

PALVELUN LAATU ASIAKASYRITYSTEN
JA VUOKRATYÖNTEKIJÖIDEN
NÄKÖKULMASTA OPTEAM
HENKILÖSTÖPALVELUT LAHDESSA

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Ravintolan johtaminen
Opinnäytetyö
Syksy 2006
Johanna Lehtonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

JOHANNA LEHTONEN : Palvelun laatu asiakasyritysten ja vuokratyöntekijöiden näkökulmasta Opteam Henkilöstöpalvelut Lahdessa

Opinnäytetyö, 49 sivua, 3 liitesivua

Syksy 2006

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tutkia henkilöstöpalveluyrityksen palvelun laatua. Toimeksiantaja opinnäytetyölle on Opteam Henkilöstöpalvelut Lahti. Tutkimusongelma oli, kuinka tyytyväisiä Opteam Henkilöstöpalvelut Lahden kaksi ravintola-alan asiakasyritystä ja niissä työskennelleet vuokratyöntekijät ovat olleet Opteamin tarjoamaan palveluun. Opteam Lahden palvelun laatua on selvitetty palvelun laatuun vaikuttavien osatekijöiden avulla.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Aineisto kerättiin teemahaastatteluilla. Työssä haastateltiin kahta toimeksiantajan valitsemaa asiakasyrityksen ravintolapäällikköä ja neljää yrityksissä työskennellyttä Opteam Lahden vuokratyöntekijää. Teemat haastatteluihin johdettiin Christian Grönroosin seitsemästä koetun palvelun laatuun vaikuttavasta osatekijästä. Teemat haastatteluissa olivat lähestyttävyyys ja joustavuus, ammattitaito ja taidot, asenne ja käyttäytyminen ja luotettavuus. Teemahaastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin myöhempää analyysia varten.

Tulokset osoittivat, että henkilöstöpalvelun palvelu on pääsääntöisesti ammattitaitoista. Opteamia pidettiin itseään kehittävänä henkilöstöpalveluna. Kilpailijoistaan palvelu kuitenkin jäi reagointinopeudessa. Asiakasyritykset kokivat tärkeänä, että Opteam löytää ammattitaitoisia ja juuri heille sopivia työntekijöitä. Vuokratyöntekijät arvostivat Opteamia henkilöstöpalveluiden tuottajana. Kehittämisaikaa heidän mielestään kuitenkin oli työn organisoinnissa ja viestinnässä.

Haastatteluissa tuli ilmi kehitysehdotuksia niin asiakasyrityksiltä kuin vuokratyöntekijöiltä. Opteam Henkilöstöpalvelut Lahden kirjallinen arviointi opinnäytetyöstä on työssä liitteenä.

Avainsanat: vuokratyövoima, henkilöstöpalvelu, palvelun laatu, palvelun laadun osatekijät

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Aikaisempia tutkimuksia	3
2.2	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	5
2.3	Tutkimusmenetelmä	6
3	HENKILÖSTÖPALVELUYRITYSTEN PALVELUN LAATU	9
3.1	Henkilöstövuokraus Suomessa	9
3.2	Palvelun ja laadun käsitteet	11
3.3	Tekninen ja toiminnallinen laatu	13
3.4	Palvelun laadun osatekijät	15
4	OPTEAM LAHDEN PALVELUN LAADUN OSATEKIJÄT ASIAKASYRITYSTEN JA VUOKRATYÖNTEKIJÖIDEN NÄKÖKULMASTA	20
4.1	Toimeksiantajan esittely	20
4.2	Asiakasyritysten ja vuokratyöntekijöiden esittely	22
4.3	Lähestyttävyys ja joustavuus	24
4.4	Ammattimaisuus ja taidot	29
4.5	Asenteet ja käyttäytyminen	33
4.6	Luotettavuus	35
4.7	Yleisarvosana palvelusta ja haastateltujen kehitysehdotukset	36
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	37
5.1	Tulosten yhteenveto	37
5.2	Opinnäytetyöprosessin arviointi	42
	LÄHTEET	47
	LIITEET	50

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee henkilöstövuokrausta ravintola-alalla. Aihepiiri on ajankohtainen ja tärkeä, koska henkilöstöpalveluita käytetään yhä enemmän yritysmaailmassa, myös hotelli- ja ravintola-alalla. Henkilöstöpalveluyritysten Liiton toukokuussa 2006 julkistaman selvityksen mukaan työvoiman vuokraus kasvaa edelleen tulevaisuudessa. Liiton kyselyyn vastanneista yli puolet odottaa 10–30 prosentin kasvua vuoden 2007 aikana. (Leskelä 2006.) Lankisen (2005, 48) mukaan vuokratyön käyttö ravintola-alan yrityksissä näyttää painottuvan suuriin ketjuihin ja täysin anniskeluluvuin eli A-oikeuksin toimiviin yrityksiin.

Palvelun laatu on henkilöstövuokrausyrityksissä tärkeä kilpailutekijä, sillä uusia alan yrityksiä on tullut nopeasti markkinoille. Toimittaja Antila mainitsee 23.5.2006 Turun Sanomien verkkosivuilla julkaistussa artikkelissaan, että kiinnostus henkilöstöpalvelualaa kohtaan on kiristänyt alan kilpailua, mutta tuonut samalla myös kirjavuutta toimialalle. Alalle tulon matala kynnys on ajoittain pilannut henkilöstöpalvelualan mainetta. Alan yritysten pudotuspeli on varmasti vielä edessäpäin, jolloin yksi vahvuus on varmasti henkilöstöpalvelun tarjoaman palvelun laatu. Henkilöstöpalveluiden laatua arvioivat niin asiakasyritykset kuin niiden vuokratyöntekijätkin.

Vuokratyön kuva lienee muuttumassa. Siitä on tulossa yksi tavallinen tapa tehdä töitä vakituisten työsuhteiden rinnalla. Olen itse työskennellyt ravintola-alalla myös henkilöstöpalvelun kautta ja pidän sitä varteenotettavana vaihtoehtona tulevaisuudessakin. Henkilöstöpalveluiden toimintamalli mahdollistaa vuokratyöntekijälle erilaisten työkokemusten saamisen. Kiinnostuin henkilöstöpalvelun toiminnan tutkimisesta laadullisesta näkökulmasta, koska uskon palvelujen laadun olevan kilpailukykyisen yrityksen perusedellytys. Grönroosin (2003, 103) mukaan laatua pidetään usein yhtenä menestyksen avaintekijöistä. Yrityksen kilpailuedun sanotaan riippuvan sen tarjoamien tuotteiden ja palvelujen laadusta ja arvosta. Tulevilla henkilöstöpalveluiden asiakasyrityksillä ja vuokratyöntekijöillä on paljon henkilöstöpalveluyrityksiä, joista valita itselleen sopivin. Ne henkilöstöpalve-

lutyrietykset, jotka onnistuvat laadukkaalla palvelullaan saamaan parhaat työntekijät sekä laajan, tyytyväisen asiakaskunnan, ovat todennäköisesti tulevaisuuden menestyjiä.

Opinnäytetyöni toisessa pääluvussa käsittelen tutkimuksen lähtökohtia. Siinä esittelen aikaisempia tutkimuksia ja tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset sekä tutkimusmenetelmä. Kolmannessa pääluvussa käsittelen henkilöstöpalvelua toimialana ja palvelun laatuun liittyviä tekijöitä. Empiriaosuudessa esittelen toimeksiantajan, asiakasyritykset ja haastatellut henkilöt sekä tutkimustulokset. Viimeisessä pääluvussa pohdin työn tuloksia ja arvioin opinnäytetyön tekoprosessia.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Aikaisempia tutkimuksia

Henkilöstövuokrausta on tutkittu eri näkökulmista. Kauppatieteiden tohtori Riitta Viitala ja kauppatieteiden maisteri Jutta Mäkipelkola ovat tutkineet vuokratyövoiman käytön vaikutuksia työyhteisöön. Viitalan ja Mäkipelkolan tutkimuksen Työntekijä vuokrattuna (2005) tavoitteena oli ymmärtää vuokratyövoiman käytön merkityksiä työyhteisössä mahdollisimman monipuolisesti. Tutkimuksen näkökulmiksi oli valittu vuokratyöntekijän oma näkökulma vuokratyöläisyytensä, vuokratyöntekijöiden työtovereiden näkökulma, vuokratyöntekijän esimiehen näkökulma ja käyttäjäyrityksen henkilöstöpäätöksiä tekevän henkilöstöammattilaisen näkökulma. Tutkimuksessa oli mukana viisi teollisuusalan yritystä. Sen mukaan suurin hiertävä asia työyhteisöissä oli epäoikeudenmukaisuus. Vuokratyöntekijät eivät pitkään jatkuneissakaan vuokratyösuhteissa olleet päässeet osalliseksi samoista eduista kuin vakituiset työtoverit. Vuokratyöntekijöitä kuvattiin sekä työtovereiden että esimiesten puheissa ahkeriksi ja motivoituneiksi. Erityisesti henkilöstöpäälliköt näkivät vuokrausyritysten palveluiden käytön tärkeäksi mahdollisuudeksi vähentää heidän ja esimiesten työtaakkaa ja vuokratyövoiman käytön keskeiseksi keinoksi joustaa tuotannon vaihteluissa. Työntekijöiden määrän säätelyn joustavuus ja helppous olivat tärkeitä taustatekijöitä vuokratyövoiman käytölle. (Viitala & Mäkipelkola 2005.)

Työpoliittisen tutkimussarjan toinen tutkimus Näkemyksiä vuokratyöhön on jatkoa Työntekijä vuokrattuna -tutkimusraportille. Tutkijoina ovat olleet kauppatieteiden tohtori Riitta Viitala, yhteiskuntatieteiden maisteri Minna Vettensaari ja kauppatieteiden maisteri Jutta Mäkipelkola. Tutkimuksessa etsittiin vastausta kysymykseen, miten vuokratyön eri osapuolet tulkitsevat ja kokevat vuokratyövoiman käytön. Vuokratyövoimailmiön osapuoliksi tutkimus määritteli vuokratyöntekijän, vuokrausyritykset, vuokratyövoimaa käyttävät yritykset ja ammattiliitot. Tutkimuksessa oli haastateltu 16 vuokratyötä tekevää henkilöä, viittä erilaista

käyttäjäyritystä sekä 20:tä ammattiliitojen edustajaa. Tutkimuksessa mukana olleet vuokratyöntekijät työskentelivät hotelli- ja ravintola-alalla, tuotantoalalla, toimisto- ja tietokonealalla ja kaupan alalla. Tuloksista ilmenee, että vuokratyö oli antanut uusia mahdollisuuksia joustoihin ennen kaikkea siksi, että vuokratyötä tekevät ihmiset itse joustavat ja työsuhdetta säätelevä lainsäädäntö tai valvonta on vielä joustavaa vuokratyön osalta. Vuokratyömarkkinat toimivat samoin perustein kuin muutkin markkinat: kysynnän ja tarjonnan laki ratkaisevat. Henkilöstön vuokraus liiketoimintana laajenee ja on kannattavaa, koska yritykset entistä enemmän vuokraavat henkilöstöä. Vuokratyösuhteita hoidetaan pääsääntöisesti lain ja työehtosopimusten mukaan. Tutkimuksen aineistossa nousi kuitenkin joitakin epäkohtia esiin. Niitä olivat esimerkiksi vuokratyöntekijöiden irtisanomisajan puute, lyhytaikaisen työsuhteen päättymisajankohdan jättäminen avoimeksi, vuosiloman puute, työterveyspalveluiden puute ja sairaustapauksiin liittyvät ongelmat. (Viitala, Vettensaari & Mäkipelkola 2006.)

Tuija Rantala on tehnyt pro gradu -tutkielman aiheesta Vuokratyöntekijän arki ja arvostukset (2003). Tutkielma oli kyselytutkimus hotelli- ja ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työkokemuksista sekä työhön orientoitumisesta. Vuokratyökokeuksiin sisältyivät vuokratyöhön hakeutumisen syyt, kokemukset työsuhteesta ja työn tekemisestä sekä sopeutumisesta vuokratyöhön. Orientoituminen ymmärrettiin tutkielmassa työorientaation ja elämänorientaation muodostamaksi kokonaisuudeksi. Tutkimus toteutettiin postikyselynä vuonna 2002 ammattiliittoon kuuluneille hotelli- ja ravintola-alan vuokratyöntekijöille. Tutkimustuloksista selviää, että vuokratyö on pääsääntöisesti nuorten ja naisten työtä. Vuokratyöhön ryhtymisen tavoitteena on mm. saada toimeksiannon avulla vakituinen työ tai pyrkimys parantaa omaa työmarkkina-asemaa. Hotelli- ja ravintola-alan vuokratyöntekijöiden kokemukset työsuhteestaan olivat melko negatiivisia, mutta työn tekemiseen liitettiin useita positiivisia asioita. Tutkimuksessa koettu työtyytyväisyys oli kuitenkin korkea ja osoitti vastanneiden henkilöiden sopeutuneen hyvin vuokratyöhön. Heikoiten vuokratyöhön olivat sopeutuneet henkilöt, jotka olivat hakeutuneet tekemään vuokratyötä pakottavista syistä. Hotelli- ja ravintola-alan vuokratyöntekijöiden elämän orientaatiot poikkesivat muiden palkansaajien orientaatiosta. Vuokratyöntekijöiden heikompi työkeskeisyys ja korostuneempi vapaa-aikakeskeisyys osoittavat heidän arvopohjansa olevan hieman toisenlainen kuin

muilla palkansaajilla. Työorientaatiossa havaitut erot suhteessa muihin palkansaajiin olivat vuokratyöntekijöiden välineellisempi suhtautuminen työhön. (Rantala 2003.)

Eija Paldanius ja Reetta Kaarnakorpi ovat tehneet Laurea ammattikorkeakoulussa opinnäytetyön nimeltä Työntekijä vuokratyösuhteessa ravintola-alalla (2003). He selvittivät vuokratyön prosessia, vuokratyösuhteessa muodostuvaa verkostoa ja viestintää tämän verkoston sisällä. Heidän tavoitteenaan oli myös selvittää, mitä mieltä vuokratyöntekijät olivat tällaisesta työsuhteesta, sekä tehdä ehdotuksia yhteistyöyritykselleen Capital Restaurant Services Oy:lle, miten vuokratyön prosessia voisi kehittää. Tutkimuksessa käytettiin sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Heidän selvityksensä mukaan vuokratyöntekijät pitivät työsuhteen etuna vapautta. Nämä voivat itse valita missä, milloin ja kenelle he työskentelevät sitoutumatta vain yhteen yritykseen. Vuokratyösuhteen haittapuolia olivat epävarmuus työn jatkuvuudesta, kilpailu työvuoroista muiden vuokratyöntekijöiden kanssa sekä työpaikkojen kiertämisen raskaus. Heidän tutkielmassaan vuokratyösuhteessa verkoston muodostavat vuokratyöntekijä, henkilöstöä vuokraava yritys, palvelun tilaaja sekä palvelun tilaajan asiakkaat. Verkoston sisällä viestinnässä oli havaittavissa ongelmia: etenkin palautetta vuokratyöntekijät toivoivat saavansa enemmän. (Paldanius & Kaarnakorpi 2003.)

2.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää Opteam Henkilöstöpalvelut Lahdelle (Opteam), kuinka tyytyväisiä asiakasyritykset ja vuokratyöntekijät ovat henkilöstöpalvelun tarjoamaan palveluun. Opinnäytetyössä selvitetään kahden ravintola-alan asiakasyrityksen sekä niissä työskentelevän neljän vuokratyöntekijän tyytyväisyyttä Opteam Henkilöstöpalvelut Lahden palveluun. Opinnäytetyössä on valittu näkökulmiksi ravintola-alan asiakasyritysten ravintolapäälliköiden ja Opteamin vuokratyöntekijöiden näkökulmat. Opteam Lahti on valinnut tarkoituksenmukaisesti kaksi sille tärkeää asiakasyritystä, joista se haluaa yksityiskohtaista ja tarkkaa tietoa erityisesti tarjoamansa palvelun laadun kannalta. Palvelun laatua selvitetään palvelun laadun osatekijöiden kautta.

Pääongelmaa lähdetään selvittämään seuraavien alaongelmien avulla:

- Miten asiakasyritykset ja vuokratyöntekijät kokevat henkilöstöpalvelun lähestyttävyyden ja joustavuuden, ammattimaisuuden ja taidot, asenteet ja käyttäytymisen sekä palvelun luotettavuuden?
- Kuinka tyytyväisiä asiakasyritykset ovat Opteam Lahden tarjoamaan palveluun?
- Kuinka tyytyväisiä vuokratyöntekijät ovat Opteam Lahden palveluun?
- Miten hyvin Opteam Lahti pystyy huomioimaan asiakasyritysten ja vuokratyöntekijöiden tarpeet?

Tutkimusongelmaan syvennyttään kuuden teemahaastattelun avulla. Opinnäytetyössä haastattelin kahden Opteamin asiakasyrityksen ravintolapääälliköitä ja neljää vuokratyöntekijää, jotka työskentelevät jommassakummassa asiakasyrityksessä vuokratyöläisenä. Juuri nämä neljä vuokratyöntekijä valittiin, koska he työskentelevät jommassakummassa näistä kahdesta asiakasyrityksestä. Tämän lisäksi heistä kaksi on ollut jo pidemmän aikaa Opteamilla töissä ja ovat näin varmasti muodostaneet kuvan Opteam Lahden tarjoamista palveluista. Toiset kaksi vuokratyöntekijää ovat työskennelleet lyhyemmän ajan Opteam Lahden palveluksessa. Opteam Lahti haluaa tietoa palvelunsa laadusta niin uusilta vuokratyöntekijöiltä kuin kauemmin Opteamia edustaneilta vuokratyöntekijöiltäkin. Toimeksiantajaa, asiakasyrityksiä ja vuokratyöntekijöitä kuvataan tarkemmin työn neljännessä pääluvussa.

2.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö toteutetaan laadullisella tutkimusmenetelmällä. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia pientä, tarkasti valittua ryhmää ja sen tyytyväisyyttä Opteamin palvelun laadusta. Saatavat tulokset eivät siis ole yleistettävissä koskemaan kaikkia Opteamin asiakasyrityksiä tai vuokratyöntekijöitä. Tutkimalla yksittäistä tapa-

usta kyllin tarkasti saadaan näkyviin myös se, mikä ilmiössä on merkittävää ja mikä toistuu usein tarkasteltaessa ilmiötä yleisemmällä tasolla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 171.) Opinnäytetyön tuloksista voi kuitenkin löytyä asioita, joita on havaittu myös tutkimuksissa, jotka ovat selvittäneet alaa laajalaisemmin. Eskolan ja Suorannan (2000, 18) mukaan laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein myös varsin pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti. Aineiston tieteellisyyden kriteeri ei näin ollen olekaan määrä, vaan laatu. Tutkimusongelman kehittämisvaiheessa mietin opinnäytetyön toteuttamisesta myös määrällisin menetelmin. Opteam teetti kuitenkin itse keväällä 2006 valtakunnallisen asiakastyytyväisyyskyselyn, johon myös Opteam Henkilöstöpalvelut Lahti osallistui. Yrityksen kannalta ei olisi ollut järkevää toteuttaa heti uutta asiakastyytyväisyyskyselyä.

Karkeimmillaan laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus ymmärretään yksinkertaisesti aineiston muodon kuvaukseksi (Eskola & Suoranta 2000, 13). Eskola ja Suoranta (2000, 15) toteavat laadullisen tutkimuksen tunnuspiirteiksi aineistonkeruumenetelmän, tutkittavien näkökulman, harkinnanvaraisen tai teoreettisen otannan, aineiston analyysin, hypoteesittomuuden, tutkimuksen tyytilajin ja tulosten esitystavan, tutkijan aseman ja narratiivisuuden.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin teemahaastatteluilla. Laadullisella aineistolla tarkoitetaan pelkistetyimmillään aineistoa, joka on ilmiäsultaan tekstiä. Teksti voi olla syntynyt tutkijasta riippuen tai riippumatta. Esimerkkejä edellisestä ovat erimuotoiset haastattelut ja havainnoinnit, jälkimmäisistä henkilökohtaiset päiväkirjat, omaelämäkerrat ja kirjeet sekä muuta tarkoitusta varten tuotettu kirjallinen ja kuvallinen aineisto tai äänimateriaali. (Eskola & Suoranta 2000, 15.) Teemahaastattelujen avulla on mahdollista kuulla asiakasyritysten esimiesten ja Opteam Lahden vuokratyöntekijöiden mielipiteitä ja ajatuksia. Haastattelu soveltuu menetelmänä yksityiskohtaisen ja syvällisen tiedon hankintaan. Teemahaastattelussa on Eskolan ja Suorannan (2000, 86) mukaan haastattelun aihepiirit, teema-alueet etukäteen määrätty, mutta kysymysten tarkka järjestys ja muoto puuttuvat. Teemat tämän opinnäytetyön haastatteluissa ovat palvelun laadun osatekijöitä, lähestyttävyyttä ja joustavuutta, ammattimaisuutta ja taitoja, asenteita ja käyttäytyminen sekä luotettavuus.

Valitsin haastattelujen teemat soveltaen kauppatieteiden tohtorin Christian Grönroosin laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteerin mallia. Grönroos (2003, 123) toteaa, että hänen soveltamaansa koetun palvelun laadun seitsemää kriteeriä voidaan pitää ohjenuorana, jotka perustuvat vankkoihin empiirisiin ja teoreettisiin tutkimuksiin sekä käytännön kokemuksiin. Grönroos korostaa, ettei luettelo tietenkään ole tyhjentävä, sillä kriteerien tärkeys vaihtelee alan ja asiakkaan mukaan. Valitessani teemoja haastatteluihin kävin ne läpi toimeksiantajan ja opinnäytetyön ohjaajan kanssa.

Haastattelijan tulee varmistaa, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään haastateltavan kanssa läpi, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelusta toiseen. Haastattelijalla on teemahaastatteluissa siis jonkinlainen tukilista käsiteltävistä asioista, ei valmiita kysymyksiä. (Eskola & Suoranta 2000, 86.) Teemojen pohjata tein itselleni haastatteluihin sanalistan, jonka avulla olen toteuttanut haastattelut (Liite 1). Haastatteluissa käytetyssä sanalistassa oli sanoja aihealueista, joita halusin tutkia, mutta myös joitakin valmiita kysymyksiä. Aihealueiden järjestys ja muoto vaihtelivat haastatteluissa, mutta teemoista tehdyn tukilistan avulla varmistin, että kävin kaikkien haastateltavien kanssa samat asiat läpi. Haastatteluissa kysyttiin taustatietoina myös haastateltavien vuokratyöntekijöiden ikä, ammatti sekä siviilisääty. Viimeisenä kysyin jokaiselta haastateltavalta yleisarvosanan Opteamin tarjoamasta palvelusta.

Osallistuvuus on keskeistä suurelle osalle kvalitatiivista tutkimusta. Kenttätyö on erityinen tapa päästä enemmän tai vähemmän läheisiin kosketuksiin tutkittavien kanssa. Silloin kun tutkija pyrkii säilyttämään tutkittavan ilmiön sellaisena kuin se on, voidaan puhua pyrkimyksestä tavoittaa tutkittavien oma näkökulma; tällöin puhutaan myös neutralistisesta otteesta. (Eskola & Suoranta 2000, 16.) Haastatteleamalla tutkittavia henkilöitä henkilökohtaisesti toivoin saavani opinnäytetyöhön esiin tutkittavien näkökulman, haastateltavien omat ajatukset ja mielipiteet. Esiinnyin haastatteluissa toimeksiantajan edustajana, mutta minulla ei ole varsinaista työsuhdetta Opteam Henkilöstöpalvelut Lahden kanssa. Mielestäni haastateltavat olivat avoimia ja helposti lähestyttäviä haastattelutilanteissa, vaikka toimeksiantaja valitsikin heidät etukäteen tarkoituksenmukaisesti. Ainoastaan yksi haastatelta-

va toi esiin ohimennen haastattelutilanteissa sen, että Opteam Lahden työntekijät-hän tietävät, keitä on haastateltu. Hän ei kuitenkaan kokenut tilannetta hankalaksi.

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan lähteä liikkeelle mahdollisimman puhtaalta pöydältä ilman ennakkoasettamuksia tai määritelmiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaankin aineistolähtöisestä analyysistä, joka pelkistetyimmillään tarkoittaa teorian rakentamista empiirisestä aineistosta lähtien, ikään kuin alhaalta ylös. (Eskola & Suoranta 2000, 19.) Teemahaastatteluiden teemat on rakennettu teorian pohjalta ennen haastattelujen toteuttamista. Teorian muut osuudet alkoivat hahmottua kuitenkin vasta työn edetessä. Eskolan ja Suorannan (2000, 19) mukaan laadullisessa tutkimuksessa hypoteesittomuus tarkoittaa sitä, että tutkijalla ei ole ennakko-olettamuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksista. Tutkijan aikaisemmat kokemukset vaikuttavat tietysti havainnointiin, mutta ne eivät kuitenkaan rajaa tutkimuksellisia toimenpiteitä.

3 HENKILÖSTÖPALVELUYRITYSTEN PALVELUN LAATU

3.1 Henkilöstövuokraus Suomessa

Ylöstalon (2004) mukaan henkilöstövuokrausyrityksiä oli Suomessa vuonna 2003 noin 160, joista kaksi suurinta olivat Staffpoint Oy ja Varamiespalvelu-yhtiö. Muita tunnettuja kotimaisia henkilöstöpalveluyrityksiä olivat Barona, EilaKaisla, Opteam ja VPS Henkilöstöpalvelut. (Viitala ym. 2006, 236.)

Elinkeinoelämän keskusliiton (EK) ja sen jäsenliittojen työvoimatiedustelulla kerättiin marraskuussa 2005 tietoja jäsenyritysten henkilöstöstä ja työsuhteiden rakenteesta sekä henkilöstön rekrytoinnista ja siihen liittyvistä ongelmista. Tiedustelu lähetettiin 4400:lle EK:n jäsenyritykselle tai toimipaikalle. Tiedusteluun vastasi 2100 yritystä tai toimipaikkaa, eli vastausprosentti oli noin 47. Tuloksia voidaan pitää varsin luotettavina kuvaamaan koko yksityistä sektoria. Tiedustelun mukaan vuokratyövoiman käyttö on lisääntynyt Suomessa viime vuosina lähelle EU-maiden keskitasoa. Vuokratyövoiman osuus koko työvoimasta oli Suomessa

vuonna 2004 noin 1,2 prosenttia. Eniten vuokratyövoimaa käytettiin EU-maista Isossa-Britanniassa, missä vuokratyövoiman osuus koko työvoimasta oli huomattavan suuri, noin viisi prosenttia. EK:n tiedustelun mukaan palvelualoista vuokratyövoiman käyttö oli yleisintä hotelli- ja ravintola-alalla, missä vuonna 2005 vuokratyövoimaa käytti 27 prosenttia yrityksistä. Vuokratyöntekijöiden osuus oli 8 prosenttia suhteessa yrityksen omaan henkilöstöön. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2005.)

Taloustutkimus Oy suoritti keväällä 2003 Varamiespalvelun toimeksiannosta tutkimuksen Teollisuuden ja Työnantajan Keskusliiton vuokratyöjaoston alaisista vuokratyöntekijöistä. Tutkimuksessa haastateltiin 704 Varamiespalvelu-yhtiöiden työntekijää ja 879 asiakasyritystä. Tutkimuksessa vuokratyö määritellään tilanteeksi, jossa työntekijä työskentelee yrityksessä mutta on työsuhteessa vuokrausyritykseen. Tällöin vuokrausyritys vastaa työntekijän palkasta ja muista työnantajamaksuista ja laskuttaa työntekijän tekemästä työstä kyseistä yritystä. Yritykset käyttävät vuokratyövoimaa monissa eri tilanteissa. Tutkimuksesta selviää, että tärkeimpiä syitä ovat huippusesonkikiireet sekä tilanteet, joissa työvoimaa tarvittaisiin lisää, mutta vakinaista henkilöstöä ei haluta lisää. Vuokratyöntekijöitä on kaikissa ikäluokissa, mutta painopiste on nuoremmissa ikäryhmissä. Kaksi kolmasosaa vuonna 2003 tutkimukseen vastanneista työntekijöistä oli alle 35-vuotiaita, ja yli 50-vuotiaita oli runsas kymmenesosa. Koulutusjakauma oli suhteellisen tasainen: lukiotaustaisia oli noin puolet ja kolmanneksella työntekijöistä oli taustalla ammattikoulu, tekninen tai kaupallinen koulu. Tutkimuksen mukaan vuokratyön positiivisimpina piirteinä mainittiin työtehtävien vaihtelevuus, karttuvan työkokemuksen monipuolisuus ja joustavuus. Arvostusta koskevat väittämät saivat kriittisempiä arvioita: vajaa puolet arvioi, ettei vuokratyö ole Suomessa yleisesti arvostettua. (Vuokratyö lähikuvassa 2003, 12.)

Tutkimusten ja selvitysten mukaan vuokratyöntekijät kokevat vuokratyössä sekä hyviä että huonoja puolia. Joihinkin elämäntilanteisiin vuokratyö sopii paremmin kuin toisiin. Toisille se on vapaaehtoinen valinta ja toisille käytännön sanelema pakko. Yleisenä piirteenä voi kuitenkin todeta, että pääosa työikäisistä toivoo kohdalleen vakituista työsuhdetta. Erityinen ryhmä, jonka elämäntilanteeseen vuokratyö sopii, ovat opiskelijat. Opiskelijoiden työssäkäynti opintojen ohella ja

niiden rahoittamiseksi on nykyään hyvin yleistä. Siihen vuokratyö tarjoaa hyvät mahdollisuudet. (Viitala & Mäkipelkola 2005, 22.)

3.2 Palvelun ja laadun käsitteet

Kauppätieteiden maisteri Jorma Sipilän (1999, 212) mukaan käsitteet palvelu ja asiakaspalvelu sotketaan usein. Palvelulla tarkoitetaan kuitenkin palvelutuotetta tai palvelutarjousta, jonka asiakas saa kokonaisuutena. Asiakaspalvelu on vain osa palvelua, ja suppeimmillaan sillä tarkoitetaan asiakaspalveluhenkilöstön käyttäytymistä erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa.

Grönroos (1998, 53) toteaa, että useimmille palveluille voidaan löytää neljä peruspiirrettä. Ensimmäinen on, että palvelut ovat enemmän tai vähemmän aineettomia. Aineettomuus tarkoittaa sitä, että asiakkaalle siirtyy jotakin sellaista, jota hän ei voi koskettaa. Tilattaessa henkilöstöpalvelulta vuokratyövoimaa henkilöstöpalveluyrityksen tuottamaa palveluketjua ei voi konkreettisesti koskettaa. Toinen peruspiirre on, että palvelut ovat tapahtumia, toimintoja, tekoja tai näiden sarjoja, palveluprosesseja. Ylikosken (1999, 24) mukaan palvelutapahtumat edellyttävät, joskaan eivät välttämättä aina, että asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä on vuorovaikutus. Henkilöstöpalvelun toiminnassa palveluketjun toteutuminen eli työvoimanvuokraus edellyttää vuorovaikutusta asiakasyritysten ja henkilöstöpalvelun välillä sekä vuorovaikutusta henkilöstöpalvelun ja vuokratyöntekijöiden välillä. Kolmas palveluiden peruspiirre on, että palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti. Palvelua ei ole olemassa, se syntyy palvelutapahtumassa. Palvelun vaikutus kuitenkin voidaan säilyttää. (Ylikoski 1999, 24.)

Henkilöstöpalvelun tarjoama palvelu syntyy palvelutapahtumassa, silloin kuin tilatut vuokratyöntekijät ovat suorittamassa työtään eli palvelemassa asiakasyrityksen asiakkaita. Henkilöstöpalvelun vuokraamien työntekijöiden vaikutus näkyy todennäköisesti työtapahtuman jälkeen asiakkaitten ja asiakasyritysten puheissa. Neljäs peruspiirre on, että asiakas osallistuu tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin. Vuokratyövoiman välityksessä asiakasyritys, esimerkiksi ravintola, osal-

listuu tuotantoprosessiin siten, että se kertoo henkilöstöpalvelulle, minkälaisia vuokratyöntekijöitä, kuinka paljon ja milloin se työntekijöitä tarvitsee. Näin asiakasyritys varmistaa, että se saa omiin tarpeisiinsa sopivaa palvelua.

Seuraavat kaksi palvelukäsitteen määritelmää antavat mielestäni hyvän kuvan palvelukäsitteen moniulotteisuudesta. Ylikoski (1999, 20) määrittelee palvelun siten, että se on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa: ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä. Grönroos (2003, 79) kuvailee palvelua taas jossain määrin aineettomaksi toimintojen sarjasta koostuvaksi prosessiksi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja fyysisten resurssien tai tuotteiden tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa. Tässä opinnäytetyössä palvelulla tarkoitetaan sarjaa toimintoja, jotka tehdään palvelun ostajan hyväksi.

Valtiotieteiden tohtori Timo Silén (2001, 15) toteaa, että laatu määritellään yleisesti kyvyksi täyttää asiakkaan tarpeet ja vaatimukset. Ylikoski (1999, 118) kuvailee, että laatu tarkoittaa sitä, miten hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tyydyttyvät. Laatu on asiakkaan muodostama yleinen näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta. Alan kirjallisuudessa on todettu, että laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat sanovat sen olevan (Grönroos 2003, 99). Edellinen virke osoittaa mielestäni konkreettisesti sen, että asiakkaat määrittävät yrityksen laadun tason. Ylikoski (1999, 118) toteaa, että asiakas on laadun tulkitsija ja laatua tulisikin aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Vain asiakas voi kertoa, onko laatu hyvää vai huonoa eli vastaako laatu sitä, mitä asiakas odottaa.

Lillrank (1990, 41) toteaa, että laatua voidaan tarkastella kuudesta eri näkökulmasta. Nämä kuusi näkökulmaa ovat valmistus-, tuote-, ympäristö-, arvo-, kilpailu- ja asiakaskeskeisyys. Opinnäytetyöni aihealueen kannalta oleellisin edellisistä näkökulmista on asiakaskeskeinen näkökulma. Asiakaskeskeisen määritelmän mukaan laatu on tuotteen tai palvelun kyky tyydyttää asiakkaan tarpeet ja halut. Laadukas tuote tai palvelu on sellainen, johon asiakas on tyytyväinen. Asiakaskeskeisen laadun tärkein elementti onkin se, että asiakkaan valintoihin liittyy

maksaminen. Henkilöstöpalvelun asiakkaat, niin asiakasyritykset kuin vuokratyöntekijätkin, maksavat sen tuottamasta palvelusta. Laadun määrittelyyn ovat tulleet vähitellen mukaan asiakkaan tarpeet ja tyytyväisyys sekä tuotteen käyttötarkoitus ja palvelun sekä toiminnan laatu. (Turjanmaa 2005, 29.)

3.3 Tekninen ja toiminnallinen laatu

Yksi laadun ulottuvuus Grönroosin (2003, 100) mukaan on palvelutuotantoprosessin lopputuloksen tekninen laatu, joka jää asiakkaalle, kun tuotantoprosessi on ohi. Henkilöstöpalvelun tarjoamassa palvelussa tekninen laatu on työvoima, jonka se järjestää asiakasyrityksille sovittuna ajankohtana. Asiakasyritys on tilannut Opteamilta työvoimaa, jotta se selviää esimerkiksi ravintolassa olevasta kiireisestä pikkujouluillallisesta. Opteam toimittaa vuokratyöntekijät asiakasyritykseen ja suorittaa näin perustehtävänsä. Vuokratyöntekijälle tekninen laatu on Opteamin kanssa sovittu työtapahtuma, jonka henkilöstöpalvelu hänelle järjestää.

Asiakkaaseen vaikuttaa kuitenkin myös se, miten hän saa palvelun ja millaiseksi hän kokee tuotanto- ja kulutusprosessin. Grönroos (2003, 101) toteaa tämän olevan laadun toinen ulottuvuus, prosessin toiminnallinen laatu. Henkilöstöpalvelun palvelussa tähän toiminnalliseen laatuun kuuluvat esimerkiksi yhteydenotot asiakasyrityksiin ja vuokratyöntekijöihin, yleinen käyttäytyminen ja heidän tapansa hoitaa vuorovaikutustilanteet. Ylikoski (1999, 118) toteaa, että tapa, jolla palvelu suoritetaan, saattaa olla asiakkaalle jopa palvelun lopputulosta tärkeämpää. Palveluyrityksen henkilöstön ja asiakkaana olevan kuluttajan välinen vuorovaikutus on siis avainasemassa hyvän palvelukokemuksen muodostumisessa. Uskon, että henkilöstöpalvelualan yritysten on entistä enemmän panostettava tähän toiminnalliseen laatuun, sillä se on tekijä, jolla nykypäivänä voi erottua kilpailijoistaan.

Teknisen laadun strategia on menestyksekkäs vain siinä tapauksessa, että yritys onnistuu kehittämään sellaisen teknisen ratkaisun, johon kilpailijat eivät pysty vastaamaan. Nykyään näin käy harvemmin, ja moni yritys yltää suurin piirtein samanlaiseen tekniseen laatuun. (Grönroos 2003, 103.) Henkilöstöpalveluiden perusliikeidea on jo keksitty. Yrityksillä on perusmalli, miten alalla toimitaan.

Karrikoiden perustetaan yritys ammattitaitoisten ihmisten kanssa, markkinoidaan uutta henkilöstöpalvelua ja rekrytoidaan työvoimaa. Saadaan asiakasyrityksiä ja näin henkilöstöpalveluyritys alkaa työllistää vuokratyöntekijöitä sellaisia tarvitseviin asiakasyrityksiin. Tämän mallin kopioiminen ei kuitenkaan todennäköisesti tee vielä yritystä menestyväksi henkilöstöpalveluyritykseksi. Siihen vaikuttaa paljon henkilöstö, joka rekrytointia ja palvelua hoitaa.

Kilpailijoista erottuminen on helpompaa, mikäli yrityksellä on jotakin sellaista pääomaa, mitä toiset eivät voi viedä tai kopioida. Tällaista voi esimerkiksi olla yrityksen tapa hoitaa erilaiset vuorovaikutustilanteet. Yrityksen on hyvä erottua palvelun prosessiulottuvuudella eli toiminnallisella laadulla. Aarnikoivu (2005, 50) toteaa, että uudessa ajassa asiakaspalvelua ei mielletä perinteiseksi tukitoiminnoksi, vaan se mielletään aidoksi kilpailutekijäksi, jonka toimivuuteen ja kehitykseen panostetaan. Vuokratyö ei ole alana niin nuori, etteivät asiakkaat osaisi vertailla henkilöstöpalveluiden palvelun tasoa tai laatua. Dale (1999, 182) korostaa myös, että asiakaspalvelu ja palvelun laatu ovat keinoja, joilla yritys voi saavuttaa kilpailukykyä. Valitsemani teemat, ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus ja luotettavuus, liittyvät olennaisesti palvelupalveluprosessiin, eivät niinkään sen lopputulokseen. Haluan siis selvittää palveluketjun laatua. Opteamille on olennaista saada tietoa siitä, mitä sen palvelussa on hyvää ja mitä huonoa sen tarjoaman palvelukokonaisuuden aikana. En halua selvittää vain sitä, ovatko Opteamin toimittamat vuokratyöntekijät paikalla sovittuna ajankohtana.

Grönroosin (2003, 112) mukaan tilanteet, joissa asiakas on vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan resurssien ja toimintatapojen kanssa, ovat laatukokemuksen kannalta ratkaisevia. Tällaiset vuorovaikutus- tai palvelutapaamiset määräävät toiminnallisen laadun tason. Tällaisia tilanteita kutsutaan palvelujohtamisessa totuuden hetkiksi. Totuuden hetken käsite merkitsee sananmukaisesti sitä, että palveluntarjoajalla on tässä ja nyt mahdollisuus osoittaa asiakkaalle palvelujensa laatu. Se on todellinen tilaisuus. (Grönroos 2003, 112.) Henkilöstöpalvelun tarjoamassa palvelussa tällaiset tilanteet syntyvät, kun se on yhteydessä asiakasyrityksiin sekä työntekijöihinsä esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostilla. Toisaalta totuuden hetkiä syntyy myös tilanteissa, joissa Opteamin vuokratyöntekijät saa-

puvat asiakasyrityksiin ja hoitavat sovitut työtehtävät. Työtapahtumissa vuokratyöntekijät toimivat ikään kuin totuuden hetkissä, heidän täytyy osoittaa ammattitaidollaan osittain myös Opteamin palvelun laatu. Henkilöstöpalvelun vuokratyöntekijöitä pidetään osaltaan henkilöstöpalveluyrityksen käyntikortteina. Vuokratyöntekijöissä näkyy henkilöstöpalvelun työntekijöiden kyky valita työntekijöitä, sillä henkilöstöpalvelualan työntekijät ovat rekrytoinnin ammattilaisia.

3.4 Palvelun laadun osatekijät

Ylikosken (1999, 126) mukaan palvelun laatua arvioitaessa asiakas muodostaa mielipiteen hyvin monista palveluun liittyvistä asioista. Koska palvelun laatu syntyy odotusten ja kokemusten vertailuna, asiakkaalla on jo odotuksissaan mukana laadun arvioinnin kriteerit.

Parasuraman, Zeithaml ja Berry alkoivat 1980-luvun puolivälissä tutkia koetun palvelun laadun käsitteen pohjalta palvelun laadun osatekijöitä ja sitä, miten asiakkaat arvioivat palvelun laatua (Grönroos 2003, 115). Teemat opinnäytetyöni haastatteluihin on sovellettu Parasuramanin, Zeithamlin ja Berryn kirjoittamasta artikkelista A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, joka on julkaistu Journal of Marketing -lehdessä 1985. Siinä on esitetty kymmenen palvelun laadun osatekijää ja käsitelty sitä, miten asiakkaat arvioivat palvelun laatua. Ylikoski (1999, 126) kuvailee heidän tutkimustaan klassikoksi. Laatu-ulottuvuuksien luettelo on saatu kuluttajia haastatteleamalla. Näiden laatutekijöiden suhteellinen merkitys vaihtelee palvelualoittain, useimpien palvelujen kohdalla tämä kymmenen ulottuvuuden lista pitää kuitenkin varsin hyvin paikkansa.

Artikkelissa esitetyt kymmenen osatekijää ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö. Christian Grönroos esittää kirjassaan Palveluiden johtaminen ja markkinointi (2003) oman lyhennetyn versionsa Parasuramanin ym. laatimista osatekijöistä, jotka vaikuttavat koetun palvelun laatuun. Hän on lisännyt, tiivistänyt ja karsinut osatekijöitä alkuperäises-

tä Parasuramanin ym. laatimasta palvelun laatuun vaikuttavista kymmenen osatekijän luettelosta. Hän on saanut omaan palvelun laatuun vaikuttaviin osatekijöihinsä seitsemän kriteeriä. Nämä seitsemän osatekijää ovat ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luotettavuus, palvelun normalisointi, palvelumaisema sekä maine ja uskottavuus.

Haastattelujen teemoina on neljä kohtaa Grönroosin seitsemän palvelun laadun kriteerien listasta. Ne ovat lähestyttävyyys ja joustavuus, ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen ja luotettavuus. Pois seitsemästä osatekijästä jäi palvelumaisema, koska se tuntui epäoleelliselta Opteamin kannalta. Grönroos (2003, 124) toteaa palvelumaiseman tarkoittavan palveluntarjoajan fyysisistä ympäristöä. Opteamilla se on Lahdessa sijaitseva toimisto. Palvelu ei kuitenkaan konkreettisesti asiakkaiden näkökulmasta katsottuna tapahdu toimistolla. Sieltä välitetään työvuoroja ja sovitaan asiakasyritysten kanssa tarvittavasta vuokratyöntekijämäärästä, mutta asiakkaat eivät itse ole paikalla toimistossa. Työvuoroista sovitaan useimmiten puhelimitse tai sähköpostilla. Vuokratyöntekijät käyvät toimistolla, mutta Opteamin tarjoama palvelu eli työvuorot tulevat useimmiten kuitenkin puheluna tai tekstiviestinä vuokratyöntekijöiden matkapuhelimeen. Opteamin palvelumaisema ei ole siis niin perinteinen, kuin esimerkiksi ravintolapalveluita tuottavan ravintolan ravintolasali. Ravintolasalin siisteyttä ja viihtyvyyttä arvioidaan usein esimerkiksi koko ruokailun ajan. Henkilöstöpalvelun fyysisissä tiloissa asiakkaat eivät ole samalla tavalla läsnä palvelutapahtumissa, ja näin sen merkitys ei korostu.

Pois jäi myös palvelun normalisointi eli epäonnistuneen palvelutilanteen korjaaminen. Se on tärkeää minkä alan yritykselle vain, mutta toimeksiantajan kanssa päädyimme kuitenkin sen karsimiseen. Se oli tärkeä rajausta myös opinnäytetyön kannalta, sillä huonosti hoidettujen palvelutilanteiden tai reklamaatioiden hoitaminen olisi ollut jo oma aiheensa opinnäytetyöksi. Kolmas pois jäänyt osatekijä Grönroosin luettelosta oli maine ja uskottavuus. Grönroosin (2003, 124) mukaan sillä tarkoitetaan sitä, että asiakkaat uskovat palveluntarjoajan palveluihin ja luottavat niihin. Maineeseen ja uskottavuuteen liitetään myös se, että palveluntarjoaja antaa asiakkaan rahalle vastinetta ja toimii eettisesti ja arvoiltaan oikein. Maine ja uskottavuus liittyvät vahvasti yrityksen imagoon. Maine tuli esiin teemoissa yhte-

nä pienempänä kokonaisuutena ammattimaisuuden ja taitojen teemojen alakohtana. Otin sen haastattelujen teemoihin, koska mielestäni maine liittyy Opteamin ammattimaisuuteen ja taitoihin. Mielestäni maine on seurausta taidokkuudesta ja ammattitaidoista.

Lähestyttävyyys ja joustavuus

Parasuramanin ym. (1985, 47) palvelun laadun osatekijöiden luettelossa on lähestyttävyyys kuvattu sanalla saavutettavuus. Heillä saavutettavuus merkitsee yhteydenoton mahdollisuutta ja helppoutta. Siihen kuuluu esimerkiksi se, että palvelu on helposti saatavissa puhelimitse, palvelun odotusaika ei ole liian pitkä, palvelulla on sopivat aukioloajat ja palvelupisteen sijainti on sopiva. Joustavuutta sellaisenaan ei heidän alkuperäisestä luettelostaan löydy, mutta sitä voisi kuvata heidän kymmenessä kriteerissään kohta asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen. Asiakkaan ymmärtämistä ja tuntemista kuvaillaan asiakkaiden erityisvaatimusten selvittämisellä, asiakkaita kohdellaan yksilöllisesti ja vakioasiakkaat tunnetaan. Mielestäni erityisvaatimusten muistaminen ja asiakkaiden kohtelemisen yksilöllisesti tarkoittaa Grönroosin kuvailemaa joustavuutta. Grönroos on siis kenties yhdistänyt nämä kaksi osatekijää yhdeksi kokonaisuudeksi.

Grönroos (2003, 124) kuvailee lähestyttävyyttä ja joustavuutta siten, että palveluntarjoajan aukioloajat, sijainti, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät eli järjestelmät, jotka helpottavat työn organisointia, on suunniteltu siten, että palvelu on helppo saada. Joustavuus kuvastaa sitä, että yritys on valmis sopeutumaan ja toteuttamaan esimerkiksi asiakkaiden toivomuksia. Parasuramin ym. alkuperäisessä palvelun laadun osatekijäluettelossa saavutettavuus on kuvattu mielestäni kapealaisemmin kuin Grönroosin seitsemän kriteerin mallissa. Grönroos antaa väljemmän määritelmän lähestyttävyydelle ja joustavuudelle. Se antaa mielestäni enemmän liikkumavaraa tämän teeman alle tulevista aiheista. Sen vuoksi päädyin Grönroosin mallin lähestyttävyyteen ja joustavuuteen.

Tähän teemaan kuuluu opinnäytetyössäni, miten Opteamin palvelu on löydetty ja onko yhteistyön aloittaminen ollut helppoa tai vaikeaa, mitkä ovat Opteamin yh-

teydenottotavat, onko Opteamia helppo lähestyä, onko palvelua saatavilla, kun sitä tarvitsee ja millaista Opteamia on lähestyä esimerkiksi työvuoron vaihdoissa tai ongelmatilanteissa. Joustavuudella hain vastauksia siihen kokeeko asiakasyritykset, että heidän toiveensa esimerkiksi vuokratyöntekijöistä muistetaan. Toisaalta taas vuokratyöntekijöillä toiveet voivat kohdistua esimerkiksi vapaisiin viikonloppuihin tai työpaikkoja koskeviin toiveisiin.

Ammattimaisuus ja taidot

Parasuramanin ym. (1985, 47) kymmenen kohdan osatekijäluettelossa pätevyys tarkoittaa kontaktihenkilöiden tietoja ja taitoja, tukihenkilöiden tietoja ja taitoja ja organisaation tutkimuskykyä. Grönroos esittää omassa sovelluksessaan kohdan ammattimaisuus ja taidot. Grönroos (2003, 124) kuvaa ammattimaisuutta ja taitoja siten, että asiakkaat ymmärtävät, että palveluntarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun.

Grönroosin (2003, 124) mukaan ammattimaisuus ja taidot liittyvät lopputulokseen, ja ne ovat siten teknisen laadun ulottuvuuksia. Tämä aihealue kertoo siis siitä, miten Opteam hoitaa perustehtävänsä, henkilöstövuokrauksen. Halusin ottaa yhden haastattelun teemoista myös teknillisen laadun puolelta, sillä palveluprosessin tekninen laatu on yleensä hyvän laadun edellytys. Teknisen laadun pitää olla hyväksyttävää. (Grönroos 2003, 104.) Opteamin peruspalvelun on siis oltava hyväksyttävää.

Tähän teemaan kuuluivat mielestäni esimerkiksi sellaiset aihealueet kuin Opteamin ammattimaisuus hoitaa henkilöstövuokraus, vuorovaikutustilanteiden ammattimaisuus ja taito organisoida työvuorot ja vuokratyöntekijät. Asiakasyritysten esimiesten haastatteluissa tähän yhdistetään kenties Opteamin työntekijöiden ammattimaisuus ja taidot, sillä nekin kuvastavat osaltaan Opteamin ammattitaitoa. Vuokratyöntekijöiden kannalta esiin voi nousta mm. se arvostetaanko heitä ammatillisina asiakasyrityksissä.

Asenteet ja käyttäytyminen

Aarnikoivun (2005, 59) mukaan uuden ajan asiakaspalvelija ei tavoittele nopeaa hyötyä, vaan keskittyy asiakassuhteen hoitoon ja asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen ja ennakoimiseen. Oikeanlaisella asenteella ja käyttäytymisellä saadaan asiakas vakuuttuneeksi siitä, että tietyllä palvelun tarjoajalla on ratkaisut asiakkaan ongelmien selvittämiseen.

Parasuramanin ym. (1985, 47) kymmenessä osatekijässä on kohdat reagointialttius ja kohteliaisuus. Reagointialttius kuvastaa työntekijöiden halua ja valmiutta palvelulla. Tätä kuvastaa esimerkiksi se, että palvelu tapahtuu ajallaan, tarpeelliset asiakirjat lähetetään heti, asiakkaaseen otetaan yhteyttä viivytyksettä ja palvelu on nopeaa. Kohteliaisuus kuvastaa taas kontaktihenkilöiden käytöstapoja ja kunnioittavaa asennetta, huomaavaisuutta ja ystävällisyyttä. Esimerkkeinä kohteliaisuudesta on annettu esimerkiksi asiakkaan omaisuuden kunnioittaminen ja asiakaspalvelijan ulkoinen huoliteltu olemus.

Grönroos (2003, 124) kuvailee asenteiden ja käyttäytymisen merkitystä asiakkaalle siten, että asiakas tuntee asiakaspalvelijan kiinnittävän häneen huomiota ja haluavat ratkaista hänen ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti. Ammattitaidon lisäksi palvelun tarjoajalta odotetaan siis oikeanlaista asennetta ja käytöstä.

Tämän teeman alueeseen kuuluu se, suhtaudutaanko Opteamissa asiakkaisiin niin yrityksiin kuin vuokratyöntekijöihin asiallisesti. Pidetäänkö asiakkaista huolta? Huomioidaanko heidän mielipiteet? Asiakasyritysten esimiesten näkökulmasta taas tähän kohtaan voi kuulua se, millaisella asenteella vuokratyöntekijät tekevät työtään. Vuokratyöntekijöiden kannalta tässä kohdassa voi tulla esiin esimerkiksi se, arvostetaanko heitä työpaikoilla.

Luotettavuus

Ylikosken (1999, 127) mukaan luotettavuus on tärkein kriteeri, kun asiakas arvioi palvelun laatua. Luotettavuus tarkoittaa asiakkaalle johdonmukaisuutta ja virheet-

tömyyttä. Silén (2001, 16) toteaa laadun ja luotettavuuden olevan toisilleen läheisiä käsitteitä. Laatu tarkoittaa yrityksen kykyä täyttää asiakkaansa tarpeet, kun luotettavuus sitä vastoin on ominaisuus, jonka avulla nämä tarpeet pystytään täyttämään jatkuvasti ja pitkäaikaisesti tuotteiden ja toiminnan kautta.

Parasuramanin ym. (1985, 116) laatuun vaikuttavissa osatekijöissä on kohta luotettavuus. Se merkitsee suorituksen johdonmukaisuutta ja luotettavuutta: yritys tekee palvelun oikein ensimmäisellä kerralla, laskutus on täsmällistä, arkistointi moitteetonta ja palvelu toimitetaan sovittuun aikaan.

Grönroosin seitsemässä kriteerissä on myös luotettavuus. Grönroos (2003, 124) kuvailee luotettavuutta siten, että asiakkaat tietävät, että vaikka mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palvelun tarjoajaan. Molemmilla on melko samanlaiset määritelmät luotettavuudelle. Tämä luotettavuuden osatekijä olisi ollut siis mahdollista ottaa myös Parasuramanin ym. tekemästä alkuperäisestä luettelosta. Pidin kuitenkin yhtenäisempänä teorian kannalta, että otin osatekijät samasta Grönroosin mallista. Tällä teemalla hain vastauksia siihen onko Opteeamin palvelu luotettavaa. Toimiiko palkan maksu niin kuin pitää ja toimitaanko sovittujen sääntöjen mukaan.

4 OPTTEAM LAHDEN PALVELUN LAADUN OSATEKIJÄT ASIAKASYRITYSTEN JA VUOKRATYÖNTEKIJÖIDEN NÄKÖKULMASTA

4.1 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantajana opinnäytetyölleni toimi Opteam Henkilöstöpalvelut Lahti. Opteam Henkilöstöpalvelut Oy on yksityinen, vuonna 1999 toimintansa aloittanut helsinkiläisyritys. Opteam Henkilöstöpalvelut toimii 23 paikkakunnalla. Franchisingyrittäjänä Lahdessa toimii Kisse Katisko. Toiminta Lahdessa on käynnistynyt vuonna 2003. Toimialoina Lahdessa ovat mm. kaupan ala, informaatio- ja teknologia-ala, rakennusala, logistiikka-ala ja hotelli-, ravintola- ja suurtalousala. Opteam vuokraa työntekijöitään asiakasyrityksille joko suorasijoituksena tai mää-

raaikaisiin työsuhteisiin. Suorasijoituksessa työntekijä saa työvuoronsa suoraan asiakasyrityksiltä. Määräaikaisessa työsuhteessa vuokratyöntekijä työskentelee tietyn tuotantohuipun tai sijaisuuden ajan.

Opteam mahdollistaa yksityisille henkilöille työnsaannin ja yrityksille mahdollisuuden löytää osaavia työntekijöitä. Henkilöstöpalvelu pitää tärkeänä sitä, että se pystyisi luomaan pitkäaikaisia suhteita asiakasyrityksiin. Tämä edellyttää, että palvelun laatua parannetaan jatkuvasti, jotta kovassa kilpailussa pysytään mukana. (Henkilöstöpalvelu Opteam 2006.)

Hanna Maalehto toimii Lahden toimipaikassa henkilöstökoordinaattorina. Hän toimi ohjaajanani toimeksiantajan puolelta. Lähdimme alun pitäen ideoimaan toimeksiantoa hotelli- ja ravintola-alan puolelta, koska Opteamille olisi myös hyödyllistä saada tietoa tältä toimialalta. Itseäni kiinnosti erityisesti ravintola-ala, sillä olen suuntautunut siihen opinnoissani. Mietittyämme erilaisia aihealueita työtyytyväisyydestä perehdyttämiseen, päädyimme aiheeseen, joka käsittelisi Opteamin palvelun laatua.

Toimeksiantajan toive oli, että aloittaisin haastattelujen tekemisen toukokuussa 2006. Suurin aikatauluttava tekijä haastatteluiden suhteen olivat haastateltavien kesälomat. Asiakasyritysten ravintolapäälliköiden lomat olivat kesä- ja heinäkuun aikana. Vuokratyöntekijöitäkin saattaisi olla hankalampi saada kiinni kesän aikana. Yksi vuokratyöntekijöistä oli myös muuttamassa kevään aikana pois Lahdesta ja toimeksiantaja halusi hänet mukaan tehtäviin haastatteluihin. Tutkimuksen alkuvaiheessa sovimme toimeksiantajan kanssa, että mikäli vuokratyöntekijöiden haastattelusta saatava materiaali ei riittäisi, voisin haastatella tarvittaessa lisää vuokratyöntekijöitä.

Alun perin tarkoituksena oli toteuttaa vuokratyöntekijöiden haastattelut Opteam Lahden tiloissa, mutta päädyin ratkaisuun, että teen haastattelut neutraalimmissa ympäristöissä. Tein haastattelut kahviloissa ja ravintoloissa. Haastattelujen tekemisen aloitin 22.5.2006, ja 12.6.2006 mennessä olin tehnyt viisi haastattelua. Erään haastateltavan vuokratyöntekijän aikatauluongelmista johtuen jouduin vaihtamaan erään suunnitelluista haastateltavista uuteen henkilöön. Tämän viimeisen

henkilön haastattelin 18.8.2006. Haastattelut kestivät 25 minuutista 45 minuuttiin. Nauhoitin haastattelut ja litteroin ne myöhempää analyysia varten. Litteroitua tekstiä tuli 40 sivua. Tilanteen nauhoittaminen antaa mahdollisuuden paitsi tarkastella toisten tekemiä haastatteluja (tutkija ja haastattelija ei aina ole sama henkilö) myös palata tilanteeseen uudelleen, jolloin nauhoitus toimii sekä muistilappuna että tulkintojen tarkistamisen välineenä (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 14). Työstin aineistoa eteenpäin jakamalla sitä ryhmiin teemojen aihealueiden mukaan.

4.2 Asiakasyritysten ja vuokratyöntekijöiden esittely

Toimeksiantaja valitsi kaksi sille tärkeää lahtelaista asiakasyritystä, joista se haluaa tietoa palvelun laadusta. Yritykset ovat hyvin erilaisia asiakasyrityksiä. Opteamin henkilöstökoordinaattori kysyi yritysten suostumusta haastatteluihin etukäteen, ennen kuin haastatteluajankohtien sopiminen aloitettiin. Työssä käsittelen näitä kahta asiakasyritystä nimillä X ja Y. Molemmista asiakasyrityksistä on haastateltu ravintolapäällikköä. Asiakasyrityksistä haastatelluista ravintolapäälliköistä opinnäytetyössä käytetään nimityksiä yritys X:n ravintolapäällikkö ja yritys Y:n ravintolapäällikkö.

Yritys X on tullut Opteamin asiakkaaksi syksyllä 2004. Yritys on perinteinen osa Lahden seudun hotelli- ja ravintola toimialaa. Yritys X tuottaa hotelli-, kokous- ja ravintolapalveluita asiakkailleen. Vuokratyöntekijöille se mahdollistaa monipuolisen työkokemuksien saamisen ja haastavan työympäristön. Yritys tarjoaa vuokratyöntekijöille erilaisia työtehtäviä niin tilaustarjoilusta, à la carte - ja vatitarjoiluun kuin baarissa työskentelyyn. Opteam valitsi tämän yrityksen yhdeksi haastateltavista yrityksistä, koska se on sille tärkeä ja iso asiakas. Yritys edustaa Opteamille asiakasyritystä, joka mahdollistaa erilaisista työtehtävistä kiinnostuneiden vuokratyöntekijöiden monipuolisen työllistämisen. Yritys X:n ravintolapäällikön haastattelin 26.5.2006 ja haastattelu kesti noin 35 minuuttia.

Yritys Y on ravintolaketjun ruokaravintola. Yritys on tullut Opteamin asiakkaaksi syksyllä 2005. Työskentelyn kannalta erona yritykseen X on se, että ketjuravintolan konsepti antaa tarkat raamit työskentelylle. Yritys Y on erittäin haastava työ-

ympäristö. Ruoka- ja viinilista ovat ravintolassa laajoja ja ne on hallittava hyvin. Perustaidot tarjoilusta on osattava. Ravintolassa työskennellessä korostuu erityisesti ammattitaidon merkitys, joka asettaa tietyt vaatimukset myös sinne työllistettävien vuokratyöntekijöiden suhteen. Tämän Opteam valitsi siksi, että se eroaa olennaisesti X -yrityksen toiminnasta ja edustaa erilaista sektoria henkilöstöpalvelun ravintola-alan asiakasyrityksissä. Yritys Y on ravintola, joka toimii tietyllä konseptilla ja jonka työtehtävät tai tapahtumat eivät ole niin vaihtelevia kuin yritys X:ssä. Yritys Y:n ravintolapäällikön haastattelu oli 12.6.2006 ja se kesti noin 40 minuuttia. Yrityksistä ei voi kertoa opinnäytetyössä tarkemmin, sillä haastatelluille esimiehille on luvattu, että yritysten nimet eivät näy tai ole arvattavissa opinnäytetyössä.

Opinnäytetyössä on haastateltu neljää vuokratyöntekijää. Haastateltavat valittiin tarkoituksenmukaisesti. Sain myös heidän yhteystietonsa Opteamin henkilöstökoordinaattorilta, joka oli tiedustellut etukäteen heidän halukkuuttaan osallistua haastatteluun. Työssä olen numeroinut vuokratyöntekijät siten, että asiakasyrityksessä Y työskennelleet vuokratyöntekijät ovat vuokratyöntekijä 1 ja vuokratyöntekijä 2. Vuokratyöntekijä 3 ja 4 ovat työskennelleet asiakasyrityksessä X. Haastatelluille vuokratyöntekijöille on luvattu, että heidän nimensä ei näy opinnäytetyössä.

Vuokratyöntekijä 1 on aloittanut työnsä Opteamilla syyskuussa 2005 ja on lopettanut toukokuussa 2006. Hänet Opteam valitsi haastateltavaksi, koska hän edustaa haastatelluista ns. vakinaista vuokratyöntekijää. Hän teki yrityksessä Y lähes täyttä työvuorolistaa tarjoilijana eli noin 90 tuntia kuukaudessa ja sai työvuorot suoraan ravintolasta Y. Hän oli ikään kuin yrityksen Y vakinainen vuokratyöntekijä. Hänet haastattelin 22.5.2006 ja teemahaastattelu kesti noin 25 minuuttia. Vuokratyöntekijä 2 on työntekijä, joka tekee töitä silloin tällöin yrityksessä Y, lähinnä tiskaajana 1-2 vuoroa kahdessa viikossa. Hän on aloittanut työskentelyn Opteamilla lokakuussa 2005 ja työsuhte jatkuu edelleen. Hänet haastattelin 22.5.2006 ja haastattelu kesti noin 35 minuuttia. Vuokratyöntekijä 3 on aloittanut työt Opteamilla toukokuussa 2005 ja vuokratyöntekijä 4:n työsuhte on alkanut lokakuussa 2004. Molempien vuokratyöntekijöiden työsuhte jatkuu edelleen. Vuokratyöntekijät 3 ja 4 tekevät melko säännöllisesti töitä yrityksessä X, noin 1-3

vuorua viikossa tarpeen mukaan. Vuokratyöntekijät 3 ja 4 tekevät ajoittain myös muita töitä Opteamin töiden lisäksi. Vuokratyöntekijä 3:n haastattelu oli 26.5.2006 ja se kesti noin 45 minuuttia. Vuokratyöntekijä 4:n haastattelu oli 18.8.2006 ja se kesti noin 35 minuuttia. (Maalehto 2006.)

Kaikki haastatellut vuokratyöntekijät ovat naisia. Iältään haastatellut henkilöt ovat 20 – 30-vuotiaita. Kolme haastatelluista ei elä avo- eikä avioliitossa. Yhdeltä vuokratyöntekijältä unohdin haastattelutilanteessa kysyä avo-avioliittoon liittyvän taustakysymyksen. Heistä vuokratyöntekijät 1, 2 ja 3 tekevät vuokratyötä opiskelun ohessa, hankkiakseen lisäansioita. Vuokratyöntekijä 4 tekee töitä jo päätoimemmin. Kukaan haastatelluista vuokratyöntekijä ei tee töitä molemmissa tutkituissa asiakasyrityksissä.

Taustakysymysten avulla selvisi, että haastatellut vuokratyöntekijät edustavat ns. tavallisia vuokratyöntekijöitä. Varamiespalveluiden teettämän tutkimuksen mukaan suurin osa vuokratyöntekijöistä on alle 35-vuotiaita. Myös nämä haastatellut vuokratyöntekijät ovat alle 35-vuotiaita. Kolme haastatelluista tekee työtä opiskelun ohessa hankkien työllä lisäansioita. Viitalan ja Mäkipelkolan tutkimuksen (2005, 22) mukaan suurin ryhmä, jolle vuokratyö erityisesti sopii, ovatkin opiskelijat.

4.3 Lähestyttävyyys ja joustavuus

Opteamilla on ollut molemmissa asiakasyrityksissä valmiina yhteistyösopimus, kun ravintolapääälliköt ovat aloittaneet työnsä yrityksissä. Kokemusta varsinaisesta sopimuksen tekemisestä ja yhteistyön aloittamisesta henkilöstöpalvelun kanssa ravintolapääälliköillä ei ollut. Asiakasyritysten kanssa Opteam kommunikoi pääasiallisesti sähköpostilla tai puhelimitse. Asiakasyritykset voivat tilata vuokratyövoimaa henkilöstöpalvelulta käymällä Opteamin toimistossa Lahdessa, puhelimitse tai sähköpostilla. Useimmiten henkilöstöpalvelun palveluita eli vuokratyövoimaa tilataan puhelimitse tai sähköpostilla. Opteamin palvelu mahdollistaa asiakasyrityksille työvuorojen antamisen suoraan yrityksissä työskenteleville vuokra-

työntekijöille, tai sitten työvuorot annetaan heidän henkilöstökoordinaattorilleen välitettäväksi eteenpäin työntekijöille.

Kysyttäessä asiakasyritysten ravintolapäälliköiltä työvuorojen välittämisestä tuli esiin erot yritysten tavoissa tilata vuokratyövoimaa. Yrityksen X ravintolapäällikköä haastatellessani ilmeni, että hänelle on hyvä tapa asioida Opteamin kautta. Hän kuvaili tilannetta seuraavalla tavalla:

”Mä soitan Opteamiin ja annan työvuorot. Parempi, et soitan, jos mä tilaan kerralla vaik kymmenen työntekijää. Sit mulla on vielä omat työntekijät päälle. Kaksnyt työntekijää kenelle pitäisi soitella...Opteamin homma, siitähän me niille maksetaan.” (Yritys X:n ravintolapäällikkö)

Yrityksessä Y työvuoroja on annettu suoraan vuokratyöntekijöille sekä pyydetty Opteamia välittämään työvuorot vuokratyöntekijöille. Yllättävistä työntekijätarpeista yrityksen Y ravintolapäällikkö on välittänyt tiedon Opteamille sähköpostilla. Yrityksen Y ravintolapäällikkö kannattaa kuitenkin suoraa yhteydenottoa vuokratyöntekijään työvuoroa sovittaessa. Yritys Y:n ravintolapäällikkö yrittää luoda mahdollisimman pitkäaikaisia suhteita vuokratyöntekijöihin. Hän koki, että yhteydenpitäminen suoraan tällaisiin vakituisiin, heillä toistuvasti työskenteleviin vuokratyöntekijöihin on ollut vaivatonta. Työvuorojen ajankohdat voi sopia vaivattomasti vuokratyöntekijän kanssa vaikka edellisessä työvuorossa.

Muuten yhteydenottoja Opteamista yrityksiin päin oli ravintolapäälliköiden mielestä tarpeeksi. Ravintolapäälliköiden mielestä Opteamin henkilökunnan tavoittaa tarvittaessa. Yrityksen X ravintolapäällikkö painotti yhdeksi vaikuttavaksi tekijäksi yhteydenottojen määrään myös itsensä. Hänen mielestään myös asiakasyritykset ovat vastuussa siitä, kuinka paljon Opteamin kanssa kommunikoidaan. Hänen mukaansa tärkeimmät asiat tulee käytyä läpi, kun tilaa taas uudelleen työvoimaa Opteamilta. Yritys X:n ravintolapäällikön mielestä isompien ja tärkeiden tilaisuuksien eli sellaisten, mihin Opteam on lähettänyt suuremman ryhmän vuokratyöntekijöitä kerralla, jälkeen voisi olla hyvä keskustella Opteamin kanssa tapahtuman onnistumisesta.

Henkilöstöpalvelun palvelun joustavuudessa ja asiakasyritysten toivomusten muistamisessa osoittautui olevan jonkinlaisia eroavaisuuksia haastateltavien kokemuksissa. Yritys X:n ravintolapäällikkö toi esille toivomusten muistamisesta pikkujouluajan, jolloin he ovat esittäneet henkilöstöpalvelulle toivomuksia suuresta henkilökuntatarpeesta hyvissä ajoin. Opteam on tiennyt isosta työntekijätarpeesta jo aikaisin, mutta työntekijöiden hankkiminen asiakasyritykseen on ollut vaikeaa. Hän kuvaili tilannetta seuraavalla tavalla:

”Sanotaan, et viime jouluna...Täs tarvii 15 henkeä. Ni sitten edellisellä viikolla ruvetaan vasta kattelemaan, et meiltä puuttuu vielä kahdeksan henkeä näitä vuokratyöntekijöitä. Semmosta on ollut. Kyl se on jossain tilanteissa toiminukin. Mut vähän vois...siinä on ehkä petraamisen paikka.” (Yritys X:n ravintolapäällikkö)

Yritys X:n ravintolapäällikön mukaan yritykseen on ajoittain toivottu erityisen ammattitaitoisia vuokratyöntekijöitä vaativiin tilanteisiin, mutta todellisuudessa vuokratyöntekijöiden taso ei ole ollut se, mitä on toivottu ja luvattu. Vaativiksi työtilanteiksi yrityksen X ravintolapäällikkö kuvasi esimerkiksi tilaisuuksia, joissa vatitarjoilu ja pöytiintarjoilu on hallittava varmasti ja ammattitaitoisesti. Yritys X:n ravintolapäällikkö kertoi asian seuraavalla tavalla.

” Tullukki vähän kädetöntä porukkaa, vaik on sanottu, et pitäis olla vähän parempi.” (Yritys X:n ravintolapäällikkö)

Yritys Y:n ravintolapäällikön mukaan heidän toiveensa oli huomioitu Opteamin palvelussa erinomaisesti. Haastateltava kertoo, että palaute menee hyvin perille ja Opteamissa muistetaan, kenestä vuokratyöntekijästä on ravintolassa pidetty ja kenen ammattitaito ei taas kyseiseen ravintolaan riitä. Hän kertoi toiveiden muistamisesta seuraavalla tavalla:

”Joo toivomukset on muistettu tosi hyvin. Eli aina kun on vaikka laitettu jostain ihmisestä palautetta oli se sitten tiskari tai tarjoilija niin tota...et ei ollu hyvä tyyppi tai oli hyvä tyyppi. Tai näin, niin aina on kyllä niihin niin ku kysytty meijänki mieli-pidettä.” (Yritys Y:n ravintolapäällikkö)

Kaikki haastatellut vuokratyöntekijät olivat yksimielisiä siitä, että Opteamin tarjoama palvelu on ollut helppo löytää. Vuokratyöntekijät 1 ja 2 olivat löytäneet Opteamin rekrytointitilaisuuksista, joita Opteam järjestää. Vuokratyöntekijä 3 oli löytänyt henkilöstöpalvelun ystävänsä avustuksella ja vuokratyöntekijä 4 oli nähnyt työvoimatoimiston sivustoilla Opteamin työpaikkailmoituksen. Näiden neljän vuokratyöntekijän mielestä työn hakeminen ja töissä alkuun pääseminen on ollut vaivatonta.

Kaikkien vuokratyöntekijöiden mielestä Opteamia on helppo lähestyä ja sen kanssa on helppo kommunikoida kasvokkain ja puhelimitse. Näiden neljän vuokratyöntekijän mielestä erilaiset työvuoroihin liittyvät vaihdot tai peruutukset on helppo sanoa Opteamille. Työvuoroista kieltäytymisestä ei Opteamissa heidän mukaansa syyllistetä.

Vuokratyöntekijät saavat osan työvuoroista suoraan työpaikoilta, joissa he työskentelevät, ja osan Opteamin henkilöstökoordinaattorin välityksellä. Opteamin palveluun kuuluu, että se lähettää asiakasyrityksiltä saadut työvuorot tekstiviestillä tai soittamalla eteenpäin työntekijöilleen. Vuokratyöntekijöille, vuokratyöntekijä 1:stä lukuun ottamatta, joka työskenteli yritys Y:ssä, työvuorot tulivat Opteamin välityksellä, eivät suoraan työpaikoista. Vuokratyöntekijät, jotka olivat saaneet työvuorot Opteamin välityksellä, olivat sitä mieltä, että se on hyvä tapa toimia. Opteamin palveluun kuuluu heidän mielestään se, että henkilöstöpalvelu välittää heille työvuorot. Heidän mielestään asiointi on helpompaa, kun työvuorot välittää Opteam eikä asiakasyritys. Vuokratyöntekijät 2, 3 ja 4 kokivat, että asiointi Opteamin kautta on vaivattomampaa. Heidän ei tarvitse sanoa suoraan asiakasyritykselle ei, mikäli työvuoro ei sovi. Vuokratyöntekijä 1:lle työvuorot tulivat suoraan asiakasyrityksestä, sillä hän oli työskennellyt yrityksessä Y pidempijaksoisesti, noin puoli vuotta. Pidempijaksoisella tarkoitan myös sitä, että hän teki pääsääntöisesti töitä vain ravintola Y:ssä. Hän ei kokenut vaivaannuttavaksi sitä, että työvuorot tulivat yrityksestä suoraan hänelle. Vuokratyöntekijä 1 kuvaili tilannetta hyväksi.

*”Suoraan tulee työvuorot. Se on ihan hyvä. Se on toiminut, koska voin kuitenkin kieltäytyä niistä, et sillai ei mitään.”
(vuokratyöntekijä 1)*

Opteamin lähestyessä työntekijöitään työvuorojen antamisen merkeissä kolme vuokratyöntekijää piti soittamista henkilökohtaisempana ja mukavampana yhteydenottotapana kuin tekstiviestiä. Tekstiviestiä pidettiin ikään kuin toisena vaihtoehtona, jollei puhelimeen voinut juuri sen soidessa vastata. Vuokratyöntekijä 4 oli kuitenkin ehdottomasti tekstiviestin kannalla, mutta hän kaipasi muita yhteydenottoja Opteamilta puhelimitse. Hän tarkoitti tällä sitä, että Opteam kysyisi välillä työntekijöiden kuulumisia ja kokemuksia puhelimitse. Vuokratyöntekijä 2 mainitsi myös sen, että Opteam ei voi olettaa, että työntekijöillä on aina puhelimissaan puheaikaa. Tällaisessa tapauksessa soittaminen on ainoa tapa tavoittaa työntekijä, sillä hän ei pysty vastamaan tekstiviestiin puheajan ollessa lopussa.

Vuokratyöntekijä 3:n ja 4:n mukaan Opteam Lahden toimistolla ei ollut aina ollut paikalla ihmisiä, eikä toimiston kiinni olemiseen ollut ollut mitään selitystä. Toimiston kiinni oleminen aiheutti ihmetystä. Vuokratyöntekijä 4 kuvasi tilannetta seuraavilla sanoilla:

” Käytiin, neljä kertaaks me käytiin päivällä siis eri päivinä toimistolla. Ei ollu lappuu ei mitään ovella. Ovi oli vaa lukossa, ketään ei näy missään. No viiennellä kerralla myö sitten soitettiin.” (vuokratyöntekijä 4)

Yritys X:ssä työskentelevät vuokratyöntekijät 3 ja 4 toivoisivat saavansa puhelimitse yhteyden Opteam Lahden työntekijöihin myös ns. toimistoajan ulkopuolella. Opteam Henkilöstöpalvelut tarjoaa kyllä asiakkailleen ja vuokratyöntekijöille valtakunnallista puhelinpäivystystä, josta tavoittaa Opteamin työntekijän toimistoajan ulkopuolella. Puhelinpäivystyksessä eivät kuitenkaan vastaa Opteam Lahden työntekijät, vaan satunnainen päivystäjä. Työntekijöillä tuntui kuitenkin olevan tarvetta saada oman alueen toimiston henkilöön yhteys.

Henkilöstöpalvelun palvelun joustavuudessa ja toivomusten muistamisessa osoitautui olevan jonkinlaisia eroavaisuuksia haastateltujen vuokratyöntekijöiden kokemuksissa. Vuokratyöntekijöiden kokemukset Opteamin kyvystä muistaa työn-

tekijöiden toiveet olivat erilaiset. Vuokratyöntekijöiden toiveet koskivat esimerkiksi vapaita viikonloppuja ja työpaikkatoiveita. Vuokratyöntekijä 3:n mielestä toiveet muistetaan, mutta kolme muuta olivat eri mieltä. Vuokratyöntekijä 4:n mukaan toiveita ei muisteta. Vuokratyöntekijä 1:n ja 2:n mukaan toivomuksia ei aina muisteta. Tosin heille ei ollut itselle tullut toiveiden muistamisesta ongelmatilanteita.

4.4 Ammattimaisuus ja taidot

Yritys X:n ravintolapäällikkö arvosti Opteamia henkilöstöpalveluiden tuottajana. Hänellä oli kokemusta myös muista alan yrityksistä, joten hänellä oli myös vertailupohjaa. Hän kuvaili Opteamia omatoimiseksi. Hän arvosti ja piti positiivisena sen halua kehittää toimintaansa.

” Et kyl se on ihan omatoiminen. Ja he koko ajan kehittävät toimintaansa. Se on ihan positiivista.” (Yritys X:n ravintolapäällikkö)

Yritys Y:n ravintolapäällikkö oli myös käyttänyt muiden henkilöstöpalveluiden palveluita. Hänen mielestään Opteam jää ammattitaidollisesti jälkeen kilpailevista alan yrityksistä nopeassa reagoinnissa. Reagoinnin hitaus tuli esiin myös yritys X:n ravintolapäällikön haastattelussa. Molempien haastateltujen esimiesten mukaan hitaus näkyy erityisesti akuuteissa tilanteissa, joissa ammattitaitoinen vuokratyöntekijä tarvittaisiin yllättäen ja nopeasti työhön asiakasyritykseen. Esimerkkejä tällaisista ovat vakituisen henkilökunnan sairastapaukset tai yllättävä isomman ryhmän tilaus asiakasyrityksissä. Asiakasyrityksissä on tällöin jo todella kiire saada vuokratyövoimaa. Asiakasyritysten mielestä Opteamilta ei löydy vuokratyöntekijää helposti tällaisiin yllättäviin tilanteisiin. Erityisesti yrityksen X ravintolapäällikkö haluaisi ratkaista henkilöstöpalvelun avulla myös tilanteet, jotka tulevat yllättäen niin asiakasyritykselle kuin Opteamille.

Haastateltujen ravintolapäällikköiden puheista tuli ammattitaidon kohdalla ilmi Opteam Lahden vuokratyöntekijöiden kokonaismäärää. He arvelivat sitä liian pieneksi. Yrityksen Y ravintolapäällikkö kertoo työvuoroista, joita henkilöstöpalvelu

ei ollut saanut täyttymään pyynnöistä huolimatta. Hän ei epäillyt, ettei vaivaa olisi nähty, vaan sitä, että henkilöstöpalvelun työntekijämäärä ei ole niin suuri kuin alalla olevien kilpailijoiden. Oikeanlaisten ja ammattitaitoisten vuokratyöntekijöiden löytäminen näihin kahteen asiakasyrityksiin on toisinaan hankalaa. Molemmat ravintolapäälliköt arvelivat vuokratyöntekijöiden liian pienen kokonaismäärään olevan myös syy ammattitaitoisten työntekijöiden vähyyteen.

Yritys Y:n ravintolapäällikön mukaan Opteamin vuokratyöntekijöiden taso on todella vaihteleva. Aluksi heille oli vaikea löytää oikeanlaista vuokratyöntekijää. Ongelmia oli ollut siinä, minkä tyyppisiä ihmisiä tuli lähettää. Heille kuitenkin löytyi kokeilujen jälkeen oikeanlainen ihminen Opteamilta. Työntekijä, joka oli haastateltavan mukaan kuin luotu ravintolaan. Hän ymmärtää, että Opteamin on vaikea sanoa tai nähdä, kuka kyseiseen ravintolaan sopii, onhan Opteam tavallaan ihan ulkopuolinen tekijä. Yritys Y:n ravintolapäällikkö korostaa oikeiden ihmisten löytämistä, mutta ymmärtää sen olevan vaikeaa. Hän ehdottaa kehitysehdotukseksi Opteamille, että haettaessa pidempiaikaista työsuhdetta vuokratyöntekijään, asiakasyritys voisi olla jollain tavalla mukana valitsemassa vuokratyöntekijää heidän yritykseensä. Yritys X:n ravintolapäällikkö mainitsee myös hankaluudeksi löytää oikeita ammattilaisia. Toisinaan henkilöstöpalvelu on luvannut ammattitaitoisempia vuokratyöntekijöitä, kuin todellisuudessa on saatu.

”Mut turhaan mä millekkään blokkarille maksan ihan vatitarjoilusta, mikä ei osaa sitä ollenkaan.” (Yritys X:n ravintolapäällikkö)

Yritys X:n ravintolapäällikkö pitää Opteamin mainetta henkilöstöpalveluiden tarjoajana parempana kuin erään alalla olevan kilpailevan yrityksen mainetta. Yritys Y:n ravintolapäällikkö käsitteli mainetta enemmän työntekijöiden kannalta. Hän kuvasi Opteamin työntekijöiden mainetta sanoin:

”Opteamilta tulee ehkä hyvä tekijä.” (Yritys Y:n ravintolapäällikkö)

Vuokratyöntekijät arvostavat yleisesti Opteamia henkilöstöpalveluiden tuottajana. Kahdella heistä oli kokemusta myös muista henkilöstöpalveluista. Yritys Y:ssä

työskennelleen vuokratyöntekijä 1:n mukaan Opteamin maine on ihan hyvä, mutta sitä ei voi hänen mukaansa yleistää kaikkiin vuokratyöntekijöihin.

”Emmä ehkä sanois, että maine on yleisesti hyvä. Olen kuullut jotain kommenttia, että ei ole niin hyvä.” (vuokratyöntekijä 1)

Opteamissa tapahtuneet henkilövaihdokset tulivat esiin vuokratyöntekijöiden haastatteluissa. Yritys Y:ssä työskennelleen vuokratyöntekijä 1:n ja yritys X:ssä työskennelleen vuokratyöntekijä 3:n mukaan Opteam Lahdessa tapahtuneiden henkilöstön muutosten seurauksena henkilöstöpalvelun taidoissa hoitaa henkilöstövuokrausta on tapahtunut muutoksia. He ymmärtävät, että uusien työntekijöiden on ensin totuttava työympäristöön, mutta he kaipaavat edellisen työntekijän tapaa olla aktiivisesti yhteydessä työntekijöihin. Vuokratyöntekijä kolme kuvasi tilannetta seuraavin sanoin:

”Se yhteyden pitäminen. Ne vois pitää enemmän meihin yhteyttä. Et esimerkiksi mäkin oon tässä, nyt taas kaks kolme viikkoa...Ni mä en ole kuullut sieltä mitään. Et jos ei ole töitä, ne vois sit mun mielestä soittaa ja sanoa et anteeks hirveesti nyt ei ole töitä. Et toivottavasti löydät jostain muualta. Ettei sitte vaan istu kotona ja pyörittelis peukaloita” (vuokratyöntekijä 3)

Vuokratyöntekijä 3:n ja vuokratyöntekijä 4:n mielestä olisi tärkeää, että henkilöstöpalvelun työntekijät merkitsisivät tarkemmin ylös työvuorot, mitkä oli jo annettu, ettei samalle vuokratyöntekijälle tulisi päällekkäisiä työtarjouksia. He yhdistivät henkilöstöpalvelun ammattitaitoon sen, että Opteamin on pystyttävä organisoimaan työvuorot niin, ettei päällekkäisiä työtarjouksia vuokratyöntekijälle tulisi. Esimerkiksi, jos vuokratyöntekijä oli jo luvannut samana ajankohtana tehdä työvuoron jossain Opteamin asiakasyrityksessä, niin ei kannattaisi enää tarjota kyseiselle työntekijälle samaan kohtaan toista työvuoroa eri työkohteeseen. Vuokratyöntekijä 3 kuvaili tilannetta seuraavin sanoin:

”On ollu sillee et mä oon lupautunut menee vaikka torstaina ja perjantaina töihin. Ni sit mulle tuleekin viesti niin ku viel vaikka keskiviikkona, et menisinkö torstaina ja perjantaina johonki muualle. Niin ku samaan aikaan. Sit joutuu kuitenkin laittaa viestiä, et olen jo menos sinne toiseen paikkaan...Kun et

en mä oikeen voi mennä kahteen paikkaan yhtä aikaa.” (vuokratyöntekijä 3)

Yritys X:ssä työskentelevä vuokratyöntekijä 4 toi esille sen, että samoja työvuoroja lähetetään samassa työpaikassa oleville vuokratyöntekijöille ja pidetään työvuoron saanutta jonkinlaisen kilpailun voittajana, mikä oli hänen mielestään epäoikeudenmukaista. Hän kertoo tilanteesta seuraavalla tavalla:

”Opteamin henkilökunta laitto mulle viestiä et teetkö X:ssä tän vuoron? Ni samaan aikaan se oli laittanut toiselle vuokratyöntekijälle saman vuoron. Ja mä olin vastannut siihen ensin. Ni sit Opteam laitto mulle et sä ehtisit ensin. Ihan kun tää olis jotain kilpajuoksua!” (vuokratyöntekijä 4)

Vuokratyöntekijä 4:n mielestä olisi hyvä kysyä ensin toiselta ja sitten vasta toiselta vuokratyöntekijältä, mikäli toiselle työvuoro ei sovi. Vuokratyöntekijä 4 koki epäoikeudenmukaiseksi tilanteen, jossa vuokratyöntekijä peruu työvuoron. Hänestä työvuoron peruminen puhelimitse ei ole pelottavaa tai vaivalloista, mutta hänen mielestään Opteamin tulisi ymmärtää, että välillä vuokratyöntekijällekin saattaa tulla yllättävä tilanne ja työvuorosta on kieltäydyttävä tai sovittu työvuoro peruttava. Vuokratyöntekijä 4:n mielestä henkilöstöpalvelu saa perua työvuoroja nopealla aikataululla, mutta vuokratyöntekijän peruuttaessa työvuoron yllättäen tilanne on ollut Opteamille hankala.

Vuokratyöntekijä 1:n mielestä Opteam osaa sijoittaa työntekijät hyvin. Vuokratyöntekijä 3 kertoo, että aluksi häntä työllistettiin moniin erilaisiin paikkoihin, mutta kokeilemalla löytyi omanlaiset työpaikat, joissa viihtyy. Hän ymmärtää että, uuden vuokratyöntekijän sijoittaminen aluksi on hankalaa. Uudesta ihmisestä on varmaan aluksi vaikea sanoa, mikä olisi hänelle sopiva ja viihtyisä työpaikka. Kaikki vuokratyöntekijät pitivät omanlaisen työpaikan löytämistä tärkeänä, mutta vastaavasti ymmärrettiin, ettei työntekijöiden sijoittaminen ensin pelkkien haastattelujen perusteella ole helppoa.

Opteam lähetti vuokratyöntekijöilleen asiakastyytyväisyyskyselyn kevään 2006 aikana. Haastatellut neljä vuokratyöntekijää pitivät asiakastyytyväisyyskyselyä hyvänä ideana ja ammattitaitoisena eleenä Opteamilta. Vuokratyöntekijät 2, 3 ja 4

pitivät kuitenkin tärkeämpänä oikeita henkilökohtaisia kontakteja kuin sähköisiä tyytyväisyyskyselyjä.

4.5 Asenteet ja käyttäytyminen

Haastateltujen ravintolapäälliköiden mukaan henkilöstöpalvelun yleinen tapa hoitaa asiat on asiallista ja ammattimaista. Yritys Y:n ravintolapäällikön haastattelussa tuli kuitenkin esille, että henkilöstöpalvelussa tapahtuneet henkilökuntavaihdokset ovat vaikuttaneet yrityksen asenteeseen hoitaa asioita. Yritys Y:n ravintolapäällikkö kertoo, ettei heihin ollut kiinnitetty ollenkaan huomiota, kun Opteamin henkilökuntaan tuli muutoksia. Hän kuvaili tilannetta seuraavalla tavalla:

” Mut sithän siellä kävi näitä henkilövaihdoksia. Silloin, et sit meit hoidettiin hirveen hyvin ja sit ykskaks ei tiedetty kuka hoitaa. Jäätiin vähän tyhjän päälle...” (Yritys Y:n ravintolapäällikkö)

Yritys X:n ja Y:n ravintolapäälliköiden mukaan vuokratyöntekijöiden asenne työpaikkoja kohtaan vaihtelee. Osa vuokratyöntekijöistä tulee tekemään yhden työvuoron eikä välitä, millainen kuva itsestä jää työntekijänä. Toiset, jotka tekevät henkilöstöpalveluiden kautta koko ajan vakituisesti töitä, arvostavat asiakasyrityksiä ja hoitavat työnsä erittäin kunniallisesti hyvällä asenteella. Molemmat ravintolapäälliköt pyrkivät käyttämään samoja vuokratyöntekijöitä, joille asiakasyritys on jo entuudestaan tuttu. Yritys X:ssä samojen vuokratyöntekijöiden käyttäminen on hankalampaa, sillä sen kerralla tarvitsema vuokratyöntekijöiden määrä on välillä niin suuri, etteivät kaikki vuokratyöntekijät voi olla ennalta tuttuja. Kummankin yrityksen ravintolapäälliköiden mielestä vuokratyöntekijä voi saada lisää vastuuta ja edetä vaativampiin työtehtäviin asiakasyrityksissä, mikäli ammattitaitoa ja kiinnostusta riittää. Yritys Y:n ravintolapäällikkö uskoo työntekijöiden asenteeseen vaikuttavan myös yrityksen maine, jossa työ tehdään. Yritys Y:ssä kukaan ei kuitenkaan ole tahallaan tehnyt töitä huonosti, vaan kaikki ovat hoitaneet työnsä hyvin.

Opteamin yhteydenotot puhelimitse tai tekstiviestillä ovat vuokratyöntekijä 1:n mukaan hieman liian tuttavallisia, mutta ei vielä häiritsevällä tavalla. Vuokratyöntekijät 2 ja 3 pitivät Opteamin yhteydenottoja tuttavallisella tavalla asiallisina. Vuokratyöntekijä 4:n mukaan henkilöstöpalvelun tapa asioida on asiallinen, mutta hieman välinpitämätön. Hän kuvaili tilannetta seuraavin sanoin:

”Kyllähän ne meille asiallisia on, mutta kyllähän me niille vähän niin ku ilmaa ollaan. Et ne ei välttämättä tajua, että mekin ollaan niitten asiakkaita. Me voitais ihan milloin vaan lähtee sieltä, silti me ollaan siellä. Et sitä ne ei tajuu.” (vuokratyöntekijä 4)

Kaikki haastatellut vuokratyöntekijät kaipasivat viestintää Opteamin puolelta. Viestintä nousi selkeänä kohtana esiin osana Opteamin asennetta ja käyttäytymistä. Haastatellut vuokratyöntekijät kokivat, että Opteamin yhteydenotoissa näkyvän asenne ja käyttäytyminen heitä kohtaan. Kaikkien vuokratyöntekijöiden mielestä heiltä tulisi kysellä mielipiteitä työpaikoista ja kuunnella heidän kokemuksiinsa ja kysellä kuulumisia. Työn luonteen vuoksi kontaktit jäävät melko vähäisiksi. Vuokratyöntekijöiden kontaktit henkilöstöpalveluun jäävät vuokratyöntekijä 4:n mukaan pelkiksi työkomennoiksi, jollei Opteam ole heihin muuten yhteydessä. Vuokratyöntekijä 4:n kuvaus kuvastaa vuokratyöntekijän jonkin asteista tarvetta olla yhteydessä myös työnantajaansa eli henkilöstöpalveluun.

”Niin me ollaan vaan nimiä mille voi laittaa vaan tekstiviestin, et meeks töihin? Et soittas vaik, miten on mennyt? Että vieläks sä jaksat tulla töihin? Tai jotain. Ihan mitä vaan. Kunhan tietäs, että on olemassa.” (vuokratyöntekijä 4)

Haastatelluista vuokratyöntekijöistä yritys Y:ssä työskennellyt vuokratyöntekijä 2 oli käynyt Opteamin järjestämän tarjoilijakurssin, joka oli ollut noin kolmipäiväinen kurssitus. Kurssilla oli käyty läpi tarjoiluun ja baarityöskentelyyn liittyviä perusasioita. Hän ei kuitenkaan ollut saanut kurssin käymisen jälkeen tarjoilutyötä, vaan samanlaisia työvuoroja kuin ennen tätä kurssiakin. Hänen mielestään oli turhauttavaa käydä kurssi, kun siitä ei ollut konkreettista apua erilaisten ja uusien, vaativampien työtehtävien saamisessa. Muuten vuokratyöntekijät kokivat koulutuksen tarpeen hyvin eri tavalla. Vuokratyöntekijöiden koulutustaso oli niin vaihteleva, että tarpeet olivat hyvin yksilöllisiä. Vuokratyöntekijä 3 ehdotti jonkinlais-

ten perustietopakettien tekemistä asiakasyrityksistä, jotta yritykseen menevä vuokratyöntekijä tietää yrityksestä perusasiat ja liikeidean. Näin tällaisen voisi halutessaan käydä katsomassa esimerkiksi Opteamin toimistossa.

4.6 Luotettavuus

Yritys X:n ravintolapäällikkö kuvailee haastattelussa luotettavuuden tasoa sanoin fifty-sixty. Yrityksessä oli ollut tilanteita, että oli jouduttu hankkimaan vuokratyöntekijä muualta, kun Opteamilta ei ollut saatu vuokratyöntekijää. Yritys Y:n ravintolapäällikkö luottaa Opteamiin. Häkin kertoo, että oli ollut tilanteita, ettei työvuoroihin ollut saatu työntekijää, mutta ei uskonut Opteamin tahallaan jättävän työvuoroja täyttämättä. Minkäänlaisia sekaannuksia työvuorojen kanssa ei kummassakaan asiakasyrityksessä ollut tullut. Niin monta työntekijää oli tullut, kuin oli sovittukin. Sekä yritys X:n ravintolapäällikkö että yritys Y:n ravintolapäällikkö sanoivat luottavansa Opteam Lahden vuokratyöntekijöihin.

Yrityksessä Y työskentelevät vuokratyöntekijät 1 ja 2 sanoivat luottavansa Opteamiin. He olivat saaneet luotettavan kuvan henkilöstöpalvelun toiminnasta jo hakiessaan töihin henkilöstöpalveluun. Heillä ei ollut ollut mitään pahempia sekaannuksia esimerkiksi työvuorojen suhteen. Heidän mielestään asiakasyritysten luottamus kasvaa vuokratyöntekijöitä kohtaan, mitä useamman työvuoron tekee samassa työpaikassa. Kahden vuokratyöntekijän luottamus oli hieman horjunut erilaisten sekaannusten ja henkilöstöpalvelussa tapahtuneiden henkilövaihdoksien myötä. Vuokratyöntekijä 3 sanoi luottamuksen kasvavan, jos Opteam osoittaisi todellista ihmistuntemusta ja kiinnostusta työntekijöitään kohtaan.

Palkkojen tai työsuhdeasioitten kanssa ei vuokratyöntekijöillä ollut ollut ongelmia. Vuokratyöntekijä 4:n, haastattelussa nousi esille yksi työsuhdeasioihin kuuluva asia, sairausajan palkan maksaminen. Henkilöstöpalvelu ei maksa sairausajan palkkaa vuokratyöntekijöille, mikä ilmoitetaan jo työsopimuksessa. Hänen mielestään pitkään Opteamilla työskennelleen vuokratyöntekijän tulisi saada esimerkiksi sairausajan palkkaa.

*”Jos joku sairastuu...ne ei maksa siitä mitään. Mun mielestä, kun ollaan pari vuotta oltu samassa paikassa ni kyllä siinä vaiheessa niitten pitäis ruveta jo maksamaan jotain.”
(vuokratyöntekijä 4)*

Ainoastaan edellä mainitussa kommentissa tuli esille se, että vuokratyöntekijä koki saavansa epäoikeudenmukaista kohtelua verrattuna muihin asiakasyrityksen vakituisiin työntekijöihin nähden.

4.7 Yleisarvosana palvelusta ja haastateltujen kehitysehdotukset

Yritys X:n ravintolapäällikkö antoi koko henkilöstöpalvelun yleisarvosanaksi hyvä miinus ja Yritys Y:n ravintolapäällikkö antoi tyydyttävän ja hyvän väliin sijoituvan arvosanan. Yritys Y:n ravintolapäällikkö korosti oikeiden ihmisten löytämisestä heidän yritykseensä. Siihen hän ehdotti haastattelussa ratkaisuksi sen, että yritys olisi mukana valitsemassa Opteamin kanssa vuokratyöntekijöitä heidän yritykseensä. Yritys X:n ravintolapäällikkö antoi kehitysehdotuksen siitä, että isompien tilaisuuksien jälkeen käytäisiin vuokratyöntekijöiden työkomennusta ja sen onnistumista läpi. Yritys X:n ravintolapäällikkö ehdotti lisäksi, että uudet vuokratyöntekijät voisivat käydä katsomassa isommassa ryhmässä yrityksen X tilat. Näin vuokratyöntekijät saisivat perustiedot yrityksestä samalla kertaa. Yritys X:n ravintolapäällikkö ymmärsi, että tällaisen talon esittelytilanteen luominen voi olla Opteamin kannalta hieman hankalaa. Molempien yritysten ravintolapäälliköt toivoivat, että he saisivat samoja vuokratyöntekijöitä aina uudelleen yrityksiinsä, sillä se helpottaa niin yrityksiä kuin vuokratyöntekijöitäkin.

Vuokratyöntekijät 1 ja 2 olivat tyytyväisiä Opteamiin. Vuokratyöntekijä 2:sta harmitti, että tarjoilijakurssi jonka hän oli käynyt Opteamin kautta, oli osoittautunut tarpeettomaksi. Tämän lisäksi yleistä tyytyväisyyttä vuokratyöntekijä 2:n mielestä alensi se, että suullinen viestintä on niin vähäistä Opteamin suunnalta. Vuokratyöntekijä 3:n mukaan yleisarvosana Opteamin palveluista oli hyvä. Opteamin toiminnasta oli enemmän hyvää kuin huonoa sanottavaa. Hän toivoi enemmän yhteydenottoja Opteamin suunnalta ja organisoidumpaa otetta henkilöstöpalvelun toimintaan ja kuvaili sitä haastattelussa seuraavin sanoin.

” Siis justiin tommoseen, ettei niillä ole itellään ylhäällä tarpeeksi asioita. Ne ei niin kun pidä itseään ajan tasalla niin ku meistä työntekijöistä.” (vuokratyöntekijä 3)

Kehitysehdotuksena Opteamille vuokratyöntekijä 3 toi esiin haastatteluissa perehdytyskansion, jossa olisi vuokratyöntekijöille perustiedot eri asiakasyrityksistä.

Vuokratyöntekijä 4 ei tuonut ilmi varsinaista arvosanaa Opteamin palvelun laadusta. Hänen mielestään Opteam vain välittää työvuoroja. Tällä hetkellä vuokratyöntekijä vain tottelee tekstiviestejä ja tekee työn, mutta muuta palvelusuhdetta työntekijällä ei Opteamiin ole.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Tulosten yhteenveto

Alasuutarin (1995, 69) mukaan tieteellisessä tutkimuksessa empiirisen tutkimuksen havaintoja ei koskaan itsessään pidetä tuloksina, asioita ei oteta sellaisina, miltä ne näyttävät. Havaintoja pidetään vain johtolankoina, joita tulkitsemalla pyritään pääsemään havaintojen taakse.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Opteamin kahden asiakasyrityksen ja niissä työskentelevien neljän vuokratyöntekijän tyytyväisyyttä Opteamin tarjoaman palvelun laatuun. Miten Opteamin tarjoama palvelu heidän mielestään toimii? Laatuun paneuduttiin neljän palvelun laatuun vaikuttavan osatekijän kautta, jotka olivat lähestyttävyyks ja joustavuus, ammattitaito ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen sekä luotettavuus. Opinnäytetyössä tutkittiin pienen ryhmän ajatuksia ja mielipiteitä Opteamin palvelun laadusta. Tulokset eivät siis ole yleistettävissä koskemaan kaikkia Opteamin asiakasyrityksiä tai vuokratyöntekijöitä.

Selvityksessä kävi ilmi, että Opteamin tarjoama palvelu on toiminut asiakasyrityksissä pääsääntöisesti hyvin. Asiakasyritysten ravintolapäälliköiden mielestä Opteamia on helppo lähestyä ja palvelua on saatavilla, kun sitä tarvitsee. Sen ta-

paa toimia pidettiin pääsääntöisesti ammattitaitoisena ja asiallisena. Opteamin palvelun mahdollistamat keinot tilata vuokratyövoimaa, henkilöstökoordinaattorin kautta tai vaihtoehtoisesti antaa työvuorot suoraan vuokratyöntekijöille, osoittautuivat molemmat hyödyllisiksi yrityksille. Kumpaakaan ei näissä tapauksissa voisi karsia pois. Henkilöstöpalvelun on tärkeä huomioida asiakasyritysten erilaiset tarpeet ja tarjota heille sopivia ratkaisuja. Yritys X:n vuokratyöntekijöiden tarve on kerralla niin suuri, että heille ei olisi järkevää alkaa itse sopia työvuoroja, kun taas Yritys Y:lle se kävi helposti niin, että he sopisivat itse työntekijöiden kanssa työvuorot.

Vuokratyöntekijät pitivät työnteon aloittamista Opteamissa erittäin vaivattomana ja helppona. Opteamia on heidän mielestään helppo lähestyä. Henkilöstöpalveluiden tarjoaman palvelun helppokäyttöisyys ja tietynlainen sitoutumattomuus ovat varmasti sen palveluiden valttikortteja. Vuokratyöntekijät pitivät enemmän siitä, että työvuorot tulivat heille Opteamin kautta eivätkä asiakasyrityksiltä suoraan. Työntekijät tavallaan myös maksavat palkastaan osan henkilöstöpalvelun tekemästä palveluista eli työvuorojen välittämisestä. On ymmärrettävää, että he haluavat asioida palvelun tarjoajan eli työnantajansa kanssa ja saada näin rahoilleen vastinetta. He maksavat siitä. Yhteydenottotapana soittamista pidettiin henkilökohtaisempana, parempana palveluna, kuin tekstiviestien lähettämistä. Tuntui, että pelkkä tekstiviestien lähettäminen työvuoroista koettiin persoonattomaksi ja kylmäksi. Työvuorojen soittaminen vuokratyöntekijöille, aina silloin kuin se olisi mahdollista, saattaisi olla tärkeä palvelun laatua parantava tekijä vuokratyöntekijöille.

Vuokratyöntekijöiden haastatteluissahan tuli esiin, että heihin ei olla tarpeeksi yhteydessä Opteamista. Vuokratyöntekijöillä on luultavasti melkoinen tietomäärä Opteamin palvelun toimimisesta eri asiakasyrityksissä. Heidän tietojaan kannattaisi käyttää jollain tavoin hyödyksi. Soittaessaan työntekijöille työvuoroja Opteamin työntekijät voisivat samalla kysellä ohimennen kuulumisia ja kokemuksia työpaikoista työntekijöiltä. Näin Opteam olisi yhteydessä enemmän työntekijöihin ja loisi pysyvämpää ja kenties laadukkaampaa suhdetta vuokratyöntekijöihin.

Ravintolapääalliköt kuvailivat Opteamia omatoimiseksi ja toimintaansa kehittäväksi henkilöstöpalveluiden tuottajaksi. Esimiesten mielestä Opteamin palvelu jää kuitenkin kilpailijoistaan jälkeen reagointinopeudessa. Se ei pysty heidän mielestään tarjoamaan niin monipuolisesti ja nopealla aikataululla vuokratyöntekijöitä kuin jotkut henkilöstöpalvelualalla toimivat yritykset. Yhtenä syynä reagoinnin hitauteen epäiltiin olevan Opteamin liian pieni vuokratyöntekijöiden kokonaismäärä. Todennäköisesti palvelualan ammattilaisista alkaa todella olla jo pula työmarkkinoilla. Ammattitaitoisen työntekijän löytäminen ravintola-alalla ei ole enää itsestäänselvyys. Henkilökunnan rekrytoinnissa käännytäänkin ravintola-alalla usein henkilöstöpalvelun puoleen. Henkilöstöpalveluilla on varmasti melkoinen haaste saada paljon ammattitaitoisia työntekijöitä palkkalistoilleen. Aaltosen (2006, 10) mukaan ammattitaitoisen työvoiman puute pahenee palvelualoilla. Vuoden 2006 lokakuussa 22 prosenttia palveluyrityksistä kertoi kärsivänsä rekrytointivaikeuksista. Ravintola-alalla salihenkilökunnasta on enemmän puutetta kuin keittiön puolella työskentelevistä työntekijöistä.

Ongelma on siis koko palvelu- ja ravintola-alaa koskeva, ei ainoastaan henkilöstöpalvelualan ongelma. Ravintolapääalliköt kuitenkin yhdistivät henkilöstöpalvelun ammattitaitoiseen palveluun sen, että henkilöstöpalvelulla on paljon työntekijöitä, joita tarjota asiakasyrityksille. Tähän tarpeeseen olisi pystyttävä vastaamaan, jotta Opteam säilyy kilpailukykyisenä ja laadukkaana henkilöstöpalveluiden tuottajana.

Yritys Y:n ravintolapääallikköä ihmetytti, että Opteamissa tapahtuneista henkilökuntamuutoksista ei ollut kerrottu yritys Y:lle. Viestinnän puuttuminen oli aiheuttanut kysymyksiä ja jonkinasteista epäilystä yritys Y:ssä. Kenties henkilökunnan muutoksista ei ollut kerrottu asiakasyritystä riittävän nopeasti. Ongelmista ja odo-
tuksista poikkeamista tiedottaminen on tapa osoittaa kunnioitusta asiakasta kohtaan (Grönroos 2003, 356). Tällaisista tapahtumista olisi varmasti hyvä tiedottaa pikimmiten, jotta asiakasyritykset tietävät, kuka heidän asioitaan hoitaa. Henkilöstöpalvelun henkilöstökoordinaattori on heille tärkeä ihminen omien henkilöstöasioiden hoidossa.

Joustavuudesta ja toiveiden muistamisesta ravintolapääalliköt olivat eri mieltä. Toisessa asiakasyrityksessä oltiin tyytyväisiä toiveiden muistamiseen, mutta toisessa

ei. Yritys X:ään tilattujen työntekijöiden ammattitaito ja työntekijöiden määrä ei ollut ollut aina sitä, mitä on pyydetty ja luvattu. Tähän voi vaikuttaa myös se, että yritys X:ssä kerralla tarvittava vuokratyöntekijämäärä on niin suuri, että aina ei pystytä kaikkia työntekijöitä järjestämään. Se voi luoda tunteen siitä, että toiveita ei huomioida tai kuunnella. Toisaalta Opteamin olisi tärkeä sanoa rehellisesti jo ajoissa, paljonko työntekijöitä on asiakasyritykselle mahdollista järjestää. Suurissa työntekijätarpeissa saattaa tietysti myös näkyä asiakasyritysten arvelema vuokratyöntekijöiden liian pieni kokonaismäärä. Taloustutkimuksen keväällä 2005 Varemiespalvelun toimeksiannosta suorittaman asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan ajantasainen tieto välitettävien työntekijöiden kyvyistä onkin kallista valuuttaa nykyajan kiivastahtisilla työmarkkinoilla. Sitä pidetään tehokkaan ja nopean toiminnan edellytyksenä. Myös tässä selvityksessä tuli esiin, että asiakasyritykset korostavat oikeiden ihmisten löytämistä yrityksiin. Vuokratyöntekijöiden ammattitaidon on oltava sitä tasoa, mitä asiakasyrityksissä on haluttu. (Vuokratyö- tärkeä väylä työelämään 2005, 6.)

Vuokratyöntekijöiden mielestä, yhtä lukuun ottamatta, heidän toiveitaan ei muisteta Opteamissa. Heillä oli selkeä mielikuva, ettei vuokratyöntekijöiden toiveita muisteta, vaikka heillä kaikilla ei itsellään edes ollut omakohtaisia kokemuksia tällaisista toiveiden muistamattomuudesta. Jokin tässä selvityksessä esille tulematon piirre tuntuu vaikuttavan siihen, että Opteamin ei uskota muistavan vuokratyöntekijöiden toiveita.

Henkilöstöpalvelun ammattitaitoon vuokratyöntekijöiden mielestä kuului se, että Opteamin olisi pystyttävä organisoimaan työt siten, että päällekkäisiä työtarjouksia ei tulisi työntekijöille. Vuokratyöntekijät sanoivat luottamuksen ja arvostuksen kasvavan henkilöstöpalvelua kohtaan, mikäli toiminta olisi organisoidumpaa.

Vuokratyöntekijät saattavat tehdä useammalle henkilöstöpalvelulle töitä. Heille on tärkeää saada tietoa, miten töitä näyttäisi olevan tarjolla, jotta voi tehdä toisen henkilöstöpalveluyrityksen kautta töitä hiljaisemmissa ajanjaksoissa. Tällaisella informaatiolla voisi saada heidät arvostamaan Opteamin palveluita vielä enemmän. Tuntui, että vuokratyöntekijät, vaikka he ovatkin itsenäisiä työntekijöitä, kaipaavat jokapäiväisiä sosiaalisia kontakteja, joita syntyy vakituksessa työsuh-

teessa työnantajan ja työntekijän välille. Haastateltujen vuokratyöntekijöiden mielipiteistä näkyy, että Opteam koetaan työnantajaksi ja siltä odotetaan kiinnostusta työntekijöitään kohtaan.

Samojen vuokratyöntekijöiden käyttäminen on asiakasyritysten ja vuokratyöntekijöiden etu. Vuokratyöntekijät tulevat tutuiksi yritysten henkilökunnalle ja he tietävät talon tavat toimia. Vuokratyöntekijöiden on mahdollista edetä vastuullisiinkin tehtäviin asiakasyrityksissä, joissa he ovat työskennelleet pidempiaikaisesti.

Haastatteluissa ilmenneet reagointialttius ja viestintä olivat selkeästi haastatelluille tärkeitä asioita. Viestintä tuli vuokratyöntekijöiden haastatteluissa esiin yhtenä aihealueena osana ammattimaisuutta ja taitoja sekä asennetta ja käyttäytymistä. Esimiesten haastatteluissa reagointialttius tuli esille ammattitaitojen ja taitojen käsittelevän teeman alla. Erityisesti vuokratyöntekijöiden haastatteluissa henkilöstöpalvelun viestintä ja siltä saatava informaatio nousi useasti esiin. Parasuramanin ym. alkuperäisessä tutkimuksessa, olisivat olleet täsmälleen nämä kaksi, viestintä ja reagointialttius, palvelun laatuun vaikuttavina osatekijöinä. Kenties kymmenesosa alkuperäisestä koetun palvelun laatuun vaikuttavista osatekijöistä olisi saanut selkeämmät ja rajatummät aihealueet haastattelujen teemoiksi. Grönroosin seitsemän osatekijää ovat isompia kokonaisuuksia kuin Parasuramanin ym. alkuperäiset, kymmeneen kohtaan jaetut palvelun laatuun vaikuttavat osatekijät. Grönroosin seitsemästä osatekijästä valitsemani neljä ovat laaja-alaisia ja monin eri tavoin ymmärrettävissä. Se saattaa selittää myös sen, että viestintä ja reagointialttius tulivat esiin ammattitaidon ja taitojen ja asenteiden ja käyttäytymisen alla. Haastattelutavat olivat yksilöitä ja he ymmärsivät ammattitaidon ja taidot sekä asenteet ja käyttäytymisen eri tavalla. Kukin liitti heille ilmeisen tärkeät viestinnän ja reagointialttiuden sen aihealueen alle, mihin se heidän mielestään kuului.

Ylikoski (1999, 126) kuvailee, että Parasuramanin, Zeithamlin ja Berryn koetun palvelun laatuun vaikuttavien osatekijöiden tutkimusta klassikoksi. Laatuulottuvuuksien luettelo on saatu kuluttajia haastatteleamalla. Ylikoski (1999, 126) toteaa näiden laatutekijöiden suhteellisen merkittävyyden vaihtelevan palvelualoittain, mutta useimpien palvelujen kohdalla tämä kymmenen ulottuvuuden lista pitää kuitenkin varsin hyvin paikkansa. Se osoittautui todeksi myös tässä pienen-

muotoisessa selvityksessä. Tämän lisäksi Grönroosin (2003, 101) kuvaus toiminnallisen laadun tärkeydestä osoittautui vuokratyöntekijöiden kohdalla erittäin tärkeäksi. Ylikoski (1999, 118) toteaa, että tapa, jolla palvelu suoritetaan, saattaa olla asiakkaalle jopa palvelun lopputulosta tärkeämpää. Vuokratyöntekijät kokivat mielestäni erittäin tärkeäksi sen, miten henkilöstöpalvelu palvelee heitä koko työnvuokrausprosessin ajan. Palvelun tärkeys korostui, ja tuntuu, että palvelun lopputulos eli työvuoro oli vain osa sitä.

5.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Aloitin opinnäytetyön aiheen miettimisen vuoden 2005 joulukuussa. Osallistuin opinnäytetyön aiheidean työstämiseen tarkoitettuihin opinnäytetyöpajoihin maal- ja huhtikuussa 2006. Teemahaastattelun teemoista kävin keskustelemassa ohjaajani kanssa toukokuun alussa. Opinnäytetyöni ohjaaja vaihtui, työpaikan vaihdoksen vuoksi, teemahaastattelun teemojen päättämisen jälkeen. Haastattelujen tekeminen touko-kesäkuussa oli itselleni ensimmäinen konkreettinen askel kohti opinnäytetyön tekemistä. Syyskuussa aloitin opinnäytetyön kirjoittamisen ja etenin oman tarkan suunnitelman mukaan kohti opinnäytetyön valmistumista joulukuun 2006 mennessä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä Opteamin kaksi asiakasyritystä ja niissä neljä työskentelevää vuokratyöntekijää ovat henkilöstöpalvelun tarjoamaan palvelun laatuun. Opinnäytetyössä on tutkittu asiakasyritysten ja vuokratyöntekijöiden tyytyväisyyttä Opteamin palvelun laatuun. Perehdyin palvelun laatuun neljän palvelun laatuun vaikuttavan osatekijän kautta. Osatekijät olivat lähestyttävyyys ja joustavuus, ammattitaito ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen sekä luotettavuus. Käsittelin tulosten esittelyluvussa kaikkia valitsemiani palvelun laadun osatekijöitä. Niiden avulla sain mielestäni vastaukset myös asettamiini alaongelmiin eli tutkimuskysymyksiin. Mielestäni opinnäytetyöni on validi. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2000, 213) mukaan, validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata.

Tätä opinnäytetyönä tehtyä selvitystä voitaneen pitää luotettavana. Realistisessa luotettavuusnäkemyksessä on kysymys siitä, kuinka pätevästi tutkimustekstissä kuvataan tutkittua kohdetta (Eskola & Suoranta 2000, 212). Opinnäytetyön johtopäätöksiin on päädytty haastatteleamalla tarkoituksenmukaisesti valittuja henkilöitä ja perehtymällä henkilöstöpalvelualaan. Työssä on haastatteluista suoria lainauksia, joilla halusin varmistaa sen, että tutkittavien mielipiteet ja ajatukset välittyvät työn lukijalle. Hirsjärvi ym. (2000, 214) toteavat, että laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Olen yrittänyt kuvata opinnäytetyön eri vaiheita työssä mahdollisimman tarkasti. Perustan työstä tehdyt päätelmäni haastatteluista saatuihin tietoihin ja työn teoreettiseen viitekehykseen.

On makukysymys - mutta myös laadullisen tutkimuksen perinteisiin liittyvä kysymys – pitääkö kaikille tiedonantajille esittää kaikki suunnitellut kysymykset, pitääkö kysymykset esittää tietyssä ja samassa järjestyksessä, pitääkö sanamuotojen olla samat jne. Teemahaastattelun yhdenmukaisuuden vaateen aste vaihtelee toteutetusta tutkimuksesta toiseen. Vaihteluväli on lähes avoimen haastattelun tyyppisestä haastattelusta strukturoidusti etenevään haastatteluun. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77.) Teemahaastatteluissa kysyin kaikilta suunnitellut kysymykset, mutta järjestys ja sanamuodot ovat vaihdelleet haastattelusta toiseen. Haastatteluissa oli myös muutamia valmiita kysymyksiä. Haastattelujen teemat kävin alustavasti läpi, niin ohjaajan kuin toimeksiantajan kanssa. En kuitenkaan testannut teemoja varsinaisesti kenelläkään ulkopuolisella henkilöllä. Niiden testaaminen olisi voinut parantaa työn luotettavuutta. Teemahaastatteluissa turhiksi taustakysymyksiksi osoittautuivatkin siviilisäätyn liittyvä kysymys sekä kysymys haastateltavien nimestä. Opinnäytetyön kannalta ei ollut merkitystä, oliko haastateltava naimisissa vai ei, eikä myöskään haastateltujen nimiä käytetä opinnäytetyössä. En tehnyt näistä haastatteluissa saaduilla tiedoilla mitään, joten jättäisin ne nyt pois teemahaastattelurungosta. Teemahaastattelurungon testaaminen ennen haastattelujen toteuttamista olisi varmasti karsinut pois nämä kaksi haastattelussa ollutta turhaa taustakysymystä.

Työhön tuo mielestäni luotettavuutta myös se, että olen tutustunut aikaisempiin tutkimuksiin aihealueesta. Yhtenä opinnäytetyössä käytettyyn tutkimukseen, Ran-

talán pro gradu – tutkielmaan, on perehdytty vain tiivistelmän pohjalta, sillä tutkielmaa ei ollut mahdollista lainata Tampereen yliopistosta. Lähdeaineistona olen mielestäni käyttänyt monipuolisesti niin lehtien artikkeleita, tutkimuksia kuin kirjojakin. Englanninkielisiä lähteitä työssä voisi olla enemmän.

Koin tutkimusmenetelmästä kirjoittamisen hankalimmaksi osuudeksi opinnäytetyön tekemisessä. Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä oli mielestäni hyvä valinta. Se antoi mahdollisuuden selvittää tutkittavien henkilöiden oikeita mielipiteitä ja ajatuksia. Haastattelut mahdollistivat myös molemminpuolisen lisäkysymysten ja selvennysten tekemisen itse haastattelutilanteissa. Yhdessä haastattelussa tuli esiin sen, että Opteam tietää keitä on haastateltu. Haastatteluissa ei tullut ongelmia siitä, että Opteam oli valinnut ja kysynyt vuokratyöntekijöiden suostuvaisuutta haastatteluun. Mielestäni haastateltavat olivat avoimia haastatteluissa.

Näin jälkeenpäin ajateltuna työstä olisi voinut tulla selkeämpi, mikäli tarkastelunäkökulmana olisi ollut vain asiakasyritysten esimiesten tai vuokratyöntekijöiden näkökulma. Mikäli nyt lähtisin toteuttamaan opinnäytetyötä uudelleen, valitsisin vain toisen tarkastelunäkökulman opinnäytetyöhön.

Teoreettisen viitekehyksen rakentamiseen olen tyytyväinen. Osasin mielestäni rajata palvelun laatua käsittelevästä teoriasta tämän opinnäytetyön kannalta oleellisen aihealueen. Haastatteluista nousi esiin asioita, jotka ovat Parasuramanin ym. alkuperäisessä kymmenen palvelun laatuun vaikuttavan osatekijän luettelossa, mutta eivät valitsemani Grönroosin seitsemässä palvelun laatuun vaikuttavassa osatekijäluettelossa. Tällaisia osatekijöitä olivat viestintä ja reagointialttius. Oli mielenkiintoista huomata, miten haastatteluissa nousi esiin juuri Parasuramanin ym. listassa olevia palvelun laatuun vaikuttavia osatekijöitä. Se osoitti itselleni, että nämä osatekijät ovat oikeasti relevantteja ja tärkeitä asiakkaille heidän arvioidessaan palvelun laatua. Yksi parhaimmista opinnäytetyön aikana tulleista oivalluksista oli juuri tämä, teorian esiin tuleminen oikeassa elämässä. Se vahvisti näkemystäni siitä, että palvelun laatuun vaikuttavat osatekijät olivat hyvä valinta teemahaastattelujen teemoiksi. Parasuramanin ym. palvelun laatuun vaikuttavat osatekijät olisivat kenties olleet yksiselitteisemmät kuin valitsemani Grönroosin seitsemän osatekijää. Arvelin kuitenkin teemoja valitessani, että Grönroosin osa-

tekijöiden aihealueiden laajuus olisi ollut hyvä asia, mutta nyt olen toista mieltä. Valitsisin nyt teemat Parasuramanin ym. yksiselitteisimmistä osatekijöistä.

Alasuutarin (1995, 249) mukaan tutkimusprosessi ei koskaan lopu siihen, että tutkimusongelma saadaan selvitettyä, koska vastaukset ovat aina vain osavastauksia ja osatotuuksia. Toisaalta tutkimuksessa saatavat vastaukset joihinkin kysymyksiin herättävät yleensä aina uusia kysymyksiä ja teoreettisia ongelmanasetteluja. Haastattelujen yhteydessä tuli esiin tähän työhön kuulumaton aihealue, perehdyttäminen. Henkilöstöpalvelun on varmasti vaikea perehdyttää vuokratyöntekijöitä asiakasyrityksiin, mutta kenties se ehdotetun kansion tekeminen asiakasyrityksistä ja vuokratyöntekijöiden kokemuksista eri asiakasyrityksissä olisi hyvä olla. Sen avulla vuokratyöntekijät voisivat halutessaan hieman tutustua asiakasyritykseen ja antaa näin itsestään ammattitaitoisen kuvan Opteamin vuokratyöntekijänä. Tällaisen perehdyttämiskansion tekeminen voisi olla yhden opinnäytetyön aihe.

Vuokratyöntekijät kokivat tärkeäksi myös sen, että Opteamin henkilökunta olisi heihin yhteydessä muutenkin kuin työvuorojen merkeissä. Haastatteluissa heiltä sai kuvan, että heidät tulisi muistaa kasvoina ja omina henkilöinä, ei vain puhelinnumeroina. Toinen jatkotutkimuksen aihe voisi olla asiakkuuksiin liittyvä opinnäytetyö, esimerkiksi jonkinlaisen asiakkuuksien hallintajärjestelmän tai kortiston luominen tai sen kehittäminen henkilöstöpalvelulle. Asiakkuuksien hallinnan mahdollistamat keinot voisivat luoda henkilöstöpalvelulle mahdollisuuden antaa vuokratyöntekijöille juuri sen tunteen, että heidät muistetaan yksilöinä. Kolmas jatkotutkimuksen aihealue voisi olla henkilöstöpalvelun ja vuokratyöntekijöiden välinen viestintä.

Haastatteluissa tuli kehitysehdotuksia niin asiakasyrityksiltä kuin vuokratyöntekijöiltäkin Opteamille. Ne ovat varmasti vartenotettavia ajatuksia, ajatellen Opteamin palvelun kehittämistä tulevaisuudessa. Toimeksiantaja on antanut työstä arvioinnin, joka on liitteenä työn lopussa (Liite 2).

Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekeminen on ollut haastava ja mielenkiintoinen projekti. Olen saanut tehdä monia itselleni uusia asioita. Niitä olivat esimer-

kiksi haastattelujen suunnittelu ja toteuttaminen, haastattelujen litterointi sekä tällaisen prosessin seikkaperäinen kirjoittaminen raportin muotoon. Kokemukselta on takuulla hyötyä erilaisissa työelämän tehtävissä tai jatkokoulutusta ajatellen. Itseäni on kiinnostanut ammattikorkeakouluopintojen alusta lähtien erityisesti palvelun laatu, sen kehittäminen ja sen tutkiminen. Ammatillisesti opin lisää palvelun laadusta ja aion lukea lisää siihen liittyvää kirjallisuutta jatkossakin. Opinnäytetyön tekeminen on herättänyt minussa myös kipinän yrittäjäksi ryhtymiseen palvelualalle. Usko itseeni ja omiin taitoihini palvelualan ammattilaisena on lisääntynyt kirjallisuuteen tutustumisen myötä. Mieleeni jää päällimmäisenä hyvä tunne koko opinnäytetyöprosessista.

LÄHTEET

- Aaltonen, J. 2006. Pula ammattityövoimasta pahenee palvelualoilla. Helsingin Sanomat 4.11.2006.
- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WSOY, Juva.
- Alasuutari, P. 1995. Laadullinen tutkimus. 3. painos. Gummerus, Jyväskylä.
- Antila, V-P. Töissä vuokralla. Julkaisussa: Turun Sanomat, talousliite [online], 2006, [viitattu 21.10.2006]. Saatavissa Turun Sanomien verkkolehdestä: <http://www.turunsanomat.fi/talous/liite/?ts=1,3:1018:0:0,4:18:64:1:0,104:18:380520,1:0:0:0:0:0>:
- Dale, B-G. 1999. Managing Quality. 3. painos. Blackwell Publishers Ltd, Oxford.
- Elinkeinoelämän keskusliitto. [online]. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto työvoimatiedustelu, 2006- [viitattu 18.10.2006]. Saatavissa: http://www.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/07_04_2006_Tyovoimatiedustelu.pdf
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Gummerus, Jyväskylä.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY, Porvoo.
- Grönroos, C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WSOY, Porvoo.
- Henkilöstöpalvelut Opteamin Internet-sivut.2006. <http://www.opteam.fi>. 18.9.2006.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja Kirjoita. 6. uudistettu painos. Tammi, Helsinki.

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino, Helsinki.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu painos. Tammi, Helsinki.
- Lankinen, H. 2005. Vuokratyön osuus ravintoloiden työpanoksesta jatkoi kasvuaan viime vuonna. Vitriini 4/05, 48-49.
- Leskelä, H. 2006. Muuttuva työ lisää henkilöstövuokrauksen suosiota. Varma työeläkeasioiden erikoislehti, 2/06, 14-15.
- Lillrank, P. 1990. Laatumaa. Gummerus, Jyväskylä.
- Maalehto, H. 2006. Työntekijämäärä Opteamissa sähköposti.hanna.maalehto@opteam.fi. 19.10.2006.
- Paldanius, E. & Kaarnakorpi, R. 2003. Työntekijä vuokratyösuhteessa ravintolalalla. Ravitsemispalveluiden opinnäytetyö. Laurea – ammattikorkeakoulu, Palvelujohtamisen koulutusohjelma.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V-A. & Berry, L-L. 1985. A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing fall, 41-50.
- Rantala, T. 2003. Pro gradu – tutkielma, Vuokratyöntekijän arki ja arvostukset [online]. Tampere: Tampereen Yliopisto, 2003 – [viitattu 16.11.2006]. Saatavissa: <http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.phtml?id=11529>
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu- tutkimus, tilanteet, vuorovaikutus. Gummerus, Jyväskylä.
- Silén, T. 2001. Laatu, brandi ja kilpailukyky. WSOY, Porvoo.
- Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. WSOY, Porvoo.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus, Jyväskylä.

Turjanmaa, P. 2005. Laadun oppiminen pienissä yrityksissä - Mallin konstruointi ja kehittäminen. Jyväskylä Yliopisto, Jyväskylä.

Viitala, R. & Mäkipelkola, J. 2005. Työntekijä vuokrattuna. [online]. Helsinki: Työpoliittinen tutkimus, 2005 – [viitattu 10.11.2006]. Saatavissa: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt283.pdf

Viitala, R. , Vettensaari, M. & Mäkipelkola, J. 2006. Näkökulmia vuokratyöhön. [online]. Helsinki: Työpoliittinen tutkimus, 2006- [viitattu 18.10.2006]. Saatavissa: http://www.tyoministerio.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt302.pdf

Vuokratyö lähikuvassa. 2003. Julkaisussa: Staff ok Varamiespalvelu yhtiöiden asiakaslehti [online], 2003. [Viitattu 27.10.2006]. Saatavissa: http://www.varamiespalvelu.fi/staffok/staffok_1-2003.pdf

Vuokratyö-tärkeä väylä työelämään. 2005. Staff ok, Varamiespalvelu yhtiöiden asiakaslehti 5/05, 4-7.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Otava, Keuruu.

LIITE 1

Teemahaastattelun runko:

Nimi:

Päivämäärä.

Ikä:

Siviilisääty:

Opiskelija/ammatti:

1. Lähestyttävyys ja joustavuus

Opteamin löytäminen: miten on löytänyt?

(Internet, mainokset, kaverit, maine...)

Työn hakeminen/yhteistyön aloittaminen? Helppoa/vaikeaa/millaista

Työssä alkuun pääseminen/yhteistyön aloittaminen

Yhteydenottotapa:

Opteam antaa vuorot työntekijälle tai työpaikka antaa vuorot suoraan.

Opteamin tapa ottaa yhteyttä työntekijöihin/yrityksiin

Opteamia helppo/vaikea lähestyä: työvuorot/ongelmatilanteissa/toiveet/joustavuus

2. Ammattimaisuus ja taidot

Opteam henkilöstöpalveluiden tuottajana

Ammattina rekrytointi

Opteamin tapa asioida-ammattimaista?

Palvelu ammattimaista/ alan muut vrt. yritykset

Opteamin maine, ”hyviä työntekijöitä” / ”hyvä työntekijä”?

Arvostus: työntekijöinä työpaikoilla, ammattilaisina?

Arvostavat Opteamin työntekijät työpaikkojaan?

3. Asenteet ja käyttäytyminen

Työntekijöiden asenne käyttäytyminen-asiakasyritykset

Tyytyväisyyskyselyt

Asiallisuus vuokratyöntekijät/asiakasyritykset (ei liian tuttavallisesti tai liian etäisinä?)

Opteamin käyttäytyminen asiakasyrityksiä/vuokratyöntekijöitä kohtaan?

Huolehditaanko teistä asiakasyritys/vuokratyöntekijä?

Tosissaan/väliaikaista/ oikea työ

4. Luotettavuus

Opteamin palvelu luotettavaa/epäluotettavaa

- pitää mikä on sovittu, työtodistus, palkat, työehtosopimus

Luottamus työntekijöihin (Opteam työntekijöihin tai asiakasyritykset vuokratyöntekijöihin)?

Vastuulliset työtehtävät

Kokonaisarvosana

LIITE 2

Toimeksiantajaan arviointi:

Tutkimus antoi kokonaisuudessaan hyödyllistä tietoa Opteam Henkilöstöpalvelut Lahden toiminnasta niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin näkökulmasta. Osin tutkimuksesta saatu informaatio oli jo tiedossa, mutta myös uusia asioita nousi esiin, joiden avulla voimme parantaa ja kehittää palveluamme sekä pitäytyä edelleen niissä toimintatavoissa, joihin on oltu tyytyväisiä. Erityisesti tutkimuksesta saadut kehittämisideat ovat todella tärkeitä tietoja. Toisaalta joihinkin tutkimuksessa esiin nousseisiin epäkohtiin on jo puututtu järjestelmiä ja viestintää kehittämällä. Kaiken kaikkiaan tutkimuksesta saatu tieto on meille arvokasta, ja tulemme toiminnassamme varmasti hyödyntämään tutkimuksen antia.

Hanna Maalehto

Henkilöstökoordinaattori

Opteam Henkilöstöpalvelut Lahti