

Kotitalouspalvelujen käyttö ja kuluttajien odotukset

Kristiina Aalto, Johanna Varjonen ja Johanna Leskinen

Yksityisten kotitalouspalvelujen käyttö on verrattain uusi ilmiö maassamme. Julkinen sektori on halunnut edistää markkinoita työllisyyspoliittisista syistä ja on ottanut käyttöön vuosi vuodelta suosiotaan kasvattaneen verovähennyksen, kotitalousvähennyksen. Tämä on vastannut hyvin kuluttajien toiveeseen saada edullista apua arjen sujuvuuden parantamiseen. Lapsiperheissä se merkitsee helpotusta kiireeseen ja iäkkäillä apua kotona pärjäämiseen. Useimmille palvelujen käyttö on pikemminkin satunnaista kuin säännöllistä. Artikkelissa tarkastellaan kotitalouspalveluihin suhtautumista ja niiden käyttöä erilaisissa kotitalouksissa. Lisäksi tarkastellaan sitä, miten runsaasti palveluja käyttävien näkemykset ja odotukset eroavat palveluja käyttämättömien näkemyksistä. Tämä tuo arvokasta tietoa palvelujen kehittämiseen kuluttajien toiveita vastaavaksi.

Arkielämä organisoituu pitkälti kotityön, ansiotyön ja vapaa-ajan välisten jännitteiden kautta. Monilla alle kouluikäisten vanhemmilla on kiire (mm. Pääkkönen ja Niemi 2002). Aika ei tahdo riittää ansiotyöhön, harrastuksiin ja kotitöihin, vaikka jälkimmäisiä jaettaisiin perheenjäsenten kesken. Pikkulapsiperheissä kotitöilläkin on tarkemmat aikataulut kuin talouksissa, joissa on ainoastaan aikuisia jäseniä. Kotitalouspalvelumarkkinat ovat pikkuhiljaa kehittyneet helpottamaan arjen sujumista. Kynnystä palvelujen käyttöön on madaltanut erityisesti vuonna 2001 voimaan tullut kotitalousvähennys. Se on paitsi tarjonnut kotitalouksille taloudellista helpotusta palveluiden hankkimiseen myös muokannut asenteita myönteisemmäksi palvelujen käyttöä kohtaan. Kotitalouspalvelujen monipuolinen tarjonta lisää valinnan mahdollisuuksia. Kotitöitä ulkoistamalla voidaan ostaa kotitöistä vapaata yhdessäoloa perheen kanssa tai lisää aikaa mieluisille harrastuksille.

Kotitöitä voidaan ulkoistaa myös puhtaista mukavuussyistä, jolloin arjen halutaan sujuvan miellyttävästi ilman pakollisia huolenpitotehtäviä (ks. Gadrey 1992, ref. Sundbo1997).

Palvelutarpeet kasvavat voimakkaasti iän myötä, joskin ikääntyneet ovat tottuneet käyttämään julkisen sektorin kotipalvelua. Kansanterveyslaitoksen tutkimuksen (Sulander ym. 2004) mukaan 65 vuotta täyttäneet käyttävät suhteellisen vähän kotipalveluja, mutta 80 vuotta täyttäneistä ja noin joka viides tarvitsee lisää palveluja. Ikääntyneiden palveluiden käyttöön vaikuttavat olennaisesti muun muassa vanhusten toimintakyvyn ja terveydentilan muutokset. Kodin ulkopuolisten palvelujen kysyntään vaikuttaa merkittävästi myös epävirallisen hoivan saatavuus, toisin sanoen puolison, lasten, omaisten tai naapureiden mahdollisuudet ja halukkuus hoitaa hoivaa tarvitsevia läheisiään. Ikääntyneemmällä kynnyksellä käyttäjä käyttää palveluja on edelleen korkeampi kuin nuoremmilla. Toisin kuin lapsiperheillä, ikääntyneillä kyse ei ole valinnanmahdollisuuksien lisääntymisestä, vaan siitä että palveluja on käytännössä pakko käyttää. Kun oma toimintakyky on heikentynyt, ilman palveluja ei enää voisi asua omassa kodissaan.

Uusien palvelukonseptien kehittäminen on kärsinyt kattavan kuluttajapalautteen puutteesta. Yritykset ovat joutuneet arvailemaan kysynnän todellista laajuutta sekä kuluttajien toiveita ja halukkuutta palvelujen ostamiseen. Tätä puutetta poistaa Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimus, joka tuotti valtakunnallisesti yleistettävää tietoa kuluttajien kotitalouspalveluja koskevista näkemyksistä, käyttökokemuksista ja toiveista (Varjonen, Aalto ja Leskinen 2007). Näitä toiveita yrittäjät voivat hyödyntää kehittäessään palvelutarjontaa. Artikkelimme perustuu edellä mainittuun tutkimukseen ja valottaa erityisesti palvelujen kysyntää, laatutoiveita ja käytön motiiveja erityyppisissä kotitalouksissa.

Tutkimuksen lähtökohdat ja menetelmä

Kotitalouspalveluiden käytöstä on julkisessa keskustelussa puhuttu paljon, joskin keskustelu on pitkälti keskittynyt vain siivouspalveluihin ja remontteihin. Kotitalouspalveluita on runsaasti, mutta käsite on vasta vakiintumassa (Bittman et al 1998, Spitze 1999, Alcón et al. 2002). Tutkimuskirjallisuudessa on käytetty erilaisia nimityksiä ja määrittelyjä (vrt. Ours 1991,

Härkki & Raijas 2000, Ireland & Riccardi 2003, Varjonen, Aalto & Leskinen 2005, Tuovinen 2007). Sen vuoksi tutkimuksessa kiinnitettiin erityistä huomiota kotitalouspalvelu-käsitteen määrittelyyn ja palveluiden ryhmittelyyn tarkoituksenmukaisella tavalla (Varjonen et al. 2007, 4–6, 21–23). Kotitalouspalveluilla tarkoitetaan kotitöitä korvaavia ostopalveluja, joista osa on verottajan määrittelemiä verovähennyskelpoisia palveluita. Verottajan määritelmästä poiketen työn suorituspaikka voi olla muukin kuin koti tai mökki. Tutkimuksen kohteena olivat nimenomaan kotitalouspalvelut, jotka oli ostettu yritykseltä tai itse palkatulta työntekijältä. Tällaisia palveluja identifioidiin 33 kappaletta. Ravintolapalvelut ja lasten päivähoito jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle, koska kyseiset palvelualat ovat muun tutkimuksen ja tilastoinnin piirissä. Tutkimusaineisto hankittiin keväällä 2006 väestöpohjaisella lomakekyselyllä, johon saatiin vastaukset kaikkiaan 2110 kotitaloudelta. Kysely kohdistui vuoden 2005 kotitalouspalvelujen käyttöön.

Tutkimuksessa kysytyt palvelut on esitetty taulukossa 1 ryhmiteltynä päivittäin, ajoittain ja erityistilanteissa tarvittaviin palveluihin. Ryhmittely laadittiin tarkastelun selkiyttämiseksi. Kotitalouspalvelut ryhmiteltiin kolmeen ryhmään sen perusteella, miten keskeisiä ne ovat kotitalouksien toiminnassa. Keskeisimpiä päivittäisiä toimintoja korvaavat palvelut nimettiin kotitalouksien *perustehtävä* palveluiksi. Lähes kaikissa talouksissa esiintyviä, mutta harvoin toistuvia tehtäviä korvaavat palvelut nimettiin *ajoittaisia* kotitöitä korvaaviksi palveluiksi ja muita palveluja kutsutaan *erityistilanteiden* palveluiksi. Taulukossa 1 on myös esitetty palveluita vuonna 2005 ostaneiden kotitalouksien prosenttiosuudet.

Kotitalouspalvelujen käytön yleisyys ja intensiteetti

Kotitalouden perustehtävät toistuvat talouksissa joko päivittäin tai ainakin kuukausittain ja niitä korvataan ostopalveluilla muita palveluryhmiä useammin. Lähes puolet talouksista (46 %) oli käyttänyt jotain kotitalouden perustehtävää korvaavaa palvelua edes kerran. Palveluita käyttäneet ostivat näitä palveluita noin joka kolmas viikko vuoden 2005 aikana. Joka neljäs talous (24 %) oli tilannut valmiin aterian kotiin ja yhtä moni oli pesittänyt vaatteita pesulassa. Yrityksiltä tilattiin valmiita aterioita kotiin ja

Taulukko 1. Kotitalouspalvelujen ryhmittely kotityön toistuvuuden mukaan ja palvelujen käytön yleisyys, %.

Kotitalouden perustehtävä-palvelut	Ajoittaiset palvelut	Erytistilanteiden palvelut
Ateria kotiin (esim. pizzataxi, ateriapalvelu) 24 % Ruoanvalmistusapu* 3 % Vaatteiden pesetys pesulassa ¹ 24 % Liinavaatteiden pesetys pesulassa ¹ 4 % Pyykinpesuapu kotona 3 % Silitysapu kotona 3 Puutarha- tai pihatyöt 9 (12)² % Siivous 8 % Lastenhoito (satunnainen) 4 (8)³ % Lemmikin hoito tai ulkoilutus 4 (8) ⁴ % Vanhuksen tai vammaisen hoiva, ulkoiluapu 2 (8)⁵ % Päivittäistavaroiden kuljetus kotiin 4 % Ostos- tai asiointiapu 3 %	Auton pesu 45 % Kotitalouskoneiden asennus, huolto tai korjaus 31 % Mattojen tai muiden kodin-tekstiilien pesetys pesulassa ¹ 29 % Atk-, digi-TV-, video- ym. laite-tekeminen palvelu 27 % Auton renkaiden vaihto 24 % Polkupyörän korjaus tai huolto 22 % Ompelu- tai tekstiilienkorjaus palvelu 20 % Tavaroiden kuljetus kierrätykseen tai kaatopaikalle 14 % Lämmityslaitteet, rännit ym. kiinteistön huolto 10 (11)² % Ikunanpesu 7 % Pikku korjaukset ja esim. taulujen, lamppujen kiinnitys 4 %	Remontti kotona 14 % Remontti mökillä 5 % Ateria-/pitopalvelu perhejuhliin 12 % Muuttopalvelu 4 % Huonekalujen kokoaminen 3 % Juhla-/ohjelmapalvelut perhejuhliin 3 % Sisustus suunnittelu 2 % Piha- tai puutarha-suunnittelu 2 % Mökkitalokari-palvelu 1 %

* Tummennettuina merkityt palvelut ovat kotitalousvähennykelpoisia, jos ne teetetään maksajan omassa kodissa tai mökillä. Kotitalousvähennyksen voi saada myös omien tai puolison vanhempien tai isovanhempien talouteen ostetuista palveluista.

¹ Pesulaa oli käyttänyt kaikkiaan 38 prosenttia kotitalouksista, kun tarkastellaan yhteensä sekä vaatteiden, liinavaatteiden että mattojen ja muiden kodintekstiilien pestystä. Suluissa oleva luku kertoo yleisyyden omakotitalossa asuvilla², lapsiperheissä³, koiran tai kissan omistavilla⁴ ja yli 65-vuotiaiden talouksissa⁵.

pyykkiä pesettiin pesulassa huomattavasti enemmän kuin palkkaamalla joku kotiin tekemään näitä töitä. Kuten taulukosta 1 voidaan havaita, harvemmat ostivat kotitalousvähennykelpoisia palveluja kuin muita kotitalouspalveluja.

Siivouspalveluja ostaneita oli kahdeksan prosenttia ja heistä yli puolet oli ostanut siivouspalveluja useita kertoja kuukaudessa. Keskimääräistä useampi siivouspalvelujen käyttäjä asui omakotitalossa. Myös tulojen kas-

vaessa siivouspalvelujen käyttö yleistyi. Erilaisia hoivapalveluja oli ostettu suhteellisen vähän. Lapsiperheistä, joissa nuorin on alle 7-vuotias, joka viides (20 %) oli käyttänyt satunnaista lastenhoitoa ja kouluikäisten perheistä lastenhoitoa oli tarvittu noin seitsemässä prosentissa. Suurin osa oli hankkinut lastenhoitoapua vain muutamia kertoja vuodessa. Yli 75-vuotiaiden talouksista hoivapalveluja oli ostanut kahdeksan prosenttia. Heistä lähes joka toinen oli ostanut sitä viikoittain. Koiran tai kissan omistaneista puolestaan kahdeksan prosenttia oli hankkinut lemminkin hoitopalveluja.

Ajoittaisiin kotitöihin palveluja oli ostettu kolmessa neljästä taloudesta, mikä on keskimäärin enemmän kuin perustehtäviin tai erityistilanteisiin. Ajoittaisiin kotitöihin palveluja ostetaan keskimäärin kerran tai pari vuodessa. Näyttää siltä, että useammat taloudet ostavat palveluja ns. perinteisiin miesten töihin kuin naisten töihin. Kaikkien yleisimmin käytetty palvelu oli auton pesu. Autonsa oli pesettänyt lähes joka toinen ja kotitalouskoneiden asennukseen, huoltoon tai korjaukseen joka kolmas oli ostanut palvelua. Lähes joka kolmas oli pesettänyt mattoja tai muita kodintekstiilejä pesulassa ja useampi kuin joka neljäs oli hankkinut atk-, digi-TV- tai muuta laiteteknistä palvelua. Kaikkia edellä mainittuja palveluja oli ostettu useampaan talouteen kuin mitään kotitalouden perustehtäväpalvelua. Kaikki muutkin ajoittaisia kotitöitä korvaavat palvelut olivat verraten suosittuja.

Erityistilanteisiin liittyviä palveluja oli ostanut joka kolmas (31 %) talous, yleensä kerran tai pari kertaa vuodessa. Käytetyin erityistilanteiden palveluista oli remonttipalvelu, jota joka viides (19 %) talous oli ostanut joko kotiin tai mökille. Ateria- tai pitopalvelua oli käyttänyt joka kahdeksas talous (12 %). Muissa erityistilanteissa vain harvat olivat käyttäneet palvelua.

Tarkastelussa mukana olleista 33 palvelusta kotitaloudet olivat ostaneet keskimäärin alle neljää eri palvelua ja ostokertojen keskiarvo vuodessa oli 23. Lähes joka viides talous (18 %) ei ollut ostanut vuoden 2005 aikana mitään kotitalouspalvelua. Suurin osa (yli 70 %) kotitalouksista puolestaan oli ostanut palveluja kerran tai pari kertaa kuukaudessa. Palveluja runsaasti käyttäneitä talouksia, jotka olivat ostaneet palveluja useammin kuin kerran viikossa (yli 60 kertaa vuodessa) oli lähes 10 prosenttia (9,6 %, 203 taloutta). Heitä kutsumme jatkossa *palvelusuuntautuneiksi*.

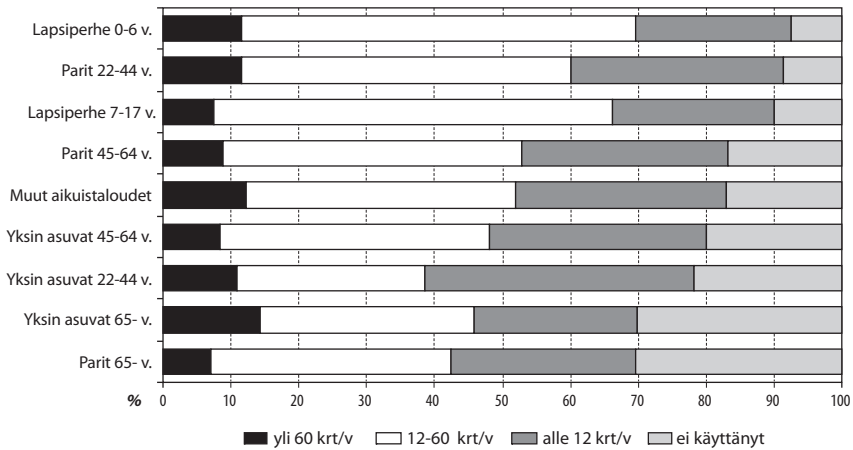
Palvelusuuntautuneet käyttivät kaikkien palvelujen käyttökerroista yli puolet (55 %) ja kotitalouden perustehtäviä korvaavien palvelujen neljästä käyttökerrasta kolme (73 %). Palvelusuuntautuneet käyttivät palveluja keskimäärin 2–3 kertaa viikossa. He käyttivät palveluja myös monipuolisemmin kuin muut eli käyttivät keskimäärin 8–9 eri palvelua.

Palvelujen käyttö painottuu lapsiperheisiin ja ikääntyneiden talouksiin

Kotitalouspalvelujen käytön on todettu vaihtelevan elinvaiheittain (mm. Härkki ja Rajas 2000; Alcon ym. 2002; Varjonen ym. 2005). Tutkimuksemme vastaajat jaettiin iän ja perhetyypin mukaan yhdeksään ryhmään (ks. kuva 1). Elinvaihetarkastelu paljasti, että nuorimmista talouksista, pikkulapsiperheistä, kouluikäisten perheistä ja alle 44-vuotiaista pareista lähes kaikki (yli 90 %) käyttivät palveluja. Niin pikkulapsiperheistä kuin nuorista pareistakin joka kahdeksas (12 %) käytti palveluja runsaasti. Nuorilla pareilla oli lähes yhtä monta kotitalouspalvelujen ostokertaa vanhempiansa tai isovanhempiansa talouteen kuin omaansa, mikä osittain selittää heidän runsasta palvelujen käyttöään. Lisäksi he tilasivat valmiita aterioita kotiin yli kaksi kertaa keskimääräistä useammin ja niin ikään pesettivät vaatteitaan pesulassa keskimääräistä useammin. Kuvasta 1 nähdään, että kahdessa kolmesta lapsiperheestä palveluja ostetaan useita kertoja kuukaudessa. Lisäksi lapsiperheet ja nuoret parit olivat käyttäneet palveluja keskimääräistä monipuolisemmin.

Vanhin ikäluokka jakaantui muita selkeämmin palveluita käyttämättömiin ja palvelusuuntautuneisiin. Erityisesti yksinasuvien yli 65-vuotiaitten talouksissa on keskimääräistä runsaammin (37 %) sekä palveluja käyttämättömiä että palvelusuuntautuneita (14 %). Palvelujen tarve näyttää kasvavan huomattavasti yksinasyillä, kun ikää kertyy lisää. Neljä viidestä yli 75-vuotiaista yksinasyistä käytti palveluja. Iäkkäillä pariskunnilla puolestaan runsaasti palveluja käyttävien osuus enemmän kuin kaksinkertaistuu yli 75-vuotiailla (14 %) verrattuna 65–74-vuotiaisiin (alle 6 %). Palvelutarpeen lisäystä selittää se, että suhteellisen monilla iäkkäillä oli fyysisiä tai muita rajoitteita, jotka vaikeuttivat kotitöiden tekemistä.

Elinvaihetarkastelussa palvelusuuntautuneissa erottui kaksi suurta ryhmää: lapsiperheet ja ikääntyneet, joissa painottuivat edellä mainitut pikku-



**Kuva 1. Palvelujen käyttäjien osuus kotitalouksista elin-
vaiheen ja ostojen useuden mukaan, %.**

lapsiperheet ja yli 75-vuotiaat yksinasuvat. Iäkkäät yksinasuvat miehet käyttävät kotitalouspalveluja runsaammin kuin samanikäiset naiset. Palvelusuuntautuneet erottuivat muista lisäksi ammattiaseman, tulojen ja elin-
vaiheen perusteella. Palvelusuuntautuneissa oli keskimääräistä enemmän johtajia, suurituloisia (yli 80 000 euroa ansaitsevia kotitalouksia) ja kaupungin keskustassa asuvia.

Iäkkäät yksinasuvat palvelusuuntautuneet käyttivät ikäluokkansa kaikkien palvelujen käyttökerroista yli 70 % ja kotitalouden perustehtäviä korvaavista palvelukerroista vielä suuremman osan (yli 80 %). Valtaosa heidän kotitalouspalvelujen ostokerroistaan kohdistui kotitalouden perustehtäviin. Runsas kolmannes palvelukerroista oli ruoanvalmistusapua. Seuraavaksi useimmin on ostettu hoivaa ja pyykinpesuapua. Näihin kolmeen palveluun kohdistui yli puolet iäkkäiden palvelusuuntautuneiden palvelujen ostokerroista. Niin ikään ostos- ja asiointiapua sekä siivous ja silitysapua oli ostettu suhteellisen usein.

Joka neljäs palvelusuuntautunut talous oli lapsiperhe, useammin pikulapsiperhe kuin kouluikäisten perhe. Perheet ostivat useimmin siivousta, keskimäärin kerran kuukaudessa. Niin ikään lapsiperheisiin oli ostettu ruoanvalmistusapua, pyykinpesuapua, päivittäistavaroiden kotiinkuljetusta sekä lastenhoitoa. Palvelusuuntautuneet lapsiperheet olivat hankkineet

apua nimenomaan kotiin, vaikka myös pesulapalveluita tai esimerkiksi pizzataxi-palveluita käytettiin näissä talouksissa noin kolme kertaa useammin kuin lapsiperheissä keskimäärin.

Kuten jo aiemmin todettiin, moni ikääntynyt ei käytä kotitalouspalveluja lainkaan. Elinvaiheen lisäksi palvelujen käyttämättömyyttä selittivät pienet tulot, asuminen haja-asutusalueella, maatalousyrittäjyys ja se, ettei ole työelämässä. Taustalla vaikuttanevat tarjonnan vähyys maaseudun haja-asutusalueella. Työelämän ulkopuolella olevilla puolestaan on muita enemmän aikaa tehdä kotitöitä ja vähemmän varoja palvelujen ostoon.

Palveluille toivotaan laatukriteerejä

Kotitalouspalvelumarkkinoilla on paljon pieniä yrityksiä, mutta kotitalouspalveluista ei ole vertailukelpoisia laatuluokituksia. Näin ollen tuttavien hyvät kokemukset yrityksestä nousivat tärkeimmäksi tekijäksi palveluyritystä valittaessa. Niitä korosti joka toinen. Tuttavien kokemuksia korostivat erityisesti palveluja käyttäneet (60 %). Laatukriteerien tarpeen esille tuominen on selkeä viesti yrityksille sellaisten tuotekonseptien kehittämiseksi, joihin sisältyy laatuvalintoja.

Lähes yhtä tärkeiksi ominaisuuksiksi edellisen kanssa nousivat yrityksen suomalaisuus ja edulliset hinnat. Kyseisiä seikkoja korostivat muita enemmän ne, jotka eivät olleet käyttäneet lainkaan palveluja. Useampi kuin joka kolmas poimi tärkeimpien tekijöiden joukkoon työntekijöiden ammattitaitoon panostamisen ja yrityksen läheisen sijainnin. Edullisia hintoja lukuun ottamatta kaikki edellä mainitut tekijät liittyvät luotettavuuteen ja ammattitaitoon. Tulos vahvistaa Varjosen ym. (2005, 62) laadullisen tutkimuksen tulosta, jossa kuluttajat kaipasivat palveluille puolueettomia laatukriteerejä. Kokemukset yrityksistä suusanallisesti välitettynä koetaan sellaisiksi kriteereiksi. Yrityksen kuuluminen ennakkoperintärekiin sen sijaan nousi kolmen tärkeimmän tekijän joukkoon vain runsaalla neljänneksellä vastaajista, vaikka sekin tavallaan viestii yrityksen luotettavuudesta. Merkillä pantavaa on, että yrityksen koko, puhumattakaan kansainväliseen ketjuun kuulumisesta, eivät nousseet tärkeiksi valintatekijöiksi.

Edullisten hintojen pitäminen toiseksi tärkeimpänä yrityksen ominaisuutena on seikka, joka kaippaa tulkintaa. Se kertoo ehkä kuluttajien omaksumasta rationaalisesta taloudellisen hyödyn tavoittelusta tai totutusta

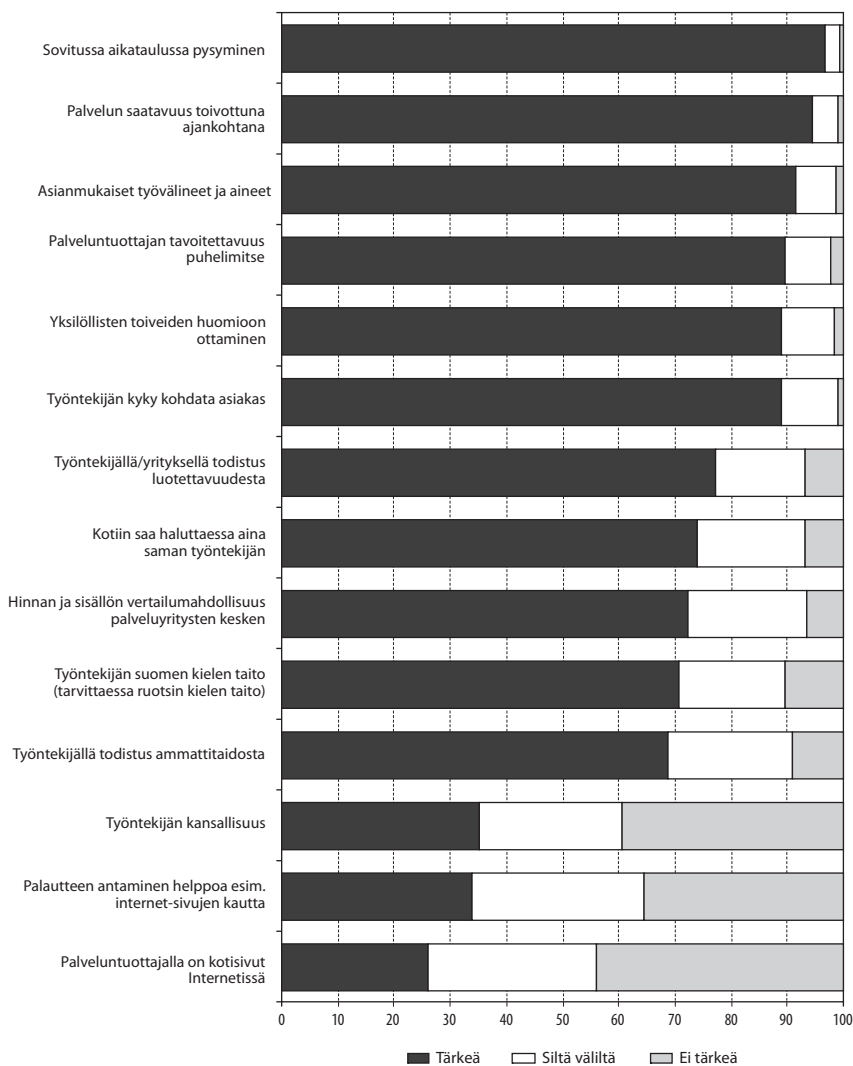
tavasta etsiä edullisia hintoja, minkä uskotaan olevan aktiivisen kuluttajan tunnusmerkki. Tulos saattaa olla myös osoitus siitä, että kotitalouspalveluista ei yksinkertaisesti haluta maksaa paljoo. Tutkimuksemme ei suoraan vastaa näihin kysymyksiin. Palveluja käyttämättömillä se todennäköisesti kertoo nimenomaan siitä, ettei haluta maksaa paljon.

Sovituissa aikatauluissa pysymistä edellytetään

Tutkimuksessamme selvitettiin, mitkä laatutekijät (ks. kuva 2) ovat kuluttajille tärkeitä heidän valitessaan palvelujen tuottajia. Tärkeimmiksi nousivat sovituissa aikataulussa pysyminen ja palvelun saatavuus toivottuna ajan-kohtana. Näistä vastaajat olivat erittäin yksimielisiä (hajonta pienin). Seuraavaksi tärkeimpinä tekijöinä pidettiin niin asianmukaisia työvälineitä, palvelun tuottajan tavoitettavuutta ja kykyä kohdata asiakas sekä mahdollisuutta yksilöllisten toiveiden toteuttamiseen. Niin ikään ammattitaito ja luotettavuus olivat lähes yhtä tärkeitä kuin edelliset.

Eniten kuluttajien mielipiteet erosivat suhtautumisessa työntekijän kansallisuuteen. Noin kolmas osa piti työntekijän kansalaisuutta tärkeänä valintakriteerinä, kun taas hieman suuremmalle joukolle sillä ei ollut väliä. Toinen mielipiteitä jakava seikka liittyi internetin käyttöön, siihen, pitääkö yrityksellä olla nettisivut ja voiko palautetta antaa netin välityksellä. Informaation saaminen kotisivujen kautta näyttää olevan nuorille yksinasuville ja pariskunnille selvästi tärkeämpää kuin muille. Lapsiperheistä se on yhtä monille tärkeää ja ei-tärkeää. Iäkkäämpien talouksissa on selvästi enemmän niitä, joille internet-kotisivut eivät ole kovin tärkeitä. Tämä osoittaa, että internet ei ole vielä läheskään kaikille jokapäiväinen kommunikaatioväline.

Palvelusuuntautuneet ja palveluita käyttämättömät korostivat jossain määrin eri laatutekijöitä, joskin tärkeimpien tekijöiden järjestys oli pitkälti sama. Palvelusuuntautuneille oli tärkeää palvelujen sujuvuuteen liittyvät seikat kuten, sovituissa aikataulussa pysyminen, saatavuus toivottuna ajan-kohtana, yksilöllisten toiveiden huomioonottaminen ja palautteen antamisen helppous. Palveluja käyttämättömät puolestaan korostivat palvelusuuntautuneita enemmän asiakassuhteiden solmimiseen ja sopivan yrityksen löytämiseen liittyviä asioita kuten työntekijän/yrityksen todistusta luotettavuudesta, työntekijän kykyä kohdata asiakas ja hinnan ja palvelun sisällön vertailumahdollisuutta.



Kuva 2. Erilaisten laatutekijöiden tärkeys palveluyritystä valittaessa, %.

Vastaajille annettiin lisäksi mahdollisuus vapaasti kirjoittaa tärkeinä pitämäänsä laatutekijöitä. Ammattitaito ja työn laatu näyttävät kiteytyvän asiakkaiden mielessä työn osaamiseen, rehellisyyteen ja luotettavuuteen sekä

sopimuksista kiinni pitämiseen niin työn suorittamisen ajoituksessa kuin laskutuksessakin. Sosiaaliset taidot, joustavuus, kohteliaisuus, vaitiolo muiden työkohteiden asioista sekä ulkoinen siisteys olivat tärkeitä. Todistusta ammattitaidosta (tutkinnosta) ei pidetty yhtä tärkeänä kuin ammattitaitoa itse työssä, työn hyvää jälkeä, huolellisuutta ja siisteyttä.

Näyttää siltä, että ammattitaitoinen ja kuluttajan tarpeiden mukaan joustava palvelu sekä sen saatavuus toivottuna ajankohtana ja sovittujen aikataulujen pitävyys ovat kuluttajien mielestä palvelujen laadun keskeisiä vaatimuksia. Palvelun saaminen haluttuna ajankohtana ja luvattujen aikataulujenpitävyys nousivat tärkeimmäksi laatutekijäksi toisin kuin laadullisessa Kuluttajatutkimuskeskuksen ja Sitran yhteistutkimuksessa, jossa palvelun ammattitaitoisuus ja luotettavuus nousivat voimakkaimmin esille (Varjonen ym. 2005). Ammattitaitoa ja luotettavuutta pidetään mahdollisesti jo vakiintuneina ja itsestään selvinä laatuominaisuuksina. Aikataulujenpitävyyden tärkeyden korostuminen saattaa kuvastaa kiireyhteiskunnan toimintatapoja, jolloin palvelujen tulee sopia saumattomasti omiin aikatauluihin. Kun kotitöitä tehdään itselle sopivina ajankohtina useinkin ilman sen suurempaa järjestelyä, myös ostopalvelun edellytetään samalla tavalla sopivan perheen tarpeisiin.

Kotitalouspalveluista ei haluta maksaa paljon

Suhteellisen nuorilla kotitalouspalvelumarkkinoilla hintojen määrittäminen kysyntää ja tarjontaa vastaavaksi on kiinnostanut monia tutkijoita. Kuluttajilta on tiedusteltu, mikä olisi heidän mielestään kohtuullinen hinta kotitöitä korvaavista palveluista (mm. Alaollitervo 2006, Lohikoski & Horelli 2006). Sopivan hinnan arviointiin vaikuttavat monet seikat. Kotitöihin sekoittuu monenlaisia tunteita velvollisuudesta, itse tekemisen eetoksesta, lapsuuden pakoista ja niin edelleen. Tässäkin tutkimuksessa oli niitä, tosin hyvin harvoja henkilöitä, jotka ilmoittivat, etteivät haluaisi maksaa palveluista mitään.

Tuntihinnat asettuivat melko tasaisesti kymmenen ja viidentoista euron välille riippumatta palvelusta. Muiden tutkimusten tulokset kotitalouspalvelun sopivasta tuntihinnasta ovat olleet hyvin samansuuntaisia (Alaollitervo 2006, 42–46; Lohikoski & Horelli 2006, 35). Palveluja ostamattomien hinta-arviot olivat keskimäärin hiukan alempia kuin palveluja

ostaneiden. Näyttää siltä, että suurin osa kuluttajista ei halua maksaa kotitalouspalveluista hintoja, joita markkinat edellyttävät. Yritysten internet-sivuilla siivouksen markkinahinta vaihteli 25:stä 35:een euroon tunnilta lokakuussa 2006. Usein minimiveloitus on kahden tunnin työ. Vain pieni osa vastaajista ilmoitti vastaavan suuruisen hinnan.

Kotitalousvähennys on valtion kädenojennus hintaeron kiinnikuromiseksi. Kotitalousvähennys oli tuttu noin 70 prosentille vastaajista ja vajaa kolmasosa ei tuntenut asiaa lainkaan. Noin kymmenen prosenttia vastaajista arvioi saavansa kotitalousvähennystä vuodelta 2005 ja arvioi sen määrää. Luku on hiukan suurempi kuin Tilastokeskuksen kulutustutkimuksen ennakkotieto, jonka mukaan kahdeksan prosenttia kotitalouksista oli ilmoittanut käyttäneensä kotitalousvähennystä vuoden 2005 verotuksessa (Tilastokeskus 2006). Niilolan ja Valtakarim (2006, 76) mukaan vähennystä käyttävien määrä on kasvanut tasaisesti vuodesta 2001, jolloin vähennys virallistettiin. Tuolloin vähennyksen hyödyntäjiä oli alle kolme prosenttia.

Kotitalousvähennystä hyödynnetään suhteellisen vähän, vaikka edullisia palveluja halutaan ja vähennystä käyttämällä saataisiin palvelut edullisemmin. Kaikki eivät tunne vähennyskäytäntöä ja kynnys siirtyä käyttämään kotitalousvähennystä näyttää edelleen olevan olemassa (vrt. Varjonen et al. 2005). Tutkimuksessamme useampi kuin joka kolmas (36 %) talous oli ostanut kotitalousvähennyskelpoisia palveluja omaan talouteensa ja joka kahdeksas (12 %) talous osti niitä vanhemmilleen tai isovanhemmilleen. Osa palveluita käyttäneistä ei ollut arvioinut saavansa vähennystä, vaikka oli siihen todennäköisesti oikeutettu. Vain joka viides (22 %) itselleen ja joka seitsemäs (14 %) vanhemmilleen kotitalousvähennyskelpoisia palveluja ostaneista oli arvioinut saavansa kotitalousvähennystä. Kotitalousvähennykseen oikeutettujen palvelujen käyttäjämäärät olivat tutkimuksessamme (Varjonen et al. 2007) suurempia kuin muissa viime aikaisissa tutkimuksissa (Niilola & Valtakari 2006, 72, 77; Tilastokeskus 2006), joissa vähennyskelpoisia palveluja oli ostanut noin kahdeksan prosenttia. Kyselyssämme vastaajiksi on saattanut valikoitua keskimääräistä enemmän palvelujen käyttäjiä ja vastaamatta jättäneissä on saattanut olla keskimääräistä enemmän niitä, jotka eivät ole kiinnostuneita kotitalouspalveluista eivätkä käytä niitä.

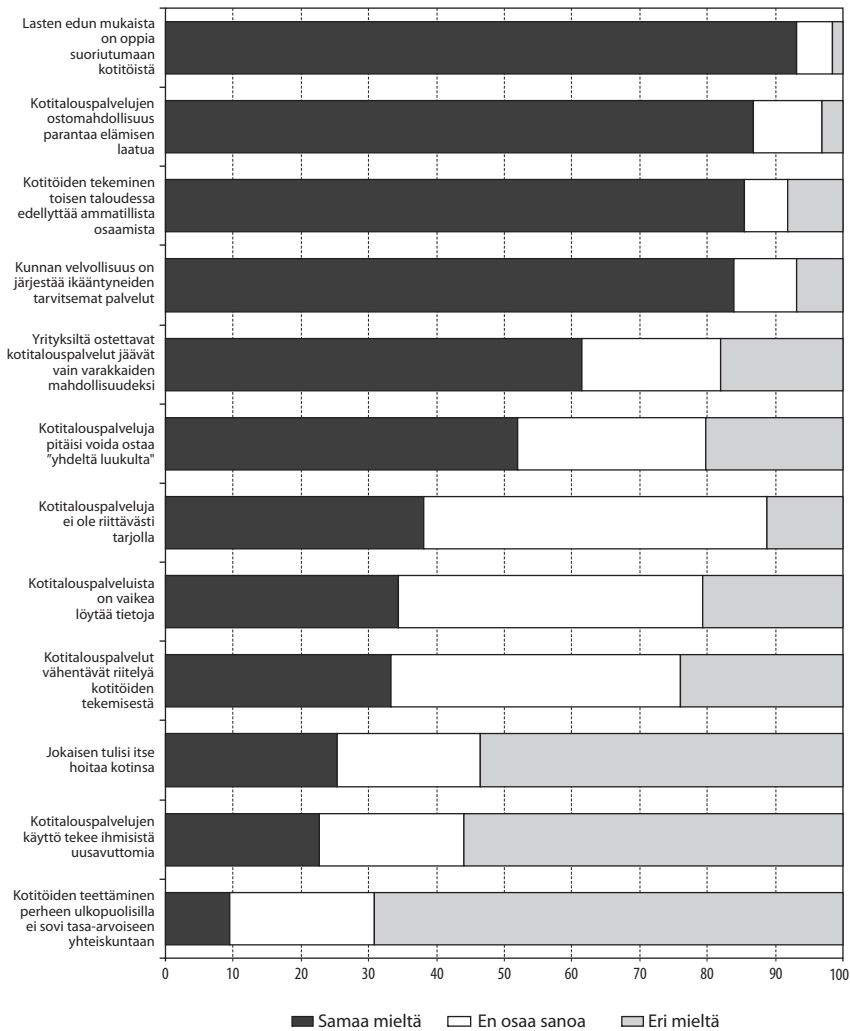
Kotitalouspalvelujen käyttö hyväksytään

Kotitalouspalvelujen käyttöä koskevien asenteita voidaan tarkastella kahdella tasolla, toisaalta yleisiä palvelujen käyttöä koskevia asenteita ja toisaalta omaa käyttäytymistä koskevia asenteita. Vaikka kotitöiden ulkoistamiseen suhtaudutaan myönteisesti, ollaan varsin yksimielisiä siitä, että *lasten edun mukaista on oppia tekemään kotitöitä*. Useimpien (yli 80 %) mielestä *Palvelujen ostomahdollisuus parantaa elämänlaatua, Kotitöiden tekeminen toisen taloudessa edellyttää ammattiosaamista ja Kunnan velvollisuus on järjestää ikääntyneiden tarvitsemat palvelut* (kuva 3).

Palveluja runsaasti käyttävät korostivat ensisijaisesti palvelujen elämänlaadun parantavaa merkitystä (92 %) ja lasten kotitöiden oppimisen tärkeys oli kakkossijalla (88 %). Palveluja käyttämättömät asettivat väittämät päinvastaiseen järjestykseen. Hieman useamman mielestä lasten edun mukaista on oppia selviytymään kotitöistä (92 %) kuin, että palvelut parantavat elämisen laatua (83 %).

Kotitalouspalvelujen käytön sopivuutta tasa-arvon näkökulmasta tarkastelee väittämä: *Kotitöiden teettäminen ulkopuolisilla ei sovi tasa-arvoiseen yhteiskuntaan*. Kaksi kolmesta vastaajista kokee, ettei palvelujen käyttö haittaa yhteiskunnallisen tasa-arvon toteutumista. Yli puolet vastaajista oli eri mieltä myös näkemyksistä, että *Jokaisen tulisi itse hoitaa kotinsa ja Kotitalouspalvelujen käyttö tekee ihmisistä uusavuttomia*. Palvelusuuntautuneet vastustivat näitä palvelujen käyttöä kritisovia väittämiä vielä selvemmin kuin palveluita käyttämättömät.

Vielä edellisiä enemmän näiden ryhmien käsitykset erosivat väittämissä *Kotitalouspalveluja ei ole riittävästi tarjolla ja Kotitalouspalveluista on vaikea löytää tietoja*. Palvelusuuntautuneista noin puolet oli samaa mieltä väittämien kanssa, kun vain joka kolmannen palveluja käyttämättömän mielestä palveluja ei ole riittävästi tarjolla ja niistä on vaikea löytää tietoja. Palveluja käyttämättömien käsitykset saattoivat perustua ennakkoluuloihin, koska he ei ehkä olleet yrittäneetkään etsiä palveluja ja tietoja. Yli puolet vastaajista haluaisi lisäksi helpottaa palvelujen hankintaa, sillä he haluaisivat kotitalouspalvelut ”yhdeeltä luukulta”. Palveluiden hankintakokemusta omaavista vielä useampi kuin palveluja käyttämättömistä kannatti tätä. Tässä on selkeä kehityskohde palveluja markkinoiville yrityksille.



Kuva 3. Suhtautuminen kotitalouspalveluihin.

Mitä enemmän palveluja on käytetty, sitä vankemmin luotetaan niiden perheitoja vähentävään vaikutukseen. Palveluja runsaasti käyttävillä perheillä oli todennäköisesti myös kokemusperäistä tietoa siitä, että *Kotitalouspalvelut vähentävät riitelyä kotitöiden tekemisestä*. Heistä 40 % oli samaa miel-

tä, kun taas palveluja käyttämättömistä vain joka neljäs uskoi palvelujen perherauhaa edistävään vaikutukseen. Palveluja käyttämättömistä kolme neljästä oli samaa mieltä väittämän *Yrityksiltä ostettavat kotitalouspalvelut jäävät vain varakkaiden mahdollisuudeksi* kanssa, kun palvelusuuntautuneista (joista moni oli varakas) samaa mieltä oli vain joka toinen.

Omaan talouteen palvelujen hankintaa emmitään

Yleiset asenteet eivät aina selitä tai ennakoivat palvelujen käyttöä omalla kohdalla (Koistinen 2003). Palvelusuuntautuneet suhtautuivat kotitalouspalveluihin selvästi myönteisemmin niin yleisellä tasolla kuin omalla kohdallakin kuin palveluja käyttämättömät. Heistä joka kolmas (30 %) lisäisi tulevaisuudessa palvelujen ostoa, kun siihen olisi paremmin varaa. Toisin kuin palveluja käyttämättömät, joista vain vajaa viidennes (18 %) ajatteli samoin.

Moni ei käytä kotitalouspalveluja, koska ei koe tarvitsevansa niitä ja on tottunut tekemään tai haluaa tehdä kotityöt itse. Palvelujen tarpeettomuus ja halu tehdä itse korostuivat nimenomaan palveluja käyttämättömillä. Kotitöiden jakaminen näyttää jossain määrin vähentävän ostopalvelujen käyttöä. Runsaasti palveluja käyttävien, monihenkisten talouksien joukossa on keskimääräistä vähemmän kotitöitä perheenjäsenten kesken jakavia talouksia. Useimmissa talouksissa kotityöt hoituivat kotitalouden omin voimin (89 %). Valtaosassa usean hengen talouksista (73 %) ne jaettiin perheenjäsenten kesken ja joka viidennessä joku talouden jäsenistä teki kotityöt yksin. Yksinasuvilla niin sukulaisten apu kuin myös palvelujen käyttö yleistyvät iän myötä. Yksinasuvista useampi käytti sukulaisten tai tuttavien apua itse tekemisen ohella kuin osti palveluja.

Palveluja käyttämättömistä joka kolmas (34 %) ei halua vierasta ihmistä tekemään kotitöitään, kun palvelusuuntautuneista sitä mieltä on harvempi kuin joka viides (18 %). Palveluja käyttämättömistä niin ikään joka kolmas turvautuu mieluummin sukulaisten apuun kuin ostaa palveluja, kun palveluja runsaasti käyttävistä näin toimisi vain joka neljäs (26 %). Palveluja käyttämättömistä runsas puolet (60 %) myös siivosi mieluummin itse kuin näki vaivaa palvelun ostamiseksi. Palvelusuuntautuneista taas vain joka kolmas siivoaisi mieluummin itse. Tässä kohdin vastaajien asenne ja käytäntö olivat yhdensuuntaiset, sillä juuri kukaan mieluummin itse siivoavista ei käyttänyt siivouspalveluja.

Palveluja mukavuuden tai kiireen vuoksi haluavien osuudet olivat koko aineistossa verrattain pienet, mutta palvelusuuntautuneiden ja palveluja käyttämättömien näkemykset eroavat näiltä osin selvästi. Palvelusuuntautuneista mukavuus oli palvelujen hankinnan syynä joka viidennellä (20 %) ja kiire lähes yhtä monella (18 %), kun taas palveluja käyttämättömistä mukavuutta tai kiirettä mahdollisena palvelujen ostoperusteena korostivat hyvin harvat (6 % ja 3 %). Tietynlaista mukavuustoivetta viestii myös se, että palveluja runsaasti käyttävistä joka kuudes (16 %) käyttää aikaansa mieluummin muuhun kuin kotitöihin, kun taas palveluja käyttämättömistä huomattavasti harvempi kokee näin (6 %). Erityisesti kiire, mutta myös mukavuudenhalu, kasvattivat selvästi ostettujen palvelujen valikoimaa ja käyttötiheyttä keskimääräiseen verrattuna.

Kiire ja mukavuus korreloivat. Mukavuudenhaluiset ja kiirettä kokevat olivat keskimääräistä useammin lapsiperheiden vanhempia ja alle 45-vuotiaita. Heidän taloutensa bruttovuositulot olivat keskimääräistä useammin yli 60 000 euroa. Erityisesti yksinhuoltajataloudet näyttävät olevan palvelujen tarpeessa¹. Niiden edustajista joka kymmenes oli vastannut haluavansa käyttää tai käyttää jo palveluja sekä kiireen että mukavuuden vuoksi. Kahden huoltajan lapsiperheistä näin vastasi kuusi prosenttia. Muun tyyppisistä talouksista tämä tilanne oli alle kolmella prosentilla. Myös ne, jotka haluavat käyttää aikansa muuhun kuin kotitöihin, näyttävät olevan taustoiltaan edellisten kaltaisia. Havaintojen lukumäärät jäävät näissä tapauksissa kuitenkin kovin pieniksi, joten johtopäätöksiä on tehtävä varoen. Lapsiperheet näyttävät kuitenkin tämänkin tutkimuksen mukaan toivovan helpotusta palvelujen käytöstä kiireiseen arkeensa muita talouksia enemmän (vrt. Lohikoski & Horelli 2006). Lapsiperheissä on paljon koti töitä, ja niiden pakonomaisuus tekee niistä helposti ei-toivottavia. Myös muiden tähän ryhmään profiloituneiden elämässä on paljon toimintaa, jolloin kotityöt koetaan välttämättömäksi pakoksi.

Palveluja ei kuitenkaan käytetä pelkästään mukavuuden tai kiireen vuoksi. Palvelusuuntautuneista myös useampi (10 %) kuin palveluja käyttämättömistä (4 %) tarvitsisi apua kotitöihin fyysisten rajoitteiden vuoksi. Erityisesti iäkkäillä, runsaasti palveluja käytävillä oli keskimääräistä useam-

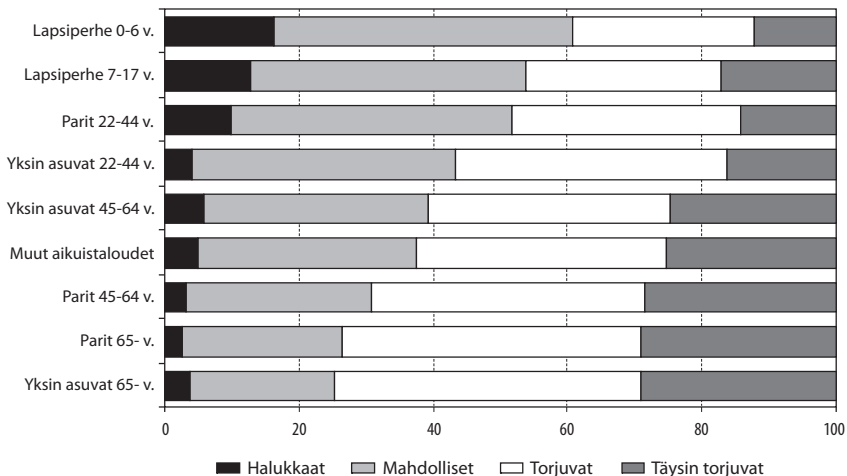
1 Aineistossa oli 62 yksinhuoltajataloutta, 54 opiskelijataloutta ja 54 johtajataloutta.

min fyysisiä rajoitteita kotitöiden tekemisessä. Monet fyysisten rajoitteiden tai sairauden vuoksi apua tarvitsevat sekä käyttävät ostopalveluita runsaasti että saavat apua myös sukulaisilta tai tuttavilta.

Nuorista uusia palvelujen ostajia

Palvelujen käytön lisääntyminen on yhteydessä paitsi kotitalouksien taloudellisiin mahdollisuuksiin myös halukkuuteen ostaa palveluja. Halukkuudessa on kysymys ennen kaikkea asenteista. Potentiaalisten ostajien profiilia muodostettaessa tarkasteltiin vain talouksia, jotka eivät käyttäneet lainkaan palveluja tai käyttivät niitä vähemmän kuin 60 kertaa vuodessa. Nimenomaan he voisivat käyttää palveluja useammin. Potentiaalisten palveluostajien profiili muodostettiin viiden vastaajien omaa toimintaa ja palvelujen ostohalukkuutta kuvaavan väittämän pohjalta, joista tehtiin summamuuttuja (ks. Varjonen ym. 2007, 66).

Eri asteisesti potentiaalisia palveluiden ostajia ja palveluihin torjuvasti suhtautuvia on kaikissa perhevaiheissa olevissa, mutta lapsiperheissä ja nuorissa pareissa potentiaalisia ostajia on eniten (kuva 4). Näissä elinvaiheissa on jo nyt runsaasti ahkeria palvelujen käyttäjiä. Elinvaiheiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä. Nuoret yksinasuvat näyttäytyvät puo-



Kuva 4. Palvelujen oston potentiaalisuus elinvaiheen mukaan, %.

lestaan mahdollisina ostajina. He käyttävät toistaiseksi varsin vähän palveluja (vrt. kuva 1), mutta elämäntilanteen muuttuessa heissä on potentiaalisia tulevia ostajia.

Halukkaita ja mahdollisia palvelujen ostajia on keskimääräistä enemmän johtajissa, yrittäjissä, maatalousyrittäjissä, toimihenkilöissä, kotiäideissä/-isissä ja opiskelijoissa. Vastaavasti keskimääräistä vähemmän työntekijöissä, eläkeläisissä ja muissa työelämän ulkopuolella olevissa. Vuorotyötä tekevät kuuluivat työelämän ulkopuolella olevien ohella torjuvien joukkoon muita useammin. Talouden bruttotulot erottelivat selvästi halukkaat ostajat torjuvista. Tulojen kasvaessa halukkuus palvelujen ostoon lisääntyy selvästi. Kaikissa tuloluokissa näyttää kuitenkin olevan noin viidennes niitä, jotka ovat periaatteesta palvelujen ostoa vastaan.

Palveluja jossain määrin käyttäneistä lähes puolet (43 %) oli halukkaita tai mahdollisesti halukkaita ostamaan palveluja lisää tulevaisuudessa. Palveluja käyttämättömistä puolestaan vain joka neljäs (25 %) kuului mahdollisiin ostajiin ja suurin osa (75 %) oli torjuvia. Toisin sanoen kotitalouspalveluja käyttämättömistä useimmat eivät kerta kaikkiaan ole kiinnostuneista käyttämään palveluja eivätkä koe tarvitsevansa niitä.

Jatkuvaa tutkimusta tarvitaan markkinoiden muutosten seurantaan

Kotitalouspalvelumarkkinat ovat kasvaneet voimakkaasti vuoden 2001 jälkeen kotitalousvähennyksen siivittämänä. Ne ovat siis varsin nuoret. Palvelujen ja palvelujen tuottajien tilastointi on pirstoutunut usealle tuotantalalle eikä kokonaiskäsitystä ole helppoa muodostaa (Leskinen & Varjonen 2007). Kuluttajatutkimuskeskus teki vuonna 2004 laadullisen tutkimuksen, jossa avattiin kuluttajanäkökulmaa aiheeseen selvittämällä niitä esteitä ja edellytyksiä, joita kuluttajat mielessään arvioivat palveluiden hankintaan liittyen (Varjonen et al. 2005). Käsillä olevassa artikkelissa on esitelty tuloksia tutkimuksesta, joka puolestaan tuo tietoa palvelujen käytön yleisyydestä koko maan tasolla ja kuluttajien odotuksista palvelumarkkinoille. Tutkimusten välityksellä yrittäjät saavat kuluttajapalautetta palveluidensa kehittämisen avuksi. He pystyvät aiempaa paremmin arvioimaan markkinoiden kokoa ja tulevaisuuden kehitystä saadessaan tietoa kuluttajien suhtautumisesta eri ikäisissä ja -tyyppisissä talouksissa.

Tutkimustulosten perusteella voidaan olettaa, että kotitalouspalveluiden käyttö lisääntyy, mutta maltillisesti. Kuluttajat punnitsevat palvelujen ostoa itse tekemisen vaihtoehtoa vasten. He pohtivat palvelujen ostamisen vaivaa, luotettavan ja ammattitaitoisen palveluntarjoajan löytymistä ja sen aiheuttamia rahallisia kustannuksia. Osa talouksista ei yksinkertaisesti koe tarvetta palvelujen käyttöön ja haluaa hoitaa kotityöt itse. Markkinoiden voimalliseen kasvuun suhtaudutaan epäillen myös muualla Euroopassa, mm. Ranskassa ja Tanskassa, joissa on pitempi kokemus valtion subventoimista markkinapalveluista (Windebank 2007, Sundbo 1997). Kotitöiden tekeminen ei suinkaan aina lisää stressiä vaan jopa vähentää sitä (Bonke 2007). Siten ei ole syytä olettaa, että kotityöt ulkoistettaisiin aina kun siihen on taloudellisia resursseja ja tarjontaa markkinoilla.

Suomessa palvelujen käyttö on ollut hyvin vähäistä, joten kasvua on edelleen odotettavissa. Kuluttajat odottavat, että palveluiden hankinta on helppoa ja käyttö sujuvaa, tai ainakin vaivattomampaa kuin itse tekeminen. Kuluttajat haluavat täsmällisesti ajoittuvia, ammattitaitoisia ja edullisia kotitalouspalveluja. Palvelun saatavuus sopivana aikana ja sovitusta ajoista kiinnipitäminen ovat tärkeimmät laatutekijät ammattitaidon ja luotettavuuden ohella. Palvelujen hankkimisen ja tiedon saannin helpottamisessa olisi monen mielestä vielä parannettavaa.

Osalla palveluja runsaasti käytävällä mukavuus ja kiire ovat palvelujen käytön syynä. Palveluja jo runsaasti käytävillä painottuivat palvelun tuottajaa valitessaan muita enemmän asiat, jotka liittyivät palvelujen sujuvuuteen. Uudet kotitalouspalveluasiakkaat taas pitäisi saada vakuuttuneeksi hyvästä ja luotettavasta palvelusta, jotta palvelujen kysyntää syntyisi. Lisäksi palveluiden löytämisen ja ostamisen pitäisi olla vaivatonta, eikä siitä saisi tulla uusi rasittava kotityö.

Potentiaalisia palvelujen käytön lisääjiä tulevaisuudessa ovat lapsiperheet ja nuorehkot lapsettomat parit, joista jo nyt monet käyttävät palveluja. Hyvätuloisuus lisää selvästi palvelujen käytön potentiaalisuutta. Monet nuorista yksinasuvista asennoituivat myönteisesti palveluihin, joten elämäntilanteen muuttuessa he ovat todennäköisiä uusia palvelujen käyttäjiä. Muissa elinvaiheissa palvelujen käyttämättömyys puolestaan ennakoit sitä, ettei palvelujen käyttö tulevaisuudessakaan ole kovin todennäköistä. Sujuvilla palveluilla haetaan ennen kaikkea helpotusta arkeen.

LÄHTEET

- Alaollitervo L M (2006) Kotitalouksien maksuhalukkuus siivouksesta. Kotitaloustieteen pro gradu -tutkielma. Savonlinnan opettajankoulutuslaitos. Joensuun yliopisto. Kotitalousopettajan koulutus.
- Alcon EM, Quinones PG, Bermejo LR (2002) Household Services in Spain: Some Key Explanatory Factors. *The Service Industries Journal*, Vol. 22, No 1, January 2002, 92–121.
- 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
- Bonke J & Gerstoft F (2007) Stress, time use and gender. *electronic International Journal of Time Use Research* 4 (1) 47–68.
- Gadrey J (1992) *L' économie des services*. Paris.
- Härkki T, Raijas A (2000) Vapaa-ajan palveluista arjenpalveluihin. Kotityöpalvelun vuosituhat – näkökulmia kehittämiseen. Helsingin yliopiston taloustieteen laitoksen selvityksiä 9. Kuluttajaekonomia.
- Ireland R & Riccardi A (2003) Household Services as Life Care: An Alternative View of Household Services in the Legal System. *Journal of Legal Economics*. Spring/Summer 2003. 109–118.
- Koistinen M (2003) Arjen helpotusta vai turhaa yllisyyttä – työssäkäyvien äitien ajatuksia kotitaloustyön teettämisestä. *Kuluttajaekonomian pro gradu -tutkielma*. Helsingin yliopisto. Taloustieteen laitos.
- Leskinen J & Varjonen J (2007) Kotitalouspalvelut: omaa vai muiden työtä. Artikkelikäsikirjoitus julkaisuun Suomalaisen kulutuksen pitkä kaari (toim.) Ahlqvist et al. Yliopistokustannus. (tulossa).
- Lohikoski P, Horelli L (2006) Palveluja kotiin työpaikalta. Tutkimus työnantajan palvelutiskin toteutusmahdollisuuksista. ARJA-hanke. Teknillinen korkeakoulu. Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskus.
- Niilola K, Valtakari M (2006) Kotitalousvähennys. Kotitalousvähennys kotipalvelumarkkinoiden luojana ja työllisyyden lisääjänä. Työministeriön työpoliittisia tutkimuksia 310. Helsinki
- Ours J van (1991) Self-service activities and formal or informal market services. *Applied Economics* 23: 505–515
- Pääkkönen H, Niemi I (2002) Suomalainen arki. Ajankäyttö vuosituhannen vaihteessa. *Kulttuuri ja viestintä* 2002:2. Tilastokeskus. Helsinki.
- Spitze G (1999) Getting Help With Housework. Household resources and Social Networks. *Journal of Family Issues* 20(6): 724–745.

- Sulander T, Helakorpi S, Nissinen A, Uutela A (2004) Eläkeläisen väestön terveyskäyttäytyminen ja terveys keväällä 2003 ja niiden muutokset 1993–2003. KTLn julkaisuja b 6/2004. Helsinki.
- Sundbo J (1997) The Creation of Service Markets to Solve Political-Sociological Problems: The Danish Home Service. *The Service Industries Journal*, Vol. 17, No 4, October 1997, 580–602.
- Tilastokeskus: Kulutustutkimus 2006, ennakkotietoja I. Tilastouutinen 9.11. 2006.
- Tuovinen M (2007) Yksityiset kotityöpalvelut ja kotitalousvähennys. VM, Kansantalouselosasto (verkkójulkaisu). http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_tutkimukset_ja_selvitykset/20070605Yksity/name.jsp
- Varjonen J, Aalto K, Leskinen J (2005) Kotityön markkinat. Sitran raportteja 45. Edita. Helsinki.
- Varjonen J, Aalto K, Leskinen J (2007) Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista – kuluttajapalautetta kotitalouspalvelumarkkinoille. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 2/2007.
- Windebank J (2007) Outsourcing women’s domestic labour: the Chèque Emploi-Service Universel in France. *Journal of European Social Policy*. 7 (3) 257–270.