



Ekon.dr Johanna Gummerus är professor vid institutionen för marknadsföring vid Hanken Svenska handelshögskolan.



Ekon.dr Catharina von Koskull är biträdande professor vid institutionen för marknadsföring vid Vasa universitet.



Ekon.dr Deirdre O'Loughlin är professor vid Kemmy Business School, University of Limerick.



Ekon.dr Carol Kelleher är universitetslektor vid University College Cork.

Betydelsen av att förstå sårbara konsumenters erfarenheter

Vem som helst kan bli sårbar i något skede av livet. Vi kan ha utmaningar i våra relationer, uppleva professionella eller finansiella svårigheter, eller bli drabbade av fysisk eller psykisk ohälsa.

Företag, andra aktörer på marknaden samt forskare bör lyssna till sårbara konsumenters upplevelser och erfarenheter. Statliga och kommunala aktörer som har lagstadgad plikt att möta och tillgodose sårbara konsumenters behov bör vara särskilt intresserade av att söka svar på dessa frågor. Forskare inom marknadsföring bör föra fram de röster som sällan blir hörda; konsumenter som av olika anledningar är sårbara.

Behovet av att skydda sårbara konsumenter har uttryckts av den europeiska kommissionen i *Den nya konsumentagendan* (EU Commission, 2020) men utgör även en grundtanke i flera av FN:s globala mål för hållbar utveckling ¹⁾. I denna artikel kommer vi att fokusera på två viktiga aspekter gällande sårbara konsumenter. För det första diskuterar vi begreppet sårbara konsumenter, vilka de är och varför marknadsaktörer bör inkludera dessa individer mer i sina målgrupper. För det andra presenterar vi aktuell forskning inom ämnet för att belysa betydelsen av att förstå konsumenter som är sårbara.

Företagsledare och andra intressenter frågar sig möjligen: varför bry sig om sårbara konsumenter? Faller inte denna grupp inom ramen för den offentliga sektorns verksamhet? Och vad har sårbara konsumenter med marknadsföring att göra? Svaret till dessa frågor ligger i begreppet "sårbar konsument". Det som många kanske främst knyter till begreppet sårbarhet är fattigdom – enligt upp-

skattningar lever 18 procent eller 1,1 miljarder av världens population i fattigdom (Global Multidimensional Poverty Index, 2023). Forskning visar att dessa individer inte har tillgång till varor, betalar mer för de tjänster och varor de köper, eller blir utnyttjade av vilseledande försäljningstekniker (Andreasen 1993). Utöver de som lever i fattigdom finns det globalt sett flera andra sårbara grupper som på grund av sina politiska åsikter, sin religion, sexuella läggning eller etniska bakgrund är förföljda eller marginaliserade. De som har möjlighet försöker skapa sig ett bättre liv genom att fly till andra länder.

Sårbara konsumenter i Finland –vilka är de?

Sårbara individer eller konsumenter finns även i Finland. De facto kan vem som helst bli, och vanligen blir också sårbar i något skede av livet. Vi kan till exempel ha utmaningar i våra relationer, uppleva professionella eller finansiella svårigheter, eller bli drabbade av fysisk eller psykisk ohälsa. Sårbarheten kan vara kort- eller långvarig. Sårbarhet är med andra ord inte något som karakteriserar oss som individer, utan ska snarare ses som ett tillstånd som uppstår beroende på livets omständigheter. Dessa omständigheter kan leda till olika typer av problem, ofta med dominoeffekt där det ena problemet leder till det andra. Utmärkande för de sårbara konsumenterna i våra studier ligger i linje med Baker med fleras (2005) definition eller beskrivning som menar att sårbarhet uppstår från en kombination av inre individuella faktorer (t.ex. sjukdom, ålder) och yttre faktorer (t.ex. strukturella problem, stigma) som tillsammans skapar en känsla av att inte ha kontroll, inte kunna påverka sin livssituation; en upplevelse av maktlöshet.

Sårbara konsumenter är av stor vikt och betydelse eftersom de testat samhällets moraliska ryggrad – får de som behöver tillräckligt med stöd och resurser? Eftersom vem som helst av oss kan bli sårbar, är de sårbara inte ”de andra”, utan ”bland oss, av oss”. Därtill försäkras vi ett välfungerande och tryggt samhälle då alla mår så bra som möjligt. Både företag, andra aktörer på marknaden samt forskare bör lyssna till sårbara konsumenters upplevelser och erfarenheter. I detta hänseende bör följande frågor ställas:

Hur kan staten/kommuner/företag/marknadsförare bättre tillgodose sårbara konsumenters behov? Vilka förväntningar och behov har dessa konsumenter? Hur kan de utmaningar som sårbara konsumenter upplever stödjas? Genom att besvara dylika frågor kan företag bli praktiskt mer relevanta för konsumenterna, samt delvis bidra till sitt sociala ansvar. Statliga och kommunala aktörer som har lagstadgad plikt att möta och tillgodose sårbara konsumenters behov bör vara särskilt intresserade av att söka svar på dessa frågor.

”Sårbara konsumenter är av stor vikt och betydelse eftersom de testat samhällets moraliska ryggrad – får de som behöver tillräckligt med stöd och resurser?”

Förutom praktisk relevans för företag och offentlig verksamhet, är studier av sårbara konsumenter i linje med förpliktelsen att universitet och forskare ska bidra till och samverka med det omgivande samhället. Med andra ord bör forskare inom marknadsföring lyssna till och föra fram de röster som sällan blir hörda; konsumenter som av olika anledningar är sårbara.

Forskning om konsumenter som är sårbara

Teoretiskt faller forskning av sårbara konsumenter under två viktiga forskningsströmmar. Inom tjänsteforskning har det uppstått ett relativt nytt forskningsområde som kallas för transformativ tjänsteforskning eller *Transformative Service Research* (TSR). Inom TSR integreras konsument- och tjänsteforskning med ambitionen att förbättra välbefinnande hos konsumenter på olika nivåer från individer, grupper, nätverk till ekosystem (Anderson med fl. 2011). Forskare inom TSR studerar konsumenters välbefinnande, vilket kan relatera till fysiska, psykiska, finansiella eller relationella aspekter. Det andra forskningsområdet fokuserar på aspekter kring konsumenten

ters förutsättningar och jämlikhet. Exempel på detta område är den forskning som bedrivs inom ramen för det så kallade *Bottom of the Pyramid*, där målet är att öka förståelsen för hur företag kan betjäna den stora fattiga konsumentgruppen så att det är både ekonomiskt lönsamt samtidigt som fattigdom bekämpas (Prahalad och Hart, 1999; Kolk m.fl., 2014). Båda dessa forskningsområden siktar i grund och botten till att förbättra konsumenternas livssituation.

I vår forskning försöker vi öka förståelsen av en viktig och inom marknadsföring ofta mindre undersökt sårbar konsumentgrupp; föräldrar till barn med neuropsykiatrisk funktionsvariation, mer specifikt barn med autismspektrumtillstånd. Föräldrarna i vår studie är så kallade sekundärt sårbara konsumenter vilket innebär att deras sårbara position härrör från deras nära relation till en person som är primärt sårbar (Pavia och Mason 2014), dvs deras barn eller ibland flera barn med autism.

Det är svårt att ge exakta siffror för hur vanligt autism är, uppskattningen ligger på en procent av befolkningen globalt, även om jämförelser mellan länder är svåra att göra (Fombonne m.fl. 2022). Enligt Förbundet Autism Finland ²⁾ har cirka tio procent av Finlands population någon typ av neuropsykiatrisk funktionsvariation, vilka omfattar autism, adhd/add, och Tourettes syndrom. I och med att personer med autism och andra neuropsykiatriska funktionsvariationer har familjemedlemmar såsom föräldrar, mor- och farföräldrar, syskon, och andra släktingar samt makar, arbetsgivare, kollegor och vänner, är det verkliga antalet personer som berörs av dessa funktionsvariationer mycket större.

"I vår forskning försöker vi öka förståelsen av en viktig och inom marknadsföring ofta mindre undersökt sårbar konsumentgrupp; föräldrar till barn med neuropsykiatrisk funktionsvariation, mer specifikt barn med autismspektrumtillstånd."

En mycket viktig aspekt av autism är att den avser en rad olika funktionsvariationer över ett spektrum, vilket betyder att de utmaningar som barn och deras föräldrar upplever varierar stort. De facto, i våra diskussioner med representanter för Autism Finland påpekades det vid flertalet gånger att: "när du har träffat *en* person med autism har du gjort just det – träffat *en* person." Varje barn med autism är unikt och har sina egna symptom och sitt eget beteende. Därför kan man inte anta att andra barn med autism agerar på samma sätt. Det finns dock vissa autistiska drag som är generella: svårigheter med social interaktion, samspel och kommunikation med andra, samt begränsat och repetitivt mönster i beteende, aktiviteter och intressen (Seltzer m.fl. 2003).

Andra relaterade utmaningar som kan uppstå är sömn- och ätstörningar, vredesutbrott och självstörd aggression. Behoven hos familjer med barn med autism varierar, men generellt sett har de ofta ett ökat behov av olika former av stöd. Just detta behov av stöd leder oss till tjänster och tjänsteforskningen. I en av våra studier utgick vi från frågeställningen: "Hur upplever föräldrar till barn med autism sin livssituation och hur stödjer tjänstesektorn dem så att barnen får tillgång till de tjänster de behöver för att må bra?" (O'Loughlin m.fl. 2023). I våra diskussioner med föräldrar visade det sig att deras erfarenheter av tjänster representerar ett väldigt komplext nätverk vilket omfattar allt från barnomsorg, utbildning, hälsa, socialvård och socialförsäkringssystem.

Barn med autism faller mellan stolarna

I vår studie kom vi fram till framför allt två betydande resultat. För det första poängterade föräldrarna att tjänstesystem är fragmenterade och svårnavigerbara. Detta såg vi även i till exempel Helsingfors stads kommunikation där det framkom att majoriteten av personer med autismspektrumtillstånd ska vända sig till och erhålla sina tjänster från andra tjänsteorganisationer än sådana som är mer specialiserade för dem (Helsingfors stad, 2021). Med andra ord faller ofta barn med autismspektrum mellan stolarna och blir bollade från den ena verksamheten till den andra. Enligt föräldrarnas erfarenhet har barn



FOTO: POND5

Föräldrar till barn med autismspektrum upplever ofta att de får kämpa hårt för att få sitt rättmätiga stöd via de specialiserade tjänster som riktas till just dem och att de får pröva sig fram och konsumera flera olika tjänster för att hitta rätt stöd.

med autismspektrum som inte har funktionshinder mycket svårt att få tillräckligt med hjälp och stöd. Föräldrarna upplevde att de ofta fick kämpa hårt för att få sitt rättmätiga stöd via de specialiserade tjänster som riktas till just dem och att de ofta fick pröva sig fram och konsumera flera olika tjänster för att hitta rätt stöd.

Både denna och tidigare studier om anhörigvårdare (t.ex. Kelleher m.fl. 2020) visar liknande mönster: anhörigvårdare, i detta fall föräldrar, använder mycket tid och energi till att säkerställa att sina nära och kära får det stöd och tjänster de är berättigade till. De hamnar ofta att nedprioritera sitt eget sociala, finansiella, fysiska och emotionella välbefinnande. De upplever att tjänstesystemen är komplexa och fragmenterade, och önskar inget hellre än ett integrerat system. Dessutom, och väldigt ofta, motsvarar inte de tjänster som finns tillgängliga barnens behov.

För att få tillgång till tjänster som barnet be-

“Med andra ord faller ofta barn med autismspektrum mellan stolarna och blir bollade från den ena verksamheten till den andra. Enligt föräldrarnas erfarenhet har barn med autismspektrum som inte har funktionshinder mycket svårt att få tillräckligt med hjälp och stöd.”

hövde fann vi att föräldrarna utvecklade strategier för att navigera i systemet och därmed öka möjligheten till stöd. De köpte i mån av möjligheter privata tjänster såsom terapi för att stödja barnet, begränsade sitt sociala umgänge för att

barnet skulle få mer lugn och ro, samt sökte på nätet efter tips och idéer från andra föräldrar om hur de kunde bättre stödja barnets känslomässiga hantering i sociala interaktioner och samspel med andra.

Föräldrar i vår studie utvecklade även strategier för att hantera vardagen i hemmet, till exempel kunde familjen dela sig så att familjemedlemmar vistades på två olika ställen för att barnet på så vis hade mindre grad av sensoriska stimuli. I extrema fall stannade en av föräldrarna hemma för att ta hand om barnet eller så skiljde sig föräldrar för att få mer tid till sig själv och möjlighet till återhämtning. Föräldrarna kunde på detta sätt ses som slags avlastningsventiler för dåligt fungerande tjänstesystem.

Liv som frusna i tiden

Ett annat betydande resultat som vår studie visar var att föräldrarna upplevde att de var fast – deras liv var på sätt och vis som frusna i tiden. De kunde inte föreställa sig en framtid eller planera och se framåt eftersom de inte kunde utgå ifrån att deras barn skulle bli en självständig vuxen som klarar sig utan föräldrarnas hjälp. Denna typ av upplevelse motsvarar det som kallas för liminalitet. Liminalitet är ett begrepp som kommer från antropologin och som representerar "a state or process which is betwixt-and-between the normal, day-to-day, cultural and social states and processes" (Turner, 1979: 465 dvs. ett tillstånd eller en process som är mellan det normala, vardagliga, kulturbundna tillstånd eller processer). Liminalitet anses ofta vara en naturlig del av en övergångsprocess, till exempel mellan olika livsstadier, som att bli vuxen. I vår kontext tycktes föräldrarnas liminalitet bli permanent då de inte såg något "nästa steg" eller så upplevde föräldrarna barnets framtid som väldigt polariserat, som till exempel en förälder sade: "Jag ser bara två scenarier, antingen misslyckas mitt barn kapitalt eller så når hen stor framgång – inget däremellan."

Vidare var det svårt för föräldrar att föreställa sig en möjlig process i vilken de kunde säkerställa att barnet blir självständigt. Därför fortsatte föräldrarna att söka resurser, stöd och möjliga lösningar till barnens och familjens situation. Ett stort problem här är bristen på servicehand-

ledning, samt att problemen hos en del familjer tenderar att ackumuleras; Folkpensionsanstalten kan bekosta rehabiliteringsterapin, men den maximala ersättningen brukar vara lägre än terapikostnaderna³⁾. Det speciellt oroväckande med det nuvarande systemet är att barnen med psykiatrisk eller neuropsykiatriska symptom är överrepresenterade bland omhändertagna barn (se Kääriälä m.fl., 2021). Detta betyder särskilt höga kostnader för samhället vilka eventuellt kunde ha motverkats med tidigare insatser på plats.

Trots deras sårbarhet visar vår studie på en stor portion styrka i familjerna som fortsatte att kämpa för sina barn, men även hjälpte andra med liknande utmaningar. Förbundet Autism Finland ser även vissa positiva förändringstecken. Till exempel har kunskap och förståelse för barn och ungdomar med autism ökat i och med den uppmärksamhet och diskussion som genererats i media, till exempel i och med tv-serien "Kirjolla" som skildrar livet av fyra unga vuxna med autismspektrum⁴⁾.

Stöd utifrån individuella behov

Vidare ser man med viss optimism fram emot förnyelsen av lagstiftningen gällande funktionshinderservice som ska garantera stöd utifrån individuella behov i stället för diagnos. Dagens lag där personer med intellektuell funktionsnedsättning har en egen lag (specialomsorgslagen) är diskriminerande enligt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Dessutom innebär den nya reformen att personer med intellektuell funktionsnedsättning kommer att omfattas av en bredare servicepalett. Förhoppningen är att de som fallit mellan stolarna och blivit utan service ska få bättre stöd i framtiden. Formuleringen av lagen har dock varit utmanande och oro finns om ökande kostnader för välfärdsområdena. Petteri Orpos regering har tills vidare skjutit fram ikraftträdandet av lagen och det är oklart på vilket sätt denna kommer att revideras⁵⁾.

I ett annat (nordiskt) forskningsprojekt, *Natureach*, fokuserar vi på en rad andra konsumentgrupper som på olika sätt är sårbara⁶⁾. Inom ramen för Natureach undersöker vi relationen mellan virtuella naturupplevelser och välbefinnande. Forskning visar att naturen har en positiv in-

verkan på vårt mentala, fysiologiska och sociala välbefinnande (Martin m.fl., 2020). Att vistas i naturen kan till exempel minska depression (Shanahan, 2016), stress och aggression (Kuo, 2001) samt stärka immunförsvaret (Tsunetsugu m.fl., 2010). Dessutom har naturvistelse visat sig ha positiva sociala effekter såsom ökad interaktion samt möjlighet till gemenskap och motverkande av ensamhet (Coley, Kuo, & Sullivan, 1997).

”Förhoppningen är att de som fallit mellan stolarna och blivit utan service ska få bättre stöd i framtiden. Formuleringen av lagen har dock varit utmanande och oro finns om ökande kostnader för välfärdsområdena.”

Målet med vårt forskningsprojekt är att göra naturen tillgänglig genom speciellt utformade virtuella naturupplevelser för personer som av olika skäl har begränsade möjligheter att ta sig ut i naturen. Inom projektet genomförs fem pilotstudier med sårbara konsumenter bland annat inom palliativ medicin, ätstörningsvård, äldreomsorgen och stödtjänster för individer med funktionshinder. Projektet söker samtidigt svara mot det behov, intresse och den uttalade efterfrågan att inkludera naturbaserade interventioner inom social- och hälsovården, som komplement till institutionell och farmaceutisk terapi och rehabilitering. Avsikten är att kombinera den senaste digitala tekniken inom virtuell verklighet, multidisciplinär forskning och kompetens hos lokala entreprenörer för att tillsammans skapa innovativa tjänstemodeller med naturmiljöer och multisensoriska upplevelser för att främja individers hälsa och välbefinnande.

Fokus på äldres erfarenheter och upplevelser

Slutligen, undersöker vi i ett tredje pågående forskningsprojekt den alltmer växande gruppen

av äldre konsumenter inom äldreomsorgen. Inom ramen för detta forskningsprojekt ligger fokus på äldre individers erfarenheter och upplevelser av att bo på äldreboenden. Vi hoppas att våra resultat kommer att vara till nytta och stödja tjänsteproducenter, inom den privata och offentliga sektorn, att utveckla tjänster som bättre svarar mot dessa konsumenters behov och förbättrar deras välbefinnande.

Som konklusion kan vi konstatera att det finns affärspotential och efterfrågan av nya innovationer riktade till sårbara konsumenter. Privata sektorn kan ta lärdom av sårbara konsumenters erfarenheter och planera samt utveckla tjänster och produkter för att bättre tillgodose deras behov, till exempel i form av tjänstemiljöer som beaktar specialbehov gällande sinnesvariationer. Ett tvärsektorielt samarbete mellan forskare (helst med olika disciplinär bakgrund), organisationer inom tredje sektorn som till exempel förbundet Autism Finland och aktörer inom privata sektorn kan tillsammans göra en skillnad, det vill säga förbättra livssituationen och stödja välbefinnandet hos konsumenter som är sårbara. Inte för att gynna verksamheten och generera ökade inkomster, utan för att göra det som är rätt.

Texten är en omarbetad samt längre version av Johanna Gummerus installationstal som professor i marknadsföring vid Hanken våren 2023 och den baserar sig på skribenternas gemensamma studier och forskningsprojekt.

Fotnoter

- 1) <https://sdgs.un.org/2030agenda>
- 2) <https://www.autismisaatio.fi/briefly-in-english.html>
- 3) <https://www.kela.fi/neuropsykologisk-rehabilitering-ersattningens-belopp>
- 4) ”På Spektrum”, se <https://areena.yle.fi/1-62092497>
- 5) <https://stm.fi/sv/lagen-om-funktionshinderservice>
- 6) www.slu.se/institutioner/skogens-ekologi-skotsel/forskning2/nordic-nature-health-hub/natureach-start/

Referenser

- Anderson, L. Ostrom, A.L. Bitner M.J. (2011). Surrounded by services: A new lens for examining the influence of services as social structures on well-being Working paper, W. P. Carey School of Business, Arizona State University.
- Coley, R., Kuo, F. E., & Sullivan, W. C. (1997). Where does community grow? The social context created by nature in urban public housing. *Environment and Behavior*, 29(4), 468.
- EU Commission (2020). New Consumer Agenda: Strengthening consumer resilience for sustainable recovery. Communication from the Commission to the European Parliament and the Council. COM/2020/696). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0696#footnote83>
- Global Multidimensional Poverty Index 2023. Unstacking Global Poverty: Data for High Impact Action. The United Nations Development Programme and Oxford Poverty and Human Development Initiative. <https://reliefweb.int/report/world/global-multidimensional-poverty-index-2023-unstacking-global-poverty-data-high-impact-action#:~:text=According%20to%20the%202023%20release,of%20every%20six%20poor%20people>.
- Helsingfors stad (2021). "Services for a Person with an Autism Spectrum Disorder," (tillgänglig 26.4.2021) <https://www.hel.fi/helsinki/en/administration/administration/services/service-description?id=2991>
- Kelleher, C., O'Loughlin, D., Gummerus, J., & Peñaloza, L. (2020). Shifting Arrays of a Kaleidoscope: The Orchestration of Relational Value Cocreation in Service Systems. *Journal of Service Research*, 23(2), 211–228. <https://doi.org/10.1177/1094670519882495>
- Kolk, A., Rivera-Santos, M., & Rufin, C. (2014). Reviewing a Decade of Research on the "Base/Bottom of the Pyramid" (BOP) Concept. *Business & Society*, 53(3), 338–377. <https://doi.org/10.1177/0007650312474928>.
- Kuo, F. (2001). Aggression and violence in the inner city: Effects of environment via mental fatigue. *Environment and Behavior*, 33(4), 543–571. Kääriälä, A., Gyllenberg, D., Sund, R.,
- Pekkarinen E., Keski-Säntti, M., Ristikari, T., Heino, T. & Sourander, A. (2021) The association between treated psychiatric and neurodevelopmental disorders and out-of-home care among Finnish children born in 1997. *European Child & Adolescent Psychiatry*.
- Martin, L., White, M. P., Hunt, A., Richardson, M., Pahl, S., & Burt, J. (2020, onlinefirst). Nature contact, nature connectedness and associations with health, wellbeing and pro-environmental behaviours. *Journal of Environmental Psychology*, 68: <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2020.101389>.
- O'Loughlin, D., Gummerus, J., & Kelleher, C. (2023). It never ends: Vulnerable consumers' experiences of persistent liminality and resource (mis) integration. *Journal of Service Research*. <https://doi.org/10.1177/10946705231184610>
- Prahalad, C. K., & Hart, S. L. (1999). Strategies for the bottom of the pyramid: creating sustainable development. *Ann Arbor*, 1001, 48109.
- Pavia, T. M., & Mason, M. J. (2014). Vulnerability and physical, cognitive, and behavioral impairment: Model extensions and open questions. *Journal of Macromarketing*, 34(4), 471–85.
- Richardson, M., Passmore, H-A., Lumber, R., Thomas, R., & Hunt, A. (2021). Moments, not minutes: The nature-well-being relationship. *International Journal of Wellbeing*, 11(1), 8–33
- Seltzer, M.M., Krauss, M.W., Shattuck, P.T., Orsmond, G., Swe, A. and Lord, C. (2003). The symptoms of autism spectrum disorders in adolescence and adulthood. *Journal of autism and developmental disorders*, 33, 565–581.
- Shanahan, D. F., Astell-Burt, T., Barber, E. A., Brymer, E., Cox, D. T., Dean, J., ... & Gaston, K. J. (2019). Nature-based interventions for improving health and wellbeing: The purpose, the people and the outcomes. *Sports*, 7(141), [doi:10.3390/sports7060141](https://doi.org/10.3390/sports7060141).
- Tsunetsugu Y, Park BJ, Miyazaki Y. (2010). Trends in research related to "Shinrin-yoku" - taking in the forest atmosphere or forest bathing in Japan. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 15(1), 27–37.
- Turner, V.W. (1979). Frame, flow and reflection: Ritual and drama as public liminality. *Japanese Journal of Religious Studies*, 6(4), 465–99.
- Zeidan, J., Fombonne, E., Scorsah, J., Ibrahim, A., Durkin, M.S., Saxena, S., Yusuf, A., Shih, A. and Elsabbagh, M., 2022. Global prevalence of autism: A systematic review update. *Autism research*, 15(5), 778–790.