



Kotityön markkinat

Johanna Varjonen

Kristiina Aalto

Johanna Leskinen

Kotityön markkinat

Johanna Varjonen
Kristiina Aalto
Johanna Leskinen

Sitran raportteja 45

©2005 Sitra ja kirjoittajat

Graafinen suunnittelu: Marjut Heikkinen

Taitto: Anu Mikkonen

Kansikuva: Kartanokoski Vantaa. Lehtikuva/Matti Kolho

ISBN 951-37-4396-9

ISSN 1457-571X (nid.)

ISBN 951-563-454-7 (URL: <http://www.sitra.fi>)

ISSN 1457-5728 (URL: <http://www.sitra.fi>)

Sitran raportteja -sarjassa julkaistaan tutkimusten, selvitysten ja arviointien tuloksia erityisesti asiantuntijoiden käyttöön.

Raportteja voi tilata Sitrasta, puhelin (09) 618 991, sähköposti: julkaisut@sitra.fi

Edita Prima Oy
Helsinki 2005

SAATTEEKSI

Nykyisessä monimutkaisessa maailmassa myös arki monimutkaistuu. Kodin piirissä tehtävä työ on kuitenkin säilynyt perusolemukseltaan samanlaisena huolto- ja hoivatyönä, jota on tehty pitkälle kotitalouden sisäisen työnjaon turvin. Ympäröivän yhteiskunnan palveluiden kehittyminen näkyy kuluttajille suunnattujen palvelujen lisääntymisenä, ja perheilläkin on entistä enemmän valinnanvaraa ja valmiuksia miettiä perustehtäviään uudelleen. Aihetta on tutkittu, mutta ei kovin paljon perheiden oman kokemusmaailman kautta.

Palveluyritysten menestys on kuitenkin ratkaisevasti kiinni siitä, miten hyvin niiden tarjoamat tuotteet vastaavat kotitalouksien todellisia tarpeita. Haasteena on myös kehittää palvelusektoria niin, että palveluiden käytön esteet perheissä vähenisivät. Kotitalouksien ja perheiden hyvinvoinnin voidaan nähdä hyödyttävän koko yhteiskunnan toimintakykyä ja elämänlaatua.

Käsillä oleva Sitran ja Kuluttajatutkimuskeskuksen yhteistyön tuloksena syntynyt selvitys kartoittaa kotitöiden ulkoistamisesta käytyä keskustelua niin taloudellisesta kuin kulttuurisestakin näkökulmasta. Raportissa tarkastellaan myös eri kuluttajaryhmien palvelujen käyttöä ja pohditaan palvelumarkkinoiden tulevaisuuden näkymiä ja kehittämiskohteita. Toimialan erityispiirteet käydään läpi myös perheiden ja kotitalouksien erilaisten elämänvaiheiden kautta: pikkulapsiperheiden elämä on kovin erilaista kuin eläkeläispariskunnan arki – niin ovat myös ne tarpeet, joiden pohjalta palvelujen ostopäätökset tehdään.

Kirjoittajille kiitos siitä, että näkökulma on tarpeeksi laaja yhteiskunnallisten ja taloudellisten ilmiöiden ymmärtämiseksi mutta tarpeeksi suppea arvostaakseen tavallisen ihmisen toiveita. Toivottavasti kirjan aihepiiri haastaa niin isot kuin pienetkin päätöksentekijät työpaikoilla ja perheissä keskustelemaan ja kehittämään uusia ratkaisuja yhteisen hyvinvoinnin edistämiseksi.

Helsingissä 15.1. 2005

Pia Mero

Tutkimuspäällikkö

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra

SISÄLLYS

1	KOTITALOUSPALVELUT MUUTTUVISSA TOIMINTAYMPÄRISTÖISSÄ	6
2	MITÄ KOTITÖIDEN ULKOISTAMISELLA TARKOITETAAN	10
3	PALVELUJEN KÄYTTÖ, TUOTTAMINEN JA ULKOISTAMINEN	15
	Virallisen sektorin palvelut	15
	Epävirallisen sektorin palvelut	17
	Kotitalouksien palvelutuotanto omaan käyttöön	19
	Ketkä ostavat palveluja ja miksi	22
	Kotitalousvähennyksen vaikutukset	27
4	KOTITALOUSPALVELUJEN KÄYTÖN EDELLYTYKSIÄ JA ESTEITÄ	31
	Kotitöistä suoriutumisen malleja	31
	Palvelut kotitöiden helpottajana	37
	Mitä palveluja kaivataan tulevaisuudessa	41
	Itse tekemisen merkitykset	48
	Tarjonta ja tiedonsaanti	56
	Mistä luotettava ja ammattitaitoinen palvelun tarjoaja	62
	Paljonko palveluista ollaan valmiita maksamaan	67
	Kaikkia tuotantosektoreita tarvitaan tulevaisuudessa	71
	Palvelujen teknologisoituminen	76
	Kotitalouspalvelut luksuksena	83
5	KOTITYÖN MARKKINAT HAASTEENA	88
	Itse tekemisestä ulkoistamisen uralle	88
	Kotitalouspalvelujärjestelmän kehittäminen	92
	Tutkimus- ja tilastointitarpeita	96

LÄHTEET	99
---------	----

LIITTEET

Liite 1. Kotitalouden perustehtävät	103
Liite 2. Tutkimuksen toteutus, menetelmät ja aineisto	104
Liite 3. Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajapaneeli	107
Liite 4. Pilottikyselyn lomake	110
Liite 5. Ryhmähaastattelujen teemat	113

Kotitalouspalvelujen lisääntyvän käytön uskotaan ratkaisevan monia ongelmia: asumis-, ateria-, siivous-, vaatehuolto- ja hoivapalvelujen siirtäminen markkinoille luo uusia yrityksiä ja uusia työpaikkoja. Varsinkin vähän koulutetut, matalapalkkaiset henkilöt työllistyvät. Vuonna 2001 voimaan tulleen kotitalousvähennyksen uskotaan vauhdittavan kehitystä. Palvelujen käyttö edistää myös työn ja perheen yhteensovittamista. Ikääntyvä väestö pystyy asumaan palvelujen turvin omassa kodissaan pitempään kuormittamatta julkisen sektorin ylläpitämiä hoiva- ja palvelutaloja. Kotitalouspalvelut nähdään kasvualana myös valtioneuvoston tuoreessa globalisaatioraportissa (Kauhanen ja Lyytinen 2003, Osaava... 2004). Kuulostaako liian hyvältä ollakseen totta?

Perheen ja kotitalouden näkökulmasta on kyse siitä, sujuuko arki vai takkuaako se. Työn ja perheen keskinäisessä kilpailussa perhe joustaa useimmiten työelämän hyväksi silloin, kun vaatimukset ovat ristiriidassa keskenään. Perheen ja työn yhteensovittamisen ongelmat näyttävät jopa viivästyttävän perheen perustamista. Ilman kohtuullisia työehtoja ja työsuhteturvaa ihmiset eivät uskalla toisaalta perustaa perheitä. Tämä on puolestaan uhka työvoiman riittävyydelle ikääntyvässä Suomessa ja koko Euroopassa. Sitoutumisesta perheeseen ja vanhemmuuteen on tullut vaativa tehtävä. Halu omistautua ensin muille asioille onkin eräs syy myöhentää lasten hankintaa. Samoin tunne, ettei ole riittävän kypsä vanhemmaksi, lykkää perheen pe-

rustamista (Paajanen 2002, Ketokivi 2004, Salmi ja Lammi-Taskula 2004). Voisiko kotitalouspalveluista olla apua näihin ongelmiin?

Työpaikoilla kehitellään entistä enemmän uusia perheystävällisiä käytäntöjä (Dulk 2000, Kivimäki ja Otonkorpi-Lehtoranta 2003). Työn ja perheen yhteensovittamista tukevat ratkaisut saattavat muodostua jopa yritysten menestystekijöiksi ja kilpailuvalteiksi osaavaa henkilöstöä rekrytoitaessa. Futurististen näkemysten mukaan yhä useammat ihmiset eivät pyrikään tasapainottamaan koti- ja työelämää vaan sulauttamaan ne toisiinsa. Mobiilit tietojärjestelmät mahdollistavat aiempaa joustavamman työnteon ajasta ja paikasta riippumatta. Samanaikaisesti yritykset muokkaavat toimintojaan kodinomaisiksi keittiöineen, lastenhoitojärjestelyineen ja makuutiloineen. (Mannermaa 2004). Ratkeavatko ongelmat siirtämällä kotityöt työpaikoille?

Väestön ikääntymisestä aiheutuva palvelutarpeiden kasvu haastaa kotitaloudet, julkisen sektorin, markkinat ja kolmannen sektorin niin Suomessa kuin kansainvälisestikin. Kotimaisena tavoitteena on, että yli 90 prosenttia 75 vuotta täyttäneistä kansalaisista asuisi omilla kodeissaan, tarvittaessa erilaisin tukijärjestelyin. Kotona asumista edesauttavat kodin varustelutaso, lähiomaiset ja lähiympäristö sekä toimivien auttajien verkosto (Elderathome ...2003). Vastaavaa kehitystä, poliittista ohjausta ja kotitalouksien roolin painottamista on havaittavissa myös muualla, esimerkiksi Ruotsissa ja Yhdysvalloissa (Sundström et al. 2002).

Kotitalouspalvelujen, erityisesti hoivapalvelujen kysyntään vaikuttaa ratkaisevasti epävirallisen hoivan saatavuus, toisin sanoen puolison, lasten, omaisten tai naapureiden mahdollisuudet ja halukkuus hoitaa hoivaa tarvitsevia läheisiään (Koistinen 2003b, Spitze 1999). Vaikka omaiset ovat hoivanneet perinteisesti toisiaan, hyvinvointivaltion kriisiytyminen on nostanut omaishoitajuuden uudestaan julkiseen keskusteluun. Miten perheet ottavat vastaan omaishoitajuuden tai omaisesta huolehtimistehtävän?

Kansainvälisesti tarkasteltuna kotitöiden ulkoistaminen on herättänyt monenlaisia kysymyksiä ja kiivaita kannanottoja. Tulevaisuudentutkijoiden runsaasti julkisuutta saaneet elämäntyylin kuvaukset (mm. Jensen 1999, Florida 2002) ennustavat kotitalouksien roo-

lin kutistuvan vain palvelujen ostajaksi. Kotitöiden ulkoistaminen nähdään väistämättömänä jatkona kehitykselle, joka lähti liikkeelle omavaraisten kotitalouksien luovuttaessa vähitellen tehtäviä julkiselle sektorille ja markkinoille. Kotitaloustuotannon tuotteistaminen markkinahyödykkeiksi nähdään markkinatalouden viimeisenä laajentumiskohteena, kun kaikki muut elämänaalueet on jo tuotteistettu voittoa tuottavaksi taloudelliseksi toiminnaksi.

Toisaalta tuotteistamisen koetaan vapauttavan naiset ”kotityön orjuudesta” tasa-arvoisiksi miesten kanssa (Femecon-listan keskustelua USA:ssa, Flanagan 2004). Toisaalta arvellaan, että hyvin henkilökohtaisia ja intiimejä piirteitä sisältävää työtä ei kovin innokkaasti ulkoisteta (Livingstone 2003). Ollaanko Suomessa valmiimpia tuotteistamiseen kuin muualla? Meillähän perheenäitien kokopäiväisellä työssäkäynnillä on jo pitkä perinne.

Tuotteistamisen kielteisenä puolena voidaan nähdä kotitalouksien oman tuotannon lähes täydellinen loppuminen, mikä heikentää ihmisten elämänhallintaa. Vain kehittämällä itse tekemisen taitoja ihmisellä säilyy valinnan mahdollisuus ja ”oman elämän herruus” (mm. Pietilä 2000). Kansainvälinen kehitys näyttää etenevän markkinatuotteiden suuntaan. Toistaiseksi on vaikea arvioida, mihin asti markkinaistuminen etenee. Esimerkiksi Britanniassa ennustetaan kodin ulkopuolisen ruokailun kustannusten nousevan puoleen kaikista ruokakustannuksista vuonna 2010. Tämä johtuisi tutkijoiden mukaan siitä, että ruoanlaittotaidot ovat puutteelliset ja kotona ruokailu leimautuu epäsosiaaliseksi (Finfood 11.11.2004).

Kotityöstä on tullut osa maailmanlaajuista kauppaa. Köyhien Kaukoidän maiden ja entisen Itä-Euroopan maiden naisia muuttava miljoonittain varakkaisiin maihin kotiapulaisiksi ja lastenhoitajiksi. He lähettävät suuren osan palkastaan kotimaihinsa lapsilleen ja laajennetulle perheelleen, joka pitää huolta heidän lapsistaan. Kolmen C:n ”palvelupaketti”, *Cooking, Cleaning, Caring*, on maiden merkittävä vientituote. Esimerkiksi Filippiinit saa suuren osan ulkomaisesta valuutasta tätä kautta. Hoivan ostajia ovat rikkaat öljyvaltiot, Hong Kong, Euroopan maat ja Pohjois-Amerikka. Kotiapulaiskauppa on laajentunut voimakkaasti 1900-luvun loppuvuosikymmeninä. (Lutz

2001, Ehrenreich ja Hochschild 2003). Kehitys on herättänyt lukuisia kysymyksiä. Onko oikeudenmukaista palkata kotiapulainen, joka tulee toisesta maasta ja kulttuurista usein ilman laillista työ lupaa? Pitääkö kotiapulaisen palkkaamisesta tuntea syyllisyyttä, kun kamppaaja- tai putkimiespalvelujen ostamistakaan ei kyseenalaisteta?

Tässä raportissa tarkastellaan perheiden arjen sujumista ja sen vaihtoehtoisia ratkaisuja. Mitä perheissä ajatellaan kotitöistä ja niiden ulkoistamisesta? Haluavatko ihmiset lopultakaan luopua itse tekemisen tuomasta ”hallinnan” tunteesta? Hoidetaanhan suurin osa pienistä lapsista kotona huolimatta siitä, että lapsilla on oikeus päivähoitopaikkaan.

Kotitalouksien merkitystä palvelujen tuottajana on tarkasteltu varsin vähän tutkimuksissa ja julkisessa keskustelussa. Raportti perustuu tutkimukseen, jonka tavoitteena on ollut selvittää kotitalouksien roolia sekä palvelujen ostajina että tuottajina.

Tutkimuksen aineistoina on käytetty kirjallisia lähteitä (esimerkiksi tutkimusraportit, kirjat, lehtiartikkelit), kotitalouspalvelujen käyttöä ja käyttöhalukkuutta koskevaa kyselyä, joka suunnattiin Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajanelisteille (n=955) ja ryhmäkeskusteluja kotitalouspalvelujen käytöstä ja arjen sujumisesta kotona (12 keskustelua, osallistujia yhteensä 64). Aineistoja ja menetelmiä kuvataan tarkemmin liitteissä 2-5.

Raportissa tarkastellaan kotitalouspalvelujen ulkoistamisen edellytyksiä ja esteitä kotitalouksien ja perheiden näkökulmasta. Pääkysymyksiä ovat:

- Mitä kotitalouspalveluilla tarkoitetaan?
- Miten paljon kotitalouspalveluja tuotetaan eri sektoreilla?
- Mikä asema kotitalouspalveluilla on perheen arjen sujumisessa?
- Ovatko kaikki kotityöt siirrettävissä markkinoille?
- Mitkä tekijät edistävät kotitalouspalvelujen kysyntää?
- Miten kotitalouspalvelumarkkinoita voidaan kehittää käyttäjä-lähtöisemmiksi?

Keskustelu palvelujen tuotteistamisesta, markkinoiden kehittämisestä ja julkisen sektorin palvelujen yksityistämisestä on ollut runsasta ja jatkunut jo muutaman vuoden. Ilmiö on kuitenkin niin uusi, että siihen kuuluvat käsitteet ovat vielä vakiintumattomia ja samoja termejä käytetään tarkoittamaan eri asioita. Terminologian monimuotoisuus ja ehkä voi sanoa epätarkkuuskin kiteytyvät kahteen asiaan: *miten nimitetään* niitä tehtäviä, joita ollaan ostamassa tai teettämässä ulkopuolisella ja mihin tai *minkä tahon tehtäväksi* niitä voidaan siirtää.

Mikä kaikki on kotityötä

Joskus kuulee kysyttävän, onko laskujen maksu Internetin välityksellä tai lasten kuljettaminen harrastuksiin kotityötä. Entä auton pesu ja huoltaminen tai puutarhan hoito? Kaikki nämä ovat kotitöitä, koska niitä voidaan teettää toisilla eli ulkoistaa. Kotityöt samoin kuin muutkin toiminnot on luokiteltu varsin yksityiskohtaisesti ajankäyttötutkimuksissa. Nämä luokitukset ovat yleisesti käytössä eri puolilla maailmaa (esimerkiksi European Commission 2004). Ajankäyttö jaetaan kuuteen pääluokkaan: nukkuminen, ruokailu ja muut henkilökohtaiset tarpeet, ansiotyö, opiskelu, kotityö ja vapaa-aika. Kotityöt on edelleen ryhmitelty *kotitaloustöihin* (ruokataloustyöt, siivous, pyykinpesu), *huoltotöihin* (mm. remontit ja pihanhoito), *muihin koti-*

töihin (mm. asioiden järjestely, suunnittelu), *lastenhoitoon*, *ostoksiin* ja *asiointiin* sekä *kotitöihin liittyviin matkoihin*.

Liitetaulukossa 1 kotityöt on ryhmitelty asumis-, ravitsemis-, vaate- ja hoivatehtäviin, ja niihin liittyviin matkoihin, ostoksiin ja asiointiin. Nämä tehtävät voidaan ulkoistaa joko kokonaan, kuten ateriat ja välipalat, tai osittain, kuten ruohonleikkuu puutarhassa tai ikkunanpesu ilman muuta siivousta.

Mitä ulkoistetaan

Kotitalouksille tarkoitetuista palveluista on tutkimuksissa ja tilastoissa käytetty nimityksiä kotipalvelu, hoivapalvelu, tukipalvelu, peruspalvelu, kotityöpalvelu, siivouspalvelu, ateriapalvelu ja remontti. *Kotipalvelu*-käsitteen käyttö on vakiintunut julkisella sektorilla. Sillä tarkoitetaan kaikkia niitä palveluja, joita kunnat tarjoavat avun tarpeessa oleville kansalaisilleen arkielämästä selviytymiseksi (määritely Sosiaalihuoltoasetuksessa 607/83). Se sisältää sekä terveydenhoitoa että kodinhoitoa, johon on liittynyt esimerkiksi aterioiden valmistusta ja kaupassa käyntiä. Julkisten resurssien niuketessa kotipalvelu on yhä enemmän keskittynyt vain terveydenhoitoon. Kotitalouden hoitoon liittyviä tehtäviä, joista kotitaloudet ovat perinteisestikin huolehtineet, kehoitetaan ostamaan yksityisiltä palvelun tuottajilta.

Vaikka olemme tottuneet puhumaan kotitöistä, kyse on palveluiden tuottamisesta kotona. Ateria ei synny pelkällä työllä, siihen tarvitaan lisäksi raaka-aineita, kodinkoneita ja keittiö aivan samalla tavalla kuin jos ateria tuotetaan ravintolassa. Koska kotona tuotettua ateriaa ei myydä, vaan se kulutetaan saman tien, ateria *tuotetaan omaan käyttöön*, kuten asia kansantalouden tilinpidossa ilmaistaan.

Palveluiden tuottaminen omaan käyttöön ilmaistaan englanninkielisessä kirjallisuudessa lyhyesti termillä *self-provisioning*. Suomen kielessä sitä vastaisi 'itse tuottaminen', mutta sen sijaan käytetään termiä 'kotitaloustuotanto', jota vastaavat virallisen talouden puolella käsitteet markkinatuotanto ja julkisen sektorin tuotanto.

Ulkoistaminen, itsepalvelu ja itse tekeminen

Tavallisesti on puhuttu arkielämän helpottamisesta siten, että kaikkea ei tehdä itse vaan ostetaan jotakin valmiina. Kun ilmiö on yleistynyt, on tullut tarve löytää sille lyhyempi nimitys. Viime aikoina on tullut käyttöön nimitys 'ulkoistaminen'. Kysehän on samasta ilmiöstä, jota yrityksissä ja julkisella sektorilla kutsutaan ulkoistamiseksi. Englanninkielisessä tutkimuskirjallisuudessa näkyy vastaavanlainen kehitys. Aiemmin tutkittiin sitä, miten kahden ansaitsijan perheet helpottavat kotityötä ostamalla palveluja tai käyttämällä valmisruokia, mutta nykyisin näkee yhä useammin puhuttavan kotitöiden ulkoistamisesta. *Outsourcing domestic labour* -ilmaisua käyttivät ensimmäisenä Bittman et al. vuonna 1998.

Ulkoistamisen vastakohta on tehtävien siirto markkinoilta kotitalouksiin. Se on englanninkielisessä kirjallisuudessa ilmaistu ytimekkäästi *insourcing*-termillä. Suomen kielessä ei ole vakiintunutta vastaavaa käsitettä, ja siksi keskustelussa joudutaan pitemmin selvittämään, mistä on kyse. Tavallisesti puhumme 'itsepalvelusta' tai itsepalvelujen lisääntymisestä. Aiemmin tämä pääsääntöisesti tarkoitti kodin ulkopuolella suoritettavaa itsepalvelua, kuten laskujen maksua pankkiautomaateilla tai lähtöselvitystä lentokentillä, mutta nyt itsepalvelu on tullut jo koteihin, kun laskut maksetaan ja matkoja ostetaan Internetin avulla omalta kotipääätteeltä.

Nämä kolme termiä – *self-provisioning* (itse tekeminen), *outsourcing* (ulkoistaminen) ja *insourcing* (itsepalvelun lisääminen) – ovat napakoita termejä ilmiölle, joka kuvaa kotitalouksien ja muiden tuotantosektoreiden välisen työnjaon muutoksia. Ilmiötä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta ja hiukan eri painoituksin.

Seuraavassa siirtymäproblematiikkaa lähestytään kotitalouksien ja perheiden näkökulmasta, sillä viime kädessä ne ovat palveluiden tarvitsijoita ja siten palvelujen kysynnän lähde. Aluksi tarkastellaan, mitä erilaisia mahdollisuuksia kotitalouksilla on tyydyttää palvelujen tarpeensa ja miten sitä on eri tutkimuksissa analysoitu. Tässä käsitteitä perhe ja kotitalous käytetään usein samaa merkitsevinä vaikkakin kotitalous-termi viittaa taloudelliseen toimijuuteen ja perhe enemmän sosiaalisten suhteiden verkostoon.

Kotitalouspalvelujen vaihtoehdot

Mitä vaihtoehtoja kotitalouksilla on saada arkielämänsä sujuvuuden kannalta olennaiset palvelut? Vaihtoehdot voidaan havainnollisesti kuvata sen mukaan, miten tuotannontekijöiden omistus jakaantuu eri sektoreiden kesken: ovatko työ ja pääomahyödykkeet yritysten julkisen sektorin vai kotitalouksien hallinnassa (Ironmonger 1997).

Tavallisesti palvelujen hankkimisen vaihtoehtoina nähdään vain koko palvelun ostaminen ulkopuolelta (vaihtoehto 1) tai sen tuottaminen itse (vaihtoehto 4), mutta muitakin mahdollisuuksia on. Vaihtoehdossa 2 vain työ ostetaan ulkopuolelta, mutta laitteet ja raaka-aineet ovat kotitalouden. Tätä kuvaisi lähinnä Elias-projektin kotityöpalvelu-käsite. Itsepalvelua kuvaa vaihtoehto 3, jossa käytetään yritysten laitteita, mutta työ on kotitalouden. Pankkiautomaatin käyttö kuuluu tähän vaihtoehtoon, samoin pyykin pesu itsepalvelupesussa tai aterian koostaminen noutopöydästä henkilöstöravintolassa.

Kuvio 1. Kotitalouspalvelujen tuottamisen vaihtoehdot.

Tuotannontekijät	Tilat ja laitteet		
		Markkinatalous tai julkinen talous tai kansalaissektori	Kotitalous
Työ	Markkinatalous tai julkinen talous tai kansalaissektori	1	2
	Kotitalous	3	4

Vaihtoehdot:

1. Palvelu tuotetaan kokonaan markkinoilla ja kotitaloudet ostavat sen (ravintola, pesula)
2. Työ ostetaan markkinoilta, pääomatavarat kotitalouksista (kodinhoitaja tulee kotiin)
3. Pääomatavarat markkinoilta, työ kotitaloudesta (itsepalvelu)
4. Kotitalous tuottaa palvelun kokonaan (valmistaa ruoan kotona, pesee pyykit kotona)

Toinen paljon käytetty tapa jäsentää palvelujen hankkimisvaihtoehtoja perustuu palvelun tuottajan mukaiseen sektoritarkasteluun, jossa asiaa katsotaan taloudellisesta näkökulmasta. Palvelut voidaan hankkia

- 1) viralliselta sektorilta (yritykset, julkinen sektori, kolmas sektori eli voittoa tavoittelemattomat järjestöt) tai
- 2) epäviralliselta sektorilta, jolloin vaihtoehtoina ovat *harmaat markkinat* (maksetaan pimeästi yritykselle tai yksityiselle henkilölle työstä, jota ei ilmoiteta verottajalle eikä siitä makseta työnantajan kuluja) ja palkaton *vapaehtoistyö*, jota tekevät esimerkiksi naapurit, sukulaiset tai muualla asuvat perheenjäsenet.
- 3) Kotitaloudet ovat kolmas vaihtoehto. Kotitalouksien itselleen tuottamat palvelut sisällytetään pääosin epäviralliseen tuotantoon, mutta kotitaloudet sinänsä muodostavat oman sektorin taloudessa.

Epävirallisen sektorin palvelut kattavat kaikenlaisen toisen kotitalouden auttamisen, kuten auttamisen kotitöissä, muuttoissa, maalauksessa ja auton korjauksessa tai vaikkapa tukan leikkaamisen. Palvelujen suorittajat voivat olla ystäviä, naapureita tai sukulaisia. Käytännössä epävirallisen sektorin työstä on vaikea saada tietoa. Se näyttää olevan ylipäätään mahdollista vain kysymällä suoraan kotitalouksilta. Useat kotitöiden ulkoistamista käsittelevät tutkimukset perustuvat olemassa oleviin rekisteri- tai tutkimusaineistoihin. Tällöin saadaan tietoa vain virallisen sektorin palvelujen käytöstä (esimerkiksi Bittman 1998, de Ruijter 2004). Myös sukulaisten, muualla asuvien perheenjäsenten ja aikuisten lasten tekemä epävirallinen työ jää näissä tutkimuksissa helposti kartoittamatta. Sen merkitystä ja tekijöitä virallisen sektorin ohella ei kuitenkaan pidä aliarvioida (Spitze 1999).

Palveluja voidaan hankkia joko rahalla ostamalla, vastavuoroisuusperiaatteella ilman rahaa tai ”puhtaana” apuna ilman vastavuoroisuutta. Palvelu voidaan hankkia yksityiseltä tai julkiselta sektorilta tai harmailta markkinoilta. Se voidaan tuottaa itse omassa kotitaloudessa tai naapuri/sukulaisapuna toiselle taloudelle.

VIRALLISEN SEKTORIN PALVELUT

Virallisen sektorin palveluilla tarkoitetaan tässä niitä palveluja, joista maksetaan korvaus rahana ja joiden tuottamisesta maksetaan verot ja muut lakisääteiset kulut.

Kansantalouden tilinpidon piiriin kuuluvien palveluiden bkt-osuus on vuoden 2002 ennakkotiedon mukaan lähes 67 prosenttia. Osuus on liikkunut 65 prosentin tuntumassa, mutta näyttää nyt kasvavan selvästi. Suomen palvelusektoria pidetään heikosti kehittyneenä kansainvälisen mittapuun mukaan ja siinä nähdään kasvupotentiaalia. Palvelusektoriin kuuluvat rahoitus-, liikenne-, kaupp- ja kiinteistöpalvelut sekä julkiset ynnä muut palvelut, joten kotitalouspalvelut muodostavat toistaiseksi melko marginaalisen osuuden kaikesta palvelutuotannosta. Vuoden 2001 kansantalouden tilinpidon mukaan kotitaloudet maksoivat palkkaamilleen työntekijöille yhteensä noin 111 miljoonaa euroa siivous- tai hoitotyöstä. Se on vain 0,2 prosenttia kotitalouksien itsensä tuottamien palvelujen työn laskennallisesta arvosta,¹ mikä osoittaa kotitalouksien omaan käyttöönsä tuottamien palvelujen suuren määrän suhteessa palvelujen ostoon.

¹ Lähde: kotitaloustuotannon satelliittitili vuodelle 2001, alustavat laskelmat, Kuluttajatutkimuskeskus ja Tilastokeskus.

Yksityisten palvelujen osuus palvelujen tuotannosta on 48,5 prosenttia, ja se on kasvanut suhteessa enemmän kuin julkiset palvelut. Markkinoilla tuotetut kotitalouspalvelut kuuluvat tähän ryhmään, mikäli niistä maksetaan verot ja sosiaaliturvamaksut. Lehtitietojen mukaan kotitalouspalveluiden osto on lisääntynyt vauhdikkaasti viime vuosien aikana, ja alalle on tullut lisää yrityksiä ja työntekijöitä. Tämän katsotaan johtuvan siitä, että kotitalouksien palvelujen ostamista tuetaan verovähennyksellä. Vuonna 2001 kotitalousvähennystä käytti 72 000 veronmaksajaa ja vuonna 2002 puolestaan 92 000 ja vuonna 2003 arviolta 143 000 veronmaksajaa (HS 8.11.2004). Koska molemmat puoliset voivat tehdä kotitalousvähennyksen, palvelua käyttäneiden kotitalouksien määrä on pienempi. Ei kuitenkaan tiedetä, miten paljon palvelujen ostosta on kohdistunut remontteihin ja minkä verran arjen sujuvoittamiseen, mikä useimmiten tarkoittaa työn ja perheen yhdistämisen helpottamista.

Julkisen sektorin kasvu alkoi kiihtyä 1960-luvulta alkaen ja saavutti huippunsa 1980-luvulla. Se oli lähinnä kuntatalouden kasvua. Kuntatalouden supistamisen saivat liikkeelle lamakausi 1990-luvun alussa ja Euroopan integraatioon liittyvä ja suomalaisen lainsäädännön edellyttämä kilpailuttamisvaade palveluja ostettaessa. Taustalla oli julkisen sektorin järjestämien palvelujen tehostaminen kilpailuttamalla. Valtionosuusuudistus muutti kunnat palvelujen tuottajista niiden järjestäjiksi. (Kähkönen 1999, 16.)

Julkisen sektorin palvelujen määrä on ollut laskussa 1990-luvun loppupuolelta lähtien. Sen bkt-osuus on laskenut 20,6 prosentista 17,9 prosenttiin vuosina 1996–2001 (vuoden 2002 ennakkotieto 18,3 %). Julkisen sektorin tuottamaa tai järjestämää kotipalvelua käytti noin 5 prosenttia kaikista kotitalouksista (118 600 kotitaloutta) vuonna 2000 ja sen piirissä työskenteli 11 900 henkilöä. Käyttömenot olivat lähes 470 miljoonaa euroa. Reaaliset käyttömenot ovat laskeneet 10 prosenttia ja palvelua käyttäneiden kotitalouksien määrä on vähentynyt yli 40 prosenttia 1990-luvulla. Menot kotitaloutta kohti ovat kasvaneet, sillä kodinhoitoapu on keskittynyt vaikeimmassa tilanteessa oleviin kotitalouksiin. Kotipalvelujen tuotanto on pudonnut kolmanneksen, ja samalla palvelujen rakenne on

muuttunut voimakkaasti: vanhustalouksien osuus on 70 prosenttia, lapsiperheiden 15 prosenttia ja vammaistalouksien 5 prosenttia. (Kanniainen 2002.)

Vastaavasti lasten päivähoidossa käyttömenot olivat runsaat 1,5 miljardia euroa vuonna 2000. Lasten päivähoidossa työskenteli 49 000 henkilöä ja hoidettavia lapsia oli 199 000. Vanhusten pitkäaikaishoidon nettokustannukset mukaan lukien terveyskeskusten pitkäaikaishoidon kustannukset olivat vuonna 2000 noin 2 miljardia euroa. Tämä tekee jokaista 75 vuotta täyttänyttä kohden hoitokustannuksina noin 5 000 euroa. (Kanniainen 2002.)

Valtion peruspalveluohjelmaa valmistelevan ministerityöryhmän 18.3.2004 julkistetussa peruspalveluohjelmassa vuosille 2005–2008 esitetään, että ikääntyneiden palveluiden saatavuutta parannetaan ja laatua kehitetään. Tämä osahanke sisältää omaishoidon, kotipalvelun ja kotihoidon ja pitkäaikaishoidon kehittämishankkeen ja palvelusetelin käyttöönoton. Valtion vuoden 2004 talousarviossa on jo osoitettu 10 miljoonaa euroa palvelusetelin käyttöönottoon kotipalveluissa ja 14 miljoonaa euroa vanhustenhuollon kehittämiseen. Lasten perhehoitoa kehitetään, perhepäivähoitajien työolosuhteita ja taloudellista asemaa parannetaan ja lasten kotihoidon tukeen lisätään 10 miljoonaa euroa.

EPÄVIRALLISEN SEKTORIN PALVELUT

Harmaista markkinoista ei ole helppoa saada tietoa, mutta niiden toiminnan arvellaan olevan mittavaa. Vuonna 1996 asiaa kysyttiin lähes parilta tuhannelta kotitaloudelta (Tsupari ja Virén 1996). Kuusi prosenttia vastanneista ilmoitti tehneensä palkallista työtä toiselle kotitaloudelle, keskimäärin 27 tuntia kuukaudessa, mikä tekee yhteensä 27 900 henkilötyövuotta. Verot näistä töistä ilmoitti maksaneensa noin kolmannes, ja yli puolet oli jättänyt verot kokonaan maksamatta. Vastaavasti kahdeksan prosenttia talouksista oli *teettänyt* kotityötä keskimäärin 13 tuntia kuukaudessa. Näistä 65 prosenttia ilmoitti jättäneensä työnantajan kulut maksamatta ja 16 prosenttia ei halunnut vastata kysymyksen.

On merkkejä siitä, että suhtautumista kotitalouksien teettämään tai tekemään harmaaseen työhön oltaisiin lieventämässä eri maissa. Ruotsissa maahanmuuttajia, joilla ei ole työlupaa, voidaan palkata koteihin esimerkiksi siivoamaan ilman, että siitä seuraa mitään sanktiota. Työntekijän tulkitaan olevan eräänlainen itsenäinen yrittäjä. (Hovioikeuden päätös, uutisoitu HS 7.3.2004).

Saksassa on käyty samantapaista keskustelua. Saksan hallituksen sanotaan aikovan lieventää kampanjaansa pimeää työtä vastaan, niin että ilman verokirjaa teetettyä yksityistä kotiapua ei kriminalisoidaisi. Saksassa arvellaan olevan 1,4–2,4 miljoonaa pimeän kotityön tekijää. Heidän osuutensa koko palkallisen kotityön määrästä on tuoreen arvion mukaan 98 prosenttia. EU:n laajenemisen odotetaan lisäävän luvattoman työn tekemistä. Saksassa työskentelee varsinkin puolalaisia siivoojia. (HS 22.1.2004). Heidän joukossaan on myös hyvin koulutettuja nuoria naisia, jotka ansaitsevat monikertaisesti sen, mitä he tienaisivat kotimaassaan akateemisissa ammateissa.

Myös kotitaloudet haluavat mieluummin palkata pimeästi työntekijän, sillä se on joustavampaa ja helpompaa. Se on myös halvempaa, sillä ”virallinen” kotiapu maksaa 7–10 euroa, kun epävirallinen on noin viisi euroa tai vielä vähemmän eikä se aseta työnantajalle minkäänlaisia velvoitteita. Pimeää työtä tekevillä apulaisilla ei ole mitään työsuhdeturvaa eikä sairaus- tai tapaturmavakuutuksia (Bildung und Beruf 22.6.2002, radio-ohjelma). Kotitalouksien virallisesti palkkaamien työntekijöiden palkkasumma vuonna 2001 oli 3 miljardia euroa, mikä on 0,4 prosenttia kotitalouksien oman tuotannon laskennallisesta työn arvosta. Palkatun työn määrä oli noussut kahdesta kolmeen miljardiin kymmenessä vuodessa (Schäfer 2004).

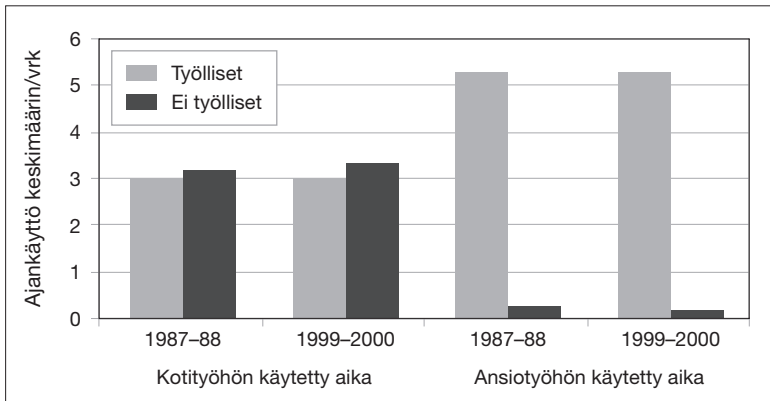
Vapaaehtoistyö ja naapuriapu nostettiin keskusteluteemaksi erityisesti 1990-luvun alun laman aikana, jolloin siihen kohdistettiin toiveita julkisen ja kaupallisen sektorin puutteiden korvaajana. Myöhemmin se on liitetty sosiaalisen pääoman käsitteistöön ja merkityksiin. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys on tutkinut kansalaisten asenteita ja osallistumista vapaaehtoistyöhön (Yeung 2002). Tutkimuksen mukaan suomalaiset ovat varsin aktiivisia, sillä runsas kolmannes (37 %) oli osallistunut vuoden aikana johon-

kin vapaaehtoistoimintaan. Aikaa siihen käytetään keskimäärin 18 tuntia kuukaudessa. Selvästi suosituin alue on urheilu ja liikunta, johon osallistuu 30 prosenttia suomalaisista. Toiseksi eniten osallistutaan terveyst- ja sosiaalialojen (25 %) ja kolmanneksi eniten lasten ja nuorten kasvatusasioihin liittyvään vapaaehtoistoimintaan. Tärkeimmät motiivit ovat halu auttaa muita, into oppia uusia asioita ja toive uusiin ihmisiin tutustumisesta. Puolet suomalaisista olisi halukkaita lähtemään mukaan toimintaan, jos heitä siihen pyydetäisiin. (Yeung 2002.)

KOTITALOUKSIEN PALVELUTUOTANTO OMAAN KÄYTTÖÖN

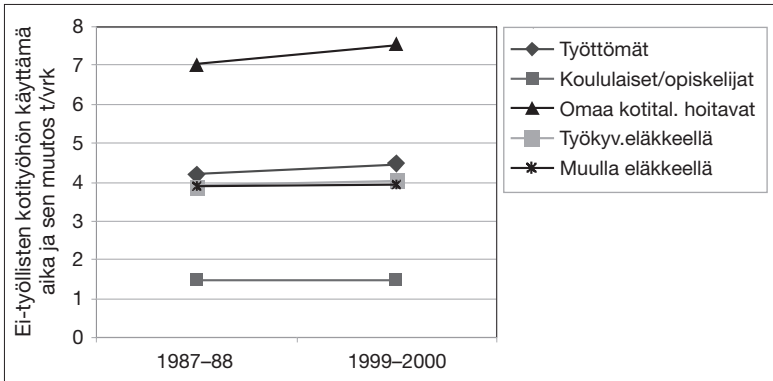
Kotitalouksien omaan käyttöönsä tuottamien palvelujen määrän ja laadun mittaaminen ei ole yksinkertaista, sillä eri palvelut eivät ole yhteenlaskettavissa. Kotitalouksien tuottamien ateriat-, hoiva- ja muiden palvelujen määristä ei toistaiseksi olekaan kovin paljon tietoja, mutta vaatehuoltopalveluja on selvitetty. Tutkimuksen mukaan kotitalouksien osuus maamme pyykinpesupalvelujen tuottamisesta oli noin 90 prosenttia vuonna 2000 (Aalto 2003).

Kuvio 2. Kotityöhön käytetty aika henkeä kohden (tuntia/vrk).



Lähde: Niemi ja Pääkkönen 2001.

Kuvio 3. Ei-työllisten kotityöhön käyttämä aika tuntia/vrk.



Lähde: Niemi ja Pääkkönen 2001.

Kotityöhön käytetystä ajasta on sen sijaan koko väestöä kuvaavia tietoja. Kotityöhön käytetyssä ajassa henkeä kohden ei ole tapahtunut suuria muutoksia 1990-luvulla, kun tarkastellaan keskimääräisiä lukuja. Jos lasketaan yhteen sekä ansiotyöhön että kotitöihin käytetty aika, työlliset käyttävät aikaa runsaat 8 tuntia ja omaa kotitaloutta hoitavat siis 7,5 tuntia vuorokaudessa. Kun tiedetään, että miesten kotityöaika on keskimäärin 1/3 naisten työstä, aikapaineet kohdistuvat voimakkaimmin työllisiin naisiin, mutta myös omaa kotitaloutta hoitavien työpäivä on pitkä. Vaikka normaali ansiotyöpäivä on pitempi kuin kuviossa 2 esitetty runsaat viisi tuntia, erilaisten lomien vuoksi se keskiarvona ilmaistuna on lyhempi. (Niemi & Pääkkönen 2001.)

Ne, jotka eivät ole ansiotyössä, käyttävät kotitöihin aikaa varsin erilaisia määriä elinvaiheesta riippuen. Opiskelijat käyttävät noin 1,5 tuntia päivässä kotitöihin, eläkeläiset ja työttömät noin 4 tuntia ja omaa kotitaloutta hoitavat, jotka ovat pääasiassa perheenäitejä, runsaat 7 tuntia päivässä.

Kotitaloustuotantoa pyritään mittaamaan myös rahamääräisesti

Kotitalouksien tuotannolle on kehitetty kansantalouden tilinpidon kaltaista erillistiliä, jonka avulla kotitaloustuotannon kehitystä ja suh-

teellista osuutta koko taloudellisesta toiminnasta voidaan arvioida. Tilejä on laadittu muutamissa maissa eri puolilla maailmaa.² Tilit ovat vielä kokeellisia, joten tulokset eivät ole vertailukelpoisia eri maiden kesken. Alustavia tarkasteluja on kuitenkin kiinnostavaa tehdä. Kehittyneissä talouksissa, kuten Saksassa, kotitaloustuotannon arvonlisäys vastaa noin 40–48 prosenttia bruttokansantuotteesta silloin kun työ on arvotettu kotitaloustyötä tekevän nettopalkalla (Schäfer 2004).³ Vähemmän kehittyneissä talouksissa, kuten Unkarissa ja Portugalissa, arvonlisäyksen osuus jää huomattavasti alhaisemmaksi, vaikka kotityötunteja on suhteellisesti enemmän. Tämä johtuu kotitaloustyötä vastaavien markkinapalkkojen alhaisuudesta näissä maissa. Vastaavasti raaka-aineiden ja tarvikkeiden osuus on Unkarissa korkeampi kuin Saksassa, johtuen hinta- ja palkkaeroista. Britanniassa kotitaloustuotannon arvo oli huomattavan korkea, noin 75 prosenttia bruttokansantuotteesta. Ero muihin maihin selittyy suureksi osaksi Britanniassa käytetystä erilaisesta menetelmästä. Siellä kotitalouksien itselleen tuottamat palvelut hinnoiteltiin vastaavien palveluiden markkinahinnoilla. Eräät palvelut, kuten kuljettaminen ja lastenhoito, myös määriteltiin Britanniassa laajemmin kuin muissa maissa. Lapsen katsottiin tarvitsevan ”hoitoa” aina ollessaan vanhemman tai muun perheenjäsenen vastuulla. Muissa maissa lastenhoito on käsittänyt vain ajankäytön, jolloin perheenjäsen on ilmoittanut pääasiallisesti hoitaneensa lasta (pukeminen, syöttäminen, lapselle lukeminen, leikkiminen lapsen kanssa).

Eri vuosikymmeninä tuotetut tilit osoittavat, että kotitaloustuotanto kasvaa, mutta hitaammin kuin muu talous. Siksi kotitaloustuotannon bkt-osuus pienenee hitaasti. Tähän voivat olla syynä palvelujen ostaminen markkinoilta, toisin sanoen ulkoistaminen, mutta

² Britanniassa on laadittu aikasarjat vuosille 1995–2000 ja tarkoitus on tuottaa tilit jokaiselle vuodelle jatkossakin. Saksassa on laadittu tilit vuosille 1992 ja 2001, Baskimaassa vuosille 1995 ja 1998. Unkarissa on vastikään saatu valmiiksi ensimmäinen, vuodelle 2000. Suomessakin on valmisteilla vastaava tili.

³ Kansantalouden tilinpidossa tosin käytetään esimerkiksi julkisen sektorin tuotantoa laskettaessa bruttopalkkoja työnantaja- ja sosiaalikuluihin.

myös se, että kotitaloudet tuottavat palveluja itselleen vain sen verran kuin ne niitä kuluttavat. Markkinatuotannossa voidaan tuotteita viedä ulkomaille, ja joidenkin tuotteiden, kuten tietokonepalvelujen, kulutus voi kasvaa lähes määrättömästi.

KETKÄ OSTAVAT PALVELUJA JA MIKSI

Palvelujen käyttö muissa maissa

Kotitalouspalveluiden käyttöön liittyviä kysymyksiä on tutkittu verrattain runsaasti viiden viime vuoden aikana eri maissa. Aihe on selvästikin uusi ja kaipaa selvittämistä. Kotitöiden ulkoistamiseen vaikuttavina tekijöinä on useimmin tutkittu kotitöihin käytettävissä olevaa aikaa, kotityön määrää taloudessa sekä kotitalouden taloudellisia ja taidollisia resursseja (van Ours 1991, Spitze 1999, Bittman 2003, van der Lippe et al. 2004, de Ruijter 2004).

Käytettävissä olevan ajan tai paremminkin sen puutteen uskotaan lisäävän palvelujen kysyntää. Tämä perustuu päättelyyn, että ansio-työhön, työmatkoihin ja mahdollisesti harrastuksiin liittyvät valinnat ovat ensisijaisia. Mikäli kotitöiden tekemiselle ei jää riittävästi aikaa, on käytettävä jotakin ulkoistamisvaihtoehtoa tai töitä jätetään tekemättä. Kotityön määrä taas on suurempi niissä talouksissa, joissa on useita jäseniä ja varsinkin, jos perheessä on pieniä lapsia tai muita apua tarvitsevia jäseniä. Jos työtä on paljon, on oletettavaa, että joitakin tehtäviä pyritään ulkoistamaan ja siten helpottamaan arjen sujumista.

Tutkimusten tulokset eivät kuitenkaan yksiselitteisesti tue oletuksia. Kotitalous on kokonaisuus, jonka toimintaa ohjaavat monet tekijät. Vaikutukset eivät välttämättä ole yhdensuuntaiset. Kotitöiden ulkoistamiseen voivat vaikuttaa muun muassa perheen sisäiset valtakelijat, työnjako ja se millaisen kotityökulttuurin henkilö on omassa lapsuudenkodissaan omaksunut. Kotitalouksien taidolliset voimavarat vaihtelevat. Useamman hengen taloudessa taitojen kirjo on tavallisesti laajempi kuin yhden hengen talouksissa, mikä voi vähentää palvelujen oston tarvetta. Erilaisten kotityökulttuureiden tai taitojen vaikutusta on vain kovin vaikea selvittää kyselytutkimuksilla.

Kotitöistä voidaan myös selviytyä entistä tehokkaammin käyttämällä automatisoituja kodinkoneita, kuten pesukoneita, kuivauslaitteita, mikroaaltouuneja ja pakastimia. Vaatteiden pesu ja huolto ovat toimintoja, joissa on havaittavissa siirtymää takaisin kotitalouksiin viimeksi kuluneiden kolmenkymmenen vuoden aikana (Bittman 1998, Aalto 2003). Valmisruoat nopeuttavat aterioiden valmistusta, mikä tekee niistä ajankäytön kannalta edullisemmän vaihtoehdon kodin ulkopuolella syömiselle.

Epävirallista apua käytetään, jos sitä vain on saatavilla. Erityisesti iäkkäät henkilöt käyttävät mieluummin epävirallista kuin ostoapua, varsinkin, jos lapset asuvat lähellä ja voivat käydä auttamassa (Spitze 1999). Epävirallista apua käytetään muulloin useimmin tehtäviin, joita suoritetaan epäsäännöllisesti ja joiden yhteyteen sopii sosiaalinen kanssakäyminen.

Yksiselitteisimmin palvelujen käyttöä tutkimusten mukaan lisää kotitalouden hyvä taloudellinen asema. Suuret tulot näyttävät lisäävän nimenomaan virallisen sektorin palvelujen käyttöä. Samoin talouksissa, joissa perheen pää on iäkäs, käytetään enemmän ostopalveluja. Eniten ostetaan sellaisia palveluita, joita on markkinoilla runsaasti tarjolla ja joita tarvitaan kotitalouksissa suhteellisen harvoin. Sellaisia palveluja ovat pihanhoito ja asunnon perusteellinen siivous tai ikkunanpesu.

Eri palvelujen välillä on selviä eroja. Bittman et al. (2003) tutkivat kotitöiden ulkoistamista australialaisissa talouksissa vuosina 1988–1989 ja 1993–1994 kulutuksen muutoksia analysoimalla. He havaitsivat, että ruoanvalmistus oli ylivoimaisesti eniten ulkoistettu kotityö. Ateriapalvelua oli käyttänyt yhdeksän kymmenestä kahden viikon ajan vuosina 1993–1994. Sen sijaan muita tehtäviä oli ulkoistettu vain 10 prosentissa talouksista. Siivousta oli ostettu kaikkein vähiten, vain neljässä prosentissa talouksista. Sitä ostivat yli 75-vuotiaat ja toisaalta ylimpään tuloluokkaan kuuluvat. Bittmanin mielestä se on vähän jopa ylimmissä tuloluokissa, ja herättää kysymyksen harmaan talouden osuudesta. Puutarhanhoidon ja ruohonleikkuun ulkoistaminen on lisääntynyt, mutta heikommin kuin ateriapalveluiden ja lastenhoidon. Tilastollisesti ei kuitenkaan näyttänyt olevan merkitsevää eroa kotitöiden ulkoistamisessa tarkasteltujen ajankohtien välillä.

Palvelujen käyttö Suomessa

Palvelujen käytöstä ja ostamishalukkuudesta on saatu vaihtelevia tutkimustuloksia. Taustalla voi olla käynnissä oleva asenteiden muutos, jonka takia vastauksetkin vaihtelevat ajankohdan ja vastaajien mukaan. Tutkijat ennakoivat palvelujen käytön lisääntymistä. Sen nähdään johtuvan väestörakenteen muutoksesta, mutta myös varallisuuden kasvusta ja sen mahdollistamasta käyttäytymisen muutoksesta. Vuonna 1996 tehdyn survey-tutkimuksen mukaan lähes viidennes (18 %) kotitalouksista olisi ollut halukas palkkaamaan ulkopuolista työvoimaa kotitaloustöihin. Keskimääräistä suurempi aputyövoiman tarve olisi keski-ikäisillä lapsiperheillä. Tulotason nousu korreloi niin ikään kysyntään positiivisesti. Keskimäärin työllistettäisiin ulkopuolista työvoimaa kahdeksaksi tunniksi viikossa. Kotitaloudet ovat pääsääntöisesti valmiita maksamaan vähemmän, kuin millä palkalla työntekijät olisivat halukkaita tekemään töitä. Ero johtuu siitä, että suuri osa kokonaiskustannuksista menee veroihin ja työnantajamaksuihin. (Tsupari ja Virén 1996.)

Kotitalouspalvelujen käyttöä selvitettiin myös Tuorilan (2001) peruspalveluita käsitelleessä tutkimuksessa. Viidestätoista haastattelusta lapsiperheestä kotitalouspalveluja oli käyttänyt vain neljä. Taloudet olivat käyttäneet kotitaloustöissä – lähinnä siivoukseen – niin sanotun kotitalousringin palkkaaman työllistetyn apua. Keskimääräiset kustannukset olivat noin 67 euroa, kun siivoaja kävi kaksi kertaa kuukaudessa 3–4 tuntia kerrallaan (Tuorila 2001). Kotitalousrinkiin, johon kuuluu noin 10 taloutta, voi tuen avulla palkata ainoastaan pitkäaikaistyöttömän. Perheet pitivät ongelmana kunnollisen työntekijän löytämistä. Lisäksi rinkiin voi kuulua vain vuoden kerrallaan. Taloudet, jotka eivät olleet käyttäneet kotitaloustöissä palkattua apua, kertoivat, että kotitöistä oli selvitty omin avuin. Toisaalta yksityiset palvelut koettiin niin kalliiksi, ettei niihin katsottu olevan varaa. Erikoistilanteissa taas oli käännytty omien vanhempien puoleen (Tuorila 2001). Jonkin verran kotitaloustöissä käytetään myös naapuriapua (Niemi & Pääkkönen 2001).

Väestön ikääntymisen ennakoidaan lisäävän kotitalouspalveluja. Vanhukset haluavat kuitenkin tehdä itse kotitöitä, jos siihen vain

jotenkin kykenevät. Tilanne muuttuu, kuin vanhus ei enää pärjää omatoimisesti. Kunnalliset kotiavustajat ehtivät tekemään vain välttämättömimmät ja kiireellisimmät tehtävät. Siivous, pyykinpesu tai muut kotityöt, jotka voidaan ajoittaa vapaammin kuin esimerkiksi ruokailu tai henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen, on järjestettävä jotenkin muutoin kuin kunnalliseen kotipalveluun kuuluvina. Jollei ole mahdollista käyttää epävirallista apua, nämä tehtävät on ostettava yksityisiltä yrityksiltä (esimerkiksi Härkki & Raijas 2000, Tuorila 2001, Härkki 2002).

Koistinen (2003a) selvitti työssäkäyvien pienten lasten äitien mielipiteitä kotitaloustyön teettämisestä, tilanteita, joissa kotitalouspalveluja käytetään ja toiveita palvelujen tuottajille. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla keväällä 2003 kymmentä helsinkiläisäitiä, joilla oli yksi tai useampi alle kouluikäinen lapsi. Kotitöiden tekemisellä ja äidin valmiudella ostaa siivouspalveluja ei näyttänyt olevan yhteyttä. Äiti joka piti siivouksesta, saattoi myös suhtautua myönteisesti siivouspalvelujen ostamiseen, kun taas kotitaloustyön vastenmieliseksi kokeva äiti ei halunnut ostaa siivouspalvelua. Pääsääntöisesti kotityöt miellettiin velvollisuudeksi kiireisessä arjessa.

Monet äidit olisivat valmiita hankkimaan ulkopuolista apua, mutta avun tulisi olla melko helposti saatavilla. Palvelun tarjoajan luotettavuus oli tärkeä asia. Osa äideistä ei kuitenkaan ollut kiinnostunut ulkopuolisesta kotiavusta. He kokivat kodin niin yksityisenä paikkana, etteivät halunneet sinne ulkopuolisia henkilöitä. Siivouksen kalleus oli niin ikään osasyynä, joskaan se ei ollut tärkein perustelu. Verovähennysoikeuden koettiin alentavan hinnan varsin kohtuulliseksi.

Peippo (2002) tutki kotitalouden tarvetta ostopalvelujen hankintaan, kotitalouspalveluille asetettuja vaatimuksia sekä kotitalouden ja palvelun tarjoajan välistä vuorovaikutusta. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina, joissa haastateltiin kolmea palvelua tarjoavaa yritystä (kaksi isoa ja yksi pieni) sekä kuutta kotitaloutta, jotka olivat käyttäneet palvelua 2–5 vuotta. Perheet olivat toimihenkilöperheitä. Niiden yhteystiedot saatiin palveluyritysten kautta.

Yritysten mukaan palveluja tarjotaan kodinhoidollisiin tarpeisiin. Ylivoimaisesti eniten ostetaan siivouspalveluja – pyykkihuolto ja

ruoanlaitto ovat harvinaisempia. Siivousfirmojen työntekijöillä ei ole yhtenäistä koulutustaustaa, ja työhön motivoituminen on tärkein heille asetettu kriteeri. Yrityksissä järjestettiin perehdytystilaisuuksia ja erillisiä koulutustilaisuuksia. Työntekijän asennetta työhön pidettiin tärkeänä, sillä sen katsottiin näkyvän työn jäljessä. Kotitaloudet edellyttävät työntekijältä rehellisyyttä, luotettavuutta, hyvää terveyttä ja reipasta otetta työhön. Asenne on tärkeä. Kotitalouspalvelua pitäisi arvostaa nykyistä enemmän – se lisäisi palvelujen kysyntää ja kannustaisi työntekijää sitoutumaan työhönsä. Edelleen kotitaloudet kokivat tärkeäksi mahdollisuuden erilaisten palvelujen ostamiseen samalta yritykseltä. Sijaisjärjestely koettiin tärkeäksi, muutoin kotitalous jää pulaan, jos työntekijä sairastuu. Palvelun hinta nähdään esteenä ostamisen yleistymiselle. Nainen kotitaloudessa on usein vastuussa palvelun ostamisesta.

Tutkimuksessa kiinnitettiin huomiota myös vuorovaikutukseen kotitalouden ja yrityksen välillä. Yrityksen vastaava käy kotitaloudessa, jolloin sovitaan tehtävät työt ja kotitalous luovuttaa avaimet. Jotkut kotitaloudet eivät välitä siitä, kuka työn tekee, jotkut taas tapaavat mielellään työntekijänkin. Kommunikointi tapahtuu pääosin kirjoittamalla viestejä tai sähköpostitse tai puhelimitse. Ylipäättään työntekijän ja kotitalouden vuorovaikutus on hyvin vähäistä. Lähes kaikki taloudet olivat sitä mieltä, että kommunikointia ei tulisi kehittää pidemmälle. Toisille kotitalouksille on sama, kuka työn tekee, kunhan jälki on hyvää. Toiset taas toivovat, että sama työntekijä pysyisi. Yritykset pyrkivät tähän, mutta työvoimapulan takia se ei aina onnistu.

Osa kotitalouksista koki itsensä palvelun ostajaksi (samalla tavalla kuin ostetaan kampaamopalvelua), osa koki itsensä työnantajaksi. Ympäristön asenteiden ei nähty estävän palvelun ostamista, mutta kaksi kotitaloutta myönsi, että he eivät kerro kaikille ostavansa kotipalvelua. Sopimuksen purkamisperuste olisi epäsiisteys työn jäljessä tai epärehellisyys (jos joku esine rikkoontuu, siitä pitää mainita).

Noin 10–20 prosenttia tutkimusten vastaajista käytti palveluja. Niistä osa hankittiin ostamalla, osa perustui vapaaehtoisverkostoihin ja -työhön. Korkeat tulot edesauttoivat palvelujen ostamista. Muu-

toin tuloksista on vaikea vetää yleistettäviä päätelmiä. Esimerkiksi kotitöihin käytettävissä olevan ajan riittävyys tai taidolliset valmiudet eivät selittäneet palvelujen ostohalukkuutta merkittävästi.

KOTITALOUSVÄHENNYKSEN VAIKUTUKSET

Tanskassa on säädetty laki, jonka perusteella kotitaloudet voivat saada avustusta palkatessaan työntekijän kotiin tekemään erilaisia kotitaloustöitä. Järjestely alkoi väliaikaisena kokeiluna vuonna 1994 ja vakinaistettiin vuonna 1997. (Erhvervsfremme Styrelsen 1999).

Lain tavoitteena on edistää ammattitaidottoman väestönsosan työllistymistä, vähentää kotitalouksien teettämää pimeää työtä ja saattaa kotitalouksien itselleen tuottamat palvelut normaaliksi palkkatyöksi. Lain toteutumista selvittäneen tutkimuksen mukaan tavoite on toteutunut: kaikenkattavat perheet käyttävät palveluja, mutta enemmistö käyttäjistä on lapsiperheitä ja ikääntyneitä.

Palvelujen käyttäjien osuus on järjestelyn voimassaoloaikana jatkuvasti noussut. Suhteellisen suuri osuus on vakituksia käyttäjiä, jotka ostavat palveluja useita kertoja vuodessa. Lapsiperheitä on 1,5 kertaa enemmän kuin muita käyttäjiä, samoin yli 67-vuotiaita on suhteellisen suuri osuus käyttäjistä. Vuoden aikana (huhtikuu 1997 – maaliskuu 1998) noin 10 prosenttia tanskalaisista kotitalouksista käytti yksityisiä kotipalveluja. Määrä oli lisääntynyt edellisestä vuodesta noin 10 prosenttia. Aloituvuodesta 1994 määrä oli kaksinkertaistunut.

Kysytyimpien palvelujen valikoima on melko suppea. Siivousta, puutarhatyötä ja ikkunanpesua kysytään eniten. Ikääntyneillä on muista poikkeava kysyntämalli. He voivat saada siivousapua kunnallisen kotiavun kautta, ja siksi heillä on muita syitä kotipalvelujen ostamiseen. Niillä, jotka eivät ole työelämässä, ei ole niinkään puute ajasta, mutta he haluavat kevennystä fyysisesti raskaisiin tehtäviin. Kotitalouspalvelut ovat heille kunnallisen avun täydentäjä.

Kotipalvelujen kysyntä on erittäin herkkä tulotason muutoksille. Työttömyys alentaa kysyntää samalla kun työllisyys ja lisääntynyt työaika kasvattavat sitä. Merkittävä osuus palvelujen käyttäjistä kuu-

luu ylimpään tuloluokkaan. Se merkitsee, että jatkossa kotipalveluilla on mahdollisuus laajentaa markkinoitaan sitä mukaa kuin väestön elintaso nousee. Kysynnän kasvun myötä myös tarjonnan tulee laajentua uusille tehtävälueille. Myönteisen taloudellisen kehityksen voidaan siis odottaa vakauttavan elinkeinoa. Tutkimuksen mukaan Tanskassa esiintyy alueellisia eroja, joita ei voida selittää tulojen tai perhekoostumusten eroilla. Tilanne saattaa johtua paikallisista eroista palvelujen tarjonnassa. Ilmiön ymmärtämiseksi tarvittaisiinkin syvempää analyysia tarjontaolosuhteiden merkityksestä palvelualalla.

Saksassa on myös pyritty poliittisella päätöksellä siirtämään kotitalouspalvelujen käyttöä virallisen talouden piiriin, mutta työn virallistaminen kotitalousvähennyksen avulla ei ole tuottanut hyviä tuloksia. 9 000 euron vuosittainen vähennysoikeus verotettavasta tulosta tai palveluseteli ei saavuttanut suosiota, ja menettelystä luovuttiin jo puolen vuoden jälkeen. Kotitaloudet arvostavat joustavaa epävirallista menettelyä tätä raha-avustusta enemmän (Bildung und Beruf, 22.6.2002, radio-ohjelma).

Suomessa kotitalousvähennyksen piiriin kuuluu tavanomainen kotitalous-, hoiva- tai hoitotyö sekä asunnon tai vapaa-ajan asunnon kunnossapito- tai perusparannustyö. Asunnon kunnossapitotyönä ei kuitenkaan pidetä kodinkoneiden ja laitteiden korjausta tai asennusta eikä myöskään terveyden- ja sairaanhoitopalveluja. Kotitalousvähennyistä ei myönnetä silloin, kun samaan työhön on saatu muuta yhteiskunnan tukea.

Kotitalousvähennystä kokeiltiin ensin yritystukimallina ja kotitalouksille maksettuna tukena. Se ei aluksi, vuosina 1997–1998, lisännyt juurikaan palvelujen käyttöä. Kokeilun arviointiraportin mukaan noin kaksi kolmasosaa kotitaloustyön tukikokeilussa olleista haastelluista oli työssäkäyviä keski-ikäisiä ja kolmannes eläkeläisiä. Näistä talouksista runsas puolet ei ollut lainkaan ostanut kotitalouspalveluja ennen tukijärjestelmää, ja palveluiden säännöllisenä käyttäjänä oli ollut alle viidennes talouksista. Kokeilussa lähes 70 prosenttia ryhtyi ostamaan säännöllisesti kotitalouspalveluja, ja ainoastaan kerran palveluja käytti joka kuudes. Lähes kaikki olisivat ostamassa palveluita myös jatkossa, mikäli niihin saisi tukea. Ilman tukea palveluita ostaisi

vain runsas kolmannes kokeiluun osallistuneista. Keskeisimpinä syinä kotitalouspalvelujen käyttöön olivat ajan riittämättömyys (41 %) ja tarve henkilökohtaiseen apuun (38 %). Lapsiperheet haluavat usein ostaa vapaa-aikaa teettämällä välttämättömiä kotitöitä palveluina (Härkki & Rajas 2000, 17).

Kun verovähennysmalli saatettiin kattamaan koko maa ja tuki nousi 40 prosenttiin, yhä useammat kotitaloudet alkoivat hyödyntää sitä. Tuen nostaminen kattamaan 60 prosenttia työkorvauksista lisäsi kotitalouspalvelujen käyttöä edelleen huomattavasti. Tilastoja siitä, minkä kotitöiden teettämiseen verotukea on käytetty, ei ole. Näyttää kuitenkin siltä, että tukea olisi käytetty erityisesti siivoukseen ja remontointiin. Tuetun kotityön ostajien määrä kasvoi vuonna 2002 noin neljänneksen ja yhteenlasketut vähennykset kasvoivat jopa kolmanneksen eli 43 miljoonaan euroon. Samalla uskotaan pimeän työn teettämisen vähentyneen merkittävästi (esimerkiksi HS 2.10.2003, Aamulehti 17.3.2004).

Suomen malli on herättänyt kansainvälistä kiinnostusta maissa, joissa kotiapulaisina on paljon pimeää työtä tekeviä ulkomaalaisia. Verovähennys voisi toimia keinona nostaa palkattuna tehdyn kotityön arvostusta. Se puolestaan voisi ehkäistä ongelmia, joita kotiapulaisten asemaan näissä maissa liittyy (Varjonen 2004). Ruotsissa Suomen verovähennysmalli on herättänyt ideologistakin keskustelua julkisuudessa. Verovähennystä myönnetään remonttien työkustannuksista, mutta ei kotityön teettämisestä. (Kauppalehti 2.11.2004).

Kotitalouspalveluihin liittyy lukuisia kansallisia ja kansainvälisiä kysymyksiä ja ratkaistavia ongelmia. Ne tekevät kotitalouspalveluista tärkeän tutkimuskohteen. Tutkimusta on viime vuosina tehty, mutta painopiste on paljolti ollut viranomais- ja työllisyysnäkökulmissa. Tutkimusten tulkinnoissa uskotaan vankasti, että palvelut lisääntyvät ja asiakaskunta laajenee kaikkialla paitsi väestön ikääntymisen johdosta myös väestön uusien tarpeiden myötä.

Kotitalouksien omia näkemyksiä on toistaiseksi tutkittu vähän. Niukasti on tietoa siitä, miten arkeaan elävät perheet kokevat palvelujen tarpeen ja millä ehdoilla ne olisivat valmiit ostamaan palveluja sen sijaan, että tekevät kotitöitä itse.

Kotitöiden ulkoistamiseen liittyy markkinoilta hankittavien palveluiden tunnettuus, laatu, luotettavuus ja saatavuus. Onko kotitalouksilla riittävästi osaamista palvelujen tilaajina ja käyttäjinä?

Palveluja kehitettäessä törmätään tavan takaa kysymykseen siitä, onko palveluille todellista tarvetta. Miten paljon kysyntää on ja millaisille palveluille on kysyntää? Millaisia innovaatioita tarvitaan kotitalouspalvelujen tuottamisessa? Millaista koulutusta ja ammattitaitoa palvelutyöntekijöiltä odotetaan? Haluavatko kotitaloudet toimia työnantajina vai siirtää mieluummin paperisodan yrityksille?

KOTITÖISTÄ SUORIUTUMISEN MALLEJA

Arki sujuu eri tavoin eri elinvaihetta elävissä perheissä. Ikääntyneet pitävät tärkeänä toimintakyvyn säilymistä mahdollisimman pitkään. Palveluita ei haluta ostaa ennen kuin se on välttämätöntä. Siivousta esimerkiksi pidetään hyvänä hyötyliikuntana ja omatoimisuutta kunnia-asiana. Nuorempien sukulaisten apu sitä vastoin hyväksytään satunnaisesti tehtäviin, jotka itselle ovat hankalia (remontit, verhojen ripustus, ikkunoiden pesu). Fyysistä toimintaa rajoittava sairaus tai vamma aiheuttaa erityisesti yksin asuvilla ulkopuolisen avun tarvetta, koska muita perheenjäseniä ei ole auttamassa. Ulkopuoliseen apuun ei tällöinkään turvauduta mielellään.

Nuoremmat selviävät kodin askareista monin tavoin. Useimmat tekevät kaiken itse, osa käyttää apuna palveluita. Yksin asuvat voivat ajoittaa kotityöt melko vapaasti ja ne voi tehdä omaan tahtiin, rauhassa. Pienissä aikuistalouksissa kiireisistä jaksoista voidaan selvittää siirtämällä kotitöiden tekemistä, tinkimällä esimerkiksi siivouksesta ja käyttämällä eineksiä. Mutta yhden hengen taloudessakin saattaa käydä siivooja, jos aikapula on liian suuri esimerkiksi ansiotyön sitovuuden vuoksi. Vain harvoissa pienissä talouksissa kotitöitä pidetään rasitteena, josta ei selvitä omin avuin. Ulkona syöminen on huomattavasti tavanomaisempaa yksin asuville ja pareille kuin lapsiperheille.

Pariskunnat ja lapsiperheet suoriutuvat kotitöistä monella eri tavalla. Lapsiperheissä on kaikkina viikonpäivinä tehtävä monia kotitöitä, usein tiukan aikataulun mukaan. Yksin asuvilla ja pareilla on mahdollisuus joustaa enemmän esimerkiksi ruoka-ajoissa. Suuressa osassa lapsiperheitä kotityöt sujuvat *äitipainotteisesti*, jolloin äiti tekee lähes kaikki kotityöt yksin. Osassa talouksia korostuu se, että äiti tai vaimo *organisoii kotitöiden sujumisen arjessa*. Naisten vahva rooli kotitöiden tekijänä ei ole yllätys, sillä myös viimeisimmän ajankäyttötutkimuksen mukaan naiset tekevät edelleen suurimman osan kotitöistä – keskimäärin 61 prosenttia kotityöajasta – miesten osuuden ollessa alle kolmannes. Lasten osuus kotitöistä kasvaa talouden koon kasvaessa ja on yli viiden hengen talouksissa yhtä suuri kuin isän osuus, noin 23 prosenttia (Aalto ja Varjonen 2004). Osassa talouksia pariskunnat ja lapsiperheet ovat jakaneet töitä kotitalouden jäsenten kesken arkensa sujuvoittamiseksi. Toisissa talouksissa työnjako perustuu *kotitöiden jakamiseen* ja toisissa *kokonaistyöajan jakamiseen*: se tekee kotityöt, jolla on lyhempi työpäivä. Nykyisin on myös talouksia, joiden arki sujuu *ostopalvelujen avulla*. Kotitöiden sujuminen arjessa voidaan ryhmitellä viiteen erilaiseen toimintamalliin, joissa vaihtelevat äidin tai vaimon osuus kotitöistä, muiden perheenjäsenten osuus ja palvelujen käyttö.

Äitipainotteinen arjen sujuminen

Usein äiti tekee valtaosan kotitöistä tai ainakin huolehtii, että ne tulee tehtyä. Osa äideistä kutsuu itseään ”yleiskoneeksi”, toiset ovat nimenneet olemattoman työnjaon atk:ksi tai ätk:ksi (akka tai äiti tekee kaiken). Monet äidit tekevät kotitöitä mielellään, vaikka aikaa ei aina olekaan riittävästi. Toiset yksinkertaisesti pitävät kotitöiden tekemisestä ja toisille ei riitä muiden tekemän työn tulos, koska oma vaatimustaso on korkeampi. Tähän ryhmään kuuluu yksinhuoltaja-äitejä ja lapsiperheiden äitejä. Kotitalouspalveluista ei juuri käytetä kuin pesulaa, satunnaisia lastenhoitopalveluja tai käydään satunnaisesti ulkona syömässä. Osa yksinhuoltajista saa isoäidiltä tai muilta sukulaisilta satunnaista apua esimerkiksi ruoanlaittoon, siivoukseen

tai pihatöihin. Lasten osallistuminen perustuu pääosin vapaaehtoisuuteen.

”Minä olen ainoa joka tekee normaalia päivätyötä ja kaikki harrastaa paljon. Kaikki pankkiasiat ja tällaiset olisi melkein yksistään mun hoidossa, jossei olisi nettiä, minkä kautta hoidetaan kaiken näköisiä asioita. Siivouksesta sitten on vaan tingitty ja on tarvinnut vaan niin kun muuttaa asennetaan, että kaikki ei ole tiptop. Niistä harvoista vapaa-ajoista ei halua tinkiä sillä, että jynssää nurkkia... Siivousapua ei ole. Siihen on tietynlainen asennekynnys. Se ei ole välttämättä siitä kiinni, etteikö sitä rahaa löytyisi, minkä laittaisi johonkin muutamaan tuntiin siivoojaan. Mutta se on vielä niin kun sellanen, että minä huolehdin itse oman huushollini. Jos mulle tulisi siivooja, niin minä jynssäisin sen ennen, kun se siivooja tulee, että se on lähinnä se isoin este.” (LAPSIPERHEET)

Äiti organisoii kotitöiden sujumisen

Näissäkin talouksissa äiti tekee valtaosan kotitöistä, mutta hän on organisoinut osan tehtävistä myös miehelle. Jos lapset ovat riittävän isoja, myös he osallistuvat taitojensa ja kiinnostuksensa mukaan kotitöihin tai tehtävät on selkeästi jaettu. Esimerkiksi joissain talouksissa lapset vuorottelevat eri kohteiden siivouksessa ja toisissa kaikki osallistuvat viikkosiivoukseen jakaen siivoustehtävät keskenään. Yli kymmenvuotiaat saattavat näissä talouksissa siivota tai laittaa ruokaa myös maksua vastaan. Ulkopuolista apua ei talouksissa käytetä säännöllisesti, mutta tiukan paikan tullen voidaan esimerkiksi tilata siivooja ja isovanhemmat auttavat lähinnä lastenhoidossa.

”Meillä on semmoinen diili mun miehen kanssa, että mä tiskaan ja hän imuroi. Jos mä imuroin hänen puolestaan, niin se vastaa kolmea isoa tiskiä. Käytännössä se varmaan kuitenkin on niin, että näissä kotihommissa mä niin kuin tavallaan istun puikkareissa. Et sitten jos musta tuntuu että jotakin pitää tehdä, niin tavallaan se starttipöly tulee minun puolelta, ei niinkään miehen puolelta. Uskoisin, että aika tyypillinen tilanne.”

(PARISKUNNAT)

Kotitöiden jakoon perustuva arki

Osassa talouksia työt on jaettu taitojen mukaan. Joissain talouksissa taas töitä ei varsinaisesti ole jaettu, vaan ”se tekee joka ensiksi ehtii tai jota esimerkiksi epäsiisteys alkaa aiemmin häiritä”. Jos toinen tarttuu herkemmin pölynimuriin, toinen taas vastavuoroisesti huolehtii ruoanlaitosta tai tiskeistä. Joissain talouksissa innokkaampi siivooja on nainen, toisissa taas mies.

”Mä veikkaisin, että meillä kotityöt menee jotakuinkin tasan noin ajallisesti. Imurointi, se on useimmiten mulla, kaupassa käynti, pyykinpesu tai siis pyykin laitto koneeseen ja pois sieltä, että en mä muuta pyykkiä käsittele. Se on jotenkin vaan mennyt tämmöiselle jaolle, ja se on toiminut. Eikä siitä tarvitse keskustella. Tiskit on joskus monta päivää, että jos ne ei kerran häiritse, niin sitten ne taas joskus hoituu. Et ei meillä ole sillä tavalla kuitenkaan nimikoitu näitä töitä. Se kumpaa rupeaa ensin ärsyttämään, niin se hoitaa.” (PARISKUNNAT)

Monissa talouksissa vallitsi myös melko perinteinen työnjako, eli nainen hoiti sisätyöt ja mies ulkotyöt. Talouksissa, joissa kotitöiden hoito perustuu työnjakoon, käytetään herkemmin ulkopuolisia palveluja kuin äitipainotteisesti tai äidin organisoimana toimivissa perheissä. Esimerkiksi kiireisimmät pariskunnat eivät tee kotona viikolla juuri mitään, ja viikonloppuisin kotityöt urakoidaan yhdessä. Palveluja käytetään tarpeen vaatiessa, muttei säännöllisesti.

”Mä tykkään melkein kaikista kotitöistä. Mutta nyt kun on pieni asunto, niin siinä rupee tulemaan semmoinen apinan raivo siltä jo ku tekee jotain. Meillä on sen lisäksi koira, niin sitten on pakko joka päivä imuroida vähintään kerran, että pääsis niistä pölyistä eroon. Meillä on kyllä silttiä, että mun mies käy kaupassa ja tekee ruuan. Vanhempi lapsista on vajaa 3-vuotias, niin se on useasti mukana ja mä oon sitten vauvan kanssa lähinnä kotona. ...Mun mies mielellään kokkaa ja laittaa, tilan pienuus ei haittaa sitä, ja mä siivoan. Sitten se hoitaa kaikki raskaat asiat, kuljetukset ja kaikki sellaset, se onnistuu niin.” (LAPSIPERHEET)

Kokonaistyöajan jakoon perustuva arki

Kokonaistyöaika jaettaessa työnjakoon vaikuttaa erityisesti se, minkä verran puolisoilla on aikaa. Se jolla on lyhempi työpäivä tai joka on kokopäiväisesti kotona, tekee usein joko kaikki tai ainakin pääosan kotitöistä. Useimmiten tällöinkin äiti tai vaimo tekee eniten, mutta erityisesti pariskuntatalouksista pääosan kotitöistä voi tehdä mieskin. Näissä talouksissa ostetaan lisäksi palveluja, joskaan ei jatkuvasti. Paitsi pesula- ja ravintolapalveluja ostetaan usein myös siivouspalveluja ikkunanpesuun tai ajoittain perusteelliseen siivoukseen. Näissä talouksissa niin ikään remontti- ja erilaisia pihatyöpalveluja käytetään enemmän kuin kolmessa aiemmin kuvatussa suoriutumisen mallissa. Osa talouksista ostaa palveluja myös saadakseen lisää vapaa-aikaa.

”Meillä pitää imuroida joka päivä, kun meillä on koiria ja kissa. Oikeastaan mies tekee enemmän kotitöitä kun minä. Se johtuu ensiksi siitä, että sitä ottaa pienempi sotku päähän kuin minua ja sitten sillä on lyhyemmät työpäivät. Eli se tulee ennen minua töistä, niin se yleensä kerkiää siinä vaiheessa tehdä jo. Joka toinen päivä meillä pestään pyykkiä. Koirat nukkuu sängyssä ... Ruokaa laitetaan mitenkä laitetaan, yleensä viikonloppuisin. Viikolla ei paljon laiteta, mies syö töissä, mie syön eväitä. Viikonloppu on semmoista, että minä teen sitten viikonloppuisin kun minä tykkään tehdä, se on enempi harrastus.” (PARISKUNNAT)

Arki sujuu ostopalvelujen avulla

Monia palveluja käyttävissä lapsiperheissä äidin kotityöaika saattaa kulua pääasiassa asioiden organisointiin – huolehtimiseen siitä, että kaikki työt hoituvat ajallaan ja tarkoituksenmukaisesti. Tai äiti yrittää tehdä minkä ehtii ja turvautuu lisäksi esimerkiksi säännölliseen siivouspalveluun. Joku taas ilmoittaa olevansa ”laiska tekemään kotitöitä” ja ostaa palveluja, jotta aikaa jää enemmän esimerkiksi lasten kanssa touhuiluun. Näissä talouksissa usein myös miehet ovat niin kiireisiä, etteivät juuri ehdi osallistua kotitöihin muuten kuin korkeintaan lasten kuljetuksiin.

”Meillä on lastenhoitaja, joka aloittaa päivänsä hakemalla lapset (kolme) eri puistoista ja leikkikouluista. Ilman häntä me ei selvittäis. Mä en oo halunnut tarhaan laittaa lapsiani... Mun mies osallistuu hirveän paljon lasten harrastuksiin kускаamisiin, mutta mä meillä organisoin ihan kaiken... Siivousapu on vähän vaihdellut, joka toinen tai joka kolmas viikko tällöinen perussiivo hoituu ulkopuolisin avuin. Se on kyllä ihan korvaamaton meillä. Sitten kun sen lyhyen pienen vapaa-ajan vielä käyttäs siihen siivoamiseen niin kun jatkuvasti, niin toi korttipakka varmaan kaatuis. Me ollaan kyllä ihan riippuvaisii tästä avusta. Meillä on seitsemän päivän periodi. Me suunnitellaan viikko maanantaina. Ei nyt paperilla mutta melkein. Hyvin tarkka suunnitelma täytyy olla, että me saadaan vietyä se läpi.” (LAPSIPERHEET)

Sekä yksin asuvissa, pariskunnissa että lapsiperheissä on siis niitä, jotka tekevät kaiken oman kotitalouden voimin käyttäen ainoastaan esimerkiksi pesulapalveluja sekä niitä, jotka käyttävät kotitalouspalveluja säännöllisesti. Lapsiperheet jakautuivat lähinnä edellä kuvattuihin viiteen ryhmään, joissa osassa äiti vastasi kotitöistä, osalla oli työnjako ja viides ryhmä oli selkeästi riippuvainen palveluista, jotta arki sujuisi. Parit sijoittuivat useimmiten ryhmiin, joissa kotityöt oli jollain tavoin jaettu (ryhmät 3–4). Useimmissa talouksissa ainakin osa kotitöistä oli tavalla tai toisella jaettu ja vain harvoissa talouksissa toistaiseksi käytetään kotitalouspalveluja säännöllisesti.

Kuvio 4. Kotitöistä suoriutumisen mallit.



Monella arjesta selviäminen edellyttää myös tinkimistä tiukoista vaatimuksia ja sen hyväksymistä, että aina kaikki ei voi olla ”tiptop kunnossa”. Keinot, joilla kiireisestä arjesta selvitään, ovat pitkälti samanlaiset kuin australialaisessa tutkimuksessa (Warner-Smith ja Brown 2004), jossa työssäkäyvien perheenäitien stressin pääasiallisia vähentämiskeinoja olivat rutiinien kehittäminen, kotitöiden jakaminen, kotitöiden ulkoistaminen, vaatimuksista tinkiminen ja oppiminen olemaan välittämättä ulkopuolisten asettamista odotuksista eli sen hyväksyminen, ettei kukaan ole ”supernainen”.

PALVELUT KOTITÖIDEN HELPOTTAJANA

Osa kotitöiden ulkoistamisesta on muuttunut niin tavalliseksi osaksi elämää, ettei sitä enää sellaiseksi edes mielletä. Mutta tämä tavanomainen itse tekemisen ja ulkoistamisen osuus vaihtelee eri perheissä. Yhdelle auton talvi- ja kesärenkaiden vaihto on tehtävä, joka teetetään ostopalveluna huoltoasemalla. Toinen miettii, pitäisikö se tehdä itse vai viedäkö auto huoltoasemalle, jolloin on kyse aidosta valinnasta ulkoistamisen ja itse tekemisen välillä. Usein kotitalouden käytännöt määräytyvät taitojen ja kykyjen mukaan. Jollei osaa vaihtaa auton renkaita tai ne ovat liian painavia liikuteltaviksi, työ ulkoistetaan ilman sen kummempia pohdintoja.

Arkipäiväistyneenä ulkoistamisena pidetään työpaikkaruokailua tai lasten viemistä päivähoitoon, koska ne kuuluvat joko laissa säädetyn tai muun etuuden piiriin. Ulkoistamista on sen sijaan lastenhoitajan palkkaaminen illaksi vanhempien mennessä ulos. Sairaalan lapsen hoito näyttää olevan tehtävä, jossa vanhemmat miettivät vaihtoehtoja, hoitaako lapsi itse vai hankkiako hoitaja kotiin.

Kotitöiden ulkoistamiskeskustelussa onkin viime kädessä kyse siitä, mitä pidetään tavanomaisena käytäntönä suomalaisissa kodeissa. Mikä kaikki olisi asiaan kuuluvaa teettää toisella eli ulkoistaa? Kotitalousvähennys on muokannut käsitystä siitä, mitä pidetään hyväksyttävänä ulkoistamisena. Nykyisin yhä useampi hyväksyy kotona ulkopuolisella henkilöllä tai yrityksellä palkkaa vastaan teetetyt kotityöt.

Moni jo käyttää palveluja, vielä useampi haaveilee niistä

Kotitalouspalvelujen käyttöä koskevan kyselyn (liitteet 2 ja 5) määrälliset tulokset saivat perusteluja ja yksityiskohtaisempia selityksiä ryhmäkeskusteluissa (liitteet 2 ja 4). Noin puolet kyselyyn vastanneista oli käyttänyt jotain kotitalouspalvelua. Jotkut tarvitsevat sairauden vuoksi väliaikaisesti tai ikääntymisen vuoksi pysyvämmiin monia palveluja. Kotitalouspalveluita käyttäneistä useimmilla (78 %) oli palveluiden käytöstä lähes yksinomaan hyviä kokemuksia ja vain alle 10 prosentilla kokemukset olivat pääosin huonoja.

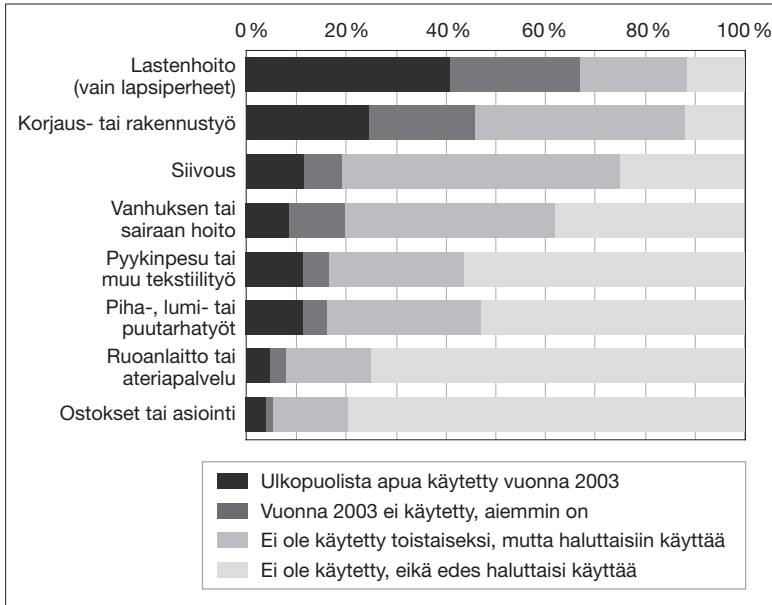
Eniten on käytetty lastenhoito- sekä rakennus- ja korjauspalveluja. Niiden lisäksi oltaisiin tulevaisuudessa halukkaita käyttämään erityisesti siivous- ja hoivapalveluja. Vähiten taas kiinnostavat ostos- ja asiointipalvelut sekä ruoanlaitto- tai ateriapalvelut, joissa ulkona syömistä ei ilmeisesti ollut koettu kotitalouspalveluksi.

Tietoja palvelujen käytöstä tai käyttöhalukkuudesta on kuviossa 5 tarkasteltu niiden osalta, jotka ovat joko käyttäneet kotityöhön palvelua tai ovat ilmoittaneet käyttöhalukkuutensa. Esimerkiksi lastenhoito oli ajankohtainen vain noin joka kolmannessa taloudessa (n=326) ja vanhuksen tai sairaanhoitoa esiintyi joka neljännessä taloudessa (n=227).

Lapsiperheet ovat käyttäneet kotitalouspalveluja hieman muita talouksia useammin, ja lisäksi he ovat muita halukkaampia käyttämään palveluita tulevaisuudessa. Kuitenkin hoiva-, ostos- ja asiointi sekä piha- ja puutarhatyöpalvelut kiinnostavat heitä muita vähemmän. Talouksista, joissa nuorin lapsi oli 3–7-vuotias, yli 80 prosenttia on käyttänyt lastenhoitopalveluita. Vain 6 prosenttia ei ollut niitä käyttänyt, eikä haluaisikaan käyttää. Talouksista, joissa nuorin lapsi on korkeintaan yksivuotias, alle puolet on käyttänyt lastenhoitopalveluita ja lähes kaikki muutkin olisivat tulevaisuudessa halukkaita niitä käyttämään.

Siivouspalveluja ostavat erityisesti kiireiset lapsiperheet, joskin niitä käyttävät myös kiireiset yksin asuvat tai kahden hengen taloudet. Siivouspalveluja käyttäneistä lähes puolet oli teettänyt siivoustöitä 1–4 kertaa vuodessa ja vain neljä prosenttia viikoittain. Tätä kuvaa hyvin se, että useimmin mainitaan ikkunoiden pesu, suursiivous

Kuvio 5. Kotitalouspalvelujen käyttö ja käyttöhalukkuus (kysely, n=955).

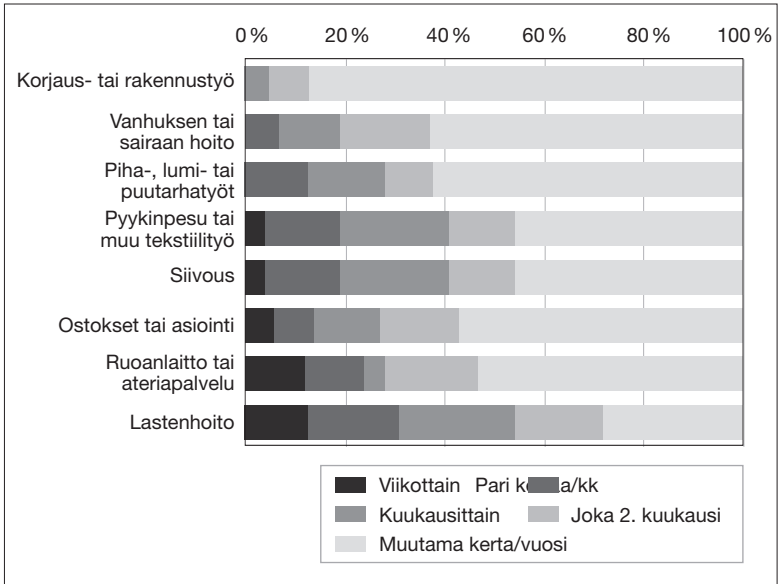


tai siivous juhlia varten sekä raskaimmat siivoustyöt (esimerkiksi mattojen tamppaus, imurointi). Viikkosiivouskin mainitaan, joskin useimmilla tällöin siivooja käy kerran tai kahdesti kuukaudessa. Lapsiperheet käyttävät muita useammin siivouspalveluja useita kertoja kuukaudessa, kun taas muista talouksista keskimääräistä useampi käyttää siivouspalveluja vain muutaman kerran vuodessa. Moni peittää mielellään ikkunat, ja jotkut teettävät ajoittain perusteellisen siivouksen, mutta haluavat itse hoitaa viikkosiivouksen.

”Kyllä se laiskalle sielulle on tosi mukava, kun joskus ne ikkunat on puhtaat. Sitten niitä on taas kivempi pitää yllä. ...Kun joku käy kerran tempaisemassa sen huushollin perussiivouksen kuntoon, niin sitten sitä tulee siinä itekin nysvätyä enempi.” (PARISKUNNAT)

Siivouspalvelujen käyttö on lisääntynyt noin 15 vuodessa huomattavasti, ja palveluiden käyttöön kotitöissä suhtaudutaan aiempaa myönteisemmin, osin ehkä kotitalousvähennysjärjestelmän ansiosta.

Kuvio 6. Kotitalouspalvelun käyttökerrat vuodessa eri tehtävissä (kysely, n=955).



Useimpia kotitalouspalveluita käytetään vain muutaman kerran vuodessa. Erityisesti rakennus- ja korjauspalveluiden käyttö painottuu muita palveluita useammin muutamaan kertaan vuodessa. Korjaus- ja rakennustyöissä käyttökerrat eivät liioin kuvaa kovin hyvin tällaisten kertaluonteisten töiden teettämistä. Useimmin oli teetetty keittiö- ja kylpyhuoneremontti, jolloin remontin laajuus voi vaihdella laatoituksen tai kaapistojen uusimisesta perusteelliseen remontiin. Monet ovat teettäneet maalausta, tapetointia tai lattian päällystystä. Erityisesti remonteissa ja autonhuollossa palvelujen käyttöä perustellaan sillä, että niistä ei itse selvitä, koska tarvitaan erikoistyökaluja ja ”oikeaa ammattimiestä”.

Niin ikään yli puolet pyykinpesu-, ateriala- ja pihatyöpalveluita käyttäneistä käytti näitä palveluja vain muutaman kerran vuodessa. Näissä vastauksissa ulkona syömistä ei ilmeisesti koettu kotitalouspalveluksi. Pyykinpesupalveluita, lähinnä pesulapalveluja, lapsiperheet käyttävät kuukausittain useammin kuin muut, kun taas vanhusten hoivaa ja ostospalveluita muut taloudet käyttävät lapsiperheitä use-

ammin. Lastenhoitopalveluiden käytön useus sitä vastoin jakaantui muita palveluja tasaisemmin.

Ulkona syömistä perustellaan usein aikapulalla, mutta sitä pidetään toki myös nautintona. Kiireen vuoksi saatetaan tilata paitsi pitsoja myös muita valmiita ruokia kotiin. Lapsiperheet tilaavat useammin ruokia kotiin, ja yksin asuvat ja parit taas käyvät mieluummin ulkona syömässä. Monet pitävät työpaikka- ja kouluruokailua niin itsestään selvyytensä, ettei niitä edes pidetä itse tekemisen vaihtoehtoina.

Pesulapalvelut ovat monelle niin ikään tuttuja. Kemiaalista pesua vaatavien vaatteiden lisäksi pesetetään erityisesti mattoja ja paitoja. Liinavaatteiden pesettäminen pesulassa on yleistynyt, koska siinä säästyy monta hankalaa työvaihetta.

”Meillä ei oo pyykinkuivaajaa, eikä oo myöskään tilaa missä kuivata. Niin miks mä en oo ennen tajunnut, että mä voisin esimerkiksi lakanapyykkit viedä pesulaan. Tää on mulla nyt selvityksen alla, mitä se maksaa.” (LAPSIPERHEET)

Tyypillisimpiä puutarhatyöpalveluja ovat puiden kaato ja pilkkominen, puiden ja pensaiden leikkaaminen sekä pihan kivetys ja lumen luonti.

”Meillä on puolen kilometrin matka omaa tietä, jos me lähdetään sitä kolan kanssa lykkäämään, niin saattaa olla, että meillä jää se päivä menemättä töihin. Se on paljon näppärämpää, kun siitä naapurista tulee kossi, joka on työttömänä ja lykkää sen traktorilla. Meidän ei tarvi hommata sitä miljoonan traktoria siihen ajelehtimaan.” (PARISKUNNAT)

MITÄ PALVELUJA KAIVATAAN TULEVAISUUDESSA

Yhä enemmän siivousta ja hoivaa

Monet nuoret ja yksin asuvat olisivat valmiit hyväksymään muutto-siivouksen tai perusteellisen siivouksen kerran tai pari kertaa vuodessa ulkopuolisenkin tekemänä, vaikka säännöllinen viikkosiivouksen osto ei kiinnostakaan. Kiireiset lapsiperheet ja parit taas haluaisivat nimenomaan säännöllisen siivouksen esimerkiksi 2–3 viikon välein,

koska oma aika ei aina riitä. Monet halusivat ikkunoiden pesun, koska pitävät sitä ikävänä työnä tai ikkunat ovat erityisen hankalasti avattavat tai puhdistettavat. Niin ikään raskaimmat siivoustyöt, kuten mattojen pesu tai tomutus sekä lattioiden vahaus, ulkoistettaisiin muita töitä helpommin.

”Mattojen pesun vois tehdä joku muu. Se on ainoa oikeastaan mitä mä inhoan. Ja joku vois sitten vielä vahaat meidän lattiat. ... Semmoiset raskaat hommat vois jollekin siirtää.” (LAPSIPERHEET)

Erityisesti nuorten mielestä tulevaisuuden palvelut painottuvat pitkälti vanhusten tai ikääntyvien hoitoon. Hoivapalveluiden lisääntyvään tarpeeseen liittyy myös monien huoli omien ikääntyvien vanhempien palvelujen tarpeesta.

Aina tarvitaan niitä palveluja, joiden tuottaminen edellyttää erityistä ammattitaitoa ja erityistyökaluja tai välineitä, kuten esimerkiksi vaativat remontit. Tällaisina palveluina pidettiin myös monia piha- ja puutarhatöitä, joiden käyttö kasvaa koko ajan. Omakotiasukkaat esimerkiksi halusivat apua puiden kaatoon ja nurmikon leikkaamiseen, jos itsellä ei ollut voimia, taitoja tai tarvittavia erityisvälineitä. Jossain määrin käytettyjä, mutta vielä melko harvinaisia palveluja ovat sisustus- ja puutarhasuunnittelupalvelut, jotka mitä ilmeisimmin alkavat kiinnostaa yhä useampia. Myös muita palveluja haluttaisiin kotiin, esimerkiksi kauppatavaroiden kuljetusta ja hiusten leikkausta.

Moniosaajat takaisin

Erityisesti hoivapalveluissa kaivataan moniosaamista. Hankalaksi koetaan se, että hoivaa tarvitsevan, usein huonokuntoisen vanhuksen luona käy monia eri henkilöitä tekemässä yksittäisiä tehtäviä. Sen sijaan toivotaan, että sama henkilö tai työpari voisi tehdä useampia tehtäviä.

”Minusta oli mielenkiintoista se, että piti ostaa eri henkilöiltä eri palveluja. Jonka takia vanhus ei enää tuntenut, että ketä siellä ravas. Eri ihmiset siivos ja eri ihmiset antoi lääkkeitä ja eri ihmiset toi ruokaa ja eri ihmiset...”

(IKÄÄNTYNEET)

”...silloin maaseudun kunnissa, maalaiskunnissa oli terveysasema ja piireittäin niitä terveysisaria, jotka polkupyörillä pyörivät, diakoneiksi tai miksikä niitä sanottiin. Ne kyllä kävi ottamassa ne näytteet ja piikittivät tarpeen mukaan ja jopa leikkasivat varpaankynsiä, mitä nyt muuta ja keittivät jopa kahviakin. Nyt kun tuli tämä terveystieteiden maisteri sun muut, niin ne on niin kapea-alaisia ja arvokasta väkeä, että se koulutus on pilannut kaiken. Ja sitten on vaan etu-, taka-, ja ylähoitajia...” (IKÄÄNTYNEET)

Varsin paljon toivotaan ”vanhanajan talonmiespalvelua” lumitöineen ja muine toimineen. Talonmiehellä halutaan korvata kiinteistöhuolto- ja topalvelut. Talonmiestä kaivataan myös kotiin ”korvaamaan tumpeloisääntää” eli tekemään yksittäisiä pieniä huoltoja ja korjauksia. Myös ompelupalveluja ja erilaista ”käsityöosaamista” huonekalujen kokoamisesta vaatteiden korjaukseen kaivataan.

Kuluttajat harmittelevat sitä, ettei monia nykylaitteita ole ilmeisesti tarkoitettukaan korjattaviksi. Korjaustarpeet raukeavat usein myös työn hintaan; uuden laitteen saa suhteellisesti halvemmalla kuin korjauttamalla vanhan. Sitäkin pahoitellaan, että autojen tekniikka on muuttunut niin monimutkaiseksi, että niiden korjaaminen kotioiloissa on tullut yhä vaikeammaksi.

Tietotekniikkapalveluille tarvetta

Niin ikään olisi yhä kasvavaa tarvetta tavallisille ihmisille suunnatuille digi- ja muille tietotekniikkapalveluille. ”Sähköihmisten” palveluja pidettiin tarpeellisina erityisesti digi-tv:n, tietokoneiden, omakotitalon antennin ja signaalivoimakkuuden virittämiseen. Kuluttajat kuitenkin toivovat, että laitteita kehitettäisiin siten, että tumpelokin pystyy käyttämään niitä tyyliin ”automaattiset virustorjuntapäivitykset”. Monimutkaisen tietotekniikan ja laitteiden käsittelyyn uskotaan tarvittavan lisää palveluja. Varsinainen markkinarako olisi reippaalle nuorelle miehelle tai naiselle, joka tapaa mielellään ihmisiä ja perustaisi tietotekniikkafirman. Asiantuntijoita tarvitaan tietotekniikan ja viihde-elektronikan säätöihin puhumattakaan digiboksista, jonka kanssa menee sormi suuhun muiltakin kuin mummoilta.

” Semmoinen ihan kotityönä tehtävä palveluryhmä, mille mun mielestä saattaisi olla aika huimatkin markkinat, olisi nää erilaisten tietoteknisten ja viihde-elektroniikan ja muitten laitteiden säätäjät ja pikku korjausten tekijät. Eli ei tarvitse olla kuin se pahuksen digiboksi, mikä pitää saada viritettyä sinne nykyisten kaikkien laatikoiden sekaan, niin siinä menee sormi suuhun muiltakin kuin mummolta.” (YKSINASUVAT)

Palvelujen tarve kasvaa, sillä pikku hiljaa asioista jotain ymmärtävät sukulaiset ”on käytetty nettiavustajina loppuun”. Toisaalta uskotaan, että nykyinen sukupolvi pystyy hoitamaan ”nettihommat”, eli ”lähes joka koulupoika osaa virittää tietokoneen”. Ihmiset ovat huoolestuneita siitä, että ikäryhmät eriytyvät. Parasta aikaa on aikuistumassa sukupolvi, joka on tottunut pienestä pitäen tietoverkkojen käyttöön. Mutta kuka vastaa muiden väestöryhmien opetuksesta?

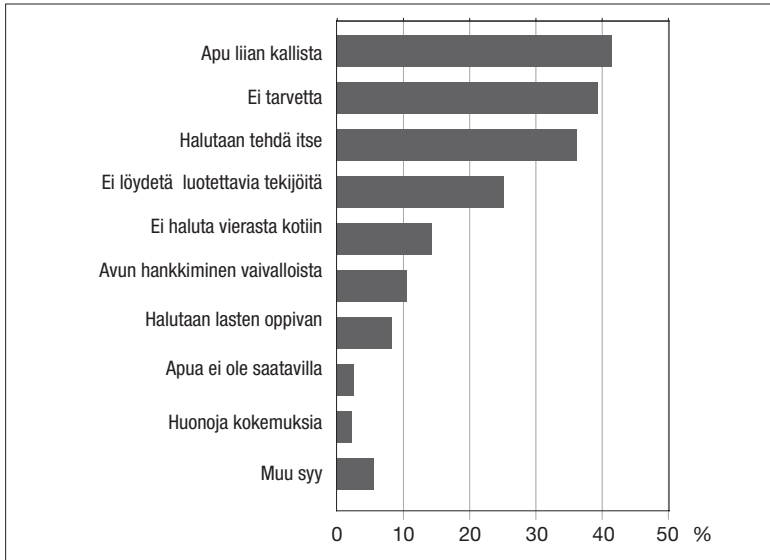
Palvelujen käytön esteitä

Kaikki eivät ole käyttäneet kotitalouspalveluja lainkaan, ja osa heistä ei ole kiinnostunut niistä tulevaisuudessakaan. Kun kyselyn vastaajat saivat valita kolme tärkeintä syytä siihen, miksi kotitalouspalveluja ei käytetty, noin 40 prosenttia vastasi, että apu on liian kallista tai ettei palveluiden käytölle ole toistaiseksi tarvetta. Syyksi siihen, ettei ole ollut tarvetta kotitöiden teettämiseksi ulkopuolisilla, useimmat (yli puolet vastaajista) ilmoittivat, että työt pystytään vielä tekemään itse tai, että kotitöitä on vähän ja on aikaa tehdä ne. Kaikilla taas raha ei riittänyt palveluiden ostamiseen. Osa ikääntyneistä kertoi toistaiseksi vielä pärjänneensä sukulaisten avulla.

Useampi kuin joka kolmas haluaa tehdä kotityöt itse. Luotettavien työntekijöiden löytäminen oli myös monen mielestä esteenä palvelujen käytölle, joskin vain harvan mielestä esteenä oli se, ettei apua ollut lainkaan saatavilla. Noin joka kymmenes koki avun hankkimisen niin vaivalloiseksi, ettei siksi ollut ryhtynyt siihen lainkaan.

Kun verrataan lapsiperheiden ja muiden talouksien perusteluja sille, että palveluita ei ole käytetty, jakautuvat syyt pitkälti samalla lailla. Lapsiperheillä on kuitenkin muita harvemmin perusteena se, että halutaan tehdä itse tai että palveluiden käyttöön ei ole tarvetta (alle neljännes

Kuvio 7. Syyt, miksi kotitalouspalveluja ei käytetä, % vastaajista (kysely, n=955).



talouksista), kun taas muista talouksista lähes puolet perusteli palveluiden käyttämättömyytään juuri näillä perusteilla. Monissa, erityisesti iäkkäämpien vastauksissa korostui se, että ”kotityöt käyvät kuntoilusta ja pitävät mielen virkeänä” tai ”pitää jaksaa itse, jos vain kykenee”.

Potentiaalisina uusina käyttäjinä voidaan pitää niitä, joilla tällä hetkellä ei ole varaa palvelujen käyttöön, mutta jotka olisivat kuitenkin halukkaita. Osa myös ilmoitti, ettei ole toistaiseksi vain ”tullut käyttäneeksi” palveluja, vaikka periaatteessa mahdollisuus olisikin. Useimmat eivät käytä palveluita, koska eivät niitä tarvitse tai pitävät niitä liian kalliina. Nämä kaksi syytä, jotka on helppo sanoa, kätkevät kuitenkin taakseen monisyisemmän problematiikan. Asenteet ovat edelleen merkittävä syy työntää ajatus palveluiden käytöstä takalalle. Vaikka todettiin, että asenteet palvelujen käyttöä kohtaan ovat muuttuneet sallivammiksi, niin edelleen osa palveluja käyttävistä koki hankalaksi puhua asiasta esimerkiksi äidilleen tai tuttavilleen.

Osa erityisesti yksin asuvista ja yksinhuoltajista tyytyy tekemään kotitöitä vain sen verran kuin pitää välttämättömänä ja on valmis

vaikka tinkimään tuloksesta, jos aikaa ei ole. Moni sanookin käyttävänsä palveluja vain, jos on sellainen tilanne, ettei itse tai oman perheen voimin selviä kotitöistä. Toiset taas olisivat valmiita ulkoistamaan vaikka kaikki tehtävät, jos taloudellinen tilanne vain suinkin sen sallisi. Heistä moni jo käyttääkin jotakin palvelua säännöllisesti. Jotkut eivät ole yrityksistään huolimatta löytäneet mieleistään teki-jää, ja siksi palveluja ei ole käytetty.

Edellytyksiä palveluiden käytön yleistymiselle

Osa kuluttajista pitää palvelujen käyttöä tulevaisuudessakin melko epärealistisena, mutta osa taas selvästi toivoo, että muuttuneet olosuhteet mahdollistaisivat palvelujen käytön. Noin joka kolmas epäilee, että vain sellainen sairaus tai vamma, joka estäisi omatoimisuutta, voisi johtaa palvelujen ostoon. Kotitalouspalvelujen käyttäjäksi siirtyminen edellyttää joka neljännen mielestä taloudellisen tilanteen huomattavaa kohentumista. Muutamat mainitsivat tällöin ”lottovoiton” eli eivät pitäneet muutosta kovin realistisena, mutta osalla jo työpaikan saaminen opiskelujen loputtua voisi mahdollistaa palvelujen käytön. Perheen kasvun tai suuremman asunnon aiheuttama lisätöymäärä voisi todennäköisesti saattaa jotkut tilanteeseen, jossa palveluja tarvittaisiin, samoin kuin ansiotyöajan piteneminen. Myös luotettavan tekijän löytyminen, palvelujen selkeä halpeneminen tai esimerkiksi erityistä ammattitaitoa vaativan remonttitarpeen ilmeneminen saattaisi johtaa osan vastanneista käyttämään kotitalouspalveluja.

Välittäjätyyppisten palvelujen tarve on ilmeinen. Näitä palveluja tarvitaan helpottamaan kuluttajien asiointia ”palvelu- ja informaatioviidakossa”. Palvelujen käytön yleistymisen edellyttää myös nykyistä paremmin toimivaa palvelukulttuuria. Meiltä puuttuu palveluallttiutta; olemme pikemminkin itsepalvelukulttuurissa. Monet muistelevat hieman kaiholla ulkomailla saamiaan kokemuksia hyvästä palvelusta, kun palvelut todella toimivat.

”Meillä on erilainen tää palvelusysteemi. Mä asuin pitkään Japanissa ja siellä oli niin upea palvelu joka paikassa. Kun sä menit kampaajallekin, niin

sut laitetaan semmoiseen niin kuin hammaslääkärituoliin ja sulla hierotaan olkapäät tai niskat ja kaikki vielä sen hoidon jälkeen. Meet huoltoasemalle, niin sieltähän juoksee väkeä ku pipoo ja ne pyyhkiä ensimmäisenä sun ikkunat. Se palvelutaso on ihan erilainen.” (LAPSIPERHEET)

Olisiko Suomessa tilausta myös palvelukulttuurin opetuspalveluille? Palvelujen vastaanottaminen koetaan meillä niin ikään vaikeaksi.

”... on pikkusen jo yli tasa-arvoistettu, että siitä tulee jo huono omatunto, että joku palvelee. On vähän niinku kasvatettu siihen, että itte pitää hoitaa. Kuitenkin vois olla ihan hyvä välillä, jopa nauttia siitä, että palvelullaan, ja se joka tekee työn, nauttii siitä, että hän tekee työnsä hyvin, koska on ammattilainen.” (PARISKUNNAT)

Vaikuttaa siltä, että ne palvelut, joita jo nyt käytetään eniten, kuten siivous, remontit ja hoivapalvelut, lisäävät suosiotaan edelleen. Niin ikään tietokoneisiin ja muihin teknisiin laitteisiin liittyvät huolto- ja asennuspalvelut kasvavat. Vain harvat taloudet ovat toistaiseksi säännöllisiä palvelujen käyttäjiä. Tulevaisuudessa kotitalouspalvelujen käyttö kasvaa ja vakiintuu varallisuuden kasvun myötä, kun myös palvelujen käyttöä rajoittavat ennakkoluulot vähenevät. Palvelujen käytön ja tulleisuuden tarpeiden näkymiä hahmotellaan kuviossa 8.

Kuvio 8. Palvelujen käyttö ja sen esteet ja edistäminen.

<p>PALVELUT, JOITA YLEISESTI JO KÄYTETÄÄN</p> <ul style="list-style-type: none"> • lastenhoito • siivous, satunnaisesti • hoiva (ikäantyneet) • remontit 	<p>PALVELUT, JOIDEN KÄYTTÖÖN ERITYISTÄ KIINNOSTUSTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • viikkosiivoukset 2–3 kertaa/kk • piha- ja puutarhatyöt • pienehköt korjaukset • atk-apu ym. tekninen apu sekä laitehuolto ja päivitykset
<p>ESTEITÄ PALVELUJEN KÄYTÖLLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • korkea hinta • rahan puute • halutaan/pystytään tekemään itse • ei löydy luotettavaa tekijää 	<p>PALVELUJEN KÄYTTÖÄ LISÄÄ</p> <ul style="list-style-type: none"> • taitojen puute • fyysiset rajoitukset • varaa palvelun ostamiseen • kotitöiden paljous • pitkät ansiotyöajat • palvelun hankkimisen helppous • palvelukulttuurin ja myönteisen asenteen kehittyminen

ITSE TEKEMISEN MERKITYKSET

Kotitöihin liittyvässä kirjallisuudessa samoin kuin julkisessa keskustelussa on oikeastaan varsin vähän kiinnitetty huomiota muuhun kuin kotitöiden välineelliseen puoleen: että kotitöitä tehdään, koska arjen sujuminen sitä edellyttää ja että ne aiheuttavat aikapaineita ja stressiä erityisesti lapsiperheissä. Tällöin kotityöt on kuvattu usein epämiellyttävänä pakkona, josta vapauduttua aikaa voitaisiin käyttää johonkin muuhun, mukavampaan tai tähdellisempään. Ihmiset ilmaisevat yleensä spontaanisti, pitävätkö he yksittäisistä kotitöistä vai ei. Jos keskustelua jatketaan pitemmälle, esille tulee runsaasti erilaisia merkityksiä.

Seuraavassa tarkastellaan kotitöiden tekemisen henkilökohtaisia, kulttuurisia ja kasvatuksellisia merkityksiä. Erilaiset merkitysalueet lomittuvat jossain määrin toisiinsa, varsinkin kulttuuriset ja kasvatukselliset, koska kulttuuriin sosiaalistutaan kasvatuksen kautta.

Rentouttavaa vastapainoa palkkatyölle

Mentaaliset positiiviset merkitykset liittyvät siihen, että kotitöitä saa tehdä rauhassa, jolloin ne ovat ”enemmänkin rentoutumista”, ”saa tyhjentää päätään”, ”ladata akkuja”. Tällöin ne ovat vastapainoa työlle, joka on yhä enemmän tietotyötä, abstraktia bittien kanssa työskentelemistä, josta ei tunnu jäävän konkreettista, näkyvää tulosta. Sen sijaan kotitöitä tekee itselleen ja tekemällä on mahdollista nähdä kättensä työn tulos. Tästä koetaan iloa, samoin kuin siitä, että saadaan aikaan jotakin hyödyllistä ja konkreettista tuotosta omaan käyttöön.

”Ja koen muun muassa silittämisen tämmöiseksi terapeutiksi työksi, että siinä on varmaan miljoona hyvää ajatusta tullut silittäessä. Joillekin se on tiskaaminen, mun miehelle se on joku auton kiillottaminen tai jotain tällöistä.” (LAPSIPERHEET)

Myönteisimpiä ovat tyypillisesti yksin asuvat tai parit, joilla on mahdollisuus itse päättää, milloin ja mitä kotitöitä tekee. Valinnan mahdollisuus lieneekin kotitöiden terapeutiksi kokemisen yksi edellytys. Lapsiperheissä tätä valinnan mahdollisuutta on vähemmän, mikä

tekee töistä pakkotahtisempia. Tällöin puhe keskittyykin enemmän arjen sujumiseen kuin kotitöiden mentaaliin merkityksiin. Palveluja ostamalla koetaan saatavan aikaa lapsille.

Omat käytänteet

Itse tehden työn tuloksen saa juuri sellaiseksi kuin haluaa. Tämä on monille syy olla ostamatta palveluja. Uskotaan, että ostamalla on vaikea saada juuri sellaista mitä haluaa ja mihin on tottunut: että ruoka-annos on juuri sellainen kuin se juuri nyt tuntuu maistuvan, kylpyhuone on siivottu juuri niin kuin haluaa sen siivottavan, vaatteet on laskostettu kaappiin juuri siten kuin se itsestä tuntuu hyvältä. Nämä saattavat tuntua pieniltä asioilta, mutta ne luovat elämään jatkuvuutta, tuttuutta ja hallinnan tunnetta. Koetaan työlääksi selittää toiselle, millaista haluaa, eikä tuloksesta voi olla siltikään varma. Mieluummin sitten tekee itse.

Joitakin tehtäviä ei voi lainkaan ulkoistaa. Hyvänä esimerkkinä on tavaroiden ja papereiden järjestely. Sen selittäminen, mitkä paperit voi heittää pois, mitkä ja miten arkistoida, vie enemmän aikaa kuin jos työn tekisi itse. Varsin usein koetaan, että kotona pitää ensin itse siivota, ennen kuin siivooja voi tulla sinne. Tämä ehkä osittain liittyy siihen, että jotkut kodin tavarat voi vain itse järjestää paikoilleen. Toisena vaihtoehtona on, että tyytyy siivoojan laatimaan järjestykseen, jolloin voi olla vaikea löytää tavaroitaan siivouksen jälkeen.

Omiin käytänteihin voidaan lukea myös totuttu vaatimustaso. Palvelun laatuun suhtaudutaan varauksin, erityisesti rutinoituneet kotitalouden hoitajat arvelevat, että työn jälki ei olisi yhtä hyvä, kuin mihin itse on tottunut – tai sitten palvelusta joutuu maksamaan enemmän kuin siitä haluaa maksaa.

Toimintakyvyn ylläpitäminen

Toimintakyvyn ylläpitäminen koskee erityisesti ikääntyviä. Toimintakyvyn säilymistä pidetään erittäin tärkeänä, koska se mahdollistaa kotona asumisen. Kotitöiden tekemisellä on tässä iso rooli.

Se koetaan kunnan mittarina ja niin pitkään kuin suinkin pystytään, halutaan tehdä itse. Vaikka kunto olisikin jo heikompi ja työt sujuisivat hitaammin, se ei haittaa. Työn voi välillä keskeyttää, jos siltä tuntuu.

”Minusta se jos viikkosiivoukseen esimerkiksi ryhtyisi pyytämään apua, niin se on vähän niin kuin luovuttais, koska sehän on toisaalta hyvää liikuntaa...” (IKÄÄNTYNEET)

Palveluita ei haluta ostaa ennen kuin se on aivan välttämätöntä. Sen sijaan apua voidaan ottaa vastaan satunnaisesti nuoremmilta sukulaisilta tehtäviin, jotka itselle ovat hankalia, kuten verhojen ripustus, ikkunoiden pesu tai pieni remonttityö.

Omasta työstä ei tarvitse maksaa

Palvelujen kalleus tai rahanpuute mainitaan yleisimmin palvelujen oston esteenä. Panelisteille tehdyssä kyselyssä tämä syy mainittiin yli 40 prosentissa tapauksista. Oma taloudellinen tilanne asettaa rajat palvelujen ostolle. Nuorten talouksissa kaikki palvelut tuntuvat kalliilta, ja oma työ on luonteva vaihtoehto, jos vain taitoa on riittävästi. Koska omasta työstä ei saa palkkaa, raha tulee kuvaan mukaan vasta, kun sama työ teetetään toisella palkkaa vastaan. Tällöin palveluun käytetty raha on pois jostakin muusta kulutuksesta. Siivouspalvelun oston vaihtoehdoksi tuleeekin vaikkapa ravintolailta. Siivouspalveluja käyttävät arvostavat ostamalla säästetyn ajan ja vaivan niin korkealle, että eivät pidä ostoa tuhlausena. Siivouspalvelua ostavat kokevat kuitenkin joutuvansa selittämään ratkaisuaan toisin kuin esimerkiksi remonttipalveluja ostavat. Mistä tämä mahtaa johtua?

Tarvittaessa erityistä ammattitaitoa rahallinen etu ei ole palvelun ostoa määrittävä tekijä samalla tavalla kuin niin sanottuihin jokamiehen taitoihin kuuluvassa siivouksessa tai ruoanvalmistuksessa. Suhtautuminen on siis tehtävästä riippuen erilainen: siivouspalvelun ostamiseen voidaan suhtautua tuhlausena, kun taas remontin teettämiseen ei. Itse hoidettua siivousta ei pidetä rahansäästönä, mutta itse tehty remontti on sitä.

Elämään kuuluu olla omatoiminen

Omatoimisuudella on vankka kulttuurinen pohja Suomessa. Itse tekemisen asenne on peritty kotoa, ja varsinkin maalta kotoisin olevat tunnistavat sen selvästi. On opittu tekemään itse. On ”kunnia-asia” olla omatoiminen, se on ”kunnon kansalaisuutta”, ”et ihminen ei saa olla niin avuton [ettei selviäisi itse].”

”Kai se on semmoinen niin kuin perusasia, niin kuin itseyyteen ja johonkin omanarvontuntoon, ja sellaiseen ehkä jopa syvimmillään kulttuuriperintöön liittyvä asia, että ihmisen kuuluu olla monitaitoinen ja kykeneväinen ja toimeen tarttuva.” (PARISKUNNAT)

Omatoimisuuden eetos on syvällä varsinkin vanhemmissa ikäpolvissa. On vaikeata myöntää tarvitsevansa apua silloinkaan, kun sitä jo todella toimintakyvyn heiketessä tarvitsisi. Mieluiten turvaudutaan lasten tai muiden perheenjäsenten apuun, jolloin ainakin oma perhe on omatoiminen vaikka itse ei enää ole.

Tästä kulttuuriperinnöstä kumpuaa palveluja ostavien itsekritiinen asenne, joka saa aikaan sen, että jotkut siivous- ja ruokapalveluja käyttävät luonnehtivat itseään laiskoiksi, riittämättömiksi tai itsekkäiksi ja toisille on vaikeaa kertoa palvelujen käytöstä. Asenteet ovat tosin juuri voimakkaasti muuttumassa. Muutosta on ehkä parhaiten edistänyt valtiovoimalla sääätämä verovähennys. Kun vähennys nostettiin 60 prosenttiin palvelun hinnasta, palvelujen ostosta tuli ”jokamiehen oikeus”, jota ei tarvitse häpeillä, ainakaan periaatteessa – vaikkakin sitä vielä kokee joutuvansa selittämään.

Kasvattaa nuoret vastuullisuuteen ja pärjäämään omassa taloudessa

Yleisesti ajatellaan, että lasten tulisi kotona oppia perustaidot. Niitä ovat siivous, ruoanlaitto, omista vaatteista huolehtiminen ja käsitys raha-asioiden hoidosta. Siitä miten oppiminen tapahtuu, on olemassa erilaisia näkemyksiä.

Kehityopsykologit pitävät kotitöiden tekemistä olennaisena osana lasten sosiaalistumisprosessia. Samaa ajattelevat monet vanhemmat, jotka uskovat kotitöiden tekemisen myötävaikuttavan lasten

ja nuorten kasvamiseen vastuullisiksi aikuisiksi. Jos asiaa kysytään lapsilta ja nuorilta, he kokevat vanhempien vaatimukset kotitöiden tekemisestä useinkin vain häirintänä. Kotityöt ovatkin yksi useimmin ristiriitoja aiheuttavista aiheista teini-ikäisten lasten perheissä. Tutkimustulokset eivät anna yksiselitteistä kuvaa kotitöiden tekemisen vaikutuksista lapsen kehitykseen ja koulumenestykseen (Lee et al. 2003).

Vastuullisuuden kasvaminen on monimutkainen ongelmakenttä, jota ei ole helppo tutkia. Asiaa voidaan lähestyä kolmen askeleen kautta: Ensimmäisessä vaiheessa lapsi ottaa vastuuta suoraan aiheuttamastaan työstä, esimerkiksi siivoaa aiheuttamansa sotkut. Toisessa hän alkaa kantaa vastuuta omasta osuudestaan ilman, että siitä erikseen tarvitsee huomauttaa (huolehtii oman huoneensa kunnosta). Kolmas vaihe on, että hän kantaa vastuuta myös toisten asioista, jatkuvasti, esimerkiksi nuorempien sisarusten hyvinvoinnista, vaikka sitä ei ole erikseen annettu tehtäväksi (Lee et al. 2003). Myös useimpien suomalaisten vanhempien mielestä lapsen oli hyvä oppia siivoamaan oma huoneensa ja ottamaan vastuuta ehkä myös laajemmin, viemään roskat ja osallistumaan myös yhteisten tilojen kunnossa pittoon. Vastuullisuuden oppiminen nähtiin kuitenkin ennen kaikkea vastuuna omasta itsestä.

”Mutta sellaista että osaa laittaa ruokaa, käydä kaupassa, vähän katella hintoja paljonko tavarat maksaa, laskea että paljonko mulle tulee rahaa, mihin kaikkeen se riittää, riittääkö se nyt yksin vuokraan vai kaksion vuokraan vai mistä voi hakea sitten tukia, jos niitä vuokra- tai opintotukia tarvii. Pärjää niin kuin jokapäiväisessä, osaa hoitaa asiansa.” (LAPSIPERHEET)

Kysymys siitä, pitääkö lapset pakottaa siivoamaan ja osallistumaan muihinkin kodin töihin, herättää aina mielipiteen vaihtoa. Pienten lasten vanhemmat peilaavat perheen käytänteitä omiin kokemuksiinsa lapsuudenkodissaan ja saattavat suhtautua ehkä hiukan idealistisestikin lasten ottamiseen mukaan kodin töihin. Kouluikäiset lapset ovat pääsääntöisesti kiinnostuneempia muista asioista kuin oman huoneen tai kodin siivouksesta. Näissä perheissä joudutaan

pohtimaan, onko parempi että ”huutaa naama punaisena” ja saa lapset osallistumaan ja oppimaan. Vai antaako lasten tehdä oman halunsa mukaan ja luottaa siihen, että he selviävät sitten omassa kodissaan kun aika on? Jälkimmäisessä tapauksessa ajatellaan, että koulu on lapsen tärkein työ ja vastuullisuutta voi oppia harrastuksissa.

Mutta kaikki eivät ole yhtä hyviä oppimaan ja selviytymään. Heille harjaantuminen kotitöihin jo kotona olisi kullannarvoista ja se helpottaisi heitä selviämään omasta taloudenpidostaan.

”Osa ihmisistä selviää, vaikk ne ei olis mitään tehny kotona...että siinä on semmonen juttu, että myös semmoset, jotka ei ole niitä näppäriä ja jotka ei opi, niin niille se voi olla tai on varmaan helpompaa ...sitten niin kuin selviytyä yksin elämässä...Mutta kyllä semmonen vastuuttaminen ...musta on aika tärkeetä ja sitten varsinkin kun on nuoria perheitä, niin siellä tulee esille, että toiset pärjää tosi hyvin ja sitten on aivan sellaisia, joilla on tosi vaikeeta se arjen pyöritys.” (YKSINASUVAT)

Arkielämän taidoilla omanarvon tunnetta

Kotitöillä on merkitystä myös nuorten *omanarvontunteen kehittymisen ja taitojen oppimisen kannalta*. Leen et al. (2003) tutkimus osoittaa, että tärkeä merkitys on sillä, miten muu perhe ja erityisesti vanhemmat suhtautuvat kotitöihin, joita heidän lapsensa tekevät. Jos vanhemmat tunnistavat tehdyt työt ja antavat positiivista palautetta hyvin tehdystä työstä, voi lasten itsetunto kohota. Lapset tuntevat tehneensä hyvin tehtäviä, joita vanhemmatkin pitävät tärkeinä (Lee et al. 2003).

Edelleen Lee et al. (2003) arvelevat, että kotitöiden tekeminen voi edistää oppimista, jos vanhemmat antavat tehtäviä lapsilleen niin, että näille jää mahdollisuus vaikuttaa tehtävien tekemisen ajankohtaan tai tapaan. Valinnan mahdollisuus on tärkeää. Jos esimerkiksi vanhemmat ja lapset yhdessä pohtisivat, mitä töitä pitää tehdä ja miten ne jaetaan perheessä, tällä voisi olla positiivisia vaikutuksia suhtautumiseen. Myös yhdessä tekeminen vanhempien kanssa tekee kotitöistä mieluisampia ja luo yhteenkuuluvuuden tunnetta toisten perheenjäsenten kanssa. Lapset kokevat, että he osallistuvat kollektiiviseen tehtävään eikä kyse ole vain triviaalista, kurjasta velvollisu-

desta, jolla ei ole yhteyttä perheen muuhun toimintaan. Tekemällä yhdessä lasten kanssa vanhemmat myös osoittavat arvostavansa töitä ja lastensa panosta kotitalouden hoitoon, mikä on tärkeää lasten itsetunnon kehittymiselle.

Suomessa varsinkin maalta lähtöisin olevilla on selkeä käsitys kotitöiden tekemisen tärkeydestä. Se saattaa johtua juuri arvostuksesta, joka perinteisesti maaseudulla on ollut itse tekemistä kohtaan. Sen sijaan kotitöihin liittyvä muu positiivinen vuorovaikutus vanhempien ja lasten kesken näyttää olevan harvinaisempaa ja tulee esille vain erikoistilanteissa, kuten esimerkiksi keskusteltaessa jouluperinteiden ja muiden traditioiden noudattamisesta. Arkipäivän vuorovaikutusta luonnehtivat pikemminkin kielteiset kielikuvat, kuten, ”huudetaan naama punaisena” nuorille, tai että palveluja ostamalla vältetään ”jatkuva tappelu kotitöistä”. Tätä taustaa vasten on oikeastaan yllättävää, että yksinasuvilla ja pariskunnilla, iästä riippumatta, on kotitöiden tekemisestä myönteisiä kokemuksia.

Luo välittämisen ilmapiiriä perheeseen

Perheen inhimillisen vuorovaikutuksen ydinseikaksi on paljastunut *välittämisen ilmapiiri* (Haverinen ja Martikainen 2004). Sen keskeiset tekijät ovat toinen toisensa huomioonottaminen rutiinitoiminnassa, vapauden ja pakon tasapaino kasvatuksessa sekä perheyhteyden kokemus. Myös kotitöillä on tärkeä osuutensa perheen rutiinitoiminnoissa. Nuoret aikuiset näkevät kotitöiden tekemisellä olevan yhteyttä vastuuseen kasvamiseen. Tasapuolinen työnjako on heidän mielestään osoitus siitä, että perheenjäsenet välittävät toisistaan.

Kiireetön perheen kanssa vietetty aika nousee erittäin merkitykselliseksi perheyhteyttä vahvistavaksi tekijäksi. Lea Pulkkinen (2004) korostaa myös perheiden kiireetöntä aikaa yhdessä, ja hänen mielestään siihen pitäisi saada enemmän aikaa esimerkiksi lapsiperheiden työaikaa lyhentämällä. Palvelujen, erityisesti siivouspalvelujen ostoa perustellaan juuri kiireettömyydellä. Siivoukseen kuluvan ajan nähdään olevan pois lapsilta. Siitä, mitä vaikutusta kotitöiden tekemisellä olisi perheyhteyden muodostumiseen, on erilaisia käsityksiä.

”Mut en mä niin ku, en mä tiedä lähentääkö se nyt yhtään, siis tietyllä tavalla ehkä jos pullaa leivotaan tai tällasta niin se lähentää lasten kanssa, mutta jos me nyt pyyhitään pölyjä, niin en mä välttämättä nää sitä semmonsena yhteishenkeä luovana, enemmän monopolin peluu sitten, kortinpeluu luo enemmän.” (LAPSIPERHEET)

Vastakkaisia näkemyksiä edustaa seuraava sitaatti, jossa viitataan yhteisvastuuseen kasvamiseen.

”Lasten pitää oppia kotona se, ettei se välttämättä ole sitä vaihdantaa, että jos sä teet ton, niin sä saat siitä rahaa. Vaan niin, että on joitakin asioita jotka vaan pitää hoitaa.” (PARISKUNNAT)

Käsitykset lasten osallistumisesta muodostuvat omien kokemusten mukaan. Erityisesti lasten ikä ja lukumäärä perheessä vaikuttavat kokemuksiin. Aikuistuvien lasten perheissä kotitöiden teettämisen vaikutuksia voi jo arvioida, kun näkee miten lapset näyttävät pärjäävän omillaan. Pikkulapsiperheissä eletään arkirutiinien pyörityksen aikaa, ja nuoret parit arvioivat kotitöiden roolia oman lapsuudenkointinsa kokemusten valossa.

Itse tekemisen erityismerkitykset vaihtelevat eri elämänvaiheissa:

Yksinasuvat ja parit	Pikkulapsiperheet	Isojen lasten perheet	Ikääntyvät
Rentouttava vastapaino työlle	Pakko tehdä, koska kotitöitä on paljon	Kasvattaa nuoret pärjäämään omassa taloudessaan	Pitää yllä toimintakykyä, kunnan mittari

”Elämä ei oo sellasta, että mitään ei tehdä, että eletään vaan harrastuksissa tai sohvilla televisiota töllöttäen. Kotitaloustöiden tekeminen on siis normaalia päivittäistä elämää.” (LAPSIPERHEET)

Eri elämänvaiheissa itse tekeminen saa erityisiä merkityksiä, mutta kaikissa vaiheissa nähdään kotitöiden myös olevan osa elämää.

Uudet markkinointikanavat tulevat perinteisten rinnalle

Kodin arkea helpottavia yksityisiä palveluja on markkinoitu perinteisesti sanomalehdissä, paikallislehdissä, puhelinluettelon ”keltaisilla sivuilla” ja eri järjestöjen ja organisaatioiden julkaisuissa. Ilmoitus-taulut niin marketeissa kuin kyläkaupoissakin ovat välittäneet tietoja palveluista. ”Puskaradio” on toiminut niin pitkään kuin viestintää on harjoitettu. Palvelujen tarjonta ja markkinointi ovat lisääntyneet viime vuosina kotitaloustyön verovähennysuudistusten myötä. Samalla on ilmaantunut uusia markkinointikanavia.

Sähköisestä markkinoinnista on tullut Internetin myötä merkittävä tavaroiden ja palvelujen markkinointipaikka. Tämä koskee myös kotitalouspalvelujen markkinointia ja palveluja koskevaa tiedonhakua. Nurmelan et al. (2000) mukaan tiedonhaku mainitaan Internetin käyttötutkimuksissa useimmiten tärkeimmäksi Internetin palveluksi viestintäpalvelujen ohella. Tietoa haetaan joko tiukkojen kriteerien pohjalta tai hakuammuntana tavoitteista ja ennakkotietämyksestä riippuen. Tiedonhaun välineenä Internet on rinnastettavissa kirjastoon, keltaisiin sivuihin, numero- ja aikataulutiedusteluun, matkapaaseen tai tuotekuvastoon.

Kysyntä ja tarjonta kohtaavat muun muassa ELIAS-nettitorilla, joka on alun perin Etelä-Suomen lääninhallituksen alueelle kehitetty kotityöpalveluyritysten ja asiakkaiden kohtaamispaikka (www.elias.tts.fi). Nettitorilta on saatavissa siivousta, pihatöitä, pienremontteja, ruokapalveluja, asiointipalveluja, hoivapalveluja, ulkoilutusta ja muita palveluja. ELIAS-nettitori varmistaa luotettavien arjen palvelujen löytymisen. Palvelun tarjoajat hyväksytään nettitorille vasta ennakkoperintärekisteriotteen ja vastuuvakuutustodistuksen esittämisen jälkeen. Nettitorilla on ”toimintaohjeet” ja linkkejä muun muassa verovähennyksen laskemiseen. Internetiin on avattu myös kauppa- ja teollisuusministeriön ja Euroopan sosiaalirahaston tuella kehitettävä Valtakunnallinen hoiva-alan palveluverkkohanke (www.tesory.com). Vastaavasti Internetissä on listattuna valtakunnalliseen hoiva-alan palveluverkkoon kuuluvat hoivayritykset alu-

eittain (www.hoivayrittäjät.com). Kotitalouspalveluihin liittyvillä hakusanoilla (asumispalvelu, hoivapalvelu jne.) löytyy lukuisia palveluja myyviä yrityksiä ympäri Suomea. Myös kuntien kotisivuilla on tietoja yksityisistä palveluyrityksistä. Internetissä ilmoittelu on varsin kansainvälinen käytäntö. Niinpä esimerkiksi hakusanoilla 'home service', 'care service', 'hemservice' pääsee suoraan ulkomaisten palveluyritysten kotisivuille.

Tarjonnan ja tiedonsaannin dynamiikka

Näkemykset palvelujen tarjonnasta ja tiedonsaannista limittyvät toisiinsa. Kuluttajat arvioivat tarjontaa tiedonsaannin kautta, ja näkemykset palvelujen tarjonnasta vaihtelevat. Kotitalouspalveluja on tarjolla, mutta enemmistö kuluttajista ei tiedä, mistä niitä saa. Palvelutarjonta on hyvä erityisesti pääkaupunkiseudulla. Sitä vastoin pienellä paikkakunnalla palvelujen tarjonnassa on puutteita. Myös pääkaupunkiseudulla voi olla hetkittäistä pulaa tarjonnasta. Esimerkiksi siivousfirmat ovat saattaneet siirtyä kotisiivouksesta tuottoisampiin toimistosiiivousurakoihin ja kestää aikansa, ennen kuin uudet yritykset paikkaavat tarjontaan tulleen aukon.

Nuorilla on varsin myönteinen käsitys tarjonnasta, vaikka he eivät itse käytäkään palveluja. Nuoret eivät edes keksi, mistä palveluista olisi pulaa. Palveluja, erityisesti remonttipalveluja ei myöskään haluta käyttää, koska ”vuokralla asuttaessa ei oo haluja panostaa asuntoon”. Tarjontaa tarkastellaan myös tarvelähtöisesti. Jos jotain palvelua tarvitaan, pitää vain katsoa puhelinluettelon keltaisilta sivuilta tai netistä. Ihmiset luovat ympärilleen myös verkostoja, joissa yksi osaa yhtä ja toinen toista. Tarvittaessa käännetään toinen toisensa puoleen ja ryhdytään toimiin.

”Siinä on varmaan vähän se työn laatu ja laajuus, mutta kyllähän joka ikinen varmaan luo niin kuin ympärilleen semmoisen verkoston, että yksi osaa yhtä ja toinen toista ja sitä käännetään toinen toisemme puoleen ja tehdään.” (IKÄÄNTYNEET)

Palvelukohtaisia eroja tarjonnassa, ammatti-ihmisistä pulaa

Kotitalouspalvelujen tarjonnassa on palvelukohtaisia eroja. Erityisesti remonttipalvelujen tarjonta on riittämätöntä. Ammattimiehistä alkaa olla suoranaista pulaa. Ongelmana ovat varsinkin laatoitukset ja sähkötyöt. Myös kirvesmiehistä ja muurareista on pulaa. Remonteissa on turvaututtava paljolti omaan osaamiseen. Toisaalta ihmisillä on myös vastakkaisia näkemyksiä. Joidenkin kokemusten mukaan tarjontaa on riittävästi ja remonttipalveluista saa hyvin tietoa sanomalehdistä.

Myös siivouspalvelujen tarjonnassa on aukkoja – ainakin joulun edellä ja keväällä. Ikkunanpesijän löytämiseksi on soitettava moneen firmaan ainakin toukokuussa. Ongelmaksi on koettu ”ei oon tarjoaminen”, eli firmat eivät ole voineet ottaa uusia asiakkaita.

”Siinä vaiheessa kun mä viimeksi sitä Eliasta selailin, niin justinsa sanomalehdet ja muut mediat oli pullollaan tietoa, kuinka näillä siivouspalveluilla on niin valtava kysyntä, että nykyiset firmat ei voi ottaa enää uusia asiakkaita. Ja silloin mä mietin just sitä taas, että miksi mä rupean soittamaan näille, jos ne kaikki tarjoaa ystävällistä ei oota, että he ei kykene ottamaan lisää asiakkaita, että siinä kohtaa mä funtsin, että olisipa hyvä jos siellä Eliaksen sivuilla olisi mainittu semmoisten firmojen kohdalla jotka oli sillä hetkellä täystyöllistettyjä, että toistaiseksi meille ei mahdu uusia asiakkaita. Jos olet kiinnostunut, niin voit jättää tähän yhteystietosi. Ja vastaavasti sitten taas joille mahtuu uusia asiakkaita, niin kannattaisi ehkä jotain tämmöistä lähialueen suoramarkkinointia harrastaa niissä kohteissa joita on kohtuue-täisyydellä siitä heidän tukikohdastaan.” (IKÄÄNTYNEET)

Sairaalan jälkeiseen kuntoutusjaksoon on ajoittain vaikeaa saada apua julkiselta sektorilta. Tarjolla on ollut vain yksityissektorin palveluja. Ikääntyneille ei välttämättä edes kerrota käytettävissä olevista palveluista.

”Tosta juuri kuulin yhdeltä, jolla käy hoitaja piikittämässä ja pesemässä säarihaavoja. Ja kukaan ei ole hänelle sanonut, että hänellä on oikeus saada jonkunlaista avustusta siitä, että hänellä käy hoitaja. Et se on Kelan myöntämä.” (IKÄÄNTYNEET)

Kuluttajat eivät kiinnitä huomiota palveluiden markkinointiin ja mainontaan, jos eivät tarvitse palveluja. Tällöin palveluilmoituksia ei noteerata. Kokemukset riittämättömästä tarjonnasta perustuvat myös siihen, ettei palveluja tarvita.

”Mun mielestä ei, en tiedä onko se siitä, ett ei oo niin hirveesti tullut tarvittua mutta tuntuu että silloin tällöin näkee lehdissä niitä mainoksia, mutta ei kovinkaan usein. En oo kyllä mistään keltaisilta sivuilta silleen kauheesti kattellutkaan, mutta just näistä ihan kotipalveluista ja tällaisista mitä tarjotaan.” (LAPSIPERHEET)

Tuttavien ja Internetin merkitys korostuu

Tuttavapiirillä on tärkeä rooli palvelujen tarjonnassa. Esimerkiksi tietotekniikka- ja remonttipalveluja saadaan paljolti tuttavapiiristä. Tuttavat ovat tärkeitä varsinkin nuorille. Nuoret tekevät myös toistensa muuttoja talkootyönä. Talkoohenkeen ”sorrutaan” muuttofirmojen kalleuden vuoksi. Ammattimaisempaa apua tarvitaan kuitenkin pianon siirtämiseen.

Internetillä on tärkeä asema sekä tarjonnassa että tiedonsaannissa. Hakukoneita pidetään hyvänä, joskin mainospalstat ärsyttävät. Ongelmana ei ole niinkään tiedon puute kuin se, että tieto on vaihtelevaa ja yhteismitatonta.

”Sitä tietoa saa, mutta sitä on niin kauheasti erilaista ja se ei oo yhteismitallista. Sanotaan, että jos niin kuin mä arvostan sitten kuluttajana sitä, että mulla on jostain joku ja on instanssi jonka jäseniä esimerkiksi jotkut siivouspalvelut on.” (LAPSIPERHEET)

Netin hankaluutena on sen avoimuus: kuka tahansa voi ilmoittaa mitä tahansa. Ilmoitus voi olla hyvä, mutta palvelusta ei ”jää lopulta mitään käteen”. Useamman yrittäjän muodostama rinki yhteisine ilmoituksineen olisi hyvä vaihtoehto. Myös avainliput ja sertifikaatit ovat hyviä, mutta kuluttajat arvelevat niiden nostavan palvelujen hintoja. Toisaalta aikaa menee siihen, että pitää itse vertailla palveluja. Kuluttajien mielestä Työtehoseura on sopiva taho tekemään vertailuja.

Kotitalouspalvelujen tarjonnassa ja tiedonsaannissa toimii niin sanottu monikanavamalli:

Henkilökohtaiset kanavat	Painetut kanavat	Sähköiset kanavat
<ul style="list-style-type: none">• työtoverit• tuttavat• naapurit• neuvolatyöntekijät• terveydenhoitajat	<ul style="list-style-type: none">• sanoma- ja paikallis-lehdet• ammattilehdet• ”keltaiset sivut”• kotiin tulevat mainokset• kauppojen ilmoitustaulut	<ul style="list-style-type: none">• Internet

Henkilökohtainen tiedottaminen lisää luottamusta

Miten kotitalouspalveluista *tulisi* tiedottaa? Monikanavamalli näyttää vastaavan kuluttajien toiveita palveluista tiedottamisesta. Ikääntyneet toivovat lähinnä *henkilökohtaista tiedottamista* palveluista. Alueen terveyssisar tai kiertävä aluesairaanhoitaja voisi kiertää eläkeläisten keskuudessa kertomassa palveluista. Myös tukihenkilöitä tarvitaan. Tukihenkilö hankkisi tietoja ja tarkkailisi ikääntyneiden palvelutarpeita. Järjestely olisi hyvä varsinkin dementoituneille. Tukihenkilön tarvetta lisää se, ettei tieto palveluista mene välttämättä perille ikäihmisille, vaikka heidän luonaan käy monta ihmistä. Tieto ikään kuin katoaa. Tärkeää on myös tiedonsaannin helppous: helppo paikka, esimerkiksi kunnan terveystakeskus, ja yksi puhelinnumero.

Henkilökohtaiset kontaktit ovat tärkeitä myös muille kuluttajaryhmille. Lapsiperheissä on tavallista kysellä vihjeitä tutuilta, työtovereilta, naapureilta ja toisten lasten äideiltä. Jos joku tietää hyvän työntekijän, tälle soimitaan mieluummin kuin lähdetään etsimään palveluja lehdistä. Palvelujen löytäminen henkilökohtaisten kontaktien avulla tuntuu kaikkein luotettavimmalta. Varsinkin remonttipalveluissa on tärkeää tietää, että palkattavan henkilön tai firman työt ovat sujuneet hyvin aiemmin. Henkilökohtaisella tiedonsaannilla paikataan myös oman asiantuntemuksen puutetta.

”Kyllä mun mielestä siis nää ilmoitukset jotka leviää ovelta ovelle tai ilmaisjakelulehdissä, niin siinä on mulla ainakin se uskottavuus, kun on niin paljon kuullut näistä epäonnistuneista remonteista. Et mitä me ollaan käytetty

niin kyllä ne on tullut kaikki niin kuin jonkun käyttäneen kokemuksien ja suosituksien mukaan, että naapuri on teettänyt remonttia, tai sitten isännöitsijältä. Ja siivooja löytyi sillä tavalla, että se kävi naapurissa, niin mä kyllä suhtaudun vähän epäillen näihin, on se ilmoitus sitten keltaisilla sivuilla tai lehdessä, tai netissä, et jos ei ole jotakuta joka suosittelee.” (LAPSIPERHEET)

Myös nuorille kaverit ovat tärkeitä tiedon lähteitä. Toisaalta nuoret eivät halua paljoa markkinointia. Päinvastoin, runsas markkinointi herättää epäilyä siitä, ettei firman palveluilla ole oikein kysyntää.

Internet jakaa mielipiteitä, mutta sen rooli kasvaa

Internet jakaa kuluttajien mielipiteitä palveluista tiedottamisessa. Nettiä pitävät tärkeänä varsinkin nuoret. Esimerkiksi sopii Internetin YTJ-palvelu, johon voi syöttää vaikka ”siivousnooran” ja heti tulee näkyviin, onko firma ennakkoperintärekisterissä ja miten kauan se on toiminut. Nuoret eivät ole kuulleet Eliaksesta, mutta pitävät palvelujen nettitoria hyvänä. Firmojen ”tähdittämistä” pidetään myös hyvänä. Se on verrattavissa hotellien laatuluokitteluun. Toisaalta, firmojen laatua pitää valvoa, eivätkä pelkät tähdet auta valvonnassa. Kuluttajat pitävät netin ja lehti-ilmoittelun yhdistelmää toimivana. Pelkkää puhelinnumeroa ei pidetä riittävänä, koska yrityksestä halutaan enemmän tietoja.

”Mustiin listoihin” ei uskota, koska niitä ei tule katsottua muidenkaan hankintojen yhteydessä. Toisaalta kaivataan keskitettyä tiedottamista, esimerkiksi webbisivuja, koska on ”ärsyttävää, jos pitää pelata sen varassa, mitä kuulee muilta”. Nettiä pidetään hyvänä silloin, kun sitä käytetään muutoinkin paljon ja kun puhutaan yksittäisistä firmoista. Toisin kuin painetut mainokset, nettiä on helppo pitää ajan tasalla, koska ”firmoja tulee ja menee”.

”Sitten taas mitään tommoista kirjasta taikka muuta palveluhakemistoa on oikeastaan aika turha kuukata, koska se painotuote on vanha ennen kuin tulee painoaluoneesta ulos ja jakeluun. Sen verran nopeasti tulee ja ehkä katoaakin niitä firmoja, se ei ole koskaan ajan tasalla.” (LAPSIPERHEET)

Kuluttajat arvostavat palveluja eri tavoin. Joidenkin palvelujen eteen halutaan nähdä enemmän vaivaa kuin toisten. Niinpä ihmiset arvelevat, että siivouspalveluja hankittaessa tuskin nähdään ”hirveesti vaivaa ja selvitetään, kehuuko joku vai ei”. Toisin on keittiö- ja kylpyhuoneremonttien kanssa, koska ne ovat kalliita.

Kotitalouspalveluja halutaan markkinoitavan edelleenkin eri kanavissa. Internetin osuus kasvanee uusien ”nettisukupolvien” siirtyessä kotitalouspalvelujen käyttäjiksi. Halu ja tarve tarkistaa yritysten ja työntekijöiden luotettavuutta muiden kokemusten avulla vahvistaa henkilökohtaisen tiedonsaannin ja -välityksen merkitystä jatkossakin.

MISTÄ LUOTETTAVA JA AMMATTITAITOINEN PALVELUN TARJOAJA

Tärkein kriteeri palvelun tuottajan valinnassa on, että tuottaja on luotettava ja ammattitaitoinen. Toisin sanoen, palvelu saadaan sellaisena kuin on sovittu, silloin kun on sovittu ja työn jälki on hyvää. Ongelma onkin, mistä tietää, mikä yritys on hyvä ja luotettava ja mistä sellaisen löytää. Erityisen iso ongelma se on niille, jotka eivät ole aiemmin ostaneet remontti- tai kotipalveluja. Parasta olisi, jos joku tuttava olisi käyttänyt jotakin yritystä, jota voisi suositella. Tuttavaverkoston uskottiin olevan tehokkain ja luotettavin markkinointikanava siivous-, remontti- ja lastenhoitopalvelujen hankinnassa. Tiukimmat kriteerit kohdistuvat palveluihin, joita tullaan käyttämään jatkuvasti.

Luotettavan ja ammattitaitoisen palvelun tarjoajan löytämisen ongelma muodostaa selvän kynnyksen palvelujen käytön aloittamiselle. Yritysten laatuvaluokituksen tarve on ilmeinen, sillä kaikilla ei ole sosiaalisia verkostoja, joiden avulla sopivista yrityksistä saisi tietoja. Hämäräfirmoihin törmäämistä pidetään erittäin epämiellyttävänä mahdollisuutena.

”Että jos vois luottaa siihen, että se, mistä maksetaan, niin myös sen saa ihan varmasti. Että ei niin kun, ei riitä puhtia kokeiluihin, että haluais kerralla [onnistua]. Pelottaa.” (LAPSIPERHEET)

Ne, joilla ei ole kokemusta palvelujen käytöstä, koettavat löytää peukalosääntöjä hyvän yrityksen löytämiseksi silloin kun on pakko ostaa ”sika säkissä” eli turvautua Internetiin, lehti-ilmoituksiin tai puhelinluettelon keltaisiin sivuihin.

Millainen yritys?

Ison ja pitkään alalla olleen yrityksen arvellaan olevan luotettava, koska sillä ei ole varaa pilata mainettaan. Toisaalta isossa yrityksessä ostajan on ehkä vaikeampi saada viesti menemään sille henkilölle, joka tulee tekemään työn. Aina on joku väliporras, jonka kautta tieto kulkee ja silloin on mahdollisuus väärinkäsityksiin. Isossa yrityksessä myös työntekijät voivat vaihdella niin, että eri työntekijät käyvät samassa kotitaloudessa, ja asioita joudutaan selittelemään moneen kertaan.

Toisaalta pienen yrityksen arvellaan olevan isoja joustavampi. Sen kanssa on helpompaa sopia juuri sellaisista tehtävistä, joita itse tarvitsee. Pienen yrityksen etuna on myös vastuullisen henkilön löytämisen vaivattomuus. Suuressa organisaatiossa vastuuta voidaan pallotella organisaation tasolta toiselle, mutta pienessä se löytyy helpommin. Pienessä yrityksessä työntekijän sairastuminen tai jääminen äitiyslomalle voi kuitenkin helposti katkaista koko palvelusuhteen, ja silloin kotitalous voi joutua pulaan.

Yritys saisi mielellään olla läheltä, omalta tai lähipaikkakunnalta. Tätä mieltä ollaan erityisesti pääkaupunkiseudun ulkopuolella. Omia rahoja ei mielellään haluta suuren ulkomaisen ketjun voittoja kasvattamaan.

”En missään nimessä voisi kuvitella, että mä ostaisin kotisiivousta mistään kansainväliseltä firmalta. Mutta taas lastenhoidossa luotan näihin kotimaisiin suuriin firmoihin, koska luotan siihen koulutukseen ja laatuun. Enkä usko, että siivooja, lastenhoitaja, keittiöasentaja on ehkä hyvä yhdistelmä. Jotenkin tuntuu, että ne on niin kaukana toisistaan.” (LAPSIPERHEET)

Lasten tilapäisessä hoidossa ja ikääntyvien hoivatarpeissa käännyttiin usein Väestöliiton, Mannerheimin Lastensuojeluliiton tai Suomen

Punaisen Ristin puoleen. Syynä oli nimenomaan käsitys siitä, että näiden organisaatioiden kautta saa luotettavan, ainakin jollakin tavoin koulutetun ja kontrolloidun työntekijän.

Siitä, pitäisikö yrityksen olla erikoistunut tietyn palvelun tuottamiseen vai monialainen, on erilaisia näkemyksiä. Monialaista yritystä pidetään toisaalta käteväenä, mutta epäillään, onko yhden yrityksen mahdollista ylläpitää monenlaista ammattitaitoa. Kotitalouksissa, joissa käytetään useita palveluja, niiden hallinnoiminen vie yhä enemmän aikaa, jolloin monialaisuudesta olisi hyötyä.

”Sitten kun näitä alkaa oleen, tätä sälää niin ku hirveen paljon, niin emmä näkis sitä ihan mahdottomana, että olis joku yritys, joka vaikka sitten alihankintana teettää nää kaikki, ett siellä on alihankintayritys, joka hoitaa lapsia, alihankintayritys, joka hoitaa ikkunanpesua ja yks siivousta ja mä voisin ihan hyvin tehdä sopimuksen tämmösen isommankin yrityksen kanssa, jos se olis hyvä.” (LAPSIPERHEET)

Oman ongelmansa muodostaa erityisesti rakennus- ja remontti-puolella se, että isot yritykset eivät näytä olevan kiinnostuneita yksittäisten kotitalouksien pienistä korjaustöistä, esimerkiksi jostakin pienestä pellityksestä. Silloin on vain otettava yritys, joka suostuu tulemaan, ja toivottava parasta tuloksen suhteen.

Yhden hengen yrityksessä yhdistyvät toiveet motivoituneesta työntekijästä ja pienestä, joustavasta yrityksestä. Työntekijän kannalta yrittäjäys voi olla parempi vaihtoehto kuin työskentely isossa yrityksessä esimerkiksi siivoojana. Yrittäjällä säilyy oma vapaus, ja työn taloudellinen tulos koituu omaksi hyväksi, mikä tekee työstä kiinnostavamman. Yrittäjänä toimimisessa on myös riskinsä. Jos yrityksen perustaa liian heppoisin ammatillisin valmiuksin kuvitellen tekevänsä hyvää bisnestä, voi palvelun laatu kärsiä. Tämän välttämiseksi tarvittaisiin ammattikoulutusta tai jotakin muuta sertifikaattia. Se helpottaisi palvelun ostajan valintatehtävää ja ehkäisisi pettymyksiä.

Idealiyrityksessä työnteko on siis luotettavaa ja ammattitaitoista ja toiminta on joustavaa, niin että työtä voidaan sopeuttaa ostajan muuttuvienkin tarpeiden mukaan. Edelleen, pääsääntöisesti saman henkilön tulisi tehdä työ, vain sairaustapauksissa ja loma-aikana

työntekijänä voisi olla joku toinen. Lisäksi ideaaliyrityksessä löytyy helposti vastuullinen henkilö, jonka kanssa työstä voidaan sopia ja jolle voidaan esittää valitukset ja toiveet. Lisäksi yritys saisi mielellään olla paikallinen.

Millainen työntekijä?

Kodin yksityisyys rikkoutuu silloin kun vieras tulee tekemään sinne työtä, oli se sitten lastenhoitoa, remonttia tai siivousta. Yksityisyydestä luopuminen on vaikeaa ja se voi jopa olla esteenä palvelujen ostolle.

Tämä asettaa erityisen suuria vaatimuksia yksityiseen kotiin tulevan työntekijän luotettavuudelle. Olisi tärkeää, että työntekijä voidaan tavata henkilökohtaisesti jo etukäteen ja mahdollisesti olla paikalla ensimmäisellä työkerralla. Tärkeänä pidetään myös sitä, että sama työntekijä, siivoaja tai hoitaja voi käydä aina samassa taloudessa, jolloin ei tarvitse käyttää aikaa uuden työntekijän tutustuttamiseen työhön eikä työntekijän tarvitse käyttää aikaa paikkoihin sopeutumiseen. Erityisen hankalana pidetään työntekijän vaihtumista ilman että siitä kerrotaan palvelun ostajalle (vrt. Peippo, s. 26).

Lastenhoitajan tärkeimpänä ominaisuutena pidetään luotettavuutta. Lastenhoitajaa palkattaessa joudutaan näkemään paljon vaivaa, jos kyseessä ei ole tuttu henkilö. Kirjalliset suositukset, entisiin työpaikkoihin soittaminen ja rikosrekisterin tarkistaminen vaatii aikaa ja viitseliäisyyttä. Toisten taustojen penkominen voi tuntua epämiellyttävältä, koska Suomessa on totuttu luottamaan ihmisen sanaan.

Työntekijöiden tärkeimpiä ominaisuuksia luotettavuuden ohella ovat ammattitaito ja sopiva luonne. Nämä ominaisuudet koetaan tärkeämmäksi kuin se, mistä maasta tai minkä rotuinen työntekijä on. Ulkomaalainen työntekijä pitäisi ehkä kuitenkin tuntea paremmin kuin suomalainen ja hänellä pitäisi ehdottomasti olla tuttavien suosituksia. Työntekijällä pitää olla niin hyvä kielitaito, että hän ymmärtää täysin, mitä hänen tehtäviinsä kuuluu. Ylipäätään työntekijän ammattikoulutusta ei pidetty välttämättömänä, jos työn laadun voi jollakin muulla tavalla osoittaa. Eräissä lehtiartikkeleissa on esitelty siivousyrityksiä, joiden perustajien siivoustaidot ovat peräisin omasta

lapsuudenkodista. Tämä on ehkä siivoustyön aliarviointia: jokainen osaa siivota, mutta asiantuntematon siivooja voi myös pilata pinnat nopeasti, jos ei tunne nykyaikaisia pintamateriaaleja, aineita ja välineitä. Toisaalta ammattitutkinnon arveltiin nostavan hintatasoa. Kyse on siis kiikkulaudasta, jolla pitäisi löytää tasapaino: riittävästi ammattitaitoa, mutta ei niin paljon, että siivouksen hinta nousisi liian korkeaksi.

Harmaat markkinat

Harmaisiin markkinoihin suhtaudutaan kaksijakoisesti. Vaativampien remonttien teettäminen harmaana tuo mukanaan riskejä, joita ei mielellään haluta ottaa: ”mitä jos jokin menee pieleen”, ”mitä jos laatat irtoaa kylpyhuoneen seinistä”. Kuka kantaa vastuun, jos työ on teetetty pimeästi. Sen sijaan, jos kyseessä on ”yksinkertaisempi” työ, pimeään työhön suhtaudutaan paljon suvaitsevemmin. Pimeä työ on mahdollinen myös, kun tekijäksi saadaan tuttu naapuri, työtoveri tai sukulainen ja varsinkin, jos voidaan tehdä vastapalvelus. Kotitalousvähennyksen uskotaan vähentäneen harmaata työtä, vaikkakaan sen ei uskota loppuvan. Enää ei kuitenkaan ole yhtä tavallista kuin ennen se, että yritys tarjoaa hintaa ”kuititta tai kuitilla”. Arvonlisäveron poistamisen kotitalouspalveluilta uskottaisiin vähentävän harmaata taloutta. Vero muodostaa viidenneksen laskusta. Se jää kuluttajan maksettavaksi houkuttaen hyväksymään kuitittoman työn, mikäli yritys sitä tarjoaa.

”Tuttavat ovat kertoneet, että sähkömies on ilmoittanut sitten kun pistorasia on laitettu, että se on sitten kaksikymmentä euroa, ja kuittia ei näy. Mä olen sitten kysynyt, että mitä sitten jos tässä tapahtuukin joku virhe, tuleekin semmonen että joku saa sähköiskun, niin kuka vastaa siinä vaiheessa.... Kaveri ei tiennyt... toivotaan, että ei tule iskuja hänelle.” (PARISKUNNAT)

Naapuriapu

Naapuriavun käyttö liikkuu palvelujen hankinnan ja itse tekemisen välimaastossa. Naapuriavun käyttöön liittyy hyvin voimakkaasti vastavuoroisuuden eetos, mikä voi rajoittaa sen käyttöä. Jollei itse voi

tehdä vastapalvelusta, ei naapurilta haluta pyytää apua ja päinvastoin, sellaista tuttavaa ei haluta auttaa, jonka ei ole havaittu osallistuvan muiden auttamiseen. Naapuriapua käytetään paljon tietokoneongelmien ratkomisessa. Erityisesti nuoret sukulaiset saavat auttaa virusten torjunnassa ja ohjelmien asennuksessa monia vanhempia tätejä ja setiä. Tietokoneongelmiin ei näytä olevan riittävästi ja helposti saatavilla olevia palveluja. Myös niiden hintojen arvellaan olevan korkeita.

Naapuriapua muistuttavat talkoot, jotka ovat oman yhteisön – esimerkiksi asuntoyhtiön tai urheiluseuran – hyväksi tehtävää vapaaehtoistyötä. Tässä tullaan lähelle myös harmaita markkinoita ja joskus rajanveto on vaikeaa. Talkootyön joutuminen verolle tappaa yleensä vapaaehtoistyön, joten verottajan rajanvedot eivät ehkä ole kovin helppoja.

PALJONKO PALVELUISTA OLLAAN VALMIITA MAKSAMAAN

Urakkahinta parempi kuin tuntihinta

Kuten usein uusien markkinoiden muodostuessa, tarjolla olevat palvelut vaihtelevat sisällöltään, kattavuudeltaan ja hinnaltaan. Myös ostajien hintatietoisuus on heikko. Palvelun ostamista harkitsevan on vaikea arvioida, mikä olisi sopiva hinta mistäkin palvelusta ja mitä palveluun sisältyy. Käsitys sopivasta hinta-laatusuhteesta ei muodostu ilman yksityiskohtaisten tarjousten pyytämistä ja niiden vertailua. Esimerkiksi ikkunoiden pesutarjoustä pyydetessä pitäisi osata kertoa olennaiset tiedot ja arvioida tarjottua hintaa sen mukaan. Tämä kaikki tuntuu kuluttajista ainakin toistaiseksi työläältä ja hankalalta, erityisesti jos yritys on ilmoittanut vain kännykkänumeron mainoksessaan. Kuka haluaisi käyttää aikaa puhelimesta sen selostamiseen, millaista palvelua tarvitsee, esimerkiksi millainen siivottava asunto on ja mitä siellä toivoo tehtävän ja tehdä tämän erikseen monelle firmalle. Yksiselitteisesti hinnoiteltujen tavaroiden ostamiseen tottuneille suomalaisille palvelujen hinnat tuntuvat vaikeilta verrata.

Julkisuudessa esillä olleet siivoushinnat ovat olleet pääosin tuntihintoja, mutta niiden hyväksikäyttö edellyttäisi tietoa siitä, paljonko oman asunnon siivoukseen yritykseltä kuluisi aikaa, toisin sanoen, millaiseksi koko palvelun – viikkosiivouksen tai perusteellisen siivouksen – hinta muodostuu. On myös tiedettävä, onko yrityksellä omat työvälineet ja pesuaineet vai käytetäänkö talon omia, pitääkö maksaa matkakustannukset jne. Isojen yritysten ja ketjujen arvellaan olevan kalliimpia, koska niiden pitää peittää ehkä moninkertaisetkin hallinnolliset kulut. Lisäksi tuntumaan hinnan korkeudesta vaikuttaa se, onko kyse lyhyestä käynnistä vai koko päivän kestävästä työstä, esimerkiksi lapsen hoidosta, jolloin kertahinta (päivähinta) nousee helposti ”liian korkeaksi”. Palvelun urakkahinta olisi helpompi arvioida.

Siivouksesta ja muusta kotiaivusta veloitettiin pääkaupunkiseudulla keväällä 2004 yleisesti 20–30 euroa tunnilta. Pääkaupunkiseudun ulkopuolella hintataso on jonkin verran alhaisempi, yhdistelmätuella palkattuja siivousringin siivoojia on saatu jopa huomattavasti alhaisemmillä hinnoilla. Epäselväksi tällöin kuitenkin jäi, riittääkö esimerkiksi 15 euron tuntihinta työnantajan kulujen peittämiseen. Hinta-arviot ja halukkuus maksaa vaihtelivat tehtävän luonteen mukaan. Tilapäisestä lastenhoidosta Mannerheimin Lastensuojeluliiton taksa, 4,20 euroa tunnilta, tuntuu useimmista sopivalta, samoin siivouksesta jo mainittu 20–30 euroa tunnilta, mutta ”vaativammista” töistä, joita ovat erilaiset huolto- ja remonttityöt, ollaan valmiita maksamaan enemmän. Maksuhalukkuuteen ja -kyvykkyyteen vaikuttaa myös se, kuinka jatkuvaa palvelun käyttö on. Päivittäin tai viikoittain kotiapua tarvitseville ikääntyneille mainitut tuntihinnat ovat useimmiten mahdottomia maksaa. ”Vain yhdellä prosentilla eläkeläisistä on varaa sellaiseen!”

Monet pohtivat hintaa suhteessa omaan tuntipalkkaansa ja miettivät, millä hinnalla itse lähtisivät tekemään vastaavan työn. Alle 20 euroa tunnilta tuntuu silloin kovin pieneltä, mutta 30 euron hinta tuntuu taas kovin suurelta maksaa – ”niin kyllähän se pian jo kipurajoja kyselee” – ja sitten onkin helppo päätös suoriutua tehtävästä omalla työllä. Kertaluonteisista palveluista, joita ovat esimerkiksi

juhlien järjestäminen tai ikkunoiden pesu kerran vuodessa, voisi helpommin maksaa sen 30 euroa tunnilta, vaikka se jatkuvasta palvelusta tuntuu monista liian kovalta hinnalta. Silloin se on selvästi ”hyvätuloisten herkkua”.

Ammattimiehille maksetaan selvästi korkeampia palkkoja. Mistä erot palkkojen suuruudessa johtuvat? Jos halutaan hyvä remonttimies, on melkein pä maksettava, mitä hän pyytää, samoin auto- korjaamolle tai tietokoneen korjaajalle on maksettava korkeampi hinta. Tämä johtuu siitä, että nämä tehtävät koetaan erityistä taitoa vaativiksi, koska itse ei pystytä tekemään samaa. Sen sijaan siivous tai muu kotitaloustyö ei vaadi vastaavaa ammattitaitoa, koska siitä voidaan selvittää itsekkin, ja siksi siitä ei haluta maksaa. ”Kovaa palkkaa maksetaan päästä mutta ei käsistä”.

Entä mikä olisi sopiva korvaus omaishoitajalle? Omaishoitajuutta pohtineen selvityshenkilön raportissa (Valtakunnallinen ... 2004) ehdotetaan muun muassa kolmea, hoidettavan kunnosta riippuvaa korvausluokkaa, 200, 600 ja 1000 euroa kuukaudessa myönnettäväksi lakisääteiseksi korvaukseksi omaishoidosta. Jälkimmäistä eli 1000 euroa kuukaudessa pidetään sopivana korvauksena, minkä ohella omaishoitajan jaksamista pitäisi tukea vapaapäivin sekä intervallihoidon ja tarvittaessa esimerkiksi kylvetysavun avulla.

Kotitalousvähennys

Kotitalousvähennykseen ollaan tyytyväisiä. ”Kyllä se on aika hyvä porkkana”. Yritykset käyttävät verovähennystä markkinoinnissa siten, että ilmoittavat hinnan myös verovähennyksen jälkeen. Jos veroetu säilyy nykyisellään, palvelujen käytön uskotaan kasvavan räjähdysmäisesti. Korjattavaa löytyy vain siitä, että yhden ansaitsijan taloudessa vähennyksen enimmäismäärä jää puoleen siitä, mitä kahden ansaitsijan taloudessa on mahdollista saada. Verovähennystä ei myöskään voi saada, jollei maksa veroja. Näin on laita pienten eläkkeiden varassa elävillä.

Verovähennystä anoneet ja saaneet pitävät paperityön määrää kohtuullisena. Vähennyksen saa näkymään heti palkassaan, jos käy

verotoimistossa näyttämässä palvelun maksukuitin ja kertoo, että tämä jatkuu koko vuoden. Sen sijaan etua käyttämättömät ovat epäluuloisempia paperityötä kohtaan.

”Niin tää paperisota, jonka joutus itse tekeen, niin kun on kuulunut veroehdotuksen piiriin jo pitkän aikaa, eikä ole tarvinnut asialle tehdä oikein yhtään mitään, niin ei kyllä millään tykkäisi palata siihen, että säästellään kuitteja ja lähetellään ja lasketaan, onko ne kaikki tullu mukaan ja muuta, että mutta jos sen tekee joku muu palveluna, niin johan toki se sitten mak-saa, niin sitten kun näitä kaikkia miettii yhdessä, niin tulee siihen tulokseen, että teen itte.” (LAPSIPERHEET)

Toimiako työnantajana vai ostaako yritykseltä?

Kotitalouspalvelua ostavalla on yleensä kaksi vaihtoehtoa harkit-tavana. Hän voi palkata työntekijän kotiinsa eli toimia suoraan työnantajana tai hän voi ostaa palvelun yritykseltä. Kun toimii itse työnantajana, välttää arvonlisäveron ja yrityksen yleiskulut ja voiton, mutta joutuu pyörittämään paperisotaa viranomaisiin päin, pidättä-mään ennakkoveron, laskemaan ja maksamaan sosiaaliturvamaksut, eläkemaksut ja erilaiset vakuutusmaksut. Tätä paperisotaa useimmat kammoksuvat. Syitä on monia. Pienin ei ole pelko siitä, että ei osaa, ja vaikka lukisi ohjeita, ei sittenkään osaisi tehdä kaikkea oikein. Pahin uhka on se, että joutuu ymmärtämättömyyttään verottajan hampaisiin, vaikka periaatteessa haluaisikin tehdä ja maksaa kaiken sääntöjen mukaan. Sen vuoksi useat pitävät parempana palvelun os-tamista suoraan yritykseltä.

Toisen ihmisen työllistämisen uskotaan olevan niin hankalaa, että paperitöihin ei aina edes haluta perehtyä. Vastenmielisyys vaikuttaa niin yleiseltä, että olisi mietittävä, miten paperityö saataisiin yksin-kertaisemmaksi ja helpommaksi. On otettava huomioon, että ko-titaloudet, jotka työllistävät, tekevät paperityön omalla vapaa-ajal-laan. Ne ottavat selvää asioista ja täyttävät viranomaisten tarvitsemat paperit oman palkkatyönsä ja perhe-elämänsä ohella. Kotitaloudet suorittavat käytännössä samat manööverit kuin yritykset, joilla sen-tään on erikoistuneet työntekijät ja jotka tekevät ne palkkatyönä.

”Se on sitä paitsi jo se byrokratian maine niin kova, että kukaan ei viitti es ottaa selvää... onks se helppoo vai vaikeeta ...oletusarvo [on], että se on kuitenkin niin vaikeeta ettei kukaan sitä viitti tehdä.

Ja sitt jotenkin se mielikuva, ett sitt joutuu sitä selvitystyötä jälkikäteen tekeen ihan tolkkuttoman määrän, jos nyt sattuu unohtamaan jonkun kupongin sieltä välistä.

Se riesan pelko on ainakin omalla kohdalla äärettömän suuri että ... se jos joku hoitaa sen laskutuksen tai tuleeko alvit päälle, niin se on paljon selkeempi sanktio kuin se, että tollai joku ihmeen riesa putkahtaa päälle.”

(LAPSIPERHEET)

Toimiminen työnantajana arveluttaa myös siksi, että silloin on vastuussa työntekijän turvallisuudesta. Jos esimerkiksi remontissa sattuu jokin vahinko, vastuu on itsellä työnantajana, ja joutuu sitten selvittämään asioita vakuutusyhtiöiden kanssa. Yksittäisen henkilön arvelaan olevan aina heikommilla kuin yrityksen tällaisissa tapauksissa.

KAIKKIA TUOTANTOSEKTOREITA TARVITAAN TULEVAISUUDESSA

Julkinen sektori erityisesti hoivaan

Yksityiset kotitalouspalvelut ovat vakiintumassa julkisen sektorin, kolmannen sektorin ja kotitalouksien itsensä tuottamien palvelujen rinnalla osaksi hyvinvointipalvelujärjestelmää. Palvelujen kehittämisen kannalta on olennaista tunnistaa kuluttajien palvelutarpeiden muutokset ikääntymisen ja elämäntilanteiden muutosten myötä. Ihmiset vaativat yhä parempaa ja yksilöllisempää palvelua, koska omaa tilannetta ja omia tarpeita pidetään ainutlaatuisina. Ihmiset haluavat, että tarjolla on sisällöltään erilaisia vaihtoehtoja ja useampia palvelun tarjoajia (Tossavainen ja Iso-Aho 2003). Valintojen perusteet muuttuvat aiempaa omakohtaisemmiksi. Valinnoille ei tarvita enää ”yleistä hyväksyntää” samassa määrin kuin vuosikymmeniä sitten.

Kuluttajat pitävät julkista sektoria, yrityksiä ja kotitalouksia merkittävänä palvelujen tuottajina tulevaisuudessakin. Lähes kaikki ovat yksimielisiä siitä, että yhteiskunnan tulee järjestää palvelut vanhuk-

sille ja muutoin kriisitilanteissa oleville arjen sujumiseksi ja kotona asumisen mahdollistamiseksi. Ikääntyneet uskovat kunnan roolin supistuvan, mutta päävastuun hoivasta halutaan säilyvän julkisella sektorilla. Kysymys on myös siitä, mihin verovarot menevät.

”Ajatellaan nyt vaikka itseämme siis kymmenen vuoden kuluttua, niin kyllä minusta se kehitys menee kaikesta huolimatta siihen suuntaan, että yhteiskunnan on siitä se päävastuu hoidettava, vanhusten ja kaikesta tästä mitä ihminen tarvitsee vanhetessaan ja elämänsä loppuun asti. Niin se on se pää. Mutta kyllä siihen rinnalle voi tulla ihan hyvin tämmöisiä, jotka on selvästi niin kuin erotettavissa julkisista palveluista.” (IKÄÄNTYNEET)

Myös lapsiperheiden mielestä erityisesti hoiva- ja ateriapalvelut kuuluvat kunnan vastuulle. Kunnan tulisi olla mukana vanhuspalvelujen järjestämisessä siten, että vanhuksilla tai omaisilla on mahdollisuus ostaa palvelut yksityisiltä esimerkiksi palvelusetelillä. Mikäli palveluun ei olla tyytyväisiä, palvelun tarjoaja pitää voida vaihtaa. Julkisen sektorin kyky huolehtia kasvavasta vanhusväestöstä herättää kuitenkin epäilyä. Julkisen sektorin arvellaan keskittyvän niihin, jotka ”eivät pysy muutoin hengissä”. Tulevaisuudessa on entistä rikkaampia vanhuksia ja toisaalta peruseläkkeellä eläviä, vähävaraisia vanhuksia. Jokainen joka haluaa hyvän vanhuuden, joutuu maksamaan siitä. Lapsiperheiden mielestä palveluja ei pitäisi rajata pelkästään vanhuksiin. Jos yksinhuoltajaperhe sairastuu vakavasti, kunnan velvollisuus on tulla silloinkin apuun.

Perheellä vankka asema

Kuluttajat uskovat perheen roolin kasvavan tulevaisuudessa. Kehityssuuntaa pidetään lähes ”pakkona”. Samaan viittaa Koistinen (2003b), jonka mukaan omaisten, perheiden ja lähiyhteisöjen vastuu on korostunut kaikissa yhteiskunnissa samanaikaisesti, kuin julkiset palvelut ovat lisääntyneet. Perheen vankkaan asemaan liittyy myös omaishoitajuuden tulevaisuus. Ikääntyneiden mielestä tehdään koko ajan varsin paljon tiedostamatonta omaishoitotyötä, vaikei

sitä siksi ajatellakaan. Omaishoitajuutta pidetään asiaan kuuluvana velvollisuutena. Sillä on tärkeä merkitys ”elämänkaaren jatkumisessa”. Omaishoitajuus on samalla palkitsevaa, koska omaishoitajuuden kautta oppii tuntemaan omaisensa. Toisinaan omaishoitajaksi ryhtymiselle ei ole aina edes vaihtoehtoa tyyliin ”mitä muuta voi olla kuin omaishoitaja, jos läheinen tarvitsee”. Vaikka omaishoitajuutta pidetään tärkeänä, omaishoitajien määrän ei toivota nousevan nykyisestä noin kolmestasadasta tuhannesta ainakaan viiteensataan tuhanteen. Julkisen vallan taholta säädelyä yhtenäistä järjestelmää kaivataan koko maahan.

Ikääntyneet pohtivat myös hyvien elintapojen mahdollisia vaikutuksia miesten eliniän pitenemiseen ja sen seurauksia omaishoitajuudelle. Saattaa olla, että pariskunnat kykenevät hoitamaan toisiaan enemmän tulevaisuudessa. Koistisen (2003, 46) mukaan eläkeläiset ovat lähes ainoa kasvava ”luonnonvara” hoivan alueella. Hyvän terveyden ja työorientoituneen moraalinsa ansiosta he tuottavat melkoisen osan hoiva- ja hyvinvointipalveluista ennen kuin joutuvat itse hoivattaviksi. Tämä pätee erityisesti maaseutuyhteisöissä, joita on mahdotonta kuvitella ilman eläkeläisten tekemää yhteiskunnallista työtä. Paitsi toistensa elämänlaatua, eläkeläiset edistävät myös työikäisten lastensa ja heidän lastensa hyvinvointia tuottamallaan palveluilla.

Ikääntyneiden palvelutarpeiden ja perheen väliseen dynamiikkaan liittyy myös kysymys siitä, kuka päättää, milloin vanhus tarvitsee hoivaa tai muita palveluja. Ikääntyneiden autonomista asemaa pidetään hyvin tärkeänä päätöksenteossa. Joissain tilanteissa tarvitaan vanhuksen oman päätöksen lisäksi myös omaisten päätöstä. Tärkeää on myös se, että joku läheinen pitäisi vanhuksen puolta, ettei ”hänen ylitseen kävellä” esimerkiksi viranomaistoimenpiteiden yhteydessä. Joidenkin kuluttajien mielestä lasten tulisi huolehtia vanhemmistaan, kun siihen tulee tarve. Toisaalta jo maantieteellinen etäisyys tai esimerkiksi huonot keskinäiset välit voivat olla käytännön esteenä omaishoidolle. Ihmisiä huolestuttaa varsin yleisesti ikääntyneiden vanhempien hoivan järjestäminen silloin, kun ei asuta itse lähellä eikä päästä helposti auttamaan.

Kasvava yritystarjonta täydentää palvelutuotantoa

Kuluttajat ovat varsin yksimielisiä yksityisten palvelujen kysynnän ja vastaavasti yrityssektorin kasvusta. Eläkeläisten määrän kasvu synnyttää uusia yrityksiä. Yrityspalvelujen hinnoittelu tulee olemaan ratkaisevan tärkeä kysynnän kasvussa. Jos yritykset toimivat puhtaasti liiketaloudellisin perustein, ihmisillä ei ole varaa maksaa palveluista. Väestöstä korkeintaan yhdellä prosentilla on varaa ostaa yksityisiä palveluja. Todellista kilpailua syntyy vasta sitten, kun yrityksiä on tarpeeksi paljon.

”Se on aika paljon suomalaisen työn hinnasta kiinni. Senhän takia mun mielestä palvelut ei ole lisääntyneet, kun siis tämmöistä pileyvää kysyntää on olemassa, mutta se ei toteudu, koska suhteessa omaan palkkaan ostopalvelut on niin kalliita jos ei ole itse kovin hyvätuloinen. Kyllä sitä pitkään miettii, että siivoaako itse pari kolme tuntia viikossa ja käyttää sen rahan johonkin muuhun kuin että maksaa sen siivojalle. Sama niin kuin ravintolassa syöminen on suhteessa aika kallista, että siis mitä ruoan arvonlisäverolle tapahtuu ja muuten suomalaisen työn sivukuluille, niin se on aika paljon siitä kiinni. Että jos ne leikkaantuu, että palveluiden ostaminen suhteessa omaan palkkatasoon olis suurin piirtein samanlaista kuin Keski-Euroopassa, niin varmaan ne yleistyvät.” (LAPSIPERHEET)

Palvelujen kysynnän kasvaminen liitetään myös edellä todettuun *veroetuuksien kehittymiseen*. Palvelujen käyttö tuo puolestaan uusia työpaikkoja, mikä on valtiontalouden kannalta edullisempaa kuin työttömyyskorvausten maksaminen. Myös *asennemuutokset* lisäävät palvelujen käyttöä. Nykynuorilla on tärkeä asema asenne- ja käytäytymismuutosten airueina. Nuoret tottuvat palvelujen käyttöön eivätkä viitsi mennä enää edes kauppaan.

”Mä luulen, että kotitalouksien palvelujen käyttö tulee lisääntymään... räjähdyksmäisesti, koska tää ikäluokka, joka kasvaa tässä nyt, niin he alkaa oleen niin rutinoituneita siihen, että joka ikinen palvelu maksaa, kaikesta joutuu maksaan, niin miksei he sitten ostais sitä palvelua kotiin. Siis kaikki kaupassa käynnit, kaikki tulee varmaan lisääntymään ostopalveluna. En mä usko, ett kohta kukaan viittäi pahemmin mennä kauppaan

enää, vaan sä näpyttelet sen sinne nettiin sen tilauksen ja joku poika tuo sen sulle. Mä uskon että se lisääntyy. Sitten kymmenen vuoden kuluttua ihmetellään, että onks niin ku joku vielä käyny kaupassa viikonloppuisin, viettänyt siellä puol toista tuntia aikaa ja raahannu vielä ne tavarat kotiin.” (LAPSIPERHEET)

Asennemuutosten ohella palvelusektorin kehitys on kiinni myös yrittäjien kekseliäisyydestä. Kuluttajien mielestä yrittäjien pitäisi ryhtyä kehittämään innovatiivisia palvelukonsepteja. Kotitaloudet vastaavat tarjontaan.

”Kyllä näiden määrä varmasti kasvaa, nyt kun on tapahtunut tietyllä tavalla murros, että ei oo enää häpeällistä käyttää toisten palveluita. Niin meillä kohta meidän lapset kun ne kasvaa aikuisiksi niin hehän ovat olleet kodeissa, joissa on totuttu käyttämään palveluja ja se ei oo heille millään tavalla niin kuin heidän ei tarvi enää ees ajatella pienemmälläkään mielellä että siinä ois mitään hävettävää vaan se on täysin normaalia. Ja sitten se on niin kuin aika pitkälle sitten vaan sen yrittäjän kekseliäisyydestä kiinni, että mitä se keksii niputtaa keskenään. Että ok, pannaan pizzataksin kylkeen se videohomma tai jotain muuta, että siitä syntyy semmonen houkutteleva kokonaisuus joka sitten niin kuin poikii lisää bisnestä ja sitä kautta sitten kysyntää.” (LAPSIPERHEET)

Vapaa-ajan merkitys kasvaa ja perheen kanssa halutaan muutakin yhdessäoloa kuin yhdessä siivoamista. Siivousfirmojen määrän arvellaan kasvavan. Muihin palveluihin verrattuna ne ovat olleet eniten esillä mediassa. Entä mikä olisi työnantajan rooli palvelujen järjestämisessä? Työnantajan kautta palveluja ei välttämättä haluta esimerkiksi sairaalle lapselle, vaan lapsi halutaan hoitaa itse. Joidenkin mielestä palvelujen tarjoaminen olisi varsinainen kilpailuvaltti tämän päivän työmarkkinoilla (Kivimäki et al. 2003). Kuluttajat eivät usko palvelujen muodostuvan kovinkaan laajasti työsuhde-etuksi.

Palvelujen kysynnän uskotaan keskittyvän tulevaisuudessa tiettyihin väestöryhmiin, maksukykyisiin ikääntyneisiin ja lapsiperheistä hyvin koulutettujen vanhempien talouksiin. Aikuistalouksissa ongelmana ei ole hinta vaan luotettavan henkilön löytyminen. Palveluista ei kuitenkaan tule jokapäiväistä, kaikkien käyttämää systeemiä. Pieni-

tuloiset eläkeläiset, pitkäaikaistyöttömät ja pienituloiset lapsiperheet eivät kykene maksamaan yksityisistä palveluista.

Ihmisiä huolestuttaa mahdollinen kahden kerroksen tai kolmen kerroksen väen syntyminen tulevaisuudessa. Varakkaat ja maksukykyiset henkilöt saavat palveluita ja maksukyvyttömät jäävät paitsioon. Lisäksi pelätään ”virallisten halpatyömarkkinoiden” syntymistä siten, että nykyisten ostopalveluita käyttämättömien jälkeläisistä tulee palvelutyöntekijöitä. Sitä pidetään tasa-arvokäsityksen vastaisena, eikä Suomeen haluta kansainvälisten kotitalouspalvelumarkkinoiden ongelmia (vrt. Ehrenreich ja Hochschild 2003).

Kotitalouspalvelujärjestelmän kaikilla toimijoilla on paikkansa tulevaisuudessa. Perheiden asema säilyy vahvana johtuen ennen kaikkea asumisperusteisesta arjen organisoitumisesta ja myös omaishoitajuuden kasvusta. Odotukset julkiselle sektorille ovat suuret, erityisesti ikääntyneiden hoivan järjestämisessä. Yrityspalvelujen osuus kasvaa markkinamekanismin kysynnän ja tarjonnan lakien mukaan, joskin kysyntä kanavoituu pikemminkin julkisen sektorin kuin kotitalouksien kautta. Kasvava kotitalouspalvelujen kysyntä kanavoituu viralliseen talouteen.

PALVELUJEN TEKNOLOGISOITUMINEN

Tietoyhteiskuntavisioiden mukaan teknologisoituminen etenee inhimillisen ja yhteiskuntaelämän kaikilla alueilla. Vastaavasti teknologian avulla korvataan yhä enemmän inhimillistä työpanosta. Teknologiamyönteisen resurssinäkemyksen mukaan sen avulla voidaan edistää varsinkin ikääntyvän väestön omatoimisuutta ja itsenäistä selviytymistä. Vanhuspoliittisten strategioiden lähtökohtana on, että vähintään 90 prosenttia 75 vuotta täyttäneistä kansalaisista voisi asua omissa kodeissaan erilaisin tukijärjestelyin. Ikääntymisen teknologian kehittäminen painottuuikin voimakkaasti asumiseen (esimerkiksi Elderathome 2003) ja erilaisiin itsenäistä asumista ja jokapäiväistä elämää tukeviin teknologisiin ratkaisuihin (Ikääntyneiden itsenäistä ... 2001). Teknologian avulla on nähty voitavan helpottaa ikääntyneiden jokapäiväistä elämää niin kotipiirissä, kodin

ulkopuolella asioitaessa ja palveluja hankittaessa kuin myös yhteiskunnallisissa riennoissa ja vapaa-ajan vietossa. Vastaavasti ikääntyneitä ”sosiaalistetaan” tietoyhteiskunnan kansalaisiksi opettamalla heille tietoteknisiä taitoja.

Samalla joudutaan pohtimaan teknologisoitumiseen liittyvää syrjäytymistä ja epätasa-arvoistumista. Kykenevätkö kaikki kansalaiset hyödyntämään innovatiivisia teknologioita ratkaisuja ja mitä tapahtuu sellaisille, jotka eivät osaa tai halua tai joilla ei ole varaa hyödyntää teknologiaa (esimerkiksi Tuorila 2004)? Tilastojen mukaan esimerkiksi matkapuhelimet ovat yleistyneet ikääntyneiden keskuudessa huomattavasti nopeammin kuin tietokoneet ja tietoverkot. Vuonna 2002 lähes 80 prosentilla 60–74-vuotiaista miehistä ja lähes 60 prosentilla naisista oli käytössään oma matkapuhelin. Vastaavasti samana vuonna alle 30 prosentilla yli 60-vuotiaista oli käytössään tietokone kotona ja mahdollisuus käyttää tietoverkkoa (Nordic Information Society Statistics 2002). Voimistuvan tietoyhteiskuntakehityksen vaikutuksista lasten elinympäristöön, kasvuolosuhteisiin ja terveydentilaan on myös esitetty julkisuudessa kriittisiä kannanottoja.

Revon (2004) mukaan kansalliset poliittiset strategiat saattavat kiihdyttää teknologisoitumiskehitystä siksi, että niissä velvoitetaan käyttäjiä omaksumaan uutta teknologiaa asetettujen mittareiden edellyttämällä tavalla. Samalla joudutaan keskittymään infrastruktuuriin, jolloin tietoverkkojen kautta tarjottavat palvelut muistuttavat aluksi enemmän etäältä tarjottua teknistä ratkaisua kuin varsinaista palvelua. Käyttäjien kokemat sovellukset ovat aluksi pikemminkin keksittyjä kuin tarpeeseen kehitettyjä. Toisaalta tarve kehittyy vasta kokemuksen kautta. Käyttäjät tarvitsevat kokemuksia uutuuksista. Infrastruktuurin rakentaminen luo edellytykset käytölle ja kokeilulle, mutta se ei määrittele loppukäyttöä. Erilaisissa kehittämishankkeissa onkin alettu ottaa ikääntyneitä mukaan arvioimaan heihin kohdistuvia innovaatioita (esimerkiksi Ikääntyneiden ... 2001).

Ikääntyneitä koskevissa tutkimuksissa on korostettu muun muassa sitä, että heidän merkitysmaailmansa eroaa nuorten ja työssäkäyvien merkitysmaailmasta (Kangas 2003). Vanhuustutkijat (esimerkiksi Tornstam 2003) puhuvat gerotranssendenssista, jolla tarkoitetaan

vanhuudessa tapahtuvaa arvomuutosta aineellisista arvoista henkisten elämänarvojen suuntaan. Arvomuutosta kuvaa myös se, että asioihin suhtaudutaan suvaitsevaisemmin ja suurpiirteisemmin. Lisäksi voidaan vapautua turhista sosiaalisista paineista, epämieluisista sosiaalisista siteistä tai sovinnaisäännöksistä. Ikääntyneillä ei ole siten samanlaisia paineita uusien tietoteknisten innovaatioiden omaksumiseen kuin muilla ikäryhmillä. Vaikka ikääntyneet eivät varsinaisesti pelkää uutta teknologiaa, he suhtautuvat siihen jonkin verran epäillen ja punnitsevat nuoria enemmän erilaisten laitteiden hyödyllisyyttä. Syyinä saattaa olla se, että uuden teknologiakulttuurin arvot (nopeus, tehokkuus, jatkuva vaihtuvuus) eivät ole keskeisiä arvoja ikääntyneiden elämässä. Kysymyksessä saattaa olla pikemminkin teknologian sopimattomuus kaikille väestöryhmille kuin ikä ominaisuutena. (Kangas 2003.)

Kuluttajien teknologianäkemyksissä on havaittavissa kaksi pääjuonetta. Yhtäältä tulevat teknologiavetoiset asumisratkaisut ja erilaiset teknologiset laitteet ja toisaalta teknologia ihmisen korvaajana ja sen seuraukset. Teknologiaa jäsennetään osittain tulevaisuudenkuvien kautta. Teknologiaan on edelleen kaksi vastakkaista suhtautumistapaa: teknologiamyönteisyys ja teknologiakielteisyys tai pikemminkin huoli teknologisoitumisen seurauksista.

Teknologia resurssina

Myönteisissä kannanotoissa korostuu teknologia resurssina. Teknologiamyönteiset näkemykset liittyvät paljolti *ikäntyvien asumiseen*. Asumisen ja siihen liittyvien palvelujen uskotaan yhdistyvän, joskin meiltä puuttuu toistaiseksi hyviä ratkaisuja. Kuluttajat puhuvat ”insinööri-talotyypistä”, joka lähestyy hotellia, mutta kaikille asukkaille on oma asunto ja palvelut lähellä. Kysymyksessä olisi maksukykyisten konsepti. Yhteiskunnan tulisi ottaa enemmän vastuuta ikääntyneiden asunnoista ja tuottaa niihin valmiiksi palveluja sekä perustaa vanhustaloja ja valmiita asutokokonaisuuksia, joissa on palveluja ja teknologiaa.

Ikääntyneet korostavat senioriasumisen hyviä puolia. Senioriasumista pidetään hyvänä paitsi turvallisuusnäkökulmasta myös siksi,

että asumismuoto mahdollistaa samanikäisten ihmisten kohtaamisen. Toisaalta epäillään, riittääkö kaikille senioriasuntoja, varsinkaan kunnan järjestämiä. Lapsiperheitä huolestuttavat vanhusten pitkälle teknologisoituneet turvakodit. Vanhusten hoitoon halutaan ihmisiä, jotta voitaisiin varmistaa inhimillinen vuorovaikutus hoidossa.

”Musta on hirveen kauhuskenaario, kun ne rakentaa vanhuksille tämmöisiä turvakoteja mikä niin kuin valvoo ja samoin rannekkeet ja muut yhteydet. Ja jos paino on lattialla väärässä kohtaa ja että siellä lojutaan, niin hälyttää ja se on musta hirveätä. Kyllä mä haluan että mua ainakin hoitaa vielä ihmiset.” (LAPSIPERHEET)

Teknologiamyönteisissä kannanotoissa tulevat esille myös *uudet teknologiset laitteet*, ruoka-automaatit, rannekkeet ja hälytyslaitteet. Siivousrobotti, varashälytin, itse puhdistuvat ikkunat ja pakkausmateriaalien kehitys kiinnostavat lapsiperheitä. Ikääntyneillä on ruoka-automaateista hyviä omakohtaisia ja muilta välittyneitä kokemuksia.

”Yläkerran rouvalle oli ensin niin, että käytiin kaupassa, mutta sitten ne ruuat tilattiin kaupasta ja tuotiin hänelle. Hän ei kyllä ollut siitä moksiskaan, hän ei enää päässyt sieltä ulos, oli happikoneet ja kaikki. Ja sitten hän sai tämän kaapin missä oli viikon ruuat ja hän tykkäs hirveesti siitä. Siellä oli koko viikon ruuat siellä kaapissa ja kun hän painoi siitä nappulasta, niin se kesti puoli tuntia kun se valmistui. Ja miesäni sanoi sieltä, että aterianne on valmis, olkaa hyvä. Juu ja hän tykkäsi kauheesti siitä.” (IKÄÄNTYNEET)

Turvarannekkeista on vaihtelevia kokemuksia. Vanhusten turvaranneketta pidetään jopa ”ensimmäisenä älykkäänä tuotteena”. Toisaalta ongelmia voi olla muun muassa rannekkeen huollossa, jolloin toimimaton ranneke ei vastaa tarkoitustaan. Kuluttajat pitävät tekniikkaa hyvänä ja tärkeänä, mutta sen pitää toimia ja sitä pitää osata käyttää. Tekniikka voi myös olla vaikeaa, esimerkiksi epäkuntoinen kännykkäpuhelin tai kaukosäädin. Kenen vastuulla on varmistaa teknisten laitteiden toimivuus ja kansalaisten kouluttaminen niiden käyttöön? Teknologisessa kehityksessä nähdään myös ratkaisumahdollisuuksia yksinäisyydestä aiheutuviin ongelmiin. Netin kautta voi keskustella

ja netin mahdollisuuksia laajentavat vielä kuvapuhelimet ja muut laitteet. Teknologisoitumiskehityksen myönteisiin piirteisiin kuuluu myös laajakaistan mahdollistama etätöön tekeminen.

Teknologisoitumiseen liittyviä pelkoja

Pessimistisissä näkemyksissä välittyy *pelko inhimillisen vuorovaikutuksen vähenemisestä* tai kerrassaan sen katoamisesta erityisesti hoivatyössä. Ikääntyneitä huolestuttavat myös teknologiakulttuurissa vallitsevat ageistiset asenteet (ikä syrjintä). Toista ihmistä pidetään tavattoman tärkeänä. Mutta mistä niitä toisia ihmisiä sitten saadaan? Ikääntyneet kuluttajat näkevät eräänä ratkaisuna nelikympipisten kouluttamisen vanhanajan kodinhoitajiksi, monitoimi-ihmisiksi. Koulutuksen yhteydessä heille tulisi antaa oikeus pistää, antaa aspiriinia ja sitoa haavoja. Nykyisessä koulutuksessa on jämähdetty liian akateemiseksi eikä osata kuin hienoja sanoja. Niinpä siivoojan koulutuksessa ei ole enää sanoja ”lika” tai ”roska”. Huolestuttavaa on myös se, ettei oppilaitoksista saa välttämättä oppilaita ”kummivanhustointiaan”, koska ”vanhukset ahdistavat niin paljon”.

Erilaisten robottien tulon suhtaudutaan kriittisesti, koska ihminen ei ole kokonaan korvattavissa. ”Oikeasti” tärkeissä palveluissa, kuten lasten hoidossa, vanhusten hoidossa ja ateriapalveluissa tarvitaan ihmisiä tekemään työtä. Myös vanhusten ruoka-automaattiin tarvitaan ihminen, joka käy täyttämässä automaatin kerran kuussa. Riittääkö se kuitenkin inhimillisen vuorovaikutuksen tyydyttämiseen? Ylenmääräisen teknologisoitumisen vaikutukset askarruttavat ihmisiä. Tuntuu pelottavalta, että ”ympärillä olisi vain kaikenlaisia valvovia silmiä koko ajan ja ihminen itse olisi yksistään omien ajatustensa kanssa”. Tällöin tarvitaan välttämättä ihmiskontaktipalveluja vanhuksille.

Nuorten teknologiapohdinnat kohdistuvat ikääntyneiden tarpeisiin ja tulevaisuuteen. Palvelut teknistyvät ja automatisoituvat. Vanhusten yksinäisyys huolestuttaa eikä kotipalvelua voida korvata tekniikalla. Ikääntyneillä pitäisi olla jotain pientä tekemistä, jotta he pysyisivät kunnossa. Jatkuvan automatisoinnin pelätään ”automatoivan” myös ihmisen. Kotipalvelun ongelmana pidettiin ajanpuu-

tetta siten että ”ne ehtii jotain pientä just äkkiä käydä kaupassa tai hutaista jotain”. Suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtyminen johtaa väistämättä siihen, että palvelut keskittyvät vanhoihin ikäluokkiin. Tässä kehityksessä vanhusten pitäminen toimintakykyisinä ja hyvässä kunnossa on tärkeää. Nuorten mielestä tarvitaan ulkoiluttajia sekä henkilöitä, jotka käyvät vanhusten kanssa kaupassa. Jonkinlaista kontrollia tarvitaan myös siihen, etteivät vanhukset menehdy yksin asuntoonsa. Monenlaisille yrittäjille olisi tilaa, mutta mahtaako ihmisillä olla varaa. Pitäisikö hyvätuloisten vanhusten maksaa itse palvelut? Maksukyvytöntä vanhusta ei voi jättää heitteille. Nuoret epäilevät omaisten ja lasten mahdollisuuksia avustaa ikääntyneitä omaisiaan pitkien etäisyyksien vuoksi.

Aikuistalouksia huolestuttaa kauppapalvelujen teknologisoituminen siten, ettei kaupassa ole enää ihmisiä missään palvelutehtävissä. Myös yhteiskunnan raastuminen inhimillisen vuorovaikutuksen vähentymässä pelottaa. Lisääntyvän tekniikan ja automaation katsotaan myös vähentävän ihmisten liikkumista kotona ja kodin ulkopuolella. IT-alalla työskentelevissä on kyseiseen kehityssuuntaan varsin kriittisesti suhtautuvia kuluttajia. He eivät usko kotitalousrobotin nopeaan tuloon, koska ihmiset haluavat sosiaalista kanssakäymistä ja vuorovaikutusta muiden kanssa. Älykkään jääkaapin esteenä pidetään sitä, ettei ruokailumielitekoja hoideta suunnitelmatalouden pohjalta. Päinvastoin, mielialat vaihtelevat ja mieltymykset muuttuvat.

”Mua nää älykkäät jääkaapit ja muut vastaavat naurattaa... että eihän me niitä ruokailumielitekoja toteuteta semmoisella suunnitelmatalouden periaatteella ja robottiperiaatteella useinkaan. Että mielialat ailahtelee, joskus tekee mieli sitä ja joskus tekee mieli tota. Ja niin kauan kun kauppoissa nyt on vielä sisäänvetotarjoustavaraa, niin se on usein sitten hetken mielijohde, joka kuitenkin ratkaisee sen että jos mä tänään suunnittelen viikonlopun ruokia ja mä katson mitä tuolla on myynnissä, niin mä sitten valitsen ostospaikan sen mukaan.” (LAPSIPERHEET)

Kysymyksessä on myös ”tietotekniikkakiintiön” täytyminen. Työpaikalla ”saa riittävästi tietotekniikkaa”, joten kotona ei enää haluta työskennellä päätteen kanssa.

Turvallisuutta ja rajattomia teknologisia mahdollisuuksia

Turvallisuusteknologia kirvoittaa myönteisiä kannanottoja ovenpielen mittaritaulusta, joka näyttää, onko liesi tai kiharrin päällä. Myös lääkkeiden oton seuranta pidetään hyvänä samoin kuin dementikkojen seurantaan ja ”kulunvalvontaan” kehitettyjä laitteita. Entä kuka haluaa synnytyslaitoksella kiinnitettävän mikrosirun tai vastaavan valvontalaitteen, jonka avulla voidaan seurata lapsen liikkeitä tai lemmikkieläinten liikkumista? Niin tärkeänä kuin teknologista innovointia pidetäänkin, ihmiset kokevat, että kaikkea teknologiaa yritetään ”ihana hirseesti” ja insinöörien epäillään ajattelevan liian korkealentoisesti. Teknologisten laitteiden ja ohjelmien monimutkaisuus suututtaa ihmisiä.

”Mie oon tällä IT-alalla ja mitä pidempään mie siellä olen sitä juntimpi minusta tulee. Eli mulla ei oo kotona esimerkiksi puhelinta eikä mitään laajakaistoja eikä mitään, koska mie en halua. Mulle riittää sen koneen kanssa seurustelu sen päivän . . . Siis enemmän ja enemmän arvostan tätä ihmisten kanssakäymistä ja sellaista yksinkertaista tekemistä ja tietyllä tavalla yksinkertaisia asioita. Miks kaikesta pitää tehdä niin älyttömän monimutkaista.”

(PARISKUNNAT)

Teknologisen kehityksen uskotaan olevan vasta alkuvaiheessa ja kahdenkymmenen vuoden kuluttua tämän päivän saavutuksille nauretaan. Laajakaistayhteydet leviävät ja yhä useammat taloudet tulevat hyödyntämään niiden tarjoamia mahdollisuuksia. Tulevaisuudessa on entistä enemmän palvelusidonnaista mikropiiriteknologiaa. Rutiinityöt tullaan hoitamaan enenevässä määrin teknologian avulla, jolloin muille ihmisille jää enemmän aikaa. Asumismuodot kehittyvät ja maksukykyisille on tulossa uusia palveluja. Pantzarin (2000) mukaan tulevaisuuden älykkäässä kodissa teknologia huolehtiikin muun muassa ruoanlaitosta ja siivouksesta. Kuluttajien uskotaan hankkivan suuren osan tavaroista ja palveluista verkon välityksellä päätteitä käyttäen. Elintarvikkeiden hankinta hoituu automaattisen mediakännykän ja vuorovaikutteisen Internet-jääkaapin avulla. Vaikka sähköisen kaupan katsotaan vastaavan rationaalisen ja suunnitelmallisen kuluttajan tarpeisiin, tulevaisuuden verkkokaupan uskotaan palvelevan myös elämyshakuisia kuluttajia.

Teknologiseen kehitykseen suhtautuminen jakaa siis ihmisten mielipiteitä. Ikääntyneiden hoivan teknologisoituminen herättää eniten vastustusta. Vaikka turva-, valvonta- ym. laitteita ei sinänsä vastusteta, inhimillisen panoksen vähenemistä tai häviämistä tyystin vastustetaan voimakkaasti. Tietoteknistä kehitystä ei myöskään vastusteta sinänsä, vaan laitteiden ja ohjelmistojen jatkuvia muutoksia. Kritiikistä huolimatta teknologisen kehityksen uskotaan etenevän lähes rajattomasti tyyliin ”ei ole sellaista ongelmaa, jolle ei löydy teknologista ratkaisua” (Capra 1976).

KOTITALOUSPALVELUT LUKSUKSENA

Yksityisten palvelujen käyttö on herättänyt perinteisesti vilkasta keskustelua, jossa ei ole välttytty moralisoiviltakaan kannanotoilta. ”Oma apu paras apu” -ajattelutapa on iskostunut vahvasti suomalaiseen arvomaailmaan osittain historiallisista, osittain ideologisista syistä. Jälkimodernille ajalle tyypillinen arvojen vapautuminen ja keskenään ristiriitaisten arvojen rinnakkaiselo ovat vapauttaneet ajattelutapoja. Nopeutunut elämänrytmi, liikkuvuuden ja liikkeellä olon lisääntyminen sekä tasapainoilu perheen ja työn yhteensovittamisessa ovat juurruttaneet yksityisiä palveluja osaksi arjen organisoitumista. Samanaikaisesti palvelujen käyttöön liitetty ”ylellisyys” lienee hiipumassa. Julkinen valta on omalta osaltaan tuonut kotitalouspalvelujen käytön valtaväestön ulottuville kotitalousvähennyksen avulla. Verohelpotusten ohella kotitalouspalvelujen työllistävä vaikutus on edistänyt niiden käytön hyväksyttävyyttä. Yleistymisen myötä palvelut arkipäiväistyvät ja ovat menettämässä luksusluonnettaan.

Kotitalouspalvelujen markkinointi on painottunut ”arjen sujumiseen” ja markkinoinnissa on korostunut palvelujen tavallisuus ja arkipäiväisyys. ”Tavallisuuden” rinnalle on tullut myös luksuksen markkinointia siten, että yksityiset yritykset ovat tehneet ylellisyydestä myyntivaltin. Arjen ”tavallisten” palvelujen ohella markkinoidaan erityisiä luksussopimuksia, jossa asiakkaan kanssa suunnitellaan viikko-ohjelma kotitöiden tekemiseksi.

Luksusta on palvelujen tilapäinen käyttö ja kallis hinta

Luksuspalvelut jäsentyvät usealla tavalla. Erilaiset elämäntilanteet ja kokemukset arjen ”pyörittämisestä” ja palvelujen aiemmasta käytöstä vaikuttavat luksuksen määräytymiseen. *Palvelujen vähäinen tai tilapäinen käyttö* kuvaa yllisyysspalvelua. Nuorten näkökulmasta lähes kaikki palvelut ovat luksusta, koska palveluja ei juuri käytetä ulkona ruokailua lukuun ottamatta. Nuorten mielestä palvelujen käytön lisääntyminen muuttaa palvelut arkipäiväisiksi. Nuorten mukaan kymmenen vuoden päästä ”joka toisella ihmisellä on siivooja kotona ja vastaavaa”. Tämä riippuu kuitenkin taloudellisesta tilanteesta. Lisääntyneet yt-neuvottelut ja lomautukset estävät esimerkiksi siivouspalvelujen kysynnän kasvun. Siivouspalveluja pidetään ”hyvätuloisten herkkuna”. Nuorten mielestä ”normaalitoiminen ihminen, jos sillä on huono palkka, ei osta niitä palveluita”.

Lapsiperheiden luksusta ovat juhlapalvelut, kuten ristiäisten järjestäminen tai rippijuhlien järjestäminen ostopalveluna. Tilapäinen ostopalvelu poikkeaa arkisista rutiineista ja toimintatavoista. Tilapäisestä yllisyydestä käy edelleen tarjoilija, joka tulee kotiin laittamaan aterian ja hoitaa tarjoilun. Sitä vastoin kotona jatkuvasti olevaa palvelijaa ei voida ajatella. Tilapäisyyden näkökulmasta myös ajoittainen siivouspalvelu tai muu kotitalouspalvelu ovat yllisyyttä lapsiperheissä.

Luksusta luonnehtii myös *kallis hinta*. Nuorten mielestä kampaajakin on luksusta, koska se on ”hirveän kallista”. Vastaavasti lapsiperheissä arvellaan räätälipalvelujen jäävän luksukseksi, koska ne ovat kalliita. Toisaalta kampaajaa ei pidetä yllisyytenä, koska siellä on pakko käydä joskus.

Mukavuus ja helppous ovat luksusta

Luksukseen liittyvät myös mukavuus ja helppous tyyliin ”simat ja tippaleivät valmiina kotiin”. Mukavuutta ja helppoutta on myös muiden *palvelujen tulo kotiin*, esimerkiksi kampaajan tuleminen kotiin laittamaan omat tai lasten hiukset. Luksusta on myös ruokakaupassa oleva luottohenkilö, joka valitsee sopivan kypsät tomaatit ja muut tavarat kotiin kuljetettaviksi. Myös tyyli-, meikki- ja pukeutumis-

suunnittelija kuuluvat naisten luksusvalikoimaan, samoin kuin kotiin tuleva sisustussuunnittelija. Palvelujen tuleminen kotiin luonnehtii erityisesti lapsiperheiden vanhempien näkemyksiä. Vastakkaisiakin näkemyksiä on. Joissakin lapsiperheissä on ylellisyyttä päästä pois lapsikatraan keskeltä kampaajalle ja saada hetkeksi omaa aikaa. Kotoa pois halutaan myös muista syistä:

”Mä en kyllä haluais tommosia palveluja kotiin. Mun mielestä on kiva lähteä tonne ihmisten ilmoille. Mä mökkiytyisin sinne täysin jos kaikki tulis sinne vaan mua varten; munhan sosiaaliset kontaktit ois siinä.

*Mutta se sisustussuunnittelija niin se olis se luksus ja vielä pystyis to-
teuttamaan sen.”* (LAPSIPERHEET)

Miesten mielestä myös auton huoltoon liittyvät palvelut ovat luksusta, esimerkiksi auton imurointi öljynvaihdon yhteydessä. Myös auton noutaminen huoltoon, sijaisauton tuominen ja huolletun auton palauttaminen asiakkaalle takaisin ovat ”miehistä luksusta”.

Hemmottelupalvelut olisivat todellista luksusta

Varsinaista luksusta ovat kuitenkin itsensä hemmotteluun liittyvät palvelut, kuten kasvohoito, hieronta ja kaikenlainen omaan ulkonäköön ja hyvinvointiin panostaminen. Myös nämä palvelut halutaan mieluiten kotiin. Hemmottelupalveluja toivovat erityisesti lapsiperheiden äidit ja ylipäänsä naiset.

”Ja jos mie ostaisin jotain luksusta, niin mie ostaisin sitä että kerta viikkoon joku kävis miun tukkaa laittamassa ja tekemässä jonkun kasvo- ja jalkahoidon ja tämmöset. Että mulla olis sellaista säännöllistä hellittelyä, miun ei tarvis lähteä mihinkään, se hoitais minut.” (PARISKUNNAT)

Hemmottelupalveluihin liitetään myös henkilökohtainen kuntovalmentaja samoin kuin manikyyri ja pedikyyri. Hemmottelupalveluille on tyypillistä, että ne kohdistuivat itseen, eivätkä kotiin tai asuntoon.

”Hieronta ja tällaiset säännöllisemmät, että enemmän tämmöistä hemmottelua kuin ihan niitä kotitaloustöitä. Se olis sitä luksusta.” (LAPSIPERHEET)

Luksuspalvelut herättävät ristiriitaisia tunteita

Luksuspalvelujen valikoima on laaja ja siihen sisältyy myös itse tekemistä. Ylellisyytenä pidetään kotiin tulevia *viihdytyspalveluja*. Ohjelmapalvelut esimerkiksi lasten juhliin ovat luksusta, koska ”lapsia ei tarvitse viedä mäkkärille”. Ylellisyyttä on kuoron palkkaaminen viihdyttämään esimerkiksi 50-vuotispäivänä. Joillekin *itse tekeminen* on luksusta, koska se ei ole jokapäiväistä, samoin kuin *mielihyvän tuottaminen* itselle ja muille.

Luksuspalvelua löytyy myös kodin raha-asioiden hoitoon. Pankeissa yleistyvät *henkilökohtaiset pankkineuvojat* mainitaan luksuspalveluna. Henkilökohtaiset pankkineuvojat herättävät ristiriitaisia tunteita. Yhtäältä palvelua kiitellään myönteisenä kokemuksena, jonka avulla ”avautui uusi sfääri” asiakkaan tajuttua pitäneensä rahojaan ”tyhmällä tilillä”. Tämä olisi aiheuttanut ajan myötä taloudellisia tappioita. Toisaalta henkilökohtainen pankkineuvoja on hyvin vastenmielinen palvelu. Palvelu tuntuu samalta kuin ”tyrkytettäisiin uutta äitiä”. Kielteisiä tuntemuksia lisää henkilökohtaiseen pankkineuvontaan liittyvä pankin omien tuotteiden myynti. Myyntiin suhtaudutaan kriittisesti ja se herättää epäilyksiä neuvonnan objektiivisuudesta.

Kuluttajat pitävät luksuksena paljolti henkilökohtaista hyvinvointia edistäviä palveluja. Luksus on ikään kuin yksilöllisellä alueella eikä niinkään kotitaloutta koskevaa. Perheelliset korostavat kuitenkin muita useammin koko perhettä tai muita perheenjäseniä koskevia palveluja, jolloin voidaan puhua ”henkilökohtaisesta” ja ”perhekoh- taisesta” luksuksesta.

Henkilökohtaisten ja kotitalouskohtaisten luksuspalvelujen jäsentyminen

Henkilökohtainen	Kotitalouskohtainen
<ul style="list-style-type: none">• ”Hemmottelupalvelut”<ul style="list-style-type: none">- hieronta, kasvohoito, manikyyni, pedikyyni- henkilökohtainen kuntovalmentaja• Tyyli-, meikki- ja pukeutumissuunnittelija• Henkilökohtainen pankkineuvoja	<ul style="list-style-type: none">• Juhla- ja pitopalvelut• Ohjelmapalvelut• Sisustussuunnittelupalvelut• Kotiin tulevat kampaajapalvelut koko perheelle• Auton huoltoon liittyvät palvelut

Vaikka ihmiset haaveilevat luksuksesta, he suhtautuvat siihen osittain ristiriitaisin tuntein. Olipa ylellisyys kauneudenhoitoa, kampaajalla käyntiä tai valmiiden ruokien hankkimista, omatunto saattaa soimata. Tällöin luksus kuuluu helposti ”salassa pidettäviin asioihin”, joista ei kerrota työpaikalla.

”Ehkä se on vähän tämmöinen huono perinne meillä tämä, että kaiken palvelun, meetkö sä kampaajalle tai meetkö sä mihinkään, niin se on aina niin kuin liikaa ja luksusta meidän protestanttis-puritaaniseen perinteseen.” (PARISKUNNAT)

Arvojen ja normien muuttumisen myötä perinteestä opitaan vähitellen pois ”tälleen niin kuin nyt ollaan sillä tiellä”.

Kotitalouspalvelujen yleistyminen edistää niiden arkipäiväistymistä ja himmentää samalla palvelujen ylellisyysluonnetta. Ihmisten olosuhteista ja elämäntilanteista riippuen tavallisetkin kotitalouspalvelut saattavat pysyä luksuksena, ainakin tilapäisesti tai harvoin käytettyinä. Samalla luksus on siirtymässä entistä enemmän henkilökohtaisen, yksilöllisen mielihyvän tuottamisen puolelle.

ITSE TEKEMISESTÄ ULKOISTAMISEN URALLE

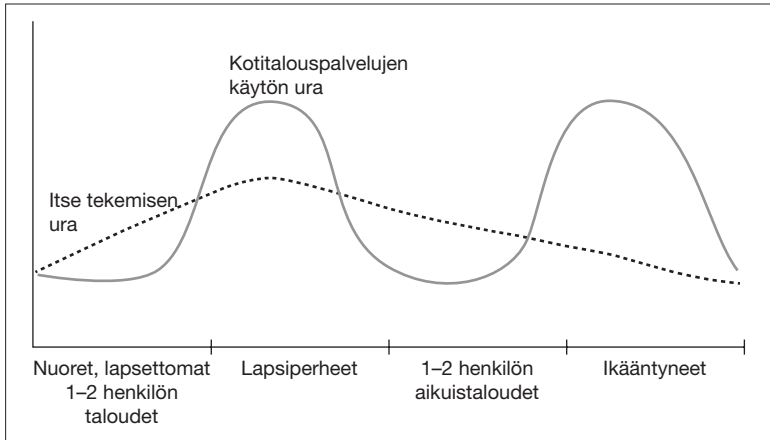
Kotitalouksien arjen organisoituminen on dynaaminen prosessi. Elinvaiheiden ja elämäntilanteiden vaihtelusta johtuen kotitalouksien sisäisellä työnjaolla ja vastaavasti kodin ulkopuolisten palvelujen käytöllä on erilainen asema eri talouksissa. Ääripäänä ja samalla valtavirtana on kotitöiden hoitaminen pääasiallisesti oman talouden voimin, jolloin dynamiikka liittyy talouden sisäiseen työnjakoon. Kotitöiden ulkoistaminen on tällöin varsin satunnaista. Useissa kotimaisissa ja kansainvälisissä tutkimuksissa kotitöitä eri tavoin ulkoistaneiden talouksien prosenttiosuudet ovat jääneet suhteellisen mataliksi vaihdellen kymmenestä prosentista kahteenkymmeneen.

Arjen organisoitumisen ja palvelujen käytön taustalla voidaan nähdä niin sanottu *elinvaihemalli* (kuvio 9).

Malli havainnollistaa kotitalouspalvelujen käytön tarvetta eri elinvaiheissa ja vastaavasti kotitöiden itse tekemisen intensiteettiä. Ulkopuolisten palvelujen käytön huippukohtat ovat lapsiperhevaiheessa ja vanhustalousvaiheessa. Vastaavasti kotitöiden itse tekemisellä on lakipisteensä lapsiperhevaiheessa, jonka jälkeen kotitöiden tekeminen vähenee siirryttäessä ikääntyneiden talouksiin.

Nuoret, yksin asuvat ja pariskunnat hoitavat kodin ja kotityöt pääasiallisesti itse. Nuorten ja yksin asuvien talouksissa itse teke-

Kuvio 9. Kotitalouspalvelujen käytön elinvaihemalli.



minen perustuu siihen, ettei palvelujen käyttöön ole varsinaista tarvetta. Asunnot ovat suhteellisen pieniä, kotityöt voidaan järjestää joustavasti ja apua on usein saatavissa tutuilta tai vanhemmilta. Nuorten kohdalla voidaan ajatella, että ”kodin tekeminen” on osa itsenäistymisprosessia ja myös näytön paikka niin sukulaisille kuin tuttavillekin. Lapsiperhevaiheessa ulkoistamisen tarve kasvaa erityisesti työn ja perheen yhteensovittamisongelmien ja arkielämän jatkuvan kiireistymisen vuoksi. Kotitalouspalvelujen käytöllä ostetaan myös ”kotitöistä vapaata yhdessäoloa” perheen kanssa.

Palvelujen tarve vähenee jälleen niin sanotussa tyhjän pesän vaiheessa lasten kasvettua ja lähdettyä. Työelämän jättäneillä on aikaa ja jopa halua tehdä kotitöitä, koska niitä voidaan tehdä kiireettömästi. Kiireetön tekeminen on mieluisaa. Ulkoistamisen tarve kasvaa uudestaan ikääntyneiden talouksissa erityisesti hoivapalvelujen osalta.

Kotitöiden ulkoistamista koskevat tutkimukset perustuvat poikileikkausaineistoihin. Niinpä jää tutkittavaksi, missä määrin nuoret ja lapsettomat parit siirtyvät ”ulkoistamisen uralle” siirtyessään seuraavaan elämänvaiheeseen. Vastaavasti voidaan pohtia, jatkavatko lapsiperheet ulkoistamista vanhasta tottumuksesta siirtyessään täydestä pesästä tyhjän pesän vaiheeseen. Jatkamista saattaisivat tukea aiemmin esiin tulleet kotitöihin kyllästyminen ja mukavuuden halu.

Itse tekemistä näyttävät vahvistavan elinvaihetekijöiden ohella *yksityisten kotitalouspalvelumarkkinoiden ”nuoruuteen” ja ”kasvukipuihin” liittyvät tekijät* samoin kuin kotitöihin ja *itse tekemiseen liittyvät merkitykset*. Kotitalouspalvelumarkkinat alkoivat kehittyä verovähennyskokeilujen myötä vuosituhaten vaihteessa. Toistaiseksi markkinat ovat nuoret ja suhteellisen pienet, joskin uusia yrityksiä syntyy jatkuvasti varsinkin siivous- ja remonttipalveluihin. Palvelujen tarpeettomuus, kalleus ja toisaalta halu tehdä itse ovat nousseet tärkeimmiksi ulkoistamisen esteiksi. Markkinoilta hankittavien palvelujen on kilpailtava kotitalouksien oman palvelutuotannon kanssa ja osittain myös julkisen sektorin palvelutuotannon kanssa. Itse tekeminen saattaa olla vaivattomampaa kuin sopivien ja luotettavien palvelujen löytäminen. Julkisten palvelujen käyttöä pidetään oikeutettuna, koska niiden saamiseksi on maksettu veroja.

Taustalla on myös monitahoisia asennetekijöitä. Vaikka asenteet ulkopuolisia palveluja kohtaan ovat muuttuneet myönteisiksi ja palvelujen käytöllä on valtiovallan tuki kotitalousvähennyksen muodossa, itse tekemisen eetos elää vahvana. *Luottamus* tai pikemminkin *epäluottamus* markkinoilta saatavia palveluja kohtaan on noussut esiin myös aiemmissa tutkimuksissa (mm. de Ruijter et al. 2003). Luottamus on edelleen palvelujen käytön kynnyksikysymyksiä. Luottamuspula liittyy toisaalta ulkopuolisten tekijöiden *ammattitaitoon* ja toisaalta *yksityisyyden varjeluun* tyyliin ”kotini on linnani”. Tutkimuksen perusteella on vaikea sanoa mitään varmaa estettä tai esteitä kotitaloustöiden ulkoistamiselle tietyissä kuluttajaryhmissä, joskin luottamuskysymykset näyttävät askarruttavan ihmisiä taustasta riippumatta. Kotitalouspalvelujen kalleutta korostavat erityisesti nuoret, lapsiperheet ja ikääntyneet. Sitä vastoin aikuistalouksille hinta ei ole palvelujen käytön este, pikemminkin se, ettei ulkopuolisia palveluja tarvita.

Kotitöiden tekemistä vahvistavat taloudellisten ja omaan vaatimustasoon liittyvien seikkojen ohella myös muut tekijät. Kotityön konkreettisuus ja käden jäljen näkeminen ovat vastapainoa abstraktille tietotyölle. Nähtäväksi jää, missä määrin tietotyön lisääntyminen lisää ”vastapainona” tehtävää konkreettista kotityötä. Itse tekemisellä on myös terapeuttista merkitystä, varsinkin jos tekemisen ajankohta

voidaan valita vapaasti. Halu siirtää perinteitä ja kotityötaitoja lapsille vahvistaa itse tekemistä. Kotityöt käyvät myös hyötyliikunnasta ja ylläpitävät toimintakykyä. Toimintakyvyn ylläpitäminen on tärkeää erityisesti ikääntyneille.

Nykyajan arvoihin ja pyrkimyksiin kuuluvat vapaus ja valinnanmahdollisuudet. Valinnanmahdollisuuksia pidetään vapauden ilmentymänä (ks. Airaksinen 2003, 34). Toisaalta on näyttöä siitä, että mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen olemassaolo voi olla ihmiselle tärkeämpää kuin vaihtoehtojen konkreettinen hyödyntäminen. Näin ollen mahdollisuudet ja edellytykset kotitalouspalvelujen käyttöön eivät johda välttämättä palvelujen ostamiseen. Vastaavasti mahdollisuudet itse tekemiseen voivatkin johtaa palvelujen ostamiseen. Myös työelämän muutokset heijastuvat kotitöiden tekemiseen. Dunderfeltin (2004, 45) mukaan aaltoliikemäisessä työelämässä ollaan menossa hitaampaan tempoon ja pitkäjänteisyyttä korostaviin malleihin. Nykyisen hektisen, työntensiivisen mallin tilalle olisi tulossa rauhallisempia roolimalleja. Mitä vaikutuksia mahdollisilla heikoilla signaaleilla ja niiden tuottamilla muutoksilla on kodin arjen organisointiin, jää tulevien tutkimuksien selvittäväksi.

Miten kotitaloudet siirtyvät ulkoistamisen uralle? Edellä mainitun elinvaihemallin ohella kotitöiden ulkoistamiseen voidaan nähdä muitakin polkuja. Tulevaisuudessa vahvistuva polku on *lapsuudessa opitun mallin siirtäminen* omaan talouteen. Itse tekemisen mallien tavoin kotitöiden ulkoistamisen malli siirtyy kodin perintönä. Osa kuluttajista on jo tottunut lapsuudenkodissaan ulkopuolisten palvelujen käyttöön. Saman mallin noudattaminen omassa kodissa on luontevaa. Mikäli kotitalouspalvelujen käyttö laajenee nykyisellä vauhdilla, entistä useampi lapsi tottuu niihin ja siirtää palvelujen käytön mallin omaan kotiinsa.

Vastaavasti oman tai perheenjäsenen toimintakyvyn heikkeneminen sairauden, vammautumisen tai jonkun muun seikan vuoksi pakottaa käyttämään palveluja. Myös muunlaiset elämäntilanteen muutokset, muun muassa perheen kasvaminen, suurempi asunto tai vaikkapa ansiotyöajan piteneminen saattaisivat johtaa palvelujen käyttöön. Palvelujen käyttöä edistäisi myös taloudellisen tilanteen kohentuminen. Luotettavan *tekijän* löytäminen, palvelujen selkeä

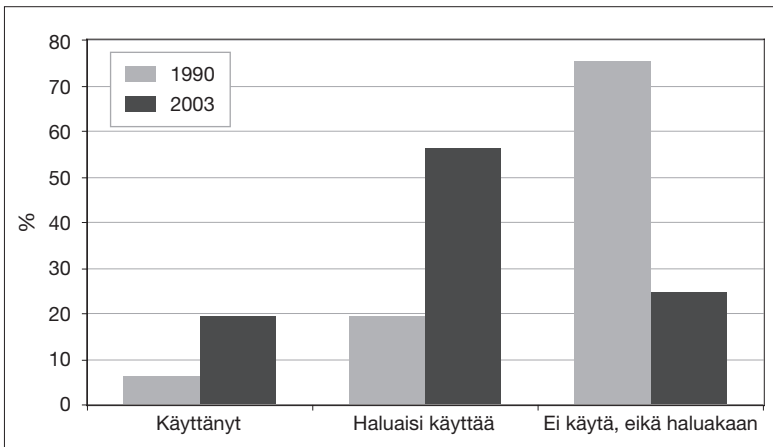
halpeneminen tai erityistä ammattitaitoa vaativa tehtävä, kuten esimerkiksi remontti, saattaisi johtaa kotitalouspalvelujen ostoon.

Kuluttajien keskuudessa on runsaasti piilevää kysyntäpotentiaalia. Tämä ilmenee ihmisten tulevaisuuteen kohdistuvissa pohdintoissa tyyliin ”ehkä tulen joskus käyttämään”. Pohdintojen muuttuminen konkreettiseksi palvelujen käytöksi riippuu kuluttajien tarpeiden ja tilannekohtaisten valintapäätösten ohella myös kotitalouspalvelumarkkinoiden kehittymisestä kuluttajalähtöisemmiksi.

KOTITALOUSPALVELUJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN

Kotitalouspalvelumarkkinoiden kehittäminen kuluttajalähtöisiksi edellyttää monen seikan huomioon ottamista. Tärkein seikka lienee saavutettu: markkinoiden kehittymiseen ja laajenemiseen olennaisesti vaikuttava asenneilmasto on muuttunut palvelujen ostolle vuosi vuodelta suosiollisemmaksi. Tähän ovat vaikuttaneet sekä median harjoittama asennemuokkaus että julkisen vallan konkreettinen tuki kotitalousvähennyksen veroetuutena. Asenteiden muutos ei merkitse

Kuvio 10. Kotisiivouspalvelujen käyttö vuosina 1990 ja 2003 (% talouksista).



kaikkien kotitöiden siirtymistä markkinoille. Palvelut, jotka ovat institutionalisoituneet, muuttuvat nopeasti ”normaaliksi” osaksi arkea. Niitä, kuten esimerkiksi subjektiiviseen oikeuteen perustuvaa lasten päivähoitoa ja työpaikkaruokailua ei enää ajatella kotona tuotetun päivähoitopalvelun tai ruoanlaittopalvelun vaihtoehtoina. Vasta lakiin perustuvan hoidon ulkopuolella oleva lastenhoito tai ravintolassa ruokaileminen työajan ulkopuolella katsotaan kotityön ulkoistamiseksi. Tulevaisuus näyttää, muuttuvatko siivouspalvelut tai vanhusten hoivapalvelut ”normaaliksi” osaksi arkea. Viitteitä tähän antavat muutokset suhtautumisessa siivouspalvelujen käyttöön (kuvio 10). 1990-luvun taitteessa siivouspalveluja käytettiin varsin vähän. Myös kiinnostus siivouspalveluihin oli laimeaa (Aalto 1996, 12).

Kuluneiden viidentoista vuoden aikana siivouspalvelujen käyttö on kasvanut. Palveluiden käyttöön suhtaudutaan aiempaa myönteisemmin. Pilottikyselyn perusteella lähes 20 prosenttia vastaajista oli käyttänyt siivouspalveluja joko vuonna 2003 tai aiemmin. Lisäksi vastaajista yli puolet oli halukas teettämään kotisiivouksen ulkopuolisella. Nykyisin vain joka neljäs ei halua siivouspalveluja. Aiemmin suurin osa kuluttajista oli haluttomia käyttämään siivouspalveluja.

Kotitalouspalvelujen käytön kulmakivenä on luottamus sekä palveluyrityksiin että palvelutyöntekijöihin. Markkinoiden haasteena on markkinointiviestintään panostaminen, erityisesti luottamusta herättävän markkinoinnin kehittäminen. Yritykset voisivat tehdä yhteistyötä muun muassa maakunnallisten TE-keskusten kanssa. Luottamus kulminoituu pitkälti työntekijän ammattitaitoon ja kodin yksityisyyden kunnioittamiseen. Ammatillinen koulutus on tällöin avainasemassa. Koulutuksen painoarvoa lisää se, että palvelutehtävissä toimii tulevaisuudessa entistä enemmän eri kieli- ja kulttuuriympäristöistä tulevia maahanmuuttajia. Luottamusta lisäisi myös mahdollisuus vertailla yrityksiä. Yritysten vertailua varten tulisi kehittää arviointityökaluja, esimerkiksi sertifiointia tai laatuluokitusta. Vertailumahdollisuus vähentää epäonnistuneita ostoja, mikä on ratkaisevan tärkeää ensimmäisissä kokeiluissa. Hyvät kokemukset kannustavat ostamaan palveluja vastaisuudessakin. ”Hämäräfirmojen” pääsy markkinoille pitäisi estää kaikin mahdollisin keinoin.

Tiedonsaanti palveluista ja sopivien palvelufirmojen löytäminen on osoittautunut hankalaksi. Oma ongelmansa on saada samanaikaisesti tarvittavia *erilaisia* palveluja. Aktiiviset, nettiympäristöön tottuneet kuluttajat löytävät tarvitsemansa tiedot, mutta tiedonsaannin edistämiseksi ja kysynnän kasvattamiseksi luotettavaa markkinointia tulisi lisätä. Monikanavamalli ja erilaiset tiedottamisen yhdistelmät ovat sopivia jatkossakin. Koska markkinoille tulee uusia ”nettisukupolvia”, Internetin osuutta markkinointikanavana tulisi lisätä. Toisaalta perinteisiäkin kanavia tarvitaan. Eri elämänvaiheissa ja elämäntilanteissa oleville talouksille tulisi kehittää ”täsmätiedottamista ja -markkinointia”. Tarvetta on myös kotitalouksille tarjottavien palvelujen markkinointikeskusten kehittämiseen. (ks. esimerkiksi mopake-hanke, www.tts.fi).

Palvelujen markkinoinnin edistämisen näkökulmasta voidaan edelleen kysyä, mistä löytyvät kotitalouspalvelumarkkinoiden ”Pirkka”-tuotteet, luottamusta herättävät brändit? Etelä-Suomen lääninhallituksen alueella toimiva Elias-nettitori on onnistunut herättämään luottamusta, mutta se ei ole yleisesti tiedossa. Luottamusta herättäviä brändejä on myös kansalaisjärjestöjen palveluvalikoimissa. Kotitalouspalvelujen ”brändäämisessä” tarvittaneen monialaista yhteistyötä kuluttajien, yrittäjien ja markkinoinnin ammattilaisten kesken. Luottamuksen ohella myönteiseen yrityskuvaan kuuluvat myös viestit työntekijöiden koulutuksesta ja arvostavasta kohtelusta.

Kotitalousvähennys on synnyttänyt runsaasti julkista keskustelua. Kotitalousvähennyksen merkitys palvelujen kysynnän kasvulle on kiistaton, ja vähennyksen toivotaan säilyvän vähintään nykyisen kaltaisena. Mikäli verovähennysoikeuden laajeneminen omien vanhempien ja appivanhempien talouksiin saa lain voiman vuoden 2005 alusta alkaen, palvelujen kysyntä kasvaa entisestään. Jatkossa on tarpeen pohtia myös sitä, pitäisikö vähennyksen olla sekä talous- että henkilökohtainen ja minkä palvelujen tulisi kuulua verovähennysoikeuden piiriin. Tulisiko nykyisestä omassa kodissa tai kesäasunnolla tehtävästä kotitalous-, hoiva- ja hoitotyöstä sekä asunnon ja vapaa-ajan asunnon kunnossapito- tai peruskorjaustyöstä saatavaa verovähennystä laajentaa esimerkiksi tietotekniikka-, digi- ynnä muista palveluista aiheutuviin kustannuksiin. Vaikka markkinapalvelujen

kysyntä painottunee jatkossakin siivous- ja remonttipalveluihin, tietotekninen kehitys laajentaa väistämättä kotitalouspalvelujen sisältöä samoin kuin palvelujen kysyntää ja tarjontaa. Kansalaisten oma osaaaminen tuskin pysyy nykyisen high-tech-kehityksen perässä.

Kotitalouspalvelujen käytön monimutkaisuus ”paperisotineen” herättää paljon kritiikkiä. Kotitalouksien toimintaa työnantajana pitäisi helpottaa, erityisesti sen vaatimaa paperityön määrää. Maksujen ja vakuutusten suorittaminen määräaikoina eri organisaatioille on erityisen hankalaa. Pelkoa herättää se, että virheen tekemisestä joutuu verottajan hampaisiin. Ideaalitilanteessa kaikki maksut olisi mahdollista maksaa yhteen paikkaan yhdellä kerralla ja maksettava summa määräytyisi jonkin yksinkertaisen prosenttiluvun mukaan. Byrokrazia ei ole ongelma vain kuluttajille. Myös pienet palvelufirmat kärsivät ”paperisodasta” ja ”numerosodasta”, jotka vievät kohtuuttomasti aikaa. Tilaa ja tarvetta olisi business-to-business-tyyppisille taloushallintopalveluille, joiden avulla firmat voivat minimoida paperi- ja numerotyötään ja keskittyä varsinaisiin palvelutehtäviin.

Palvelujen teknologisoituminen on väistämätön kehityssuunta, samoin kuin tietotekniikan kehitys sinänsä. Laajakaistan ja digitalisoitumisen eteneminen lisää osaamisalueelle erikoistuneiden yritysten ja yrittäjien tarvetta. Vaikka julkinen sektori ajaa digitalisoitumista, se tuskin huolehtii tarvittavien tietotekniikkapalvelujen järjestämisestä kansalaisille. Monialaiset, innovatiiviset tietotekniikkapalveluyritykset ovat välttämättömiä julkisen tarjonnan täydentäjinä ja aukko-kohtien paikkaajina. Vaikka palvelut teknologisoituvat, inhimillistä panosta halutaan erityisesti ikääntyneiden hoivapalveluissa. Varsinaisena haasteena tulevat olemaan teknologian ja inhimillisen panoksen erilaiset innovatiiviset yhdistelmät erityisesti hoivasektorilla. Markkinarakoa olisi myös ”ihmiskontaktipalveluille”, ”kiireettömän ajan ja seurapidon myymiselle” esimerkiksi kotiin tai laitokseen sidotuille ikääntyneille. Uusille innovatiivisille teknologian ja palvelun yhdistäville tuotteille tulee olemaan kysyntää paitsi ikääntymiskehityksen vuoksi, myös vientituotteina.

Välittömät kehittämishaasteet kotitalouspalvelujärjestelmän toimijoille voidaan tiivistää seuraavasti:

<p>Yksityinen sektori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • yritysten laatuluokituksen kehittäminen • luottamusta herättävän markkinointiviestinnän kehittäminen • innovatiivisten palvelukonseptien kehittäminen • palvelujen ostamisen helpottaminen • palvelujen markkinointikeskuskonseptien kehittäminen • palvelujen hinta/laatusuhteen vertailun helpottaminen • työntekijöiden koulutukseen ja arvostavaan kohteluun panostaminen
<p>Julkinen sektori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kotitalousvähennyksen säilyttäminen vähintään nykyisellään • kotitalouksien työnantajaroolin yksinkertaistaminen • palvelusetelin käytön edistäminen • omaishoitajuuden tukeminen lakisääteisesti
<p>Kotitaloudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tilaajaosaamisen kehittäminen
<p>Maahanmuutto- ja koulutuspolitiikka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • maahanmuuttajien kielenopetuksen edistäminen • työllistymismahdollisuuksien edistäminen (myös osa-aikaiset työsuhteet) • monialaisten ammatillisten valmiuksien edistäminen koulutuksella

TUTKIMUS- JA TILASTOINTITARPEITA

Kotitalouspalvelumarkkinat muuttuvat jatkuvasti. Nykytilanteen perusteella voidaan päätellä melko varmasti, että yritykset kasvattavat osuuttaan ja niiden kysyntä kanavoituu jatkossakin pitkälti julkisen sektorin kautta. Uusia yrityksiä syntyy ja osa yrityksistä lopettaa toimintansa. Kotitalouspalvelumarkkinat kansainvälistyvät ja kansainväliset palveluyritykset ovat ottamassa entistä enemmän jalansijaa Suomessa.

Käsillä oleva tutkimus toi esiin laadullisia jäsennyksiä kotitalouspalvelujen ulkoistamisen esteistä ja edellytyksistä. Laadullisten näkemysten yleisyydestä valtaväestön keskuudessa ei voida vetää johtopäätöksiä. Edelleen voidaan kysyä, lisäksi verovähennysoikeuden todennäköinen laajeneminen palvelujen kysyntää. Laajeneeko palvelujen käyttäjäkunta siten, että palvelujen käytön piiriin tulee uusia sosioekonomisia ryhmiä nykyisten suhteellisten hyvätuloisten käyttäjien rinnalle? Käyttääkö noin puolet kaikista kotitalouksista ostopalveluja, kuten paneelikyselyn tulosten perusteella voitaisiin

päätellä? Väestöpohjainen tutkimus kotitalouspalvelujen käytön esteistä ja edellytyksistä on tarpeen ja perusteltua tehdä loppuvuodesta 2005. Samalla saadaan mukaan verovähennysoikeuden laajenemisen vaikutukset. Jatkossa väestöpohjainen tutkimus on perusteltua toistaa määrävuosin. Palvelujen käytön seurantaan tulisi kehittää seurantainstrumentti esimerkiksi tilastokeskuksen kulutustutkimuksen yhteyteen.

Kotitalouspalvelumarkkinoiden laajenemisen yhteydessä ajankohtaiseksi tutkimuskohteeksi tulee markkinoiden toimivuus kuluttajien näkökulmasta. Edelleen on tarpeen tutkia kotitalouspalvelujen laatua, kuluttajien laatuodotuksia ja kuluttajien laatuodotusten toteutumista sekä kehittää laatuindikaattoreita ja laadun seurantamittareita.

Kotitalouspalveluihin liittyy myös määrittelyongelmia. Eri hallinnonaloilla, sosiaalilainsäädännössä ja verotuksessa kotitalouspalveluilla on lakiin perustuvat määritelmänsä ja sisältönsä. Käsillä olevassa tutkimuksessa lähdettiin liikkeelle ”perinteisestä” kotitalouspalvelun käsitteestä. Kotitalouspalveluilla ymmärrettiin ateria-, siivous-, pyykinpesu-, hoiva- ja remonttipalveluja ja niihin sisältyviä hankinta-, asiointi- ja organisointitehtäviä. Tutkimuksen kuluessa käsite sai laajempia merkityksiä. Tulevaisuuden palvelujen ja luksuspalvelujen yhteydessä nousi esiin useita palveluja, jotka eivät kuulu esimerkiksi verovähennysoikeuden piiriin. Yhteiskunnallisen kehityksen myötä niin kotityö kuin kotitalouspalvelutkin saavat uusia sisältöjä ja merkityksiä. Jatkuvaa tutkimusta ja seurantaan tarvitaan käsitteen sisällön muutoksista toisaalta eri hallinnonalojen yhteiskuntapoliittisten toimien pohjana ja toisaalta kotitalouspalvelujen määräytymisestä ihmisten mielissä.

Kodin arki on monitahoinen kokonaisuus, johon kuuluu varsinaisen kotitaloustyön ohella raha-asioiden hoitoa, vakuutuspalvelujen käyttöä ja tulevaisuudessa entistä enemmän sähköistä asioiden hoitoa. Tutkimuksessa nousi esiin muun muassa henkilökohtaisen pankkineuvojan tarve, joskin luksuspalveluna. Entä muut mahdolliset yksityistalouden riskienhallinnan konsultit? Jatkotutkimuksissa on tarpeen tarkastella nykyistä laajemmin kodin talouden kenttää

ja arvioida eri osa-alueisiin liittyviä kotityön sisältöjä ja vastaavia palvelutarpeita.

Kotitalouspalvelujen tilastointia tulee kehittää. Tällä hetkellä tilastointi toimii lähinnä julkisten palvelujen osalta. Mahdollinen vaihtoehto olisi tilastoinnin kehittäminen edellä mainitun tilastokeskuksen kulutustutkimuksen yhteydessä. Myös verottajalla on käytössään hyvä tietoa kotitalouspalvelujen verovähennyksistä. Tällä hetkellä verottaja ei luokittele vähennyksiä palvelukohtaisesti, vaikka se saa varsin yksityiskohtaiset tiedot vähennyksen anojilta. Myös verottajan kautta saataville yksityiskohtaisemmille tiedoille on tarvetta. Tietoja tarvitaan etenkin palvelujen käytön seurantaan ja tarjonnan kehittämiseen. Tilastotietoja kotitalouspalvelujen käytöstä tarvitaan edelleen työllisyysennusteiden tarkentamiseen.

LÄHTEET

- Aalto K. (1996). *Kotisiivous – osa arjen hallintaa*. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 4/1996.
- Aalto K. (2003). *Kuka pesee Suomen pyykit? Tekstiilienhoito kotitalouksissa ja tekstiilien-hoitopalvelut*. Kuluttajatutkimuskeskus. Julkaisuja 11/2003.
- Aalto K., Varjonen J. (2004.) *Hoituuko kaksi lasta samalla kuin yksi? Kotityöaika eri-kokoisissa perheissä*. Käsikirjoitus. (Tulossa: Pääkkönen, Hannu (toim.): Perheiden ajankäyttö. Tilastokeskus. Helsinki 2005.)
- Airaksinen T. (2003.) *Tekniikan suuret kertomukset. Filosofinen raportti*. Otava. Keuruu.
- Bittman M., Meagher G., Matheson G. (1998). *The changing boundary between home and market. Australian trends in outsourcing domestic labour*. Sydney NSW, Social Policy Research Centre.
- Bittman M., Rice J. M., Wajcman J. (2003). *Appliances and their impact: the ownership of domestic technology and time spent on household work*. Social Policy Research Centre, Sydney.
- Cancedda A. (2001). *Employment in household services*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Dublin
- Capra F (1976). *The Tao of physics*. Glasgow.
- Dulk L. den (2000). *Work-family arrangements in organisations*. Rotterdam, Netherlands Organisation of Scientific Research: 15.
- Ehrenreich B. (2002). *Nickel and Dimed. Uncover in Low-wage USA*. Granta Books: London.
- Ehrenreich B., Hochschild A. R. eds. (2003). *Global Woman, Nannies, Maids and Sex Workers in the New Economy*. Granta Books, London.
- Erhvervsfremme Styrelsen (1999). *Forbruget og forbrugerne af HjemmeService*. Erhvervsfremme Styrelsen, Erhvervsministeriet, Danmark.
- European Commission, Eurostat (2004). *How Europeans spend their time. Everyday life on women and men*. Pocketbooks. Population and social conditions.
- Florida R. (2002). *The rise of the creative class*. Basic Books: New York
- Haverinen L, Martikainen M. (2004) *Rakas lapsi -ei!: kodin kasvattava vuorovaikutus*. Helsingin yliopisto. Kotitalous- ja käsityötieteiden laitoksen julkaisuja.
- Härkki T., Rajas A. (2000). *Vapaa-ajan palveluista arjenpalveluihin. Kotityöpalvelun vuosituhat – näkökulmia kehittämiseen*. Helsingin Yliopisto. Taloustieteenlaitos. Selvityksiä nro 9. Kuluttajaekonomia
- Härkki T. (2002). ELIAS - Etelä-Suomen kotityöpalvelumallin kehittäminen. Ikääntyneiden itsenäistä suoriutumista tukevan teknologian arviointi *käyttäjänäkökulmasta*. Turvahälytysjärjestelmät. Tulevaisuusvaliokunta. Teknologian arviointeja 7. Eduskunnan kanslian julkaisu 4/2001.

-
- Ironmonger D. (1997). *National Accounts of Household Productive Activities*. Time-Use, Non-Market Work, and Family Well-being. A Conference Co-sponsored by the Bureau of Labour Statistics and the MacArthur Network on the Family and the Economy. BLS, Washington, D.C.
- Jensen R. (1999). *The dream society. How the coming shift from information to imagination will transform your business*. McGraw-Hill: New York.
- Kangas A.-M. (2003). *Ikääntymisen ja teknologian kesytyksen vuoropuhelu*. Diskursi-analyttinen tutkimus ikääntymisen ja teknologian merkityksistä. Tampereen yliopiston Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Sosiaalipsykologian pro gradu -tutkielma.
- Kanniainen V. (2002). *Puhtia hyvinvointiyhteiskunnan purjeisiin*, EVA:Yliopistopaino.
- Kauhanen A.-L., Lyytinen J. (2003). *Parasta ennen 01 01 2015. Tulevaisuuden tekijät – Suomi 2015. Suomen tulevaisuuden menestystekijät ja haasteet*. Suomi 2015 -ohjelman 7. kurssin loppuraportti Helsinki : Sitra. www.sitra.fi/suomi2015, 2003
- Kauppinen S., Niskanen T. (2003). Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja 274. Saarijärvi.
- Ketokivi K. (2004). *Pidentynyt nuoruus ja perheen perustaminen. Individualistisen elämänorientaation jäljillä*. Sosiologia 41 (2) 94–107.
- Kivimäki R., Otonkorpi-Lehtoranta K. (2003). *Pomot ja perheet. Työelämä ja perheiden hyvinvointi*. Sitran julkaisuja 260. Helsinki.
- Koistinen M. (2003a). *Arjen helpotusta vai turhaa ylellisyyttä – työssäkäyvien äitien ajatuksia kotitaloustyön teettämisestä*. Helsingin yliopisto Maat. metsät. tiedekunta. Taloustieteen laitos. Kuluttajaekonomian pro gradu -työ.
- Koistinen P. (2003b). *Hoivan arvoitus*. Vastapaino. Tampere.
- Kähkönen, L. (2001). *Kilpailuttamisen kustannusvaikutukset*. Helsingin kaupungin tietokeskus. Tutkimuksia 2001:5
- Lee Y.-S., Schneider B., Waite L. J. (2003). *Children and housework: some unanswered questions*. Sociological Studies of Children and Youth. 9: 105–125.
- Lippe T. van der, Tjidsen K., De Ruijter E. (2004) *Outsourcing of Domestic Tasks and Time-saving Effects*. Journal of Family Issues. March 2004. VO: 25 NO: 2: 216–240(25).
- Livingstone D.W. (2003). *Hidden dimensions of work and learning: the significance of unpaid work and informal learning in global capitalism*. Journal of Workplace Learning 15(7/8): 359–367.
- Lutz H. (2001) *.Die neue Dienstmädchenfrage im Zeitalter der Globalisierung. Gesellschaftliche Perspektiven – Wissenschaft – Globalisierung*. M. Fechter. Essen, Jahrbuch d. Hessischen Gesellschaft für Demokratie und Ökologie 2001.: 114–135.
- Mannermaa M. (2004). *Heikoista signaaleista vahva tulevaisuus*. WSOY. 249 p.
- Niemi I., Pääkkönen H. (2001). *Ajankäytön muutokset 1990-luvulla*. Tilastokeskus. Nordic Information Society Statistics 2002. The Finns and the Information Society. www.stat.fi
- Nurmela J., Heinonen R., Ollila P., Virtanen V. (2000). *Matkapuhelin ja tietokone suomalaisessa arjessa*. Suomalaiset ja tietoyhteiskunta -tutkimushanke, vaihe II raportti1. Tilastokeskuksen katsauksia 2002/2.

- Osaava, avautuva ja uudistuva Suomi. Suomi maailmantaloudessa –selvityksen loppuraportti. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 19/ 2004.
- Ours J. van (1991). *Self-service activities and formal or informal market services*. Applied Economics 23: 505–515.
- Paajanen P. (2002). *Saako haikara tulla käymään? Suomalaisten lastenhankinnan ihanteet ja todellisuus*. Perhebarometri. Väestöntutkimuslaitos E 14/2002. Väestöliitto. Helsinki.
- Pantzar M. (2000). *Tulevaisuuden koti. Arjen tarpeita keksimässä*. Otava. Keuruu.
- Patton M. Q. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Second edition. Newbury Park: Sage Publications, Inc.
- Peippo A.-M. (2002.) *Kotityöpalvelu kotitalouden ja kotityöpalveluyrittäjän kohtaamiskenttänä*. Koti- ja käsityötieteiden laitos. Helsinki, Helsingin yliopisto.
- Pietilä H. (2000). *Ihmisen talouden koko kuva: kotitalous – viljelytalous – teollinen talous*. In: Naisten talouskirja. Ed by T Väinö, 126–157. Helsinki: Gaudeamus.
- Pulkkinen L. (2004). *Koti on kasvun paikka*. Tiedepoliittika 29 (2) 7–16.
- Repo P. (2004). *Laiskan omaksujan ylistys*. Tiedepoliittika 29 (3) 9–14.
- Rouvinen P., Ylä-Anttila P. (2004). *Palveluyrittäjyys*. Etlan Keskusteluaiheen nro 913 julkistaminen 11.5.2004. ETLA. Power point –esitys.
- Ruijter E. de (2004). *Trends in the outsourcing of domestic work and childcare in the Netherlands. Compositional or behavioral change?* Acta Sociologica. 47(3): 219–234.
- Ruijter E. de, Lippe T. van der, Raub W. (2003). *Trust problems in household outsourcing*. Rationality and Society, 15 (4) 473–507.
- Salmi M., Lammi-Taskula J. (toim.) (2004). *Puhelin, mummo vai joustava työaika? Työn ja perheen yhdistämisen arkea*. Stakesin julkaisuja.
- Schäfer D. (2004). *Unbezahlte Arbeit und Bruttoinlandsprodukt 1992 und 2001. Neuberechnung des Haushalts-Satellitensystems*. Statistisches Bundesamt. Wirtschaft und Statistik 9/2004: 960–978
- Sosiaaliturvan suunta 2003*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2003:6. Helsinki.
- Spitze G.(1999). *Getting Help With Housework. Household resources and Social Networks*. Journal of Family Issues 20(6): 724–745.
- Sundström G., Johansson L., Hassing L. B. (2002). *The Shifting Balance of Long-Term Care in Sweden*. The Gerontologist vol. 42 (3) 350–355.
- Timonen P. (2002). *Pyykillä. Arkinen järkeily ja ympäristövastuullisuus valinnoissa*. Kuluttajatutkimuskeskus. Kirjoja. Keuruu.
- Tornstam L. (2003). *Gerotranscendence from young old age to old old age*. Online publication from The Social Gerontology Group. Uppsala. URL:<http://www.soc.uu.se/publications/fulltext/gtransoldold.pdf>
- Tossavainen M.-M. ja Iso-Aho M. (2003). *Yhteistyöllä hyvinvointia ja laadukkaita palveluja*. Palvelutyönantajat.
- Tsupari P., Virén M. (1996). *Työllistämiskynnyksen hinta*. Turku, Turun yliopisto, Taloustieteen laitos.
- Tuorila H. (2001). *Lapsiperheet ja ikääntyneet palvelujen käyttäjinä*. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 6/2001.
- Tuorila H. (2004). *Yli 50-vuotiaat Internet-palvelujen käyttäjinä*. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 2/2004.

-
- Vältäkunnallinen omaishoidon uudistaminen (2004). Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistio 2004:3.
- Varjonen J. (2004). *Outsourcing domestic services*. Paper presented in the 20th IFHE World Congress, Aug 1–7, 2004, Kyoto Japan.
- Warner-Smith P., Brown P. (2004). *Managing work-life tensions in dual-earner families in Australia*. Paper. International Annual Time Use Research Conference Time Use: What's new in methodology and application fields? Rome, 27–29 October 2004.
- Yeung A. B. (2002). *Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – ihanteita vai todellisuutta?* Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.

Lehdistö- ja Internet-lähteet

- Aamulehti 17.3.2004. *Kodit ostavat siivousapua yli sadalla miljoonalla ja Kotitalousvähennyksen suosio kasvaa jättiaskelin*. Toimittajat Santtu Palm ja Tiina Rajamäki.
- Bildung und Beruf, 22.6.2002. *Qualifizierte Frauen aus Osteuropa verdingen sich im Westen als Billigkräfte*. Süddeutsche Zeitung GmbH, München Jegliche Veröffentlichung exklusiv über www.diz-muenchen.de AO14.252.391 V2.05.
- Bildung und Beruf, 22.6.2002. *Perle, Köchin, Bügelfee*. Süddeutsche Zeitung GmbH, München Jegliche Veröffentlichung exklusiv über www.diz-muenchen.de AO14.252.393 V2.05.
- Dunderfelt T. (2004). *Työelämän muuttuvat roolit*. Haastattelu. Anna 45. 4.11.2004.
- Elderathome 2001–2004 Työtehoseura. Projekti. www.tts.fi/elderathome.
- ELIAS-nettitori. www.elias.tts.fi.
- Finfood uutiset 11.11.2004. *Britannian HoReCa-sektorilla mahdollisuuksia ulkomaisille tuotteille*. (Kemp A: Puolet ruokarahasta käytetään kodin ulkopuolella syömiseen vuonna 2010).
- Flanagan C. (2004). *How serfdom Saved the Women's Movement*. Atlantic Monthly Wednesday, March 10, 2004. <http://www.theatlantic.com/issues/2004/03/flanagan.htm>
- Helsingin Sanomat 22.10.2003. *Perheet ostavat kotityötä verotuella kolmanneksen aiempaa enemmän*. Toimittaja Riikka Talli.
- Helsingin Sanomat 22.1.2004. *Pimeän kotiavun rintama piti puolensa Saksassa. Veroton siivous ei olisikaan rikos*. Toimittaja Jukka Luoma.
- Helsingin Sanomat 7.3.2004. *Ruotsi hyväksyy pimeän työvoiman*. Toimittaja Terhi Width.
- Helsingin Sanomat 8.11.2004. *Kotitalousvähennys suosii eniten remontin teettäjiä* (pääkirjoitus).
- Kauppalehti 2.11.2004. *Pimeää työtä*. Kolumni. Auli Mauno.

LIITE 1. KOTITALOUDEN PERUSTEHTÄVÄT

Liitetaulukko 1. Kotitalouden perustehtävät

Perustehtävät				
	Asuminen ja asunnon kunnossapito	Ravitseminen	Vaateus ja sen huolto	Hoiva
	<ul style="list-style-type: none"> Asunnon hankinta ja sisustus Siivous ja kunnossapito Puutarhan ja pihnan hoito Remontit ja peruskorjaus 	<ul style="list-style-type: none"> Atrioiden ja välipalojen valmistus Leipominen, säilöminen Ruoka-ainesten kasvataminen, keräily 	<ul style="list-style-type: none"> Vaatteiden valmistus Vaatteiden pesu ja siitys Korjaus ja muu huolto 	<ul style="list-style-type: none"> Lasten hoito Apua tarvitsevien aikuisten hoito
Perustehtäviin liittyvät				
Ostosten teko	<ul style="list-style-type: none"> Asumiseen liittyvät hankinnat, mm. remontointiin, ylläpitoon ja siivoukseen liittyvät hankinnat 	<ul style="list-style-type: none"> Ruoka-ostokset Ruuan valmistuksessa tarvittavat laitteet ja välineet 	<ul style="list-style-type: none"> Vaatteiden hankinta, valmistukseen ja huoltoon tarvittavat materiaalit ja välineet Jalkineiden hankinta 	<ul style="list-style-type: none"> Lasten hoitoon liittyvät tarvikkeet Apua tarvitsevien aikuisten hoitoon liittyvät tarvikkeet
Matkat ja kuljettaminen, kulkuvälineiden huolto	<ul style="list-style-type: none"> Asunnon hankintaan ja ylläpitoon liittyvät matkat 	<ul style="list-style-type: none"> Ravinnon hankintaan liittyvät matkat, esimerkiksi ostoksille, ravintolaan. 		<ul style="list-style-type: none"> Lasten kuljettaminen hoitoon, harrastuksiin, jne. Apua tarvitsevien aikuisten kuljettaminen: terveydenhoito-, asiointi-, ym. matkat
Toiminnan suunnittelu ja organisointi, asiointi.	Asiointi, raha-asioiden hoito, järjestely, organisointi, delegointi. Koskevat kaikkia tehtäväalueita			

LIITE 2. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS, MENETELMÄT JA AINEISTO

Tutkimuskirjallisuuteen perustuva taustatutkimus ja aineiston keruu

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa tutustuttiin kotitalouspalveluja ja kotitöiden ulkoistamista käsittelevään kirjallisuuteen. Kirjallisuuden pohjalta kotitöiden ulkoistamista ja kotitalouspalveluja käsitellään johdannossa sekä luvuissa 2 ja 3.

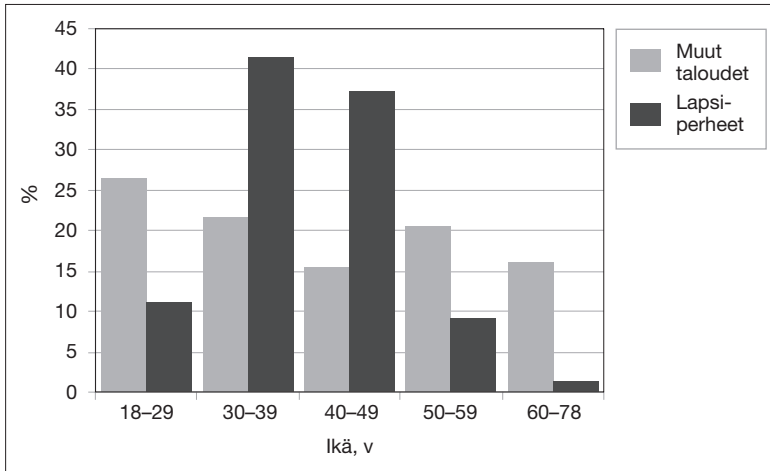
Tutkimus toteutettiin pääosin laadullisena tutkimuksena ja tutkimusaineisto kerättiin ryhmäkeskustelujen avulla. Ryhmäkeskustelijat rekrytoitiin Kuluttajatutkimuskeskuksen kuluttajapaneelista. Kuluttajapaneelissa on noin 1 150 vapaaehtoisesti, henkilökohtaisen kiinnostuksen perusteella mukaan tullutta kuluttajaa (ks. paneelista tarkemmin liitteessä 3). Panelistit ovat yleisesti kiinnostuneita kuluttajiin ja kulutuskysymyksiin liittyvistä asioista. Ryhmäkeskustelujen taustaksi tehtiin kysely kotitalouspalvelujen käytöstä ja siihen suhtautumisesta. Kyselyn yhteydessä tiedusteltiin panelistien halukkuutta osallistua ryhmäkeskusteluihin keväällä 2004.

Kysely kotitalouspalvelujen käytöstä

Kotitalouspalvelujen nykykäyttöä selvitettiin lähettämällä kyselylomake kaikille kuluttajapaneelisteille (liite 4. Pilottikyselyn lomake). Kyselyssä tiedusteltiin paitsi vuonna 2003 käytetyistä kotitalouspalveluista myös sitä aiemmasta kotitalouspalvelujen käytöstä. Palvelut oli jaoteltu toimintopohjaisesti kotitalouksien ydintehtävien mukaisiin palveluihin. Lisäksi kyselyssä tiedusteltiin sitä, kuka tai minkä tahon edustaja on kotitalouspalvelun tuottanut eli tehnyt kotitaloudelle kotityötä. Niin ikään tiedusteltiin avoimella kysymyksellä kotitalouspalvelujen käyttökokemuksista sekä tärkeimpiä syitä, jollei kotitalouspalveluja ollut toistaiseksi käytetty.

Panelisteista valtaosa (83 %, n=955) vastasi kyselyyn. Kyselyyn vastanneista 33 prosenttia oli lapsiperheitä. Lähes 60 prosentissa niistä nuorin lapsi oli alle 7-vuotias ja joka viidennessä nuorin oli alle 2-vuotias. Vastaa-ajista naisia oli 73 prosenttia ja miehiä 27 prosenttia. Vastaajien ikäjakauma lapsiperheissä ja muissa kotitalouksissa ilmenee kuviosta 11. Noin puolet vastaajista ilmoittautui halukkaiksi osallistumaan ryhmäkeskusteluun.

Kuvio 11. Vastaaajien ikäjakauma.



Ryhmäkeskustelut arjen sujumisesta ja kotitalouspalveluista

Laadullinen tutkimus oli luonteva valinta, koska kotitalouspalvelujen ulkoistamista on tutkittu toistaiseksi varsin vähän. Laadullisen tutkimuksen avulla saadaan strukturoituja lomaketutkimuksia paremmin esiin kuluttajien omia näkemyksiä ja perusteluja tutkittavasta ilmiöstä.

Menetelmänä ryhmäkeskustelu soveltuu hyvin uusien asioiden ja ilmiöiden tutkimiseen varsinkin silloin, kun tutkitaan ihmisten kokemuksia, mielipiteitä ja toiveita. Menetelmä antaa mahdollisuuden keskustella annetuista teemoista omien näkemysten ja arkkokemusten pohjalta. Ryhmäkeskustelu on varsin joustava, koska siinä voidaan välittömästi täsmentää tai tarkentaa esitettyjä näkemyksiä. Keskustelijat voivat myös itse määrittellä keskusteluteemojen tärkeyden omalta kannaltaan ja sen, millaisin puhetavoin ja painotuksin teemoista puhutaan. Ryhmäkeskusteluissa saattaa lisäksi nousta esiin sellaisia näkemyksiä ja perusteluja, mitä tutkija ei tule kysyneeksi tai oivaltaneeksi. Keskusteluissa esiin nousevat erilaiset, ristiriitaisetkin näkemykset ja kokemukset aktivoivat keskustelijoita tuomaan rohkeasti esiin omia mielipiteitään. Parhaimmillaan ryhmäkeskustelu on keskustelijoiden vilkasta ajatustenvaihtoa, jossa tutkijalla on lähinnä ohjaajan rooli (esimerkiksi Patiton 1990, ks. myös Timonen 2002).

Kyselyn alustavia tuloksia hyödynnettiin keskustelurungon valmistelussa ryhmäkeskusteluja varten. Laadittu keskustelurunko muodostui neljästä pääteemasta: (1) arjen sujuminen yleensä ja kotitöiden tekeminen, (2) kotitalouspalvelujen hankkiminen kodin ulkopuolelta, (3) kotitöiden itse tekemiseen liittyvät merkitykset ja (4) kotitalouspalvelujen käyttöön ja

tuottamiseen liittyvät tulevaisuudennäkymät. Kunkin teeman yhteydessä keskusteltiin siihen liittyvistä yksityiskohtaisemmista kysymyksenasetteluista, jotka ilmenevät liitteenä 5 olevasta keskustelurungosta. Ryhmäkeskusteluille tyypilliseen tapaan teemat hioutuivat keskustelujen kuluessa ja saivat erilaisia painotuksia myös ryhmän koostumuksesta riippuen.

Käsillä olevassa tutkimuksessa kotitöillä ja kotitalouspalveluilla tarkoitetaan samoja asioita. Kotitöistä puhutaan, kun työt tehdään itse. Jos joku ulkopuolinen tulee tekemään työt, puhutaan kotitalouspalveluiden ostamisesta. Toisaalta palvelu voidaan ostaa myös kodin ulkopuolella, esimerkiksi silloin, kun mennään ulos syömään tai viedään auto renkaiden vaihtoon huoltoasemalle tai pyykki pesulaan.

Ryhmäkeskusteluja järjestettiin kaikkiaan 12. Ryhmiä koottaessa otettiin huomioon panelistien ikä, sukupuoli, kotitaloustyyppi (lapsiperhe, parit ja yksin asuvat) ja palvelujen aiempi käyttö. Kaksi keskustelua keskittyi erityisesti hoivapalveluihin 59–72-vuotiaiden ryhmissä. Muissa keskusteluissa tarkasteltiin kaikkia kotitalouspalveluja, niiden käyttöä, käyttökokemuksia ja talouksien palvelutarpeita. Pääkaupunkiseudun panelistien kanssa järjestettiin 8 ryhmäkeskustelua ja Tampereella ja Jyväskylässä kummassakin kaksi keskustelua. Keskusteluihin osallistui yhteensä 64 kuluttajanelistia, joista naisia oli 49 ja miehiä 15. Ryhmien koot vaihtelivat kolmesta henkilöstä kahdeksaan henkilöön.

Neljä panelisteista oli iältään 26–32-vuotiaita. Heistä yksi edusti pariskuntataloutta, toiset olivat yksinasuvia. Nuorista kolme kuului alempien toimihenkilöiden ryhmään ja yksi työntekijöihin. Nuoret eivät olleet käyttäneet varsinaisia ulkopuolisia kotitalouspalveluja. Lapsiperheiden ryhmään kuului 24 panelistia. Heidän ikänsä vaihteli 28 vuodesta 51 vuoteen. Panelisteista runsaat puolet kuului ammattiasemaltaan ylempien toimihenkilöiden ryhmään. Edelleen runsaat puolet lapsiperheistä ilmoitti käyttäneensä kodin ulkopuolisia palveluja. Aikuistalouksien ryhmässä oli 11 yhden hengen taloutta ja 12 kahden hengen pariskuntataloutta. Lähes puolet talouksista kuului sosioekonomiselta asemaltaan ylempien toimihenkilöiden ryhmään. Runsaat puolet talouksista oli ilmoituksensa mukaan käyttänyt ulkopuolisia palveluja. Ikääntyneiden ryhmässä kuusi panelistia oli yhden henkilön taloudesta ja vastaavasti seitsemän panelistia edusti pariskuntia. Valtaosa ryhmässä oli eläkeläisiä. Puolet panelisteista oli käyttänyt ulkopuolisia palveluja joko oman talouden tarpeisiin tai muualla asuvien omaisten tarpeisiin.

Ryhmäkeskustelut kestivät puolestatoista tunnista kahteen tuntiin. Keskustelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Keskustelut analysoitiin siten, että panelistien esiin nostamat näkemykset ja näkemyksille annetut merkitykset saatiin esiin. Näkemyksiä ja merkityksiä etsittiin, kunnes aineisto alkoi kylläntyä. Analyysiä ja tulkintaa on tehty myös taloustyypeittäin siten, että on saatu esiin eri kuluttajaryhmien tyypillisiä jäsennyksiä ja merkityksenantoja. Analyysiä ja tulkintaa on havainnollistettu liittämällä tekstiin panelistien alkuperäisiä sitaatteja.

LIITE 3. KULUTTAJATUTKIMUSKESKUKSEN KULUTTAJAPANEELI

Kuluttajapaneeli on Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimusaineistojen keuruun apuväline. Se on henkilörekisteri, joka käsittää noin 1 000 henkilön nimi- ja yhteystiedot. Nimi ja yhteystietojen lisäksi rekisteriin on tallennettu henkilöiden taustatietoja, kuten sukupuoli, ikä, ammatti, sosioekonominen asema, koulutus, perhemuoto, lasten iät, asuinkunta, asumismuoto sekä auton että Internetin käyttömahdollisuus.

Erityisesti Kuluttajapaneelin on katsottu soveltuvan kvalitatiivisilla menetelmillä tapahtuvaan aineistonkeruuseen, jolloin tietoa kerätään muun muassa yksilöhaastatteluin ja ryhmäkeskusteluin. Paneelin avulla voidaan myös toteuttaa aistinvaraisia arviointeja sekä tuote- ja palveluarviointeja. Paneeli soveltuu niin ikään pienimuotoisten kyselyaineistojen keruuseen tutkimuksiin, joissa ei edellytetä tilastollista edustavuutta tai jotka ovat luonteeltaan esitutkimustyyppisiä.

Kvalitatiivisista menetelmistä etenkin ryhmäkeskustelussa oleellista on, että keskusteluun osallistuvat henkilöt asuvat kohtuullisen lähellä toisiaan. Tästä syystä paneelin maantieteellisessä rakenteessa on päädytty kuuteen kuntaryppäeseen eli aluepaneeliin. Kuluttajapaneeliin kuuluvat henkilöt asuvat eri puolilla Suomea, aluepaneelisiin kuuluvissa kunnissa. Aluepaneelija valittaessa on myös otettu huomioon Kuluttajatutkimuskeskuksen käytössä olevat paikkatietoaineistot. Paikkatietoaineistojen ja aluepaneelien yhteneväisyydellä on pyritty saamaan tiedollista synergiaetua aineistojen keruuseen.

Kuluttajapaneelin jäsenet rekrytoidaan lehti-ilmoitusten avulla. Ilmoituksia on ollut muun muassa ilmaisjakelulehdissä sekä muutamissa päivälehdissä. Jäsenten hankinnassa ei tehdä karsintaa, vaan kaikki paneeliin halukkaat otetaan mukaan. Kuluttajapaneeliin kuuluvat henkilöt ovat vapaaehtoisesti paneeliin ilmoittautuneita ja he ovat keskimääräistä kiinnostuneempia kuluttajakysymyksistä. Tältä osin he poikkeavat jonkin verran keskivertokuluttajasta, mikä pitää ottaa huomioon tarkasteltaessa paneelin avulla tuotettua aineistoa. Paneelijäsenille suunnattujen kyselyjen vastausprosentti on korkea ja vastausten laatu on hyvä. Lisäksi paneelijäsenet ovat valmiita osallistumaan vaativiinkin aineistojen keruuprosesseihin.

Liitetaulukko 2. Aluepaneelit.

Alueet	Aluepaneelin jäsenien lukumäärä	Alueen muut kunnat
Helsinki ja 10 ympäristökuntaa	yhteensä 601, Helsingissä 319 muissa kunnissa 282	Espoo, Järvenpää, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Nurmijärvi, Sipoo, Tuusula, Vantaa, Vihti
Joensuu ja 4 ympäristökuntaa	yhteensä 48, Joensuussa 35 muissa kunnissa 13	Kiihtelysvaara, Kontiolahti, Liperi, Pyhäselkä
Jyväskylä ja 4 ympäristökuntaa	yhteensä 87, Jyväskylässä 61 muissa kunnissa 26	Jyväskylän mlk, Korpilahti, Muurame, Toivakka
Oulu ja 7 ympäristökuntaa	yhteensä 87, Oulussa 67 muissa kunnissa 20	Haukipudas, Kempele, Kiiminki, Muhos, Oulunsalo, Tyrnävä, Ylikiminki
Tampere ja 5 ympäristökuntaa	yhteensä 178, Tampereella 134 muissa kunnissa 44	Kangasala, Lempäälä, Nokia, Pirkkala, Ylöjärvi
Turku ja 9 ympäristökuntaa	yhteensä 137, Turussa 103 muissa kunnissa 34	Kaarina, Lieto, Naantali, Paimio, Parainen, Piikkiö, Raisio, Rusko, Vahto

Liitetaulukko 3. Kuluttajaneelin rakenne (tilanne 2004).

N = 1139		Tilastokeskuksen aineistot	
	Kuluttajaneeli		Koko väestö 2003 lopussa
Sukupuoli	n	%	%
Mies	333	29	49
Nainen	806	71	51
Ikä			
20 – 29	212	19	17
30 – 39	346	30	18
40 – 49	267	23	20
50 – 59	186	16	21
60 – 69	107	9	13
70 –	21	2	10

Koulutus	(Korkein tutkinto)		(Suoritetut tutkinnot, 2002)
	Korkeakoulututkinto	388	34
Opisto/amm.korkeakoulut.	428	37	20
Ylioppilas	131	12	36
Ammattikoulu	113	10	52
Kansa-/keski-/peruskoulu	78	7	61
Tieto puuttuu	1	(huom. yht. 188)	
Ammattiasema			Väestö sosioekonomisen aseman mukaan, 2000
Johtavassa asemassa	27	3	3
Ylempi toimihenkilö	338	31	22
Alempi toimihenkilö	254	23	39
Maatalousyrittäjä	1	0,1	2
Muu yrittäjä	32	3	12
Työntekijä	140	13	44
Eläkeläinen	118	11	22
Opiskelija	133	12	7
Muu	45	4	11
Työtön	49	4	9 (Työttömyysaste, 2003)
Perhemuoto	Kotitaloustyyppi, 2000*		
Yhden hengen talous	310	27	38
Avio-/avopari ilman lapsia	363	32	29
Avio-/avopari + alle 18 v. lapsi(a)	335	29	21
Yksinhuoltaja + alle 18 v. lapsi(a)	47	4	3
(1-2 huoltajaa + aikuinen lapsi(a)	59	(5)	...
Muu talous	24+59	2+5	7
Asumismuoto	Asuntokunnat talotyypin mukaan, 2002		
Omakotitalo	220	19	40
Pari- tai rivitalo	242	21	14
Kerrostalo	676	59	43
Tieto puuttuu	/Muu	1	2

HUOM! Luokitukset kuluttajaneelissa ja Tilastokeskuksen tilastoissa eivät ole täysin yhteneväiset, joten vertailu on vain suuntaa antava

* Tilastokeskus, Kulutustutkimus

LIITE 4. PILOTTIKYSELYN LOMAKE
(KULUTTAJATUTKIMUSKESKUS)

Kysely kotipalvelujen käytöstä

1. Mihin kotitaloustöihin ja miten usein taloudessanne on käytetty ulkopuolista apua vuonna 2003? Merkitkää käytön useus tai ympyröikää aiempaa käyttöänne tai käyttöhalukkuuttanne parhaiten kuvaava numero.

	Ulkopuolista apua käytetty vuonna 2003 (noin kertaa/vuosi)	Viime vuonna ei käytetty, aiemmin on käytetty	Ei ole käytetty toistaiseksi, mutta haluttaisiin käyttää	Ei ole käytetty koskaan, eikä edes haluttaisi käyttää	Kyseinen kotitaloustyö ei esiinny taloudessa
Lastenhoito		2	3	4	5
Ruoanlaitto tai ateriapalvelu		2	3	4	5
Siivous		2	3	4	5
Pyykinpesu tai muu tekstiilien huolto		2	3	4	5
Vanhuksen tai sairaan hoito		2	3	4	5
Ostokset tai asiointi		2	3	4	5
Korjaus-, kunnostus- tai rakennustyö		2	3	4	5
Piha- tai lumi/ puutarhatyöt		2	3	4	5
Joku muu kotitaloustyö, mikä?		2	3	4	5

2. Kuka tai minkä tahon edustaja teki taloudessanne kotitaloustöitä? Ympyröikää kunkin kotitaloustyön kohdalta niiden kaikkien vaihtoehtojen numerot, joita on käytetty.

(Jos ei ole teetetty mitään kotityötä ulkopuolisilla, siirtykää kysymykseen 4.)

Kuka tai minkä ulkopuolisen tahon edustaja teki taloudessanne kotitaloustöitä?	1) sukulainen/tuttava 2) muu yksityishenkilö 3) yksityinen yritys 4) kunnan palvelu 5) vapaaehtoisjärjestö	Tähän voi tarkentaa, mitä yksittäisiä tehtäviä on teetetty.
Lastenhoito	1 2 3 4 5	
Ruuanlaitto tai ateriapalvelu	1 2 3 4 5	
Siivous	1 2 3 4 5	
Pyykinpesu tai muu tekstiilien huolto	1 2 3 4 5	
Vanhuksen tai sairaan hoito	1 2 3 4 5	
Ostokset tai asiointi	1 2 3 4 5	
Korjaus-, kunnostus- tai rakennustyö	1 2 3 4 5	
Piha- tai lumi/puutarhatyöt	1 2 3 4 5	
Joku muu kotitaloustyö, mikä?	1 2 3 4 5	

3. Millaisia kokemuksia kotipalvelun käytöstä on taloudessanne?

4. Jos ei ole teetetty kotitaloustöitä ulkopuolisilla, onko siihen jokin erityinen syy?

Ympyröikää seuraavista 3 tärkeintä syytä.

1. Ei ole ollut tarvetta, koska _____
 2. Ei tiedetä, mistä löytäisi luotettavan tekijän
 3. Avun hankkiminen ja käyttäminen on liian vaivalloista
 4. Ei ole saatavilla
 5. On huonoja kokemuksia ulkopuolisen avun käyttämisestä
 6. Halutaan tehdä itse
 7. Halutaan lasten oppivan kotitöiden tekemistä
 8. Ulkopuolinen apu on liian kallista
 9. Ei haluta vierasta ihmistä kotiin
 10. Jokin muu syy, mikä? _____
-

5. Jos olosuhteet jollain tavoin muuttuisivat, missä tilanteessa taloustenne ehkä teettäisi ulkopuolisella kotitaloustöitä ja mitä tuolloin teetetäisiin?

LIITE 5. RYHMÄHAASTATTELUJEN TEEMAT

Yleiskeskustelu siitä, miten kotityöt hoituvat arjessa, joka tuntuu sujuvan hyvin

Miten kuvaatte perheenne arjen sujumista ja kotitalouspalvelujen tai kotitöiden osuutta siinä? Miten löytyy hyvä tasapaino työn, kotiasioiden ja vapaa-ajan välillä? Miten teillä ”hommat hoituu”, käytättekö palveluja, tietoteknologiaa ym. apuna?

Kotitalouspalvelujen hankkiminen kodin ulkopuolelta

Mitkä tehtävät:

- Mitkä kotityöt ovat niitä, jotka mieluummin hankkisitte kodin ulkopuolelta?
- Mitkä kotityöt ovat niitä, jotka on helpointa siirtää ostopalveluksi? (säännölliset tehtävät, kausiluontoiset)
- Mitkä tehtävät ovat sellaisia, joita ette haluaisi ulkoistaa lainkaan tai tekisitte sen vain pakon edessä? Miksi juuri nämä?
- Kenen vastuulla on, että palveluja on saatavilla, valtio, kunta, yksityiset yritykset, työnantajat, kolmas sektori vai onko kotitalouksien itsensä vastuulla esimerkiksi palkata itselleen työntekijöitä?
- Kuka päättää palvelujen hankinnasta?

Millainen työntekijä/yritys?

- Kun palkkaatte apua kotiinne, mitä edellytätte työntekijältä esimerkiksi koulutuksen, kokemuksen, kansallisuuden, luonteenpiirteiden yms. suhteen?
- Oletteko hankkinut yrityksiltä? Millaisia kokemuksia? Mitä edellytätte yritykseltä (iso, pieni, kotimainen, kansainvälinen, lähellä oleva, erikoistunut)?

Hinnat ja rahoitus

- Paljonko olisitte valmis maksamaan palvelusta? Mikä on sopiva tuntihinta erityyppisille palveluille (siivous, babysittaus, sairaan lapsen hoito, pihanhoito, remontit, ruokaostosten kotiinkuljetus, tietoverkkojen asennus/korjaus)?

-
- Onko perheillä varaa maksaa palveluista? (siivous 20–30 euroa/tunti)
 - Mitä mieltä kotitalousvähennyksestä; lisääkö palvelujen käyttöä? Haluaisitteko toimia työnantajana vai hankkia palvelun yrityksestä? Onko paperisota vaivan väärti ja halvempi ratkaisu kuin ostaa yritykseltä?
 - Mitä mieltä palvelusetelistä?
 - Mitä ajattelette harmaista markkinoista? Kasvussa vai vähentymässä kotitalousvähennyksen vuoksi? Hyödyt/haitat/seuraukset taloudelle?

Palveluiden tarjonta

- Onko kotitalouspalveluja tarpeeksi tarjolla? Oletteko saaneet palveluja halutessanne?
- Saako palveluista tarpeeksi tietoa? Mistä itse saanut tietoa? Miten palveluista tulisi tiedottaa?
- Onko joitakin sellaisia palveluja, joita haluaisitte ostaa, mutta joita ei ole tarjolla, esimerkiksi tietoverkkojen puolella?

Itse tekemisen merkitykset, osaaminen

- Mitä merkityksiä itse tekemisellä on, miksi te teette itse kotitöitä?
- Miten näette kotitöiden roolin lasten kasvatuksessa ja sosiaalistamisessa?
- Mistä lapset ja nuoret saavat osaamisen mallit tänä päivänä?
- Mitä taitoja lasten ja nuorten pitäisi oppia? Mitkä seikat estävät tai edistävät näiden tehtävien oppimista?
- Miten yhdessä tekeminen (vai arkielämä) muuttuu, kun palveluja ostetaan ja joku kodin ulkopuolinen henkilö tulee tekemään niitä?
- Uskotteko, että kodin ”arjen ydin” muuttuu tulevaisuudessa esimerkiksi niin, että kodeista tulee viihdekeskuksia?
- Onko tärkeää siirtää perinteitä ja perhene yhteisiä traditioita sukupolvelta toiselle, esimerkiksi vapun viettoon tai joulun viettoon liittyviä perinteitä, ruoat, koristeet, vierailut? Mikä merkitys itse tekemisellä on? Voiko perinne siirtyä ilman yhdessä tekemistä?

Kotitalouspalvelujen tulevaisuus

- Mikä on teknologian rooli ja merkitys tulevaisuudessa? Missä määrin teknologia voi korvata ihmistä?
- Miten näette digi-tv:n muuttavan kotien elämää tulevaisuudessa, tai tuo-ko laajakaista joitakin uusia mahdollisuuksia, joka muuttaisi perheen arkea merkittävästi?
- Mikä on palvelujen tulevaisuus Suomessa; ketkä vastaavat niiden tuottamisesta vaikkapa 10 vuoden kuluttua ja missähän suhteessa (kodit, julkinen sektori, järjestöt, yritykset, työnantajat)?

-
- Ketkä ovat suurimpia kotitalouspalvelujen palvelujen kysyjä 10 vuoden kuluttua?
 - Ketkä tekevät tuolloin ammattimaista palvelutyötä, maahanmuuttajat vai muut?
 - Mikä on sopiva koulutus työn tekijöille?
 - Voiko kotitalouspalveluista tulla suuri työllistäjä?
 - Onko ihmisillä varaa hankkia tulevaisuudessa palveluja ja myös muita palveluja yksityiseltä sektorilta?
 - Tulevatko palvelut osaksi arkipäivää vai ovatko ne luksusta? Mitkä erityisesti?