

Opteam – henkilöstöyrityksen rekrytointiprosessin arviointia

Precilia Tekasala

Tekijä(t) Precilia Tekasala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Opteam – henkilöstöyrityksen rekrytointiprosessin arviointia	Sivu- ja liitesivumäärä 31+2
Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona yritykselle Opteam Oy. Opinnäytetyö on aloitettu lokakuussa 2016, ollessani kokoaikaisesti työllistettynä Opteamille ensin HR assistentin tehtävissä ja myöhemmin HR koordinaattorin tehtävissä. Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena on arvioida toimeksiantajan, Opteamin, rekrytointiprosessia ja selvittää miksi niin moni Opteamille palkattu työntekijä ei tee vuoroja. Toimeksiantaja on ollut mukana tutkimuksessa siten, että se on antanut minun käyttää kaikkea sisäistä tietoa. Toimeksiantaja on myöskin yhdessä opinnäytetyön tekijän kanssa laatinut tutkimuksen kyselykysymykset osana Opteamin 2017 työtyytyväisyyskyselyä. Tutkimus koostuu teoreettisesta osiosta, jossa aluksi määritellään rekrytointi käsitteenä. Tämän jälkeen siirrytään katsastamaan toimeksiantajayrityksen rekrytointiprosessia ja samalla on kerätty tietoa empiirisen (eli havaintojen ja mittauksen) tutkimuksen avulla. Tutkimus on toteutettu suuriltaosin kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusmetodina on käytetty nettikyselyä ja tämä nettikysely on jo ensimmäisen viikon aikana saanut yli 400 vastausta. Kysely on helmikuussa 2017 tehty Opteamin silloisille työntekijöille ja henkilöille annettiin kuukauden vastausaikaa. Tutkimuksessa selvisi, että työntekijöiden työllistymiseen tai työllistymättömyyteen oli monia erilaisia syitä. Jotkut kokivat, että heistä ei pidetty tarpeeksi huolta, kun taas toiset kokivat että heihin oltiin liikaa yhteydessä ja liikaa paapottiin. Jotkut olivat myös sitä mieltä, että heillä ei ollut tarpeeksi etenemismahdollisuuksia ja siksi eivät viitsineet/jaksaneet ottaa enemmän vuoroja. Kehityskohteita tuli myös esille Opteamin rekrytointiprosessiin liittyen. Tulosten perusteella, rekrytointiprosessissa tulisi kiinnittää huomiota vuokratyön selkiyttämiseen työnhakijoille ja jo olemassa oleville työntekijöille. Viestintää tulisi parantaa sekä rekrytointiprosessin alussa, että lopussa. Opteam ottaa harkintaan tutkimuksen tulokset ja katsoo parhaaksi, mihin suuntaan lähtee kehittämään rekrytointiprosessiaan. .	
Asiasanat Vuokratyö, Rekrytointiprosessi, Sitouttaminen	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tutkimussuunnitelma	2
2.1	Toimeksiantaja.....	3
2.2	Tutkimusongelma.....	4
2.3	Tutkimuksen tavoitteet ja ensioletukset.....	4
3	Rekrytointiprosessi ja rekrytointi yleisesti	5
3.1	Rekrytointi käsitteenä.....	5
3.2	Toimeksiantajan rekrytointiprosessi	6
3.3	Rekrytointiprosessi pilkottuna.....	8
3.3.1	Toimeksianto.....	8
3.3.2	Hakuilmoitus	9
3.3.3	Aktiivinen haku & haastatteluprosessi	10
3.3.4	Haastatteluprosessi Opteamilla.....	12
3.3.5	Referenssien tarkistus.....	13
3.3.6	Työlupien ja muiden sertifikaattien tarkastus	14
3.3.7	Rekrytointipäätös Opteamissä.....	15
4	Vuokratyö.....	16
5	Tutkimuksen toteutus	19
5.1	Tutkimusmenetelmä.....	19
5.2	Keskeiset tulokset	21
6	Tutkimuksen luotettavuus.....	29
7	Tulosten yhteenveto ja kehittämis ehdotukset	30
7.1	Oma kehittyminen prosessin aikana.....	32
8	Lähteet.....	34
9	Liitteet	36
	Liite 1. Haastattelukysymykset	36
	Liite 2 Kyselylomake	36

1 Johdanto

“Henkilöstöpalvelualan poikkeuksellisen kova veto kertoo, että talouden ankeimmat ajat ovat todellakin takana.” Näin kirjoittaa 18. elokuuta 2016 Kauppalehden toimittaja Olli Her-
rala, artikkelissaan Henkilöstövuokraus vetää kovaa - talouden ankeimmat ajat takana.
Tämä kielii siitä, että vuokratyöntekijöille on juuri nyt enemmän töitä tarjolla kuin koskaan
aiemmin.

Suomessa on heinäkuussa 2016 mitattu työttömyysasteen olleen 7,8%. Tarkoittaen siis
sitä, että työttömänä on ollut Suomessa mittaushetkellä ollut 107 000 henkilöä (Findikaat-
tori). Vaikka luku on näin suuri, on kuitenkin työntekijävuokrausfirmoissa huomattu, että
monen rekrytointiponnistelun jälkeenkin, työvoimaa ei vain ole tarpeeksi. Rekrytoidut ihmi-
set eivät vain yksinkertaisesti ota vastaan heille tarjottuja töitä.

Henkilöstöpalvelualan yrityksille rekrytointi on kaikki kaikessa. Oikeanlaisen työvoiman va-
linta voi vaikuttaa asiakkaiden mielipiteeseen yrityksestä ja tämän käytettävyydestä. Oike-
anlainen työvoima voi edesauttaa yritystä kasvamaan markkinoilla ja tuomaan lisäarvoa.
Työntekijävuokrausfirmat kantavat kuitenkin erityisen suuren riskin, sillä työntekijät tekevät
töitä asiakkaiden toimitiloissa ja työnantajana vuokrausfirmat eivät pääse näkemään ja
korjaamaan työntekijöiden virheitä ennen kuin on ns. liian myöhäistä. Siksi on todella tär-
keää valita riveihinsä oikeanlaiset ihmiset, sillä he edustavat yritystä joka puolelle minne
heidät lähettää töihin.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tarkastella toimeksiantajayrityksen, Opteamin, rekry-
tointiprosessia ja selvittää kuinka toimiva rekrytointiprosessi heillä on. Toimeksiantajayri-
tys käyttää paljon resursseja; aikaa, rahaa ja työvoimaa uusien työntekijöiden rekrytointiin,
mutta jostain syystä suuri osa joko päättyy tekemään heille vain vähän töitä tai ei ollen-
kaan. Riippuen tutkimuksen tuloksista, Opteam katsoo onko tarpeellista muuttaa rekry-
tointi käytäntöjä.

Ohjaajana tässä opinnäytetyö tutkimuksessa toimii lehtori Tiina Jokinen.

2 Tutkimussuunnitelma

Tutkimusta tehdessä on tärkeää laatia tutkimussuunnitelma. Suunnitelma on lyhyt informatiivinen selostus siitä, mitä tutkitaan ja miksi. Suunnitelmassa tulisi selvittää tutkimuksen tavoitteet ja esitellä tutkimusongelmat huolellisesti perustellen. Tällä vastataan kysymykseen ”miksi tällaista tutkimusta tarvitaan?” (KvaliMOT, 2015.)

Tämä tutkimus on toimeksianto ja se on toteutettu yhdessä toimeksiantajayrityksen kanssa. Opinnäytetyössä käytetään nettipohjaista strukturoitua kyselyä. Vaikka tutkimus on toteutettu kyselynä, lähestymistapa on myös kvalitatiivinen. Tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään miksi työntekijät eivät ole työllistyneet enempää Opteamille ja mahdollisesti korjata asia.

Lähteenä on käytetty mm. Opteamin omaa Contactor käyttöjärjestelmä, mistä löytyy sekä haastateltavat työntekijät, että rekrytointiprosessi, jota tarpeen mukaan lähdetään muuttamaan. Muita lähteitä ovat internet, aiemmat opinnäytetyöt liittyen rekrytointiin ja vuokratyöhön liittyvät artikkelit ja kirjat.

2.1 Toimeksiantaja

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii henkilöstövuokrausyritys Opteam. Opteam on vuonna 1999 perustettu suomalainen henkilöstöpalvelualan yritys. Yritys kasvanut nopeasti ja on nykyään yksi Suomen johtavista henkilöstöpalvelualan yrityksistä. Opteam työllistää noin 10 000 työntekijää Suomessa erilaisilla aloilla kuten esimerkiksi kauppa, hotelli ja ravintola-ala sekä teollisuus.

Yritys on henkilöstövuokrausfirma, tarkoittaen, että yrityksen päätoimeentulo tulee työvoiman vuokrauksesta muille firmoille. Työvoiman vuokrauksella tarkoitetaan järjestelyä, jossa työnantaja siirtää työntekijänsä vastiketta vastaan toisen työnantajan käyttöön työskentelemään tämän johdon ja valvonnan alaisena. (Hietala H, Kaivanto K & Schön E.2014, s 13).

Opteamilla on pelkästään Suomessa jo yli 30 toimistoa ja toimipisteitä löytyy myöskin Puolasta, Sloveniasta ja Filippiineiltä. Yhdeksän Opteamin toimistoista toimivat franchising periaatteella. Opteamin painopistealueita ovat työntekijöiden hankinta ja ammattitaidon ylläpitäminen sekä hyvinvointia työelämässä parantavat ratkaisut. Opteamin vahvuuksina on paikallisen työmarkkinan ja yritysten tuntemus.

Itseni mukaan lukien, Opteamin pääkonttorilla Helsingissä on töissä 30 henkilöä erilaisen myyntityön, rekrytoinnin, koordinaattorin ja assistentin työn parissa.

Asiakkaana Opteamilla toimii sekä tunnettuja suuria koti- ja ulkomaisia ketjuja, että pieniä yksityisyrittäjiä erilaisilta toimialoilta kuten jo aiemmin mainitut kauppa, hotelli ja ravintola-ala johon myöhemmin viitataan nimellä horeca sekä teollisuus.

Opteamin liikevaihto vuonna 2015 oli 85,4 miljoonaa. Vuonna 2016 yritys on nostanut liikevaihtoaan yli 30 prosenttia korkeammaksi kuin vuonna 2014 (Kauppalehti). Opteam on ostanut omistukseensa Journalistikoneen ja Psykologitalo Crescon.

Vuonna 2017 Opteamin osti kilpaileva yritys Barona.

2.2 Tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön pää tutkimusongelmana on henkilöstöyritys Opteamin rekrytointiprosessin arviointia. Vastauksia halutaan mm. seuraaviin kysymyksiin:

- Miksi niin moni rekrytoitu työntekijä ei päädy tekemään Opteamille ollenkaan tai tekee todella vähän töitä.
- Opteamin sisällä on huomattu, että rekrytoitujen määrä ei vastaa oikeasti työtä tekevien määrää. Miten asian voisi lähteä muuttamaan?
- Onko Opteamilla syytä muuttaa rekrytointiprosessiaan?

Opteam käyttää suuren määrän rahaa rekrytointiin. Tämä on todella suuri investointi laittaa työntekijöihin, jotka eivät loppujen lopuksi tule tuottamaan yritykselle minkäänlaista kaetta.

2.3 Tutkimuksen tavoitteet ja ensioletukset

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää mistä johtuu, että rekrytoidut työntekijät eivät rekrytoimisen jälkeen tee töitä.

Ensioletuksia on kolmenlaista: Ensimmäinen ensioletus on, että joko työntekijät käyvät rekrytointiprosessia samaan aikaan monen eri firman kautta ja päätyvät täten tekemään töitä toiselle firmalle. Toinen ensioletus on, että Opteamin rekrytointiprosessissa on ongelmia; työntekijöitä ei esimerkiksi seurata tarpeeksi rekrytoinnin jälkeen tms. Kolmas ensioletus on, että yritykseen rekrytoidaan vääränlaisia ihmisiä.

On varmasti monta syytä sille, että miksi työntekijät eivät tee enemmän töitä. Tämän tutkimuksen vastaukset eivät ole eksklusiivisia, eli poissulkevia muille vaihtoehdoille. Opteam on yrityksenä todella pidetty, mutta koska se on vuokrafirma, moni työntekijä näkee Opteamin vain "sivutyönä."

3 Rekrytointiprosessi ja rekrytointi yleisesti

3.1 Rekrytointi käsitteenä

Rekrytointiprosessi voi vaihdella suuresti riippuen työnantajasta ja työtehtävästä. Tämä tekee jo haastavasta ja monimutkaisesta prosessista vielä vaikeampaa. (Vaahtio, 2005. s 11)

Rekrytointi on yksi tärkeimmistä kulmakivistä kaikenlaisissa yhtiöissä, eritoten tätä opinnäytetyötä käsittelevässä henkilöstöpalvelualan yrityksessä.

Rekrytointi käsitteenä tarkoittaa yksinkertaisesti henkilöstön hankkimista yrityksen palveluun. Rekrytointia on esimerkiksi työpaikkahakujen laadintaa, työntekijöiden haastattelemista ja lopuksi palkkaamista. Rekrytointiin liittyy monta erilaista kysymystä, ensiksi täytyy kysyä itseltään ja omalta yhtiöltään, millaista osaamista me haemme ja mitä me voimme tarjota näille työntekijöille? Rekrytoinnin hallitseminen on oma taitolajinsa. Oikeanlainen rekrytointi vaatii oikeanlaista rekrytoijaa. Ammattitaito, eettisyys ja aito välittäminen, nämä ovat yksiä monista hyveistä joita vaaditaan rekrytoijalta. Ohessa Eeva-Leena Vaahtion (2005) näkemys Rekrytoinnista menestystekijänä

”Kun rekrytointiprosessi on onnistunut, yritys on kaapannut upean henkilön, joka on kuin luotu tehtävään. Siinä sivussa se on pienin kustannuksin jakanut informaatiota tuotteistaan ja palveluistaan, markkinoinut, luonut hyvää yrityskuvaa ja hankkinut uusia asiakkaita ja ystäviä” (Rekrytointi menestystekijänä, Eeva-Leena Vaahtio s. 13. 2005)

Rekrytointiin liittyy kuitenkin monta riskiä. Kiireisesti ja taitamattomasti läpi viety prosessi moninkertaistaa virhemahdollisuuden. Pahimmassa tapauksessa menetetään tuotantoa ja asiakkaita.

Rekrytointi vaatii rekrytoivalta yritykseltä aikaa ja rahaa rekrytoivan henkilön muodossa. Yrityksen on sijoitettava aikaa ja rahaa rekrytoitavien henkilöiden läpiseulomiseen, hakemusten käsittelyyn, työnhakijoiden haastattelemiseen, palkkauspäätökseen, koulutukseen, seurantaan ja niin edelleen. Tämä on pois nykyisen henkilökunnan tuottavasta työstä. (Rekrytointi menestystekijänä, Vaahtio 2015. 12)

3.2 Toimeksiantajan rekrytointiprosessi

Opteamin kaltainen henkilöstöpalvelualan yritys on siinä suhteessa kuitenkin onnekas, että rekrytointi tapahtuu massana. Alat kuten hotelli ja ravintola sekä kauppa harvoin haavat vain yhtä henkilöä ja tämä toimii etuna siksi, että silloin voi rekrytoida massana. Tämä tarkoittaa haastatteluja ryhmissä, monenlaisten kandidaattien hyväksymisen ja erilaisiin työtehtäviin henkilöiden palkkaamisen.

Etuna myöskin Opteamin kaltaiselle kansainväliselle yhtiölle on se, että rekrytointihakua ei aina tarvitse suorittaa ulkoisesti. Yli 10 000 työntekijää erilaisilla aloilla tarkoittaa yli 10 000 erilaista osaamista ja pätevyyttä, mitä voi käyttää hyväksi eri aloilla. Big data on jo valmiiksi kerättyä yhteen paikkaan. Sieltä löytyy työntekijöiden henkilötiedot koulutus ja aiempi työkokemus. Tämä on suuri valttikortti, sillä tässä ei tarvitse odottaa että ulkoiset hakijat näkisivät kyseisen työpaikkailmoituksen vaan rekrytoijalla on kaikki tarvittava tieto edessään.

Sisäiseen rekrytointiin liittyy muitakin etuja, esimerkiksi rekrytoidun työntekijän työmoraali ja työasenne tunnetaan jo entuudestaan, kun taas ulkoisesti rekrytoidun ei. Virhemahdollisuudet kutistuvat. Samalla oma henkilöstö näkee, että heidän omaa osaamistaan, koulutustaan ja työpanostaan palkitaan ja että se on huomioitu. Tämä puolestaan lisää työmotivaatiota ja motivaatiota osaamisen kehittämiseen.

Opteamin kaltaisen henkilöstövuokrausyrityksen suurin vahvuus ja suurin riski löytyy sen työntekijöistä. Työntekijät tavataan haastattelussa, mutta valitettavasti heidän työpanostaan ei päästä mittaamaan omin avuin. Rekrytoinut yritys ei pääse korjaamaan työntekijän virheitä tai opastamaan työntekijää, sillä työt eivät tapahdu yrityksen toimipaikoissa, vaan asiakkaan. Rekrytoidun henkilön tietotaitoihin on pystyttävä luottamaan hänen oman kertomuksen ja työtodistusten perusteella. Se miten hän oikeasti suoriutuu heti alkuun, on suoraan asiakkaalla nähtävillä. Työntekijä edustaa aina yritystä, tämä on varmasti hankala pitää mielessä henkilöstövuokraustyöntekijänä, sillä työnantaja ei ole kirjaimellisesti samassa huoneessa työntekijän kanssa.

Yksi asia, mitä täytyy pitää aina mielessä rekrytoinnin yhteydessä, on oman firman brändi.

”Jos halutaan loistotyyppi, on hyvä tietää, että samanlaiset asiat vetävät toisiaan puoleensa. Yrityksen niin etu- kuin takapihankin tulee olla siisti.” (Vaahtio, 2015, 9)

Vaikka työttömyystilanne on huono tällä hetkellä, työntekijät ovat silti valikoivia sen suhteen, mihin menevät töihin. Jos yrityksellä on mitään ns. ”tahroja” maineessaan, saattaa se vaikuttaa suuresti rekrytointiin, sillä sisään tulevia hakemuksia ei tule niin paljon kuin olisi toivottua. Mielikuvat tulevasta työnantajasta on hyvä pitää puhtaana heti alusta alkaen, varsinkin näinä sosiaalisen median aikoina. Yksikin huono arvostelu sosiaalisessa mediassa yrityksen moraaleista ja etiikasta, voivat onnistua tahraamaan työnhakijoiden mielikuvan yrityksestä.

Yrityksillä on monta tapaa kilpailla. Jotkut kilpailevat hinnalla, jotkut laadulla ja jotkut määrällä. Opteamin kaltaisten henkilöstöpalveluajlojen yhtiöiden suurin kilpailuvaltti on rekrytoidut työntekijät. Kilpailua käydään sekä osaavista työntekijöistä että sopivista työpaikoista. Koska työnteko ei tapahdu homogeenisesti, elikä työnantaja ei ole vahtimassa rekrytoitua henkilöä työssään, tekee tämä rekrytoinnin yksi tärkeimmistä asioista. Rekrytoidut henkilöt voivat käytöksellään ja ammattimaisuudellaan joko tuhota tai nostaa firman maineen.

Opteamilla riittää kilpailijoita alalla, kolme suurinta ovat Barona, Staffpoint ja VMP ja lisää tulee koko ajan. Vaikka henkilöstövuokraus on uusi käsite Suomessa, alkaa kilpailijoita tulla lisää ja lisää. Siksi on todella tärkeää kurkistaa Opteamin rekrytointiprosessiin ja pilkkoa se vaihe vaiheelta, mitä tehdään ja miksi.

Taulukko 1. Toimeksiantajayrityksen rekryointikaava

TOIMEKSIANTO	HAKUILMOITUS	AKTIIVINEN HAKU	REKRYTOINTIPÄÄTÖS	VALINNAN JÄLKEEN
STARTTI	HAKUPROSESSIN ALOITUS JA KÄYNNISTYS	HAKEMUSTEN KÄSITTELY	ASIAKKAAN HAASTATTELUT	TYÖSOPIMUS
TEHTÄVÄN TAUSTAT		HAASTATTELUT		KAIKKIEN HAKIJOIDEN TIEDOTTAMINEN
KOMPETENSSIEN MÄÄRITTELY	SOPIVIEN HENKILÖIDEN HAKU CV -PANKISTA	• PUHELINHAASTATELLO • YKSILÖHAASTATELLO • RYHMÄHAASTATELLO • VIDEOHAASTATELLO	FINALISTIEN ARVIOINTI	
	HAUN JULKAISU MEDIOISSA	REFERENSSIEN TARKISTUS	TULOSTEN ARVIOINTI	PEREHDYTYS
		HENKILÖPROFIILIT	VALINTA	• INFOTILAISUUS (VUOKRA) • ESIMIES-ALAISCOACHING / INSIGHTS DISCOVERY
		SERTIFIKAATTIEN, PASSIEN, TYÖLUPIEN YM TARKISTUS		TYÖNTEKIJÖIDEN SEURANTA • SEURANTASOITOT ASIAKKAALLE • TYÖLLISTYMISEN SEURANTA (VUOKRA)

3.3 Rekryointiprosessi pilkottuna

Liikkeenjohdollisesta näkökulmasta rekryointiprosessissa on kolme päävaihetta: työtehtävän analyysi, avoimesta työpaikasta tiedottaminen ja työntekijän valinta. Tämä on kuitenkin vain yksinkertaistettu versio rekryointiprosessissa itsessään. Paljon tapahtuu ns verhojen takana. Tässä osiossa tarkastelemme toimeksiantajayrityksen rekryointiprosessia.

3.3.1 Toimeksianto

Jokainen rekryointiprosessi alkaa toimeksiannolla. Toimeksianto tarkoittaa käskyä, pyyntöä tai tilausta jonkun työn tekemiseksi.. Uuden työntekijän rekrytoiminen voidaan katsoa projektina. Ja niin kuin jokainen projekti, sen on lähdettävä tarpeesta ja päästävä ratkaisuun. Toimeksianto voi tulla ulkoiselta yritykseltä tai se voi lähteä yrityksen sisältä. Tämän

projektin toimeksiantajayrityksen suurin liikkeenvaihto perustuu ulkoisten asiakkaiden toimeksiantoihin.

Monet yritykset ovat alkaneet ulkoistamaan tietyt liiketoimintaosansa. Yritykset ovat alkaneet suosimaan ulkoistusta suurimmaksi osaksi kustannus säästöiden takia. On paljon kannattavampaa ulkoistaa tietyt liiketoiminnot (esimerkiksi moni yritys ulkoistaa taloushallintonsa), jos omasta yrityksestä ei löydy sopivaa osaamista siihen. Ulkoistamista tehdään myös silloin, kun on suuri halu keskittyä ydinosaamiseen, parantaa toimintojen laatua tai yksinkertaisesti vain vähentää yrityksen kirjoilla olevaa henkilökuntaa (<http://www.ulkoistaminen.fi/>). Moni yritys on joutunut käymään YT-neuvottelut ja ei siksi voi palkata kirjoihinsa virallisesti uutta henkilökuntaa, mutta esimerkiksi henkilöstövuokrausfirmaa käyttämällä saadaan ottaa uusia ihmisiä taloon, joutumatta itse sitoutumaan heihin.

Tämän projektin toimeksiantajayrityksen liiketoiminta perustuu siihen, että ulkoisilta asiakailta tulee toimeksiantoja, tilausta työntekijöiden rekrytoimiseen ja työvuorojen täyttämiseen. Toimeksiannolle asetetaan deadline ja toimeksiantajayrityksen kanssa sovitaan pelisäännöt ja raamit sille, millaista tekijää/tekijöitä haetaan kyseiselle toimeksiannolle. Toimeksiantajan puolelta täytyy olla selvillä myöskin, millaista työtä heillä on tarjota ja palkat yms täytyy neuvotella. Kun nämä kaikki asiat on sovittu, voidaan siirtyä itse rekrytointiin.

3.3.2 Hakuilmoitus

Työntekijöiden kannalta, rekrytointiprosessi alkaa vasta kun hakuilmoitus on laadittu ja laitettu heidän löydettäväksi. Hakuilmoitukseen liittyy paljon asioita joita täytyy pitää mielessä kun sitä laatii. Näin sosiaalisen median aikana, on todella tärkeää laatia juuri oikeanlainen hakemus, sillä sen voi nähdä ja kommentoida kuka vain, milloin vain ja missä vain. (Empore)

Hakuilmoitusta laadittaessa on hyvä olla selvä kuva siitä, kenelle ilmoitus on laadittu. Sen tulisi puhutella sellaista henkilöä jonka haluaisi palkata. Esimerkiksi jos kyseessä on luovan alan hakuilmoitus, tulee ilmoituksen myöskin olla sen mukainen. Jos taas kyseessä on taloushallinnon työ, tulee käyttää käsitteitä, joita taloushallinnon ammattilaiset ymmärtävät.

Hakuilmoituksessa on tultava heti ensisilmäyksessä ilmi, että mitä haetaan ja kenelle haetaan. Työntekijä kriteerit täytyy listata, jotta hakijat pystyvät heti päättämään onko heissä vaadittuja ominaisuuksia ja ammattitietoa ja taitoa. Haettava työnkuva on kuvattava mahdollisimman selkeästi ja hakeva yritys on kuvailtava lyhyesti. (Markkanen 2002, 26-27).

Opteam käyttää hakuilmoitusten laadintaan omia nettisivuja. www.opteam.fi on kanava josta löytyy kaikki Opteamille avatut toimeksiannot kaikilta aloilta. Hakuilmoituksia pyritään laatimaan myös entiseen mol.fi, nykyinen te-palvelut.fi lisämainonnan vuoksi. Hakuilmoitus on laadittu niin, että myös sisäisesti (henkilöt jotka ovat jo Opteamilla kirjoilla) pystyvät myöskin hakemaan paikkaa. Jo Opteamille rekisteröityneet työntekijät löytyvät Opteamin CV pankista. Nämä henkilöt ovat siis joko jo töissä Opteamilla tai ovat hakeneet jossain vaiheessa Opteamille töihin.

Vaikka haku suoritetaan CV pankkia hyödyntämällä, se ei eliminoi muiden kanavien käyttöä. Kuten jo aiemmin mainittu, haku laitetaan erilaisiin paikkoihin myös auki, jotta se saavuttaisi mahdollisimman monta hakijaa.

Erilaiset mediat kiinnittävät erilaisten hakukohderyhmien mielenkiinnon, tämä täytyy ottaa huomioon valitessaan hakukanavaa. Opteamin pääasialliset hakukanavat ovat omat nettisivut, TE-palvelut.fi ja oikotie.fi. Koska Opteam on jo niin tunnettu alalla, sen ei tarvitse mainostaa työpaikkoja suurissa medioissa. Opteamilla hyödynnetään todella paljon myös sosiaalisen median kautta tapahtuvaa mainontaa. Tavoittaakseen haluamaansa kohderyhmää, tämä tietenkin vaatii sitä että kyseinen kohderyhmä seuraa Opteamia sosiaalisessa mediassa.

3.3.3 Aktiivinen haku & haastatteluprosessi

Aktiivinen haku alkaa hakemusten käsittelyllä. Sisään tulleet hakemukset käsitellään ja haastatteluun päässeet valitaan. Tässä vaiheessa on hyvä ilmoittaa jo hakijoille joita ei valittu jatkuon heidän tilanteestaan. Tämä auttaa hakijoita pysymään kartalla siitä, missä kohtaa rekrytointiprosessia ollaan. Myöskin, huonosti hoidettu hylkäys voi toimia kynnyksenä sille, että työntekijä hakee uudestaan uuden paikan auetessa. Ja tällaista firma ei koskaan halua. Näin sosiaalisen median aikana on myöskin hyvä hoitaa jokainen rekrytointiprosessin vaihe mahdollisimman läpinäkyvästi ja hyvin, jotta kenellekään ei jää siitä mitään hampaankoloon, sillä se leviää nopeasti jos näin pääsee käymään.

Haastattelutekniikat jaetaan kahteen pääluokkaan: vapaamuotoiseen eli strukturoimattomaan ja jäsennettyyn eli strukturoituun. Tämä tarkoittaa siis sitä, että haastattelun aikana

strukturoidussa haastattelussa, haastattelija esittää vapaamuotoisia kysymyksiä jotka antavat työntekijälle tilaa miettiä ja vastata vapaamuotoisesti. Haastattelu etenee siis ilman ennalta sovittua tai suunniteltua kaavaa. (Niitamo 2000, 27-28)

Strukturoidussa haastattelussa taas sen sijaan seurataan jo ennalta määritettyä kaavaa, kysymyksiä jotka on laitettu tiettyyn järjestykseen tarkoituksenomaisesti. Molemmissa on hyvät ja huonot puolensa. Hyvinä puolina strukturoidussa haastattelussa, on se että haastattelijan ei tarvitse käyttää aikaa ja energiaa uusien kysymyksien keksimiseen ja luomiseen, vaan hän voi keskittyä kuuntelemaan ja observoimaan työnhakijaa. Tärkeät asiat tulevat varmasti kysyttyä kun seuraa strukturoitua haastattelutapaa ja työnhakijoiden arviointi perustuu samaan kaavaan koska kaikissa haastatteluissa on ollut sama kaava ja muoto. Objektiivisuus on myös helpompi toteuttaa strukturoidussa haastattelumuodossa, sillä kaikki hakijat tulee kohdeltua tasavertaisesti, esittämällä samat kysymykset kaikille. Huonoa tässä on, että se saattaa jättää haastateltavan ns. kylmäksi. Hänen luonteelleen ei ehkä anneta mahdollisuutta tulla esiin ja haastattelu voi mennä todella nopeasti luonnottomaksi ja konemaiseksi. Haastattelijan ja haastateltavan välillä ei huonommillaan synny minkäänlaista yhteyttä. (Niitamo 2000, 32-33)

Strukturoimattomassa taas hyviä puolia on, että haastattelu rakentuu vapaasti syntyvälle ja luonnolliselle vuorovaikutukselle. Tällainen vapaa haastattelumuoto voi parhaimmassa tapauksessa tuoda haastateltavan persoonaa enemmän esiin ja haastateltava saattaa kertoa enemmän itsestään kuin strukturoidussa haastattelutavassa. Täysin strukturoimaton haastattelu on kuitenkin todella vaikea arvioida. Pahimmassa tapauksessa haastattelusta tehdyt päätelmät ovat haastattelijan ”fiiliksen” pohjalta tehtyjä tulkintoja, eivätkä vastaa todellisuutta. (Niitamo 2000, 29-30)

On tärkeää arvioida haastateltava sen mukaan mihin töihin hänet on laittamassa. Strukturoimaton sopii kun arvioidaan, onko haastateltava soveltuva tiimiin persoonallisuudeltaan, mutta tämä ei saisi sivuuttaa hakijan kompetenssia vaikka olisi miten mahtava persoona. Täten, strukturoitu haastattelumuoto on varmempi menetelmä työnhakijan arvioinnissa. Jäsennetyillä kysymyksillä saavutetaan selvästi parempi ja objektiivisempi käsitys työnhakijasta.

3.3.4 Haastatteluprosessi Opteamilla

Haastattelu, on rekrytoinnin seulontavaiheen henkilöarviointimenetelmistä käytetyin toimenhakupapereiden ja ansioluettelon tarkastelun jälkeen. (Niitamo 2000, 16).

Haastattelumenetelmiä on monenlaisia. Opteamin yleisesti käyttämät haastattelumenetelmät ovat puhelinhaastattelu, yksilöhaastattelu, ryhmähaastattelu tai videohaastattelu, riippuen haetusta työstä. Opteamin käytäntö on jokaisessa haussa sellainen, että ennen fyysiseen haastatteluun kutsua, hakijalle soitetaan ja hänet puhelinhaastatellaan. Puhelinhaastattelut suorittaa pääosin Opteamille palkatut harjoittelijat ja assistentit. Puhelinhaastattelu on hyvä tapa alkuun kartoittaa hakijan intressiä haettua työpaikkaa kohtaan ja hie- man kuulla hakijan motivaatiosta ja luonteesta. (Empore). Siinä saa ensikosketuksen haki- jaan vaikkakin vain puhelimen avulla.

Puhelinhaastattelun jälkeen hakija kutsutaan riippuen hänen hakemasta paikastaan, joko ryhmähaastatteluun tai yksilöhaastatteluun. Kaupan alalla haetaan esimerkiksi koko ajan uusia osaajia vanhojen siirtyessä uusiin tehtäviin, opiskelemaan tai äitiyslomille. Koska Opteamin asiakaskuntaan kuuluu yksi Suomen isoimmista ketjuista, auki olevia työpaik- koja (ja näin toimeksiantoja) tulee melkeinpä päivittäin. Hakijoita ja hakemuksia tulee myöskin päivittäin kymmeniä per työpaikka. Siispä, Opteamilla on päädytty ratkaisuun, että kaupan alalle kun haetaan, niistä pidetään ryhmähaastattelut pääosin.

Ryhmähaastattelun hyviä puolia on, että ryhmähaastattelussa saattaa saada hakijoilta enemmän irti kuin yksilöhaastattelussa. Ryhmä saattaa helpottaa hermostuneiden hakijoi- den mielentilaa, sillä haastattelijä ei keskity pelkästään heihin. Tämä saattaa kuitenkin toi- mia myös riskinä. Kovaäänisimmät ja dominoivimmat henkilöt saattavat määrätä keskus- telun suunnan. Ujoimmat ja hiljaisimmat saattavat jäädä dominoivampien henkilöiden jal- koihin, eivätkä saa suunvuoroa ja eivät näin pysty ns. näyttämään kyntensä. (Virtuaaliam- mattikoulu).

Opteamin kaltainen yhtiö kuitenkin hyötyy ryhmähaastattelun käytössä, siksi että se sääs- tää aikaa ja miesvoimaa. Yksilöhaastattelu vaatii paljon enemmän aikataulullisesti ja ra- hallisesti (haastattelijan palkka, tilan vuokraus ym kulut) ja tämä on aina pois muusta työstä. Katteellisestikin massoittaisessa haastattelumenetelmässä ja –palkkaamisessa on enemmän järkeä. Henkilöstövuokraus toimii juurikin siksi, että heiltä löytyy massaa, koska katteellisesti yhdestä työntekijästä ei jää melkein mitään käteen palkanmaksun yms mui- den kulujen jälkeen. Mutta kun tätä tekee massoissa, voi jopa jäädä viivan alle jotain.

Muita harvemmin, mutta myöskin hyvin käytetty haastattelumenetelmä on videohaastattelu. Siinä haastateltava ja haastattelija saattavat olla hyvinkin kaukana toisistaan, edellyttäen että molemmilla on toimiva internetyhteys. Videohaastatteluun päädytään yleisesti juurikin siitä syystä, että haastateltava on joko toisessa maassa tai niin kaukana haastattelijasta/haastatteluyrityksestä, että hän ei pääse paikan päälle.

Opteam käyttää yleisesti hyvin vähän videohaastattelumenetelmää, mutta se on olemassa. Hyviä puolia videohaastattelussa on se, että sen voi tehdä vaikka omaa kotoa käsin (sekä haastattelija että haastateltava), kuluja ei siis synny kummallekaan osapuolelle. Videohaastattelua käyttämällä saa suuremman skaalan hakijoista haastateltua, sillä kulurajoitteita ei ole. Huonoja puolia siinä kuitenkin on, että internetyhteys ei aina pelitä halutulla tavalla ja teknologiaan voi luottaa vain tietyn verran. Haastateltavaa ei näe luonnollisessa ympäristössä ja hänen kehonkieltään on vaikeampi tulkita ruudun toiselta puolelta.

3.3.5 Referenssien tarkistus

Opteamin rekrytointiprosessissa haastattelun jälkeen tulee referenssien, eli suositusten tarkastus. Työnhakijat saattavat valehdella työnhakuhetkellä työkokemuksestaan ja työskentelytavoistaan. Referenssien tarkastaminen on luotettavin tapa kuulla työntekijän työhistoriasta ja hakijan kertomien tietojen tarkastaminen toimii tässä samalla. Työnhakijan täytyy itse toimittaa lista referensseistä, eli suosittelijoista joilta saa kysyä työnhakijan työhistoriasta. Entisiin työpaikkoihin kontaktoiminen täytyy olla luvallista, työnhakijalta täytyy tulla suostumus tähän (Empore).

On muutama askel, jotka kannattaa ottaa, jotta saisi mahdollisimman kattavan kuvan työnhakijasta: - Suosituksia on hyvä kysyä useammalta kuin yhdeltä taholta. Erilaiset paikat saattavat antaa erilaisia suosituksia, varsinkin jos kyseessä on ollut erilaiset työtehtävät. Suositukseen myös vaikuttaa varmasti työntekijän ja suosituksen antajan välinen suhde. Suositukset kannattaa kysyä esimieheltä. Häneltä saa yleisesti totuudenmukaisia vastauksia työntekijän työskentelytavasta ja yleiset ajatukset työntekijästä. Muutama standardi kysymys mitkä kannattaa ja täytyykin kysyä entiseltä työnantajalta ovat miten työnhakija on suoriutunut työtehtävistään, palkkaisiko suosittelija hänet uudestaan ja henkilön vahvuudet ja heikkoudet. Tässä on jo paljon informaatiota, joilla haastattelija pääsee eteenpäin ja ymmärtää hakijan ehkä hieman paremmin.

Suosituksset kannattaa myös tarkistaa alaisilta, mikäli hakijaa ollaan rekrytoimassa esimiestehtäviin ja hän on ollut aiemmin myös esimiestehtävissä. Muista, että laillisesti voit kysyä vain työhön ja työn tekemiseen liittyviä tietoja. (Lakimiesliitto)

Työntekijävalintaa ei kuitenkaan pidä tehdä pelkkien suositusten pohjalta. Kuten jo aiemmin mainittu, työnhakijan ja entisen esimiehen tai -alaisten suhde vaikuttaa vahvasti saatuihin referensseihin. Suosittelijan ajatukset työnhakijasta ovat todella harvoin täysin objektiivisia. Tarkoittaen siis sitä, että suosittelijan antamat tiedot täytyy tarkastella kriittisesti, hänen käsitys työntekijästä ei ole eikä sitä pidä ottaa faktana. Referenssit täytyy suhteuttaa omiin näkemyksiin jotka on saatu haastattelun ja mahdollisesti työpersoonallisuustestien avulla. (Empore)

3.3.6 Työlupien ja muiden sertifikaattien tarkastus

Opteam työllistää todella paljon ulkomaalaisia työntekijöitä hotelli ja ravintola-alalla. Tämä tarkoittaa siis sitä, että Opteamilla on työnantajana vastuu ja velvollisuus tarkastaa jokaisen heille palkatun ulkomaalaisen työntekijän työluvat, hygieniapassit, käydyt kurssit jne. Tämä on todella tärkeä vaihe, sillä työlupa määrittelee sen, miten paljon Opteam voi hyödyntää työntekijää auki olevissa työvuoroissaan.

Muun kuin EU:n, Norjan Islannin ja Liechtensteinin kansalaisten on aina haettava työlupaa Suomen valtiolta työskennelläkseen Suomessa (Uudenmaan TE-toimisto)

Työlupia on monenlaisia ja suurin osa niistä määrittelee, mitä työntekijä saa tehdä työvuoroissaan ja kuinka paljon töitä hän saa vastaanottaa. Esimerkiksi opiskelijatyölupa (joka suurella osalla ulkomaalaisista työntekijöillä on) antaa työntekijän työskennellä vain 25h/viikko. Tarkoittaen siis, että työntekijä ei voi kuin maximissaan kolme täysimittaista työvuoroa ottaa. Tämä tarkoittaa Opteamille sitä, että määrällisesti joudutaan ottamaan enemmän ihmisiä töihin, jotta saadaan asiakkaiden vuorot täytettyä. Sertifikaattien kuten työlupien tarkastus on myöskin todella tärkeä lain kannalta. Työnantajaa uhkaa sakko ja pahimmassa tapauksessa vankila, jos työlupa-asioita ei hoida lainmukaisesti. (Uudenmaan TE-toimisto)

Yleinen sääntö on, että sertifikaatit täytyy pystyä todentamaan. Tämä on kuitenkin vaikeaa ulkomaisen työvoiman kanssa juurikin siksi, että heidän saamansa sertifikaatit ovat usein

heidän omalla kielellään omasta kotimaasta. Ja nämä sertifikaatit eivät välttämättä ole hyväksyttyjä sertifikaatteja Suomessa. Rekrytoijalla täytyy sen verran olla tietämystä ja tuntemusta muista maista tulleista henkilöistä, että osaa tunnistaa osaamista muun kuin sen sertifikaation avulla.

3.3.7 Rekrytointipäätös Opteamissä

Kun tarvittavat toimenpiteet on tehty työntekijöiden kanssa ja Opteamin rekrytoija on tehnyt päätöksen, tulee työntekijä vielä hyväksyttää asiakkaalla. Riippuen minkälaiseen työhön on palkkaamassa työntekijän, haluaa asiakas joko ottaa osaa rekrytointipäätökseen tai jättää kokonaan päätöksen Opteamin harteille. Esimerkiksi kaupan alan massarekrytoinneissa Opteamin rekrytoija tekee päätöksen ketkä otetaan töihin. Tämä siksi, että työntekijät eivät yleensä tule työskentelemään vain yhteen toimipisteeseen, vaan heidät palkataan työskentelemään Opteamin eri asiakasyrityksiin. Kun taas tehdään suoraa keskitettyä rekrytointia tiettyyn toimipisteeseen, haluaa asiakas ymmärrettävästi olla mukana valinnassa, kuka heille otetaan. Siinä vaiheessa kun asiakas otetaan mukaan, on jo alkukarsinnat tehty, työluvat yms. tarkastettu ja asiakkaan omaan haastatteluun on valittu vain muutama ihminen.

Valinta on prosessi johon käytetään siihen soveltuvia tekniikoita ja metodeja, ja jonka päämäärä on valita, nimetä ja perehdyttää valittu henkilö tai henkilöt yrityksen sisälle (Corbridge & Pillbeam 2006, 143)

Kun päätökseen ollaan tultu, työnhakijoiden informoiminen on tärkeintä. Näinä sosiaalisen median aikoina sana leviää kulovalkean lailla jos rekrytointi ja varsinkin rekrytoinnin loppuosa on hoidettu huonosti.

Valintapäätös tulee ilmoittaa mahdollisimman pian sekä valitulle henkilölle, että ei valitulle. On tärkeä tietää, miten asian esittää ei valitulle henkilölle. Hänelle on jätävä positiivinen kuva yrityksestä vaikka häntä ei juuri tähän kyseiseen työhön valittu. Valintapäätös kannattaa mieluiten ilmoittaa puhelimitse ei valituillekin, sillä torjunta ja kielteinen päätös on hankala paikka monelle ihmiselle. Ei valituilla saattaa herätä kysymyksiä ja rekrytoija voi myös samalla perustella valintansa. Rekrytoijan tulee valmistautua hyvin ennen kielteisen soiton soittamista työnhakijalle. On osattava valita sanansa oikein ja ei valitulle on myös hyvä kertoa valintakriteerit. Mahdolliset soveltuvuusarviointitestit jotka rekrytoija on teettänyt ei valituille henkilöille, on osattava selittää työnhakijoille ja heille on myös kerrottava tulokset. (Honkaniemi ym. 2007, 149-151.)

Opteamin kaltaisessa yrityksessä on valtavasti mahdollisuuksia erilaisille ihmisille ja siksi on ylläpidettävä positiivista imagoa yrityksestä, jotta työnhakijat hakisivat uudestaan muihin tehtäviin. Vaikka työnhakija ei soveltunutkaan juuri nyt auki olevaan työpaikkaan, ei tarkoita sitä, etteikö hän soveltuisi johonkin muuhun tulevaan pestiin.

Valitulle henkilölle on pyrittävä ilmoittamaan mahdollisimman nopeasti valinnan tekemisestä, sillä on todennäköistä että hänellä on rekrytointiprosessi meneillään enemmän kuin yhden yrityksen kanssa. Työpaikan tarjonta on esitettävä mahdollisimman selkeästi ja työnhakijalle on annettava mahdollisuus kysyä lisäkysymyksiä. Siksi työtarjous kannattaa-kin tehdä mieluiten puhelimitse.

Sen jälkeen kun työntekijä on hyväksynyt työtarjouksen Opteamilta, laitetaan hänet työntekijöiden infoon, missä hänelle kerrotaan työntekijän oikeuksista ja velvollisuuksista. Työntekijä opastetaan Opteamin käytäntömalleihin ja hänelle näytetään, miten käyttää esimerkiksi Opteamin vuorojen varausjärjestelmää.

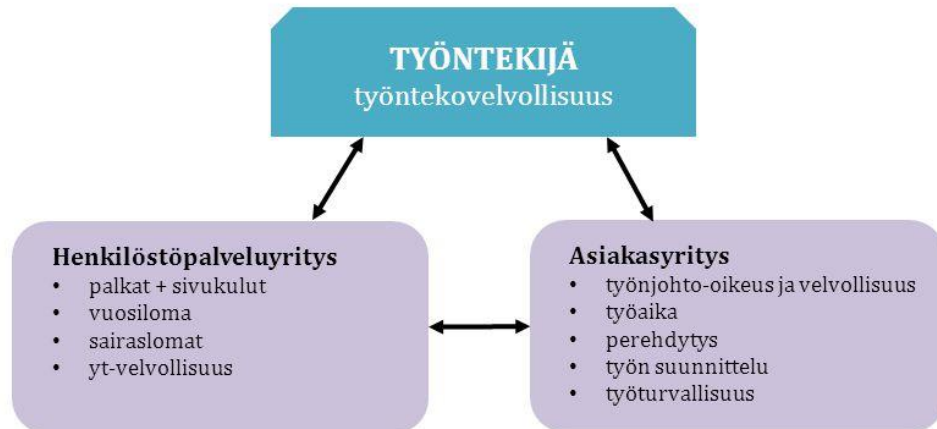
4 Vuokratyö

Työvoiman vuokrauksella tarkoitetaan järjestelyä, jossa työnantaja siirtää työntekijänsä vastiketta vastaan toisen työnantajan käyttöön työskentelemään tämän johdon ja valvonnan alaisena (Hietala ym. s 13)

Vuokratyössä on kolme osapuolta: työntekijä, henkilöstöpalveluyritys ja asiakas eli käyttäjäyritys. Vuokratyöntekijä on siis työntekijä joka on tehnyt kolmannen osapuolen kanssa sopimuksen, että tekee töitä työnantajan määräämässä kohteessa. Eli jos, työntekijä A tekee työsopimuksen yrityksen B:n kanssa, mutta tekee töitä yrityksessä C, joka on myös-kin tehnyt sopimuksen yrityksen B:n kanssa. Alla kuvio osapuolten velvollisuuksista.



Vuokratyön pääpiirteitä



Kuva 1: Vuokratyö (Lähde: <http://slideplayer.biz/slide/2435973/>, 22.1.2017)

Työntekijällä on siis kaksi työnantajaa, mutta vain yksi työsopimus. Työntekijällä on työntekovelvollisuus sekä henkilöstöpalveluyritystä kohtaan, että asiakasyritystä.

Asiakasyrityksen velvollisuuksiin kuuluu mm. työntekijän perehdytys ja kouluttaminen, työturvallisuudesta huolehtiminen ja työn suunnittelu. Koska työ tapahtuu asiakasyrityksen toimitiloissa, on heillä myös käytännön työhön velvollisuudet ohjata vuokratyöntekijää. Asiakasyritys maksaa henkilöstöpalveluyritykselle korvauksen työntekijän panostuksesta riippuen työehtosopimuksesta eli TESistä. Henkilöstöpalveluyrityksen vastuihin kuuluu mm. työntekijän palkan maksaminen ja sivukulujen hoito (työntekijän työeläkevakuutus, tapaturma- ja henkivakuutus ym), sairaslomien TES:n mukainen korvaus ja työntekijän työllistämisvelvollisuus. (Hietala ym. 2014, 13-15)

Vuokratyövoiman käyttö on yleistynyt ja Tilastokeskuksen mukaan vuokratyövoiman käyttö oli yleistynyt eniten tukku ja vähittäiskaupassa, hotelli – ja ravintola-alalla sekä teollisuudessa. Eniten vuokratyötä tekivät nuoret aikuiset ja joukossa oli yhtä paljon miehiä kuin naisia. Tutkimus suoritettiin vuonna 2012. (Tilastokeskus)

Henkilöstövuokrausyritykset ovat muuttaneet työmarkkinoita. Asiakasyritys saattaa tarvita projektiluontoisesti hetkellisesti enemmän työvoimaa kuin mitä normaalisti hänellä on

esim. kauppa tarvitsee inventoijia tai remonttiyhlyttäjiä tms. Asiakasyrityksellä ei ole mitään velvollisuutta projektin jälkeen tarjota kyseisille työntekijöille lisää töitä, sillä työntekijät ovat allekirjoittaneet työsopimuksen henkilöstöpalveluyrityksen kanssa.

Vuokratyössä, niin kuin kaikessa muussakin, on etunsa ja haittansa. Suurin etu työntekijöille on valinnan vapaus. Töitä saa tehdä juuri silloin kun haluaa ja lomaa saa pitää juuri silloin kun haluaa. Vapauteen liittyy myös työpaikkojen valitseminen. Sama työntekijä voi olla monella eri asiakasyrityksellä töissä ja saa itse varata vuorot haluamistaan paikoista. Vuokratyö tarjoaa myös mahdollisuuden ansaita lisäänsiota. Työntekijä voi oman kokoaikaisen työnsä tai koulun ohella tehdä erilaista keikkaa asiakasyrityksille ja näin tienata lisää-ansiota. Vuokratyö tarjoaa mahdollisuuksia nuorille, uransa alussa oleville henkilöille hankkia käytännön työkokemusta ja kokeilla erilaisia paikkoja. Etuna yhteiskunnallisesti on, että työmarkkinoille saadaan henkilöitä jotka eivät välttämättä muuten työllistyisi juuri haluamilleen aloille. (Hietala ym. s 110-112)

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmät jaetaan yleensä kahteen pääläjiin: kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus ja kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus.

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. (Anttila, P. 2006.)

Tämä tarkoittaa sitä, että sen sijaan että kysytään kysymyksiä joihin on määritellyt vastaukset, tutkija antaa tutkittavalle rauhan vastata omilla sanoillaan. Laadullinen tutkimus antaa mahdollisuuden ymmärtää tutkittavaa kohdetta tai ilmiötä syvällisemmin. (Flick 1998, 4-7)

Laadullisen tutkimuksen tulosta ei voida yleistää, sillä se pätee vain tutkimuskohteen osalta. Laadullinen tutkimus tutkii vain yksittäistä tapausta kun taas määrällinen, eli kvantitatiivinen, tutkii tapausten joukkoa. Siinä missä laadullinen pyrkii ymmärtämään, määrällinen pyrkii yleistämään. (Kananen 2014, 26)

Laadullisessa menetelmässä eniten käytetty tutkimustapa on haastattelu. Haastattelussa, haastattelijan on helpompi saada haastateltavalta syitä ja perusteita näkemyksilleen. Haastattelijan tehtävänä on saada haastateltavan ajatukset tutkimuksen aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 34)

Kvantitatiivisessa, eli määrällisessä tutkimusmenetelmässä on tarkoituksena, kuten aiemmin mainittu, tulosten toistettavuus ja yleistettävyys. Määrällisessä tutkimuksessa kysymykset ovat yleensä strukturoidussa muodossa, eli kysymykseen on valmiiksi annettu vastausvaihtoehdot. Haastattelut perustuvat yleisesti satunnaiseen otokseen, eli haastateltavat eivät ole ennalta määritettyjä. (<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>)

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen tiedonhankinnassa on käytetty nettikyselyä.

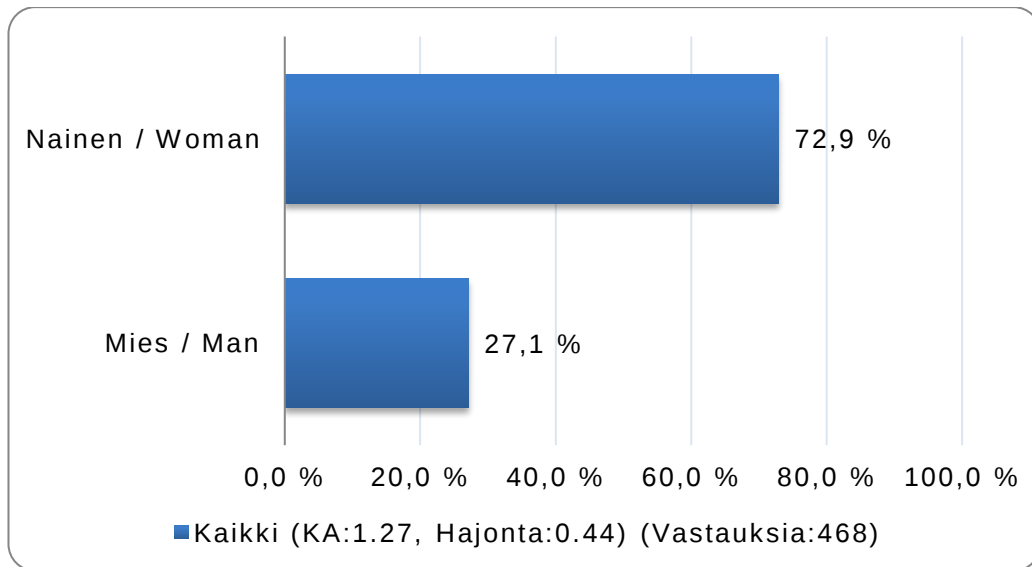
Tietoa on hankittu kyselylomakkeen avulla. Alkuperäisenä ideana, että tekisin tutkimuksen puhelinhaastattelumetodilla, mutta vaikeuksia tuotti työntekijöiden puhelimeen vastaamattomuus. Alkuperäisenä suunnitelmana oli saada haastateltua noin 10-20 henkilöä puhelimitse, joilla on hyvin vähäinen tuntimäärä työtunteja tehtynä ja selvittää miksi on käynyt näin. Valitettavasti, koska näitä valittuja työntekijöitä ei saatu kiinni monen soittoyrityksen jälkeen, päätin tehdä nettikyselyn.

Vaikeuksia tämänkin kanssa tuotti se, että samaan aikaan Opteamilla oli meneillään muitakin tutkimuksia, joten toimeksiantaja päätti, että tämän opinnäytetyön tutkimus tulisi yhdistää työtyytyväisyyskyselyyn. Kysely on edelleen auki tälläkin hetkellä kun tutkija tätä kirjoittaa, mutta vastauksia tuli niin paljon jo ensimmäisen viikon aikana, että tutkija päätti avata jo ensimmäisellä viikolla saadut vastaukset.

Sähköisesti tehdyt kyselyt ovat nyt yleistyneet, sillä niitä on suhteessa helpompi ja nopeampi käsitellä, ne voidaan rakentaa ulkoasultaan monipuolisiksi ja silmiä miellyttäviksi. Niissä on myös havaittu, että vastausprosentti on paljon korkeampi, verrattuna esimerkiksi ennen käytettyyn postikyselyyn, missä asiakas siis vastaa paperille ja postittaa takaisin lähettävälle yritykselle. Sähköinen kysely aiheuttaa myöskin todella vähän kuluja ja siinä ei ole minkäänlaista maantieteellistä estoa aineiston hankkimiselle. Joten vastaaja voi olla vaikka maailman toisella puolella, kunhan hänellä on internetyhteys ja tietokone tai puhelin. (Aaltola ym. 2015, 109-110)

Kysely laitettiin 18.2 kaikille aktiivisena oleville työntekijöille Opteamilla (yli 3000 ihmiselle) ja viikko tämän jälkeen, kyselyyn oli vastannut jo 468 henkilöä. Koska kyselyyn vastasi jo ensimmäisellä viikolla näin monta henkilöä, päätin saaneeni tarpeeksi suuren otannan, joten päätin analysoida vain ensimmäisen viikon tulokset. Työtyytyväisyyskyselyä jatkettiin vielä kuukaudella, mutta tässä opinnäytetyössä käsitellään vain ensimmäisen viikon tuloksia. Liitteestä 1 löytyy kyselylomake.

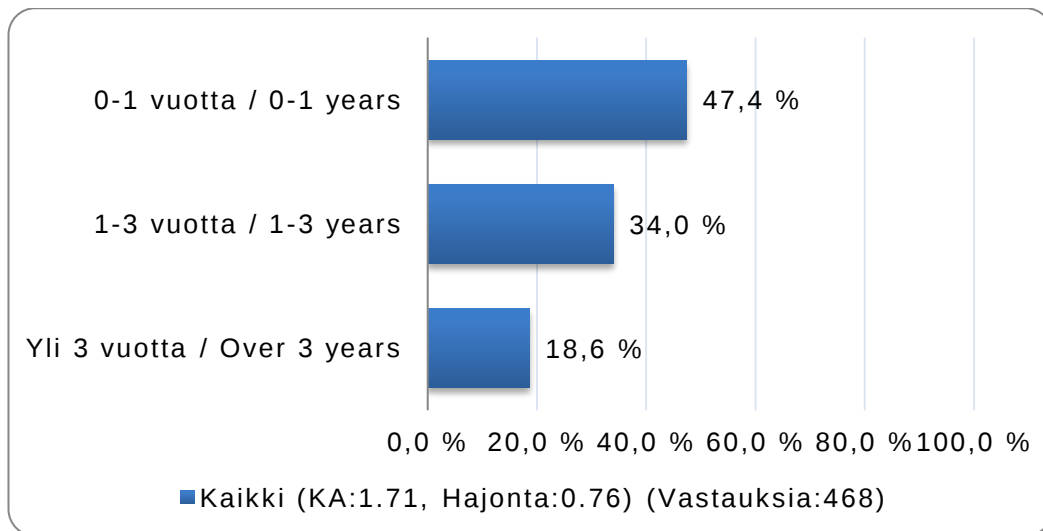
5.2 Keskeiset tulokset



Kuvio 1: Vastaajien sukupuoli

Vastauksia tämä kysely on saanut jo viikon aikana 468. Vastanneista 392 oli naisia ja 126 miehiä.

Opteamilla työskentelee tällä hetkellä kaupan, hotelli ja ravintola sekä teollisuuden alalla noin 3000 henkilöä ja heistä yli puolet on naisia, joten tämä tulos ei ollut tutkijalle yllätys.



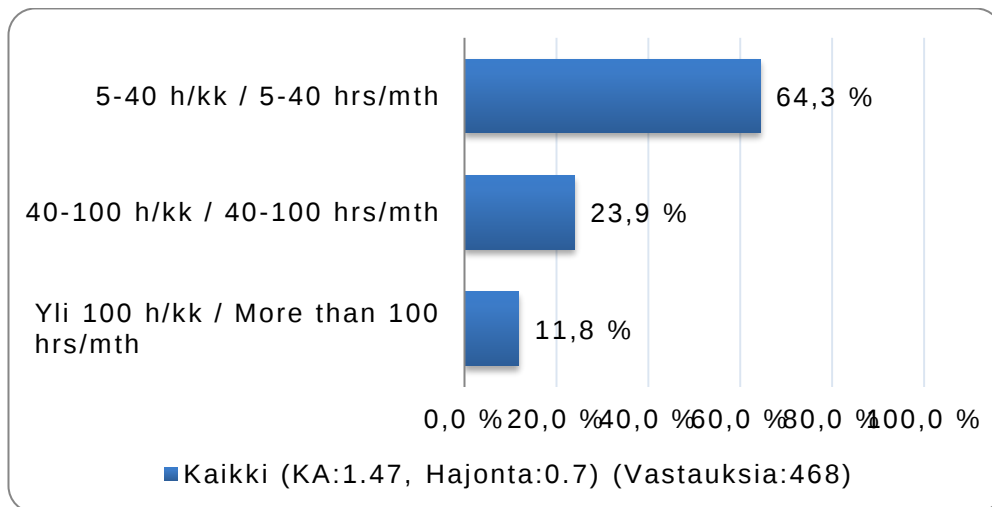
Kuvio 2: Kuinka kauan olet työskennellyt Opteamilla?

Suurin osa vastanneista oli ollut Opteamilla alle vuoden. Tämä kielii sitouttamisongelmasta, mitä vuokratyöfirmat kohtaavat todella usein.

Opteam on ollut alalla vuodesta 1999 lähtien ja Opteamin tietokannasta löytyy vain muutamia henkilöitä, jotka ovat olleet alusta asti mukana. Tämä vastaustaso ei ollut yllätys, sillä vuokratyöfirmoissa vaihtuvuus on todella suurta. Vuokratyötä tekevät suurimmaksi osaksi opiskelijat, jotka sitten valmistuttuaan hakeutuvat oman alansa töihin. (Tilastokeskus 2012)

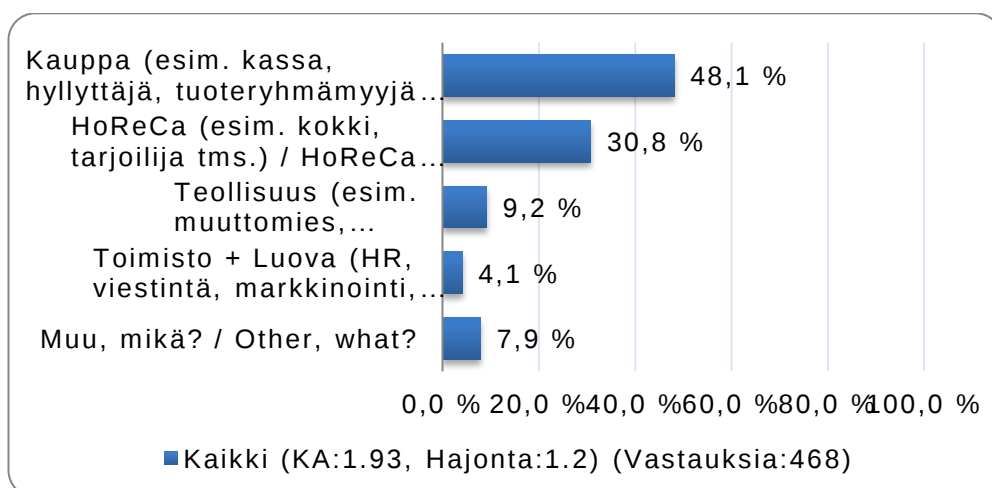
Vaihtuvuutta on myös tutkittu todella laajasti ja tavallisimmiksi syiksi on todettu esimerkiksi työn realiteetin iskua: työ ei vastaakaan odotuksia ja siksi työntekijä lopettaa tai siirtyy muualle töihin. Muiksi syiksi suureen vaihtuvuuteen on todettu johtamisen ongelmat; työntekijä kokee ettei saa tarpeeksi palautetta työnantajalta tai että, häntä kohdellaan eri tavoin kuin muita ja tämä johtaa ongelmiin. Huono perehdytys voi olla myös syynä työntekijävaihtuvuuteen. (Viitala 2013, 87-88)

Yksi isoimmista ongelmista mitä työntekijät ovat kertoneet kokevansa, on että he eivät oikein tunne Opteamin lähiesimiehiään. Opteamin vuokratyöntekijöiden lähimmät esimiehet ovat koordinaattorit, jotka vastaavat puhelimeen, kun työntekijä soittaa. Koordinaattoreita jotka vastaavat puhelimeen on monta ja eri puolilla pääkaupunkiseutua. Opteam on reagoinut tähän ongelmaan ohjaamalla puhelut kohdistetummin tiettyjen alojen koordinaattoreille. Esimerkiksi kun kaupan työntekijä soittaa, puhelu yhdistyy automaattisesti kaupan alan koordinaattorille. Näin, työntekijät oppivat tuntemaan heitä hoitavat koordinaattorit ja toisinpäin. Työntekijät saavat hieman henkilökohtaisempaa palvelua ja he saavat jonkun henkilön kehen leimautua ja kehen assosoida Opteam. Opteam saa siis kasvot työntekijöiden silmissä.



Kuvio 3: Työtuntien lukumäärä Opteamissä

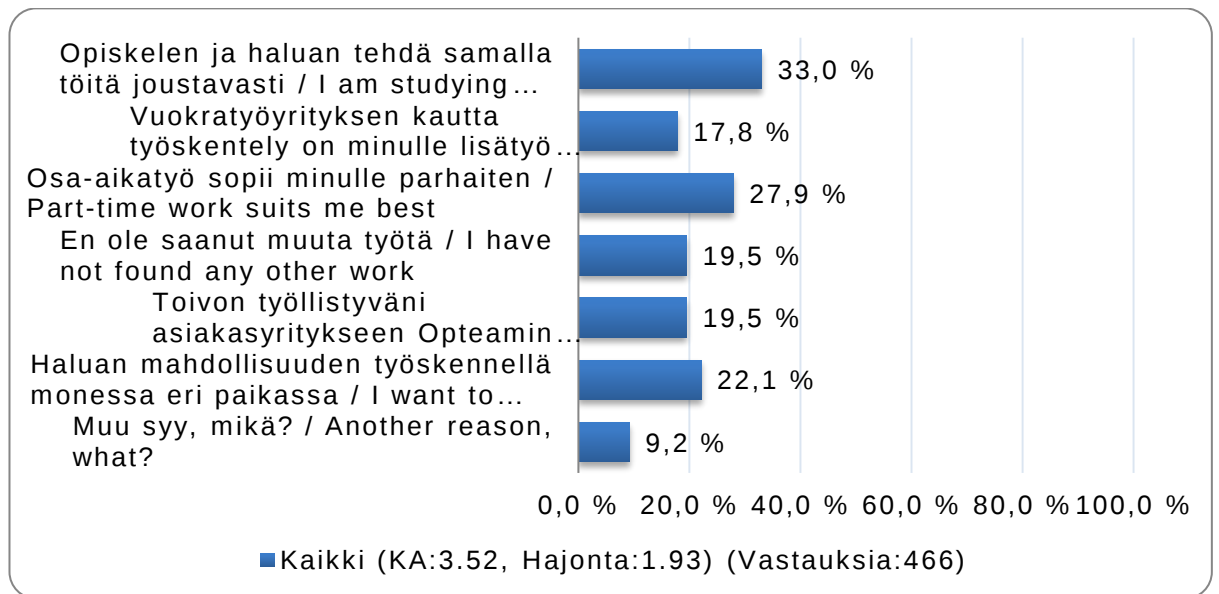
Keskimääräinen tuntimäärä, mitä normaali työntekijä tekee kuukaudessa, on 150h. Opteamin kohdalla vain 11,8% vastanneista (eli 56 henkilöä 468:sta) tekivät lähellekään tätä normaalia 150 tuntia. Tämä kielii oikeasta ongelmasta, siitä miksi tämä tutkimus on tarpeellinen. Suurin osa työntekijöistä (64,3%) kertoo tekevänsä kuukaudessa keskimäärin 5-40h. Tämä on keskimäärin noin 10h viikossa, eli n. 1 vuoro per viikko. Sanomattakin on selvää, että tämä ei ole kannattavaa Opteamille.



Kuvio 4: Millä alalla pääasiassa työskentelet Opteamin kautta

Opteamilla työskentelee yhteensä n. 3000 henkilöä pääkaupunkiseudulla. Ensimmäisellä viikolla vastanneista 468:sta melkein puolet olivat töissä kaupan alalla. Toiseksi suurin

työllistäjä-ala oli hotelli ja ravintola-ala eli horeca. Opteam tarjoaa töitä myös teollisuuden, toimistotöiden ja muiden alojen suunnalta.



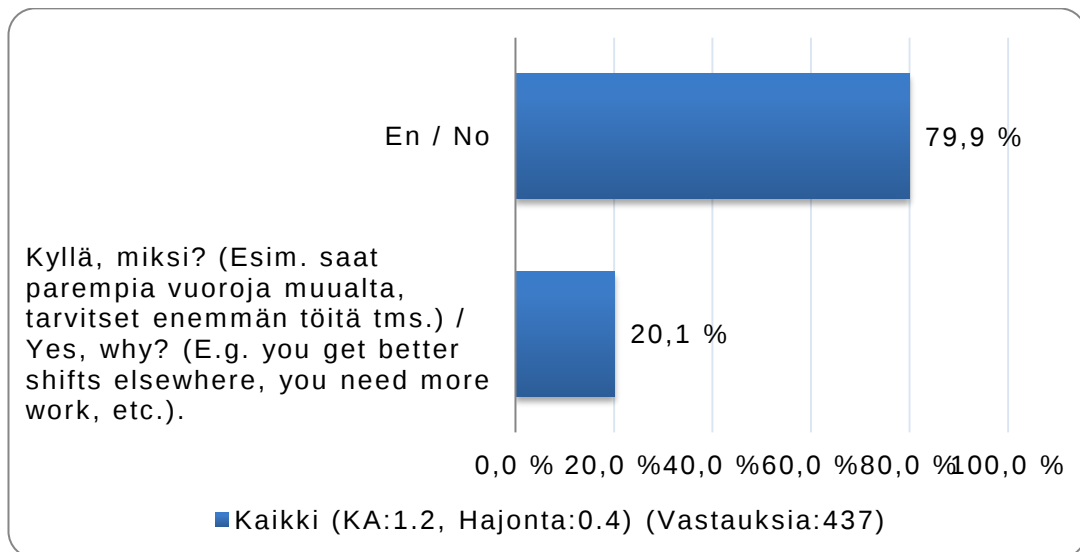
Kuvio 5: Miksi työskentelet vuokratyöyrityksen kautta?

Tämä kysymys on tärkeä Opteamille, koska on hyvä selvittää työntekijöiden motiivit heillä työskentelyyn. Opteam palkkaa todella paljon opiskelijoita. 33% eli yksi kolmasosa vastanneista kertoi syyksi vuokrafirman kautta työskentelemiselle sen, että opiskelee ja haluaa tehdä samalla töitä joustavasti. Opteamin parhaimpina puolina ja markkinointitaktiikana on, että työntekijät saavat valita itse omat vuoronsa. Ja tällainen soveltuu parhaiten opiskelijan elämään. Itse saa päättää milloin ei ota vuoroja vastaan (esim. tenttikausina yms.) ja milloin ottaa. Suurin osa työntekijöistä ei ole sitoutunut mihinkään tiettyyn tuntimäärään vaan ovat kutsuttavissa töihin.

Kyselyssä on annettu yllä olevalla taulukolla työntekijöille mahdollisuuden vastata moneen eri kohtaan, siitä miksi työskentelevät vuokratyöyrityksen kautta. Monille on myös tärkeää että pääsevät työskentelemään monessa eri paikassa.

Muu syy kohtaan työntekijät ovat saaneet omin sanoin kertoa miksi työskentelevät vuokratyöyrityksen kautta. Yllättävän moni vastasi, että työskentelevät Opteamilla siksi, koska ovat eläkkeellä ja lisäansio on tarpeen. Työntekijät kertovat kokeneensa hieman ikärasismia hakiessaan muita töitä muista yrityksistä.

Muiksi syiksi työntekijät ovat myös maininneet hoitovapaan, välivuoden ja osa on myös kertonut aiemmin esitetystä vapaudesta valita omat työvuorot. Avoimet vastaukset tähän kysymykseen löytyvät liitteestä 1.2.



Kuvio 6: Työskenteletkö useamman vuokrayrityksen kautta?

N. 80% vastanneista vastaa ettei työskentele muiden vuokrayrityksien kautta, mutta 20% työskentelee. Tämä on tärkeä tieto Opteamille, sillä on löydettävä oman yrityksen heikot kohdat ja kysyttävä, miksi työntekijät työskentelevät myös muualla.

Työntekijät, jotka ovat vastanneet kyllä, on pyydetty myös kertomaan, että miksi. Liitteestä 1.3 löytyy kaikkien vastanneiden vastaukset. Useimmat vastaavat, että työskentelevät muun firman kautta myöskin, jotta saisivat enemmän vuoroja. Tämä tuntuu hullunkuriselta ajatukselta, sillä Opteamilla on taas koettu ongelman toisinpäin. Vuoroja olisi tarjolla, mutta ei tekijöitä.

Yllättävän moni kertoo myös saavansa parempaa palkkaa muualta. Opteam maksaa työntekijöilleen TESin mukaista palkkaa, työntekijöiden vastausten mukaan, jotkut kilpailijat maksavat enemmän. Muiksi syiksi työntekijät ovat nimenneet esimerkiksi että saavat tehdä erilaisia töitä eri firmoissa, sillä jotkut yritykset käyttävät Opteamin kilpailijoita enemmän.

Rekrytointiprosessista kysyttiin myös työntekijöiden mielipidettä. Työntekijöitä pyydettiin arvostelemaan jokainen kohta 1-4, 1 tarkoittaen että on aivan eri mieltä ja 4 tarkoittaen että on täysin samaa mieltä.

Toteamukseen ”Opteam on hyvä työnantaja” saatiin keskiarvoksi 3,3. Tarkoittaen siis, että työntekijät ovat melko tyytyväisiä Opteamin toimintaan. Jotain parannettavaa löytyy aina.

60% vastanneista koki, että työllistyi hyvin haastattelun ja infotilaisuuden jälkeen. Vain 3,9% oli täysin eri mieltä tämän toteamuksen kanssa.

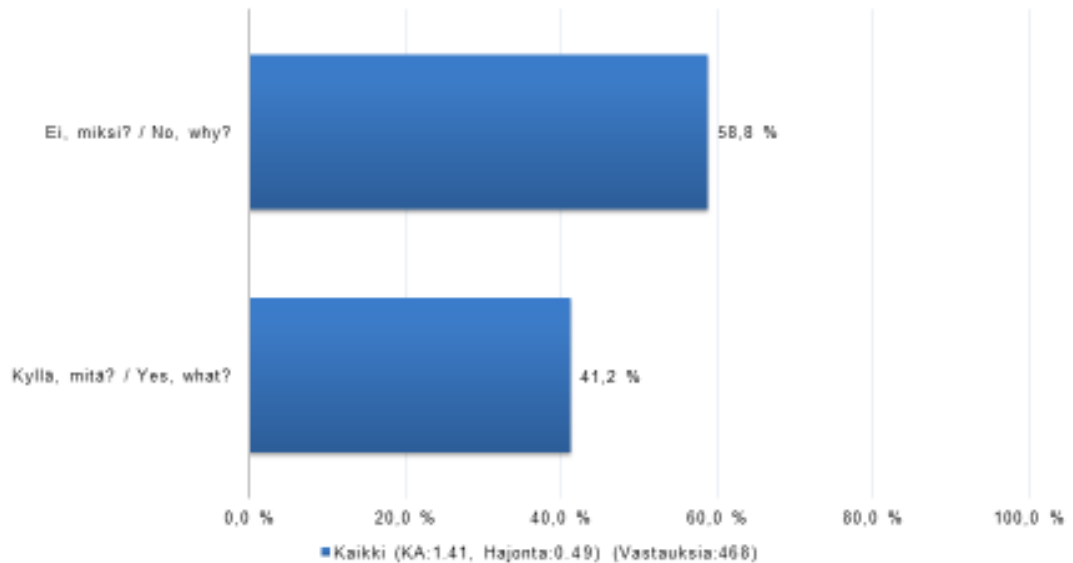
Toteamukseen ”olen tyytyväinen saamaani perehdytykseen/infotilaisuuteen”, saatiin keskiarvoksi 3,24. Tämäkin osoittaa sen, että työntekijät olivat tyytyväisiä perehdytykseen. Työntekijöiden vastahakoisuus tehdä töitä ei siis ole tässä vaiheessa rekrytointiprosessia vielä ilmennyt.

Työntekijät kertovat olevansa melko tyytyväisiä saamiinsa vuoromääriin. Keskiarvo kysymykselle tuli 2,86.

Toteamukseen ”minua kohdellaan hyvin työskentelykohteessani” sai keskiarvon 3.22. Tämä on hyvä tulos. Työntekijät tekevät paljon töitä mielellään siellä, missä tuntevat olonsa arvostetuksi.

Yksi tutkimusongelman alaongelmista oli miksi työntekijät eivät työskentele enemmän. Kysymys miksi et työskentele enemmän koettiin liian uhkaavana ja liian suorana. Niinpä kysymys käännettiin toisella tavalla: mitä Opteam voisi tehdä paremmin auttaakseen sinua työllistymään enemmän. Kysymys kysyttiin niin että siihen sai vastata kyllä tai ei ja myös avoimena kysymyksenä.

Voisiko Opteam tehdä jotain vielä paremmin auttaakseen sinua työllistymään enemmän?/Is there something that Opteam could do better to help you work more?



Kuvio 7: Voisiko Opteam tehdä jotain vielä paremmin auttaakseen sinua työllistymään enemmän?

58,8% vastanneista vastasi ei. Eli heidän mielestään Opteam ei voisi tehdä mitään paremmin. Työntekijöille annettiin mahdollisuus kertoa miksi ja suurin osa kertoi, että saa tarpeeksi vuoroja, on täystyöllistetty tai ei vain halua lisää vuoroja. Toiset kertovat, että ovat jo jossain muussa työssä tai opiskelevat kokoaikaisesti ja näin eivät tarvitse Opteamilta lisää vuoroja.

41,2% vastanneista vastasi, että kyllä. Kysyttäessä mitä, useat vastasivat että toivoivat enemmän vuoroehdotuksia. Useasti toistui myös pyyntö, että tarjottaisiin enemmän oman alan töitä ja enemmän tietoa erilaisista työpaikoista.

Opteamilla on avoimet työpaikat osio, josta työntekijät näkevät kaikkien eri alojen töitä mitkä ovat juuri sillä hetkellä haussa. Onko työntekijöitä opastettu tarpeeksi tämän käytössä? Tämä on kysymys jonka Opteam joutuu kysymään itseltään.

Moni toivoisi myös saavansa vakituisempaa työpaikkaa ja toivoisi Opteamin auttavan tässä.

Työntekijät toivoisivat myös lisää mahdollisuuksia lisä kouluttautua.

Muutama kertoo, että ei tunne, että heistä välitetään. Toivoo enemmän yksilöllistä kohtelua kuin massakohtelua.

6 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta tulee aina arvioida jokaista tutkimusta tehdessä. Yleisimmät käsitteet, mitä käytetään luotettavuuden mittaamisessa, ovat validiteetti ja reliabiliteetti. (Hirsijärvi ym. 2009, 231).

Käsitteenä, validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä. Onko valitulla tutkimusmenetelmällä selvitetty sitä, mitä on alun perin ollut tarkoitus selvittää?

Jos mittaukselliset tulokset osoittavat, että saatu tieto vastaa vallalla olevaa teoriaa tai pystyy sitä tarkentamaan ja parantamaan, silloin tulos on validi. (Virtuaali ammattikorkeakoulu)

Totuutta tavoitellaan vain empiiristen havaintojen, kokeiden ja mittausten avulla.

Tutkimusta tehdessä, tutkijan tulee unohtaa omat mielipiteensä tutkittavasta ilmiöstä/kohteesta, sillä ne saattavat vaikuttaa ja ohjata tuloksien avulla tehtyjä päätelmiä ja täten voi huonontaa tutkimuksen validiteettia (Hirsijärvi ym, 2009, 231-232).

Tämän tutkimuksen validiteettia on pyritty parantamaan ottamalla mahdollisimman suuren otannan. Kaikilta työntekijöiltä on kysytty samat kysymykset ja kaikille on annettu samantyyppiset vastaus vaihtoehdot. Työntekijät ovat saaneet itse omalla ajallaan vastata kyselyyn, niin että paikalla ei ole ollut ketään Opteamläistä.

Reliabiliteetilla taas tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta. Jos esimerkiksi samaa ilmiötä testataan eri kellonaikoina, eri henkilöillä, eri mittareilla, saadaanko samanlaista tulosta? Tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä, kun tulokset ovat samat jonkun toisen toistamassa tutkimusta. Täten tulokset eivät ole sattumanvaraisia. (Hirsijärvi ym. 2009, 231)

Tässä opinnäytetyössä tulokset ovat yleistettävissä Opteamin hakijajoukkoon mielestäni hyvin.

7 Tulosten yhteenveto ja kehittämis ehdotukset

Loppujen lopuksi on selvää mistä Opteamin työntekijöillä kiikastaa. Moni on tutkimuksessa kertonut, ettei tunne olevansa osa Opteamin yritystä. Että ovat vain työläisiä, jotka lähetetään maailmalle ja kukaan ei pidä heistä huolta, mutta heistä saadaan vain rahaa. Kyse on sitouttamisesta, miksi he sitoutuisivat firmaan, jos firma ei ole sitoutunut heihin? Tämä on hyvä kysymys, jota Opteamin kannattaa itse myös miettiä. Henkilökunnan sitouttaminen on jokaiselle firmalle tärkeää, turha rekrytointi maksaa firmoille maltaita ja kuten aiemmin on mainittu, rekrytointi on yksi tärkeimmistä kulmakivistä henkilöstövuokraus alalla. Sillä erottaudutaan joko hyvällä tai pahalla.

Kehittämis ehdotuksena ehdotan Opteamille työntekijöiden yksilöllistämistä. Työntekijöillä täytyy olla jokin sidos yhtiöön, joku henkilö, jolle tuntuu että voi puhua, joku, johon henkilöityä. Heidän täytyy tuntea olonsa hyväksi, että he ovat yksilöitä, joista välitetään. Liian usein työntekijät lähtevät etsimään uutta uraa, sillä eivät tunne olevansa mitenkään kyöksissä Opteamiin. Se on ymmärrettävää, sillä työnantaja (Opteam) ei ole työntekijän mukana asiakasyrityksissä kun töitä tehdään.

On varmasti rankkaa työntekijöille myöskin vaihdella työpaikkoja koko ajan, sillä he eivät koskaan ehdi esimerkiksi tutustumaan työkavereihin. Ja esimerkiksi kaupan tekijöitä on niin paljon eri paikoissa, sitä ei voi koskaan tietää kuka on myös Opteamilainen ja kuka ei. Työyhteisössä on tärkeää ne työkaverit, valitettavasti vuokratyöntekijät eivät pääse työyhteisöihin ihan sisään, sillä he tulevat ja menevät eri kohteissa.

Tähän onneksi Opteam on suunnitellut muutoksen. Opteam pyrkii saamaan samat työntekijät samoihin paikkoihin. Esimerkiksi jos Matti Meikäläinen pärjää Alepa X:ssä ja tykkää olla siellä, häntä pyritään työllistämään eniten sinne. Eli, kun Alepa X avaa vuoron, Matti Meikäläinen on ensimmäinen, jolle ehdotus lähtee. Tämä auttaa varmasti työntekijää tuntemaan olonsa hieman mukavammaksi, sillä hän useimmiten työskentelisi samassa paikassa, jossa tuntisi työkaverit ja työpaikan.

Jokainen ihminen haluaa luonnollisesti elämälleen stabiiliutta, haluaa tuntea kuuluvansa johonkin yhteisöön. Kun saadaan työntekijät tuntemaan olonsa kotoisaksi, tutkija uskoo, että näin nousevat työtunnit suurimmalla osalla työntekijöistä.

Kehittämis ehdotuksena olisi myös paremmat henkilöstö edut. Työntekijöiden täytyy tuntea että Opteamiläisenä oleminen tarkoittaa jotain. Aiemmin on ollut käytössä Opteam Clubi

jossa oli erinäisiä henkilöstöetuja, mm. alennuksia työvaatteista yms. mutta tätä ei käytetty, eikä mainostettu tarpeeksi tehokkaasti, niin klubi tyssäsi. Tutkija ehdottaisi Opteam Clubikortin palauttamista, mutta tällä kertaa selkeillä säännöillä ja tuntuvilla ja näkyvillä eduilla niille jotka tekevät eniten töitä. Opteam clubin mainostukseen täytyy satsata ja työntekijöille on tehtävä selkeäksi, mitkä kaikki edut koskettavat juuri heitä.

Tutkimuksessa kävi ilmi myös, että työntekijät eivät tunne, että heidän tietoja ja taitojaan käytetään tarpeeksi hyväksi. Opteamilla on jatkuvasti erilaisia työpaikkoja haussa, mutta näitä ei ehdoteta jo talon sisällä oleville ihmisille. Big data työntekijöistä (heidän aikaisemmat työkokemukset, koulutus yms.) löytyy jo Opteamin käyttöjärjestelmästä. Tätä hyödyntämällä, työntekijöille jäisi sellainen olo, että he pääsevät myöskin Opteamin kautta ylenemään ja etenemään urallaan.

Opteam on ottanut suuren askeleen eteenpäin työntekijöiden yhteenkuuluvuuden tunteen lisäämiselle. Kevään aikana Stockmannin Hullut Päivät kampanjaan osallistuneille on järjestetty erinäisiä tsemppi tilaisuuksia ennen kampanjan alkamista. Tsemppitilaisuuksissa on ollut muun muassa erilaisia puhujia nostattamassa ryhmähenkeä ja tsemppaamassa työntekijöitä tulevia kampanjakiireitä varten. Työntekijät ovat myöskin saaneet tutustua kampanja kollegoihinsa ja luoneet yhteyksiä. Tätä käytäntöä tutkija suosittelee jatkettavan.

Rekrytointiprosessia täytyisi muuttaa sen verran, että tehdään työntekijöille selväksi, että kun heidät palkataan Opteamille, niin heiltä myöskin odotetaan sitoutuvaisuutta työntekoon. Liian usein kuulee, että kuka tahansa pääsee vuokrafirman listoille. Tätä käsitystä pitäisi lähteä muuttamaan, heti rekrytoinnista lähtien. Hakijat on karsittava ja seulottava tarkemmin. Heille täytyy tehdä selväksi että lupauksistaan on pidettävä kiinni. Jos on ker-tonut haastattelussa pystyvänsä työskentelemään 3-4 kertaa viikossa, niin sen verran on pystyttävä tekemään, olettaen tietysti että Opteamilla on niin paljon keikkaa tarjota juuri silloin. Opteamin olisi myös hyvä määrätä jotain tiettyä henkilöä seuraamaan työntekijöiden työllistymistä, onko lupauksista pidetty kiinni, jos ei, niin miksi.

Jos työntekijä ei työskentele kolmen kuukauden aikana, hänet siirretään passiiviseksi. Tarkoittaen sitä, että Opteam ei aktiivisesti enää tarjoa tälle työntekijälle vuoroja. Työntekijälle lähetetään viesti, jossa kehoitetaan olemaan Opteamin asiakaspalveluun yhteydessä, mikäli haluaa ns. aktivoitua, elikä alkaa saamaan taas vuoroehdotuksia. Tämä on todettu olevan hyvä käytäntö, mutta tutkija suosittelee että tätäkin hieman tiukennetaan. Nyt ei voi

vain päästä takaisin ihan noin vaan, työntekijöiden kanssa on käytävä läpi mikä johti heidän passivointiin ja mitä seurausta sillä on, jos joudutaan toisen kerran passivoimaan, ilman että työntekijä saadaan kiinni, ehkä jopa suoraan potkut?

Opteam on reagoinut nopeasti vuokratyöntekijöiden toiveisiin ja tarttunut heti tuumasta toimeen. Tätä samaa tahtia tutkija suosittelee ja toivoo että jatketaan tulevaisuudessakin.

7.1 Oma kehittyminen prosessin aikana

Opinnäytetyö on aloitettu jo lokakuussa 2016, mutta ajauduinkin jo alkumetreillä hankaluuksi, sillä en ollut varma mitä tein. Olin juuri palannut Espanjasta, jossa olin viettänyt viimeiset 7 kuukautta vaihdossa. Espanjassa olin tottunut, että tutkielmat kirjoitettiin eri tavalla kuin Haaga-Heliassa, ja siitä poisoppiminen oli vaikeaa.

Opinnäytetyön aikataulutus meni heti alussa pieleen, sillä olin ajatellut valmistuvani 2016 joulukuuhun mennessä, mutta pian ymmärsin tämän mahdottomaksi, sillä minulla oli kokaikainen työ, muita kursseja ja harrastuksia jotka veivät todella paljon aikaa. Opinnäytetyö on osoittautunut työläimmäksi työksi koko koulu-urani aikana.

Haasteita toi aikataulutus, töiden jälkeen oli todella vaikea istua ja aloittaa opinnäytetyöntekeä. Oma kirjoitustyyliä oli myös hankala hakea, sillä olin tottunut koulussa rytmistöihin näin laajasta työstä. Se, että koko työ tuli tehdä itse, aiheutti viivästymisen opinnäytetyön valmistumisessa. Itsensä motivoiminen ja niskasta kiinni ottaminen ei oikein ottanut sujuakseen ja opinnäytetyö oli pahimmillaan kolme kuukautta koskemattomana.

Vihdoin, kun opinnäytetyötä alkoi tehdä, harmia aiheutti työntekijät, jotka eivät vastanneet alkuperäisen suunnitelman mukaisesti puhelimeen. Alkuperäinen suunnitelma oli tehdä puhelinhaastattelu työntekijöille, jotka tekivät todella vähäisiä tuntimääriä Opteamin asiakasyrityksille, mutta silti pysyivät työntekijälistassa.

Koska tämä ei onnistunut, päätin tehdä survey kyselyn, mutta samaan aikaan Opteamilla oli meneillään muita survey kyselyjä, eikä haluttu työntekijöille lähetettävän liikaa survey kyselyjä. Näin päästiin ideaan, että minun kyselyni sisällytettäisiin vuoden 2017 Opteamin työtyytyväisyyskyselyyn. Näin varmistettiin, että saisin tarpeeksi vastauksia minun kysymyksiini, mutta myös että työntekijöille ei lähtisi liikaa kyselyjä.

Kokonaisuudessaan tämä työ on ollut todella opettavainen. Olen itsekkin muun muassa aloittanut vuokratyöntekijänä Opteamilla ennen kuin siirryin heille toimistoon. Ajattelin aina

ennen, että kilpailen muiden työntekijöiden kanssa työvuoroista, mutta Opteamin toimistolle siirtyessä, huomasin että työntekijöistä oli pulaa, vaikka työntekijälistasta piteni pitene- mistään. Huomasin heti, että tässä oli jonkinlainen epäkohta, mihin halusin heti puuttua. Tämä opinnäytetyö tuli otolliseen aikaan, sillä nämä kysymykset mitkä olen tässä pyrkinyt selvittämään, ovat samoja kysymyksiä kuin mihin päivittäin mietimme ratkaisuja Opteamin toimiston väen kanssa. Uskon ja toivon, että tästä opinnäytetyöstä on apua edes jonkinlai- seen työntekijöiden sitouttamiseen.

8 Lähteet

Aaltola, J. Valli R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus.

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja teos, ilmaisu, tekeminen. Hamina: Akatiimi

Corbridge, M. Pillbeam, S. 2006. People resourcing. Comtemporary HRM in practice. Third edition. Pearson Education Limited. England.

<http://www.saranen.fi/blogi/rekrytoinnin-haasteita-mista-sopiva-healthtech-osaaja/>

Findikaattori. nd Työttömyysaste

<http://findikaattori.fi/fi/34> Luettu 12.10.2016

Flick, U. 1998. An introduction to Qualitative Research. London: Sage Publications.

Helsingin Sanomat, Teija S. Jukka S. Näin työstä tulee kannustinloukku. Luettavissa <http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002896715.html>

Hietala, H. Kaivanto, K. Schön, E. Vuokratyö. Print Best, Viro 2014

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Honkaniemi, L. Junnila, K. Ollila, J. Poskiparta, H. Rintala-Rasmus, A & Sandberg, J. 2007. Viisaat valinnat. Työterveyslaitos. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä

Jyväskylän yliopisto. nd Laadullinen tutkimus. Luettavissa:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus> Luettu 19.12.2016

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Suomen Yliopistopaino Oy. Jyväskylä

Markkanen, M. 2002. Onnistu rekrytoinnissa. WS Bookwell Oy. Juvahgf

Niitamo, P. 2000. Työhaastattelu. Oy Edita Ab

Vahtio E. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Edita Publishing Oy.

Viitala, R., Vettensaari, M. & Mäkipelkola, J. 2006. Näkökulmia vuokratyöhön. Hakapaino Oy. Helsinki.

Virtuaali ammattikoulu

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html>

Empore. nd Rekrytointiopas, Luettavissa:

<http://www.empore.fi/tyonantaja/rekrytointiopas.php> Luettu 8.1.2017

Lakimiesliitto

<https://www.lakimiesliitto.fi/blogi/kun-kollega-heittaa-kapuloita-rattaisiin/> Luettu 17.1.2017

Uudenmaan TE-toimisto

<http://toimistot.te-palvelut.fi/tyolupa-asioiden-ohjeet> Luettu 18.1.2017

9 Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

Kysely on nimetön. Opteam ei voi millään jäljittää vastaajaan ellei tämä niin halua ja jätä nimeään ja kontaktitietojaan.

1. Sukupuoli: Mies, Nainen
2. Millä alalla pääosin työskentelet: Horeca, kauppa, teollisuus
3. Miksi työskentelet vuokrayrityksen kautta: Opiskelen ja haluan samalla tehdä töitä joustavasti, Vuokrayrityksen kautta työskentely on minulle lisätyö, Osa-aikatyö sopii minulle parhaiten, En ole saanut muuta työtä, toivon työllistyväni asiakasyritykseen Opteamin kautta, haluan mahdollisuuden työskennellä monessa eri paikassa, muu syy:mikä?
4. Työskenteletkö muun vuokrayrityksen kautta: kyllä, ei, miksi?
5. Miten löysit Opteamin: tuttavani suositteli minulle Opteamia, koulun/opiskelujen kautta, sosiaalisen median kautta (esim. FB linkedin), työnhakusivustojen kautta (esim. TE-keskus, oikotie), messuilta, muilla keinoin: miten
6. Voisiko Opteam tehdä jotain vielä paremmin auttaakseen sinua työllistymään enemmän? (avoin kysymys)
7. Kuinka kauan olet työskennellyt Opteamilla? alle 1v, 1-3v, 4-6v, enemmän
8. Kuinka monta vuoroa teet Opteamilla keskimäärin viikossa? 1-2, 3-5, enemmän

Liite 2 Kyselylomake

Miksi työskentelet vuokratyöyrityksen kautta? Why do you work through a staff recruitment company? - Muu syy, mikä? / Another reason, what? (Kaikki)

- Lähestyvä äitiysloma
- I want to be available on short notice once I find work in my own field
- Hoitovapaa
- Oma valinta
- Valmistaudun koulun pääsykokeisiin
- Eläkeläisenä on turha hakea vakinaisempaa, ikäsyntä on nytkin hyvin voimakasta
- Eläkeläisenä saada hieman lisäansiota
- Etsin mielekästä työtä (vahva asiakaspalvelukokemus ja kielitaito)
- Asiakasyrityksen henkilöstöpolitiikka
- Opteam was the first company that gave me work.
- Parampi vaikeo paika
- Vietän välivuotta ja tykkään valita esim. lomani itse.
- I don't want to commit to any companies
- Eläkeellä
- Halusin aikaisemmin vain enemmän vuoroja, mutta sitten sainkin nykyisestä työpaikasta enemmän vuoroja.

Miksi työskentelet vuokratyöyrityksen kautta? Why do you work through a staff recruitment company? - Muu syy, mikä? / Another reason, what? (Kaikki)

- Eläkkeellä. Joitakin vuoroja teen vielä mielelläni.
- Lisäansio eläkkeelle
- olen eläkkeellä
- Hoitovapaan ohella työskentely.
- lisäansio eläkkeen lisäksi
- Eläkkeellä.
- Olen eläkkeellä ja haluan tavata ihmisiä enkä vain olla mölöttää.
- Eläkkeellä olo (tavallaan harrastus)
- Jatkoin pitämässäni työssä yrityskauppojen jälkeen.
- En ole löytänyt sopiva työpaikka
- olin opteamin kautta joulupulaisena ja jäin työskentelemään muihin hommiin tämän kautta. Myös mahdollisuus vaikuttaa omiin työvuoroihin
- Olen toistaiseksi vielä välivuodella ja epävarmojen opiskelusuunnitelmien takia sitoutuminen vakituisen työpaikkaan ja tiettyihin tunteihin on tuntunut liian hankalalta. Jos minulla olisi jo opiskelupaikka tai muu selkeä suunnitelma haluaisin mielelläni vakituisen työsuhteen Opteamin kautta.

Miksi työskentelet vuokratyöyrityksen kautta? Why do you work through a staff recruitment company? - Muu syy, mikä? / Another reason, what? (Kaikki)

- olen eläkkeellä, lisä tulo ja "työ terapia"
- koulun haun ohessa en voisi panostaa kokoaikatyöhön. keikkatyö luonteva keino yhdistää hakuprosessi arkeen
- Etsin kokoaikatyötä ja sainkin 26.1.2017 alkaen.
- Asun suurimman osan vuodesta ulkomailla ja olen Suomessa aina vain kuukauden-pari kerrallaan.
- Määräaikaiset työsuhteet
- Olen eläkkeellä, mutta haluan vielä tehdä keikkatöitä silloin tällöin
- Suomen valtio myi toiminnan Opteam
- Aiemmin olen tehnyt osa-aika töitä opiskelun ohella ja "kesätyönä". Nyt etsin koulutustani vastaavaa työtä ja työskentelen samalla Opteamille.
- olen hok elannon eläkeläinen ja haluan vielä tehdä töitä
- Vuokratyö oli ainoa vaihtoehto työllistyä ko. yritykseen / positioon.
- eläkkeen lisäksi haluan lisätuloja
- Olen eläkkeellä , joten kaipasin takaisin työelämän sykkeeseen ja pidän asiakas palveluksesta.
- Kilparyrkeyttä ja sivutoiminen yrittäjä. Vapaus valita omat työvuorot ilman huonoa omatuntoa
- Haen kokoajan kouluihin ja jos satun pääsemään niin Opteam on helppo vaihtoehto, kun voi itse sopia työvuorot, jotka sopivat aikatauluihin.

- Extraajilla saan paljon kassavuoroja
- Jotta saan enemmän työ mahdollisuuksia
- Saan enemmän töitä
- olen saanut muualta enemmän töitä
- Parempaa palkkaa muualla.
- sen takia mistä löytyy töitä ku opteamilla ei aina ole vuoroja
- lisätyö mm k-ketjulla ja turvaan taloutta, jos toisella firmalla hiljaisempaa tai ei juuri silloin sopivia vuoroja
- jossain vaiheessa toisella ollut tarjota vuoroja kun Opteamilla ei ollut vuoroja
- jotta saan enemmän vuoroja
- Monipuolisempi työtarjonta
- Tarvitsen enemmän töitä
- Opteamin kautta ei ole mahdollisuutta työskennellä k-ryhmän kaupoissa
- Opteamilla ei ole tarpeeksi töitä tarjolla
- jos toisessa ei vuoroja niin toisessa saattaa olla

Työskenteletkö useamman vuokratyöyrityksen kautta? Do you work through more than one recruitment company? - Kyllä, miksi? (Esim. saat parempia vuoroja muualta, tarvitset enemmän töitä tms.) / Yes, why? (E.g. you get better shifts elsewhere, you need more work, etc.). (Kaikki)

- I don't have a job at all
- Lähinnä pakon sanelema juttu kohdallani, junatarjoilut siirtyivät toiselle firmalle
- Teen erilaisia töitä Staffin kautta lisäksi.
- Saan valita missä vietän vapaa-aikani.
- Saan enemmän vuoroja muualta
- kaikilla paikkakunnilla ei ole opteamia
- tarvitset enemmän
- Erilaista työtä eri firmoista. Enemmän mahdollisuuksia.
- saan parempaa palkkaa toisesta firmasta. siksi opteam on myös toissijainen työvuoroja valitessani.
- Tarvitsen enemmän töitä
- Aluksi ajattelin että saisin enemmän tunteja, mutta heti ensimmäisen vuoron jälkeen Opteamilla, tunteja oli riittävästi.
- Vertico
- tarvitsen enemmän töitä

Työskenteletkö useamman vuokratyöyrityksen kautta? Do you work through more than one recruitment company? - Kyllä, miksi? (Esim. saat parempia vuoroja muualta, tarvitset enemmän töitä tms.) / Yes, why? (E.g. you get better shifts elsewhere, you need more work, etc.). (Kaikki)

- Pay more and i need more work
- To gain more networks and collaborative works
- Tarvitsen enemmän töitä
- Enemmän vaihtoehtoja ja tunteja
- Yritän saada töitä myös oman alan puolelta jota opiskelen.
- Sopimusten vuoksi
- parempi palkka
- Enemmän töitä
- Jotkut keikat käyttävät eri firmaa
- Enemmän valinnanvaraa
- Paremmat vuorot, eri tyyliset työt
- minulle elämäntilanteeseeni sopivia vuoroja tulee enemmän/viikko näin.
- Vanha esimieheni soitti minulle extravuoroja muualta
- vahtimestari työ siirtyi toiselle firmalle
- saan enemmän ja parempia vuoroja Verticolta keräilijänä. opteamilla on myös liian vähän vuoroja tarjolla joten on pakko olla töissä muuallakin.

Voisiko Opteam tehdä jotain vielä paremmin auttaakseen sinua työllistymään enemmän? Is there something that Opteam could do better to help you work more? - Ei, miksi? / No, why? (Kaikki)

- olen täystyöllistetty, ei ainakaan juuri nyt tarvetta
- Koska minä en halua enempää tunteja :) olen tyytyväinen juuri nyt :)
- tällä hetkellä on paras
- Olen tyytyväinen nykyiseen tilanteeseen-
- Tai tietysti saamalla lisää keikkoja tarjolle?? Olen tyytyväinen.
- Olen supertyytyväinen Opteamiin ja sen kautta saamini töihin
- En usko
- imy schedule is already full in this position
- Omaan elämäntilanteeseen toimii hyvin juuri näin
- olen jo määräaikaisessa työsuhteessa
- asiat toimii nyt oikein loistavasti!
- Ei osaa
- Saan jo tarpeeksi vuoroja
- Kaikki asiat päättaa lopullisesti imartela
- Ei sovi juuri tällä hetkellä elämäntilanteeseeni.

Voisiko Opteam tehdä jotain vielä paremmin auttaakseen sinua työllistymään enemmän? Is there something that Opteam could do better to help you work more?
- Ei, miksi? / No, why? (Kaikki)

- En tiedä mitä Opteam voisi tehdä, mutta baarityöntekijälle vuoroja on erittäin vähän viikolla.
- Työllistyn tällä hetkellä hyvin
- Vakituinen työntekijä, vuoroja sopimuksen mukaan on.
- Olen jo kahdessa työpaikassa, joten tällä hetkellä olen tyytyväinen tilanteeseeni.
- Näin on hyvä.
- Olen tyytyväinen nykytilanteeseen
- Koulutuksia ja niiden kautta varmuutta. Uskaltaisi kokeilla paremmin itselle vieraampia työtehtäviä
- Mielestäni kaikki toimii.
- Nyt on sopivasti
- Vain itse voin olla oman onneni seppä. Toki jos kiinnostavia toimittajia tältä tulee Opteamille, niin tottakai haluan tietää niistä.
- Juuri nyt olen tyytyväinen työväkrytyyteen, sillä keskityn pääsykokeisiin kevään aikana.
- Olen tyytyväinen nykytilanteeseen
- Ei tule mieleen mitä voisi tehdä
- Hankin itse omat vuoroni nykyään
- minulla ei henk.koht. ole enempään työntekoon tarve

Voisiko Opteam tehdä jotain vielä paremmin auttaakseen sinua työllistymään enemmän? Is there something that Opteam could do better to help you work more?
- Kyllä, mitä? / Yes, what? (Kaikki)

- Sama ristiriitainen vastaus, mutta ehdottamalla enemmän työvuoroja puhelinaikaan kautta
- Tarjoamalla enemmän vuoroja.
- Enemmän vuoro ehdotuksia, suosituksia kahvilatyöhön, eikä pelkästään saliapulaiseksi
- Tarjotkaa töitä.
- Auttaa minua löytämään oman liikkeen (Alepa) johon voisin työllistyä kokoaikaisesti
- Ehkä oman alan työmahdollisuuksista voisi olla hyvä saada tietoa!
- Olisi hyvää jos autat työllistymään vakituisesti
- Tiedottaa eri paikoista missä voisi tehdä töistä, myös esim. eri alalta (esim. kaupan ala ja ravintola-ala)
- Olisin kiinnostunut myös työtehtävistä vaatetusalalla, joka on lähempänä omaa osaamistani. Nykyinen työni sopii palkan ja työaikojen puolesta hyvin opiskelujeni oheen, joten olen tilanteeseeni tyytyväinen.
- toivoisin selkeyttä lomien ja sairastajan palkkaan ja yleisesti kuinka toimia sairastapauksissa että milloin kustannat lääkärikäyntiä itse ja milloin opteam kustantaa sen
- Kesäksi enemmän vuoroja
- Tekstareita saa aina laittaa

Voisiko Opteam tehdä jotain vielä paremmin auttaakseen sinua työllistymään enemmän? Is there something that Opteam could do better to help you work more?
- Kyllä, mitä? / Yes, what? (Kaikki)

- Toivoisin lisää ja aktiivisempia ilmoituksia uudenlaisista työtehtävistä (esim. Bonusneuvojan ja s-parkin tehtävät kiinnostaisivat).
 - Tarjoamalla työtä. Kokemusta kaupan alalta reikii 14 vuotta ja ei kelpaa edes alepaan myyjän työhön... :(
 - Ehdottaa enemmän erilaisia vuoroja, eikä vain keikkatyötä
 - Give me more shifts.
 - Tarjota enemmän vuoroja saman ketjun eri toimipisteistä
 - Educate/update my knowledge on latest working tools. E.g HE - Waiter system.
 - talviakia on haastellista tehdä töitä koska on vaan päivystysvuoroja tarjolla ja toivottavasti vilkastuu maaliskuussa
-
- koulutus
 - vakituinen työsuhde
 - Opteamia pitäisi mainostaa enemmän en olisi tiennyt opteamista jos kaveri ei olisi kertonut
 - Voisi tarjota koulutuksia esim. kaupan alalle, jotta olisi mahdollista tehdä monipuolisemmin työvoroja.

Voisiko Opteam tehdä jotain vielä paremmin auttaakseen sinua työllistymään enemmän? Is there something that Opteam could do better to help you work more?
- Kyllä, mitä? / Yes, what? (Kaikki)

- Kaipaisin enemmän infoa työnhaun mahdollisuuksista/joustavuudesta. Olisiko esim mahdollista olla käytettävissä vain tiettyä aikaa viikosta (esim viikonloppu) ja tietylle työnantajalle.
- Ehdottaa töitä
- Itse olen mm. kysellyt hyllytysvuoroja sekä akateemisen kirjakaupan vuoroja, mutta niitä ei ilmeisesti ole tarjolla kun niiden kysymisen jälkeen asialle ei tehty mitään.
- Auttaa löytämään toimistotyöpaikan
- Enemmän vuoroja, monipuolisemmin töitä eri yrityksiltä, perehdytys tulisi olla perusteellisempaa
- ehdottaa enemmän vuoroja
- Ilmoittaa muista avoimista työtehtävistä.
- Järjestää enemmän vuoroja kesällä
- tarjota muitakin kuin kassatehtäviä
- Lyhentää aikaa kassakoulutuksen ja ensimmäisen vuoron välillä
- Jos työntekijä olisi kiinnostunut tosissaan monien hakujen kautta vaihtamaan työnsä ja Opteam voisi auttaa etenkin jos on ollut Opteamilla töissä ja kokemusta löytyy.
- pyrkiä lisäämään vuoroja ja työpaikkoja

Voisiko Opteam tehdä jotain vielä paremmin auttaakseen sinua työllistymään enemmän? Is there something that Opteam could do better to help you work more?
- Kyllä, mitä? / Yes, what? (Kaikki)

- Tuntuu usein ettei minulle tule edes näkyviin kaikkia vuoroja joita voisin tehdä.
- Giving workers prompt feedback
- Netissä voisi olla tarjolla enemmän vuoroja.
- Voisitte pitää puheenne ja auttaa minua työllistymään kauttanne kokoaikaiseen työhön.
- Lisää töitä
- Tarjota myös pitkiä keikkoja.
- Enemmän ja monipuolisemmin työvuoroehdotuksia
- järjestää enemmän tunteja asiakasyritykseen tai yrittää sopia vakinaisen työsopimuksen
- I want a permanent job with opteam but the company still didnt provide me one.
- When I request a shift the decision is often so late! If I get/don't get the Shift the response can be faster! Opteam can decide the right employees for right work shift fast enough!
- Lisää asiakkaita, että vuoroja riittäisi enemmän!
- Tarjota toisen alan töitä, jos päätoimessa hiljaista
- Parempi palvelu vuoroja varatessa
- Lisää työvuoroja!
- Kannattaisi avoimemmin tarjota koulutusta, vaikka siitä koituisikin kuluja työnhakijalle.

Voisiko Opteam tehdä jotain vielä paremmin auttaakseen sinua työllistymään enemmän? Is there something that Opteam could do better to help you work more?
- Kyllä, mitä? / Yes, what? (Kaikki)

- Kaipaisin kärsivällisyyttä, rehellistä vastaamista esitettyihin kysymyksiin, vähemmän "no googletta löytyy" vastauksia ja ehdottomasti enemmän avoimuutta siihen millä perusteella kaikki asiat tehdään.
- kertomaan alusta asti, että on mahdollista sopia itse lisävuoroja asiakkaan kanssa
- Olisi kiva kuulla myös muista asiakasyrityksistä ja siitä miten saisi heidän vuoroja (esim. Tokmanni, XXL...)
- Haluaisin löytää kokopäivätyön ja toivottavasti Opteamista on apua siinä asiassa.
- Have more private companies than corporations, one point the corporation scene (hok, fazer, sodexo etc) gets unfulfilling and person with the need to achive and explore will leave to find something different
- Satunnaisesti tulevat suorat työtarjoukset muille asiakkaille, lisätuntien kartuttamiseen.
- i will prefer to been in one place, like lunch place
- Paljonkin. Arvioikaa työntekijänne yksilöllisesti.
- Vähemmän uusia työntekijöitä, jotta vanhoille riittää tarpeeksi keikkaa
- Jonkinlainen henkilökohtainen suunnitelma vuorotoiveista olisi hyvä
- tarjota myös muunlaisia töitä
- Enempi vaihtelua tekisi taas hyvää!
- Kutsumalla minut haastatteluun, jossa en ole vielä käynyt.
- Käytettävissä oloajat realistisiksi, miksi pitäisi sitoutua olemaan töissä 24/7 jos loppupeleissä saatujen työtuntien määrä on 5vko?