



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Työtyytyväisyystutkimus vuokratyöntekijöille

Jokinen, Varpu

2016 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

## Työtyytyväisyystutkimus vuokratyöntekijöille

Jokinen, Varpu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Syyskuu, 2016

Jokinen, Varpu

### Työtyytyväisyystutkimus vuokratyöntekijöille

Vuosi 2016 Sivumäärä 74

---

Tämän opinnäytetyön aiheena on Uudellamaalla sijaitsevan henkilöstöpalveluyrityksen (Yritys X) toimeksiantona keväällä 2014 tehty työtyytyväisyystutkimus. Työtyytyväisyyttä tutkittiin yrityksen vuokratyöntekijöiden keskuudessa ensimmäistä kertaa koko henkilöstön laajuudessa. Tutkimuksella haluttiin selvittää työntekijöiden työhyvinvoinnin tilaa ja siihen keskeisimmin vaikuttavia tekijöitä. Tarkoituksena oli käyttää tuloksia toimeksiantajayrityksen työhyvinvoinnin, henkilöstöprosessien sekä asiakasyhteistyön kehittämistyön pohjana. Kyselyn tuli myös toimia vastaavien selvitysten pohjana tulevaisuudessa.

Opinnäytetyö sisältää tyytyväisyystutkimuksen prosessin toimeksiannon vastaanottamisesta tulosten raportointiin. Ensimmäinen työvaihe oli tutkimuksen tavoitteiden ja Yritys X:n tarpeiden selvittäminen. Työhyvinvoinnin, vuokratyön ja kyselytutkimusten tietoperustaan tutustuttiin kirjallisuuden avulla. Teoriaperustan ja tavoitteiden perusteella laadittiin kysymykset ja strukturoitu kyselylomake. Kyselylomakkeen laatiminen ja lähettäminen sekä vastausten kerääminen ja kokoaminen tapahtuivat sähköisen työkalun avulla.

Kyselyn vastausprosentiksi muodostui 43 %. Tulosten perusteella vuokratyöntekijöiden tyytyväisyys työhönsä sekä Yritys X:ään työnantajana oli vastaushetkellä yleisesti varsin kohtuullisella tasolla. Hieman alle 80 % työntekijöistä katsoi, että Yritys X täytti odotukset työnantajana osin tai täysin ja lähes yhtä suuri osa vastanneista voisi suositella yritystä työnantajana.

Parannettavaa oli esimerkiksi viestinnässä ja toimintaohjeiden selkeydessä. Tiedotus työsuhteen perusteista, tilanteesta ja jatkosta, yhteyshenkilön tavoitettavuus ja palautteenanto sekä toimijoiden välinen yhteistyö ja työnjako olivat selkeitä kehityskohteita. Laajan yksityisen työterveyshuollon puuttuminen koettiin ongelmalliseksi vuokratyöntekijöiden keskuudessa. Käyttäjäyritysten omista työntekijöistä poikkeavat etuudet ja palkitseminen olivat selvästi työtyytyväisyyttä ja motivaatiota haittaavia tekijöitä.

Tyytyväisyyttä työntekijöiden keskuudessa oli eniten suhteessa rekrytointiprosessiin sekä Yritys X:stä ja sen toimintatavoista saatuihin perustietoihin siinä yhteydessä. Työntekijät kokivat, että heitä kohdeltiin arvostavasti ja kunnioittavasti. Palkanmaksu sujui hyvin ja henkilöstö suhtautui pääosin luottavaisesti yrityksen tulevaisuuteen.

Tutkimuksen perusteella vuokratyöntekijöiden kokonaisvaltaisesta työhyvinvoinnista huolehtiminen onnistuu vain hyvässä yhteistyössä työntekijöiden ja käyttäjäyritysten kanssa. Avoin ja riittävä tiedonkulku, hyvä tavoitettavuus ja henkilökohtainen vuorovaikutus sekä toimintatapojen ja roolien selkiyttäminen tulevat tämän kyselyn tulosten perusteella olemaan avaintekijöitä luottamuksen ja tyytyväisyyden lisäämisessä. Alalla ylipäänsä tarvitaan jatkuvaa laajempaa muutosta toimintatapojen ja vastuiden selkiyttämiseksi, jotta työntekijöiden hyvä ja tasapuolinen kohtelu voitaisiin varmistaa.

Asiasanat: työtyytyväisyystutkimus, työhyvinvointi, henkilöstöpalveluyritys, vuokratyö, vuokratyöntekijä

Jokinen, Varpu

### Survey on the work satisfaction of temporary employees

Year	2016	Pages	74
------	------	-------	----

---

The subject of this thesis is a survey of the work satisfaction of temporary employees. The survey was commissioned by a private employment agency (Company X) operating in the Uusimaa region in southern Finland in spring 2014. The work satisfaction survey was the first one conducted amongst all of the temporary employees working for the company. The aim of this thesis was to study the occupational welfare in the company and the factors affecting it. The results were to serve as the basis for the future development of occupational welfare, personnel processes and improved client co-operation in the company.

This thesis describes the whole survey process, starting with the initial commissioning meeting and ending with the reporting of the final results. The first step was to map out the aims and needs of the company. This thesis is based on research literature, especially focusing on the concepts of work welfare, temporary employment and survey studies. The theories and given aims steered the survey questions and the structured questionnaire. A digital tool was used to create the questionnaire as well as to send and collect the answers.

The response rate of the survey was 43 per cent. Based on the results, the temporary employees were fairly satisfied with their work and also with Company X as an employer. Nearly 80 per cent of the employees considered the company fulfilled their expectations as an employer partially or completely. Almost as many said they would recommend the company as an employer.

Improvement areas were found to be, for example, in communication and in giving instructions. A clear demand for improvement could be seen in the way the company tells the employees about the state of their employment (i.e. the grounds, current situation and their employment future). Also, the survey showed that the contact persons within the company needed to develop their communication system. There was also a need to improve co-operation and the division of work. The absence of comprehensive private occupational health care was regarded as a major problem. Work satisfaction and motivation were negatively affected by the difference in benefits and compensations when the temporary employees and the permanent employees were compared.

The temporary employees were most satisfied with the recruitment process. They were also pleased with the information they received on Company X and its procedures. The employees felt themselves treated with respect. Salaries were paid orderly and in time. In general, the employees relied on the future of the company.

Based on the survey, good co-operation with employees and user companies are a prerequisite for the work welfare of temporary employees. According to this survey, the key factors for increasing trust and work satisfaction are threefold. The first factor is open and sufficient communication, the second being good reachability and personal interaction, and the third factor being the clarification of processes and roles. In general, the field of temporary staffing needs the continuous development of processes and responsibilities in order to ensure sufficient and fair treatment of temporary employees.

Keywords: work satisfaction survey, occupational welfare, private employment agency, temporary employment, temporary employee

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Tutkimuksen tarkoitus ja menetelmät .....	7
	2.1 Tieteellisen tutkimuksen lähtökohdat .....	7
	2.2 Tutkimuksen lähtökohta ja tutkimusmenetelmä .....	10
3	Työhyvinvointi .....	13
	3.1 Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin osa-alueet ja edellytykset.....	14
	3.2 Työssä jaksamisen ongelmat ja työpahoinvointi.....	16
	3.3 Työhyvinvoinnin johtaminen .....	17
	3.4 Työhyvinvoinnin edistäminen ja mittaaminen .....	21
4	Vuokratyö.....	24
	4.1 Vuokratyö Suomessa .....	27
	4.2 Vuokratyö käyttäjäyrityksen näkökulmasta .....	28
	4.3 Työntekijän näkökulma vuokratyöhön.....	29
	4.4 Epätyypilliset työsuhteet yhteiskunnallisesti .....	31
5	Vuokratyön erityispiirteet ja työhyvinvointi .....	32
6	Työtyytyväisyystutkimus vuokratyöntekijöille .....	33
	6.1 Tulokset.....	34
	6.2 Arviointi ja toimenpide-ehdotukset.....	53
7	Johtopäätökset .....	57
	Lähteet .....	58
	Kuviot .....	60
	Taulukot .....	61
	Liitteet.....	62

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on työtyytyväisyystutkimus, joka tehtiin valtakunnallisesti toimivan henkilöstöpalvelualan konsernin Keski-Uudellamaalla sijaitsevan yhtiön (myöhemmin Yritys X) toimeksiantona. Työtyytyväisyyttä oli selvitetty aiemmin koko konsernin tasolla toimihenkilöiden sekä hoivapalvelualan vuokratyöntekijöiden osalta. Tämä tutkimus tehtiin toimeksiantajayrityksen tarpeesta selvittää työntekijöiden tyytyväisyyttä ensimmäistä kertaa sillä laajuudella, että tuloksia voitiin käyttää työhyvinvoinnin, henkilöstöprosessien ja asiakasyhteistyön kehittämistyön pohjana. Kyselyn tuli toimia vastaavien selvitysten pohjana tulevaisuudessa.

Tutkimusaiheena oli työntekijöiden hyvinvoinnin tilan selvittäminen. Lisäksi pyrittiin kartoittamaan keskeisimpiä tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä sekä sitä, löytyikö tekijöiden joukosta jotakin nimenomaisesti vuokratyön luonteeseen liittyvää. Haluttiin siis tietää, mitkä asiat motivoivat työntekijöitä, mikä sai heidät viihtymään, suoriutumaan ja jaksamaan työssään ja mihin asioihin he olivat tyytyväisiä nykytilanteessa. Erityisen tärkeäksi koettiin selvittää, mitkä asiat haittasivat työntekijöiden viihtymistä, suoriutumista ja työssä jaksamista, ja mitkä asiat he kokivat ongelmallisiksi tai kuormittaviksi työssään. Kyselyssä työtyytyväisyyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä selvitettiin niin työpaikan (käyttäjäyritys) kuin työnantajankin (Yritys X) kannalta.

Yritys X:n asiakasyritykset, eli vuokratyövoiman käyttäjäyritykset, eivät olleet nyt tehtyyn kyselyyn osallisina. Kyselyn tuloksia haluttiin kuitenkin hyödyntää yhteistyön sekä erityisesti työhyvinvointiin keskeisesti liittyvien yhteisten toimintatapojen ja pelisääntöjen kehittämisessä. Vuokratyöntekijöiden kokonaisvaltaista työhyvinvointia on mahdollista edistää ja johdattaa vain tiiviissä yhteistyössä kaikkien työntekijä- ja työnantajaosapuolten välillä (vuokratyöntekijä, käyttäjäyrityksen työyhteisö, esimiehet ja johto sekä vuokrausyritys yhteyshenkilö-, yritys- ja konsernitasolla).

Opinnäytetyöprosessi lähti Yritys X:n tarpeiden ja toiveiden selvittämisestä sekä tutkimusaiheen kartoittamisesta aihepiirin kirjallisuuteen tutustumalla. Näiden perusteella koottiin tutkittavat aihealueet kattava ja mahdollisimman selkeä sähköinen kyselylomake, joka käännettiin ruotsiksi ja lähetettiin kaikille tutkimushetkellä työsuhteessa oleville vuokratyöntekijöille sähköpostiin. Vastausten kerääminen ja kokoaminen tehtiin kyselyohjelman (Survey Monkey) sekä Excel-tilin avulla. Kyselyn tulokset analysoitiin ja raportoitiin kehitysehdotuksineen Yritys X:lle sekä tässä kirjallisessa työssä. Toimeksiantaja sai käyttöönsä koko tutkimusaineiston taulukkomuodossa, avoimien kysymyksien vastaukset sekä tiivistelmän taulukko- ja tekstimuodossa. Tiivistelmä tehtiin pyynnöstä sellaiseksi, että se toimisi pienillä muutoksilla henkilöstötiedotteena.

Opinnäytetyön kirjallinen osuus koostuu teoria-, tutkimus- ja pohdintaosuuksista. Ensin luvussa kaksi esitellään tutkimuksen tarkoitus, tutkimuskysymykset sekä tutkimusmenetelmä. Kolmannessa luvussa käsitellään kirjallisuuden valossa työhyvinvoinnin käsitettä sekä sitä, mistä elementeistä työtyytyväisyys rakentuu. Neljännessä luvussa käydään läpi vuokratyötä ja sen historiaa, nykytilaa sekä tulevaisuudennäkymiä Suomessa. Viidennessä luvussa vuokratyön erityispiirteitä tarkastellaan vielä lähemmin työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin näkökulmasta. Kuudes luku esittelee käsillä olevan työtyytyväisyystutkimuksen tulokset. Tulosten arvioinnin perusteella luvussa hahmotellaan mahdollisia työtyytyväisyyttä edistäviä kehitysehdotuksia prosesseihin ja toimintatapoihin. Seitsemännessä ja viimeisessä luvussa on johtopäätösten ja pohdinnan osuus.

## 2 Tutkimuksen tarkoitus ja menetelmät

Työtyytyväisyystutkimus tehtiin keväällä 2014 Yritys X:n toimeksiantona. Työtyytyväisyyttä oli selvitetty aiemmin koko konsernin tasolla toimihenkilöiden sekä hoivapalvelualan vuokratyöntekijöiden osalta. Tällä tutkimuksella haluttiin kartoittaa työhyvinvoinnin tilaa laajemmin kaikkien Uudenmaan yksikön vuokratyöntekijöiden keskuudessa. Kyselyn tuli antaa tarvittavaa tietoa kehittämistyön pohjaksi ja toimia vastaavien selvitysten pohjana tulevaisuudessa.

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden hyvinvointia ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Yhtäältä haluttiin selvittää, mitkä asiat motivoivat työntekijöitä, mikä saa heidät viihtymään, suoriutumaan ja jaksamaan paremmin työssään ja mihin asioihin he olivat tyytyväisiä nykytilanteessa. Toisaalta oli tärkeää selvittää, mitkä asiat haittaavat työntekijöiden viihtymistä, suoriutumista ja työssä jaksamista, ja mitkä asiat he kokivat ongelmallisiksi tai kuormittaviksi nykyisessä työssään. Kyselyssä työtyytyväisyyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä selvitettiin niin työpaikan (käyttäjäyritys) kuin työnantajankin (vuokrausyritys) kannalta. Koska vuokratyö työsuhteen muotona on vielä epätyypillinen ja siihen liittyy kaikkien osapuolien kannalta erilaisia haasteita, kyselyssä haluttiin selvittää työntekijöiden asennetta ja suhdetta vuokratyöhön yleisesti sekä kokemuksia sen hyvistä ja huonoista puolista.

Tässä luvussa käsitellään ensin yleisellä tasolla tieteelliselle tutkimukselle asetettuja vaatimuksia sekä määrällisen ja laadullisen tutkimuksen tärkeimpiä ominaisuuksia. Tämän jälkeen esitellään työtyytyväisyystutkimuksen lähtökohdat sekä valittu tutkimusmenetelmä.

### 2.1 Tieteellisen tutkimuksen lähtökohdat

Tieteellisellä tutkimuksella on yleinen vertailuperustansa, joka muodostuu tutkimukselle asetetuista vaatimuksista (Vilkkä 2005, 21). Näitä vaatimuksia ovat tutkimuskohteen täsmällinen määrittäminen ja se, että tutkimuksen on tuotettava jotakin, mitä ei ole ennen sanottu. Tut-

kimuksesta on oltava hyötyä muille ja sen on annettava riittävät perusteet julkiselle keskustelulle. (Eco 1989, 43-46, sit. Vilka 2005, 21.) Näiden lisäksi tutkimuksen vaatimukseen liittyy teoreettisen viitekehyksen hyödyntäminen päämääränä tai keinona, jolloin se toimii ajatuspohjana ja mahdollisuutena tutkimuksessa (Vilka 2005, 21).

Tieteellisen toiminnan yleiset säännöt, ns. imperatiivit, käsittävät neljä kohtaa. Vaatimus universaalisuudesta tarkoittaa, että väitteen tieteellistä totuusarvoa on punnittava yleispätevin kriteerein ja riippumatta esittäjän henkilökohtaisista ominaisuuksista. Yhteisöllisyyden vaatimus tarkoittaa, että tieteellisen tiedon tulee olla kansainvälisen tiedeyhteisön yhteistä omaisuutta. Tieteen ja tutkimuksen puolueettomuus tarkoittaa, että tietoa on etsittävä ja esitettävä tutkijan omaa henkilökohtaista uraa tai arvovaltaa huomioimatta. Viimeisenä vaatimuksista järjestelmällisen epäilyn periaate velvoittaa alistamaan tieteelliset tulokset tiedeyhteisön julkiseen, kriittiseen tarkasteluun. Näiden lisäksi tutkimuksella on eettisiä vaatimuksia, eli tutkimuksessa on noudatettava hyvää tieteellistä käytäntöä. Näitä toimintatapoja ovat mm. rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus, muiden työn kunnioittaminen, julkisuus ja avoimuus sekä kriteerien mukaisten ja eettisesti kestävien menetelmien ja hyvien hallintotapojen käyttö. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 21-24.)

Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonintressinä on saavuttaa numeraalista tietoa. Sen juuret ovat luonnontieteissä, mutta sitä käytetään paljon myös sosiaali- ja yhteiskuntatieteiden alalla tutkimuksissa, joissa halutaan yleisesti kuvailla jotakin asiaa tai missä määrin jokin asia on muuttunut tai missä määrin jokin asia vaikuttaa johonkin toiseen asiaan. Tavoitteena on selittää ihmisen toimintaa numeraalisesti, kausaalisesti tai teknisesti. Määrällinen tutkimusmenetelmä on siten mahdollinen, jos tutkimusaineisto on muutettavissa mitattavaan ja testattavaan muotoon. (Vilka 2005, 49-50.)

Tutkimuksen kausaalisuus tarkoittaakin juuri sitä, että tutkimusaineistosta on löydettävissä syy (taustamuuttuja), joka selittää seurauksen (vastaajan mielipide). Tämän lisäksi tutkimuksessa on pyrittävä löytämään yleinen lainalaisuus siitä, miksi asiat ovat kuten ovat. Täten esimerkiksi jakaumien, keskiarvojen ja keskihajonnan avulla etsitään säännönmukaisuuksia siitä, miten eri asiat (muuttujat) liittyvät toisiinsa ja miten tutkimusyksiköt eroavat eri muuttujien suhteen. Määrällinen tutkimus ei ole kiinnostunut poikkeavuuksista aineistossa vaan ne karsiutuvat tutkimuksessa pois. (Vilka 2005, 50.)

Luonnonilmiöitä ja henkilöitä koskevien asioiden määrällinen tutkimus on mahdollista siten, että tutkittava asia operationalisoidaan ja strukturoidaan. Operationalisointi tarkoittaa teoreettisten ja käsitteellisten asioiden muuttamista sellaiseen muotoon, että kaikkien tutkittavien on mahdollista ymmärtää ne samalla tavalla arkiymmärryksensä avulla. Strukturointi puolestaan tarkoittaa sitä, että tutkittava asia ja sen ominaisuudet suunnitellaan ja vakioi-



daan ennen aineiston keräämistä. Asiat vakioidaan lomakkeeseen kysymyksiksi ja vaihtoehdoiksi ennalta siten, että kaikki tutkittavat ymmärtävät kysymyksen samalla tavalla. Jokaiselle tutkittavalle asialle eli muuttujalle annetaan arvo, joka ilmaistaan symboleina - usein kirjaimina tai numeroina. Näin tutkittavia muuttujia pystytään mittaamaan eli tekemään eroja havaintoyksiköiden välille. (Vilka 2007, 14-16, 37.)

Tutkimusaineisto järjestetään eli taulukoidaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Taulukointi edellyttää, että muuttujille annetaan jokin arvo. Taulukko eli havaintomatriisi on muuttujien arvoja sisältävä havaintoaineisto, jossa tutkimusaineistosta saatua tietoa on helppoa käsitellä. (Vilka 2005, 89-95.) Tavoitteena on perustella muuttujia koskevia väitteitä havaintoaineiston numeroiden ja tilastollisten yhteyksien avulla. Päätelmiä tehdään tilastolliseen analysointiin perustuen. Tuloksia mm. kuvaillaan prosenttitaulukoiden avulla ja tulosten tilastollista merkitsevyyttä testataan. (Hirsjärvi ym. 2009, 140.) Päätelmät suhteutetaan siten laajempaan aihetta koskevaan keskusteluun ja raportoidaan (Vilka 2005, 95).

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa lähdetään ajatuksesta, etteivät tilastolliset riippuvuudet selitä kaikkien yksilöiden toimintaa. Samankaltaisuuksien ohella poikkeavuudet ovat tutkimusaineistossa kiinnostavia. (Vilka 2005, 50.) Laadullisen tutkimuksen tiedonintressinä on saavuttaa tietoa, joka auttaa ilmiön tai asian ymmärtämisessä (Vilka 2005, 49). Tutkimuksen lähtökohtana on todellisen, moninaisen elämän kuvaaminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, eli erilaiset vaikutussuhteet huomioiden (Hirsjärvi ym. 2009, 161). Tutkimus tarkastelee merkitysten maailmaa, joka on ihmisten välinen ja sosiaalinen. Tavoitteena ovat ihmisen omat kuvaukset koetusta todellisuudesta ja siihen liittyvistä tärkeistä asioista. (Vilka 2005, 97.) Laadullisessa tutkimuksessa pyrkimyksenä on pikemmin löytää tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä (Hirsjärvi ym. 2009, 161). Tavoitteena ei ole niinkään löytää totuutta kuin näyttää tutkimisen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla esimerkiksi ihmisen toiminnasta tai hänen tuotoksistaan jotakin, joka on välittömän havainnon tavoittamattomissa. (Vilka 2005, 98.)

Kvalitatiivinen tutkimus on siis luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään induktiivista analyysiä. Tutkijan pyrkimyksenä on paljastaa uusia ja odottamattomia seikkoja aineiston monitahoisen ja yksityiskohtaisen tarkastelun avulla. Aineiston hankinnassa metodeina suositaan sellaisia, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. Tällaisia laadullisia metodeja ovat mm. teemahaastattelu, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelut ja diskursiiviset analyysit. Tutkimusaineisto kootaan todellisissa tilanteissa. Tutkimus suosii ihmistä tiedon keruun instrumenttina. Tutkija luottaa havaintoihinsa ja keskusteluihinsa tutkittavien kanssa. Apuna voidaan käyttää myös lomakkeita ja testejä. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, eikä satunnaisotantamenetelmällä. Sisällöllinen laajuus korjaa kappalemääräistä, joten otanta ei ole usein suuri. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

Vaikka edellä esitellyistä kuvauksista löytyy eroja määrällisen ja laadullisen tutkimussuunnan väliltä, ei kyse ole toistensa vastakohtista vaan tosiaan täydentävistä tutkimuksista. Lähestymistapoja on vaikea edes tarkkarajaisesti erottaa toisistaan. Lähestymistavat voivat täydentää toisiaan eri tavoin. Kvalitatiivista tutkimusta voidaan käyttää kvantitatiivisen tutkimuksen esikokeena tutkittaessa, että aiotut mitattavat seikat ovat tarkoituksenmukaisia tutkimuksen ongelmien kannalta ja mielekkäitä tutkimushenkilöille. Kvantitatiivinen vaihe voi edeltää kvalitatiivista. Esimerkiksi laaja survey-tutkimus voi muodostaa perusteet sille, miten muodostaa mielekkäitä vertailtavia ryhmiä kvalitatiivisia haastatteluja varten. Menetelmiä voidaan käyttää rinnakkain, kuten vaikka laajentamalla intensiivisen kvalitatiivisen tutkimuksen avulla saatuja tuloksia koskemaan koko aineistojoukkoa yksinkertaisia laskennallisia tekniikoita käyttäen. (Hirsjärvi ym. 2009, 136-137.)

Kun sanotaan, että kvantitatiivinen tutkimus käsittelee numeroita ja kvalitatiivinen tutkimus asioiden merkityksiä, on muistettava, että numerot ja merkitykset ovat vastavuoroisesti toisistaan riippuvaisia. Numerot perustuvat merkityksiä sisältävään käsitteellistämiseen ja toisaalta merkitystä sisältäviä käsitteellisiä ilmiöitä voidaan ilmaista numeroin. Mittaaminen sisältää aina sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen puolen. (Hirsjärvi ym. 2009, 137.)

## 2.2 Tutkimuksen lähtökohta ja tutkimusmenetelmä

Työtyytyväisyystutkimus lähti Yritys X:n tarpeesta selvittää työntekijöiden tyytyväisyyttä ensimmäistä kertaa sillä laajuudella, että tulokset toimisivat työhyvinvoinnin, henkilöstöprosessien sekä asiakasyhteistyön kehittämisen pohjana. Tarkoituksena oli laatia kysely, joka hie-man muokattuna joko samassa laajuudessa tai suppeampana toimisi työtyytyväisyyden tilan mittaamisessa ja tehtyjen toimenpiteiden vaikuttavuuden seurannassa jatkossa. Kyselyn tuloksia haluttiin hyödyntää myös asiakasyhteistyön sekä erityisesti työhyvinvointiin keskeisesti liittyvien yhteisten toimintatapojen ja pelisääntöjen kehittämisessä käyttäjäyritysten kanssa.

Kyselyn ensisijaisena tarkoituksena oli selvittää Yritys X:n vuokratyöntekijöiden työntekijöiden hyvinvoinnin tilaa. Lisäksi pyrittiin kartoittamaan tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä sekä sitä, löytyikö tekijöiden joukosta jotakin nimenomaisesti vuokratyön luonteeseen liittyvää. Haluttiin tietää, mitkä asiat motivoivat työntekijöitä, mikä saa heidät viihtymään, suoriutumaan ja jaksamaan työssään ja mihin asioihin he olivat tyytyväisiä nykytilanteessa. Eri-tyisen tärkeäksi koettiin selvittää, mitkä asiat haittasivat työntekijöiden viihtymistä, suoriutumista ja työssä jaksamista, ja mitkä asiat he kokivat ongelmallisiksi tai kuormittaviksi työs-

sään. Kyselyssä työtyytyväisyyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä selvitettiin niin työpaikan (käyttäjäyritys) kuin työnantajankin (Yritys X) kannalta.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymys on: Mikä on Yritys X:n vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnin tila? Ensimmäinen tarkentava lisäkysymys on: Mitkä ovat keskeisimmät tyytyväisyyteen ja hyvinvointiin positiivisesti tai negatiivisesti vaikuttavat tekijät? Toinen tarkentava lisäkysymys on: Onko tekijöiden joukossa jotakin nimenomaisesti vuokratyön luonteeseen liittyvää? Näihin pyrittiin saamaan vastaus tutkimusaineiston avulla, ja tulosten perusteella arvioitiin mahdolliset kehitystarpeet ja toimenpiteet.

Opinnäytetyöprosessi lähti Yritys X:n tarpeiden ja toiveiden selvittämisestä sekä tutkimusaiheen kartoittamisesta työhyvinvoinnin, vuokratyön ja kyselytutkimusten aihepiirien kirjallisuuden tutustumalla. Näiden perusteella koottiin tutkittavat aihealueet kattava ja mahdollisimman selkeä sähköinen kyselylomake (Liite 3), joka käännettiin ruotsiksi (Liite 4) ja lähetettiin saatekirjeineen (Liite 1 ja Liite 2) kaikille tutkimushetkellä työsuhteessa olevien vuokratyöntekijöiden sähköpostiin. Vastausten kerääminen ja kokoaminen tehtiin kyselytyökalun (Survey Monkey) sekä Excel-taulukko-ohjelman avulla. Kyselyn tulokset analysoitiin ja raportoitiin kehitysehdotuksineen Yritys X:lle sekä tässä kirjallisessa työssä.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin määrällistä tutkimusta. Tähän päädyttiin, sillä vastaukset haluttiin lähtökohtaisesti kaikilta työntekijöiltä ja otantajoukko olisi ollut liian suuri käsitellä laadullisin tutkimusmenetelmin. Kyse ei toki ole puhtaasti kvantitatiivisesta tutkimuksesta, sillä avoimin kysymyksin haluttiin jättää tilaa vastaajien omille ajatuksille ja arvioille. Määrällisen tutkimusmenetelmän ansiosta valtaosa muuttujista saatiin helposti käsiteltävään ja vertailtavaan taulukkomuotoon.

Tutkimuksen mittarina toimi kyselylomake. Koska vastaavaa kyselyä ollut aiemmin tehty, oli kyselylomake mahdollista rakentaa alusta lähtien melko vapain käsin. Yrityksen yhteyshenkilön kanssa käytiin läpi kyselyn tavoitteet ja ne toimivat kirjallisuuden ohella työn lähtökohtana. Toimeksiantajayritys ei antanut varsinaisia raameja tai vaatimuksia työlle, mutta kyselyä muokattiin heidän palautteensa perusteella ja he hyväksyivät valmiin kyselylomakkeen sekä saatekirjeen ennen niiden lähettämistä. Kyselystä tuli tehdä sellainen, että sitä voitiin samassa laajuudessa tai suppeampana käyttää vastaisuudessa tehtävien selvitysten pohjana.

Tutkimuksessa käytettiin laajaa 50-kohtaista strukturoitua kyselylomaketta, joka sisälsi viisi avointa kysymystä. Näistä viimeinen oli avoin palautekohta, johon saattoi jättää vapaata palautetta tai tarkentaa aiempia vastauksia tarvittaessa. Väittämiin vastattiin valitsemalla sopivin vastausvaihtoehto viisiportaisen Likert-asteikon mukaisesti:

- 1 = täysin eri mieltä
- 2 = osin eri mieltä
- 3 = ei samaa eikä eri mieltä
- 4 = osin samaa mieltä
- 5 = täysin samaa mieltä

Strukturoitua lomaketta käytettiin, koska vastaamisesta haluttiin mahdollisimman nopeaa ja suuri määrä vastauksia puolestaan helposti käsiteltävään muotoon. Työtyytyväisyys ja työhyvinvointi on tutkimusalueena monisyinen ja siksi vastaajien ajatuksille ja kokemuksille haluttiin jättää tilaa avoimien kysymysten muodossa. Näin oli mahdollista saada tutkittavaan aihealueeseen sellaisia näkökulmia ja teemoja, joita tutkimuksen tekijä ei ole osannut huomioida valmiita kysymyksiä ja vastauksia laatiessaan.

Lomakkeen kohdassa K1-K4 kysyttiin vastaajan ja työsuhteen perustietoja. Kohtien K5-K8 avulla selvitettiin vastaajan mielikuvaa ja kokemusta vuokratyöstä ja henkilöstöpalvelualasta. Kohtien K9-K27 väittämät käsittelivät tyytyväisyyttä työkohteessa eli käyttäjäyrityksessä, kun taas kohtien K28-K49 väittämät tyytyväisyyttä Yritys X:ään työnantajana. Yhteenkään kysymyskohtaan ei asetettu toimeksiantajan toiveesta vastauspakkoa.

Sähköinen kyselylomake laadittiin Survey Monkey -ohjelmalla. Saatekirje sekä linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin kaikkien yrityksessä helmikuussa 2014 kirjoilla olleiden vuokratyöntekijöiden sähköpostiosoitteeseen. Kyselyyn vastattiin nimettömänä eikä työntekijöiden työkohdetta tai edes toimialaa kysytty. Vastaajat saattoivat kuitenkin jättää yhteystietona toisen sähköisen lomakkeen kautta arvontaan osallistumista varten. Kysely tehtiin ja siihen oli mahdollista vastata suomen tai ruotsin kielellä. Valtaosa työntekijöistä oli suomen- tai ruotsinkielisiä ja muidenkin kohdalla voitiin katsoa, että toinen näistä oli riittävällä tasolla kyselyyn vastaamiseksi.

Työtyytyväisyystutkimus tehtiin keväällä 2014 Yritys X:n vuokratyöntekijöille. Linkki sähköiseen työtyytyväisyyskyselyyn lähetettiin yrityksen HR-järjestelmän kautta kaikkien yrityksessä huhti-toukokuussa kirjoilla olleiden työntekijöiden sähköpostiosoitteisiin, toimihenkilöt poisuljettuna. Vuokratyöntekijöitä tutkimushetkellä oli 123 ja vastauksia saatiin 53. Vastausprosentiksi tuli 43 %.

### 3 Työhyvinvointi

Tässä luvussa esitellään aluksi lähtökohtia ja määritelmiä työhyvinvoinnin käsitteelle ja käydään läpi niitä fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia tekijöitä, jotka työhyvinvointiin yksilön, organisaation ja toiminnan tasolla merkittävimmin vaikuttavat. Tämän perusteella pohditaan, miksi työntekijöiden hyvinvointiin ja tyytyväisyyteen tulisi panostaa ja millä keinoin.

Työhyvinvoinnin käsite on yleistynyt vasta 1990-luvun puolenvälin jälkeen. Työhyvinvointia edeltävä käsite on työkyky, ja näitä käytetään yhä rinnakkain kuvaamaan osittain samaa ilmiötä. Molempien laaja-alaista käsitelmäärittelyä haetaan yhä. Työkyvyn käsite rajattiin pitkään ihmisen terveydellisiin ominaisuuksiin työssä selviytymisen ja jaksamisen näkökulmasta, ja yksinkertaisimmillaan työkyvyllä voidaan tarkoittaa henkilökohtaisen toimintakyvyn ja työn vaatimusten välistä suhdetta. Näkemykset ovat muuttuneet ja monimutkaistuneet ajan myötä. (Suonsivu 2014, 14-15; Tarkkonen 2012, 13.)

Työhyvinvointi on hyvinvoinnin osa-alue. Hyvinvointi kokonaisvaltaisesti ymmärrettynä on tyytyväisyyttä omaan elämään ja tasapainoa arjen vaatimusten ja mahdollisuuksien välillä eri elämäntilanteissa. (Suonsivu 2014, 41.) Työterveyslaitoksen määritelmän mukaan työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä (Kehusmaa 2011, 14). Se voidaan määritellä yksilötasolla ilmeneväksi kokemukseksi, jonka syntymiseen ja ylläpitoon vaikuttavat saman- tai eriaikaisesti monta erilaista työorganisaatiosta, lähityöyhteisöstä, fyysisestä työympäristöstä, työstä ja yksilöstä itsestään kumpuavaa tekijää. Työhyvinvointi ei ole yhtäläinen tai pysyvä tila, vaan siinä on aina yksilö- ja tilannekohtaista vaihtelua. Yksilöpsykologisena kokemuksena työhyvinvoinnin voi katsoa olevan työstä saatava voiman, arvostuksen, hallinnan, mielekkyyden, elämän ilon, terveyden ja turvallisuuden tunne. Toiminnan tasolla työhyvinvointi edellyttää henkilöstön työturvallisuudesta, työkyvystä ja työssä jaksamisesta sekä henkisestä hyvinvoinnista huolehtimista. (Tarkkonen 2012, 13, 22-23.) Ennen kaikkea työhyvinvointi on yksilöiden ja koko työyhteisön jatkuvaa kehittämistä suuntaan, jossa jokaisella on mahdollisuus kokea työn iloa ja onnistumisia (Kehusmaa 2011, 14-15).

Työhyvinvointi on ihmisen kokemus fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista työssä. Se on lopputila, johon vaikuttavat hyvin monet eri tekijät ihmisen omassa elämässä ja työelämässä. Työhyvinvointi ilmenee yksilö- ja työyhteisötasolla työhön paneutumisenä ja yhteistyön sujuvuutena. Koko organisaation tasolla työhyvinvointi näkyy palvelujen laatuna ja toiminnan tuloksellisuutena. Työhyvinvoinnin edistäminen on työelämän laatua oleellisesti parantavaa. Hyvällä henkilöstöjohtamisella, henkilöstön työtyytyväisyydellä sekä organisaation menestyksellä on todettu olevan yhteys toisiinsa. On kuitenkin huomattu, että kyse on hyvin monimutkaisista ja yksilöllisesti koetuista prosesseista. Työhyvinvointi on vahvasti subjek-

tiivinen kokemus, johon vaikuttaa nykyhetken lisäksi aina kertyneet kokemukset. (Suonsivu 2014, 43-44.)

Työtyytyväisyys on yksi vanhimmista ja eniten tutkituista myönteisistä työhyvinvoinnin kuvauksista. Työtyytyväisyys kuvaa työasennetta ja sitä, missä määrin työntekijät pitävät työstään. Yksilön hyvinvointi on kokemusta työtyytyväisyydestä ja ilosta. (Suonsivu 2014, 43.)

Työhyvinvoinnin käsitteen laajuudesta ja kokemuksen yksilöllisyydestä huolimatta ihmisten ja organisaatioiden hyvinvoinnille on olemassa perustavanlaatuisia edellytyksiä. Seuraavassa tarkastellaan työhyvinvoinnin osa-alueita ja kokemukseen vaikuttavia tekijöitä.

### 3.1 Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin osa-alueet ja edellytykset

Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin katsotaan usein koostuvan kolmesta osa-alueesta: fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista. Virolainen (2012) ottaa tarkasteluun lisäksi neljännen osa-alueen, henkisen hyvinvoinnin. Kaikki osa-alueet liittyvät ja vaikuttavat toisiinsa, ja puutteet jollakin alueella heijastuvat helposti toisiin osa-alueisiin. Työhyvinvointia onkin siksi tarkasteltava kokonaisuutena. (Virolainen 2012, 11-12.)

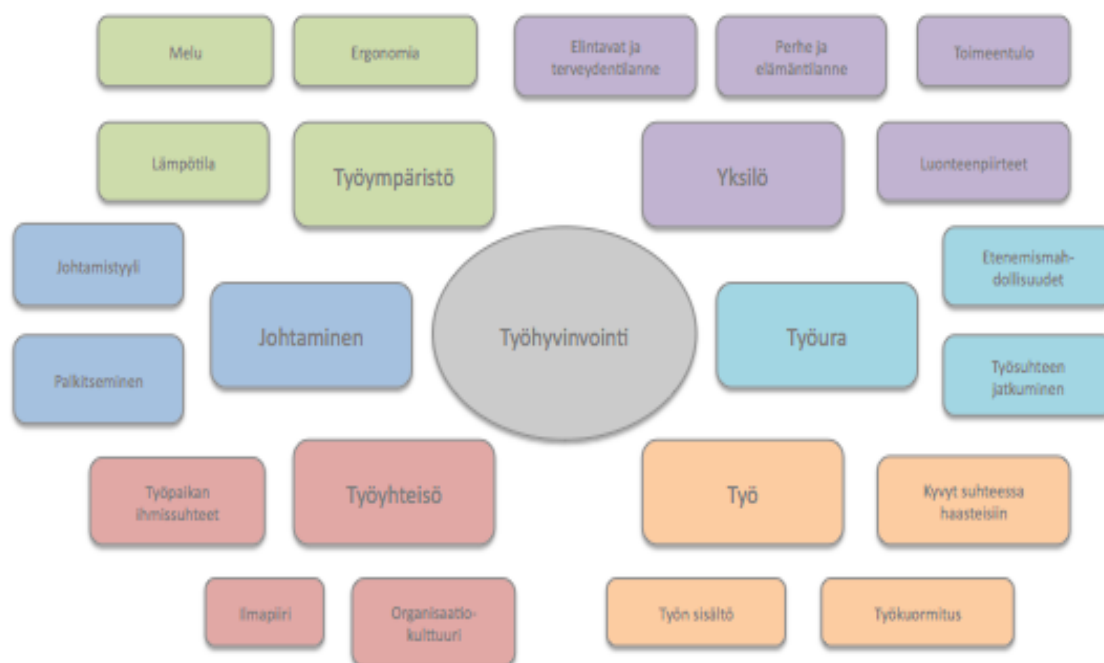
Fyysinen työhyvinvointi on perinteisin ja näkyvin osa työhyvinvoinnin kokonaisuudessa. Se pitää sisällään esimerkiksi työolosuhteet, työn fyysisen kuormituksen ja ergonomian. Fyysisessä työssä kuormitus voi johtua työn raskaudesta, yksipuolisuudesta tai molemmista. Istumatyössä keho kuormittuu yksitoikkaisissa asennoissa sekä liikkumattomuudesta. Fyysisen hyvinvoinnin kannalta merkittäviä ovat myös työympäristön turvallisuus, siisteys, lämpötila, melu, työvälineet sekä vastaavat tekijät. (Virolainen 2012, 17.) Hyvän työyhteisön lähtökohta on, että työpaikka on terveellinen ja turvallinen. Työntekijän terveys ei ole uhattuna ja työsuojeluasioita hoidetaan asiantuntevasti. (Kehusmaa 2011, 23.)

Psyykinen työhyvinvointi pitää sisällään muun muassa työn stressaavuuden, työpaineet ja työilmapiirin, sekä kokemuksen työn mielekkyydestä. Tavoitteiden tulee olla selkeät, samoin kuin työntekijän rooli niiden saavuttamisessa. Työntekijällä tulee olla mahdollisuus oman työnsä kehittämiseen ja työstä annetaan palautetta. Työnjaon tulee olla oikeudenmukainen ja työn vaatimusten vastata osaamista. Työnantaja mahdollistaa ammattitaidon ja osaamisen kehittämisen. Yksi suurimmista yksittäisistä psyykkistä kuormitusta aiheuttavista tekijöistä on kiireen tunne. Psyykkisen hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työntekijällä on mahdollisuus kokea ja ilmaista tunteita ja mielipiteitä työpaikalla rakentavalla tavalla. Työyhteisöissä ristiriidat tulisi ratkaista mahdollisimman pian ja pyrkiä positiivisen ilmapiirin ja vuorovaikutuksen lisäämiseen. (Kehusmaa 2011, 24; Virolainen 2012, 18.)

Sosiaalinen työhyvinvointi on mahdollisuutta hyvään kanssakäymiseen ja vuorovaikutukseen työpaikalla. Tämä pitää sisällään esimerkiksi avoimen keskustelun, toimivat välit sekä helpon ja luonnollisen kanssakäymisen työyhteisön jäsenten kesken. Työkavereiden tunteminen josain määrin henkilökohtaisella tasolla tekee usein kanssakäymisestä epämuodollisempaa ja yhteistyöstä helpompaa sekä lisää yhteisöllisyyden tunnetta työpaikalla. Lyhyt fyysinen etäisyys lisää henkilöiden välistä spontaania vuorovaikutusta ja helpottaa kommunikointia. (Virolainen 2012, 24.)

Henkisyteen työpaikalla liittyy puolestaan se, miten työpaikalla kohdellaan ja kohdataan ihmisiä - työntekijöitä ja asiakkaita. Kyse on siis välittämisestä, arvostuksesta, myönteisestä asenteesta, arvojen yhteensopivuudesta ja yhteisöllisyydestä. Yksilön tasolla henkisyteen liittyy tunne oman työn merkitykselliseksi kokemisesta sekä mahdollisuudesta kehittymiseen ja itsensä toteuttamiseen. (Virolainen 2012, 26-27.) Henkinen hyvinvointi voidaan nähdä omana osa-alueenaan tai sen voi katsoa kuuluvan osin psyykkisen ja osin sosiaalisen hyvinvoinnin alle.

Työhyvinvointi on yksilöllinen kokemus, joka muodostuu eri tekijöiden - yksilön, työyhteisön ja työympäristön muodostaman systeemin - summana (Virolainen 2012, 12). Kuvioon 1 on koottu esimerkkejä yksilön kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden moninaisuudesta.



Kuvio 1: Kokonaisvaltainen työhyvinvointi (Virolainen 2012, 13)

Työhyvinvoinnin kokemiseen vaikuttavat työpaikan, työn ja työyhteisön lisäksi esimerkiksi yksilön oma elämänsä, elintavat ja terveydentila, elämäntilanne, perhetilanne sekä työn ja vapaa-ajan tasapaino. Työ, jonka perusasiat on kunnossa, tukee yksilön työkykyä ja sen säilymistä. Erilaiset ongelmat työssä vastaavasti murentavat työkykyä. (Vesterinen 2006, 31; Virolainen 2012, 12.)

Työssä ja työympäristössä työhyvinvointiin vaikuttavat työn vaatimukset, työympäristön toimivuus, työmenetelmät ja -välineet, työn henkinen ja fyysinen kuormittavuus, vaikutusmahdollisuudet, työn sisältö ja mielekkyys, työpaikan varmuus, palkitseminen ja uralla eteneminen. Työyhteisössä työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat johtajuus ja esimiestyö, joustava rakenne, organisointi, työnjako, tavoitteellisuus ja jatkuva kehittyminen, ilmapiiri, ryhmän toimivuus, tasapuolinen ja arvostava kohtelu, avoin vuorovaikutus, sosiaalinen tuki ja kannustavuus. Yksilön oma vastuu työhyvinvoinnistaan on merkittävä. Näitä yksilöstä lähtöisin olevia tekijöitä ovat toimintakyky, voimavarat suhteessa vaatimustasoon, sosiaaliset taidot, elämäntilanne, elämänhallinta, kasvumotivaatio, vastuu, osaamisen kokonaisuus, terveys ja fyysinen kunto. Työn ulkopuoliset tekijät, kuten yhteiskunnan rakenteet, perhe ja lähiympäristö, vaikuttavat nekin yksilön työkykyyn. (Kehusmaa 2011, 15-16; Vesterinen 2006, 31.)

### 3.2 Työssä jaksamisen ongelmat ja työpahoinvointi

Työpahoinvointi on työhyvinvoinnin vastakohta tai puutteellista työhyvinvointia. Se ilmenee usein työntekijän henkisenä pahoinvointina, kuten väsymyksenä, uupumuksena, stressinä tai masennuksena. Pahoinvoinnilla on vaikutusta fyysiseen tai sosiaaliseen terveyteen. Työyhteisön tasolla se voi tarkoittaa koko yhteisön väsymistä, työtehon ja tehokkuuden heikkenemistä sekä siirtymistä asiatalolta tunnetasolle. Seurauksena on usein yleistä tyytymättömyyttä, lisääntyviä sairauspoissaoloja, heikkenevää työilmapiiriä ja voimistuvaa negatiivista kierrettä. (Suonsivu 2014, 13-14.)

Työntekijöiden motivaatio syntyy periaatteessa yksinkertaisista asioista, jotka palautuvat oikeudenmukaisuuteen ja toisen ihmisen kunnioittamiseen. Nämä voivat kuitenkin jäädä toteutumatta useasta eri syystä, kuten kiire ja aikapaineet, yrityksen kireä kilpailutilanne, sijoittajien kärsimättömyys, liian niukat resurssit tai henkilöstöpula. Edellä mainitut tekijät syövät työntekijöiden jaksamisesta ja samalla yrityksen menestyksen edellytyksiä. Työntekijöiden motivaatiota ja sitoutumispohjaa murentavat jatkuvat organisaatiomuutokset ja epävarmuus oman työn ja työpaikan tulevaisuudesta. Motivaatio ja sitoutuminen ovat tärkeä osa työhyvinvointia. (Saari & Pyöriä 2012, 41-42.)

Yleisimpiä työpahoinvoinnin tekijöitä ovat työssä koettu kiire sekä stressi. Pitkään jatkueen tai liiallisena esiintyessään ne voivat aiheuttaa työn ilon katoamista ja työuupumusta. Merkittäviä työhyvinvoinnin esteitä ovat epävarmuus työpaikalla sekä työyhteisön sosiaaliset



ongelmat kuten epätasa-arvo, ristiriidat ja työpaikkakiusaaminen. (Virolainen 2012, 30.) On esitetty, että tyytymättömyys työhön aiheutuu eri tekijöistä kuin tyytyväisyys siihen. Työssä menestyminen, tunnustus, työn sisältö, vastuu ja virikkeellisyys ovat niin sanottuja kannustustekijöitä, jotka vaikuttavat työtyytyväisyyteen. Työympäristö, henkilöstöpolitiikka, palkkaus, ihmissuhteet, työnjohto ja hallinto ovat sen sijaan toimeentulotekijöitä. Puutteet toimeentulotekijöissä aiheuttavat tyytymättömyyttä, mutta niiden kautta ei varsinaisesti voida lisätä tyytyväisyyttä. Toimeentulotekijöiden tulee olla kunnossa, mutta tyytyväisyyden kokemuksia saadaan vasta, kun työssä on kannustustekijöitä. (Järvensivu & Piirainen 2012, 81-82.)

Usein työhyvinvoinnista puhuttaessa tarkastellaankin todellisuudessa työpahoinvoinnin eri ilmentymiä. Kun mitataan vaikkapa sairauspoissaolojen määrää ja laatua tai kehitetään toimintamalleja pienentämään kiusaamishäiriön kaltaisia ongelmia, tullaan oikeastaan keskittyneeksi työpahoinvoinnin vähentämiseen. Tämä on tietysti tärkeää toimintaa, mutta siitä jää puuttumaan työhyvinvoinnin edistämisen ja kehittämisen näkökulma. Työhyvinvointi ei ole pelkästään työpahoinvointitekijöihin puuttumista. (Suonsivu 2014, 13; Virolainen 2012, 30.) Seuraavassa alaluvussa käsitellään työhyvinvoinnin johtamista ja työhyvinvointitoimintaa.

### 3.3 Työhyvinvoinnin johtaminen

Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistäminen kuuluu niin yksilölle, organisaatiolle kuin yhteiskunnallekin. Yksilö vastaa esimerkiksi omista elintavoistaan sekä työpaikan säännöistä ja ohjeista noudattamisesta. Suuri merkitys henkilökohtaiseen ja organisaation hyvinvointiin on sillä, millä asenteella kukin työntekijä suhtautuu työntekoon ja työpaikkaan. Organisaatioiden vastuulla puolestaan on huolehtia työpaikan turvallisuudesta, noudattaa työntekoa koskevaa lainsäädäntöä sekä rakentaa miellyttävä työskentelyilmapiiri. Yhteiskunta luo puitteita ja mahdollisuuksia työkyvyn ylläpitämiselle säätämällä lakeja ja tukemalla toimintaa, jolla edistetään terveyttä, oppimista ja osaamista sekä työntöön kannattavuutta. (Virolainen 2012, 12, 192-193.)

Työhyvinvoinnilla on yhteys organisaation menestykseen. Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin johtamisella ja edistämällä voidaan luoda kestävää tuloskehitystä. (Kehusmaa 2011, 81.) Hyvällä henkilöstöjohtamisella, henkilöstön työtyytyväisyydellä sekä organisaation menestyksellä on todettu olevan yhteys toisiinsa. Esimerkiksi kansainvälisissä Great Place to Work - tutkimuksissa on havaittu, että viihtyisiksi koetut työpaikat menestyvät taloudellisesti muita organisaatioita paremmin. Suomessakin tutkimuksessa menestyneiden yritysten liikevaihdon kasvu on ollut nopeaa, osakkeiden tuotto hyvä, työntekijöiden vaihtuvuus pieni, sairauspoissaolot vähäisiä ja työnantajamielikuva hyvä. Vaikka viihtyvyys ja taloudellinen menestys eivät ole yleisellä tasolla suoraan verrannollisia toisiinsa, on viihtyvyyteen panostaneissa organisaatioissa monesti panostettu myös taloudelliseen menestymiseen ja organisaation johtamiseen. (Suonsivu 2014, 44; Virolainen 2012, 123-124.) Tutkimuksissa on osoitettu, että ihmisiin inves-

tointi tuottaa samalla tavoin voittoa kuin muutkin investoinnit. Tuottojen ja kustannusten välisen suhteen parantuessa toiminnan kannattavuus lisääntyy. Työhyvinvointia edistävät toimet saavat organisaatioissa aikaan sekä välittömiä että välillisiä talousvaikutuksia. Puolet hyödyistä saadaan siitä, että esimerkiksi sairauspoissaolo-, työtaturma- ja työkyvyttömyyseläkekustannukset laskevat. Toinen puoli hyödyistä tulee paremmasta tuottavuudesta. Kokonaistuottavuuden kasvussa on teknisen kehityksen ja tehokkuuden lisäksi kysymys panosten laadun, työnjohdon, logistiikan ja organisaation parantamisen vaikutuksesta. (Kehusmaa 2011, 76-81.)

Työntekijöiden hyvinvointia ja yrityksen menestymistä edistävällä työyhteisöllä on joitain yhteisiä piirteitä. Työhön ei liity paljon epävarmuutta ja se on sujuvaa, hyvin organisoitua ja johdettua. Työskentely tuottaa yhteisöllisyyden ja oikeudenmukaisuuden kokemuksia sekä mahdollistaa riittävän omien kykyjen käytön ja autonomian. Työyhteisö edistää kokonaisvaltaisesti työntekijöiden työkykyä panostamalla eri tavoin esimerkiksi työolojen turvallisuuteen ja terveellisyteen sekä työntekijöiden osaamiseen ja elintapoihin. (Tuomi 2007, 126-127.)

Työterveyslaitoksen näkemyksen mukaan hyvinvoiva henkilöstö on työpaikan tärkein voimavara. Strateginen hyvinvointi tarkoittaa henkilöstön terveyden ja hyvinvoinnin huomioimista osana liiketoiminnan ja henkilöstöjohtamisen tavoitteita. Se on suunnitelmallista toimintaa, jolle on määritelty tavoitteet, vastuut ja resurssit. Sitä mitataan ja seurataan säännöllisesti yrityksen ja yksilön tasolla. Strategisella hyvinvoinnilla on selkeä vaikutus tuottavuuteen ja liiketoiminnan kannattavuuteen. Työhyvinvointi vaikuttaa organisaation kilpailukykyyn, taloudelliseen tulokseen sekä maineeseen. Panostukset työhyvinvointiin voivat maksaa itsensä jopa kuusinkertaisena takaisin. (Aura, Aho & Ilmarinen 2012, 4; Työterveyslaitos 2015.) Työhyvinvoinnin taloudelliset vaikutukset voivat olla suoria tai välillisiä. Alla olevassa kuviossa 2 on Työterveyslaitoksen havainnollistus työhyvinvointia lisäävien toimenpiteiden välittömistä ja välillisistä vaikutuksesta tuottavuuteen ja kannattavuuteen.



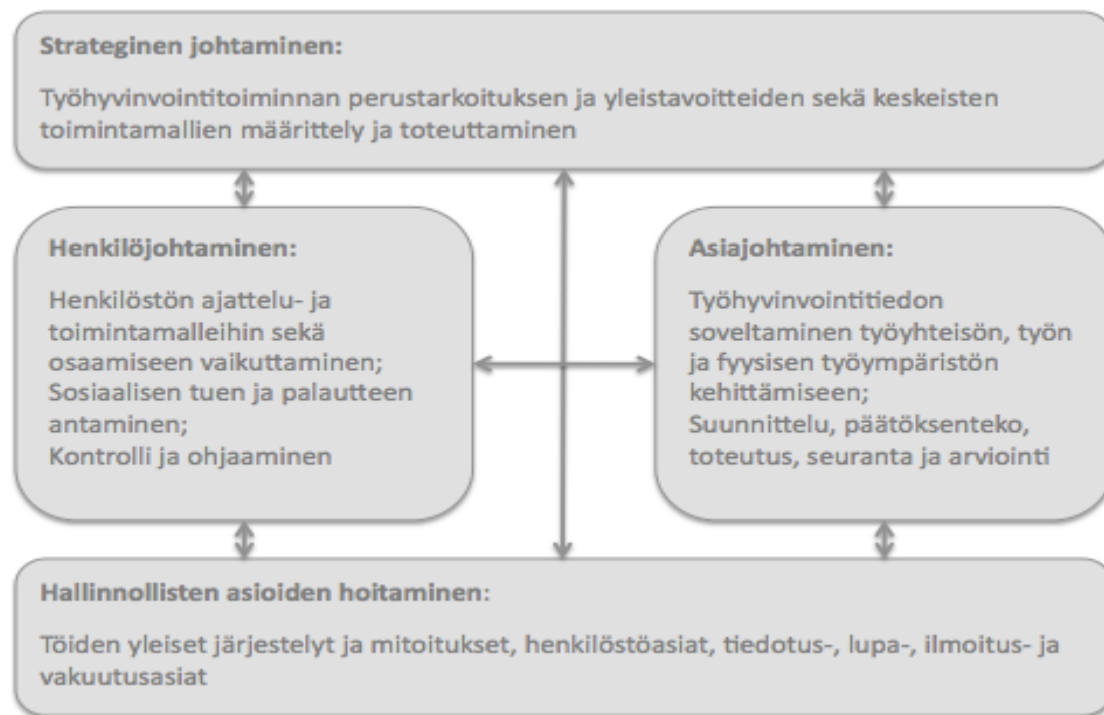
Kuvio 2: Kokonaisvaltainen työhyvinvointi (Työterveyslaitos & Ahonen)

Motivoitunut, sitoutunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö pystyy tuottamaan korkeampaa asiakastytyväisyyttä. Tulosta voidaan tuottaa palvelun laatuketjussa, jossa sisäinen palvelun laatu ja työntekijöiden työtyytyväisyys mahdollistavat ulkoisen palvelun laadun ja asiakastytyväisyyden. Menestyvä organisaatio edistää ja vaalii näitä asioita. (Cook 2011, 34.)

Työhyvinvointiin organisaatiossa vaikuttaa merkittävästi sen arvot, rakenne, toimintakulttuuri ja johtamistapa yleensä. Työelämän eri osapuolten välinen yhteistyö ja vastavuoroinen ymmärtäminen on tärkeää. Se vaatii esimies- ja alaistaitoja ja niiden kehittämistä. Johtamisella luodaan toimintaedellytyksiä ja mahdollisuuksia työn tekemiselle, työhyvinvoinnille ja sen kehittämiseksi. Johdon ja esimiesten rooli ja oma toiminta vaikuttavat työntekijöiden hyvinvointiin. Johdon asettamalla normeilla, vastuun ja valtuuksien jakamisella, viestintätyylillä sekä omalla esimerkillä on kaikilla merkitystä työhyvinvoinnin ja yleisen ilmapiirin kannalta. Johtamisjärjestelmä on työorganisaatioiden keskeinen rakenne. Työhyvinvoinnin erojen perussyy on viime kädessä johtamisjärjestelmän toiminnassa. Johtaminen on työhyvinvoinnin luonnin, ylläpidon ja parantamisen kannalta kaikkein keskeisin toiminto työorganisaatiossa. Monia työhyvinvoinnin ongelmia voidaan korjata ja ennaltaehkäistä esimiestyötä kehittämällä. Esimies on työntekijöitä lähellä ja hänen roolissaan on luontevaa ja asiaankuuluvaa puuttua asioihin. (Ojala & Jokivuori 2012, 40; Tarkkonen 2012, 74-75; Viitala 2013, 186; Virolainen 2012, 134.)

Tarkkosen (2012, 75-76) mukaan työhyvinvoinnin johtamisessa voidaan erottaa viisi perustoimintaa. Ensinnä työhyvinvoinnin johtamisessa edellytetään työhyvinvointia koskevan todellisuuden riittävän täsmällistä määrittelyä. Ymmärryksen on perustuttava todenmukaisiin teorioihin, malleihin ja tutkimustuloksiin. Lisäksi tarvitaan ilmiön todentamista ja mittaamista esimerkiksi keskusteluihin, kyselyihin ja riskikartoituksiin. Toiseksi johtaminen luo merkityksiä, jotka määrittävät sen, mikä on tärkeää ja mikä ei. Johtamisella viestitään ne arvot ja merkitykset, jotka koskevat työhyvinvointia ja sen eri osa-alueita. Luottamus, uskottavuus, johdonmukaisuus ja vahva arvomaailma synnyttää ja ylläpitää organisaatiokulttuuria, joka helpottaa työhyvinvointitoimintaa. Kolmanneksi johtamisella luodaan käytännön edellytyksiä, jotka voivat olla työhyvinvoinnille määriteltyjä painopisteitä, tavoitteita, periaatteita, keinoja ja resursseja. Neljänneksi johtamisen tulee olla mukana toiminnan toteuttamisessa ja seurannassa ohjauksen, tuen, palautteen, arvostuksen ja ongelmanratkaisuvuon keinoin. Henkilöstön on tiedettävä työnantajan tahto ja toisaalta johdon on säännöllisesti selvitettävä kunkin työntekijän yksilölliset työolosuhteet, jaksaminen ja henkinen hyvinvointi. Viidenneksi työhyvinvoinnin johtaminen vaatii johtamisen ja sen aikaansaannosten arviointia. Se on välttämätön edellytys oppimiselle ja kehittymiselle.

Työhyvinvoinnin johtamista voidaan tarkastella perinteisten johtamisen osa-alueiden kautta. Seuraavassa kuviossa 3 työhyvinvointiin liittyvät johtamistehtävät on jaoteltu strategisen johtamisen, henkilöjohtamisen, asiajohtamisen ja hallinnollisten asioiden hoitamisen alueisiin.



Kuvio 3: Työhyvinvoinnin johtamisen eri alueet (Tarkkonen 2012, 78)

Työhyvinvointi edellyttää sille suosiollista arvomaailmaa sekä riittävää tietoa, ymmärrystä ja johtamisteknistä osaamista. Työhyvinvoinnin johtaminen on näkökulma, joka ottaa huomioon seurannan, valvonnan, varmistamisen ja ohjauksen avulla työturvallisuuden, työkyvyn ja työssä jaksamisen, henkisen hyvinvoinnin, työolosuhteisiin asiayhteydessä olevat yksilölliset ominaisuudet sekä työorganisaation, lähityöyhteisön ja teknologiset järjestelmät muutostarpeineen. Työhyvinvointia tukevan esimiestyön tehtävänä on saada työntekijöiden voimavarat ja taidot esille ja suunnata ne tarkoituksenmukaisesti. Esimiehen tulee osallistaa työntekijät keskustelu- ja kehittämisprosesseihin vuorovaikutuksellisia puitteita sekä luottamuksellista ja avointa ilmapiiriä luomalla. Työhyvinvointiin tähtäävä esimiestyö on vuorovaikutusta ja yhteisten merkitysten synnyttämistä viestinnän avulla. Se on herkkyyttä havaita erilaisia tulkin-toja. Esimiehen tulee kiinnittää huomiota voimavaroihin ja mahdollisuuksiin sekä luoda positiivista tulevaisuudenkuvaa. Työn mielekkyyttä voi lisätä luomalla yhteisiä tavoitteita ja yhdessä onnistumisen halua. Työhyvinvointia tukevassa esimiestyössä luotetaan työntekijöiden asiantuntemukseen ja annetaan lisää vastuuta osaamisen kasvaessa. (Juuti & Vuorela 2015, 157-160; Tarkkonen 2012, 77.)

### 3.4 Työhyvinvoinnin edistäminen ja mittaaminen

Työhyvinvointia voidaan edistää ja työpahoinvointia vähentää monin eri keinoin. Keskeisessä asemassa on johtaminen ja esimiestyö eli lähijohtaminen. Hyvällä johtamisella on yhteys korkeaan työhyvinvointiin. Edellytyksiä voidaan luoda toimivien työnkuvien ja työprosessien, tehokkaan yhteistyön, tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden sekä avoimuuden ja osallistumisen mahdollisuuksien kautta. Jokaisella työntekijällä tulisi olla henkilö, jonka kanssa keskustella ja käsitellä asioita jo ennen kuin niistä muodostuu suurempia ongelmia. Työhyvinvointia voidaan parantaa kehittämällä työnkuvia, työn tekemisen tapoja, työvälineitä ja työympäristöä sekä panostamalla koulutukseen ja muihin osaamisen kehittämisen keinoihin. Erillisten työhyvinvointiohjelmien avulla saadaan henkilöstö mukaan työperäisiä ongelmia ennaltaehkäisevään työhön. Kyseiset ohjelmat kannustavat usein liikkumisen lisäämiseen ja ohjaavat työntekijöitä terveellisiin elämäntapoihin. (Viitala 2014, 184.)

Työhyvinvointitoiminta on olennainen osa organisaatioiden henkilöstöpolitiikkaa ja kehittämistoimintaa. Sen ei tulisi olla pelkästään erikseen toteutettavaa TYKY- eli työkykyä ylläpitävää toimintaa, vaan työpaikan eri tahojen omaksuma kokonaisvaltainen toimintatapa ja luonnollinen osa jokapäiväistä työntekoa. Työhyvinvointitoiminta on olennainen osa johtamista ja se tähtää ennen muuta työnteon edellytysten parantamiseen. Työhyvinvointitoiminnan voidaan katsoa kohdistuvan työpaikan koko henkilöstöön ja toimenpiteiden sekä kehittämistyön tulisi paneutua yksilön ominaisuuksien lisäksi kaikkiin työhön liittyviin tekijöihin. Niillä työhyvinvoinnin osa-alueilla, joihin työpaikalta ei löydy riittävää omaa osaamista tai voimavaroja, on hyödyllistä toimia yhteistyössä ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa. (Vesterinen 2006, 30.)

Työhyvinvointitoiminta on työntekijän, työn ja työyhteisön kehittämisen kokonaisuus. Se tapahtuu työntekijöiden, työyhteisön, perheiden, eri tukiverkkojen ja palvelujärjestelmien verkostossa. Työhyvinvoinnista huolehtiminen on johdon ja koko henkilöstön tehtävä. Johdon apuna hyvinvointitehtävissä toimivat työterveyshuolto ja erilaiset työhyvinvointitoimintaa suunnittelevat ja koordinoivat toimepiteet, jotka selvittävät kehittämiskohteita, tekevät johdolle hyväksyttäväksi ehdotuksia tarvittavista toimenpiteistä ja seuraavat niiden toteutusta ja vaikuttavuutta. (Vesterinen 2006, 32.)

Yksilön fyysisen työkyvyn, terveyden ja voimavarojen edistämiseen tähtäviä työhyvinvointitoiminnan toimenpiteitä ovat esimerkiksi erilaiset työterveyshuolto- ja kuntoutuspalvelut, liikunta-, harrastus ja virkistystoiminta sekä terveellisten elämäntapojen edistäminen. Työn ja työympäristön kehittämisen toimenpiteitä ovat muun muassa riskien kartoitus ja hallinta, työolojen, välineiden ja ergonomian parantaminen sekä kaikenlaisten työn haittojen ja kuormituksen vähentäminen. Työyhteisön ja organisaation kehittämisen toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestinnän, yhteistyön ja osallistumisen lisääminen ja tehostaminen, johtamisen ke-

hittäminen, työn suunnittelun ja laadun parantaminen, tasa-arvon ja arvostuksen lisääminen, kiireen ja aikapaineiden vähentäminen sekä muutosten ja kriisien hallinnan kehittäminen. Työntekijöiden osaamisen kehittämiseen tähtääviä toimia puolestaan ovat esimerkiksi perehdyttämisjärjestelmän kehittäminen, täydennyskoulutus, omaehtoisen koulutuksen tukeminen, työnohjauksen kehittäminen, työnkierto ja työssä oppiminen sekä mentorointi ja tutorointi. (Vesterinen 2006, 32-33.)

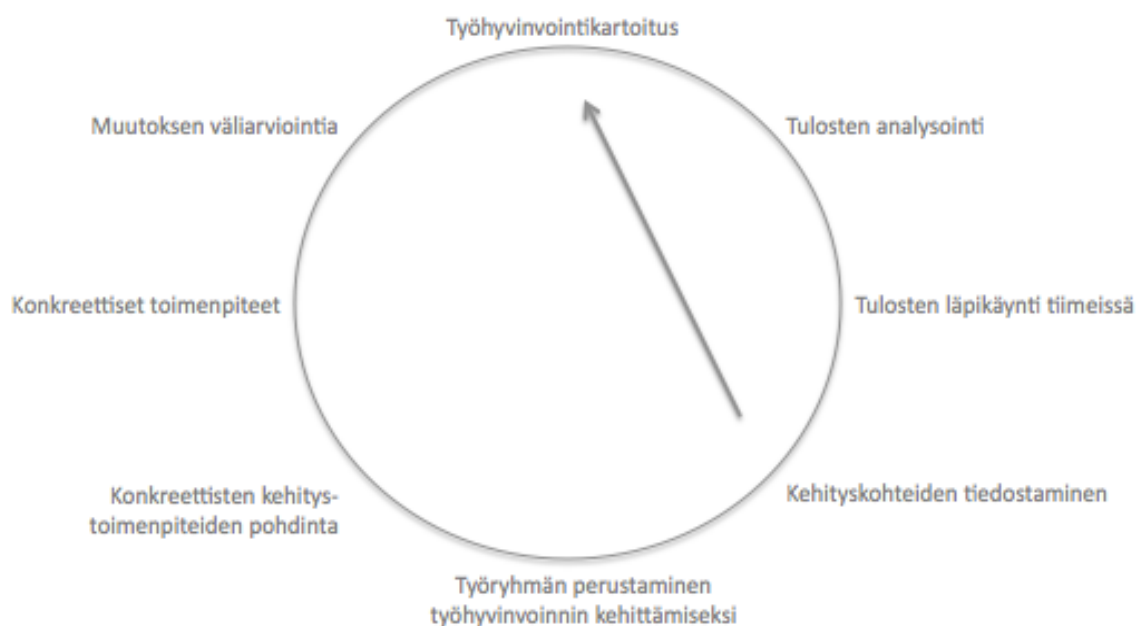
Työyhteisöjen tutkimisessa ja kehittämisessä on tärkeää etsiä, räätälöidä ja soveltaa monipuolisesti työntekijöiden työkykyä ja hyvinvointia tukevia tekijöitä ja ratkaisuja. Työhyvinvoinnin kehittämisen tulisi olla jatkuva, suunnitelmallinen, pitkäjänteinen ja koko organisaatiota koskettava prosessi. Kehittämistyö voi pitää sisällään erilaisia yksittäisiä projekteja, kunhan ne nivotaan toimivaksi ja tarkoituksenmukaiseksi osaksi koko työhyvinvointiohjelmaa. Samanaikaisesti ei kannata käynnistää monia kehittämistoimenpiteitä, sillä etenkin uusien toimintatapojen juurtuminen käytännön toimintatavoiksi vie aikaa. Onnistumisen kannalta on oleellista, että kehitettävät kokonaisuudet ovat järkevän laajuisia ja henkilöstö saadaan osallistumaan ja sitoutumaan prosessiin aktiivisesti. (Tuomi 2001, 128; Virolainen 2012, 135-139.)

Oleellista työhyvinvoinnin kehittämisessä on sen säännöllinen mittaaminen. On tiedettävä, miten henkilöstö viihtyy ja mikä on yleinen hyvinvoinnin tila. Kehittämistyön ja päätöksenteon tueksi on saatava reaaliaikaista faktatietoa siitä, mihin suuntaan työhyvinvoinnin osat alueet ovat kehittyneet. Mittaamisen avulla organisaatio saa tietoa työhyvinvoinnin nykytilasta ja sen kehittymisestä. Säännöllisen mittaamisen lisäksi olennaista on laatia mittarit niin, että ne edesauttaisivat oikeiden asioiden kehittymistä ja selkeyttäisivät yrityksen strategian kannalta tärkeitä osioita. Mittaamisen jälkeen on tärkeää käydä tulokset läpi koko henkilöstön kesken sekä miettiä niiden perusteella keinoja työhyvinvoinnin ja ennaltaehkäisevän työsuojelutoiminnan kehittämiseksi. Mittaukset ja seuranta helpottavat organisaatiossa tapahtuvia negatiivisten muutosten ja ilmiöiden havaitsemista ja niihin tarttumista ennen kuin ne muodostuvat ongelmiksi. (Virolainen 2012, 110-111.)

Suurella osalla suomalaisista työpaikoista toteutetaan vuosittain henkilöstötutkimus (muita nimityksiä ovat esimerkiksi ilmapiirikysely tai työtyytyväisyystutkimus), minkä lisäksi työhyvinvoinnin selvittämisen keinoina voidaan käyttää esimerkiksi fyysisen kunnon mittauksia, työturvallisuustarkastuksia ja työkuormituskartoituksia. Mitata voidaan kyselyin, haastatteluin ja keskusteluin tai tilastoja tutkimalla. Mittarit voidaan jakaa ennakoiviin ja reagoiviin mittareihin. Vaikka pääpaino tulisikin olla ennakoivassa mittaamisessa, reagoivien mittareiden avulla saadun tiedon perusteella voidaan tutkia jo tapahtuneiden asioiden syitä. Esimerkkejä työhyvinvoinnin ennakoivista mittareista ovat ilmapiirimittaukset, kehitys- ja työhyvinvointikeskustelut, auditoinnit, koulutusseuranta, terveystarkastukset ja kuntotestit, ergonomiatarkastukset ja toimitusvarmuus. Reagoivia mittareita ovat muun muassa tapaturmien ja ammattitau-

tien määrä ja laatu, työterveys- ja työkyvyttömyyskustannukset, sairauspoissaolot, henkilöstön vaihtuvuus, tuotantohäiriöt ja reklamaatiot. Mitattaville asioille tulee määritellä hälytysrajat ja tavoitetasot, jotka toimivat merkkeinä työhyvinvoinnin tilasta. Samoin tulee miettiä toimenpiteet, joihin ryhdytään tavoitetason alle jäädessä tai hälytysrajan ylittyessä. (Virolainen 2012, 111-115.)

Henkilöstö on hyvä ottaa mukaan työhyvinvointitoimintaan ja työhyvinvoinnin mittareiden suunnitteluun, jotta mitattavat asiat ja tehtävät toimenpiteet olisivat oikeita. Samalla mielenkiinto ja sitoutuminen mittaamiseen ja kehittämiseen sekä olosuhteiden parantamiseen kasvaa. Työntekijöiden osallistumista ja tyytyväisyyttä työhyvinvointiohjelmaan tulee mitata ja seurata. Erilaiset kehitystyöryhmät ja vastuuhenkilöiden nimeämiset edesauttavat toimenpiteiden konkretisointia. Tutkimusten ja selvitysten tekeminen ei saa olla itsetarkoitus, vaan niihin tulee suhtautua työkaluina kehittämistoimenpiteille. (Virolainen 2012, 112-118.) Alla kuviossa 4 on esitelty työhyvinvoinnin edistämisen sykli Virolaisen (2012, 120) mukaan.



Kuvio 4: Työhyvinvoinnin edistämisen sykli (Virolainen 2012, 120)

Työhyvinvoinnin edistämisen toimenpiteiden tuottavuuden mittaamiseen yksi keino on arvioida panosten ja tuotosten välistä suhdetta tai sijoitetun pääoman tuottoa. Panostuksiin voidaan tällöin laskea suorina kustannuksina työhyvinvointitoimenpiteisiin panostettu rahamäärä sekä epäsuorat kulut, kuten menetetty työaika. Tuotospuolelle puolestaan voidaan laskea kuuluvaksi työntekijöiden pienentyneiden sairauspoissaolojen kustannukset, vireys- ja energiatason nousu ja työtehokkuuden paraneminen. Tällaisten tekijöiden mittaaminen ja selit-

täminen työhyvinvointitoimenpiteillä ei ole kuitenkaan yksiselitteistä. (Virolainen 2012, 127-130.)

Vuonna 2011 säädettiin laki varhaisesta puuttumisesta pitkittyviin työkyvyttömyyksiin. Sen tarkoituksena oli mahdollistaa ja velvoittaa työnantaja ryhtymään toimenpiteisiin, jos työntekijän työkyky on heikentynyt ja johtanut toistuviin sairauspoissaoloihin. Laki velvoittaa työnantajaa laatimaan kirjallisen suunnitelman puuttumiseksi ja työkyvyttömyyden ennaltaehkäisemiseksi. Varhainen puuttuminen tapahtuu useimmiten esimiehen aloitteesta ja tällä tulee olla tarvittava osaaminen mallin toteuttamiseen ja seurantaan. (Viitala 2013, 186-187.)

#### 4 Vuokratyö

Tässä luvussa määritellään vuokratyön käsite ja luodaan lyhyt katsaus sen historiaan, nykytilaan ja tulevaisuudennäkymiin Suomessa. Tarkoituksena on esitellä ulkopuolisen työvoiman käytön yleisimmät syyt sekä yleisesti tunnistetut edut ja haitat eri osapuolten näkökulmasta.

Vuokratyöllä tarkoitetaan työsuhdetta, jossa palkansaaja työskentelee työvoimaa vuokraavan tai välittävän yrityksen kautta (Tilastokeskuksen Työvoimatutkimus 2014). Käytännössä siis työnantaja (työvoiman vuokrausyritys) asettaa työntekijän ulkopuolisen tahon (käyttäjäyritys) käyttöön vastiketta vastaan. Alan yrityksistä käytetään mm. nimityksiä henkilöstövuokrausyritys, henkilöstöpalveluyritys tai toimialapalveluyritys. (Viitala, Vettensaari & Mäkipelkola 2006, 12.)

Vuokratyössä työsopimuslain tarkoittamana työnantajana toimii yritys, joka yleensä rekrytoi ja välittää työntekijöitä työhön muihin yrityksiin. Vuokratyössä olennaista onkin se, että työsuhdetta määrittelee kahden perinteisen osapuolen sijaan kolme osapuolta: käyttäjäyritys, vuokratyöyritys ja työntekijä. Työsopimuslain mukainen työsuhde on olemassa vain vuokratyöyrityksen ja työntekijän välillä, kun taas vuokratyöyrityksen ja käyttäjäyrityksen suhdetta arvioidaan liike- ja sopimusoikeudellisin perustein. (Elomaa 2011, 27.) Käytännössä työ voidaan vielä suorittaa käyttäjäyrityksen sijaan esimerkiksi tämän asiakaskohteissa, mikä mutkistaa koko kuvaa entisestään.

Vuokratyössä työnantajan velvoitteista vastaa pääsääntöisesti vuokraustoimintaa harjoittava yritys. Tämä koskee erityisesti palkanmaksuvelvoitetta sekä muita velvoitteita, kuten työnantajan sivukulujen suorittamista ja työterveyshuollon järjestämistä. Vuokratyöyritys kuitenkin siirtää liiketoimintasopimuksella työnantajan työnjohto-oikeuden käyttäjäyritykselle. (Elomaa 2011, 28.) Käyttäjäyrityksen oikeuksiin kuuluu näin ollen työntöön johtaminen ja valvominen, koska työntekijä tekee työn sille. Velvollisuudet taas kattavat lain ja sopimuksen mukaisten työaikojen noudattamisen ja työturvallisuudesta huolehtimisen. (Viitala ym. 2006, 13.)



Alla olevassa kuviossa 5 on esitetty osapuolten väliset suhteet yksinkertaistettuna. Nämä muodolliset suhteet pätevät kaikkeen vuokratyöhön, vaikka työnjaot ja roolit käytännössä vaihtelevatkin suuresti tapauksesta ja tilanteesta toiseen.



Kuvio 5: Osapuolten väliset suhteet vuokratyössä (TEM Vuokratyöopas 2013, 5)

Vuokratyöhön sovelletaan lähtökohtaisesti aivan samoja säännöksiä kuin muihinkin työsuhteisiin. Vuokratyössä on kuitenkin tiettyjä erityispiirteitä, jotka tekevät säännösten tulkinnasta ja soveltamisesta joskus epäselvää ja hankalaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 4.)

Tilaajavastuulaissa asetetaan käyttäjäyritykselle velvoitteita silloin, kun vuokratyöntekijöitä käytetään yrityksen tavanomaisena pidettävään toimintaan. Muuten yritysten mahdollisuutta vuokratyön käyttöön ei ole lainsäädännössä rajoitettu, mutta joidenkin alojen työehtosopimuksessa näin voi olla. Mikäli ulkopuolisen työvoiman käyttöä ei alan työehtosopimuksessaan ole rajoitettu, yritys voi käyttää vuokratyöntekijöitä ilman erityistä perustelua. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 6.)

Työnantajan aloitteesta työ sopimus voidaan solmia määräaikaisena vain siinä tapauksessa, kun siihen on työ sopimuslaissa tarkoitettu, työn luonteeseen tai työnantajan toimintaan liittyvä perusteltu syy. Mikäli määräaikaisen sopimuksen päättymispäivää ei voida tarkasti määrittää, tulee työnantajan antaa työntekijälle arvio työsuhteen kestosta. Vuokratyöntekijän ja vuokrayrityksen välisen työ sopimuksen perustana on usein vuokrayrityksen ja käyttäjäyrityksen välinen kaupallinen sopimus, jolla sovitaan tietyn työn tai työkokonaisuuden suorittamisesta. Tyypillistä vuokratyösopimuksille onkin se, että sopimus solmitaan käyttäjäyrityksen tilauksen kestoajaksi. Määräaikaista sopimusta ei voi kuitenkaan sitoa toistaiseksi voimassa olevan asiakastilauksen keston määrittelemättä määräaikaisen sopimuksen kesto objektiivisella tavalla. Jos määräaikaisena solmitulta sopimukselta puuttuu laissa säädetty peruste, pidetään sitä toistaiseksi voimassa olevana. Tällöin työnantajan on tarjottava työ sopimuksen

mukaisia työtehtäviä ja vastaavasti työntekijän on otettava vastaan työsopimuksen mukaisia työtehtäviä joko vuokratyörytyksessä tai käyttäjärytyksissä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 8-9.)

Yli kuukauden pituisissa määräaikaisissa työsuhteissa työnantajan on annettava työntekijälle kirjallisesti työsuhteen keskeiset ehdot, yleensä kirjallisessa työsopimuksessa. Vuokratyössä selvitys on annettava alle kuukaudenkin pituisissa työsuhteissa vuokratyöntekijän pyytäessä. Selvityksessä tulee antaa tieto työsopimuksen määräaikaisuuden taustalla olevan käyttäjärytyksen asiakassopimukseen perustuvan tilauksen syystä ja kestosta tai arvioidusta kestosta sekä arvio vuokratyörytyksessä tarjolla olevista muista, vuokratyöntekijän työsopimuksessa soveltuvista työtehtäviä vastaavista työtehtävistä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 7.)

Mikäli toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa työskentelevän vuokratyöntekijän työsopimuksessa ei ole rajoitettu työtehtäviä vain tietentyyppeihin tehtäviin tai vain tietyn käyttäjärytyksen tarjoamiin tehtäviin, työntekijän työstä kieltäytymistä arvioidaan kuten muissakin vastaavissa sopimus-suhteissa. Jos taas vuokratyöntekijän sopimus on tehty koskemaan vain jotain erikseen määritettyä työtä ja vuokratyörytyksellä ei ole edellytyksiä tarjota työtä sovitun työkokonaisuuden jälkeen, edellytyksiä toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen ei ole olemassa. Toistuvien määräaikaisten työsopimusten käyttö ei ole sallittua silloin, kun määräaikaisten työsopimusten lukumäärä tai niiden yhteenlaskettu kesto taikka niistä muodostuva kokonaisuus osoittaa työnantajan työvoimatarpeen pysyväksi tai jos vuokratyörytyksellä voi tarjota vuokratyöntekijälle jatkuvasti työtilaisuuksia eri käyttäjärytyksissä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 9.)

Työntekijän työsuhte-etuudet määräytyvät työsopimuksen ja siihen sovellettavan työehtosopimuksen mukaan. Silloin, kun vuokratyöntekijöihin ja käyttäjärytyksen työntekijöihin sovelletaan eri työehtosopimusta, heidän työehtonsa ovat yleensä erilaiset. Vuokratyöntekijän vähimmäistöehtodot määräytyvät joko vuokratyörytyksen työehtosopimuksen, tai sellaisen puuttuessa, käyttäjärytytyä sitovan työehtosopimuksen mukaan. Jälkimmäinen tarkoittaa käytännössä sitä, että sekä käyttäjärytytyksen omien työntekijöiden että vuokratyöntekijöiden työajat, palkat, tauot, erilaiset palkan lisät, palkalliset sairauslomat ja muut työehtosopimukseen perustuvat työsuhte-etuudet määräytyvät saman työehtosopimuksen mukaan. Muista kuin työehtosopimuksissa määräytyistä työehdoista sovitaan työnantajan kanssa erikseen, ja ne voivat poiketa käyttäjärytytyksen työntekijöiden eduista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 10-11.)

#### 4.1 Vuokratyö Suomessa

Elinkeinoelämässä vaikuttaa tällä hetkellä vahvana johtamiskäsitys, jonka mukaan organisaatioiden on oltava joka hetki maksimaalisen tehokkaita ja joustavia kaikkien resurssiensa osalta. (Viitala 2007, 185.) Taustalla on johtamisen lyhentynyt aikajänne. Tuottavuutta varmistetaan kvartaalin tai tilikauden aikajännteellä. Joustavuuspyrkimysten taustalla vaikuttavat usein kiristynyt globaalin tason kilpailu, teknologian kehitys, asiakaslähtöisyyden edellyttämä nopea reagointikyky sekä omistajien korkeat tuotto-odotukset. Pitkittynyt epävarma talouden jakso ja heikentyneet vientinäkömät nostavat yritysten painetta vähentää kiinteitä kustannuksia entisestään. (Viitala 2007, 190-192.)

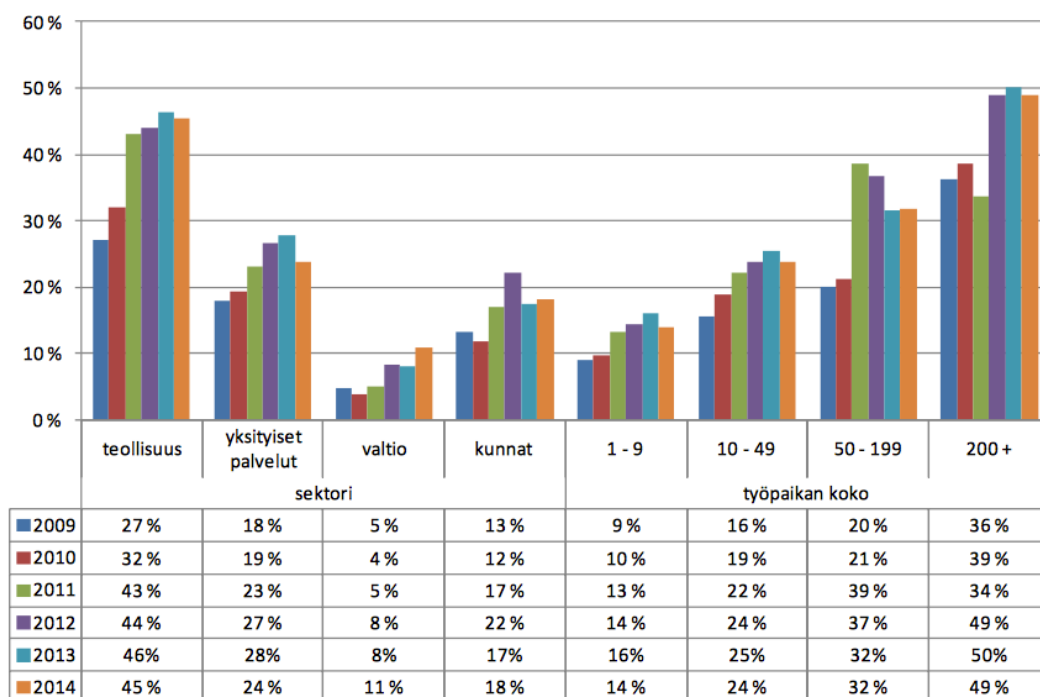
1990-luvun alun lamasta saakka yrityksissä ja julkisorganisaatioissa on korostunut pyrkimys lisätä henkilöstöresurssien joustavuutta. Tämä on näkynyt pätkätoiden lisääntymisenä, vuokratyövoiman ja alihankinnan yleistymisenä ja kokonaisten toimintojen ulkoistamisena. Tietoisuus erilaisista vaihtoehdoista sekä niiden lisääntynyt tarjonta ovat lisänneet osaltaan strategisia henkilöstölinjauksia, joissa joustavat työvoimaresurssit ja sitä kautta epätyypilliset työsuhteet ovat yhä suuremmissa osassa. (Viitala ym. 2006, 11.)

Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksessa on kerätty tietoa vuokratyöstä vuodesta 2008 lähtien. Vuonna 2014 Suomessa oli yli 2,1 miljoonaa palkansaajaa ja vuokratyöntekijöitä näistä oli 29 300. Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksen mukaan osuus oli noin yksi prosentti kaikista palkansaajista. Vuokratyöntekijöissä on lähes yhtä paljon miehiä ja naisia, mutta nuorten osuus vuokratyöntekijöissä on hieman korostunut. (Lyly-Yrjänäinen 2015, 1, 12; Tilastokeskuksen Työvoimatutkimus 2014.)

Työ- ja elinkeinoministeriön syksyn 2014 työolobarometrin ennakkotietojen (Lyly-Yrjänäinen 2015, 12) mukaan vuokratyöntekijöiden käyttö lisääntyi vuodesta 2009 (18 %) vuoteen 2012 (28 %), mutta tämän jälkeen kasvu on pysähtynyt. Vuosina 2012–2014 hieman yli neljännes palkansaajista sanoi, että työpaikalla on edellisvuoden aikana käytetty vuokratyöntekijöitä.

Vuokratyöntekijöistä 7 000 eli noin neljännes työskenteli tukku- ja vähittäiskaupassa ja 6 000 eli vajaa viidennes teollisuudessa. Kolmanneksi eniten vuokratyöntekijöitä oli majoitus- ja ravitsemustoiminnassa. (Tilastokeskuksen Työvoimatutkimus 2014.)

Työolobarometrin mukaan 45 prosenttia teollisuuden työntekijöistä vastasi vuonna 2014, että heidän työpaikallaan on ollut vuokratyöntekijöitä (Kuvio 6). Barometrin tiedot eivät kuitenkaan kerro, kuinka laajasti vuokratyötä työpaikoilla tehdään. (TEM Työolobarometri syyskuu 2014.)



Kuvio 6: Vuokratyöntekijöiden käyttö sektorin ja työpaikan koon mukaan 2009–2014 (TEM Työolobarometri syyskuu 2014, 12)

Yksityisissä palveluissa vuokratyöntekijöiden käyttö oli melko tavallista, mutta osuus oli pudonnut hieman edellisvuodesta 2013. Julkisella sektorilla ja etenkin valtion työpaikoissa vuokratyön käyttö oli vähäisempää. Mitä suurempi työpaikka, sitä useammin palkansaajat kertoivat vuokratyöntekijöitä käytetyn. (TEM Työolobarometri syyskuu 2014, 12.)

#### 4.2 Vuokratyö käyttäjäyrityksen näkökulmasta

Ulkopuolisen työvoiman käytön yleistymisen on perustunut pitkälti joustavien henkilöstöresurssien tavoitteluun sekä erilaisten henkilöstöpalvelujen lisääntyneeseen tarjontaan ja markkinointiin. Yritystoiminnan ei tarvitse olla välttämättä tappiollista tai muuten uhattuna, vaan painetta henkilöstökulujen supistamiseen voi tulla muutenkin esimerkiksi kiristyneestä kilpailutilanteesta ja omistajien tuottopaineista johtuen. Koska ulkopuoliselta taholta ostetut työpalvelut näkyvät ostopalveluissa tai muissa kuluissa henkilöstökulujen sijaan, saattaa se sidosryhmien silmissä näyttää suotuisammalta. (Elomaa 2011, 16.)

Kysymys voi olla joustojen lisäksi siitä, että yrityksen omalla henkilökunnalla ei ole esimerkiksi riittävää osaamista tai ammattitaitoa jonkin työn suorittamiseen. Tällöin puhutaan tyypillisesti kuitenkin alihankinnasta. Ulkopuolista työvoimaa voidaan käyttää ylipäänsä silloin, kun jokin työ ei kuulu yrityksen omaan ydintoiminta-alueeseen tai toimintastrategiaan. Yritys voi siis arvioida työn sellaiseksi, ettei siihen ole tarkoituksenmukaista hankkia omaa osaamista. (Elomaa 2011, 15-16.)

Ulkopuolisen työvoiman käyttämiseen vaikuttaa usein työvoiman tarpeen tilapäisyys. Yritys saattaa arvioida kannattavammaksi teettää joitakin satunnaisia työtehtäviä tai projektiluontoista lisätystä jollakin toisella taholla sen sijaan, että rekrytoisivat uutta henkilökuntaa. Rekrytointi voi olla aikaa ja resursseja vievää, jolloin henkilöstöpalveluyrityksen tai vuokratyöyrityksen palvelut voidaan kokea helpommiksi hankkia. (Elomaa 2011, 15.)

Pienillä yrityksillä voi olla korkea kynnys palkata uusia työntekijöitä, erityisesti ensimmäisen työntekijän kohdalla. Työ- ja sosiaaliturvasta aiheutuva työnantajavastuun syntyminen voi pelottaa, ja yrittäjä kokee alihankinnan tai vuokratyön vähemmän riskialttiiksi. Henkilöstöasioiden hoito vaatii erityistä ammattiosaamista, jota pienellä yrityksellä ei ehkä ole, ja asioiden hoito voi yrittäjän näkökulmasta viedä suhteettomasti aikaa varsinaiselta liiketoiminnalta. (Elomaa 2011, 16.)

Yritykset vuokraavat työntekijöitä käyttöönsä pääasiassa silloin, kun ilmenee tarvetta lyhytaikaisten projektien, ruuhkahuippujen tasaamisen, sesonkiajan töiden ja sijaisuuksien järjestämiseen. Syynä voi olla myös muiden tilapäisten työntekijöiden puute. (Viitala ym. 2006, 14.)

#### 4.3 Työntekijän näkökulma vuokratyöhön

Vaikka vuokratyösuhteissa oli vuonna 2014 vain noin prosentti työllisistä, on vuokratyö etenkin tietyillä aloilla yhä useammalle tapa työllistyä. Joillekin se on alku- tai välivaihe tyouralla, toiset ovat tehneet vuokratyötä jo pitkään. Joidenkin elämäntilanteeseen ja tarpeisiin vuokratyö on oikein hyvä vaihtoehto. Esimerkiksi nuorille ja opiskelijoille se voi olla hyvä tapa päästä kiinni työelämään, kerryttää työkokemusta tai hankkia lisätienestettä. Alalla, jossa on paljon pätkätöitä, voi työntekijälle olla paljon yksinkertaisempaa olla työsuhteessa yhteen vuokratyöyritykseen monien eri työnantajatahojen sijaan. Jollekin on merkitsevämpää se, että saa itselleen sopivaa työtä kuin se, mitä kautta työllistyy. Jollekin vuokratyö tarjoaa sellaista vapautta, mitä kokoaikainen työ ei tarjoaisi.

Monet tekevät vuokratyötä siitä yksinkertaisesta syystä, että eivät ole työllistyneet mihinkään vakituiseen työhön tai oman alan työhön. He ehkä etsivät muuta työtä tai odottavat pääsevänsä hyvien työnäyttöjen kautta käyttäjäyrityksen palkkalistoille. Tällaisten työntekijöiden

kohdalla tyytymättömyys vuokratyön tekemiseen ja epäoikeudenmukaisen kohtelun tunne voi olla helpommin merkittävä. Työntekijä voi kokea uuvuttavaksi ja stressaavaksi tilanteen, jossa joutuu koko ajan antamaan näyttöjä työpaikan pitämiseksi tai pysyvän työpaikan saamiseksi.

Kaikki vuokratyö ei ole lyhytaikaista, osa-aikaista ja tilapäistä. Vuokratyötä tehdään-kokoaikaisissa ja jatkuvissa työsuhteissa, samalla palkalla ja jopa samoilla eduilla. Suuri osa vuokratyöstä on luonteensa takia kuitenkin jossain määrin tilapäistä ja epävarmaa. Harvalla työntekijällä on pitkällä tähtäimellä halua kantaa sellaista epävarmuutta, jos muita mahdollisuuksia on. Toisaalta työelämän epävarmuudet ja pätkätyö ovat lisääntyneet kautta linjan eri aloilla ja sektoreilla. Vuokratyö ei ehkä olekaan enää työntekijöiden silmissä erityisen huono vaihtoehto muihin verrattuna.

Yksilöillä on tarpeita, toiveita ja taitoja. He odottavat löytävänsä sellaisen työpaikan, missä he voivat käyttää tietojaan ja taitojaan sekä saada tarpeensa ja toiveensa toteutetuiksi. Todennäköisyys työntekijän sitoutumiselle kasvaa, jos työpaikka tarjoaa tähän mahdollisuuden. Vuokratyö ei lähtökohtaisesti tarjoa tähän kaikkeen hyviä edellytyksiä, sillä sitoutuminen edellyttää vastavuoroisuutta. Vuokratyövoimaa käyttäessään käyttäjäyritys nimenomaan välttää sitoutumasta työntekijöihin. (Viitala 2007, 188.)

Työntekijä on työsuhteessa vuokratyöyritykseen ja saa sieltä palkan sekä työsuhteeseen kuuluvat edut, kuten työterveyspalvelut. Käyttäjäyritys johtaa ja valvoo työtä sekä huolehtii lain ja sopimuksen mukaisista työaikojen noudattamisesta ja työturvallisuudesta. (Viitala ym. 2006, 13.) Vuokratyöyritykseltä käyttäjäyritykselle liikesopimuksella nojalla siirtyviä työjohto-oikeuteen sisältyviä oikeuksia ja velvollisuuksia ei ole tarkemmin missään lainsäädännössä tai esimerkiksi työsopimuslain perusteissa eritelty. Työ- ja elinkeinoministeriön johdolla on tehty epävirallinen luettelointi, jota voi käyttää ohjenuorana työnantajaoikeuksien ja -velvollisuuksien jakamiselle käyttäjäyrityksen ja vuokratyönantajan kesken. (Elomaa 2011, 28.) Työntekijöille jako voi olla hyvinkin epäselvä. Lisäksi ongelmia aiheuttaa se, että monissa asioissa, kuten esimerkiksi sairastapauksissa tai lomien järjestämisessä, työntekijä on usein velvollinen sopimaan ja raportoimaan kahteen suuntaan.

Usein vuokratyöntekijöiden palkkaus on yhteneväinen käyttäjäyritysten omien työntekijöiden kanssa ja vuokratyösuhteeseen sovelletaan samaa työehtosopimusta kuin käyttäjäyrityksen toimialalla yleensä. Eroa käyttäjäyritysten oman henkilökunnan kanssa saattaa kuitenkin olla esimerkiksi tulostyyppisissä palkkioissa ja erilaisissa muissa työsuhde-eduissa. Esimerkiksi lakisääteinen työterveydenhuolto saattaa vuokratyöyrityksessä olla hankittu kunnalliselta taholta, mutta käyttäjäyrityksessä voi olla tätä laajempi työterveydenhuolto yksityisellä terveysasemalla. Jonkin tulospalkkion aikaansaamiseksi vaaditaan koko osaston tai tiimin hyvää työ-

panosta, mutta palkkio maksetaan vain yrityksen omille työntekijöille. Vuokratyöntekijällä ei usein ole yhtäläistä oikeutta lounasetuun, virkistystoimintaan tai kulttuuri- ja liikuntaseteleihin. Henkilöstöpalveluyritykset eivät työntekijöilleen tällaisia aina tarjoa. Edut voivat olla käyttäjäyrityksessä lain puitteissa tarjolla vuokratyöntekijöillekin, mutta niiden käyttämistä ei tueta taloudellisesti. Tämänkaltaiset asiat ymmärrettävästi luovat eriarvoisuuden tunnetta vuokratyöntekijöiden keskuudessa.

Epävarmuus sekä epätoivotut lyhyt- ja osa-aikaiset työsuhteet voivat aiheuttaa ihmisille toimeentuloon ja terveyteen liittyviä ongelmia. Elämisen hallinta ja tulevaisuuden suunnittelu vaikeutuvat, epävarmuus ja stressi altistavat terveyden heikentymiselle ja huonotuloisuus vaivaa monia alityöllistettyjä. (Moilanen 2007, 199-209.)

#### 4.4 Epätavalliset työsuhteet yhteiskunnallisesti

Vaikka tälläkin hetkellä suurin osa työsuhteista on kokoaikaisia ja vakinaisia ja ihmiset työskentelevät hyvin pitkään saman työnantajan palveluksessa, on tulevaisuudessa pyrkimyksenä lisätä määrällistä joustavuutta. Lyhyt- ja osa-aikaiset työsuhteet edustavat vain osaa suomalaisesta työelämästä, mutta voivat tulevaisuudessa lisääntyä esimerkiksi juuri vuokratyön yleistymisen myötä. (Moilanen 2007, 198-199.)

Vuokratyötä on perusteltu työllisyyden paranemisella, uusien työpaikkojen syntymisellä ja vaikeasti työllistyvien paranevilla mahdollisuuksilla päästä työn tekemiseen kiinni. On vaikea sanoa, mikä vuokratyöstä on aidosti uutta työtä tai ylityötä korvaavaa työtä. Tutkimusten valossa vuokratyö vaikuttaisi olevan pääosin työtä, joka uusien työntekijöiden palkkaamisen sijaan teetetään vuokratyövoiman varassa. Vuokratyöntekijät tekevät siis kautta linjan työtä, joka ei ole tilapäistä, ylimääräistä tai uutta. (Viitala 2007, 192.)

Vuokratyön joukkoon mahtuu varmasti myös aitoa, uutta työtä ja potentiaalia uuden työn luomiseen on joka tapauksessa olemassa etenkin pienempien yritysten keskuudessa. Niille uuden oman, vakituisen työntekijän palkkaaminen voi olla etenkin heti työvoimatarpeen ilmaantua liian suuri ja riskialtis päätös. Kasvavalla henkilöstöpalvelualalla toimii arviolta 500-600 vakiintunutta yritystä (HPL). Nämä yritykset työllistävät merkittävän määrän erilaisia toimihenkilöitä ja asiantuntijoita.

Toimintaympäristön nopeat muutokset ja epävarmuustekijät sekä lyhyt suunnittelun aikajänne ovat tätä päivää. Toisaalta kestävä kehitys ja yhteiskuntavastuun kysymykset puhuttavat ja saavat välillä tilaa yritysten toimintastrategioissa. Vuokratyön mahdollisuudet yhtenä henkilöstöresurssien osana kiinnostaa samalla, kun toimintatavat ja lainsäädäntö sen osalta toivon mukaan koko ajan selkiytyvät. Monelta osin käytännöt ovat jo yhdenmukaistuneet ja kohentuneet, mutta vuokratyöntekijöiden työsuhteturvan parantamisessa sekä aseman tasa-

arvoistamisessa palkan ja erityisesti etujen sekä palkkioiden osalta on vielä paljon tekemistä. Esimerkiksi määräaikaistuuksien tulee olla nykyiselläänkin perusteltuja ja asiaa valvotaan, mutta useiden määrä-aikaisten suhteiden muuttaminen toistaiseksi voimassa olevaksi työsuhteeksi takuupalkkoineen (Viitala 20017, 194) lienee vielä aika kaukainen ajatus.

Työsuhteiden määräaikaisuuden ja satunnaisuuden lisääntyessä olisi pysyttävä hyvin tarkkaan selvillä siitä, mitä asioita nämä tuovat tullessaan. Tällöin lainsäädäntöä ja työelämän käytäntöjä voidaan kehittää siten, että mahdolliset epäkohdat vältetään. (Moilanen 2007, 198.)

Työelämän ja työsuhteiden epävarmuudesta johtuva palkansaajien oman elämän pitkäjänteisen suunnittelun vaikeutuminen voi muodostua työorganisaatioille ja yhteiskunnalle monin tavoin haitalliseksi (Lehto 2007, 104). Haaste tulee olemaan siinä, kuinka säilyttää vuokratyövoiman edut ja mahdollisesti lisätyöllistävä vaikutus ilman, että riskit yhdellekään osapuolelle - etenkin työntekijöille - nousevat liian suuriksi.

## 5 Vuokratyön erityispiirteet ja työhyvinvointi

Tässä luvussa käsitellään työhyvinvointia epätyypillisen työsuhteen näkökulmasta pyrkimyksenä nostaa esille ne asiat, jotka ovat nimenomaisesti vuokratyön kannalta erityisiä tai oleellisia. Vuokratyö yhtenä työntöön muotona näyttää tulleen jäädäkseen. Työhyvinvoinnin kannalta epätyypilliset työsuhteet asettavat haasteita, joihin on niin yksilöiden, henkilöstöpalvelualan yritysten ja käyttäjäyritysten kuin yhteiskunnankin asenteiden ja toiminnan tasolla pysyttävä vastaamaan.

Työelämän ja työympäristön muuttuvien haasteiden vuoksi monet alat kokevat jatkuvia uudistamistarpeita. Alku- ja teollisuustuotannossa sekä julkishallinnossa työntekijöiden määrä on laskussa ja palvelutuotannossa työntekijämäärät ovat puolestaan kasvussa. Kun aiemmin valtaosalla palkansaajista työsuhde oli pysyvä tai vakinainen (84 % vuonna 2002), ovat työsuhteet nykyisin yhä enemmässä määrin lyhyt- tai määräaikaista. Työt ovat muodostuneet projektityöluonteisiksi. Työolojen ja työelämän laadun myönteiset piirteet keskittyvät suuriin yrityksiin ja pysyvissä työsuhteissa työskenteleviin ja epäedulliset piirteet puolestaan pienyrityksiin sekä epätyypillisiin ja lyhytaikaisiin työsuhteisiin. Epätyypillisistä työsuhteista johtuvat ongelmat, kuten epävarmuus työsuhteen jatkumisesta, huonommat mahdollisuudet neuvontaan ja ohjaukseen työssä, heikommat koulutusmahdollisuudet ja riittämätön työyhteisöön kiinnittyminen, voivat heikentää työntekijöiden työkykyä ja hyvinvointia työssä. (Suonsivu 2014, 9-10.)

Erilaiset työelämän joustot ja epävarmuus vaikeuttavat työntekijöiden oman elämän pitkäjänteistä suunnittelua. Mahdollisuus ennakoida muutoksia työelämässä on heikentynyt. Työn epävarmuudella on eittämättä yhteys työntekijöiden kokemaan työhyvinvointiin ja sitä kautta



sitoutuneisuuteen. Suomessa osaava ja sitoutunut henkilöstö on ollut kilpailuvaltti. Epävarmuus ja joustot voivat tätä kautta aiheutua työorganisaatioille ja yhteiskunnalle eri tavoin haitallisiksi. (Lehto 2007, 104.)

Vuokratyöhön liittyvä epävarmuus ja satunnaisuus sekä työssä koettu epäoikeudenmukaisuus ja stressi vaikuttavat haitallisesti yksittäisten henkilöiden hyvinvoinnin lisäksi laajemminkin yhteiskunnassa. Erot vuokratyöntekijöiden ja käyttäjäyritysten omien työntekijöiden eduissa ja palkkioissa eivät tuota yritykselle pelkästään hyviä seurauksia, joihin kustannussäästöt voidaan lukea. Emotionaalinen vaikutus vuokratyöntekijöihin voi aiheuttaa pinnan alla kyteviä, vaikeasti ennakoitavia ongelmia. (Viitala 2007, 190.)

Vuokratyösuhte epätyypillisenä työsuhteena monimutkaistaa entisestään työhyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden koko kuvaa. Niin työnantaja- kuin kohdeyrityksenkin on pyrittävä vastaamaan omalla vastuullisella toiminnallaan työntekijöiden tarpeisiin ja odotuksiin. Kokonaisvaltainen hyvinvointi vaatii yhteisiä tavoitteita ja suunnitelmallista yhteistyötä. Erilaisten työn tekemisen ja työaikojen joustojen sekä epätyypillisten työsuhteiden lisääntyessä on näiden vaikutusta työelämään ja sen laatuun seurattava, ohjattava ja säädeltävä myös yhteiskunnallisella tasolla työntekijöiden eriarvoisuuden sekä epävarmojen ja sirpaleisten työurien haittojen vähentämiseksi. Työntekijöiltä itseltään työelämän muutos vaatii esimerkiksi joustavuutta, avointa ja muutosmyönteistä asennetta, epävarmuuden sietokykyä sekä työelämän muuttuviin vaatimuksiin vastaamista omasta työkyvystään, monipuolisesta osaamisestaan ja erilaisista turvaverkostoistaan huolehtimalla.

## 6 Työtyytyväisyystutkimus vuokratyöntekijöille

Työtyytyväisyystutkimus tehtiin keväällä 2014 Yritys X:n vuokratyöntekijöille. Kysely lähetettiin kaikille tutkimushetkellä yrityksessä kirjoilla olleille 123 vuokratyöntekijälle. Vastauksia saatiin 53 ja vastausprosentiksi muodostui 43 %.

Työtyytyväisyystutkimuksella kartoitettiin hyvinvoinnin tilaa työn, työyhteisön, työympäristön, toimintaprosessien sekä muiden ulkoisien tekijöiden osalta. Vastausten perusteella voitiin todeta, että Yritys X:n työntekijät olivat yleisellä tasolla tyytyväisiä työhönsä työkohteissaan käyttäjäyrityksissä sekä Yritys X:ään työnantajana. Tyytyväisyyden ylläpitäminen ja parantaminen vaativat työtä kaikilla osa-alueilla.

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset kohta kohdalta. Lopuksi tuloksia pyritään arvioimaan kehitystarpeiden ja säilytettävien vahvuuksien kannalta sekä laaditaan toimenpideehdotukset työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja parantamiseksi toimeliasiantajayrityksessä.

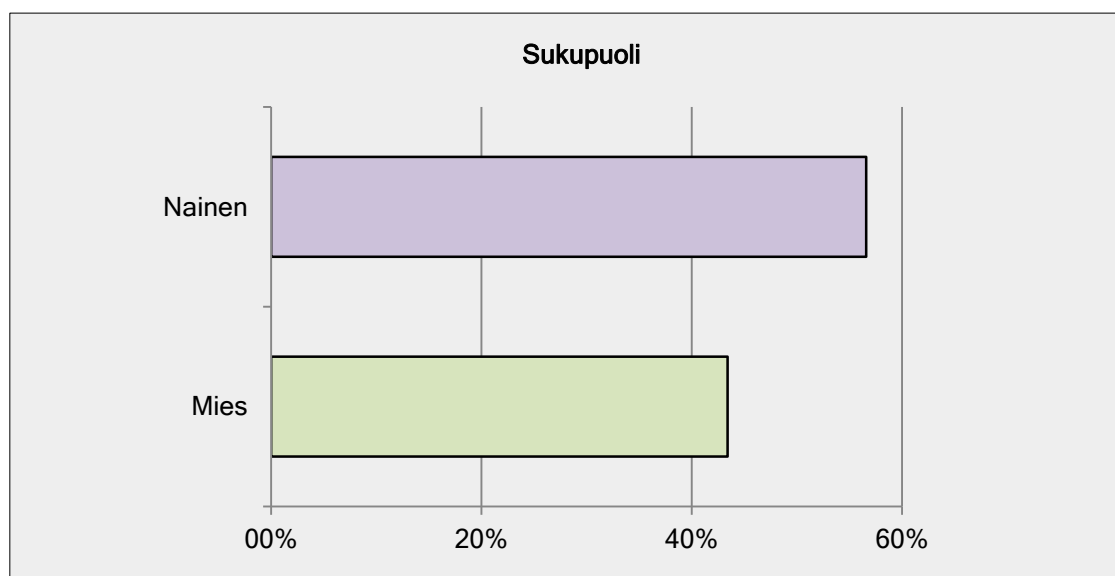
## 6.1 Tulokset

Kysymykset K1-K4 selvittivät vastaajan ja työsuhteen perustietoja ja kysymykset K5-K8 vastaajan mielikuvaa ja kokemusta vuokratyöstä ja henkilöstöpalvelualasta yleensä. Kohdat K9-K27 käsittivät työkohteen eli käyttäjäyrityksen osuuden ja kohdat K28-K49 puolestaan Yritys X:n eli työnantajan osuuden kysymyksistä. Vastaukset on esitelty jäljempänä tässä järjestyksessä. Monivalintakysymysten vastaukset on esitetty taulukkomuodossa ja avointen kysymysten vastaukset lyhennettynä ja koottuna luetteloiden muodossa.

Vastaajien sukupuolijakauma (Kuvio 7) noudatti melko lailla koko henkilöstön sukupuolijakaumaa, joten vastausaktiivisuuteen ei sukupuolella nähtävästi ollut vaikutusta. Koska vuokratyöntekijöiden sukupuolijakauma eri toimialoilla vaihteli suuresti esimerkiksi naisvaltaisesta hoiva-alasta miesvaltaiseen metallialaan, voidaan päätellä kaikilta toimialoilta tulleen melko tasaisesti vastauksia.

### K1: Sukupuoli

Vastattuja: 53, ohitettuja: 0



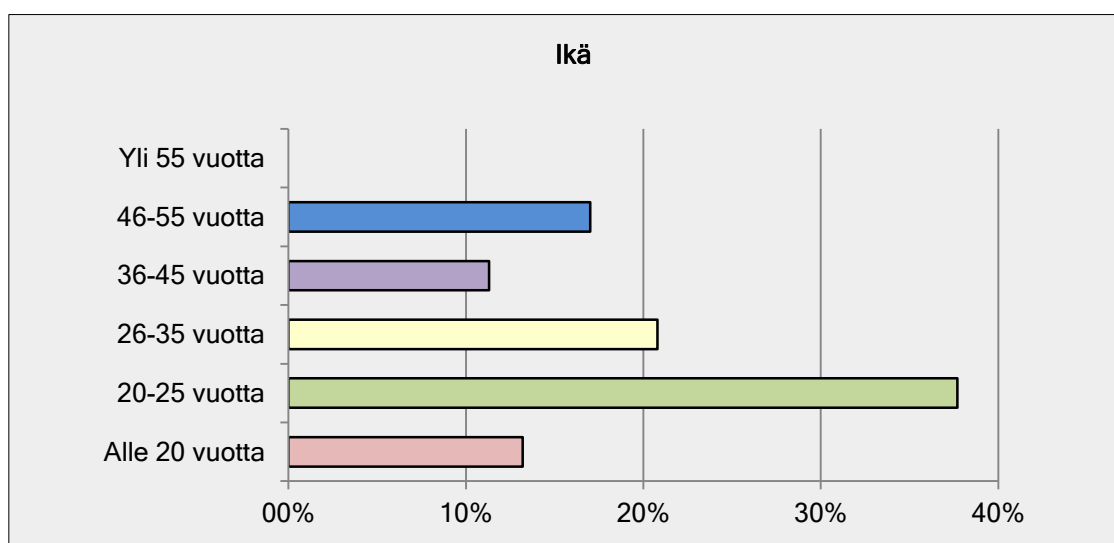
Vastausvaihtoehdot	Vastaukset	
Mies	43,40 %	23
Nainen	56,60 %	30
Yhteensä		

Kuvio 7: Vastaajien sukupuolijakauma

Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma (Kuvio 8) noudatti sekin pitkälti yrityksen henkilöstön ikäjakaumaa sillä erotuksella, että ikäryhmä 46-55 vuotta oli hiukan yliedustettuina ja ikäryhmä 26-35 vuotta puolestaan jonkin verran aliedustettuna. Nuoria on vuokratyöntekijöinä toimeksiantajayrityksessä suhteellisesti suurempi määrä, kuten alalla yleensäkin, mutta vuokratyöhön voi toisaalta työllistyä missä vaiheessa työuraa hyvänsä.

K2: Ikä

Vastattuja: 53, ohitettuja: 0



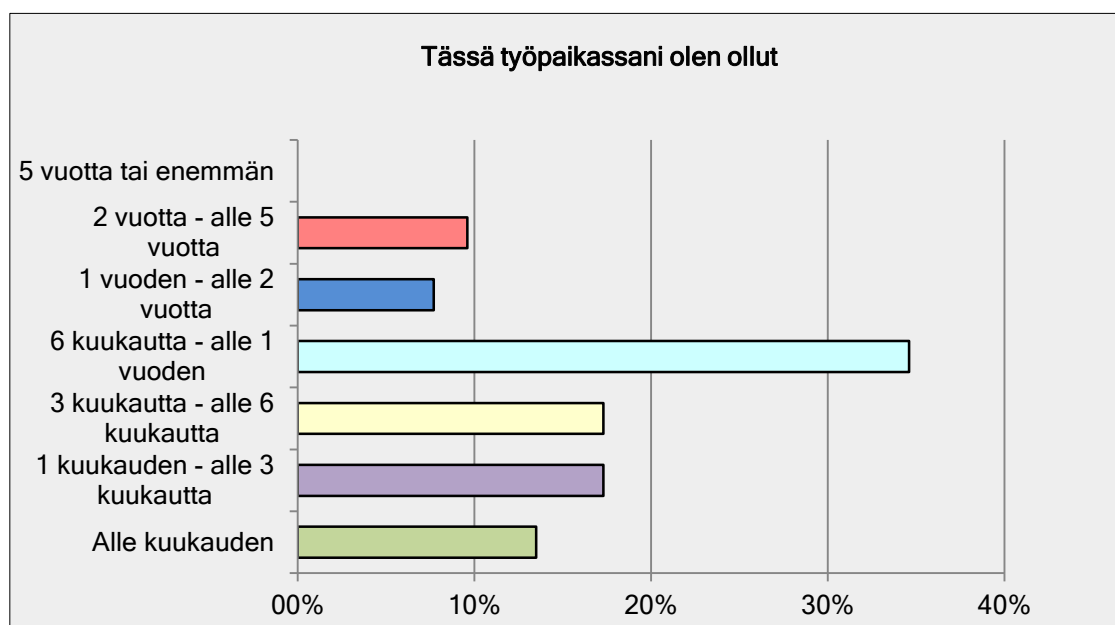
Vastausvaihtoehdot	Vastaukset	
Alle 20 vuotta	13,21 %	7
20-25 vuotta	37,74 %	20
26-35 vuotta	20,75 %	11
36-45 vuotta	11,32 %	6
46-55 vuotta	16,98 %	9
Yli 55 vuotta	0,00 %	0
<b>Yhteensä</b>		<b>53</b>

Kuvio 8: Vastajien ikäjakauma

Työsuhteen kestot (Kuvio 9) olivat alalle tyypillisesti lyhyehköjä. Yli 17 % oli työskennellyt yrityksessä yli vuoden ja suurin ryhmä työntekijät, joilla työsuhde oli kestänyt yli puoli vuotta mutta alle vuoden. Pelkistä lyhyistä määräaikaistuksista ja ruuhkahuippujen tasoittamisesta vuokratyössä ei siis ole kyse. Lisäksi osa työntekijöistä työllistyy suoraan asiakasyritykseen esimerkiksi koeajan jälkeen.

K3: Tässä työpaikassani olen ollut

Vastattu: 52, ohitettu: 1



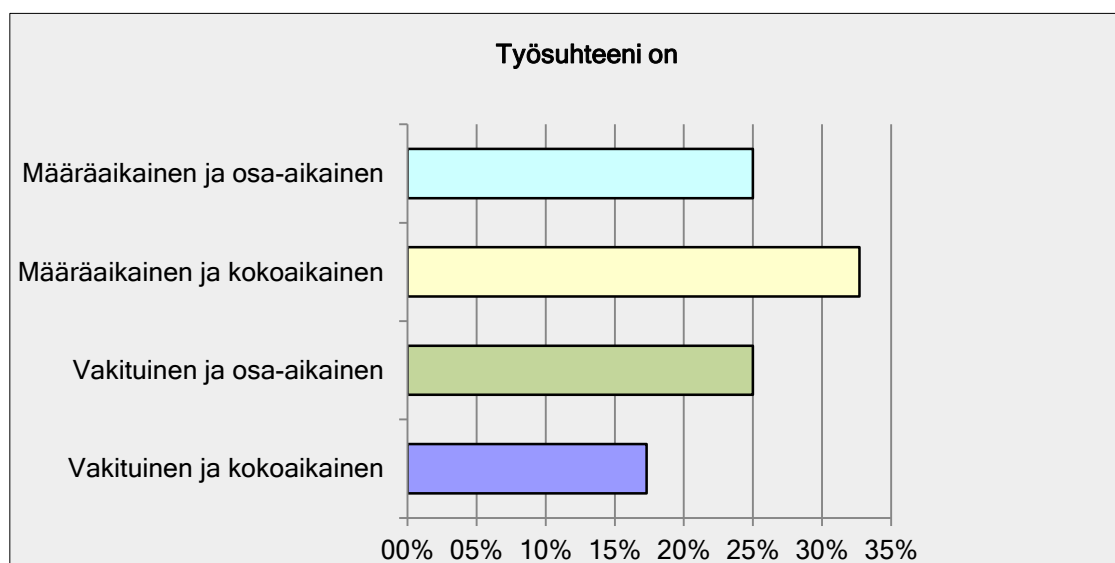
Vastausvaihtoehdot	Vastaukset	
Alle kuukauden	13,46 %	7
1 kuukauden - alle 3 kuukautta	17,31 %	9
3 kuukautta - alle 6 kuukautta	17,31 %	9
6 kuukautta - alle 1 vuoden	34,62 %	18
1 vuoden - alle 2 vuotta	7,69 %	4
2 vuotta - alle 5 vuotta	9,62 %	5
5 vuotta tai enemmän	0,00 %	0
<b>Yhteensä</b>		<b>52</b>

Kuvio 9: Vastajien työsuhteen kesto

Kuviosta 10 nähdään vastanneiden työntekijöiden työsuhteen laatu. Hieman yli puolet työsuhteista (noin 58 %) oli määräaikaista ja osa-aikaisten osuus näistä oli alle puolet (noin 43 %). Vakituksissa eli toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa (noin 42 %) osa-aikaisten määrä oli puolestaan suurempi (noin 49 %). Työsuhteista osa-aikaisia (50 %) ja kokoaikaisia (50 %) oli yhtä paljon ja määräaikaista (noin 57 %) vakituksia (43 %) enemmän.

K4: Työsuhteeni on

Vastattuja: 52, ohitettuja: 1



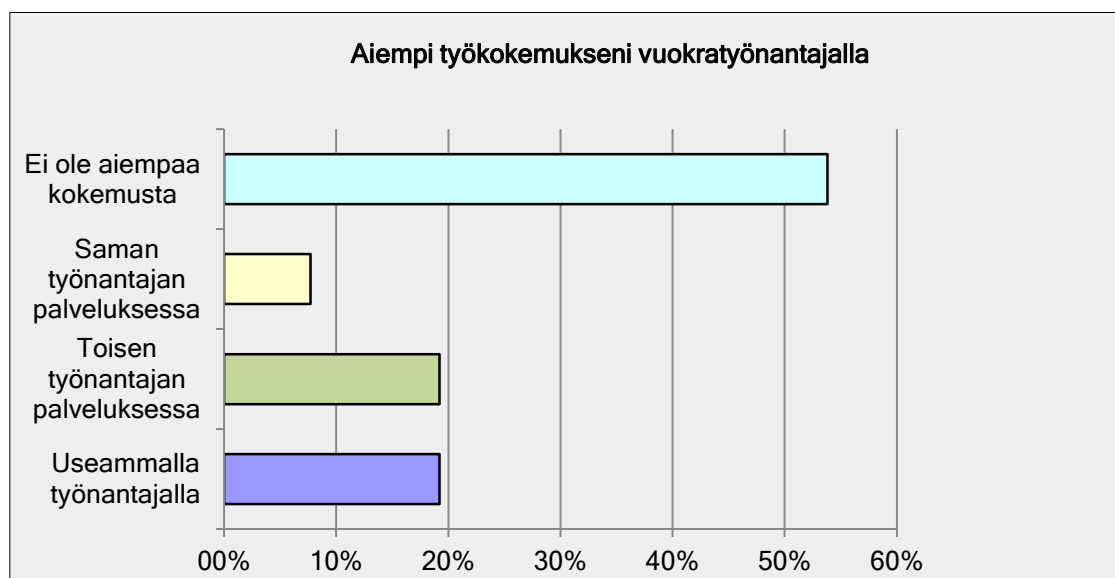
Vastausvaihtoehdot	Vastaukset
Vakituinen ja kokoaikainen	17,31 % 9
Vakituinen ja osa-aikainen	25,00 % 13
Määräaikainen ja kokoaikainen	32,69 % 17
Määräaikainen ja osa-aikainen	25,00 % 13
<b>Yhteensä</b>	<b>52</b>

Kuvio 10: Vastaajien työsuhteen laatu

Hiukan yli puolella vastaajista ei ollut aiempaa vuokratyökokemusta ennen nykyistä työsuhdetta (Kuvio 11). Lähes kaksi viidestä työntekijästä oli työskennellyt toisen vuokratyönantajan ja yhtä monta työntekijää useamman eri vuokratyönantajan palveluksessa.

K5: Aiempi työkokemukseni vuokratyönantajalla

Vastattuja: 52, ohitettuja: 1



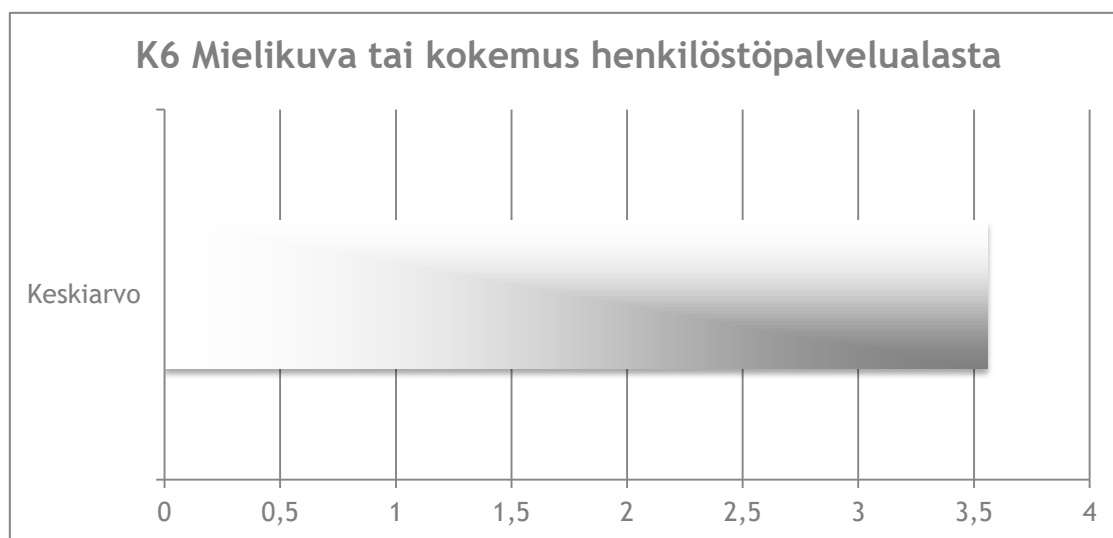
Vastausvaihtoehdot	Vastaukset	
Useammalla työnantajalla	19,23 %	10
Toisen työnantajan palveluksessa	19,23 %	10
Saman työnantajan palveluksessa	7,69 %	4
Ei ole aiempaa kokemusta	53,85 %	28
<b>Yhteensä</b>		<b>52</b>

Kuvio 11: Vastaajien aiempi kokemus vuokratyönantajan palveluksessa

Mielikuvat tai kokemukset henkilöstöpalvelualasta olivat pääosin positiivisia (Kuvio 12). Vastausten keskiarvo oli 3,56. Suurimmalla osalla (28 vastausta, noin 54 %) vastanneista mielikuva tai kokemus oli melko hyvä, erittäin hyvän vastaukseksi antoi lähes kymmenes vastaajista (5 vastausta, noin 10 %). 13 prosentilla vastanneista työntekijöistä (7 vastausta) mielikuva tai kokemus oli melko tai erittäin huono ja neutraalin arvion (ei hyvä eikä huono) antoi lähes 20 prosenttia (10 vastausta).

#### K6: Mielikuva tai kokemus henkilöstöpalvelualasta

Vastattuja: 52, ohitettuja: 1



Erittäin huono	Melko huono	Ei hyvä eikä huono	Melko hyvä	Erittäin hyvä	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskimmäinen arvo
5,77%	7,69%	19,23%	53,85%	9,62%	3,85%	52	3,56
3	4	10	28	5	2		

Vastaukset asteikolla 1-5, kun

1 = erittäin huono

2 = melko huono

3 = ei hyvä eikä huono

4 = melko hyvä

5 = erittäin hyvä

Kuvio 12: Vastaajien mielikuva tai kokemus henkilöpalvelualasta

Kyselyllä pyrittiin saamaan selvyttä vuokratyön tekemiseen liittyviä syitä. Tällä haluttiin vahvistaa Yritys X:n näkemystä siitä, miten erilaisilla motiiveilla työntekijät ovat työpaikkaan alun pitäen hakeutuneet. Alla olevassa taulukossa 1 on eri vastausvaihtoehdot ja niiden merkitys vastaajille.

K7: Teen vuokratyötä, koska (valitse eri syiden merkitys tilanteessasi)

Vastattuja: 50, ohitettuja: 3

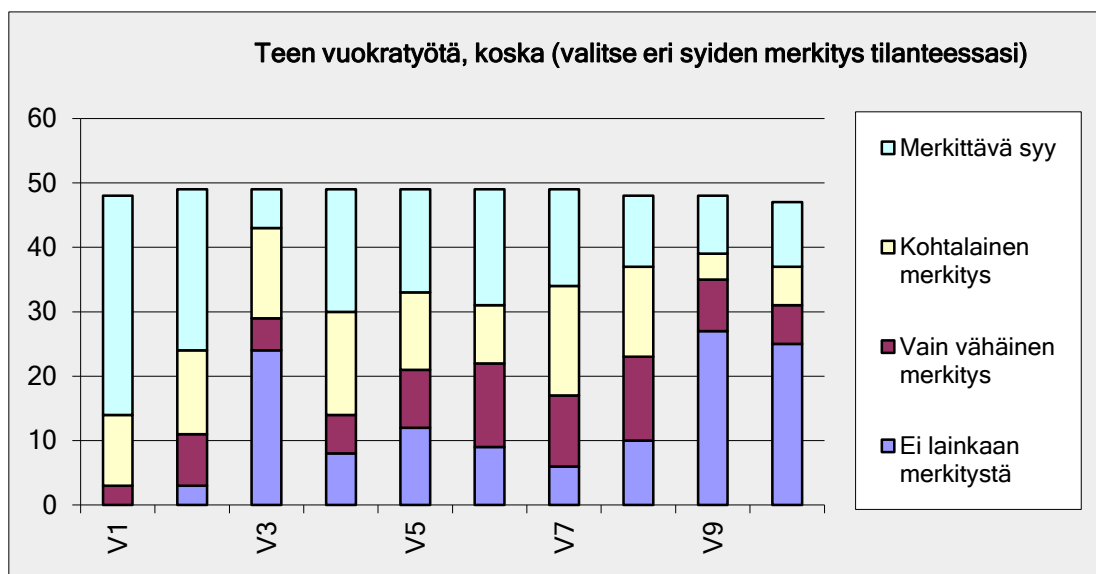
Vastausvaihtoehdot	Merkittävä syy	Kohtalainen merkitys	Vain vähäinen merkitys	Ei lainkaan merkitystä	Yht.
V1 Avoimena oli minulle sopiva työpaikka	70,83 % 34	22,92 % 11	6,25 % 3	0,00 % 0	48
V2 Muutoin voisin olla työtä vailla	51,02 % 25	26,53 % 13	16,33 % 8	6,12 % 3	49
V3 Alalleni työllistyy helpoimmin vuokratyöntekijänä	12,24 % 6	28,57 % 14	10,20 % 5	48,98 % 24	49
V4 Se sopii tämänhetkisiin tarpeisiini	38,78 % 19	32,65 % 16	12,24 % 6	16,33 % 8	49
V5 Haluan lisäansioita	32,65 % 16	24,49 % 12	18,37 % 9	24,49 % 12	49
V6 Haluan joustavan työpaikan	36,73 % 18	18,37 % 9	26,53 % 13	18,37 % 9	49
V7 Haluan monipuolista työkokemusta	30,61 % 15	34,69 % 17	22,45 % 11	12,24 % 6	49
V8 Haluan tehdä vaihtelevaa työtä	22,92 % 11	29,17 % 14	27,08 % 13	20,83 % 10	48
V9 Haluan määräaikaisen työn	18,75 % 9	8,33 % 4	16,67 % 8	56,25 % 27	48
V10 Haluan osa-aikaisen työn	21,28 % 10	12,77 % 6	12,77 % 6	53,19 % 25	47
Muu, mikä?					

Taulukko 1: Vuokratyön tekemisen syitä ja eri syiden merkitys vastaajille

Vastanneiden keskuudessa eniten merkitystä oli sillä tekijällä, että avoimena oli sopiva työpaikka. Merkitystä oli myös sillä, että muuten vastaaja voisi olla työtä vailla ja sillä, että vuokratyö sopi työntekijän senhetkisiin tarpeisiin. Monipuolista työkokemusta pidettiin tärkeänä tekijänä. Vähiten merkitystä oli puolestaan sillä, että työntekijä halusi nimenomaan määräaikaisen tai osa-aikaisen työn. Tästä voi päätellä, että työntekijät eivät pääasiallisesti hakeudu vuokratyöhön joustojen takia. Vain vähän merkitystä oli sillä, että vastanneiden alalle työllistyi helpoimmin vuokratyöntekijänä.



Alla oleva kuvio 13 havainnollistaa vielä vastausten jakautumista eri vaihtoehtojen välillä. Vaihtoehtojen selitykset ovat edellisen sivun kuviossa.



Kuvio 13: Vuokratyön tekemisen syitä ja eri syiden merkitys vastaajille

Ensimmäinen avoin kysymys käsitteli vuokratyön hyviä ja huonoja puolia. Vastauksia annettiin 27, joista valtaosa melko pitkiäkin. Vastauksissa toistuivat paljolti samat teemat ja ne on alla lueteltu siten järjestyksessä, että eniten toistuneet tekijät on lueteltu ensimmäisenä.

K8: Onko asioita, jotka koet ongelmallisiksi nimenomaan vuokratyön tekemiseen liittyen? Entä mitä hyviä puolia ja mahdollisuuksia näet vuokratyössä?

Vastattuja: 29, ohitettuja: 24

Alla on lueteltuna vastauksista nousseet vuokratyön tekemisen ongelmat:

- huono tiedonkulku
- viestiminen sekä työnantajan että käyttäjäryityksen suuntaan
- eri toimijoiden roolien ja vastuiden monimutkaisuus
- käyttäjäryityksen henkilöstöstä huonompaan poikkeavat työsuhde-edut
- palkitsemisjärjestelmän puuttuminen
- yhtäläisten oikeuksien puuttuminen suhteessa käyttäjäryityksen henkilöstöön
- laajan työterveyshuoltopalvelun puuttuminen
- monimutkaiset sairauspoissaolokäytännöt
- epävarmuus työpaikasta ja irtisanomisuhka
- kiinteän työyhteisön puuttuminen etenkin keikkaluontoisessa työssä
- kokemus ulkopuolisuudesta työyhteisössä

- työllistyminen suoraan käyttäjärytykseen ei ole toetunut luvutulla tavalla
- työehtojen epäselvyys ja sekavuus
- työn ja opiskelun aikataulujen yhteensovittamisen vaikeus
- vapaa-ajan vähäisyys
- välistä vetämisen mahdollisuus ja työntekijän riistäminen
- toistuvat palkanmaksun ongelmat toisen vuokrausyrityksen palveluksessa
- lomarahojen maksukäytäntö.

Alla on puolestaan lueteltuna vastaajien näkemys vuokratyön hyvistä puolista ja mahdollisuuksista:

- joustavuus eri elämäntilanteissa
- vapaus valita itselleen sopivia vuoroja
- mahdollisuus kokeilla eri aloja
- mahdollisuus työskennellä samaan aikaan erityyppisissä työpaikoissa ja -tehtävissä
- monipuolinen työkokemus
- matalampi kynnys päästä näyttämään kykynsä
- mahdollisuus työllistyä myöhemmin suoraan käyttäjärytykseen
- mahdollisuus seurata avautuvia työpaikkoja
- mahdollisuus työllistyä vuokrausyrityksen kautta toiseen työpaikkaan nykyisen käyttäjärytyksen työtarpeen päättyessä
- pitkä työsuhteen kesto
- yksi nimetty yhteyshenkilö
- parempi palkka kuin käyttäjärytyksen omilla työntekijöillä
- sopivat palkkajaksot ja toimiva palkanmaksu
- mahdollisuus lisätuloihin opiskelun tai muun ansiotyön ohella.

Suurin osa koetuista ongelmista ja eduista on suoraan yhteydessä vuokratyön laatuun. Tietyt yksittäiset asiat, kuten lomarahojen maksukäytäntö tai sopivat palkkajaksot, liittyvät pikemminkin kyseisen työnantajan toimintaan ja käytäntöihin. Ne eivät siten ole yleistettävissä vuokratyön tekemiseen laajemmin. Tekijöistä monet ovat esiintyneet vuokratyötä koskevassa tutkimuksessa ja keskustelussa aiemminkin, eikä joukosta nouse oikeastaan yllättäviä vastauksia. Suhteiden ja roolien monimutkaisuuden sekä työsuhteen ehtojen sekavuuden kokemukseen olisi mahdollista puuttua pienilläkin toimenpiteillä. Ongelmalliseksi koetun huono tiedonkulun ja viestinnän parantaminen auttaisivat myös edellä mainittuihin seikkoihin. Epävarmuuden, epätasa-arvon ja ulkopuolisuuden kokemukset sen sijaan ovat jo monimutkaisempia kokonaisuuksia. Näiden hallintaan vaaditaan suunnitelmallisempia toimenpiteitä ja yhteistyötä vähintäänkin käyttäjärytyksen kanssa.

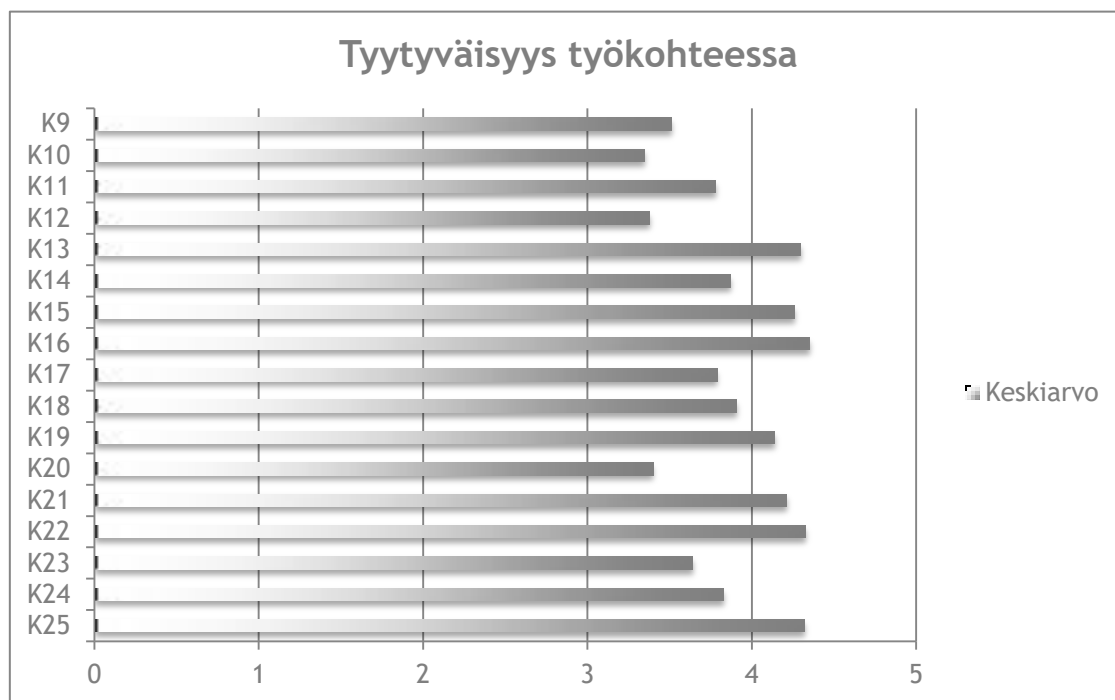
Kysymyskohdat 9-27 kartoittivat vuokratyöntekijöiden tyytyväisyyttä työhönsä käyttäjäyrityksessä tai tämän asiakaskohteessa. Yhteenveto vastausten keskiarvoista työkohteiden osalta avoimia kysymyksiä lukuun ottamatta on esitetty seuraavaksi taulukossa ja kuviossa. Vastaukset avoimiin kysymyksiin 26 ja 27 on purettu jäljempänä luettelon muotoon.

Alla olevassa taulukossa 2 on vastausten keskiarvot kysymysten 9-25 osalta. Kaikkien kysymyskohtien keskiarvoksi muodostui 3,90, kun yksi (1) oli alin (täysin eri mieltä) ja viisi (5) korkein (täysin samaa mieltä) arvio.

Kysymys	Keskiarvo
K9 Työtehtäväni ovat sopivan haastavia ja mielekkäitä	3,51
K10 Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työtehtäviini ja työtapoihini	3,35
K11 Minulla on mahdollisuus kehittää osaamistani työssäni	3,78
K12 Tehtäviin perehdyttiin kunnolla	3,38
K13 Saan tarvittavaa tukea ja apua tehtävissäni suoriutumiseksi	4,30
K14 Työmäärä ja työn kuormittavuus ovat sopivat	3,87
K15 Työilmapiiri on kokonaisuudessaan hyvä	4,26
K16 Vuorovaikutus työkavereiden kanssa on pääasiassa sujuvaa	4,35
K17 Koen itseni osaksi työyhteisöä ja minua kohdellaan tasavertaisesti yrityksen omien työntekijöiden kanssa	3,79
K18 Tunnen, että työpanostani arvostetaan	3,91
K19 Yhteistyö tiimissäni ja muiden yksiköiden välillä toimii hyvin	4,14
K20 Tiedonkulku työpaikalla on avointa, kaksisuuntaista ja riittävää	3,40
K21 Esimieheni ovat ammattitaitoisia	4,21
K22 Esimieheni ovat oikeudenmukaisia ja luotettavia	4,33
K23 Saan rakentavaa palautetta esimiehiltäni	3,64
K24 Fyysinen työympäristöni on kunnossa enkä altistu terveyttäni kuormittaville tekijöille	3,83
K25 Työturvallisuusasiat on otettu työpaikallani huomioon ja niistä tiedotetaan	4,32

Taulukko 2: Kaikkien vastausten keskiarvot, kun selvitettiin työntekijöiden tyytyväisyyttä työkohteissa

Kuviossa 14 näkyvät vielä keskiarvot työtä ja työpaikkaa kartoittavien kysymyskohtien 9-25 osalta. Kysymykset näkyvät edellisessä taulukossa 2.



Vastaukset asteikolla 1-5, kun

1 = täysin eri mieltä

2 = osin eri mieltä

3 = ei samaa eikä eri mieltä

4 = osin samaa mieltä

5 = täysin samaa mieltä

Kuvio 14: Kaikkien vastausten keskiarvot, kun selvitettiin työntekijöiden tyytyväisyyttä työkohteissa

Työtehtävänsä sopivan haastaviksi ja mielekkäiksi koki osin tai kokonaan valtaosa vastaajista. Hajontaa oli kuitenkin jonkin verran. Työntekijöiden mahdollisuudet vaikuttaa työtehtäviin ja työtapoihin voisivat työpaikoilla olla kokonaisuudessaan paremmat. Joissain vastauksissa nousi esille se, että erityisesti vuokratyöntekijänä on vaikea päästä vaikuttamaan työpaikan asioihin ja antamaan palautetta. Perehdytys toimi osalla työpaikoista hyvin, mutta monesti siinä oli vastausten perusteella parantamisenkin varaa.

Omaa osaamistaan pääsi kehittämään valtaosa työntekijöistä. Tukea ja apua tehtävissään sai täysin riittävästi yli puolet vastaajista. Työn määrä ja kuormittavuus olivat pääosin kunnossa. Monet kokivat työilmapiirin yhdeksi tärkeimmistä työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Työilmapiiri olikin hyvä valtaosalla työpaikoista ja lähes kaikilla vähintään melko hyvä. Am-

mattitaitoiset ja hyvät työkaverit koettiin niin ikään tärkeiksi. Vuorovaikutus työkavereiden kanssa oli pääosin sujuvaa.

Valtaosa työntekijöistä koki itsensä tasavertaiseksi osaksi työyhteisöä. Kaikilla työpaikoilla näin ei valitettavasti ollut ja vuokratyöntekijöihin koettiin kohdistuvan jossain määrin epäta-  
sa-arvoista tai jopa huonoa kohtelua muiden työntekijöiden tai asiakasyrityksen johdon taholta. Epäkohdaksi vastauksissa mainittiin ennen muuta asiakasyrityksen omista työntekijöistä poikkeavat edut ja palkitseminen. Erityisesti laajan, yksityisen työterveyshuollon puuttuminen nousi vastauksissa vahvasti esille. Työpanoksen arvostaminen jakautui samalla tavalla.

Yhteistyö työpaikoilla toimi melko hyvin. Avoimessa, riittävässä ja kaksisuuntaisessa tiedonku-  
lussa oli monilla työpaikoilla kuitenkin parantamisen varaa.

Lähiesimiehiin oltiin pääosin tyytyväisiä. Heidän koettiin olevan ammattitaitoisia, oikeuden-  
mukaisia ja luotettavia. Rakentavaa palautetta olisi monilla työpaikoilla kaivattu kuitenkin lisää. Esimiestyö koettiin vastauksissa tärkeäksi työtyytyväisyyteen vaikuttavaksi tekijäksi.

Fyysinen työympäristö oli pääosin kunnossa ja altistuminen terveyttä kuormittaville tekijöille oli valtaosalla työpaikoista vähäistä. Kysymys on kuitenkin perustavanlaatuisen, joten tulosta ei voi katsoa kokonaisuudessaan tyydyttäväksi. Työturvallisuusasiat olivat pääosin hyvin huomioitu ja tiedotettu. Tilanne työturvallisuuden kannalta ei ollut erityisen huolestuttava yhdelläkään työpaikalla.

Toisella avoimella kysymyksellä pyrittiin selvittämään työpaikalla viihtymiseen liittyviä tekijöitä. Vaikka kyseessä on henkilökohtainen kokemus, vastauksissa toistuivat hyvin paljon samat asiat.

K26: Mitkä asiat ovat mielestäsi erityisen tärkeitä työpaikalla viihtymisen kannalta?

Vastattuja: 36, ohitettuja: 17

Alla on jäsennelty luettelo viihtymisen kannalta tärkeäksi koetuista asioista. Suluissa vastaus-  
ten lukumäärä kunkin yksittäisen tekijän kohdalla.

Työyhteisöön ja sen ihmissuhteisiin liittyvät tekijät:

- hyvät/ammattitaitoiset/mukavat/luotettavat työkaverit (14)
- työyhteisön ilmapiiri (14)
- kannustava/opettava tiimi/hyvä ryhmähenki (4)
- työyhteisöön kuuluminen (2)
- hyvä ja toimiva työyhteisö (2)

- yhteinen tekeminen vapaa-ajalla (1)
- asiakkaan ja työntekijän välinen luottamussuhde (1)
- hyvät ihmissuhteet (1)

Organisointiin, johtamiseen, yrityskulttuuriin ja toimintatapoihin liittyvät tekijät:

- viestintä ja tiedotus (3)
- hyvä perehdytys (3)
- mahdollisuus antaa ja saada rakentavaa palautetta (3)
- hyvät esimiehet ja johtamistaidot (3)
- kunnioitus ja arvostus (3)
- tasa-arvo ja tasapuolisuus (2)
- mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa (2)
- yrityksen toimintatavat ja arvot (1)
- sääntöjen selkeys (1)
- esimies-alaisuudessa molemminpuolinen arvostus ja luottamus (1)

Työn sisältöön liittyvät tekijät:

- mielekkäät työtehtävät (4)
- mahdollisuus vaikuttaa oman työn sisältöön ja työtapoihin (1)
- työn haastavuus (1)

Fyysiseen työympäristöön liittyvät tekijät:

- työmukaiset varusteet ja hyvät työvälineet (3)
- työturvallisuus (3)
- siisteys ja puhtaus (2)
- työympäristö (1)
- valo (1)
- työrauha (1)

Henkilökohtainen motivaatio:

- työajat ja niiden joustavuus (3)
- työn joustavuus (2)
- mahdollisuus kehittää itseään (1)
- palkkaus (1).

Vastausten perusteella työpaikan sosiaaliset suhteet ja ilmapiiri olivat oleellisia työssä viihtymisen kannalta. Peräti 14 vastaajaa oli nimennyt hyvät, ammattitaitoiset, mukavat tai luotettavat työkaverit työpaikalla viihtymisen kannalta merkittäväksi tekijäksi. Yhtä paljon kannatusta sai työyhteisön yleinen ilmapiiri. Tiimin merkitys toistui neljässä vastauksessa. Itse työhön liittyvistä tekijöistä tärkein oli työtehtävien mielekkyys, mikä oli mainittu niin ikään neljässä vastauksessa. Kolmessa vastauksessa mainittiin viestintä ja tiedotus, hyvä perehdytys, rakentava palaute, hyvät esimiehet ja johtamistaidot sekä kunnioittava ja arvostava kohdelu. Fyysiseen työympäristöön ja työvälineisiin liittyvistä asioista mainittiin kolmesti työnmu-

kaiset varusteet ja hyvät työvälineet ja työturvallisuus. Työajan ja työn joustavuus mainittiin yhteensä viidessä vastauksessa. Esimerkiksi mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua työpaikalla (kaksi vastausta) tai mahdollisuus vaikuttaa työn sisältöön ja työskentelytapoihin (yksi vastaus) saivat ehkä hieman yllättäen vain vähän mainintoja. Samoin työn haastavuus, mahdollisuus kehittää itseään tai palkkaus mainittiin kaikki vain kerran. Tämä saattaa kertoa siitä, että lähes kaikki työntekijät toimivat suorittavissa työntekijätason tehtävissä ja suhteellisen suuri osa vastaajista on sellaisia, jolle kyseinen työ on vain yksi vaihe tyouralla tai lisätyö opiskelun tai muun työn ohessa. Toisaalta kun työn sisältöön, urallisiin haasteisiin ja ammatillisiin kehittymismahdollisuuksiin ei aseteta paljon toiveita tai latauksia, niin työyhteisöön liittyvät tekijät varmasti korostuvat entisestään. Yksitoikkoisemmassakin työssä viihdytään, jos työporukka on hyvä.

Kolmannella avoimella kysymyksellä kartoitettiin haastavia ja työssä viihtymistä haittaavia asioita. Vastauksissa toistui jälleen paljon samantyyppisiä asioita.

K27: Onko asioita, jotka koet erityisen haastaviksi tai jotka haittaavat tällä hetkellä työssä viihtymistäsi?

Vastattuja: 25, ohitettuja: 28

Alla on listattuna vastauksissa esiin tulleita työpahoinvointia aiheuttavia tekijöitä. Kysymyksellä kartoitettiin nimenomaan senhetkistä työtä ja tilannetta. Suluissa vastausten lukumäärä kunkin yksittäisen tekijän kohdalla.

- tiedonkulun ja viestinnän ongelmat (5)
- työtehtävien yksipuolisuus, ei riittävästi työnkiertoa (3)
- piittaamattomat tai vastuuttomat työkaverit, huono asenne ja työmoraali (2)
- ohjeiden ja perehdytyksen puutteellisuus (2)
- kielimuuri (2)
- nopeat ja jatkuvat muutokset (1)
- ei mahdollisuutta vaikuttaa (1)
- työvuorojen sopiminen (1)
- työn tekniseen suorittamiseen liittyvän osaamisen puutteellisuus (1)
- vuokratyöntekijöiden huono asema (1)
- esimiesten keskinäiset näkemyserot (1)
- kiire ja liian tiukat aikataulut (1)
- työnjohto ei pidä sovitusta asioista kiinni (1)
- ei riittävästi haasteita (1)
- huono työergonomia (1)
- fyysisesti kuormittava työ (1).

Vastaajista seitsemän ei kokenut työssään erityisiä haasteita tai sellaisia tekijöitä, jotka haittaisivat heidän työssä viihtymistään. Yksikään tekijä ei noussut selvästi vastauksista. Tähän vaikuttaa ilman muuta se, että vastaajat tekivät keskenään hyvinkin erityyppistä työtä ja työtä tehtiin useissa eri kohteissa. Haasteet olivat sitä kautta luontaisestikin erilaiset. Eniten haasteita oli tiedonkulussa ja viestinnässä (viisi vastausta). Hyvä ja riittävä viestintä ja tiedonkulku työpaikoilla ovat yleisesti haastavia, mutta vuokratyöntekijöiden kohdalla ongelmallisuutta saattaa lisätä se, että heillä ei välttämättä ole kaikkia käyttäjäryityksen tiedotuskanavia käytössään. Kolme vastaajista piti tehtävien yksipuolisuutta ja työnkierron riittämättömyyttä ongelmallisena.

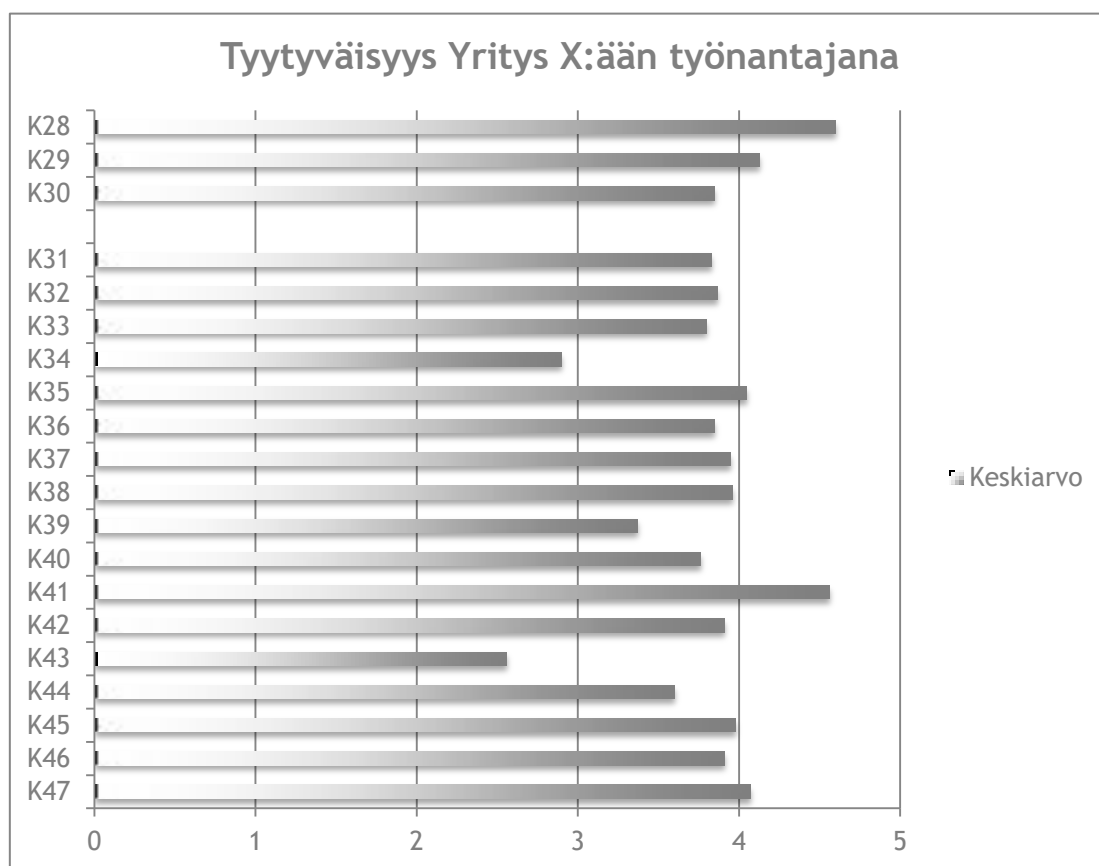
Kysymyskohdat 28-49 kartoittivat vuokratyöntekijöiden tyytyväisyyttä Yritys X:ään työnantajana. Alla olevassa taulukossa 3 on yhteenveto vastausten keskiarvoista kysymysten 28-47 osalta. Kaikkien kysymyskohtien keskiarvoksi muodostui 3,83, kun yksi (1) oli alin (täysin eri mieltä) ja viisi (5) korkein (täysin samaa mieltä) arvio.

Kysymys	Keskiarvo
K28 Rekrytointiprosessi oli sujuva	4,60
K29 Olen saanut tarvittavat perustiedot Yritys X:stä sekä yrityksen toimintatavoista	4,13
K30 Sain työkohteesta sekä työn sisällöstä ajoissa ja tarpeeksi oikeaa tietoa	3,85
K31 Yhteydenpito ja tiedotus on koko työsuhteen ajan ollut avointa ja riittävää	3,83
K32 Tavoitan yhteyshenkilöni aina tarvittaessa	3,87
K33 Olen saanut työhöni ja työsuhteeseeni liittyen riittävästi ohjeistusta, apua ja tukea	3,80
K34 Saan rakentavaa palautetta työsuorituksistani	2,90
K35 Minua arvostetaan ja kohdellaan kunnioittavasti	4,05
K36 Yritys X:n toiminta on ammattimaista ja luottamusta herättävää	3,85
K37 Määräaikaiset työsuhteet ovat perusteltuja	3,95
K38 Työsopimuksen ehdoista ja työsuhteesta kerrotaan riittävästi	3,96
K39 Työsuhteen jatkumisesta ja muutoksista tiedotetaan ajoissa	3,37
K40 Palkkaus ja edut vastaavat työtehtäviäni	3,76
K41 Palkanmaksu tapahtuu asianmukaisesti	4,56
K42 Työajanhallintaohjelma on asianmukainen ja toimiva	3,91
K43 Tiedän, mitä työterveyshuoltoni kattaa	2,56
K44 Yhteydenpito ja yhteistyö minun, Yritys X:n ja työpaikkani (asiakkaan tai asiakasyrityksen) välillä sujuu hyvin	3,60
K45 Yritys X täyttää odotukseni työnantajana	3,98
K46 Voisin suositella Yritys X:ää työnantajana	3,91
K47 Suhtaudun luottavaisesti Yritys X:n tulevaisuuteen ja menestykseen	4,07

Taulukko 3: Kaikkien vastausten keskiarvot, kun selvitettiin työntekijöiden tyytyväisyyttä Yritys X:ään työnantajana



Kuviossa 15 näkyvät vielä keskiarvot työnantajaa koskevien kysymysten 28-47 osalta. Kysymykset näkyvät edellisen sivun taulukossa 3.



Vastaukset asteikolla 1-5, kun

1 = täysin eri mieltä

2 = osin eri mieltä

3 = ei samaa eikä eri mieltä

4 = osin samaa mieltä

5 = täysin samaa mieltä

Kuvio 15: Kaikkien vastausten keskiarvot, kun selvitettiin työntekijöiden tyytyväisyyttä Yritys X:ään työnantajana

Hieman alle 80 % työntekijöistä katsoi, että Yritys X täytti odotukset työnantajana osin tai täysin. Lähes yhtä suuri osa vastanneista voisi suositella yritystä työnantajana ja luotti tulevaan menestykseen. Tyytyväisiä oltiin ennen kaikkea sujuvaan rekrytointiprosessiin, arvostavaan kohteluun sekä asianmukaiseen palkanmaksuun.

Kehitettävää oli ennen muuta yleisessä ja henkilökohtaisessa tiedotuksessa ja kommunikaatiossa sekä ennen työsuhteen alkua että sen aikana. Erityisesti oikean, riittävän ja pikaisen tiedon saamisessa työpaikkaan, tehtävään ja työsuhteeseen liittyen koettiin vielä puutteita. Yh-

teyshenkilön tulisi vastausten perusteella olla paremmin ja nopeammin tavoitettavissa. Viestintää tulisi tiivistää lisäksi käyttäjäryitysten suuntaan, jotta hyvä ja saumaton yhteistyö toimisi työntekijöidenkin eduksi entistä paremmin. Työntekijät eivät kokeneet saavansa nykyisellään riittävästi rakentavaa palautetta työsuorituksistaan paitsi työpaikallaan, myöskään työnantajaltaan.

Vastauksista kävi ilmi, etteivät useat työntekijät olleet kyllin tietoisia, mitä työterveyshuolto kattaa. Pelkkä lakisääteinen, kunnallisella taholla järjestetty työterveyshuolto ei tyydyttänyt kaikkia työntekijöitä. Etenkin työpaikoilla, joissa asiakasyrityksen omilla työntekijöillä työsuhde-etuna oli laajempi, yksityinen työterveyshuolto, tämä koettiin isona epäkohtana. Lisäksi sairauslomakäytännöt koettiin usein hankalina ja epäselvinä. Näihin sekä lomakorvausten maksuun oli jonkin verran tyytymättömyyttä, vaikka palkanmaksu pääosin olikin hyvin toimivaa. Monimutkainen raportointi ja asioista sopiminen kahden eri tahon kanssa mainittiin niin ikään negatiivisena asiana.

Käytössä olevaan työajanhallintaohjelmaan tyytyväisiä oli valtaosa vastanneista, mutta hajontaa vastauksissa oli merkittävästi. Avoimien kysymysten vastauksissa ohjelman ongelmat nousivat jonkin verran esiin. Ohjelman olemassaoloon ja käyttöliittymään sinänsä oltiin yleisesti tyytyväisiä, mutta työajan kirjauksissa esiintyi jonkin verran ongelmia niillä työpaikoilla, joissa oli käytössä ohjelmaan yhteydessä oleva kulunvalvonta. Kirjauspäätteellä tehdyt leimaukset eivät aina onnistuneet ja kirjausten selvittelyn koettiin olevan hankalaa. Toisaalta niillä työpaikoilla, joissa kulunvalvontaa ei ollut eikä asiakasyritys käynyt ohjelmassa hyväksymässä tunteja, jouduttiin palkanlaskentaa varten monesti täyttämään ja palauttamaan työnantajayrityksen toimistolle allekirjoitettuna tuntilomakkeita, mikä koettiin melko työlääksi käytännöksi.

Vastaukset avoimiin kysymyksiin 48 ja 49 on esitetty seuraavaksi luettelon muotoon jäsennettyinä. Luettelossa on kunkin tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä aiheuttavan tekijän jälkeen ilmaistu sulkeissa olevan numeron avulla, kuinka monelta vastaajalta tämä on maininnan saanut.

K48: Mihin asioihin olet ollut tyytyväinen Yritys X:ssä työnantajana?

Vastattuja: 52, ohitettuja: 1

Alla olevassa listassa on ne asiat, joihin työntekijät vastaustensa perusteella olivat tyytyväisiä vuokratyryityksessä. Suluissa vastausten lukumäärä kunkin yksittäisen tekijän kohdalla.

- palkanmaksu oikein ja ajallaan (12)
- tiedotus ja yhteydenpito (8)

- nopea työllistyminen (5)
- nopea ja sujuva rekrytointiprosessi (4)
- yhteyshenkilön toiminta (4)
- henkilöstö (3)
- riittävästi töitä (3)
- joustavuus (3)
- toiminnan luotettavuus (3)
- toiminnan sujuvuus (3)
- työllistyminen sopiviin tehtäviin (2)
- selkeät toimintatavat (1)
- asiallinen ja nopea palvelu (1)
- molemminpuolinen palautteenanto (1)
- työajanhallintajärjestelmä (1)
- arvostava, kunnioittava ja rohkaiseva asenne (1)
- saatu tuki (1)
- kaikki (1).

Kaikista tyytyväisimpiä työntekijät olivat palkanmaksuun oikein ja ajallaan (12 vastausta). Tämän pitäisi olla itsestäänselvyys ja tietyllä tavalla onkin huolestuttavaa, kun moni ilmaisi erikseen tyytyväisyytensä tähän asiaan. Tämä voi valitettavasti kertoa siitä, että alalla on toimijoita, joilla palkanmaksukäytäntöihin liittyy epäselvyyttä. Vastaaajista kymmenellä oli aiempaa kokemusta toisesta henkilöstöpalvelualan yrityksestä työnantajana ja yhtä monella kokemusta oli useammasta eri alan yrityksestä. Tyytyväisyyttä koettiin lisäksi tiedostukseen ja yhteydenpitoon (kahdeksan vastausta), nopeaan työllistymiseen sekä nopeaan ja sujuvaan rekrytointiprosessiin (yhteensä yhdeksän vastausta) ja yhteyshenkilön toimintaan (neljä vastausta).

K49: Mitä ongelmia tai haasteita olet kokenut työnantajan palveluksessa ollessasi, tai mitä kehityskohteita Yritys X:llä on mielestäsi työnantajana?

Vastattuja: 52, ohitettuja: 1

Alla on puolestaan listattuna ne asiat, joihin työntekijät olivat tyytymättömiä työnantajayrityksessään. Suluissa vastausten lukumäärä kunkin yksittäisen tekijän kohdalla.

- kattavan työterveyshuollon puuttuminen (8)
- yhteydenpidon ongelmat ja yhteyshenkilön huono tavoitettavuus (5)
- tiedotuksen hitaus tai puutteellisuus (3)
- sairaslomien maksussa ongelmia ja käytännöt epäselviä (2)
- tiedon puutteellinen saatavuus ennen työ sopimuksen allekirjoittamista (2)

- työajanhallintajärjestelmän ongelmat (2)
- työsuhte-edut huonommat kuin käyttäjäyrityksen omilla työntekijöillä (2)
- epäluottamusta herättävät toimintatavat (1)
- työsopimuksen muodon muuttaminen tiedottamatta (1)
- työsopimusta on joutunut odottamaan (1)
- ei rahallisia bonuksia (1)
- lounasedun puuttuminen (1)
- myöhäinen tieto määräaikaisen työsopimuksen jatkosta (1)
- ei takuita tulevista työvuoroista, vuorot vain kolmeksi viikoksi eteenpäin (1)
- ei tietoa seuraavasta työkeikasta (1)
- lomakkeiden postittaminen (1)
- ei kunnollisia perusteita määräaikaisille työsuhteille (1)
- työsopimuksen postittaminen allekirjoitettavaksi (1)
- kesälomarahojen maksu loman jälkeen (1)
- työntekijät vastaavat itse työhousujen hankkimisesta (1)
- puutteet työjalkineissa (1).

Vastaajista 20 ei ollut kohdannut lainkaan tai juuri lainkaan ongelmia tai puutteita työnantajan toiminnassa. Eniten tyytymättömyyttä aiheutti kattavan työterveyshuollon puuttuminen sekä tiedotuksen (kahdeksan vastausta) ja yhteydenpidon ongelmat ja yhteyshenkilön huono tavoitettavuus (yhteensä kahdeksan vastausta).

Työterveyshuolto oli järjestetty lakisääteisenä kunnallisella taholla Uudellamaalla. Koska käyttäjäyritykset sijaitsivat ja vuokratyöntekijät asuivat eri puolilla Uuttamaata, koettiin hankalaksi hakeutua hoitoon tietyn kunnan terveyskeskukseen. Työntekijät käyttivätkin sairastapauksissa useimmiten oman terveyskeskuksen päivystystä, joka saattoi olla ruuhkainen. Lisäksi osassa käyttäjäyrityksistä oli laajempi, yksityisellä taholla järjestetty työterveydenhuolto, joihin vuokratyöntekijöillä ei ollut samanlaista oikeutta. Tämä aiheutti työpaikoilla eriarvoisuuden tunnetta.

Edellisessä kohdassa tiedostus ja yhteydenpito sekä yhteyshenkilön toiminta saivat kiitosta, mutta samoja asioita kohtaan tunnettiin tyytymättömyyttäkin. Yrityksen käytännössä saattaa olla toimimattomuutta tai epäjohtonmukaisuutta, vaikka vastaajien oma odotustaso vaikuttaisikin osaltaan kokemukseen. Hallinnon resurssien riittävyys tulisi varmistaa, jotta työntekijöiden nimetty yhteyshenkilö ehtii käsittelemään kaikkien yhteydenotot tasapuolisesti sekä tiedottamaan heitä koskevista asioista aktiivisesti. Koska työntekijät tekevät työtä omilla tahoillaan eri kohteissa eivätkä ole työnantajayritykseen läheskään päivittäin yhteydessä, olisi työnantajan tärkeä itse pysytellä selvillä työntekijöiden kuulumisista, kentän kokonaistilanteesta sekä mahdollisista muutoksista. Joskus työntekijöiden yhteydenotot tulevat vasta siinä

tilanteessa, kun ongelma on jo syntynyt. Proaktiivisella ja työntekijöitä herkästi kuulevalla toiminnalla voitaisiin puuttua asioihin ennen kuin niistä tulee ongelmia.

Viimeiseen kohtaan oli jätetty avoin kenttä, johon saattoi jättää avointa palautetta Yritys X:lle tai tarkentaa aiempaan kyselyssä annettuja vastauksia. Vastauksia tai kommentteja tuli yhteensä yhdeksän.

K50: Muut kommentit ja palaute. Tähän voit täydentää ja selventää antamiasi vastauksia ja arvioita tai jättää muuta palautetta Yritys X:lle.

Vastattuja: 9, ohitettuja: 44

Muissa kommentteissa ja palautteissa oli kolme kiitosta, kaksi edellisten vastausten täydennystä ja kaksi kehityskohdetta. Ensimmäisessä kehitysehdotuksessa toiveena oli, että työterveydenhuolto siirrettäisiin kunnalliselta yksityiselle puolelle ja muutettaisiin lakisääteistä laajemmaksi. Toisessa haluttiin sairauslomien tuurauskäytäntöä työpaikalla toimivammaksi, jotteivät poissaolot kuormittaisi muita työntekijöitä kohtuuttomasti. Tähän toivottiin apua niin työnantaja- kuin käyttäjäyrityksenkin suunnasta.

## 6.2 Arviointi ja toimenpide-ehdotukset

Yrityksillä on usein jonkinlainen käsitys työhyvinvoinnin ja henkilöstön viihtyvyyden tilasta. Työntekijöiltä saatu suora ja epäsuora palaute, henkilöstön saatavuus ja vaihtuvuus, sairauspoissaolojen määrä sekä monet muut indikaattorit antavat kaikki osaltaan kuvaa tilanteesta. Tarkemman käsityksen saaminen edellyttää usein henkilöstötutkimusta aiheesta. Kyselytutkimuksen avulla saadaan arvokasta suuntaa-antavaa tietoa, jota voidaan hyödyntää toiminnan suunnittelu- ja kehittämistyössä. Kyselytutkimus ei anna kovin syvällistä kuvaa aiheesta, mutta kerättyä tietoa voidaan tarvittaessa syventää muilla keinoin. Säännöllisesti tehtynä tutkimus auttaa tilanteen ja tehtyjen toimenpiteiden vaikuttavuuden seurannassa.

Tässä työssä haluttiin kattavampi kuva työtyytyväisyyden kokonaisuudesta Yritys X:ssä, mutta kokonaisuudesta muodostui melko raskas. Vastaisuudessa voi olla perusteltua selvittää tyytyväisyyden tilaa lyhyemmällä kyselylomakkeella. Yleisen tyytyväisyyden lisäksi olisi mahdollista tarkastella syvällisemmin jotakin tarkemmin rajattua hyvinvoinnin osa-aluetta vaihtuvien teemojen. Kovin ylimalkaisesta kyselystä tuskin saadaan tarvittavaa informaatiota toiminnan kehittämiseksi, mutta kyselyyn vastaamisen tulisi olla helppoa ja nopeaa. Strukturoitu kyselylomake on tarkoitukseen hyvä, mutta avoimille kysymyksille tulee jatkossakin jättää tilaa.

Käyttäjäyritysten toimialat, organisaatiokulttuurit ja toimintatavat sekä vuokratyöntekijöiden työtehtävät poikkeavat toisistaan merkittävästi. Myöhemmin olisi ehkä tarkoituksenmukaista pyytää vastaajia ilmoittamaan ainakin toimiala, että vertailua ja analyysiä voitaisiin tehdä

sillä tasolla. Tarkempaan erittelyyn ei kuitenkaan ole mahdollisuutta anonymiteetin varmistamiseksi.

Olenaisinta jatkoon kannalta on, että tulokset raportoidaan avoimesti työntekijöille ja esiin nouseisiin ongelma-kohtiin etsitään aidosti ratkaisuja. Koska kyselyt ovat luonteeltaan hyvin toteavia ja antavat esimiehille vain niukasti suoranaisia eväitä toiminnan varsinaiseen kehittämiseen, on henkilöstö saatava myös itse arvioimaan tuloksia ja tuottamaan tarvittavia korjaus- ja kehittämistoimenpiteitä (Järvinen 2013, 133). Henkilöstö on pidettävä ajan tasalla konkreettisista työkykyä ja hyvinvointia ylläpitävistä ja edistävistä toimenpiteistä ja jos mahdollista, ottaa mukaan niiden suunnitteluun. Työntekijöiden on koettava, että heidän vastauksillaan on ollut merkitystä ja että yritys pitää heidän työhyvinvointinsa edistämistä tärkeänä asiana.

Reaktiivisen ongelmanratkaisun lisäksi olisi tehtävä proaktiivista työtä toiminnan kehittämiseksi. Mikäli yritys haluaa sitoutua työhyvinvoinnin kehittämiseen aidosti ja menestyksekkäästi pitkällä tähtäimellä, tulee sen laatia työhyvinvointisuunnitelma, joka sisältää konkreettiset toimenpiteet ja seurantajärjestelmän suunnitelman toteuttamiseksi. Apuna voi käyttää esimerkiksi Työturvallisuuskeskuksen työhyvinvoinnin portaatt -mallia, joka on väline työhyvinvoinnin kokonaisvaltaiseen ja kestäväan kehittämiseen. Mallin perustana ovat ihmisen perustarpeet: psyko-fysiologiset perustarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Ajatuksena on, että hyvinvointia syntyy, kun nämä perustarpeet tyydyttyvät työssä. Työhyvinvointisuunnitelma koostuu viidestä vaiheesta ja sen laatimisen avuksi on julkaistu työkirja. Vaiheet sisältävät työhyvinvoinnin portaatt -malliin tutustumisen, nykytilan arvioinnin portaittain, oman ja työyhteisön hyvinvoinnin esteiden ja voimavaroitekiijöiden tunnistamisen, päämäärän ja tavoitteiden määrittelyn sekä toimintasuunnitelman laadinnan. (Rauramo 2009, 1.)

Tiedotuksessa ja kommunikaatiossa yleensä kannattaisi perustella nekin toimintatavat, jotka ovat aiheuttaneet henkilöstön keskuudessa tyytymättömyyttä, mutta ovat esimerkiksi yrityksen strateginen valinta eikä niitä syystä tai toisesta olla ainakaan sillä hetkellä merkittävästi muuttamassa. Tyytymättömyyttä voi vähentää se, että valinnat on selkeästi perusteltuja. Esimerkiksi palkitsemista ja etuuksia mietittäessä joudutaan monesti punnitsemaan kaikkien työntekijöiden tasapuolista kohtelua toimeksiantajayrityksessä suhteessa vuokratyöntekijöiden ja käyttäjäyrityksen omien työntekijöiden tasa-arvoiseen kohteluun. Nämä jossain määrin keskenään ristiriidassa olevat asiat saattavat johtaa kompromisseihin, jotka eivät tyydytä kaikkia vuokratyöntekijöitä. On tuki ymmärrettävää, että työntekijästä tuntuu kohtuuttomalta ponnistella käyttäjäyrityksessä sellaisten tavoitteiden eteen, joista häntä ei palkita kuten muita työntekijöitä samalla työpaikalla. Toistaiseksi käyttäjäyritykset ovat itse päättäneet politiikan suhteessa esimerkiksi vuokratyöntekijöiden lounasetuihin tai bonuksiin, eikä yhte-

näistä käytäntöä ole. Joissain yrityksissä palkkiot ja etuudet ovat yhtäläiset omien työntekijöiden kanssa, mutta valtaosassa yrityksistä näissä on ainakin jossain määrin eroja.

Kun hieman alle 80 % työntekijöistä katsoi, että Yritys X täytti odotukset työnantajana osin tai täysin (vastausten keskiarvo 3,98) ja lähes yhtä suuri osa vastanneista voisi suositella yritystä työnantajana (vastausten keskiarvo 3,91), voidaan päätellä että vuokratyöntekijöiden tyytyväisyys työhönsä ja Yritys X:ään työnantajana oli vastaushetkellä yleisesti varsin kohtuullisella tasolla. Vastausten perusteella on kuitenkin selvää, että Yritys X:ssä on mietittävä keinoja niiden osa-alueiden parantamiseksi, joissa vastausten keskiarvo oli lähempänä kolmea tai sen alle, tai joiden vastauksissa oli suurta hajontaa. Töitä on tehtävä esimerkiksi viestinnän sujuvoittamiseksi ja toimintatapojen selkiyttämiseksi heti rekrytointivaiheesta lähtien. Tiedostus työsuhteen perusteista, tilanteesta ja jatkosta, yhteyshenkilön tavoitettavuus ja molemminpuolinen palautteenanto sekä toimijoiden välinen yhteistyö ja työnjako ovat selkeitä kehityskohteita. Työterveyshuollon järjestämistä laajempaan yksityisellä taholla olisi niin ikään punnittava siltä kannalta, kattaisivatko työhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden tilassa saavutetut parannukset kustannusten nousun.

Ilahduttavia tuloksia Yritys X:n kannalta oli työntekijöiden tyytyväisyys rekrytointiprosessiin ja yrityksestä ja sen toimintatavoista saatuihin perustietoihin. Työntekijät kokivat, että heitä kohdeltiin arvostavasti ja kunnioittavasti. Palkanmaksu sujui ja henkilöstö suhtautui pääosin luottavaisesti yrityksen tulevaisuuteen. Arvostava kohtelu ja asianmukainen palkanmaksu ovat tietysti niin perustavanlaatuisia ja yksiselitteisen tärkeitä tekijöitä työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta, että niiden on oltavakin erittäin hyvällä tasolla. Näitä tekijöitä on vaalittava, jotta Yritys X erottuisi kilpailijoista myönteisellä työnantajakuvallaan.

Työntekijät olivat pääosin tyytyväisiä työhönsä käyttäjäyrityksessä. Tyytyväisiä oltiin erityisesti vuorovaikutukseen, ilmapiiriin ja yhteistyöhön työyhteisössä. Työntekijät saivat pääosin hyvin tarvitsemansa tuen ja avun, ja esimiestyö työpaikoilla oli sujuvaa. Työturvallisuudesta oli työpaikoilla huolehdittu asianmukaisella tavalla. Mahdollisuuden vaikuttaa omiin työtehtäviin ja työtappoihin koettiin sen sijaan olevan osin vähäisiksi. Pehdytyksessä, tiedonkulussa ja palautteen saamisessa olisi vastausten perusteella monella työpaikalla parantamisen varaa. Nämä ongelmat tuskin koskettavat ainoastaan vuokratyöntekijöitä, mutta ne voivat olla heidän kohdallaan vielä tuntuvampia. On Yritys X:n vastuulla työnantajana varmistaa, että työntekijöiden osaaminen vastaa lähtökohtaisesti työn vaatimuksia ja että he saavat työpaikoillaan riittävän pehdytyksen tehtäviin. Tässä yhteistyö sekä riittävä, monensuuntainen kommunikatio ovat jälleen avainasemassa.

Vuokratyön huonoiksi puoliksi koettiin muun muassa ongelmat tiedonkulussa, viestiminen sekä työpaikan että työnantajan suuntaan ja näiden suhteiden monimutkaisuus. Käyttäjäyrityksen

henkilöstöstä huonompaan suuntaan poikkeavat työsuhde-edut, yhtäläisten oikeuksien puuttuminen sekä kokemus ulkopuolisuudesta työyhteisössä vaikuttivat työntekijöiden motivaatiota alentavasti. Palkitsemisjärjestelmän ja laajan työterveyshuoltopalvelun puuttuminen sekä monimutkaiset sairauspoissaolokäytännöt aiheuttivat tyytymättömyyttä. Monet vuokratyöntekijät kokivat epävarmuutta työpaikasta sekä irtisanomisuhkaa. Nämä ovat todella merkittäviä ongelmia työntekijän kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta. Vastauksissa eniten toistuneet teemat ovat yleisesti ongelmallisia vuokratyössä. Osaan niistä olisi mahdollista vaikuttaa osin melko vähinkin ponnistuksin esimerkiksi yhteistyön tiivistämisen sekä tehokkaamman tiedonvaihdon keinoin. Raportointi kahteen suuntaan on vuokratyössä välttämätöntä, mutta hyvien järjestelmien avulla siitä voitaisiin tehdä mahdollisimman helppoa. Kun käytännöt ovat hyvin perusteltuja, mahdollisimman helppoja ja selkeitä, aiheuttavat ne vähemmän tyytymättömyyttä.

Yrityksen menestykselle hyvinvoiva ja tyytyväinen henkilöstö on ehdoton edellytys. Sitoutunut, osaava ja hyvinvoiva työntekijä on tuottava, ja työtyytyväisyys vaikuttaa suoraan tai välillisesti yritysten asiakastyytyväisyyteen. Henkilöstöpalveluyrityksessä henkilöstöratkaisut ovat ydinliiketoimintaa. Osaavat sekä motivoituneet työntekijät sekä hyvä työnantajakuva voivat siten olla yksi merkittävä voimavara ja kilpailuetu alalla. Henkilöstön kehittämistyöhön on tällöin oltava valmis panostamaan ja investoimaan. Päivittäinen kiire ja akuuttien ongelmien ratkaiseminen eivät saa ajaa pitkäjänteisen kehittämistyön ohitse. Kokonaisvaltaisesta työhyvinvoinnista huolehtiminen onnistuu vain hyvässä ja saumattomassa yhteistyössä työntekijöiden ja käyttäjäyritysten kanssa.

Avoin ja riittävä tiedonkulku, hyvä tavoitettavuus ja henkilökohtainen vuorovaikutus sekä toimintatapojen selkiyttäminen tulevat tämän kyselyn tulosten perusteella olemaan avaintekijöitä luottamuksen ja tyytyväisyyden lisäämisessä. Alalla ylipäänsä tarvitaan jatkuvaa laajempaa muutosta toimintatapojen ja vastuiden selkiyttämiseksi entisestään sekä työntekijöiden hyvän ja tasapuolisen kohtelun varmistamiseksi. Tässä tarvitaan niin lainsäädäntötyötä kuin vapaaehtoista kehitystoimintaa esimerkiksi työhallinnon ja työelämän liittotasolla. Esimerkiksi Tanskanen (2012) toteaa vuokratyöntekijöiden olevan huono-osaisia työntekijöitä ja esittää vuokratyöntekijöiden työelämän laatua käsittelevässä väitöskirjatutkimuksessaan takuupalkkajärjestelmään siirtymistä. Tämä tarkoittaisi, että vuokrausyrityksen tulisi maksaa vuokratyöntekijöille osa palkasta silloinkin, kun se ei onnistu löytämään tälle työtä. Näin yrittäjäriski saataisiin palautettua vuokratyöntekijöiltä takaisin yrityksille. Takuupalkkajärjestelmä kannustaisi vuokrausyrityksiä etsimään työntekijöilleen aktiivisesti työtä ja ehkäistäisiin työvoimalla keinottelua. (Tanskanen 2012, 49.)



## 7 Johtopäätökset

Työtyytyväisyyskysely vuokratyöntekijöille Yritys X:n toimeksiantona oli projektina mielenkiintoinen ja merkityksellisen tuntuinen. Merkityksellisyyttä lisäsi se, että vastaavaa kyselyä ei yrityksessä ollut aiemmin samalla laajuudella tehty. Toiveena oli, että kysely olisi toiminut hieman muokattuna vastaavien kartoitusten pohjana jatkossa. Toimeksiantajayritys antoi suunnitteluun ja toteutukseen melko vapaat kädet, mikä teki projektista erityisen kiinnostavan, mutta samalla haastavan. Haastetta oli etenkin aiheen rajauksessa ja kysymysten muotoilussa. Mielenkiintoisia selvityksen aiheita aihepiirissä oli lukuisia. Tutkittavien osa-alueiden valinta ja kysymysten muotoilu helposti myös ohjaavat tutkittavien ajatuksia ja vastauksia johonkin suuntaan. Tämä tapahtuu paljolti tiedostamatta, joten arvolatausten välttäminen kyselyä laatiessa on hankalaa tai mahdotonta. Kaikkiaan sain projektin avulla kattavan kuvan työhyvinvoinnin ja vuokratyön aihepiireistä. Eniten opin kuitenkin itse tutkimuksen tekemisestä ja pystyn tätä tietoa varmasti vastaisuudessaakin hyödyntämään.

Käsitykset vuokratyön hyvistä ja huonoista puolista vaihtelevat sen mukaan, millaisessa työssä ja työpaikassa ollaan. Toimivalla ja tasa-arvoisella työpaikalla työskenteleville vuokratyön ongelmat näyttävät huomattavasti lievempinä. Tämä täytyy ottaa huomioon esimerkiksi asiakasprosesseja ja yhteistyötä kehitettäessä. Kokemukset Yritys X:stä ovat sen sijaan vertailukelpoisia ja tulokset hyödynnettävissä toiminnan arviointiin sellaisenaan.

Nykytilanteessa käyttäjäyritys määrittelee, onko vuokratyöntekijä heidän puoleltaan oikeutettu esimerkiksi samoihin etuuksiin ja palkkioihin kuin käyttäjäyrityksen omat työntekijät. Monet kyselyssä esiin nousseista ongelmakohdista ovatkin sellaisia, ettei niitä voi ratkoa yksin toimeksiantajayrityksen sisällä. Tasapuolisen kohtelun tavoista tulisi käydä keskustelua yksittäisiä henkilöstöpalveluyrityksiä laajemmin, jotta eriarvoistumisesta ei tule nykyistä suurempi ongelma työelämässä. Henkilöstöpalveluyritysten ohella käyttäjäyritysten vastuullinen toimintatapa on työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta avainasemassa. Monet yritykset tekevät kehittämistyötä vapaaehtoisesti, mutta lisäksi tarvitaan yhteiskunnallista sääntelyä.

Työhyvinvointi katsottiin Yritys X:n toimesta tärkeäksi selvittämisen ja kehittämisen kohteeksi. Tämän tutkimuksen keskeisimmät tulokset kehitysehdotuksineen raportoitiin Yritys X:lle heti kyselyn jälkeen keväällä 2014. Raportti tehtiin toimeksiantajan pyynnöstä sellaiseksi, että tulokset voitiin lähettää sellaisenaan koko henkilöstölle tiedoksi. Lisäksi Yritys X sai koko tutkimusaineiston taulukkomuodossa sekä kaksikielisen kyselypohjan käyttöönsä jatkotarpeita varten. Tutkimus tarjosi yritykselle tärkeää tietoa työhyvinvoinnin tilasta ja kehitystarpeista työhyvinvointisuunnitelmien ja käytännön toimenpiteiden tueksi. Selvitys on toivottavasti lisännyt ja vahvistanut yrityksen koko johdon ja hallinnon tietoa ja käsitystä vuokrahenkilöstöstä työhyvinvoinnin aihepiirin näkökannalta.

## Lähteet

### Kirjalliset lähteet

Cook, S. 2011. Customer Care Excellence. How to create an effective customer focus. Englanti: Kogan Page Ltd.

Elomaa, N. 2011. Ulkopuolisen työvoiman käyttö. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. Uud. P. Helsinki: Tammi.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. 5. uud. p. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Järvensivu, A. & Piirainen, T. 2012. Teoksessa: Pyöriä, P. (toim.). 2012. Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Gaudeamus. (Helsinki: Hakapaino).

Järvinen, P. 2013. Onnistu esimiehenä. Helsinki: Sanoma Pro.

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Helsinki : Kauppakamari.

Lehto, A-M. 2007. Työelämän laatu muutoksessa. Teoksessa: Kasvio, A. ja Tjäder, J. (toim.). 2007. Työ murroksessa. Artikkelikokoelma. Keuruu: Työterveyslaitos.

Moilanen, L. 2007. Työelämän muutoksen ristiaallokko - epävarmuudesta eettiseen? Teoksessa: Kasvio, A. ja Tjäder, J. (toim.). Työ murroksessa. Artikkelikokoelma. Keuruu: Työterveyslaitos.

Ojala, S. & Jokivuori, P. 2012. Työhyvinvointi ja organisaation talous työntekijöiden silmin. Teoksessa: Pyöriä, P. (toim.). Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Gaudeamus.

Saari, T. & Pyöriä, P. 2012. Sitoutunut työntekijä: menestyksen merkki vai edellytys? Teoksessa: Pyöriä, P. (toim.). 2012. Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Gaudeamus. (Helsinki: Hakapaino).

Suonsivu, K. 2014. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. Kuopio: UNIpress.

Tanskanen, A. 2012. Huono-osaisia työntekijöitä?: tutkimus vuokratyöntekijöiden työelämän laadusta. Väitöskirja, Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitos. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Tarkkonen, J. 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä: periaatteet, rakenteet ja käytännöt. Kuopio: UNIpress.

Tuomi, K. 2017. Työyhteisön toiminta, henkilöstön hyvinvointi ja yrityksen menestyminen työelämän murroksessa. Teoksessa: Kasvio, A. ja Tjäder, J. (toim.). Työ murroksessa. Artikkelikokoelma. Keuruu: Työterveyslaitos.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Vesterinen, P. 2006. ”Aamulla kun heräät, sinulla on hyvä mieli lähteä töihin - ja se jatkuu koko päivän.”. Teoksessa: Vesterinen, P. (toim.). Työhyvinvointi ja esimiestyö. Artikkelikokoelma. Helsinki : WSOYpro.

Viitala, R. 2007. Työsuhte murroksessa: lisääntyvä vuokratyö. Teoksessa: Kasvio, A. ja Tjäder, J. (toim.). Työ murroksessa. Artikkelikokoelma. Keuruu: Työterveyslaitos.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen: strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Viitala, R., Vettensaari, M. & Mäkipelkola, J. 2006. Näkökulmia vuokratyöhön. Työpoliittinen tutkimus 2006. Helsinki: Työministeriö.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2009. Tutki ja kehitä. 1.-3. p. Helsinki: Tammi.

Violainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

#### Sähköiset lähteet

Aura, O., Ahonen, G. & Ilmarinen, J. 2012. Tutkimusraportti: Strategisen hyvinvoinnin tila Suomessa 2012. Helsinki: Pohjola Terveys. Viitattu 27.5.2016.  
[http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/strategisen\\_hyvinvoinnin\\_tila\\_suomessa\\_2012.pdf](http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/strategisen_hyvinvoinnin_tila_suomessa_2012.pdf)

HPL Henkilöstöpalveluyritysten Liitto. HPL lyhyesti. Viitattu 27.5.2016.  
<http://www.hpl.fi/hpl/hpl-lyhyesti.html>

Lyly-Yrjänäinen, M. 2015. Työ- ja elinkeinoministeriön työolobarometri syksy 2014 ennakkotietoja. Työ- ja elinkeinoministeriön verkkojulkaisu. Viitattu 27.5.2016.  
<https://www.tem.fi/files/42242/barometri.pdf>

Rauramo, P. 2009. Työhyvinvoinnin portaat -työkirja. Työturvallisuuskeskuksen verkkojulkaisu. Viitattu 27.5.2016. [http://www.ttk.fi/files/704/Tyohyvinvoinnin\\_portaat\\_tyokirja.pdf](http://www.ttk.fi/files/704/Tyohyvinvoinnin_portaat_tyokirja.pdf)

Tilastokeskuksen työvoimatutkimus 2014. Suomen virallinen tilasto (SVT): Työvoimatutkimus. ISSN=1798-7830. Työllisyys Ja Työttömyys 2014, 2 Työllisyys ja työttömyys vuonna 2014. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 27.5.2016.  
[http://www.stat.fi/til/tyti/2014/13/tyti\\_2014\\_13\\_2015-04-28\\_kat\\_002\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyti/2014/13/tyti_2014_13_2015-04-28_kat_002_fi.html)

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Vuokratyöopas. Työ- ja elinkeinoministeriön verkkojulkaisu. Viitattu 27.5.2016. [http://www.tem.fi/files/35643/TEM\\_vuokratyöopas\\_netti.pdf](http://www.tem.fi/files/35643/TEM_vuokratyöopas_netti.pdf)

Työterveyslaitos & Ahonen, G. Työhyvinvointi kannattaa myös taloudellisesti. Viitattu 27.5.2016. <http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tuottavuus/sivut/default.aspx>

## Kuviot

Kuvio 1: Kokonaisvaltainen työhyvinvointi (Virolainen 2012, 13) .....	15
Kuvio 2: Kokonaisvaltainen työhyvinvointi (Työterveyslaitos & Ahonen) .....	18
Kuvio 3: Työhyvinvoinnin johtamisen eri alueet (Tarkkonen 2012, 78) .....	20
Kuvio 4: Työhyvinvoinnin edistämisen sykli (Virolainen 2012, 120).....	23
Kuvio 5: Osapuolten väliset suhteet vuokratyössä (TEM Vuokratyöopas 2013, 5) .....	25
Kuvio 6: Vuokratyöntekijöiden käyttö sektorin ja työpaikan koon mukaan 2009–2014 (TEM Työolobarometri syksy 2014, 12).....	28
Kuvio 7: Vastaajien sukupuolijakauma .....	34
Kuvio 8: Vastaajien ikäjakauma .....	35
Kuvio 9: Vastaajien työsuhteen kesto .....	36
Kuvio 10: Vastaajien työsuhteen laatu .....	37
Kuvio 11: Vastaajien aiempi kokemus vuokratyönantajan palveluksessa .....	38
Kuvio 12: Vastaajien mielikuva tai kokemus henkilöpalvelualasta .....	39
Kuvio 13: Vuokratyön tekemisen syitä ja eri syiden merkitys vastaajille .....	41
Kuvio 14: Kaikkien vastausten keskiarvot, kun selvitettiin työntekijöiden tyytyväisyyttä työkohteissa.....	44
Kuvio 15: Kaikkien vastausten keskiarvot, kun selvitettiin työntekijöiden tyytyväisyyttä Yritys X:ään työnantajana .....	49

## Taulukot

Taulukko 1: Vuokratyön tekemisen syitä ja eri syiden merkitys vastaajille .....	40
Taulukko 2: Kaikkien vastausten keskiarvot, kun selvitettiin työntekijöiden tyytyväisyyttä työkohteissa.....	43
Taulukko 3: Kaikkien vastausten keskiarvot, kun selvitettiin työntekijöiden tyytyväisyyttä Yritys X:ään työnantajana .....	48

## Liitteet

Liite 1: Saatekirje suomeksi .....	63
Liite 2: Saatekirje ruotsiksi .....	64
Liite 3: Työtyytyväisyyskysely suomeksi .....	65
Liite 4: Työtyytyväisyyskysely ruotsiksi .....	70

Liite 1: Saatekirje suomeksi

Arvoisa vastaanottaja,

Opiskelen liiketaloutta Laurea-ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyönäni henkilöstötutkimuksen, joka toteutetaan sähköisenä kyselynä Yritys X:n työntekijöille. Kyselyn avulla kartoitetaan vuokratyöntekijöiden tyytyväisyyttä sekä siihen vaikuttavia tekijöitä.

Tarkoituksena on selvittää yhtäältä henkilöstön tyytyväisyyttä työhönsä kohdeyrityksessä sekä toisaalta heidän tyytyväisyyttään Yritys X:ään työnantajana. Kysely koostuu kolmesta osiosta: 1) perustiedot, 2) kohdeyrityksen osuus ja 3) Yritys X:n osuus. Mikäli työskentelet useammassa työkohteessa, voit vastata esimerkiksi sen osalta, missä olet ollut eniten tai mistä Sinulla on eniten palautetta annettavana. Kyselyn lopussa on avoin osio, jossa voit täsmentää antamiasi arvioita tai antaa muuta palautetta.

Kyselyssä on monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Vastaaminen kestää noin 15-20 minuuttia. Tutkimus toimii työhyvinvoinnin, henkilöstöprosessien sekä asiakasyhteistyön kehittämisen pohjana Yritys X:ssä, ja näkemyksesi on siksi erityisen arvokas. Toivonkin, että Sinulla on antaa hetki aikaasi ja kertoa mielipiteesi työssä viihtymiseen liittyvistä asioista.

Vastaukset käsitellään nimettöminä. Kyselyn lopuksi voit jättää nimesi ja sähköpostiosoitteesi, mikäli haluat osallistua Yritys X:n tuotepaketin arvontaan. Nimesi ei tuolloinkaan ole yhdistettävissä vastauksiisi.

Kyselyyn voit osallistua oheisesta linkistä:  
(linkki)

Vastausaika on XX.XX.XXXX asti.

Lämmin kiitos ajastasi ja vastauksistasi!

Parhain terveisin,

Varpu Jokinen

Email:

Puh.

## Liite 2: Saatekirje ruotsiksi

Bästa Mottagare,

Jag studerar företagsekonomi vid yrkeshögskolan Laurea och gör mitt examensarbete som en medarbetarundersökning, som utförs som elektronisk enkät för Företaget-X:s anställda. Undersökningen används för att identifiera den uthyrda arbetstagarens arbetsnöjdhet och vilka faktorer inverkar på denna.

Syftet är att utreda personalens nöjdhet med sitt arbete i företaget samt deras nöjdhet med Företaget-X som arbetsgivare. Undersökningen består av tre delar: 1) allmän info 2) målföretagets del 3) Företaget-X:s del. Om du arbetar i flera olika arbetsplatser, då kan du svara för arbetsplatsen där du arbetat mest eller där du har mest feedback om. I slutet av undersökningen är en del där du kan komplettera och förtydliga dina omdömen eller ange mera feedback.

Undersökningen består av flervalfrågor och öppna frågor. Svarandet tar ungefär 10-15 minuter. Undersökningen fungerar som underlag för välbefinnande i arbetet, personalprocesser och kundrelaterande utvecklingar på Företaget-X, därför är din syn på din arbetsplats speciellt värdefull. Därför hoppas jag att du har en stund att ge av din tid och berätta din åsikt om saker relaterade till välbefinnandet på arbetsplatsen.

Svaren behandlas anonymt. I slutet på undersökningen kan du lämna ditt namn och din e-postadress om du vill delta i utlottningen av ett Företaget-X:s produktpaket. Ditt namn kommer inte då heller att kunna kombineras med dina svar.

Du kan göra undersökningen via denna länk:  
(länk)

Svarstid till XX.XX.XXXX.

Ett varmt tack för din tid och dina svar!

Med vänliga hälsningar,

Varpu Jokinen

Email:

Tel.



### Liite 3: Työtyytyväisyyskysely suomeksi

#### TYÖTYTYVÄISYYSKYSELY

Tässä ensimmäisessä osiossa kysytään perustietoja Sinusta ja työsuhteestasi.

Tarkennuksia vastauksiisi voit kirjoittaa kyselyn lopussa olevaan Muut kommentit ja palaute - kohtaan.

##### K1) Sukupuoli

- Mies
- Nainen

##### K2) Ikä

- Alle 20 vuotta
- 20-25 vuotta
- 26-35 vuotta
- 36-45 vuotta
- 46-55 vuotta
- Yli 55 vuotta

##### K3) Tässä työpaikassani olen ollut

- Alle kuukauden
- 1 kuukauden - alle 3 kuukautta
- 3 kuukautta - alle 6 kuukautta
- 6 kuukautta - alle 1 vuoden
- 1 vuoden - alle 2 vuotta
- 2 vuotta - alle 5 vuotta
- 5 vuotta tai enemmän

##### K4) Työsuhteeni on

- Vakituinen ja kokoaikainen
- Vakituinen ja osa-aikainen
- Määräaikainen ja kokoaikainen
- Määräaikainen ja osa-aikainen

K5) Aiempi kokemukseni vuokratyönantajalla

- Useammalla työnantajalla
- Toisen työnantajan palveluksessa
- Saman työnantajan palveluksessa
- Ei ole aiempaa kokemusta

K6) Mielikuvani tai kokemukseni henkilöstöpalvelualasta

- Erittäin huono
- Melko huono
- Ei hyvä eikä huono
- Melko hyvä
- Erittäin hyvä
- En osaa sanoa

K7) Teen vuokratyötä, koska

- Avoimena oli minulle sopiva työpaikka
- Muutoin voisin olla työtä vaille
- Alalleni työllistyy helpoimmin vuokratyöntekijänä
- Se sopii tämänhetkisiin tarpeisiini
- Haluan lisäänsioita
- Haluan joustavan työpaikan
- Haluan monipuolista työkokemusta
- Haluan tehdä vaihtelevaa työtä
- Haluan määräaikaisen työn
- Haluan osa-aikaisen työn
- Muu, mikä?

(valitse eri syiden merkitys tilanteessasi)

- 1) Merkittävä syy
- 2) Kohtalainen merkitys
- 3) Vain vähän merkitystä
- 4) Ei lainkaan merkitystä

K8) Avoin: Onko asioita, jotka koet ongelmallisiksi nimenomaan vuokratyön tekemiseen liittyen? Entä mitä hyviä puolia ja mahdollisuuksia näet vuokratyössä?

Tämän toisen osion kysymykset koskevat tyytyväisyyttäsi työhösi, esimiestyöhön ja työnohjaukseen sekä henkiseen ja fyysiseen työympäristösi siinä työkohteessa ja niissä tehtävissä, missä tällä hetkellä pääsääntöisesti työskentelet. Mikäli työskentelet useammassa työkohteessa, voit myös vastata esimerkiksi sen asiakkaan, asiakasyrityksen tai osaston osalta, josta Sinulla on eniten palautetta annettavana.

Kuinka seuraavat väittämät pitävät paikkansa työssäsi? Tarkennuksia vastauksiisi voit kirjoittaa kyselyn lopussa olevaan Muut kommentit ja palaute -kohtaan.

K9) Työtehtäväni ovat sopivan haastavia ja mielekkäitä.

K10) Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työtehtäviini ja työtapoihini.

K11) Minulla on mahdollisuus kehittää osaamistani työssäni.

K12) Tehtäviin perehdyttiin kunnolla.

K13) Saan tarvittavaa tukea ja apua tehtävissäni suoriutumiseksi.

K14) Työmäärä ja työn kuormittavuus ovat sopivat.

K15) Työilmapiiri on kokonaisuudessaan hyvä.

K16) Vuorovaikutus työkavereiden kanssa on pääasiassa sujuvaa.

K17) Koen itseni osaksi työyhteisöä ja minua kohdellaan tasavertaisesti yrityksen omien työntekijöiden kanssa.

K18) Tunnen, että työpanostani arvostetaan.

K19) Yhteistyö tiimissäni ja muiden yksiköiden välillä toimii hyvin.

K20) Tiedonkulku työpaikalla on avointa, kaksisuuntaista ja riittävää.

K21) Esimieheni ovat ammattitaitoisia.

K22) Esimieheni ovat oikeudenmukaisia ja luotettavia.

K23) Saan rakentavaa palautetta esimiehiltäni.

K24) Fyysinen työympäristöni on kunnossa enkä altistu terveyttäni kuormittaville tekijöille.

K25) Työturvallisuusasiat on otettu työpaikallani huomioon ja niistä tiedotetaan.

K26) Avoin: Mitkä asiat ovat mielestäsi erityisen tärkeitä työpaikalla viihtymisen kannalta?

K27) Avoin: Onko asioita, jotka koet erityisen haastaviksi tai jotka haittaavat tällä hetkellä työssä viihtymistäsi?

Tämän osion kysymykset koskevat tyytyväisyyttäsi Yritys X:n prosesseihin ja toimintaan työnantajana.

Kuinka seuraavat väittämät pitävät paikkansa? Tarkennuksia vastauksiisi voit kirjoittaa kyselyn lopussa olevaan Muut kommentit ja palaute -kohtaan.

K28) Rekrytointiprosessi oli sujuva.

K29) Olen saanut tarvittavat perustiedot Yritys X:stä sekä yrityksen toimintatavoista.

K30) Sain työkohteesta ja työn sisällöstä ajoissa ja tarpeeksi oikeaa tietoa.

K31) Yhteydenpito ja tiedotus on koko työsuhteen ajan ollut avointa ja riittävää.

K32) Tavoitan yhteyshenkilöni aina tarvittaessa.

K33) Olen saanut työhöni ja työsuhteeseeni liittyen riittävästi ohjeistusta, apua ja tukea.

K34) Saan rakentavaa palautetta työsuorituksistani.

K35) Minua arvostetaan ja kohdellaan kunnioittavasti.

K36) Yritys X:n toiminta on ammattimaista ja luottamusta herättävää.

K37) Määräaikaiset työsuhteet ovat perusteltuja.

K38) Työsopimuksen ehdoista ja työsuhteesta kerrotaan riittävästi.

K39) Työsuhteen jatkumisesta ja muutoksista tiedotetaan ajoissa.

K40) Palkkaus ja edut vastaavat työtehtäviäni.

K41) Palkanmaksu tapahtuu asianmukaisesti.

K42) Työajanseurantaohjelma (ohjelman nimi) on asianmukainen ja toimiva.

K43) Tiedän, mitä työterveyshuoltoni kattaa.

K44) Yhteydenpito ja yhteistyö minun, Yritys X:n ja työpaikkani (asiakkaan tai asiakasyrityksen) välillä sujuu hyvin.

K45) Yritys X täyttää odotukseni työnantajana.

K46) Voisin suositella Yritys X:ää työnantajana.

K47) Suhtaudun luottavaisesti Yritys X:n tulevaisuuteen ja menestykseen.

K48) Avoin: Mihin asioihin olet ollut tyytyväinen Yritys X:ssä työnantajana?

K49) Avoin: Mitä ongelmia tai haasteita olet kokenut työnantajan palveluksessa ollessasi, tai mitä kehityskohteita Yritys X:llä on mielestäsi työnantajana?

K50) Muut kommentit ja palaute. Tähän voit täydentää ja selventää antamiasi vastauksia ja arvioita tai jättää muuta palautetta Yritys X:lle.

Lämmin kiitos ajastasi ja vastauksistasi!

Vastaukset käsitellään nimettöminä. Arvontaan voit osallistua osoitteessa: [linkki](#)

#### Liite 4: Työtyytyväisyyskysely ruotsiksi

##### MEDARBETARUNDERSÖKNING

I den här första delen är det frågor om dig och ditt arbete.

Du kan komplettera och förtydliga dina omdömen i slutet av undersökningen i andra kommentarer och feedbackdelen.

##### K1) Kön

- Man
- Kvinna

##### K2) Ålder

- Under 20 år
- 20-25 år
- 26-35 år
- 36-45 år
- 46-55 år
- Över 55 år

##### K3) På den här arbetsplatsen har jag arbetat

- Under en månad
- 1 månad - under 3 månader
- 3 månader - under 6 månader
- 6 månader - under 1 år
- 1 år - under 2 år
- 2 år - under 5 år
- 5 år eller längre

##### K4) Jag är anställd som

- Permanent på heltid
- Permanent på deltid
- Tidsbunden på heltid
- Tidsbunden på deltid

K5) Tidigare erfarenhet hos ett bemanningsföretag

- Flera olika arbetsgivare
- Hos en annan arbetsgivare
- Hos samma arbetsgivare
- Ingen tidigare erfarenhet

K6) Vad är din uppfattning om eller erfarenhet av bemanningsbranschen

- Mycket dålig
- Ganska dålig
- Inte bra eller dålig
- Ganska bra
- Mycket bra
- Kan inte säga

K7) Jag arbetar som uthyrd arbetstagare för att

- Det fanns en ledig arbetsplats som var passande
- Annars skulle jag vara arbetslös
- I min bransch får man jobb lättare som uthyrd arbetstagare
- Passar bra för mina nuvarande behov
- Jag vill förtjäna lite extra
- Jag vill ha en flexibel arbetsplats
- Jag vill ha mångsidig arbetserfarenhet
- Jag vill ha ett varierande arbete
- Jag vill ha ett tidsbundet jobb
- Jag vill ha ett deltidsjobb
- Annat, vad?

(välj olika orsakers betydelse i din situation)

- 1) Stor betydelse
- 2) Rimlig betydelse
- 3) Endast lite betydelse
- 4) Ingen betydelse alls

K8) Öppen: Finns det några saker som du upplever som problem särskilt för uthyrd personal?

Vilka goda sidor och möjligheter ser du i bemanningsarbetet?

I den här andra delen frågar vi om din nöjdhet med ditt arbete, förmansarbetet och handledningen till arbetet samt den psykiska och fysiska arbetsmiljön på den arbetsplatsen och de arbetsuppgifterna där du huvudsakligen arbetar. Om du arbetar på flera arbetsplatser kan du svara beträffande den kunden, kundföretaget eller avdelningen som du har mest feedback om.

Hur passar följande påståenden in på ditt arbete? Du kan komplettera och förtydliga dina omdömen i slutet av undersökningen i andra kommentarer och feedbackdelen.

K9) Mina arbetsuppgifter är passligt utmanande och meningsfulla.

K10) Jag har möjligheten att inverka på mina arbetsuppgifter och mitt arbetssätt.

K11) Jag har möjligheten att utveckla mitt kunnande i arbetet.

K12) Arbetsuppgifterna introducerades noggrant.

K13) Jag har fått tillräckligt stöd och hjälp för att kunna utföra mina arbetsuppgifter.

K14) Arbetsmängden och arbetsbelastningen är lämpliga.

K15) Arbetsatmosfären är i helheten bra.

K16) Interaktionen med medarbetarna är huvudsakligen smidig.

K17) Jag upplever mig som en del av arbetsgemenskapen och blir behandlad lika som företags egna anställda.

K18) Jag upplever att min arbetsinsats uppskattas.

K19) Samarbetet mellan mitt team och de andra enheterna fungerar bra.

K20) Kommunikationen och informeringen på arbetsplatsen är öppen, tvåvägig och tillräcklig.

K21) Mina förmän är professionella.

K22) Mina förmän är rättvisa och pålitliga.

K23) Jag får konstruktiv feedback av mina förmän.



K24) Min arbetsmiljö är fungerande och min hälsa blir inte utsatt för belastande faktorer.

K26) Öppen: Vilka saker tycker du är speciellt viktiga för att kunna trivas på arbetsplatsen?

K27) Öppen: Finns det saker som du upplever som extra utmanande eller som stör din trivsel på din arbetsplats?

I den här delen gäller frågorna din nöjdhet med Företaget-X:s processer och verksamhet som arbetsgivare.

Håller du med följande påståenden? Du kan komplettera och förtydliga dina svar i slutet av formuläret i andra kommentarer och feedbackdelen.

K28) Rekryteringsprocessen var smidig.

K29) Jag har fått allmän info om Företaget-X och om företagets procedurer.

K30) Jag fick i tid och tillräckligt information om arbetsplatsen och innehållet av arbetet.

K31) Kommunikationen och informering har varit öppen och tillräcklig under hela arbetstiden.

K32) Jag får tag på min kontaktperson alltid om jag behöver.

K33) Jag har fått tillräckligt handledning, hjälp och stöd för mitt arbete och mitt arbetsförhållande.

K34) Jag får konstruktiv feedback om mitt arbete.

K35) Jag uppskattas och behandlas med respekt.

K36) Företaget-X:s handling är professionell och väcker förtroende.

K37) Tidsbundna arbetsförhållandena är motiverade.

K38) Det uppges tillräckligt om arbetskontraktets villkor och arbetsförhållandet.

K39) Om arbetsförhållandets fortsättning och ändringar informeras i tid.

K40) Lönen och förmånerna motsvarar mina arbetsuppgifter.

K41) Betalningen av lönen sker på rätt sätt.

K42) Arbetstidens övervakningsprogram är ändamålsenlig och fungerande.

K43) Jag vet vad min arbetshälsovård täcker.

K44) Kontakten och samarbetet mellan mig, Företaget-X och arbetsplatsen (kunden eller kundföretaget) fungerar bra.

K45) Företaget-X fyller mina förväntningar som arbetsgivare.

K46) Jag kan rekommendera Företaget-X som arbetsgivare.

K47) Jag förhåller mig tillitsfullt till Företaget-X:s framtid och framgång.

K48) Öppen: Vilka saker har du varit nöjd med Företaget-X som arbetsgivare?

K49) Öppen; Hurdana problem eller utmaningar har du erfarenhet av när du varit anställd hos arbetsgivaren, eller var kan Företaget-X utveckla sig som arbetsgivare?

K50) Andra kommentarer och feedback. Här kan du komplettera och förtydliga dina svar och omdömen eller lämna feedback åt Företaget-X.

Ett varmt tack för din tid och dina svar!

Svaren behandlas anonymt. I utlottningen kan du delta på adressen: (länk)