

SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULU

Marika Vapaala

VUOKRATYÖNTEKIJÖIDEN PEREHDYTTÄMINEN

Liiketalouden koulutusohjelma  
Yritysviestinnän suuntautumisvaihtoehto  
2006

## VUOKRATYÖNTEKIJÖIDEN PEREHDYTTÄMINEN

Vapaala, Marika  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalous, matkailu, tietojenkäsittely ja viestintä Pori  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Yritysviestinnän suuntautumisvaihtoehto  
Joulukuu 2006  
Mattila Heli  
UDK 331.103.4, 331.108.3, 658.312.2  
Sivumäärä: 56

Asiasanat: Työvoiman vuokraus, vuokratyövoima, työnopastus, sitoutuminen, työmotivaatio

---

Opinnäytetyössä tutkittiin miten vuokratyöntekijöitä perehdytetään ja miten perehdytys vaikuttaa sitoutumiseen ja työmotivaatioon. Tutkimus tehtiin, koska vuokratyöntekijöiden käyttäminen on yleistynyt monilla toimialoilla. Tutkimuksessa tehtiin päätelmiä vuokratyöntekijöiden perehdyttämisestä ja sen vaikutuksesta sitoutumiseen ja työmotivaatioon. Tutkimuksessa saatiin myös vastauksia, miten käyttäjäyritysten eli vuokratyöntekijöitä käyttävien yritysten ja henkilöstöpalveluyritys Staffpoint Oy:n viestintä vuokratyöntekijöille toimii. Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda myös esille mahdolliset kehityskohteet käyttäjäyritysten ja Staffpoint Oy:n toiminnassa. Aineisto kerättiin teemahaastatteluin, joihin osallistui yhdeksän Staffpoint Oy:n työntekijälistoilla olevaa vuokratyöntekijää. Vuokratyöntekijät työskentelivät kaupan-, palvelu- tai ravintolalalla.

Haastateltavien vastausten perusteella tultiin siihen tulokseen, ettei käyttäjäyritysten antama perehdytys ole useinkaan riittävää. Perehdytyksen suurimmat ongelmat olivat ajanpuute, suunnittelemattomuus ja varsinaisen perehdyttäjän puute. Perehdytys jäi myös usein pelkästään työnopastuksen tasolle. Sisäinen viestintä toimi käyttäjäyrityksissä kohtalaisen hyvin. Haastateltavat kokivat olevansa useimmissa tapauksissa sitoutuneita käyttäjäyrityksiin, mutta totesivat perehdytyksen toteutuksen vaikuttavan sitoutumiseen. Haastateltavia motivoivat työssä enemmän aineettomat kuin aineelliset tekijät. Motivoivia tekijöitä olivat esimerkiksi työilmapiiri, työtoverit ja työn mielekkyys.

Haastateltavat olivat pääasiassa tyytyväisiä Staffpoint Oy:n toimintaan. Yrityksen sisäinen viestintä toimi hyvin, ja haastateltavat saivat mielestään tarpeeksi tietoa käyttäjäyrityksistä sekä työtehtävästä, jota heille tarjottiin.

Sekä käyttäjäyritysten että Staffpoint Oy:n toiminnasta löytyi kehitettävää. Käyttäjäyritysten toivottiin panostavan enemmän oman henkilökunnan ja vuokratyöntekijöiden perehdyttämiseen ja perehdytyksen suunnitteluun. Perehdytyksen vaikutus sitoutumiseen ja työmotivaatioon tulisi huomioida. Haastateltavat toivoivat tasa-arvoista kohtelua vuokratyöntekijöiden ja vakituisen henkilöstön kesken. Staffpoint Oy:n toivottiin tiedottavan pienistäkin asioista ja selventävän palkkakäytäntöjään. Haastateltavat toivoivat, että sama vuokratyöntekijä yritettäisiin aina saada samaan käyttäjäyritykseen töihin, jotta uuden oppiminen helpottuisi.

## ORIENTATION OF LEASED EMPLOYEES

Vapaala, Marika  
Satakunta University of Applied Sciences  
School of Business, Tourism, Business Information Systems, Media and  
Communication Pori  
Degree Programme in Business and Administration  
Organisational Communication  
December 2006  
Mattila Heli  
UDK 331.103.4, 331.108.3, 658.312.2  
Number of pages: 56

Keywords: Leasing of labour, leased labour, work training, commitment, work motivation

---

In this thesis it was analysed how leased employees are oriented and how orientation affects commitment and work motivation. The thesis was made because the use of leased employees has become general in many fields. Conclusions in the analysis were made about leased employees' orientation and its effects on commitment and work motivation. The thesis also contains the interviewees' answers about how communication to leased employees' works in the user companies that is the companies that use leased employees and the staffing agency Staffpoint Oy. The target in the thesis was also to produce possible development targets in the user companies and Staffpoint Oy's actions. The material of the thesis was collected by theme interviewing nine leased employees, who were included in Staffpoint Oy's employee list. Leased employees were working in commerce, service or restaurant branch.

On the basis of the answers of those interviewed the conclusion was made that the orientation given by the user companies was not adequate. The biggest problems in the orientation were lack of time, unsystematic planning and lack of actual guide. Orientation was also often left to mere work training. Internal communication worked considerably well in the user companies. The interviewees felt committed to the user companies in most cases, but expressed that execution of orientation does affect commitment. Immaterial factors motivated the interviewees more than material factors. The motives were for example work atmosphere, co-workers and meaningfulness of the work.

The interviewees were mainly satisfied with Staffpoint Oy's actions. Internal communication worked well in the company and the interviewees felt that they got enough information about the user companies and the assignment that they were offered.

It was found that both the user companies and Staffpoint Oy's activities alike needed to be somewhat developed. It was hoped that the user companies would focus more on the familiarization of their own staff and of leased employees as well as on planning of the familiarization. The effect of the familiarization on commitment and work motivation should be noticed. The interviewees hoped for equal treatment between the leased employees and regular staff. It was hoped that Staffpoint Oy would give information even about the smallest things and make their payment system clearer. The interviewees hoped that the company would try to employ the same leased person again, so that learning new things would be easier.

<b>1</b>	<b>JOHDANTO .....</b>	<b>6</b>
1.1	Tutkimuksen aihe .....	6
1.2	Tutkimuksen rajaus .....	6
1.3	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite .....	7
<b>2</b>	<b>TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS .....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>SISÄINEN VIESTINTÄ.....</b>	<b>10</b>
3.1	Työyhteisön viestintä .....	10
3.2	Sisäisen viestinnän kanavat ja keinot.....	11
3.3	Sisäisen viestinnän merkitys .....	12
<b>4</b>	<b>PEREHDYTYS JA TYÖNOPASTUS .....</b>	<b>13</b>
4.1	Perehdytys .....	13
4.2	Työno pastus .....	14
4.3	Perehdyttämisen ja työno pastuksen suunnittelu .....	15
4.4	Perehdyttäjät ja työno pastajat .....	16
4.5	Perehdyttämisen ja työno pastuksen merkitys .....	16
<b>5</b>	<b>ONNISTUNEEN SISÄISEN VIESTINNÄN SEURAUKSET .....</b>	<b>17</b>
5.1	Työmotivaatio ja työtyytyväisyys .....	17
5.2	Sitoutuminen .....	18
<b>6</b>	<b>TYÖVOIMAN VUOKRAUS .....</b>	<b>20</b>
6.1	Vuokratyösuhteen juridinen puoli.....	20
6.2	Henkilöstöpalveluyritys Staffpoint Oy .....	22
6.3	Vuokratyövoiman käyttö palvelu aluilla.....	23
6.4	Vuokratyövoiman perehdyttäminen.....	24
<b>7</b>	<b>TEEMAHAASTATTELUT VUOKRATYÖNTEKIJÖILLE .....</b>	<b>26</b>
7.1	Tutkimusmenetelmä.....	26
7.2	Tutkimuksen toteutus .....	27
7.2.1	Haastattelut.....	27
7.2.2	Tutkimuksen luotettavuus .....	30

<b>8</b>	<b>TUTKIMUSTULOKSET .....</b>	<b>32</b>
8.1	Perehdytys ja työnopastus .....	32
8.2	Sitoutuminen työhön ja työyhteisöön .....	36
8.3	Työmotivaatio ja työtyytyväisyys .....	38
8.4	Staffpoint Oy:n merkitys tiedonantajana ja työnantajana .....	39
8.5	Sisäinen viestintä.....	41
8.6	Kehityskohteet .....	44
<b>9</b>	<b>TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU JA ARVIOINTI.....</b>	<b>48</b>
9.1	Johtopäätökset ja päätelmät.....	48
9.2	Kehitysehdotukset .....	53
9.3	Tutkimuksen arviointi .....	56
	<b>LÄHTEET .....</b>	<b>57</b>
	<b>LIITTEET.....</b>	<b>59</b>

# 1 JOHDANTO

Suomessa vuokratyömarkkinat ovat kasvaneet voimakkaasti. Vuokratyö ja vuokratyöntekijät ovat tämän vuoden aikana puhuttaneet sekä mediaa että työnantajaliittoja enemmän kuin ennen. Perinteiset käytännöt, jotka koskevat uuden henkilön tuloa työpaikalle, eivät välttämättä koskekaan vuokratyöntekijää. Vuokratyöntekijöiden heikko asema, työehdot ja vuokratyön säännöt ovat vihdoin joutuneet valtion tarkastelun kohteeksi.

## 1.1 Tutkimuksen aihe

Tämän tutkimuksen aihe on lähtöisin tekijän omista henkilökohtaisista kokemuksista, jotka koskevat vuokratyövoiman perehdyttämistä. Työelämässä huomasin usein, että yritykset eivät ole kiinnittäneet kovinkaan paljon huomiota siihen, miten perehdyttää vuokratyöntekijä. Olikin tärkeää selvittää, onko tämä tilanne yleinen yrityksissä ja millaisia kokemuksia vuokratyöntekijöillä on. Tämän johdosta tehtiin vuokratyöntekijöille haastattelututkimus, jonka tarkoituksena oli selvittää vuokratyövoiman perehdyttämistä ja perehdytyksen vaikutusta muun muassa sitoutumiseen ja työmotivaatioon. Aiheen valinnan jälkeen kysyttiin henkilöstöpalveluyritys Staffpoint Oy:n mielenkiintoa osallistua tutkimukseen, ja yritys osallistui siihen yhteistyökumppanina. Vaikka haastattelutavat valittiin Staffpoint Oy:n Porin toimipisteen kautta, tutkimuksen teossa tekijällä oli kuitenkin vapaat kädet.

## 1.2 Tutkimuksen rajaus

Tutkimus olisi voinut lähteä moneen eri suuntaan, sillä tutkimuskohteena olisi voinut olla henkilöstöpalveluyritykset, käyttäjäyritykset tai vuokratyöntekijät. Tässä tutkimuksessa haluttiin kuitenkin keskittyä vuokratyöntekijöiden kokemuksiin ja tätä kautta selvittää minkälaista perehdytystä vuokratyöntekijät saavat. Lisäksi aiheesta ei ole tältä kannalta tehty vielä tutkimuksia. Useimmat vuokratyöntekijöihin kohdistuneet tutkimukset ovat keskittyneet lähinnä vuokratyöntekijöiden kokemuksiin eri toimialoilta (Viitala & Mäkipelkola 2005, 20).

Vasta viimeisen vuoden sisällä on julkaistu parikin teosta, jotka ovat käsitelleet kokonaisvaltaisemmin vuokratyön tekemistä ja vuokratyöntekijöiden tuntemuksia vuokratyöstä (Viitala & Mäkipelkola 2005; Viitala, Vettensaari & Mäkipelkola 2006). Yhteistyökumppanin, Staffpoint Oy:n, kanssa rajattiin haastateltavat kaupan-, palvelun- ja ravintola-alan alueelle.

### 1.3 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Tutkimuksen tarkoituksena on saada vastaus seuraavaan tutkimustehtävään: miten vuokratyöntekijöiden perehdytys on toteutettu? Tutkimuksen alatehtäviä ovat: Ovatko perehdyttämisen nykyiset toteutustavat riittävät? Ovatko nykyiset perehdytystavat riittävät sitouttamaan vuokratyöntekijät työyhteisöön?

Tutkimuksen tarkoituksen saavuttamiseksi on myös useita muita kysymyksiä, jotka vaativat vastausta kokonaiskuvan näkemiseksi tutkimustehtävästä. Näitä ovat muun muassa:

*Tarvitseeko vuokratyöntekijää ylipäättänsä perehdyttää?*

*Miksi tarvitsee tai miksi ei?*

*Mihin vuokratyöntekijän perehdyttämisellä tähdätään?*

*Kuka perehdyttämisen pääasiassa hoitaa?*

*Kuinka pitkäkestoinen perehdytys on?*

*Millaisia kanavia ja keinoja perehdyttämisessä käytetään?*

*Onko vuokratyöntekijöille suunniteltu omat perehdyttämistavat?*

*Millainen vaikutus perehdyttämisellä on vuokratyöntekijän työmotivaatioon?*

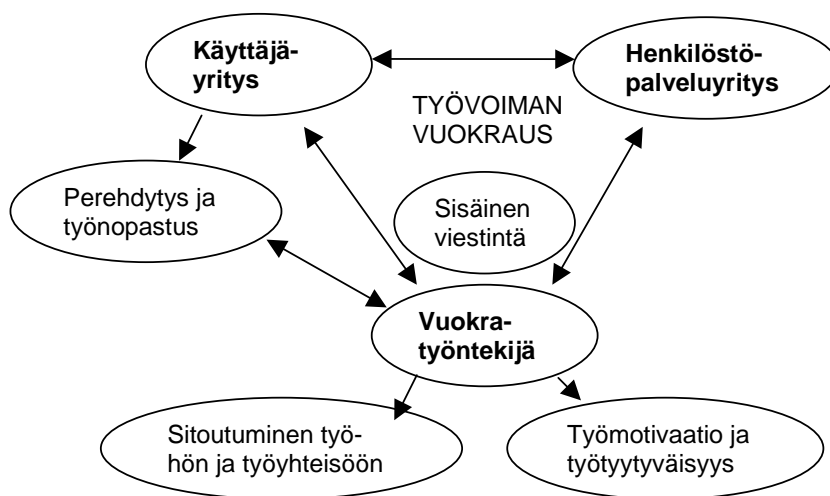
*Sitoutuvatko vuokratyöntekijät perehdyttämisen myötä työyhteisöön?*

*Tarvitseeko vuokratyöntekijöitä saada sitoutumaan työyhteisöön?*

Jos tutkimus onnistuu, se antaa yrityksille tarpeellista tietoa siitä, millaisia mielipiteitä vuokratyöntekijöillä on nykyisistä perehdytystavoista. Näin yritykset voivat kehittää toimintojaan toimivimmiksi ja tehokkaammiksi.

Yrityksien on hyvä saada tietää, miten perehdytys voitaisiin toteuttaa mahdollisimman toimivasti vuokratyöntekijöiden kannalta. Käyttäjäyritykset saavat myös olennaista tietoa siitä, mitkä asiat vaikuttavat vuokratyöntekijän sitoutumiseen ja työmotivaatioon. Lisäksi yhteistyökumppani saa arvokasta tietoa omasta toiminnastaan.

## 2 TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS



Kuvio 1. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys

Tutkimuksen viitekehyksessä havainnollistetaan ne teoreettiset käsitteet, jotka ovat keskeisimpiä tässä tutkimuksessa. **Keskeisimmät tekijät** ovat luonnollisesti vuokratyöntekijä, käyttäjäyritys ja henkilöstöpalveluyritys (Staffpoint Oy). Vuokratyöntekijä on yhteydessä henkilöstöpalveluyritykseen (Staffpoint Oy) samoin käyttäjäyritykseen. Työvoiman vuokrauksessa puhutaan vuokratyöntekijän, henkilöstöpalveluyrityksen ja käyttäjäyrityksen muodostamasta kolmikantaisesta suhteesta (Työministeriö 2006, 33). Tämä viitekehys perustuu Työministeriön (2006, 33) työsopimuslaissa esittämään kolmikantaiseen suhteeseen, jota käsitellään lähemmin luvussa kuusi. Kolmikannan sisään jää työvoiman vuokraus, sillä vuokratyöntekijä, henkilöstöpalveluyritys ja käyttäjäyritys muodostavat työvoiman vuokrauksen. Sisäinen viestintä näiden kolmen välillä on tärkeää, ja siksi sisäinen viestintä on myös kolmikannan sisällä. Sisäisessä viestinnässä on toisaalta kyse tiedon ja informaation vaihdosta, toisaalta yhteisyydestä, kokemusten jakamisesta ja kulttuurista (Juholin 1999, 13). Sisäistä viestintää käsitellään tarkemmin luvussa kolme.

Vuokratyöntekijän perehdytys ja työnopastus ovat pääasiassa käyttäjäyrityksen vastuulla. Vuokratyöntekijän saamalla perehdytyksellä ja työnopastuksella on taasen vaikutusta hänen työmotivaatioonsa, työtyytyväisyyteensä ja sitoutumiseensa työhön.



Tutkimusta ohjaa seuraavanlainen hypoteesi: perehdyttämisen ja työnopastuksen toteutuksella on merkitystä sitoutumiseen, työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen.

Lisäksi vuokratyöntekijän kommunikoinnilla käyttäjäyrityksen ja henkilöstöpalveluyrityksen kanssa on vaikutusta edellä mainittuihin asioihin. Tätä hypoteesia tukee se, että ihmissuhteiden ja vuorovaikutuksen merkityksen ymmärtäminen on muuttanut ja muuttaa jatkuvasti yhteisöjen sisäistä viestintää. Ihmisiä kannustetaan viestimään, koska tiedetään, että aktiivisuus tuo mukanaan motivoitumista työhön. Tästä syystä työntekijöitäkin kannustetaan vuorovaikutukseen. (Juholin 1999, 49.) Perehdytys on vuorovaikutusta ja osa sisäistä viestintää. Teorian avulla tuodaan tutkimuksessa esiin myös työnantajapuolen näkökulmia vuokratyöntekijöiden perehdyttämisestä, motivaatiosta ja sitoutumisesta.

### 3 SISÄINEN VIESTINTÄ

Juholinin (1999, 13) mukaan sisäinen viestintä on työyhteisön tai minkä tahansa organisaation sisäistä tiedonkulkua ja vuorovaikutusta. Sisäisessä viestinnässä on toisaalta kyse tiedon ja informaation vaihdosta, ja toisaalta yhteisyydestä, kokemusten jakamisesta ja kulttuurista. Åberg (2000, 172) taasen puhuu sisäisestä informoinnista ja hänen mukaansa sisäisessä informoinnissa korostuu 2000-luvulla vastaanottajanäkökulma ja viestintä nousee strategiseksi voimavaraksi. Åberg on määritellyt sisäisen informaation 1980-luvulla, kun taas Juholin oman näkemyksensä 1990-luvun loppupuolella. Näissä on selkeä ero. Juholinin (1999, 13) mielestä sisäinen viestintä kattaa myös vuorovaikutuksen ja tietojen vaihdon, Åberg (1996, 178) näkee sisäisen informoinnin pelkkänä tiedottamisena. Tämän vuoksi onkin käsiteltävä myös Åbergin (1996, 61) määrittelemä työyhteisön viestintä, jonka Juholin (1999, 132) sisällyttää sisäiseen viestintään.

#### 3.1 Työyhteisön viestintä

Åberg (1996, 61) tarkoittaa työyhteisön viestinnällä sellaista vuorovaikutusta, joka mahdollistaa työyhteisön ja sen jäsenten tavoitteiden toteuttamisen. Työyhteisön viestinnällä on erilaisia ominaisuuksia, esimerkiksi organisoidut puitteet, jotka vaikuttavat viestinnän järjestelyihin. Muita ominaisuuksia ovat tavoitteellisuus eli yksilötavoitteiden lisäksi työyhteisön viestintä tukee työyhteisön tavoitteiden saavuttamista, ja teknisten viestimien käyttö eli tietokoneet, konttoritekniikka ja niin sanottu pienjoukkoviestintä (henkilöstölehti, sisäinen radio jne.) ovat käytössä.

Åberg luettelee työyhteisön viestinnän syiksi perustoimintojen tuen, työyhteisön profiloinnin, informoinnin, kiinnittämisen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen. Perustoimintojen tuki tarkoittaa, että viestintää tarvitaan palveluiden ja tuotteiden tuottamiseen ja niiden siirtämiseen asiakkaille. Tämä on tärkein työyhteisön viestinnän muoto. Jos tämä ”operatiivinen” viestintä ei toimi, ei sitä korvaa hyväkään suhdetoiminta tai sisäinen tiedotus. Tämä viestintä on vahvasti hetkeen ja työprosesseihin sidoksissa. Työyhteisön profiloinnissa viestintää tarvitaan luomaan pitkäjänteinen yhteisö-, johtaja- tai palveluprofiili.

Informointi on viestintää, jossa kerrotaan työyhteisön tapahtumista sekä omalle välle että ulkopuolisille. Viestintää tarvitaan työyhteisön palveluksessa olevien perehdyttämiseksi työhönsä ja työyhteisöönsä eli kiinnittämään henkilöt yritykseen. Sosiaalinen vuorovaikutuksen merkitys on se, että ihmiset ovat sosiaalisia, joten viestintää tarvitaan sosiaalisten tarpeiden tyydyttämiseen. (Åberg 1996, 63.)

Näistä kaikkiin muihin paitsi sosiaaliseen vuorovaikutukseen työyhteisö voi vaikuttaa suoraan. Niitä yhdessä voidaankin kutsua tulosviestinnäksi, sillä niillä on ratkaiseva ja suora vaikutus työyhteisön tuloksen tekemiseen. Sosiaalinen vuorovaikutus ei ole ohjailtavissa, vaan se muotoutuu omalla tavallaan ohjeistuksista huolimatta ja sitä usein nimitetään puskaradioksi. (Åberg 1996, 63–64.)

### 3.2 Sisäisen viestinnän kanavat ja keinot

Åberg (1996, 173) luokittelee sisäisen viestinnän kanavat neljään eri ryhmään sen mukaan, ovatko ne lähi- vai kaukokanavia tai suoraa keskinäisviestintää vai välitettyä pienjoukko- ja verkkoviestintää. Hän kuvailee lähikanavien palvelevan työyksikköä tai yksittäistä työyhteisön jäsentä, kun taas kaukokanavat välittävät viestejä koko työyhteisölle. Keskinäisviestintä on henkilökohtaista kanssakäymistä. Pienjoukkoviestinnässä taasen käytetään joukkoviestinnän välineitä, vaikkakin viesti välittyy pienemmälle yleisölle.

Lähikanavat perustuvat suoraan keskinäisviestintään ja siihen kuuluvat esimiesviestintä, kokoukset, neuvottelut, työtovereiden välinen viestintä sekä johdon suora yhteydenpito. Suurin osa lähikanavien viestinnästä kulkee horisontaalisesti työntekijältä toiselle, näin virittyy myös puskaradio. Kaukokanavia ovat taasen pienjoukko- ja verkkoviestimet, joista pääasiallisia ovat tiedotustilaisuudet, tiedotteet ja henkilöstölehdet. Muita keinoja ovat ilmoitustaulut, toimipaikkalehti ja yksikön sisäinen verkkoviestintä. (Åberg 2000, 174–176.)

Juholin (1999, 35–36) jakaa sisäisen viestinnän kanavat kolmeen eri ryhmään; suullisiin, kirjallisiin ja sähköisiin viestimiin. Suullisia viestimiä edustavat kokoukset, palaverit, kahdenkeskiset juttutuokiot ja perehdyttäminen. Kirjallisia kanavia ovat muun muassa esitteet, raportit, tiedotteet, ilmoitustaulut ja perehdyttämismateriaalit. Sähköistä viestintää edustavat sähköposti, Internet, intranet, puhelin, tv ja radio. Suullisia kanavia tulisi käyttää tärkeiden viestien perille viemiseen, kun taas rutiininomaisemmissa viesteissä voi käyttää kirjallisia ja sähköisiä kanavia. (Juholin 1999, 139–140.)

### 3.3 Sisäisen viestinnän merkitys

Åberg (1996, 197) määrittelee muutamia vaikutuksia, joita sisäisellä viestinnällä on. Sisäinen tiedotus antaa koko henkilöstölle samanlaisen tietopohjan tehdä töitä yhdessä, se lisää työmotivaatiota, vaikuttaa työtyytyväisyyteen ja työpaikan ilmapiiriin. Näillä tekijöillä on taas vaikutusta työn tuottavuuteen.

Tämän perusteella voidaan sanoa, että viestinnän merkitys työyhteisössä on korvaamaton. Monet asiat kärsivät huonosta viestinnästä aina työn lopputulosta myöden. Ja kuten Åberg (1996, 63) toteaa, viestintää tarvitaan työyhteisön jäsenten perehdyttämiseksi työhön ja työyhteisöönsä.

## 4 PEREHDYTYKSEN JA TYÖNOPASTUKSEN

Perehdytys ja työnopastus ovat tärkeimpiä työpaikoilla toteutettavia koulutuksia, ja niiden merkitys työmotivaatioon, työn tuloksiin, työturvallisuuteen ja työyhteisön hyvinvointiin on kiistaton (Lepistö 2004, 56). Voidaan siis olettaa, että perehdytys on aivan yhtä tärkeää myös vuokratyövoimalle kuin vakituiselle henkilöstölle, josta Lepistö puhuu.

### 4.1 Perehdytys

Kangas (2000, 4) toteaa perehdyttämisen tarkoittavan erilaisia toimenpiteitä, joilla perehdytetään yritykseen ja työyhteisöön sekä työhön eli työnopastus. Yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämisen avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liike- tai palveluidean ja sen tavat, sekä lisäksi työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat. Työnopastuksen avulla perehdytettävä oppii tuntemaan omaan työhönsä liittyvät odotukset ja työtehtävänsä.

Åbergin (1997, 118) mukaan työyhteisöön perehdyttämisessä on kysymys työyhteisön yleisten pelisääntöjen viestimisestä henkilöstölle. Näiksi Åberg luettelee talon normit, tiedot itse työyhteisöstä, työyhteisön henkilöstöpolitiikan, henkilöstön kehittämisen muodot, henkilöstöpalvelut, työturvallisuusasiat ja tiedot henkilökunnan velvollisuuksista ja oikeuksista.

Kjelin (2003, 14) puolestaan näkee, että perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä ja tapahtumia, joilla tuetaan yksilöä uuden työn alussa. Itse perehdyttäminen on Kjelinin mukaan prosessi, joka koostuu useista tapahtumasarjoista. Perehdyttämisessä on organisaation kannalta kyse kannattavuudesta ja organisaation strategian toteutumisesta.

Åberg (2000, 208) esittelee perehdytyksen jakautuvan kahteen tapaan: avoimeen ja ohjailevaan perehdytykseen. Åbergin mukaan avoimessa perehdytyksessä uusi työntekijä nähdään aktiivisena tiedonhakijana ja vastuu perehdyttämisestä on osaksi työntekijällä itsellään; näin viestintä on paljon vuorovaikutteisempaa. Ohjailevassa perehdytyksessä viestintä on yksinsuuntaisempaa eli pääasiassa organisaatiolta työntekijälle.

Koska tässä tutkimuksessa tarkastellaan perehdyttämistä vuokratyövoiman näkökulmasta, on tärkeää huomioida myös se, että tällöin perehdytys on usein lyhyt ja ytimekäs. Kangas (2000, 11) antaa erään esimerkin, miten tällainen nopea perehdytys on hoidettu:

*Suuren ketjun eri toimipisteissä tilapäisenä työskennellyt kokki tuli lyhytaikaiseksi sijaiseksi hänelle itselleen uuteen toimipisteeseen. Esimies tiesi, että kokki tunsu yrityksen perusasiat ja tuotteet. Esimies oli etukäteen tutkiskellut muistilistaansa ja valitsi sieltä ne asiat, joita hän piti tässä tilanteessa tärkeimpinä. Perehdyttäminen kesti 10 minuuttia. Kokin kertoman mukaan se riitti hyvin, koska ”koko ajan tuli täyttä asiaa, ei mitään turhaa.” Kymmenen minuutin tehokkaan pikaperehdyttämisen jälkeen kokki aloitti työt ja selvisi sekä omasta mielestään että esimiehen mielestä oikein hyvin.*

Kuitenkin Viitalan ja Mäkipelkolan (2005, 61) tutkimuksessa todettiin, että suurin osa vuokratyöntekijöistä piti käyttäjäyritysten antamaa perehdytystä riittämättömänä. Perehdytyksissä keskityttiin aikapulan vuoksi vain työtehtävän opastukseen eikä laajempaan perehdytykseen. Esimiehet pitivät perehdyttämistä hankalana, koska aikaa on rajatusti. Vuokratyöntekijöille osoitettiin mielellään sellaisia töitä, joissa ei vaadita toimialan tuntemusta ja pitkää perehdytystä. (Viitala & Mäkipelkola 2005, 93.)

#### 4.2 Työnopastus

Åberg (1997, 119) näkee työhön perehdyttämisen eli työnopastuksen yksityiskohtaisempana tapahtumana kuin työyhteisöön perehdyttämisen. Perehdyttämisen ja työnopastuksen erona on työnopastuksen kapea-alaisuus perehdytykseen verrattuna.

Kangas (2000, 13) määrittelee työnopastuksen työpaikalla tehtäväksi välittömäksi työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamiseksi. Työnopastuksessa keskitytään työn tekemisen keskeisiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat termeinä hyvin lähellä toisiaan.

Viitala (2004, 261–262) määrittelee myös työnopastuksen perehdyttämiseen sisältyväksi työhön liittyväksi valmennukseksi ja ohjaustyöksi. Viitalan mukaan siinä huolehditaan siitä, että työntekijä saa riittävän toimintavarmuuden aloittaakseen uudessa työssään.

### 4.3 Perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelu

Lepistö (2004, 58) mainitsee muutamia tärkeitä asioita, jotka ovat perehdyttämisen ja opastuksen tavoitteena: antaa henkilölle perustiedot työpaikasta ja tehtäväkohtainen työnopastus, auttaa henkilöä suhtautumaan työyhteisöön positiivisesti ja sopeutumaan työyhteisöön. Tavoitteena on myös lyhentää oppimisaikaa ja poistaa työntekijän epävarmuutta. Nämä kohdat on merkityksellisintä nostaa esiin, sillä ne vaikuttavat eniten tutkimuksen kannalta työntekijän ja näin myös vuokratyöntekijän työskentelyyn.

Kangas (2000, 14) toteaa, että perehdytykseen ja työnopastukseen pätee sama kuin muuhunkin työskentelyyn: suunnitteleminen ja valmistautuminen säästävät toteuttamiseen tarvittavaa aikaa. Suunnittelun aluksi tulee päättää, kuinka paljon perehdytettävän tulee oppia ja mistä asioista. Kun uuden ihmisen tuloon valmistaudutaan perusteellisesti, ja hoidetaan kaikki tarvittava kuten vaatteet, avaimet, työohjeet ja muut tarvikkeet valmiiksi, säästetään paljon aikaa varsinaisessa perehdytysvaiheessa. (Kangas 2000, 9.)

Perehdytyksen ja työnopastuksen suunnitteluun kuuluu olennaisena osana myös työyhteisölle tiedottaminen uuden henkilön tulemisesta. Tämä helpottaa huomattavasti sekä uuden työntekijän että entisen henkilöstön suhtautumista toisiinsa. Näin yhteisössä vallitsee hyväksymisen ja auttamisen henki. (Lepistö 2004, 59–60.)

Åberg (1997, 118) mainitsee henkilökohtaisen neuvonnan olevan tärkeintä perehdyttämisessä. Åbergin mielestä perehdyttämistä ei pitäisi nähdä vain välttämättömänä pahana, mikä häiritsee oman työn suoritusta.

Viitalan, Vettensaaren ja Mäkipelkolan (2006, 71) tutkimuksessa tuli esiin, että vuokratyöntekijöitä käytettiin keskitetysti sellaisissa tehtävissä, jotka eivät vaadi suurta perehdytystä. Tämäkin voidaan laskea perehdytyksen suunnitteluksi, sillä yritykset ajattelevat valmiiksi ajansäästöä, kun vuokratyöntekijä palkataan tehtävään, jossa ei perehdytystä liiemmästi tarvita.

#### 4.4 Perehdyttäjät ja työnopastajat

Åberg (1997, 119) ja Kauhanen (2003, 146) ovat molemmat sitä mieltä, että vastuu perehdyttämisestä on esimiehellä. Esimies voi delegoida tehtävän eteenpäin. Useimmiten perehdytyksestä huolehtivat yhteistyössä esimies ja työtoverit. (Lepistö 2004, 59.)

Tärkeintä on huolehtia, että perehdyttäjä ja opastaja ovat asiantuntevia ja ammattitaitoisia ja heiltä löytyy taitoa, viitseliäisyyttä ja jaksamista paneutua tehtävään (Kangas 2000, 14). Åberg (1996, 205–206) tuo esiin, että perehdyttäjien asenteet perehdytystä kohtaan ovat tärkeitä. Työntekijän toimintavapautta rajoittavien normien väärin esille tuominen voi Åbergin mukaan aiheuttaa muutosvastarintaa ja vaikeuttaa sopeutumista. Työpaikan koon mukaan työpaikalla saattaa olla nimetyt ja koulutetut työnopastajat. Pienissä yrityksissä on usein jokaisen tehtävä perehdyttää. (Kangas 2000, 14.) Usein osa perehdytyksestä lankeaa väistämättä työtovereille, koska esimiehellä ei ole siihen aikaa. Esimiehillä olikin selkeä huoli siitä, miten vakituiset työntekijät jaksavat jatkuvaa vastuuta uusien työntekijöiden perehdyttämisestä. (Viitala & Mäkipelkola 2005, 101.)

#### 4.5 Perehdyttämisen ja työnopastuksen merkitys

Uusi työntekijä toimii markkinointikanavana ulospäin. Ensimmäisinä päivinä hänen lähipiirinsä on erittäin kiinnostunut tietämään työpaikasta. Jos perehdytys hoidetaan huonosti, se antaa myös huonon kuvan yrityksestä eteenpäin. (Åberg 1996, 205).

Hyvä perehdyttäminen vie aikaa, mutta sillä on puolensa. Perehdytyksen myötä työntekijä suhtautuu myönteisemmin työhön ja työyhteisöön sekä sitoutuu paremmin työyhteisöön. Kun perehdytettävä oppii asiat, hän pystyy työskentelemään paremmin yksin ja näin virheet vähenevät samoin kuin niiden korjaamiseen kuluva aika. Kaikki tämä vaikuttaa myönteisesti mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. Vaikka perehdytystä pidetään isona kustannuksena, se maksaa itsensä yleensä hyvin takaisin. Juuri hyvällä perehdyttämisellä vältytään virheiltä ja niiden korjaamiselta sekä tapaturmilta ja onnettomuuksilta, jotka kaikki aiheuttavat kustannuksia yrityksille. (Kangas 2000, 5–6.)



## 5 ONNISTUNEEN SISÄISEN VIESTINNÄN SEURAUKSET

### 5.1 Työmotivaatio ja työtyytyväisyys

Viitala (2004, 150) määrittelee motivaation seuraavanlaisesti: ”Motivaatio virittää yksilön käyttäytymistä, käyttäytymisen suuntaa ja sen jatkuvuutta. Motivaatioon liittyy vapaaehtoisuus ja tavoitteellisuus. Motivaatio on se aste, jolla yksilö tahtoo ryhtyä johonkin käyttäytymiseen tai toimintaan ja toteuttaa sen. Motivaatio on tilannesidonnaista.”

Åbergin (1997, 151) mukaan motiivi on vaikutin, joka saa ihmisen pyrkimään tiettyihin päämääriin. Näin ollen Åberg toteaa ihmisen olevan motivoitunut, kun jokin vaikutin saa ihmisen toimimaan. Työmotivaatiota on yritetty tutkia jo pitkään, mutta se on hyvin hankalasti määriteltävissä, koska ihmiset motivoituvat hyvin yksilöllisesti eri asioista (Viitala 2004, 151–154).

Motiivi motivoitumiseen voi olla aineellinen tai aineeton, esimerkiksi palkka tai tunnustus. Kuitenkin myös rankaisu voi motivoida yhtä lailla kuin palkitseminen. Usein motiivit ovat piileviä, eivätkä samat vaikuttimet toimi jokaiseen ihmiseen. Pelkkä motiivi ei riitä motivoituneisuuteen. Jos työntekijä tuntee, ettei osaa työtään ja että se on merkityksetöntä, on häntä vaikea saada motivoituneeksi. (Åberg 1997, 151–152.) Asenteilla ja motivaatiolla on suuri merkitys oppimiseen ja opastamiseen. Jos työntekijä on erittäin motivoitunut, mutta ei tunne osaavansa, on työnopastajan oltava valmis kannustamaan ja tukemaan työntekijää. Hankalampaa on kuitenkin, jos motivaatio on huono ja asenteet negatiiviset. (Kangas 2000, 13.)

Vuokratyöntekijöitä pidetään hyvinkin motivoituneina työhönsä. Tämä ilmeni Viitalan ja Mäkipelkolan tutkimuksessa (2005, 104) ahkeruutena, vähäisenä sairastavuutena sekä valmiutena joustaa työajoissa ja työtehtävissä. Motivaatio yhdistettiin myös vähäisiin valittamisiin ja sopeutuvuuteen. Kuitenkin esimiehet olisivat ymmärtäneet, jos motivaatio olisi ollut vähäistä vuokratyön luonteen johdosta. (Viitala & Mäkipelkola 2005, 105.) Viitalan ja Mäkipelkolan tutkimuksessa tuli myös esiin, että esimiehet olivat huomanneet vuokratyöntekijöiden ulkopuolisuuden tunteen vaikuttavan motivaatioon ja sitoutumiseen.

Kokemusta, joka muodostuu tyytyväisyydestä omaan työhön, mahdollisuuksista vaikuttaa siihen ja osallistua työyhteisön päätöksentekoon, sanotaan työtyytyväisyydeksi (Juholin 1999, 70). Åbergin (1996, 236) mukaan työtyytyväisyydessä on kyse niistä asioista, joita työntekijä työyhteisössä arvostaa.

## 5.2 Sitoutuminen

Sitoutuminen tarkoittaa, että henkilö hyväksyy tavoitteen tai tehtävän ja asettaa panoksensa sen saavuttamiseen. Sitoutunut henkilö tekee työtään itsenäisemmin eikä häntä tarvitse ohjailta. Henkilö sitoutuu paremmin, kun saa olla itse vaikuttamassa työtehtäviinsä. Vastaavasti työtehtävien suoraan määrääminen vähentää sitoutuneisuutta. Työntekijän täytyy tuntea kuuluvansa ryhmään ollakseen sitoutunut. (Åberg 1997, 153.)

Sitoutuminen määritellään myös kolmena piirteenä työntekijässä. Ensinnäkin hän on valmis tekemään enemmän kuin omat tehtävänsä työyhteisössä. Toisekseen hän hyväksyy organisaation tavoitteet ja arvot ja ahkeroin saavuttaakseen ne. Kolmanneksi työntekijä haluaa pitää työpaikkansa organisaatiossa. (Viitala 2004, 162.)

Juholinin (2001, 31) mukaan monessa työyhteisössä viestinnän yhtenä tavoitteena pidetään siellä työskentelevien ihmisten sitoutumista työhön ja työyhteisöön. Lähtöoletuksena on, että jos työntekijät tietävät enemmän työyhteisönsä tilasta ja tulevaisuudesta se motivoi paremmin. Materiaalisia sitouttamiskeinoja taasen ovat palkka, edut ja optiot. Kiinnittämisen käytetään apukeinona perehdyttämistä, jonka tarkoitus on juuri sitouttaa työntekijät työyhteisöön. Kuitenkin Viitala (2004, 163) toteaa, että palkitsemisjärjestelmää, työoloja ja esimiestoimintaa tehokkaampi sitouttamiskeino on työ itse. Etenkin työn itsenäisyys lisää sitoutumista. Lisäksi työsuhteen kesto sitouttaa. Nykypäivänä joudutaan kuitenkin pohtimaan, kuinka tarkoituksenmukaista on pitää yhtenä viestinnän tavoitteena sitoutumista, kun työelämässä on niin paljon lyhytaikaisia työsuhteita kuten vuokratyö.

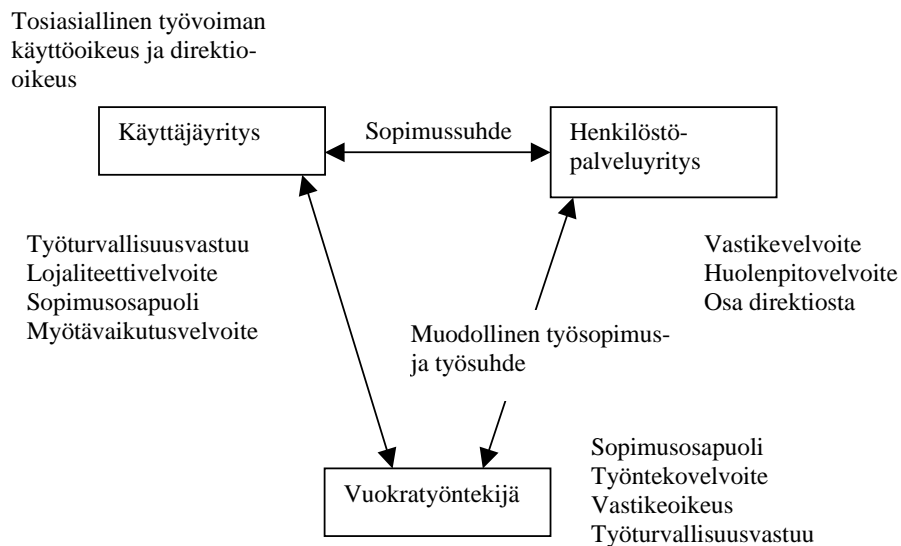
Kuitenkin Viitala, Vettensaari ja Mäkipelkola (2006, 104–105) tulivat tutkimuksessaan tulokseen, että vuokratyöntekijöitä pidetään yllättävän sitoutuneina työhönsä, mikä luultavasti johtui siitä, että he toivoivat saavansa vakituisen työpaikan yrityksestä, jossa olivat vuokralla.

Viitalan, Vettensaaren ja Mäkipelkolan (2006, 113–114) tutkimuksessa tuli esiin ulkopuolisuuden tunteen haitat; työhön sitoutuminen on hankalampaa ja työ muuttuu suorittamiseksi, ja siinä ei olla valmiita tekemään yhtään ylimääräistä yhteisön hyväksi. Esi-miehet pitivät sitoutumista erittäin tärkeänä töiden sujumisen kannalta. Monen mielestä vuokratyöntekijöiden vakituisen työpaikan havittelu käyttäjäyrityksestä osoitti selvää sitoutumista yritykseen (Viitala & Mäkipelkola 2005, 104).

## 6 TYÖVOIMAN VUOKRAUS

### 6.1 Vuokratyösuhteen juridinen puoli

Vuokratyöntekijöiden käytössä on kyse siitä, että työnantaja (henkilöstöpalveluyritys) antaa työntekijän ulkopuolisen tahon (käyttäjärityksen) käyttöön tiettyä korvausta vastaan. Vuokratyöntekijä tekee työsopimuksen henkilöstöpalveluyrityksen kanssa ja on näin tämän palkkalistoilla. Käyttäjäritys saa kuitenkin työntekijää kohtaan direktio-oikeuden eli käyttäjäritys käyttää työnjohto- ja valvontaoikeutta lähinnä työn tekemistä koskevissa asioissa. Käyttäjärityksellä on velvollisuus noudattaa lain ja sopimuksen mukaisia työaikoja ja huolehtia työturvallisuudesta. (Seretin 2003, 16.) Työministeriön (2006, 33) mukaan työvoiman vuokrauksessa vuokrausyrityksen, työntekijän ja käyttäjärityksen välillä vallitsee kolmikantainen suhde. Kuviossa 2 esitetään työvoiman vuokrauksen kolmikantasuhde.



Kuvio 2. Kolmikantasuhde työvoiman vuokrauksessa (soveltaen Sädevirta 2002, 25.)

Henkilöstöpalveluyrityksen ja käyttäjärityksen välillä on kahden elinkeinonharjoittajan välinen velvoiteoikeudellinen sopimussuhde. Henkilöstöpalveluyrityksen ja työntekijän välillä taasen on työsuhde, mutta työntekijän ja käyttäjärityksen välillä ei ole sopimussuhdetta. (Työministeriö 2006, 33.)

Se, että työntekijä on velvollinen tekemään töitä käyttäjäyrityksessä, perustuu henkilöstöpalveluyrityksen ja työntekijän väliseen työsopimukseen. Näin työntekijä on antanut suostumuksensa tehdä työtä käyttäjäyrityksessä. (Työministeriö 2006, 33.)

Työvoiman vuokrauksessa työnantajavelvoitteen kantavat yhdessä henkilöstöpalveluyritys ja käyttäjäyritys. Henkilöstöpalveluyritys on vastuussa vuokratyöntekijän varsinaisena työnantajana ja käyttäjäyritys taas työsopimuslain ja työturvallisuuslain perusteella. (Työministeriö 2006, 34.)

Käyttäjäyritys huolehtii työntöön edellytyksistä, jotta vuokratyöntekijä voi tehdä työnsä yhtä turvallisesti kuin muutkin yrityksessä työtä tekevät henkilöt. Koska käyttäjäyritys omaa työnjohto-oikeuden (direktio-oikeus), tulee sen huolehtia työaikojen laillisuudesta kunkin työajanjakson aikana. (Työministeriö 2006, 34.) Käyttäjäyrityksellä on myös vuokratyöntekijän työnantajana lojaliteettivelvoite, joka tarkoittaa tietynlaista uskollisuutta työntekijää kohtaan. Työnantajalla on velvoite tarjota työtä koko työsuhteen ajaksi. Työsuhteen aikana työnantajan tulee huolehtia suhteistaan työntekijöihin ja varmistaa, että työntekijä kykenee tekemään työnsä, vaikka työtehtävä, työtapa tai yrityksen toimintatavat muuttuisivat. Lisäksi työnantajan tulee edistää työntekijän kehittymismahdollisuuksia työurallaan. Myös vuokratyöntekijällä on uskollisuusvelvoite, joka tehostaa työntekovelvollisuuden täyttämistä. Työntekovelvollisuutta täydentää käyttäjäyrityksen myötävaikutusvelvoite eli ne toimenpiteet, joilla käyttäjäyritys varmistaa, että vuokratyöntekijä voi tehdä työn asianmukaisesti. (Sädevirta 2002, 27.)

Henkilöstöpalveluyrityksen tärkein työsuhteeseen liittyvä velvollisuus on palkanmaksu. Henkilöstöpalveluyrityksen tulee maksaa vuokratyöntekijälle työsopimuksella sovittu tai työehtosopimuksen mukaan määräytyvä palkka, joka sisältää vuosilomakorvaukset sekä muut laista tai sopimuksista johtuvat lisät. Henkilöstöpalveluyrityksen vastuulla on myös muun muassa työterveydenhuolto. (Työministeriö 2006, 34.)

Työntekijän vähimmäistyöehdot määräytyvät ensisijaisesti siitä yleissitovasta työehtosopimuksesta, joka koskettaa henkilöstöpalveluyritystä tai vuokrausalan yleissitovan työehtosopimuksen mukaan. Jos edellä mainittua sopimusta ei ole, vuokratyöntekijän työehdot ovat sidoksissa siihen työehtosopimukseen, joka on sidoksissa työehtosopimuslakiin tai käyttäjäyrityksen alalla sovellettavaan työehtosopimukseen.

Kyseisissä tapauksissa henkilöstöpalveluyritys soveltaa aina sen alan työehtosopimusta, jolla vuokratyöntekijä työskentelee. Jos henkilöstöpalveluyritys ja käyttäjäyritys eivät ole sidottuja mihinkään edellä mainittuihin työehtosopimuksiin, määräytyvät vuokratyöntekijän työehdot työnantajan (henkilöstöpalveluyritys) ja työntekijän välisestä työsopimuksesta. (Työministeriö 2006, 34.)

Vuokratyövoimaa käytetään hyvin erilaisissa töissä. Perinteisesti työvoiman vuokrausta on käytetty esimerkiksi tehtaissa ja suoritustason töissä ruuhkien tasaamiseksi ja sijaisuuksien järjestämiseksi. Vuokratyöntekijöitä käytetään nykyään myös asiantuntijatehtävissä, projektiluonteisissa töissä ja työvoimapulan vaivaamilla toimialoilla. Yhteistä näille on se, että työvoimaa tarvitaan nopeasti ja vähäksi aikaa eikä yrityksellä itsellään ole resursseja työvoimaa hankkia. (TUPO 2 –työryhmä 2006, 25.)

Vuokratöihin hakeudutaan monista eri syistä. Merkittävin syy on vakituisen työn saamisen vaikeus. Muita syitä ovat vakituisen työnhaun hankaluus, lisäänsiot, monipuoliset työkokemukset, elämäntilanne sekä halu kokea erilaisia työpaikkoja ja työtehtäviä. Vuokratyösuhteiden pituus vaihtelee toimialoittain. Monelle vuokratyö on keino saada vakituinen työ, sillä 25 - 30 % vuokratyöntekijöistä saa vuokratyön avulla vakituisen työpaikan. (TUPO 2 –työryhmä 2006, 25.)

## 6.2 Henkilöstöpalveluyritys Staffpoint Oy

Staffpoint Oy on Suomen johtava henkilöstöpalvelu- ja henkilöstövuokrausyritys ja se on toiminut jo yli 30 vuotta. Yritys toimii seuraavilla toimialoilla; palvelu, kauppa, rakennus ja teollisuus, toimisto ja IT sekä logistiikka. Staffpoint Oy kattaa koko maan ja sillä on 20 toimipistettä. Yrityksellä on tytäryhtiö Virossa, Personalipunkt Extra Oü, joka on myös toimialansa johtava yritys. Staffpoint Oy:n liikevaihto vuonna 2005 oli 71,5 miljoonaa euroa. Yrityksen toiminta kasvoi vuonna 2004 – 2005 yli 35 %. Staffpoint Oy on merkittävä työllistäjä Suomessa, sillä yritys maksaa vuosittain palkkaa yli 18 000 työntekijälle. (Staffpoint Oy, 2006.)

Staffpoint Oy:n rekrytointi on tarkasti määritetty prosessi, joka toimii monialaisesti koko maassa. Yrityksellä on hyvät edellytykset hoitaa työntekijöiden esiperehdytys ja valmennus. Staffpoint Oy seuraa järjestelmällisesti työntekijäpalautetta. (Staffpoint Oy, 2006.)

### 6.3 Vuokratyövoiman käyttö palvelualoilla

Vuokratyövoimaa käytetään eniten toimisto-, taloushallinto- ja atk-aloilla. Seuraavaksi sijoittuvat varasto-, kuljetus-, rakennus ja teollisuusala. Kolmantena on palveluala, johon kuuluvat ravintoloissa ja kaupoissa työskentelevät. (Kandolin 2005.)

Elinkeinoelämän keskusliiton (Saukkonen 2005) suorittaman työvoimatiedustelun mukaan vuonna 2004 vuokratyövoiman osuus koko työvoimasta oli 1,2 %. Vuokratyövoiman osuus suhteutettuna yritysten omaan henkilöstöön on kuitenkin kasvanut vuonna 2001 olleesta 1,2 prosentista vuonna 2004 jo 2,3 prosenttiin. Palvelualoilla vuokratyövoiman osuus on kasvanut kolmessa vuodessa 1,4 prosentista 2,2 prosenttiin.

Vuokratyövoiman käyttö palvelualoilla on yleisintä hotelli- ja ravintola-alalla, missä vuokratyöntekijöitä käytti 17 % yrityksistä. Vuokratyöntekijöiden osuus oli keskimäärin 6,9 % yritysten omasta henkilöstöstä. Lisäksi kaupanala (tukku- ja vähittäiskauppa) on lisännyt vuokratyövoiman käyttöä eli vuokratyövoiman osuus on kasvanut kolmessa vuodessa 0,9 prosentista 1,8 prosenttiin. (Saukkonen 2005.)

Vuokratyövoiman käytöstä ei kuitenkaan ole systemaattista seuranta. Jonkinlaisen arvioon saamiseksi voidaan käyttää kolmea lähdettä: Työministeriön vuosittaiset tilastot työvoiman vuokrauksesta ja yksityisestä työnvälityksestä, Varamiespalveluyhtiötä koskeva Taloustutkimuksella teetetty Vuokratyötutkimus 2005 ja Elinkeinoelämän keskusliiton työvoimatiedustelu 2004. (Palanko-Laaka 2005, 34.)

Palvelualoilla suurin osa vuokratyövoiman käytöstä johtuu toimialan kausiluontoisuudesta. Toimialalla käytetään muutoinkin paljon määräaikaista työvoimaa. Hotelli- ja ravintola-alalle ovat luonteenomaista kysynnän suuret vaihtelut eri viikonpäivien ja vuorokaudenaikojen välillä. Lisätyöntekijöitä tarvitaan eniten vakituisten työntekijöiden loma-aikoina. Vähittäiskaupanalalla myös kesä- ja joulusesongit lisäävät määräaikaisten tarvetta. Palvelualat ovat myös pitkälti naisvaltaisia, jolloin käytetään useammin perhevapaita ja niiden ajaksi tarvitaan aina määräaikainen työntekijä.

Työaikalainsäädäntö ja työvoiman käyttöön liittyvät rajoitukset lisäävät vuokratyövoiman ja määräaikaisten työntekijöiden käyttöä hotelli- ja ravintola-alalla. Vuokratyövoiman käyttöä palvelualoilla ovat lisänneet myös määräaikaisuuden tiukentuneet edellytykset. (Palanko-Laaka 2005, 35.)

Käyttäjäyritys saa paljon hyötyä vuokratyövoiman käyttämisestä. Ammattiliittojen näkökantojen mukaan vuokratyön etuja käyttäjäyrityksille olivat muun muassa joustavuus, työvoiman saatavuus, työvoiman liikuteltavuus, sijaisjärjestelyt, ruuhka-apu, irtisanomisajan puuttuminen, ei irtisanomisesta johtuvia kustannuksia ja säästöt rekrytoinnissa. (Viitala, Vettensaari ja Mäkipelkola 2006, 140.)

Vuokratyövoiman käytön uskotaan vain kasvavan tulevaisuudessa. Uusien vuokrausyritysten syntyminen ja yritysten jatkuvat irtisanomiset ovat vahvistaneet mielikuvaa räjähdysmäisesti kasvavasta vuokraustoiminnasta. Muiksi kasvun syiksi nähtiin juuri työvoiman helppo liikuteltavuus ja sitä kautta saavutettavat mahdolliset edut kustannuksissa. (Viitala, Vettensaari & Mäkipelkola 2006, 152; Viitala & Mäkipelkola 2005, 159.)

#### 6.4 Vuokratyövoiman perehdyttäminen

Vuokratyövoiman perehdyttäminen on ihan yhtä tärkeää kuin vakituisenkin työvoiman perehdyttäminen. Valitettavan usein perehdytys kuitenkin jää puolittaiseksi esimerkiksi kiireen vuoksi. Kiire ei kuitenkaan saisi sanella vuokratyöntekijälle annettavan perehdytyksen määrää, sillä etukäteissuunnittelulla on mahdollista toteuttaa nopea mutta tehokas opastus. Perehdytys koetaan muutenkin haasteelliseksi, koska työntekijät vaihtuvat usein. Lisäksi vuokratyövoiman perehdyttämiseen kuluu aikaa ja resursseja (Lehto, Lyyly-Yrjänäinen & Sutela 2005, 62).

Työturvallisuuslakia kuitenkin sovelletaan kaikille aloille, ja lain mukaan työn vastaanottajalla eli käyttäjäyrityksellä on tiettyjä työnantajavelvoitteita vuokratyöntekijöitä kohtaan. Muun muassa työn vastaanottajan tulee ilmoittaa lähettävälle henkilöstöpalveluyritykselle ja vuokratyöntekijälle työn vaaroista, perehdyttää työntekijä työhön ja työpaikan olosuhteisiin sekä työsuojelutoimenpiteisiin. Lisäksi työntekijä perehdytetään tarvittaessa työsuojelun yhteistoimintaan ja työntekijälle järjestetään erityistä vaaraa aiheuttavissa töissä terveystarkastus.



Työn vastaanottajan tulee huolehtia, että työntekijällä on asianmukaiset työ- ja henkilöstötilat, ja että työvälineet ovat turvalliset. Työn vastaanottaja ilmoittaa myös vuokratyön aloittamisesta työpaikan työterveyshuollolle, vaikka vuokratyöntekijän työterveyshuollon järjestää henkilöstöpalveluyritys. (Koskinen, T. & Mironen, A. 2003.)

Vuokratyöntekijöiden perehdytys nähdään hankalana myös siksi, että se luo rasietta koko henkilöstölle. Lisäksi toiminnan tehokkuus ja laatu vaihtelevat perehdytyksen mukaan. (Viitala & Mäkipelkola 2005, 161.)

## 7 TEEMAHAASTATTELUT VUOKRATYÖNTEKIJÖILLE

### 7.1 Tutkimusmenetelmä

Koska tarkoituksena on kuvata vuokratyövoiman perehdytyksen laatua, päädyttiin tekemään kvalitatiivinen tutkimus. Määrällisellä tutkimuksella ei olisi saatu vastauksia, jotka olisivat avanneet tutkimusta ja sen perimmäisiä kysymyksiä. Tutkimus toteutettiin haastatteluin, sillä parhaita vastaajia asetettuihin kysymyksiin olivat vuokratyöntekijät. Haastatteluun päädyttiin, koska kyseessä oli suhteellisen vähän kartoitettu, tuntematon alue, jolloin tutkijan on vaikea tietää etukäteen vastausten suuntia. Tutkimushaastattelulajeja on kolme: lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Lomakehaastattelu on niin sanottu strukturoitu haastattelu, jossa kysymykset ovat tiukasti rajattuja ja määrättyjä, ja haastattelija merkitsee haastateltavan vastaukset lomakkeeseen. Lomakehaastattelun vaikeus on kysymysten asettelussa. Se on kuitenkin nopea ja selkeä tapa kerätä tietoa, ja tieto on myös helppo purkaa. Tämän vuoksi lomakehaastattelu on Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2004, 44) käytetyin menetelmä. Kun kysymykset ovat tiukasti määriteltäviä, on ongelmana, että tutkimustulokset saattavat heijastaa tutkijan eikä haastateltavan maailmaa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 44–45.)

Toinen haastattelulaji on avoin eli strukturoimaton haastattelu. Se muistuttaa eniten tavallista keskustelua. Avoimella haastattelulla on muitakin termejä, kuten syvähaastattelu ja vapaa haastattelu. Tämän tapainen haastattelu on työläs, mutta soveltuu useisiin tutkimuskohteisiin. Ongelmana on laajan tutkimusmateriaalin jäsenteleminen myöhemmin, sillä keskustellut aiheet saattavat vaihdella erittäin paljon haastateltavien mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 45–46.)

Teemahaastattelu on kolmas tutkimushaastattelulaji. Tämä haastattelulaji on kahden edellisen välimuoto; puolistrukturoitu haastattelu. Haastattelu etenee ennalta suunnitelluissa teemoissa, joissa on kuitenkin varaa liikkua haastateltavan vastausten mukaisesti. Jokaisen haastateltavan kanssa käsitellään samat teemat, vaikka lisäkysymykset olisivatkin erilaisia. Tämä helpottaa vastausten käsittelyä.

Hirsjärvi ja Hurme toteavat (2004, 35), että teemahaastattelua on hyvä käyttää, kun tutkittavassa aiheessa käsitellään emotionaalisesti arkoja aiheita. Työpaikka ja siihen liittyvät asiat ovat monille ihmisille arkoja asioita monista eri syistä, ja tästä syystä käytettiin tässä tutkimuksessa tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua. Lisäksi haastattelijalle jää teemahaastattelussa enemmän varaa kysyä lisäkysymyksiä kuin lomakehaastattelussa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47–48.) Näistä syistä oli perusteltua valita menetelmäksi juuri teemahaastattelu.

## 7.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen toteutuksen etenemisellä on suuri vaikutus tutkimuksen onnistumisen kannalta. Jokainen vaihe tulee miettiä ja kirjata muistiin jo pelkästään tutkimuksen luotettavuudenkin kannalta. Tässä luvussa käsitellään yksityiskohtaisesti, miten tutkimus eteni.

### 7.2.1 Haastattelut

Käytännön tutkimus toteutettiin teemahaastatteluin. Aloitin haastatteluprosessin teemoittamalla haastattelurungon. Hirsjärven ja Hurmeen (2004, 66) mukaan tutkittavat ilmiöt ja niitä kuvaavat peruskäsitteet ovat samalla tutkimuksen teoreettiset peruskäsitteet. Syvennyttyäni teoriaan ja tutkimusaiheeseen valitsin teoreettisen viitekehyksen avulla tutkimukseeni viisi pääteemaa: perehdytys ja työnopastus, sitoutuminen työhön ja työyhteisöön, työmotivaatio ja työtyytyväisyys, Staffpoint Oy:n merkitys tiedonantajana ja työnantajana sekä sisäinen viestintä. Yhteistyökumppanin tutustuttua haastattelurunkoon, teemoihin lisättiin vielä yksi: kehityskohteet. Kuuden pääteeman alle laadin muutamia keskeisiä kysymyksiä ja niihin apukysymyksiä. (Liite 1.)

Ensimmäinen teema, perehdytys ja työnopastus, oli tärkein teema, johon peilasin muita teemoja. Tässä teemassa pyysin haastateltavia kertomaan perehdytyksestään ja työnopastuksestaan, niiden kestosta ja toteutuksesta sekä merkityksestä haastateltavalle. Tämä teema loi pohjan kaikille muille teemoille.

Sitoutuminen työhön ja työyhteisöön -teeman alle muodostuivat tärkeimmiksi asioiksi, miten perehdytys vaikuttaa sitoutumiseen ja ovatko vuokratyöntekijät sitoutuneita. Kolmannessa teemassa lähdin selvittämään, mitkä asiat vaikuttavat työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen sekä miten perehdytys vaikuttaa näihin asioihin.

Neljäs teema käsitteli Staffpoint Oy:n merkitystä vuokratyöntekijälle työnantajana ja perehdyttäjänä. Viidennen teeman, sisäisen viestinnän, toimivuus oli tärkeää kaikille muille teemoille. Kuudes teema oli kehityskohteet, joilla selvitettiin sekä Staffpoint Oy:n että käyttäjäyritysten mahdollisia kehityskohteita niin vuokratyövoiman perehdytyksessä kuin vuokratyövoiman kohtelussakin.

Alustavasti päätin haastatella yhdeksää vuokratyöntekijää, ja katsoa sitten riittävätkö kyseiset haastattelut antamaan tarpeeksi tietoa aiheesta. Toisaalta oli tarpeen nähdä kylläännykö eli kertaantuuko tieto näiden yhdeksän haastattelun myötä. Aloitin haastattelut koehaastattelulla kesäkuussa. Koehaastattelussa huomasin, etteivät vuokratyöntekijät puhu käyttäjäyrityksestä vaan asiakasyrityksestä. Käytinkin tätä asiakasyritys-termiä haastatteluissa, jotta haastateltavat ymmärtäisivät kysymykset paremmin. Haastattelut toteutettiin heinä- ja elokuussa 2006. Vaikka yleisesti ottaen juuri heinä- ja elokuuta pidetään lomakuukausina, jolloin ihmisiä ei kannattaisi haastatella (Hirsjärvi & Hurme 2004, 73), pystyttiin tässä tapauksessa tekemään poikkeus. Vuokratyön luonteen johdosta harvalla työntekijällä on lomaa, joten näiden lomakuukausien huomioiminen olisi ollut turhaa. Totesin yhdeksännen haastattelun aikana tiedon kylläännyvän, joten jatko-haastattelut eivät olleet tarpeen.

Haastateltavat valikoituivat vapaaehtoisten ilmoittautuneiden joukosta kaupan-, ravintolan- ja palvelunalalta. Tutkimuksen yhteistyökumppani lähetti näillä aloilla työskenteleville henkilöille tutkimukseen osallistumispyynnön. Haastattelupyyntö lähti kaikille asiakaspalvelualalla työskenteleville. Hotelli- ja ravintola-alalle yhteistyökumppani lähetti pyynnön aktiivityöntekijöille, jotka ovat pitkään työskennelleet Staffpoint Oy:ssä. Lisäksi pyyntö lähetettiin sellaisille henkilöille, jotka ovat työskennelleet useammalla tutkittavalla alalla ja mahdollisimman erilaisissa tehtävissä. Haastattelupyyntö lähetettiin kaiken kaikkiaan noin 60 hengen ryhmälle, josta saatiin yhdeksän vapaaehtoisen vuokratyöntekijän otos mukaan tutkimukseen.

Sovin haastateltavien kanssa haastatteluajat ja toteutin haastattelut. Haastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin. Haastattelupaikkana oli yhteistyökumppanin tila, jossa ei kuitenkaan haastatteluajankohdina ollut tutkimuksen yhteistyökumppanin henkilöstöä paikalla. Vaikka haastattelut pidettiin vuokratyöntekijöiden työnantajan tiloissa, en usko sen vaikuttaneen liian negatiivisesti tutkimustuloksiin, sillä haastatteluissa oli avoin ilmapiiri. Nauhoitin keskustelut haastateltavien suostumuksella, mutta pidin kuitenkin aina mukana myös muistiinpanovälineitä. Haastateltavat ymmärsivät hyvin nauhurin tarpeellisuuden, kun selitin, että tieto tulee näin tarkempana tutkimukseen. Yksikään haastateltavista ei näyttänyt häiriintyvän nauhurin läsnäolosta.

Koska teemani nivoutuivat niin tiiviisti teoreettisten käsitteiden mukaan, kirjoitin opinnyhteen teoriaosaa vuorotellen empirian kanssa. Litteroin haastattelut sanatarkasti ja vasta tämän jälkeen aloin analysoida haastattelujen sisältöä. Eskola & Suoranta (1998, 160–161) jaottelevat kvalitatiiviset analyysitekniikat teemoitteluun, tyypittelyyn, sisälönerittelyyn, diskursiivisiin analyysitapoihin ja keskusteluanalyysiin. Jätän kuitenkin tässä yhteydessä käsittelemättä muut analyysitavat ja keskityn teemoitteluun, johon päädyin haastatteluaineiston analysoinnissa. Aineistosta voi nostaa esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja ja se mahdollistaa tiettyjen teemojen esiintymisen sekä niiden ilmenemisen vertailun aineistossa (Eskola & Suoranta 1998, 174). Koska olin jo valinnut teemat haastatteluja varten, oli helppo etsiä haastattelu-teemojen mukaisia yhteneväisyyksiä aineistosta. Kävin jokaisen haastattelun läpi aina yhden teeman osalta ja merkitsin teeman tietyllä värillä. Näin sain selkeästi jäsenneltyä eri teemat.

Haastateltavat on numeroitu 1-9, jotta heidän henkilöllisyyttään ei tunnistettaisi. Numerointi on suoritettu sattumanvaraisesti. Kaikki yhdeksän haastateltavaa olivat naisia, mikä selittynee tutkimukseen valituilla toimialoilla. Kauppa-, palvelu- ja ravintola-ala ovat tunnetusti naisvaltaisia. Käyttäjäritysten nimillä ei ole merkitystä tämän tutkimuksen kannalta, joten kaikki käyttäjäritykset, joista tutkimuksessa puhutaan, on nimetty pääasiassa yritys x:ksi. Jos samassa sitaatissa kuitenkin puhutaan kahdesta eri yrityksestä, on toinen käyttäjäritys nimetty yritys y:ksi.

Haastateltavista on tiedossa erilaisia taustatietoja. Heidän yksityisyytensä suojelemiseksi ei niitä tämän tutkimuksen yhteydessä voida kuitenkaan paljastaa, koska yhteistyökumppani tietää, ketkä henkilöt valittiin mukaan tutkimukseen.

### 7.2.2 Tutkimuksen luotettavuus

Koska on kysymyksessä kvalitatiivinen tutkimus, ei siihen suoraan voida soveltaa reli-aabelius ja validius -käsitteitä. Näiden käsitteiden käyttöä on kritisoitu pääosin siksi, että ne ovat syntyneet määrällisen (kvantitatiivisen) tutkimuksen piirissä ja käsitteinä sellaisenaan niiden ala vastaa lähinnä vain määrällisen tutkimuksen tarpeita. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 133.) Kun aineisto analysoidaan kvalitatiivisesti, päästään kuitenkin lähimmäksi perinteistä reli-aabelius käsitettä tarkastelemalla niitä alueita, jotka koskevat aineiston laatua yleisesti.

Reliaabelius koskee tällöin sitä, kuinka luotettavaa tutkijan analyysi aineistosta on eli onko kaikki käytettävissä oleva aineisto otettu huomioon, onko tiedot litteroitu oikein ynnä muuta. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 189.) Vaikkakin reli-aabelius ja validius ovat kritisoituja termejä, voitaneen niitä kuitenkin vielä soveltavasti käyttää pohdittaessa tutkimuksen luotettavuutta.

Ensimmäinen luotettavuuteen vaikuttava tekijä on käsitevalidius. Käsitevalidiudella tarkoitetaan olennaisten piirteiden löytämistä tutkittavasta ilmiöstä. Käsitevalidiuden takaamiseksi tutkijan on tiedettävä riittävästi tutkittavana olevasta ryhmästä, heidän käyttämistään käsitteistä ja kielestä. Toiseksi on kiinnitettävä huomiota sisältövalidiuteen, jolla tarkoitetaan teemahaastattelussa käytettyjen kysymysten vastaavuutta tutkimustehtävän kanssa. Sisältövalidiutta parantavat riittävän monet kysymykset ja tarpeen mukaan esitetyt lisäkysymykset. Haastateltavien valinta vaikuttaa myös teemahaastattelun luotettavuuteen. Haastateltavien tulisi edustaa tutkittavaa joukkoa mahdollisimman laajasti. Neljäs luotettavuuteen vaikuttava elementti on siirtämistarkkuus, jolla tarkoitetaan haastattelunauhojen litterointivaihetta. Mikäli nauhoja ei litteroida alusta loppuun saakka samojen säännönmukaisuuksien mukaan, niin tutkimus kärsii siirtämistarkkuuden ongelmasta. Viimeisenä tulee muuttujien muodostamisvaiheen ongelma, jolla tarkoitetaan muuttujien muodostamisen ja teoreettisen viitekehyksen välistä sopivuutta. Kyse on siis siitä, miten hyvin tutkija on onnistunut muodostamaan todellisuutta vastaavia ja haastateltavien maailmankuvan mukaisia teemoja. (Hirsjärvi & Hurme 1991, 129–130.)

Tässä tutkimuksessa on pyritty ottamaan mahdollisimman tarkasti huomioon nämä seikat, jotka vaikuttavat reliaabeliuteen. Ennen haastatteluja muodostin teemahaastattelun rungon tutkimustehtävän mukaisesti. Sisältövalidiuteen kiinnitin huomiota tarkentavilla lisäkysymyksillä haastattelutilanteessa.

Haastateltavien valinta oli alusta lähtien tarkasti rajattu, sillä haastattelupyyntö lähetettiin tietyn henkilöstöpalveluyrityksen palveluksessa oleville tietyllä alalla työskenteleville (kauppa-, ravintola- ja palveluala) vuokratyöntekijöille. Haastateltavien luotettavuuteen olisi saattanut vaikuttaa se, että yhteistyökumppani valitsi ryhmät, kenelle haastattelupyyntö lähetettiin. Näin tutkimukseen olisi saattanut valikoitua yhteistyökumppanin kannalta mieluisimmat vaihtoehdot. Haastateltavien vastausten perusteella pystytään kuitenkin näkemään, ettei näin käynyt tutkimuksessa.

Haastattelunauhojen litteroinnissa käytin kaikissa kohdissa samanlaista tapaa. Purin kaikki nauhat sanatarkasti lukuun ottamatta taukoja, huokauksia ja änkytyksiä. Tämän jälkeen analysoin aineiston tiettyjen teemojen mukaisesti, joka oli helpompaa aiemmin muodostettujen selkeiden haastatteluteemojen vuoksi. Koska teoreettinen viitekehys ja teemahaastattelun runko ovat läheisesti tekemisissä keskenään, ei viimeinen luotettavuutta testaava osa, muuttujien muodostamisvaiheen ongelma, osoittautunut ongelmaksi, sillä käsitteet olivat haastateltaville tuttuja. Tosin moni haastateltava sanoi kysymyksiä vaikeiksi, koska ei ollut ajatellut tällaisia asioita ennen.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

Haastatteluista saadut vastaukset esitetään tässä luvussa teemoittain. Teemat ovat lähes yhtenevät teoriaosan kanssa. Sitaatit esitetään kursivoidulla tekstillä ja niiden perässä olevat H-merkinnät numeroineen kertovat haastateltavien numerot. Tutkimuksessa esitetyt tulokset, joissa puhutaan Staffpoint Oy:stä käsittelevät Staffpoint Oy:n Porin toimistoa.

### 8.1 Perehdytys ja työnopastus

Haastateltavilla oli hyvin erilaisia kokemuksia ensimmäisen kerran vastaanotosta ja perehdytyksestä käyttäjäyrityksissä. Osa oli tyytyväisiä saamaansa perehdytykseen, toiset olisivat toivoneet perusteellisempaa opastusta. Kuitenkin ensimmäisellä kerralla lähes jokainen totesi saaneensa edes jonkinasteista perehdytystä ja työnopastusta. Perehdytyksen sisältö vaihteli työsuhteen keston mukaan. Pitkän työsuhteen aluksi kerrottiin tietoja käyttäjäyrityksestäkin, mutta lyhyessä työsuhteessa perehdytys jäi oman työtehtävän opastamiseen.

*”Kun mä menin ensimmäisen kerran, niin siellä esiteltiin paikat, mistä löytyy mitään ja mikä on tehtävä, mitä tehdään ja millai asiat toimii ja mitä kaikkea tarvii tai kuuluu tehdä. Et niinku täydellinen perehdytys niin sanotusti...” (H 1)*

*”No, yritys x:llä oli kyllä aika tehokkaasti, et siellä oli oikeen harjoitukset ja kaikki. Se oli kyllä, oli kyllä oikeen perusteellinen. ... sit yritys y:ssä ... se oli semmoinen pikainen, mutta kyllä se oli ihan, mulle se oli ainakin ihan hyvin.” (H 3)*

*”Nyt jos ajattelee yritys x:ää silloin, kun mä menin sinne ensimmäisen kerran, niin se oli kyllä hyvin lyhyt ja ytimekäs. Suurin piirtein sillain, et siinä työn lomassa kyseltiin, et millai tää ja millai tää.” (H 8)*

*”No, näihin ravintola-alan ei annettu mitään ... Mutta tota sitten tähän yritys x:n niin se oli semmoinen ... et se oli ihan hyödyllinen työni kannalta, et kerrottiin kaikki ja vähän taustatietoakin.” (H 4)*



Perehdytyksen ja työnopastuksen kesto vaihtelivat muutamasta minuutista viikkoon. Selkeä ero oli, että pidempiaikaisten vuokrasuhteitten perehdytykseen panostettiin pidempikestoisella perehdytyksellä.

Etenkin ravintola-alalla perehdytykset jäivät usein lyhyiksi alan kiireisyyden vuoksi. Useassa tapauksessa perehdytyksen suunnittelemattomuus paistoi läpi. Joissakin yrityksissä perehdytyksen suunnitteluun oli panostettu.

*”Kun mä olin ensimmäiseksi sen puolentoista kuukauden jakson, niin silloin oikeastaan ensimmäisen viikon sai enemmän sitä opastusta...” (H 5)*

*”Niin se oli semmoinen olisko ollut kahden tunnin mittainen koulutus ... mutta sit ravintolassa, et se oli vähän, et tos on vaatteet ja sä teet, tuolla on noi ja sit sä viet noi tonne..” (H 4)*

Suurin osa haastateltavista mainitsi selkeän yhteisen puutteen; työtovereita saati haastateltavaa ei esitelty työpaikalla. Tämä sai haastateltavat tuntemaan olonsa ulkopuolisiksi ja ei-toivotuiksi työntekijöiksi. Esittely saa kuitenkin vuokratyöntekijän tuntemaan olonsa tervetulleeksi yritykseen.

*”Et olishan sitä tuntenut olonsa vähän mukavammaksi, et mäkin siinä yhdessä ravintolassa kävin kuitenkin tekemässä ehkä 10-15 vuoroa, ehkä se ois ollut ihan mukava, jos joku ois kysynyt, tiedustelluki nimee..” (H 4)*

*”Mua ei oo varmaan ikinä esitelty missään firmassa kun mä oon mennyt sinne. Mutta kyllä sitä vois pikkasen enemmän just et, kun se vähän on semmoinen, et semmoinen ala-arvoinen työntekijä -olo, kun ei, kun sä et tunne sieltä ketään...” (H 9)*

*”Otettiin heti mukaan joukkoon ja esiteltiin niille muille työntekijöille.” (H 3)*

Kiireen lisäksi perehdytyksen ja työnopastuksen ongelmana oli, ettei tätä tehtävää ollut määrätty tarkasti kenellekään. Neuvoja oli kysyttävä keneltä vain.

Haastateltavien mukaan joku aina otti asiakseen uuden ihmisen jonkinasteisen perehdytyksen. Työpaikalla olevan esimiehen vastuulla on perehdytyksen antaminen tai sen delegoiminen eteenpäin. Kuitenkin vuokratyöntekijän perehdytys oli enemmän kiinni työntekijän omasta aktiivisuudesta. Jos työsuhde oli pidempi, oli työnopastus selkeämmin määrätty jollekin henkilölle.

*”Ei, ei mun mielestä ollut ketään. No, tää on ainoa tää nykyinen kesätyö, et siellä on totta kai, kun se on niin eri homma kuin mikään muu.” (H 9)*

*”Öö.. yritys x:ssä oli ainakin, et ihan vaan kaikilta, et kysy jos tulee jotain.” (H 3)*

*”Mutta siellä on sit vaan joku, joka on ottanut huolekseen sen, että hän nyt vähän neuvo näitä uusia ihmisiä.” (H 6)*

*”Saatiin kauheet oppaat siihen, et sit niitten avulla ite mentiin, koska meitä oli alussa kolme henkilöä, jotka teki sitä työtä, sillä (opastajalla) oli kiire, niin sit siinä ei jokaista henkilöä pystynyt opastamaan yks henkilö.” (H 5)*

*”Siis ei oo ketään tiettyä, se on aina joka paikassa, on sit se ketä kerkee yleensä, se on sit, et ite vaan meet kyselemään et mitä mä teen, ja sit yleensä joku rupee vaan neuvoon. Eihän se, ei suhun yleensä kukaan tartu kiinni, jos sä seisot nurkassa silleen, tai siis, et täytyy kuitenkin ite mennä mukaan.” (H 2)*

Perehdytykseen ei olla valmiita panostamaan. Haastateltavien mielestä yritykset tuntevat sen turhaksi kustannuseräksi. Kuitenkin yritykset odottavat, että vuokratyöntekijät osaavat puutteellisesta perehdytyksestä huolimatta kaiken työhön liittyvän. Vaikka perehdytys on kustannuserä, säästytään sen avulla paljon isommilta kustannuseriltä, kun onnettomuuksia ja virheitä ei tapahdu.

*”Mutta ne muut työntekijät siellä varmasti olettivat, että oon joku kouluja käynyt ... että välillä tuli heiltä sanomistakin sitten, että kun tein jotain väärin. Etteivät sit tajunneet, ymmärtäneet sitä, että oon vasta aloittelija tän asian kanssa. Eivätkä sitten vaivautuneet selittämään.” (H 4)*

*”Koska se ikävä tosiasia on, että sieltä se on se missä säästetään, ei tartte maksaa turhasta. Vaikka sillä sitten säästettäisiin ja monia asia menisi paljon joutuisemmin tai silleen jouhevammin.” (H 8)*

*”On se silti joskus, et tulee semmoinen olo, et ne olettaa, et tietää kaiken...” (H 9)*

Haastateltavat kokivat perehdytyksen erittäin tärkeäksi osaksi työhön menemistä. Se helpotti työyhteisöön sopeutumista ja etenkin oman työn tekemistä. Huonosti hoidettu perehdytys loi negatiivisia tunteita käyttäjäyritystä kohtaan, eivätkä haastateltavat halunneet yritykseen uudelleen töihin. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että on turhauttavaa koko ajan kysellä miten työ tehdään, etenkin jos työnopastajaa ei ole määriteltä.

*”Et ainakin, jos tulee jotain kysyttävää, niin sä tiedät keneltä sä voit sit kysyy myös... et se on mun mielestä ainakin tosi tärkeitä, et sä pystyt tekemään sitä työtä, et ainakin aloittaa, et alukshan sä et voi kaikkea tietää.” (H 7)*

*”Kun mehän ollaan semmoisia, et me hypätään paikasta toiseen, niin luulisi, et on sille työpaikallekin hyvä, et ne antaisi uusille ihmisille perehdytystä, ettei sit tulisi semmoisia tilanteita, ettet sä oikeasti tiedä mistään mitään.” (H 6)*

*”Kyllä tota, tällai kun vuokratyöntekijänä käy ja aika monessakin paikassa, niin kyllä se tärkeitä on, et sen paikan tavat ja säännöt kerrotaan sillon kun sä meet sinne ensimmäisen kerran. Ja just sit se, et on joku keneltä voi kysyy, koska, no mulla nyt ei oo montaa paikkaa missä mä käy mutta saattaa olla, et käy tosi monessakin paikassa ja joka paikassa on ihan eri, tota noi, erilaiset kassat ja erilaiset kaikki toimintatavat. Se on kaikista tärkeintä. Eihän siä voi pystyä muuten työskentelemään, jos ei tiedä, et millain hommat hoituu.” (H 1)*

## 8.2 Sitoutuminen työhön ja työyhteisöön

Lähes kaikille haastateltaville sitoutuminen työhön merkitsi työvuoron ja siihen liittyvien työtehtävien suorittamista, koska oli niihin lupautunut. Lisäksi haastateltavien mielestä sitoutumista osoittaa työn tekeminen niin hyvin tai jopa paremmin kuin osaa ja kuin työntekijältä odotetaan. Turhat poissaolot eivät haastateltavien mielestä ole sitoutumista työhön tai työyhteisöön.

*”... siis sitä, että jos sä sitoudut johonkin työhön, niin sähän oot velvollinen tekemään sen niinku sulta odotetaan, että sä sen teet, jopa pareminkin.” (H 2)*

*”Niin mä teen ne työt, mitkä on annettu ja noudattaa niitä ohjeita, mitä on annettu ja työpaikan sääntöjä ja kaikkia tämmösiä...” (H 6)*

*”Sitä, että ei esimerkiksi ole turhia sairaslomia. On niinku sitoutunut tekemään ne vuorot ja mitä on, ja sitten tarvittaessa, jos on mahdollisuus mennä ylimääräisiin, jos tarvitaan.” (H 3)*

*”Jos on nyt luvattu työt tehdä, niin ne tehdään sen parhaan kyvyn mukaan mikä on ja hoidetaan se homma.” (H 8)*

Haastateltavat mainitsivat työhön ja työyhteisöön sitouttaviksi asioiksi työilmapiirin, oman työtehtävän, työtoverit sekä tavan, miten vuokratyöntekijää kohdellaan käyttäjäyrityksessä. Haastateltavat totesivat kuitenkin olevansa yhtäläillä sitoutuneita, vaikka eivät olleetkaan vakituisia työntekijöitä.

*”Siis, no ainakin se, et viihtyy siinä työssä, tykkää siitä, ja kaikki semmoiset pienet asiat, kuten hyvät työkaverit, niin ne ja hyvä työympäristö.” (H 3)*

*”Mutta, että mä ainakin omasta mielestäni olen sitoutunut... No, sitouttaa kyllä varmaan opiskelijana palkka. Ja sitten sanotaanko, että myös sitten tommoset kaikki ei-rahalliset, niinko, että jos kehutaan tai palkitaan tuolla töissä.” (H 7)*

*”No tietenkkin, kun mä olen ollut tuolla niin kauan, niin siinä tuli aika paljon semmonen tunne, että on sinne sitoutunut. Kai se sitten varmaan sitouttaa, että pidetään niinkun oikeana työntekijänä.” (H 5)*

*”Niin kyllä mä ainakin sitoudun ihan samalla tavalla siihen työhön. Että oli sitten vuokratyöläinen tai ei, niin samalla tavalla se sitoutuu siihen.” (H 6)*

Haastateltavat mainitsivat myös, että vuokratyöntekijänä täytyy olla sitoutunut kahteen paikkaan; sekä käyttäjäyritykseen että siihen omaan työnantajaan eli henkilöstöpalveluyritykseen. Osa haastateltavista oli useamman henkilöstöpalveluyrityksen listoilla ja joutui näin myös miettimään mihin henkilöstöpalveluyritykseen sitoutuu eniten.

*”Kyllä se siis siinä vaiheessa muuttuu sitoutumiseksi asiakasyritykseen, mutta se, että minkä henkilöstövuokrausfirman kautta menen, niin se on se sitoutumiskysymys ensimmäinen, ja sitten toinen sitoutuminen on siihen firmaan, missä mä teen töitä.” (H 9)*

*”Melkein, no käytännössä se on siihen työpaikkaan periaatteessa, kun sä olet siellä, sitoutumista. Mutta ehkä se on, mä luulen sitten enemmän Staffpointiin sitoutumista.” (H 7)*

Haastateltavat eivät nähneet mitään eroa sitoutumisessa verrattuna siihen, oliko vuokratyöntekijä vai vakituinen työntekijä. He tunsivat, että työntekijä on työntekijä, jonka tulee joka suhteessa olla sitoutunut työnantajaansa. Lisäksi vuokratyöntekijän on otettava huomioon, että edustaa henkilöstöpalveluyritystä ollessaan käyttäjäyrityksessä. Haastateltavien mielestä sitoutumattomuus huomataan sekä asiakas- että henkilöstöpalveluyrityksissä.

*”Mutta kyllä se huomataan sitten, että kyllä ne muut työntekijät huomaa sitten, että pistää sanan eteenpäin. Ja kyllä Staffpointillakin huomataan, jos ei ole sitoutunut.” (H 3)*

*”Että kyllä se niinku kuuluu olla samalla lailla sitoutunut kuin ne vakituiskin työntekijät.” (H 1)*

Haastateltavat totesivat, että hyvä perehdytys sai tuntemaan olon käyttäjäryityksessä mielekkäämmäksi ja näin myös sitoutuneisuus parani. Hyvän perehdytyksen avulla haastateltavat tunsivat paremmin olevansa osa työyhteisöä.

*”Mun mielestä, jos se tehdään hyvin, niin sulla niinko jää, tulee semmonen kiinnostus olla siinä firmassa, vaikka olet vuokratyövoimaa. Tulee semmoinen olo, että niitä kiinnostaa myös sitten se, miten sut on perehdytetty.” (H 7)*

*”No, antaahan se (perehdyttäminen) semmoisen tunteen itselle tietkö, että sä olet niinku samaa porukkaa.” (H 6)*

*”Se antaa tietyn ensivaikutelman siitä paikasta. Jos se perehdyttäminen hoidetaan vähän sillain suitsait tosta olan yli vaan, niin tulee vähän semmoinen tunne, että jaaha, että tämä oli tämmöinen, että en mä taida toista kertaa tulla.” (H 8)*

### 8.3 Työmotivaatio ja työtyytyväisyys

Haastateltavia motivoivat työssä enemmän työn immateriaaliset kuin materiaaliset puolet. Esille tulivat työn mielekkyys, työympäristö, työtoverit, työilmapiiri ja erilaiset työkokemukset, jotka vuokratyönteko mahdollistaa. Myös positiivinen palaute, kuten kehuminen, palkitseminen ja työn arvostus motivoivat. Toki palkkakin kannusti työn tekemiseen.

*”Totta kai rahakin, mutta se ei ole se pääasia, ei se, jos on tosi paska homma, niin ei rahakaan sitä pelasta. Että kai se sitten on se mielekkyys, työn mielekkyys.” (H 3)*

*”Mukavat työkaverit ja muuten se ilmapiiri siellä paikassa, ja erilaiset kokemukset.” (H 1)*

*”Ja tosiaan, just ne tai nämä palkkiot ja että huomioidaan ja kehuaan.” (H 7)*

*”No, ehkä just se, että kiitetään ja siitä työstä ja annetaan lisävastuita. Tai, tai arvostetaan sitä työtä, mitä sä teet, ettei se ole ihan sama teetkö sen vai et.” (H 5)*

Suurimmaksi osaksi haastateltavat olivat sitä mieltä, että samat asiat, mitkä motivoivat, pitävät myös tyytyväisenä työssä. Muutamia tyytyväisyyden aiheita haastateltavat kuitenkin mainitsivat. Varsinkin tunne siitä, että osaa tehdä työnsä hyvin, ja erilaiset työkokemukset lisäsivät tyytyväisyyttä.

*”No siis tyytyväisenähän pitää se, että se homma, osaa tehdä sen homma tai sillee, että kokee, että ei koko ajan moka.” (H 2)*

Perehdytyksen merkitys motivaatioon ja tyytyväisyyteen oli monelle haastateltavalle selkeä. He olisivat kokeneet työssä olemisen epämiellyttäväksi, jos koko ajan olisi ollut epäselviä asioita heikon perehdytyksen takia. Lisäksi huono perehdytys vähensi haastateltavien mielestä motivaatiota mennä töihin ja tehdä työt kunnolla.

*”Ettei ilman sitä kannattaisi alkaa tekemään, ellei olisi perehdytystä.” (H 5)*

*”Sulla on semmoinen olo, että sä osaat sitä kuitenkin jotenkin, eli kyllä se perehdyttäminenkin siihen sitten liittyy.” (H 9)*

*”No kyllä siis varmaan, jos silloin olisi jäänyt hirveesti epäselviä asioita niin ehkä sitten, olisi ollut jotenkin raskaampi se työnteko ja se jatkaminen.” (H 4)*

*”Että itsehän, että mä ajattelen, että se tyytyväisyys tulee siitä, että ajattelee, että osaa itse tehdä oikein. Että onhan se perehdyttäminen siinä tosi iso juttu.” (H 2)*

#### 8.4 Staffpoint Oy:n merkitys tiedonantajana ja työnantajana

Haastateltavat pitivät Staffpoint Oy:n merkitystä tiedonantajana erittäin merkittävänä. Kun henkilöstöpalveluyritys tarjosi työtehtävää, kertoi se suurimman osan mielestä riittävästi tulevasta työtehtävästä ja käyttäjäyrityksestä. Osa olisi kuitenkin toivonut hieman enemmän ja syvällisempää tietoa. Haastateltavat tosin ymmärsivät, että käyttäjäyritys ei välttämättä kerro tehtävää tarkasti. Tärkeimmät tiedot haastateltaville olivat työn kesto, työtehtävät, palkkaus, yhteyshenkilö käyttäjäyrityksessä ja työpaikan sijainti.

Kun työtä oli tarjolla pidemmäksi aikaa, oli informaatio haastateltavien mielestä kattavampaa.

*”Kertoo mihin mennään, tietysti jos on outo paikka, niin ajo-ohjeet, osoitteet ja vastaavat. Ainakin alkamistyöajan ja viitteellisen loppumistyöajan. Ja sitten kuka siellä paikan päällä on se henkilö, keneen pitää ottaa yhteyttä, kun sinne menet.” (H 1)*

*”Aika vähän, enhän mä siis tiennyt yritystä yhtään mitään, ellen mä, niinku ottanut, tai itse mä sitten otin selvää, että katoisin netistä vähän ennen kuin mä olin menossa työhaastatteluun sinne.” (H 6)*

*”No siis kyllä ne kertoo, että siis työnkuvaus, palkka, työajat ja työn kesto, että mihin asti.” (H 4)*

*”No esimerkiksi just, kun oli tommosista pidemmistä töistä kysymys, niin kyllä mä sain aika paljonkin tietoa.” (H 5)*

Haastateltavien mielestä Staffpoint Oy:n antamat tiedot olivat tärkeitä ja tarpeellisia, jotta työhön osasi valmistautua paremmin. Koska vuokratyöntekijät voivat myös kieltäytyä työstä, vaikuttivat Staffpoint Oy:n antamat tiedot myös siihen, ottavatko haastateltavat työn vastaan. Lisäksi haastateltavien mielestä käyttäjäyrityksissä on helpompi kysyä lisäkysymyksiä, kun tietää jo hieman työtehtävästä.

*”No, kyllä tietenkin jotenkin siinä vaikuttaa, että ottaako sen työn sitten, jos tietää, että minkälaista joutuu tekemään.” (H 5)*

*”Että tota, itsehän mä kysyn, että se osaa tai siis osaa itse vähän ajatella, tai tässä vaiheessa osaa itse kysyä oikeat kysymykset.” (H 2)*

*”On, on, koska kyllä ne sitten valmistaa siihen, mitä tulee vastaan, ja auttaa valmistautumaan siihen henkisesti.” (H 3)*

Haastateltavat eivät kokeneet Staffpoint Oy:n antavan suuremmin perehdytystä tulevaan työtehtävään, mutta heidän mielestään perehdytys kuuluikin enemmän käyttäjäyritykselle. Työntekijät arvostivat, että toimistolta kuitenkin neuvottiin tulevassa työtehtävässä niin paljon kuin pystyttiin. Ravintola-alalla työskentelevien mielestä oli hyvä, että käyttäjäyrityksen vaatima pukeutuminen kerrottiin jo henkilöstöpalveluyrityksessä. Lisäksi Staffpoint Oy:n järjestämää hygieniapassikoulutusta pidettiin hyvänä.



*”Antaa se perehdytystä, mutta eihän sekään nyt kaikkiin töihin pystykään, että mutta, antaa se sen verran kun osaa. Kyllähän he ammattilaisina tietää tosi monistakin asioista tosi paljon.” (H 2)*

*”No sillain tietysti just, että kertoo näistä vaatevaatimuksista ja yleiset vaatimukset.” (H 1)*

*”Tota, mulla on semmoinen hämärä muistikuva, että olisi jostain vaateuksesta silloin sanottu, että minkälainen meillä ylipäättänsä oletetaan olevan ja jälkeensä Staffihan maksoi meille ton hygieniapassin, ja sitten me suoritettiin se alkoholipassi.” (H 8)*

## 8.5 Sisäinen viestintä

Haastateltavien mielestä käyttäjäyrityksissä sisäinen viestintä toimii joko riittävästi tai hyvin. Eroa siinä, miten viestitään vuokratyöntekijöille tai vakituisille, ei haastateltavien mielestä ollut. Ainakaan kenenkään omalle kohdalle ei tällaista ole osunut. Kuten silti kaikissa työpaikoissa, toisissa sisäinen viestintä toimii paremmin kuin toisissa, oli viestinnän kohteena sitten vuokratyöntekijä tai vakituinen työntekijä.

*”No, mitä mä nyt Staffpointin kautta olen ollut yritys x:ssä ja yritys y:ssä, niin yritys x:ssä toimi paremmin kuin y:ssä. Yy:hän on vähän sellainen paikka, että siellä ei oikein toimi. Että yhtäkkiä tulee kirkaalta taivaalta joku juttu, jonka henkilöstöpäällikkö on sanonut, ja kaikki ovat ihan, että mikä juttu tämä on.” (H 6)*

*”Mä luulen, että se vuokratyöntekijä ei vaikuta siihen mitään, musta tuntuu, että yritys y:llä ainakin, siis ihan samassa asemassa olen muiden kanssa. Mutta, että musta tuntuu, että muuten siellä vaan on vähän semmoinen huono meininki. (H 3)*

*”Kyllä mun mielestä, en ole tuntenut oloani mitenkään ulkopuoliseksi. Että en ole ajatellut joka päivä, että olen vain vuokratyöntekijä.” (H 4)*

Viestinnän toimivuudesta huolimatta osa haastateltavista tunsu, että tietoa jätettiin kertomatta, koska käyttäjäyrityksessä miellettiin, ettei se ole tarpeellista tietoa vuokratyöntekijälle. Haastateltavien mielestä itsekin piti olla aktiivinen, jotta varmasti sai tiedot muutoksista ja muista oman työn kannalta tärkeistä seikoista.

*”Kyllä joskus silloin aikaisemmin on ollut varmaan sillain jossain, että oli vähän semmoinen olo, että joo ei mua nyt tarvinnutkaan. Että kunhan mä hoidan tuon homman, mikä sanottiin, että ei sitten välttämättä sanotukaan ihan kaikkia.” (H 1)*

*”No siellä on silleen, kun mulla ei ole mitenkään hirveän tärkeä asema, niin ei ole oikein mitään semmoisia, mitä tarvis kertoa mulle, että mulle ainakaan ole vielä tultu kertomaan mitään mistään.” (H 3)*

*”Aktiivisesti kysellä ja sillain, että... Ja sitten oletetaan, että semmoiset asiat, mitkä nyt koskee vakituista henkilökuntaa, niin niitä ei sitten kuulu meille ilmeisesti kertoakaan.” (H 8)*

Sisäisen viestinnän kanavana käyttäjäyrityksissä oli useimmiten omat työtoverit. Muita kanavia olivat sähköposti, intranet, ilmoitustaulu ja erilaiset tiedotteet. Haastateltavat tunsivat silti parhaimmaksi kanavaksi suulliset viestintäkeinot, sillä muihin ei välttämättä ollut aikaa tutustua.

*”Joo, joo, että ilmoitustaulu on se lähinnä ollut. Että ilmoitustaulu, ja sitten tietysti sähköpostilla laitetaan, sitten jos on jotain semmoista, että pitää saada äkkiä ihmisille. Se, ja sitten tietysti meillä on tuolla viikko-tiedote.” (H 7)*

*”Ei ole kerrottu (mistä muualta saa tietoa), miehuemmin mä olen sitten ihmisten kanssa tekemisissä ja kysyn.” (H 2)*

*”Niin tota, siellä on semmoinen kansio, missä on heidän jotain, mutta silloin kun mäkin nyt olin kerran yritys x:ssä, niin ei mulla kyllä aikaa ollut sitä kansiota selailla. Mutta tiesin, että mulle näytettiin, missä on tällöinen kansio.” (H 8)*

*”Että meillä on omat kotisivut, tai että sinne päivitetään koko ajan. Siellä on ne tiedot, ja se olikin sitten koko ajan käytössä, että se oli kyllä hyödyllinen. (H 4)*

Haastateltavat kokivat, että perehdytyksen onnistumiseen vaaditaan myös sisäisen viestinnän toimivuutta käyttäjäyrityksessä. Perehdyttäjän tulee tietää kaikki vaadittavat asiat omasta työpaikastaan ja perehdyttäjän pitää olla avoin henkilö, jotta viestintä sujuu. Kun perehdytys hoidetaan hyvin, voi vuokratyöntekijä edesauttaa sisäistä viestintää. Viestintä ei saisi haastateltavien mielestä loppua perehdytykseen, vaan sitä pitäisi olla tasaisesti koko työsuhteen ajan. Haastateltavat toivoivat parempaa perehdytystä myös käyttäjäyrityksen henkilöstölle, jotta eri henkilöt tietäisivät, mitä vuokratyöntekijä on yrityksessä tekemässä.

*”Siis munhan mielestä se sisäinen viestintä on se a ja o yleensäkin vuokra, näissä töissä, että siis sä pystyt sosiaalisesti kanssakäymään.” (H 2)*

*”No kyllähän se totta kai, jos niin kuin joku ihminen, ketä mua perehdyttää, ei ole perillä kaikesta, niin se vaikuttaa. Että ihminen, joka mua perehdyttää, osaa kertoa oikein mulle ne asiat, ettei sieltä jää joku tärkeä tieto puuttumaan.” (H 3)*

*”Kyllä se aika tärkeitä siis on, että ne tietää siitä. No, tietenkin se, että yksi osasto tietää, mikä mun tilanne on, niin eihän tietenkään koko yrityksen tarvitse tietää.” (H 5)*

Kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä Staffpoint Oy:n sisäisen viestinnän toimivuuteen. Heidän mielestään toimistolta soiteltiin hyvin työpaikoista ja niihin liittyvistä muutoksista. Lisäksi tietoa tuli paljon sähköpostitse.

*”Mun mielestäni tosi hyvin, että meillä ainakin toimii sähköpostilla. Hirveästi lähetetään kaikkia posteja sillain, että jos joku paikka aukeaa tai tarvitaan joku sijainen johonkin.” (H 7)*

*”Niin siis kyllähän, he aina soittaa tai sitten viestii, jos vaikka on lupautunut johonkin töihin, ja sitten se on peruuntunut esimerkiksi, niin kyllähän siitä saman tien tulee soitto, että sä tiedät.” (H 2)*

*”No, kyllä mun mielestä ihan hyvin toimii, että mulle on ainakin kolme eri henkilöä soitellut, että missä mennään.” (H 5)*

Haastateltavien mielestä työtyytyväisyyden ja motivaation kannalta on tärkeää, että sisäinen viestintä toimii ja työntekijä saa tarpeeksi tietoa omasta työtehtävästään. Näin on motivoituneempi tekemään työtä ja tuntee osaavansa sen. Haastateltavat tunsivat myös sitoutuvansa paremmin, kun saivat tarpeeksi tietoa. Ilman toimivaa viestintää työntekijä tuntisi olonsa ulkopuoliseksi. Sosiaalinen kanssakäyminen työtovereiden kanssa motivoi myös tekemään työtä. Haastateltaville oli tärkeää, että henkilöstöpalveluyrityksestä soiteltiin tasaisin väliajoin, sillä näin he tunsivat olevansa tärkeitä, ja että heistä välitetään.

*”No kyllähän niinkun, eihän sitä viitsisi tehdä, jos aina olisi niin, että joku asia jäisi sanomatta. Sitä tuntisi itsensä aina uunoksi, että miksen mä tätäkään tiennyt. Että kyllähän se motivaatiota veisi ihan hirveästi.” (H 1)*

*”Siis, ethän sä voi tehdä töitä hyvin tai saada hyvää palautetta, jos sä et tiedä, mitä sun oikeastaan pitäisi tehdä. Että toi on se silleen, että täälläkin tulee semmoinen olo, että susta jotenkin välitetään, kun viitsitään soitella perään.” (H 9)*

*”Että jos sut suljetaan ulkopuolelle kaikesta, kaikki jutut menee silleen, että sä kuulet ne sitten jostain, niin kyllä sitten alkaa tulla vähän semmoinen, että enkö mä kuulu tähän porukkaan. Että se vähän alkaa syömään sitoutumista.” (H 3)*

*”Kyllä se on ihan elintärkeätä siinä työssä, että sä saat joka päivä sen uuden tiedon, kun joku muuttuu. Ja kyllä se siihen sitoutumiseenkin mun mielestä kuuluu, että just niinku kerrotaan kaikki asiat, koska mä teen sitä samaa työtä, mitä muut vakituisetkin.” (H 5)*

## 8.6 Kehityskohteet

Hyvin moni haastateltavista oli sitä mieltä, että Staffpoint Oy:n toiminta oli todella hyvää, eikä siinä ollut mitään kehitettävää. Esille tuli muutamia asioita, joihin Staffpoint Oy:n Porin toimisto voisi kiinnittää huomiota. Asiakasyrityksistä toivottiin enemmän tietoa joissakin tilanteissa, etenkin kun oli kyse pidemmästä työsuhteesta. Haastateltavien mielestä myös pikkuasioista voisi tiedottaa, jottei mitään jää kertomatta.

Vuokratyöntekijöille, jotka eivät ole ennen työskennelleet esimerkiksi ravintola-alalla, toivottiin vielä selkeämmin opastusta muun muassa pukeutumiseen. Myös palkoista pitäisi tiedottaa paremmin, eli millaiset lisät kuuluvat työntekijälle, jotta työntekijä itsenkin olisi selvillä maksetaanko palkkaa oikein. Käsin täytettävät tuntilaput aiheuttavat välillä sekaannuksia palkoissa. Lisäksi osa haastateltavista koki työterveyshoidon menettelytavan hankalaksi. Työntekijä joutuu ensin käymään henkilöstöpalveluyrityksessä, jotta sieltä lähetetään ilmoitus sairastuneesta työntekijästä lääkärille. Tämän jälkeen työntekijä käy lääkärissä ja vie uudestaan lapun henkilöstöpalveluyritykseen.

*”No, tietenkin jossakin alassa voisi olla, että olisi pikkasen enemmän tietoa siitä yrityksestä, ja että mitä joutuu tekemään.” (H 5)*

*”Mut kyllä niinku tommoset asiat just, että tommosista pienistäkin asioista pitäisi tiedottaa, koska ne voi olla ehkä joillekin ihmisille isoja asioita.” (H 6)*

*”Joskus kyllä huomaa, että tota täytyisi ehkä silleen rohkeemmin antaa esimerkiks siitä vaatuksesta ja jostain tommosesta ohjeita. Että sitten tänä päivänä tietysti jotkut kännykät ja tämmöset, että ne täytyisi malttaa jättää johonkin pukeutumistiloihin.” (H 8)*

*”Palkkauksesta voitaisiin tarkemmin sillain, et mitä kenellekin maksetaan ja niistä iltalisiin ja yölisistä ja sunnuntailisistä, että semmosta perehdyttämistä. Koska ne tuntuu hyvin monelle olevan hakusessa, että tota mitä näistä kuuluu ja pystys sitten vähän itekin seuraamaan, että saa kaikki sen mitä...” (H 8)*

Haastateltavilla oli jo huomattavasti enemmän sanottavaa käyttäjäyritysten kehityskohteista. Lähes kaikki kehityskohteet koskivat perehdytystä. Esiin nousi se, kuinka tärkeää käyttäjäyrityksen olisi perehdyttää myös omaa henkilöstöään vuokratyöntekijän tuloon. Haastateltavat pitivät myös tärkeänä, että heitä kohdeltaisiin tasavertaisina muiden työntekijöiden kanssa.

Vuokratyöntekijä on työntekijä siinä missä muutkin ja ansaitsee esimerkiksi yhtäläisen opastuksen ja neuvonnan kuin vakituinen työntekijä. Vuokratyöntekijän perehdytykseen pitäisi varata aikaa, ja käyttäjäyrityksessä tulisi myös kysyä vuokratyöntekijältä, mitä hän todellisuudessa osaa eikä vain olettaa asioita. Käyttäjäyrityksen tulisi myös antaa perehdytystä muuhunkin kuin työtehtävään, sillä vuokratyöntekijän pitää osata toimia, jos tapahtuu jotain normaalista poikkeavaa.

*”Ehkä se ois hyvä vähän toisaalta varata aikaa siihen, kun se uusi työntekijä sinne tulee, että kysellä vähän senkin taustoja, että minkä tyyppisissä paikoissa se on ollut, että tosiaan eikä vaan oletettaisi, että se osaa kaikki.” (H 8)*

*”Niin, siis mun mielestä se, toi perehdytys on tosi tärkeä, että siihen mun mielestä pitäisi panostaa enemmän. Ku muutenkin, ku vaan siihen työn suorittamiseen, et kertoisi vähän, että mitä tehdään, jos jotain tapahtuu.” (H 7)*

*”Siis mun mielestä pitäis ehkä perehdyttää sitä omaa työväkeä, ketä siellä on paikalla. Niin siten, että miten neuvoo ehkä, jos yleensä tulee joku määräaikaan tai joku lyhytaikaanen pätkätyöläinen yhdeksi yöksi.” (H 2)*

*”Että ottaa vuokratyöntekijät huomioon samalla tavalla kuin muutkin. Et tiäks ne on samassa asemassa kuin kaikki muutkin ja just antaa niille tarpeeksi opastusta ja neuvoja.” (H 6)*

Käyttäjäyritysten antamalta perehdytykseltä toivottiin monia asioita. Tärkeintä haastateltavien mielestä oli kuitenkin se, että perehdytys olisi kattava ja tärkeät tiedot tulisivat esiin. Liikaa informaatiota on turha antaa.

Vuokratyöntekijän esimiehen pitäisi myös varmistaa, että työntekijä osaa tehdä työtehtävän varmasti oikein, jotta turhilta virheilta säästyään. Vuokratyöntekijälle pitäisi kertoa käyttäjäyrityksen omista tavoista ja kirjoittamattomista säännöistä, jottei mikään asia jäisi epäselväksi. Käyttäjäyrityksen omalla henkilökunnalla on tärkeä asema perehdytyksessä ja heidän tulisikin olla valmiita auttamaan vuokratyöntekijöitä. Haastateltavien mielestä perehdytys helpottuisi, jos samaa vuokratyöntekijää yritettäisiin saada samoihin käyttäjäyrityksiin useammin, jottei koko ajan tarvitsisi opetella uuden yrityksen tapoja.

*”Et sen talon omista säännöistä ja semmosista tauoista, saako juoda, mitkä on heidän semmosia käytäntöjä... Kirjoittamattomia sääntöjä, koska niissäkin on eroavaisuuksia kuitenkin.” (H 8)*

*”No, mun mielestä kaikkein tärkein asia on se, että ne varmistais, että mä osaan tehdä sen oikein sen työn, mikä mulle on annettu.*

*”Sitä että mä, että se ois semmonen tavallaan kaiken kattava kertomus siitä, mitä pitää tehdä siinä. Et semmonen ei liikaa informaatiota täynnä oleva.” (H 3)*

*”Et sut otettais aina siihen samaan firmaan. ... ku se jos sut perehdytetään kolme kertaa kuukaudessa eri firmaan töihin, niin se vähän sekottaa sitä kuvioo.” (H 9)*

Kuten muissakin työtavoissa, vuokratyön tekemisessä on hyvät ja huonot puolensa. Haastateltavien mielestä hyviä puolia on lähes yhtä paljon kuin huonoja. Hyviä puolia ovat hyvinkin erilaiset työkokemukset ja se, että työstä voi kieltäytyä, jos siitä ei pidä.

Palkkaa koskevia hyviä puolia oli se, että vuokratyöntekijä voi itse vaikuttaa palkanmaksupäivään. Lisäksi palkan määräytyminen työehtosopimusten mukaisesti oli positiivista. Vuokratyön epävarmuus koettiin sekä hyväksi että huonoksi puoleksi. Koska työstä voi kieltäytyä, on helpompi esimerkiksi lähteä lomalle yhtäkkiä. Kuitenkin vuokratyö koetaan hyväksi keinoksi tehdä lisätöitä oman työn tai opiskelun ohella.

*”Mut hyviä puolia tietysti on se, että jos et tykkää olla pitkää aikaa samassa paikassa, niin antaahan tää nyt mahdollisuuden tehdä vaikka mitä. Ja sä voit, myöskin se puoli, et jos sä et tykkää jostain paikasta, niin sä voit myös itte lähteä siitä pois.” (H 6)*

*”Ja sit se, että pystyy ehkä paremmin järjestelemään jotain lomia, ei tarvi kauheet rumbaa käydä läpi.” (H 3)*

*”Mä oon kokenut tän tosi hyväksi systeemiksi ainakin. Kyl tää toimii mun mielestä.” (H 2)*

Huonoiksi puoliksi haastateltavat luettelivat muun muassa lyhyet työsuhteet, epävarmuuden tulevaisuudesta, huonommat edut kuin vakituisessa työsuhteessa, välillä pitkätkin työmatkat ja nopeat töihin kutsut. Perehdytys nousi esille huonona puolena, koska ilman sitä työtä on vaikea tehdä. Lisäksi vuokratyöntekijänä joutuu tavallaan koko ajan etsimään töitä. Vuokratyöntekijän on myös tultava esille käyttäjäyrityksessä ja suoriuduttava mahdollisimman hyvin tehtävistään, jotta hänet otettaisiin käyttäjäyritykseen uudemmankin kerran.

*”Ja sit just yleensä se, et sul saatetaan soittaa nyt ja et pääsetkö vartin päästä, et pääsee just sängystä ylös, et se on vähän semmonen huono puoli, et ei osaa valmistautua.” (H 2)*

*”Mut ei nyt miinuspuolia oo sillain hirveästi, että kylhän mä nyt tietysti ymmärrän, et sen jos nyt vaikka kerran kuussa käy jossain ravintolassa niin ei siin nyt ehkä ookaan järkee pitää kahden tunnin koulutusta siihen. Mut et sit tietysti, jos useammin käy, niin kyl sitten jossain vaiheessa voi ajatella, et vähän tarkemmin sit kertois asioita.” (H 4)*

*”No, tietenkin kaikki edut mitä kuuluu, jos on määräaikaisessa tai vakituisessa työsuhteessa, niin ne ei kuulu tähän. Ja sitten mä joudun periaatteessa koko ajan ettimään töitä tässä.” (H 5)*

*”Ja sit se, tää on semmosta hommaa, et sun täytyy loistaa koko ajan ja se on jotenkin kauheen rasittavaa. Koska se, se siis merkkää ihan hirveesti, pääsetkö ens kerralla töihin, jos sä saat hyvää palautetta.” (H 9)*

## 9 TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU JA ARVIOINTI

Tässä tutkimuksessa saatiin paljon mielenkiintoista tietoa vuokratyöntekijöiden mielipiteistä siitä, miten he tuntevat perehdytyksen onnistuneen käyttäjäyrityksissä. Lisäksi saatiin tietoa, miten perehdytys vaikuttaa sitoutumiseen ja työmotivaatioon. Tässä luvussa esitetään tutkimuksen johtopäätökset ja päätelmät, kehitysehdotukset käyttäjäyrityksille ja henkilöstöpalveluyritys Staffpoint Oy:lle sekä lopuksi arviointi tutkimuksen onnistuneisuudesta.

### 9.1 Johtopäätökset ja päätelmät

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää miten vuokratyöntekijöiden perehdytys on toteutettu ja löytää vastaukset myös alaongelmiin; ovatko nykyiset perehdytyksen toteutustavat riittävät sekä ovatko nykyiset perehdytystavat riittävät sitouttamaan vuokratyöntekijä työyhteisöön. Tutkimusta tehtäessä tärkeäksi näkökohdaksi nousi myös perehdytyksen vaikutus työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen.

Tutkimuksen teon alussa asetettiin useita apukysymyksiä, joihin piti myös löytää vastaus tutkimusta tehtäessä. Perehdytystä koskevia kysymyksiä olivat:

- Tarvitseeko vuokratyöntekijää perehdyttää ja miksi tai miksi ei?
- Mihin perehdyttämällä tähdätään ja kuka sen pääasiassa hoitaa?
- Millaisia kanavia vuokratyöntekijän perehdytyksessä käytetään ja onko vuokratyöntekijöille suunniteltu omat perehdyttämistavat?

Perehdyttäminen on osa sisäistä viestintää, joten on järkevää ensin tarkastella millaisia mielipiteitä haastateltavilla oli käyttäjäyritysten sisäisestä viestinnästä. Haastateltavat totesivat sisäisen viestinnän toimivan kohtalaisesti käyttäjäyrityksissä. Tieto kulkeutui yhtä hyvin vuokratyöntekijöille kuin vakituisellekin henkilöstölle. Joissakin käyttäjäyrityksissä ei kuitenkaan pidetty tärkeänä kertoa kaikkea informaatiota vuokratyöntekijöille. Kuitenkin sisäisessä viestinnässä on kyse muustakin kuin tiedon välityksestä: sen tulisi auttaa henkilöstöä kokemaan yhteisyyttä. Niinpä osan tiedon kertomatta jättäminen sai haastateltavat tuntemaan olonsa ulkopuoliseksi työyhteisössä, mikä taas heikentää työpanosta. Haastateltavat pitivät parhaimpana viestintäkanavana suullisia viestintäkeinoja, vaikka muitakin kanavia oli käytössä.



Lyhyessä ajassa ei nimittäin ollut aikaa tutustua muihin viestintäkanaviin, kuten ilmoitustauluun, sähköpostiin, intranettiin tai tiedotteisiin.

Jotta perehdytys onnistuisi, tulee sisäisen viestinnän toimia käyttäjäyrityksessä. Esimerkiksi vuokratyöntekijän perehdyttäjällä tulee olla kaikki tarpeellinen tieto yrityksestä ja sen toimintatavoista sekä vuokratyöntekijän työtehtävästä, jotta perehdytys onnistuu.

Opinnäytetyön tulosten perusteella voitaneen todeta, että vuokratyöntekijän perehdytys käyttäjäyrityksissä on harvoin riittävää. Kuitenkin on otettava huomioon, että perehdytykseen liittyviä ongelmia ilmenee myös toisenlaisissa työsuhdemuodoissa; ei ainoastaan vuokratyösuhteissa. Perehdytyksen huono laatu ei välttämättä johdu siitä, että perehdytystä on saamassa vuokratyöntekijä, kyse voi olla siitäkin, ettei yrityksessä osata perehdyttää riittävästi. Kaikki haastateltavista olivat sitä mieltä, että olivat ensimmäistä kertaa töihin menessään saaneet jonkinasteista perehdytystä. Tutkimuksessa tuli esille, että vuokratyöntekijöiden perehdyttäminen on enemmän avoimempaa perehdytystä kuin ohjailevaa. Tämä tarkoittaa sitä, että vuokratyöntekijällä itsellään on suurempi rooli perehdytyksessä aktiivisena tiedonhakijana.

Perehdytyksen kesto ja sisältö vaihtelivat paljon yrityskohtaisesti. On totta, että esimerkiksi yhdeksi illaksi ravintolaan tarjoilemaan menevälle vuokratyöntekijälle olisi ehkä turhakin kertoa yrityksen koko historia. Mutta perehdytystä ei voi sivuuttaa täysin, vaikka vuokratyöntekijä tulee vain yhdeksi illaksi. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että vuokratyöntekijät saivat pääasiassa vain työnopastusta eivätkä perehdytystä. Yrityksille oli tärkeämpää opettaa lyhyessä ajassa työtehtävä vuokratyöntekijöille kuin perehdyttää heidät kunnolla esimerkiksi yrityksen toimintatapoihin.

Vuokratyöntekijä perehdytettiin huomattavasti pitkäkestoisemmin ja paremmin, jos kyseessä oli pidempi vuokraussuhde. Kuten tutkimuksessa ilmeni, vuokratyöntekijä on yhtäläillä työntekijä, jota tulisi perehdyttää työtehtävään. Vuokratyöntekijän perehdyttäminen on yhtä tärkeää kuin tavallisenkin työntekijän, ja perehdytyksellä tähdätään samoihin asioihin kuin esimerkiksi vakituisen työntekijän perehdytyksessä. Valitettavan usein vuokratyöntekijän perehdytys supistuu pelkkään työtehtävän opastukseen. Tämä on silti tärkeää, koska sillä ehkäistään virheitä ja vaaratilanteita työssä. Osa yrityksistä ei silti huomioi tätä puolta perehdytyksestä vaan pitää perehdytystä enemmänkin kustannuseränä.

Jos vuokratyöntekijä tulee tuntia aiemmin työpaikalle perehdytystä varten, joutuu käyttäjäyritys maksamaan myös tästä tunnista, vaikka vuokratyöntekijä ei vielä teekään työtä. Siksi perehdytys ja työnopastus yritetään usein hoitaa pikaisesti työvuoron aluksi.

Varsinkin ravintola- ja kaupanalalla vuokratyöntekijät tulevat töihin, jos joku on esimerkiksi sairastunut tai päivän tiedetään olevan kiireinen. Tällöin kunnollisen perehdytyksen antaminen on vaikeaa. Jos yrityksessä olisi kuitenkin suunniteltuna perehdytys ja työnopastus tarkemmin, olisi vuokratyöntekijäkin luultavasti helpompi perehdyttää nopeasta aikataulusta huolimatta. Haastateltavien kommenttien mukaan useassa yrityksessä perehdytyksen suunnittelu oli jätetty kokonaan väliin, ja perehdytys vietiin läpi hätäisesti, ja yritettiin muistaa kertoa kaikki tärkeät asiat. Usein tällaisissa tilanteissa käy kuitenkin niin, että jotakin jää sanomatta. Ongelmana oli myös tarkan työnopastajan puuttuminen eli vuokratyöntekijöille oli harvoin selvää, kenen tulisi hoitaa perehdytys.

Tutkimuksen myötä tulikin selväksi, että vuokratyöntekijöille ei ole suunniteltu omia perehdytysmuotoja, vaikka tämä helpottaisi perehdytyksen läpiviemistä nopeammalla aikataululla. Esimiehen tehtävänä on huolehtia, että työntekijä saa perehdytyksen joko esimiehen tai jonkun muun antamana. Huomioitavaa on se, että työnantajan vastuulla on järjestää perehdytys työntekijälle, mutta vuokratyöntekijällä on kaksi työnantajaa. Juridisesti vastuu on kuitenkin käyttäjäyrityksellä, mutta olisiko tarpeen, että henkilöstöpalveluyritys pyrkisi perehdyttämään entistä enemmän vuokratyöntekijöitä, jotta työntekijän kunnollinen perehdytys olisi taatumpi. Ehkäpä tulevaisuudessa käyttäjäyritysten ja henkilöstöpalveluyritysten tulisi tehdä entistä kiinteämpää yhteistyötä perehdytyksen tiimoilta.

Tärkeä osa perehdytystä on myös työyhteisön muille jäsenille tiedottaminen, kun uusi työntekijä eli vuokratyöntekijä tulee työpaikalle. Useassa yrityksessä tämä oli kuitenkin täysin unohtunut. Tämä osoitti myös sisäisen viestinnän puutetta osassa käyttäjäyrityksiä. Perehdytys on yrityksen sisäistä markkinointia ja tässäkin tutkimuksessa tuli esille, että jos perehdytys oli hoidettu huonosti, se vaikutti negatiivisesti vuokratyöntekijän mielikuvaan yrityksestä. Perehdytyksen tehtävänä on myös auttaa työntekijää sopeutumaan työyhteisöön. Näin oli myös vuokratyöntekijöiden kohdalla. Vuokratyöntekijät kokivat, että oli helpompi mennä käyttäjäyritykseen ja tehdä työnsä kunnolla, kun oli annettu kunnollinen perehdytys tai edes työnopastus.

Sitoutumista, työmotivaatiota ja työtyytyväisyyttä käsitteleviä apukysymyksiä tutkimuksessa olivat seuraavat:

- Millainen vaikutus perehdytyksellä on työmotivaatioon ja sitoutuvatko vuokratyöntekijät perehdyttämisen myötä työyhteisöön?
- Sekä tarvitseeko vuokratyöntekijöiden olla sitoutuneita?

Tutkimuksessa ilmeni, että vuokratyöntekijät ovat yhtä sitoutuneita kuin olisivat vakituisinakin työntekijöinä. Kolmesta sitoutumista osoittavasta piirteestä vuokratyöntekijöillä on selkeästi kaksi; he ovat valmiita tekemään enemmän kuin oman työnsä työyhteisössä ja he haluavat säilyttää paikkansa organisaatiossa. Vuokratyöntekijä ei kuitenkaan voi hyväksyä organisaation tavoitteita ja arvoja eikä kykene niitä tavoittelemaan. Tämä johtuu siitä, että harvemmin vuokratyöntekijää perehdytetään niin tarkasti, että vuokratyöntekijä tietäisi nämä tavoitteet ja arvot. Haastateltavien mielestä aineettomat sitouttamisen keinot ovat tehokkaampia kuin aineelliset. Näiksi aineettomiksi keinoiksi haastateltavat luettelivat muun muassa työilmapiirin, työtehtävän, työtoverit ja tavan, miten vuokratyöntekijöitä kohdellaan. Haastateltavien mielestä esimerkiksi työtovereiden kanssa onnistunut kommunikointi motivoi työskentelemään, mutta onnistunut vuorovaikutus vaatii sisäisen viestinnän toimivuutta.

Perehdytyksellä oli haastateltavien mielestä vaikutusta sitoutumiseen. Työnopastuksen avulla itsenäinen työskentely helpottuu, mikä sitouttaa työntekijöitä. Käyttäjäyrityksen kannalta on siis edullista, että vuokratyöntekijät ovat sitoutuneita, sillä näin työntekijät ovat tehokkaampia. Sitoutumista edesauttaa myös hyvä sisäinen viestintä, sillä sitoutukseen vuokratyöntekijä haluaa saada tarpeeksi tietoa omasta työtehtävästään.

Kuten sitoutumisessakin työmotivaation ja työtyytyväisyyden kannalta aineettomat tekijät ovat tärkeämpiä kuin aineelliset. Haastateltavien mielestä esimerkiksi työstä kiittäminen, kehuminen ja työn arvostus ovat tehokkaita motivointikeinoja työssä. Haastateltavat totesivat perehdytyksellä olevan tärkeä osa motivaation ja tyytyväisyyden kannalta. Huono ja vajavainen perehdytys ei motivoi tekemään työtä saati menemään töihin. Haastateltavat tunsivat tyytyväisyyden työhön tulevan siitä, että tuntee osaavansa tehdä työnsä. Perehdyttäjällä on siis suuri rooli siinä, tuntee vuokratyöntekijä itsensä tyytyväiseksi työssä.

Edellä mainittujen tulosten valossa voidaan siis todeta, että tutkimukselle asetettu hypoteesi: *perehdyttämisen ja työnopastuksen toteutuksella on merkitystä sitoutumiseen, työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen*, pitää paikkansa. Tähän mennessä tutkimuksella on saatu vastaus tutkimustehtävään ja alatehtäviin kuin myös tutkimuksen alussa asetettuun hypoteesiin.

Tutkimuksen tärkeänä tehtävänä oli selvittää, miten haastateltavien mielestä Staffpoint Oy:n toiminta sujuu. Haastateltavat olivat pääasiassa hyvin tyytyväisiä henkilöstöpalveluyritys Staffpoint Oy:n toimintaan. Heidän mielestään henkilöstöpalveluyritys kertoo useimmiten riittävästi tulevasta työtehtävästä. Osa haastateltavista olisi kuitenkin halunnut tarkempaa tietoa käyttäjäyrityksestä. Heidän mielestään perehdytys on kuitenkin enemmän käyttäjäyrityksen vastuulla kuin henkilöstöpalveluyrityksen, vaikka selkeästi haastateltavien vastauksista tuli esiin, että Staffpoint Oy pyrkii myös perehdyttämään vuokratyöntekijöitä. Henkilöstöpalveluyritys kertoo esimerkiksi viitteellisen työajan, palkan, työvaatetuksen ja työtehtävän, siinä määrin kuin käyttäjäyritys on tietoa antanut. Staffpoint Oy:n merkitys tiedonantajana on vuokratyöntekijöille suuri jo pelkästään työnantajan roolissa. Heidän mielestään sisäinen viestintä toimii yrityksessä hyvin ja ajankohtaisen tiedon saa nopeasti. Lisäksi säännöllinen yhteydenpito Staffpoint Oy:n toimistolta motivoi haastateltavia työhön ja sai heidät tuntemaan itsensä tärkeiksi yritykselle. Näinhän asian pitää ollakin, koska henkilöstöpalveluyrityksen tärkein voimavara on heidän työntekijänsä.

Tutkimuksessa tuli esille myös vuokratyön huonoja ja hyviä puolia. Hyviä puolia oli yhtä paljon kuin huonoja. Uusia näkökantoja asioihin ei oikeastaan tullut vaan samat asiat ovat tulleet jo vastaan aiemmissa tutkimuksissa (muun muassa Viitala, Vettensaari & Mäkipelkola 2006, 140 ja Viitala & Mäkipelkola 2005, 65). Vuokratyön hyväksi puoleksi mainittiin muun muassa erilaiset työkokemukset, mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihin ja palkanmaksupäiviin sekä mahdollisuus tehdä töitä opiskelujen tai muun työn ohessa. Huonoja puolia olivat esimerkiksi lyhyet työsuhteet, työn epävarmuus, huonommat edut kuin vakituudessa työsuhteessa ja välillä pitkätkin työmatkat.

## 9.2 Kehitysehdotukset

Teemahaastatteluisissa kysyttiin haastateltavilta myös Staffpoint Oy:n ja käyttäjäyritysten kehityskohteita. Näiden vastausten ja muiden teemojen tutkimustulosten valossa voidaan tässä kohdin tuoda esille ja esittää parannusehdotuksia sekä Staffpoint Oy:n että käyttäjäyritysten toiminnolle, jotka kaipaisivat tulevaisuudessa kehittämistä.

Vaikka haastateltavat yleisesti ottaen olivat hyvin tyytyväisiä Staffpoint Oy:n toimintaan, tuli tutkimuksessa esille muutamia toimintatapoja, joita voitaisiin parantaa. Haastateltavat toivoivat perusteellisempaa esittelyä käyttäjäyrityksistä, joihin ovat menossa töihin. Staffpoint Oy voisi ratkaista tämän ongelman tekemällä esittelymateriaalin asiakkaistaan eli käyttäjäyrityksistä. Kun tämä materiaali on kerran tehty, voidaan sama tiedote aina antaa uudelle vuokratyöntekijälle, joka menee käyttäjäyritykseen. Jos materiaalin laatiminen tuntuu työläältä, voisi henkilöstöpalveluyritys ainakin selvittää, mistä vuokratyöntekijä voisi itsenäisesti hakea lisätietoa käyttäjäyrityksestä.

Haastateltavien mielestä palkkojen määräytymisperuste oli hankala ymmärtää ja he toivoivat palkka-asioista tiedotettavan muutenkin enemmän. Esimerkiksi se, millaisissa tilanteissa saadaan erilaisia palkanlisiä, oli epäselvää monelle. Tilannetta voisi helpottaa uusille vuokratyöntekijöille pidettävät infotilaisuudet. Lisäksi joka alalle voisi laatia lyhennelmän, joka selventäisi palkkojen määräytymistä. Myös käsin täytettävät tuntilaput aiheuttavat haastateltavien mielestä sekaannusta. Palkanlaskennassa saatetaan tulkita esimerkiksi käsialat väärin, ja näin palkka tulee maksetuksi väärin. Staffpoint Oy voisi tulevaisuudessa harkita hyödyntävänsä jo nyt erittäin toimivaa sähköistä tietokantaansa.

Staffpoint Oy:n järjestämää työterveydenhuoltoa kiiteltiin, mutta siltäkin toivottiin pientä kehitystä. Haastateltavien mielestä oli hankalaa, kun sairaana joutui ensin käymään henkilöstöpalveluyrityksen toimistolla, jotta saa lähetteen lääkärille ja tämän jälkeen joutui uudelleen menemään toimistolle, jotta sairasloma hyväksytään. Koska haastateltavien vastausten perusteella ei kyetä sanomaan, onko asia ehdottomasti näin, ei tässä pystytä antamaan kovinkaan selkeää kehitysehdotusta. Jos asia on siten kuin haastateltavat kertoivat, voisi Staffpoint Oy harkita, että vuokratyöntekijät selviäisivät tästä kiertelystä pelkillä puhelinsoitoilla. Näin työntekijät voisivat tuoda sairastodistuksensa, kun ovat parantuneet.

Haastateltavat esittivät myös toiveen, että vuokratyöntekijä yritettäisiin saada aina samaan käyttäjärytykseen töihin, jotta sopeutuminen työhön helpottuisi. Tätä ajattelutapa voisi yrittää saada eteenpäin myös käyttäjärytyksiin, sillä näin ei yrityksen tarvitsisi aina perehdyttää uutta henkilöä tehtäviin.

Henkilöstövuokraus on kasvava toimiala, joten kilpailu alalla kiristyy. Henkilöstöpalveluyritysten täytyy pystyä pitämään kiinni tärkeimmästä voimavarastaan, vuokratyöntekijöistä. Siksi Staffpoint Oy:nkin kannattaa kiinnittää huomiota siihen, miten työntekijöitä kohdellaan ja kuinka paljon heidän kanssaan ollaan yhteydessä. Haastateltavat toivoivat tiedotusta pienistäkin asioista, jottei mikään jäisi epäselväksi. Pieni asia on esimerkiksi se, että tuntiappujen palautuspäivä siirtyy normaalista ajankohdasta toiseen pyhäpäivän vuoksi. Tämä saattaa vaikuttaa pikkuseikalta, mutta on tärkeää työntekijöille eli jokainen toive kannattaa kuulla.

Haastateltavilla oli paljon enemmän sanottavaa käyttäjärytysten kuin Staffpoint Oy:n kehityskohteista. Lähes kaikki kehitystoivomukset koskivat perehdytystä. Kun vuokratyöntekijä tulee ensimmäistä kertaa yritykseen, on tärkeää, että hän tuntee olonsa tervetulleeksi. Ei varmastikaan vaadi paljon käyttäjärytykseltä kertoa edes niille henkilöille, joiden kanssa vuokratyöntekijä tulee tekemään töitä, että vuokratyöntekijä on tulossa. Tämä pieni asia helpottaa vuokratyöntekijän tuloa yritykseen sekä auttaa vakituksia työntekijöitä suhtautumaan tulokkaaseen paremmin. Vakituksien henkilökunnan pitäisi olla myös valmiita auttamaan vuokratyöntekijöitä, koska vuokratyöntekijät ovat helpottamassa henkilökunnan työtaakkaa.

Perehdytykseen toivottiin varattavan enemmän aikaa käyttäjärytyksissä. Toisaalta on ymmärrettävää, että kiireavuksi kutsuttavaa henkilöä ei välttämättä ole aikaa perehdyttää, mutta jos vuokratyöntekijöille olisi suunniteltu omanlaisensa perehdytys, voisi se onnistua lyhyessäkin ajassa. Käyttäjärytykset voisivat laatia perehdytysoppaan vuokratyöntekijöitä varten, jolloin olisi helppo käydä nopeasti läpi tarpeelliset asiat. Näin myös henkilöt, jotka ovat vastuussa perehdyttämisestä, voisivat tutustua materiaaliin etukäteen. Tärkeää on myös selkeästi määrätä perehdytys jonkun vastuulle. Toimialoilla, joilla on vuorosysteemi, voisi jokaisessa vuorossa olla henkilö, jonka vastuulla vuokratyöntekijän perehdyttäminen on, jos esimerkiksi esimies ei tuolloin ole paikalla.

Perehdytyksen sisällöltä toivottiin monia eri asioita. Sisällön tulisi olla kattava, muttei liian laaja. Perehdytystä tulisi antaa yllättäviinkin tilanteisiin, eikä vain pelkkään työtehtävään. Lisäksi käyttäjäyrityksessä olevan esimiehen tai perehdyttäjän pitäisi varmistaa, että vuokratyöntekijä varmasti osaa työtehtävän perehdytyksen jälkeen. Näitä kaikkia edellä mainittuja kohtia pystyy helposti kehittämään suunnittelemalla perehdytystä etukäteen. Jo viisi minuuttia enemmän aikaa perehdytystilanteeseen antaa perehdyttäjälle aikaa selvittää mitä vuokratyöntekijä osaa ja mitä ei. Näin ei tule turhaan kerrattua asioita, joita vuokratyöntekijä osaa, vaan voidaan keskittyä oleellisiin asioihin. Lisäksi perehdytyksessä tulisi kertoa yrityksen omista tavoista ja niin sanotuista kirjoittamattomista säännöistä. Tämä helpottaa vuokratyöntekijän sopeutumista yritykseen.

Käyttäjäyrityksissä tulisi ottaa huomioon perehdytyksen vaikutus sitoutumiseen ja työmotivaatioon. Sitoutunut henkilö työskentelee itsenäisemmin, ja kun sitoutunut on vielä motivoitunut, on työnteko tehokasta. Jos vuokratyöntekijöitä ei kohdella vuokratyöntekijöinä, he tuntevat kuuluvansa työyhteisöön ja myös sitoutuvat paremmin. Yritykselle on enemmän hyötyä sitoutuneesta työntekijästä kuin sitoutumattomasta. Eriarvoista kohtelua pitäisi välttää viestinnässä, ja kertoa vuokratyöntekijöille yhtäläillä kaikilla viestittävät asiat kuin vakituisellekin henkilöstölle, vaikkei asia välttämättä koskisikaan vuokratyöntekijän työtehtävää.

Kuten kenelle tahansa työntekijälle, vuokratyöntekijällekkin on tärkeää saada kiitosta työstään. Se motivoi vuokratyöntekijää tekemään työnsä mahdollisimman hyvin usein vaikeissakin olosuhteissa.

Henkilöstönvuokraus on uusi ja kasvava toimiala ja monet työelämän käytännöt joudutaan luomaan sille alusta asti. Toivottavaa kuitenkin olisi, että käyttäjäyritykset kuuntelisivat vuokratyöntekijöitä ja tutustuisivat tutkimuksiin, jotta toimialasta saataisiin mahdollisimman toimiva.

### 9.3 Tutkimuksen arviointi

Tutkimus onnistui hyvin, sillä asetettuihin tutkimustehtäviin saatiin vastaukset ja hypoteesi pystyttiin todentamaan. Lisäksi pystyttiin esittämään sekä käyttäjäyrityksille että Staffpoint Oy:lle muutamia kehityskohteita.

Tutkimus antaa sekä käyttäjäyrityksille että Staffpoint Oy:lle tärkeää ja ajankohtaista tietoa vuokratyöntekijöiden mielipiteistä. Näitä tutkimustuloksia hyödyntämällä käyttäjäyritykset ja miksei muutkin henkilöstöpalveluyritykset kuin Staffpoint Oy pystyvät kehittämään toimintatapojaan. Tutkimuksessa tuotiin esille uusia näkökulmia vuokratyöhön sekä todennettiin jo saatuja tutkimustuloksia.

Myös vuokratyöntekijöiden kannalta tutkimus on merkittävä. Jo haastatteluvaiheessa haastateltavat asetettiin miettimään käyttäjäyritysten toimintatapoja ja sitä, ovatko nämä toimintatavat riittäviä esimerkiksi perehdytyksen kannalta. Haastateltavat heräsivät miettimään kysymyksiä, joita eivät ennen olleet ajatelleet. Toivottavasti tutkimus auttaa vuokratyöntekijöitä vaatimaan ja haluamaan parempaa perehdytystä ja parempaa kohtelua, sillä se kuuluu heille kuten muillekin työntekijöille.



## LÄHTEET

- Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1991. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Kandolin, I. 2005. Erilaiset työsuhteet jouston välineinä. [Verkkodokumentti] Helsinki: Työterveyslaitos. [Viitattu 5.10.2006] Saatavissa: <http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Tiedonvalitys/Verkkolehdet/Tyoterveyset/2005-04/9.htm>
- Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus palveluryhmä.
- Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Koskinen, T. & Mironen, A. 2003. Turvallinen ja terveellinen työpaikka on jokaisen oikeus – Uusi työturvallisuuslaki. [Verkkodokumentti] Valkeala: SAK. [Viitattu 2.10.2006] Saatavissa: <http://netti.sak.fi/sak/pdf/tyoturv.pdf>
- Lehto, A.-M., Lyly-Yrjänäinen, M. & Sutela, H. 2005. Pysyvän työn toivossa – Määräaikaisten työsuhteiden käytöstä ja kokemisesta. Helsinki: Työministeriö.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Palanko-Laaka, K. 2005. Määräaikaisen työn yleisyys, käytön lain mukaisuus ja lainsäädännön kehittämistarpeet. Helsinki: Työministeriö.
- Saukkonen, S. & Hujanen, P. 2005. EK:n työvoimatiedustelu: Vuokratyövoiman käyttö lisääntynyt olennaisesti. [Verkkodokumentti] Henkilöstöpalveluyritysten liitto. [Viitattu 18.4.2006] Saatavissa: [http://www.ek.fi/henkilostopalvelujen\\_liitto/ajankohtaista/tiedotteet.php?we\\_objectID=1867](http://www.ek.fi/henkilostopalvelujen_liitto/ajankohtaista/tiedotteet.php?we_objectID=1867).
- Seretin, L. 2003. Työmarkkina-avain. Helsinki: Erweko Painotuote Oy.
- Staffpoint Oy. 2006. Yrityksen esittelymateriaali.

- Sädevirta, M. 2002. Määräaikaiset työsuhteet ja työvoiman vuokraus. Helsinki: WSOY.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- TUPO 2 –työryhmä. 2006. Mietintö: Väyliä työhön. Helsinki: Työministeriö.
- Työministeriö. 2006. Työsopimuslaki 2001. [Verkkodokumentti] Helsinki: Työministeriö. [Viitattu 2.10.2006] Saatavissa: [http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/05\\_esitteet/tyosopimuslaki\\_esiteteksti\\_0806.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/05_esitteet/tyosopimuslaki_esiteteksti_0806.pdf).
- Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.
- Viitala, R., Vettensaari, M. & Mäkipelkola, J. 2006. Näkökulmia vuokratyöhön. Helsinki: Työministeriö.
- Viitala, R. & Mäkipelkola, J. 2005. Työntekijä vuokrattuna: vuokratyövoiman käytön vaikutuksia työyhteisössä. Helsinki: Työministeriö.
- Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Åberg, L. 1997. Viestinnän strategiat. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Åberg, L. 1996. Viestintä – tuloksen tekijä. Helsinki: Inforviestintä Oy.

## LIITTEET

### Teemahaastattelun teemat

1. Perehdytys ja työnopastus
  - Kerro esimerkki?
  - Kesto?
  - Kuinka toteutettu?
  - Merkitys?
2. Sitoutuminen työhön ja työyhteisöön
  - Mitä ymmärrät sitoutumisella?
  - Onko sitoutunut?
  - Perehdyttämisen merkitys?
  - Mikä sitouttaa?
  - Täytyykö olla sitoutunut?
3. Työmotivaatio ja tyytyväisyys
  - Mikä motivoi/mikä pitää tyytyväisenä?
  - Miten perehdytys vaikuttaa motivaation/tyytyväisyyteen?
4. Staffpoint Oy:n merkitys tiedonantajana ja työnantaja
  - Mitä tietoja Staffpoint antaa käyttäjäryityksestä?
  - Tietojen tärkeys sekä riittävyys?
  - Onko perehdytystä haastateltavan mielestä?
5. Sisäinen viestintä
  - Miten toimii käyttäjäryityksissä?
  - Miten toimii Staffpointissa?
  - Mikä merkitys perehdyttämisessä ja työnopastuksessa?
  - Motivaation ja tyytyväisyyden kannalta?
  - Entä sitoutumisen?
6. Kehityskohteet
  - Staffpointissa?
  - Käyttäjäryityksissä?
  - Mitä erityisesti toivotaan perehdytykseltä?
  - Mitä muuta hyvää/huonoa?