntarjoajalle että asukkaalle mahdollisen ryhmälennuksen vuoksi. NCC voisi neuvotella tällaisesta mahdollisuudesta valmiiksi muutaman palveluntarjoajan kanssa ja ohjata myös asukkaat pohtimaan yhdessä palveluiden ja kerhotilan käyttöä järjestämällä asukkaiden kokouksen. Se voitaisiin yhdistää esimerkiksi NCC:n järjestämään asumisen kouluun, joka pidetään mutaman kuukauden kuluttua muutosta. Siinä voisi olla mukana joko NCC:ltä tai esimerkiksi jostakin kolmannen sektorin taholta henkilö, joka auttaisi selvittämään asukkaiden yhteisiä mielenkiinnon kohteita palveluiden järjestämiseksi ja antaisi vinkkejä yhteisen toiminnan muodoista, kuten yhteisistä kävelylenkeistä, peli-illoista ja kahvi-hetkistä. Tällainen sosiaalinen toiminta edistää osaltaan etenkin ikäihmisten hyvinvointia (Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio 2003, s. 31–33). Talossa järjestettävien hyvinvointipalveluiden lisäksi myös esimerkiksi yhteisen päivittäistavaroiden kotiinkuljetuksen mahdollisuutta kannattaisi sen kiinnostaessa selvittää. Tilaisuudessa voitaisiin myös valita asukkaista pieni ryhmä, joka vastaa taloyhtiön yhteisestä toiminnasta ja palveluiden järjestämisestä yhteistiloissa alkuaan jälkeenkin.

Asukashaastatteluissa kysytään, olisivatko asukkaat kiinnostuneita käyttämään hyvinvointipalveluita oman talon kerhohuoneessa. Lisäksi haastatteluissa selvitetään, pitäisivätkö asukkaat sellaista NCC:n järjestämää tilaisuutta hyödyllisenä, jonka tarkoituksena olisi järjestää yhteistoimintaa ja palveluita omassa talossa.

Kokoava idea	Palveluntarjoajien palveluiden mahdollistaminen omassa talossa yhteisen kerhotilan avulla
Mitä ja miten	Asuintaloon rakennetaan yhteiskäytössä oleva kerhotila, jossa palveluntarjoajat voivat vastaanottaa asukkaita.
Ydinpalvelu	-
Tuki- ja lisäpalvelut	-
Muoto ja toiminta	Kerhotila toteutetaan osana uudiskohdetta. NCC auttaa alussa palveluntarjoajien hankinnassa ja asukkaiden ryhmäytymisessä palveluiden ja kerhotilan käytöstä sopimiseksi.
Seuraukset ja hyödyt asiakkaalle	Asukkaat voivat järjestää useita palveluita omassa talossaan ja saada keskittämisen saavutettua etua palveluiden hinnoissa.
Asiakkaan kokemus	Palvelut voivat tulla asiakkaan luokse.

#### 5.2.4 Turvallisuuspalvelut

Asuntoalan toimijat ovat sitä mieltä, että erilaiset turvallisuus- ja seurantapalvelut tulevat yleistymään asumisessa (katso luku 4.3.2). Esimerkkeinä oli mainittu kulunvalvonta-, videotallennus- ja vartiointipalvelut. Näitä ajatellen NCC voisi hankkia yhteistyökumppanikseen turvallisuus- ja vartiointipalveluyrityksen, jolta voitaisiin hankkia taloyhtiön ja asukkaiden haluamat palvelut. Uudet talot voitaisiin varustaa valmiiksi tarvittavilla kaapeloinneilla, joiden avulla turvallisuuslaitteet olisi helppo asentaa myöhem-

min. Taloyhtiön haluamat turvallisuuspalvelut voitaisiin päättää ensimmäisessä yhtiökokouksessa, sillä kameravalvontaan esimerkiksi asuintalon porraskäytävässä tarvitaan käytännössä rikoslain mukaan tarkkailtavien suostumus. Rikoslain luvussa 24 yksityisyyden, rauhan ja kunnian loukkaamisesta nimittäin kielletään oikeudeton salakuuntelu ja -katselu kotirauhan suojaamissa paikoissa, joihin munmuassa porraskäytävä luetaan. (L. 19.12.1889/39, 24:5–6§, 11§.)

Talon yhteisten turvallisuuspalveluiden lisäksi asukkaat voisivat tilata haluamiaan henkilökohtaisia turvallisuuslaitteita ja -palveluita. Rakentamisvaiheessa asuntokauppaan sitoutuneet asiakkaat voisivat teettää kyseisiin palveluihin liittyviä muutostöitä jo rakentamisen aikana. Ainakaan erikoisempia turvallisuuspalveluita ei liene järkevää sisällyttää automaattisesti asuntotuotteeseen, sillä kyseisten palveluiden tarve vaihtelee asuinalueittain, ja kuten yllä mainitiin, esimerkiksi kameravalvontaan asuintalon yleisissä tiloissa tarvitaan asukkaiden suostumus. NCC voisi tarjota taloyhtiölle ja asukkaille tarvittavat suunnittelupalvelut sekä laitteiden asennuspalvelut tarvittaessa yhteistyöyrityksen avulla, mutta varsinaiset palvelut taloyhtiö ja asukkaat tilaisivat itse turvallisuus- ja vartiointialan yritykseltä.

Asukashaastatteluissa selvitetään asukkaiden kiinnostusta tekniseen valmiuteen, joka mahdollistaa taloyhtiön ja asuntojen normaalista poikkeavien turvallisuus- ja vartiointipalveluiden hankinnan uuden asunnon oston yhteydessä.

Kokoava idea	Taloyhtiö ja asukkaat voivat hankkia haluamansa turvallisuus- ja vartiointipalvelut helposti ilman jälkiasennuksia.
Mitä ja miten	Haluttujen palveluiden vaatimien laitteiden asentaminen on mahdollista taloon tehtävien kaapelivarausten ansiosta.
Ydinpalvelu	Turvallisuus- ja vartiointipalveluiden vaatimien teknisten ratkaisujen toteuttaminen
Tuki- ja lisäpalvelut	Suunnittelupalvelu, asennuspalvelu
Muoto ja toiminta	Tekniikkavaraukset toteutetaan uudiskohteeseen. Taloyhtiön tarpeet selvitetään ensimmäisessä yhtiökokouksessa. Asukkaat voivat teettää tarpeidensa mukaisia ratkaisuja joko rakentamisvaiheessa tai myöhemmin. Varsinaiset palvelut tilataan yhteistyöyritykseltä, ja suunnittelu- ja asennustöitä tarjoaa NCC.
Seuraukset ja hyödyt asiakkaalle	Mahdollisuus toteuttaa tarpeelliseksi katsotut turvallisuus- ja vartiointipalvelut ilman hankalia jälkiasennuksia
Asiakkaan kokemus	Huoletonta ja turvallista asumista

## 5.2.5 Henkilökuljetuspalvelut

Kuten edellä luvussa 4.2.2 todettiin, muutamissa tutkimuksissa on todettu ihmisten haluavan vähentää autoilua ja autosta haluttavan olla riippumattomia. Tämän voi mahdollistaa toimiva julkinen liikenne, mutta sen toimivuus vaihtelee paljon asuinalueittain, varsinkin kaupunkien ydinkeskustojen ulkopuolisilla alueilla. Yksi vaihtoehto omalle

autolle ja julkiselle liikenteelle on yhteiskäyttöautoilu, jota esiteltiin luvussa 4.3.5. Erään Helsingissä tehdyn yhteiskäyttöautoilua koskevan kyselytutkimuksen mukaan noin kolmannes vastaajista oli tulevaisuudessa kiinnostuneita käyttämään yhteiskäyttöautopalvelua. Palvelusta kiinnostuneita oli noin viisinkertainen määrä yhteiskäyttöautoa käyttävien tai sitä kokeilleiden määrään nähden, mikä viittaa yhteiskäyttöautoilun suosion todennäköiseen kasvuun. Heistä kolmannes piti mahdollisena autosta luopumista yhteiskäyttöautoilun ansiosta. (Yhteiskäyttöautot asuinalueilla 2011, s. 20, 28.)

NCC on neuvotellut City Car Clubin kanssa mahdollisuudesta autojen yhteiskäyttöön uudisasunto-kohteissa, mikä toteutettaisiin varaamalla tontilta paikka yhteiskäyttöautolle tai -autoille. Sen perusteella kaupungilta haettaisiin autopaikkavelvoitteen alentamista, josta seuraavilla säästöillä voitaisiin parantaa asumisen laatua muilla ratkaisulla, kuten rakentamalla suurempia asunovarastoja ja polkupyöränsäilytystiloja sekä panostamalla asuintalon yhteiskäyttötiloihin. Esteenä autopaikkojen vähentämiselle ovat toistaiseksi olleet kaavamääräykset. (Yhteiskäyttöautot asuinalueilla 2011, s. 38.) Helsingin kaupungin kaupunkisuunnittelulautakunta tosin hyväksyi alkuvuodesta 2012 ehdotuksen mahdollisuudesta pysäköintipaikkamäärän vähentämiseen kolmella prosentilla, mikäli kaavassa osoitetaan tontille yhteiskäyttöauton pysäköintipaikka tai -paikkoja (Vainio, 2012; Asuintonttien autopaikkamäärien laskentaohjeet 2013).

Pirhosen mukaan yhteiskäyttöautokokeilua uuteen taloyhtiöön suunnitellaan, ja pilttikohde saattaa toteutua parin vuoden päästä. Esimerkiksi kymmenen autopaikan säästetyillä kustannuksilla voitaisiin maksaa asukkaiden jäsenyys City Car Clubille kymmeneksi vuodeksi. Taloyhtiön paikoilla olevat yhteiskäyttöautot olisivat ainoastaan taloyhtiön asukkaiden käytössä ja niiden määrää voitaisiin lisätä hetkellisesti tarpeen mukaan. Lisäksi olisi mahdollisuus esimerkiksi pakettiauton varaamiseen asukkaiden käyttöön pyynnöstä. Autojen käyttö maksaisi asukkaille 10 euroa tunnilta. (Pirhonen 2013.) Asukashaastatteluissa kysytään asukkaiden kiinnostusta yhteiskäyttöautoiluun asumiseen yhdistettynä edellä mainituilla hinnoilla ja eduilla.

Kokoava idea	Kätevä autonkäyttömahdollisuus omalta pihalta ilman oman auton omistamisen pakkoa
Mitä ja miten	Yhteiskäyttöautojen sijoittaminen taloyhtiön omaan pihaan
Ydinpalvelu	-
Tuki- ja lisäpalvelut	-
Muoto ja toiminta	Varaamalla yhteiskäyttöautoille paikat taloyhtiön pihalta voidaan vähentää autopaikkoja ja tällä kustannussäästöllä maksaa asukkaiden jäsenyys palveluun kymmeneksi vuodeksi. NCC:n asukkaille on neuvoteltu edulliset palveluhinnat.
Seuraukset ja hyödyt asiakkaalle	Joustava autonkäyttömahdollisuus tarpeen mukaan. Voi mahdollistaa jopa autosta luopumisen. Kustannussäästöt voivat mahdollistaa myös asumisen laadun parantumista tavanomaisesta poikkeavien asuintalon ratkaisujen myötä.
Asiakkaan kokemus	Helppoa ja huoletonta autoilua satunnaiseen autoilutarpeeseen

## 5.3 Palvelukonseptit

### 5.3.1 Keskitetty palveluntarjonta

Luvussa 4.2.3 todettiin asukkaiden kiinnostus keskitettyyn palveluntarjontaan. NCC voisi vastata siihen hankkimalla erilaisia asumista tukevia palveluita tuottavia yrityksiä yhteistyökumppaneikseen ja perustamalla internetissä toimivan palvelun, joka kokoaa nämä palveluntarjoajat keskitetysti asukkaiden nähtäville. Mukana voisi olla palveluntarjoajia niin kotitalouspalveluiden kuin viihteellisten ja vapaa-aikaan liittyvien palveluiden parista sekä hyödyllisiä linkkejä esimerkiksi paikallisliikenteen aikatauluihin ja reittioppaisiin. Luvussa 4.3.5 esitelty Kauppahalli24.fi on esimerkki hyvästä yhteistyökumppanista, jolla olisi jo itsellään useita keskitetysti tilattavia tuotteita ja palveluita. Sivustolle voitaisiin koota myös erityisesti asukkaita kiinnostavia palveluita selvittämällä ne kotisivujen avulla toteutettavalla kyselyllä. Kyseessä voisi olla YIT:n eTalo-portaalin kaltainen taloyhtiön kotisivusto, johon olisi mahdollista sisällyttää myös kaikki taloyhtiötä ja asuntoja koskeva materiaali. Silloin se toimisi taloyhtiön tietopankkina korvaten muunmuassa perinteiset asuntokansiot. Sivuston perustamisesta ja hallinnoinnista huolehtisi NCC, ja siihen olisi käyttöoikeudet asukkailla, isännöitsijällä ja huoltoyhtiöllä.

Palveluntarjoajien yhteystietojen kokoaminen asiakkaiden käytettäväksi ei varsinaisesti tarkoittaisi mahdollisuutta ostaa palveluita "yhdeksi luukulta", kuten toive ilmaistiin useissa tutkimuksissa. Etuna olisi kuitenkin asukkaiden vaivan säästäminen palveluntarjoajien etsimisessä, sillä ajatuksena olisi se, että NCC valitsisi yhteistyökumppaneikseen luotettavia, paikallisia ja hyväksi havaitsemiaan palveluntarjoajia, joilla on kilpailukykyiset hinnat. Palveluntarjoajia luulisi olevan helppo saada yhteistyökumppaneiksi, sillä NCC:n avulla ne saisivat näkyvyyttä ja paljon uusia mahdollisia asiakkaita. Vastineeksi palveluntarjoajat voisivat antaa NCC:n asukkaalle etuja joko jatkuvasti tai kampanjaluonteisesti, mikä toisi erityistä arvoa asukkaalle olemalla NCC:n asiakkaita.

Edellä luvussa 4.2.3 nousi esiin toive, että taloyhtiö auttaisi asukkaita palveluiden hankinnassa (Tuorila 2009, s. 27–28). Taloyhtiön kotisivut, jotka kokoaisivat yhteen palveluntuottajia, tukisivat tätä toivetta. Kotisivut olisivat myös siksi luonnollinen valinta, että internetin on todettu nousevan jopa iäkkäiden ihmisten keskuudessa yhdeksi tärkeimmistä kanavista etsiä tietoa kotitalouspalveluista, kuten samassa luvussa esitettiin. Niitä asukkaita varten, jotka eivät käytä internetiä, voitaisiin kerätä palveluntarjoajien tiedot myös tulostetulle listalle. Yksi mahdollisuus heille käyttää internetiä olisi taloyhtiön yhteinen tietokone internetyhteydellä varustettuna. Tämä mahdollisuus voisi tulla kyseeseen etenkin taloissa, joissa asuu paljon iäkkäitä ihmisiä, sillä he eivät omista yhtä usein tietokonetta kuin nuoret ja työikäiset.

Asukashaastatteluissa kysytään, kuinka hyödyllisinä asukkaat pitäisivät taloyhtiön kotisivuja, joille on koottu kaikki taloa ja asuntoja koskevat tiedot sekä palveluntarjoajien yhteystietoja. Lisäksi iäkkäiltä ihmisiltä kysytään mielipidettä taloyhtiön yhteiskäytössä olevasta tietokoneesta.

Kokoava idea	Kaikki taloyhtiön ja asunnon tiedot sekä asumista tukevat palvelut samalla suojatulla internetsivustolla
Mitä ja miten	Uudelle taloyhtiölle tehdään omat kotisivut, johon kootaan kaikki taloyhtiötä koskeva materiaali sekä palveluita tuottavien yhteistyöyritysten yhteystiedot.
Ydinpalvelu	Taloyhtiön tietopalvelut
Tuki- ja lisäpalvelut	NCC:n yhteistyöyritysten palvelut ja edut asukkaille
Muoto ja toiminta	Kotisivujen hallinnoinnista vastaa NCC, ja käyttöoikeudet ovat asukkailla, isännöitsijällä ja huoltoyhtiöllä.
Seuraukset ja hyödyt asiakkaalle	Asuntoa ja taloa koskevan tiedon käyttäminen ja säilyttäminen on helppoa. Palveluiden hankkiminen on helppoa, sillä luotettavat ja edulliset palveluntarjoajat löytyvät yhdestä paikasta. Mahdollisuus palveluntarjoajien erityisiin etuihin.
Asiakkaan kokemus	Luotettava ja ajantasainen taloyhtiön tietopalvelu sekä vaivaton laadukkaiden palveluiden hankinta

### 5.3.2 Taloyhtiön ylläpitopalvelut

Jos NCC haluaa tarttua alan asiantuntijoiden näkemyksissä esiin nousseisiin tarpeisiin kehittää taloyhtiöiden huolto-, korjaus- ja hallinnointipalveluita, voisi yhtenä vaihtoehtona olla taloyhtiön ylläpitopalveluiden järjestäminen elinkaarimallilla, joka on toistaiseksi ollut yleinen lähinnä kuntien rakennushankkeissa. Siinä rakennusliike suunnittelee, rakentaa ja ylläpitää kohteen esimerkiksi 25 vuoden ajan. Mallin etuna on tilaajalle vaivaton ratkaisu ja kohteen pysyminen hyvässä kunnossa. Elinkaarimalli voisi soveltua myös asuinrakennusten ylläpitoon. Vastuu asuin kiinteistön ylläpidosta siirtyisi kokonaan talon rakentaneelle rakennusliikkeelle, jolla on paras tietämys kohteen erityispiirteistä ja ominaisuuksista. Asuintalon ylläpito olisi näin tarkoituksenmukaista ja suunniteltua, eikä taloyhtiön tarvitsisi huolehtia päätöksenteosta, johon se todennäköisesti joka tapauksessa tarvitsisi ammattilaisten avustusta. Nykyisellä toimintatavalla, jossa taloyhtiö on vastuussa korjaustoimenpiteistä päättämisestä, kyseiset päätökset jäävät usein tekemättä ajoissa ja korjaukset toteutetaan vasta, kun on aivan pakko. Asuintalojen elinkaarimallissa ylläpitokustannukset voitaisiin sisällyttää yhtiövästikkeeseen, josta ne ohjattaisi NCC:lle. Elinkaarimallin mukaisesti ylläpitokustannusten suuruus pysyisi koko sopimuskauden samana, joten asukkaille ei tulisi niiden osalta yllätyksiä.

Mallin etuna olisi asuin kiinteistön teknisen arvon säilyminen, mikä tekee asunnosta turvallisen investoinnin ja helpottaa asunnon myöhempää myyntiä. Asukkaille asuin kiinteistön ylläpito olisi helppoa ja huoletonta, kun sen voi jättää ammattilaisten vastuulle. Rakennusliikkeen halu toteuttaa rakentamansa kiinteistön ylläpito viestii rakennusyrityksen laadukkaasta työstä, mikä antaa mahdollisuuden erottautua kilpailijoista luotettavana toimijana ja rakentaa vahvemmin laatua lupaavaa brändiä. Luotettavuutta lisäksi myös pidemmän takuun antaminen, joka voisi olla luontevaa rakennusliikkeen hoitaessa jokatapauksessa taloyhtiön ylläpitopalvelut korjaustoimenpiteineen. Asunto-

kauppalain mukaan uuden asunnon eli RS-kohteen kaupassa rakentajan on korjattava virheet vuositarkastuksen yhteydessä, jonka jälkeen rakentajan vastuu piiloon jäävistä virheistä jatkuu kymmenen vuoden päähän käyttöönnotosta (L. 7.10.2005/795, 4:3-3a§, 18§).

Tämän työn asukashaastatteluissa tutkitaan asukkaiden kiinnostusta taloyhtiön ylläpidon elinkaarimalliin, johon ei toistaiseksi liitetä pidennettyä takuuta. Ajatus tuotiin esiin, jotta NCC voisi pohtia kyseistä vaihtoehtoa, mikäli elinkaarimallin toteuttaminen tutkimuksen perusteella tulisi kyseeseen ja se liitettäisiin asuntokonsepteihin.

Kokoava idea	Taloyhtiön kokonaisvaltainen ylläpitopalvelu rakennusliikkeeltä
Mitä ja miten	Taloyhtiö ja rakennusliike tekevät asuinkiinteistön ylläpidosta sopimuksen esimerkiksi 25 vuodeksi. Huolto- ja korjaustyöt maksetaan kiinteällä kuukausihinnalla vastikkeessa, jolloin ne tasaantuvat sopimuskaudelle.
Ydinpalvelu	Taloyhtiön ylläpitopalvelut
Tuki- ja lisäpalvelut	Asuinkiinteistön tekninen johtaminen
Muoto ja toiminta	Rakennusliike vastaa teknisestä manageerauksesta ja suorittaa korjaustyöt. Huototyöt se voi teettää esimerkiksi alihankintana. Taloyhtiö on sopimussuhteessa ainoastaan NCC:n kanssa, joka hoitaa kaikki ylläpidon tehtävät asiakkaalle yhtenä palveluna.
Seuraukset ja hyödyt asiakkaalle	Asunnon teknisen arvon säilyminen ja asunto turvallisena sijoituksena. Yhtiökokouksen vapautuminen päätöksenteolta.
Asiakkaan kokemus	Huoletonta asumista hyvin hoidetussa talossa

### 5.3.3 Asuntojen remonti- ja ajanmukaistamispalvelut

Tarjottaessa asukkaille asuntojen remonti- ja ajanmukaistamispalveluita varmistettaisiin asukkaan mahdollisuus muuttaa asuntoaan kulloistenkin tarpeiden ja mieltymysten mukaiseksi. Muuttuvien tarpeiden mukaisten ratkaisujen toteuttaminen on erityisen tärkeää ikääntyvien kohdalla, jotta he voivat asua omassa kodissa mahdollisimman pitkään. Tämä on tavoitteena muunmuassa Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton laatimassa ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa sekä ympäristöministeriön ehdotuksessa ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmaksi vuosille 2012–2015 (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008; Ehdotus ikääntyneiden 2012, s. 27).

Erityisesti ikääntyviä ajatellen NCC voisi tarjota ikääntyville asiakkailleen valmiita ja valmiiksi hinnoiteltuja ratkaisuja asunnon päivittämiseen, kun he haluavat toimintakyvyn heiketessä tehdä elämistä helpottavia muutoksia asuntoon. YIT:n ELO varusteet (katso luku 3.4.1) ovat esimerkki monipuolisesta valikoimasta iäkkäille suunnattuja asuntovarusteita, josta voitaisiin ottaa mallia myös NCC:n tarjontaan. Varusteiden lisäksi asukkaille voitaisiin esitellä omatoimista asumista edesauttavia teknologisia innovaatioita, joiden avulla Tuorilan mukaan henkilökohtaisen palvelun tarvetta voidaan siirtää. Hän huomauttaa, että viime vuosikymmeninä teknologinen kehitys on ollut nopeaa ja

tuonut markkinoille hyvin monenlaisia itsehoidon ja hyvinvoinnin laitteita. (Tuorila 2011, s. 5–6.) Asukkaan toimintakyvyn heiketessä tavoitteena olisi kokonaisvaltainen tarpeiden kartoitus ja asunnon muuttaminen mahdollisimman hyvin itsenäistä asumista palvelevaksi, jotta palveluista riippuvuutta ja lopulta palveluasumista voitaisiin välttää niin pitkään kuin mahdollista.

Asumista helpottavia varusteita ja ratkaisuja kannattaisi tarjota jo rakennusaikana, jolloin on mahdollista toteuttaa sellaisiakin ratkaisuja, jotka ovat valmiissa asunnossa huomattavasti vaikeampia toteuttaa. Näistä esimerkkinä ovat pistorasioiden ja kiintokalusteiden asennuskorkeudet. Erilaisten tukien lisääminen sekä irtokalusteiden ja -varusteiden muuttaminen on helppoa myöhemminkin. Rakenteiden tosin tulee kestää jälkikäteen asennettaviin varusteisiin aiheutuvat kuormat, mikä tulee ottaa huomioon jo asunnon rakenne- ja materiaalivalintoja tehtäessä. Rakenteiden lisäksi tilaratkaisuissa tulisi ottaa huomioon asuntojen myöhempi varusteltavuus. Asuntojen remontti- ja muutostyöpalveluiden suunnittelu voisi olla asukkaille ilmaista, mikäli he tilaisivat kyseiset työt NCC:ltä. Ajatuksena olisi se, että ilmainen suunnittelu ja kiinteä yhteistyö johtaisivat myös töiden tilaamiseen NCC:ltä ja madaltaisivat kynnystä teettää muutostöitä. Ikääntyneiden tarpeiden kartoitus ja asunnon muuttamisen suunnittelu voisi olla ilmaista, sillä valmiiden vaihtoehtojen tarkastelu ei aiheuttaisi huomattavaa työtaakkaa.

Asukashaastatteluissa kysytään asunnon remontti- ja ajanmukaistamispalveluiden toteuttamisen kiinnostavuutta NCC:n toteuttamana. Erikseen kysytään, kuinka kiinnostuneita asukkaat olisivat mahdollisuudesta päivittää asuntoa rakennusliikkeen kautta erityisesti iäkkäiden tarpeiden mukaisilla valmiiksi hinnoitelluilla ratkaisuilla.

Kokoava idea	Mahdollisuus päivittää asuntoa muuttuvien tarpeiden ja mieltymysten mukaiseksi
Mitä ja miten	Asunnon omistajia rohkaistaan teettämään asuntoonsa muutostöitä ilmaisen suunnittelun avulla
Ydinpalvelu	Asunnon remontti-, ajanmukaistamis- ja muutostyöt
Tuki- ja lisäpalvelut	Suunnittelupalvelu, ikääntyvien asumistarpeiden kartoittaminen
Muoto ja toiminta	NCC tarjoaa asukkaan tarpeiden mukaista muutostyötä valmiiden, erityisesti iäkkäille tarkoitettujen ratkaisujen avulla tai räätälöimällä ratkaisut yksilöllisesti. Myös räätälöityjen muutostöiden suunnittelu on ilmaista tilattaessa työt NCC:ltä. NCC käyttää verkostojaan varusteiden ja laitteiden hankkimisessa.
Seuraukset ja hyödyt asiakkaalle	Ammattimainen suunnitteluapu ja valmiit vaihtoehdot hintoineen helpottavat omien tarpeiden kartoitusta sekä niiden mukaisen ratkaisujen löytämistä ja teettämistä.
Asiakkaan kokemus	Matala kynnys tarvittavien muutostöiden teettämiseen. Ikääntyvillä mahdollisuus erilaisten itsenäistä asumista tukevien ratkaisujen teettämiseen ja hankkimiseen kokonaisuutena.

### 5.3.4 Asuntojen pienkorjauspalvelut

Niin asukkaat kuin asuntoalan toimijatkin kokevat tarpeen pienkorjauspalveluille ja talonmiespalveluille (katso luvut 4.3.1 ja 4.3.2). Asukkaiden toiveissa nousi esiin myös tarve pienille askareille, joista ei aina itse selviydytä. Mahdollistaakseen asuinkiinteistön lisäksi myös asuntojen pysymisen hyvässä kunnossa sekä asumisen helppouden NCC voisi tarjota asukkailleen talonmiespalvelua. Palvelu voisi toimia niin, että vastikkeen yhteydessä maksetaan tietty summa siitä, että talonmies on käytettävissä. Maksuun kuuluisi esimerkiksi neljä kertaa vuodessa talonmiehen työkäynti, joka saisi kestää noin puoli tuntia. Mahdollisesti tarvittavat materiaalit maksaisi asiakas. Talonmiehen saisi paikalle tavanomaisten töiden osalta viikon varoitusajalla ja kiireellisissä töissä päivästä kahteen. Talonmiehen voisi saada paikalle myös ilmaisten neljän kerran jälkeen erillisestä maksusta, joka voisi olla esimerkiksi kiinteä kertahinta lyhyissä alle puoli tuntia kestävässä töissä ja pidemmissä töissä tuntihinnan mukainen, tai maksut voisivat tapahtua erillisen hinnaston mukaisesti. Talonmieskäynnin varaaminen voisi olla mahdollista taloyhtiön kotisivuilla tai puhelimitse.

Tavanomaisia talonmiehen töitä voisivat olla esimerkiksi lampun tai palovaroittimen patterin vaihtaminen, lattiakaivon tai ilmanvaihtoventtiilien ja -suodattimien puhdistus sekä muut asukkaalle kuuluvat huolto- ja kunnossapitovastuut. Talonmies voisi auttaa myös asunnon kiinnitystöissä ja esimerkiksi huonekalujen kokoamisessa, jota asukkaat ovat myös toivoneet (katso luku 4.3.1). Talonmiespalvelun työt voisi mahdollisesti järjestää NCC:n vuosikorjausosaston avulla, jonka töitä talonmiespalvelu täydentäisi ja tasapainottaisi. Yllä mainittu viikon varoitusajalla mahdollistaisi töiden joustavaa suunnittelua muiden töiden ohessa. Kuvatunlaiselle talonmiespalvelulle voisi olla kiinnostusta erityisesti iäkkäillä, kiireisillä tai mukavuutta ja helppoutta kaipaavilla ihmisillä. Rakennusliikkeen kautta saatavan talonmiespalvelun kiinnostavuutta osana yhtiövästikettä tutkitaan asukashaastatteluissa.

Kokoava idea	Talonmiespalveluiden tarjoaminen asukkaiden käyttöön
Mitä ja miten	Asukas saa vastikkeessa maksettavaa korvausta vastaan käyttöönsä talonmiehen neljä kertaa vuodessa sekä näiden jälkeen erillisestä maksusta.
Ydinpalvelu	Asunnon pienet huolto-, korjaus- ja avustamispalvelut
Tuki- ja lisäpalvelut	Talonmieskäynnin varauspalvelu taloyhtiön kotisivuilla tai puhelimitse
Muoto ja toiminta	NCC järjestää talonmiespalvelua esimerkiksi osana vuosikorjausosastonsa toimintaa. Talonmiehen voi saada paikalle viikon varoitusajalla tai nopeammin kiireellisissä tapauksissa. Asiakas maksaa materiaalikustannukset.
Seuraukset ja hyödyt asiakkaalle	Asunnon pitäminen hyvässä kunnossa helpottuu, kun myös pieniin huolto- ja korjaustöihin on saatavissa helposti apua.
Asiakkaan kokemus	Vaivatonta kodin ylläpitoa



## 6 TUTKIMUSMENETELMÄT

Edellinen luku käsitti asumisen palvelukonseptin prosessimallin mukaisen idean kehittämisvaiheen ja palvelukonseptien kehittämisen luvussa neljä tunnistettujen asukastarpeiden perusteella. Osana näitä vaiheita tehdään empiirinen tutkimus asukkaiden mielipiteiden selvittämiseksi esitetyistä uusista asumiseen liitetyistä palveluista. Tunnistettuja asukastarpeita vastaavia palveluita siis testataan asukkailla. Luvussa viisi kehitettyjä palveluiden käyttöä mahdollistavia rakentamisen ratkaisuja sekä palvelukonsepteja kutsutaan haastattelujen yhteydessä palveluehdotuksiksi.

### 6.1 Tutkimustyytit

Tutkimukset jaetaan tavanomaisesti kvantitatiivisiin, eli määrällisiin, ja kvalitatiivisiin, eli laadullisiin tutkimuksiin. Nämä tutkimustyytit edustavat erilaisia tutkimuksellisia lähestymistapoja, joiden tarkoituksena on kerätä ja tiivistää aineistoa tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Niiden nähdään enemmän täydentävän toisiaan kuin kilpailevan keskenään. Niitä onkin käytännössä vaikeaa tarkasti erottaa toisistaan. Kolmantena tutkimustyyppinä esitetään usein tapaustutkimus, joka voidaan toteuttaa niin kvantitatiivisin kuin kvalitatiivisinkin menetelmin. (Hirsjärvi et al. 2007, s. 131–132, 186.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aiempien tutkimusten johtopäätökset ja teoriat ovat keskeisiä, kuten myös hypoteesien esittäminen ja käsitteiden määrittely. Koejärjestelyt ja aineistonkeruu suunnitellaan niin, että havaintoaineistoa voidaan mitata määrällisesti ja numeerisesti. Näin muuttujat voidaan esittää taulukkomuodossa ja aineistoa voidaan analysoida tilastollisin menetelmin, kuten tulosten merkittävyyden tilastollisella testauksella. Tutkittavien henkilöiden otos valitaan edustamaan kattavasti määriteltäviä perusjoukkoa, johon tulosten on tarkoitus päteä. (Hirsjärvi et al. 2007, s. 136.)

Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti, ja sen avulla saavutetaan syvällisempää tietoa tutkittavasta kohteesta kuin kvantitatiivisella tutkimuksella, sillä tutkittavien henkilöiden näkökulmat ja mielipiteet tulevat tutkimuksessa esille. Aineisto kerätään luonnollisissa, todellisissa tilanteissa ja tiedonkeruun lähteenä suositaan ihmisiä, joista voidaan tiedonkeruun yhteydessä tehdä havaintoja. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksella. Tutkimuksella pyritään paljastamaan odottamattomia asioita, joten tutkimus toteutetaan joustavasti ja tutkimussuunnitelmaa muutetaan tarvittaessa tutkimuksen edetessä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi et al. 2007, s. 160.) Tämän diplomityön tutkimustyyppiksi valitaan kvalitatiivinen tutkimus, sillä tutkimuskysymyksen mukaisesti halutaan selvittää asukkaiden suhtautumista esitettyihin uusiin palveluihin.

## 6.2 Aineistonkeruun menetelmät

Erilaisesta lähestymistavasta huolimatta eri tutkimustyyppien yhteydessä aineistoa voidaan kerätä samoilla aineistonkeruumenetelmillä. Tavanomaisia tapoja ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja erilaisten dokumenttien käyttäminen. Kyselyllä tarkoitetaan tavallisimmin lomakekyselyä, jossa kysymykset on esitetty kaikille täsmälleen samalla tavalla. Kyselyn etuihin kuuluu laajan tutkimusaineiston keräämisen mahdollisuus, mutta lomakkeen laatiminen vie aikaa ja vaatii tutkijalta taitoa. Myös vastausten kato voi nousta suureksi. (Hirsjärvi et al. 2007, s. 186–190.) Muunmuassa näiden asioiden vuoksi kyselyä ei valittu tämän tutkimuksen menetelmäksi.

Tutkimushaastattelut voidaan jakaa kolmeen ryhmään sen mukaan, kuinka strukturoitu ja muodollinen haastattelutilanne on. Toisena ääripäänä on strukturoitu haastattelu, eli lomakehaastattelu, jossa kysymysten muoto ja järjestys on täysin määrätty. Toisena ääripäänä taas on täysin vapaamuotoinen avoin haastattelu. Siinä haastattelijalla on mielessään vain tietty aihe, jonka ympärillä vapaasti etenevä keskustelu käydään. (Hirsjärvi et al. 2007, s. 203.) Kolmas tutkimushaastatteluryhmä on puolistrukturoitu haastattelu, joka on edellisten välimuoto. Siinä kysymykset on määrätty ennalta, mutta haastattelijalla voi vaihdella niiden sanamuotoa ja järjestystä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, s. 47.)

Teemahaastattelu on yleinen puolistrukturoitu haastattelumuoto, ja esimerkiksi Hirsjärvi et al. (2007, s. 203) pitävät niitä täysin samana asiana. Teemahaastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa ja tuo haastateltavien tulkinnot ja merkitykset kysytyistä asioista esiin. Teemahaastattelu on vapaamuotoisempi kuin muut puolistrukturoidut haastattelut, sillä kysymysten ei tarvitse olla kaikille samat. Ainoastaan teema-alueet ovat kaikille samat, ja kysymykset muodostetaan niiden puitteissa kunkin haastattelun mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, s. 48.)

Tämän diplomityön empiirisen osuuden aineistonkeruumenetelmänä yhdistetään teemahaastattelu ja lomakehaastattelu. Haastattelun teemoina ovat ehdotukset asumiseen liitettävistä uusista palveluista, jotka esiteltiin luvuissa 5.2 ja 5.3. Niiden kiinnostavuutta kysytään lomakehaastattelun keinoin välimatka-asteikolla, sillä yhtenä analyysitapana halutaan käyttää asteikointia. Muutoin kysymykset teemojen ympärillä ovat avoimia, ja niillä pyritään selvittämään muunmuassa suhtautumista kysytyihin palveluihin sekä syitä myönteiseen tai kielteiseen suhtautumiseen. Tutkija pitää haastattelua kokonaisuudessaan enemmän teemahaastatteluna kuin lomakehaastatteluna, sillä haastatteluissa pyritään tuomaan esiin haastateltavien henkilöiden näkemykset ja mielipiteet, mikä ei pelkällä strukturoidulla lomakehaastattelulla olisi mahdollista. Lisäksi suurin osa kysymyksistä on avoimia. Avoin haastattelu ei olisi tässä tutkimuksessa mahdollinen, sillä se vie paljon aikaa, edellyttää usein monia haastattelukertoja ja vaatii haastattelijalta taitoa (Hirsjärvi et al. 2007, s. 204).

### 6.3 Haastattelujen toteutus

Tutkimuksen asukashaastattelut suoritetaan NCC:n rakentamissa, jo valmistuneissa asuntokohteissa. Näin haastateltavat edustavat samalla NCC:n asutuskonseptien kohderyhmiä. Haastattelut toteutetaan kahdessa erikokoisessa kaupungissa, jotta voidaan pohdita alueellista vaikutusta tuloksiin. Kaupungeiksi valitaan Helsinki, joka edustaa suurta kaupunkia, jossa on tarjolla kattavimmin uusia asumisen palveluita, sekä Jyväskylä, joka edustaa pienempää, kasvavaa kaupunkia. Kaupunkien asuntokohteet valitaan niin, että haastateltaviksi saadaan todennäköisesti eri elämänvaiheissa olevia henkilöitä. Tärkeää olisi saada mukaan myös iäkkäitä, yli 55-vuotiaita ihmisiä, jotka edustavat Aktiivikodin kohderyhmää.

Edellä esitetyt vaatimukset huomioiden tutkimukseen valittiin yhdessä NCC:ltä työtä ohjaavan Antti Pirhosen kanssa yhdet kohteet kummastakin kaupungista sekä yhdet kohteet kaupunkien vieruskunnista, sillä niihin on vasta valmistunut talot, joissa asuu paljon iäkkäitä ihmisiä. Jyväskylän alueen kohteet ovat Jyväskylän Lohikoskella sijaitseva As Oy Jyväskylän Majakka, jossa on 47 asuntoa sekä viereisessä Muuramen kunnassa sijaitseva As Oy Muuramen Puistola, jossa on 23 asuntoa suurimman osan asukkaista ollessa iäkkäitä. Pääkaupunkiseudulta mukaan valittiin Lauttasaarella sijaitseva As Oy Helsingin Gneissi, jossa on yhteensä 79 asuntoa sekä Kirkkonummella sijaitseva Aktiivikoti As Oy Kirkkonummen Piippolanhoivi, jossa on 24 senioriasuntoa.

Haastattelut suoritettiin valituissa kohteissa paikan päällä. Haastatteluihin valittujen talojen ilmoitustauluille tai suoraan postiluukkuun jaettiin noin viikkoa ennen haastattelujen suorittamista tiedote haastatteluista. Näin asukkaat saivat tiedon haastatteluista etukäteen ja osasivat odottaa haastattelijaa ovikellon soidessa. Liitteenä 2 on esimerkin vuoksi yhteen taloon osoitettu tiedote. Henkilöitä ei valittu tarkemmin etukäteen, sillä kohderyhmän kannalta riitti, että haastateltava asuu valitussa talossa ja on omistusasukas. Haastattelut nauhoitettiin haastateltavan luvalla myöhempää aineiston purkamista varten. Haastattelut kestivät noin 20–60 minuuttia. Haastateltavia pyrittiin saamaan mukaan noin kymmenen kummankin kaupungin seudulta niin, että noin puolet ovat iäkkäitä, eli yli 55-vuotiaita, ja puolet heitä nuorempia. Haastattelujen lopulliseen määrään vaikutti se, kuinka hyvin haastattelijat tavoitti haastateltavia haastatteluihin varatun ajan puitteissa.

Haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina haastateltavan edustaessa kotitaloutta. Yksilöhaastattelun arveltiin sopivan menetelmäksi paremmin kuin ryhmähaastattelun, sillä haastattelu sivuaa kotitalouden asioita, ja naapurit eivät välttämättä halua puhua toistensa kuullen arjen sujuvuuteen ja palveluiden käyttöön liittyvistä asioista. Esimerkiksi Hirsjärjen et al. (2007, s. 206) mukaan ryhmä voi estää kielteisten asioiden esiintulon. Palveluiden käyttäminen saatetaan nähdä kielteisenä asiana, jos se esimerkiksi mielletään vaihtoehdoksi omalle kykenemättömyydelle hoitaa asia itse.

## 6.4 Aineiston analysointi

Aineiston keräämisen jälkeen nauhoitetut haastattelut puretaan kirjalliseen muotoon, eli litteroidaan. Hirsjärven & Hurmeen (2001, s. 139) mukaan litteroinnin tarkkuus riippuu tutkimustehtävästä ja valitusta lähestymistavasta. Koska tämän tutkimuksen haastatteluissa kielen käyttö ja vuorovaikutus eivät ole olennaisia asioita, ei tarkkaan purkamiseen ryhdytä, vaan aineistosta kirjoitetaan vain valittujen teemojen kannalta olennaiset asiat ylös. Tarvittaessa jo kirjoitusvaiheessa tehdään tulkintoja, jotta haastateltavan sanoma saadaan kirjoitettua järkeviksi kokonaisiksi lauseiksi. Tietoja käsitellään niin, ettei haastateltavien henkilöllisyyttä voida jäljittää.

Hirsjärvi et al. (2007, s. 216) muistuttavat, että aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätökset ovat tutkimuksen ydinasia, johon koko tutkimuksessa tähdätään. Sen vuoksi myös tutkimuksen analysointitapoja suunnitellaan jo ennen haastatteluja, kuten Hirsjärvi & Hurme (2001, s. 135) ehdottavat. Hirsjärvi et al. (2007, s. 219) kertovat, että laadullista aineistoa on mahdollista käsitellä perinteisten laadullisten analyysimenetelmien lisäksi myös kvantitatiivisissa tutkimuksissa yleisten tilastollisten tekniikoiden avulla, ja he kehottavat valitsemaan parhaiten tutkimusongelmaan vastauksen tuovan analyysitavan.

Koska tutkimuksessa on tarkoitus saada tietoa eri-ikäisten ja eri kaupungeissa asuvien ihmisten suhtautumisesta uusiin asumisen palveluihin, on analyysitapana luontevaa käyttää luokittelua ja tyypittelyä. Luokittelun avulla aineistoa voidaan jäsenellä ja ryhmitellä kohdejoukon samanlaisten ominaisuuksien mukaan eri luokkiin (Luokittelu 2013). Tässä tutkimuksessa luokkina ovat nuoret ja iäkkäät sekä pääkaupunkiseudulla ja Jyväskylän seudulla asuvat. Myös kummankin alueen nuoret ja iäkkäät muodostavat omat luokkansa. Tyypittelyssä aineistosta esiin nousevien asioiden suhdetta toisiinsa tarkastellaan määrittämällä yhteisten piirteiden perusteella tyypiesimerkkejä. Yhteisten piirteiden tarkastelua kutsutaan teemoitteluksi, ja siinä tietoa ryhmitellään sekä lähtöteemojen että haastattelussa mahdollisesti esiin nousseiden uusien teemojen avulla. (Hirsjärvi & Hurme 2001, s. 173–174.) Lähtöteemoina ovat haastatteluissa esitetyt palveluehdotukset.

Edellä kerrottiin, että teemahaastattelun yhteydessä ehdotettujen palveluiden kiinnostavuutta kysytään välimatka-asteikolla tarkoituksena käyttää analyysinä myös asteikointia, eli vastausten järjestelyä tiettyihin luokkiin (Hirsjärvi & Hurme 2001, s. 172). Näin siis voidaan selvittää myös kiinnostavuuden tasoa. Asteikoinnista voidaan edelleen jatkaa kvantifioinnilla, eli samanlaisten tapausten laskemisella. Näin analyysiin tulee myös kvantitatiivisia piirteitä, mutta kuten Saaranen-Kauppinen & Puusniekka toteavat, ei laadullisen tutkimuksen analyysissä tule pyrkiä määrällisissä tutkimuksissa tavoitteena oleviin yleistyksiin ja tilastollisiin tarkasteluihin. Laadullisessa analyysissä laskemisella voidaan muunmuassa varmistaa, etteivät tulokset perustu vain tuntumaan ja olettamuksiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Asteikointia ja kvantifiointia käytetään tukena teemoittelussa ja tyypittelyssä.

## 7 TULOKSET

Tässä luvussa esitellään asukashaastatteluiden tulokset. Haastatteluissa kerrottiin luvussa viisi kehitellyistä asumisen palveluratkaisuista ja kysyttiin haastateltavien mielipiteitä ja kiinnostusta niistä. Kiinnostusta kysyttiin välimatka-asteikolla, jossa vaihtoehdot olivat 4 erittäin kiinnostava, 3 melko kiinnostava, 2 hieman kiinnostava ja 1 ei ollenkaan kiinnostava. Vastaavasti joidenkin ratkaisujen hyödyllisyyttä kysyttiin samalla asteikolla. Vaihtoehtoja vastaavia numeroita käytetään tulosten keskiarvojen laskennassa. Välimatka-asteikollisten kysymysten lisäksi suhtautumista palveluehdotuksiin sekä taustoja siihen kyseltiin useilla avoimilla lisäkysymyksillä tarpeen mukaan. Tässä luvussa esitetään tuloksia sekä numeerisessa muodossa, minkä välimatka-asteikolliset kysymykset mahdollistavat, että sanallisesti, jotta haastateltavien todelliset mielipiteet saadaan kuuluviin. Liitteeseen 3 on koottu kuvaajat tarkasteltavien ikään ja kaupunkiin perustuvien luokkien keskiarvoista kysymyksittäin ja liitteenä 4 esitetään vastausten jakautuminen eri vaihtoehtoihin kysymyskohtaisesti.

### 7.1 Taustatietoja

Tässä tutkimuksessa nuorilla vastaajilla tarkoitetaan alle 55-vuotiaita ja iäkkäillä vastaajilla yli 55-vuotiaita. Ikäraajaksi on valittu yleisesti senioritaloissa käytetty suositusikä, sillä NCC:n Aktiivikodille ei ole internetsivuilla mainittu ikäsuositusta. Jyväskyläläisillä tarkoitetaan jatkossa myös Muuramessa asuvia ja vastaavasti helsinkiläisillä käsitetään myös Kirkkonummelaiset haastateltavat.

Sekä Jyväskylän että Helsingin seudulla tehtiin yhteensä 11 haastattelua. Haastateltavien jakautuminen kohteen ja iän mukaan on esitetty taulukossa 6. Tavoite saada haastatteluun mukaan noin puolet nuoria ja iäkkäitä ei toteutunut, sillä nuoria haastateltiin yhteensä seitsemän ja iäkkäitä puolestaan 15, mikä johtui siitä, että iäkkäitä oli helpompi saada kiinni. Tutkimuksessa erityisenä kiinnostuksen kohteena on kuitenkin juuri iäkkäät, joten heidän näkemyksensä korostuminen tuloksissa ei haittaa. Huomionarvoista on, että Helsingin seudulla iäkkäistä kuusi seitsemästä edustaa Aktiivikodin asukasta.

*Taulukko 6. Haastateltavien jakautuminen kohteen ja iän mukaan.*

Kohde	Nuoret	Iäkkäät	Asuntoja yht
As Oy Muuramen Puistola		5	23
As Oy Jyväskylän Majakka	3	3	47
As Oy Kirkkonummen Piippolanhoivi		6	24
As Oy Helsingin Gneissi	4	1	79
<b>Yhteensä</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>173</b>

Jyväskyläläisnuoret olivat iältään 31–49-vuotiaita heidän keski-ikänsä ollessa 37 vuotta ja helsinkiläisnuoret olivat 23–34-vuotiaita heidän keski-ikänsä ollessa 29 vuotta. Jyväskyläläiset iäkkäät olivat puolestaan 58–79-vuotiaita heidän keski-ikänsä ollessa 71 vuotta ja helsinkiläiset iäkkäät olivat 65–82-vuotiaita heidän keski-ikänsä ollessa 70 vuotta.

Haastateltavista 13 oli miehiä ja yhdeksän naisia. Palveluehdotuksista keskusteltiin yleensä myös haastateltavan puolison kanssa, joten vastaukset edustivat usein heidän yhteistä mielipidettänsä. Tämä ei kuitenkaan vaikuta tuloksiin, sillä tarkoituksena oli haastateltavan edustavan koko kotitaloutta. Pariskuntien yhteisten mielipiteiden vuoksi tuloksia ei ole mielekästä tarkastella sukupuolen mukaan, joskaan siihen ei muutenkaan olisi tarvetta. Haastateltavien kotitalouksien joukossa oli vain kaksi lapsiperhettä, joten myöskään lapsiperheiden vastauksia ei erotella muista.

## 7.2 Tulokset palveluehdotuksittain

### 7.2.1 Palvelueteinen

Kiinnostus esitettyyn palvelueteiseen oli yleisesti melko suurta, sillä 16 vastaajaa kaikista 22:sta oli siitä vähintään hieman kiinnostunut. Eniten vastauksia (9) osui vaihtoehtoon melko kiinnostunut, ja pääsääntöisesti sitä pidettiin erittäin hyvänä ideana. Ratkaisua kuitenkin vierastettiin jonkin verran omalla kohdalla sen ollessa aivan uusi asia tai siksi, ettei tarvetta sille vielä koettu. Iäkkäät myös pohtivat jonkin verran koodilukon käyttämisen vaikeutta ja sen turvallisuutta. Muutamat vastaajat halusivatkin erikseen ilmaista omakohtaisen kiinnostuksensa ja toisaalta suhtautumisen palvelueteiseen yleisellä tasolla, jolloin he olivat kiinnostuneempia. Numerovastauksissa huomioitiin kuitenkin vastaajien omakohtainen vastaus, sillä perimmäisenä tarkoituksena oli selvittää haastateltavien omaa suhtautumista ehdotuksiin. Muutamat pitivät palvelueteistä kehittämisen arvoisena ratkaisuna, ja ehdottivat sen muuttamista monikäyttöisemmäksi. Kolmessa vastauksessa sen todettiin olevan erityisesti tulevaisuudessa hyvä ajatus, sillä aika ei ole vielä riittävän kypsä idealle. Eräs omakotitalossa aikaisemmin asunut nuori jyväskyläläisvastaaja kuitenkin arvioi palvelueteisen tuovan jo nyt kerrostaloasumiseen lisäarvoa ja turvallisuutta verrattuna omakotitaloasumiseen. Kaikkien vastaajien keskiarvoksi kiinnostuksesta palvelueteiseen muodostui 2,23.

Vertailtaessa nuorten ja iäkkäiden kiinnostusta palvelueteiseen hieman suurempaa kiinnostusta osoittivat iäkkäät, sillä heidän vastaustensa keskiarvo oli 2,33 ja nuorten vain 2,00. Avointen kysymysten vastaukset tukevat tätä eroa, sillä useissa niin iäkkäiden kuin nuortenkin vastauksissa tuli esiin, että palvelueteistä pidettiin erityisen hyvänä ratkaisuna iäkkäille. Suurin osa iäkkäistä (11/15) kertoi, ettei heillä ole vielä tarvetta palvelueteiselle, mutta muutamat heistä totesivat palvelueteisen tulevan hyödylliseksi ja kiinnostavammaksi kunnon heikkenemisen myötä. Yhdessä vastauksessa ratkaisun nähtiin jopa mahdollistavan iäkkään itsenäisen asumisen. Toisaalta yhdessä vastauksessa pohdittiin, että jos kunto heikkenee niin paljon, että joutuu käyttämään paljon palveluita, tulee asumisessakin kyseeseen todennäköisesti ennemmin palveluasuminen. Yhdessä

vastauksessa palveluteinen yhdistettiin palvelutaloihin, mutta toisaalta sen nähtiin yksittäisissä vastauksissa toimivan erityisen hyvin myös työikäisillä, yksinhuoltajilla ja urapariskunnilla.

Selvempi ero löytyi jyväskyläläisten ja helsinkiläisten välillä, sillä jyväskyläläisillä keskiarvo nousi 2,64:ään, kun helsinkiläisillä se jäi 1,82:een. Jyväskylässä kiinnostus niin iäkkäillä kuin nuorillakin oli varsin tasaista, mutta Helsingissä iäkkäiden kiinnostus nousi keskiarvoltaan tasan kahteen nuorilla sen jäädessä 1,50:een. Selvin vastausten perusteella löydettävä selitys kaupunkien eroihin on Helsingin kalliit neliöhinnat, joiden vuoksi kaikkien helsinkiläisnuorten mielestä palveluteistila tulisi maksamaan kotuuttoman paljon ottaen huomioon, että se vie tilaa normaalilta asumisalalta. Myös neljä jyväskyläläistä huomautti ratkaisun vievän asuin-alaa, mutta vain kaksi epäili sen vuoksi kustannusten nousevan. Tilan kehittämistä monipuolisemmaksi ehdottivat nimenomaan nuoret vastaajat. Eräs jyväskyläläinen ehdotti tilan käyttöä komerona ja toinen hyvällä ilmanvaihdolla varustettuna kuraeteisenä, jollaisena hän olisi tilasta erittäin kiinnostunut. Kaksi helsinkiläistä puolestaan haluaisivat tilasta isomman tavanomaisen eteisen. Toinen heistä mainitsi eteisen puuttumisen huomattavana asunnon puutteena. Vaihtoehtoina palveluteiselle nähtiin myös pienempi luukku ja taloyhtiön yhteinen lokerohuone, josta voitaisiin tarvittaessa varata lokero omaan käyttöön.

## 7.2.2 Siivouspalveluiden mahdollistaminen koodilukolla

Siivouspalveluiden mahdollistamiseksi asunnossa myös poissa ollessa ehdotettiin asunnon lukituksen järjestämistä koodilukolla. Ratkaisun huomautettiin mahdollistavan myös esimerkiksi omien tuttujen tai sukulaisten päästäminen asuntoon. Koodilukkoratkaisu nähtiin useammin muiden kuin palvelunäkökulmien vuoksi hyvänä ratkaisuna, lähinnä juuri omien tuttujen päästämiseksi asuntoon esimerkiksi kukkia kastelemaan tai koiraa hoitamaan sekä sen vuoksi, että koodilukon käyttö nähtiin helpompina kuin perinteisen mukanapidettävän avaimen. Näin ajattelivat useammin nuoret kuin iäkkäät, ja eräs nuori vastaaja pitikin koodilukkoa tulevaisuuden lukituksen ratkaisuna.

Koodilukko ei kiinnostanut siivouspalveluiden kannalta kovin paljon sen vuoksi, että haastateltavilla ei ollut siivouspalveluille tarvetta. Lisäksi muutamien mielestä siivoojien luotettavuus on ongelma, ja muutamat eivät ylipäätään haluaisi päästää vieraita sisään poissa ollessaan. Muutamat taas huomauttivat, että ainakin iäkkäät ovat todennäköisesti itse avaamassa oven, jos käyttävät siivouspalveluita ja yhden vastaajan mukaan on jokatapauksessa järkevää sopia siivoojan kanssa ensin kasvotusten siivoustoimenpiteistä. Toisaalta kahdeksan iäkästä näki tarpeen siivouspalveluille kasvavan kunnan heiketessä ja voisi harkita siivouspalveluiden käyttöä, jolloin he pääsääntöisesti suhtautuivat myös myönteisesti koodilukkoajatukseseen. Siivouspalveluiden kannalta muutamat nuoret näkivät koodilukon toimivaksi ratkaisuksi liikuntarajoitteisille, senioriasuntoihin sekä kotipalveluihin helpottamaan avainten kanssa.

Neljää iäkästä arvelutti koodilukon käytön vaikeus joko koodin muistamisen tai näppäilemisen vuoksi. Toisaalta eräs iäkäs huomautti koodien muistamisen käyvän muistiharjoituksesta ja näin ollen pitävän virkeänä. Yksi iäkäs pelkäsi koodien joutuvan

ulkopuolisille, jos ne kirjoittaa ylös lapulle, mutta totesi olevan jokaisen oma päätös, käyttääkö koodilukkoa vai ei. Tämä vastaaja totesikin, että koodilukon valinta voisi olla rakentamisvaiheessa tarjottu muutostyö, ja että valmius sille olisi hyvä olla olemassa. Neljä nuorta ja yksi iäkäs vastaaja huomauttivat, että koodilukkojärjestelmästä tulisi tehdä ehdottoman luotettava ja turvallinen.

Vastauksissa kiinnostuksesta suurin ero tuli iäkkäiden ja nuorten välille, sillä iäkkäiden kiinnostuksen keskiarvoksi tuli 2,13 ja nuorten 2,57. Syynä erolle on juuri nuorten pitäminen koodilukkoa muunkin kuin palvelunkäytön kannalta käteväenä ratkaisuna. Paikkakunnittain tarkasteltuna ja ikä huomioituna koodilukkoratkaisu kiinnosti iäkkäitä enemmän Jyväskylässä kuin Helsingissä, mutta nuoria puolestaan enemmän Helsingissä. Suurin ero muodostui helsinkiläisten iäkkäiden ja nuorten välille, kun taas Jyväskylässä kiinnostus oli tasaisempaa. Kummassakin kaupungissa kaikkien vastaajien keskiarvoksi muodostui kuitenkin sama 2,27.

### 7.2.3 Kerhotilassa järjestetyt hyvinvointipalvelut

Kiinnostus hyvinvointipalveluiden järjestämiseen oman talon kerhotiloissa oli huomattavan suurta, sillä kaikkien vastaajien keskiarvoksi tuli 2,68. Jyväskyläläisten keskiarvoksi muodostui tasan kolme jyväskyläläisten iäkkäiden kiinnostuksen noustessa jopa 3,25:een. Helsingin keskiarvoksi tuli 2,36, ja siellä kiinnostus oli puolestaan suurempaa nuorilla, joiden keskiarvoksi muodostui 2,50. Vähiten kiinnostusta oli siis helsinkiläisillä iäkkäillä, joiden kiinnostuksen keskiarvo jäi 2,29:ään. Heidän kiinnostustaan laski Aktiivikoti Piippolanhovin vieressä sijaitseva palvelukeskus, jossa on saatavilla kattavasti erilaisia palveluita. Kaikkien iäkkäiden kiinnostus nousi kuitenkin keskiarvoltaan 2,80:een ja nuorten puolestaan 2,43:een.

Lähinnä ikääntyneet itse näkivät kiinnostuksen ja tarpeen omassa talossa järjestettäviin hyvinvointipalveluihin kasvavan iän myötä. Myös kaksi nuorta olivat sitä mieltä, että omassa talossa järjestettävät palvelut voisivat toimia parhaiten senioritaloissa. Kolme iäkästä näki järjestelyllä terveyttä edistävän ja aktivoivan vaikutuksen, sillä vanhus ten ei ehkä tulisi lähdettyä enää ulos hyvinvointipalveluiden perässä. Eräs ikääntynyt vastaaja oli puolestaan vahvasti sitä mieltä, että näiden palveluiden perässä on lähde ttävä ulos niin kauan kuin suinkin pystyy, sillä se pitää parhaiten kunnossa ja ehkäisee liikuntarajoitteisuutta. Hänen mukaansa samalla on mahdollisuus nähdä muita ihmisiä, mikä myös pitää virkeänä. Eräs ikääntynyt taas näki nimenomaan ehdotetun ratkaisun edistävän sosiaalista kanssakäymistä.

Kolme vastaajaa niin iäkkäistä kuin nuoristakin arveli, että hyvinvointipalveluita voisi tulla käytettyä enemmän, jos ne tuotaisi omaan taloon. Kynnys palveluiden käyttöön olisi siis matalampi, mutta toisaalta kaksi nuorta vastaajaa kertoivat lähtevänsä mieluummin ulos viihtyisään ympäristöön hyvinvointipalveluita käyttäessään. Neljä vastaajaa arveli ihmisten käyttävän mieluummin omia vakiintuneita palveluntarjoajia, ja erään nuoren mielestä sellaisia palveluita on marginaalisen vähän, joita voidaan tuoda omaan taloon. Eräs nuori helsinkiläinen vastaaja piti omassa talossa järjestettäviä palveluita ehdottoman hyvänä ajatuksena, jos niitä pystytään tuottamaan kilpailukykyisellä



hinnalla. Myös toisessa helsinkiläisnuoren vastauksessa tuli esiin kustannuspuoli, sillä hänen mielestään palveluntarjoajien kilpailutus pitäisi varmistaa, vaikka palveluntarjoajaehdokkaista saataisiinkin NCC:n kontaktien kautta.

#### **7.2.4 Taloyhtiön toimintaa ja palvelunkäyttöä kartoittava tilaisuus**

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka hyödyllisenä asukkaat pitäisivät uuden taloyhtiön asukkaille järjestettävää tilaisuutta, jossa selvitetäisiin asukkaiden yhteisiä mielenkiinnonkohteita ja palvelutarpeita tarkoituksena järjestää yhteistoimintaa ja sopia palveluiden järjestämisestä mahdollisessa kerhotilassa. Kaikki vastanneet pitivät tällaista tilaisuutta vähintään hieman hyödyllisenä. Yksi iäkäs helsinkiläinen ei tosin saanut sanottua mielipidettään päätyessään selostamaan, kuinka epäonnistunut tilaisuus NCC:n asumisen koulu oli. Myös toinen helsinkiläinen ja yksi jyväskyläläinen iäkäs pitivät asumisen koulua epäonnistuneena tilaisuuden sisällön tai vetäjän vuoksi, ja epäröivät siksi myös kysytyn tilaisuuden hyödyllisyyttä. Toisaalta eräs iäkäs ja eräs nuori vastaaja nimenomaan ehdottivat tilaisuuden liittämistä asumisen koulun yhteyteen.

Neljä iäkästä ja yksi nuori vastaaja ajattelivat tilaisuuden edistävän naapureiden tustumista ja yhteistyötä. Yksi iäkäs taas totesi kohtaamisia tulevan muutenkin, jos niin itse haluaa ja on aktiivinen. Eräs iäkäs näki tilaisuuden mahdollistavan asukkaiden ideoiden esilletulon, ja kaksi iäkästä piti tilaisuutta jopa välttämättömänä, jos talossa olisi yhteistiloja. Erään iäkkään mielestä palveluita mietittäessä tulisi huomioida alueellinen kokonaisuus ja esimerkiksi järjestää lähekkäisten talojen kanssa palveluita yhdessä.

Kaksi iäkästä helsinkiläistä huomauttivat, että jos taloyhtiössä on aktiivinen hallitus, se kyllä hoitaa yhteistoiminnan ja palveluiden järjestämisen. Eräs nuori helsinkiläinen puolestaan piti tilaisuutta juuri oman vaikutusmahdollisuuden kannalta hyödyllisenä hallituksen päättäessä muuten nämä asiat kaikkien puolesta. Muutaman vastauksen perusteella rakennusliikettä ei pidetty luontevana tahona pohdittaessa palveluiden käyttöä, sillä eräs iäkäs ehdotti, että NCC voisi alussa antaa impulssin jollekin kolmannen sektorin toimijalle, joka voisi tehdä tiiviimpää yhteistyötä taloyhtiön kanssa palveluiden järjestämisessä. Eräs nuori taas piti yleisesti yhteistilojen käytön pohtimista järkevänä rakennusliikkeen kanssa, mutta ei niinkään palveluiden käytön pohtimista. Kahdessa vastauksessa myös epäiltiin rakennusliikkeen mielenkiintoa tilaisuuden järjestämiseen.

Tarkasteltaessa vastauksia numeerisesti yleisimmin tilaisuutta pidettiin erittäin hyödyllisenä (8 vastausta kaikista 21:stä). Nuoret pitivät tilaisuutta kummassakin kaupungissa hyödyllisempänä kuin iäkkäät. Kaikkien nuorten vastausten keskiarvoksi muodostui 3,43, ja kaikkien iäkkäiden puolestaan 2,93. Kaupungeittain vertailtaessa Jyväskylässä sekä nuoret että iäkkäät vastaajat pitivät tilaisuutta hyödyllisempänä kuin Helsingissä. Jyväskyläläisten keskiarvoksi tuli 3,27 ja helsinkiläisten 2,90. Kaikkien vastausten keskiarvo nousi 3,10:een, ja numeerisen tarkastelun perusteella voidaankin todeta asukkaiden pitävän tilaisuutta merkittävässä määrin hyödyllisenä. On kuitenkin otettava huomioon, että kysymyksen taustalla oli oletamus talon yhteistiloista, joten vastaavaa tilaisuutta ei välttämättä pidettäisi yhtä hyödyllisenä, jos talossa ei niitä olisi.

### 7.2.5 Turvallisuuspalveluiden mahdollistaminen tekniikkavarauksin

Turvallisuuspalveluiden osalta kysyttiin, olisiko haastateltava kiinnostunut nykytasoa paremmista taloyhtiön tai asunnon turvallisuus- ja vartiontipalveluista, ja kuinka kiinnostunut hän olisi valmiudesta näiden palveluiden vaatimien laitteiden asentamiselle. Haastateltavien kiinnostukseen tuntui vaikuttavan omat kokemukset asuinalueen turvallisuudesta ja rauhallisuudesta. Suurin osa mainitsi asuinalueen olevan rauhallinen, ja puolet vastaajista totesivatkin turvallisuustason talossa olevan riittävä, eivätkä nähneet tällä hetkellä tarpeellisenä parantaa turvallisuustasoa. Lähes yhtä moni totesi rauhattomammalla alueella mahdollisesti olevan enemmän tarvetta turvallisuuden lisäämiselle. Eräs haastateltava tosin huomautti rauhallisillakin alueilla sattuvan yksittäisiä häiriötapauksia, joten varautuminen on aina kannattavaa. Kolme vastaajaa totesi rikollisuuden lisääntyneen ja muuttuneen ammattimaiseksi, ja kaksi vastaajaa arvioi näiden palveluiden yleistyvän joka tapauksessa tulevaisuudessa.

Eräs vastaaja huomautti, että turvallisuus- ja vartiontipalveluita ei tulisi olla liikaa, vaan niitä pitäisi järjestää vain tarpeen mukaan. Myös toinen vastaaja piti huonona asiana sitä, että ihmisten pelkoa käytetään myyntikeinona, mutta myönsi, että tietty turvallisuustaso on oltava. Vastaajat eivät kuitenkaan selvästi olleet samaa mieltä siitä, mikä on riittävä turvallisuustaso, sillä talossa, jossa oli videokuvalliset ovipuhelimet, yksi vastaaja totesi sen estävän vieraiden ihmisten sisällepääsyn ja toinen taas huomautti ulkopuolisten pääsevän halutessaan sisään samalla ovenavauksella.

Kahdeksan iäkkään haastateltavan vastauksessa valmiutta turvallisuuslaitteille pidettiin hyvänä, jotta hankalilta ja näkyviin jääviltä jälkiasennuksilta vältytään. Nuoret pohjivat enemmän kustannuksia, sillä kolme helsinkiläistä nuorta arvelivat valmiuden ja myös itse palveluiden nostavan kustannuksia. Eräs heistä totesi, että turvallisuusratkaisut voidaan järjestää jälkikäteen taloyhtiön osoittautuessa levottomaksi. Kiinnostavimpia ratkaisuita olivat talon kameravalvonta alaovella, parkkipaikalla tai ulkovalvonta yleisesti (yhteensä 9 mainintaa) sekä kuvallinen ovipuhelin (3 mainintaa). Asuntokohteisille ratkaisuille ei nähty suurta tarvetta, mutta kolme vastaajaa mainitsi asunnon kulunvalvonta- tai turvajärjestelmän ja yksi turvalukon kiinnostavan. Erään vastaajan mielestä turvallisuusratkaisujen hankkiminen olisi luotettavamman tuntuista rakentajan kuin yksittäisten tarjoajien ja kaupustelijoiden kautta, joita esimerkiksi heidän talossa kierteli alkuaihana.

Numeerisesti tarkasteltuna suurinta kiinnostus turvallisuuspalveluiden ja -laitteiden valmiuteen oli jyvaskyläläisillä iäkkäillä, joilla kiinnostuksen keskiarvo nousi 2,88:aan. Helsinkiläisillä ikkällä kiinnostus nousi 2,43:een ja jyvaskyläläisnuorilla lähes samaan. Helsinkiläisnuoret olivat kriittisimpiä, sillä heidän keskiarvonsa jäi 1,75:een, mitä selittää jälleen heidän maininnat kustannusten noususta. Nuorten keskiarvoksi tuli yhteensä tasan kaksi, iäkkäiden 2,67, jyvaskyläläisten 2,73 ja helsinkiläisten 2,18. Kaikkien haastateltavien keskiarvoksi muodostui 2,45, mikä vastaa vaihtoehtojen hieman ja melko kiinnostava puolta väliä.

## 7.2.6 Asumiseen liitetty yhteiskäyttöautopalvelu

Yhteiskäyttöautopalvelu ei ollut kaikille haastateltaville tuttu asia, mutta moni innostui siitä etenkin omaan taloon liitettynä. Järjestelyä pidettiin yleisesti järkevänä ja mielenkiintoisena, ja muutama totesikin, ettei kaikilla tarvitse olla omaa autoa. Yhteiskäyttöautoilun etuina nähtiin autojen määrän ja ympäristökuormituksen väheneminen, auton pidon helppous ja edullisuus verrattuna omaan autoon sekä mahdollisuus vähentää parkkitilaa kaupunkikeskustoissa. Puolet vastaajista kuitenkin ilmoitti heillä olevan niin paljon ajotarvetta, etteivät he osaa kuvitella yhteiskäyttöautoilun toimivuutta omalla kohdalla. Kaksi iäkstä arvelivat yhteiskäyttöautoilun voivan tulla kyseeseen, jos ajotarve vähenee, ja positiivista suhtautumista kuvastaa myös muutaman omakohtaisesti kielteisesti vastanneen kiinnostus asiaan yleisellä tasolla. Yhteiskäyttöautoilu nähtiin muutamassa vastauksessa tulevaisuuden ratkaisuna.

Yhteiskäyttöautoilun arveltiin toimivan parhaiten kaupunkialueella erityisesti suurissa kaupungeissa. Eräs vastaaja ajatteli järjestelmän sopivan hyvien julkisten liikenneyhteyksien alueille, ja toinen taas arvioi, ettei hyvien ja edullisten julkisten yhteyksien alueella palvelulle ole tarvetta. Eräs jyvaskyläläisnuori piti esitettyä kymmenen euron tuntihintaa sopivan alhaisena ja ilmoitti maksavansa mielellään jopa pienen kuukausimaksunkin, jos rakentaja ei pystyisi sopimaan sitä asukkaille ilmaiseksi. Kahdessa vastauksessa pohdittiin yhteiskäyttöautoilun tulevan suhteellisen kalliiksi auton seistessä itse ajoa pidemmän ajan, esimerkiksi viikonlopputarpeessa.

Myönteisesti suhtautuvista neljä ilmoitti, että voisi luopua omasta autosta tai kakkosautosta yhteiskäyttöautoilun ollessa mahdollista. Eräs nuori sanoo sen kiinnostavan mahdollistaessa toisinaan toisen auton käytön. Eräs jyvaskyläläisnuori ilmoitti olevansa vaikka heti valmis osallistumaan kokeiluun, jos konseptia testattaisi. Hän arvelee rakentajan mukanaolon parantavan mahdollisuuksia yhteiskäyttöautoilun onnistumiseen osana asumista. Kaksi iäkstä jyvaskyläläistä pohtivat, että yhteiskäyttöauto voisi mahdollistaa autosta luopumisen sen vaihtotarpeen yhteydessä, ja eräs helsinkiläisnuori puolestaan arvelee sen lykkäävän nuorilla oman auton hankintaa.

Kielteisesti ja epäilevästi yhteiskäyttöautoiluun suhtautuvista yksi ei usko järjestelyn yleiseen hyväksyttävyyteen suomalaisten vahvan omistuskulttuurin vuoksi. Yhdessä helsinkiläisnuoren vastauksessa järjestelyä ei nähdä järkevänä, sillä sen yleistymisen kestäisi kuitenkin vuosia. Toinen helsinkiläisnuori taas epäilee, että autopaikkoja ei kuitenkaan voitaisi vähentää niin paljon, että kalliilta maan alle rakentamiselta vältyttäisi, joten kustannussäästöt eivät olisi merkittävät. Eräs helsinkiläisnuori pohtii järjestelmän käytännön toimivuutta epäillen auton saatavuutta myös nopeissa ja yllättävissä tarpeissa, kuten lääkärikäyntien yllättäessä. Erään jyvaskyläläisen iäkkään mukaan asian kehittäminen kokonaisuudessaan on ennemmin kuntien ja kaupunkien tehtävä.

Vastausvaihtoehdoista yleisimmin asumiseen liitetty yhteiskäyttöautoilu ei kiinnostanut lainkaan yhdeksän haastateltavan vastatessa niin. Kuten edellä todettiin, muutamat heistäkin suhtautuivat asiaan kuitenkin yleisellä tasolla myönteisesti. Mielipiteiden voimakkaasta jakautumisesta kertoo joukossa olleen myös viisi erittäin kiinnostunutta.

Kaikkein eniten kiinnostuneita oli jyväskyläläisnuorissa, joiden kiinnostuksen keskiarvo nousi jopa 3,33:een. Heikointa kiinnostus puolestaan oli asiaan kriittisesti suhtautuneilla helsinkiläisnuorilla, joilla vastaavasti keskiarvo jäi vain 1,50:een. Iäkkäiden keskiarvoksi tuli 2,20 helsinkiläisten osalta sen noustessa vähän tämän päälle ja jyväskyläläisillä jäädessä vähän alle. Kaikkien jyväskyläläisten kiinnostuksen keskiarvo nousi kuitenkin helsinkiläisiä suuremmaksi innokkaiden nuorten vuoksi. Jyväskyläläisillä keskiarvoksi tuli 2,45, helsinkiläisillä puolestaan 2,00 ja kaikilla haatateltavilla 2,23. Jyväskyläläisten suurempi kiinnostus oli sinällään yllättävää, että Jyväskylässä ei yhteiskäyttöautopalvelua ole vielä missään muodossa tarjolla, kun taas Helsingissä palvelu on saatavissa. Syynä helsinkiläisten pienempään kiinnostukseen voisi olla huonot kokemukset tai palvelun huono maine, mutta haastattelujen perusteella heillä ei ollut siitä juurikaan kokemuksia. Ainoastaan eräs iäkäs vastaaja mainitsi tuttunsa kokemuksen perusteella, että yhteiskäyttöautot eivät sovellu liikuntarajoitteisille ja kellonajat eivät pidä paikkaansa.

### 7.2.7 Taloyhtiön kotisivut

Taloyhtiön ja asuntojen tiedot sekä palveluntarjoajien yhteystiedot yhteenkokoavia taloyhtiön kotisivuja asukkaat pitivät merkittävän hyödyllisinä, sillä kaikkien nuorten keskiarvo nousi lähelle neljää ja kaikkien iäkkäiden lähelle kolmea kysyttäessä niiden hyödyllisyyttä. Puolet haatateltavista piti kotisivuja erittäin hyödyllisinä, ja kaikkien vastaajien keskiarvoksi muodostui 3,23. Kaikkien paitsi yhden nuoren mielestä kotisivut olisivat erittäin hyödylliset, ja melko hyödyllisenä niitä pitäneenkin mielestä ne olisivat 10–20 vuoden päästä erittäin hyödylliset myös kaikkien vanhusten osatessa käyttää sujuvasti tietokonetta. Jyväskyläläisten iäkkäiden keskiarvoksi muodostui tasan kolme ja helsinkiläisillä iäkkäilläkin lähes saman verran. Kaupungeittain keskiarvot olivat lähellä toisiaan huomattavamman eron syntyessä juuri nuorten ja iäkkäiden välille.

Iäkkäät olivat myös itse samoilla linjoilla edellä mainitun jyväskyläläisnuoren kanssa, sillä viisi iäkästä arveli taloyhtiön kotisivujen olevan arkea sitten, kun vanhatkin ihmiset omistavat tietokoneen ja osaavat käyttää sitä kunnolla. Useat iäkkäät omistivat tietokoneen, mutta muutamilla sitä ei ollut. Seitsemältä iäkkäältä kysyttiin mielihyvää taloyhtiön yhteiskäytössä olevasta tietokoneesta. Heistä kaksi piti sitä hyvänä asiana, mutta viisi ei. Muutama arveli yhteiskäytössä olevan koneen aiheuttavan erimielisyyksiä sen mennessä epäkuntoon, ja erään mielestä sellaiselle ei ole tarvetta, sillä kaikilla on kuitenkin pian oma tietokone.

Kotisivuja pidettiin hyvänä asiana muunmuassa siksi, että tieto olisi ajantasaista ja helppo löytää. Eräs iäkäs näki sen tarpeellisenä tiedon välittämisessä ja eräs nuori huomautti sen olevan hyvä taloyhtiön yhteisten asioiden hoitamiskanava. Muutama nuori ehdotti kotisivuille liitettäväksi sähköisen ilmoitustaulun, jossa voisi ilmoittaa esimerkiksi saunavuoron tai autopaikan vapautumisesta muiden käyttöön. Eräs iäkäs taas toivoi naapureiden keskustelemaan yhteisistä asioista mieluummin kasvokkain. Ilmoitustaulun lisäksi kotisivuille ehdotettiin lisättäväksi muunmuassa huoneisto- ja kiinteistökohtainen

veden- ja energiankulutuksen seuranta sekä aikaisemmin mainitut hyvinvointipalveluiden ja yhteiskäyttöautojen varaaminen.

Yleisesti kotisivut nähtiin hyvänä asiana sekä tietopankkiominaisuuden että palveluiden keskittämisen vuoksi niin nuorten kuin iäkkäidenkin keskuudessa. Eräs nuori arveli kotisivujen kautta palveluiden hintojen madaltuvan ja toinen pohdiskeli kilpailuttamisen olevan helpompaa ja mahdollistavan ryhmälennukset usean asunnon tilauksissa, esimerkiksi ikkunanpesussa. Eräs iäkäs mielsi taloyhtiön kotisivut luontevaksi asiaksi, sillä kaikki muukin alkaa olla jo tietokoneella ja internetissä. Kotisivuihin kriittisesti suhtautuvat epäilivät rakennusliikkeen halukkuutta ryhtyä kotisivujen ylläpitoon, arvelivat niiden aiheuttavan kustannuksia tai epäilivät niiden riittävän aktiivista päivittämistä.

### 7.2.8 Taloyhtiön ylläpitopalvelut elinkaarimallilla

Kysymys taloyhtiön ylläpidon järjestämisestä elinkaarimallilla oli asukkaille selkeästi vaikeampi kuin edelliset kysymykset. Neljä haastateltavaa totesi kysymyksen olevan monitahoinen, ja kaksi heistä jätti sen vuoksi vastaamatta valmiiksi annetuilla vaihtoehdoilla sen kiinnostavuudesta. Eräs taas totesi asian olevan uusi, joten siihen tulisi perehtyä huolellisesti ennen kuin malliin voisi sitoutua. Elinkaarimallissa asukkaita arveluttiivat eniten kustannusten ja laadun pysyminen halutulla tasolla, sillä malli ei mahdollista kilpailutusta. Kilpailutuksen kannalla oli yksi iäkäs ja yksi nuori jyvaskyläläinen sekä kaikki neljä helsinkiläisnuorta. Kustannuksista puhuttaessa eräs helsinkiläinen iäkäs epäili rakennusliikkeen kiinnostusta sitoutua kiinteään hintaan 25 vuodeksi, ja eräs helsinkiläisnuori pohdiskeli hinnassa varauduttavan kustannustason nousuun ja riskeihin, jos sopimuskausi olisi merkittävän pitkä. Kolme iäkästä vastaajaa epäilivät uuden asunnon ostajien halukkuutta varautua pitkän ajan päästä tuleviin korjauksiin ja yksi helsinkiläisnuori totesikin tämän suoraan. Viisi haastateltavaa, arvioi asian olevan lopulta kustannuskysymys, eli ylläpidon palveluita haluttaisi hankkia niitä edullisimmin tarjoavalta. Näin vastanneista kolme oli jälleen helsinkiläisiä nuoria.

Erityisesti iäkkäitä asukkaita arvelutti myös korjausajankohtien ja toimijoiden valinnan vaikutusmahdollisuuden häviäminen asukkailta, mutta toisaalta kaksi iäkästä näkivät päätöksenteon siirtymisen ammattilaisille hyvänä asiana sen vaikeuden vuoksi, ja kaksi iäkästä arvelivat mallin välttävän asukkaiden erimielisyyksiä. Eräs vastaaja pelkäsi rakennusliikkeen tekevän korjauksia liian innokkaasti, ja muutama ilmoitti mallin vaativan ulkopuolista valvontaa. Kaksi helsinkiläistä iäkästä epäilivät huoltotöiden toimitusajan venyvän liian pitkäksi, kun kohteita on useita tai kun kohde on kauempana lähikunnassa. Eräs nuori taas näki elinkaarimallin turvin palvelun nopeuden jopa parantuvan, ja toinen arveli myös laadun parantuvan, jos huoltotyöt teetetäisi alihankintana NCC:n ollessa merkittävä asiakas kyseiselle huoltoyhtiölle.

Muutamissa vastauksissa tuli esiin rakennusalan huono maine ja omat huonot kokemukset rakennusliikkeen toiminnasta, jonka vuoksi rakennusliike ylläpidosta vastaavana tahona ei herättänyt kiinnostusta. Huonoja kokemuksia oli syntynyt aliorakkaketjutuksen laadunvalvonnasta ja uuden asunnon viimeistelykorjauksista. Kaksi iäkästä haastateltavaa pitivätkin elinkaariajattelua hyvänä asiana, mutta totesivat että se ei toimisi

nykyisellä aliurakkamenettelyllä. Neljän haastateltavan mielestä rakentajalla ei ole aliurakkamenettelyn vuoksi riittävää tietämystä yksityiskohdista ja erikoistekniikasta, eikä se sen vuoksi tuo ylläpitoon lisäarvoa.

Haastateltavien joukossa oli myös asian toisin näkeviä. Mallin hyvänä puolena nähtiin useissa nuorten ja iäkkäiden vastauksissa juuri rakennusliikkeen tekninen osaaminen ja talon hyvä tuntemus. Muutamat näkivät myös, että huoltoliikkeillä ei ole valmiuksia ja taitoa hoitaa erikoisempia tietokoneohjattavia ja automatisoituja järjestelmiä, vaan niihin tarvitaan joka tapauksessa rakentajaa. Kaksi nuorta olisi mallista kiinnostuneita juuri sen vuoksi, että rakentaja hoitaisi teknisen puolen, mutta eivät olisi valmiita sitoutumaan malliin kustannuspuolen vuoksi. Malli nähtiin kiinnostavana myös jatkuvan kunnossapidon ja yllätyksettömyyden vuoksi sekä siksi, että korjaukset tulisi tehtyä ajallaan. Näin pohdiskelivat kaksi iäkästä vastaajaa.

Tarkasteltaessa tuloksia numeerisesti iäkkäät olivat mallista nuoria kiinnostuneempia, sillä kaikkien iäkkäiden kiinnostuksen keskiarvo oli 2,40 ja nuorten 1,80. Kaupungeittain tarkasteltuna kiinnostus oli suurempaa Jyväskylässä, ja kaikkien haastateltavien keskiarvoksi muodostui 2,25. Vaikka kiinnostus ei siis yleisesti noussut kovin suureksi, löytyi 20 vastanneen joukosta myös neljä erittäin kiinnostunutta ja yhtä monta melko kiinnostunutta. Haastateltavat pitivätkin taloyhtiön ylläpitopalveluiden järjestämistä mielenkiintoisena ja kehityskelpoisena asiana. Erään iäkkään vastauksessa tiivistyi hyvin useiden asukkaiden pohdiskelemat näkökulmat, kun hän totesi elinkaarimallin olevan kannatettava asia, mikäli pelisäännöt löytyvät, hinta on kohdallaan, sovitussa laatu-standardissa pysytään ja juridiset näkökulmat toteutuvat.

### **7.2.9 Asuntojen saneerauspalvelut**

Kysyttäessä asukkailta kiinnostusta teettää asunnon remontti- ja ajanmukaistamispalveluita rakennusliikkeen kautta vastauksissa toistui useita samoja teemoja kuin edellisen kysymyksen vastauksissa ylläpidon elinkaarimallista. Ne, joilla oli huonoja kokemuksia rakennusliikkeestä, mainitsivat sen myös tässä kysymyksessä syyksi vähäiseen kiinnostukseen. Yksi vastaaja muistutti, että aliurakkaketjutuksen vuoksi rakennusliikkeellä ei ole erityistietämystä toteutuksesta, ja toinen totesi töiden onnistuvan muiltakin piirustusten avulla. Eräs iäkäs vastaaja harmitteli, että jo rakentamisen aikana muutostöitä oli vaikea saada toteutettua ja ne olivat kalliita. Eräs nuori vastaaja ei nähnyt erityistä kiinnostusta ja syytä olla rakennusliikkeen kanssa suhteessa rakentamisen jälkeen.

Jälleen myös vastakkaisia näkemyksiä ilmeni. Eräs iäkäs vastaaja olisi kiinnostunut teettämään remonttitoita NCC:llä juuri sen vuoksi, että se on hoitanut hommansa hyvin ja toinen totesi kokemuksensa mukaan rakennusliikkeeltä saatavan asiallisia tarjouksia. Myös yksi nuori vastaaja pitäisi rakennusliikettä näissä töissä luotettavana tahona. Eriyisesti iäkkäiden, mutta myös nuorten vastauksissa todettiin rakennusliikkeen osaavan hoitaa remonttityöt kivuttomimmin, koska sillä on muihin toimijoihin nähden paremmat lähtökohdat niiden tekemiseen valmiiksi löytyvän tiedon ja tuntemuksen ansiosta. Muutama nuori pohti, että saneerauspalveluiden saaminen helposti rakennusliikkeen kautta voisi kannustaa ylipäättään niiden tekemiseen, eivätkä parannukset jäisi niin helposti

tekemättä. Eräs nuori pohti myös mahdollisuutta massaetuun esimerkiksi usean asunnon maalaustöissä. Eräs iäkäs vastaaja totesi, että remontintekijää ei tarvitsisi etsiä, ja toinen piti johdonmukaisuuden ja yhtenäisen ilmeen vuoksi hyvänä asiana asunnon rakentajan toteuttavan myös remontit. Eräs nuori puolestaan huomautti, että muutosta halutessa ihmiset halunnevat toteuttaa juuri omaa sisustustyyliä ja haluavat mahdollisesti käyttää tiedossa olevaa hyvää toteuttajaa.

Kuten ylläpidon elinkaarimallin kohdalla, myös saneerauspalveluissa useat asukkaat olisivat kilpailutuksen kannalla, ja muutamat totesivat asian olevan jälleen kiinni kustannuksista. Yhteensä kuusi vastaajaa kuitenkin totesi rakentajan olevan kiinnostava taho yhtenä toimijana muiden joukossa, ja eräs nuori totesi, että rakentajalta olisi helppo kysyä tarjoutua ensimmäisenä. Jyväskyläläiset suhtautuivat asiaan kiinnostuneemmin kuin helsinkiläiset, sillä jyväskyläläisten kiinnostuksen keskiarvoksi muodostui 2,45 nuorten ollessa hieman kiinnostuneempia kuin iäkkäät. Helsingissä sekä nuorten että iäkkäiden keskiarvo oli tasan kaksi. Kaikkien nuorten ja kaikkien iäkkäiden keskiarvot olivat hyvin lähellä kaikkien vastaajien keskiarvoa, joka oli 2,23. Vastauksista ei nousut esiin erityistä syytä jyväskyläläisten suurempaan kiinnostukseen.

### **7.2.10 Ikääntyneiden asunnonpäivityspalvelut**

Ikääntyneiden asunnon päivittäminen rakennusliikkeen yhteen keräämien ja valmiiksi hinnoitteleminen tarvikkeiden ja ratkaisujen avulla oli asukkaiden mielestä kiinnostavampaa kuin asunnon saneerauspalvelut yleisesti. Sekä nuoret että iäkkäät itse kokivat tärkeäksi asiaksi, että iäkkäiden asumista kotona mahdollisimman pitkään voidaan tukea toimintakyvyn heiketessä. Eräs iäkäs arvioi tarpeen iäkkäiden asunnonpäivitykselle olevan jo ja kasvavan entisestään väestön ikääntyessä. Toinen iäkäs taas totesi asunnon päivityksen tulevan eteen myös omalla kohdalla tulevaisuudessa.

Iäkkäitä helpottavien ratkaisujen kokoamista yhteen pidettiin hyvänä asiana, ja muutama iäkäs totesi säästävän vaivaa, kun niitä ei tarvitse kysellä useasta paikasta. Eräs iäkäs huomautti turhia laitteita ja apuvälineitä olevan markkinoilla paljon, ja uskoi rakennusliikkeeltä saatavan valikoidut ja hyväksi todetut tarvikkeet. Myös yksi nuori vastaaja piti rakennusliikettä luotettavana tahona kyseisten päivitystöiden hoitamisessa. Muutamat vastaajat ehdottivat, että näitä ratkaisuja voitaisiin tarjota jo rakennusvaiheessa, kun taas eräs totesi, että niitä pitää olla saatavilla nimenomaan tarpeen tullessa. Eräs Aktiivikodissa asuva sanoi, että kiinnostusta olisi enemmän, jos ei asuisi Aktiivikodissa, johon sai asennuttaa kyseisiä ratkaisuja jo rakentamisaikana lisäosina. Eräs nuori arveli, etteivät vanhukset helposti myönnä tarpeitaan ja halua maksaa apuvälineistä, mutta iäkkäät itse suhtautuivat asumista helpottaviin ratkaisuihin hyvin myönteisesti.

Nuoret vastaajat olivat myös tämän kysymyksen kohdalla kilpailutuksen kannalla ja pitivät asiaa kustannuskysymyksenä. Tuille ja muille ratkaisuille todettiin olevan muitakin tarjoajia, ja myös yksi iäkäs totesi paikallisesta rautakaupasta saatavan tukia ja asennuspalvelua. Eräs nuori pohtikin, tuoko rakennusliike mitään lisäarvoa, kun itse ostaminen ja asentaminenkin onnistuvat. Toinen taas arveli vanhempien ja huonokuntoisten haluavan mieluummin senioritaloon, jossa hänen mukaansa kyseiset asiat on rat-

kaistu valmiiksi ja josta löytyy samanikäistä seuraa. Hän huomautti, että pitkän asumisaajan jälkeen ei ehkä enää edes muistaisi, että rakennusliikkeeltä on saatavilla asunnonpäivityspalvelua ja ehdotti, että NCC voisi lähinnä antaa kyseisiä palveluita tarjoavien yritysten yhteystietoja. Eräs nuori taas ei uskonut rakennusliikkeellä olevan kiinnostusta iäkkäiden asunnon päivittämiseen. Hän oli myös sitä mieltä, että kaupunki maksaa sairaille ja vanhuksille heidän tarvitsemansa tuet ja muut vastaavat apuvälineet, ja eräs iäkäs tiesi kertoa niitä saatavan vammaispalvelun kautta.

Nuorten epäileväinen suhtautuminen näkyi myös numeerisesti tarkasteltavissa tuloksissa, sillä kaikkien nuorten kiinnostuksen keskiarvo jäi 2,29:ään, kun taas kaikkien iäkkäiden keskiarvo nousi 3,21:een. Jyväskyläläisillä iäkkäillä se nousi jopa 3,71:een, ja helsinkiläisillä iäkkäillä se jäi tasan yhden yksikön alhaisemmaksi. Jyväskylässä myös nuorten kiinnostus oli suurempaa. Vastausvaihtoehdoista yleisin oli erittäin kiinnostunut, jonka vastasi 21 vastaajasta kahdeksan.

### 7.2.11 Talonmiespalvelu

Kaikista kysytyistä palveluehdotuksista rakennusliikkeen kautta saatavasta vastikkeeseen kuuluvasta talonmiespalvelusta haastateltavat olivat vähiten kiinnostuneita. Puolet haastateltavista eivät olleet siitä lainkaan kiinnostuneita, ja kaikkien vastaajien kiinnostuksen keskiarvo jäi 1,73:een, iäkkäiden 1,87:ään ja nuorten 1,43:een. Kaikkein kiinnostuneimpia olivat helsinkiläiset iäkkäät keskiarvolla 2,14 ja vähiten kiinnostusta oli saman kaupungin nuorilla, joiden kiinnostuksen keskiarvo jäi 1,25:een. Jyväskylässä nuorten ja iäkkäiden kiinnostus oli tasaista Jyväskylän keskiarvoksi muodostuessa 1,64. Vaikka numeerisesti tarkasteltu kiinnostus oli vähäistä, ilmoittivat muutamat haastateltavat olevansa talonmiespalvelusta erittäin tai melko kiinnostuneita yleisellä tasolla tai oman kunnan heiketessä, ja eräs suhtautui asiaan positiivisesti, vaikka ei siitä henkilökohtaisesti ollutkaan kiinnostunut.

Useimmilla haastateltavilla ei ollut tarvetta talonmiespalveluille, sillä he tekivät kyseiset työt itse tai pyysivät apua sukulaisilta ja tuttavilta. Tarpeen talonmiespalveluille arveltiin myös olevan hyvin ajoittaista. Näiden syiden sekä asumiskustannusten nousun vuoksi talonmiespalvelua ei haluttaisi osana vastiketta. Muutamat kuitenkin arvelivat olevansa kiinnostuneempia palvelusta maksettaessa käytön mukaan. Talonmiespalvelua pidettiin hyvänä asiana erityisesti vanhusten, yksinäisten ja naisihmisten turvatun asumisen kannalta. Eräs iäkäs piti mahdollisuutta saada talonmiespalveluita rakennusliikkeen kautta hyvänä asiana ja toinen huomautti, että sitten ainakin tietäisi, mistä palvelua saisi. Eräs nuori piti mallia erittäin hyvänä sen vuoksi, ettei kalliita työkaluja tarvitsisi omistaa itse, mutta hänkään ei innostunut ajatuksesta liittää palvelua osaksi vastiketta.

Muutama vastaaja kertoi jälleen rakennusliikkeen olevan kiinnostava yhtenä toimijana, mikäli palvelunhinnat olisivat kilpailukykyiset. Kielteiseen asennoitumiseen vaikutti tässä kysymyksessä kuten ylläpidon elinkaarimallissa ja saneerauspalveluissakin huonot kokemukset rakennusliikkeen toiminnasta tai rakentamisesta yleisesti. Eräs jyväskyläläinen iäkäs esimerkiksi totesi, että suunnitteluratkaisut tulisi yleisesti saada toimiviksi, jotta yksinkertaisiin askareisiin ei tarvittaisi erikoismiehiä. Erään helsinkiläi-

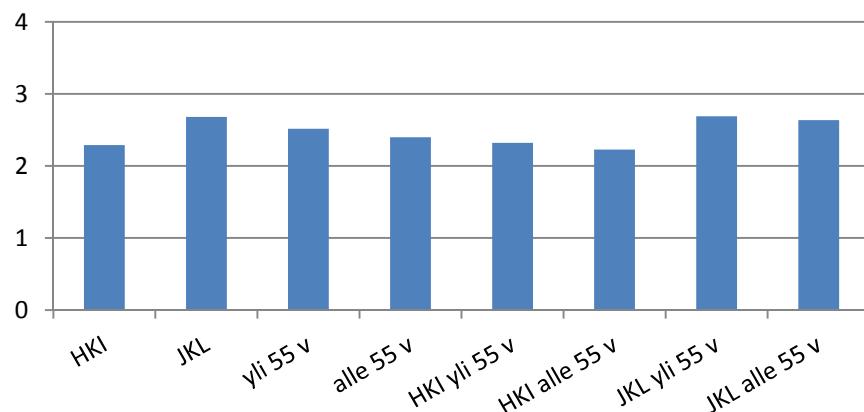


sen iäkkään mielestä rakennusliikkeen tulisi muuttaa asennettaan palvelualltiimmaksi. Talonmiehessä arvostettaisi pysyvää palveluhenkilöä ja hänen nähtiin tarpeellisena asua lähialueella. Kolme iästä ehdottivatkin, että talonmies voisi olla alueellinen usean talon yhteinen talonmies, ja muutamat nuoret ja iäkkäät pitivät talossa asuvaa henkilöä kaikkein kiinnostavimpana ratkaisuna talonmiespalveluiden järjestämiseen. Vastauksista voidaan ymmärtää, että esitetty talonmiesmalli ei juuri täytä asukkaiden toiveita ja tarpeita, ja toisaalta tarpeita ei ole riittävästi talonmiespalvelun järjestämiseen.

### 7.3 Tulosten tarkastelu

Numeeristen vastausten perusteella jyvaskyläläisten ja helsinkiläisten haastateltavien suhtautumisessa palveluehdotuksiin on selvä ero. Pienin keskiarvo ja samalla pienin kiinnostus muodostui jokaisessa yksittäisessä kysymyksessä helsinkiläisille: kuudessa kysymyksessä nuorille, neljässä iäkkäille ja yhdessä heidän keskiarvonsa oli yhtä pieni. Suurin keskiarvo eli kiinnostus puolestaan osui kahdeksassa kysymyksessä jyvaskyläläisille, joista puolessa nuorille ja puolessa iäkkäille. Helsinkiläiset nuoret olivat kiinnostuneimpia kahdessa kysymyksessä ja iäkkäät vain yhdessä.

Tarkasteltaessa yhteensä kaikkien kysymysten vastausten keskiarvoa helsinkiläisillä se jää 2,29:ään ja jyvaskyläläisillä se nousee 2,68:aan. Yhtä merkittävää eroa ei ollut iän mukaan tarkasteltuna, sillä vastaavalla tarkastelulla nuorten keskiarvo 2,40 yltää lähelle iäkkäiden keskiarvoa 2,52. Yleisesti tarkasteltuna iäkkäät suhtautuivat asumista, arkias-kareita ja huoltotöitä helpottaviin palveluehdotuksiin kiinnostuneemmin kuin nuoret vaivattomuuden vuoksi. Nuoret puolestaan olivat taloyhtiön kotisivuja ja asunnon koodilukitusta koskevissa kysymyksissä selvästi kiinnostuneempia, sillä he omaksuvat paremmin tieto- ja muuta tekniikkaa hyödyntävien laitteiden käytön ja pitävät niitä kätevinä. Tarkasteltaessa kaikista kysymyksistä muodostuvia keskiarvoja sekä iän että kaupungin mukaan suurinta kiinnostusta palveluehdotuksista yleisesti osoittivat jyvaskyläläiset iäkkäät ja lähes yhtä kiinnostuneita olivat saman kaupungin nuoret. Alhaisimmaksi jäi helsinkiläisnuorten kiinnostus iäkkäiden keskiarvon noustessa hieman tämän yli. Kuvassa 13 esitetään eri luokkien kaikkien vastausten keskiarvot kuvaajan avulla.



**Kuva 13.** Kaikkien kysymysten vastausten keskiarvo vastaajaryhmittäin.

Helsingiläisten nuorten matalaa kiinnostusta useisiin palveluehdotuksiin selitti heidän kustannuspainotteinen tarkastelunäkökulmansa. Varsinkin tämä ryhmä piti kilpailutusta tärkeänä palveluita hankittaessa, ja asuntoon vaikuttavassa palveluteiskysymyksessä he arvioivat ratkaisua kalliiden neliöhintojen kautta. Helsingiläisnuoret pohtivat paljon myös käytännön järjestelyitä ja vaikutuksia, ja tuntuivat arvioivan omaa kiinnostustaan sen mukaan, kuinka todennäköiseksi he uskoivat palveluehdotusten toteutumisen. He olivat kiinnostunein vastaajaryhmä asunnon koodilukkoa ja taloyhtiön kotisivuja koskevissa kysymyksissä. Muutamissa vastauksissa kotisivuja pidettiin helposti asumiseen liitettävänä palveluna, ja koodilukosta eräs helsingiläisnuori totesi, että se on varmasti suhteellisen edullinen toteuttaa. Jyväskyläläisnuoret eivät tuoneet vastauksiinsa yhtä selvästi esiin kustannuksia. He pohtivat esitettyjä palveluehdotuksia omakohtaisemmin sen mukaan, toisivatko ne toimiessaan heille lisähyötyä nykytilanteeseen verrattuna.

Jyväskyläläisten ja helsingiläisten iäkkäiden kiinnostuksen välistä eroa selittää ainakin se, että kuusi seitsemästä helsingiläisestä iäkkästä asui Aktiivikodissa, jonka vieressä oli palvelukeskus. Sen vuoksi Aktiivikodin asukkaat kokivat tarvittavien palveluiden löytyvän riittävän läheltä, eivätkä nähneet tarvetta kotiin tuotaville palveluille. Muutoinkin helsingiläiset iäkkäät tarkastelivat kysymyksiä enemmän oman talon kannalta, vaikka kysymyksiä pyydettiin arvioimaan yleisellä tasolla. Haastattelijan tunteen mukaan Helsingissä haastateltaviksi iäkkäiksi osui myös Jyväskylää enemmän palveluiden omakohtaiseen käyttöön kielteisesti suhtautuvia henkilöitä. Eräs rouva esimerkiksi totesi, että kun kunto heikkenee niin paljon, että alkaa tarvita useita palveluita, on palvelutalo todennäköisesti parempi asuinpaikka. Eräs herra taas ei pitänyt muita palveluehdotuksia lainkaan kiinnostavana, paitsi taloyhtiön yhteistoimintaa kartoittavaa tilaisuutta hieman kiinnostavana. Hänen suhtautumistaan kuvasi hyvin myös se, että heidän kahden hengen taloudessa oli kolme autoa, mutta hän ei nähnyt yhteiskäyttöauton mahdollistavan edes yhdestä autosta luopumista, vaikka ajotarve oli vähäistä. Hän ei uskonut myöskään muiden olevan kiinnostunut yhteiskäyttöautopalvelusta.

Tutkimuksessa saadut tulokset ovat mielenkiintoisia, sillä oletuksena arveltiin helsingiläisillä olevan eniten kiinnostusta erilaisiin palveluihin, sillä pääkaupunkiseudulla niitä on kattavammin saatavilla. Siellä on tarjolla jopa sellaisia palveluita, joita Jyväskylässä ei ole saatavissa lainkaan, kuten tutkimuksessakin mukana ollut autojen yhteiskäyttöpalvelu. Palvelutarjonnan laajuuden arveltiin lisäävän asukkaiden tietämystä ja sitä kautta hyväksyttävyyttä ja kiinnostusta palveluista. Toisena oletuksena oli iäkkäiden nuorempia suurempi kiinnostus palveluista, sillä iäkkäillä katsotaan yleisesti olevan nuoria enemmän palvelutarpeita. Toisaalta lapsiperheiden ja nuorten pariskuntien talouksien on myös tutkimuskirjallisuudessa todettu käyttävän määrällisesti eniten erilaisia palveluita sekä suhtautuvan palveluiden käyttöön myönteisesti, vaikkei niitä itse vielä käyttäisikään, kuten luvussa 4.2.1 esitettiin Varjosen et al. (2007) tutkimustulosten mukaisesti. Tämän opinnäytetyön tulokset vahvistavatkin kyseisiä aikaisempia tuloksia, sillä nuoret olivat numeerisesti tarkasteltuna lähes yhtä kiinnostuneita kysytyistä palveluehdotuksista kuin iäkkäät, ja myös avoimista vastauksista voitiin päätellä heidän

myönteinen ja kiinnostunut suhtautuminen palveluihin. Tulokset tukevat myös luvussa 4.3.3 esitettyä Varjosen et al. (2005) havaintoa siitä, että kotitalouspalveluita leimanneet kielteiset asenteet ovat muuttuneet sallivammaksi. Tämän työn tulosten mukaan asumisen palveluita voidaan pitää joidenkin osalta jopa toivottavina.

### 7.3.1 Tulosten tarkastelu palveluehdotuksittain

Haastatteluissa esitellyistä palveluehdotuksista kaksi herätti merkittävää kiinnostusta kaikissa vastaajissa. Nämä olivat taloyhtiön kotisivut sekä tilaisuus, jonka tarkoituksena on järjestetää yhteistoimintaa ja keskitettyä palvelunkäyttöä lähinnä yhteistiloissa. Näistä palveluehdotuksista kysyttiin tarkemmin ilmaistuna hyödyllisyyttä, ja kummankin ratkaisun hyödyllisyyden keskiarvo nousi kaikkien vastausten perusteella yli kolmen, joka vastaa vastausvaihtoehtoa melko hyödyllinen. Vastaukset olivat linjassaan myös iän ja kaupungin mukaan tarkasteltuna, joskin nuoret olivat näistä vielä kiinnostuneempia kuin iäkkäät. Vastauksissa nousi jonkin verran esiin epäilyä rakennusliikkeen kiinnostuksesta järjestää kyseistä tilaisuutta ja kotisivuja, mutta yleisesti niitä pidettiin kuitenkin helposti toteutettavina asioina, jotka vaikuttavat positiivisesti asumiseen muunmuassa luomalla yhteisöllisyyttä ja helpottamalla yhteisten asioiden hoitamista. Kiinnostuksen katsotaan olevan niin merkittävää näissä palveluehdotuksissa, että ne ehdotetaan liitettäväksi sekä Aktiivikotiin että NCC Tähtikotiin. Taloyhtiön tilaisuus perustui haastatteluissa pitkälti siihen olettamukseen, että talossa on yhteistila, joten tilaisuus ehdotetaan järjestettäväksi sellaisissa taloissa, joissa niitä todella on käytössä.

Myös iäkkäiden tarpeiden mukaisen asunnonpäivityksen kiinnostavuus nousi kaikkien vastausten perusteella keskiarvoltaan lähelle vaihtoehtoa melko kiinnostava. Tämän kysymyksen kohdalla kiinnostus ei kuitenkaan ollut yhtä tasaista kuin edellisissä palveluehdotuksissa, sillä nuoret ja helsinkiläiset suhtautuivat siihen varovaisemmin. Tärkeämpää kuin nuorten kiinnostus on tietenkin tämän kysymyksen kohdalla iäkkäiden itsensä kiinnostus, joka oli merkittävää. Vaikka Aktiivikodissa asuvat eivät pitäneet asiaa yhtä tärkeänä kuin jyväskyläläiset iäkkäät saatuaan valita asumista helpottavia ratkaisuja jo rakentamisvaiheessa, tulisi se kuitenkin tutkijan mielestä liittää ainakin Aktiivikotiin, sillä senioriasunnoissa asuu iäkkäitä ihmisiä, joiden kunto heikkenee joka tapauksessa jossain vaiheessa. Ikäihmisiä asuu paljon myös NCC Tähtikodeissa, joten asunnonpäivitysmahdollisuus voisi mahdollisesti olla hyvä liittää myös niihin.

Edellä esitetyn kolmen huomattavan kiinnostavan palveluehdotuksen jälkeen kaksi ehdotusta erottuivat jonkin verran kiinnostavina ennen jäljelle jääneitä vähemmän kiinnostusta herättäneitä palveluehdotuksia. Nämä kaksi ehdotusta olivat kerhohuoneen käyttäminen hyvinvointipalveluiden järjestämisessä sekä turvallisuus- ja vartiointipalveluiden mahdollistaminen taloon tehtävin tekniikkavarauksin. Hyvinvointipalveluiden järjestämisestä olivat erityisen kiinnostuneita jyväskyläläiset iäkkäät. Verrattuna helsinkiläisiin iäkkäisiin heillä ei ollut lähietäisyydellä palvelukeskusta, josta saisi kyseisiä palveluita. Myös nuoret olivat jonkin verran kiinnostuneita omassa talossa järjestettävistä palveluista. Palveluiden kannalta kerhohuone ehdotetaan rakennettaviksi ainakin sellaisiin Aktiivikoteihin, joiden välittömässä läheisyydessä ei ole palvelukeskusta. Myös

muihin Aktiivikoteihin ja NCC Tähtikoteihin kerhotilan rakentamista suositellaan, mikäli rakentaja pystyy jyvittämään sen kustannukset kannattavasti asuntojen hintoihin tai laskelmoi hyötyvänsä yhteistiloista asiakastyytyväisyyden kautta, sillä kerhohuone toisi viihtyisyyttä ja sosiaalisuutta taloon myös ilman palveluiden järjestämistä.

Turvallisuus- ja vartiointipalveluiden järjestämismahdollisuudesta iäkkäät olivat kiinnostuneempia kuin nuoret, mutta myös nuoret näkivät niiden hankkimisen jonkin verran kiinnostavana. Helsinkiläisnuoret eivät olleet kyseisestä mahdollisuudesta kovin kiinnostuneita, mutta heidän talossaan olikin käytössä videokuvalliset ovipuhelimit. Varauksia pidettiin hyvänä asiana, jotta myöhemmiltä näkyviin jääviltä ja hankalilta jälkiasennuksilta vältyttäisiin. NCC voisi selvittää erityisesti haastatteluissa toivottujen ulkoalueiden videovalvonnan ja asuntojen turvajärjestelmien vaatimien tekniikkavarausten kustannuksia, jotta niiden asutuskonsepteihin liittämisen kannattavuutta voitaisiin tarkastella. Mikäli varausten toteuttaminen ei vaatisi liiallista panosta NCC:ltä, kannattaisi se liittää osaksi NCC Tähtikotia ja Aktiivikotia.

Muiden haastatteluissa esitettyjen palveluehdotusten kiinnostus jäi melko vähäiseksi, sillä niiden kiinnostuksen keskiarvot olivat välillä 1,73–2,27. Muutamissa ehdotuksissa joidenkin vastaajaryhmien kiinnostus nousi kuitenkin muita merkittävästi suuremmiksi, joten niitä on vielä syytä tarkastella tarkemmin. Eri kysymysten yhteydessä nousi esiin huomautuksia siitä, että palveluehdotukset olivat jotain aivan uutta eikä niistä ollut vielä kokemuksia, minkä vuoksi niihin oli vaikea vastata kiinnostusta ja ylipäättään nähdä kaikkia etuja. Palveluiden toteuttamisessa ei siis pidä olla liian varovainen, sillä ne eivät koskaan voi yleistyä, jos niitä ei aleta tarjoamaan ja tehdä ihmisille tutuiksi. Pantzar (1996, s. 66) huomauttaakin, että radikaalit keksinnöt vaativat yleensä vähäisempiä innovaatioita huomattavasti pidemmän ajan juurtuakseen ihmisten elämän- ja ajattelutapoihin, ja hyödykkeiden käyttötavat löytävät muotonsa vasta tottumusten ja rutiinien kautta.

Uusia ja vieraita asioita asukkaille olivat etenkin palveluteinen, yhteiskäyttöautopalvelu ja taloyhtiön ylläpidon elinkaarimalli. Näistä kuitenkin palveluteinen herätti jyväskyläläisissä ja yhteiskäyttöautoilu jyväskyläläisnuorissa huomattavasti suurempaa kiinnostusta kuin muissa luokittelun mukaisissa ryhmissä. Yhteiskäyttöautoilun ja elinkaarimallin osalta haastateltavien vaihtelevaa suhtautumista kuvasi hyvin myös vastausten jakautuminen eri vaihtoehtoihin: kummassakin kysymyksessä hieman, melko ja jopa erittäin kiinnostuneita olivat kussakin vaihtoehdossa vähintään neljä vastaajaa. Palveluteisesta enemmän kiinnostuneet jyväskyläläiset kokivat sen helpottavan asumista ja jopa tuovan lisäarvoa kerrostaloasumiseen muunlaiseen asumiseen verrattuna. Helsinkiläiset nuoret puolestaan eivät halunneet palveluteisen vievän kallista tilaa asumisalasta tai halusivat tilasta monipuolisemman. Yhteiskäyttöautopalveluun kriittisimmin suhtautuneet eivät uskoneet järjestelmän toimimiseen esitetyllä tavalla muun muassa autopaikkojen vähentämisellä haettujen kustannussäästöjen takia. Elinkaarimallista kiinnostuneemmiksi osoittautuivat iäkkäät vaivattomuuden vuoksi, kun taas nuoret korostivat kilpailutusmahdollisuuden tärkeyttä.

Edellä käsiteltyjen palveluehdotusten liittäminen NCC:n asutuskonseptteihin on tutkimisen arvoista, sillä ne herättivät merkittävässä osassa haastateltavia ainakin jonkinasteista, joissain jopa merkittävää kiinnostusta uutuudestaan ja vieraudestaan huolimatta. Palvelueteistä kannattaisi alkaa markkinoida ja tehdä ihmisille tutuksi nettikaupan suosion kasvaessa, ja haastattelujen perusteella myös yhteiskäyttöautoilu ja ylläpidon elinkaarimalli vaativat niiden tutuksi tekemistä asukalle. Suhtautuminen palvelueteiseen ja yhteiskäyttöautoiluun oli yleisellä tasolla niin positiivista ja jopa toivottavaa, että vaikka niitä ei tämän tutkimuksen perusteella voi suoraan esittää liitettäväksi asutuskonseptteihin, voisi NCC kokeilla niiden yhdistämistä asumiseen pilotointimielessä. Tämän tutkimuksen perusteella pilotointikohteenä voisi kummankin palveluehdotuksen tapauksessa tulla kyseeseen joko NCC Tähtikoti tai Aktiivikoti. Suhtautumista kuvastavien vastausten perusteella elinkaarimalli vaatinee vielä voimakkaammin ihmisten tietoisuuteen tulemista ennen kuin sen yhdistämistä asutuskonseptteihin kannattaa kokeilla.

Asunnon lukituksen järjestäminen koodilukolla kiinnosti merkittävästi helsinkiläisnuoria heidän kiinnostuksen keskiarvon noustessa tasan kolmeen, mikä vastaa melko kiinnostunutta. Lievää kiinnostusta oli myös muissa vastaajaryhmissä. Koodilukko ei kiinnostanut niinkään siivouspalveluiden kannalta, jonka vuoksi ratkaisu kehitettiin, vaan muiden syiden, kuten kätevyyden kannalta. Koodilukkoa ei kannattane liittää automaattisesti asuntoihin, vaan sitä voitaisi tarjota vaihtoehtoisena lukitusratkaisuna muutostyönä rakentamisvaiheessa. Näin sen saisi käyttöönsä siitä kiinnostuneet, mutta esimerkiksi iäkkäiden ei tarvitsisi ottaa sitä käyttöön, jos kokevat sen vaikeaksi. Koodilukkoa voitaisiin tarjota lisäosana sekä NCC Tähtikotiin että Aktiivikotiin.

Vaikka iäkkäiden asunnonpäivitys oli asukkaiden mielestä hyvin kiinnostavaa, varsinainen asunnon saneeraus rakennusliikkeen kautta ei herättänyt merkittävää kiinnostusta. Muutamat olivat siittäkin hyvin kiinnostuneita, mutta kokonaisuutena tuloksia tarkasteltaessa asunnon saneerauspalveluita ei kannata liittää asutuskonseptteihin. Rakennusliikettä ei nähty erityisen kiinnostavana toimijana, joka toisi merkittävää lisäarvoa saneeraustöihin, eivätkä saneeraustyöt ilmeisesti harvinaisuutensa vuoksi olleet asukkaille kovin tärkeitä.

Viimeisenä kysymyksenä oli rakennusliikkeen kautta saatavat talonmiespalvelut osana vastiketta. Se oli palveluehdotuksista vähiten kiinnostava johtuen sen liittämisestä osaksi vastiketta, mikä ei ollut haastateltavien mielestä toivottavaa. Jos talonmiespalveluita haluttaisi tarjota asukkaille, tulisi ne järjestää sellaisella ansaintamallilla, jossa asukkaat maksavat niistä vain käytön mukaan. Ehdotetunlaisena NCC:n ei kannata liittää talonmiespalvelua osaksi asutuskonseptejaan, eikä asukkailla ollut siihen niin paljon mielenkiintoa, että palvelua kannattaisi lähteä kehittämään muunkaanlaiseksi.

### **7.3.2 Tulosten luotettavuuden arviointi**

Tutkimustulosten luotettavuutta arvioitaessa tarkastellaan yleensä tutkimuksen reliäbeiliutta ja validiutta, joskin ne liitetään usein kvantitatiiviseen tutkimukseen. Reliäbeilius tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta, eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksia voidaan pitää reliäabeleina, jos kaksi tut-

kijaa päätyvät samaan tulokseen tai jos tutkimus toistetaan samalla henkilöllä ja eri tutkimuskerroilla saadaan sama tulos. (Hirsjärvi et al. 2007, s. 226–227.) Tässä tutkimuksessa ei ollut mahdollisuutta tehdä kumpaakaan tarkastelua, mutta sen sijaan tutkimuksen suoritus ja siihen liittyvät asiat on selostettu niin tarkasti, että samanlaisen tutkimuksen tekeminen olisi mahdollista keneltä vain. Tutkimuksen toistaminen samoja henkilöitä haastatteleamalla ei kuitenkaan olisi mahdollista, sillä haastateltavien henkilötietoja ei otettu ylös. Hirsjärven et al. (2007, s. 227) mukaan tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta kuitenkin parantaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta.

Validiudella puolestaan tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata (Hirsjärvi et al. 2007, s. 226). Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asukkaiden kiinnostusta ja suhtautumista esitettyihin palveluehdotuksiin, ja tutkijan mielestä teemahaastattelulla asukkaiden mielipiteet ja niiden taustalla olevat tekijät tulivat parhaiten esiin. Keskustelunomaisen haastattelutilanteen ansiosta haastattelija pystyi havaitsemaan haastateltavien keskittymisen haastatteluun sekä vääринymmärrykset ja korjaamaan ne tarvittaessa. Teemahaastattelu mahdollisti lisäksi jatkokysymykset, joita tehtiin vääринymmärrysten lisäksi aina mielenkiintoisten asioiden esilletulon yhteydessä. Lisäkysymyksiä oli myös mietitty etukäteen. Tutkija uskoo, että virhetulkintoja on minimaalisen vähän, sillä vähänkään epäröivänä hän varmisti, mitä haastateltava vastauksellaan tarkoitti. Teemahaastattelun yhteydessä käytettiin jokaisen palveluehdotuksen kohdalla myös välimatka-asteikollista kysymystä palveluehdotuksen kiinnostavuudesta tai hyödyllisyydestä, jotta tulosten tarkastelussa voitiin käyttää myös kvantifiointia ja sitä kautta saada numeerisesti tukea avoimista vastauksista tehtyihin päätelmiin. Välimatka-asteikolliset kysymykset tuovat tutkimukseen kvantitatiivisia piirteitä, ja yksi tapa tuoda luotettavuutta tutkimukseen onkin Hirsjärven et al. (2007, s. 228) mukaan käyttää metodien yhdistämistä.

Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin osaltaan parantamaan litteroimalla haastattelut mahdollisimman nopeasti niiden suorittamisen jälkeen. Litterointi tapahtui enintään kahden päivän päästä haastattelusta. Kaikki haastattelut litteroitiin ja vastaukset käsiteltiin samalla tarkkuudella ja samoja luokkia käyttäen. Haastatteluja tehtiin opinnäyte-työksi kattavasti, 11 kummastakin kaupungista. Nuoria haastateltavia saatiin kuitenkin mukaan niukasti iäkkäisiin verrattuna, Helsingistä neljä ja Jyväskylästä vain kolme. Sen vuoksi tulosten tarkastelussa etenkin nuorten haastateltavien vastauksia kuvaavissa keskiarvoissa yksittäiset vastaukset voivat helposti korostua. Tulosten perusteella annetaan suosituksia NCC:n asutuskonseptien kehittämiseksi, mihin nähden otoskoko on suhteellisen rajoittunut. Toisaalta valittu tutkimusmenetelmä antaa syvällistä tietoa, eikä varsinaisen yleistäminen olekaan tavoitteena. Tutkija uskoo todella onnistuneensa keräämään tietoa syvällisesti, sillä kaikki haastateltavat suhtautuivat haastatteluun keskityneesti, puntaroivat vastaustaan yleensä monelta eri kannalta ja puhuivat avoimesti. Vastauksissa haastateltavat toivat esiin samanlaisia teemoja, ja osa vastauksista oli hyvinkin yhdenmukaisia, mikä myös kertoo tutkimusaineiston luotettavuudesta.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka NCC:n tulisi asukashaastattelujen perusteella kehittää markkinoilla olevia asutokonseptejaan – kaikille tarkoitettua NCC Tähtikotia ja varttuneille suunnattua Aktiivikotia – asukastarpeista johdetuilla ratkaisuihin ja palveluilla. Työ edustaa asutokonseptin kehittämisprosessin alkuvaiheen suunnittelua, ja tarkoituksena on antaa ehdotus siitä, mitkä tutkituista palveluehdotuksista kannattaa viedä mallin toimeenpanovaiheeseen. Ensin kuitenkin vastataan varsinaisesta tutkimuskysymyksestä laadittuihin alakysymyksiin, joita olivat:

- Mitä asumistarpeita ihmisillä on nykyhetkellä ja mitä asumistarpeita tulee olemaan tulevaisuudessa?
- Millaisia ratkaisuja NCC voisi tarjota asutokonsepteissaan tunnistettujen asukastarpeiden tyydyttämiseksi?
- Miten asukkaat suhtautuvat asukastarpeista johdettuihin ratkaisuihin ja palveluihin, ja olisiko niille kysyntää? Vaikuttaako elämänvaihe tai asuinpaikka kysyntään?
- Millaisia palveluita ja ratkaisuja NCC:n asutokonsepteihin tulisi asukashaastattelujen perusteella liittää?

Työssä tehdyn kirjallisuuskatsauksen perusteella eniten käytettyjä ja tulevaisuudessa suurinta kiinnostusta herättäviä kotitalouspalveluita olivat siivouspalvelut, vaatehuolto- ja vanhusten hoivapalvelut, ruoan sekä päivittäis- ja muiden tavaroiden kotiinkuljetuspalvelut sekä kodin pienet huolto- ja kunnostustyöt. Vanhuksilla oli tarvetta myös hoiva- ja henkilökuljetuspalveluille ja lapsiperheillä puolestaan lastenhoidolle. Tutkittaessa asuinalueelle haluttavia palveluita tärkeimmät palvelut olivat päivittäistavarakauppa ja julkisen liikenteen pysäkki, jotka viittaavat ruoka- ja muiden tavaroiden ostotarpeeseen sekä liikkumistarpeeseen. Myös alan toimijoiden mielestä tulevaisuudessa tarvitaan uusia liikkumisen palveluita ja internetostosten kotiinkuljetuspalveluita. He uskoivat myös asumiseen yhdistettävien hyvinvointi-, turvallisuus- ja terveyspalveluiden lisääntyvän, ja huomioivat erityisesti vanhusten kotona selviytymistä auttavat palvelut. Alan toimijat olivat yksimielisiä myös siitä, että asunnon korjaamiseen, huoltoon, muuntamiseen ja päivittämiseen liittyvät palvelut sekä yleisesti elinkaari- ja palvelut tulevat yleistymään.

Näiden asukastarpeiden perusteella kehitettiin uusia palvelukonsepteja ja palveluiden käyttöä mahdollistavia rakentamisen ratkaisuja, joita NCC voisi mahdollisesti tarjota asiakkailleen liittämällä niitä asutokonsepteihinsa. Nämä palveluehdotukset olivat

työssä selvitetyn NCC:n palvelustrategian mukaisia, ja asukashaastatteluissa selvitettiin, kuinka kiinnostavina ja hyödyllisinä asukkaat niitä pitivät. Haastatteluissa mukana olleet palveluehdotukset olivat palveluteinen, siivouspalvelut mahdollistava asunnon koodilukko, hyvinvointipalveluiden järjestäminen talon kerhotilassa, taloyhtiön yhteistilaisuus, jonka tarkoituksena on järjestää yhteistoimintaa ja palveluiden käyttöä yhteistiloissa, turvallisuus- ja vartiointipalveluiden mahdollistaminen tekniikkavarauksin, yhteiskäyttöautopalvelun yhdistäminen asumiseen, taloyhtiön kotisivut, taloyhtiön ylläpidon elinkaarimalli, asuntojen saneerauspalvelut, iäkkäiden tarpeiden mukaiset asunnonpäivityspalvelut sekä talonmienpalvelu.

Haastattelujen perusteella asukkaat suhtautuivat asumista tukeviin ja helpottaviin palveluihin yleisesti hyvin myönteisesti, eräiden palveluiden kohdalla jopa innokkaasti. Suhtautuminen eri palveluehdotuksiin oli kuitenkin vaihtelevaa, ja eri vastaajaryhmät lähestyivät niitä painottaen eri näkökulmia. Tutkimuksen alkuolettamuksen vastaisesti kiinnostus kysytyistä palveluista oli suurempaa jyväskyläläisten kuin helsinkiläisten keskuudessa helsinkiläisten tarkastellessa niitä kriittisemmin kustannusten ja toteutettavuuden kannalta. Erityisesti nuoret helsinkiläiset painottivat palveluiden kilpailutusmahdollisuutta ja iäkkäät pitivät palveluiden saatavuutta jo valmiiksi hyvänä asuessaan pääsääntöisesti palvelukeskuksen vieressä. Jyväskyläläiset nuoret ja iäkkäät tarkastelivat palveluehdotuksia yleisemmällä tasolla ja pohtivat, toisivatko ne toimiessaan heille lisäarvoa nykytilanteeseen verrattuna. Kaikissa vastaajaryhmissä pohdittiin rakentajaa palveluiden järjestäjänä omien kokemusten perusteella, jotka olivat sekä positiivisia että negatiivisia, mikä heijastui myös vastauksiin erityisesti huollon ja ylläpidon palveluiden kohdalla.

Tässä työssä maantieteellisen sijainnin tarkastelulla oli tarkoitus selvittää, onko Helsinki palvelunkäytön kannalta pienempiä kaupunkeja edellä, vai voidaanko asutuskonsepteja kehittää koko maan laajuisesti. Tulosten perusteella maantieteellisellä sijainnilla ei ole merkitystä, vaan konsepteja voidaan tarvittaessa kehittää yleisesti varaamatta tiettyjä palveluita vain pääkaupunkiseudun asutustuotantoon. Sekä pääkaupunkiseudulla että pienempää kaupunkia edustavan Jyväskylän seudulla ihmisillä todettiin olevan samoja asumistarpeita, joiden vuoksi he ovat valmiita käyttämään palveluita tarpeiden kasvaessa riittävän suuriksi tai palveluiden tuodessa heille riittävästi lisäarvoa. Haastattelujen perusteella kaupunkia enemmän kiinnostukseen vaikutti palveluiden saatavuus, sillä palveluista kauempana asuvat olivat asumiseen yhdistetyistä palveluista hieman kiinnostuneempia.

Vastaukset eivät jakautuneet yhtä vahvasti iän kuin kaupungin perusteella, joskin muutaman palveluehdotuksen kohdalla näin kävi. Iäkkäät osoittivat yleisesti suurempaa kiinnostusta asumista ja huoltotöitä helpottaviin palveluihin niiden vaivattomuuden vuoksi, ja nuoret puolestaan pitivät kätevinä tieto- ja muuta tekniikkaa hyödyntäviä järjestelmiä. Tutkimuksen perusteella elämänvaihe ei vaikuttanut niin selvästi kiinnostukseen palveluista kuin aluksi oletettiin, sillä nuoret olivat kokonaisuudessaan lähes yhtä kiinnostuneita kysytyistä palveluista kuin iäkkäät.



Haastattelujen perusteella muutamille kysytyistä palveluehdotuksista voidaan nähdä olevan niin merkittävää kysyntää, että ne voidaan kysynnän puolesta ehdottaa liitettäväksi asuntokonsepteihin vaikka suoraan. Muutamissa palveluissa kiinnostus oli melko suurta ja osassa vähäisempää, joskin niistäkin jotkut haastateltavat olivat jopa erittäin kiinnostuneita. Vähäisempää kiinnostusta herättäneille palveluille yhteistä oli se, että ne olivat asukkaille uusia asioita, jonka vuoksi niitä vierastettiin muita enemmän. Uutuu- den vuoksi niitä ei kuitenkaan kannata suoraan lakata kehittämästä, vaan niiden markki- nointiin ja asukkaille tutuksi tekemiseen kannattaa panostaa. Alla on ehdotukset siitä, kuinka NCC:n tulisi kunkin palveluehdotuksen kohdalla jatkaa:

- *Palvelueteinen*: Ratkaisu on asukkaille uusi ja vieras, eikä sen toimintaa ja hyö- tyjä osata kunnolla vielä nähdä. Palvelueteistä kannattaa alkaa markkinoida ja tehdä ihmisille tutuksi hyödyntäen esimerkiksi nettikaupan suosion voimakasta kasvua. Palvelueteistä ei tämän tutkimuksen perusteella suositella suoraan liitet- täväksi kumpaankaan asuntokonseptiin, mutta pilottihanketta voitaisiin kokeilla joko NCC Tähtikodissa tai Aktiivikodissa.
- *Asunnon koodilukitus*: Asunnon lukituksen järjestäminen ei kiinnostanut asuk- kaita merkittävästi siivouspalveluiden kannalta, mutta erityisesti nuoria vastaajia se kiinnosti kätevyytensä vuoksi. Koodilukkoa ei suositella liitettäväksi suoraan osaksi asuntokonsepteja, mutta sen tarjoamista vaihtoehtoisena lukitusjärjestel- mänä suositellaan rakentamisen muutostyönä kumpaankin asuntokonseptiin.
- *Kerhohuone hyvinvointipalveluiden järjestämisessä*: Palveluiden kannalta ker- hohuone suositellaan rakennettavaksi ainakin sellaisiin Aktiivikoteihin, jotka ei- vät sijaitse palvelukeskuksen välittömässä läheisyydessä. NCC:n kannattaa tar- kastella kerhotilan rakentamisen kannattavuutta jo asiakastyytyväisyyden kan- nalta myös muihin Aktiivikoteihin ja NCC Tähtikoteihin, sillä ne tuovat taloon viihtyisyyttä ja sosiaalisuutta myös ilman palveluiden järjestämistä.
- *Taloyhtiön yhteistoimintaa ja keskitettyä palveluiden käyttöä edistävä tilaisuus*: Kyseinen tilaisuus suositellaan järjestettäväksi kaikissa niissä taloissa, joihin ra- kennetaan kerhotila, sillä olettaen talossa olevan yhteistilan asukkaat olivat tilai- suudesta erittäin kiinnostuneita.
- *Turvallisuus- ja vartiointipalveluiden mahdollistaminen tekniikkavarauksin*: NCC:n suositellaan selvittävän videokuvallisen ovipuhelinjärjestelmän, ulkoalu- eiden videovalvonnan sekä asuntojen turvajärjestelmien vaatimien tekniikkava- rausten toteuttamiskustannuksia. Mikäli ne eivät muodostu liian suuriksi, kan- nattaa varaukset toteuttaa osana NCC Tähtikotia ja Aktiivikotia.
- *Yhteiskäyttöautopalvelu*: Asumiseen liitetty yhteiskäyttöautopalvelu on asukkail- le uusi ja vieras ajatus, joskin muutamat innostuivat siitä kovasti. Ihmisiä tulisi tutustuttaa järjestelyyn, jotta sen hyväksyttävyy- ja kiinnostavuus kasvaisivat. Tämän tutkimuksen perusteella yhteiskäyttöautoilua ei tule suoraan liittää kum-

paankaan asuntokonseptiin, mutta voimakkaan positiivisen suhtautumisen ansiosta sen kokeilua pilotointimielessä suositellaan. Kohteena voisi olla mieluummin NCC Tähtikoti, sillä nuoret olivat iäkkäitä hieman ennakkoluulottomampia.

- *Taloyhtiön kotisivut:* Kotisivuja pidettiin kaikissa vastaajaryhmissä niin hyödyllisinä, että niiden liittämistä sekä NCC Tähtikotiin että Aktiivikotiin voidaan tämän tutkimuksen perusteella suositella.
- *Taloyhtiön ylläpidon elinkaarimalli:* Asukkaat suhtautuivat ylläpidon elinkaarimalliin varovasti, vaikka vastausvaihtoehdot jakautuivat yllättävän tasaisesti myös kiinnostavimpiin vaihtoehtoihin. Asukkaat tuntuivat tarvitsevan järjestelystä lisätietoa, joten sen tunnetuksi tekemistä suositellaan ennen sen kehittämistä osaksi asuntokonsepteja. Mikäli kehitystyöhön jossain vaiheessa ryhdytään, kannattaa tulosten perusteella elinkaarimalli yhdistää mieluummin Aktiivikotiin.
- *Asuntojen saneerauspalvelut:* Tämän tutkimuksen perusteella asunnon saneerauspalveluita ei pidetty erityisen tärkeänä asiana eikä siihen ollut asukkailla merkittävää kiinnostusta rakennusliikkeen kautta. Asuntojen saneerauspalveluita ei suositella liitettäväksi osaksi asuntokonsepteja.
- *Ikääntyneiden tarpeiden mukaiset asunnonpäivityspalvelut:* Varsinkin iäkkäiden kiinnostus asunnon päivitykseen kunnon heiketessä oli niin merkittävää, että se voidaan suositella liitettäväksi Aktiivikoteihin, jolloin asuntojen suunnittelussa ja rakentamisessa tulee huomioida myöhempi varusteltavuus. Iäkkäitä asuu paljon myös NCC Tähtikodeissa, mutta asunnonpäivityspalvelu suositellaan liitettäväksi ainakin aluksi vain Aktiivikoteihin, joihin palvelu tuo selkeää lisäarvoa kilpailijoiden senioriasuntokonsepteihin verrattuna.
- *Talonmiespalvelu:* Vastikkeeseen kuuluva talonmiespalvelu ei juuri herättänyt asukkaissa kiinnostusta, joten sitä ei suositella liitettäväksi asuntokonsepteihin. Asukkaiden kiinnostus talonmiespalveluun oli vähäisen tarpeen vuoksi muutenkin niukkaa, joten palvelun kehittämistä muunkaanlaiseksi ei suositella.

## 8.1 Työn merkitys

Asuntoliiketoimintaa on arvosteltu suppeasta asuntotarjonnasta, joka ei vastaa riittävästi erilaistuviin asukatarpeisiin tuotteillaan ja palveluillaan, ja myös tämän opinnäytetyön markkinakatsauksessa tehdyt havainnot tukevat omistusasuntotuotannon olevan erilais-tamatonta asuntokonseptien ja asumisen palveluiden vähäisyyden perusteella. Tämän opinnäytetyön taustalla oli NCC:n asuntotuotannon asiakaslähtöisyyden edistämien kehittämällä sen asuntokonsepteja asumista tukevilla palveluilla.

Tässä työssä oli tarkoituksena selvittää, olisiko tunnistettuja asukatarpeita vastaaville palveluille kysyntää, eli onko näiden palveluiden liittämiseksi osaksi NCC:n asuntokonsepteja riittävästi perusteita. Asukashaastatteluihin perustuva tutkimus antoi aiheeseen varsin käytännönläheisen lähestymistavan ja tuotti syvällistä tietoa NCC:n asiak-

kaiden palvelukäyttäytymisestä sekä suhtautumisesta asumisen palveluihin. Tuloksena voitiin antaa selkeitä suosituksia siitä, mitä palveluita voidaan asukkaiden kiinnostuksen perusteella liittää suoraan osaksi NCC:n asutuskonsepteja, mitkä vaativat jatkotarkastelua ja minkä palveluiden kehittämistä osaksi asutuskonsepteja ei kannata jatkaa. NCC:n tehtäväksi jää suorittaa asutuskonseptien kehittäminen loppuun toimeenpanovaiheen avulla, johon kuuluvat uusien palveluiden operatiivinen suunnittelu taloudellisine tarkasteluineen, kaupallistamisvaihe sekä jälkiarviointi.

Koska NCC:n toinen asutuskonsepti on tarkoitettu iäkkäille ihmisille, voitiin työssä tarkastella myös iäkkäiden ihmisten kotona selviytymistä mahdollistavia ratkaisuja, mikä on yhteiskunnallisesti tärkeä aihe väestön ikääntyessä. Ikäihmisiä tukevat asumisen ratkaisut korostuivat tärkeimpänä tavoitteena myös NCC:n palvelustrategiassa, ja työssä löytyikin asukkaiden kiinnostuksen perusteella toteutuskelpoinen ratkaisu ikääntyneiden asumisen helpottamiseen. Työn näkökulman valinta mahdollisti varsinaisten tavoitteiden lomassa myös tarkastelun siitä, moititaanko asumisalaa turhaan palveluiden puutteesta. Tutkimuksen perusteella erilaisten palveluiden kiinnostus oli niin merkittävää, että kritiikille näyttäisi olevan perusteita.

## 8.2 Työn onnistuminen ja luotettavuus

Työn tutkimuskysymyksiin vastattiin Johtopäätökset-luvun alussa. Kaikkiin kysymyksiin kyettiin vastaamaan täydentävästi tutkimustyön perusteella, joten työn voidaan katsoa vastaavan asetettuja tavoitteita. Myös työn tulokset vastasivat niille asetettuja tavoitteita, sillä niiden perusteella voitiin antaa työn tilaajalle selkeitä toimenpidesuosituksia.

Tutkimuksen rajoitteena voidaan pitää pientä otoskokoja tutkittavaan asiaan eli isoimpiin rakennusliikkeisiin lukeutuvan NCC:n asutuskonseptien kehittämiseen nähden. Haastateltavien lukumäärä juontui valitusta tutkimusmetodista, teemahaastattelusta, jonka vahvuutena on toisaalta syvällisen tiedon saaminen. Lisäksi tutkimuksen tavoitteena ei ollut tehdä varsinaisia yleistyksiä, eikä esimerkiksi tutkittujen vastausten keskiarvojen katsota vastaavan yleisesti tarkasteltua luokkaa vastaavaa ihmisryhmää. Suosituksia asutuskonseptikohtaiselle kehittämiselle voitiin kuitenkin tehdä, sillä numeerinen tarkastelu yhdessä haastateltavien mielipiteitä ja niiden taustalla olevia tekijöitä käsittävien avointen vastausten kanssa antoi johdonmukaisia tuloksia.

Tutkija arvioi haastateltavien antamat tiedot luotettaviksi, sillä kaikki haastateltavat keskittyivät haastatteluun ilmeisen hyvin. Valittuun tutkimusmetodiin nähden haastateltavien määrä oli hyvä opinnäytetyössä toteutettavaksi haastattelututkimukseksi, joskin iäkkäiden henkilöiden vastaukset korostuivat nuoria enemmän. Tutkimus olisi tietenkin sitä luotettavampi, mitä useampia haastateltavia ja kohteita siinä olisi mukana. Yhtenä rajoitteena voidaan pitää sitä, että alle 55-vuotiaiden osalta ei saatu kuin yksi haastattelu 35–55-vuotiailta. Toisaalta he eivät ole kerrostaloissa niin merkittävä asukasryhmä kuin heitä nuoremmat sekä iäkkäät.

Tutkimuksessa käytettyjen tiedonlähteiden luotettavuutta arvioitiin ennen niiden käyttöä, ja vain luotettavien organisaatioiden julkaisemia tai tiedeyhteisön hyväksymiä

tutkimuksia hyödynnettiin. Asumistarpeita koskevaa kirjallisuutta kerättiin kattavasti, ja palvelukonseptia sekä sen kehittämistä koskevan tutkimuskirjallisuuden kohdalla pyrittiin käyttämään ainakin alan tunnettujen tutkijoiden tuottamaa materiaalia. Internetlähteiden osalta käytettiin tietoa vain luotettaviksi arvioituilta sivustoilta. Työssä käytettiin jonkin verran myös yritysten kotisivuja, joiden mahdollinen markkinoinnillinen näkökulma pyrittiin huomioimaan.

### **8.3 Jatkotutkimusaiheita**

Mikäli asutuskonseptien kehittämistä varten haluttaisi kerätä laajempaa aineistoa, josta voitaisiin tehdä jopa selkeitä yleistyksiä, voitaisiin asumisen palveluita tutkia vielä kyselytutkimuksen avulla, jossa olisi mukana useita NCC:n rakentamia kohteita eri kaupunkeista. Kyselylomakkeen laatimisessa kannattaisi käyttää hyväksi tämän tutkimuksen tuloksia ja asukkaiden esiin tuomia näkökulmia. Jos asukkaiden mielipiteitä palveluehdotuksista tutkittaisi lisää, tulisi niistä pystyä kertomaan tarkempia tietoja erityisesti kustannusten osalta, sillä haastatteluissa kustannuspuoli osoittautui merkittävän tärkeäksi kiinnostusta ohjaavaksi tekijäksi.

Tässä tutkimuksessa palveluehdotuksia laadittiin vain tunnistettujen suomalaisten asukastarpeiden perusteella. Tutkimukseen olisi ollut mielenkiintoista ottaa mukaan myös muualla maailmassa käytössä olevia asumisen palveluita, joita Suomessa ei vielä tunneta, mutta se ei ollut työn puitteissa mahdollista. Yhtenä jatkotutkimuksena voisikin olla esimerkiksi asumisen mallimaana pidetyn Yhdysvaltojen asutuskonseptien tarkastelu ja sieltä lainattujen asumisen palveluiden kiinnostavuuden tutkiminen suomalaisten keskuudessa.

Tämän tutkimustyön jatkoksi suositellaan NCC:n vievän asutuskonseptien kehitystyö loppuun toimeenpanovaiheen avulla työssä annettujen suositusten mukaisesti. Jos työn tilaaja näkee tarpeen lisätarkastelulle esimerkiksi yllä esitettyjen jatkotutkimustoimenpiteiden mukaisesti, tulee ne tehdä ennen toimeenpanovaihetta. Vaikka työ keskittyi vain asutuskonseptin kehittämisen alkuvaiheen suunnitteluun, on työn teoriaosuudessa esitelty myös toimeenpanovaiheen kulku kehitystyön loppuunsaattamiseksi.

## LÄHTEET

Aalto, K. & Varjonen, J. 2010. Käyttäjäkokeuksia kotitalouspalveluista – Mistä laadulle takuu? Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus, Työselosteita ja esitelmiä 122/2010. 27 s. + liitt. 8 s.

Aaltonen, A., Siltaloppi, J. & Puhto, J. 2011. Asumisen palvelukonseptit – Palvelukonseptin kehittämisen prosessimalli. Espoo, Aaltoyliopisto, Insinööritieteiden korkeakoulu. Aalto-yliopiston julkaisusarja TIEDE + TEKNOLOGIA 4/2011. 86 s.

Ahlqvist, K., Heiskanen, E. & Kallio, M. 2005. Tulevaisuuden kuluttajien elämäntavat ja ekotehokkaiden innovaatioiden hyväksyttävyyys. Case: senioritaloihin muuttavat ikääntyvät. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus, Työselosteita ja esitelmiä 92:2005. 36 s. + liitt. 15 s.

Alam, I. 2002. An Exploratory Investigation of User Involvement in New Service Development. *Journal of the Academy of Marketing Science* 30, 3, pp. 250–261.

Alcon, E. M., Quinones, P. G. & Bermejo, L. R. 2002. Household Services in Spain: Some Key Explanatory Factors. *The Service Industries Journal* 22, 1, pp. 92–121.

Asuintonttien autopaikkamäärien laskentaohjeet (Helsingin kaupungin Kaupunkisuunnittelulautakunnan pöytäkirjan 4/2012 liite) [Verkkodokumentti]. [viitattu 19.2.2013]. Saatavissa: [http://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunkisuunnittelulautakunta/Suomi/Paatos/2012/Ksv\\_2012-02-07\\_Kslk\\_4\\_Pk/FCE16853-8C80-4370-A2AC-AAB78C71D007/Liite.pdf](http://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunkisuunnittelulautakunta/Suomi/Paatos/2012/Ksv_2012-02-07_Kslk_4_Pk/FCE16853-8C80-4370-A2AC-AAB78C71D007/Liite.pdf).

Autojen yhteiskäyttö [WWW]. Motiva Oy. 5.12.2012 [viitattu 15.4.2013]. Saatavissa: [http://www.motiva.fi/liikenne/viisaan\\_liikkujan\\_valinnat/autojen\\_yhteiskaytto](http://www.motiva.fi/liikenne/viisaan_liikkujan_valinnat/autojen_yhteiskaytto).

BoKlok 2013. Kotisivusto [WWW]. [viitattu 6.2.2013]. Saatavissa: <http://www.boklok.com/Suomi/>.

Clark, G., Johnston, R. & Shulver, M. 2000. Exploiting the Service Concept for Service Design and Development. pp. 71–91. In: Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (Eds.) 2000. *New Service Development: Creating Memorable Experiences*. Thousand Oaks, California, Sage Publications, Inc. 328 p.

Collier, D. A. 1994. *The Service/Quality Solution: Using Service Management to Gain Competitive Advantage*. Irwin, New York.

Cowell, D. W. 1988. New Service Development. *Journal of Marketing Management* 3, 3, pp. 296–312.

de Chernatony, L., McDonald, M. & Wallace, E. 2011. *Creating Powerful Brands*. 4th ed. Oxford, Elsevier Ltd. 483 p.

Edvardsson, B. & Olsson, J. 1996. Key Concepts for New Service Development. *The Service Industries Journal* 16, 2, pp. 140–164.

Ehdotus ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmaksi vuosille 2012–2015. 2012. Helsinki, Ympäristöministeriö, Ympäristöministeriön raportteja 16/2012. 42 s. + liitt. 10 s.

Fynes, B. & Lally, A. M. 2008. Innovation in Services: From Service Concepts to Service Experiences. pp. 329–333. In: Hefley, B. & Murphy, W. (Eds.) 2008. *Service Science, Management & Engineering Education for the 21st Century*. Springer US. 384 p.

Goldstein, S. M., Johnston, R., Duffy, J. & Rao, J. 2002. The service concept: the missing link in service design research? *Journal of Operations Management* 20, 2, pp. 121–134.

Grönroos, C. 1998. *Nyt kilpaillaan palveluilla*. 5. painos. Helsinki, *Ekonomia-sarja*, WSOY. 360 s.

Grönroos, C. 2009. *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. 4. painos. Helsinki, *Ekonomia-sarja*, WSOY. 565 s.

Grönroos, C., Hyötyläinen, R., Apilo, T., Korjonen, H., Malinen, P., Piispa, T., Ryyänen, T., Salkari, I., Tinnilä, M. & Helle, P. 2007. *Teollisuuden palveluksista palveluliiketoimintaan – haasteena kannattava kasvu*. *Teknolohiateollisuuden julkaisuja nro 9/2007*. Helsinki, *Teknologiainfo Teknova Oy*. 172 s.

Gummesson, E. 2000. Marketing of services. In: Baker, M.J. *Marketing Theory*. 1st ed. London, Business Press. pp. 231–243.

Heinonen, S. & Ratvio, R. (toim.) 2007. *Asumisen tulevaisuutta ennakoimassa*. VTT, Tutkimusraportti VTT-R-04021-07. 72 s. + liitt. 21 s.

Heskett, J. L. 1986. *Managing in the Service Economy*. Harvard Business School Press, Boston, MA.

Heskett, J. L. 1987. Lessons in the service sector. *Harvard Business Review* 65, 2, pp. 118–126.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. *Tutkimushaastattelu*. *Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki, Yliopistopaino. 213 s.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. 13. painos. Helsinki, Kustannusosakeyhtiö Tammi. 436 s.

Hyvä asuminen 2010. Ohjelman valmisteluprojektin raportti. 2005. Helsinki, Suomen asuntotietokeskus. 96 s.

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. 2008. Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3. 52 s. + liitt. 3 s.

Inspiraatiota talven ruokaostokseen [WWW]. Foodie.fm. 2012 [viitattu 15.2.2013]. Saatavissa: <https://fi.foodie.fm/?gclid=CP30r7qfuLUCFaR3cAodkRwAyg#/front>.

Itella Express Flex [WWW]. Itella Oyj. [viitattu 18.2.2013]. Saatavissa: <http://www.itella.fi/palvelutjatuotteet/kotimaankuljetukset/paketit/itellaexpressflex.html>.

Johnson, S. P., Menor, L. J., Roth, A. V. & Chase, R. B. 2000. A Critical Evaluation of the New Service Development Process: Integrating Service Innovation and Service Design. pp. 1–32. In: Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (Eds.) 2000. *New Service Development: Creating Memorable Experiences*. Thousand Oaks, California, Sage Publications, Inc. 328 p.

Johnston, R. & Clark, G. 2008. *Service Operations Management: Improving Service Delivery*. 3rd. ed. Harlow, Essex, Pearson Education Limited. 533 p.

Juntto, A. 2008. Asumisen muutos ja tulevaisuus. Rakennetarkastelu. Erilaistuva asuminen, osaprojekti I. Helsinki, Ympäristöministeriö, Suomen ympäristö 33/2008. 109 s. + liitt. 17 s.

Kananen, J. & Tyvimaa, T. 2011. Asuintalojen yhteiskäyttötilat ja kotitalouspalveluiden käyttö – Asumista ja hyvinvointia tukevat alueelliset palvelumallit –hankkeen asukaskyselyn (2011) tuloksia. Tampere, Tampereen teknillinen yliopisto, Rakennustekniikan laitos, Rakennustuotanto ja -talous, Raportti 7. 54 s.

Kanninen, V., Kontio, P., Mäntysalo, R. & Ristimäki, M. 2010. Autoriippuvainen yhdyskunta ja sen vaihtoehdot. Espoo, Aalto-yliopisto, Teknillinen korkeakoulu, Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja B 101. 160 s. + liitt. 25 s.

Keinonen, T. & Jääskö, V. (toim.) 2003. Tuotekonseptointi. Teknologiateollisuuden julkaisuja nro 12/2003. Helsinki, Teknologiateollisuus ry. 197 s.

Keller, K. L. 2008. *Strategic Brand Management. Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. 3rd. edition. Upper Saddle River, New Jersey. Pearson Education, Inc. 692 p.

Kiineistöliiketoiminnan sanasto. 2001. Helsinki, RAKLI. 45 s.

Koistinen, K. & Tuorila, H. 2008. Millainen olisi hyvä elinympäristö? – Asukkaiden näkemyksiä elinympäristöstä, asumisesta ja palveluista eri elämänvaiheissa. Helsinki,

Kuluttajatutkimuskeskus, Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 9/2008. 55 s. + liitt. 4 s.

Kokkonen, V., Kuuva, M., Leppimäki, S., Lähteinen, V., Meristö, T., Piira, S. & Sääskilähti, M. 2005. Visioiva tuotekonseptointi. Työkalu tutkimus- ja kehitystoiminnan ohjaamiseen. Teknolohiateollisuuden julkaisuja 4/2005. Helsinki, Teknolohiateollisuus ry. 341 s.

Kotitalousvähennys [WWW]. Verohallinto. 3.1.2012 [viitattu 15.4.2013]. Saatavissa: <http://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Kotitalousvahennys>.

Kotler, P. & Keller, K.L. 2006. Marketing Management. 12th edition. New Jersey, Pearson Prentice Hall. 729 p.

Kotona koko ikä. [WWW]. KOTITORI – Tampereen kaupunki. [viitattu 16.1.2013]. Saatavissa: <http://www.tampereenkotitori.fi/>.

Kotosalla 2013. Kotisivusto [WWW]. [viitattu 6.2.2013]. Saatavissa: <http://www.kotosalla.fi/>.

Kyllönen, E. & Kurenniemi, M. 2003. Asunto ja elämänkaari. Katsaus asumisen laatua koskevaan tutkimukseen. Helsinki, Stakes, Aiheita 23/2003. 71 s.

Kytö, H., Aatola, L., Tuorila, H. & Lehtinen, A-R. 2003. Kauas kaikki karkaa – vai karkaako? Palvelut tietoyhteiskunnassa -tutkimuskokonaisuuden yhteenvetoraportti. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus, Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 2003:14. 55 s. + liitt. 9 s.

Kytö, H. & Väliniemi, J. 2007. Kauas kauppa karkaa – vai karkaako? – Päivittäistavarakaupan rakennemuutos Suomessa vuosina 2003–2005. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus, Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 3/2007. 51 s. + liitt. 7 s.

Kytö, H. & Väliniemi, J. 2009. Pääkaupunkiseudun muuttovirrat muutoksessa. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus, Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 3/2009. 79 s. + liitt. 10 s.

Kytö, H., Väliniemi-Laurson, J. & Tuorila, H. 2011. Hyvillä palveluilla laadukkaaseen lähiöasumiseen. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus, Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 2/2011. 92 s. + liitt. 18 s.

L. 7.10.2005/795. Asuntokauppalaki

L. 5.2.1999/132. Maankäyttö- ja rakennuslaki

L. 19.12.1889/39. Rikoslaki



- Lahti, P., Heinonen, S., Halonen, M. & Sinivuori, P. 2007. Monimuotoistuva asuminen. Ennakoivia asiantuntijanäkemyksiä ja arviointeja. Espoo, VTT, Tutkimusraportti VTT-R-09436-07. 158 s. + liitt. 11 s.
- Larjovuori, R-L. & Ainasoja, M. 2007. Kodin palvelut apuna arjessa. Tampereen seudun väestön palveluiden käyttö ja tarpeet. Tampere, Tampereen yliopiston kauppakorkeakoulu, Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. 69 s. + liitt. 4 s.
- Leskinen, J., Aalto, K., Kytö, H., Tuorila, H., Varjonen, J. & Väliniemi, J. 2007. Palveluja kotiin verkosta – Tutkimuskokonaisuuden loppuraportti. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus, Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 7/2007. 36 s.
- Luokittelu [WWW]. Jyväskylän yliopisto. [viitattu 8.3.2013]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/luokittelu>.
- Mannermaa, M. 2004. Heikoista signaaleista vahva tulevaisuus. Porvoo, WSOY. 249 s.
- MOT Kielitoimiston sanakirja. 2012. [WWW]. Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy [viitattu 23.1.2013]. Saatavissa: <http://mot.kielikone.fi/mot/ttkk/netmot.exe>.
- NCC 2013. Kotisivusto [WWW]. [viitattu 5.2.2013]. Saatavissa: <http://www.ncc.fi/>.
- NCC-yhtiöt. Suomi ja lähialueet. Vuosikatsaus 2012 [Verkkodokumentti]. NCC-yhtiöt. [viitattu 23.4.2013]. Saatavissa: [http://www.ncc.fi/PageFiles/6642/NCC\\_vuosikatsaus\\_2012\\_fi\\_net.pdf](http://www.ncc.fi/PageFiles/6642/NCC_vuosikatsaus_2012_fi_net.pdf).
- Niilola, K. & Valtakari, M. 2006. Kotitalousvähennys – Kotitalousvähennys kotipalvelumarkkinoiden luojana ja työllisyyden lisääjänä. Helsinki, Työministeriö, Työpoliittisia tutkimuksia 310. 122 s.
- Ojasalo, J. & Ojasalo, K. 2008. Kehitä teollisuuspalveluja. Helsinki, Talentum. 326 s.
- Olsbo-Rusanen, L. & Väänänen-Sainio, R. 2003. Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi. Selvitys ikääntyvien kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Helsinki, Ympäristöministeriö, Suomen ympäristö 646. 61 s.
- Pantzar, M. 1996. Kuinka teknologia kesytetään. Helsinki, Tammi, Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia. 180 s.
- Pantzar, M & Shove, E. (eds.) 2005. Manufacturing leisure. Innovations in happiness, well-being and fun. Helsinki, National Consumer Research Centre, publications 1:2005. 259 p.

Pine II, J. B. & Gilmore, J. H. 1998. Welcome to the Experience Economy. *Harvard Business Review* 76, 4, pp. 97–105.

Pirhonen, Antti. 2013. Kehityspäällikkö, NCC Asuminen. Helsinki. Haastattelu 28.2.2013.

Post, s. & Tyvimaa, T. 2010. Senioriasumisen palveluympäristöjen kehittäminen asiakasnäkökulmasta – Kysely- ja haastattelututkimus Tampereella ja Lahdessa. Tampere, Tampereen teknillinen yliopisto, Rakennustekniikan laitos, Rakennustuotanto ja -talous, Raportti 3. 46 s.

Poutanen, V-M., Laurinkari, J. & Hynynen, R. 2008. Ikääntyneiden asumisratkaisut vuoden 2004 Asumis- ja varallisuustutkimuksen valossa. Helsinki, Ympäristöministeriö. Suomen ympäristö 20/2008. 74 s.

Prisma Kannelmäki avaa maan laajimman ruoan verkkokaupan [WWW]. HOK-Elanto. 28.11.2012, [viitattu 18.2.2013]. Saatavissa: <http://www.hok-elanto.fi/index.php?id=10820>.

Päivänen, J., Kohl, J., Manninen, R., Sairinen, R. & Kyttä, M. 2005. Sosiaalisten vaikutusten arviointi kaavoituksessa. Avauksia sisältöön ja menetelmiin. Helsinki, Ympäristöministeriö, Suomen ympäristö 766. 83 s. + liitt. 4 s.

Rakennustoimisto Pohjola 2013. Kotisivusto [WWW]. [viitattu 6.2.2013]. Saatavissa: <http://www.pohjolarak.fi/>.

Riihelä, M. & Sullström, R. 2008. Sukupolvet ja elinkaaret kulutuksessa. s. 63–93. Teoksessa: Ahlqvist, K., Raijas, A., Perrels, A., Simpura, J. & Uusitalo, L. (toim.) 2008. Kulutuksen pitkä kaari. Niukkuudesta yksilöllisiin valintoihin. Helsinki, Palmenia. 415 s.

Roth, L., Viita, J., Kananen, J. & Tyvimaa, T. 2012. Asumisen palvelut tulevaisuuden isännöinnissä. Tampere, Tampereen teknillinen yliopisto, Rakennustekniikan laitos. Rakennustuotanto- ja talous, Raportti 13. 49 s. + liitt. 4 s.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 7.3.3 Kvantifiointi [WWW]. Yhtiskuntatieteellinen tietoaarkisto. 2006 [viitattu 8.3.2013]. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_3.html).

SATO 2013. Kotisivusto [WWW]. [viitattu 15.2.2013]. Saatavissa: <http://www.sato.fi/>.

SATO saa kilpailuetua asiakaslähtöisyydestä [WWW]. Moor Oy. 2007, [viitattu 15.2.2013]. Saatavissa: <https://www.moor.fi/menestystarinat/menestystarinat/SATO.html>.

Scheuing, E. E. & Johnson, E. M. 1989. A Proposed Model for New Service Development. *Journal of Services Marketing* 3, 2, pp. 25–34.

Shostack, G. L. 1984. Designing Services that Deliver. *Harvard Business Review* 62, 1, pp. 133–139.

Siltaloppi, J. & Puhto, J. 2011. Tapaustutkimus asuinalueiden lähipalveluista Helsingin Mellunmäessä ja Munkkiniemessä. Espoo, Aaltoyliopisto, Insinööritieteiden korkeakoulu. Aalto-yliopiston julkaisusarja TIEDE + TEKNOLOGIA 5/2011. 71 s. + liitt. 2 s.

Skanska 2013. Kotisivusto [WWW]. [viitattu 6.2.2013]. Saatavissa: <http://www.skanska.fi/>.

Strandell, A. 2011. Asukasbarometri 2010 – Asukaskysely suomalaisista asuin ympäristöistä. Helsinki, Suomen ympäristökeskus, Suomen ympäristö 31/2011. 83 s. + liitt. 28 s.

Suomen virallinen tilasto (SVT) 2006. Kotitalouksien kulutus. Katsaus kulutuksen muutoksiin. [Verkkojulkaisu]. Tilastokeskus, Helsinki, 8.6.2009. [viitattu 16.1.2013]. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/ktutk/2006/ktutk\\_2006\\_2009-06-08\\_kat\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/ktutk/2006/ktutk_2006_2009-06-08_kat_001_fi.html).

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2010. Tulonjakotilasto. 3. Kotitalouksien tulokehitys väestöryhmittäin. [Verkkojulkaisu]. Tilastokeskus, Helsinki, 23.5.2012. [viitattu 11.1.2013]. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/tjt/2010/tjt\\_2010\\_2012-05-23\\_kat\\_003\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tjt/2010/tjt_2010_2012-05-23_kat_003_fi.html).

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2011. Kotitalouksien varallisuus 2009 [Verkkojulkaisu]. Tilastokeskus, Helsinki, 21.12.2011. [viitattu 11.1.2013]. Saatavissa: <http://www.stat.fi/til/vtutk/tup.html>.

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2012a. Väestöennuste 2012–2060 [Verkkojulkaisu]. Tilastokeskus, Helsinki, 28.9.2012. [viitattu 14.1.2013]. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/vaenn/2012/vaenn\\_2012\\_2012-09-28\\_fi.pdf](http://www.stat.fi/til/vaenn/2012/vaenn_2012_2012-09-28_fi.pdf).

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2012b. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [Verkkojulkaisu]. Tilastokeskus, Helsinki, 7.11.2012. [viitattu 15.2.2013]. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/sutivi/2012/sutivi\\_2012\\_2012-11-07\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2012/sutivi_2012_2012-11-07_tie_001_fi.html).

Syö hyvin. Osta fiksumasti. [WWW]. Foodie.fm. 2012 [viitattu 15.2.2013]. Saatavissa: <http://yritys.foodie.fm/>.

Taskinen, J. & Voltti, V. Autojen yhteiskäyttö julkisissa organisaatioissa [Verkkojulkaisu]. Mobinet Oy & Ympäristöministeriö, 22.12.2011 [viitattu 17.1.2013]. Saatavissa: [http://www.kaupunki-innovaatiot.fi/wp-content/uploads/2011/12/AYK\\_pika\\_analyysi\\_raportti\\_22122011.pdf](http://www.kaupunki-innovaatiot.fi/wp-content/uploads/2011/12/AYK_pika_analyysi_raportti_22122011.pdf).

Terveyskioski – uudennainen tapa hoitaa terveystalveluita [WWW]. Sitra. 2011, [viitattu 25.2.2013]. Saatavissa: <http://www.sitra.fi/terveyskioski>.

Tietoa klemmarista [WWW]. Jykes Oy. [viitattu 16.1.2013]. Saatavissa: <https://www.klemmari.info/tietoa-klemmarista>

Tilastoja kotitalousvähennyksen käytöstä [WWW]. Veronmaksajain Keskusliitto ry, 14.12.2012. [viitattu 16.1.2013]. Saatavissa: <http://www.veronmaksajat.fi/tutkimukset/jatilastot/tuloverotus/kotitalousvahennys/>.

Tilaus- ja toimitusehdot [WWW]. S-Verkkopalvelut Oy. 21.12.2012, [viitattu 18.2.2013]. Saatavissa: <http://sokos.s-verkkokauppa.fi/webapp/wcs/stores/servlet/Asiakaspalvelu/TilausJaToimitusehdot>.

Timonen, P. 2005. Kuluttajien vapaa-ajan haaveet ja elämysklusteri. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus, Työselosteita ja esitelmiä 86:2005. 25 s.

Toimitustavat [WWW]. K-Citymarket. 2012, [viitattu 18.2.2013]. Saatavissa: <http://www.citymarket.fi/webapp/wcs/stores/servlet/HelpView?storeId=4444&errorViewName=AjaxOrderItemDisplayView&categoryId=13604&langId=22&catalogId=4444>.

Toimitustavat, -kulut ja lähetyksen seuranta [WWW]. S-Verkkopalvelut Oy. [viitattu 18.2.2013]. Saatavissa: <http://prisma.s-verkkokauppa.fi/webapp/wcs/stores/servlet/prisma/asiakaspalvelu/Toimitustavat>.

Tuorila, H. 2001. Lapsiperheet ja ikääntyvät palvelujen käyttäjinä. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus, Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 6/2001. 109 s. + liitt. 9 s.

Tuorila, H. 2009. Kerrostalokylän asumispalvelujen kehittäminen – Esitutkimus. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus, Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 2/2009. 35 s. + liitt. 5 s.

Tuorila, H. 2011. Ikääntyvien tee se itse -hoivapalvelut – mahdollisuus vai uhka? Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus, keskustelualoitteita 40/2011. 41 s.

Vainio, P. Pöytäkirja 4/2012 [Verkkodokumentti]. Helsingin kaupunki, Kaupunkisuunnittelulautakunta. 7.2.2012, [viitattu 19.2.2013]. Saatavissa: [http://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunkisuunnittelulautakunta/Suomi/Paatos/2012/Ksv\\_2012-02-07\\_Kslk\\_4\\_Pk/5F3C5FA2-FF56-4287-8DBD-4D558136490D/Kaupunkisuunnittelulautakunta\\_poytakirja\\_07022012-.pdf](http://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunkisuunnittelulautakunta/Suomi/Paatos/2012/Ksv_2012-02-07_Kslk_4_Pk/5F3C5FA2-FF56-4287-8DBD-4D558136490D/Kaupunkisuunnittelulautakunta_poytakirja_07022012-.pdf).

Valtakunnallinen ELIAS.fi-nettitori [WWW]. ELIAS.fi. [viitattu 16.1.2013]. Saatavissa: <http://www.elias.fi/index.php>.

Valtiovarainministeriö 2012. Peruspalveluohjelma 2013-2016. Valtioneuvosto, Valtiovarainministeriö, Valtiovarainministeriön julkaisuja 13/2012. 72 s.

Varjonen, J., Aalto, K. & Leskinen, J. 2005, Kotityön markkinat. Helsinki, Sitra. Sitran raportteja 45. 102. + liitt. 13 s.

Varjonen, J., Aalto, K. & Leskinen, J. 2007. Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista – kuluttajapalautetta kotitalouspalvelumarkkinoille. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus, Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 2/2007. 83 s. + liitt.13 s.

Verkkokauppaindeksi [WWW]. Vilkas Group. 2013, [viitattu 15.2.2013]. Saatavissa: <http://www.vilkas.fi/Verkkokauppaindeksi/>.

Verkkokauppa kasvoi 28 % vuonna 2012 [WWW]. Vilkas Group. 2013, [viitattu 15.2.2013]. Saatavissa: <http://www.vilkas.fi/Verkkokauppaindeksi/Verkkokauppa-kasvoi-28-prosenttia-vuonna-2012>.

Voltti, V. 2010. Autojen yhteiskäytön potentiaali ja vaikutukset pääkaupunkiseudulla, Turussa ja Tampereella. Helsinki, Liikennevirasto, Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 45/2010. 52 s.

Väestöennuste 2012 iän ja sukupuolen mukaan 2012–2060, koko maa. Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat [WWW]. Tilastokeskus, 28.9.2012 [viitattu 14.1.2013]. Saatavissa: [http://193.166.171.75/Dialog/varval.asp?ma=010\\_vaenn\\_tau\\_101&ti=V%E4est%E4ennuste+2012+i%E4n+ja+sukupuolen+mukaan+2012+%2D+2060%2C+koko+maa&path=../Database/StatFin/vrm/vaenn/&lang=3&multilang=fi](http://193.166.171.75/Dialog/varval.asp?ma=010_vaenn_tau_101&ti=V%E4est%E4ennuste+2012+i%E4n+ja+sukupuolen+mukaan+2012+%2D+2060%2C+koko+maa&path=../Database/StatFin/vrm/vaenn/&lang=3&multilang=fi)

Vähä, P., Kettunen, J., Ryytänen, T., Halonen, M., Myllyoja, J., Antikainen, M. & Kaikkonen, J. 2009. Palvelut muokkaavat kaikkia toimialoja. Palveluliiketoiminnan toimialakohtaiset tiekartat. Espoo, VTT, VTT Tiedotteita 2508. 113 s. + liitt. 13 s.

Väliniemi, J., Rask, M. & Timonen, P. 2008. Asumisen tarjontakatsaus – konseptitarjonta kuluttajien valinta- ja vaikutusmahdollisuuksista pääkaupunkiseudun asuntotuotannossa. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus. Kuluttajatutkimuskeskus, julkaisuja 3/2008. 36 s. + liitt. 11 s.

YH Kodit 2013. Kotisivusto [WWW]. [viitattu 6.2.2013]. Saatavissa: <http://www.yhkodit.fi/>.

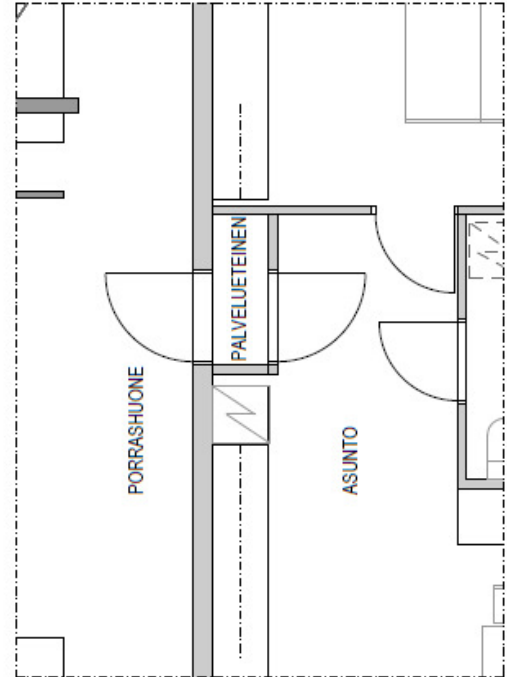
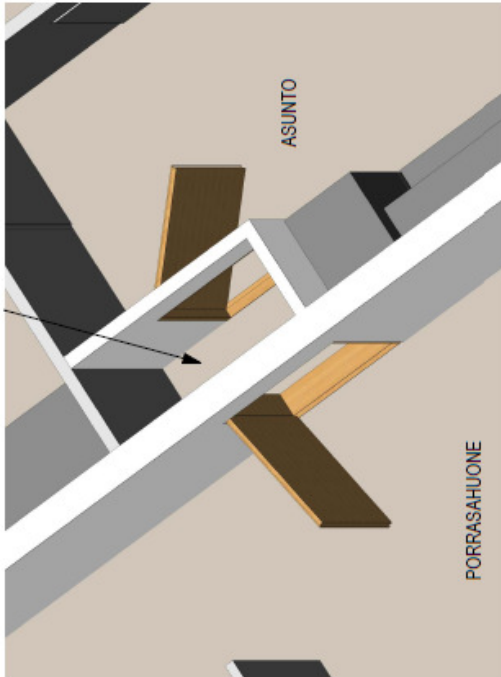
Yhteiskäyttöautot asuinalueilla [Verkojulkaisu]. Liidea Oy & Motiva Oy, 2011 [viitattu 17.1.2013]. Saatavissa: [http://www.motiva.fi/files/4934/tuloskortti\\_yhteiskayttoautot.pdf](http://www.motiva.fi/files/4934/tuloskortti_yhteiskayttoautot.pdf).

YIT 2013. Kotisivusto [WWW]. [viitattu 5.2.2013]. Saatavissa: <http://www3.yit.fi/>.

Yleiset sopimusehdot [WWW]. Stockmann. 8.7.2010, [viitattu 18.2.2013]. Saatavissa: <https://stockmann.com/info/fi/Asiakaspalvelu-TilausJaToimitusehdot.html>.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. 2009. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. 5th ed. Boston, McGraw-Hill/Irwin. 708 p.

## LIITE 1. Palvelueteisen havainnekuva



## LIITE 2. Etukäteen taloon jaettu tiedote asukashaastatteluista

TIEDOTE ASUKASHAASTATTELUIJEN SUORITTAMISESTA



**Arvoisa As Oy Lohikosken Majakan asukas,**

Teen opinnäytetyötä Tampereen teknillisen yliopiston ja NCC:n ohjauksessa. Työssäni tutkin kiinnostusta asumiseen liitettäviin uusiin palveluihin, jotka helpottavat asumista ja tekevät siitä yksilöllisempää.

Taloyhtiönne on valittu mukaan haastattelututkimukseen. Tulen tekemään asukashaastattelut 12–13.3.2013 päivä- ja ilta-aikaan. Kaikkien asuntojen asukkaita ei haastatella, vaan valitsen haastateltavat asunnot sattumanvaraisesti. Mikäli haluatte erityisesti osallistua haastatteluun, toivotte minun tulevan haastattelemaan Teitä kyseisinä päivinä jonaakin tiettyinä ajankohtana tai haluatte haastatteluista lisätietoja, voitte olla minuun yhteydessä etukäteen. Yhteystietoni löytyvät alta.

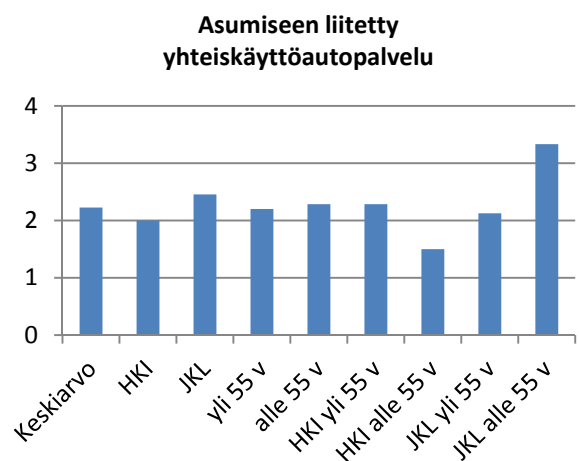
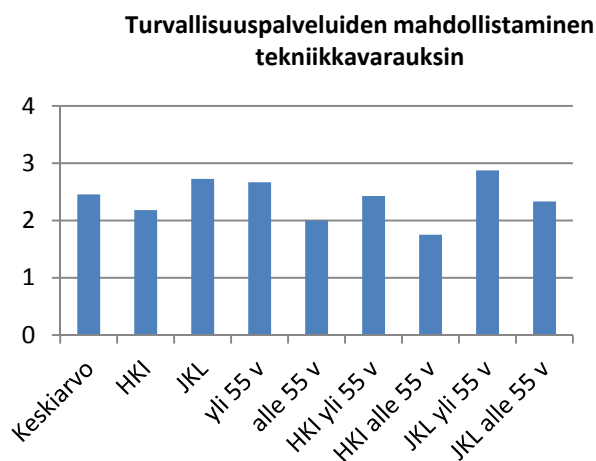
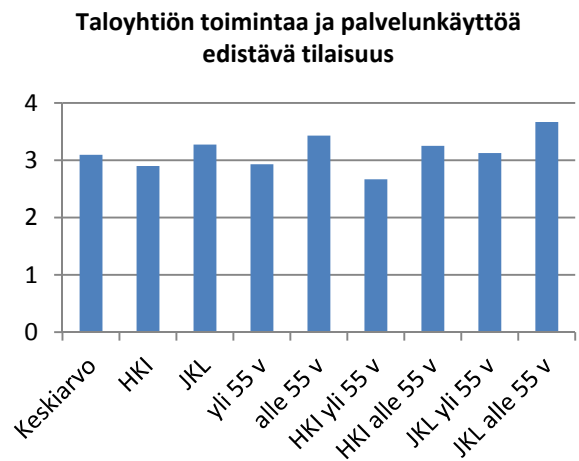
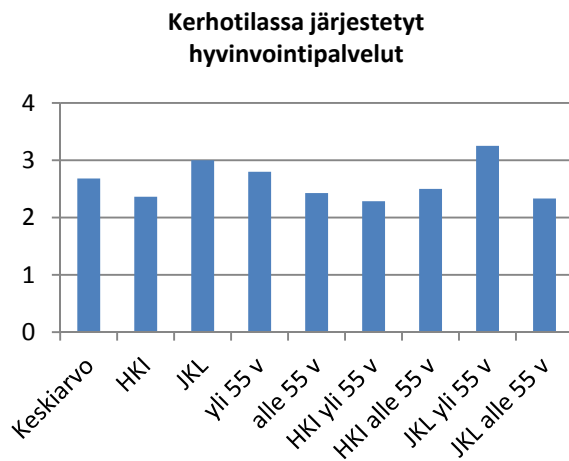
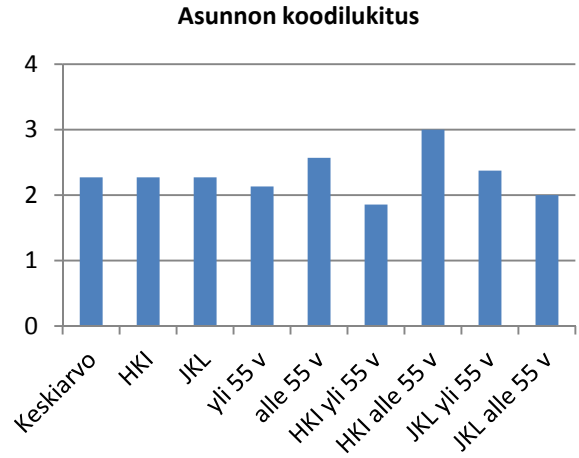
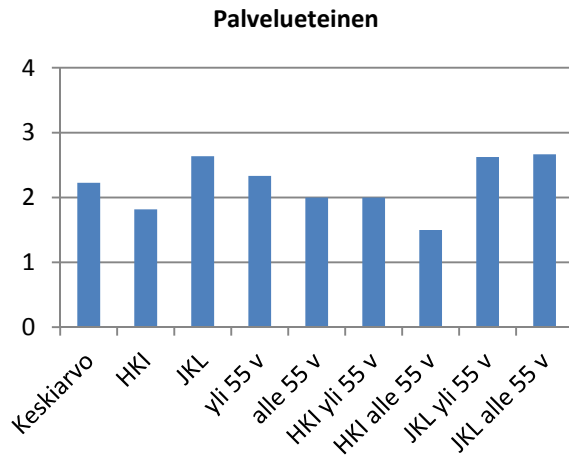
Haastattelun arvioidaan kestävän noin 15 minuuttia. Pyydän Teitä ystävällisesti osallistumaan haastatteluun, mikäli Teidät valitaan haastateltavaksi.

Vastaukset säilytetään ja käsitellään täysin luottamuksellisina. Tutkimustulokset esitellään opinnäytetyössäni, joka julkaistaan nimelläni Tampereen teknillisen yliopiston opinnäytetyökokoelmassa osoitteessa <http://dSPACE.cc.tut.fi/dpub/>. Haastattelun toteuttamiseen on pyydetty lupa NCC:ltä.

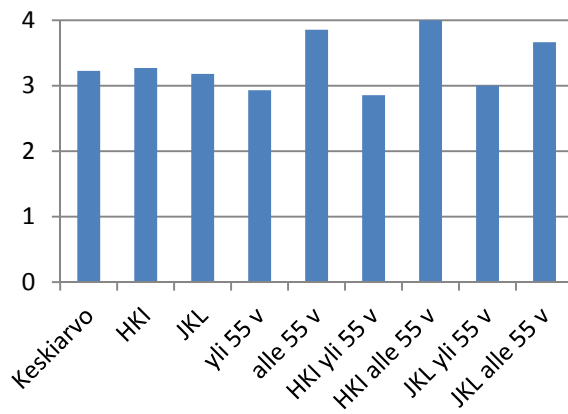
Ystävällisin terveisin,  
Pauliina Harju  
050 413 5605  
[pauliina.a.harju@tut.fi](mailto:pauliina.a.harju@tut.fi)



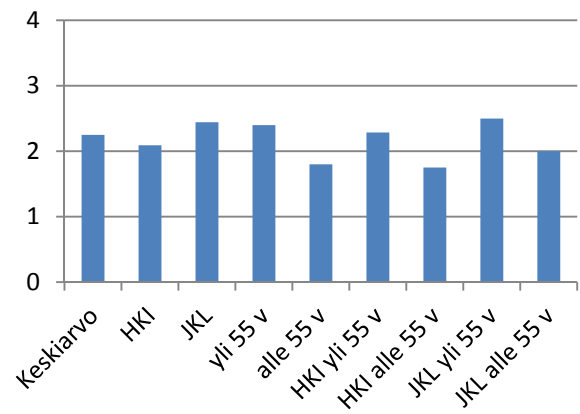
### LIITE 3. Eri vastaajaryhmien vastausten jakautuminen kysymyksittäin



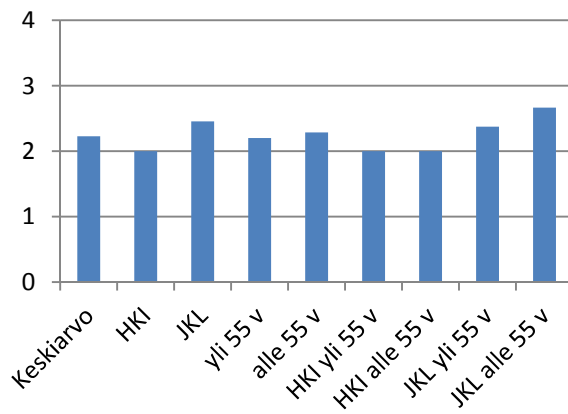
Taloyhtiön kotisivut



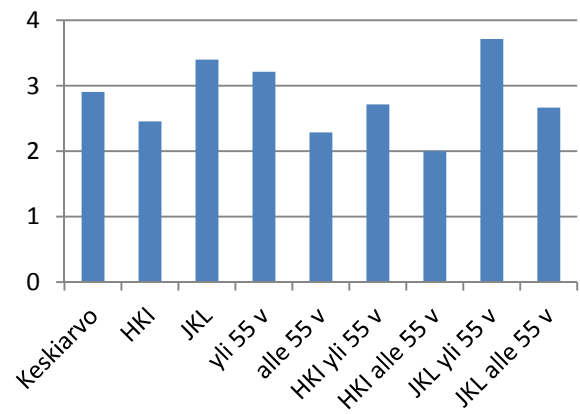
Taloyhtiön ylläpidon elinkaarimalli



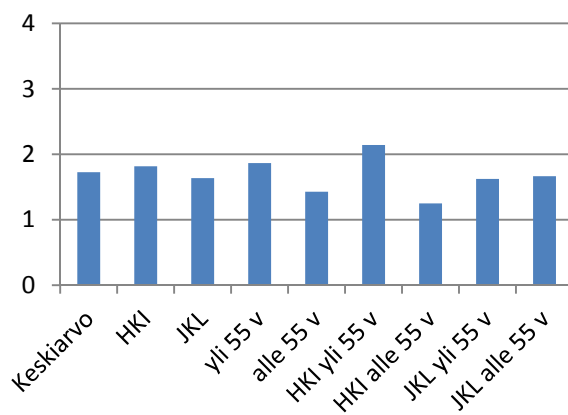
Asuntojen saneerauspalvelut



Ikäntyneiden asunnonpäivityspalvelut



Talonmiespalvelu



## LIITE 4. Vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehtoihin palveluehdotuksittain

### Vastausvaihtoehdot:

- 1 = Ei ollenkaan kiinnostunut  
 2 = Hieman kiinnostunut  
 3 = Melko kiinnostunut  
 4 = Erittäin kiinnostunut

Palveluehdotus	Vastausvaihtoehto			
	1	2	3	4
Palvelueteinen	6	6	9	1
Asunnon koodilukitus	6	6	8	2
Kerhotilassa järjestetyt hyvinvointipalvelut	5	4	6	7
Taloyhtiön toimintaa ja palvelunkäyttöä edistävä tilaisuus (*)	0	6	7	8
Turvallisuuspalveluiden mahdollistaminen tekniikkavarauksin	4	7	8	3
Asumiseen liitetty yhteiskäyttöautopalvelu	9	4	4	5
Taloyhtiön kotisivut (*)	2	2	7	11
Taloyhtiön ylläpidon elinkaarimalli	7	5	4	4
Asuntojen saneerauspalvelut	8	5	5	4
Ikääntyneiden asunnonpäivityspalvelut	3	4	6	8
Talonmiespalvelu	11	7	3	1

(\*) merkityissä kysymyksissä selvitettiin palveluehdotuksen hyödyllisyyttä samalla asteikolla.